



EL CLIENTE DICE: “YO NO FUI.”

¿Puede tu entidad defender una originación digital ante una alegación de suplantación?



Reclamación:
“ese crédito no lo solicité yo”

Juan Pablo Londoño

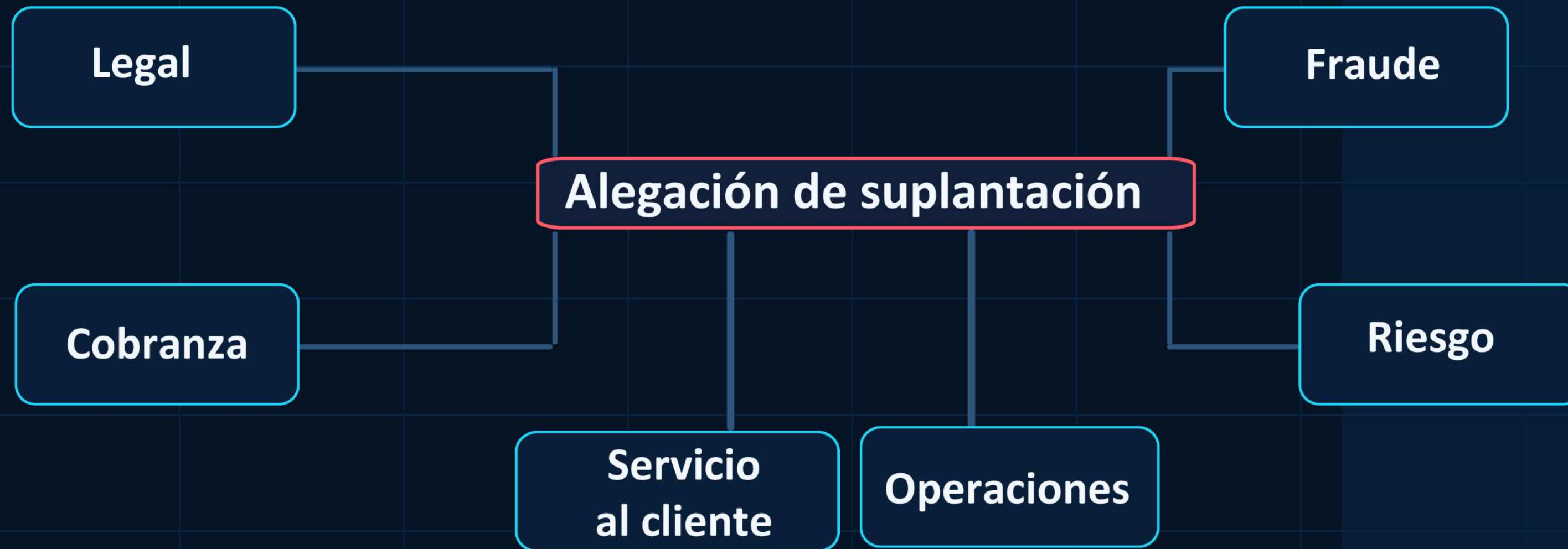


- CEO de Technovation
- Cofundador de Colombia Fintech
- Diseñador Industrial
- Estudios en finanzas, admón. de empresas, monetización de data, crédito digital y Fintech
- 16+ años de experiencia en crédito
- 10+ años en el ecosistema fintech colombiano
- Ex Country Manager en compañías internacionales de lending digital



MAÑANA LLEGA LA RECLAMACIÓN

¿Quién toma el caso?



¿Y dónde está la evidencia?

NO ES SOLO REGULACIÓN

Capacidad real de una operación para:

Reconstruir

la línea de tiempo completa

Demostrar

qué ocurrió y con qué evidencia

Defender

la originación ante una reclamación

Tres capacidades que deben convivir

IDENTIDAD

TRAZABILIDAD

RESPUESTA OPERATIVA

EL FLUJO QUE TODOS CREEN TENER RESUELTO

Una originación digital parece lineal.



En la práctica, cada paso puede depender de sistemas, proveedores y evidencias distintas.

EL PROBLEMA REAL: EVIDENCIA FRAGMENTADA

La evidencia rara vez vive en un solo lugar.



Tener controles no es lo mismo que poder probarlos.

CUANDO LA EVIDENCIA FALLA, EL PROBLEMA SE EXPANDE

Legal

Disputas, derechos del titular y respuesta documental

Regulatorio

Exposición ante autoridades e investigaciones

Pérdida esperada

Fraude, mora, recuperabilidad y provisiones

Reputacional

Confianza, marca y fricción con usuarios

La mala gestión puede convertir un caso individual en un riesgo sistémico.

Crédito digital B2C en Colombia



Segmentación por categoría

Base analizada: 103 empresas | Mayo 2026

	1. Libranza	24 jugadores	23.3%
	2. Cerrado	24 jugadores	23.3%
	3. Payday	15 jugadores	14.6%
	4. BNPL	11 jugadores	10.7%
	5. Educación	6 jugadores	5.8%
	6. Vehículo	6 jugadores	5.8%
	7. Rotativo	3 jugadores	2.9%
	8. Celulares	3 jugadores	2.9%
	9. Colateralizado	3 jugadores	2.9%
	10. Seguros	3 jugadores	2.9%
	11. P2P	2 jugadores	1.9%
	12. Salud	2 jugadores	1.9%
	13. GIG	1 jugador	1.0%



Insight clave:

dos categorías concentran casi la mitad del mercado: libranza y crédito cerrado.



Fuente: análisis sobre base consolidada del mapa de crédito digital B2C de Colombia.



CUATRO MIRADAS PARA UNA MISMA PREGUNTA



JP Londoño

Technovation

Moderación y operación fintech



Pedro Novoa

MS Legal

Habeas data e impacto en crédito digital



Juan Pablo López

Lex Vibe

Mirada regulatoria e investigativa



Óscar Gutiérrez

Akaike Credit Risk Solutions

Fraude, modelos y señales

¿Puede tu entidad defender la originación?