



CIRCULAR EXTERNA No. 12

PARA: REPRESENTANTES LEGALES, MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN O JUNTA DIRECTIVA Y ORGANOS DE CONTROL DE LAS ORGANIZACIONES DE ECONOMIA SOLIDARIA VIGILADAS

DE: SUPERINTENDENTE

ASUNTO: INSTRUCCIONES PRUDENCIALES RELACIONADAS CON LA OPERACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES, CON EL FIN DE MITIGAR LOS EFECTOS DERIVADOS DE LA SITUACIÓN DE EMERGENCIA ECONÓMICA, SOCIAL Y ECOLÓGICA EN TODO EL TERRITORIO NACIONAL DECLARADA POR EL GOBIERNO NACIONAL MEDIANTE EL DECRETO No. 417 DE 17 DE MARZO DE 2020

FECHA: Bogotá D.C., 19 de marzo de 2020

Teniendo en cuenta la situación de coyunta que vive el país, esta Superintendencia considera pertinente impartir algunas instrucciones para garantizar la continuidad de la prestación de los servicios a los asociados, por parte de las organizaciones vigiladas.

Por lo anterior y en ejercicio de las facultades legales conferidas en el numeral 22 del artículo 36 de la Ley 454 de 1998, en concordancia con lo señalado en del Decreto No. 417 de 17 de marzo de 2020 de la Presidencia de la República, esta Superintendencia imparte las siguientes instrucciones:

PRIMERA. Las organizaciones deben establecer planes de acción a corto y mediano plazo para continuar su operación, teniendo en cuenta que no se puede determinar con certeza, el tiempo de duración de la actual situación de contingencia. Estos planes deben consultar las medidas que expida el Gobierno Nacional, así como las normativas que apliquen en la región y/o jurisdicción donde operan las organizaciones vigiladas.

En el evento que se presenten dificultades para la implementación de estos planes, que puedan afectar la prestación del servicio, se deberá informar dicha situación de manera inmediata a esta Superintendencia, por los canales de comunicación institucionales (ventanilla única virtual y sede electrónica; centro de servicio al ciudadano- CAU; correo electrónico atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co) para las organizaciones solidarias vigiladas que no ejercen la actividad financiera; y en el caso de las cooperativas de ahorro y crédito, multiactivas e integrales con sección de ahorro y crédito al correo dforero@supersolidaria.gov.co.

Así mismo, se recomienda a las organizaciones vigiladas, conformar un Comité de Atención de Emergencias, y mantener informado al Consejo de Administración o a la Junta Directiva, según corresponda, sobre la evolución de la situación y la efectividad en la aplicación de los planes de acción. Este Comité deberá sesionar permanentemente y mientras se mantenga la situación de emergencia.

SEGUNDA. Informar de manera clara y oportuna a los asociados, sobre las medidas adoptadas en los planes de acción, que puedan afectarlos, utilizando los canales que la organización vigilada tiene previstos para su comunicación.

TERCERA. Evaluar el estado de la infraestructura tecnológica, controles de ciberseguridad, capacidad de monitoreo y los canales digitales de atención a los asociados, particularmente para la prestación de servicios financieros, con el fin de determinar si cuenta con la capacidad suficiente para soportar el incremento de las operaciones a través de dichos canales y adoptar las medidas necesarias para garantizar su operación.

CUARTA. Teniendo en cuenta que, durante la presente coyuntura, se prevé un incremento en el volumen de las transacciones realizadas por los asociados, a través de canales no presenciales, las organizaciones no podrán aumentar los costos de las operaciones que se efectúen a través de estos medios; su incremento, se considerará una práctica abusiva. Esta restricción operará durante los 120 días calendario siguientes a la expedición de la presente Circular.

QUINTA. Las organizaciones vigiladas deben evaluar la posibilidad de incrementar de manera temporal, durante la presente coyuntura, los límites de transacción de las operaciones realizadas a través de canales no presenciales, sin afectar los niveles de seguridad y soportados en el análisis de riesgo del tipo de operación y el perfil transaccional de sus asociados.

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

SÉPTIMA. Las organizaciones vigiladas deberán mantener la prestación del servicio en las oficinas, siempre y cuando las condiciones así lo permitan. Así mismo, deberán informar a los asociados, los canales disponibles para la prestación de sus servicios, garantizando su continuidad.

OCTAVA. En el evento que las cooperativas de ahorro y crédito, multiactivas e integrales con sección de ahorro y crédito consideren la modificación de los horarios de atención a sus asociados y al público en general, deberán informarlo de manera previa, atendiendo lo dispuesto en el Capítulo IX, del Título II de la Circular Básica Jurídica, y utilizando los canales de comunicación que le permitan llegar al mayor número de asociados.

NOVENA. Las organizaciones solidarias vigiladas deben adoptar medidas para agilizar la atención de los asociados que se acerquen a sus oficinas, con el fin de reducir su tiempo de



permanencia y evitar la concentración de personas, en concordancia con las disposiciones expedidas dentro del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica declarado por el Gobierno Nacional.

DECIMA: Conforme a lo previsto en el inciso primero del artículo 65 de la Ley 1437 de 2011, la presente Circular rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Cordialmente,

RICARDO LOZANO PARDO
Superintendente

Proyectó: Myriam Amparo Sosa García
Revisó: Marelvi Hortensia Bernal Nempeque
Gustavo Serrano Amaya
Martha Nury Beltrán Misas
Juan Carlos López Gómez
Katherine Luna Patiño