

PLAN DE ALIVIO PARA REGIONES AFECTADAS EN COLOMBIA

Mediante el Decreto 0150 del 11 de febrero de 2026, el Gobierno Nacional declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en los departamentos de Córdoba, Antioquia, La Guajira, Sucre, Bolívar, Cesar, Magdalena y Chocó, como consecuencia de un evento hidrometeorológico atípico que afectó distintas regiones de Colombia.

En desarrollo de dicha declaratoria, el Decreto 0175 del 24 de febrero de 2026 y el Decreto 0244 del 12 de marzo de 2026 adoptó medidas de carácter extraordinario, excepcional y transitorio para el alivio de obligaciones financieras, el acceso urgente al crédito y la normalización de cartera de los productores rurales y campesinos afectados.

Serán considerados como elegibles para la aplicación de las medidas aquellos deudores que cumplan de manera concurrente con los siguientes criterios, con base en la información disponible en los sistemas y fuentes internas o externas a las que tenga acceso la entidad:

1. **Ubicación geográfica:** El deudor deberá encontrarse domiciliado o desarrollar su actividad económica principal en los indicados en los decretos.
2. **Temporalidad de la obligación:** Las obligaciones crediticias deberán haber sido desembolsadas con anterioridad a la fecha de ocurrencia de la Emergencia Económica, Social y Ecológica (febrero de 2026) y/o presentar vencimientos a partir de dicha fecha.
3. **Afectación derivada de la emergencia:** El deudor deberá encontrarse afectado directa o indirectamente por los hechos que motivaron la declaratoria de la Emergencia. Esta afectación será identificada y evaluada por el Banco a través de un análisis a su situación financiera y de capacidad de pago.
4. **Vinculación vigente con la entidad:** El deudor deberá mantener una relación crediticia vigente con el Banco Serfinanza al momento de la identificación y eventual aplicación de las medidas.

Condición exclusiva para aplicar a medidas de la CE 003 de 2026 de la SFC.

5. **Perfil del deudor:** Serán elegibles los productores del sector agropecuario, incluidos los de ingresos bajos, así como demás perfiles señalados en el Decreto 0175 de 2026.

El Banco podrá ofrecer medidas de alivio a los deudores que cumplan con los criterios de elegibilidad, o aquellos que lo soliciten mediante manifestación expresa y/o la documentación de soporte correspondiente, conforme a los procedimientos internos definidos por la entidad.

ALTERNATIVAS DE APOYO

Banco Serfinanza pone a disposición de los deudores identificados como beneficiarios las siguientes alternativas como medida transitoria de alivio financiero, orientada a mitigar afectaciones temporales en la capacidad de pago de los consumidores financieros ubicados en las zonas declaradas en emergencia, sin que ello implique la condonación de obligaciones ni la suspensión general de derechos contractuales:

- Período de gracia
- Ampliación de plazos
- Formatos especiales de amortización.

BENEFICIOS, TÉRMINOS Y CONDICIONES:

Cartera Consumo:

Tarjeta De Crédito y Crédito Rotativo

- Aplica para Tarjeta de Crédito, Crédito Rotativo y ALP.
- Período de gracia por tres (3) meses para capital, intereses y demás conceptos causados.
 - Al finalizar el período de gracia, el saldo de capital se diferirá al plazo seleccionado por el cliente a 12, 24, 36, 48 o 60 meses, aplicando la tasa regulada en el marco de la emergencia económica.
 - Para los clientes acogidos en el marco de la CE 005 de 2026, no se causarán intereses remuneratorios ni moratorios durante el período de gracia, siempre que se evidencie o demuestre una afectación en su capacidad de pago.
 - Los intereses que el cliente tuviese causados hasta la declaratoria de emergencia serán diferidos a 12 meses con tasa 0%, a partir del vencimiento del periodo de gracia
 - Respecto a las compras que se realicen después de la aplicación del periodo de gracia estas se causarán de acuerdo a las condiciones que eligió el cliente al momento de la transacción.
- En la alternativa de ampliación de plazo a través de un rediferido, el saldo de capital se diferirá hasta plazo 60 meses, aplicando la tasa regulada en el marco de la emergencia económica.
- Después de aplicada la alternativa sobre la obligación no es posible revertir la operación.
- Se mantendrá el bloqueo o estado que traía la obligación al momento de la emergencia.
- El cliente podrá realizar pagos totales o abonos adicionales en cualquier momento sobre el saldo total.
- La fecha de pago corresponde a la acordada en el periodo de facturación.
- Esta medida no aplica para obligaciones en estado de castigo, en procesos de insolvencia o en cobro Jurídico.
- Aplica sobre el saldo total de la obligación a la fecha de corte en que se procese la solicitud de acuerdo a validaciones de la entidad.
- Se mantendrá la calificación que presentaba la obligación antes de la emergencia.

- Los clientes acogidos a las medidas que, previo a su aplicación, no registraban marcación como reestructurados ni modificados, no serán clasificados bajo dichas categorías. Para aquellos casos en los que el cliente ya contaba con dicha marcación antes de la declaratoria de emergencia, esta se mantendrá, asegurando en todo caso el cumplimiento del tratamiento prudencial establecido en la normatividad aplicable para este tipo de cartera.

Crédito de Libre inversión y otras líneas.

- Se otorgará un período de gracia por tres (3) meses para capital, intereses y demás conceptos causados.
 - Para los clientes acogidos en el marco de la CE 005 de 2026, no se causarán intereses remuneratorios ni moratorios durante el período de gracia, siempre que se evidencie o demuestre una afectación en su capacidad de pago.
 - El vencimiento final del crédito se ampliará por un plazo equivalente al doble del periodo de gracia.
 - Los intereses previamente causados y exigibles con anterioridad a la declaratoria de emergencia se prorratarán en las cuotas futuras luego de culminar el período de gracia hasta cubrir los valores causados, con el fin de mantener la cuota promedio.
 - Los Intereses moratorios y otros conceptos causados con anterioridad a la declaratoria de la emergencia serán cargados en la primera cuota una vez terminado el período de gracia.
- En la alternativa de ampliación de plazo el saldo de capital se diferirá al plazo seleccionado por el cliente, aplicando la tasa regulada en el marco de la emergencia económica.
- Se mantendrá la calificación que presentaba la obligación antes de la emergencia.
- El manejo de marcación de cartera reestructurada y modificada tendrá el mismo tratamiento indicado para tarjeta de crédito.

Cartera Comercial:

Los clientes que cuenten con productos en la modalidad de cartera comercial y que hayan visto afectados sus ingresos y su operación como consecuencia de la emergencia inercial, podrán ser beneficiarios de las medidas de alivio, las cuales podrán comprender, entre otras, períodos de gracia, tasas de interés especiales, esquemas especiales de amortización y/o ampliación de plazos.

Estas medidas se otorgarán con base en el análisis individual de la situación financiera del deudor, a partir del cual se definirán los planes correspondientes orientados a apoyar su recuperación financiera, dentro de las cuales se establecen las siguientes condiciones:

- La refinanciación que eventualmente se otorgue aplicará únicamente respecto de las obligaciones que fueron contraídas antes de la fecha de ocurrencia de la situación de Emergencia Económica, Social y Ecológica declarada mediante el Decreto 0150 de 2026, y cubrirá exclusivamente los vencimientos que se produzcan a partir de dicha fecha.
- El nuevo plazo que se acuerde como resultado de la refinanciación no podrá ser superior al doble del plazo pendiente de la obligación original, ni exceder en ningún caso de veinte (20) años.

- Las condiciones de las obligaciones que sean objeto de refinanciación no serán más gravosas que las condiciones originalmente pactadas.
- La refinanciación no implica la renovación de las obligaciones existentes y, en consecuencia, no se requiere el cumplimiento de formalidad alguna para que continúen vigentes.
- Si se trata de créditos de amortización gradual y el nuevo plazo implica variaciones en las cuotas periódicas, se suscribirán las respectivas adiciones en los mismos documentos en que consten las obligaciones, sin perjuicio de que se opte por otorgar nuevos documentos.
- Los créditos respecto de los cuales se implemente un programa de refinanciación en los términos aquí descritos no se considerarán créditos modificados ni reestructurados.
- En caso de que se otorguen períodos de gracia, estos serán definidos de manera acorde con la situación particular del deudor.
- Los períodos de gracia que se otorguen estarán definidos en concordancia con el plazo total de la obligación.
- Mientras se mantenga vigente el período de gracia otorgado, los créditos conservarán la calificación que registraban al momento de la declaratoria del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

Vigencia:

Las políticas establecidas en el presente documento tienen carácter transitorio y regirán desde la fecha de su emisión y durante el término del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica declarado mediante el Decreto 0150 de 2026, y por los noventa (90) días calendario siguientes a su finalización, esto es, **hasta el 11 de junio de 2026**.