

En Nequi estamos contigo en este momento: entendemos que el terremoto ocurrido el pasado 10 de agosto de 2026 ha generado afectaciones para muchas personas. Por eso, hemos dispuesto medidas temporales de alivio para acompañar a nuestros clientes en este momento.

¿A quiénes están dirigidas?

Estas alternativas están dirigidas exclusivamente a los clientes de Nequi que cumplan de manera conjunta con todas las siguientes condiciones:

- Estar ubicados en los departamentos afectados Antioquia, Caldas, Cauca, Chocó, Quindío, Cundinamarca, Risaralda, Huila, Valle del Cauca, Tolima, Putumayo, Norte de Santander, y demás territorios declarados en situación de desastre mediante el Decreto 1171 de 2026 y la Circular Externa 007 de 2026 de la Superintendencia Financiera de Colombia
- Contar con un crédito vigente con Nequi desembolsado antes del 10 de agosto del 2026
- Presentar una posible afectación en su capacidad de pago como consecuencia del terremoto ocurrido el 10 de agosto de 2026.

La identificación de estos clientes se realizó con base en criterios objetivos definidos por Nequi, que incluyen, entre otros:

- El uso de herramientas de geolocalización para validar la ubicación del domicilio, del cliente.
- La ampliación de la cobertura geográfica en un radio aproximado de hasta 1 kilómetro a la redonda respecto de las zonas identificadas como directamente afectadas, con el fin de incluir impactos directos e indirectos.

Este proceso se llevó a cabo de forma automática, objetiva y no discriminatoria, con base en la información disponible para Nequi. Por esta razón, para la identificación inicial de los clientes potencialmente afectados no fue necesario realizar trámites ni presentar documentación adicional.

De manera complementaria, Nequi habilitó un formulario para que los clientes que consideraran que su capacidad de pago pudo verse afectada por la situación de desastre informaran su situación y solicitaran la revisión de su caso.

La aplicación de las alternativas está sujeta al cumplimiento de las condiciones y procedimientos definidos para cada una de ellas y a la evaluación realizada por Nequi en cada caso particular.

¿Hasta cuándo estarán disponibles?

Las medidas de alivio tienen como finalidad apoyar a los clientes cuya capacidad de pago pudo verse afectada por el terremoto ocurrido el pasado **10 de agosto de 2026**, declarado como situación de desastre nacional mediante el Decreto 1171 de 2026.

Durante los meses de agosto y septiembre de 2026, Nequi adelantó acciones de divulgación y contacto con los clientes identificados como potencialmente afectados con base en criterios objetivos previamente definidos. Como parte de estas acciones, les informó sobre la posibilidad de acceder a alternativas para el pago de sus créditos, y los invitó a diligenciar un formulario para reportar su situación y solicitar la revisión de su caso.

Lo anterior no limita la posibilidad de que otros clientes que consideren que su capacidad de pago se vio afectada por el terremoto puedan solicitar la evaluación de su caso durante la vigencia de la situación de desastre declarada mediante el Decreto 1171 de 2026. Para ello, podrán utilizar los canales de contacto con Nequi y publicados en su página web.

Las condiciones específicas de cada oferta fueron informadas de forma individual y directa a cada cliente, a través de los canales habituales de comunicación de Nequi, y su aplicación se encuentra sujeta a dichas condiciones particulares.

¿Qué tipo de alivios ofrece Nequi?

Se definieron dos alternativas de alivio para apoyar a los clientes afectados por el terremoto. La alternativa ofertada en cada caso depende del nivel de afectación de cada cliente

¿Que incluyen las alternativas?

Periodo de gracia en intereses por 3 meses + ampliación de plazos.

-  **Más tiempo para pagar:** ampliación del plazo del crédito, de acuerdo con las condiciones definidas para cada cliente.
-  **Cuotas más manejables:** al ampliar el plazo del crédito, las cuotas se redistribuyen para facilitar el cumplimiento de las obligaciones.
-  **Periodo de gracia en intereses por 3 meses:** durante los 3 meses siguientes a la aceptación de esta alternativa no se cobrarán intereses corrientes ni de mora.
-  **Continuidad del seguro:** el seguro asociado al crédito permanecerá activo en las mismas condiciones.
-  **Protección del historial crediticio:** acceder a estas alternativas de alivio no generará reportes negativos asociados a la medida otorgada y tu crédito mantendrá el tratamiento previsto en la normativa aplicable.

Prorroga por 3 meses

-  **Sin pagos durante 3 meses:** durante 3 meses siguientes a la aceptación del alivio por parte del cliente, este no tendrá que realizar pagos de capital, intereses ni seguros asociados a tu crédito.

-  **El seguro sigue activo:** los clientes mantendrán la cobertura del seguro asociado al crédito durante este periodo, sin realizar pagos por dicho concepto.
-  al finalizar la prórroga, es decir al terminar los 3 meses, el cliente continuará con su crédito conservando el mismo saldo y plazo que tenía al momento de aplicarse la medida.
- **Protección del historial crediticio:** acceder a estas alternativas de alivio no generará reportes negativos asociados a la medida otorgada y tu crédito mantendrá el tratamiento previsto en la normativa aplicable.

Las **condiciones particulares de cada alternativa fueron comunicados de manera clara, directa e individual** a cada cliente identificado como beneficiario, a través de los canales habituales de comunicación de Nequi.

Nota: Una vez comunicada la alternativa de alivio disponible, el cliente podrá manifestar su aceptación o rechazo. En caso de aceptación, Nequi aplicará la alternativa correspondiente dentro de los siete (7) días hábiles siguientes, de acuerdo con las condiciones informadas para cada caso.

¿Estos alivios modifican las condiciones del crédito?

No, estos alivios no cambian la tasa de interés ni genera cobros adicionales. La deuda no aumentará si el usuario se acoge a esta alternativa y, una vez finalice el alivio, se continuará pagando el crédito en las mismas condiciones acordadas inicialmente.

¿No recibiste la oferta y crees que aplicas?

Si eres cliente de Nequi tienes crédito activo desembolsado antes del 10 de agosto del 2026 y no recibiste una oferta de alivio, pero consideras que cumples con las condiciones o que tu capacidad de pago se ha visto afectada por el terremoto ocurrido, queremos que sepas que no estás solo.

Te invitamos a diligenciar este formulario donde evaluaremos tu situación de manera individual y revisaremos qué alternativas pueden ser aplicables, de acuerdo con las condiciones de tu crédito.

Canales de comunicación

Nequi pone a disposición de los clientes los siguientes **canales de atención** para la recepción y gestión de solicitudes relacionadas con el terremoto:

- **Línea de atención al cliente**
- **Canales digitales y chat oficial**

Para brindarte una atención más ágil, te recomendamos indicar que tu solicitud está relacionada con el terremoto del 10 de agosto de 2026 al momento de contactarnos..

Las alternativas de alivio están sujetas al cumplimiento de las condiciones definidas para cada programa y a la evaluación particular de cada caso.

Con estas medidas, **Nequi busca acompañar a sus clientes en un momento excepcional**, brindando alternativas que ayuden a mitigar los efectos del terremoto sobre su capacidad de pago.

Nequi reafirma su compromiso de acompañar a sus clientes con soluciones responsables y oportunas.