

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

## CIRCULAR EXTERNA 008 DE 2020

( Marzo 17 )

**Señores**

REPRESENTANTES LEGALES DE LAS ENTIDADES VIGILADAS POR LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA.

**Referencia: Instrucciones relacionadas con el fortalecimiento de la gestión del riesgo operacional ante los eventos derivados de la coyuntura de los mercados financieros y la situación de emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional mediante Resolución No. 385 de 12 de marzo de 2020.**

Respetados señores:

En atención a los recientes acontecimientos en los cuales los mercados financieros han presentado una volatilidad inusitada, así como los efectos que sobre la prestación de los servicios financieros pueden derivarse de la aplicación de medidas preventivas para detener la propagación del COVID-19, esta Superintendencia encuentra necesario disponer medidas de carácter transitorio que busquen fortalecer la resiliencia de las entidades vigiladas ante la actual coyuntura para preservar la continuidad de la prestación de los servicios financieros.

En consecuencia y en ejercicio de las facultades legales, en especial las conferidas en el literal (a) numeral (3) del artículo 326 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en el literal (d) del artículo 12 de la Ley 1328 de 2008 y en los numerales 4°, 5° y 6° del artículo 11.2.1.4.2 del Decreto 2555 de 2010, esta Superintendencia imparte las siguientes instrucciones transitorias:

**Medidas orientadas a gestionar el riesgo operacional en atención a la coyuntura.**

Las entidades vigiladas deberán:

**PRIMERA.** Establecer planes de acción a corto plazo y mediano plazo, previendo que la actual contingencia pueda extenderse por al menos 120 días. Estos deben ser ejecutados y diseñados dependiendo del nivel de riesgo establecido por las autoridades correspondientes y las previsiones normativas aplicables en la región y/o jurisdicción donde operan las entidades y sus filiales. Las entidades deben informar a la Superintendencia a través del correo electrónico [riesgooperativo@superfinanciera.gov.co](mailto:riesgooperativo@superfinanciera.gov.co) sobre las dificultades en la implementación de estos planes de acción.

De igual forma, las entidades deben conformar un comité de atención de emergencias el cual deberá sesionar permanentemente y mantener informada a la junta directiva sobre la evolución de la situación y la efectividad en la aplicación de los planes de acción, mientras esta se mantenga.

**SEGUNDA.** Informar a los consumidores financieros sobre las medidas derivadas de estos planes de acción, que tengan incidencia en ellos y/o grupos de interés. Lo anterior deberá ser comunicado de forma clara y oportuna, mediante los canales que la entidad vigilada establezca con mayor capilaridad.

**TERCERA.** Fortalecer la infraestructura tecnológica, controles de ciberseguridad, capacidad de monitoreo y los canales digitales de atención a los consumidores financieros, para lo cual la entidad vigilada debe garantizar que cuenta con la capacidad necesaria para soportar el incremento de las operaciones en dichos canales.

**CUARTA.** Se considera práctica abusiva por parte de las entidades vigiladas aumentar los costos de las transacciones realizadas a través de canales no presenciales. Esta prohibición tiene vigencia durante los 120 días calendario siguientes a la expedición de la presente circular en atención al incremento en el volumen de las operaciones realizadas en estos canales.

**QUINTA.** Las entidades vigiladas deben evaluar el incremento de los montos transaccionales de las operaciones realizadas a través de canales no presenciales conservando los niveles de seguridad, teniendo en cuenta el análisis de riesgo para cada operación y el perfil transaccional de los consumidores financieros, dada la coyuntura, durante los 120 días calendario siguientes a la expedición de la presente circular.

**SEXTA.** Informar a la Superintendencia a través del correo electrónico [riesgooperativo@superfinanciera.gov.co](mailto:riesgooperativo@superfinanciera.gov.co) sobre la materialización de los riesgos que afecten la implementación del plan de continuidad el plan de acción y por tanto que impacten significativamente la prestación del servicio.

**SEPTIMA.** Adoptar las medidas necesarias para garantizar la disponibilidad de los funcionarios, colaboradores o terceros que desempeñen funciones críticas en la entidad vigilada, así como verificar periódicamente la capacidad de estos para el cumplimiento de sus obligaciones. De igual forma, la entidad vigilada deberá fortalecer la estrategia de trabajo en casa o trabajo remoto a gran escala. Para los trabajadores de respaldo de funcionarios que desempeñan cargos críticos, la entidad vigilada deberá habilitar el trabajo remoto o en instalaciones diferentes a las usadas por los trabajadores principales, adoptando los controles respectivos para minimizar los riesgos derivados de operar en tales condiciones.

**OCTAVA.** Prever posibles incrementos en el uso del efectivo y adoptar las medidas necesarias para garantizar su distribución y recolección oportuna.

**Medidas tendientes a mantener la atención al público.**

**NOVENA.** Las entidades vigiladas deberán mantener la prestación del servicio en las oficinas, 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.

**DECIMA.** Las entidades que modifiquen horarios de atención al público deben informar a sus consumidores sobre dicho cambio mediante los canales que la entidad vigilada establezca con mayor capilaridad.

**DECIMAPRIMERA.** Las entidades vigiladas deben adoptar las medidas necesarias para reducir el tiempo de permanencia de los consumidores financieros cuando requieran acercarse a los diferentes puntos de atención, así mismo deberán establecer mecanismos para evitar aglomeraciones en los puntos de atención al cliente, en línea como mínimo con las disposiciones que establezcan las autoridades.

**DECIMASEGUNDA. Entrada en vigencia.** La presente circular rige a partir de la fecha de su publicación y sus instrucciones estarán vigentes durante los 120 días calendario siguientes hasta tanto la Superintendencia establezca una nueva disposición.

Cordialmente,

**JORGE CASTAÑO GUTIERREZ**  
Superintendente Financiero de Colombia  
50000