



PREGUNTAS
FRECUENTES

Finanzas, créditos y seguros

ante el COVID 19



#ProBonoenCovid19



FUNDACIÓN
ProBono
COLOMBIA



En materia de alivios financieros, la Superintendencia Financiera de Colombia ha establecido ciertas instrucciones a las entidades financieras para que implementen periodos de gracia y prórrogas a las obligaciones de los deudores (créditos de vivienda, leasing habitacional, créditos de consumo, tarjetas de crédito, entre otros). Cada entidad financiera es autónoma para decidir a qué deudores o segmentos ofrece estos beneficios.

Para informarse sobre los beneficios, los deudores deben comunicarse con la entidad financiera a través de las líneas de atención de cada entidad, solicitar información y hacer las solicitudes del caso. El deudor podrá negarse a aceptar los beneficios y, en cualquier caso, la aceptación por parte de los deudores de los beneficios otorgados

por las entidades financieras no podrá implicar el aumento de tasas de interés y el cobro de intereses sobre intereses y, deberá garantizar a los deudores el no reporte a las centrales de riesgo.

En el caso de deudores de créditos de vivienda y leasing habitacional, la aceptación de los beneficios anteriores no implicará que pierdan los beneficios otorgados a través de los programas “Mi Casa Ya”, “Frech” y “Semillero de Propietarios”.

El Gobierno Nacional no ha establecido facilidades crediticias para personas desempleadas a la fecha. Sin embargo, hay un subsidio denominado Mecanismo de Protección al Cesante:

<https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20488%20DEL%20027%20DE%20MARZO%20DE%202020.pdf>



1
¿Qué medidas ha tomado el Gobierno nacional para apoyar a los desempleados en materia de facilidades para créditos o alivios financieros?





2

¿Qué medidas ha tomado el Gobierno nacional para apoyar a las comunidades vulnerables en materia de facilidades para créditos o alivios financieros?

En materia de alivios financieros, las comunidades vulnerables que tengan obligaciones financieras (créditos de vivienda, leasing habitacional, de consumo, tarjetas de crédito, entre otros) con entidades financieras, podrán a través de las líneas de atención de las entidades financieras, tramitar los beneficios de periodos de gracia y prórrogas que ofrezcan las entidades financieras, en los mismos términos que las personas desempleadas indicados frente a la pregunta anterior.

En materia de créditos, el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, anunció dos líneas de crédito preferencial para pequeños empresarios y emprendedores, denominadas (a) Línea de crédito iNNpulsa-Bancóldex-Fondo Nacional de Garantías, que

otorga una disminución en la tasa de interés a los beneficiarios en al menos el 2%; y (b) Línea de crédito iNNpulsa-Banco Agrario para emprendedores agro con menos de ocho años de facturación, a quienes se les otorgará créditos para capital de trabajo de hasta de \$70 millones.

Los pequeños empresarios y emprendedores que quieran acceder a la Línea de crédito iNNpulsa-Bancóldex-Fondo Nacional de Garantías deberán comunicarse a las líneas de atención de Bancolombia, Finaktiva y Bancoldex.

La Línea de crédito iNNpulsa-Banco Agrario estará disponible para los empresarios agro desde el 6 de abril de 2020.



3

¿Qué medidas ha tomado el Gobierno nacional para apoyar a pequeños proyectos productivos, micro y mipymes o emprendimientos en materia de facilidades para créditos o alivios financieros?

El Gobierno ha lanzado nuevas líneas de crédito dirigidas a micro, mipymes y emprendedores, entre las que se encuentran: (i) Línea de Crédito Colombia Renace ofrecida por Bancóldex destinada a los sectores de turismo, aviación, de espectáculos públicos, y a las empresas pertenecientes a la cadena de suministro de estos sectores; (ii) Línea de crédito iNNpulsa-Bancóldex-FNG para emprendedores, startups y pequeñas empresas con menos de cinco años de constitución de todos los sectores a excepción de servicios de transporte aéreo y eventos públicos; (iii) Línea de crédito iNNpulsa-Banco Agrario-Fontur para emprendedores del agro con menos de ocho años de constitución.





4

¿Cada entidad financiera toma las decisiones que quiere en materia de ayudas y alivios a sus clientes, horarios de atención, etc.?

Sí. Las decisiones que las entidades financieras tomen en materia de alivios financieros para sus clientes deben tomarse teniendo en cuenta los estándares mínimos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia. En todo caso, las entidades financieras deberán dar a conocer a sus clientes a través de los medios más expeditos, las políticas adoptadas y poner a su disposición mecanismos de atención prioritaria para tramitar de manera oportuna sus inquietudes, solicitudes y quejas en relación con dichas políticas. Asimismo, deberán informar al público los canales disponibles para la prestación del servicio garantizando su continuidad.





5

Si mi padre o madre eran titulares de créditos sin garantía y mueren como consecuencia de COVID-19 sin tener seguro de vida o porque les fue objetado el pago de la póliza, ¿puede el Banco cobrar el crédito a sus herederos?

Sí, los bancos tendrán facultad para cobrar la deuda para que sea pagada con los bienes sucedidos por los padres fallecidos. Ahora, en el caso de no existir herencia, los hijos no tendrán la obligación de pagar con sus propios bienes o dinero.

6

Si tengo un cheque girado a mi favor con anterioridad a la ocurrencia de la emergencia decretada por causa del COVID-19, ¿puedo ir en cualquier momento al Banco a cobrarlo? ¿Cuántos días tengo por ley para su cobro oportuno?

Sí, puede ir en cualquier momento a cobrarlo, de hecho, para estos casos los bancos están autorizados para atender al público en horarios especiales y en ciertas oficinas. Tendrá que revisar con el banco respectivo sus horarios y oficinas de atención. Por ley se tienen quince días a partir de la fecha en que se expide el cheque.





7

No he pagado las últimas cuotas de mi seguro del bien que aseguré (ej. Vivienda o auto) y como resultado de la cuarentena obligatoria no puedo ponerme al día, ¿Puedo cobrar el seguro?

“

Por lo general, es requisito haber pagado las cuotas (primas) del seguro para poder hacer una reclamación o poder cobrar el seguro en caso de que el bien (ej. Vivienda o auto) haya sufrido un daño. Sin embargo, ante la emergencia actual, varias aseguradoras en Colombia voluntariamente están ampliando el plazo para el pago de la cuota.

La recomendación es informar a la aseguradora o el intermediario de seguros en caso no se pueda pagar la cuota para evitar que el seguro sea cancelado y el bien se quede sin cobertura.

”





8

¿Tengo derecho a un periodo de gracia a capital e intereses para mi crédito, mientras pasa la emergencia decretada por el COVID-19

Las entidades financieras no están obligadas a dar periodos de gracia a capital y/o a intereses durante la emergencia a causa del COVID-19. Sin embargo, la mayoría de los bancos en Colombia están ofreciendo a sus clientes voluntariamente, para la mayoría de los tipos de créditos (libre inversión, de vivienda, tarjeta de crédito), alivios como prórrogas, periodos de gracia, aplazamiento del pago mínimo en tarjetas de crédito.

Los Bancos no podrán aumentar la tasa de interés al otorgar estos beneficios.



9

Si quedo desempleado, ¿es posible que la entidad financiera apruebe una reestructuración de mi crédito hipotecario ya que no estoy en condiciones de seguir pagando la cuota que tenía?

Sí. En cuanto al crédito hipotecario de personas que pierdan sus empleos, la mayoría de bancos han optado por ofrecer la posibilidad de aplazar o congelar el pago entre 2 y 6 meses; así mismo, algunos bancos ofrecen reducir la tasa de interés. Es importante precisar que la Superintendencia Financiera prohibió el aumento de las tasas de interés.

Para solicitar la aplicación de los beneficios, debe presentar la solicitud a su banco indicando la imposibilidad de pagar su crédito debido que perdió su empleo por una situación que se sale de su control.

10

Por razón de la crisis del COVID-19, ¿la Entidad Financiera puede exonerar el cobro de algunos valores, costos, comisiones como por ejemplo las cuotas de manejo en cuentas bancarias, tarjetas de crédito, uso de cajeros propios y de otras entidades financieras, mientras se normaliza la situación de emergencia?

Sí. Cada entidad financiera cuenta con la posibilidad de exonerar el cobro de sus cuotas de manejo, tasas, comisiones y costos. Estas medidas pueden ser tomadas en cualquier momento por cada banco y aplicarlas a sus clientes.

Recomendamos estar atentos a las comunicaciones de su banco en cuanto a la eliminación de cobros por comisiones o costos. Es importante mencionar que los bancos a la fecha no están obligados a eliminar dichos cobros.



1

1

Si soy titular de una tarjeta de crédito, y como consecuencia de esta situación del COVID-19 quedo sin empleo, ¿el seguro de la tarjeta paga mi deuda?

No. Generalmente los seguros incluidos en el pago de su tarjeta de crédito no cubren el desempleo, solo la muerte y la invalidez permanente. Este es el seguro básico de su tarjeta de crédito.

Para esta situación existen seguros especiales de desempleo, en caso de contar con uno de estos, recomendamos verificar que el pago de las primas esté al día, y las condiciones del seguro, para poder presentar la reclamación ante la aseguradora o el banco





12

Si tengo un crédito y le demuestro a la entidad financiera que que incurrí en mora por la ocurrencia de los eventos de COVID-19, ¿el Banco puede condonarme la deuda?

Los bancos actualmente no contemplan condonar las deudas de sus clientes por la situación generada por el COVID 19. Sin embargo, las entidades financieras anunciaron otros mecanismos de alivio, como lo son aplazamientos, congelamientos de pagos, reestructuración de los créditos y reducción de tasas de interés.

Se deberá estudiar cada caso en particular, pero la facultad de condonar un crédito corresponde exclusivamente a su banco.

13

¿Qué sucede con una tarjeta de crédito con saldo pendiente de pago, si su titular fallece como consecuencia del coronavirus?

Es importante mencionar que cada vez que se adquiere un crédito, y de manera particular en las tarjetas de crédito, los titulares deben adquirir un seguro de vida, que en el evento en que la persona fallezca, entra a pagar el crédito. En el evento en que el producto no tenga un seguro de vida, las deudas ingresarán dentro del proceso de sucesión y si los herederos aceptan la herencia, también aceptaran las deudas. De aceptarse la herencia, se pagarán las deudas con los bienes de la herencia, si no son suficientes, las deudas serán heredadas por los herederos (conyuge, compañero o compañera permanente, e hijos) y en esa medida el Banco podrá cobrarle a estos.

14

¿Si mi padre o madre muere como consecuencia del COVID-19, cuál es el procedimiento para acceder de manera urgente a los recursos consignados en sus cuentas bancarias ahorro, corrientes, o en un CDT constituido a su nombre?

“

La legislación señala que en caso de muerte del titular de cualquier producto que se encuentre en la sección de ahorros de un Banco, cuyo valor no exceda de sesenta y dos millones cuatrocientos veintiseis mil setecientos veinticuatro pesos (COP \$ 62.426.724) y no se hubiese nombrado un administrador de los bienes, el Banco podrá a su juicio, pagar las sumas que se encuentran en los productos al cónyuge, compañero o compañera permanente o a sus herederos (o todos de forma conjunta), sin necesidad que se lleve a cabo un juicio de sucesión. Para la realización de este pago, el Banco podrá solicitar documentación a quien o quienes estén solicitando los recursos para

corroborar tanto su parentesco, como la muerte del titular, así como exigir que se deje constancia de la entrega de los recursos.

Esta regla aplica para todos los productos de ahorro, es decir, cuentas de ahorro, cuentas corrientes y CDT'S. Para el caso de los CDT'S, se deberá presentar al Banco el título que contiene el CDT.

Es importante tener en consideración, que no se trata de una obligación de los Bancos entregar los recursos sin necesidad que se adelante el proceso de sucesión, sino que por el contrario es potestativo, es decir, ellos determinaran en que caso lo hacen o no.

”



15

¿Existe algún tipo de seguro para el pago de obligaciones financieras en caso de desempleo?

Al momento de adquirir obligaciones con las entidades financieras, a elección del deudor o como requisito para el otorgamiento de un crédito, es posible que los deudores hayan adquirido un seguro de desempleo para garantizar el pago de obligaciones financieras en caso de quedar desempleado. En este caso, los deudores deberán, a través de las líneas de atención de cada entidad, solicitar a la entidad financiera hacer efectivo este seguro.





Gracias a los abogados voluntarios por ayudarnos a construir esta cartilla:

- Ana María Reyes (*Gómez Pinzón Abogados*)
- Diana Cháves (*Brigard Urrutia*)
- Lina Lineros (**Posse Herrera Ruíz**)
- Juanita Correa (**Bancolombia**)
- Juan José Arbeláez (**Bancolombia**)
- Laura Lozano (**Bancolombia**)
- María Alejandra Marín (**Bancolombia**)



Diseño a cargo de:
Daniela Morales González

Información actualizada al 7 de abril de 2020.

Síguenos en nuestras redes sociales:



Fundación ProBono Colombia



@ProBonoColombia