



Unidad de Proyección Normativa
y Estudios de Regulación Financiera

Reglamentación del derecho a la portabilidad financiera

**Unidad de Proyección
Normativa y Estudios de
Regulación Financiera -
URF**

Bogotá – Colombia

Marzo 2026

Autores:

Mariana Aya Guerrero

Subdirectora - SDM

Felipe Antonio Londoño Niño

Asesor - SDM

Daniel José Taboada López

Asesor - SDM

Palabras Clave:

Portabilidad Financiera

Solicitud de portabilidad

Esquema descentralizado

Documento Técnico





Contenido

Resumen	3
1. Introducción	5
2. Diagnóstico del Estado Actual.....	6
2.1 Concentración del sistema financiero y la elección de productos por parte de los consumidores	6
2.2 Mecanismos actuales de traslado de productos financieros en Colombia	13
3. ¿Qué se entiende por portabilidad financiera?	18
4. Experiencias internacionales	19
5. Obligatoriedad	28
5.1. Análisis del artículo 94 del Plan Nacional de Desarrollo 2022–2026	28
5.2. Productos objeto de portabilidad:.....	30
6. Portabilidad financiera como un caso de uso de finanzas abiertas	43
7. Creación del certificado de portabilidad	51
8. Bibliografía	53



Resumen

El presente documento técnico tiene como objetivo sustentar la expedición de un marco regulatorio que habilite el ejercicio del derecho a la portabilidad financiera en Colombia, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 94 del Plan Nacional de Desarrollo 2022–2026. A partir de un diagnóstico del estado actual del sistema financiero colombiano, el documento identifica diversas fricciones operativas, informacionales y contractuales que actualmente dificultan la movilidad de los consumidores financieros entre entidades, lo cual puede limitar la competencia y reducir la capacidad de los usuarios para elegir productos financieros en mejores condiciones.

Con el fin de superar estas limitaciones, el documento propone un esquema de portabilidad financiera que se estructura como un caso de uso del sistema de finanzas abiertas obligatorio, adoptando un modelo operativo descentralizado basado en estándares de interoperabilidad, consentimiento informado, trazabilidad y neutralidad tecnológica. Este enfoque permite que las entidades financieras intercambien información de manera segura y estandarizada, facilitando el traslado de productos financieros sin requerir infraestructuras centralizadas complejas y promoviendo el desarrollo de soluciones tecnológicas por parte de los participantes del mercado.

Como instrumento central del esquema propuesto se plantea la creación del Certificado de Portabilidad Financiera, un documento digital estandarizado que deberá ser emitido por la entidad de origen a solicitud del consumidor financiero. Este certificado consolida la información esencial del producto que se desea trasladar y permitirá a las entidades de destino realizar el estudio de portabilidad y formular ofertas competitivas de manera más ágil y transparente. La regulación también prevé plazos operativos claros para la emisión del certificado y su vigencia, así como lineamientos para su uso exclusivo en el análisis de ofertas de portabilidad.

El alcance inicial de la propuesta se concentra en productos de crédito estandarizados, tales como créditos de consumo, créditos de vivienda, créditos comerciales y operaciones de leasing habitacional y financiero. Asimismo, el documento desarrolla el flujo operativo del proceso de portabilidad, los deberes de las entidades participantes, y los mecanismos necesarios para asegurar la adecuada protección del consumidor financiero durante todas las etapas del traslado del producto.



En conjunto, la propuesta regulatoria busca reducir los costos que implican los cambios entre entidades financieras, fortalecer la competencia en el sistema financiero colombiano y empoderar a los consumidores financieros mediante el acceso a información clara y mecanismos eficientes para trasladar sus productos. De esta manera, la portabilidad financiera se configura como una herramienta que contribuye simultáneamente a la protección del consumidor financiero, al dinamismo del mercado financiero y a los objetivos de política pública relacionados con la inclusión financiera y la innovación en el sistema financiero.



1. Introducción

El sistema financiero colombiano ha logrado importantes avances en las últimas décadas, consolidándose como un pilar clave del desarrollo económico y social del país. Gracias a una combinación de políticas públicas orientadas a la inclusión financiera, innovación en la oferta de servicios y fortalecimiento institucional, hoy Colombia cuenta con un ecosistema financiero más amplio, moderno y con una cobertura creciente. De hecho, la tenencia de productos financieros por parte de los adultos pasó de un 55% en 2011 a más del 95% a junio de 2024 (Banca de las Oportunidades, 2024).

La portabilidad financiera, entendida como la “facultad o prerrogativa que la ley otorga a los consumidores financieros para solicitar y obtener el traslado de uno o varios de los productos de una entidad financiera a otra, junto con información asociada al producto y/o consumidor fin, a través de medios tecnológicos y procedimientos sencillos” (Abella y Yáñez, 2023), ha sido reconocida internacionalmente como una buena práctica para mejorar la competencia en servicios financieros. Diversos países han adoptado marcos regulatorios para facilitar este proceso, logrando impactos positivos tanto en la reducción de los costos de cambio, como en el fortalecimiento de la soberanía del consumidor.

Empoderar al consumidor financiero para que pueda tomar decisiones informadas sobre sus productos y servicios es un pilar fundamental de un sistema financiero moderno, inclusivo y competitivo. Cuando los usuarios cuentan con información clara, herramientas de comparación efectivas y mecanismos sencillos para cambiar de proveedor, se reducen los costos de búsqueda y cambio, se corrigen asimetrías de información y se incentiva a las entidades a mejorar continuamente sus ofertas para atraer y retener clientes. En este contexto, la portabilidad financiera se presenta como una herramienta clave para fomentar una competencia dinámica en el sistema financiero colombiano, al facilitar que los consumidores ejerzan su derecho a elegir la opción que mejor se adapte a sus necesidades, sin enfrentar barreras operativas, económicas o contractuales que limiten su capacidad de decisión.

Es importante destacar que, más allá de fomentar la competencia dentro del sector, la portabilidad financiera puede llegar a promover, a su vez, mayor inclusión financiera y bancarización. Esto, en la medida que mayor competencia puede dar lugar a mayores actores dentro del mercado, mayor innovación, mejores tasas, productos y soluciones financieras atractivas para personas que antes no podían o no querían acceder al sistema financiero (por ejemplo, debido a los costos o porque no existía algún producto o servicio que se adecuara a sus necesidades).

En Colombia, si bien se han alcanzado avances regulatorios y tecnológicos relevantes, como la adopción de estándares para pagos interoperables, la digitalización de



trámites y el desarrollo del ecosistema fintech, aún no se cuenta con un marco normativo que habilite de manera integral la portabilidad financiera. Actualmente, los procesos para cambiar de entidad son fragmentados, manuales, costosos y poco transparentes, lo cual desincentiva a los usuarios y reduce la presión competitiva sobre las entidades establecidas.

El presente documento técnico tiene como objeto sustentar la expedición de un decreto que regule la portabilidad financiera en Colombia, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 94 del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026, el cual reconoce expresamente la portabilidad como un derecho de los consumidores financieros. La propuesta regulatoria se estructura como un caso de uso de finanzas abiertas, adoptando un enfoque descentralizado basado en estándares de interoperabilidad, trazabilidad, consentimiento informado y neutralidad tecnológica. Este modelo permitirá que las entidades financieras interactúen directamente entre sí, sin necesidad de un administrador central, mediante procesos seguros, auditables y alineados con la regulación de datos personales¹.

De esta manera, la propuesta contribuye a los objetivos de política pública definidos por la URF y el Gobierno Nacional en materia de fortalecimiento de la competencia, promoción de la inclusión financiera y defensa de los derechos del consumidor financiero, articulando esfuerzos regulatorios con una visión moderna e interoperable del sistema financiero colombiano.

2. Diagnóstico del Estado Actual

2.1 Panorama de la inclusión financiera en Colombia

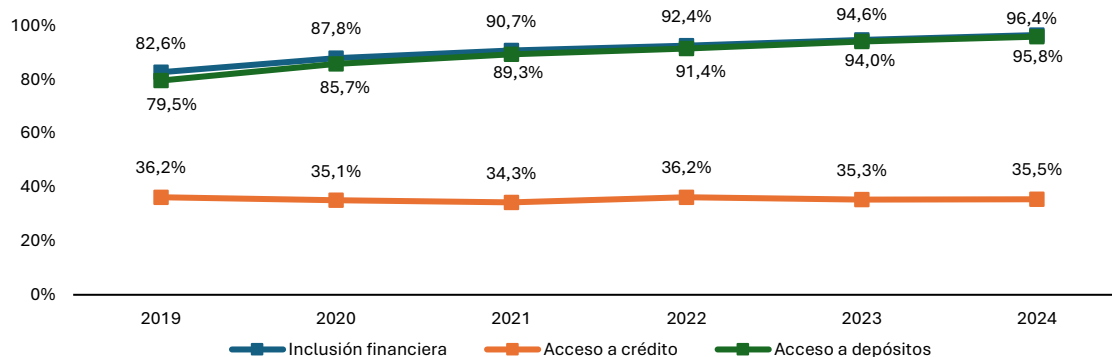
La inclusión financiera en Colombia ha tenido un incremento relevante en los últimos años. El crecimiento en el indicador de acceso a productos financieros se ha visto apalancado por los avances que el sector financiero ha experimentado en materia de transformación digital y de desarrollo normativo. El desarrollo de infraestructuras de pago que fomentan la transaccionalidad en canales no presenciales y la reglamentación para la apertura de productos de depósito y crédito de bajo monto han servido como factores habilitantes para el establecimiento de un sistema financiero más inclusivo.

Para 2024, el indicador de inclusión financiera se situó en 96,4%, lo que significa que alrededor del 96% de la población adulta en Colombia tiene acceso a un producto financiero, ya sea de depósito o de crédito. Ahora bien, en la gráfica 1 se observa una brecha significativa si se analiza el indicador de inclusión financiera segmentado por acceso exclusivamente a productos de depósito y acceso a productos exclusivamente

¹ En particular, lo establecido en la Ley 1266 de 2008 y la Ley 1581 de 2012.

de crédito. Analizando dichas trayectorias se puede concluir que ha habido un crecimiento estable y sostenido a los adultos que acceden al sistema financiero vía productos del pasivo bancario, a comparación de un indicador de acceso a crédito que no ha sufrido cambios sustanciales en los últimos años a pesar de los esfuerzos realizados tanto por el sector público como por el sector privado.

Gráfica 1. Evolución de los indicadores de acceso (inclusión financiera), acceso a depósitos y acceso a crédito.



Fuente: Banca de las Oportunidades y Superintendencia Financiera de Colombia (2025)

El acceso a crédito sigue siendo una de las barreras que afronta el sector financiero en materia de inclusión financiera hasta la actualidad. En una economía con una alta tasa de informalidad (55,3% para el primer trimestre del 2026 según el DANE), las asimetrías de información siguen siendo un tema que impide de manera estructural conocer el comportamiento de más de la mitad de los colombianos, lo que termina traduciendo en mayores costos de evaluación de riesgo y restricciones en la oferta crediticia para los segmentos más vulnerables. La literatura empírica ha documentado consistentemente que una mayor competencia bancaria facilita el acceso al crédito, especialmente para pequeñas empresas y nuevos entrantes². Beck, Demirgüç-Kunt y Maksimovic (2004) encontraron que la concentración bancaria incrementa los obstáculos de financiamiento en 74 países, mientras que Love y Martínez Pería (2015), usando el índice de Lerner en 53 economías, confirmaron que una menor competencia reduce significativamente el acceso de las firmas al crédito. Para América Latina,

² Esta evidencia se enmarca en la *hipótesis del poder de mercado*, según la cual la competencia reduce costos y amplía el acceso al financiamiento, en contraste con la *hipótesis informacional* (Petersen & Rajan, 1995), que sostiene lo opuesto. Otros trabajos relevantes incluyen a Cetorelli y Strahan (2006), quienes mostraron que en mercados estadounidenses con banca concentrada los entrantes enfrentan mayores dificultades de acceso al crédito, y a León (2015), que confirma este efecto en países en desarrollo.



Álvarez y Jara-Bertin (2016) aportan evidencia consistente con la denominada hipótesis del poder de mercado.

Ahora bien, desarrollos como la expedición del Decreto 0368 de 2026 que implementa el sistema de finanzas abiertas obligatorio buscan reducir esas asimetrías de información y fomentar un ambiente más innovador y competitivo para las entidades financieras vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia. Al tener un perfilamiento más completo de los consumidores financieros se abren aún más las posibilidades de acceder a productos de crédito mediante el desarrollo de soluciones más adaptadas a sus necesidades.

Es precisamente en esta lógica donde se inscribe el esquema de portabilidad financiera como caso de uso del sistema de finanzas abiertas. Concentrar inicialmente la portabilidad en los productos de crédito responde a que es justamente en este segmento donde las asimetrías de información resultan más costosas, donde la competencia tiene mayores efectos documentados sobre el acceso y donde el consumidor financiero enfrenta los mayores costos de cambio entre entidades. De esta manera, la portabilidad permite que la información compartida bajo el nuevo régimen se convierta en una herramienta efectiva para que el consumidor pueda renegociar, migrar o consolidar sus obligaciones crediticias, materializando así los beneficios competitivos que la literatura asocia con sistemas financieros menos concentrados.

2.2 Concentración del sistema financiero y la elección de productos por parte de los consumidores

Colombia cuenta con un marco normativo robusto para la protección del consumidor financiero, en particular lo dispuesto en la Ley 1328 de 2009, que establece el régimen de protección al consumidor financiero, y en el Título III de la Parte I de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), que desarrolla instrucciones para el acceso e información al consumidor financiero e instancias de atención al consumidor financiero en entidades vigiladas. Sin embargo, a pesar de la existencia de estas garantías subsisten fricciones regulatorias y operativas que impiden a los consumidores puedan ejercer con libertad su derecho a cambiar productos o entidades de manera segura y ágil. Lo anterior, pues persisten fricciones que limitan la movilidad dentro del sistema financiero por parte de los consumidores.

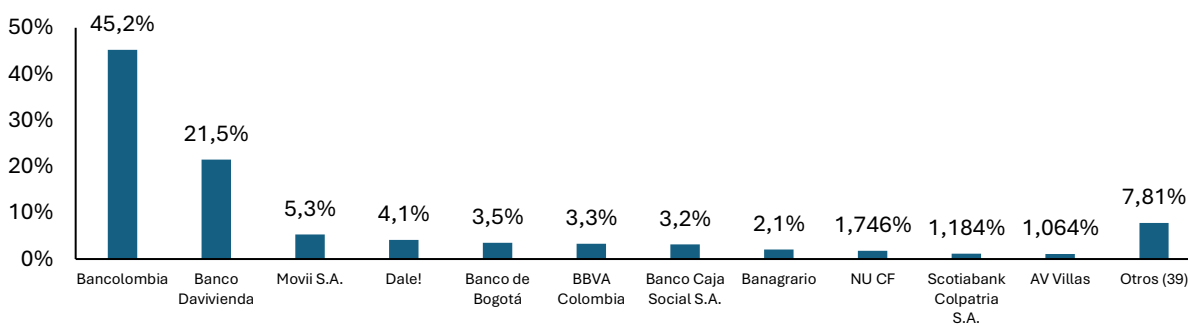
En mercados con altos niveles de participación por parte de pocos incumbentes, los incentivos a competir pueden reducirse, generando condiciones donde los

consumidores enfrentan mayores barreras para comparar y cambiar de proveedor. Un mercado con alta concentración tiende a disminuir la competencia, permitiendo a las empresas dominantes ejercer mayor poder de mercado, lo que a su vez puede resultar en precios más altos y menor innovación, afectando negativamente el bienestar del consumidor (Stigler, 1968; y Tirole 1988).

Si bien el más reciente Reporte de Estabilidad Financiera del Banco de la República³ no identifica la concentración del sistema financiero dentro de su matriz de vulnerabilidades, existen datos que reflejan una alta participación de pocas entidades financieras en el mercado de productos financieros. Esta marcada concentración, característica de una estructura de competencia monopolística⁴, puede, según la teoría de la organización industrial (Carlton, D. W., & Perloff, J. M. (2005). Capítulo 7), poner en riesgo la libre elección de entidades financieras por parte de los consumidores.

Al examinar la distribución de los productos de depósito tal como se presenta en la gráfica 1, se observa una marcada tendencia hacia la concentración en este mercado total de los depósitos activos en el país. Se observa la concentración del 76,7% de los productos de depósito únicamente en 2 entidades financieras.

Gráfica 2. Concentración de productos de depósito activo por entidad financiera en el 2024



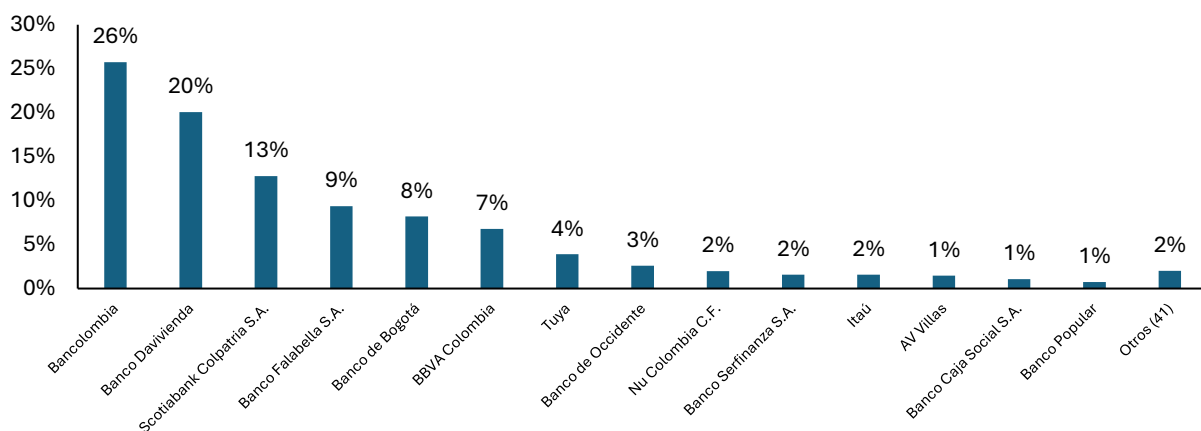
Fuente: Elaboración propia con datos de la Superintendencia Financiera de Colombia (2025)

³ Banco de la República (2024). Reporte de estabilidad financiera – II semestre de 2024. Disponible en: <https://repositorio.banrep.gov.co/server/api/core/bitstreams/bde7c405-44be-4b39-bf04-406d32a191f8/content>

⁴ Se reconoce la participación variada de entidades financieras ofreciendo productos de depósito, crédito y ahorro y donde cada entidad ofrece servicios que son percibidos como ligeramente diferentes por los consumidores (a través de marca, servicio al cliente, entre otras características específicas). Adicionalmente, se enfrentan a un mercado con libre entrada y salida, donde debido a la diferenciación de productos hay cierto poder de mercado y una curva de demanda descendente (Tirole, 1988).



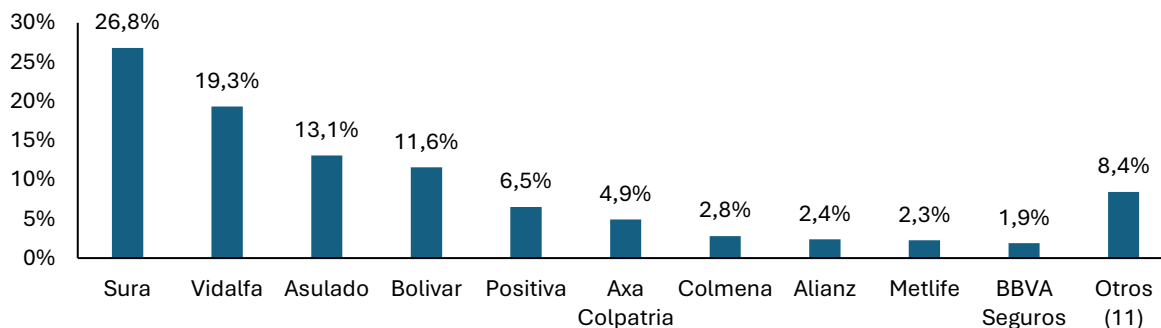
Gráfica 3. Concentración de desembolsos de productos de crédito por entidad financiera en el 2024



Fuente: Elaboración propia con datos de la Superintendencia Financiera de Colombia (2025)

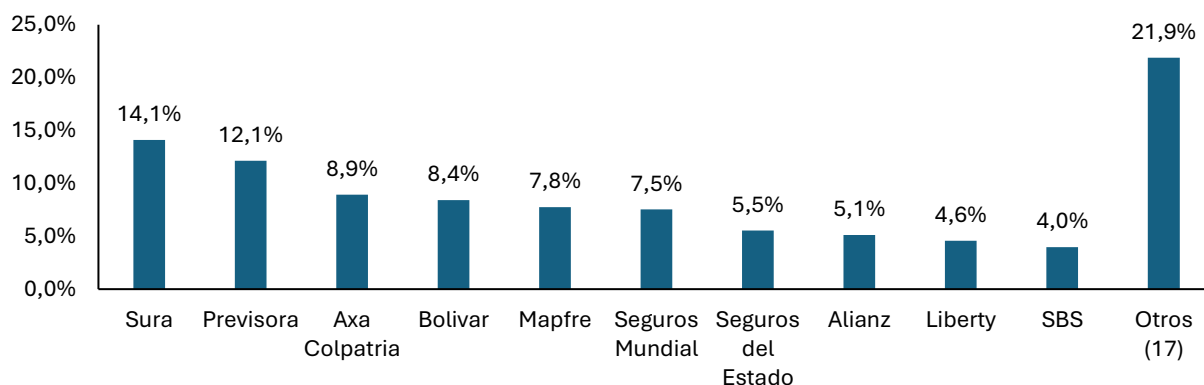
Así mismo, al analizar la distribución del número de desembolsos de créditos durante el año 2024 (gráfica 2), se evidencia una concentración significativa en la originación de crédito por parte de unas pocas entidades financieras en Colombia. Al extender la mirada a las cinco primeras entidades, se constata que alrededor del 76% del total de créditos desembolsados en el año se originó a través de estas instituciones. Esta concentración en el número de desembolsos sugiere una dinámica donde un grupo reducido de actores tiene una influencia predominante en la provisión de crédito a lo largo del territorio nacional.

Gráfica 4. Concentración de emisión de pólizas de seguros de vida por entidad vigilada en el 2024



Fuente: Elaboración propia con datos de la Superintendencia Financiera de Colombia (2025)

Gráfica 5. Concentración de emisión de pólizas de seguros generales por entidad vigilada en el 2024



Fuente: Elaboración propia con datos de la Superintendencia Financiera de Colombia (2025)

Ahora bien, desde la perspectiva de la industria aseguradora se observan las mismas dinámicas que las observadas en los mercados de depósitos y créditos. Al analizar la distribución de las primas emitidas en seguros de vida (gráfica 3), tal como se presenta en la primera gráfica, se observa una concentración del 70,8% de las primas emitidas en 4 entidades. El caso es similar para las primas de seguros generales emitidas (gráfica 4), donde se observa una concentración de 50,3% en 5 entidades.

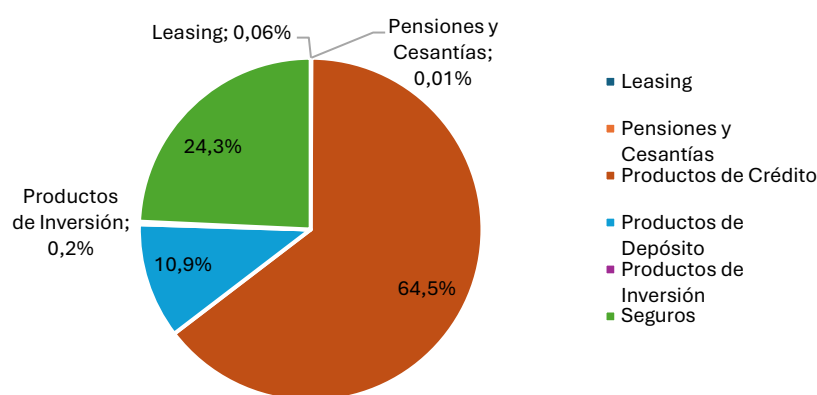
En este contexto, la alta participación agregada de las entidades más grandes, incluso si no configura un oligopolio estricto, puede poner en riesgo una libre elección verdaderamente dinámica. Si unas pocas entidades, a través de estrategias de marketing, redes de distribución o economías de escala, logran captar una porción significativa del mercado, su influencia puede limitar la visibilidad y el alcance de las ofertas de entidades más pequeñas o nuevas. Esto puede llevar a una menor presión competitiva en términos de precios y una menor innovación disruptiva, ya que las entidades dominantes podrían tener menos incentivos para diferenciarse radicalmente o para ofrecer condiciones significativamente mejores si una base importante de consumidores se mantiene con ellas debido a factores distintos al precio y la calidad intrínseca del producto.

Por lo tanto, incluso en una estructura de competencia monopolística, se mantiene la necesidad de mecanismos que busquen dinamizar la competencia. Estos mecanismos podrían enfocarse en reducir los costos de búsqueda y cambio para los consumidores, aumentar la transparencia en la comparación de productos financieros y fomentar la entrada y el crecimiento de competidores más pequeños, asegurando así

una mayor sensibilidad del mercado a las preferencias de los consumidores y una presión constante hacia mejores precios y servicios.

Por otra parte, datos de quejas recopilados por la SFC muestran casos donde los usuarios reportan trabas al intentar cerrar o dar por terminados sus productos financieros, truncando la libertad de elección por parte del consumidor. Si a los consumidores les resulta complicado desvincularse de una entidad, ejercer una verdadera libertad de elección y traslado a otra se puede ver aún más comprometida.

Gráfica 6. Quejas interpuestas ante la SFC por no cancelación o terminación de productos en el 2024



Fuente: Elaboración propia con datos de la Superintendencia Financiera de Colombia (2025)

Al analizar las quejas interpuestas por la no cancelación o terminación de productos (gráfica 5), se observa cómo más de la mayoría de las quejas ante entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia se enfocan en productos de crédito (64,5%). Así mismo, los seguros representan una parte importante de los reclamos en esta índole (24,3%), seguidos por los productos de depósito.

A pesar de estos obstáculos, el entorno institucional y tecnológico del país ofrece condiciones habilitantes para avanzar hacia un modelo de portabilidad financiera efectivo. Por un lado, Colombia cuenta con un marco robusto de protección de datos personales y consentimiento informado, lo cual permite, con la debida autorización del usuario, el intercambio seguro de información entre entidades. Por otro, se ha avanzado significativamente en digitalización de procesos, interoperabilidad y desarrollo de arquitecturas de finanzas abiertas. La experiencia acumulada con iniciativas como el *sandbox* regulatorio de la Superintendencia Financiera (SFC), el marco de finanzas abiertas, y la evolución del sistema de pagos interoperables,

demuestra que es posible diseñar esquemas descentralizados de portabilidad que no requieran una infraestructura centralizada, sino reglas claras y mecanismos auditables entre actores del mercado.

En este contexto, la falta de un marco normativo específico no responde a una imposibilidad técnica, sino a una ausencia regulatoria que ofrecería mejoras en el ejercicio pleno de la libre elección del consumidor financiero. Una regulación de portabilidad financiera puede ser un instrumento clave para dinamizar la competencia, aumentar la transparencia del mercado y mejorar las condiciones de acceso para millones de consumidores.

Colombia cuenta hoy con las capacidades institucionales, tecnológicas y normativas para avanzar en esa dirección. Establecer un marco de portabilidad financiera con enfoque descentralizado no solo fortalecerá la eficiencia y la competencia en el sistema, sino que también consolidará una arquitectura centrada en el usuario, donde el acceso a mejores condiciones no esté determinado por barreras operativas, sino por decisiones informadas del consumidor.

2.2 Mecanismos actuales de traslado de productos financieros en Colombia

La dinámica del mercado financiero colombiano impulsa la necesidad de mecanismos eficientes que permitan a los consumidores y empresas trasladar sus productos financieros entre diferentes entidades. Esta movilidad, facilitada por la regulación y las prácticas del mercado, promueve la competencia, ofrece mayores opciones a los usuarios y puede conducir a mejores condiciones en los productos financieros.

Si bien en Colombia no existe actualmente una regulación específica para la portabilidad de productos o servicios financieros, sí existen diferentes mecanismos mediante los cuales, en la práctica, se puede dar esa portabilidad de productos entre diferentes entidades financieras. A continuación, se analiza el estado actual de los mecanismos de traslado por tipo de producto en Colombia, identificando los procesos y la normativa relevante.

Productos de Depósito:

El traslado de cuentas de ahorro y cuentas corrientes se fundamenta en la apertura de una nueva cuenta en la entidad de destino, basado en el principio de autonomía contractual consagrado en el Código de Comercio, que faculta al usuario a cerrar su producto de depósito de conformidad con los términos pactados en el contrato de



depósito⁵. Adicionalmente, dicho proceso ha experimentado una significativa simplificación gracias a la digitalización del sector y las regulaciones sobre transferencias electrónicas.

Por otra parte, en relación con las cuentas de ahorro programado, la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, en la Parte II, Título I, Capítulo VI establece explícitamente que el consumidor financiero está facultado para trasladar sus depósitos cada seis meses, libremente, entre los establecimientos de crédito que ofrezcan este tipo de cuentas, siempre y cuando las mismas mantengan el carácter de ahorro programado.

Finalmente, respecto de las cuentas de ahorro para el fomento de la construcción (AFC), el parágrafo 3 del artículo 1.2.4.1.12 del Decreto 1625 de 2016 hace referencia explícita al traslado de depósitos entre cuentas AFC de distintas entidades financieras y establece que, cuando se realice un traslado de los ahorros entre cuentas AFC poseídas por un mismo titular en diferentes entidades financieras, la entidad que maneje la cuenta de origen debe informar a la entidad que maneje la cuenta receptora “la historia completa de la cuenta de ahorro trasladada, con el propósito de que la entidad receptora registre en sus archivos dicha información, manteniendo la antigüedad y el valor a pesos históricos de los depósitos de ahorros”.

Productos de Crédito:

El mecanismo principal para el traslado de créditos de consumo, de vivienda y comerciales, así como de las tarjetas de crédito, es la compra de cartera. Este proceso, incentivado por la competencia interbancaria, permite al cliente solicitar a una nueva entidad la adquisición de su deuda original. Tras una evaluación del perfil crediticio y las condiciones del crédito existente, la entidad de destino presenta una oferta con nuevas condiciones, a menudo más favorables en términos de tasa de interés y plazo. La liquidación de la deuda original por parte de la entidad compradora y el establecimiento de una nueva relación crediticia son los pasos finales.

Ahora bien, de conformidad con el artículo 5 de la Ley 1328 de 2009, el consumidor financiero podrá realizar pagos parciales o totales a sus deudas en cual entidad financiera, siempre que individual o conjuntamente, estas no superen 880 Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes (SMMLV). Este mismo artículo indica que para los créditos que superen dicho límite el prepago parcial o total se registrará por las condiciones contractuales establecidas. Por lo anterior, la portabilidad de créditos por

⁵ El artículo 1174 establece que “La cosa dada en depósito deberá ser restituida al depositante cuando lo reclame, a no ser que se hubiere fijado un plazo en interés del depositario.”



encima del monto antes mencionado estará sujeta a que se desarrollen las herramientas que estandaricen dichas condiciones contractuales, sin que ello limite el ejercicio al derecho a la portabilidad.

Por otra parte, respecto de los créditos hipotecarios, el artículo 24 de la Ley 546 de 1999, modificado por el art. 38 de la Ley 1537 de 2012, consagra explícitamente la cesión de créditos hipotecarios y establece que es obligatorio para los establecimientos de crédito efectuar la cesión del crédito otorgado a favor de otra entidad financiera, cuando esta sea solicitada por el deudor y en cualquier momento durante la vigencia de la obligación hipotecaria. Establece, además, que dicha cesión no generará derechos notariales, registrales ni impuesto de timbre.

Por último, vale anotar que en algunos productos de crédito que incluyen pólizas de seguro atadas, como seguros de vida deudor o seguros de bienes financiados, la compra de cartera puede conllevar la cancelación de la póliza original y la contratación de una nueva con la entidad que adquiere la cartera o con una aseguradora de elección del cliente que cumpla con los requisitos de la nueva entidad.

Seguros:

El traslado de pólizas de seguro se realiza principalmente mediante la cancelación de la póliza existente, un derecho amparado por el Código de Comercio, y la contratación de una nueva con la aseguradora de preferencia. Es decir, no existe actualmente un mecanismo legal que como tal faculte trasladar pólizas entre entidades, sino que se debe cancelar una y contratar otra.

Si bien el endoso es una herramienta fundamental dentro de la vigencia de una póliza para realizar modificaciones al contrato original (cambiando beneficiarios, ajustando coberturas, modificando sumas aseguradas, corrigiendo errores, etc.), su aplicación como un mecanismo directo de "portabilidad" entre diferentes aseguradoras es limitada. Actualmente, no existe una regulación específica que obligue a una nueva aseguradora a reconocer o incorporar las condiciones de una póliza existente de otra compañía a través de un endoso.

Por lo tanto, al cambiar de aseguradora, el cliente generalmente debe suscribir una póliza completamente nueva, sujeta a la evaluación de riesgo y las condiciones ofrecidas por la nueva compañía, lo que puede generar la pérdida de beneficios acumulados o la necesidad de cumplir nuevos periodos de carencia, representando una barrera para la movilidad en este sector. La capacidad de endosar una póliza está ligada a la continuidad del contrato con la misma aseguradora, facilitando la



adaptación de la cobertura a las necesidades cambiantes del asegurado durante la vigencia de la póliza original.

Productos de inversión:

El traslado de la inversión en un Fondo de Inversión Colectiva (FIC) en Colombia no implica una transferencia directa de las unidades de participación, sino que se realiza mediante la liquidación de dichas unidades en el FIC de origen y la posterior suscripción de nuevas unidades en el FIC de destino. El proceso se inicia con la identificación del FIC deseado y la revisión de las condiciones del fondo actual, incluyendo posibles plazos de permanencia o comisiones de salida. El inversionista debe solicitar formalmente la liquidación de sus participaciones a la sociedad administradora del FIC de origen, cuyo valor se calcula al Valor de la Unidad para las Operaciones (VUO), conforme con lo establecido en el Capítulo XI, numeral 1.1.3 de la Circular Básica Contable y Financiera de la SFC. Los fondos resultantes de esta liquidación se transfieren a la cuenta del inversionista, quedando disponibles para su uso.

Posteriormente, para invertir en el nuevo FIC, el inversionista revisa sus condiciones y presenta una solicitud de suscripción a la sociedad correspondiente, transfiriendo los fondos deseados. La sociedad administradora del FIC de destino calcula y asigna el número de nuevas unidades de participación al inversionista, basándose en el VUO del día de la suscripción. Es crucial comprender que este traslado implica una liquidación y una nueva inversión, con posibles implicaciones fiscales y costos asociados a cada fondo. Por otro lado, el traslado de acciones y otros valores en Colombia generalmente implica un proceso de cambio en el depositante directo entre diferentes intermediarios financieros (como comisionistas de bolsa). La titularidad de las acciones y valores permanece con el inversionista, pero el depositante directo, responsable de su custodia y gestión, cambia.

Ahora bien, en el caso de un portafolio de inversión diversificado que contenga diferentes tipos de activos (acciones, bonos, FICs, etc.), el proceso de "traslado" a otra sociedad administradora de FICs puede ser más complejo. Para acciones y valores individuales, se seguiría el proceso de transferencia de custodia. Para los FIC dentro del portafolio, se aplicaría el proceso de liquidación y suscripción de unidades de participación descrito anteriormente. Lo cual, en esencia representa una nueva inversión y no un traslado o portabilidad del producto, puesto que la gestión, confianza en la administración y tesis de inversión de cada uno de estos productos son distintos entre ellos, siendo estas diferencias las esenciales de este mercado.

En general, el traslado de un portafolio completo a una nueva entidad implica una reestructuración de las inversiones bajo la gestión del nuevo proveedor. Con ello se podría requerir la liquidación de ciertas posiciones y la adquisición de otras nuevas, buscando replicar o modificar la estrategia de inversión original según los productos ofrecidos por la nueva entidad y las preferencias o perfil de riesgo del cliente, lo que corresponde a una reestructuración patrimonial más a una portabilidad. También, la inclusión de estos productos en el esquema de portabilidad podría llegar a encontrar fricciones naturales en el cambio del consumidor financiero frente a los asesores financieros o intermediarios que lo acompañan.

Leasing y Factoring:

En primer lugar, en relación con el leasing habitacional, actualmente no existe una norma que regule la cesión o transferencia del contrato por parte del locatario hacia otra entidad autorizada. Sin embargo, legalmente está permitida la cesión de contrato de leasing habitacional de un locatario a otro y de una entidad autorizada a otra, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.28.1.2.1 del Decreto 2555 de 2010. Por otra parte, respecto del leasing financiero, no existe actualmente norma alguna que regule específicamente la cesión o transferencia de este contrato.

No obstante, para la modalidad de leasing habitacional se debe contemplar el caso en el que dicho contrato haya sido objeto de una titularización. Así, el artículo 2.28.1.3.1 del Decreto 2555 de 2010 establece que la propiedad del bien deberá permanecer en cabeza de la entidad autorizada durante el término del contrato, sin perjuicio de que estén puedan transferirla a sociedad titularizadoras o fiduciarias cuando esta tenga por objeto la titularización de los flujos económicos del contrato.

Si bien esta estructuración, u otras que puedan relajarse sobre otras carteras (p.ej. hipotecarias) pueden llegar a generar fricciones en el traslado de estos productos, no es razón para que esta no sea posible. Adicionalmente, de conformidad con el numeral 6.2.60 de Capítulo I del Título III de la Parte I de la CBJ, se consideran prácticas abusivas todas aquellas que obstaculicen la cesión de carteras hipotecarias o de leasing habitacional. En el factoring, cuya operatividad se establece en el Decreto 2669 de 2012, la portabilidad puede surgir cuando en el contrato de factoring se pacta la cláusula de cesión de créditos futuros sin necesidad de suscribir un nuevo documento de transferencia. En este caso, antes de que nazcan dichos créditos futuros (pues la transferencia surge en este momento), el cedente podría optar por ceder el contrato de factoring a otra entidad autorizada.

Como se observa de todo lo anterior, el ecosistema de traslado de productos financieros en Colombia exhibe una variedad de mecanismos, cada uno con sus



propias particularidades y niveles de eficiencia. Mientras que productos como los depósitos y los créditos cuentan con procesos relativamente definidos, aunque con margen para la optimización en términos de automatización y agilidad, el traslado de seguros e inversiones presenta mayores desafíos.

Así pues, no es que en Colombia no exista la posibilidad de cambiar o portar productos financieros entre distintas entidades financieras; la facultad existe para el consumidor en muchos productos o servicios, solo que con una denominación diferente o incluso con una regulación incompleta que no necesariamente es clara, fácil o amigable para el usuario financiero, lo que a su vez tiene como efecto que en muchos casos esta facultad no sea muy utilizada.

La ausencia de un marco de portabilidad integral y definido subraya áreas donde la innovación regulatoria y la estandarización de procesos podrían generar beneficios significativos para los usuarios, promoviendo un mercado financiero más dinámico y centrado en las necesidades del consumidor. Lo anterior se acentúa si se tiene en cuenta que, por lo general, cada entidad financiera tiene sus propios requisitos y tiempos (cuando los mismos no están regulados) para cada uno de los procesos de cambio de entidad o de productos entre entidades.

3. ¿Qué se entiende por portabilidad financiera?

El derecho a la portabilidad financiera hace referencia a “la facultad o prerrogativa que la ley otorga a los consumidores financieros para solicitar, obtener y obtener el traslado de uno o varios de los productos de una entidad financiera a otra, junto con la información asociada al producto y/o al consumidor” (Abella y Yáñez, 2023). Su objetivo es eliminar las barreras que dificultan la movilidad entre entidades, promoviendo una mayor competencia en el sistema financiero y facilitando que los usuarios accedan a productos financieros que se ajusten mejor a sus necesidades.

Este concepto, que ha sido adoptado por diversas jurisdicciones, busca equiparar la experiencia del usuario financiero con la de otros sectores donde el cambio de proveedor no implica pérdida de funcionalidad (como sucede con la portabilidad numérica en telecomunicaciones). En el ámbito financiero, esto puede incluir desde la transferencia de productos de depósito hasta el traslado de mandatos de débito automático o recepción de nómina sin necesidad de realizar gestiones complejas por parte del cliente.

En esencia, la portabilidad financiera busca empoderar al consumidor, reduciendo las barreras y los costos asociados al cambio de entidad financiera. Al facilitar la movilidad



de los productos y servicios, se promueve un mercado más competitivo, donde las entidades se ven incentivadas a ofrecer mejores condiciones, productos innovadores y un servicio de calidad para atraer y retener a sus clientes. Este derecho contribuye directamente a la inclusión financiera, al permitir que los consumidores puedan acceder a las ofertas más adecuadas a sus necesidades.

La implementación efectiva de la portabilidad financiera requiere un marco regulatorio claro y detallado, que defina los productos y servicios sujetos a portabilidad, los procedimientos operativos, los plazos máximos, las responsabilidades de las entidades involucradas.

4. Experiencias internacionales

La manera en que se ha abordado la portabilidad financiera varía entre países, dependiendo del grado de desarrollo de sus infraestructuras de pago, su marco regulatorio y las prioridades de política pública. Mientras algunas jurisdicciones han optado por establecer regulaciones específicas que obligan a las entidades a facilitar el traslado de productos financieros, otras han priorizado la habilitación de soluciones tecnológicas interoperables que permitan al usuario tomar el control de su experiencia financiera. Asimismo, y como se verá más adelante, la regulación en cada país difiere respecto de los productos regulados y sobre los cuales debe aplicar la portabilidad.

Así pues, países como Reino Unido, Australia, España, México, Chile y Brasil han ido adoptando la portabilidad financiera, pero cada uno de ellos con características, productos y alcances diferentes. Chile, por ejemplo, tiene un gran alcance, en la medida que la regulación estableció una portabilidad financiera para una gran cantidad de productos financieros. Por su parte, países como España y México se han enfocado únicamente en créditos hipotecarios ambos, y cuentas de pago o cuentas de nómina, respectivamente.

A continuación, se muestra un resumen de las características de la portabilidad financiera en las jurisdicciones mencionadas:

Reino Unido:

El caso del Reino Unido consagra una regulación en materia de portabilidad financiera únicamente de cuentas corrientes (pues no es aplicable a cuentas de ahorro), tanto personales como empresariales. Este mecanismo permite a los usuarios cambiar de entidad financiera sin transferir el historial transaccional, pero asegurando la migración de la información relativa a beneficiarios de pagos y órdenes de débito automático (Pay.Uk, 2022).



El proceso se articula a través del Current Account Switch Service (CASS), gestionado por Pay.UK, entidad responsable de la infraestructura de pagos en el Reino Unido. Este servicio está respaldado por la Current Account Switch Guarantee, que protege al usuario frente a errores o demoras en el proceso de migración, garantizando la compensación de cualquier cargo indebido que se genere en la cuenta antigua o en la nueva.

La implementación de este sistema ha tenido una alta acogida por parte de los usuarios y se considera una política pública exitosa en el ámbito financiero británico. Desde su puesta en marcha y a agosto de 2024, se han registrado más de nueve millones de cambios de cuenta, lo que evidencia su efectividad y aceptación.

España:

En España, el proceso de portabilidad financiera está regulado específicamente para cuentas de pago pertenecientes a personas naturales que actúan con fines ajenos a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Este mecanismo permite el traslado de cuentas de pago entre distintos proveedores de servicios de pago establecidos en el territorio nacional, o dentro del mismo proveedor, garantizando la transferencia de información clave como órdenes permanentes de transferencia, servicios de domiciliación periódicos y transferencias entrantes recurrentes (Ministerio de Economía y Finanzas de España, Orden ECE/228/2019).

Adicionalmente, el ordenamiento jurídico español contempla la figura de la subrogación de créditos hipotecarios (Gobierno de España, Ley 2/1994, de 30 de marzo), que faculta al deudor a trasladar su crédito hipotecario a otra entidad financiera que ofrezca condiciones más favorables, tales como una menor tasa de interés, reducción en la cuota mensual, modificación del plazo del crédito o un menor Costo Anual Total (CAT).

A diferencia del Reino Unido, España no cuenta con una plataforma centralizada que administre los procesos de portabilidad financiera. Sin embargo, el intercambio de información entre entidades se realiza conforme a un marco técnico estructurado en concordancia con los estándares del Área Única de Pagos en Euros⁶ (SEPA, por sus siglas en inglés), lo que garantiza interoperabilidad y seguridad en las transacciones.

⁶ Mientras que SEPA se centra en facilitar la realización de pagos y domiciliaciones de manera estandarizada a nivel europeo (usando, por ejemplo, el formato XML basado en el estándar ISO 20022 para transmitir datos como el IBAN y el BIC), en la portabilidad financiera ese mismo marco técnico se utiliza para estructurar y transferir la información esencial de la cuenta.

Pese a que esta solución fue implementada hace más de cinco años mediante el Real Decreto 164/2019, que transpone la Directiva 2014/92/UE, su adopción ha sido limitada. Las principales barreras identificadas incluyen fricciones operativas en la ejecución del proceso y la ausencia de incentivos claros para que los consumidores financieros opten por utilizar este mecanismo.

México:

En México, la portabilidad financiera se encuentra regulada principalmente en dos ámbitos: las cuentas de nómina y los créditos hipotecarios.

En el caso de las cuentas de nómina, se reconoce como un derecho de toda persona trabajadora el solicitar que los depósitos correspondientes a su salario, pensión u otras prestaciones laborales sean transferidos, sin costo alguno, desde la cuenta de origen hacia una cuenta de depósito activa en la institución financiera de su elección. Este mecanismo no implica el cierre automático de la cuenta original.

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) y el Banco de México (Banxico) supervisan este proceso conforme a lo establecido en la Circular 3/2012. No obstante, el sistema carece de una plataforma tecnológica centralizada, por lo que la responsabilidad de ejecutar y comunicar la orden recae directamente en las instituciones financieras. Esto exige un alto grado de interoperabilidad bilateral y la existencia de procedimientos internos estandarizados por parte de los bancos.

En cuanto a la portabilidad de créditos hipotecarios, esta consiste en el traslado del crédito vigente a una nueva institución financiera que ofrezca condiciones más favorables. El proceso se activa cuando el cliente acepta una oferta de mejora; en ese momento, el banco receptor liquida el saldo deudor ante la entidad original y formaliza un nuevo contrato de crédito con el cliente bajo los nuevos términos (CNBV, 2016).

Este mecanismo está regulado por el Código Civil Federal y la Ley de Transparencia y de Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado. Sin embargo, al igual que en el caso de las cuentas de nómina, no existe una entidad central que coordine el proceso. La negociación, evaluación del perfil crediticio y ejecución del pago se realizan de forma bilateral entre las instituciones involucradas, lo que condiciona el éxito del proceso a la voluntad y capacidad operativa del banco receptor.

Chile:

En Chile, la portabilidad financiera se encuentra regulada por la Ley N.º 21.326 de 2020, la cual establece dos modalidades: la portabilidad financiera estándar y



la portabilidad financiera con subrogación (Comisión para el Mercado Financiero de Chile, 2021).

La primera modalidad permite a las personas naturales trasladar productos financieros tales como cuentas vista, cuentas corrientes, líneas de crédito, tarjetas de crédito y débito, así como créditos de consumo. El proceso se activa una vez que el consumidor acepta la oferta del nuevo proveedor financiero, previa solicitud hecha por el cliente, tras lo cual se procede a la contratación de los nuevos productos y a la cancelación de los productos mantenidos con la entidad anterior. La segunda modalidad, conocida como portabilidad con subrogación, aplica a productos crediticios respaldados por garantías reales sobre bienes, como créditos hipotecarios o automotrices. En este caso, el cliente contrata un nuevo crédito con una entidad financiera distinta con el propósito de liquidar un crédito vigente, generándose así una subrogación especial de crédito, conforme a lo dispuesto por la legislación chilena.

Ambos procesos se rigen por un procedimiento legal estandarizado, que establece obligaciones tanto para las entidades financieras, como para los proveedores tecnológicos que intervienen en la ejecución de la portabilidad. Aunque no existe un operador tecnológico centralizado, el proceso se apoya en plataformas especializadas que facilitan el traslado de productos financieros conforme a los lineamientos legales.

A pesar de la existencia de este marco normativo desde hace aproximadamente cinco años, la adopción de la portabilidad financiera ha mostrado una tendencia decreciente. Según datos de la Asociación de Bancos de Chile (citados por Asobancaria, 2023), las solicitudes pasaron de más de 2.910 en septiembre de 2020 a menos de 200 en abril de 2023. Esta baja acogida se atribuye, en parte, a la limitada familiaridad de los consumidores financieros con el mecanismo y a la falta de incentivos claros para su utilización.

Australia:

En Australia, la portabilidad financiera está reglamentada para cuentas transaccionales personales. Este mecanismo se basa en un servicio de cambio de cuentas que transfiere al nuevo proveedor los detalles de débitos y créditos automáticos registrados en los últimos 13 meses (Australian Government, 2011).

El proceso es gestionado por el Account Switching Service, el cual opera a través de un “switch kit”, que es un conjunto de herramientas digitales que facilitan el proceso de cambio de cuentas y que reduce la carga operativa para el usuario. Desde el punto de vista operativo, la nueva entidad financiera notifica a la institución original y coordina



el redireccionamiento de los débitos automáticos y domiciliaciones. El procedimiento debe completarse en un plazo máximo de cinco días hábiles.

La supervisión normativa de este sistema recae en la Australian Competition and Consumer Commission (ACCC), autoridad encargada de velar por la competencia y la protección del consumidor en el sector financiero. Complementariamente, el Consumer Data Right (CDR) actúa como un instrumento habilitante que facilita la movilidad de datos entre entidades financieras, promoviendo la transparencia, la competencia y la capacidad del consumidor para cambiar de proveedor con mayor facilidad.

A pesar de que Australia cuenta con un enfoque integral, que combina regulación, un caso de uso de Open Banking y derechos de acceso a los datos, la implementación de este esquema de portabilidad no ha sido tan exitoso como el gobierno australiano esperaba. Un informe del Australian Financial Report (2024) mostró que únicamente el 0,3% de los usuarios han utilizado el servicio de cambio de cuenta.

Brasil:

En Brasil, la portabilidad financiera abarca una amplia gama de productos financieros, permitiendo a los consumidores trasladar cuentas bancarias (corrientes y de ahorro), líneas de crédito y productos de inversión, con el objetivo de acceder a mejores condiciones contractuales, tasas de interés más competitivas y servicios más personalizados (*Resolução CMN nº 4.292/2013; Resolução BCB nº 150/2021; Circular BCB nº 3.401/2008; Resoluções CMN nº 3.402/2006 e nº 3.424/2006*).

En el ámbito crediticio, la portabilidad se aplica a diversas modalidades, incluyendo préstamos personales, financiamiento automotriz, créditos hipotecarios y créditos de nómina. Asimismo, en el sector de inversiones, los clientes pueden transferir activos como participaciones en fondos de inversión y títulos de renta fija o variable entre distintas plataformas o entidades financieras. Aunque con menor frecuencia, también se contempla la portabilidad de seguros en ciertos casos específicos.

El marco normativo que sustenta este derecho se encuentra en las circulares y resoluciones emitidas por el Banco Central de Brasil (BCB), que establecen los procedimientos, plazos y condiciones específicas para cada tipo de producto financiero.

Un componente clave en la evolución de la portabilidad financiera en Brasil es la implementación del Open Finance, también impulsado por el BCB. Este sistema permite el intercambio seguro y autorizado de datos financieros entre instituciones,

previa autorización del cliente. El Open Finance reduce la burocracia, acelera los tiempos de análisis y permite la formulación de ofertas más personalizadas, adaptadas al perfil y necesidades del consumidor.

Modelos para implementar la portabilidad financiera:

El análisis comparado de los marcos regulatorios y operativos de la portabilidad financiera en seis jurisdicciones revela una diversidad de enfoques institucionales, niveles de madurez tecnológica y grados de efectividad en la implementación de este mecanismo. Si bien todos los países analizados reconocen formalmente el derecho del consumidor financiero a trasladar productos entre proveedores, las diferencias en cuanto a infraestructura, supervisión y adopción son sustanciales.

Reino Unido destaca por contar con un sistema centralizado que estandariza el proceso de portabilidad de cuentas, reduce fricciones operativas y garantiza tiempos de respuesta breves. Este modelo ha demostrado ser eficaz en términos de adopción y satisfacción del usuario, en parte gracias a la existencia de garantías institucionales y a la automatización del proceso.

España y México, aunque han incorporado la portabilidad en su legislación, presentan limitaciones estructurales derivadas de la ausencia de plataformas tecnológicas centralizadas y de una baja interoperabilidad entre entidades. Esto ha generado procesos más lentos, dependientes de la voluntad de las instituciones financieras y con escasa tracción entre los consumidores.

Chile y Brasil, por su parte, han adoptado marcos normativos más amplios y ambiciosos. Chile ha estandarizado legalmente el procedimiento de portabilidad, incluyendo la subrogación de créditos, aunque su adopción ha sido decreciente. Brasil, por el contrario, ha desarrollado un ecosistema más integral, que abarca desde cuentas bancarias hasta inversiones y seguros, y ha potenciado la portabilidad mediante la implementación del Open Finance, lo que representa una innovación estructural con alto potencial transformador.

De estas experiencias se pueden extraer varios elementos clave que han contribuido a su éxito. En primer lugar, la participación obligatoria de las entidades financieras en algunas de las jurisdicciones garantiza una cobertura amplia del sistema y evita la fragmentación del mercado. En segundo lugar, la existencia de estándares técnicos comunes, particularmente a través del uso de APIs, permite una adecuada interoperabilidad entre entidades. También ha sido determinante la protección de los datos personales, mediante el consentimiento informado del usuario y el cumplimiento riguroso de las normas de privacidad. Otro aspecto relevante ha sido la



existencia de reglas claras y plazos definidos para el proceso de traslado, lo que evita dilaciones y mejora sustancialmente la experiencia del cliente. Finalmente, en varios casos, ha sido importante contar con incentivos regulatorios o mandatos normativos que impulsan la adopción y el cumplimiento del modelo por parte del sistema financiero.

Sin embargo, también se han identificado retos comunes que han limitado o dificultado la implementación efectiva de la portabilidad. Uno de los principales ha sido la cautela de algunas entidades, dada la falta de lineamientos operativos claros y los costos asociados a su desarrollo. Esto se acentúa con la falta de estandarización técnica o jurídica en ciertos contextos, lo cual dificulta los flujos automáticos de información entre entidades. En varios países también se ha observado una baja apropiación por parte de los usuarios, generalmente debido al desconocimiento del servicio o a la falta de canales simples para acceder a él.

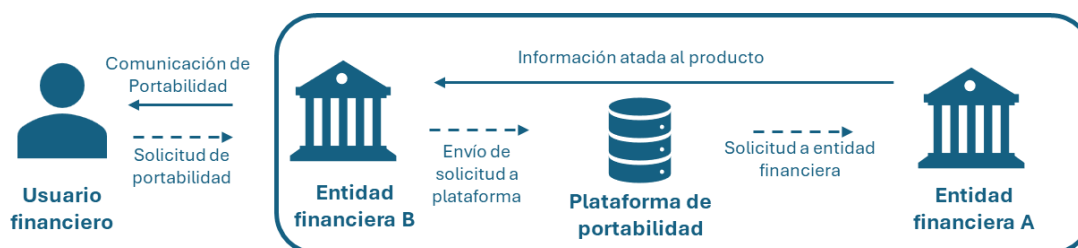
Adicionalmente, se observa que la existencia de un marco normativo no garantiza por sí sola la efectividad de la portabilidad financiera. La clave del éxito radica en la combinación de cuatro factores: (1) una infraestructura tecnológica interoperable y segura, (2) una regulación clara y ejecutable, (3) incentivos tangibles para el consumidor, y (4) conocimiento por parte del consumidor financiero. La falta de cualquiera de estos elementos tiende a traducirse en una baja adopción, como se evidencia en los casos de España, México y Chile.

A partir de la diversidad de enfoques identificados, se pueden distinguir los tres siguientes modelos operativos de portabilidad financiera que ofrecen distintas rutas para la implementación de esta política pública en contextos como el colombiano.

Modelo centralizado:

El primer modelo es el centralizado, en el que una plataforma única, gestionada por una autoridad o un operador independiente, coordina todo el proceso de traslado de productos financieros. Esta plataforma se encarga tanto de recibir la solicitud del cliente como de gestionar el intercambio de información y la ejecución operativa entre las entidades involucradas. Este modelo se ejemplifica con claridad en el Reino Unido, donde el esquema conocido como Current Account Switch Service (CASS) permite trasladar cuentas corrientes entre bancos en un plazo de siete días hábiles, incluyendo la migración automática de débitos y pagos domiciliados. Aunque este modelo garantiza una experiencia de usuario altamente eficiente y ofrece al regulador un alto nivel de control y trazabilidad, también conlleva elevados costos de implementación y una fuerte dependencia de una infraestructura común, lo que puede reducir su flexibilidad y escalabilidad.

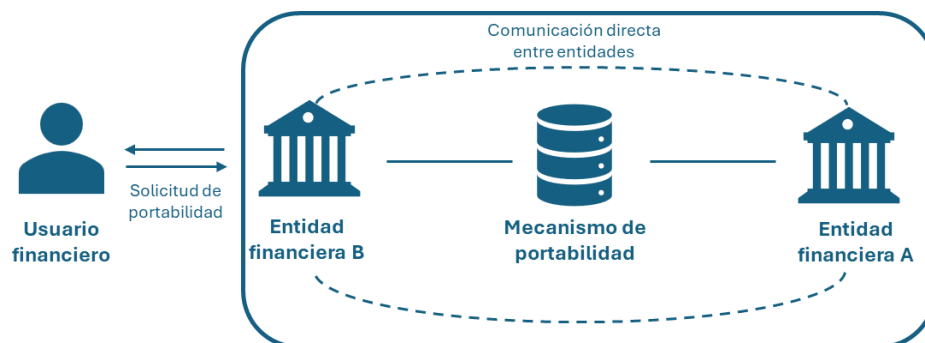
Figura 1. Proceso del modelo centralizado de portabilidad financiera



Modelo híbrido:

El segundo modelo es el híbrido, que combina elementos centralizados y descentralizados. En este esquema, la regulación establece reglas comunes, estándares técnicos y plazos definidos, pero la operación del traslado se realiza bilateralmente entre las entidades involucradas, sin pasar por una plataforma única. Este enfoque se observa en países como España, donde la norma impone condiciones específicas para facilitar el cambio, aunque el proceso ocurre de forma directa entre las entidades. México, por su parte, avanza hacia un modelo híbrido con base en el marco normativo de Open Banking establecido en la Ley Fintech, aunque su implementación aún está en etapa de consolidación. Este tipo de modelo tiene la ventaja de reducir costos en comparación con un sistema centralizado y ofrece mayor flexibilidad para la adaptación por parte de las entidades, pero también puede generar fricciones operativas y retrasos si no se cuenta con mecanismos de supervisión suficientemente efectivos.

Figura 2. Proceso del modelo híbrido de portabilidad financiera



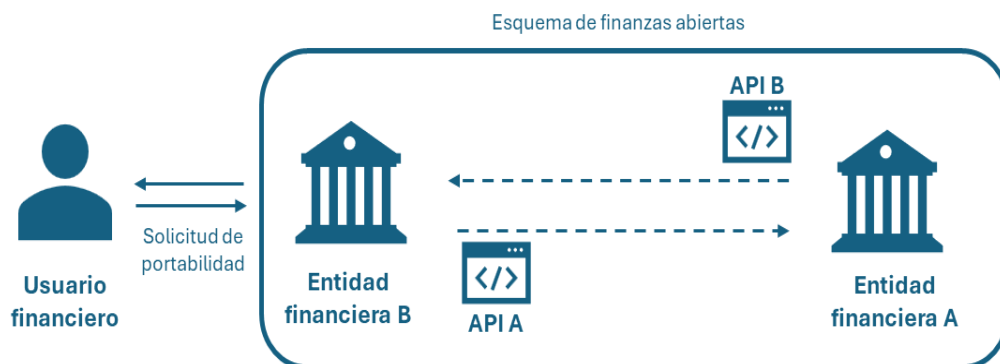
Elaborado por la URF (2025)

Modelo descentralizado:

Finalmente, el tercer modelo es el descentralizado interoperable, en el cual no existe un operador central, sino que la portabilidad se habilita a través de la interoperabilidad técnica entre entidades, mediante el uso de APIs estandarizadas dentro de un

esquema de Open Finance. En este modelo, el traslado de productos financieros se realiza directamente entre los oferentes, con base en el consentimiento del usuario y el intercambio seguro de información. Este enfoque ha sido adoptado por países como Brasil, donde la portabilidad de créditos se integra al ecosistema de finanzas abiertas, permitiendo que las entidades receptoras consulten los términos del crédito vigente para realizar ofertas de compra de cartera de forma transparente y segura. También es el caso de Australia, que mediante el marco legal del Consumer Data Right ha habilitado el acceso a los datos financieros por parte de terceros autorizados, con el fin de facilitar procesos como el cambio de cuentas o créditos, siempre bajo el consentimiento del usuario. Este modelo ofrece una gran flexibilidad, facilita la innovación, permite escalar el mecanismo a otros productos financieros y reduce los costos de infraestructura. Sin embargo, exige altos niveles de madurez tecnológica, estandarización rigurosa, y una supervisión activa que garantice la protección de los usuarios y la equidad entre actores de distinto tamaño.

Figura 3. Proceso del modelo centralizado de portabilidad financiera



Elaborado por la URF (2025)

En conclusión, la experiencia internacional demuestra que no existe un único modelo de portabilidad financiera ideal, sino que su diseño debe ajustarse a las capacidades institucionales, regulatorias y tecnológicas de cada país. En el caso colombiano, la estrategia de Open Finance ofrece una base sólida para adoptar un modelo descentralizado e interoperable, que permita dinamizar la competencia, empoderar a los usuarios y avanzar hacia un sistema financiero más abierto, eficiente e inclusivo.

5. El caso colombiano

5.1. Análisis del artículo 94 del Plan Nacional de Desarrollo 2022–2026

En línea con los objetivos de política pública orientados a la equidad y la inclusión, la agenda de la Unidad de Regulación Financiera (URF) se articula con los principios establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo y otras directrices sectoriales que promueven la innovación como herramienta para cerrar brechas estructurales. En este marco, la URF ha definido un componente estratégico de Promoción de la innovación al servicio de la inclusión financiera, cuyas iniciativas buscan contribuir a la construcción de un marco regulatorio propicio para el acceso y uso de productos y servicios financieros de calidad que mejoren el bienestar social de segmentos tradicionalmente desatendidos o subatendidos

En esas líneas, el artículo 94 del Plan Nacional de Desarrollo 2022–2026 (Ley 2294 de 2023) establece el marco legal que da origen al derecho a la portabilidad financiera en Colombia. En este sentido, el artículo constituye no solo un mandato regulatorio para el Gobierno, sino también una oportunidad para que las entidades vigiladas por la SFC fortalezcan sus capacidades tecnológicas, operativas y jurídicas, con el fin de facilitar el ejercicio efectivo de este derecho por parte de los consumidores. Este proceso no solo responde a un mandato legal que configura la garantía de un derecho del consumidor financiero, sino que también permite a las entidades mejorar su competitividad, optimizar sus procesos internos y contribuir a la construcción de un ecosistema financiero más dinámico y centrado en el usuario.

En términos normativos, el artículo 94 señala:

“DERECHO A LA PORTABILIDAD FINANCIERA. El consumidor financiero tendrá derecho a solicitar el traslado de los productos financieros que tenga en una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia a otra junto con la información general y transaccional asociada a los mismos. Para tal efecto, el consumidor financiero deberá manifestar a la nueva entidad la intención de portar uno o más productos financieros, y esta deberá dar inicio al estudio de portabilidad a fin de pronunciarse positiva o negativamente sobre dicha solicitud. En caso de ser favorable el ejercicio del derecho a la portabilidad financiera no debe generar ningún tipo de sanción o cobro adicional al consumidor. Corresponde a las entidades vigiladas por esa Superintendencia garantizar el ejercicio del mencionado derecho. El Gobierno Nacional a través del Ministerio de Hacienda y Crédito Público reglamentará la materia”.



Este artículo contiene tres elementos fundamentales:

- Facultad reglamentaria del Gobierno Nacional, la cual se instrumenta a través de la expedición de un decreto que establezca los lineamientos necesarios para la implementación de la portabilidad.
- Ámbito de aplicación limitado a las entidades vigiladas por la SFC, lo cual implica una obligación específica y directa para bancos, compañías de financiamiento, corporaciones financieras, entre otras entidades bajo supervisión integral.
- Reconocimiento de un derecho para los consumidores financieros que, si bien requiere una reglamentación para su operatividad, nace del mandato legal mismo y no puede ser desconocido por las entidades.

Este artículo introduce un nuevo paradigma en las relaciones entre consumidores financieros y entidades vigiladas: el reconocimiento del derecho del cliente a trasladar sus productos financieros a otra entidad cuando este así lo decida. Esto implica reconocer que el cliente no debe estar atado a una entidad por barreras artificiales, como trámites complejos, costos ocultos, o la falta de interoperabilidad entre sistemas. Por el contrario, debe poder ejercer su libertad de elección con base en información completa, clara y transparente y en condiciones competitivas que le permitan mejorar su bienestar financiero. Se trata, por tanto, de un paso firme hacia la consolidación de un ecosistema financiero más abierto, interoperable y centrado en el usuario.

Así mismo, el ejercicio del derecho a la portabilidad financiera no implica necesariamente que el consumidor financiero decida trasladar sus productos exclusivamente cuando se le ofrezcan mejores condiciones económicas, tales como tasas de interés más bajas o menores costos asociados. En efecto, la decisión de trasladar un producto financiero puede responder también a otros factores relevantes para el usuario, como la reputación y confianza que le genere la entidad de destino, la calidad del servicio al cliente, la cercanía a o la mayor facilidad de acceso a sus canales de atención, la preferencia por determinadas herramientas digitales o funcionalidades, así como consideraciones relacionadas con la experiencia de uso, la transparencia en la información o afinidades personales con la entidad financiera. Bajo esta perspectiva, la portabilidad financiera busca fortalecer la capacidad de decisión del consumidor, permitiéndole elegir libremente la entidad que mejor se ajuste a sus necesidades, preferencias y circunstancias particulares, más allá de criterios estrictamente económicos.



En este sentido, el artículo 94 no solo sienta las bases para un desarrollo regulatorio, sino que consagra el principio de que los consumidores financieros tienen derecho a portar sus productos bajo condiciones transparentes y competitivas. Se trata, por tanto, de un paso firme hacia la consolidación de un ecosistema financiero más abierto, interoperable y centrado en el usuario.

La implementación del derecho a la portabilidad financiera, en consonancia con lo dispuesto en el artículo 94, requiere que las entidades financieras no solo permitan técnicamente este traslado, sino que también lo hagan bajo principios de buena fe, trato equitativo, no discriminación y transparencia. En consecuencia, la reglamentación deberá detallar los procedimientos, tiempos, responsabilidades y condiciones para que el derecho a la portabilidad sea real y efectivo para todos los usuarios del sistema financiero.

5.2. Productos objeto de portabilidad:

El desarrollo del derecho a la portabilidad financiera debe contemplar una implementación progresiva, orientada por criterios de viabilidad técnica, impacto sobre el bienestar del consumidor y potencial para dinamizar la competencia en el sistema financiero. En este marco, y en atención a la recomendación dada por concepto de abogacía de la competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio bajo radicado mediante oficio radicado 26-152580-4-0 de fecha 11 de mayo de 2026, se realiza el siguiente análisis por tipo de producto financiero y la necesidad regulatoria de incluir o excluir tipos de producto del esquema de portabilidad financiera para Colombia.

Productos de depósito:

En relación con los productos de depósito, tales como cuentas de ahorro, depósitos a término, cuentas AFC, y cuentas de ahorro programado, se ha decidido su exclusión del esquema de portabilidad financiera en atención a los recientes desarrollos institucionales orientados a mejorar la interoperabilidad y la eficiencia en los pagos del sistema financiero colombiano, contemplando los avances significativos hacia un entorno más abierto, digital e interoperable. Así pues, estos avances han abierto nuevas posibilidades para alcanzar los objetivos de la portabilidad financiera de productos sin necesidad de una regulación estricta.

La implementación de identificadores interoperables, como las llaves asociadas a cuentas de ahorro, permite a los usuarios cambiar de entidad sin perder su punto de contacto principal con el sistema financiero. En estos casos, el concepto de portabilidad se traduce como una funcionalidad tecnológica que facilita la movilidad



de ciertos servicios, sin que ello implique una transferencia del contrato de depósito ni el cambio de entidad depositaria.

Es fundamental distinguir entre la portabilidad de la llave, que permite reasociar un identificador único (como número de celular, correo electrónico o cédula) a una nueva cuenta en otra entidad, y la portabilidad del contrato de depósito, que implicaría la migración integral de la relación contractual entre el consumidor y la entidad financiera.

En este contexto, los desarrollos mencionados atienden estructuralmente muchas de las fricciones que la portabilidad financiera busca resolver en el caso de productos de depósito. Al permitir que el usuario desasocie su llave de una cuenta y la reasocie a otra en una entidad diferente de forma sencilla y digital, se elimina la fricción en la actualización de datos y la reconfiguración de relaciones de pago, pero no se modifica la titularidad ni las condiciones del contrato de depósito original. Esto incluye no solo trasladar recursos, sino también asegurar la continuidad operativa de pagos, transferencias, débitos automáticos y otros servicios asociados.

Al respecto, la Circular Reglamentaria Externa DSP-465 de mayo de 2025 del Banco de la República especifica que el proceso de portabilidad de las llaves se podrá ejecutar una vez el Banco de la República expida las especificaciones técnicas para este proceso. Al permitir que el usuario desasocie su llave de una cuenta y la reasocie a otra en una entidad diferente de forma sencilla y digital, se elimina el principal obstáculo de la portabilidad en depósitos: la fricción en la actualización de datos y la reconfiguración de relaciones de pago.

Por último, se recuerda que como parte de las categorías de información que conforman el sistema de finanzas abiertas se incluye el historial transaccional de los últimos doce (12) meses contados a partir del momento en que el Proveedor de Datos recibe la solicitud de acceso a dicha información. Por lo anterior, el valor agregado de portar esta clase de productos de una a entidad a otra, como lo es el historial transaccional y el conocimiento del cliente para que cualquier entidad en la que esté interesado el consumidor financiero podrá conocer la información suficiente para brindarle una mejor oferta de servicios.

Lo anterior habilita de facto una movilidad funcional de los productos de depósito, sin requerir un régimen regulatorio formal de portabilidad financiera. Desde una perspectiva de política pública y eficiencia regulatoria, esto justifica su exclusión del presente esquema normativo de portabilidad, canalizando los esfuerzos hacia los productos donde dichas fricciones persisten.



Ahora bien, en cuanto a los depósitos a término (CDT), su exclusión del esquema de portabilidad financiera responde a la naturaleza jurídica y operativa de estos instrumentos. A diferencia de las cuentas de ahorro y cuentas corrientes, que son productos transaccionales, los depósitos a término constituyen contratos de depósito con un horizonte temporal pactado entre las partes, en los cuales el usuario acepta mantener inmovilizados sus recursos durante un plazo determinado, a cambio de una tasa de interés previamente acordada.

En esas líneas, los depósitos a término representan una fuente estructural de fondeo para las entidades financieras, estrechamente vinculada a la gestión de su balance y liquidez, lo cual los convierte en un componente fundamental del core del negocio bancario. Incluirlos en un esquema de portabilidad podría generar distorsiones significativas en la planeación financiera de las entidades, afectando la previsibilidad en la disponibilidad de recursos y elevando el riesgo de descalces entre activos y pasivos.

Por lo anterior, la exclusión de los CDT del esquema de portabilidad financiera se justifica debido a su naturaleza contractual, que implica una inmovilización voluntaria de recursos durante un plazo definido, y cuya ejecución está sujeta a condiciones previamente pactadas entre las partes. En este tipo de instrumentos, la portabilidad no solo sería jurídicamente compleja, sino que podría contradecir el principio de ejecución voluntaria del contrato, consagrado en el artículo 1602 del Código Civil Colombiano.

Esta decisión se enmarca en los principios de eficiencia regulatoria y proporcionalidad, que establece que las disposiciones regulatorias deben ser proporcionales al riesgo y adecuadas a las características de los productos financieros. En este caso, aplicar un régimen de portabilidad a los CDT resultaría desproporcionado frente a los beneficios esperados, y podría generar efectos adversos sobre la estabilidad operativa del sistema financiero.

Así mismo, se decide excluir a las cuentas AFC y las cuentas de ahorro programado, teniendo en cuenta las facilidades normativas que tiene el consumidor financiero contempladas anteriormente en el presente documento (pues, como se mencionó, el parágrafo 3 del artículo 1.2.4.1.12 del Decreto 1625 de 2016 ya contempla expresamente una regulación sobre el traslado entre cuentas AFC, y la CBJ sobre el traslado de depósitos entre establecimientos dentro de cuentas de ahorro programado), así como su naturaleza finalista y condiciones particulares de uso.

Productos de crédito:



Al permitir que los usuarios puedan trasladar sus obligaciones crediticias entre entidades bajo condiciones estandarizadas, transparentes y eficientes, se reducen las fricciones que actualmente limitan la movilidad de los clientes y se generan incentivos para que las entidades mejoren sus ofertas en términos de tasas, plazos y condiciones contractuales. Desde una perspectiva sistémica, la portabilidad de productos de crédito promueve una mayor eficiencia en el mercado, favorece la innovación en modelos de originación y gestión de cartera, y contribuye a una dinámica más saludable de competencia que puede traducirse en menores costos financieros y una inclusión crediticia más equitativa.

La definición de los productos de crédito que harán parte del esquema de portabilidad financiera se realiza a partir de la clasificación de cartera establecida en el Capítulo XXXI de la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia Financiera de Colombia. En dicho marco, se realiza un análisis por tipo de cartera —consumo, vivienda, comercial y microcrédito— a efectos de identificar las condiciones técnicas, operativas y jurídicas que permiten o restringen la portabilidad de cada producto, así como los impactos esperados desde el punto de vista de la competencia, la protección al consumidor y la estabilidad del sistema.

Ahora bien, dado que la portabilidad financiera se desarrolla como un caso de uso del sistema de finanzas abiertas, soportado en el estudio de portabilidad que se realiza a partir del Certificado de Portabilidad, la operatividad del esquema permitirá reducir de manera significativa las fricciones operativas que actualmente dificultan el traslado de productos entre entidades financieras. En este contexto, además de facilitar el traslado de la obligación financiera, se busca que la portabilidad permita también la portabilidad del historial crediticio asociado al producto, de manera que la información sobre el comportamiento de pago del consumidor financiero pueda ser considerada por la entidad de destino para efectos de la evaluación y administración del nuevo producto.

De esta forma, el esquema contribuye a preservar la trazabilidad de la relación crediticia del consumidor y a evitar la pérdida de información relevante para su perfil financiero. Así mismo, a medida que el mercado y los distintos segmentos de negocio evolucionen, las entidades financieras y demás participantes del esquema de finanzas abiertas podrán desarrollar las soluciones tecnológicas y operativas que resulten más adecuadas para facilitar la portabilidad de obligaciones con características no estandarizadas, siempre en cumplimiento de la regulación vigente y de las instrucciones impartidas sobre la materia.

- **Cartera de consumo:**



La cartera de consumo comprende los créditos otorgados a personas naturales para financiar gastos de naturaleza personal o familiar, excluyendo aquellos asociados a la adquisición o mejora de vivienda o al desarrollo de actividades económicas formales. Dentro de esta categoría se incluyen los créditos de libre inversión, de vehículo, las tarjetas de crédito, los créditos rotativos y los créditos de libranza. Dado su carácter masivo, su estructura contractual relativamente estandarizada y la existencia de mecanismos operativos ampliamente utilizados para la apertura y cierre de obligaciones, se considera viable la inclusión de la mayoría de estos productos dentro del esquema de portabilidad financiera.

Para el caso de productos de crédito rotativo, tales como las tarjetas de crédito o los sobregiros, es importante señalar que no resulta estrictamente necesaria la portabilidad de ciertas condiciones particulares del producto, como el cupo aprobado, los beneficios asociados o los rangos de la tarjeta. No obstante, dependiendo de las condiciones comerciales definidas por la entidad de destino y de los acuerdos que se puedan generar en el mercado, estas características podrían ser reconocidas o replicadas como parte de la oferta de portabilidad. En todo caso, la transferencia de dichas condiciones no constituye un requisito indispensable para la materialización del proceso de portabilidad financiera, por lo que su incorporación dependerá de las dinámicas competitivas y de las soluciones que las entidades desarrollen para facilitar el traslado de este tipo de productos.

Sobre el esquema el crédito de libranza se debe resaltar que este implica una relación triangular entre el deudor, la entidad financiera y el pagador (empleador o entidad pública), que se materializa a través de un convenio de recaudo mediante descuento por nómina o pensión. Esta estructura contractual genera una dependencia directa de un tercero —el pagador— para la ejecución efectiva del crédito, lo que introduce fricciones sustantivas para la portabilidad. La sustitución del acreedor requiere la celebración de un nuevo convenio de libranza con la entidad entrante, así como la modificación de las instrucciones de descuento, lo cual representa la dependencia del éxito de la operación en trámites ante terceras partes no vigiladas por la SFC. Por lo anterior, la propuesta normativa incluye expresamente que el certificado de portabilidad para estos casos contara con una vigencia mayor, lo que le dará a la entidad destino mayor tiempo para formular el estudio de portabilidad. También, se le otorga a la SFC la facultad de impartir instrucciones sobre los plazos y procesos que las entidades vigiladas deban adelantar ante terceras partes – como aquellas presentes en el esquema de libranzas – para operativizar y permitir la finalización del proceso de portabilidad definido en la propuesta normativa

Por tanto, dentro de la cartera de consumo también se incluye el crédito de libranza, para formar parte de mecanismo de portabilidad contemplado en la propuesta normativa, sujeto a las instrucciones que posteriormente la SFC expida en el marco de sus competencias.

- **Cartera de vivienda:**

La cartera de vivienda comprende los créditos hipotecarios otorgados a personas naturales con el fin de financiar la adquisición, construcción o mejora de vivienda, o la liberación del gravamen hipotecario. Estos créditos están respaldados por garantías reales y se estructuran generalmente a largo plazo, con tasas fijas o indexadas, y pueden contar con subsidios estatales o condiciones especiales en función del tipo de vivienda y el perfil del deudor.

Así pues, respecto de los créditos hipotecarios, el artículo 24 de la Ley 546 de 1999, modificado por el art. 38 de la Ley 1537 de 2012, consagra explícitamente la cesión de créditos hipotecarios y establece que es obligatorio para los establecimientos de crédito efectuar la cesión del crédito otorgado a favor de otra entidad financiera, cuando esta sea solicitada por el deudor y en cualquier momento durante la vigencia de la obligación hipotecaria. Establece, además, que dicha cesión no generará derechos notariales, registrales ni impuesto de timbre.

Desde el punto de vista jurídico, el ordenamiento colombiano ya contempla la cesión de los créditos hipotecarios, en virtud de lo dispuesto en el artículo 38 de la Ley 1537 de 2012, lo cual habilita normativamente la portabilidad de estos créditos mediante la cancelación del crédito original y la constitución de una nueva hipoteca a favor de la entidad sustituta, sin generación de costos notariales. Aún cuando la cesión de crédito no es, por sí misma, portabilidad como tal, se puede afirmar de lo anterior que sí constituye un mecanismo legal que permite que en la práctica se pueda dar una portabilidad de créditos al permitir un cambio entre entidades financieras donde por lo general se da por mejores condiciones que ofrece la nueva entidad y sin costos adicionales para el consumidor financiero. Asimismo, la alta concentración del mercado hipotecario en pocas entidades financieras constituye un incentivo adicional para fomentar la competencia mediante portabilidad, en la medida en que esta herramienta permitiría a los usuarios negociar mejores condiciones de tasa, plazo o cobertura, sin incurrir en barreras de salida que limiten su movilidad.

En consecuencia, se incluye la cartera hipotecaria dentro del esquema de portabilidad financiera, con la recomendación de avanzar en la interoperabilidad de los procesos de registro y en la reducción de los costos asociados al traslado de garantías, a fin de maximizar los beneficios para el usuario y asegurar la sostenibilidad del esquema.



- **Cartera comercial:**

La cartera comercial abarca los créditos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados a financiar actividades productivas, incluyendo capital de trabajo, inversión en activos fijos, sobregiros y créditos empresariales en general y pueden contar con garantías reales o personales.

Desde una perspectiva de política pública, la inclusión de esta cartera en el esquema de portabilidad representa una oportunidad para fortalecer la competencia en el segmento empresarial, particularmente en el caso de las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes), que enfrentan históricamente barreras de acceso y condiciones menos favorables de financiación. La posibilidad de trasladar un crédito comercial a otra entidad, en condiciones más ventajosas, puede incentivar la inversión, mejorar el flujo de caja empresarial y contribuir al crecimiento económico.

En tal sentido, se propone incluir dentro del esquema de portabilidad financiera los productos de cartera comercial, siempre que se estructuren bajo modalidades que no contemplen operaciones de redescuento, y se garantice la correcta evaluación del riesgo por parte de la entidad receptora.

En el caso de los créditos respaldados por garantías otorgadas por terceros, tales como garantías institucionales o personales que funcionan como respaldo adicional al análisis crediticio, la portabilidad financiera es viable siempre que se establezcan mecanismos para la renovación, cesión o sustitución de dichas garantías durante el proceso de transferencia del crédito. Estas garantías no están vinculadas a un bien específico, lo que facilita su traslado entre entidades sin los mismos desafíos operativos y jurídicos que enfrentan las garantías reales. Sin embargo, es fundamental la colaboración activa de la persona o entidad garante, así como de la nueva entidad receptora de la garantía (entidad financiera), para asegurar que la cobertura se mantenga vigente y efectiva tras la portabilidad, permitiendo que la entidad receptora reconozca y gestione adecuadamente el respaldo.

La inclusión de estos créditos dentro del esquema de portabilidad financiera favorece la competencia y mejora las condiciones crediticias para sectores vulnerables o con menor acceso al financiamiento tradicional. Para tal fin, será necesario definir protocolos operativos claros que permitan una transición eficiente y segura, preservando la sostenibilidad de los mecanismos de garantía y evitando efectos adversos sobre la originación responsable del crédito.

Adicionalmente, para aquellos créditos que hayan sido objeto de los beneficios definidos por el Gobierno Nacional en el Decreto 1077 de 2015 se debe considerar que



el ejercicio al derecho de la portabilidad no deberá afectar en ningún momento al consumidor financiero. De conformidad con el párrafo 1 del artículo 2.1.1.3.3.5. de la Decreto 1077 de 2015, estos beneficios se mantendrán a través de la portabilidad y la cesión, venta o enajenación de la cartera con cobertura.

También, se destaca que el beneficio es administrado por el Fondo de Reserva para la Estabilización de la Cartera Hipotecaria (FRECH) del Banco de la República, quien contempla un mecanismo de novedades para que las entidades financieras reporten este tipo de novedades. Por lo que se advierte a las entidades deberá garantizar el conocimiento y asesoría pertinente al consumidor financiero para que este pueda ejercer del derecho a la portabilidad de los productos contemplados bajo este esquema.

- **Cartera de microcrédito:**

La cartera de microcrédito comprende los créditos otorgados a personas naturales o jurídicas para el desarrollo de actividades productivas de pequeña escala, generalmente por parte de unidades económicas informales o con acceso limitado al sistema financiero tradicional. Esta modalidad crediticia se caracteriza por la aplicación de metodologías no convencionales de evaluación, seguimiento y cobranza, incluyendo visitas domiciliarias, referencias personales y esquemas de acompañamiento y se rige por disposiciones especiales contenidas en la ley 590 de 2000.

Se considera que el microcrédito no es susceptible de ser incluido en el esquema de portabilidad financiera en esta primera etapa, debido a limitaciones estructurales tanto en la forma de originación como en la lógica de la relación financiera. En primer lugar, los créditos en esta categoría no presentan condiciones estandarizadas que permitan su sustitución automática entre entidades, ya que dependen de una relación personalizada y de confianza entre el establecimiento financiero y el cliente, y de información cualitativa que no es transferible a través de los canales tradicionales.

En segundo lugar, la diversidad en el mercado de las entidades con foco en las microfinanzas supone una heterogeneidad en los apetitos de riesgo que dichas entidades manejan. Al enfrentarse con un mercado donde el apetito de riesgo tiende a variar entre entidades, no habría incentivos directos por parte de las entidades receptoras de las solicitudes de portabilidad para aceptarlas.

Finalmente, la inclusión del microcrédito dentro del esquema de portabilidad financiera podría generar distorsiones en los incentivos del mercado, al trasladar a las entidades receptoras los beneficios de una originación que implica altos costos



transaccionales y operativos asociados a la construcción de un modelo relacional. Este modelo, característico del microcrédito, requiere un conocimiento profundo de las dinámicas productivas del deudor, visitas de campo, verificación cualitativa de la capacidad de pago y una evaluación integral del riesgo no observable a través de métodos tradicionales. Permitir la portabilidad de este tipo de obligaciones a otras entidades que no han incurrido en dichos costos podría desincentivar la originación de nuevos microcréditos por parte de los actores tradicionales del segmento, debido a una menor posibilidad de capturar el valor de su inversión en originación. En consecuencia, esto podría traducirse en una contracción de la oferta de microcrédito, con efectos adversos sobre la inclusión financiera de poblaciones vulnerables y con baja bancarización. Por tanto, con el objetivo de preservar los avances en materia de inclusión financiera, proteger la viabilidad de los modelos de negocio existentes y evitar impactos adversos sobre el acceso al crédito, se propone excluir del esquema de portabilidad financiera los productos clasificados dentro de la cartera de microcrédito.

Productos de inversión:

El traslado directo de unidades de participación en FICs es complejo e implicaría liquidar unidades en el origen (con posibles impuestos y según reglamento) y suscribir nuevas unidades en el FIC de destino, impidiendo una transferencia estandarizada.

Por su parte, la portabilidad directa de acciones y valores, si bien puede ser sencilla en la medida que se trata de hacer un cambio en el depositante directo, en la práctica no lo es, pues podría implicar también transferencia de asesoría (o estrategia), que ya es algo propio de cada entidad, y de perfilamiento del cliente (y no necesariamente todas las entidades realizan el mismo análisis ni tienen los mismos perfiles).

Por lo anterior, la propuesta no contempla incluir los productos de inversión dentro de los productos sujetos a portabilidad financiera.

Seguros:

En el marco del diseño del esquema de portabilidad financiera, se ha determinado que los productos del sector asegurador, incluyendo seguros asociados a operaciones financieras (como seguros de vida deudor, seguros todo riesgo vinculados a créditos de vehículo o hipotecarios), así como seguros generales o voluntarios adquiridos a través de entidades financieras, no serán objeto de portabilidad, dadas las profundas diferencias estructurales entre los contratos de seguro y los productos típicamente portables en el sistema financiero (como créditos y cuentas).



Desde el punto de vista jurídico y técnico, los seguros son contratos que se caracterizan por su alta individualización y asimetría de información, lo cual impide su estandarización y dificulta su comparación directa entre oferentes. A diferencia de los productos financieros tradicionales, la “portabilidad” de un contrato de seguro no puede entenderse como un simple traslado de titularidad o saldo, sino que requeriría la re-suscripción del riesgo por parte de una nueva aseguradora, proceso que exige evaluación técnica del asegurado, análisis actuarial y, en muchos casos, suscripción médica o técnica.

Desde el punto de vista regulatorio, el mercado asegurador opera bajo dinámicas diferentes a las del mercado crediticio, con reglas particulares en materia de constitución de reservas técnicas, suficiencia de primas, reaseguros, gestión de riesgos y comercialización. Incorporar estos productos dentro de un esquema de portabilidad financiera requeriría modificaciones legales de fondo y una arquitectura institucional adicional para garantizar la interoperabilidad entre compañías aseguradoras, sin que ello necesariamente se traduzca en mayor eficiencia o bienestar para el usuario.

Además, desde la perspectiva de la eficiencia del mercado, incluir los seguros en un esquema de portabilidad podría generar importantes distorsiones en los incentivos tanto para las aseguradoras como para los usuarios. En particular, permitir el traslado libre de pólizas entre entidades podría desincentivar la inversión de las aseguradoras en el conocimiento profundo del perfil de riesgo del cliente (proceso de suscripción), ya que existiría la posibilidad de que el usuario cambie de aseguradora una vez obtenido el beneficio de la evaluación técnica inicial. Esto replicaría un efecto similar al que se identificó con el microcrédito: la portabilidad podría favorecer un comportamiento oportunista en la demanda y desincentivar el desarrollo de modelos relacionales por parte de las aseguradoras, lo cual sería especialmente crítico en productos que exigen seguimiento y gestión activa del riesgo, como los seguros de vida, salud o patrimoniales complejos.

Por estas razones, y en coherencia con los principios de racionalidad técnica, viabilidad operativa, y preservación de incentivos adecuados para la oferta sostenible de productos, se concluye que los contratos de seguros no deben incluirse dentro del alcance del esquema de portabilidad financiera. Sin perjuicio de lo anterior, es necesario reconocer que aquellos productos que sí están incluidos en la operatividad de la portabilidad financiera cuentan o pueden contar con seguros individuales o colectivos asociados. Por lo anterior, a pesar de estar excluidos como un producto autónomo en el marco de la portabilidad, sí se incluye y reglamentan mecanismos para la vinculación o desvinculación de seguros colectivos o garantías globales; al igual que



la posibilidad de modificar el beneficiario de seguros individuales a la entidad destino que dará apertura el producto portado.

Operaciones de leasing y factoring:

Si bien el leasing habitacional y el leasing financiero representan mecanismos de financiación utilizados por las entidades vigiladas para facilitar la adquisición y uso de activos por parte de personas naturales y jurídicas, su estructura jurídica y operativa difiere sustancialmente de la de los productos de crédito tradicionales, pues en este caso el bien debe ser de propiedad de la entidad financiera.

En primer lugar, el leasing financiero, tanto en su modalidad comercial como habitacional, se basa en un contrato de arrendamiento financiero en el cual la propiedad del bien permanece en cabeza de la entidad financiera durante la vigencia del contrato, y el cliente adquiere únicamente el derecho a usar el bien, con el deber de pagar un canon y con la posibilidad de ejercer una opción de compra al finalizar el plazo pactado. Esta estructura contractual dificulta un proceso de portabilidad, pues el mismo implicaría un proceso adicional en el cual la entidad financiera debe vender a otra entidad el bien de su propiedad y sujeto de contrato de leasing.

Por otra parte, el caso del leasing habitacional presenta la misma dificultad en la medida que la entidad financiera debe ser la propietaria del inmueble sujeto a leasing habitacional, para este caso ya está permitida la cesión del contrato entre entidades autorizadas. De esta forma, la propuesta busca ampliar esta facultad, para que la cesión no sea únicamente solicitada por una entidad financiera, sino para que el locatario tenga también el derecho de solicitar dicha cesión y, de esta forma, poder ejercer su derecho a la portabilidad financiera.

Por lo anterior, la propuesta regulatoria incluye mecanismos y soluciones para permitir la portabilidad financiera del leasing financiero y habitacional. De una parte, se incluyen vigencias diferenciadas para el Certificado de Portabilidad en productos que cuenten con garantías cuya naturaleza exija un registro o inscripción, diferentes de la inscripción en el registro de garantías mobiliarias del que trata la Ley 1676 de 2013, para realizar un estudio de portabilidad más detallado y suficiente para poder llegar a generar una oferta al consumidor. De otra parte, se le otorga a la Superintendencia Financiera de Colombia la facultad para reglamentar los plazos y procesos que sus entidades vigiladas deberán realizar una vez los trámites que sean necesarios con terceras partes (p.ej. entidades o registros) hayan sido adelantados para finalizar el procedimiento de portabilidad definido en la propuesta normativa.



Por su parte, el factoring es una operación basada en la cesión de derechos económicos derivados de facturas comerciales. Por la propia naturaleza del contrato de factoring, no se ve la necesidad de incluir este tipo de operaciones en el proyecto de regulación. La opción que sería viable es la del factoring en la que se pacta una cláusula de cesión de créditos futuros sin necesidad de suscribir un nuevo documento de transferencia. Sin embargo, tampoco se ve necesidad en la medida que esto ya puede funcionar regularmente mediante una cesión de contrato. Por lo tanto, incluir este producto dentro de la regulación de portabilidad financiera supondría una complejidad innecesaria, sin un impacto claro sobre la eficiencia del sistema ni sobre el bienestar del usuario.

Conclusión sobre el análisis de los productos que se van a incluir dentro del esquema de portabilidad financiera:

Con base en el análisis técnico, jurídico, operativo y de incentivos realizado a lo largo del presente documento, se concluye que el esquema de portabilidad financiera en Colombia, en su fase inicial de implementación, se circunscribirá exclusivamente a un subconjunto de productos de crédito, concretamente aquellos que presentan condiciones de estandarización suficientes, bajo riesgo de desalineación de incentivos, y alta relevancia para los objetivos de competencia, eficiencia y bienestar del consumidor financiero.

Esta decisión regulatoria se enmarca en las metas y las bases del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 “Colombia Potencia Mundial de la Vida” (PND) en materia de seguridad humana y justicia social, particularmente en el apoyo para la formación, financiamiento y sostenibilidad de las unidades económicas de la Economía Popular. Dicho eje temático del PND refleja la prioridad gubernamental de cerrar las brechas de financiamiento que históricamente han limitado el desarrollo de las unidades productivas de baja escala. En esa línea, la portabilidad financiera concentrada en productos de crédito constituye una herramienta concreta para materializar dicha meta, en la medida que dinamiza la competencia entre entidades, reduce barreras de cambio entre proveedores de servicios financieros y habilita el diseño de soluciones crediticias más adaptadas a las necesidades del consumidor financiero, particularmente de aquellos segmentos que han estado tradicionalmente subatendidos por el sistema.

La decisión de concentrar el esquema en productos de crédito y no extenderlo, al menos en esta primera etapa, a los productos de depósito ni a otras categorías, responde a varias razones de fondo. En primer lugar, el crédito es el segmento en el que las asimetrías de información resultan más costosas y donde la evidencia empírica

respalda de manera más sólida el efecto positivo de la competencia sobre el acceso, lo que convierte a este mercado en el de mayor potencial de impacto en términos de inclusión financiera y bienestar del consumidor, alineándose directamente con las metas del PND sobre financiamiento a la economía popular. En segundo lugar, los productos de crédito presentan estructuras contractuales relativamente estandarizadas, con condiciones objetivas (saldo, tasa, plazo, garantías) que permiten la comparación, la trazabilidad y la transferencia entre entidades de manera operativamente viable, característica que no comparten necesariamente otros productos del sistema. En tercer lugar, los consumidores financieros enfrentan, en este segmento, los costos de cambio más altos, lo que justifica la intervención regulatoria mediante un mecanismo que les permita renegociar, migrar o consolidar sus obligaciones en condiciones más favorables.

Por su parte, los productos de depósito presentan una lógica de mercado distinta. Su movilidad ya se encuentra garantizada en la práctica, en la medida en que el consumidor puede abrir y cerrar cuentas con relativa facilidad y trasladar sus recursos entre entidades sin que existan barreras contractuales o financieras significativas. Adicionalmente, los depósitos no están sujetos a las mismas asimetrías de información ni a los mismos costos de cambio que caracterizan al crédito, por lo que los beneficios marginales de incluirlos en un esquema obligatorio de portabilidad resultan limitados frente a los costos operativos. En el caso del microcrédito y las pólizas de seguros, las particularidades en la evaluación de riesgo, la heterogeneidad contractual y la presencia de incentivos sensibles a la originación responsable hacen que su inclusión, en esta etapa, pueda generar efectos contraproducentes sobre la oferta y la cobertura.

En consecuencia, los únicos productos que se incluirán dentro del esquema de portabilidad financiera serán los siguientes:

- Créditos de consumo, incluyendo la modalidad de crédito por libranza.
- Créditos de vivienda y leasing habitacional y financiero, en tanto constituyen productos estandarizados, con garantías claramente definidas, que permiten procesos de subrogación establecidos en la práctica.
- Créditos comerciales, limitados a personas naturales y jurídicas cuya actividad económica permita condiciones objetivas de evaluación de riesgo y niveles de estandarización suficientes.

Se excluyen del esquema, por las razones detalladas en secciones anteriores, los productos de microcrédito, productos de depósito (incluyendo cuentas de ahorro,

depósitos de bajo monto, depósitos ordinarios y depósitos a término), así como las pólizas de seguros.

Esta definición acotada de productos busca garantizar la viabilidad técnica y operativa del esquema en su etapa inicial, minimizar los riesgos de desincentivo a la originación responsable de crédito, y preservar la estabilidad y eficiencia del sistema financiero. La inclusión de nuevos productos podrá evaluarse en fases futuras, una vez se consolide la infraestructura normativa y tecnológica del modelo, y se mitiguen los riesgos identificados.

Finalmente, es importante señalar que la implementación progresiva del derecho a la portabilidad en el marco del presente esquema regulatorio no debe interpretarse como una limitación permanente, ni como una exclusión de otras figuras jurídicas válidas en el ordenamiento colombiano. La cesión de contratos financieros, incluyendo créditos y otros productos susceptibles de ser transferidos conforme a lo previsto en los artículos 1649 y siguientes del Código Civil, continúa siendo jurídicamente viable, siempre que se respeten las condiciones pactadas entre las partes y las disposiciones legales aplicables. La estrategia de implementación gradual busca garantizar la efectividad operativa del modelo desde su inicio, con el compromiso de expandir su alcance en la medida en que el ecosistema normativo, institucional y tecnológico esté preparado para hacerlo.

6. Portabilidad financiera como un caso de uso de finanzas abiertas

La evolución del sistema financiero colombiano hacia un modelo más abierto, competitivo e inclusivo exige repensar la forma en que los usuarios acceden, utilizan y cambian sus productos financieros. En este contexto, la portabilidad financiera constituye una herramienta fundamental para empoderar al consumidor y dinamizar la competencia en el sector. Sin embargo, su implementación exitosa no puede ser abordada de manera aislada o fragmentada. Por el contrario, la experiencia internacional y las capacidades tecnológicas en desarrollo en Colombia sugieren que su mejor anclaje es como un caso de uso prioritario dentro del ecosistema de finanzas abiertas.

Las finanzas abiertas constituyen una infraestructura de intercambio de información financiera, basada en estándares técnicos comunes, protocolos de seguridad robustos y el principio de consentimiento del usuario. Su diseño promueve una arquitectura descentralizada e interoperable que permite a las entidades acceder, con



autorización del cliente, a datos financieros alojados en otras entidades para ofrecer productos y servicios más personalizados, eficientes y competitivos. Esta lógica es plenamente aplicable a la portabilidad financiera, donde el punto de partida para facilitar un cambio de entidad es precisamente el acceso a la información relevante del producto que el usuario ya posee.

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2021) ha destacado la portabilidad como un instrumento complementario a las iniciativas de finanzas abiertas, al permitir que los consumidores no solo compartan su información, sino también ejerzan mayor control sobre su relación con las entidades financieras. La portabilidad se convierte así en una palanca para mejorar la transparencia, reducir asimetrías de información y empoderar a los usuarios, especialmente en segmentos más vulnerables o con menores capacidades de negociación.

En efecto, uno de los principales obstáculos para el ejercicio pleno del derecho a la portabilidad financiera en Colombia ha sido la falta de mecanismos estandarizados y seguros para acceder y compartir, entre entidades, la información necesaria para hacer viable una oferta de traslado. Por ejemplo, en el caso de los créditos de consumo o tarjetas de crédito, la entidad receptora debe conocer el saldo pendiente, tasa, plazo restante, fecha de corte y otros elementos clave para estructurar una propuesta que represente un beneficio tangible para el cliente. En un entorno sin interoperabilidad, este proceso implica fricciones: se requiere la participación activa del usuario en la recolección de documentación, existen demoras en la validación de datos y se reducen los incentivos para las entidades a ofrecer alternativas competitivas.

La inclusión de la portabilidad financiera dentro del ecosistema de finanzas abiertas permite superar estos obstáculos de manera estructural. En este modelo, el usuario autoriza, a través de un flujo de consentimiento estandarizado, que la entidad receptora consulte, mediante APIs seguras, la información necesaria del producto financiero vigente, directamente desde la entidad originadora. Esta consulta ocurre en tiempo real o casi real, sin intervención adicional del usuario. Con base en estos datos, la entidad receptora puede generar una oferta informada y, si el usuario la acepta, ejecutar el traslado o la compra de cartera mediante procesos automatizados y trazables.

Esta lógica presenta múltiples ventajas. Desde el punto de vista regulatorio, se aprovechan los marcos normativos ya establecidos para Open Finance en el país, lo cual evita duplicidad de reglas y reduce los costos de implementación tanto para las entidades como para el regulador. Desde la perspectiva operativa, se reducen



significativamente los tiempos y costos del proceso de portabilidad, al eliminar intermediarios y simplificar flujos. Para el consumidor, se garantiza una experiencia más intuitiva y segura, en la que él mantiene el control sobre sus datos y sobre las decisiones que afectan su vida financiera.

Este enfoque, además, permite alinear a Colombia con las mejores prácticas internacionales. En Brasil, por ejemplo, la portabilidad de créditos ha sido integrada como uno de los principales casos de uso dentro del marco de finanzas abiertas, lo que ha permitido no solo simplificar el traslado de productos, sino también generar una dinámica más activa de competencia por los clientes. En Australia, el esquema del Consumer Data Right ha permitido que los usuarios autoricen a nuevas entidades para acceder a su historial financiero y así facilitar procesos como el cambio de cuentas, créditos o servicios complementarios. Estos casos muestran que las finanzas abiertas no es solo una infraestructura para ofrecer productos nuevos, sino también una herramienta para garantizar derechos como el de cambiar de proveedor con facilidad.

Cabe destacar que concebir la portabilidad financiera como caso de uso de finanzas abiertas permite escalar gradualmente el mecanismo, iniciando por productos con baja fricción y con un alto potencial en materia de inclusión financiera, para luego avanzar hacia productos más complejos. Además, esta visión abre la puerta a una portabilidad “completa” que incluya no solo el producto financiero en sí, sino también los servicios asociados, como débitos automáticos, pagos recurrentes, información histórica de comportamiento o beneficiarios registrados, lo cual potencia el efecto transformador sobre la competencia.

Otro componente clave es que el enfoque basado en finanzas abiertas permite incorporar funcionalidades adicionales, como comparadores inteligentes de ofertas, alertas personalizadas de mejores condiciones, y flujos de autorización electrónica simples pero verificables. Todo esto no solo mejora la experiencia del usuario, sino que fortalece la transparencia del sistema financiero y facilita la supervisión por parte de las autoridades.

Desde una perspectiva institucional, adoptar esta visión implica una coordinación estrecha entre el regulador, la autoridad financiera y los actores del ecosistema. También demanda el fortalecimiento de la infraestructura nacional de datos financieros, mediante la adopción de estándares abiertos específico para el desarrollo del esquema de portabilidad financiera en Colombia, la implementación de mecanismos de autenticación robustos y la promoción de una cultura de protección de datos personales.

La reglamentación del esquema de portabilidad financiera guarda una relación estrecha con el desarrollo del sistema de finanzas abiertas obligatorio, en el marco de la sustitución del Título 8 del Libro 35 de la Parte 2 del Decreto 2555 de 2010. En particular, el decreto de portabilidad financiera adiciona un capítulo al referido título, donde la implementación del esquema de portabilidad los principios de transparencia, seguridad, calidad de la información e interoperabilidad propios del sistema de finanzas abiertas, así como las disposiciones relacionadas con el acceso y el tratamiento de la información.

Teniendo en cuenta el despliegue normativo propuesto, en el proyecto de decreto se incluyeron las siguientes definiciones:

1. **Entidad origen:** Es el Proveedor de Datos que administra el producto objeto de portabilidad financiera.
2. **Entidad destino:** Es el Tercero Receptor de Datos vigilado al que el consumidor financiero desea trasladar su producto.
3. **Solicitud de portabilidad:** Es la manifestación expresa de voluntad realizada por el consumidor financiero ante una entidad destino, mediante la cual solicita el traslado de uno o varios productos financieros que tenga con cualquier entidad origen, de conformidad con lo establecido en los lineamientos de acceso y tratamiento de la información dentro del sistema de finanzas abiertas.
4. **Estudio de portabilidad:** Es el estudio realizado por la entidad destino con el fin de determinar si acepta o rechaza la solicitud de portabilidad realizada por el consumidor financiero de acuerdo con las políticas y procedimientos de gestión de riesgos de la entidad, así como de conformidad con los procedimientos para la vinculación de clientes. Dicho estudio de portabilidad estará soportado en la información contenida en el certificado de portabilidad, junto con la información asociada a la vinculación del titular a través del sistema de finanzas abiertas u otros medios.
5. **Oferta de portabilidad:** Oferta que presente la entidad destino al consumidor financiero, como resultado del estudio de portabilidad. La oferta deberá contener condiciones claras, completas y comparables, incluyendo como mínimo las condiciones económicas, tasas, plazos, comisiones, costos asociados, vigencia, y términos aplicables.

Esquema operativo de la portabilidad financiera en Colombia:

Como ya se mencionó, el esquema de portabilidad financiera en Colombia se estructurará bajo un modelo descentralizado basado en los principios del ecosistema de finanzas abiertas, lo cual permitirá la interoperabilidad segura y estandarizada del intercambio de información financiera entre entidades participantes. Esta arquitectura facilita la transferencia del usuario entre proveedores de servicios financieros con

menores fricciones, mayor transparencia, y con condiciones que promuevan la competencia efectiva.

1. Principios operativos

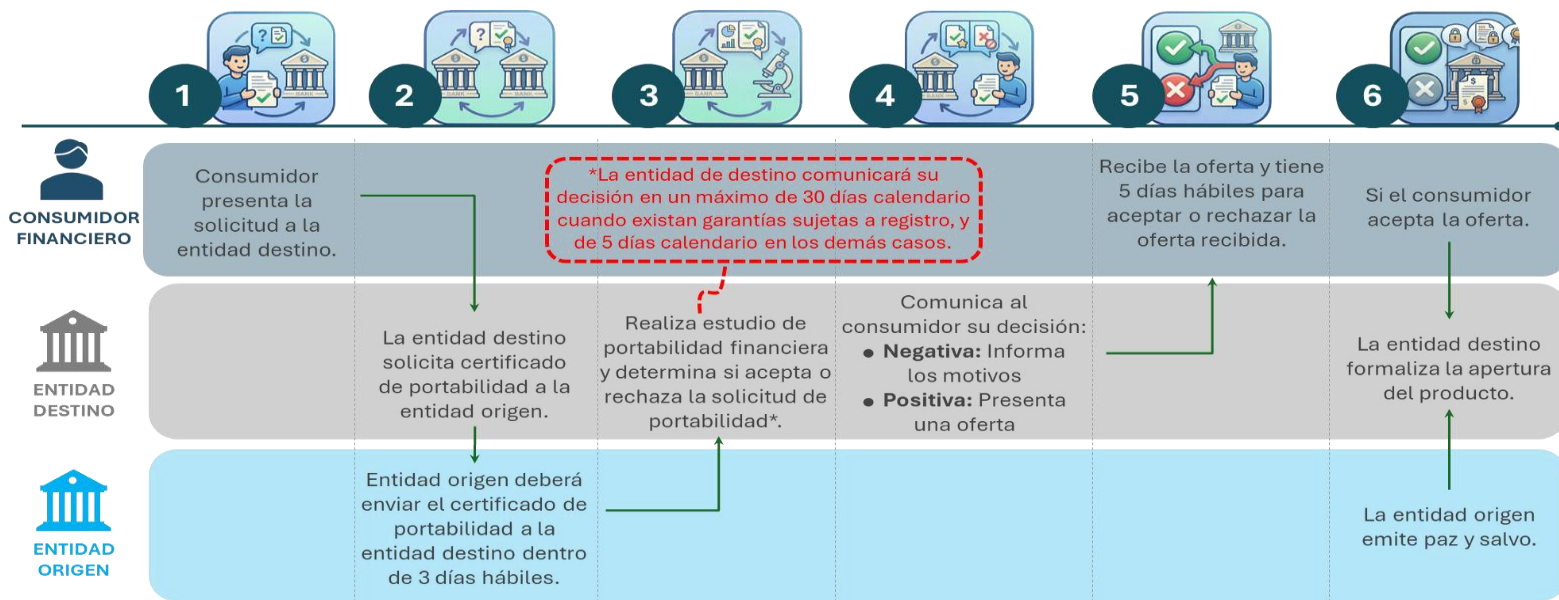
El esquema parte de dos componentes esenciales:

- **Modelo abierto de intercambio de información:** El acceso a la información crediticia relevante del usuario se habilitará mediante APIs estandarizadas, respetando los principios de consentimiento, seguridad y reciprocidad definidos por el marco regulatorio de finanzas abiertas. La entidad destino podrá consultar la información necesaria para generar una oferta vinculante sin requerir reprocesos o trámites adicionales por parte del usuario.
- **Certificado de portabilidad:** Se constituye como un documento digital, estandarizado y verificable, emitido por la entidad financiera actual a solicitud del usuario. Este certificado contendrá la información necesaria para la generación de ofertas por parte de entidades receptoras, incluyendo el saldo actualizado del crédito, el tipo de producto, la tasa efectiva vigente, condiciones de pago y, de ser aplicable, la garantía asociada. La emisión de este certificado estará sujeta a lineamientos técnicos definidos por la autoridad competente.

2. Flujo operativo

El esquema funcionará mediante el siguiente flujo secuencial:

Figura 4. Proceso del esquema de portabilidad financiera propuesto





Cuando el producto objeto de portabilidad esté respaldado por libranzas o por garantías cuya naturaleza requiera un registro o inscripción, el proceso de portabilidad financiera se entenderá finalizado únicamente una vez dicha garantía haya sido registrada a favor de la entidad de destino. De igual forma, en el caso de productos respaldados por garantías reales, la entidad de origen y la entidad de destino podrán acordar un mecanismo de cesión o subrogación de la garantía correspondiente y producirá los efectos previstos en el artículo 1964 del Código Civil. En todo caso, la garantía cedida en desarrollo de lo dispuesto en el respaldará el producto desembolsado por la entidad de destino para el pago de la cesión.

En relación con la solicitud de portabilidad, el consumidor financiero podrá presentar solicitudes de portabilidad ante diferentes entidades de destino para un mismo producto. No obstante, únicamente podrá aceptar una oferta de portabilidad. Una vez aceptada dicha oferta, las demás solicitudes de portabilidad vigentes respecto de ese producto perderán validez.

Así mismo, es importante precisar que, una vez aceptada la oferta de portabilidad, el consumidor financiero no podrá iniciar nuevas solicitudes de portabilidad sobre el mismo producto hasta tanto el proceso correspondiente no haya finalizado en los términos del presente artículo. De igual manera, aceptada la oferta de portabilidad propuesta por la entidad de destino, el consumidor financiero no podrá desistir del proceso de portabilidad financiera.

Finalmente, si bien el procedimiento ilustrado en la Figura 4 describe de manera detallada el flujo del proceso de portabilidad financiera, es importante precisar que, en la práctica, la operatividad del esquema puede involucrar interacciones adicionales entre las entidades de origen, las entidades de destino y el consumidor financiero, en función de las dinámicas propias del mercado. En este sentido, las entidades de destino podrían acercarse al consumidor financiero para ofrecerle el servicio de portabilidad financiera y presentarle alternativas para trasladar su producto. De igual manera, las entidades de origen podrían contactar al consumidor financiero para formular una contraoferta que mejore las condiciones de su producto actual, particularmente cuando tengan conocimiento de que una entidad de destino potencial ha solicitado el certificado de portabilidad financiera correspondiente.

3. Garantías, seguros y eficiencia operativa

En los casos de créditos respaldados por garantías personales o institucionales, el esquema prevé la posibilidad de transferir dichas garantías bajo procedimientos ya



existentes en la práctica bancaria nacional como lo son los créditos con subrogación, siempre que el garante otorgue su autorización y la cesión sea debidamente formalizada.

Para asegurar la eficiencia del proceso y la reducción de cargas operativas, se fomentará el uso de medios digitales, automatización de validaciones y estandarización documental. Para lo anterior, la propuesta normativa incluye una diferenciación entre aquellos productos respaldados por libranzas o garantías sujetas a registro o inscripciones, diferentes de la inscripción en el registro de garantías mobiliarias del que trata la Ley 1676 de 2013, para permitir a la entidad destino realizar un adecuado estudio de portabilidad.

De igual manera, es imposible desconocer que la portabilidad para los productos financieros que regula la propuesta normativa pueden tener asociadas diferentes clases de productos de seguro que cubran sus riesgos asociados. Para ello, se establecen deberes para las entidades participantes que deben facilitar los mecanismos de desvinculación en seguros colectivos y garantías globales, junto con un proceso de cambio de beneficiario, previa autorización del consumidor, para facilitar y agilizar el proceso de portabilidad.

Por último, cuando los productos objeto de portabilidad estén asociados a esquemas de titularización u otras estructuras de manejo de activos por parte de la entidad financiera, estas no deben ser impedimento para el ejercicio al derecho a la portabilidad. Por lo anterior, y sin que ello represente un costo para el consumidor financiero, se deben facilitar los mecanismos que permitan la portabilidad del producto financiero en cuestión.

4. Deberes de las entidades participantes

Para garantizar el adecuado funcionamiento del esquema de portabilidad financiera y el ejercicio efectivo de este derecho por parte de los consumidores financieros, resulta necesario establecer un conjunto de deberes a cargo de las entidades participantes. Estos deberes buscan asegurar que el proceso se desarrolle bajo condiciones de transparencia, eficiencia, seguridad e interoperabilidad, evitando la generación de barreras operativas, técnicas o contractuales que puedan limitar la movilidad de los usuarios entre entidades financieras. Así mismo, la definición de estas obligaciones contribuye a alinear los incentivos de los participantes del sistema, promover una adecuada coordinación entre las entidades de origen y de destino, y salvaguardar la protección del consumidor financiero durante todas las etapas del proceso de portabilidad.



En este sentido, las entidades participantes en el esquema de portabilidad financiera deberán cumplir, entre otros, con los siguientes deberes:

1. Implementar mecanismos que aseguren la interoperabilidad del sistema.
2. Poner a disposición del consumidor financiero todos los canales disponibles para orientar al consumidor financiero sobre el proceso de portabilidad financiera y recibir solicitudes de portabilidad.
3. Garantizar el acceso seguro, estandarizado y gratuito a la información necesaria para el ejercicio del derecho a la portabilidad financiera.
4. Abstenerse de imponer barreras técnicas, contractuales o económicas⁷ que impidan o desincentiven el ejercicio de este derecho.
5. Proporcionar al consumidor financiero información clara y oportuna sobre el proceso de portabilidad financiera.
6. Establecer mecanismos que permitan al consumidor financiero desistir del proceso de portabilidad financiera en los términos que establezca la regulación.
7. Definir protocolos para la atención de quejas o controversias que puedan surgir durante el proceso de portabilidad financiera.
8. Actuar con la debida diligencia para que la expedición del certificado de portabilidad, el estudio de portabilidad, la apertura del producto en la entidad de destino y el cierre en la entidad de origen se realicen de manera coordinada, evitando interrupciones o duplicidades en el proceso.
9. Verificar que la información contenida en el certificado de portabilidad haya sido transferida correctamente a la entidad de destino.
10. Facilitar mecanismos de cancelación o desvinculación desde la entidad de origen y de vinculación desde la entidad de destino cuando el producto esté asociado a garantías globales o seguros colectivos, de manera que no se obstaculice el ejercicio de la portabilidad financiera ni se generen costos adicionales para el consumidor financiero.

⁷ Se entiende por barreras económicas aquellas prácticas, cargos o condiciones financieras que, de manera directa o indirecta, incrementen el costo para el consumidor financiero de ejercer el derecho a la portabilidad, tales como cobros no justificados por trámites asociados al traslado del producto, penalidades no previstas contractualmente o costos adicionales que no correspondan a servicios efectivamente prestados y necesarios para la ejecución del proceso.

11. Solicitar, por parte de la entidad de destino y previa autorización expresa del consumidor financiero, a la entidad aseguradora correspondiente el cambio de beneficiario del seguro asociado al producto portado, cuando este se encuentre vinculado a un seguro individual.
12. Facilitar mecanismos de desvinculación, cesión, subrogación o cancelación que no impidan el ejercicio de la portabilidad financiera, sin que ello implique costos adicionales para el consumidor financiero, cuando la entidad de origen, directa o indirectamente, haya asociado el producto a esquemas estructurados o de titularización.

7. Creación del certificado de portabilidad

Se propone la creación del Certificado de Portabilidad Financiera, un documento estandarizado que consolide la información esencial de los productos financieros que una persona desea portar, facilitando así el proceso de análisis, comparación, oferta y traslado entre entidades. Este certificado será un instrumento clave para reducir las fricciones operativas y comerciales que hoy enfrentan los consumidores, y promoverá una mayor competencia en el sistema financiero colombiano.

La propuesta encuentra respaldo en experiencias internacionales exitosas, como la de Chile, que introdujo el Certificado de Liquidación como parte del sistema de portabilidad financiera. Dicho certificado ha permitido simplificar el cambio de institución financiera para personas naturales y jurídicas, al estandarizar la información relevante sobre las obligaciones vigentes, facilitando la estructuración de nuevas ofertas por parte de las entidades receptoras y promoviendo una competencia más efectiva entre proveedores de servicios financieros.

En el caso colombiano, el Certificado de Portabilidad Financiera deberá ser emitido por la entidad origen (es decir, aquella con la que el cliente tiene vigente el producto que desea portar), previa solicitud del consumidor. Este certificado deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- La identificación del producto y de su titular.
- El saldo vigente.
- Las características del producto.
- Los pagos y tarifas asociadas al pago del producto.
- La existencia de garantías.
- El historial transaccional de los últimos 12 meses del producto.



El contenido específico, el formato, los tiempos de entrega y las condiciones de uso del Certificado de Portabilidad Financiera serán definidos por la Superintendencia Financiera de Colombia. Esta entidad podrá establecer modelos diferenciados según el tipo de producto con el fin de asegurar su pertinencia, utilidad y estandarización. El certificado de portabilidad financiera constituye un estándar de información generado en el marco del sistema de finanzas abiertas.

Cuando el producto esté respaldado por libranzas o garantías cuya naturaleza exija un registro o inscripción, o cuando dichas garantías se encuentren inscritas en el registro de garantías mobiliarias del que trata la Ley 1676 de 2013, el certificado de portabilidad contará con una vigencia de treinta (30) días calendario. En los demás casos, el certificado de portabilidad contará con una vigencia de cinco (5) días calendario.

Ahora bien, dada la relevancia de la información que contiene el certificado de portabilidad, se debe aclarar que la recepción del certificado de portabilidad por parte de la entidad destino deberá usarse exclusivamente para realizar el estudio de portabilidad. La información contenida no podrá ser utilizada para ningún tipo de fin comercial diferente al de generar una oferta de portabilidad. Así mismo, la emisión del certificado de portabilidad no constituye oferta ni aceptación por parte de la entidad destino o del consumidor financiero, ni genera obligación de portabilidad automática.



Bibliografía

- Abella, G., & Yáñez, A. (2023). Cap. 8 Portabilidad de Productos Financieros. En *Inclusión financiera y economía popular* (pp. 163–184). Asobancaria. [10/03/2025]
- Álvarez, R., & Jara-Bertin, M. (2016). Banking competition and firm-level financial constraints in Latin America. *Emerging Markets Review*, 28, 89–104. <https://doi.org/10.1016/j.ememar.2016.08.010>
- ASOBANCARIA (2023). “Portabilidad Financiera”, en Banca & Economía. Disponible en: <https://asobancaria.com/ws/semanas-economicas/1388-BE.pdf> [24/02/2025].
- ASOCIACIÓN DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS DE CHILE (2020). “ABIF Informa No. 157. Portabilidad Bancaria”. Disponible en: <https://www.abif.cl/wp-content/uploads/attachments/informe-abif-n-157--portabilidad-financiera-.pdf> [13/03/2025].
- Australian Financial Review (2024). Banks spent \$1.5b on account switching. No one is using it. Disponible en: [Australian Banking Association warns consumer data right scheme risks turning into a white elephant](#) [27/05/2025].
- Australian Government. (2011). Banking Services Switching Arrangements. Disponible en: https://treasury.gov.au/sites/default/files/2019-03/switchingarrangements_aug2011.pdf [12/05/2025].
- Banco Central de Chile (2020). The potential impacto financial portability measures on mortgage refinancing: Evidence from Chile. Documentos de Trabajo. Disponible en: <https://www.bcentral.cl/contenido/-/detalle/documento-de-trabajo-n-894> [08/04/2025].
- Banco Central do Brasil. (n.d.). *Open Finance – Sistema Financeiro Aberto*. Disponible en: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/openfinance> [08/04/2025].
- Banco Central do Brasil. (2008). *Circular nº 3.401, de 6 de setembro de 2008*. Regulamenta os procedimentos operacionais relativos à solicitação de portabilidade de crédito. Disponible en:



<https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/normativo.asp?numero=3401>
[08/04/2025].

<https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/normativo.asp?numero=3401>

Banco de España (2022). *Nueva normativa de transparencia para los servicios de pago*. Disponible en: <https://cliente bancario.bde.es/pcb/es/blog/nueva-normativa-de-transparencia-para-los-servicios-de-pago.html> [08/04/2025].

Banco de la República (2024). Concentración y competencia en los mercados de crédito y depósitos. Disponible en: <https://repositorio.banrep.gov.co/server/api/core/bitstreams/5c666a1b-80ea-438c-930b-09a46ccfb038/content> [10/05/2025].

Banco de la República (2024). Reporte de estabilidad financiera – II semestre de 2024. Disponible en: <https://repositorio.banrep.gov.co/server/api/core/bitstreams/bde7c405-44be-4b39-bf04-406d32a191f8/content> [10/05/2025].

Beck, T., Demirgüç-Kunt, A., & Maksimovic, V. (2004). Bank competition and access to finance: International evidence. *Journal of Money, Credit and Banking*, 36(3), 627–648. <https://doi.org/10.1353/mcb.2004.0039>

BID (2021). Open Finance in Latin America and The Caribbean: Great Opportunities, Large Challenges. Disponible en: <https://publications.iadb.org/publications/english/document/Open-Finance-in-Latin-America-and-the-Caribbean-Great-Opportunities-Large-Challenges.pdf> [10/05/2025]

CABRERA Valencia Fabiola & James Wilkins Binder. (2018). “Portabilidad Financiera en España y México. Descripción de ajustes regulatorios recientes en materia de portabilidad de productos financieros”, en Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Disponible en: https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/27933/1/P_ortabilidad_Bancaria_2.pdf [18/03/2025].

Comisión para el Mercado Financiero de Chile. (2021). Portabilidad. Ley de Portabilidad Financiera. Disponible en: <https://www.cmfchile.cl/educa/621/w3-article-29841.html> [10/03/2025].



CGAP (2020). *Open APIs: Unlocking Digital Financial Services*.
<https://www.cgap.org/research/publication/open-apis-unlocking-digital-financial-services>. Disponible en: <https://www.cmfchile.cl/educa/621/w3-article-29841.html> [10/03/2025].

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. (2016). ¿Sabes qué es la Movilidad Hipotecaria? Disponible en: <https://www.gob.mx/condusef/articulos/sabes-que-es-la-movilidad-hipotecaria> [10/03/2025].

Comisión para el Mercado Financiero. (2020). *Ley N.º 21.236 que regula la portabilidad financiera*. Disponible en: https://www.cmfchile.cl/porta/principal/613/articles-29779_doc_pdf.pdf [08/04/2025].

Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (n.d.). *Normatividad aplicable al crédito garantizado y servicios financieros*. Disponible en: <https://www.cnbv.gob.mx/Paginas/NORMATIVIDAD.aspx> [08/04/2025].

Conselho Monetário Nacional. (2006). *Resolução CMN nº 3.402, de 6 de setembro de 2006*. Dispõe sobre a conta salário. Disponible en: <https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/normativo.asp?numero=3402> [08/04/2025].

Conselho Monetário Nacional. (2006). *Resolução CMN nº 3.424, de 21 de dezembro de 2006*. Altera a Resolução nº 3.402/2006 sobre conta salário. Disponible en: <https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/normativo.asp?numero=3424> [08/04/2025].

Conselho Monetário Nacional. (2013). *Resolução CMN nº 4.292, de 20 de dezembro de 2013*. Estabelece regras para a portabilidade de operações de crédito. Disponible en: <https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/normativo.asp?numero=4292> [08/04/2025].

Financial Conduct Authority. (n.d.). *Client Assets Sourcebook (CASS)*. Disponible en: <https://www.handbook.fca.org.uk/handbook/CASS/> [08/04/2025].

Global Risk Institute (2025). *Data Portability in Financial Services: A research note on the progress & debates around Canadian open banking regulation*. Disponible



en: <https://globalriskinstitute.org/publication/data-portability-in-financial-services-a-research-note-on-the-progress-debates-around-canadian-open-banking-regulation/> [10/03/2025].

INDEPENDENT COMMISSION ON BANKING (2011). “Final Report Recommendations”, en The National Archives. Disponible en: <https://webarchive.nationalarchives.gov.uk/ukgwa/20120827143059/http://bankingcommission.independent.gov.uk///> [20/02/2025].

Halbach, Jule (2021). Data Portability and Open Finance – An Overview. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/354293601_Data_Portability_and_Open_Finance_-_An_Overview [10/03/2025].

Jefatura del Estado de España (1994). Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/pdf/1994/BOE-A-1994-7556-consolidado.pdf> [10/03/2025].

Love, I., & Martínez Pería, M. S. (2015). How bank competition affects firms' access to finance. *The World Bank Economic Review*, 29(3), 413–448. <https://doi.org/10.1093/wber/lhu003>

Ministerio de Economía y Finanzas de España (2019). Orden ECE/228/2019. Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/o/2019/02/28/ece228/dof/spa/pdf> [1]<https://www.boe.es/eli/es/o/2019/02/28/ece228/dof/spa/pdf> [10/03/2025].

Loan, Nick (2010). “Account Switching & Account Portability”. Disponible en: https://treasury.gov.au/sites/default/files/2019-03/26_account_switching_and_portability.pdf [20/03/2025].

ODECU (2021). Estudio de Opinión en los consumidores Chilenos: “Portabilidad Financiera”. Disponible en: <https://www.odecu.cl/wp-content/uploads/2020/02/Estudio-Portabilidad-Financiera-2021.pdf> [10/03/2025].

OECD (2023). Data Portability in Open Banking: Privacy and Other Cross-Cutting Issues. Disponible en: <https://ideas.repec.org/p/oec/stiaab/348-en.html> [10/03/2025].

OECD (2024), “Competencia, *Fintechs* y *Open Banking*: Panorama de los acontecimientos recientes en América Latina y el Caribe”, No. 313, OECD



Publishing, Paris. Disponible en: <https://doi.org/10.1787/f150ac77-es> [08/04/2025].

Banco Central do Brasil. (n.d.). *Open Finance – Sistema Financeiro Aberto*. Disponible en: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/openfinance>

Pay.Uk (2022). Current Account Switch Service Annual Report 2022. Disponible en: <https://www.wearepay.uk/wp-content/uploads/2023/03/CASS-Annual-Report-2022.pdf> [05/08/2025]

Treasury of Australia. (2011). *Banking Services: Cost-effective Switching Arrangements*. Disponible en: https://treasury.gov.au/sites/default/files/2019-03/switchingarrangements_aug2011.pdf [08/04/2025]