A C U E R D O No. 2319 DE 2020

Por medio del cual se adopta el Programa de Acompañamiento al Deudor (PAD), de conformidad con las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, mediante la Circular 022 de 2020 expedida ante la persistencia del coronavirus COVID-19

LA JUNTA DIRECTIVA DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO
"Carlos Lleras Restrepo"

En ejercicio de sus facultades legales y estatutarias y en especial las conferidas por la ley 432 de 1998 y el art 12 del Decreto 1454 de 1998 y,

CONSIDERANDO:

Que el Fondo Nacional del Ahorro, de conformidad con la ley 432 de 1998, es una Empresa Industrial y Comercial del Estado de carácter financiero del orden nacional, organizado como establecimiento de crédito de naturaleza especial, con personería jurídica, autonomía administrativa y capital independiente, sometido a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Que el artículo 2º de la Ley 432 de 1998 señala como objeto del Fondo Nacional del Ahorro administrar de manera eficiente las cesantías y contribuir a la solución del problema de vivienda y de educación de sus afiliados, con el fin de mejorar su calidad de vida, para lo cual se encuentra facultado para realizar operaciones de crédito para vivienda, educación, construcción y leasing habitacional.

Que el artículo 12 del Decreto 1454 de 1998, por medio del cual se aprueban los estatutos de la entidad, establece como función de la Junta Directiva del Fondo Nacional del Ahorro formular la política general y los planes y programas de la Entidad.

Que de conformidad con el capítulo II, numeral 1.3.2.1 de la Circular Básica Contable y Financiera (C.E. 100 de 1995) expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia en relación con las reglas para el adecuado funcionamiento del Sistema de Riesgo de Crédito (SARC) es responsabilidad de la Junta Directiva *"Aprobar los procedimientos y metodologías de otorgamiento, seguimiento de riesgo crediticio y de recuperación de los créditos de la entidad"*

A C U E R D O No. 2319 DE 2020

"Por medio del cual se adopta el Programa de Acompañamiento al Deudor (PAD), de conformidad con las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, mediante la Circular 022 de 2020 ante la persistencia del coronavirus COVID-19

Que mediante Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 el Gobierno Nacional declaró la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19, la cual fue prorrogada mediante Resolución 844 de 2020 del Ministerio de Salud hasta el 31 de agosto de 2020.

Que el Gobierno Nacional ordenó el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de la República de Colombia en el marco de la emergencia sanitaria decretada por la pandemia del COVID-19, Decreto 457 de 2020, el cual ha sido extendido en varias oportunidades y a la fecha está previsto hasta las cero horas del 1 de septiembre de 2020, según el Decreto 1076 del 28 de julio de 2020.

Que el Decreto 493 del 29 de marzo de 2020 determinó que el otorgamiento de periodos de gracia en el marco de las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera mediante circular 007 de 2020, no se entenderá como causal de terminación anticipada de la cobertura, correspondiendo a las entidades que otorguen periodos de gracia informar al Banco de la república.

Que de conformidad con las Circulares 007 y 014 de 2020 expedidas por la Superintendencia Financiera con el fin de aliviar a los deudores afectados económicamente por el COVID -19 y teniendo en cuenta las dificultades de los deudores del Fondo Nacional del Ahorro para el pago sus obligaciones, se procedió a expedir el Acuerdo 2294 de 2020, el cual estableció en su artículo cuarto las condiciones de la política por segmento, las cuales conllevan periodos de gracia de hasta 2 meses y cuya vigencia fue hasta el 31 de mayo de 2020.

Que la Superintendencia Financiera de Colombia mediante la Circular Externa 022 del 30 de junio de 2020 imparte instrucciones para la definición del Programa de Acompañamiento a Deudores, e incorporación de medidas prudenciales complementarias en materia de riesgo de crédito en atención a la persistencia del fenómeno Covid-19, razón por la cual se hace necesario adoptar el programa de acompañamiento al deudor (PAD).

Que el Comité de Riesgos en sesión ordinaria No. 158 del 22 de julio de 2020 recomendó presentar a la Junta Directiva el Plan de acompañamiento al deudor.

Que conforme a la Circula externa 022 del 30 de junio de 2020, el FNA remitió el PAD al defensor del consumidor recibiendo sus recomendaciones mediante correo electrónico del 27 de julio de 2020, las cuales fueron acogidas por el FNA.

A C U E R D O No. 2319 DE 2020

"Por medio del cual se adopta el Programa de Acompañamiento al Deudor (PAD), de conformidad con las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, mediante la Circular 022 de 2020 ante la persistencia del coronavirus COVID-19

En virtud de lo expuesto

ACUERDA:

ARTÍCULO PRIMERO: OBJETO. Adoptar el Programa de Acompañamiento al Deudor (PAD) el cual contiene las políticas tendientes a continuar con la aplicación de medidas orientadas a reconocer la afectación sobre la capacidad de pago de los deudores de crédito y operaciones de leasing habitacional del Fondo Nacional del Ahorro, ante la persistencia del coronavirus COVID-19, de conformidad con las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera, mediante la Circular 022 de 2020.

ARTÍCULO SEGUNDO: AMBITO DE APLICACION. Las disposiciones de que trata el presente Acuerdo aplican para clientes con crédito de vivienda, educativo, constructor y operaciones de leasing habitacional.

ARTÍCULO TERCERO: VIGENCIA DEL PROGRAMA El acceso al Programa de Acompañamiento al Deudor (PAD) será del primero del 01 de agosto de 2020 al 31 de diciembre de 2020. El Programa de Acompañamiento al Deudor (PAD) que se estable por este acto es de carácter transitorio.

ARTÍCULO CUARTO: FRECH. Si la aplicación de las medidas que establece el programa de al programa de Acompañamiento al deudor (PAD) constituye causal de pérdida del subsidio Frech, se debe informar a los afiliados beneficiarios del mismo esta circunstancia para que tomen la decisión que más favorezca sus intereses

ARTÍCULO QUINTO. POLÍTICAS DE SEGMENTACION DE DEUDORES "CREDITO VIVIENDA Y EDUCATIVO" PARA EL PAD. Las características para la segmentación de los afiliados para el PAD, según los conceptos de la Circular Externa 022 de 2020 son:

Grupo 1: Deudores sobre los cuales la entidad financiera cuenta con elementos objetivos que le permiten inferir razonablemente que pueden continuar con el pago ordinario de sus

créditos en los términos vigentes al momento del inicio del programa.

Segmentación Grupo 1: Si en el PILA tiene el mismo ingreso base de cotización, no hay afectación del ingreso.

Grupo 2: Deudores que tengan una afectación parcial en su ingreso o capacidad de pago y sobre los cuales la entidad cuenta con elementos objetivos que le permiten inferir razonablemente que, mediante una redefinición de las condiciones del crédito, el deudor podrá continuar con el cumplimiento de las obligaciones en los nuevos términos acordados.

Segmentación Grupo 2: Si en el PILA se observa una reducción de sus ingresos hasta en un 50% desde el mes de marzo "mes de inicio de Pandemia", hasta la fecha de la solicitud, se define como afectación parcial del ingreso. Así mismo, el plazo contemplado para redefinir las condiciones de las obligaciones, no supere 30 años contados a partir de la fecha de desembolso del crédito (CE 085 de 2000). Para inferir se debe realizar un estudio de capacidad de pago, para la redefinición de las condiciones.

Grupo 3: Deudores que temporalmente enfrentan una afectación sustancial o total en su ingreso o capacidad de pago y sobre los cuales la entidad cuenta con elementos objetivos que le permiten inferir razonablemente que el deudor podrá superar esta afectación. Las alternativas financieras deberán considerar como mínimo: i) la reducción en el valor de las cuotas, ii) no aumento de la tasa de interés inicialmente pactada de la obligación, y iii) periodos de gracia o prórrogas, los cuales deberán atender las condiciones de los literales a y b del numeral 2 de la presente instrucción.

Segmentación Grupo 3: Si se observa una reducción de sus ingresos mayor al 50% desde el mes de marzo "mes de inicio de Pandemia", hasta la fecha de la solicitud o si se observa un retiro de cesantías por terminación del contrato laboral y en ausencia del reporte PILA, se define como afectación significativa del ingreso. Así mismo, el plazo contemplado para redefinir las condiciones de las obligaciones, no supere 30 años contados a partir de la fecha de desembolso del crédito (CE 085 de 2000). Para inferir se debe realizar un estudio de capacidad de pago, para la redefinición de las condiciones.

Parágrafo. Se debe tener como insumo principal, la consulta del "PILA" de todos los clientes.

A C U E R D O No. 2319 DE 2020

"Por medio del cual se adopta el Programa de Acompañamiento al Deudor (PAD), de conformidad con las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, mediante la Circular 022 de 2020 ante la persistencia del coronavirus COVID-19

ARTÍCULO SEXTO: ALTERNATIVA DE NEGOCIACION PARA LOS SEGMENTOS DE DEUDORES "CREDITO VIVIENDA,EDUCATIVO Y OPERACIONES DE LEASING HABITACIONAL". A continuación se presentan las alternativas de recuperación de cartera acorde con las políticas del normalización del Manual SARC del FNA, así:

1. Pago Total de la Obligación – Extinción Vigente: Las características de esta alternativa son:

- Solo aplica si la obligación presenta saldos contingentes.
- No aplica para obligaciones con edad inferior a doce (12) meses en cartera hipotecaria y seis (6) meses en consumo, a partir de la fecha de desembolso.
- Debe tener mínimo seis (6) cuotas completas pagadas.
- Esfuerzo Económico:

DIAS CALENDARIO PAGO	DESCUENTO SALDOS CONTINGENTES
30	100%
60	80%
90	60%

La aplicación de esta alternativa podrá considerar:

- ✓ Las cesantías en cuenta individual pueden ser tenidos en cuenta como parte del acuerdo.
- ✓ Todos los pagos que ingresen a la obligación por cualquier tipo de concepto serán tenidos en cuenta para el cumplimiento del acuerdo.

2. Pago Total de la Obligación – Extinción Castigos: Las características de esta alternativa son:

Periodo en años	Pago de contado	Pago diferido	
	% pago	% pago	Plazo Para Diferir (meses)
Mayor a 10	20%	40%	4
Entre 5 y 10	30%	50%	6
Entre 3 y 5	40%	60%	8
Entre 1 y 3	70%	80%	10
Menor a 1	90%	100%	12

- ✓ Los saldos de cesantías que se encuentren en la cuenta individual a la fecha de la aprobación podrán ser tenidos en cuenta como parte de pago del acuerdo.
- ✓ Todos los pagos que ingresen a la obligación por cualquier tipo de concepto serán tenidos en cuenta para el cumplimiento del acuerdo.
- ✓ Los pagos podrán realizarse de contado o diferido de acuerdo con la tabla y porcentajes relacionados anteriormente.

3. Modificación de Condiciones del Crédito por Posible Deterioro de la Cartera. Las condiciones generales de esta alternativa son:

- Calificación en cualquier altura de mora.
- Ampliación de plazo o cambio de línea Pesos a UVR
- Para Crédito Educativo solo se realizará ampliación del plazo máximo hasta 72 cuotas y no proceden a efectuar más desembolsos.
- Se realizará un análisis de viabilidad financiera.
- El afiliado en los casos determinados y una vez aprobado, debe realizar el pago indicado dentro de los treinta (30) días siguientes a la aprobación, cancelando como mínimo el 50% y con el otro 50% se generará una cuenta por cobrar diferido a un plazo máximo de treinta y seis (36) meses.
- El afiliado debe firmar nuevo pagaré y carta de instrucciones.
- Será objeto de monitoreo especial por parte de la entidad, validar los pagos regulares y efectivos ininterrumpidos.

4. Pago Total de las Cuotas de Mora – Normalización. Las características de esta alternativa son:

- Solo aplica si la obligación presenta saldos contingentes.
- No aplica para obligaciones con edad inferior a doce (12) meses en cartera hipotecaria y seis (6) meses en consumo, a partir de la fecha de desembolso.
- Debe tener mínimo seis (6) cuotas completas pagadas.
- Solo aplica una (1) vez en todo el crédito.
- Esfuerzo económico:

DIAS CALENDARIO PAGO	DESCUENTO INTERESES CONTINGENTES
15	100%
>15 HASTA 30	80%

La aplicación de esta alternativa podrá considerar:

- ✓ Los saldos de cesantías que se encuentren en cuanta individual a la fecha de la aprobación podrán ser tenidos en cuenta como parte de pago del acuerdo.
- ✓ Todos los pagos que ingresen a la obligación por cualquier tipo de concepto serán tenidos en cuenta para el cumplimiento del acuerdo.

5. Pago Parcial de la Cuotas en Mora en Plazo. Las condiciones generales de esta alternativa son:

- Deterioro de Calificación a partir de "B".
- No aplica para obligaciones con edad inferior a doce (12) meses en cartera hipotecaria y seis (6) meses en consumo, a partir de la fecha de desembolso.
- Debe tener mínimo seis (6) cuotas completas pagadas.
- Solo puede aplicar una vez cada cinco (5) años.
- Se debe realizar estudio de Capacidad de Pago.
- Solo puede ser diferido hasta 36 meses.
- Se debe hacer el 20% de pago inicial y el 80% diferido del valor en mora.
- Se dan treinta (30) días de plazo para el pago inicial del 20%.
- Si la obligación cumple 30 días mora después del acuerdo, se procede a realizar la reversión del mismo.

6. Periodo de Gracia. Las condiciones generales de esta alternativa son:

- Deterioro de Calificación a partir de "B".
- Debe demostrar capacidad de pago.
- Las obligaciones deben encontrarse al día (No debe haber recibido alguna facilidad de normalización previamente).
- Aplica para obligaciones vigentes.
- No aplica para obligaciones con edad inferior a doce (12) meses en cartera hipotecaria y seis (6) meses en consumo, a partir de la fecha de desembolso.
- Aplica por máximo 3 meses.
- Solo aplica una (1) vez en todo el crédito.
- Se aplicará a capital, intereses y seguros, se otorgará en un plazo hasta de veinticuatro (24) cuotas sin superar el plazo restante de la obligación.
- El Comité de Cobranzas decide sobre las posibles excepciones.

Parágrafo 1. Medidas excepcionales en las alternativas de negociación de trata el presente acuerdo (normalización) En desarrollo del Programa de Acompañamiento al Deudor (PAD) se tendrán en cuenta las siguientes políticas:

1. **Liberar las exclusiones** para las siguientes alternativas:

   - **Para pago total de las cuotas en mora**: "Solo puede aplicar una (1) vez a esta alternativa durante la vida del crédito y para obligaciones reestructuradas o modificadas solo podrá acceder un año después de la marcación".
   - **Para pago parcial de las cuotas en mora**: "Solo puede aplicar una vez cada cinco (5) años".
   - **Ampliación de plazo límite para créditos de vivienda con sistema de amortización en pesos:** "El plazo máximo para las operaciones de créditos de vivienda para afiliados por cesantías y ahorro voluntario contractual AVC, residentes en Colombia es de veinte (20) años" según el Artículo Tercero del Acuerdo 2262 de 2019.

2. **Antigüedad de la cartera para el caso de modificación / reestructuración**: Mantener mínimo un (1) año de haber sido desembolsada para hipotecario y seis (6) meses para educativo o marcada como tal.

3. **Ampliación de plazo** no supere los treinta (30) años contados a partir de la fecha de desembolso del crédito (CE 085 de 2000).

4. **En caso de existir prepagos** a disminución de plazo, restaurar el plazo pactado inicialmente.

5. **Aplicación periodos de gracia Alivio COVID-19**:

   - Incluir créditos que tengan cobro jurídico vigente, siempre y cuando se efectué el pago de honorarios y gastos judiciales.
   - Aplicar alivios para los afiliados que quedaron por fuera del acuerdo 2294 de 2020 por haber radicado solicitud con posterioridad al 31 de mayo de 2020, siempre y cuando cumplan las demás condiciones para aplicar al beneficio. En todo caso, el periodo de gracia otorgado tendrá como fecha máxima hasta el 31 de agosto de 2020.

     Lo anterior no implica que el Fondo reciba nuevas solicitudes para aplicar los beneficios previsto en el Acuerdo 2294 de 2020.

Parágrafo 2. Las obligaciones que se acojan a las alternativas descritas en el presente artículo no se entenderán como una práctica generalizada para la normalización de cartera, razón por la cual no se deberá realizar la marcación de esta condición al crédito en el sistema.

Parágrafo 3. La calificación al momento de la adopción de la alternativa a la obligación, podrá corresponder a la última calificación de riesgo del deudor. Sin embargo, ésta deberá ser revisada y actualizada a partir del proceso de calificación de noviembre de 2020 atendiendo las instrucciones del Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera – CBCF.

Parágrafo 4. Cobros Asociados a los Activos en Leasing Habitacional. Para efectos de considerar los periodos de gracia, se debe tener en cuenta el cobro por concepto de los pagos realizados por el Fondo relacionados con los activos en leasing habitacional (impuesto predial, valorización y administración), se cause de la siguiente manera:

Caso I: Cuando el FNA realice pagos por concepto de impuesto predial, valorización y administración a obligaciones que tengan vigente alivio económico, se cargará el monto a las obligaciones pero dicho valor se diferirá en máximo seis (6) meses a partir del mes siguiente a aquel en que culmine el periodo de gracia.

Caso II: Cuando el FNA realice pagos por concepto de impuesto predial, valorización y administración a obligaciones que en su momento no cuentan con ningún alivio económico, pero que posteriormente es otorgado al consumidor financiero, los montos cargados a la obligación, por dichos conceptos, dentro de las cuotas objeto de periodo de gracia, serán incluidos dentro del alivio y diferidos en hasta 36, 60 meses o el plazo restante del crédito según corresponda.

Parágrafo 5. El Fondo Nacional del Ahorro dejará constancia de la gestión adelantada con los deudores, de conformidad con lo que se establezca en los procedimientos.

Parágrafo 6. La vigencia de las medidas excepcionales será la prevista en el artículo 3 del presente Acuerdo.

ARTÍCULO SÉPTIMO. PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO "CRÉDITO CONSTRUCTOR". Las medidas del PAD para la cartera comercial del Fondo, serían aplicables por única vez y solo para evaluar a solicitud de la parte interesada (el cliente), como se describe a continuación:

1. Para **vencimiento de capital**:

- ✓ Los mismos plazos que indica el manual SARC.
- ✓ Se evaluará por Comité de Crédito Constructor cada una de las solicitudes que se reciban y serán presentadas para aprobación de la Junta Directiva.

2. Para **vencimiento de intereses**:

- ✓ Se evaluará por Comité de Crédito Constructor cada una de las solicitudes que se reciban y serán presentadas para aprobación de la Junta Directiva.

Se realizarán los análisis de cada caso, dependiendo del estado en el que se encuentre al momento de la solicitud y deberán contar con la información financiera actualizada, avances de obra (información de los peritos) e información de procesos de subrogación y venta.

3. Para obligaciones en **procesos concursales** (Ley 1116):
Se deben analizar las condiciones para la definición de las obligaciones y se deberán presentar a la a la Junta Directiva para su aprobación.

ARTÍCULO OCTAVO. RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PAD. El área responsable de coordinar el PAD en el FNA es el Grupo Cobranzas, que pertenece a la Vicepresidencia de Riesgos.

La coordinación y seguimiento se realizará mediante mesas de trabajo con los responsables de las áreas que hacen parte del proceso, relacionadas a continuación:

1. Vicepresidencia de Crédito y Cesantías.
2. Vicepresidencia de Riesgo.
3. Vicepresidencia Financiera.
4. Secretaría General.
5. Oficina Comercial y de Mercadeo.
6. Oficina Jurídica.

Parágrafo primero. El Defensor del Consumidor Financiero (DCF) acompañará en la ejecución de la estrategia al FNA.

Parágrafo segundo. La Junta Directiva de manera ordinaria se reúne de forma mensual; por lo tanto, en cada sesión se presentará el informe de la ejecución del PAD, acompañado del informe del Defensor del Consumidor Financiero (DCF).

ARTÍCULO NOVENO. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DEL PAD. El FNA, entendiendo que cada consumidor financiero tiene necesidades particulares, establece una estrategia de comunicación para que los deudores conozcan que pueden acogerse a diferentes alternativas de pago de sus obligaciones, que van desde un periodo de gracia hasta la extinción de su obligación por pago total. Para esto, se han definido comunicaciones que van de lo masivo a lo particular, iniciando con invitaciones vía página web, para que los deudores conozcan las diferentes alternativas de pago y a través de la asesoría y acompañamiento comprendan los efectos de las medidas que se adopten y puedan acogerse a la solución que más les convenga. Así entonces, los canales de comunicación a través de los cuales el afiliado puede obtener información del PAD son:

- Página Web
- Puntos de Atención
- Contact Center
- Redes Sociales (Facebook, Instagram, Twitter y YouTube)

El FNA tendrá a disposición de los deudores la red de puntos de atención y nuestras líneas telefónicas de atención al cliente, en donde se brindará asesoría y acompañamiento para informarlos sobre los efectos de las medidas en sus obligaciones y puedan acogerse a la solución que más les convenga. Así mismo, nuestra página web, las redes sociales y la Defensoría del Consumidor Financiero, brindarán información a los afiliados que estén interesados en acogerse al programa.

Las solicitudes de los afiliados se recibirán por los canales habilitados (Puntos de Atención, el correo electrónico "contactenos@fna.gov.co" y el Call Center). Los aliados estratégicos del FNA contactarán telefónicamente a los afiliados y validarán las condiciones de los mismos, con el objetivo de presentar las alternativas disponibles para la normalización de los créditos.

ARTÍCULO DÉCIMO. VIGENCIA Y DEROGATORIAS. El presente Acuerdo rige desde el 01 de agosto de 2020 hasta el 31 de diciembre de 2020 y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

No obstante lo anterior, los deudores que accedan al Programa de Acompañamiento al Deudor (PAD) tendrán el plazo establecido para las obligaciones de acuerdo con la alternativa de negociación elegida.

A C U E R D O No. 2319 DE 2020

"Por medio del cual se adopta el Programa de Acompañamiento al Deudor (PAD), de conformidad con las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, mediante la Circular 022 de 2020 ante la persistencia del coronavirus COVID-19

El presente Acuerdo fue aprobado en sesión ordinaria de Junta Directiva No. 925 del 28 de julio de 2020.

PUBLIQUESE Y CÚMPLASE,

Dada en Bogotá a los treinta y un (31) días del mes de julio de 2020,

Carlos Alberto Ruiz Martinez
Firmado digitalmente por Carlos Alberto Ruiz Martinez
Fecha: 2020.07.31 15:42:29 -05'00'

CARLOS ALBERTO RUIZ MARTINEZ
PRESIDENTE JUNTA DIRECTIVA

SANDRA LILIANA ROYA BLANCO
Firmado digitalmente por SANDRA LILIANA ROYA BLANCO
Fecha: 2020.07.31 11:55:15 -05'00'

SANDRA LILIANA ROYA BLANCO
SECRETARIA JUNTA DIRECTIVA

Vo.Bo. Natalia Bustamante Acosta - Oficina Jurídica
Vo.Bo. Jaime Eduardo Martinez Otero - Vicepresidente de Riesgos
Vo.Bo. Adriana Sofia Bonilla Londoño - Grupo Cobranzas
Vo.Bo. Hernán David Rubio Peña - Oficina Comercial y de Mercadeo