



**Superintendencia
Financiera de Colombia**

**CIRCULAR EXTERNA 007 DE 2026
(26 de agosto)**

Por medio de la cual se imparten instrucciones para mitigar los efectos derivados de la situación de desastre de carácter nacional declarada mediante el Decreto 1171 del 11 de agosto de 2026

EL SUPERINTENDENTE FINANCIERO

En ejercicio de las facultades establecidas en el literal (a) del numeral 3 del artículo 326 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, así como en los numerales 4 y 5 del artículo 11.2.1.4.2. del Decreto 2555 de 2010, teniendo en cuenta las disposiciones de la Ley 1523 de 2012 y del Decreto 1171 del 11 de agosto de 2026, y

CONSIDERANDO:

Que el 10 de agosto de 2026 Colombia experimentó un sismo con epicentro en el municipio de San José del Palmar, departamento del Chocó, con magnitud de 7,4 Mw y profundidad de 96 km. En el marco de este evento, y de acuerdo con las consideraciones del Decreto 1171 del 11 de agosto de 2026, se registraron 991 eventos sísmicos para un radio de 900 km alrededor del área de análisis, de los cuales 115 corresponden a magnitudes entre 5,0 y 5,9 Mw, 18 a magnitudes entre 6,0 y 6,9 Mw y 3 eventos han alcanzado magnitudes superiores a 7,0 Mw.

Que, en este contexto, y con fundamento en las disposiciones de la Ley 1523 de 2012, el Gobierno Nacional expidió el Decreto 1171 del 11 de agosto de 2026, *«Por el cual se declara una Situación de Desastre de Carácter Nacional»*.

Que el artículo 1 del Decreto 1171 del 11 de agosto de 2026 definió el siguiente alcance territorial para la situación de desastre:

«Artículo 1. Declaratoria de situación de desastre. Declarar la situación de desastre nacional para los departamentos de Antioquia, Caldas, Cauca, Chocó, Quindío, Cundinamarca, Risaralda, Huila, Valle del Cauca, Tolima, Putumayo, Norte de Santander y demás afectados por el término de doce (12) meses, prorrogables hasta por un periodo igual, previo concepto favorable del Consejo Nacional para la Gestión del Riesgo».

Que la situación de desastre ha tenido efectos materiales sobre distintas poblaciones del territorio nacional, lo cual puede limitar la capacidad financiera de algunos consumidores financieros, y hace necesario el acompañamiento de las entidades vigiladas en la resolución oportuna de las solicitudes presentadas por sus consumidores. En consecuencia, resulta necesario que las entidades vigiladas adopten medidas transitorias, objetivas y prudenciales para atender a los consumidores afectados y mitigar los efectos de la situación de desastre.

Que, de acuerdo con la experiencia de las últimas décadas, Colombia cuenta con un sistema financiero sólido que aplica altos estándares prudenciales y procedimientos de supervisión preventiva, lo que ha permitido afrontar diversos retos coyunturales y preservar la adecuada prestación de los servicios financieros y la estabilidad del sistema.



Superintendencia Financiera de Colombia

Que, de acuerdo con el artículo 2 de la Ley 1523 de 2012, *«la gestión del riesgo es responsabilidad de todas las autoridades y de los habitantes del territorio colombiano»*.

Que, conforme lo dispuesto en el artículo 65 de la Ley 1523 de 2012, el artículo 2 del Decreto 1171 del 11 de agosto de 2026 activó el régimen especial contemplado en el Capítulo VII de la Ley 1523 de 2012, el cual contempla medidas de refinanciación para consumidores afectados por el desastre (artículos 86 y 87 de la Ley 1523 de 2012).

Que el artículo 8 de la Ley 1523 de 2012 establece quiénes se consideran integrantes del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, incluyendo a las entidades públicas de la siguiente manera:

«Artículo 8. Integrantes del Sistema Nacional. Son integrantes del sistema nacional:

1. Las entidades públicas. Por su misión y responsabilidad en la gestión del desarrollo social, económico y ambiental sostenible, en los ámbitos sectoriales, territoriales, institucionales y proyectos de inversión [...]».

Que, respecto de las actuaciones que deben adelantar las autoridades administrativas como integrantes del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, el párrafo 2 del artículo 56 de la Ley 1523 de 2012 establece lo siguiente:

«Párrafo 2. Producida la declaratoria de situación de desastre, será de cumplimiento obligatorio las normas que el decreto ordene y específicamente determine. Al efecto, las autoridades administrativas, ejercerán las competencias que legalmente les corresponda y, en particular, las previstas en las normas del régimen especial que se determinen, hasta tanto se disponga que ha retornado la normalidad».

Que, en consideración de la magnitud y el alcance del desastre declarado, así como de la regulación expedida por el Gobierno Nacional, la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) considera necesario impartir instrucciones de carácter transitorio para que las entidades vigiladas adopten medidas, bajo criterios objetivos y prudenciales, que contribuyan a aliviar la situación financiera de los consumidores financieros afectados.

Que las instrucciones contenidas en la presente Circular tienen carácter transitorio, excepcional y prudencial, y deberán ser interpretadas y aplicadas de manera armónica con el régimen legal y reglamentario vigente. En consecuencia, las instrucciones no implican la suspensión de las obligaciones de las entidades vigiladas en materia de gestión de riesgos para los productos que se encuentren por fuera del alcance de la presente Circular, tampoco exceptúan el cumplimiento de las normas aplicables en materia de revelación de información financiera, y no limitan las facultades de supervisión, seguimiento y control por parte de la SFC.

Que el 19 de agosto de 2026 el Gobierno nacional expidió el Decreto 1261 de 2016, *«por el cual se declara el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica por grave calamidad pública en parte del territorio nacional»*, en virtud del cual el Gobierno podrá adoptar medidas adicionales a las previstas en el



Superintendencia Financiera de Colombia

Decreto 1171 de 2016. Sin perjuicio de lo anterior, las instrucciones de la presente Circular resultan pertinentes y oportunas para avanzar en la recuperación de las personas afectadas, toda vez que esta Superintendencia podrá impartir las instrucciones adicionales que se requieran en el futuro en el marco de la emergencia declarada por el Gobierno nacional.

Que, en relación con la función de abogacía de la competencia prevista en el artículo 7 de la Ley 1340 de 2009, en cumplimiento de la normatividad aplicable, la Superintendencia Financiera de Colombia diligenció el cuestionario de abogacía de la competencia adoptado mediante la Resolución No. 44649 de 2010, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.2.30.5. del Decreto 1074 de 2015. Al respecto, y considerando que todas las respuestas del mencionado cuestionario fueron negativas, esta Superintendencia concluyó que no se requiere solicitar concepto de abogacía de la competencia ante la Superintendencia de Industria y Comercio, considerando particularmente lo previsto en el literal (a) del numeral 1 del artículo 4 del Decreto 2897 de 2010.

Que, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 1081 de 2015, *«Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República»*, la presente Circular Externa fue publicada del 12 al 14 de agosto de 2026 en la página web de esta Entidad para recibir comentarios de la ciudadanía y de todos los grupos de interés.

Que el plazo de publicación a comentarios fue establecido teniendo en cuenta la excepción prevista en el segundo inciso del numeral 2 del artículo 2.1.2.5.1.4. del Decreto 1081 de 2015, y considerando que la situación de desastre requiere de acciones oportunas y urgentes de todos los involucrados en Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, de acuerdo con los principios definidos en el artículo 3 de la Ley 1523 de 2012.

Con fundamento en lo expuesto, y en desarrollo de la facultad de instrucción, este Despacho

RESUELVE:

PRIMERA: Objetivo

La presente Circular Externa tiene por objeto establecer instrucciones para mitigar los efectos derivados de la situación de desastre de carácter nacional declarada mediante el Decreto 1171 del 11 de agosto de 2026, considerando los artículos 86 y 87 de la Ley 1523 de 2012, así como las medidas complementarias requeridas para mitigar el impacto de la situación de desastre sobre los consumidores financieros afectados.

SEGUNDA: Ámbito de aplicación

Las instrucciones previstas en la presente Circular Externa son aplicables a todas las entidades vigiladas por la SFC, respecto de los consumidores financieros afectados por la situación de desastre. Para estos efectos, las entidades deben tener en cuenta el alcance de la situación de desastre, definido en el artículo 1 del Decreto 1171 del 11 de agosto de 2026, así como el artículo 87 de la Ley 1523 de 2012, sin perjuicio de lo previsto en la instrucción TERCERA de la presente Circular Externa.



Superintendencia Financiera de Colombia

TERCERA: Identificación de afectados

Las entidades vigiladas deberán adoptar políticas y procedimientos internos que les permitan identificar a los consumidores financieros domiciliados en los territorios afectados y/o que sufrieron daños, actuales o futuros, por la situación de desastre declarada mediante el Decreto 1171 de 2026, cuya capacidad de pago o situación económica se haya visto o pueda verse perjudicada por el desastre, o que puedan verse afectados en cuanto al uso o manejo de los productos o servicios de la entidad vigilada. Para tal fin, las entidades podrán tener en cuenta la información conocida en desarrollo de sus labores corrientes de seguimiento a los consumidores, también los registros de que trata el artículo 4 del Decreto 1171 de 2026, así como otros mecanismos alternativos para suplir la necesidad de documentos, cuando corresponda.

Así mismo, las entidades vigiladas deberán establecer los mecanismos que permitan identificar los productos o servicios respecto de los cuales se puedan presentar reclamaciones por parte de los consumidores afectados por la situación de desastre.

CUARTA: Programas de refinanciación de las condiciones de créditos vigentes

En consideración del artículo 2 del Decreto 1171 del 11 de agosto de 2026, los establecimientos de crédito deben adoptar programas de refinanciación de las obligaciones a cargo de los deudores afectados por la situación de desastre declarada mediante el Decreto 1171 de 2026, teniendo en cuenta las condiciones mínimas establecidas en el artículo 86 de la Ley 1523 de 2012, a saber:

- a. La refinanciación será aplicable únicamente respecto de obligaciones contraídas antes del 10 de agosto de 2026, y para los pagos con vencimientos que se produzcan a partir de dicha fecha.
- b. El nuevo plazo no podrá ser superior al doble del plazo pendiente, ni exceder de 20 años.
- c. Las condiciones de las obligaciones refinanciadas no podrán ser más gravosas que las originales.
- d. La solicitud deberá ser presentada por el deudor dentro del plazo de vigencia de la situación de desastre declarada mediante el Decreto 1171 de 2026.
- e. No habrá lugar a intereses ni mora durante el lapso comprendido entre la fecha de declaratoria de la situación de desastre y aquella en que se perfeccione la renegociación, la cual no deberá ser mayor de noventa (90) días.
- f. La refinanciación no implica renovación de las correspondientes obligaciones y, por consiguiente, no se requiere formalidad alguna para que opere la renovación de garantías hipotecarias o prendarias existentes, ni para que subsista la responsabilidad de los deudores o codeudores, subsidiarios o solidarios, y de los fiadores, según los casos.
- g. Si se trata de créditos de amortización gradual y el nuevo plazo implica variaciones en las cuotas periódicas, se suscribirán las respectivas



Superintendencia Financiera de Colombia

adiciones en los mismos documentos en que consten las obligaciones, sin perjuicio de que se opte por otorgar nuevos documentos.

Sin perjuicio de lo anterior, los establecimientos de crédito podrán contemplar medidas de apoyo adicionales a las previstas en los anteriores literales, incluyendo aspectos tales como: periodos de gracia, colocación de nuevos créditos, tasas de interés especiales, esquemas especiales de amortización, plazos adicionales, condonación y/o suspensión de intereses moratorios y/o remuneratorios, suspensión de cobros prejurídicos, entre otros. En cualquier caso, las medidas de apoyo adicionales deben ser aceptadas por el consumidor financiero y no podrán implicar condiciones más gravosas para el consumidor.

Cuando los establecimientos de crédito decidan otorgar periodos de gracia complementarios, estos periodos deben definirse en concordancia con el plazo total de la obligación, las condiciones particulares del consumidor y considerando la magnitud de la situación de desastre. Una vez finalizado el periodo de gracia, se aplicarán las condiciones contractuales, legales y reglamentarias que correspondan.

La aplicación de estas medidas complementarias deberá sustentarse en un análisis individual de la situación de cada deudor, su nivel de afectación y su capacidad potencial de pago. En consecuencia, los programas de refinanciación de que trata la presente instrucción no podrán constituir una práctica generalizada de normalización de cartera.

Sin perjuicio de los alivios previstos en la presente instrucción para operaciones de crédito vigentes, las entidades también podrán diseñar programas de apoyo para el acceso al crédito de las personas naturales y jurídicas afectadas por la situación de desastre, considerando, según lo estimen pertinente, periodos de gracia, tasas de interés especiales, esquemas especiales de amortización, plazos adicionales, condonación y/o suspensión de intereses moratorios y/o remuneratorios, entre otros. En todo caso, la aplicación de estas medidas deberá sustentarse en un análisis individual de la situación del nuevo deudor, su nivel de afectación y su capacidad real o potencial de pago, en los términos previstos en la instrucción SEXTA.

QUINTA: Calificación de créditos

Los créditos respecto de los cuales se hayan implementado programas de refinanciación, en los términos de la presente Circular, conservarán la calificación que registraban al momento de la declaratoria de la situación de desastre, y la información reportada a los operadores de información no contemplará reportes negativos hasta por los 12 meses siguientes a la fecha de perfeccionamiento de la refinanciación, según las condiciones particulares de cada consumidor, las condiciones de la obligación refinanciada y los alivios estructurados por la entidad.

En todo caso, finalizado el periodo de conservación de la calificación y suspensión de reportes negativos, las entidades deben clasificar y calificar los respectivos créditos teniendo en cuenta su nivel de riesgo, de acuerdo con las disposiciones de la Circular Básica Financiera, y teniendo en cuenta el nivel de cumplimiento de las condiciones de refinanciación de la obligación, sin efectos retroactivos.

Así mismo, estos créditos no se considerarán como modificados ni reestructurados en los términos previstos en el «*Sistema Integral de*



Superintendencia Financiera de Colombia

Administración de Riesgos» del Capítulo 1 de la Parte 1 de la Circular Básica Financiera, para efectos de su tratamiento prudencial durante la aplicación de dicha medida. Además, durante el mismo periodo las entidades vigiladas no deberán adelantar la actualización presencial de avalúos sobre garantías ubicadas en las zonas afectadas por el terremoto, las cuales conservarán la naturaleza de garantía admisible mientras subsista la imposibilidad material de valoración, manteniendo la última valoración disponible y dejando constancia de la situación a disposición de la SFC.

SEXTA: Información alternativa sobre capacidad de pago

Para efectos de lo previsto en la presente Circular, los establecimientos de crédito podrán establecer mecanismos de obtención de información alternativa que les permitan efectuar el análisis de capacidad potencial de pago del deudor, y que reconozcan variables adicionales sobre la reactivación futura del sector económico donde se desempeña el consumidor financiero, así como de su capacidad de generación de ingresos futuros.

Los soportes sobre la definición y aprobación de los mecanismos de obtención y uso de información alternativa, así como los análisis realizados por los establecimientos de crédito y la información utilizada, deberán quedar debidamente documentados y a disposición de la Superintendencia Financiera de Colombia.

SÉPTIMA: Atención a tomadores de seguros, asegurados y beneficiarios

Las entidades aseguradoras de vida y generales deberán definir y adoptar internamente medidas orientadas a facilitar la atención de los asegurados afectados por la situación de desastre declarada mediante el Decreto 1171 del 11 de agosto de 2026, así como la agilización de los trámites para el pago de reclamaciones. Para estos propósitos, las entidades aseguradoras deben:

- a. Realizar los mejores esfuerzos para establecer, de manera conjunta con las demás entidades vigiladas, los mecanismos y procedimientos para evaluar las diferentes alternativas y los canales de pago de las primas de seguro, independientemente de su modalidad de pago, con observancia de los acuerdos contractuales que se celebren para el efecto. Las entidades aseguradoras podrán establecer, junto con los establecimientos de crédito, las condiciones pertinentes de las primas asociadas a operaciones de crédito, de acuerdo con la regulación aplicable.
- b. Implementar mecanismos especiales para el suministro de información clara, suficiente y oportuna acerca del proceso de reclamación de las indemnizaciones, considerando las circunstancias del evento y teniendo en cuenta que se trata de un hecho notorio, cuya tasación debe hacerse de manera expedita para agilizar la atención y el pago de los siniestros relacionados con la situación de desastre.
- c. Adoptar políticas orientadas a facilitar el pago de las primas de los seguros afectados por la situación que motiva la declaratoria de la situación de desastre, sin limitarse a aquellos asociados a operaciones de crédito. Dichas políticas deberán ser publicadas en los canales oficiales de la entidad, de manera que resulten accesibles y transparentes para los consumidores financieros.



Superintendencia Financiera de Colombia

- d. Implementar mecanismos y puntos de atención prioritarios y preferentemente presenciales para los consumidores afectados por la situación de desastre declarada mediante el Decreto 1171 del 11 de agosto de 2026, con el fin de poder presentar dudas o reclamaciones de forma ágil y acorde con la situación de desastre.
- e. Implementar mecanismos prioritarios para la atención de los proveedores de servicios de salud ubicados en los territorios cubiertos por la declaración de situación de desastre, relacionados con el pago de facturas y autorizaciones requeridas, respecto de los productos, coberturas y operaciones en los cuales la aseguradora tenga a su cargo dichos conceptos.

OCTAVA: Continuidad en los servicios

Las entidades vigiladas deberán adoptar las medidas necesarias para procurar la continuidad en la prestación de los servicios financieros, en la medida en que las condiciones operativas y de seguridad lo permitan. Para tal efecto, las entidades deben:

- a. Informar de manera clara, suficiente y oportuna a los consumidores financieros cualquier modificación en los horarios de atención, cierres temporales o permanentes de oficinas o puntos de servicio, así como los canales disponibles, incluyendo canales alternativos habilitados por cada entidad.
- b. Evaluar la utilización de canales de terceros u otros mecanismos que permitan garantizar el acceso a los servicios financieros en las zonas afectadas, en el marco de las alternativas previstas en la regulación vigente.
- c. Activar los planes de continuidad del negocio y de contingencia operativa, con especial atención a las zonas con infraestructura afectada por la situación de desastre, con el propósito de mitigar eventuales interrupciones en la prestación de los servicios financieros y garantizar el acceso de los consumidores financieros; y, de ser necesario, fortalecer los planes correspondientes.
- d. Fortalecer los canales digitales para la prestación de los servicios requeridos por los consumidores financieros en condiciones adecuadas de seguridad y calidad para la realización de operaciones, cuando corresponda.

NOVENA: Atención de consumidores financieros

Las entidades vigiladas deberán adoptar medidas orientadas a garantizar la adecuada atención y protección de los consumidores financieros en la implementación de los programas transitorios adoptados en el marco de la presente Circular, y en los demás aspectos que sean pertinentes. En particular, las entidades deben:

- a. Diseñar y divulgar de manera clara, suficiente y visible las condiciones aplicables a los programas transitorios adoptados, incluyendo sus requisitos, alcance, duración y efectos. Para efectos de divulgar estas políticas, las entidades deben hacer uso de los canales presenciales y no presenciales que tengan habilitados y que sean efectivos para llevar a cabo



Superintendencia Financiera de Colombia

la atención al público, incluyendo, entre otros, su página web, oficinas y aplicaciones digitales, cuando dispongan de ellas.

- b. Disponer canales especiales o prioritarios para atender consultas, solicitudes, quejas y reclamaciones relacionadas con las medidas previstas en la presente circular.
- c. Establecer mecanismos y canales de atención prioritarios, preferiblemente presenciales, para los consumidores afectados por la situación de desastre, con el fin de que los consumidores puedan presentar dudas o reclamaciones de forma ágil y acorde con la situación de desastre. Para el efecto, las entidades deben realizar un análisis de pertinencia de esta medida, considerando factores tales como exposición y volumen de reclamaciones, entre otros.
- d. Establecer mecanismos para divulgar las facilidades de manejo de los productos por parte de los consumidores afectados, así como los términos y condiciones relacionados con el manejo de productos financieros de personas fallecidas con ocasión de la situación de desastre.

DÉCIMA: Medidas optativas para fondos de inversión colectiva

Las sociedades fiduciarias y las sociedades comisionistas de bolsa de valores deben evaluar la implementación de mecanismos para facilitar y agilizar las redenciones de participaciones en fondos de inversión colectiva abiertos sin pacto de permanencia, por parte de los consumidores financieros afectados por la situación de desastre declarada mediante el Decreto 1171 de 2026. Adicionalmente, estas entidades deben evaluar la implementación de mecanismos para diferir y/o suspender el cobro de sanciones por redención anticipada de participaciones en fondos de inversión colectiva abiertos con pacto de permanencia, respecto de consumidores financieros afectados por la situación de desastre, teniendo en cuenta el perfil de liquidez del fondo, la composición del portafolio, entre otros aspectos que sean relevantes para evaluar las medidas.

En cualquiera de estos casos, los mecanismos implementados por las sociedades fiduciarias y las sociedades comisionistas de bolsa de valores deben ser consistentes con la regulación vigente aplicable a los fondos de inversión colectiva. Igualmente, estas entidades deben documentar la evaluación realizada, así como las condiciones de las medidas que voluntariamente implementen de acuerdo con la evaluación.

DÉCIMOPRIMERA: Agilización de procesos de retiro de cesantías con fines de vivienda

Las sociedades administradoras de fondos de pensiones y cesantías (AFP) y el Fondo Nacional del Ahorro S.A. deben implementar políticas y procedimientos para agilizar los procesos de retiro de cesantías con fines de vivienda, presentados por afiliados afectados por la situación de desastre declarada mediante el Decreto 1171 de 2026. En todo caso, los procesos y políticas definidos por cada AFP deben ser consistentes con la legislación vigente en materia de cesantías, particularmente con las finalidades permitidas para el retiro de cesantías en relación con fines de vivienda, así como con las disposiciones reglamentarias y/o lineamientos especiales de las autoridades competentes que resulten pertinentes.



Superintendencia Financiera de Colombia

DÉCILOSEGUNDA: Documentación

Las entidades vigiladas deben documentar las políticas, procedimientos y demás soportes relacionados con la implementación de las medidas extraordinarias señaladas en la presente Circular Externa. Esta documentación debe mantenerse a disposición de la SFC.

DÉCIMOTERCERA: Canales de atención de la SFC

Con el fin de orientar a los consumidores financieros afectados por la situación de desastre, la SFC habilitará un canal de contacto prioritario para el acompañamiento pleno en el proceso de radicación de peticiones, quejas y reclamos relacionados con la situación de desastre, ante las entidades vigiladas.

DÉCIMOCUARTA: Vigencia

La presente circular rige a partir de su publicación, y estará vigente por el término de duración de la situación de desastre declarada mediante el Decreto 1171 del 11 de agosto de 2026. En cualquier caso, la terminación de la vigencia de la presente circular no afectará los plazos, beneficios y períodos de gracia que acuerden u otorguen las entidades vigiladas, en desarrollo de sus políticas y procedimientos.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C. el 26 de agosto de 2026.

EL SUPERINTENDENTE FINANCIERO,

PABLO ANDRÉS RIVAS HERAZO
Superintendente Financiero de Colombia
50000

Elaboró: Santiago Jordán Arroyo
Revisó: Sebastián Durán Méndez
Aprobó: Francisco Javier Duque Sandoval

