



Superintendencia  
Financiera de Colombia



# Expectativas del Supervisor sobre atención y trato justo a la población con discapacidad

# Expectativas del Supervisor sobre atención y trato justo a la población con discapacidad

## **Autores**

John Rodríguez Correa  
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

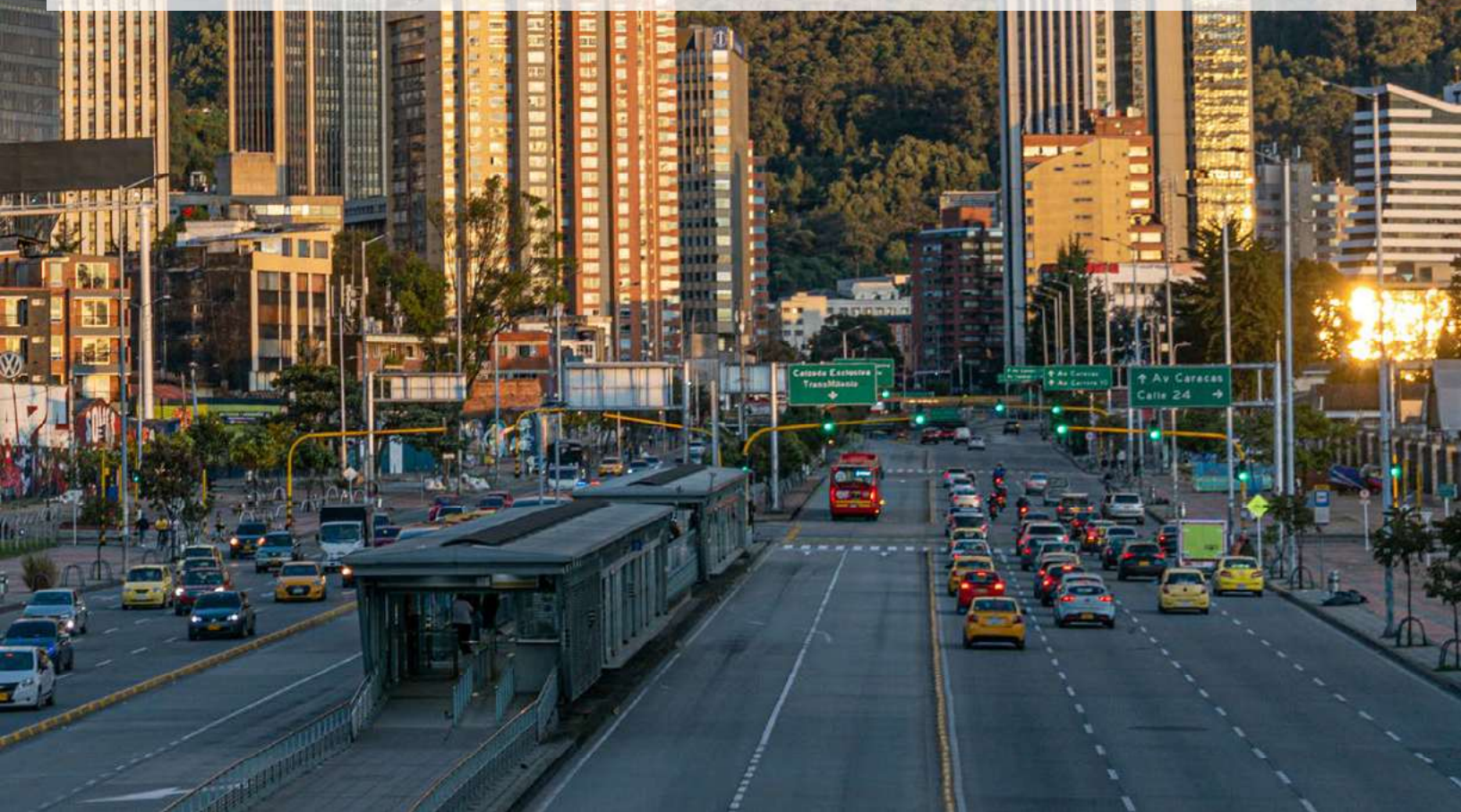
Los autores de este documento ceden de manera voluntaria, gratuita e irrevocable a la SFC los derechos patrimoniales para su reproducción, distribución, comunicación pública, traducción, adaptación y transformación, en cualquier formato físico o digital, sin limitación territorial ni temporal, con fines 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**

<b>Sigla / Abreviatura</b>	<b>Significado</b>
CDPCD	Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad
CE	Circular Externa
DANE	Departamento Administrativo Nacional de Estadística
EOSF	Estatuto Orgánico del Sistema Financiero
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>Marco normativo personas con discapacidad</b>	<b>10</b>
<b>Orientaciones para la atención y trato justo de la población con discapacidad</b>	<b>11</b>
<b>Orientaciones generales de atención y trato justo</b>	<b>16</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, la entidad impulsa medidas que faciliten el acceso equitativo a productos y servicios financieros, reconociendo que dicho acceso es esencial para mejorar el bienestar de la población y contribuir al desarrollo sostenible del país.

Más allá del acceso al sistema financiero, la inclusión financiera busca que los productos y servicios ofrecidos generen un impacto positivo en la vida de las personas, permitiéndoles administrar sus recursos de manera segura, planificar su futuro y mejorar su calidad de vida.

Para lograrlo, es fundamental que las entidades vigiladas diseñen soluciones ajustadas a las necesidades y capacidades de cada segmento poblacional, eliminando barreras que dificulten su uso y garantizando que todos los consumidores puedan beneficiarse plenamente del sistema financiero.

Un acceso equitativo a productos financieros bien diseñados no solo facilita decisiones económicas informadas, sino que también fortalece la autonomía financiera y promueve el desarrollo social.

En este contexto, garantizar un trato justo implica ofrecer productos asequibles, adecuados y orientados al bienestar, prevenir el sobreendeudamiento —que afecta tanto a los consumidores como a la sostenibilidad del sistema financiero— y cubrir todas las etapas del ciclo

<sup>1</sup> Sello de Educación Financiera SFC: reconocimiento de la SFC a programas, campañas o actividades de educación financiera no formal de entidades vigiladas y agremiaciones que cumplen estándares de pertinencia, calidad e idoneidad. Las categorías vigentes incluyen Gestión de capacidades, Iniciativas en territorio, Iniciativa MiPymes e Iniciativa Mujeres. Las postulaciones se realizan en línea a través del micrositio oficial del Sello. Más información y postulaciones: <https://www.superfinanciera.gov.co/sellosEducacion/>



de vida. La transparencia, la asesoría responsable y el acompañamiento posterior son factores esenciales para generar confianza y favorecer decisiones financieras conscientes.

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.

En este documento el enfoque se amplía hacia la atención y el trato justo de las **personas con discapacidad**, quienes suelen enfrentar barreras adicionales derivadas de sesgos inconscientes, obstáculos físicos o tecnológicos, desconocimiento de derechos o la falta de productos y servicios adaptados a sus necesidades.

Con el fin de orientar a las entidades vigiladas en la eliminación de dichas barreras, este documento presenta, en primer lugar, el marco normativo que sustenta el derecho de esta población a un acceso equitativo y un trato justo. Enseguida, expone orientaciones para la atención y el trato justo de las personas con discapacidad y, finalmente, plantea principios generales para fortalecer una 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 ofrecer lineamientos y estándares que promuevan un sistema financiero más accesible, equitativo e incluyente.

# MARCO CONCEPTUAL

**Accesibilidad:** conjunto de acciones necesarias para garantizar que las personas con discapacidad puedan acceder, en igualdad de condiciones, al entorno físico. Estas acciones deben incluir la identificación y eliminación de barreras que dificulten el acceso, la movilidad y la comunicación<sup>1</sup>.

**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>2</sup>.

**Diseño universal:** creación de objetos, espacios y productos accesibles y utilizables por todas las personas, independientemente de sus 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>3</sup>.

**Personas con discapacidad:** la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPCD) define la discapacidad como un concepto que evoluciona y que re-

sulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.<sup>4</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>5</sup>.

<sup>1</sup> Ministerio de Educación Nacional. (2017). Decreto 1421 del 2017 por el cual se reglamenta en el marco de la educación inclusiva la atención educativa a la población con discapacidad Recuperado de <https://www.mineducacion.gov.co/portal/normativa/Decretos/381928:Decreto-1421-de-agosto-29-de-2017>

<sup>2</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>3</sup> Estrada, R. S. (2017). Pensar y diseñar en plural. Los siete principios del diseño universal. Revista digital universitaria, 18(4).

<sup>4</sup> Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Recuperado de <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

<sup>5</sup> Circular Básica 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, 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>6</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 Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (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>7</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, 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 a su solicitud.

<sup>6</sup> Constitución Política de Colombia, (1991).

<sup>7</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)



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, ésta 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.

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 segmentos poblacionales 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.



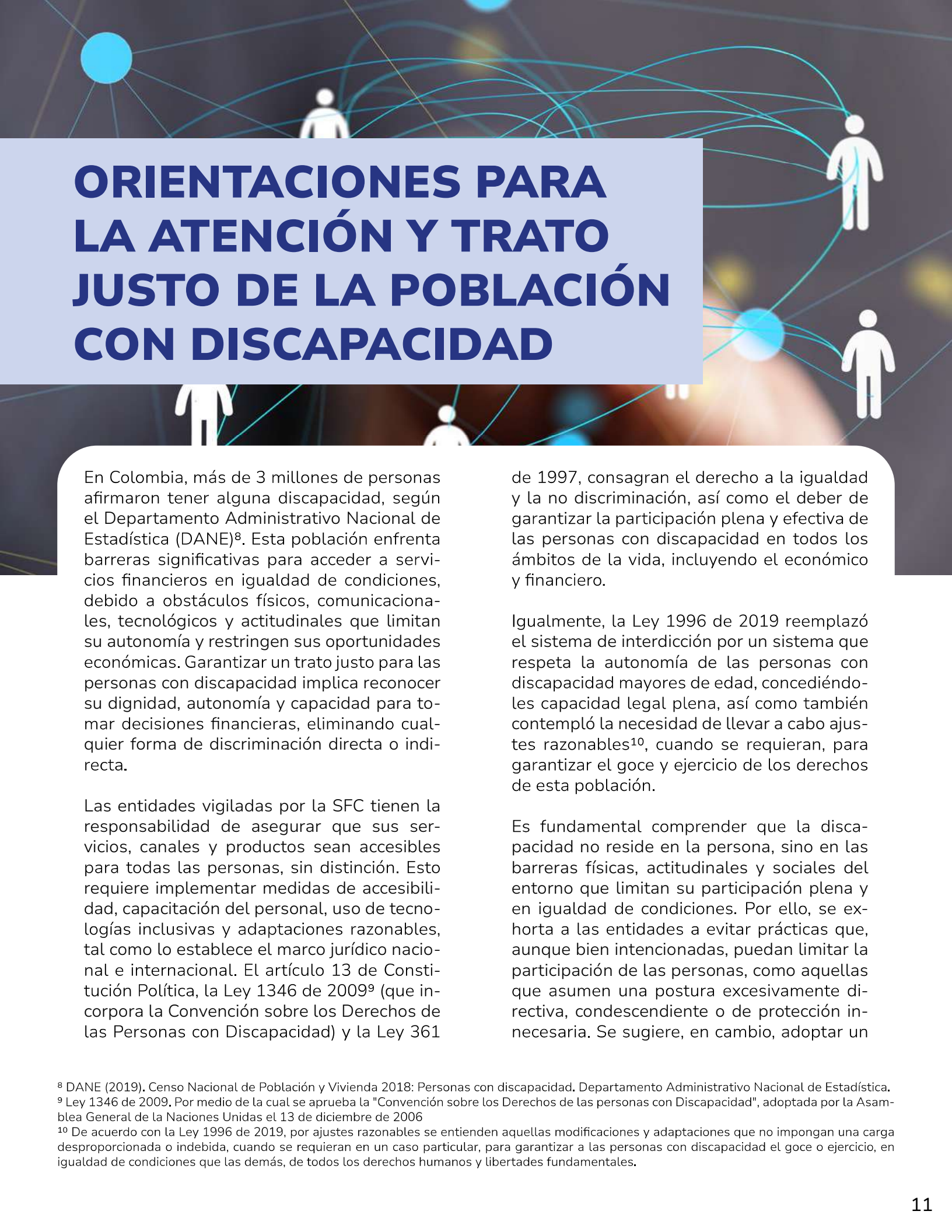


# MARCO NORMATIVO PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La Ley 1996 del 26 de agosto de 2019 introdujo un cambio estructural en el régimen de capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad en Colombia. Esta norma reconoce el derecho de estas personas a ejercer plenamente su capacidad jurídica en igualdad de condiciones con los demás, de acuerdo con los principios establecidos en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas. La ley consagra la presunción de capacidad, lo que significa que la discapacidad no puede ser considerada, por sí sola, como motivo para restringir derechos o declarar la incapacidad de una persona. Asimismo, adopta un enfoque centrado en la persona, alineado con el modelo social de la discapacidad, que deja atrás concepciones basadas en la sustitución de la voluntad y reconoce la autonomía, la dignidad y el derecho a tomar decisiones sobre la propia vida.

La CE 008 de 2017, expedida por la SFC, modificó la CBJ (Circular Externa 029 de 2014) con el objetivo de fortalecer el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), incorporando directrices específicas para la atención de personas con discapacidad. Esta normativa promovió la garantía del principio de igualdad y no discriminación en el acceso a los servicios financieros, exigiendo a las entidades vigiladas la implementación de medidas que aseguren una atención oportuna, accesible y adecuada a las condiciones particulares de estos consumidores.





# ORIENTACIONES PARA LA ATENCIÓN Y TRATO JUSTO DE LA POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD

En Colombia, más de 3 millones de personas afirmaron tener alguna discapacidad, según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE)<sup>8</sup>. Esta población enfrenta barreras significativas para acceder a servicios financieros en igualdad de condiciones, debido a obstáculos físicos, comunicacionales, tecnológicos y actitudinales que limitan su autonomía y restringen sus oportunidades económicas. Garantizar un trato justo para las personas con discapacidad implica reconocer su dignidad, autonomía y capacidad para tomar decisiones financieras, eliminando cualquier forma de discriminación directa o indirecta.

Las entidades vigiladas por la SFC tienen la responsabilidad de asegurar que sus servicios, canales y productos sean accesibles para todas las personas, sin distinción. Esto requiere implementar medidas de accesibilidad, capacitación del personal, uso de tecnologías inclusivas y adaptaciones razonables, tal como lo establece el marco jurídico nacional e internacional. El artículo 13 de Constitución Política, la Ley 1346 de 2009<sup>9</sup> (que incorpora la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad) y la Ley 361

de 1997, consagran el derecho a la igualdad y la no discriminación, así como el deber de garantizar la participación plena y efectiva de las personas con discapacidad en todos los ámbitos de la vida, incluyendo el económico y financiero.

Igualmente, la Ley 1996 de 2019 reemplazó el sistema de interdicción por un sistema que respeta la autonomía de las personas con discapacidad mayores de edad, concediéndoles capacidad legal plena, así como también contempló la necesidad de llevar a cabo ajustes razonables<sup>10</sup>, cuando se requieran, para garantizar el goce y ejercicio de los derechos de esta población.

Es fundamental comprender que la discapacidad no reside en la persona, sino en las barreras físicas, actitudinales y sociales del entorno que limitan su participación plena y en igualdad de condiciones. Por ello, se exhorta a las entidades a evitar prácticas que, aunque bien intencionadas, puedan limitar la participación de las personas, como aquellas que asumen una postura excesivamente directiva, condescendiente o de protección innecesaria. Se sugiere, en cambio, adoptar un

<sup>8</sup> DANE (2019). Censo Nacional de Población y Vivienda 2018: Personas con discapacidad. Departamento Administrativo Nacional de Estadística.

<sup>9</sup> Ley 1346 de 2009. Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006

<sup>10</sup> De acuerdo con la Ley 1996 de 2019, por ajustes razonables se entienden aquellas modificaciones y adaptaciones que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones que las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.



enfoque de atención centrado en la persona, que respete y valore su capacidad de decisión, así como sus tiempos y formas de comunicación. Las acciones de apoyo o acompañamiento podrán ser ofrecidas de manera respetuosa y solo cuando la persona las solicite o las acepte.

Las barreras que enfrentan las personas con discapacidad en su acceso al sistema financiero no se limitan a lo físico o tecnológico; también incluyen elementos sociales, comunicativos y cognitivos que requieren ser considerados por las entidades vigiladas para asegurar una atención respetuosa y equitativa. A continuación, se presentan algunos aspectos clave que podrán ser tenidos en cuenta en el diseño y provisión de servicios financieros:

- **Atención orientada a la garantía de la autonomía:** que reconozca la diversidad de personas con discapacidad y garantice su autonomía. Las acciones de apoyo o acompañamiento serán solicitadas o aceptadas por la persona, evitando actitudes paternalistas o sobreprotectoras. Cada persona es única y será tratada con dignidad, respetando sus decisiones y necesidades.
- **Accesibilidad en la comunicación** lo cual podrá incluir la utilización de intérpretes de lengua de señas cuando sea necesario, subtítulos en videos informativos, y la disponibilidad de contenido en formatos escritos claros, simples y comprensibles. Se recomienda adaptar la información a las capacidades y necesidades de cada persona, favoreciendo una comunicación bidireccional efectiva.
- **Disponibilidad de formatos accesibles** se recomienda ofrecer la información financiera en formatos accesibles, tales como braille, formatos digitales adaptados o audios, para las personas con discapacidad visual y sordociega. Esto facilita la comprensión y asegura que las personas puedan tomar decisiones informadas sobre los productos y servicios financieros.

- **Accesibilidad física y arquitectónica:** se recomienda que las instalaciones físicas estén diseñadas para permitir el acceso autónomo de personas con discapacidad. Esto implica la eliminación de barreras arquitectónicas como escalones, la instalación de rampas y pasamanos, y la adaptación de los espacios para facilitar la movilidad de las personas con discapacidad física, según lo dispuesto en la Ley 361 de 1997. Las adaptaciones serán progresivas y ajustadas a las necesidades de las personas.
- **Claridad y simplicidad en la información financiera:** se recomienda que la información sobre productos financieros, como tasas de interés, contratos y condiciones, sea presentada de manera clara, concisa y fácil de entender. En el caso de las personas con discapacidad intelectual, es fundamental que la información se adapte a su nivel de comprensión, utilizando un lenguaje sencillo, apoyos visuales y ejemplos prácticos que faciliten su comprensión.
- **Trato directo y respetuoso:** se sugiere atender a las personas con discapacidad de manera directa clara y digna, evitando cualquier forma de condescendencia, infantilización o gestos que puedan percibirse como despectivos.

Estas orientaciones son fundamentales para garantizar que las personas con discapacidad puedan acceder al sistema financiero en condiciones de igualdad y respeto, promoviendo su inclusión plena y la eliminación de barreras que puedan obstaculizar su participación en el sistema financiero.

A continuación, se presentan orientaciones específicas para brindar una atención adecuada a personas con distintos tipos de discapacidad, de manera que se garantice un servicio accesible, respetuoso y ajustado a sus necesidades particulares:

### Discapacidad auditiva

- Identifique cómo se comunica el consumidor financiero con discapacidad auditiva.
- Proporcione un intérprete de lengua de señas para garantizar una comunicación efectiva con la persona sorda. En caso de no contar con uno, pregunte si la persona cuenta con alguna aplicación de relevo de llamadas en lengua de señas; si es así, ofrézcale acceso a una red wifi para que pueda utilizar esta herramienta de interpretación virtual.
- Utilice tecnologías de comunicación accesibles y empresas que presten servicios de interpretación virtual.
- Si la persona sorda es usuaria del español escrito, se recomienda que la información que se proporciona esté disponible por escrito, de manera clara y fácil de entender.
- Si la persona sorda es usuaria del español oral. Asegúrese de que la información que se proporciona sea clara, vocalizando adecuadamente siendo concreto y usando un lenguaje sencillo.
- Ubíquese siempre frente al consumidor financiero con discapacidad auditiva, si este está acompañado de un intérprete dirjase a la persona sorda no al intérprete.

### Discapacidad visual

- Al saludar a un consumidor financiero con discapacidad visual asegúrese que este sepa que se está dirigiendo a él, preséntese e identifíquese nombre y cargo en la entidad, tocándole suavemente su brazo o mano para indicarle su presencia.
- Si el consumidor financiero va acompañado de su perro guía, no debe ser distraído o molestado.



- Se recomienda el uso de tecnologías de comunicación accesibles que faciliten la interacción con los servicios financieros para personas en situación de discapacidad. Entre estas herramientas se incluyen lectores de pantalla, aplicaciones de traducción y lectores de texto con resaltado visual.
- Procurar que el sitio web del banco o institución financiera sea compatible con lectores de pantalla, lo que facilita que las personas ciegas puedan acceder a información sobre productos, servicios, y realizar transacciones en línea.
- Se recomienda brindar la posibilidad de que un empleado guíe a la persona ciega durante su visita a la entidad financiera, ayudándola a diligenciar formularios o explicar detalles de los servicios de manera clara. Siempre que sea posible, proporcione documentos en formato braille. Esto permite que las personas ciegas lean de manera independiente.
- Es deseable que la oficina cuente con un mapa gráfico en braille o con relieve, para que la persona ciega sepa la distribución de los espacios y objetos.

### **Discapacidad física**

- Pregunte al consumidor financiero con discapacidad física si necesita ayuda y cómo puede hacerlo.
- Se sugiere mantener una interacción centrada en la persona.
- No manipule o empuje la silla de ruedas de las personas con discapacidad a menos que este se lo solicite.

### **Discapacidad sordoceguera**

- En situaciones donde sea necesario captar la atención de la persona y no sea posible hacerlo de forma visual o verbal, puede considerarse un contacto físico leve y respetuoso, como un toque suave en el hombro o el brazo.
- La interpretación puede llevar algo de tiempo, especialmente en situaciones complejas. Sea paciente con el intérprete y evite presionarlo para apresurar el proceso.
- Aunque el intérprete está allí para traducir la información, lo ideal es que siempre mantenga el contacto visual con la persona a quien va destinada la comunicación. Esto asegura que la persona sienta que está siendo atendida directamente.

## Discapacidad intelectual

- Dirija su atención siempre a la persona con discapacidad no a la persona que lo acompaña.
- Se sugiere mantener un tono de comunicación adecuado, evitando expresiones o gestos que puedan percibirse como inapropiados. Se recomienda que las instrucciones de uso de un producto o servicio sean breves y fáciles de recordar. Siempre que sea posible, ofrezca la información de manera visual, utilizando ilustraciones y frases claras y concisas.
- Se recomienda adecuar la forma de expresarse según el nivel de comprensión de la persona. Si es necesario, repita la información con calma, amabilidad y paciencia, asegurándose de que se haya comprendido correctamente.
- Cuando sea necesario, facilite ejemplos concretos o situaciones prácticas que ayuden a ilustrar el uso del producto o servicio financiero.

Estas orientaciones se alinean con el marco jurídico nacional, incluido el artículo 13 de la Constitución Política, la Ley 1996 de 2019 sobre el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad, la Ley 1346 de 2009, que incorpora la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, y la Ley 361 de 1997, que establece medidas para garantizar el ejercicio pleno de los derechos de las personas con discapacidad.





# ORIENTACIONES GENERALES DE ATENCIÓN Y TRATO JUSTO

Además de lo anteriormente mencionado, se recomienda a las entidades vigiladas por la SFC incorporar los siguientes principios generales para orientar la atención y el trato justo a los distintos grupos poblacionales:

- **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:** 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:** formar y sensibilizar al personal comercial sobre sesgos conductuales que puedan generar experiencias de discriminación, infantilización o trato desigual. 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:** 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