EDICIÓN VIGENTE

CENTRO DE AYUDA

# Preguntas frecuentes

## Todo lo que necesitas saber para invertir en fracciones de activos que generan renta

314 respuestas en 28 temas · 7 partes

| EDICIÓN | RESPUESTAS | TEMAS | PARTES |
|---|---|---|---|
| 12 de octubre de 2026 | 314 | 28 | 7 |

La información de este documento es general y no constituye asesoría de inversión, legal ni tributaria. Las rentabilidades son estimadas y no están garantizadas. La versión publicada en cityfraction.com prevalece sobre cualquier copia.

PREGUNTAS FRECUENTES

# Índice

Cada parte empieza con una subportada y conserva su pestaña en el borde derecho. Los títulos del índice son enlaces.

**I Parte I · Primeros pasos** 4

01 Lo básico 13 preguntas 5
02 Propiedades y destinos 8 preguntas 5
03 Autos en renta (Turo) 5 preguntas 5
04 Remates (club privado) 4 preguntas 5

**II Parte II · Rentas, riesgos y vida del activo** 9

05 Rentas y ganancias 16 preguntas 10
06 Riesgos 60 preguntas 10
15 Plazo y venta del activo 6 preguntas 10
16 Operación y mantenimiento 6 preguntas 10

**III Parte III · Comprar y pagar** 21

07 Comprar y pagar 18 preguntas 22
08 Depósitos, divisas y saldo 5 preguntas 22
09 Bonos, cupones y promociones 10 preguntas 22
12 Comisiones 6 preguntas 22

**IV Parte IV · Vender, transferir y retirar** 26

10 Mercado secundario 11 preguntas 27
11 Vender, trueque y transferir 9 preguntas 27
13 Retiros 13 preguntas 27
14 Tarjeta Visa CityFraction 25 preguntas 27

**V Parte V · Gobierno, reportes e impuestos** 33

17 Encuestas y votaciones 8 preguntas 34
18 Reportes y seguimiento 5 preguntas 34
19 Impuestos 5 preguntas 34

**VI Parte VI · Cuenta, identidad y cumplimiento** 36

20 Validación de identidad 10 preguntas 37
21 Seguridad y cuenta 14 preguntas 37
22 Menores, herencias y empresas 6 preguntas 37
26 Legal y cumplimiento 14 preguntas 37

**VII Parte VII · Comunidad, servicios y soporte** 42

23 Comunidad y referidos 10 preguntas 43
24 Reservas de estadías y autos 6 preguntas 43
25 Webinars y aprendizaje 4 preguntas 43
27 Plataforma y app 10 preguntas 43
28 Contacto y soporte 7 preguntas 43

PRESENTACIÓN

# Cómo usar este documento

Este documento reúne las 314 preguntas frecuentes publicadas en cityfraction.com, organizadas en 7 partes y 28 temas. Cada pregunta lleva un número (tema.pregunta) para citarla con facilidad.

| RESPUESTAS | TEMAS | PARTES | EDICIÓN |
|---|---|---|---|
| 314 | 28 | 7 | 12 de octubre de 2026 |

## Contenido por parte

| PARTE | TÍTULO | TEMAS | PREGUNTAS |
|---|---|---|---|
| I | Primeros pasos | Lo básico, Propiedades y destinos, Autos en renta (Turo), Remates (club privado) | 30 |
| II | Rentas, riesgos y vida del activo | Rentas y ganancias, Riesgos, Plazo y venta del activo, Operación y mantenimiento | 88 |
| III | Comprar y pagar | Comprar y pagar, Depósitos, divisas y saldo, Bonos, cupones y promociones, Comisiones | 39 |
| IV | Vender, transferir y retirar | Mercado secundario, Vender, trueque y transferir, Retiros, Tarjeta Visa CityFraction | 58 |
| V | Gobierno, reportes e impuestos | Encuestas y votaciones, Reportes y seguimiento, Impuestos | 18 |
| VI | Cuenta, identidad y cumplimiento | Validación de identidad, Seguridad y cuenta, Menores, herencias y empresas, Legal y cumplimiento | 44 |
| VII | Comunidad, servicios y soporte | Comunidad y referidos, Reservas de estadías y autos, Webinars y aprendizaje, Plataforma y app, Contacto y soporte | 37 |

### Aviso importante

La información es general y no constituye asesoría de inversión, legal ni tributaria. Toda inversión tiene riesgos, incluida la pérdida del capital; las rentabilidades mostradas son estimadas y no están garantizadas.

Los términos y condiciones, el contrato de participación de cada activo y las políticas publicadas en cityfraction.com/legal prevalecen sobre este documento.

¿Te quedó alguna duda? Escríbenos a info@cityfraction.com o por WhatsApp al +57 300 110 1205.

# I

PARTE I

# Primeros pasos

Qué es CityFraction, qué se compra al adquirir una fracción y qué tipos de activos hay disponibles.

01 Lo básico · 13 preguntas
02 Propiedades y destinos · 8 preguntas
03 Autos en renta (Turo) · 5 preguntas
04 Remates (club privado) · 4 preguntas

TEMA 01 · 13 PREGUNTAS

# Lo básico

**1.1 ¿Qué es CityFraction?**

Una plataforma para comprar fracciones de activos reales que generan ingresos: alojamientos de renta corta, autos en renta y, para un club privado, remates inmobiliarios. Recibes tu parte proporcional de los ingresos netos.

**1.2 ¿Qué es una fracción?**

Un derecho económico sobre un activo concreto. Cada fracción te da participación proporcional en los ingresos netos que genera ese activo.

**1.3 ¿Cuánto cuesta una fracción?**

En el mercado primario cada fracción cuesta exactamente 50 USD. Si pagas en otra divisa, se cobra el equivalente a la tasa de cambio del momento.

**1.4 ¿Necesito ser experto?**

No. Cada activo muestra sus números, riesgos y documentos en lenguaje claro, y tiene un simulador para estimar ingresos. Aun así, lee la información y decide según tu propio criterio.

**1.5 ¿Puedo participar desde cualquier país?**

Sí. Puedes crear tu cuenta desde cualquier país y ver los montos en USD, USDT, COP o EUR, sujeto a las verificaciones de cumplimiento.

**1.6 ¿Cuál es la diferencia con comprar un apartamento para arrendar?**

No necesitas comprar un activo completo, no administras huéspedes ni reparaciones, puedes diversificar entre varios activos y ciudades, y puedes salir vendiendo tus fracciones.

**1.7 ¿Qué significa 'Disponible', 'Próximamente' o 'Financiado'?**

Disponible: puedes comprar fracciones en el mercado primario. Próximamente: se abrirá pronto. Financiado: se vendió el 100 % y las fracciones solo se negocian en el mercado secundario.

**1.8 ¿CityFraction es una plataforma de crowdfunding?**

Se parece en que muchas personas participan en un mismo activo con montos pequeños, pero no es un préstamo ni una donación: compras fracciones que te dan derechos económicos sobre un activo concreto que ya genera ingresos, y recibes tu parte de esos ingresos cada día.

**1.9 ¿Qué estoy comprando exactamente cuando compro una fracción?**

Un derecho económico sobre un activo: recibir, a prorrata de tus fracciones, los ingresos netos que genere y el producto neto de su venta o liquidación. No es un título de propiedad sobre el inmueble ni te da derecho a usarlo. El detalle está en el contrato de participación de cada activo.

**1.10** **¿Cuál es el monto mínimo para empezar?**
Una fracción, que en el mercado primario cuesta 50 USD. No hay montos mínimos adicionales ni cuotas de membresía.

**1.11** **¿Hay un máximo de fracciones que puedo comprar?**
Puedes comprar hasta las fracciones que queden disponibles en cada activo. Para montos grandes te recomendamos diversificar entre varios activos y ciudades.

**1.12** **¿Por qué invertir en fracciones y no en un fondo?**
Con fracciones eliges exactamente en qué activo, en qué ciudad y cuánto inviertes, ves su ficha, sus números y su contrato, y recibes la renta de ese activo en particular cada día. En un fondo delegas esas decisiones.

**1.13** **¿Cuánto tiempo toma empezar?**
Crear la cuenta toma un minuto. Puedes comprar tu primera fracción el mismo día; la validación de identidad se pide para retirar dinero.

TEMA 02 · 8 PREGUNTAS

# Propiedades y destinos

**2.1** **¿En qué activos puedo participar?**
En casas y apartamentos de renta corta operados en Airbnb y Booking, en autos en renta en Turo en Miami y, si perteneces al club privado, en remates inmobiliarios.

**2.2** **¿En qué ciudades hay alojamientos?**
Cartagena (Colombia), Miami (Estados Unidos), Madrid (España) y Capri (Italia).

**2.3** **¿Qué es la renta corta?**
Alojamiento por noches o semanas a viajeros, publicado en plataformas como Airbnb y Booking y gestionado por un operador.

**2.4** **¿Hay renta tradicional o locales comerciales?**
Por ahora no. La renta de largo plazo y los inmuebles comerciales están en mantenimiento y aparecerán como próximamente.

**2.5** **¿Cómo se eligen los activos?**
Se analizan ubicación, demanda, ocupación, costos de operación y documentación antes de publicarlos. Toda la información disponible está en la ficha de cada activo.

**2.6** **¿Dónde veo la información de cada alojamiento?**
En su ficha: fotos, ubicación, finanzas estimadas, reseñas de huéspedes, documentos y simulador. También puedes descargar la ficha en PDF.

**2.7** **¿CityFraction es dueña de los activos?**
Los activos se estructuran a través del vehículo de titularización Prop Securitisation SCS, y las fracciones otorgan a los usuarios derechos económicos sobre ellos. El detalle está en el Centro legal.

**2.8** **¿Quién opera los alojamientos?**
Un operador gestiona reservas, limpieza y mantenimiento. Los costos de operación se descuentan antes de repartir el ingreso neto.

TEMA 03 · 5 PREGUNTAS

# Autos en renta (Turo)

**3.1** **¿Qué son los autos en renta?**
Autos que se alquilan a viajeros a través de Turo en Miami (Estados Unidos). Compras fracciones del auto y recibes tu parte de su ingreso neto.

**3.2** **¿Cuánto cuesta una fracción de un auto?**
Igual que cualquier activo en el mercado primario: exactamente 50 USD por fracción.

**3.3** **¿Qué gastos se descuentan en los autos?**
La comisión de Turo, la operación, la limpieza, el mantenimiento, el seguro, los impuestos y la reserva. Lo que queda se reparte entre las fracciones.

**3.4** **¿En qué se diferencia un auto de un alojamiento?**
Un auto suele perder valor con el tiempo y su ingreso depende de los viajes en Turo. Revisa los riesgos en la ficha antes de comprar.

**3.5** **¿Puedo vender mis fracciones de un auto?**
Sí, con las mismas opciones que cualquier activo: venta instantánea, mercado secundario, trueque o transferencia.

TEMA 04 · 4 PREGUNTAS

# Remates (club privado)

**4.1** **¿Qué son los remates?**
Oportunidades de compra de inmuebles en procesos de remate, disponibles solo para un club privado de usuarios.

**4.2** **¿Quién puede acceder a los remates?**
Los usuarios que tengan al menos 5.000 USD invertidos en la plataforma.

### 4.3 ¿Por qué no veo los remates?

Porque aún no alcanzas los 5.000 USD invertidos. Al llegar a ese monto se habilita el acceso al club privado.

### 4.4 ¿Los remates tienen más riesgo?

Pueden tenerlo: los procesos de remate tienen plazos y condiciones propias. Revisa la documentación de cada oportunidad antes de participar.

# II

PARTE II

# Rentas, riesgos y vida del activo

Cómo se generan y reparten las rentas, qué riesgos existen y qué pasa durante y al final del plazo del activo.

01 Rentas y ganancias · 16 preguntas
02 Riesgos · 60 preguntas
03 Plazo y venta del activo · 6 preguntas
04 Operación y mantenimiento · 6 preguntas

TEMA 05 · 16 PREGUNTAS

# Rentas y ganancias

**5.1 ¿Cómo gano dinero?**

Con el ingreso neto del activo, que se abona a tu saldo cada día en proporción a tus fracciones, y eventualmente vendiendo tus fracciones en el mercado secundario.

**5.2 ¿Cuándo recibo la renta?**

Cada día. La renta se calcula y se abona a tu saldo cada día (renta diaria), proporcional a tus fracciones y a los ingresos netos del activo; el detalle aparece en tu extracto mensual.

**5.3 ¿Cómo se calcula lo que me toca?**

El ingreso neto de cada día se divide entre el total de fracciones del activo y se multiplica por las fracciones que tienes (reparto a prorrata). Ese monto se abona a tu saldo ese mismo día.

**5.4 ¿Qué gastos se descuentan?**

Las comisiones de los canales (Airbnb, Booking o Turo), la operación, la limpieza, el mantenimiento, los seguros, los impuestos y una reserva.

**5.5 ¿Las rentabilidades están garantizadas?**

No. Las rentabilidades mostradas son estimaciones basadas en datos de ocupación, tarifas y costos, y pueden variar.

**5.6 ¿Qué es la rentabilidad neta?**

Lo que queda al año después de comisiones de canal, operación, gastos e impuestos, como porcentaje del valor del activo.

**5.7 ¿Qué pasa si baja la ocupación?**

En esos días el ingreso neto es menor y la renta abonada también. Por eso las cifras son estimadas.

**5.8 ¿Puedo reinvertir mi renta?**

Sí. Puedes usar tu saldo para comprar fracciones de cualquier activo disponible.

**5.9 ¿Qué impuestos pago?**

Tú eres responsable de declarar tus ingresos en tu país de residencia. Consulta con un asesor tributario.

**5.10 ¿Qué rentabilidad puedo esperar?**

Cada activo muestra en su ficha una rentabilidad estimada según su modelo financiero (ocupación, tarifas y costos). Es una estimación, no una promesa: la renta real puede ser mayor o menor y puede haber días sin ingresos.

**5.11** **¿Gano también por valorización?**

Puede ser. Si el activo se vende al final de su plazo por más de lo que costó, el producto neto se reparte entre las fracciones. También puedes vender tus fracciones en el mercado secundario. La valorización no está garantizada y el valor también puede bajar.

**5.12** **¿Qué es el precio de referencia de una fracción?**

Es el valor con el que mostramos tu portafolio. Puede cambiar con el tiempo y no implica una ganancia realizada hasta que vendas.

**5.13** **¿Qué es la reserva de liquidez y mantenimiento?**

Una parte del ingreso de cada activo que se aparta para reparaciones mayores e imprevistos. Es uno de los costos de operación que se descuentan antes de calcular la renta diaria.

**5.14** **¿Qué pasa si un día no se puede abonar la renta?**

Si por una falla técnica o fuerza mayor un abono diario no se realiza, se acredita en cuanto se restablece la operación, sin pérdida para ti. Al cierre de cada mes se concilian los abonos con los ingresos efectivamente recibidos.

**5.15** **¿La renta es en dólares?**

La plataforma lleva los montos en USD y puedes verlos también en USDT, COP o EUR. Los ingresos de algunos activos se generan en otra moneda (pesos o euros, por ejemplo), así que las variaciones de la tasa de cambio pueden afectar el resultado.

**5.16** **¿Puedo ver la renta de cada día?**

Sí. En tu cuenta ves la renta que abona cada activo y tus movimientos; además puedes descargar tu extracto mensual en PDF.

TEMA 06 · 60 PREGUNTAS

# Riesgos

**6.1** **¿Puedo perder dinero?**

Sí. El valor de un activo puede bajar y puedes perder parte o todo lo invertido. Las rentabilidades mostradas son estimaciones y no están garantizadas. Invierte solo dinero que no necesites en el corto plazo.

**6.2** **¿Qué riesgos tiene un alojamiento de renta corta?**

Baja ocupación o temporadas flojas, cambios en las comisiones o reglas de Airbnb y Booking, regulación local sobre el alquiler turístico, daños causados por huéspedes y aumento de gastos como administración, servicios e impuestos prediales.

**6.3** **¿Qué riesgos tiene un auto en renta?**

Los autos pierden valor cada año, más rápido que un inmueble; pueden sufrir daños o accidentes, y sus ingresos dependen de la demanda en Turo y de sus reglas.

**6.4 ¿Qué es el riesgo de liquidez?**

Que no encuentres comprador para tus fracciones cuando quieras vender, o que solo puedas vender a un precio menor. Es una inversión de largo plazo.

**6.5 ¿Cómo me afecta el tipo de cambio?**

Si tu moneda es distinta a la del activo o a la del dólar, las variaciones de la tasa de cambio pueden aumentar o reducir lo que recibes en tu moneda.

**6.6 ¿Los activos tienen seguro?**

El contrato prevé que el operador procure seguros para cada activo (por ejemplo, incendio, terremoto, daños y responsabilidad civil) como un gasto del activo. Los seguros no cubren la pérdida de valor de mercado ni la falta de liquidez de las fracciones.

**6.7 ¿Qué pasa si un desastre natural daña el activo?**

Las indemnizaciones de los seguros se destinan a repararlo o, si no es posible, se reparten entre los partícipes. Los seguros pueden no cubrir todas las pérdidas.

**6.8 ¿Qué pasa si cambian las leyes o los impuestos?**

Los cambios regulatorios o tributarios pueden afectar la rentabilidad o la operación de un activo. Si ocurre algo relevante, te lo informamos como hecho relevante.

**6.9 ¿Cómo reduzco mi riesgo?**

Diversifica entre varios activos, ciudades y tipos (alojamientos y autos), invierte con horizonte de largo plazo, lee la ficha y los riesgos de cada activo y no inviertas dinero que puedas necesitar pronto.

**6.10 ¿CityFraction me da asesoría de inversión?**

No. Damos información clara de cada activo y herramientas como el simulador, el test de perfil y el asistente con IA, pero las decisiones son tuyas. Si lo necesitas, consulta un asesor independiente.

**6.11 ¿Qué pasa si bajan los precios de la vivienda en la ciudad del activo?**

El valor de referencia de tus fracciones puede caer si el mercado de esa ciudad entra en un ciclo bajista. Esa pérdida solo se materializa si vendes, pero puede durar años. Cómo se mitiga: los activos se seleccionan en ubicaciones de demanda y con avalúos independientes, y el horizonte es de largo plazo; tú puedes diversificar entre ciudades y países para no depender de un solo mercado.

**6.12 Riesgo de sobreoferta de alojamientos en la zona**

Si se construyen o abren muchos alojamientos similares cerca, la competencia puede bajar las tarifas y la ocupación. Cómo se mitiga: el operador ajusta precios y canales de reserva según la demanda, y la ficha de cada activo muestra la ocupación estimada; se recomienda revisar la zona antes de invertir y repartir tu inversión entre varios activos.

**6.13** **¿Cómo me afectan las tasas de interés altas?**

Cuando suben las tasas de interés, los compradores pagan más por financiarse y los precios de los inmuebles pueden estancarse o bajar, lo que afecta el valor de salida. Cómo se mitiga: los activos de CityFraction se compran sin depender de que tú tomes deuda, tu pérdida máxima es lo que pagaste por tus fracciones y el Gestor puede prorrogar el plazo hasta 24 meses si no hay condiciones para vender a valor razonable.

**6.14** **Riesgo de inflación en los costos del activo**

La inflación sube los gastos de mantenimiento, administración, seguros e impuestos, y puede reducir la renta neta si las tarifas no suben al mismo ritmo. Cómo se mitiga: el operador revisa tarifas periódicamente y los costos se informan en la conciliación mensual; los inmuebles históricamente tienden a ajustar su valor con la inflación, aunque no hay garantía de que ocurra.

**6.15** **¿Qué pasa si la valorización no llega?**

Parte de la rentabilidad esperada viene de que el activo gane valor con el tiempo, y eso puede no ocurrir. Cómo se mitiga: las fichas separan la renta estimada de la valorización estimada para que veas cuánto depende de cada una; toda rentabilidad mostrada es estimada y no garantizada, y conviene no invertir pensando solo en la valorización.

**6.16** **Riesgo de baja ocupación o estacionalidad**

En temporada baja un alojamiento puede pasar semanas sin reservas, y la renta diaria puede bajar o ser cero algunos días. Cómo se mitiga: el contrato prevé una reserva de liquidez (hasta seis meses de gastos) que cubre déficits, el operador publica en varios canales de reserva y la renta se concilia cada mes con los ingresos reales.

**6.17** **¿Qué pasa si la ciudad prohíbe o limita el alquiler turístico?**

Algunas ciudades exigen licencias, limitan los días de alquiler o prohíben la renta corta en ciertas zonas, lo que puede obligar a cambiar a renta tradicional con menos ingresos. Cómo se mitiga: el operador revisa la normativa local de cada activo, CityFraction informa cualquier hecho relevante y el Gestor puede reorientar la estrategia del activo o decidir su venta; se recomienda diversificar entre ciudades con reglas distintas.

**6.18** **Riesgo de perder la licencia o registro turístico**

Si un alojamiento pierde su registro o licencia de operación turística, podría dejar de recibir reservas mientras se resuelve. Cómo se mitiga: el cumplimiento de requisitos locales es una obligación del operador del activo y cualquier situación de este tipo se comunica como hecho relevante; mientras tanto, la reserva de liquidez cubre gastos fijos.

**6.19** **¿Qué pasa si Airbnb o Booking cambian sus reglas o comisiones?**

Las plataformas de reserva pueden subir sus comisiones, cambiar su algoritmo o suspender un anuncio, lo que afecta la visibilidad y los ingresos. Cómo se mitiga: el operador no depende de un solo canal y puede vender por varios portales y por reserva directa; CityFraction también ofrece reservas de estadías desde su propia plataforma.

**6.20 Riesgo de malas reseñas**

Pocas reseñas negativas pueden bajar la posición de un alojamiento en los portales y reducir las reservas. Cómo se mitiga: el operador gestiona la limpieza, la atención al huésped y el mantenimiento, y los titulares pueden proponer y votar mejoras del activo en Encuestas; las reseñas se monitorean como parte de la operación.

**6.21 ¿Qué pasa si un huésped daña el alojamiento?**

Un huésped puede causar daños o robos que generan gastos de reparación y días sin poder alquilar. Cómo se mitiga: los portales de reserva tienen depósitos o programas de protección para anfitriones, el contrato prevé seguros de daños y responsabilidad civil, y la reserva de mantenimiento cubre reparaciones; aun así, no todo daño está siempre cubierto.

**6.22 Riesgo de ocupación ilegal o de un huésped que no se va**

En casos excepcionales alguien puede negarse a salir del inmueble y el proceso legal para recuperarlo puede tardar. Cómo se mitiga: las estadías se hacen con reservas de corto plazo por portales y con contratos de hospedaje, y el operador local actúa con asesoría jurídica en la ciudad; este tipo de evento se informa como hecho relevante.

**6.23 ¿Qué pasa si sube la competencia de hoteles en la zona?**

Nuevos hoteles o promociones agresivas pueden quitar huéspedes al alojamiento. Cómo se mitiga: el operador ajusta precios dinámicamente y puede combinar renta corta con estancias más largas; los titulares pueden votar cambios de estrategia, como aceptar estancias mensuales.

**6.24 Riesgo de accidente o siniestro de un auto**

Un auto puede chocar, quedar fuera de servicio por semanas o declararse pérdida total. Cómo se mitiga: los autos se rentan con la protección que ofrece Turo a los anfitriones y con seguros contratados como gasto del activo, y el operador gestiona las reclamaciones; los seguros pueden no cubrir todo, por eso conviene no concentrar tu inversión en un solo vehículo.

**6.25 ¿Cuánto se deprecia un auto en renta?**

Los autos pierden valor cada año, más rápido que un inmueble, y el kilometraje acelera esa pérdida, así que el valor de salida será menor al de compra. Cómo se mitiga: la ficha de cada auto lo presenta como un activo de renta que se deprecia, el plazo es corto y la rentabilidad se proyecta sobre todo con la renta y no con la valorización.

**6.26 Riesgo de robo de un vehículo**

Un auto puede ser robado durante una renta o mientras está estacionado. Cómo se mitiga: los vehículos operan con los protocolos de verificación de conductores de Turo y con cobertura de seguro; en caso de robo, la indemnización se destina a reponer el activo o se reparte entre los titulares.

**6.27 ¿Qué pasa si Turo cambia sus condiciones o cierra en Miami?**

Los ingresos de los autos dependen en gran parte de Turo; un cambio en sus comisiones, coberturas o en su operación en la ciudad afecta la renta. Cómo se mitiga: el operador puede llevar los autos a otros canales de renta o, si conviene, venderlos; cualquier cambio material se informa a los titulares.

**6.28** **Riesgo de mantenimiento mayor y multas de tránsito**

Reparaciones costosas, llantas, frenos o multas que deja un conductor pueden reducir la renta de un auto. Cómo se mitiga: el mantenimiento preventivo es un costo de operación del activo cubierto por la reserva, y las multas causadas por conductores se trasladan al responsable según las reglas de la plataforma de renta.

**6.29** **¿Qué pasa si el operador local hace un mal trabajo?**

Un operador local poco eficiente puede generar menos reservas, más gastos o malas reseñas. Cómo se mitiga: la ocupación y los resultados se siguen mes a mes, el operador debe actuar con diligencia profesional según el contrato y puede ser reemplazado; los titulares también pueden expresar su posición en Encuestas.

**6.30** **Riesgo de que el operador quiebre**

Si el operador local o el operador de la plataforma tiene problemas financieros, la gestión y los pagos podrían retrasarse. Cómo se mitiga: el contrato obliga a mantener los recursos de los partícipes separados del patrimonio del operador y de otros activos, lleva el registro de titularidad en la plataforma y prevé un operador sucesor y el derecho de terminación por incumplimiento grave.

**6.31** **¿Hay conflictos de interés entre el operador y los inversionistas?**

El operador cobra comisiones por operar el activo y podría tener incentivos distintos a los tuyos. Cómo se mitiga: las comisiones están publicadas antes de comprar y cualquier cambio se avisa con 30 días; CityFraction tiene una política de conflictos de interés publicada en su centro legal y el contrato exige actuar en el mejor interés de los partícipes.

**6.32** **Riesgo de fraude o mal manejo de los ingresos del activo**

Existe el riesgo de que alguien en la cadena de operación desvíe ingresos o reporte gastos inflados. Cómo se mitiga: los abonos diarios se concilian cada mes con los ingresos y gastos reales, el detalle aparece en tu extracto y las acciones del panel administrativo quedan registradas en una auditoría; ante cualquier duda puedes radicar una PQRS.

**6.33** **¿Qué pasa si CityFraction cierra o quiebra?**

Si la plataforma dejara de operar, el acceso y la gestión de tus fracciones podrían verse afectados. Cómo se mitiga: los activos están en compartimentos separados de un vehículo de titulización en Luxemburgo, distintos del patrimonio del operador; el registro de titularidad identifica a cada partícipe y el contrato prevé ceder la operación a un operador sucesor. Aun así, un evento así puede generar demoras.

**6.34** **Riesgo de ciberataque o robo de datos**

Un ataque informático podría exponer datos o intentar mover fondos. Cómo se mitiga: la plataforma usa cifrado, inicio de sesión con llaves de acceso y biometría, verificación en dos pasos para el panel administrativo, límites de intentos y registro de accesos; tú puedes activar Face ID o huella y revisar tus dispositivos conectados.

**6.35** **¿Qué pasa si la plataforma se cae?**

Una falla técnica puede impedir temporalmente entrar, comprar, vender o retirar. Cómo se mitiga: el contrato establece que si un abono diario no puede hacerse por fallas técnicas se acredita cuando se restablezca, sin pérdida para ti, y hay una página pública de estado del servicio; la operación de los activos no depende de que la web esté en línea.

**6.36** **Riesgo de errores de cálculo en la renta o el saldo**

Un error de sistema podría acreditar una renta mal calculada. Cómo se mitiga: los abonos diarios se concilian al cierre de cada mes y las diferencias se ajustan en los días siguientes; tu historial de movimientos y el extracto mensual te permiten verificar cada valor y reclamar por PQRS.

**6.37** **¿Dónde está mi dinero mientras no lo invierto?**

El saldo de tu cuenta no es un depósito bancario ni está cubierto por un seguro de depósitos. Cómo se mitiga: el contrato obliga a mantener los recursos de los partícipes separados del patrimonio del operador; se recomienda no dejar saldos grandes sin invertir por mucho tiempo y retirar lo que no vayas a usar.

**6.38** **Riesgo de falla de una pasarela de pago**

Un banco, Nequi, ePayco o PayPal puede rechazar, retrasar o revertir un pago. Cómo se mitiga: las fracciones solo se asignan cuando el pago está confirmado, los pagos se concilian a diario y, si un pago vence o falla, la orden se libera sin cobro; puedes elegir otro medio de pago.

**6.39** **¿Qué pasa si las fracciones se consideran un valor regulado?**

Un regulador podría interpretar que este tipo de producto requiere una autorización distinta, lo que podría obligar a ajustar la estructura o la oferta en un país. Cómo se mitiga: la estructura se apoya en un vehículo de titulización regido por la ley de Luxemburgo y en asesoría legal por jurisdicción, y los cambios materiales se informan con anticipación; este riesgo no puede eliminarse por completo.

**6.40** **Riesgo de pagar impuestos en varios países**

Según tu residencia fiscal y el país del activo, tus rentas o ganancias pueden tener retenciones o declararse en más de un país. Cómo se mitiga: los extractos y reportes te dan los valores para tu declaración y la plataforma solicita formularios como W-8BEN o W-9 cuando aplica; se recomienda consultar a un contador sobre convenios para evitar la doble tributación.

**6.41** **¿Qué pasa con mis fracciones si fallezco?**

Si el titular fallece, sus herederos deben acreditar su derecho para recibir las fracciones y el saldo, y el trámite puede tardar. Cómo se mitiga: el contrato prevé la transmisión a los herederos con la documentación correspondiente; se recomienda que tu familia sepa que tienes una cuenta y guardar tus documentos en orden.

**6.42** **Riesgo de bloqueo por listas restrictivas o sanciones**

Si un usuario o un pago coincide con listas como OFAC, ONU o Interpol, la cuenta puede quedar bloqueada mientras se revisa. Cómo se mitiga: el programa SARLAFT verifica la identidad y consulta listas antes de operar, lo que protege a todos los inversionistas de usar la plataforma con fondos ilícitos; si es un falso positivo, se resuelve con documentos.

**6.43** **Riesgo de devaluación de mi moneda**

Si tu moneda pierde valor frente al dólar o al euro, el activo vale más en tu moneda, pero si se aprecia ocurre lo contrario y tu resultado baja. Cómo se mitiga: los precios de referencia están en USD, la tasa de cambio se muestra antes de pagar y puedes ver tu saldo en varias divisas; diversificar entre activos en dólares y euros también ayuda.

**6.44** **¿Qué pasa si mi país impone controles de capital?**

Algunos países pueden limitar el envío o la recepción de dinero del exterior, lo que dificultaría invertir o retirar. Cómo se mitiga: la plataforma ofrece varios medios de pago y retiro locales e internacionales; se recomienda conocer las reglas cambiarias de tu país y declarar tus inversiones en el exterior cuando lo exija la ley.

**6.45** **Riesgo país de Estados Unidos, Colombia, España o Italia**

Cambios políticos, económicos o legales en el país donde está el activo pueden afectar su operación o su valor. Cómo se mitiga: la plataforma tiene activos en varios países y ciudades para que puedas repartir tu inversión, y cualquier hecho relevante que afecte un activo se informa a sus titulares.

**6.46** **¿Qué pasa si nadie compra mis fracciones en el mercado secundario?**

Puede que no haya compradores al precio que pides, sobre todo en momentos de baja demanda. Cómo se mitiga: puedes ajustar el precio, usar la venta instantánea cuando esté disponible o hacer trueque por fracciones de otro activo; aun así, no hay garantía de vender cuando quieras, por eso conviene invertir solo dinero que puedas dejar inmovilizado.

**6.47** **Riesgo de vender por debajo de lo que pagué**

En el mercado secundario el precio lo fija la oferta y la demanda, y podrías vender con pérdida. Cómo se mitiga: el precio de referencia y el historial te ayudan a decidir, la comisión de venta normal solo se cobra si vendes y nadie te obliga a vender; la estrategia más segura es mantener las fracciones el plazo previsto.

**6.48** **¿Qué pasa si el mercado secundario se suspende?**

En situaciones excepcionales, como fallas técnicas, órdenes de autoridad o sospecha de fraude, el mercado secundario puede suspenderse temporalmente. Cómo se mitiga: el contrato exige informar la causa y la duración estimada y limitar la suspensión al tiempo estrictamente necesario; tus fracciones y tu renta diaria no se ven afectadas por la suspensión.

**6.49** **Riesgo de que el activo se venda antes o después de lo previsto**

El Gestor puede vender el activo antes del plazo si hay una buena oferta o un riesgo grave, o prorrogarlo hasta 24 meses si no hay condiciones para vender. Cómo se mitiga: una venta anticipada se avisa con al menos 30 días junto con una valoración independiente, y la prórroga debe justificarse a los titulares; el producto de la venta se reparte en 30 días hábiles.

**6.50** **Riesgo de concentrar todo en un solo activo**

Si todo tu dinero está en un activo, cualquier problema de ese activo afecta toda tu inversión. Cómo se mitiga: las fracciones desde 50 USD te permiten repartir tu inversión entre varios alojamientos, autos, ciudades y países; el test de perfil y el asistente te ayudan a ver tu nivel de concentración.

**6.51** **¿Pueden pedirme dinero adicional por gastos extraordinarios?**

Un activo puede necesitar una reparación grande o un gasto imprevisto. Cómo se mitiga: el contrato establece que nunca estarás obligado a hacer aportes adicionales y que tu pérdida máxima es el valor que pagaste; los gastos se cubren con la reserva de liquidez y mantenimiento o con ingresos futuros, lo que puede reducir la renta de algunos meses.

**6.52** **Riesgo de que el seguro no cubra todo**

Las pólizas tienen exclusiones, deducibles y límites, y pueden no cubrir la pérdida total de un evento. Cómo se mitiga: el contrato obliga al operador a mantener seguros adecuados a la naturaleza de cada activo (incendio, terremoto, daños y responsabilidad civil); los seguros no protegen contra la baja de precios ni la falta de liquidez, por eso la diversificación sigue siendo clave.

**6.53** **¿Qué pasa con el cambio climático y los huracanes?**

Zonas costeras como Miami, Cartagena o Capri pueden enfrentar huracanes, inundaciones o más costo de seguros por el clima. Cómo se mitiga: el riesgo de cada ubicación se considera al seleccionar el activo y se cubre con seguros; se recomienda no concentrar toda tu inversión en zonas expuestas al mismo evento climático.

**6.54** **Riesgo por el estado físico o la construcción del inmueble**

Defectos ocultos, humedades o fallas estructurales pueden aparecer con el tiempo y exigir obras. Cómo se mitiga: los activos se evalúan antes de incorporarlos, el mantenimiento mayor tiene una reserva y los titulares pueden votar mejoras importantes en Encuestas; los gastos de reparación reducen la renta del periodo.

**6.55** **¿Qué pasa si mi cuenta queda bloqueada por verificación de identidad?**

Si tu verificación (KYC) está incompleta o hay una alerta, algunas funciones como retirar pueden quedar en pausa hasta revisarla. Cómo se mitiga: el proceso de validación indica qué documento falta y un analista lo revisa en un máximo de 24 horas hábiles; mantén tus datos actualizados para evitar demoras.

**6.56** **Riesgo de phishing o robo de mis claves**

Alguien puede intentar engañarte con correos o mensajes falsos para quedarse con tus códigos de acceso. Cómo se mitiga: CityFraction nunca te pide tus códigos, envía alertas de nuevo inicio de sesión y ofrece llaves de acceso y biometría; tú debes activar esas protecciones, no compartir códigos y escribir siempre la dirección cityfraction.com.

**6.57** **¿Qué tan confiable es el valor de referencia de mis fracciones?**

El valor de referencia es una estimación y no un precio garantizado de venta; el valor real se conoce cuando se vende el activo o las fracciones. Cómo se mitiga: el valor se apoya en el precio de las fracciones y en avalúos, y la plataforma aclara siempre que la variación del portafolio no es una ganancia realizada.

**6.58** **Riesgo de que una votación no alcance el quórum**

Si pocos titulares votan, una encuesta puede cerrar sin quórum y la decisión queda en manos del gestor según el contrato. Cómo se mitiga: las votaciones se avisan a los titulares, muestran cuenta regresiva y resultados en vivo, y cualquier titular puede proponer temas; participar es la mejor forma de que tu opinión cuente.

**6.59** **¿Puede afectarme la reputación de la plataforma?**

Noticias negativas sobre CityFraction o sobre el sector de inversión fraccionada pueden bajar la demanda en el mercado secundario. Cómo se mitiga: la plataforma publica su documentación legal, comisiones, riesgos y programa de cumplimiento, atiende PQRS en máximo 15 días hábiles y ofrece una garantía de satisfacción de 30 días en compras directas.

**6.60** **Riesgo de invertir sin entender el producto**

Invertir sin leer la ficha, el contrato y los riesgos puede llevarte a decisiones que no van con tu perfil. Cómo se mitiga: cada activo tiene ficha técnica, contrato y matriz de riesgos descargables, la plataforma ofrece un test de perfil del inversionista, guías y webinars; CityFraction no da asesoría personalizada, así que si tienes dudas consulta a un asesor independiente.

TEMA 15 · 6 PREGUNTAS

# Plazo y venta del activo

**15.1** **¿Cuánto dura la inversión en un activo?**

Cada activo tiene un horizonte estimado, indicado en su ficha y en el contrato, contado desde que se financia por completo. Puedes salir antes vendiendo tus fracciones.

**15.2** **¿Qué pasa al final del plazo?**

El gestor busca vender el activo. El producto de la venta, descontados costos, impuestos, pasivos y la comisión de éxito si la ficha la informaba, se reparte a prorrata entre las fracciones dentro de los 30 días hábiles siguientes al recaudo.

**15.3** **¿Pueden vender el activo antes del plazo?**

Sí, si hay condiciones que lo hagan aconsejable, como una oferta superior al valor de mercado o un riesgo grave. Se informa con al menos 30 días de antelación junto con un informe de valoración independiente.

**15.4** **¿Pueden extender el plazo?**

Sí, hasta 24 meses, si las condiciones del mercado no permiten vender a un valor razonable. Te explicamos las razones.

**15.5** **¿Hay comisión de éxito?**

Solo si la ficha del activo la informa antes de que compres. En ese caso se descuenta del producto de la venta final del activo.

**15.6** **¿Puedo votar sobre la venta o las decisiones del activo?**

Las decisiones importantes de un activo pueden someterse a votación de sus titulares en cityfraction.com/encuestas, donde cada voto pesa según las fracciones que tengas.

TEMA 16 · 6 PREGUNTAS

# Operación y mantenimiento

**16.1 ¿Quién paga las reparaciones?**

Los gastos de mantenimiento y reparaciones son costos del activo: se descuentan de sus ingresos antes de calcular la renta. Tú no tienes que pagar nada aparte.

**16.2 ¿Tengo que gestionar huéspedes o inquilinos?**

No. El operador local se encarga de reservas, limpieza, mantenimiento y atención. Tú solo recibes tu parte del ingreso neto.

**16.3 ¿Puedo hospedarme en un alojamiento en el que invierto?**

Puedes reservarlo como cualquier huésped desde la sección de reservas, sujeto a disponibilidad y tarifa. Ser titular de fracciones no da derecho a usar el activo.

**16.4 ¿Qué pasa si el alojamiento queda vacío?**

En esos días no hay ingresos y la renta abonada es menor o nula, mientras siguen algunos costos fijos. Por eso las cifras son estimadas.

**16.5 ¿Puedo cambiar al operador de un activo?**

El operador lo supervisa CityFraction. Si los titulares quieren proponer cambios importantes sobre un activo, pueden hacerlo como propuesta en Encuestas.

**16.6 ¿Cómo sé lo que pasa con el activo?**

En su ficha ves la información actualizada, y te informamos cualquier hecho relevante. Además, el contrato prevé un reporte anual con ingresos, gastos, ocupación y valoración estimada.

# III

PARTE III

# Comprar y pagar

Medios de pago, saldo y divisas, bonos y promociones, y las comisiones vigentes.

01 Comprar y pagar · 18 preguntas
02 Depósitos, divisas y saldo · 5 preguntas
03 Bonos, cupones y promociones · 10 preguntas
04 Comisiones · 6 preguntas

TEMA 07 · 18 PREGUNTAS

# Comprar y pagar

**7.1 ¿Tienen garantía de devolución?**

Sí. Si no estás satisfecho con nuestro servicio, tienes 30 días desde tu pago para pedir la devolución total del dinero de las fracciones que compraste directamente a CityFraction. Lo pides en cityfraction.com/pqrs y te reembolsamos en máximo 15 días hábiles. Si ya recibiste renta por esas fracciones, se descuenta.

**7.2 ¿Cómo compro fracciones?**

Elige un activo, define cuántas fracciones quieres, agrégalas al carrito y paga. Te pedimos ingresar al momento de pagar.

**7.3 ¿Qué medios de pago aceptan?**

Tarjeta o PSE a través de ePayco, PayPal, Nequi o Bre-B por QR, transferencia bancaria y tu saldo en CityFraction.

**7.4 ¿Cobran comisión por comprar?**

No. La comisión de compra para el usuario es 0 % y CityFraction no cobra por depositar.

**7.5 ¿En qué divisa pago?**

La divisa principal es el USD; también puedes ver montos en USDT, COP o EUR. Si pagas en otra divisa, se cobra el equivalente de 50 USD por fracción a la tasa del momento.

**7.6 ¿Puedo pagar con mi saldo?**

Sí. Tu saldo por rentas, ventas o sobrantes de trueques se puede usar para comprar fracciones.

**7.7 ¿Puedo comprar en varios activos a la vez?**

Sí. El carrito permite mezclar activos y pagar todo en una sola operación.

**7.8 ¿Qué recibo después de comprar?**

Una confirmación en tu bandeja de mensajes, las fracciones en tu portafolio y el contrato de participación descargable.

**7.9 ¿Puedo cancelar una compra?**

Una vez confirmado el pago la compra es firme. Si quieres salir, puedes vender o intercambiar tus fracciones.

**7.10 ¿Cómo funciona el pago por Nequi, Bre-B o transferencia?**

Al pagar ves el QR o los datos de la cuenta y una referencia. Pagas, indicas la referencia y pulsas 'Ya pagué'; cuando se confirma, las fracciones aparecen en tu portafolio.

**7.11 ¿Qué es el simulador?**

Una herramienta en cada activo para estimar cuánto recibirías según el número de fracciones. Sus resultados son estimaciones.

**7.12 ¿Puedo usar cupones de descuento?**

Sí, cuando haya cupones vigentes. Escribe el código en el carrito, en el paso de pago; se aplica un cupón por pedido. Las promociones vigentes están en cityfraction.com/promociones.

**7.13 ¿Cuánto tiempo tengo para pagar una orden?**

Los pagos con tarjeta, PSE o PayPal que no se completan pasan a no exitosos en unos minutos. Las órdenes por Nequi, Bre-B o transferencia sin comprobante reportado vencen a las 72 horas. Si vence, puedes crear la orden de nuevo.

**7.14 ¿Qué pasa si mi pago queda pendiente?**

Algunos pagos (por ejemplo PSE) tardan en confirmarse. Verás la orden como pendiente en tu cuenta y te avisamos apenas se apruebe o se rechace. Si te descontaron el dinero y no ves la compra, escríbenos con la referencia.

**7.15 ¿Hay costos del medio de pago?**

CityFraction no cobra comisión de compra. Tu banco o el medio de pago podrían cobrarte sus propios cargos o una tasa de cambio, según tu país.

**7.16 ¿Puedo comprar desde la app?**

Sí. La app para iOS y Android tiene el mismo carrito y los mismos medios de pago que la web.

**7.17 ¿Recibo un contrato por cada compra?**

Sí. Cada compra genera tu contrato de participación del activo, que aceptas con firma electrónica y puedes descargar desde tu cuenta.

**7.18 ¿Cómo recargo saldo?**

En Mi cuenta, Recargar: eliges el monto y el medio de pago. El saldo recargado te sirve para comprar fracciones al instante cuando quieras.

TEMA 08 · 5 PREGUNTAS

# Depósitos, divisas y saldo

**8.1 ¿En qué monedas puedo ver los montos?**

En USD (moneda principal), USDT, COP o EUR. Cambias la divisa en el botón de configuración del encabezado.

**8.2** **¿Qué tasa de cambio usan?**
Una tasa de referencia actualizada, que puedes ver con su historial en el botón de configuración. Cada movimiento guarda la tasa con la que se hizo.

**8.3** **¿Qué es USDT?**
Una criptomoneda estable que sigue el valor del dólar. Puedes ver tus montos en USDT y retirar en USDT a Binance.

**8.4** **¿Mi saldo genera intereses?**
No. El saldo es dinero disponible para invertir o retirar; lo que genera renta son las fracciones.

**8.5** **¿Cómo envío saldo a un amigo?**
En Enviar eliges a un amigo de la Red y el monto. Es gratis hasta 5.000 USD enviados por mes; sobre el excedente cuesta 1 %, que paga quien recibe.

TEMA 09 · 10 PREGUNTAS

# Bonos, cupones y promociones

**9.1** **¿Qué es el bono de bienvenida?**
Un crédito de 10 USD que cargamos a las cuentas nuevas mientras la promoción esté vigente, para usarlo en la compra de fracciones.

**9.2** **¿Cuánto dura el bono de bienvenida?**
7 días desde que se carga. Te avisamos antes de que venza; si no lo usas a tiempo, se vence.

**9.3** **¿Cómo uso el bono?**
Se aplica en el carrito al pagar tus fracciones y ves el descuento en el total. Si pagas con tarjeta, PSE, Nequi, Bre-B o transferencia, siempre queda al menos 1 USD por pagar con tu medio de pago.

**9.4** **¿Puedo retirar o transferir el bono?**
No. Solo sirve para invertir. Si vendes las fracciones compradas con el bono, ese valor puede reinvertirse pero no retirarse ni enviarse. Las rentas que generen esas fracciones sí son tuyas.

**9.5** **¿Quién recibe el bono?**
Las personas que crean su cuenta mientras la promoción esté activa, una vez por persona. CityFraction puede terminar la promoción en cualquier momento; los bonos ya entregados se respetan hasta su vencimiento.

**9.6** **¿Hay regalo de cumpleaños?**
Sí. El día de tu cumpleaños te enviamos dos cupones personales: 2x1 en fracciones o 10 % de descuento, válidos solo ese día. Usas uno por pedido.

**9.7** **¿Qué son las tarjetas de regalo?**
Tarjetas de 50, 100, 250, 500 o 1.000 USD que regalas a quien quieras para que invierta en fracciones. Se compran en cityfraction.com/gift-cards y quien la recibe la canjea en su cuenta.

**9.8** **¿Puedo retirar el valor de una tarjeta de regalo?**
No. El valor de una tarjeta de regalo canjeada queda en tu saldo solo para comprar fracciones: no se puede retirar ni enviar a otra persona. Si luego vendes las fracciones que compraste con ella, ese valor se puede reinvertir, pero tampoco se puede retirar.

**9.9** **¿Hay concursos?**
Sí, por ejemplo el concurso de testimonios en video, con premios entre 50 y 500 USD. Las bases están en cityfraction.com/testimonios.

**9.10** **¿Dónde veo las promociones vigentes?**
En cityfraction.com/promociones, con sus condiciones.

TEMA 12 · 6 PREGUNTAS

# Comisiones

**12.1** **¿Cuánto cuesta comprar fracciones?**
0 %. No hay comisión de compra para el usuario.

**12.2** **¿Cuánto cuesta la venta instantánea?**
3 % sobre el valor vendido.

**12.3** **¿Cuánto cuesta vender en el mercado secundario?**
2 %, a cargo del vendedor, sobre lo que efectivamente se vende.

**12.4** **¿Cuánto cuesta un trueque?**
1 % sobre el valor intercambiado.

**12.5** **¿Cuánto cuesta transferir fracciones o enviar saldo?**
Transferir fracciones es gratis. Enviar saldo a un amigo es gratis hasta 5.000 USD por mes; sobre el excedente cuesta 1 %, que paga quien recibe.

**12.6** **¿Cuánto cuestan los retiros?**
Retiro normal: el primero de cada mes es gratis y luego 1 %. Retiro de emergencia: 3 %, con 1 gratis cada 3 meses (trimestre calendario), no acumulable.

# IV

PARTE IV

# Vender, transferir y retirar

Mercado secundario, ventas, trueques y transferencias, retiros y la tarjeta Visa CityFraction.

01 Mercado secundario · 11 preguntas
02 Vender, trueque y transferir · 9 preguntas
03 Retiros · 13 preguntas
04 Tarjeta Visa CityFraction · 25 preguntas

TEMA 10 · 11 PREGUNTAS

# Mercado secundario

**10.1 ¿Qué es el mercado secundario?**

El espacio donde los usuarios venden y compran entre sí fracciones que ya fueron emitidas.

**10.2 ¿Qué diferencia hay con el mercado primario?**

En el primario compras fracciones nuevas a 50 USD hasta que el activo se vende al 100 %. En el secundario compras a otros usuarios.

**10.3 ¿A qué precio se venden en el mercado secundario?**

Mientras el activo no esté vendido al 100 %, las publicaciones del secundario se hacen a 50 USD. Una vez vendido por completo, cada vendedor fija su propio precio.

**10.4 ¿Qué pasa cuando un activo se vende al 100 %?**

Ya no hay fracciones en el mercado primario; solo se pueden comprar en el mercado secundario a otros usuarios.

**10.5 ¿Cuánto tarda en venderse mi publicación?**

Depende de la demanda del activo. No hay un plazo garantizado.

**10.6 ¿Puedo cambiar el precio o cancelar mi publicación?**

Sí, mientras no se haya vendido, y siempre dentro de las reglas de precio del activo.

**10.7 ¿Cómo compro en el mercado secundario?**

En la ficha del activo, pestaña Mercado, eliges una publicación y la compras con tu saldo.

**10.8 ¿El mercado secundario tiene horario?**

Puedes publicar y comprar en cualquier momento desde la web o la app. En situaciones excepcionales (fallas técnicas, órdenes de autoridad o sospecha de fraude) podría suspenderse temporalmente, informando la causa.

**10.9 ¿CityFraction garantiza que alguien compre mis fracciones?**

No. Nadie puede garantizar que haya compradores ni un precio determinado. La venta instantánea, cuando está disponible, es la vía para vender de inmediato con su comisión.

**10.10 ¿Puedo vender solo una parte de mis fracciones?**

Sí. Puedes vender, intercambiar o transferir la cantidad de fracciones que quieras y conservar el resto.

**10.11 ¿Dónde veo todas las fracciones en venta?**

En cityfraction.com/mercado ves las publicaciones de todos los activos, y en la ficha de cada activo, su pestaña Mercado.

TEMA 11 · 9 PREGUNTAS

# Vender, trueque y transferir

**11.1 ¿Puedo salir antes?**
Sí. No hay permanencia obligatoria: tienes venta instantánea, venta en el mercado secundario, trueque y transferencia.

**11.2 ¿Qué es la venta instantánea?**
CityFraction te compra las fracciones de inmediato y el dinero llega a tu saldo, con una comisión del 3 %.

**11.3 ¿Qué es el trueque?**
Cambias fracciones de un activo por fracciones de otro sin pasar por dinero, con una comisión del 1 %. El sobrante queda como saldo.

**11.4 ¿Qué es transferir fracciones?**
Enviar fracciones a otro usuario de CityFraction, por ejemplo a un familiar. Es gratis.

**11.5 ¿Puedo transferir a alguien sin cuenta?**
No. La persona debe crear su cuenta primero; es gratis y toma un minuto.

**11.6 ¿Puedo enviar saldo a otro usuario?**
Sí, solo a usuarios que sean tus amigos en la Red. Es gratis hasta 5.000 USD enviados por mes; sobre el excedente hay una comisión del 1 % que paga quien recibe.

**11.7 ¿Necesito validar mi identidad para enviar saldo?**
El primer envío se permite sin validación de identidad; para los siguientes se te pedirá validarla.

**11.8 ¿Qué pasa con la renta cuando vendo?**
Recibes la renta de los días en que fuiste titular. Desde el día en que la venta se completa, la renta de esas fracciones es para el comprador.

**11.9 ¿Puedo regalar fracciones?**
Sí. Puedes transferir fracciones gratis a otro usuario, o comprar una tarjeta de regalo para que la otra persona elija en qué activo invertir.

TEMA 13 · 13 PREGUNTAS

# Retiros

**13.1 ¿Qué es el saldo de mi cuenta?**
El dinero disponible por rentas, ventas, sobrantes de trueques y envíos recibidos. Puedes reinvertirlo o retirarlo.

**13.2 ¿Cómo retiro mi dinero?**

En Mi cuenta, Retirar: eliges el tipo de retiro, el monto y tu medio de retiro configurado.

**13.3 ¿Cuánto tarda un retiro normal?**

Entre 12 y 24 horas hábiles. El primero de cada mes es gratis y los siguientes cuestan 1 %.

**13.4 ¿Qué es el retiro de emergencia?**

Un retiro más rápido, de 1 a 12 horas hábiles. Cuesta 3 % y tienes 1 retiro de emergencia gratis cada 3 meses (trimestre calendario), no acumulable.

**13.5 ¿Qué son horas hábiles?**

De lunes a viernes, de 8:00 a 18:00, hora de Colombia.

**13.6 ¿Cuál es el retiro mínimo?**

1 USD o su equivalente en la divisa que estés usando.

**13.7 ¿A qué medios puedo retirar?**

Transferencia bancaria (en muchos países), Nequi, Bre-B, Zelle, PayPal, Binance (USDT), Payoneer y Wise.

**13.8 ¿Puedo retirar a la cuenta de otra persona?**

No. Los retiros solo se hacen a cuentas a nombre del titular verificado.

**13.9 ¿Dónde configuro mi medio de retiro?**

En Configuración, Medio de retiro. Allí eliges el método y registras los datos de tu cuenta.

**13.10 ¿Puedo retirar a mi tarjeta Visa CityFraction?**

Sí, si tienes la tarjeta física activa. El retiro a la tarjeta llega en minutos y aparece como un medio de retiro más.

**13.11 ¿Puedo retirar el bono de bienvenida?**

No. El bono solo sirve para comprar fracciones. Si después vendes las fracciones compradas con el bono, ese valor puede reinvertirse pero no retirarse ni enviarse. Las rentas que generen sí son tuyas y se pueden retirar.

**13.12 ¿Por qué mi retiro fue rechazado?**

Lo más común es que los datos del medio de retiro no coincidan con el titular verificado o estén incompletos. Te avisamos el motivo y el dinero vuelve a tu saldo para que lo intentes de nuevo.

**13.13 ¿Retiran en la moneda de mi país?**

Depende del medio: Nequi, Bre-B y bancos colombianos en pesos; Zelle, PayPal, Payoneer y Wise en dólares (Wise también en euros); Binance en USDT.

TEMA 14 · 25 PREGUNTAS

# Tarjeta Visa CityFraction

**14.1 ¿Qué es la tarjeta Visa CityFraction?**

Es una tarjeta física prepagada internacional de Visa que cargas con tu saldo de CityFraction. No es una tarjeta de crédito ni tiene cupo de crédito: solo puedes gastar el dinero que hayas cargado desde tu saldo.

**14.2 ¿Quién puede pedir la tarjeta?**

Quienes tengan 5.000 USD o más entre saldo e inversiones en CityFraction y su identidad verificada. La solicitas en Mi dinero, en la sección de la tarjeta Visa.

**14.3 ¿Cuánto tarda en llegar?**

Después de la solicitud te contactamos para confirmar tus datos y la dirección de envío. En Mi dinero ves su estado: solicitada, aprobada, en camino y activa.

**14.4 ¿Qué hago si pierdo la tarjeta?**

Escríbenos de inmediato por WhatsApp para bloquearla. En Mi dinero verás su estado.

**14.5 ¿Por qué no puedo pedir la tarjeta?**

Probablemente aún no llegas a los 5.000 USD entre saldo e inversiones. La pantalla te muestra cuánto te falta.

**14.6 ¿Cuál es la diferencia entre una tarjeta prepagada, una de débito y una de crédito?**

Una tarjeta de crédito te presta dinero que pagas después; una de débito descuenta de una cuenta bancaria; una prepagada como la Visa CityFraction solo usa el dinero que le cargaste antes. Por eso no genera deudas, intereses ni cupos de crédito.

**14.7 ¿Dónde puedo usar la tarjeta?**

En comercios físicos y tiendas en línea que acepten Visa en Colombia y en el exterior, siempre que la transacción esté permitida por el emisor de la tarjeta. Algunos comercios, como hoteles o alquiler de autos, pueden pedir una retención temporal de saldo.

**14.8 ¿Cómo cargo dinero a la tarjeta?**

Desde tu saldo de CityFraction: en Retirar elige Retirar a mi Visa, escribe el monto y confirma. Esta opción aparece cuando tu tarjeta está activa, y el tiempo estimado y la comisión vigente se muestran antes de confirmar.

**14.9 ¿Cuánto cuesta cargar la tarjeta?**

La comisión de carga, si existe, se muestra siempre antes de confirmar el retiro a tu Visa. Otros costos propios de la tarjeta, como los de cajero o los de uso en el exterior, dependen del emisor y te los informamos al emitir tu tarjeta.

**14.10 ¿Puedo sacar efectivo en cajeros?**

Depende de las condiciones del emisor de la tarjeta y del cajero que uses. Los cajeros pueden cobrar su propia tarifa y tener límites de retiro; te informamos las condiciones aplicables al activar tu tarjeta.

**14.11 ¿En qué moneda funciona y cómo se cobra en otra divisa?**

Cuando compras en una moneda distinta a la de la tarjeta, la conversión la hacen la red Visa y el emisor con su tasa de cambio del día, y puede aplicar un recargo por compras internacionales. El detalle aparece en el movimiento de tu tarjeta.

**14.12 ¿La tarjeta tiene límites de gasto?**

Sí. Los límites diarios de compras y de retiros los define el emisor de la tarjeta y te los informamos al activarla. Además, nunca puedes gastar más del saldo que hayas cargado.

**14.13 ¿Cómo llega la tarjeta a mi casa?**

Después de aprobar tu solicitud te contactamos para confirmar tus datos y la dirección de envío. En Mi dinero puedes seguir el estado: solicitada, aprobada, en camino y activa.

**14.14 ¿Cómo activo la tarjeta?**

Cuando la recibas, sigue las instrucciones de activación que llegan con ella o que te enviamos. Una vez activa, en Mi dinero verás el estado Activa con los últimos cuatro dígitos y podrás cargarle saldo.

**14.15 ¿Dónde consigo el PIN?**

El PIN se entrega o se configura según el proceso del emisor, que te explicamos al enviarte la tarjeta. Nunca te lo pediremos por WhatsApp, correo ni teléfono, y no debes compartirlo con nadie.

**14.16 ¿Qué hago si me roban la tarjeta o veo un cargo que no reconozco?**

Escríbenos de inmediato por WhatsApp o por PQRS para bloquearla. Una tarjeta bloqueada no permite nuevas compras, y podemos reponerla con una nueva si es necesario.

**14.17 ¿Puedo desbloquear la tarjeta después?**

Sí. Si la bloqueaste por precaución y la recuperaste, escríbenos y la reactivamos tras verificar que eres tú. Si fue robada, lo recomendable es emitir una nueva.

**14.18 ¿La tarjeta se vence?**

Sí, como toda tarjeta tiene una fecha de vencimiento impresa (mes y año). Antes de que venza te contactamos para gestionar la renovación según las condiciones del emisor.

**14.19 ¿Puedo pedir una tarjeta adicional para otra persona?**

Por ahora la tarjeta es personal e intransferible y se emite a nombre del titular de la cuenta. Si te interesa una adicional, escríbenos y te contamos si está disponible.

**14.20 ¿Puedo cargar el bono de bienvenida a la tarjeta?**

No. El bono de bienvenida solo sirve para comprar fracciones y no se puede retirar ni transferir, así que tampoco se puede cargar a la tarjeta. A la tarjeta solo pasa saldo retirable.

**14.21 ¿Es segura para comprar en internet?**

Las compras en línea tienen las protecciones de la red Visa y del emisor. Te recomendamos comprar solo en sitios de confianza, no guardar los datos de la tarjeta en páginas desconocidas y revisar tus movimientos con frecuencia.

**14.22 ¿Qué pasa con el saldo si cancelo la tarjeta?**

Antes de cancelarla te recomendamos usar o transferir el saldo cargado. Las condiciones para recuperar un saldo remanente dependen del emisor y te las explicamos al momento de la cancelación.

**14.23 ¿Cómo reclamo una compra o pido un contracargo?**

Si un comercio no te entregó lo que pagaste o te cobró dos veces, intenta primero resolverlo con el comercio. Si no funciona, escríbenos por PQRS con el detalle del movimiento y gestionamos el reclamo ante el emisor según las reglas de Visa.

**14.24 ¿En qué países puedo pedir la tarjeta?**

La disponibilidad depende del país de residencia y de las condiciones del emisor. Al revisar tu solicitud te confirmamos si podemos enviarla a tu dirección.

**14.25 ¿Tengo que declarar lo que gasto con la tarjeta?**

El saldo que cargas proviene de tus rentas o ventas en CityFraction, que pueden tener efectos tributarios según tu país. Tus extractos de CityFraction te ayudan con la declaración; ante dudas, consulta a un contador.

# V

PARTE V

# Gobierno, reportes e impuestos

Cómo deciden los titulares, qué información recibes y qué considerar en materia tributaria.

01 Encuestas y votaciones · 8 preguntas
02 Reportes y seguimiento · 5 preguntas
03 Impuestos · 5 preguntas

TEMA 17 · 8 PREGUNTAS

# Encuestas y votaciones

**17.1 ¿Qué son las encuestas?**

Un espacio en cityfraction.com/encuestas donde los titulares votan decisiones de sus activos (por ejemplo, una renovación o un cambio de tarifas) y encuestas sobre la plataforma.

**17.2 ¿Quién puede votar?**

Cualquiera puede ver las encuestas, pero solo votan quienes tienen fracciones. En las decisiones de un activo, solo sus titulares; en las encuestas de la plataforma, cualquier usuario con al menos una fracción.

**17.3 ¿Cuánto pesa mi voto?**

En las votaciones de un activo, tu voto pesa según las fracciones que tengas en ese activo. Mostramos los resultados por fracciones y por personas. En las encuestas generales, cada persona vale un voto.

**17.4 ¿Puedo proponer una votación?**

Sí, si tienes fracciones. Tu propuesta pasa a votación cuando la apoya al menos el 10 % de los titulares con derecho; si no lo logra en 14 días, no avanza.

**17.5 ¿Puedo cambiar mi voto?**

No. El voto es definitivo, por eso te pedimos confirmarlo antes de enviarlo.

**17.6 ¿Qué es el quórum?**

La participación mínima necesaria para que el resultado sea válido. Cada votación muestra su quórum y cuánto falta para alcanzarlo.

**17.7 ¿Dónde veo el resultado?**

En la página de cada votación, con gráficos, porcentajes y una línea de tiempo. También puedes descargar el informe de la decisión en PDF.

**17.8 ¿Mi voto es público?**

No. Los resultados se publican de forma agregada y en el informe los votantes aparecen con un código anónimo.

TEMA 18 · 5 PREGUNTAS

# Reportes y seguimiento

**18.1 ¿Dónde veo mi portafolio?**

En Mi cuenta y en Portafolio: tus fracciones por activo, su valor de referencia, la renta acumulada y tus movimientos.

**18.2** **¿Puedo descargar un extracto?**
Sí. Desde tu cuenta descargas tu extracto en PDF con tus fracciones, rentas, comisiones y saldo.

**18.3** **¿Puedo descargar mis contratos?**
Sí. Cada compra tiene su contrato de participación descargable en tu cuenta, y cada activo su ficha en PDF.

**18.4** **¿Cómo me entero de las novedades?**
Por la bandeja de mensajes, notificaciones push en la app y correo. Puedes ajustar qué recibes en Configuración.

**18.5** **¿Cómo funciona la proyección de mis ganancias?**
Con tus fracciones y la rentabilidad estimada de cada activo proyectamos cuánto podrías recibir. Son estimaciones y no garantizan resultados.

TEMA 19 · 5 PREGUNTAS

# Impuestos

**19.1** **¿Quién declara los impuestos de mis fracciones?**
Tú. Cada partícipe declara y paga los impuestos de su país de residencia por sus rentas, ganancias o patrimonio. No damos asesoría tributaria; consulta un asesor.

**19.2** **¿Me practican retenciones?**
Cuando la ley lo exija, el operador o el vehículo practicarán las retenciones aplicables y te entregarán los certificados correspondientes.

**19.3** **¿Por qué me pedirían un formulario W-8BEN o W-9?**
Para aplicar la retención correcta según tu residencia fiscal o los beneficios de convenios tributarios, cuando el activo o la estructura lo requieran.

**19.4** **¿Qué documentos me sirven para declarar?**
Tus extractos mensuales en PDF, con fracciones, rentas, comisiones y saldo, y los certificados que se emitan cuando aplique.

**19.5** **¿Los impuestos del activo los pago yo?**
No directamente. Los impuestos prediales y demás tributos a cargo del activo son costos de operación que se descuentan antes de calcular la renta.

# VI

PARTE VI

# Cuenta, identidad y cumplimiento

Validación de identidad, seguridad de la cuenta, menores, herencias y empresas, y el marco legal.


01 Validación de identidad · 10 preguntas

02 Seguridad y cuenta · 14 preguntas

03 Menores, herencias y empresas · 6 preguntas

04 Legal y cumplimiento · 14 preguntas

TEMA 20 · 10 PREGUNTAS

# Validación de identidad

**20.1 ¿Por qué debo validar mi identidad?**
Para prevenir fraude y lavado de activos. Es obligatoria para retirar dinero.

**20.2 ¿Qué necesito para validarla?**
Fotos del frente y reverso de tu documento de identidad, una selfie en vivo y, de forma opcional, tu firma.

**20.3 ¿Qué documentos aceptan?**
Documentos de identidad oficiales, como cédula, pasaporte, DNI o permiso de residencia, según tu país.

**20.4 ¿Qué puedo hacer mientras mi validación está en revisión?**
Puedes seguir comprando, transfiriendo y retirando con normalidad mientras tu validación está en revisión.

**20.5 ¿Qué pasa si rechazan mi validación?**
Te avisamos el motivo en tu bandeja de mensajes y puedes enviar los documentos de nuevo. Lo más común es una foto borrosa.

**20.6 ¿Qué controles adicionales hacen?**
Revisamos listas restrictivas como las de la OFAC y la ONU, y si eres una persona expuesta políticamente (PEP).

**20.7 ¿Cuánto tarda la validación?**
Cuando todas las verificaciones automáticas pasan, se aprueba al instante. Si algo requiere revisión, un analista la revisa en máximo 24 horas hábiles y te avisamos por la bandeja y por correo.

**20.8 ¿Por qué me piden una selfie en vivo?**
Para confirmar que la persona del documento es quien está creando la cuenta y prevenir suplantaciones. Se hace con la cámara de tu teléfono o computador.

**20.9 ¿Usan inteligencia artificial para validar?**
Sí: el documento se lee y se valida con apoyo de IA y la prueba de vida verifica que estés presente. Si algo no es concluyente, lo revisa una persona del equipo de cumplimiento.

**20.10 ¿Pueden pedirme información adicional?**
Sí. Por normas de prevención de lavado de activos podemos pedirte, en casos puntuales, información sobre el origen de los fondos o documentos adicionales.

TEMA 21 · 14 PREGUNTAS

# Seguridad y cuenta

**21.1 ¿Cómo creo mi cuenta?**

Con correo y contraseña, o con un código de un solo uso enviado por correo, WhatsApp o SMS.

**21.2 ¿Cómo ingreso sin contraseña?**

Pide un código de un solo uso por correo, WhatsApp o SMS. En la app puedes usar Face ID o huella, y en la web una llave de acceso (passkey).

**21.3 ¿Qué es una llave de acceso o passkey?**

Una forma de ingresar en la web con la biometría o el bloqueo de tu dispositivo, sin contraseña. Se registra desde Configuración.

**21.4 ¿Cómo activo Face ID o huella en la app?**

Desde Configuración en la app, o aceptando la invitación que aparece tras ingresar.

**21.5 ¿Qué hago si pierdo mi teléfono?**

Ingresa desde otro dispositivo con un código por correo y revoca el teléfono perdido en Configuración, Dispositivos conectados.

**21.6 ¿Cómo elimino mi cuenta?**

En Configuración, Cerrar cuenta. La cuenta se desactiva y conservamos solo los datos que la ley nos obliga a guardar.

**21.7 ¿CityFraction me pedirá pagos a cuentas personales o mis claves?**

Nunca te pediremos tu contraseña ni códigos. Si alguien lo hace en nombre de CityFraction, es un fraude: repórtalo.

**21.8 ¿Qué es la bandeja de mensajes?**

El icono de sobre en la parte superior, donde recibes confirmaciones de compras, rentas, retiros, validación y avisos.

**21.9 ¿Puedo tener varias cuentas?**

No. Una persona, una cuenta.

**21.10 ¿Cómo cambio mi correo o mi celular?**

En Configuración, Mis datos. Para cambiar el correo te enviamos un código de confirmación al nuevo correo.

**21.11 ¿Puedo ver desde qué dispositivos se entró a mi cuenta?**

Sí. En Configuración, Dispositivos ves los dispositivos conectados y puedes cerrar la sesión de cualquiera. Además te avisamos por correo cuando hay un nuevo inicio de sesión.

**21.12 ¿Cómo recupero mi contraseña?**

En la pantalla de ingreso pide un código de un solo uso por correo, WhatsApp o SMS; con él entras y puedes definir una nueva contraseña en Configuración.

**21.13** **¿Cómo controlo las notificaciones que recibo?**

En Configuración, Notificaciones eliges qué avisos quieres recibir por correo y por WhatsApp, y desde tu teléfono controlas las notificaciones push.

**21.14** **¿Puedo tener una cuenta a nombre de mi empresa?**

Sí. Las personas jurídicas pueden participar a través de su representante; registra los datos de la empresa en Configuración, Mi empresa, y los validamos.

TEMA 22 · 6 PREGUNTAS

# Menores, herencias y empresas

**22.1** **¿Un menor de edad puede tener fracciones?**

Sí, las personas entre 5 y 17 años, a través de una cuenta abierta y administrada por su acudiente, que firma el contrato en su nombre. Las fracciones y sus rentas pertenecen al menor.

**22.2** **¿Qué pasa cuando el menor cumple 18 años?**

Puede asumir la cuenta en nombre propio después de validar su identidad, y desde ese momento el acudiente deja de administrarla.

**22.3** **¿Qué pasa con mis fracciones si fallezco?**

Se transfieren a tus herederos o legatarios que acrediten su calidad con los documentos que exige la ley. Mientras se hace el trámite, las rentas siguen abonándose en tu cuenta.

**22.4** **¿Cómo inicia un heredero el trámite?**

Escribiendo a info@cityfraction.com o radicando una solicitud en cityfraction.com/pqrs con los documentos que acrediten su calidad de heredero.

**22.5** **¿Puede invertir una empresa?**

Sí. Las personas jurídicas participan a través de su representante legal, con los datos de la empresa validados.

**22.6** **¿Puedo tener una cuenta conjunta?**

No. Cada cuenta pertenece a una sola persona o empresa. Si quieren invertir juntos, cada uno puede tener su cuenta o transferirse fracciones.

TEMA 26 · 14 PREGUNTAS

# Legal y cumplimiento

**26.1 ¿Cómo está estructurado CityFraction?**

Los activos se estructuran a través de Prop Securitisation SCS, un vehículo de titularización en Luxemburgo gestionado por Prop Management S.à r.l. En Estados Unidos opera The Fractional Controller, Inc. (Florida, desde 2012).

**26.2 ¿CityFraction está regulada como banco?**

No. No es un banco, no está supervisada por la Superintendencia Financiera de Colombia ni registrada ante la SEC.

**26.3 ¿Cuáles son los riesgos?**

Baja ocupación, aumento de costos, pérdida de valor del activo, variación de tasas de cambio y falta de liquidez si no hay compradores para tus fracciones. Las rentabilidades no están garantizadas.

**26.4 ¿Dónde están los términos y condiciones?**

En el Centro legal en cityfraction.com/legal, junto con la política de privacidad y el tratamiento de datos.

**26.5 ¿Dónde veo los documentos de la estructura?**

En el Centro legal y en Nosotros, sección Documentos legales. Cada activo también tiene su ficha y su contrato de participación.

**26.6 ¿Cómo protegen mis datos?**

Los tratamos según la política de privacidad del Centro legal. Puedes consultar, corregir o pedir la eliminación de tus datos escribiendo a info@cityfraction.com.

**26.7 ¿Mis documentos de identidad están seguros?**

Se guardan fuera del acceso público y solo los revisa el equipo de cumplimiento.

**26.8 ¿Cómo presento una petición, queja o reclamo (PQRS)?**

Radícala en cityfraction.com/pqrs y recibe un número de radicado para seguir su estado, o escríbenos a info@cityfraction.com o al WhatsApp +57 300 110 1205. Respondemos en máximo 15 días hábiles.

**26.9 ¿Mi dinero está separado del de CityFraction?**

El contrato obliga al operador a mantener los recursos de los partícipes separados de su propio patrimonio y del de otros activos. Además, cada activo se asigna a un compartimento separado del vehículo de titularización.

**26.10 ¿Qué pasa si CityFraction deja de operar?**

Tus derechos económicos sobre cada activo constan en el registro de la plataforma y en tu contrato, y cada activo está en un compartimento separado del vehículo de titularización, que no responde por las deudas de otros compartimentos. Si el operador incumple gravemente, el contrato prevé la recompra de tus fracciones a valor razonable fijado por un tasador independiente.

**26.11** **¿Qué ley rige el contrato?**

Lo indica la cláusula de ley aplicable y resolución de controversias de tu contrato de participación, que puedes descargar desde tu cuenta o desde la ficha del activo.

**26.12** **¿Puedo usar CityFraction si estoy en una lista restrictiva o vivo en una jurisdicción restringida?**

No. No pueden registrarse personas incluidas en listas restrictivas ni residentes en jurisdicciones restringidas. Revisamos estas listas al registrarte y periódicamente.

**26.13** **¿Qué es SARLAFT?**

Es el sistema de administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo. En el Centro de cumplimiento (cityfraction.com/cumplimiento) explicamos cómo lo aplicamos: validación de identidad, listas restrictivas y matriz de riesgos.

**26.14** **¿Tengo derecho de retracto?**

Sí. Además de la garantía de satisfacción de 30 días, el contrato incluye la cláusula de derecho de retracto. Ambos aplican a fracciones compradas directamente a CityFraction.

# VII

PARTE VII

# Comunidad, servicios y soporte

Comunidad y referidos, reservas, webinars, la app y cómo contactarnos.


01 Comunidad y referidos · 10 preguntas
02 Reservas de estadías y autos · 6 preguntas
03 Webinars y aprendizaje · 4 preguntas
04 Plataforma y app · 10 preguntas
05 Contacto y soporte · 7 preguntas

TEMA 23 · 10 PREGUNTAS

# Comunidad y referidos

**23.1 ¿Qué es la Red?**
La comunidad de CityFraction: un muro con publicaciones, la lista de miembros y tus amigos.

**23.2 ¿Tengo un perfil público?**
Sí. Los demás miembros pueden ver tu perfil público en la Red.

**23.3 ¿Para qué sirve tener amigos en la Red?**
Además de conectar, solo puedes enviar saldo a usuarios que sean tus amigos.

**23.4 ¿Qué es 'Invita y gana 5 %'?**
El programa de referidos: invitas a alguien con tu enlace y ganas el 5 % de su primera compra y el 1 % de sus compras siguientes durante 12 meses.

**23.5 ¿Puedo reportar contenido inapropiado?**
Sí. Puedes reportar publicaciones y bloquear usuarios; el equipo revisa los reportes.

**23.6 ¿Cuánto gano por mis referidos?**
El 5 % de la primera compra de cada persona que invites y el 1 % de sus compras siguientes durante 12 meses. Las comisiones se abonan a tu saldo cuando se aprueba la compra del referido.

**23.7 ¿Dónde veo mis referidos y comisiones?**
En Mi cuenta, Afiliados: tu enlace, tus referidos, las comisiones ganadas y su estado.

**23.8 ¿Cuándo cuenta una persona como mi referido?**
Cuando se registra usando tu enlace. Cada persona puede tener un solo referidor y no puedes referirte a ti mismo.

**23.9 ¿Qué es el chat de la comunidad?**
Mensajes directos entre miembros de la Red. Puedes silenciar conversaciones, bloquear usuarios y reportar mensajes inapropiados.

**23.10 ¿Puedo ocultar mi portafolio en mi perfil?**
Sí. En Configuración, Privacidad puedes ocultar tus activos y fracciones, ocultar tu estado en línea y elegir quién puede escribirte.

TEMA 24 · 6 PREGUNTAS

# Reservas de estadías y autos

**24.1 ¿Puedo reservar un alojamiento o un auto?**
Sí. Además de invertir, puedes reservar estadías en los alojamientos y rentar los autos disponibles.

**24.2 ¿Cómo funciona una reserva?**
Eliges fechas y huéspedes y envías la solicitud. Te confirmamos la disponibilidad en menos de 2 horas y te enviamos cómo pagar; la reserva queda lista cuando se confirma el pago.

**24.3 ¿Cómo pago una reserva?**
Con transferencia o con Nequi o Bre-B, usando la referencia de tu reserva, y luego reportas el pago en Mis reservas.

**24.4 ¿Cuándo recibo las instrucciones de llegada?**
24 horas antes de tu llegada, o de la entrega del auto, te enviamos las instrucciones.

**24.5 ¿Qué necesito para rentar un auto?**
Licencia de conducción vigente y un documento de identidad.

**24.6 ¿Puedo cancelar una reserva?**
Sí, desde Mis reservas. Si ya pagaste, escríbenos por WhatsApp con tu código de reserva y gestionamos la devolución según el caso.

TEMA 25 · 4 PREGUNTAS

# Webinars y aprendizaje

**25.1 ¿Hacen webinars?**
Sí. En cityfraction.com/webinars ves el próximo webinar con su fecha y te inscribes gratis. También están las grabaciones de los anteriores.

**25.2 ¿Cómo me conecto a un webinar?**
Al inscribirte te enviamos por correo la confirmación con el enlace para conectarte, y te recordamos 24 horas y 1 hora antes.

**25.3 ¿Dónde aprendo lo básico?**
En Cómo funciona, la guía de fracciones inmobiliarias, el blog y los videos cortos. Todo está en el menú Aprende.

**25.4 ¿Hay videos explicativos?**
Sí. En esta misma página y en la sección de videos hay explicaciones cortas sobre cómo funciona invertir en fracciones.

TEMA 27 · 10 PREGUNTAS

# Plataforma y app

**27.1 ¿Tienen app móvil?**
Sí, para iOS y Android. La app carga la misma plataforma que la web, con extras como Face ID o huella.

**27.2 ¿Cómo cambio el idioma?**
En el botón de configuración del encabezado. Hay español, inglés y portugués.

**27.3 ¿Cómo cambio la divisa?**
En el mismo botón de configuración. Puedes ver todo en USD (principal), USDT, COP o EUR.

**27.4 ¿Puedo descargar la ficha de un activo?**
Sí, en PDF desde el botón 'Descargar ficha' de cada activo.

**27.5 ¿Cómo veo el estado de los servicios?**
En la página Estado, enlazada desde el pie de página.

**27.6 ¿Qué es el asistente con IA?**
Un asistente que te sugiere fracciones según tu objetivo, presupuesto y perfil de riesgo. Es una ayuda para explorar, no asesoría de inversión. Lo encuentras en cityfraction.com/fracciones-con-ia.

**27.7 ¿Qué es el test de perfil inversionista?**
Unas preguntas cortas que te ubican como conservador, moderado o audaz, para mostrarte los riesgos de forma clara y orientar las sugerencias del asistente.

**27.8 ¿Dónde veo estadísticas del mercado?**
En cityfraction.com/estadisticas: volumen, actividad y tendencias de la plataforma.

**27.9 ¿La app recibe notificaciones?**
Sí. Te avisamos de rentas, compras, ventas, retiros, mensajes y novedades de la comunidad. Puedes ajustarlas en Configuración.

**27.10 ¿Tienen una API para desarrolladores?**
Sí. La API pública entrega en JSON el catálogo de activos, precios de fracción y tasas de cambio, con llaves de API y límites por nivel. La documentación está en cityfraction.com/developer.

TEMA 28 · 7 PREGUNTAS

# Contacto y soporte

**28.1 ¿Cómo los contacto?**

Por correo a info@cityfraction.com o por WhatsApp al +57 300 110 1205.

**28.2 ¿Dónde queda la oficina?**

En 485 Brickell Ave, Miami, FL 33131, Estados Unidos.

**28.3 ¿Cómo reporto un problema con un pago?**

Escríbenos por WhatsApp o correo con la referencia del pago que aparece en la página de resultado o en tu bandeja.

**28.4 ¿Me dan asesoría de inversión?**

No damos asesoría personalizada. Te ayudamos con dudas sobre la plataforma; las decisiones son tuyas.

**28.5 ¿Puedo proponer un activo?**

Sí. Escríbenos a info@cityfraction.com con la información y lo evaluamos.

**28.6 ¿Cómo radico una PQRS y sigo su estado?**

En cityfraction.com/pqrs radicas tu petición, queja, reclamo o sugerencia y recibes un número de radicado para consultar su estado. Respondemos en máximo 15 días hábiles.

**28.7 ¿Puedo agendar una llamada?**

Sí. Desde la página de contacto puedes pedir una cita con el equipo.