




Superintendencia
Financiera de Colombia



Expectativas del supervisor sobre atención y trato justo a personas en edad plateada



Expectativas del supervisor sobre atención y trato justo a personas en edad plateada

Autores

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
www.superfinanciera.gov.co

2026

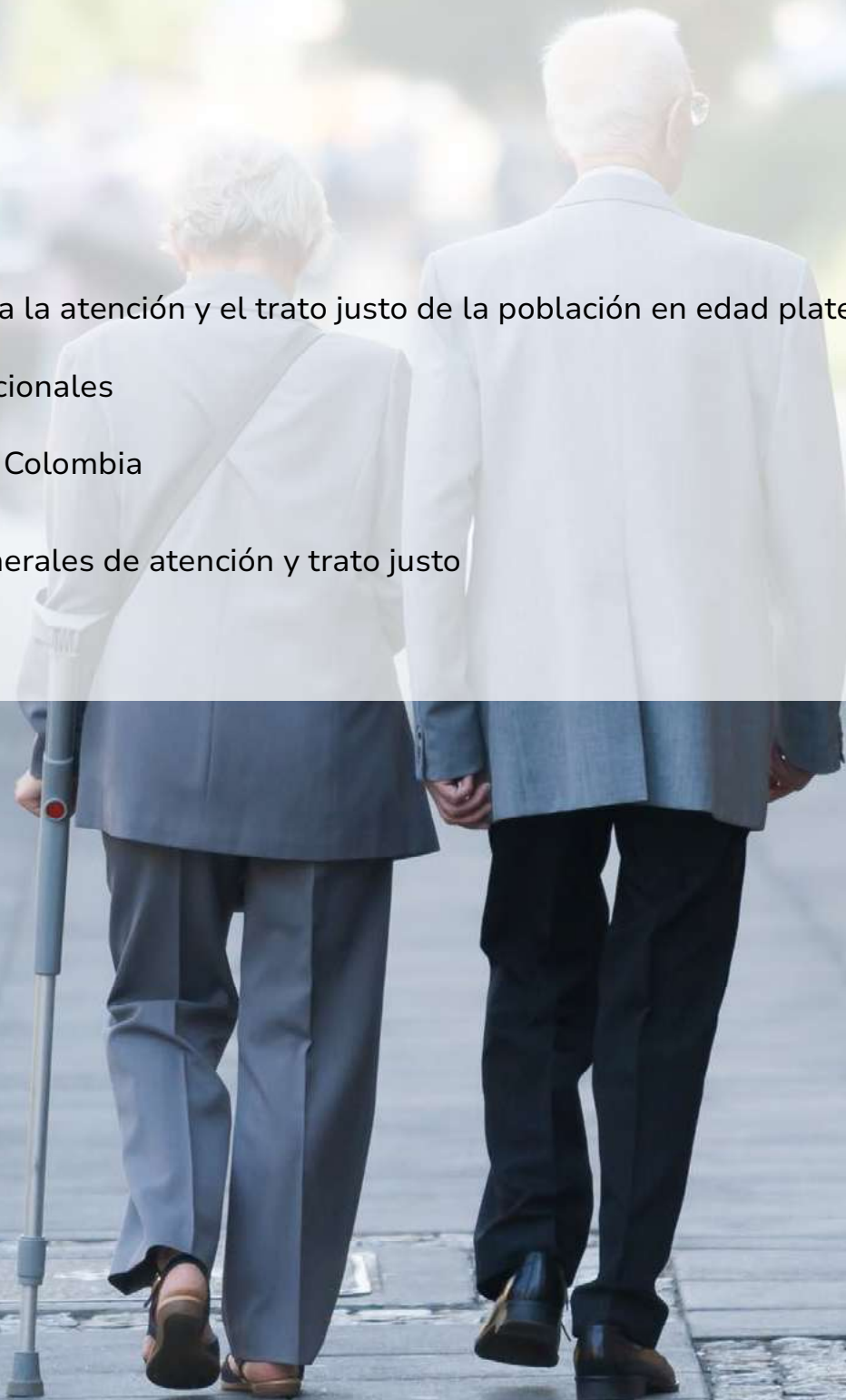
Los autores de este documento ceden de manera voluntaria, gratuita e irrevocable a la SFC los derechos patrimoniales para su reproducción, distribución, comunicación pública, traducción, adaptación y transformación, en cualquier formato físico o digital, sin limitación territorial ni temporal, con fines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

Introducción	5
Marco conceptual	7
Marco regulatorio	8
Orientaciones para la atención y el trato justo de la población en edad plateada	10
Lecciones internacionales	
Edad plateada en Colombia	
Orientaciones generales de atención y trato justo	16





INTRODUCCIÓN

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

Por esa razón, 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 que esto sea una realidad, es fundamental que las entidades vigiladas por la SFC 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 fortalece la autonomía financiera de los consumidores y promueve el desarrollo social.

Promover un trato justo también implica 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 a las personas y 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.

En este documento, el enfoque se orienta específicamente a las **personas en edad plateada**, reconociendo que pueden enfrentar barreras adicionales en su interacción con el sistema financiero.

Estas barreras incluyen prácticas de edadismo, sesgos inconscientes, procesos y canales poco accesibles, desconocimiento de derechos y la ausencia de productos y servicios adaptados a sus capacidades, trayectorias de vida y necesidades particulares.

Con este documento, la SFC busca promover un trato justo e inclusivo que valore la experiencia, fomente la confianza y contribuya al bienestar integral de esta población.



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

También expone orientaciones específicas para la atención de esta población, y finaliza con un conjunto de principios generales que buscan guiar a las entidades vigiladas en la construcción de modelos de servicio inclusivos, accesibles y centrados en el bienestar integral de las personas mayores.

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

MARCO CONCEPTUAL

Accesibilidad: conjunto de acciones necesarias para garantizar que las personas puedan acceder en igualdad de condiciones al entorno físico de las entidades financieras. Estas acciones deben incluir la identificación y eliminación de barreras que dificulten el acceso, la movilidad y la comunicación¹.

Bienestar financiero: “medida en que una persona o familia puede gestionar sin problemas sus obligaciones financieras actuales y sentirse segura de su futuro financiero”².

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 población³.

Economía plateada: parte de la economía global vinculada al cambio demográfico producido por el envejecimiento de la población cuyo enfoque se centra en las necesidades y demandas de los adultos mayores.⁴

Edad plateada: etapa de la vida que inicia, generalmente, a partir de los 50 años y abarca a las personas que empiezan a proyectar

y planear su retiro, así como a quienes ya lo han alcanzado. Este concepto reconoce que, más allá del criterio cronológico, la edad plateada constituye un momento de transición en el que convergen la experiencia laboral y vital acumulada, la preparación para nuevas formas de participación social y productiva y la necesidad de garantizar seguridad y bienestar en la etapa de jubilación.

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”⁵.

¹ 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>

² 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>

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

⁴ BID. La economía plateada en América Latina y el Caribe, 2020. Disponible en: <https://publications.iadb.org/es/publications/spanish/viewer/La-economia-plateada-en-America-Latina-y-el-Caribe-El-envejecimiento-como-oportunidad-para-la-innovacion-el-emprendimiento-y-la-inclusion.pdf>

⁵ 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 (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 causas 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”⁶.

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 solicitante⁷.

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 (Circular Externa 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

⁶ Constitución Política de Colombia, (1991).

⁷ 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)



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.

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 ac-

tividades 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.

ORIENTACIONES PARA LA ATENCIÓN Y EL TRATO JUSTO DE LA POBLACIÓN EN EDAD PLATEADA

El envejecimiento poblacional es una realidad en la mayoría de los países del mundo, resultado de la disminución en las tasas de natalidad y de las mejoras en las condiciones de salubridad que han incrementado la esperanza de vida.

Los resultados muestran que Colombia se encuentra en una fase moderadamente avanzada de transición demográfica y en los próximos años entrará de lleno en una etapa avanzada, caracterizada por la reducción proporcional de la población menor de 14 años y un aumento en el número de personas de 50 años o más⁸.

La población en edad plateada representa un segmento clave en el sistema financiero, no solo por su creciente participación en la sociedad, sino por las particularidades que exigen un enfoque diferenciado para garantizar su inclusión y bienestar financiero.

El proceso de envejecimiento también plantea retos para las entidades vigiladas desde la perspectiva de gestión del riesgo y sostenibilidad del negocio. El aumento en la proporción de clientes en edad



⁸ DANE. (2023). *Proyecciones de población nacional y departamental 2018–2050*. Departamento Administrativo Nacional de Estadística. <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/proyecciones-de-poblacion>

plateada exige revisar los modelos de segmentación, los esquemas de servicio y los procesos de innovación financiera, de modo que respondan no solo a sus necesidades actuales, sino a las proyecciones demográficas del país.

La anticipación y adaptación de la industria a esta transformación es esencial para garantizar un sistema financiero más inclusivo, resiliente y sostenible.

Lecciones internacionales

En Europa, más de una quinta parte de la población supera los 65 años y la mediana de edad ronda los 45 años⁹. Esta transición demográfica, que continuará acentuándose en las próximas décadas, ha impulsado el desarrollo de marcos normativos orientados a la protección del consumidor financiero y a la atención inclusiva.

Entre los más relevantes se encuentran la Ley Europea de Accesibilidad (Directiva (UE) 2019/882)¹⁰, que establece requisitos de accesibilidad para productos y servicios —incluidos los canales digitales—, y la Guía de la *Financial Conduct Authority* (FCA, 2021)¹¹ del Reino Unido sobre el trato justo de clientes vulnerables, la cual integra la variable de edad como factor de vulnerabilidad y exige su consideración en todas las etapas del ciclo de vida del producto: diseño, pruebas, distribución, servicio y posventa.

En Asia, países como Hong Kong y Japón han desarrollado medidas avanzadas de inclusión financiera para personas mayores tales como la *Treat Customers Fairly Charter*¹² que da recomendaciones para la prestación de servicios bancarios a personas con mayores que promueven prácticas de atención adaptadas, protocolos de identificación de vulnerabilidades y mecanismos de protección en canales presenciales y remotos.

Estas iniciativas reflejan un enfoque centrado en la persona mayor y la corresponsabilidad del sector financiero en la prevención del abuso y la exclusión.

En conjunto, las experiencias internacionales convergen en tres ejes estratégicos: **(i)** promover la accesibilidad y el diseño centrado en la edad, **(ii)** establecer protocolos de identificación y gestión de vulnerabilidades, y **(iii)** realizar monitoreo permanente de resultados para prevenir daño y fraude.

Edad plateada en Colombia

En el contexto internacional, las políticas de envejecimiento activo impulsadas por regiones como Europa y Asia han demostrado que el reconocimiento temprano de la transición demográfica permite ajustar oportunamente los sistemas financieros, laborales y de protección social.

En Colombia, este fenómeno avanza a un ritmo acelerado: según el DANE (2023)¹³, el 14,4 % de la población tiene 60 años o más y se estima que para 2050 esta proporción supere el 25 %.

Este cambio conlleva transformaciones profundas en el ahorro, la inversión, el consumo y la demanda de servicios financieros, lo que hace necesario que las entidades adopten estrategias específicas de atención para las personas a partir de los 50 años, etapa en la que comienza la planeación del retiro y la reorganización de las finanzas personales.

En términos de actividad económica, este segmento ha demostrado un papel significativo en la generación de ingresos y emprendimientos. En 2020, lideraron el 18 % de los micronegocios en el país, un dato relevante si se considera que las PYMES representan el 99,6% del tejido empresarial en Colombia.

⁹ Eurostat. (2025). *Population structure and ageing*. https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Population_structure_and_ageing

¹⁰ European Commission. (2019). *European Accessibility Act (Directive (EU) 2019/882)*. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019L0882>

¹¹ Financial Conduct Authority. (2021). *FG21/1: Guidance for firms on the fair treatment of vulnerable customers*. London: FCA. <https://www.fca.org.uk/publication/finalised-guidance/fg21-1.pdf>

¹² Hong Kong Monetary Authority. (s. f.). *Financial Inclusion and Treat Customers Fairly* (portal). <https://www.hkma.gov.hk>

¹³ DANE. (2023). *Proyecciones de población nacional y departamental 2018–2050*. Departamento Administrativo Nacional de Estadística. <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/proyecciones-de-poblacion>

Además, el 29,4 % de estos micronegocios fueron creados por adultos mayores tras identificar una oportunidad en el mercado, y un 70 % de ellos han operado durante más de 10 años, lo que refleja sostenibilidad y experiencia acumulada en el tiempo¹⁴.

Los resultados de la encuesta sobre preferencias para recibir educación financiera, realizada por la Superintendencia Financiera de Colombia, evidencian desafíos importantes para este grupo poblacional.

Solo el 31,8 % de los adultos mayores de 60 años afirmó tener hábitos de ahorro; de estos, el 80,9 % guarda el dinero en efectivo en casa o en la billetera y apenas el 34 % lo hace a través de una cuenta de ahorros.

En cuanto al uso de productos financieros, el 38,4 % tiene una cuenta de ahorros, solo el 7,8 % cuenta con un CDT, el 7 % posee tarjeta de crédito, y el 12,6 % manifestó tener algún tipo de seguro de vida, salud o riesgos laborales. Solo el 2 % cuenta con seguros de hogar o arrendamiento.

Además, se identificaron brechas importantes en habilidades digitales para la protección frente al fraude: el 77,2 % no sabe identificar correos electrónicos con enlaces fraudulentos y el 69,7 % no reconoce mensajes de texto con contenido fraudulento¹⁵.

El envejecimiento de la población colombiana plantea tanto desafíos como oportunidades.

Por un lado, las brechas en uso de productos y habilidades digitales evidencian la necesidad de fortalecer la educación financiera, la asesoría personalizada y la accesibilidad tecnológica y, por otro, el aumento en la longevidad y en la capacidad de emprendimiento de las personas mayores representa un potencial significativo para el desarrollo de productos de ahorro, crédito e inversión orientados al bienestar en la vejez.

Este escenario requiere una respuesta integral de la industria, que combine innovación, protección al consumidor y estrategias de inclusión digital.



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

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



A continuación, presentamos algunas consideraciones que no constituyen mandatos normativos, sino recomendaciones orientadas a promover buenas prácticas en la atención y el trato justo hacia la población en edad plateada.

Su propósito es brindar pautas que sirvan de apoyo a las entidades para avanzar hacia una atención más adecuada, partiendo del reconocimiento de barreras específicas que pueden limitar el acceso y uso de productos y servicios financieros por parte de esta población, entre las que se destacan:

- **Barrera digital y tecnológica:** algunas personas en edad plateada pueden presentar dificultades para adaptarse a plataformas digitales o sistemas de atención automatizados. Por ello, es esencial que las entidades vigiladas ofrezcan alternativas de atención personalizada y canales de comunicación tradicionales que faciliten el contacto y la resolución de dudas. Además, se recomienda revisar la accesibilidad tanto en los canales digitales como físicos, por ejemplo, mediante el uso de tipografía de mayor tamaño, menús simplificados, navegación intuitiva, señalización adecuada en oficinas físicas y contenidos diferenciados según el usuario.
- **Accesibilidad a la información:** se sugiere que la comunicación sobre productos y servicios financieros sea clara, sencilla y adaptada a distintos niveles de alfabetización digital y

financiera. Es importante evitar el uso excesivo de tecnicismos y promover materiales en formatos accesibles como audio, textos con letras grandes y guías visuales. Esto cobra especial relevancia en zonas rurales, donde pueden coexistir mayores barreras educativas, tecnológicas y culturales.

- **Capacitación del personal:** se recomienda que los funcionarios que atienden a los clientes estén capacitados para reconocer y atender las necesidades de este segmento poblacional. Esto requiere habilidades de comunicación empática, comprensión de los desafíos asociados a la edad y la eliminación de prácticas paternalistas o discriminatorias. Esta formación podrá incorporar un enfoque interseccional que considere aspectos como la ruralidad, el nivel educativo, el género y la condición de salud.
- **Desarrollo de habilidades digitales y financieras:** el fortalecimiento de la inclusión financiera de la población en edad plateada requiere implementar programas de educación financiera adaptados a sus intereses, canales de preferencia y nivel de conocimientos. A la par, se recomienda dar acompañamiento en el desarrollo de habilidades para el uso seguro y autónomo de herramientas digitales, lo que contribuirá a reducir su vulnerabilidad ante fraudes y ampliar sus oportunidades de interacción con el sistema financiero.



- **Garantía de trato justo y transparente:** se sugiere implementar mecanismos que aseguren decisiones objetivas en la prestación de servicios, evitando estereotipos o prejuicios por razones de edad. Cualquier negativa en la prestación de productos será sustentada y comunicada de forma clara, respetuosa y comprensible.
- **Innovación en productos y servicios:** se recomienda promover la innovación en los portafolios para responder a las particularidades de este grupo poblacional. Esto incluye el diseño de productos, seguros ajustados a sus necesidades reales, mecanismos de ahorro con incentivos y asesoría permanente.
- **Prevención de fraude y abuso financiero:** es fundamental reforzar los controles y la educación contra estafas dirigidas a personas mayores (mensajería preventiva segmentada, validaciones adicionales en operaciones atípicas, “pausas” o “segundas confirmaciones” para transacciones de alto riesgo, monitoreo proactivo de patrones), en línea con las recomendaciones de la OCDE¹⁶.
- **Pruebas con usuarios mayores y seguimiento de resultados:** es importante institucionalizar pruebas de usabilidad con personas mayores y desarrollar tableros de seguimiento de resultados de trato justo, la adopción de productos, su usabilidad, la seguridad y la resolución de problemas.
- **Planeación del retiro y acompañamiento:** se deben ofrecer rutas de acompañamiento para la planeación del retiro desde los 50 años, que incluyan revisión de metas financieras, esquemas pensionales, seguros, transición laboral y gestión de liquidez. Estas acciones se inspiran en las prácticas implementadas por Japón y Singapur donde las entidades financieras han integrado servicios de asesoría personalizada y programas de educación financiera para consumidores mayores y vulnerables (Japan FSA, 2013¹⁷; MAS, 2021¹⁸).

¹⁶ OECD. (2020). *Financial consumer protection and ageing populations*. OECD Publishing. https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2020/07/financial-consumer-protection-and-ageing-populations_eb683a03/1de27f2a-en.pdf?utm_source=chatgpt.com

¹⁷ Japan Financial Services Agency (FSA). (2013). *Towards improving financial services in the aging society: Report by the Roundtable on Improvement of Financial Services in the Aging Society*. Financial Services Agency, Government of Japan. <https://www.fsa.go.jp/en/refer/councils/singular/20131224/01.pdf>

¹⁸ Monetary Authority of Singapore (MAS). (2021). *Consultation paper on enhancing pre- and post-transaction safeguards for retail clients*. Monetary Authority of Singapore. <https://www.mas.gov.sg/publications/consultations>

Asimismo, es fundamental que las entidades desarrollen indicadores y mecanismos de seguimiento que permitan medir la efectividad de las estrategias dirigidas a la población en edad plateada.

El monitoreo regular de variables como la satisfacción en el servicio, la adopción de productos, la reducción de fraudes o la mejora en las capacidades digitales y financieras contribuirá a identificar avances y áreas de mejora.

De esta manera, se consolidará un círculo virtuoso en el que la atención justa e inclusiva redunde tanto en la protección de los consumidores financieros como en la sostenibilidad del sistema.

La incorporación de estas consideraciones en los modelos de atención y en la oferta de productos financieros representa una oportunidad valiosa para contribuir al fortalecimiento de la inclusión financiera y al bienestar de la población en edad plateada.

En este sentido, se recomienda que las entidades financieras integren una perspectiva de envejecimiento activo en sus estrategias institucionales.

Ello implica reconocer que la planeación del retiro debe comenzar alrededor de los 50 años y acompañar este proceso con productos que faciliten el ahorro a largo plazo, mecanismos de protección ante riesgos de salud o dependencia y asesorías sobre el uso responsable del crédito y la inversión.

Este enfoque, coherente con las tendencias observadas en países de la OCDE, puede contribuir a la sostenibilidad del sistema y a la autonomía económica de las personas mayores en Colombia.





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:** es importante 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. Cuando se reconoce que muchos de estos sesgos son inconscientes, se facilita abordarlos con herramientas prácticas que mejoren la experiencia del consumidor y fortalezcan su confianza.
- **Educación financiera con enfoque diferencial:** es fundamental 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.

