

EDUCACIÓN FINANCIERA

En el marco de la transformación digital del sistema financiero colombiano, Bre-B surge como una solución innovadora que permite realizar pagos y transferencias de forma rápida, segura e interoperable. En GOU Payments hemos desarrollado esta guía práctica para que los usuarios comprendan el uso de sistemas de pago inmediatos (SPI), especialmente en el contexto de la interoperabilidad y la digitalización del sistema financiero colombiano.

Conozca Bre-B

¿Qué es y qué no es Bre-B?

Bre-B es la infraestructura de pagos inmediatos del Banco de la República. Permite transferencias de dinero entre cuentas bancarias o billeteras digitales en segundos, sin importar la entidad financiera.

No es:

- Una aplicación móvil.
- Una billetera digital.
- Una red social o plataforma independiente.

Se accede desde la App o web de su banco o billetera.

¿Cómo me beneficia Bre-B?

Como usuario, Bre-B le ofrece:

- Transferencias inmediatas (menos de 20 segundos).
- Disponibilidad 24/7, incluso en festivos.
- Seguridad avanzada en las transacciones.
- Gratuidad en los primeros años (dependiendo de su entidad).
- Simplicidad: solo necesita compartir su “Llave” (como su número de celular, número de cédula, código alfanumérico o código de comercio) para recibir dinero.

Nota: Límites, costos y funciones pueden variar según cada entidad.

¿Qué son las llaves Bre-B?

Las Llaves son identificadores únicos que vinculan su cuenta o depósito.

Pueden ser:

- Número de cédula
- Número de celular
- Correo electrónico
- Código alfanumérico
- Código de comercio (para negocios)

Puede elegir su llave principal, cambiarla o darla de baja cuando lo requiera (según su entidad).

¿Dónde puedo encontrar Bre-B?

Puede acceder a Bre-B desde:

- La App o página web de su banco.
- Billeteras digitales.
- La sección llamada “Zona Bre-B” dentro de estos canales digitales.

¿Es Bre-B una App?

No. Bre-B no es una App. Es una infraestructura pública que conecta todas las entidades financieras del país para permitir pagos inmediatos. Se usa desde las Apps o sitios web de los bancos y billeteras digitales.

Inclusión financiera

Bre-B impulsa la interoperabilidad y la digitalización, ampliando el acceso a pagos electrónicos para personas y negocios tradicionalmente excluidos.

Beneficios para pequeños negocios:

- Acceso a pagos electrónicos sin necesidad de datáfonos.
- Reducción de costos operativos.
- Mayor seguridad en el manejo del dinero.
- Mejora en la trazabilidad de ingresos.
- Posibilidad de acceder a créditos y servicios financieros formales.

La digitalización fortalece la economía popular, permitiendo que vendedores informales, emprendedores y microempresarios participen activamente en el ecosistema financiero nacional.

Seguridad bancaria

La digitalización de los servicios financieros trae consigo grandes beneficios, pero también nuevos retos. Por eso, en GOU Payments hemos preparado esta sección de educación financiera enfocada en la seguridad bancaria, con recomendaciones clave para proteger sus datos, sus transacciones y sus recursos. Conocer y aplicar estas prácticas es fundamental para evitar fraudes y mantener su información segura en todos los canales físicos y digitales.

1. Detecte intentos de fraude

- Desconfíe de mensajes o llamadas que pidan datos
- Evite llamadas que ofrecen beneficios sospechosos.
- No abra enlaces de remitentes desconocidos.
- Revise que los cajeros automáticos no tengan dispositivos extraños.
- Desconfíe de personas que se acerquen a ayudarle en cajeros o puntos de pago.

2. Seguridad en el uso de claves y contraseñas

- No comparta su clave con nadie.
- Use contraseñas seguras (combinación de letras, números y símbolos).
- Evite claves fáciles de adivinar como fechas de nacimiento o números de cédula.
- Cambie sus claves regularmente.
- No escriba su clave en papeles, libretas ni en el respaldo de la tarjeta.
- No use la misma clave para diferentes servicios financieros.
- Verifique que nadie esté observando cuando tenga que digitar su clave.

3. Seguridad en cajeros automáticos y puntos físicos

- Cubra el teclado al digitar su clave.
- Verifique que el cajero no tenga dispositivos extraños adheridos.
- No acepte ayuda de desconocidos para realizar transacciones.
- Si es interrumpido, presione CANCELAR antes de retirarse.

- Revise que la tarjeta que retira sea la suya.
- Evite cajeros en lugares poco iluminados o aislados.

4. Seguridad en canales digitales y banca móvil

- Use solo Apps oficiales descargadas desde la App Store o Play Store.
- Verifique que el sitio web tenga el candado de seguridad (<https://>).
- No ingrese a enlaces enviados por mensajes o correos sospechosos.
- No comparta datos por teléfono si usted no inició la llamada
- Use redes Wi-Fi seguras para acceder a servicios bancarios.

5. Monitoreo y control de transacciones

- Active las notificaciones de movimiento en su celular.
- Revise sus estados de cuenta con frecuencia.
- Reporte cualquier movimiento no autorizado de inmediato.
- Solicite el bloqueo de productos si detecta actividad sospechosa.

6. Reporte de incidentes

- Comuníquese de inmediato con su entidad financiera.
- Use los canales oficiales para reportar fraudes.
- Guarde evidencia del incidente (mensajes, capturas, etc.).
- Solicite el bloqueo de productos afectados.
- Si es necesario, presente denuncia ante las autoridades.

La seguridad financiera es responsabilidad de todos. Mantenerse informado y actuar con precaución es clave para evitar fraudes y proteger sus recursos.

Recuerde:

- La prevención comienza con la información.
- Aplique estas recomendaciones en su día a día.
- Utilice siempre nuestros canales oficiales.

Derechos y deberes del usuario

Como usuario del sistema financiero colombiano, usted tiene derechos que garantizan una experiencia segura, transparente y justa, así como deberes que promueven el buen uso de los servicios:

Derechos

- Acceder a información clara y veraz sobre productos financieros.
- Recibir atención oportuna ante inquietudes o inconvenientes.
- Presentar peticiones, quejas y reclamos (PQR) por canales oficiales.
- Ser protegido contra fraudes y prácticas abusivas.
- Participar en procesos de inclusión financiera.

Deberes

- Usar los servicios financieros de forma responsable.
- Proteger sus datos personales y claves de acceso.
- Informarse sobre los riesgos y condiciones de los productos.
- Reportar irregularidades o fraudes de manera inmediata.

Peticiones, quejas y reclamos (PQR)

Si tiene alguna inquietud, queja o desea presentar un reclamo, puede hacerlo a través de los siguientes canales:

- Línea de atención al cliente:
 - Bogotá: +57 (601) 745 1616 Ext. 2009
 - Línea Nacional: 01 8000 5284 0000

Procedimiento para resolución de conflictos:

1. Presentación del PQR por canal oficial.
2. Recepción y análisis por parte del equipo de atención.
3. Respuesta dentro del plazo legal establecido.
4. Escalamiento a instancias superiores si no se resuelve satisfactoriamente.