



CIRCULAR EXTERNA 005 DE 2026

El 12 de marzo de 2026 el Ministerio de Hacienda y Crédito Público emitió el **Decreto 0244 de 2026**, por el cual se adoptan medidas para atender la crisis ocasionada por la emergencia económica, social y ecológica declarada por el Decreto 0150 de 2026.

Por lo cual la Superintendencia Financiera de Colombia emitió la **Circular Externa 005 el 15 de abril de 2026**, dicta instrucciones para mitigar los efectos de la misma emergencia.

Debido al Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, el Gobierno Nacional y la Superintendencia Financiera de Colombia expidieron medidas especiales para proteger a los consumidores financieros que vieron afectada su capacidad de pago.

Esta campaña de educación financiera tiene como objetivo ayudarte a:

- Comprender qué medidas de alivio existen.
- Entender cómo pueden impactar tu crédito.
- Conocer tus derechos y opciones antes de tomar una decisión.

1. ¿A quiénes aplican estas medidas?

Las medidas están dirigidas a consumidores financieros (personas naturales o jurídicas) que hayan sido afectados económicamente por la emergencia declarada por el Gobierno Nacional.

La identificación de los consumidores afectados puede realizarse con base en:

- Información interna de la entidad financiera
- Registros oficiales de damnificados emitidos por autoridades competentes

Ten en cuenta que: El alivio está dirigido exclusivamente a quienes realmente se hayan visto impactados por la emergencia.

2. ¿Qué son las medidas de alivio financiero?

Las medidas de alivio financiero son alternativas que las entidades financieras pueden ofrecer para ayudarte a manejar tus obligaciones de forma responsable durante este período excepcional.

Entre las opciones previstas en la regulación se encuentran:

- Modificación o refinanciación del crédito
- Periodos de gracia
- Ajustes temporales en el pago de cuotas
- Acceso a nuevos créditos con condiciones especiales

En GM Financial, la medida de alivio definida consiste en la extensión del plazo del crédito, siempre que:

- El consumidor haya sido afectado por la emergencia, y
- Acepte de manera expresa las nuevas condiciones

3. ¿Cómo impacta un alivio financiero mi crédito?

Aceptar un alivio financiero no significa eliminación de la deuda, sino un cambio en algunas condiciones del crédito. Por eso es importante entender:

- El plazo del crédito se extiende, lo que puede reducir el valor de la cuota
- El valor total pagado en el tiempo puede variar
- Se mantienen las condiciones informadas en la propuesta de alivio
- Se explicará claramente:
 - El nuevo plazo
 - El efecto en el valor de las cuotas
 - Las condiciones de la tasa de interés
 - El impacto en los seguros asociados

Se busca que tomes una decisión informada, entendiendo los efectos financieros de aceptar o no el alivio.



4. ¿Estoy obligado(a) a aceptar el alivio?

No. Uno de tus principales derechos como consumidor financiero es que: puedes aceptar o rechazar la medida de alivio que te sea ofrecida.

En GM Finacial: Informaremos de manera clara, suficiente y comprensible las nuevas condiciones y te otorgaremos un plazo mínimo de cinco (5) días hábiles para tomar tu decisión.

Nota: Si decides no aceptar, tu crédito continuará bajo las condiciones originalmente pactadas.

5. ¿Qué pasa si no respondo a la propuesta?

Dependiendo del tipo de medida y de las instrucciones regulatorias aplicables:

- Algunas medidas pueden aplicarse de oficio
- Otras requieren aceptación expresa del consumidor

Por eso, es muy importante leer la información recibida y manifestar tu decisión dentro del plazo indicado, para evitar confusiones o interpretaciones erróneas.

6. ¿Cómo afectan estas medidas mi calificación crediticia?

La Circular Externa 005 de 2026 establece reglas especiales y transitorias para la calificación de los créditos de los consumidores afectados por la emergencia. En ese sentido, no deben generarse afectaciones indebidas en la historia crediticia cuando la situación derive directamente de la emergencia.

7. ¿Cuáles son mis derechos como consumidor financiero durante la emergencia?

Durante este período conservas todos tus derechos, entre ellos:

- Recibir información clara, veraz y oportuna
- Acceder a canales prioritarios de atención de PQR
- Contar con la continuidad del servicio financiero
- Recibir un trato justo y diligente

8. ¿Qué ocurre con mis seguros asociados al crédito?

Si tu crédito cuenta con seguros, las compañías de seguros deben:

- Facilitar el pago de primas cuando sea posible
- Informar alternativas para mantener la cobertura
- Agilizar la atención de siniestros relacionados con la emergencia

9. ¿Hasta cuándo están vigentes estas medidas?

Las medidas establecidas en la Circular Externa 005 de 2026 estarán vigentes:

- Durante el Estado de Emergencia, y
- Hasta 90 días calendario después de su finalización

10. ¿Dónde puedo obtener más información o resolver dudas?

Si tienes preguntas o deseas recibir orientación personalizada:

- Puedes comunicarte a nuestros canales de atención al consumidor financiero
- También puedes consultar directamente las normas en los sitios oficiales:
 - Ministerio de Hacienda y Crédito Público <https://www.minhacienda.gov.co/decretos-2026>
 - Superfinanciera <https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/10115974/circulares-externas-2026/>