Colombia Fintech

ECOSISTEMA DE CONOCIMIENTO FINTECH

Finanzas digitales seguras para mi comunidad

Aprenda a usar cuentas, pagos, crédito y ahorro digitales con seguridad, y a enseñarlo a sus vecinos

COLOMBIA FINTECH · DICIEMBRE DE 2026

Colombia Fintech
swisscontact
Colombia+ Competitiva
Cooperación suiza para la competitividad
Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra
Embajada de Suiza en Colombia
Cooperación Económica y Desarrollo (SECO)

Esta cartilla es para quienes lideran: presidentas y presidentes de juntas de acción comunal, lideresas de organizaciones de mujeres, colectivos juveniles, asociaciones de productores y grupos comunitarios. Usted es la persona a la que los vecinos le preguntan antes de abrir una cuenta, pedir un préstamo o contestar un mensaje extraño. Por eso su consejo vale tanto.

En seis módulos cortos encontrará lo esencial para **usar los servicios financieros digitales con seguridad** y **enseñarlos en su comunidad**: cómo pagar y recibir sin efectivo, cómo comparar un crédito y alejarse del gota a gota, cómo protegerse del fraude, cómo ahorrar y asegurarse, y a dónde acudir cuando algo sale mal. Cada módulo trae conceptos clave, un caso ilustrativo, ideas para actuar y una autoevaluación de tres preguntas.

MÓDULO 1

Estar incluido financieramente y por qué importa

Tener y usar una cuenta formal protege el dinero del hogar y abre la puerta al crédito justo.

Estar **incluido financieramente** no es solo tener una cuenta. Es poder guardar, enviar, recibir, pedir prestado y protegerse con productos formales, seguros y a un costo razonable. Una persona incluida no depende de guardar billetes debajo del colchón ni del prestamista del barrio.

¿Por qué importa en la comunidad?

- **Protege el dinero.** El efectivo se pierde, se lo roban o se gasta sin darse cuenta. El dinero en una cuenta queda registrado.
- **Construye historia.** Cada pago y cada ahorro dejan una huella. Con esa huella, una entidad formal puede evaluar a la persona y prestarle a una tasa legal.
- **Da opciones.** Quien tiene cuenta puede recibir subsidios, ventas o remesas sin hacer filas ni pagar intermediarios.

En Colombia la mayoría de los adultos ya tiene algún producto de depósito, pero **usarlo bien** es otra cosa. Y no todos avanzan al mismo ritmo. Según el *Reporte de Inclusión Financiera 2025* de Banca de las Oportunidades y la Superintendencia Financiera, las mujeres usan menos los productos de depósito que los hombres, y solo el 34,7 % de ellas tiene crédito formal, frente al 38,4 % de ellos. La brecha se amplió frente a 2024.

Esa brecha tiene causas que usted conoce de cerca: menos ingresos propios, trabajo informal o de cuidado no remunerado, menos tiempo para hacer trámites y, muchas veces, la idea de que "las cuentas son cosa de otros". Hay una buena noticia: las mujeres son clientas muy activas del microcrédito y suelen ser buenas pagadoras. Cuando una mujer accede a servicios formales, el beneficio llega a todo el hogar.

Su papel como líder

Usted no necesita ser experto en finanzas. Basta con dar confianza, desmontar mitos ("me van a quitar el subsidio", "eso es solo para ricos") y acompañar los primeros pasos. Empiece por preguntar en su organización quién tiene cuenta, quién la usa y quién todavía guarda todo en efectivo.

82,7 %

de las mujeres adultas usa al menos un producto de depósito, frente al 87,4 % de los hombres (2025)

Banca de las Oportunidades y Superintendencia Financiera de Colombia [2026]

Inclusión financiera —

Acceso y uso efectivo de productos financieros formales (cuentas, pagos, crédito, ahorro y seguros) que responden a las necesidades de las personas, a un costo razonable y con protección. VER EN LA ENCICLOPEDIA ↗

Producto de depósito —

Cuenta en la que una persona guarda su dinero en una entidad vigilada: cuenta de ahorros, cuenta corriente o depósito de bajo monto, como muchas billeteras del celular.

Historial crediticio —

Registro de cómo una persona maneja sus deudas y pagos. Un buen historial facilita conseguir crédito formal a mejor tasa.

UN CASO PARA ENTENDERLO

Rosa y el grupo de mujeres de la vereda

Imagine a Rosa, presidenta de una asociación de mujeres artesanas. Casi todas venden en efectivo y guardan la plata en casa. Rosa organiza una tarde con una funcionaria de una entidad financiera para que cada una abra una cuenta desde el celular. Tres meses después, varias reciben pagos de clientes de otras ciudades y dos ya preguntan por un microcrédito para comprar materiales. El primer paso fue perder el miedo, juntas. (Caso ilustrativo.)

Qué puede hacer en su comunidad

- ✓ Haga un sondeo sencillo en su organización: quién tiene cuenta, quién la usa y quién no.
- ✓ Invite a una entidad vigilada a una jornada de apertura de cuentas, con prioridad para mujeres y jóvenes.
- ✓ Desmonte mitos comunes con ejemplos reales de vecinos que ya usan servicios formales.

- ✓ Organice horarios y lugares que faciliten la participación de quienes cuidan a otros.

AUTOEVALUACIÓN · 3 PREGUNTAS

1. ¿Qué significa estar incluido financieramente?

- Tener mucho dinero ahorrado
- Acceder y usar productos financieros formales, seguros y a costo razonable
- Tener una tarjeta de crédito
- Pedir prestado a un vecino

Respuesta: b) Acceder y usar productos financieros formales, seguros y a costo razonable. La inclusión financiera es acceso y uso de productos formales que sirven a las necesidades de la persona, no la cantidad de dinero que tenga.

2. Según el Reporte de Inclusión Financiera 2025, ¿cómo están las mujeres frente a los hombres en crédito formal?

- Tienen más crédito formal que los hombres
- Están igual
- Tienen menos: 34,7 % frente a 38,4 %

Respuesta: c) Tienen menos: 34,7 % frente a 38,4 %. Hay una brecha de 3,7 puntos porcentuales a favor de los hombres, y se amplió frente a 2024.

3. ¿Por qué ayuda usar una cuenta para recibir pagos?

Porque deja una huella que luego sirve para conseguir crédito formal

Porque elimina todos los gastos del hogar

Porque obliga a pagar más impuestos

Respuesta: a) Porque deja una huella que luego sirve para conseguir crédito formal. Los pagos y ahorros registrados construyen el historial con el que una entidad puede evaluar y prestar a una tasa legal.

MÓDULO 2

Cuentas, billeteras y Bre-B: pagar y recibir sin efectivo

Con una cuenta o billetera y una llave de Bre-B, el dinero llega en segundos a cualquier entidad.

Hoy cualquier persona con celular puede tener una **cuenta o billetera digital** en una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera. Muchas se abren en minutos, solo con la cédula, y sirven para guardar dinero, pagar en la tienda, recibir el pago de una cosecha o enviar plata a la familia.

Durante años el problema fue que el dinero digital no "hablaba" entre entidades: pasar plata de un banco a una billetera costaba, se demoraba o solo funcionaba en horario de oficina. Eso cambió con **Bre-B**, el sistema de pagos inmediatos del Banco de la República, que funciona desde el 6 de octubre de 2025.

Cómo funciona Bre-B, en tres pasos

1. **Registre su llave.** Desde la aplicación de su banco o billetera, asocie su cuenta a una llave: su número de celular, su cédula, su correo o un código.
2. **Pague o cobre con la llave.** Para enviar dinero, escriba la llave de la otra persona o escanee un código QR. No necesita saber en qué banco está ni el número de cuenta.
3. **Confirme y listo.** El dinero llega en segundos, a cualquier hora, incluso fines de semana y festivos.

Bre-B ya se volvió parte de la vida diaria: la mayoría de los pagos son pequeños, de menos de $100.000, como los que antes se hacían con billetes. Aun así, el efectivo sigue siendo el rey: según la encuesta del Banco de la República de 2026 citada por *Portafolio*, el 65,7 % de los pagos habituales todavía se hace en efectivo.

Cuidados básicos

- **Revise el nombre** del destinatario que muestra la aplicación antes de confirmar. Si no coincide, no pague.
- Un pago inmediato llega en segundos y **es difícil de devolver**. Piénselo antes, no después.
- Use solo la **aplicación oficial** de su entidad, descargada de la tienda del celular.
- Para el negocio, imprima su código QR o su llave y póngala a la vista de los clientes.

Para una tienda, una plaza de mercado o una asociación de productores, recibir por Bre-B significa menos riesgo de robo, menos billetes falsos y cuentas más claras al final del día.

36,1 millones

de clientes tenía Bre-B al cumplir su primer año de operación

Martín Piñeros, A (2026)

Billetera digital

Aplicación del celular, ofrecida por una entidad vigilada, que funciona como una cuenta para guardar, enviar y recibir dinero. VER EN LA ENCICLOPEDIA ↗

Bre-B

Sistema de pagos inmediatos del Banco de la República que conecta a bancos, cooperativas y billeteras para mover dinero en segundos, a toda hora, entre entidades distintas. VER EN LA ENCICLOPEDIA ↗

Llave

Dato fácil de recordar (celular, cédula, correo o código) que reemplaza el número de cuenta para enviar o recibir dinero por Bre-B.

Código QR

Cuadro de puntos que se escanea con la cámara del celular para pagar sin escribir datos.

UN CASO PARA ENTENDERLO

Don Efraín y la tienda de la esquina

Un caso típico: don Efraín tiene una tienda de barrio y solo recibía efectivo. Cada fin de semana le preocupaba guardar la plata y casi nunca tenía cambio. Su hija le registró una llave de Bre-B con su número de celular y le imprimió el código QR. Ahora los clientes le pagan con el celular, él revisa el nombre antes de entregar el mercado y al final del día ve todo en la aplicación. Ya no tiene que ir al pueblo a consignar. (Caso ilustrativo.)

Qué puede hacer en su comunidad

- ✓ Organice una jornada para que vecinos y comerciantes registren su llave de Bre-B con apoyo de los jóvenes de la comunidad.

- ✓ Proponga que las cuotas de la junta o la asociación se paguen por transferencia y no en efectivo.
- ✓ Ayude a los tenderos a imprimir y exhibir su código QR o su llave.
- ✓ Enseñe la regla de oro: revisar el nombre del destinatario antes de confirmar cualquier pago.

AUTOEVALUACIÓN · 3 PREGUNTAS

1. ¿Qué es una llave de Bre-B?

- La clave secreta de la cuenta
- Un dato como el celular o la cédula que reemplaza el número de cuenta para recibir pagos
- Una tarjeta que se compra en el banco

Respuesta: b) Un dato como el celular o la cédula que reemplaza el número de cuenta para recibir pagos. La llave es un dato fácil de recordar para identificar su cuenta. No es una contraseña y no da acceso a su dinero.

2. ¿Qué debe revisar antes de confirmar un pago por Bre-B?

- El color de la aplicación
- Que el nombre del destinatario coincida con la persona a quien quiere pagar
- Que sea día hábil

Respuesta: b) Que el nombre del destinatario coincida con la persona a quien quiere pagar. El pago llega en segundos y es difícil de devolver, por eso hay que verificar el nombre antes de confirmar.

3. ¿En qué horario funciona Bre-B?

Solo en horario bancario

Solo entre semana

A cualquier hora, todos los días

Respuesta: c) A cualquier hora, todos los días. Bre-B es un sistema de pagos inmediatos que opera las 24 horas, incluidos fines de semana y festivos.

MÓDULO 3

Crédito responsable frente al gota a gota

Comparar el costo total y conocer la tasa de usura protege a las familias del préstamo ilegal.

Pedir prestado no es malo. Un crédito bien usado permite comprar semillas, surtir la tienda o resolver una emergencia. Lo peligroso es pedir sin comparar, o caer en el **gota a gota**: el préstamo informal de cobro diario o semanal, sin papeles, con intereses altísimos y, muchas veces, cobros con amenazas y violencia.

Cuánto cuesta cada opción

Una encuesta de ANIF y Colombia Fintech midió lo que realmente pagan las personas. Con los bancos, el costo promedio es de 17,9 % al año. En el gota a gota es muchísimo más alto, y el cobro casi siempre es diario o semanal, lo que asfixia a quien vive del día a día. En los hogares que ganan menos de un salario mínimo, el 39 % de la deuda es informal.

Qué es la tasa de usura

En Colombia existe un **límite legal** a los intereses: la **tasa de usura**. La Superintendencia Financiera la certifica cada mes. Para noviembre de 2026 fue de **28,34 % efectivo anual** para el crédito de consumo y ordinario, y de 71,82 % para el crédito de consumo de bajo monto. Cobrar por encima de ese techo está prohibido y es un delito.

Cómo comparar un crédito, paso a paso

1. **Pida la tasa efectiva anual (E.A.)**, no solo la "cuota" o el "interés mensual". Es la forma de comparar peras con peras.
2. **Pregunte por el costo total**: seguros, comisiones, estudio de crédito. Sume todo.
3. **Verifique que la entidad sea legal**: consulte si está vigilada por la Superintendencia Financiera o, si es una empresa no vigilada, que esté debidamente registrada y responda ante la SIC.
4. **Lea antes de firmar** y pida copia del contrato y del plan de pagos.
5. **Pida solo lo que puede pagar.** Una regla práctica: que las cuotas no se coman lo que necesita para comer, el arriendo y los servicios.

Las fintech de crédito digital y las entidades de microcrédito evalúan a personas sin historial bancario y prestan montos pequeños en poco tiempo. Son una alternativa legal al gota a gota, siempre que se comparen.

382,2 %

anual es la tasa promedio que pagan las personas en el gota a gota, frente a 17,9 % con los bancos

ANIF y Colombia Fintech (2025)

Tasa de usura —

Interés máximo que se puede cobrar por un préstamo en Colombia. Equivale a 1,5 veces el Interés Bancario Corriente que certifica cada mes la Superintendencia Financiera. VER EN LA ENCICLOPEDIA ↗

Gota a gota —

Préstamo informal e ilegal de cobro diario o semanal, con tasas muy superiores a la de usura y cobranza violenta. VER EN LA ENCICLOPEDIA ↗

Tasa efectiva anual (E.A.) —

Lo que realmente cuesta un crédito en un año, incluyendo cómo se acumulan los intereses. Sirve para comparar ofertas distintas.

UN CASO PARA ENTENDERLO

Julián, el joven que quería una moto para trabajar

Imagine a Julián, de 22 años, que hace domicilios y necesita una moto. Un señor del barrio le ofrece plata 'sin papeles' que se paga cada día. Antes de aceptar, Julián le pregunta a la líder juvenil de su junta. Ella le ayuda a comparar: con un crédito digital formal paga una cuota mensual fija, conoce la tasa efectiva anual y no lo cobran en la calle. Julián elige la opción legal y empieza a construir su historial. (Caso ilustrativo.)

Qué puede hacer en su comunidad

- ✓ Publique cada mes en la cartelera o el grupo de la junta la tasa de usura vigente que certifica la Superintendencia Financiera.
- ✓ Enseñe a comparar créditos con la tasa efectiva anual y el costo total, no solo con la cuota.
- ✓ Identifique entidades formales de microcrédito o crédito digital que atiendan en su zona e invítelas a la comunidad.
- ✓ Acompañe a quien esté atrapado en el gota a gota a buscar alternativas legales y a denunciar si hay amenazas.

AUTOEVALUACIÓN · 3 PREGUNTAS

1. ¿Qué es la tasa de usura?

- El interés que cobra el gota a gota
- El interés máximo legal que se puede cobrar por un préstamo
- Un impuesto a los créditos

Respuesta: b) El interés máximo legal que se puede cobrar por un préstamo. Es el techo legal a los intereses. La certifica cada mes la Superintendencia Financiera y cobrar por encima es delito.

2. Para comparar dos créditos, ¿qué dato es el más útil?

- El valor de la cuota diaria
- La tasa efectiva anual y el costo total
- Qué tan rápido entregan la plata

Respuesta: b) La tasa efectiva anual y el costo total. La tasa efectiva anual y la suma de todos los cobros permiten comparar ofertas de forma justa.

3. ¿Cuánto paga en promedio una persona al año en el gota a gota, según ANIF y Colombia Fintech?

- Cerca del 18 %
- Cerca del 28 %
- Más del 380 %

Respuesta: c) Más del 380 %. El costo promedio medido fue de 382,2 % anual, más de veinte veces lo que se paga con un banco.

MÓDULO 4

Cómo protegerse del fraude y la suplantación

Las estafas digitales empiezan casi siempre con un engaño; reconocer las señales es la mejor defensa.

La mayoría de las transacciones financieras ya se hace por canales digitales, y los delincuentes lo saben. Según el Centro Cibernético Policial, citado por *Noticias RCN*, en 2025 se registraron 64.628 denuncias por estafas digitales. Casi todas tienen algo en común: **no rompen la tecnología, engañan a la persona**.

Señales de alerta

- **Urgencia o miedo:** "su cuenta será bloqueada hoy", "su hijo tuvo un accidente".
- **Premios o ganancias fáciles:** "ganó un subsidio", "invierta y duplique su plata en una semana".
- **Enlaces o archivos** que llegan por mensaje de texto, WhatsApp o correo.
- **Llamadas de "funcionarios" del banco** que piden datos para "verificar" o "devolver" un dinero.
- **Ofertas de empleo o créditos** que piden un pago anticipado.

Lo que nunca debe compartir

1. Las **claves** de su cuenta o de su aplicación.
2. Los **códigos que llegan por mensaje de texto** (códigos de verificación o de un solo uso). Ninguna entidad seria se los pedirá por teléfono.
3. Las **fotos de su cédula por ambos lados** o selfies con la cédula, a desconocidos.
4. Los datos completos de su **tarjeta**, incluido el código de atrás.

Suplantación de identidad

La **suplantación** ocurre cuando alguien usa sus datos para abrir cuentas, sacar créditos o duplicar su línea de celular a su nombre. Si deja de tener señal de repente o le llegan mensajes de productos que no pidió, actúe de inmediato: llame a su operador y a su entidad.

Si ya le pasó

- Llame **de inmediato** a su entidad por los canales oficiales y pida bloquear la cuenta o la tarjeta.
- Cambie sus claves.
- Denuncie ante la Policía (CAI Virtual) o la Fiscalía y guarde los soportes.
- No sienta vergüenza: contarlo ayuda a que otros no caigan.

La **Ley 2573 de 2026** protege a las víctimas: mientras un juez decide, las entidades deben suspender los cobros y los reportes negativos derivados de la suplantación, y están obligadas a verificar mejor la identidad de sus clientes.

40.316

denuncias por suplantación de identidad recibió la Superintendencia de Industria y Comercio entre 2020 y junio de 2026

Superintendencia de Industria y Comercio (2026)

Suplantación de identidad —

Uso de los datos personales de otra persona, sin su permiso, para abrir productos, pedir créditos o hacer transacciones a su nombre. VER EN LA ENCICLOPEDIA ↗

Código de verificación —

Número temporal que la entidad envía por mensaje para confirmar que es usted quien hace una operación. Compartirlo equivale a entregar la llave de su casa.

Phishing o engaño digital —

Mensaje, correo o llamada que se hace pasar por una entidad de confianza para robar claves o datos.

UN CASO PARA ENTENDERLO

La llamada a doña Carmen

Un caso típico: doña Carmen, madre cabeza de hogar, recibe una llamada de alguien que dice ser del banco. Le explican que hay un movimiento sospechoso y que, para cancelarlo, debe dictar el código que le acaba de llegar. Carmen recuerda lo que aprendió en la reunión de la junta: el banco nunca pide códigos. Cuelga, llama al número que aparece en su tarjeta y confirma que todo era un intento de fraude. Al día siguiente lo cuenta en el grupo del barrio. (Caso ilustrativo.)

Qué puede hacer en su comunidad

- ✓ Cree en el grupo de WhatsApp de la comunidad una alerta para compartir los intentos de fraude que circulen.
- ✓ Repita en cada reunión las cuatro cosas que nunca se comparten: claves, códigos, fotos de la cédula y datos de la tarjeta.
- ✓ Pegue en un lugar visible los números oficiales de las entidades más usadas en su zona.
- ✓ Acompañe a las personas mayores a revisar la seguridad de su celular y sus aplicaciones.

AUTOEVALUACIÓN · 3 PREGUNTAS

1. Alguien que dice ser del banco le pide el código que le llegó por mensaje. ¿Qué hace?

- Se lo dicta para no perder la plata
- Cuelga y llama a la línea oficial que aparece en su tarjeta o en la aplicación
- Le pide que llame más tarde

Respuesta: b) Cuelga y llama a la línea oficial que aparece en su tarjeta o en la aplicación. Ninguna entidad seria pide códigos por teléfono. Cuelgue y comuníquese usted por los canales oficiales.

2. ¿Cuál de estas es una señal de alerta de fraude?

- Un mensaje que le exige actuar de inmediato para no perder su cuenta
- Un extracto que llega en la fecha de siempre
- Una notificación de un pago que usted sí hizo

Respuesta: a) Un mensaje que le exige actuar de inmediato para no perder su cuenta. La urgencia y el miedo son las herramientas favoritas de los estafadores para que la persona no piense.

3. ¿Qué establece la Ley 2573 de 2026 para las víctimas de suplantación?

Que deben pagar la deuda y luego reclamar

Que se suspendan los cobros y los reportes negativos mientras un juez decide

Que pierden su historial crediticio

Respuesta: b) Que se suspendan los cobros y los reportes negativos mientras un juez decide. La ley protege a la víctima mientras se resuelve el caso y obliga a las entidades a verificar mejor la identidad.

MÓDULO 5

Ahorro, seguros y metas del hogar o del negocio

Ahorrar con un propósito y protegerse con un seguro evita que una emergencia acabe con lo construido.

Ahorrar no es guardar lo que sobra; es **separar primero** una parte, aunque sea pequeña, para algo que importa. Una meta concreta (el uniforme del colegio, la fumigación de la cosecha, la nevera del negocio) le da sentido al esfuerzo.

Tres pasos para empezar

1. **Ponga nombre y fecha a la meta.** "Reunir $600.000 para las semillas en marzo" funciona mejor que "ahorrar".
2. **Divida en cuotas.** $600.000 en seis meses son $100.000 al mes, unos $25.000 a la semana.
3. **Use un bolsillo o cuenta aparte.** Muchas billeteras y cuentas permiten crear "bolsillos" o metas. Así el ahorro no se mezcla con el gasto diario y está protegido.

Natilleras y cadenas: con cuidado

Las natilleras y cadenas de ahorro son una tradición de confianza, pero el dinero en efectivo puede perderse o desaparecer con quien lo guarda. Si su grupo ahorra junto, considere llevar el dinero a una **cuenta formal** a nombre del grupo, con dos firmas y cuentas claras en cada reunión.

Separar lo del hogar y lo del negocio

Para la tendera, el productor o la emprendedora, mezclar la plata de la casa con la del negocio impide saber si se está ganando o perdiendo. Una cuenta para el negocio y otra para el hogar ayuda a ver la realidad y, más adelante, a demostrar ingresos para pedir un crédito. Las mujeres ya son protagonistas del microcrédito: en 2025 recibieron más desembolsos que los hombres, aunque por montos promedio más bajos.

Los seguros: proteger lo que se tiene

Un **seguro** es un pago pequeño y periódico que protege frente a un golpe grande: la muerte del sostén del hogar, una enfermedad, la pérdida de la cosecha o el robo de la mercancía. Hoy existen **microseguros** de bajo costo que se contratan desde el celular o con el crédito. Antes de comprar, pregunte qué cubre, qué no cubre, cuánto cuesta y cómo se reclama.

898.000

desembolsos de microcrédito recibieron las mujeres en 2025, frente a 774.000 los hombres

Banca de las Oportunidades y Superintendencia Financiera de Colombia (2026)

Bolsillo o meta de ahorro —

Espacio dentro de una cuenta o billetera digital para separar dinero con un propósito, sin mezclarlo con el gasto diario.

Microseguro —

Seguro de bajo costo y coberturas sencillas, pensado para hogares y negocios pequeños. VER EN LA ENCICLOPEDIA ↗

Fondo de emergencia —

Ahorro reservado para imprevistos, idealmente equivalente a uno a tres meses de gastos básicos.

UN CASO PARA ENTENDERLO

La asociación de cafeteros que dejó la caja de lata

Imagine una asociación de pequeños productores de café que guardaba el fondo común en una caja de lata. Después de un robo, el tesorero propone abrir una cuenta a nombre de la asociación, con dos firmas, y presentar el saldo en cada asamblea. Cada socio crea además un bolsillo de ahorro para la fertilización y contrata un microseguro contra pérdida de cosecha. Cuando llega una helada, el seguro paga y nadie tiene que acudir al gota a gota. (Caso ilustrativo.)

Qué puede hacer en su comunidad

- ✓ Promueva retos de ahorro con metas y fechas concretas en su organización.

- ✓ Si su grupo maneja natillera o fondo común, proponga llevarlo a una cuenta formal con dos firmas.
- ✓ Invite a una entidad o aseguradora vigilada a explicar microseguros, con preguntas claras sobre lo que cubren y lo que no.
- ✓ Enseñe a emprendedores a separar las cuentas del hogar y del negocio.

AUTOEVALUACIÓN · 3 PREGUNTAS

1. ¿Cuál es la mejor forma de empezar a ahorrar?

- Guardar lo que sobre al final del mes
- Ponerle nombre y fecha a una meta y separar primero una cuota fija
- Esperar a ganar más

Respuesta: b) Ponerle nombre y fecha a una meta y separar primero una cuota fija. Una meta concreta y una cuota separada desde el inicio hacen que el ahorro sea constante.

2. ¿Para qué sirve un seguro?

- Para ganar intereses
- Para protegerse con un pago pequeño frente a un golpe económico grande
- Para conseguir crédito más barato siempre

Respuesta: b) Para protegerse con un pago pequeño frente a un golpe económico grande. El seguro traslada a la aseguradora el riesgo de una pérdida grande a cambio de una prima pequeña y periódica.

3. ¿Por qué conviene separar la cuenta del hogar y la del negocio?

- Para saber si el negocio gana o pierde y poder demostrar ingresos
- Porque la ley lo prohíbe
- Para pagar menos impuestos

Respuesta: a) Para saber si el negocio gana o pierde y poder demostrar ingresos. Separar cuentas muestra la realidad del negocio y construye la información que luego pide una entidad para prestar.

MÓDULO 6

Sus derechos, a dónde acudir y cómo multiplicar lo aprendido

Todo consumidor financiero tiene derechos y caminos gratuitos para reclamar; usted puede enseñarlos.

Quien usa una cuenta, una billetera, un crédito o un seguro es un **consumidor financiero**, y la ley le reconoce derechos. Entre los principales:

- Recibir **información clara, completa y por escrito** sobre tasas, costos y condiciones, antes de firmar.
- Recibir **copia** de los contratos y del plan de pagos.
- Que no le cobren por servicios que no contrató.
- Que sus **datos personales** se usen solo para lo autorizado, y poder corregir información equivocada en las centrales de riesgo.
- Presentar **quejas y reclamos** y recibir respuesta.

A dónde acudir, en orden

1. **La entidad.** Presente la queja por sus canales oficiales y guarde el número de radicado.
2. **El Defensor del Consumidor Financiero.** Cada entidad vigilada tiene uno. Es independiente, su servicio es **gratuito** y puede ayudar a resolver el conflicto. Sus datos deben aparecer en la página web de la entidad.
3. **La Superintendencia Financiera (SFC).** Recibe quejas contra bancos, compañías de financiamiento, cooperativas financieras, billeteras de entidades vigiladas y aseguradoras.
4. **La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).** Atiende quejas contra empresas no vigiladas por la SFC que dan crédito o venden a plazos, y casos de mal uso de datos personales y suplantación.
5. **La Policía o la Fiscalía**, cuando hay un delito: fraude, amenazas o cobros violentos del gota a gota.

Cómo multiplicar lo aprendido

Usted no tiene que enseñar todo de una vez. Funciona mejor así:

- **Un tema por reunión**, de 15 o 20 minutos, al inicio o al final de la asamblea.
- **Con ejemplos de la vida diaria** y con el celular en la mano: registrar una llave, revisar una tasa, identificar un mensaje falso.
- **Con aliados**: jóvenes que ayuden a los mayores, lideresas que lleguen a otras mujeres, entidades que acompañen sin vender a la fuerza.
- **Usando esta cartilla**: cada módulo trae un caso y una autoevaluación que puede hacerse en grupo.

Consumidor financiero

Toda persona que es cliente, usuario o posible cliente de una entidad financiera, aseguradora o del mercado de valores.

Defensor del Consumidor Financiero

Figura independiente que cada entidad vigilada debe tener para atender, de forma gratuita, las quejas de sus clientes.

Superintendencia Financiera de Colombia

Entidad del Estado que vigila a bancos, aseguradoras, cooperativas financieras y demás entidades que manejan el ahorro del público, y recibe quejas contra ellas. VER EN LA ENCICLOPEDIA ↗

Superintendencia de Industria y Comercio

Entidad que protege a los consumidores frente a empresas no vigiladas por la Superintendencia Financiera y vigila el uso de los datos personales.

UN CASO PARA ENTENDERLO

Martha y el seguro que no pidió

Un caso típico: Martha revisa el extracto de su crédito y ve un cobro mensual por un seguro que nunca contrató. Reclama en la entidad, pero la respuesta no la convence. Con el apoyo de la junta, escribe al Defensor del Consumidor Financiero de esa entidad, sin pagar nada. Semanas después le devuelven lo cobrado. Martha cuenta su experiencia en la siguiente asamblea y otros tres vecinos revisan sus extractos. (Caso ilustrativo.)

Qué puede hacer en su comunidad

- ✓ Arme una ruta de atención en una sola página, con los canales de la entidad, el Defensor del Consumidor Financiero, la SFC, la SIC y la Policía.

- ✓ Dedique 15 minutos de cada asamblea a un tema de esta cartilla y haga la autoevaluación en grupo.
- ✓ Forme multiplicadores: jóvenes, lideresas y tenderos que enseñen a sus propios grupos.
- ✓ Acompañe a los vecinos a presentar sus quejas por escrito y a guardar los soportes.

AUTOEVALUACIÓN · 3 PREGUNTAS

1. ¿Cuánto cuesta acudir al Defensor del Consumidor Financiero?

- Nada, es gratuito
- Depende del monto del reclamo
- Requiere pagar un abogado

Respuesta: a) Nada, es gratuito. El Defensor del Consumidor Financiero presta su servicio de forma gratuita a los clientes de la entidad.

2. Una empresa no vigilada por la Superfinanciera le vendió a plazos con cobros abusivos. ¿A dónde acude?

- A la Superintendencia de Industria y Comercio
- Al Banco de la República
- A la Registraduría

Respuesta: a) A la Superintendencia de Industria y Comercio. La SIC protege a los consumidores frente a empresas que dan crédito y no están vigiladas por la Superintendencia Financiera.

3. ¿Cuál es el primer paso para reclamar por un cobro indebido?

Dejar de pagar todas las cuotas

Presentar la queja ante la entidad y guardar el número de radicado

Publicarlo en redes sociales

Respuesta: b) Presentar la queja ante la entidad y guardar el número de radicado. La entidad debe tener la oportunidad de corregir; si no lo hace, siguen el Defensor y la Superintendencia.

Para profundizar

- White paper 2: Tasas de interés y usura · Cómo funciona el límite a los intereses y el costo del gota a gota
- Infografía 2: Tasas de interés y usura
- White paper 4: Bre-B y pagos inmediatos · Qué es Bre-B y cómo funciona
- Infografía 4: Bre-B
- White paper 9: Identidad digital · Fraude, suplantación y la Ley 2573 de 2026
- White paper 11: Crédito digital · Alternativas legales de crédito para personas y negocios
- Superintendencia Financiera de Colombia: atención al consumidor · Quejas contra entidades vigiladas y consulta de entidades autorizadas
- Superintendencia de Industria y Comercio · Quejas contra empresas no vigiladas y protección de datos personales

Referencias

ANIF y Colombia Fintech. (2025). *Análisis de cambios metodológicos de la tasa de usura y su impacto en la inclusión financiera* [incluye la Encuesta sobre la Tasa de Endeudamiento Real, 1.221 personas y 1.009 mipymes], citado en Colombia Fintech (2025), *Hoja de ruta 2026-2030*, Transversales, cap. IV.a. https://www.larepublica.co/finanzas/la-tasa-para-endeudamiento-de-los-hogares-colombianos-ascendio-a-382-2-anual-4044106

Banca de las Oportunidades y Superintendencia Financiera de Colombia. (2026). *Reporte de Inclusión Financiera 2025*. https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/10116223/reporte-de-inclusion-financiera-2025/

Congreso de la República de Colombia. (2026, 19 de mayo). *Ley Estatutaria 2573 de 2026*, por la cual se adoptan medidas para proteger a las víctimas de suplantación de identidad frente a reportes negativos y cobros. Diario Oficial 53.496. https://cancilleria.gov.co/normograma/compilacion/docs/ley_2573_2026.htm

Martín Piñeros, A. (2026, 6 de octubre). *Bre-B cumple un año: cifras relevantes de operaciones, transacciones y usuarios*. Minuto60. https://www.minuto60.com/economia/bre-b-cumple-un-ano-cifras-relevantes-operaciones-transacciones-usuarios/16647

Noticias RCN. (2025, 3 de diciembre). *Colombia superó las 64.000 denuncias por estafas digitales en 2025: recomendaciones de la Policía* [con datos del Centro Cibernético Policial]. https://www.noticiasrcn.com/economia/recomendaciones-estafas-digitales-colombia-por-policia-967224

Rodríguez Martínez, H. (2026, 18 de noviembre). Transferencias de dinero casi se duplican en los últimos dos años y uso del efectivo cayó 12 puntos porcentuales [con base en la Encuesta de percepción sobre el uso de los instrumentos para los pagos habituales en Colombia 2026, del Banco de la República]. *Portafolio*. https://www.portafolio.co/tecnologia/transferencias-de-dinero-casi-se-duplican-en-los-ultimos-dos-anos-y-uso-del-efectivo-cayo-12-puntos-porcentuales-506619

Superintendencia de Industria y Comercio. (2026, 23 de junio). *La SIC alerta por aumento de suplantación de identidad en el país y lanza campaña para prevenir fraudes digitales*. https://sedeelectronica.sic.gov.co/noticias/la-sic-alerta-por-aumento-de-suplantacion-de-identidad-en-el-pais-y-lanza-campana-para-prevenir-fraudes-digitales

Superintendencia Financiera de Colombia. (2026, 30 de octubre). *Superfinanciera certifica el Interés Bancario Corriente* [Resolución 1707 de 2026, vigencia del 1 al 30 de noviembre de 2026]. https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/10116308/superfinanciera-certifica-el-interes-bancario-corriente/

Sobre esta cartilla

Esta cartilla hace parte de una serie de tres guías del Ecosistema de Conocimiento Fintech, dirigidas a congresistas y sus equipos, funcionarios territoriales y líderes cívicos y sociales. Su versión web interactiva está disponible en colombiafintech.co.

Este material fue elaborado por Colombia Fintech en el marco del Programa de Formación en Tecnología e Innovación Financiera para el Liderazgo Público (Convenio de Colaboración No. 030-2026), con el apoyo del programa Colombia + Competitiva. Colombia + Competitiva es una iniciativa conjunta entre la Embajada de Suiza en Colombia – Cooperación Económica y Desarrollo (SECO) y el Gobierno de Colombia, facilitada por Swisscontact.

El contenido es responsabilidad exclusiva de Colombia Fintech y no refleja necesariamente la posición de la Embajada de Suiza en Colombia – Cooperación Económica y Desarrollo (SECO), de Swisscontact ni del programa Colombia + Competitiva.

Colombia Fintech

swisscontact

Colombia+ Competitiva
Cooperación suiza para la competitividad

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Embajada de Suiza en Colombia
Cooperación Económica y Desarrollo (SECO)