



Superintendencia  
Financiera de Colombia



# Expectativas del supervisor sobre atención y trato justo a población LGBTIQ+



# Expectativas del supervisor sobre atención y trato justo a población LGBTIQ+

## **Autores**

Julián David Vásquez Coy  
Andrés Felipe Alvarado Cortés  
Paola Mariana Vivas Arango

Despacho del Superintendente Financiero  
Grupo de Inclusión Financiera

## **Diseño**

Grupo de Comunicaciones

Superintendencia Financiera de Colombia  
[comunicacionessfc@superfinanciera.gov.co](mailto:comunicacionessfc@superfinanciera.gov.co)  
[www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)

2026

Los autores de este documento ceden de manera voluntaria, gratuita e irrevocable a la SFC los derechos patrimoniales para su reproducción, distribución, comunicación pública, traducción, adaptación y transformación, en cualquier formato físico o digital, sin limitación territorial ni temporal, con fines de divulgación institucional, formación académica y fortalecimiento del sector financiero. Esta cesión no genera vínculo laboral ni contractual adicional con la SFC. El contenido del documento es informativo y académico, y sus opiniones, conceptos y propuestas no comprometen ni constituyen posición oficial de la SFC.

## Tabla de siglas y abreviaturas

Sigla / Abreviatura	Significado
CBJ	Circular Básica Jurídica
CE	Circular Externa
DANE	Departamento Administrativo Nacional de Estadística
EOSF	Estatuto Orgánico del Sistema Financiero
LGBTIQ+	Acrónimo de personas lesbianas, gays, bisexuales, transgénero, intersexuales y <i>queer</i> . El signo + representa a las personas con una orientación sexual, una identidad de género, una expresión de género y características sexuales diversas que se identifican a sí mismas utilizando otros términos.
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
ONU	Organización de las Naciones Unidas
SAC	Sistema de Atención al Consumidor Financiero
SFC	Superintendencia Financiera de Colombia
SU / T	Tipo de Sentencia de Unificación / T: Sentencia de Tutela

# TABLA DE CONTENIDO

<b>Introducción</b>	<b>5</b>
<b>Marco conceptual</b>	<b>7</b>
<b>Marco regulatorio</b>	<b>8</b>
<b>Orientaciones para la atención y el trato justo de la población LGBTIQ+</b>	<b>11</b>
<b>Orientaciones generales de atención y trato justo</b>	<b>15</b>





# INTRODUCCIÓN

La Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) reafirma su compromiso con la inclusión financiera y con el fortalecimiento de una cultura de atención, protección y trato justo hacia los consumidores financieros.

En este sentido, impulsa medidas que faciliten el acceso equitativo a productos y servicios financieros, reconociendo que este acceso es esencial para mejorar el bienestar de la población y contribuir al desarrollo sostenible del país.

Más allá del acceso al sistema financiero, el propósito de la inclusión financiera es que los productos y servicios ofrecidos contribuyan efectivamente al bienestar de las personas, permitiéndoles gestionar sus recursos de manera segura, planificar su futuro y mejorar su calidad de vida.

Para lograrlo, es fundamental que las entidades vigiladas diseñen soluciones que respondan a las necesidades y capacidades de cada segmento poblacional, eliminando barreras que dificultan su uso y garantizando que todas las personas puedan beneficiarse plenamente del sistema financiero.

Un acceso equitativo a productos financieros bien diseñados no solo facilita la toma de decisiones económicas informadas, sino que también fortalece la autonomía financiera de los consumidores y promueve el desarrollo social. En este contexto, garantizar un trato justo im-

plica ofrecer productos asequibles, adecuados y orientados al bienestar financiero, que respondan de manera efectiva a las necesidades reales de los consumidores.

Esto incluye prevenir el sobreendeudamiento, un riesgo que afecta tanto a las personas como a la sostenibilidad del sistema financiero, y garantizar que los productos financieros cubran todas las etapas del ciclo de vida. La transparencia, la asesoría responsable y el acompañamiento posterior son esenciales para generar relaciones de confianza y decisiones financieras informadas.

En 2024, la SFC publicó el documento de **Expectativas del supervisor sobre atención y trato justo a los consumidores financieros**, en el cual se socializaron orientaciones generales para facilitar el acceso equitativo al sistema financiero de población migrante, reincorporada, víctima y del sector minero.

El presente documento aborda la **atención y el trato justo de personas LGBTIQ+**, población que a su vez puede enfrentar barreras adicionales en su interacción con el sistema financiero. Estas barreras pueden originarse a partir de factores como la orientación sexual, identidad de género, expresión de género y características sexuales diversas de las personas; además de sesgos inconscientes, obstáculos tecnológicos, desconocimiento de derechos o la falta de productos y servicios adaptados a sus necesidades.



Para orientar a las entidades vigiladas en la eliminación de las barreras que enfrentan ciertos grupos poblacionales en su interacción con el sistema financiero, este documento presenta, en primer lugar, un marco normativo que sustenta el derecho de estas poblaciones a un acceso equitativo y un trato justo.

Igualmente, expone orientaciones de atención y trato justo dirigidos a cada uno de los grupos abordados, y finaliza con un conjunto de principios generales para orientar la atención inclusiva y equitativa.

Este documento no sustituye la regulación vigente en materia de protección al consumidor financiero ni las guías de supervisión existentes. Su propósito es dar orientaciones sobre principios y estándares que promuevan un sistema financiero más accesible, equitativo e incluyente.

A photograph of two women celebrating. The woman on the left has a large afro and is wearing sunglasses and a yellow top. The woman on the right has curly blonde hair and is wearing sunglasses and a red top. They are both smiling broadly and holding up a large rainbow flag. The background is bright and sunny.

# MARCO CONCEPTUAL

- **Bienestar financiero:** “medida en que una persona o familia puede gestionar sin problemas sus obligaciones financieras actuales y sentirse segura de su futuro financiero”<sup>1</sup>.
- **Diseño universal:** creación de objetos, espacios y productos accesibles y utilizables por todas las personas, independientemente de sus orientaciones, habilidades o discapacidades, con el objetivo de maximizar la accesibilidad para el mayor número de personas posible. Este enfoque va más allá de los requisitos legales mínimos de accesibilidad y se basa en la diversidad de características y habilidades de la población<sup>2</sup>.
- **Población LGBTIQ+:** acrónimo de personas lesbianas, gays, bisexuales, transgénero, intersexuales y queer. El signo más representa a las personas con una orientación sexual, una identidad de género, una expresión de género y características sexuales diversas que se identifican a sí mismas utilizando otros términos<sup>3</sup>.
- **Principio de trato justo al consumidor financiero:** “En desarrollo de este principio las entidades vigiladas deben garantizar en el diseño, ofrecimiento y prestación de productos y servicios:
  - Productos y servicios que atiendan las necesidades y expectativas de los consumidores financieros.
  - Acceso y suministro de información clara, transparente y oportuna, acorde con las necesidades y perfil del consumidor financiero, en todo el ciclo de vida del producto.
  - Inexistencia de barreras para movilizarse entre diferentes productos, servicios y entidades financieras.
  - Inexistencia de barreras para interponer quejas o reclamos”<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> UNSGSA Financial Health Working Group - United Nations Secretary-General’s Special Advocate for Inclusive Finance for Development (14 de septiembre de 2021). Salud Financiera: Una Introducción Para los Responsables de la Formulación de Políticas del Sector Financiero. Disponible en: <https://www.unsgsa.org/publications/financial-health-introduction-financial-sector-policymakers>

<sup>2</sup> Estrada, R. S. (2017). Pensar y diseñar en plural. Los siete principios del diseño universal. Revista digital universitaria, 18(4).

<sup>3</sup> Organización Internacional del Trabajo. (2022). Inclusión de las personas lesbianas, gays, bisexuales, transgénero, intersexuales y queer (LGBTIQ+) en el mundo del trabajo: Una guía de aprendizaje. Disponible en: [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@gender/documents/publication/wcms\\_846431.pdf](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@gender/documents/publication/wcms_846431.pdf)

<sup>4</sup> Circular Básico Jurídica, Parte I, Título III, Capítulo II



## MARCO REGULATORIO

La inclusión financiera tiene un papel importante para promover el bienestar y la resiliencia de individuos, familias y comunidades.

En este contexto, la SFC en el marco de los objetivos establecidos en el artículo 325 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (EOSF), específicamente el de supervisar las actividades que desarrollan sus entidades vigiladas, promueve la prevención de conductas que puedan vulnerar los derechos de los consumidores financieros, ya sea mediante la negativa a prestar servicios, la omisión en la oferta de productos o la terminación unilateral de contratos sin que medien causales objetivas y razonables.

El artículo 13 de la Constitución Política consagra el derecho fundamental a la igualdad, estableciendo que “todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados”<sup>5</sup>.

Estos principios se extienden a todas las actividades financieras, bursátiles, aseguradoras y cualquier otra relacionada con la captación y manejo de recursos de interés público, tal como lo dispone el artículo 335 de la Constitución.

Asimismo, el inciso segundo del artículo 49 del EOSF faculta al Gobierno nacional para dictar normas que impidan que las entidades vigiladas adopten prácticas discriminatorias que no se relacionen directamente con el riesgo de la operación o la capacidad de pago del solicitante<sup>6</sup>.

En línea con este enfoque, el literal b) del artículo 3 de la Ley 1328 de 2009 establece que la negativa en la prestación de servicios o en el ofrecimiento de productos debe fundamentarse en causas objetivas, sin que se permita un trato diferenciado e injustificado hacia los consumidores financieros.

Complementariamente, la Circular Básica Jurídica (CBJ) de la SFC (C.E. 006/25), numeral 1.1., Capítulo I, Título III, Parte I, dispone que,

<sup>5</sup> Constitución Política de Colombia. (1991).

<sup>6</sup> Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. (1993). Recuperado de: [https://www.camara.gov.co/sites/public\\_html/leyes\\_hasta\\_1991/codigo/estatuto\\_organico\\_sistema\\_financiero.html](https://www.camara.gov.co/sites/public_html/leyes_hasta_1991/codigo/estatuto_organico_sistema_financiero.html)



cuando la prestación de un servicio no sea obligatoria por el régimen legal, la negativa para suministrarlo o su terminación unilateral debe basarse en una evaluación objetiva de las condiciones y riesgos inherentes a cada caso, debiendo estos criterios ser puestos en conocimiento del consumidor si así lo solicita.

La jurisprudencia respalda estos lineamientos. En la sentencia SU 157 de 1999, la Corte Constitucional advirtió sobre el abuso de la libertad negocial privada en el acceso a la actividad bancaria, enfatizando que la negativa para acceder a servicios financieros no puede justificarse mediante criterios discriminatorios prohibidos por la Constitución Política.

Asimismo, las sentencias SU-166 y SU-167 de 1999 destacaron que, pese a la autonomía negocial de las entidades vigiladas, esta se ve limitada por el interés público, la intervención estatal y la necesidad de democratizar el crédito, evitando así la restricción desproporcionada de derechos fundamentales.

Por su parte, la sentencia T-468 de 2003 puntualizó que las políticas de conocimiento del cliente deben ejercerse de manera razonable y proporcional, garantizando el libre acceso a actividades económicas lícitas y el reconocimiento de la personalidad jurídica.

De igual manera, Colombia ha ratificado instrumentos internacionales sobre derechos humanos y ha acogido las recomendaciones de la Organización de las Naciones Unidas para prevenir y sancionar la violencia y discriminación contra la población LGBTIQ+.

La Corte Constitucional ha resaltado la especial protección que requiere la población LGBTIQ+ en el acceso a servicios, incluyendo los financieros. En particular, las personas trans han enfrentado barreras debido a discrepancias entre su identidad de género y los datos consignados en sus documentos de identidad.

La Sentencia T-314 de 2011 reconoció que dentro de la población LGBTIQ+, las personas trans son quienes experimentan mayores niveles de discriminación y exclusión y estableció que los tratos diferenciados basados en orientación sexual o identidad de género constituyen criterios sospechosos de discriminación<sup>7</sup>.

La Corte, además, afirmó que en estos casos la carga de la prueba no debe recaer sobre la persona discriminada, sino sobre quien justifica el trato diferenciado.

<sup>7</sup> Corte Constitucional. (2011). Bogotá D.C. Sentencia T-314/11. Magistrado Ponente: Jorge Iván Palacio Palacio. Disponible en: <https://www.corte-constitucional.gov.co/relatoria/2011/t-314-11.htm>

Por último, agrupó en la categoría trans, a las identidades transexuales, travestis, transformistas y *drag queens* o *drag kings*<sup>8</sup>

Posteriormente, en la Sentencia T-033 de 2022, la Corte reconoció la existencia de identidades de género no binarias y reiteró que la identidad de género es una construcción individual, dinámica y protegida constitucionalmente, que no puede limitarse a las categorías de masculino o femenino.

Además, indica que la identidad de género es una construcción individual que no puede concebirse estática, pues a través de las relaciones sociales somete sus categorías, nociones y valoraciones a una permanente confrontación y redefinición, es sujeta a las elecciones personales del individuo respecto de la forma en que vive su sexualidad, en lo personal y en la exteriorización a la sociedad<sup>9</sup>.

Esta Sentencia va de la mano con el Decreto 1069 de 2015, el cual ha contribuido al reconocimiento legal de la identidad de género de las personas trans, esto a través de su sección 4 “Corrección del componente sexo”, la cual cuenta con disposiciones que se aplicarán a las personas que busquen corregir el componente sexo de su Registro Civil de Nacimiento, a partir de la construcción socio-cultural que tenga la persona de su identidad sexual<sup>10</sup>.

Asimismo, la Sentencia T-236 de 2023 reafirmó que las personas trans tienen derecho a que sus documentos de identidad reflejen su nombre e identidad de género, lo cual incluye aspectos como la vivencia interna del género y la expresión corporal. El reconocimiento de este derecho debe darse sin imposición de condiciones discriminatorias o injustificadas.

Por su parte, la Sentencia C-618 de 2011 reiteró que todo acto de discriminación por orientación

sexual es inconstitucional y debe ser sancionado también en el ámbito económico y financiero.<sup>11</sup>

Estas disposiciones legales han contribuido a mejorar las condiciones laborales de la comunidad LGBTIQ+, lo cual puede incidir en su estabilidad económica y, por ende, en su acceso a productos financieros.

Al contar con una mayor equidad laboral, la comunidad LGBTIQ+ tiene más posibilidades de obtener ingresos estables, lo que mejora su capacidad para acceder al crédito y otros servicios financieros<sup>12</sup>.

Con base en lo anterior, la SFC insta a las entidades sometidas a su supervisión a fundamentar cualquier negativa en causales objetivas y a comunicar de forma clara y oportuna estas decisiones a los consumidores financieros.

Es fundamental que se adopten políticas y procedimientos orientados a eliminar la estigmatización de este segmento poblacional y a evitar obstáculos injustificados para su inclusión en el sistema financiero.

Por otro lado, fenómenos como el *de-risking*, en los cuales las entidades restringen o terminan relaciones comerciales para evitar riesgos en lugar de gestionarlos, representan una amenaza para la inclusión financiera y el trato justo de diversos segmentos poblacionales.

En este sentido, es crucial que las entidades determinen adecuadamente su apetito de riesgo e implementen sistemas de administración basados en principios de proporcionalidad con el fin de fomentar la inclusión financiera y garantizar la transparencia para todos los consumidores.

<sup>8</sup> Ricaurte, M. D. M. P. (2021). Sistema de salud colombiano para población trans en el marco de los derechos humanos. *Diálogos de Derecho y Política*, (28), 7-33. Disponible en: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/derypol/article/view/347139>

<sup>9</sup> Corte Constitucional. (2022). Bogotá D.C. Sentencia T-033/22. Magistrada Ponente: Gloria Stella Ortiz Delgado. Disponible en: <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2022/T-033-22.htm>

<sup>10</sup> Decreto 1069. (2015). Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector Justicia y del Derecho. Sección 4 (Corrección del componente sexo). Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=74174>

<sup>11</sup> Corte Constitucional. (2011). Bogotá D.C. Sentencia C-618. Magistrado Ponente: Gabriel Eduardo Mendoza Martelo. Disponible en: <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2012/c-618-12.htm>

<sup>12</sup> Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia y Corporación Financiera Internacional. (2024). Inclusión financiera de la población LGBTI+ en Colombia. Disponible en: [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2024/12/31\\_10\\_2024\\_informe-inclusion-financiera-LGBTI\\_diagramado\\_final.pdf](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2024/12/31_10_2024_informe-inclusion-financiera-LGBTI_diagramado_final.pdf)

# ORIENTACIONES PARA LA ATENCIÓN Y EL TRATO JUSTO DE LA POBLACIÓN LGBTIQ+

Existen brechas significativas en el acceso al sistema financiero para la población LGBTIQ+. A nivel global, se estima que esta población tiene un poder adquisitivo colectivo anual de aproximadamente 3,9 billones de dólares<sup>13</sup>. No obstante, enfrenta múltiples obstáculos para acceder en igualdad de condiciones a productos y servicios financieros. Estudios señalan que las personas LGBTIQ+ tienen hasta 20 puntos porcentuales menos de acceso al sistema financiero en comparación con la población general.

En Colombia, de acuerdo con la Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH) realizada por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) publicada en agosto del año 2025, se estima un total de 433.000 personas (LGBTIQ+) que equivale al 1,1 % de la población mayor de edad en el país, cifra que corresponde al año móvil julio 2024-junio 2025. Esta cifra puede estar subestimada, dado que muchas personas prefieren no manifestar su orientación sexual o identidad de género por temor a la discriminación o la violencia.



<sup>13</sup> IFC. (2022). Inclusive banking: Emerging Practices to Advance the Economic Inclusion of LGBTIQ+ People. Disponible en: [www.ifc.org/](http://www.ifc.org/); <https://www.ifc.org/en/insights-reports/2022/practices-to-advance-the-economic-inclusion-of-lgbti-people>

Por su parte, en el mismo periodo para las 23 ciudades y áreas metropolitanas se observa que la población LGBTQ+ fue de 317.000 personas, correspondientes al 1,6 % de las personas de 18 años y más para este dominio geográfico.<sup>14</sup>

Cabe mencionar que existe una percepción errónea de que la población LGBTQ+ está compuesta mayoritariamente por personas jóvenes, lo cual suele asociarse injustamente con inestabilidad laboral o la falta de activos.

De acuerdo con datos del DANE, durante el año móvil julio 2024- junio 2025, el porcentaje de personas que están activamente en el mercado laboral (tasa global de participación de la población) de la comunidad LGBTQ+ fue de 81,1 %.

La tasa de ocupación de la población LGBTQ+ fue 72,7 %, mientras que la tasa de desocupación se ubicó en 10,3 % para la población LGBTQ+, siendo 0,9 puntos porcentuales mayor a la de la población no LGBTQ+ (9,4 %)<sup>15</sup>.

A nivel internacional, estudios evidencian que la discriminación y los sesgos implícitos limitan las oportunidades financieras de esta población, obstaculizando alcanzar sus objetivos financieros<sup>16</sup>. Por ejemplo, las personas LGBTQ+ que solicitan hipotecas son 73 % más propensas a ser rechazadas que sus pares heterosexuales con perfiles financieros similares<sup>17</sup>.

Si bien algunas entidades financieras en Colombia han empezado a implementar políticas de inclusión para la población LGBTQ+, tales como programas de capacitación al personal y ambientes de atención más respetuosos, la adopción de estas medidas es desigual entre instituciones.

Asimismo, la inexistencia de consideraciones desde la perspectiva de género con enfoque intersec-

cional dificulta el reconocimiento de las particularidades de ciertos segmentos poblacionales, como es el caso de la población LGBTQ+, lo cual puede generar que persistan desigualdades y barreras frente a la inclusión y educación financiera<sup>18</sup>.

Por eso es importante que las entidades vigiladas por la SFC incorporen en sus políticas de atención un enfoque de género e interseccional, reconociendo que las personas LGBTQ+ no constituyen un grupo homogéneo.

Las experiencias de exclusión se profundizan cuando confluyen múltiples factores de vulnerabilidad como el género, la etnia, la discapacidad, el nivel educativo, la condición socioeconómica o el lugar de residencia. Reconocer estas intersecciones permite diseñar estrategias más efectivas para garantizar un trato justo, equitativo y respetuoso.

A partir de lo anterior, se presentan las siguientes orientaciones que las entidades vigiladas podrán tener en cuenta en la atención a personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas:

- Evitar comentarios que puedan resultar denigrantes, burlescos o que constituyan expresiones discriminatorias, especialmente si afectan la dignidad, la integridad emocional, la intimidad o el libre desarrollo de la personalidad de las personas atendidas.
- Es recomendable abstenerse de realizar preguntas que puedan considerarse invasivas o impertinentes, en especial aquellas relacionadas con la identidad y/o expresión de género, la orientación sexual, la apariencia física o la imagen personal de quienes acceden a productos o servicios financieros.

<sup>14</sup> Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE. (2025). Boletín técnico: Caracterización de la población LGBTI en Colombia – Resultados de la Gran Encuesta Integrada de Hogares (julio 2024 - junio 2025). Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE. (2025). Boletín técnico: Caracterización de la población LGBTI en Colombia – Resultados de la Gran Encuesta Integrada de Hogares (julio 2024 - junio 2025). <https://www.dane.gov.co/files/operaciones/GEIH/bot-GEIHMLLGBT-jul2024-jun2025.pdf>

<sup>15</sup> Ibid., p. 6.

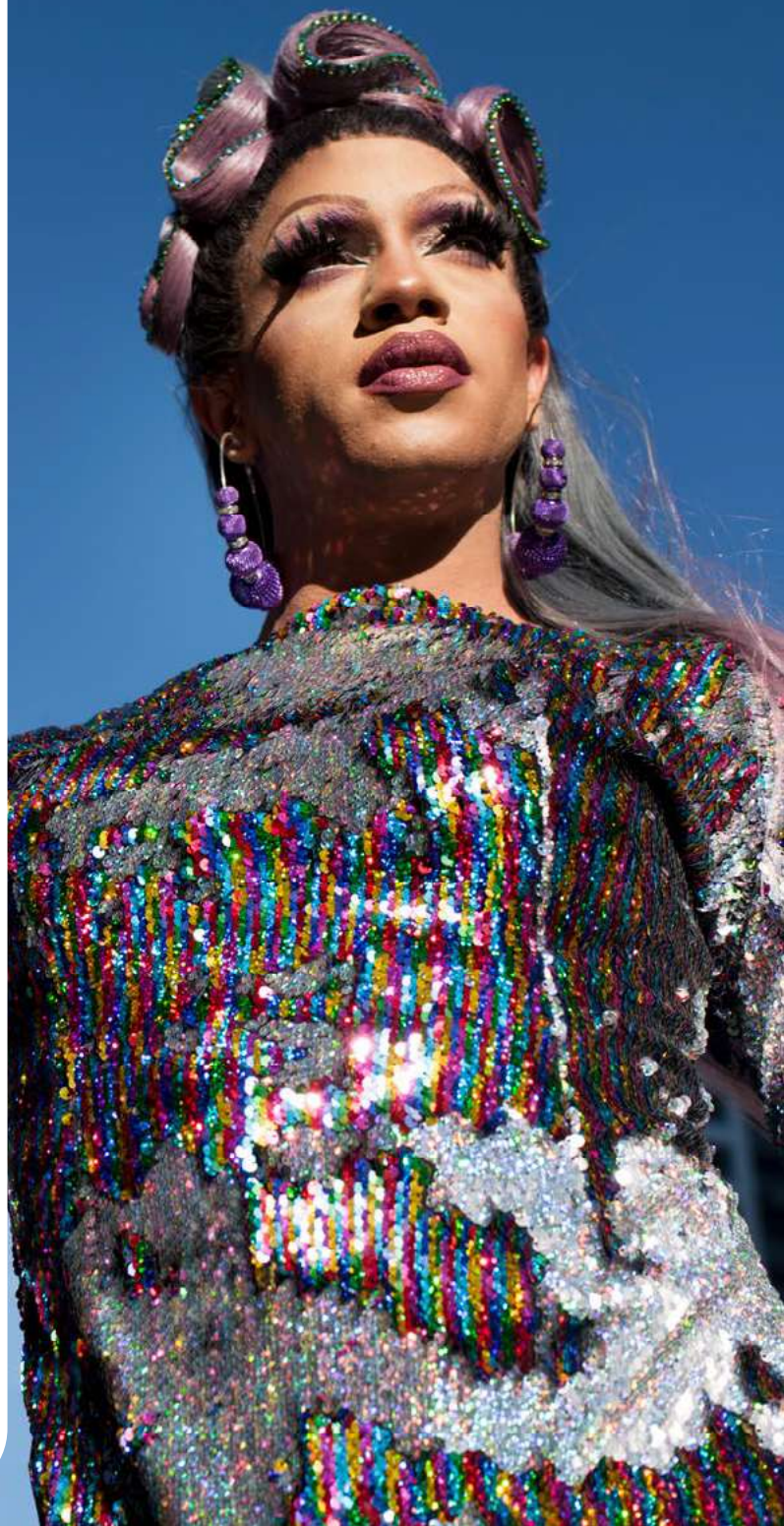
<sup>16</sup> The Williams Institute. (2019). Discrimination in the Financial System: An Analysis of LGBTQ Household Financial Stability.

<sup>17</sup> Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia y Corporación Financiera Internacional. (2024). Inclusión financiera de la población LGBTQ+ en Colombia. Disponible en: [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2024/12/31\\_10\\_2024\\_informe-inclusion-financiera-LGBTI\\_diagramado\\_final.pdf](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2024/12/31_10_2024_informe-inclusion-financiera-LGBTI_diagramado_final.pdf)

<sup>18</sup> Fundación WWB Colombia. (2023). Barreras de inclusión financiera en Colombia: Una mirada desde el enfoque de género. Fundación WWB Colombia. (2023). Barreras de inclusión financiera en Colombia: Una mirada desde el enfoque de género. <https://www.fundacionwwbcolombia.org/wp-content/uploads/2023/05/Barreras-de-inclusion-financiera.pdf>

- Al momento de registrar los datos del consumidor financiero, se sugiere anotar los nombres y apellidos tal como aparecen en el documento de identidad sin realizar modificaciones ni cuestionamientos.
- No se recomienda solicitar pruebas o realizar validaciones adicionales para confirmar la orientación sexual de una persona, ya que esto puede resultar invasivo o discriminatorio.
- En situaciones donde haya una diferencia entre la expresión de género de la persona y los datos consignados en su documento de identidad (como nombre, sexo o fotografía), se sugiere preguntar cómo prefiere ser tratada o llamada durante el proceso de atención.
- Una vez que la persona indique el nombre por el cual desea ser llamada (nombre identitario), es apropiado utilizar dicho nombre en la interacción, independientemente de si coincide o no con el registrado en su documento de identidad.
- En documentos como correspondencia, piezas administrativas o comunicaciones escritas, se sugiere utilizar el nombre y género identitario de la persona. En los casos en que se requiera hacer referencia legal, se puede incluir una nota al pie con los datos oficiales del documento de identidad.
- Es importante informar a la persona trans que, si su nombre identitario no coincide con el registrado en el documento de identidad, este no podrá ser ingresado como dato oficial en los sistemas de información de la entidad. Sin embargo, puede registrarse como un dato adicional no oficial para facilitar una atención respetuosa y acorde con su identidad.

La adopción de estas orientaciones representa una oportunidad para fortalecer el compromiso institucional con los derechos humanos, la inclusión y la equidad en la atención. Además, puede contribuir positivamente a la gestión del riesgo reputacional y del riesgo de conductas en las entidades vigiladas.



<sup>14</sup> DANE. (2021). *Encuesta de Micronegocios (EMICRON) 2020*. Departamento Administrativo Nacional de Estadística. <https://microdatos.dane.gov.co/index.php/catalog/749>

<sup>15</sup> Encuesta sobre preferencias de los consumidores financieros colombianos para recibir educación financiera. (2024). Recuperado de: <https://www.superfinanciera.gov.co/loader.php?!Servicio=Tools2&LTipo=descargas&Funcion=descargar&idFile=1072357>

Una atención respetuosa y libre de discriminación hacia personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas puede ayudar a evitar situaciones que afecten la imagen institucional o disminuyan la confianza de los consumidores financieros. En este sentido, incorporar estas prácticas de manera sistemática puede ser una estrategia valiosa para consolidar relaciones de confianza y garantizar un servicio de calidad.


Para lograrlo, resulta conveniente que estas orientaciones se consideren para los protocolos de atención, manuales internos y procesos de formación del personal.

La capacitación continua, especialmente en las áreas de contacto con el público, puede ser clave para promover interacciones coherentes, empáticas y respetuosas.

Finalmente, se recomienda establecer mecanismos de seguimiento y evaluación periódica a la implementación de buenas prácticas para la atención y el trato justo.

Esto facilitará la identificación de oportunidades de mejora, la realización de ajustes en los procesos de atención y el fortalecimiento de una cultura organizacional centrada en el trato justo y digno hacia todas las personas.





# ORIENTACIONES GENERALES DE ATENCIÓN Y TRATO JUSTO

Además de lo anteriormente mencionado, se recomienda a las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia incorporar los siguientes principios generales para orientar la atención y el trato justo a esta población:

- **Caracterización con enfoque interseccional:** realizar ejercicios de caracterización que permitan comprender las condiciones y necesidades particulares de los consumidores financieros, teniendo en cuenta factores como género, edad, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, nivel educativo, territorio y situación socioeconómica. Esta caracterización con enfoque interseccional permite identificar vulnerabilidades cruzadas y diseñar respuestas más efectivas.
- **Productos y servicios orientados a los segmentos:** es fundamental diseñar productos y servicios financieros que respondan a las realidades y preferencias de los distintos segmentos poblacionales, asegurando su pertinencia, accesibilidad y sostenibilidad. Esto implica considerar

elementos como canales y acompañamiento diferencial.

- **Prevención de sesgos conductuales en la atención:** es necesario formar y sensibilizar al personal comercial sobre sesgos conductuales que puedan generar experiencias de discriminación, infantilización o trato desigual. El hecho de reconocer que muchos de estos sesgos son inconscientes, permite abordarlos con herramientas prácticas que mejoren la experiencia del consumidor y fortalezcan la confianza.
- **Educación financiera con enfoque diferencial:** es importante diseñar programas de educación financiera que respondan a las características, contextos y formas de aprendizaje de los diferentes grupos poblacionales. Esto incluye adaptar los contenidos, los canales de difusión y los enfoques pedagógicos, con el fin de promover capacidades financieras reales que permitan a las personas tomar decisiones informadas y ejercer sus derechos como consumidores.

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

---

BOGOTÁ, D.C., COLOMBIA  
2026