

Con la llegada del COVID-19 al país y las consecuentes medidas adoptadas para contener la velocidad de su propagación y preservar la vida, la dinámica en los hábitos y capacidad de pago de los deudores del sistema financiero se alteró de forma inesperada y significativa.

Por esta razón, desde marzo de 2020 la Superintendencia Financiera de Colombia – SFC - ha impartido instrucciones a los establecimientos de crédito para definir mecanismos que les permitan a los deudores cumplir con el pago de sus obligaciones.

## 1. Si ya se estaban aplicando unas normas para deudores afectados por COVID-19, ¿por qué la Superintendencia Financiera crea el Programa de Acompañamiento a Deudores – PAD?

Las Circulares Externas 007 y 014 de marzo de 2020 permitían que por un lapso de 120 días las entidades establecieran períodos de gracia o prórrogas para el pago de sus obligaciones. Esta etapa finaliza el próximo 31 de julio de 2020 por lo que, dada la persistencia del COVID-19 y sus efectos sobre la actividad económica de los deudores, la SFC crea el **Programa de Acompañamiento a Deudores – PAD** e imparte **instrucciones complementarias** a las existentes a través de la **Circular Externa 022 de 2020**, con el fin de que los establecimientos de crédito determinen las condiciones para la redefinición de las obligaciones de aquellos deudores cuyos ingresos se han visto afectados por la actual situación y sobre los cuales las entidades cuentan con elementos que permitan inferir que podrán superar dicha condición.

## 2. ¿Hacia qué entidades están dirigidas estas instrucciones complementarias impartidas por la Superfinanciera?

La **Circular Externa 022 de 2020** está dirigida a los establecimientos de crédito, es decir: bancos, compañías de financiamiento, corporaciones financieras y cooperativas financieras vigiladas por la SFC.

## 3. ¿A partir de cuándo los establecimientos de crédito podrán implementar el Programa de Acompañamiento a Deudores – PAD para los afectados por COVID - 19?

El **Programa de Acompañamiento a Deudores – PAD** determinado por cada uno de los establecimientos de crédito estará disponible para los consumidores financieros a partir del primero de agosto y durante lo que resta de 2020, es decir, hasta el 31 de diciembre de este año.

#### **4. ¿Qué es el Programa de Acompañamiento a Deudores – PAD y cuáles son sus características?**

El Programa de Acompañamiento a Deudores – PAD es un conjunto de medidas que los establecimientos de crédito deben determinar para gestionar los compromisos financieros de los deudores ante la afectación de sus ingresos o capacidad de pago en la coyuntura. Cada entidad, definirá las condiciones y características de los créditos a los que aplique el PAD teniendo en cuenta como mínimo lo siguiente:

- ✓ Las nuevas condiciones incluirán la reducción de la cuota
- ✓ El no aumento de la tasa de interés inicialmente pactada
- ✓ Así mismo, podrán aplicarse nuevos períodos de gracia de acuerdo con el análisis que realice la entidad en cada caso.

#### **5. ¿La reducción de la cuota implica una disminución en la tasa de interés?**

No. En los casos en los que aplique una redefinición de su crédito por parte del establecimiento de crédito, el Programa de Acompañamiento a Deudores – PAD creado por la SFC incorpora como beneficio el no aumento de la tasa de interés.

#### **6. ¿A qué modalidades de crédito se les podrá aplicar el Programa de Acompañamiento a Deudores – PAD?**

Las medidas adoptadas por la SFC aplican a todas las carteras de crédito, es decir, comercial, consumo, vivienda y microcrédito, en los términos que cada establecimiento de crédito establezca.

#### **7. ¿Quiénes pueden acceder al Programa de Acompañamiento a Deudores – PAD que ofrecerán los establecimientos de crédito?**

Podrán ser sujetos de aplicación del PAD los deudores que, de acuerdo con el análisis realizado por la entidad en función de la afectación total o parcial de los ingresos o de su capacidad de pago, tengan una expectativa de recuperación razonable y cumplan con las condiciones establecidas por cada establecimiento de crédito en el marco del Programa.

**8. ¿Los establecimientos de crédito podrán seguir otorgando períodos de gracia a los deudores?**

Las medidas que apliquen los establecimientos de crédito les permiten emplear la figura del período de gracia y prórrogas; sin embargo, el uso de estos debe hacer parte de la solución estructural para el cliente.

En todo caso, en los períodos de gracia otorgados en el marco del Programa de Acompañamiento a Deudores – PAD no se podrán cobrar intereses sobre intereses o cualquier sistema de pago que contemple la capitalización de intereses, ni se permite el cobro de intereses sobre otros conceptos como cuotas de manejo, comisiones y seguros que hayan sido objeto de diferimiento.

**9. Con estas instrucciones, ¿cuál será la calificación de riesgo del deudor?**

La calificación al momento de la aplicación del Programa de Acompañamiento a Deudores – PAD podrá corresponder a su última calificación. Sin embargo, ésta deberá ser revisada y actualizada a partir del proceso de calificación que se tenga en noviembre de 2020 y en adelante corresponderá a aquella que se defina en el análisis de riesgo de las entidades de acuerdo con las normas vigentes.

**10. ¿Cómo pueden saber los deudores si a su crédito le aplica el Programa de Acompañamiento a Deudores – PAD?**

Para aplicar el Programa de Acompañamiento a Deudores – PAD creado por la SFC, los establecimientos de crédito deben contactar a los clientes directamente y/o establecer una estrategia de autogestión en la cual, de forma sencilla, se le presenten al deudor las nuevas condiciones de su crédito para su aceptación o rechazo. Es importante además que el deudor realice previamente un análisis de su situación individual y de sus obligaciones para tener un panorama más claro en el momento en que estudie la posibilidad de acogerse al programa ofrecido por la entidad.

**11. ¿El tratamiento para las empresas es el mismo que para las personas naturales?**

Los establecimientos de crédito definirán el tratamiento de cada portafolio. Sin embargo, atendiendo la naturaleza de algunos tipos de obligaciones, se permite para los créditos comerciales de medianas y grandes empresas, que las características y resultado de la redefinición atiendan los acuerdos entre las partes.

**12. ¿Qué información deben entregar los establecimientos de crédito a los consumidores financieros en el marco del Programa de Acompañamiento a Deudores – PAD?**

Los consumidores financieros deberán conocer como mínimo:

- Las alternativas disponibles para el manejo de las obligaciones en las que se brinde información sobre la cuota mensual, tasa y plazo.
- Información clara sobre las nuevas condiciones de sus créditos.

**13. ¿Los deudores que ya se acogieron a un período de gracia, deben hacer un trámite adicional para redefinir las condiciones de su crédito a partir de la entrada en vigencia del Programa de Acompañamiento a Deudores – PAD?**

Puede contactar a su establecimiento de crédito para buscar una nueva opción, si así lo considera después de haber realizado un análisis de su situación individual y de sus obligaciones. Cabe señalar que los mecanismos y condiciones mediante los cuales los deudores podrán aplicar a estas medidas serán definidas y divulgadas por los establecimientos de crédito antes del 31 de julio de 2020.

**14. ¿La redefinición de las condiciones de los créditos le aplica a los deudores reportados negativamente en las centrales de riesgo?**

En la [Circular Externa 022 de 2020](#) la SFC no estableció requisitos en este sentido; sin embargo, cada establecimiento de crédito podrá determinar las condiciones para acceder al Programa de Acompañamiento a Deudores – PAD.

**15. ¿Dentro del paquete de medidas hay algunas que contemplen la exoneración de cuotas de manejo para las tarjetas de crédito?**

A través de la [Circular Externa 022 de 2020](#) la SFC no estableció instrucciones particulares al respecto; sin embargo, cada establecimiento de crédito podrá determinarlo en el Programa de Acompañamiento a Deudores – PAD, en la medida en que la exoneración en el pago de cuotas de manejo y otros conceptos es facultativo de cada entidad.

### **16. ¿Si tengo una mora de más de 60 días me pueden aplicar el Programa de Acompañamiento a Deudores – PAD?**

En la **Circular Externa 022 de 2020** la SFC no estableció instrucciones particulares al respecto; sin embargo, cada establecimiento de crédito podrá determinarlo en su Programa de Acompañamiento a Deudores – PAD.

### **17. Si las condiciones del Programa de Acompañamiento a Deudores – PAD son más favorables a las obtenidas en los períodos de gracia, ¿puedo solicitar acogerme a las nuevas condiciones?**

Las condiciones del Programa de Acompañamiento a Deudores – PAD no interrumpen las medidas ya adoptadas con ocasión de las Circulares Externas 007 y 014 de marzo de 2020 de la SFC. En todo caso, la aplicación de la redefinición dependerá del análisis de afectación sobre el ingreso y capacidad de pago del deudor que realice cada entidad.

### **18. En oportunidades anteriores mi solicitud de períodos de gracia fue rechazada, ¿puedo volver a postularme para acogerme al PAD?**

Sí. Es importante tener en cuenta que nuevamente el establecimiento de crédito adelantará una evaluación de su solicitud dentro de las condiciones contempladas en el Programa de Acompañamiento a Deudores – PAD para darle una respuesta.

### **19. Si mi plan de períodos de gracia va más allá del 31 de diciembre de 2020, ¿no podré acceder al Programa de Acompañamiento a Deudores – PAD?**

Para los deudores cuyo alivio finalice en 2021 y requieran un ajuste sobre sus créditos, aplicarán las medidas de recuperación tradicionales.

### **20. Si dejo de pagar el crédito bajo las nuevas condiciones, ¿reportan dicho incumplimiento a las centrales de riesgo?**

Sí. Como en cualquier obligación, le son aplicables las normas vigentes en materia de habeas data.

**21. Actualmente tengo un período de gracia, cuando me acoja a una redefinición, ¿el saldo de mi crédito va a aumentar?**

Teniendo en cuenta las cuotas no pagadas en el período de gracia, el saldo se ajustará de acuerdo con las condiciones de la redefinición. Sin embargo, no podrá existir capitalización de intereses ni de cuotas de manejo, seguros y otros conceptos que hayan sido diferidos.

**22. Si acepto una redefinición de las condiciones de mi crédito, ¿me reportarán como reestructurado a las centrales de riesgo?**

Los créditos que sean objeto de redefinición o aplicación de las medidas en el marco del Programa de Acompañamiento a Deudores – PAD no serán considerados como reestructurados. Sin embargo, aquellos créditos que al momento de la aplicación de las medidas adoptadas en el marco del PAD presentaban tal condición, la mantendrán.

**23. ¿El establecimiento de crédito está obligado a aplicar el Programa de Acompañamiento a Deudores – PAD a mi crédito?**

No. Las condiciones para acceder al PAD son definidas por cada establecimiento de crédito en función de parámetros objetivos como la afectación de los ingresos y la capacidad de pago del deudor, así como de su potencial recuperación en el tiempo para seguir atendiendo sus obligaciones en los nuevos términos previstos.

**24. Si tengo dudas sobre la aplicación del PAD, ¿en dónde puedo obtener información adicional?**

Los establecimientos de crédito definirán y darán a conocer los canales y medios mediante los cuales los clientes podrán no sólo resolver sus inquietudes sino conocer el Programa de Acompañamiento a Deudores – PAD de cada entidad.

## 25. ¿Qué papel cumple el Defensor del Consumidor Financiero dentro del Programa de Acompañamiento a Deudores – PAD?

El Defensor del Consumidor Financiero – DCF - es la figura que actuará como vocero de los consumidores financieros y participará en el marco de sus competencias activamente para que la estrategia de atención al consumidor definida funcione adecuadamente y tenga el impacto esperado.

## 26. ¿Puedo acceder al PAD si tengo más de un crédito en la misma entidad o en distintas entidades?

A través de la **Circular Externa 022 de 2020** la SFC no estableció instrucciones particulares al respecto; sin embargo, se debe tener en cuenta que cada establecimiento de crédito podrá determinarlo dentro de su Programa de Acompañamiento a Deudores – PAD.