

# INFORME EVOLUCIÓN DE LAS TARIFAS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

---

Superintendencia Financiera de Colombia  
Dirección de Investigación y Desarrollo  
Diciembre de 2016

# CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	3
1 PRINCIPALES ASPECTOS ASOCIADOS A LA DETERMINACIÓN DE LAS TARIFAS .....	7
2 HERRAMIENTAS PARA CONSULTAR LAS TARIFAS DE SERVICIOS FINANCIEROS .....	9
2.1 SIMULADOR DE LAS TARIFAS DE SERVICIOS FINANCIEROS .....	10
2.2 MOTOR DE BÚSQUEDA DE TARIFAS DE SERVICIOS FINANCIEROS .....	11
2.3 HERRAMIENTA PARA CONSULTAR TASAS DE INTERÉS .....	11
2.4 TABLAS COMPARATIVAS EN PERIÓDICOS .....	13
3 ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR FINANCIERO (IPCF) .....	20
4 GENERALIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TARIFAS DE LOS PRODUCTOS MÁS UTILIZADOS POR LOS COLOMBIANOS .....	33
4.1 CUENTAS DE AHORRO .....	33
4.2 TARJETAS DE CRÉDITO .....	43
4.3 CUENTAS CORRIENTES .....	51
4.4 CAJEROS .....	64
4.5 BANCA POR INTERNET .....	74
4.6 GIROS .....	78
5 CONCLUSIONES .....	81
ANEXO 1: DESCRIPCIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO .....	84

## INTRODUCCIÓN

Con el fin de impulsar el acceso al sistema financiero a través de productos de ahorro, la Ley 1793 del 7 de julio de 2016, dictó normas en materia de costos de los servicios financieros, como un mecanismo de protección a los consumidores financieros y al mismo tiempo fomentar la inclusión financiera en el país. A partir de esta ley, los clientes de las entidades financieras<sup>1</sup> podrán disponer de la totalidad del dinero que tengan depositado en sus cuentas de ahorros o depósitos electrónicos, sin tener la obligación de mantener un saldo mínimo, así los ahorradores podrán tener la disponibilidad completa de sus fondos.

Adicionalmente, las entidades financieras solo podrán cobrar costos financieros y/o transaccionales por los primeros 60 días de inactividad<sup>2</sup> y/o ausencia de movimientos financieros. Es decir, las entidades financieras no podrán cobrar cuotas de manejo a aquellas cuentas inactivas. Al mismo tiempo, se prohíbe el cobro retroactivo cuando el titular de la cuenta realice nuevos depósitos o movimientos que activen cuenta. Con esta medida se pretende frenar el endeudamiento de los usuarios de dichas cuentas y de esta manera proteger los ahorros de los colombianos en el sistema financiero.

Por su parte, las entidades financieras deberán reconocer a los ahorradores una tasa de interés remuneratoria mínima en cada una de las cuentas de ahorro, independientemente del monto depositado. Con estas medidas se pretende defender los intereses de los consumidores financieros y lograr un balance entre los agentes tanto de la oferta como de la demanda del sistema financiero.

En línea con lo anterior, un fácil y confiable acceso a productos financieros formales aumenta la probabilidad de los colombianos a vincularse a la banca. Por tal razón, la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) con el fin de preservar la estabilidad, seguridad y confianza del sistema financiero tiene por objetivo informar y dar cumplimiento a los aspectos relacionados en la Ley 1793 de 2016, debido a que las entidades destinatarias deberán informar a los consumidores financieros respecto de dichas disposiciones (Carta Circular 46 de 2016).

<sup>1</sup> Entidades autorizadas para captar recursos del público a través de cuentas de ahorro y/o depósitos electrónicos.

<sup>2</sup> Se define la inactividad como la no realización de alguna operación en la cuenta, y como "operación" cualquier movimiento de depósito, retiro, transferencia y en general cualquier débito o crédito que afecte a la cuenta de ahorros, con excepción de los créditos o débitos que la institución financiera realice, con el fin de abonar intereses o cobrar costos financieros y/o transaccionales.

En línea con lo anterior, con el propósito de acompañar a los usuarios del sistema en la selección de productos y/o servicios que mejor se adapten a sus necesidades, la SFC ha desarrollado diferentes herramientas de consulta de información de precios de los servicios ofrecidos por los establecimientos de crédito, mecanismos que son provistos a través de diferentes medios como las sucursales físicas de las entidades, internet y periódicos.

Vale la pena mencionar que uno de los elementos con que cuentan los consumidores financieros para realizar consultas acerca de las tarifas de los servicios financieros, es el simulador de tarifas de la SFC, dado que permite estimar el valor aproximado que el consumidor puede pagar por el uso de los servicios asociados a la cuenta de ahorros y las tarjetas de crédito, según las características de uso que quiera definir. Adicionalmente, la SFC publica tablas comparativas en la página de internet y en los principales periódicos del país, con una periodicidad mensual y trimestral, respectivamente.

De acuerdo con la información reportada al 31 de diciembre de 2016 por los establecimientos de crédito, este informe de tarifas hace un seguimiento periódico del comportamiento semestral de los precios que cada uno de ellos cobra a sus clientes por los productos y servicios más representativos. A lo largo del presente informe se analiza por producto y entidad los principales cambios observados en los precios a través de la variación semestral de las tarifas para los servicios asociados a los productos de cuentas de ahorro, cuentas corrientes y tarjetas de crédito.

Adicionalmente, a través del Índice de Precios al Consumidor Financiero (IPCF) construido por la SFC, se muestra la tendencia histórica de los precios de productos y servicios financieros de forma agregada dado que representa la variación en los precios a partir de la cantidad de productos presentes en el sistema, la frecuencia de uso y sus tarifas asociadas.

En la última sección, se exponen las conclusiones, acompañadas de un anexo donde se presenta la estructura de negocio de cada establecimiento de crédito a partir de sus operaciones activas, pasivas y su estado de resultados.

## MARCO NORMATIVO APLICADO A LAS TARIFAS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

El marco normativo asociado a las tarifas de los servicios financieros se enfoca principalmente en la información que las entidades financieras deben suministrar a los consumidores, con el fin que éstos cuenten con elementos de evaluación suficientes para adoptar las decisiones que les correspondan. Las normas que componen este marco son las siguientes:

**Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (artículo 97):** Establece que las entidades vigiladas tienen la obligación de suministrar toda la información necesaria a los consumidores financieros para lograr la mayor transparencia en sus operaciones.

**Ley 1328 del 2009:** Esta ley impone a las entidades el deber de comunicar a los consumidores sus derechos y obligaciones, así como los mecanismos de protección del consumidor financiero. De esta forma, el cliente debe disponer de información clara y oportuna frente a la relación contractual que mantiene con su entidad, los términos y condiciones del producto o servicio, al igual que los precios, tarifas y tasas de interés de los mismos.

En particular, en el artículo 9 establece el contenido mínimo de la información suministrada al consumidor, de forma tal que le permita la adecuada comparación entre las distintas opciones de productos o servicios ofrecidos en el mercado. A su vez, en el párrafo 3 del mismo artículo, impone la obligación para la SFC de publicar con periodicidad trimestral, en periódicos de amplia circulación nacional y regional, y de forma comparada, el precio de los productos y servicios que son ofrecidos por las entidades de manera masiva.

**Ley 1430 de 2010 (artículo 63):** Señala que la SFC debe implementar un esquema de seguimiento a la evolución de las tarifas o precios en los mercados atendidos por las entidades vigiladas y reportar los resultados de su evaluación, de forma semestral, al Gobierno Nacional. En virtud de lo establecido en esta disposición, el primer reporte de seguimiento a las tarifas de los servicios financieros fue remitido al Ministerio de Hacienda y Crédito Público al cierre del primer semestre de 2011.

**Decreto 4809 de 2011:** Dicta los principios que las instituciones financieras deben observar para la fijación, difusión y publicidad de las tarifas y precios de los productos y servicios que ofrecen al público.

**Circular Externa 012 de 2012:** Imparte instrucciones relacionadas con las normas y principios que deben observarse para la fijación, difusión y publicidad de las tarifas y precios de los productos y servicios financieros y definen las especificaciones acerca del reporte anual de costos totales, el contenido del paquete básico y las ventas atadas.

**Ley 1748 del 2014:** Esta ley establece la obligación de brindar información transparente de los servicios financieros con el fin de facilitar la toma de decisiones del consumidor financiero. De esta manera, las entidades financieras deben informar a sus clientes la tasa efectivamente pagada o recibida por sus productos.

**Circular Externa 023 de 2016:** Imparte instrucciones relacionadas con el Valor Total Unificado (VTU) de operaciones activas y pasivas, con la oferta de servicios básicos y con el Reporte Anual de Costos Totales (RACT).

**Ley 1793 de 2016:** Dicta normas en materia de costos de los servicios financieros, como un mecanismo de protección a los consumidores financieros. En particular, los clientes podrán disponer de todo el dinero que tienen depositado en sus cuentas de ahorros o depósitos electrónicos, sin tener la obligación de mantener un saldo mínimo. Adicionalmente, en cuentas de ahorros sólo podrán cobrar costos financieros y/o transaccionales por los primeros sesenta días de inactividad y/o ausencia de movimientos financieros por parte del usuario. Al mismo tiempo, las entidades autorizadas para captar recursos del público tendrán la obligación de reconocer a los usuarios una tasa de interés remuneratoria mínima en todas las cuentas de ahorro, para cualquier nivel de depósito.

**Carta Circular 46 de 2016:** Informa los aspectos relacionados con el cumplimiento de la Ley 1793 de 2016, la SFC reitera el deber que le asiste a las entidades destinatarias de dar estricto cumplimiento de la citada ley.

# 1 PRINCIPALES ASPECTOS ASOCIADOS A LA DETERMINACIÓN DE LAS TARIFAS

Dentro del proceso de fijación de las tarifas de los servicios financieros intervienen un conjunto amplio de variables y consideraciones. Las entidades establecen los costos siguiendo políticas y características propias de negocio, haciendo de la fijación de tarifas un proceso heterogéneo, particular y por tanto no generalizado. A continuación se presentan algunos parámetros comunes para caracterizar la forma en que se determinan los costos de los servicios financieros que se transmiten a los consumidores finales.

**Costos operativos:** Uno de los primeros factores evaluados al momento de determinar las tarifas corresponde a la estimación de los costos en que incurren las entidades para la generación y prestación del producto y/o servicio. Dentro de estos cálculos se evalúa, por ejemplo, el uso de los canales de distribución, los instrumentos o medios para la realización de las operaciones (tarjeta crédito, débito, dinero en efectivo, entre otros), además de los criterios de seguridad y calidad que deben tener las entidades para el manejo de la información de los clientes.

**Inversiones tecnológicas y físicas:** Si bien las inversiones en tecnología y en planta física pueden influir en la determinación de las tarifas de los servicios prestados, no necesariamente el valor de las inversiones se transmite directamente al cliente final a través de los cobros por servicios, ya que múltiples entidades financian parte de éstas a través de diferentes mecanismos.

De igual manera, se resalta que en muchos casos las estrategias enfocadas al mejoramiento de las plataformas tecnológicas y de los servicios virtuales por lo general buscan sustituir las inversiones en planta física. Sin embargo esto depende de la estrategia comercial de cada entidad.

**Servicios de terceros:** Con el objetivo de incrementar la cobertura en la prestación de sus servicios, algunas entidades hacen uso de redes de otros proveedores, como es el caso de las redes de pago de bajo valor<sup>3</sup>. La utilización de estas plataformas tiene un costo para la entidad financiera que podría transferirse al cliente final. De esta forma, el consumidor financiero ve incrementada su capacidad para tener acceso a los servicios

<sup>3</sup> La función de las administradoras de Sistemas de Pago de Bajo Valor (SPBV), consiste en facilitar la recepción, procesamiento, transmisión, compensación y/o liquidación de órdenes de transferencia y recaudo. En estos sistemas se encuentran los administradores de las franquicias de las tarjetas VISA y MASTERCARD, así como el servicio de cajeros automáticos de Servibanca.

financieros, pero la mayoría de veces, con un costo superior al que tendría al hacer uso de la red propia de la entidad a la cual pertenece.

**Segmentación:** Es una estrategia comercial basada en la segmentación de la población, que puede ser a partir de los niveles de ingreso o los perfiles de consumo y/o de riesgo. En este sentido, la oferta de productos realizada por las entidades se presenta de forma diferente según el tipo de segmento. Esta división entre grupos poblacionales ha motivado la creación de servicios agrupados en paquetes, a partir de las necesidades de cada segmento.

**Incentivos:** Los incentivos son un factor fundamental en el nivel de las tarifas que se cobra a cada usuario. En este sentido, un consumidor financiero que utilice de forma exclusiva los productos ofrecidos por su entidad puede recibir beneficios, como la reducción e incluso la eliminación, de los cobros asociados a éstos.

Estos estímulos también se relacionan con el tipo de negocio desarrollado por cada entidad financiera. De esta forma, entidades que se han enfocado en el impulso de canales tecnológicos promueven que los servicios sean utilizados a través de estos sistemas y así disminuir los trámites que requieran la presencia física del cliente en una sucursal de la entidad.

Asimismo, las tarifas sirven como mecanismo para desincentivar la utilización de productos y canales que resultan más costosos para la entidad. Este es el caso de los talonarios y la realización de operaciones en oficinas, cuyos cobros se han venido aumentando gradualmente con el objetivo de reducir su uso y motivar a la población a sustituirlos por otros que ofrece la entidad.

**Fidelidad:** Algunas entidades orientan las estrategias de incentivos para premiar a los clientes más fieles y a los que mejor uso hagan de los canales de servicio. De esta forma, a partir del tiempo de permanencia del cliente dentro de la entidad, pueden desarrollarse beneficios en las características propias de los productos, como tasas, plazos y montos, entre otros o en las tarifas que se cobran por éstos. Por otra parte, también pueden otorgarse descuentos en las tarifas que se cobran por algunos productos financieros, como una estrategia para atraer, aumentar o simplemente conservar su conjunto de clientes.



**Mecanismos de cobro:** La forma de cobro de las tarifas por servicios financieros es diferente entre las entidades financieras según el tipo de producto y las características propias de su prestación. Mientras unas entidades cobran una tarifa por cada servicio que prestan, otras han decidido hacer un cobro único por tipo de cliente que cubra todos los servicios que éste recibe, ya sea por una base total fija o la combinación de una base fija y una adición variable en función del uso que el cliente haga de sus productos. Esta iniciativa consolidada le ofrece mayor claridad al cliente sobre el costo real de sus transacciones.

Adicionalmente, algunas entidades asignan las tarifas de acuerdo con el tipo de plataforma o mecanismo que se utilice para la prestación de los servicios financieros. Por ejemplo, algunas entidades cobran una tarifa única por la utilización de servicios en internet que cubre todas las operaciones que se realicen a través de la plataforma tecnológica destinada para este fin.

**Ajuste de tarifas:** Después de implementar el producto, las entidades financieras hacen revisiones periódicas de la mayor parte de las tarifas cobradas por los servicios financieros para ajustarlas a las condiciones del mercado y de la economía. Por lo general, las entidades financieras hacen revisiones mensuales y trimestrales para incorporar gradualmente los resultados de las principales variables económicas. Así, por ejemplo, en las revisiones mensuales se evalúa el comportamiento de la inflación, mientras en las trimestrales y anuales se tienen en cuenta variables como la evolución de la tasa de interés bancario corriente (TIBC)<sup>4</sup>. Cabe resaltar que cualquier modificación en las tarifas de los servicios que presta la entidad financiera debe ser informada con anterioridad a los consumidores financieros/ clientes.

## 2 HERRAMIENTAS PARA CONSULTAR LAS TARIFAS DE SERVICIOS FINANCIEROS

La SFC trabaja de forma permanente para brindar herramientas a los consumidores financieros para que dispongan de información clara y comparable, en particular sobre todo lo relacionado con los precios de los productos y servicios financieros. De esta

<sup>4</sup> Certificada por la SFC trimestralmente para la modalidad de crédito de consumo y ordinario (01 de julio al 30 de septiembre 2016: 21.34%) y anualmente para microcrédito y consumo de bajo monto (01 de octubre de 2015 al 30 de septiembre 2016: 35.42% para microcrédito y 34.77% para consumo de bajo monto).

manera, la SFC a través de su página de internet presenta al público distintos reportes relacionados con tarifas de servicios financieros, entre los que se encuentran:

## 2.1 SIMULADOR DE LAS TARIFAS DE SERVICIOS FINANCIEROS<sup>5</sup>

A partir del año 2013 la SFC publica el simulador de tarifas de servicios financieros, herramienta que fue diseñada en conjunto con el Banco Mundial (BM) como un mecanismo de difusión de información y de educación a los consumidores financieros.

La herramienta diseñada permite por una parte personalizar las consultas de tarifas y comparar productos y servicios financieros<sup>6</sup>, al tiempo que brinda información sobre los puntos de atención de los establecimientos de crédito en todo el territorio nacional, específicamente oficinas y corresponsales bancarios. El funcionamiento de estas herramientas se describe a continuación:

**Personalice su consulta de tarifas<sup>7</sup>:** Con esta aplicación los consumidores financieros disponen de una herramienta que les permite estimar el valor aproximado que pueden llegar a pagar por el uso de los servicios asociados a la cuenta de ahorros y las tarjetas de crédito, según las características de uso que quieran definir.

Para hacer uso de esta aplicación los usuarios deben seleccionar el producto de su interés, el número de veces que considera que utilizará el servicio durante un mes y finalmente seleccionar las entidades que desea comparar. Con los resultados que arroja el simulador los usuarios pueden verificar el valor que corresponde a la cuota de manejo de su producto y a las tarifas adicionales que se derivan del uso de los servicios ofrecidos por los establecimientos de crédito.

Esta información puede verse en forma de tablas y gráficas, al tiempo que cuenta con la opción de impresión y de descarga. Adicionalmente, esta aplicación cuenta con un video en el que se presenta de forma ilustrativa la manera en que se puede hacer uso del simulador.

<sup>5</sup> El ingreso a esta herramienta puede realizarse a través del siguiente vínculo: [Simulador de tarifas de servicios financieros](#).

<sup>6</sup> En la actualidad el simulador presenta los principales servicios asociados a cuentas de ahorro y tarjetas de crédito, con base en el reporte de los Establecimientos de Crédito.

<sup>7</sup> El ingreso a esta herramienta puede realizarse a través del siguiente vínculo: [Personalice su consulta de tarifas](#).

**Oficinas y corresponsales bancarios en Colombia<sup>8</sup>:** Mediante esta herramienta los consumidores financieros pueden conocer la presencia de los establecimientos de crédito en cada uno de los municipios del país, siendo este uno de los principales factores que se evalúan al momento de hacer uso de los servicios ofrecidos por las entidades.

Esta aplicación cuenta con dos opciones de búsqueda, puede consultarse la información por departamento a través del mapa o puede realizarse una consulta más específica a través de un cuadro de filtros que se registra en el costado izquierdo de la aplicación y que permite realizar la consulta por departamento, municipio y/o entidad. Los resultados de la búsqueda arrojan el número de oficinas y de corresponsales bancarios, al tiempo que presentan un enlace a la sección en la página de internet de cada entidad donde se puede consultar la dirección exacta de sus puntos de atención.

## **2.2 MOTOR DE BÚSQUEDA DE TARIFAS DE SERVICIOS FINANCIEROS<sup>9</sup>**

Adicional al simulador de tarifas de servicios financieros, en el que se registran los precios por el uso de los principales servicios asociados a las cuentas de ahorro y las tarjetas de crédito, la SFC tiene a disposición del público en general un motor de búsqueda de tarifas con los distintos servicios ofrecidos por los establecimientos de crédito. En esta aplicación se encuentra la información de tarifas detallada por entidad, producto y servicio y presenta información histórica mensual. La fuente de información corresponde a la reportada por los establecimientos de crédito.

Otras opciones a las que se tiene acceso mediante el uso de esta herramienta, es la posibilidad de descargar en un formato de Excel toda la información remitida por los diferentes tipos de establecimientos de crédito, como son los bancos, las corporaciones financieras, las compañías de financiamiento y las cooperativas financieras. Asimismo permite ordenar los resultados arrojados por la búsqueda, para que el consumidor financiero pueda identificar de manera sencilla las entidades que ofrecen las menores tarifas para el servicio seleccionado.

## **2.3 HERRAMIENTA PARA CONSULTAR TASAS DE INTERÉS<sup>10</sup>**

Desde el año 2014 en la página de internet de la SFC está disponible una aplicación para consultar las tasas de interés de los créditos y de los depósitos de ahorro. Mediante este

<sup>8</sup> El ingreso a esta herramienta puede realizarse a través del siguiente vínculo: [Oficinas y corresponsales bancarios en Colombia](#).

<sup>9</sup> El ingreso a esta herramienta puede realizarse a través del siguiente vínculo: [Tarifas de servicios financieros de los establecimientos de crédito](#)

<sup>10</sup> El ingreso a esta herramienta puede realizarse a través del siguiente vínculo: [Tasas de interés](#)

mecanismo los consumidores financieros tienen la posibilidad de conocer las tasas promedio que aplican para los productos de crédito y ahorro a diferentes plazos, al tiempo que les permite comparar entre entidades y seleccionar aquella que se adapte mejor a sus necesidades.

Para las tasas de interés promedio activas, que son las que cobran los establecimientos de crédito por los préstamos que otorgan, se presenta información discriminada por plazos para los créditos de consumo, las tarjetas de crédito, los microcréditos y los créditos comerciales. Estos últimos se presentan divididos entre créditos ordinarios, preferenciales, de tesorería, tarjetas de crédito empresariales y sobregiros en cuentas corrientes.

Por otra parte, para el caso particular de los créditos de vivienda se presenta la información de tasas de interés promedio, la cual está discriminada según la destinación (si es para construcción o para adquisición) y por tipo de unidad de liquidación (si se ofrecen en Unidades de Valor Real (UVR) o pesos).

En cuanto a las tasas de interés pasivas, que son las que pagan los establecimientos de crédito a sus depositantes por los fondos mantenidos en sus cuentas, en este aplicativo pueden consultarse las tasas de interés promedio que aplican las entidades sobre las cuentas de ahorro y los CDT. Dentro de lo que presenta para los depósitos de ahorro, se registran las tasas de interés efectivas anuales en las cuentas activas e inactivas, así como las que se reconocen a las cuentas de Ahorro para el Fomento a la Construcción (AFC).

Para los CDT se presentan los rendimientos promedio que se reconocen sobre los ahorros que se mantienen durante un periodo de tiempo fijo, ya sea un mes, un trimestre o por un periodo superior a un año. Sobre este punto, cabe mencionar que la SFC también dispone de un convertidor de tasas de interés efectivas anuales a mensuales o diarias, a través del cual los usuarios pueden estimar el monto del interés que le reconocen en un período inferior a un año<sup>11</sup>.

---

<sup>11</sup> Este simulador de conversión está disponible en [Consumidor Financiero](#).

## 2.4 TABLAS COMPARATIVAS EN PERIÓDICOS

Desde el tercer trimestre de 2010, y de acuerdo con lo establecido en la Ley 1328 de 2009 la SFC publica trimestralmente en periódicos de amplia circulación nacional y regional, las tarifas de los principales servicios de los productos financieros más utilizados por los colombianos y que corresponden a las cuentas de ahorro y a las tarjetas de crédito. Esta información permite comparar de manera individual la tarifa de los servicios ofrecidos por los establecimientos de crédito, permitiendo que el consumidor financiero cuente con herramientas suficientes para elegir a la entidad financiera que mejor se ajuste a sus necesidades. Sin perjuicio de lo anterior, mensualmente la SFC publica esta misma información en la página de internet<sup>12</sup>.

En los recuadros 1 y 2 se presentan los servicios registrados en las tablas comparativas para cada uno de los productos con datos a diciembre de 2016.

---

<sup>12</sup> [Comparativo de las principales tarifas de los establecimientos de crédito.](#)

## Recuadro 1. Tabla comparativa para cuentas de ahorro

Teniendo en cuenta el uso masivo de las cuentas de ahorro por parte de los colombianos, se delimitaron los servicios más utilizados y los canales mediante los cuales se efectúa el mayor número de transacciones. Los rubros que se presentan en la tabla comparativa para el caso de las cuentas de ahorro son los siguientes:

**Cuota de manejo por la cuenta de ahorros:** Monto que corresponde al servicio de manejar y administrar una cuenta de ahorro. Indica también la periodicidad de cobro.

**Costo del talonario para el manejo de la cuenta de ahorros:** Registra el valor correspondiente a la expedición de un talonario o libreta. Indica también el número de volantes del talonario.

**Cuota de manejo por la tarjeta débito de la cuenta de ahorros:** Registra el valor del servicio de manejar y administrar una tarjeta débito de la cuenta de ahorros y que corresponde a la cuota cobrada periódicamente por su utilización. Indica también la periodicidad de cobro.

**Costo por consignación nacional en oficina diferente a la de radicación de la cuenta:** Registra el valor correspondiente al servicio por consignaciones realizadas en oficinas de plazas diferentes a la de radicación de la cuenta de ahorro.

**Costo fijo consulta de saldo en cajero de la entidad:** Registra el valor correspondiente al servicio de suministrar el valor del saldo de la cuenta en red propia.

**Costo por retiros en cajero de la entidad:** Registra el valor correspondiente al servicio de suministrar dinero en efectivo en red propia.

**Costo por transferencia en cajero a diferente titular de la entidad:** Registra el valor correspondiente al servicio de trasladar dinero entre cuentas de diferente titular que sean clientes de la misma entidad en red propia.

**Costo consulta de saldo en cajero de otra entidad:** Registra el valor correspondiente al servicio de suministrar el valor del saldo de la cuenta a través de otras redes.

**Costo por retiros de efectivo en cajero de otra entidad:** Registra el valor correspondiente al servicio de suministrar dinero en efectivo a través de otras redes.

**Costo de pagos a terceros en cajero de otra entidad:** Registra el valor del servicio de autorización de pagos a terceros a través de otras redes.

**Costo fijo por acceso a internet:** Registra el valor correspondiente al ingreso a la página de internet para utilizar los servicios allí ofrecidos.

**Consulta de saldo por internet:** Registra el valor correspondiente al servicio de suministrar el valor del saldo de la cuenta, a través de la página de internet.

**Costo por transferencia por internet a cuentas de diferente titular de la entidad:** Registra el valor correspondiente al servicio de trasladar dinero entre cuentas de diferentes titulares que sean clientes de la misma entidad, a través de la página de internet.

**Costo por pagos a terceros por internet:** Registra el valor del servicio de autorización de pagos a terceros, a través de la página de internet.

## Publicación de tarifas – Cuentas de ahorro – Diciembre de 2016

ENTIDADES \ TARIFAS		Cuota de Manejo				Costo del talonario para el manejo de la cuenta de ahorros		Consulta de saldo			Retiros		Transferencias a cuentas de diferente titular de la entidad		Pagos a terceros		Costo por consignación nacional en oficina diferente a la de radicación	Costo fijo por acceso a internet
		Cuenta de ahorros		Tarjeta débito de la cuenta de ahorros				Cajero de la entidad	Cajero de otra entidad	Internet	Cajero de la entidad	Cajero de otra entidad	Cajero de la entidad	Internet	Cajero de otra entidad	Internet		
		Valor de la cuota	Forma de cobro	Valor de la cuota	Forma de cobro	Valor del talonario	N° de volantes	Valor de la consulta	Valor de la consulta	Valor de la consulta	Valor del retiro	Valor del retiro	Valor de la transferencia	Valor de la transferencia	Valor del pago	Valor del pago	Valor del cobro	Valor del acceso
Bancos	Banco Agrario de Colombia S.A.			\$ 7,300	M.A.	\$ 83,025	20	\$ 1,400	\$ 4,500		\$ 1,400	\$ 4,500						
	Banco Caja Social S.A.	\$ 7,946	M.A.			\$ 86,072	20		\$ 4,500			\$ 4,500					\$ 13,166	
	Banco Comercial Av Villas S.A.	\$ 6,148	M.V.	\$ 11,100	M.A.	\$ 104,052	20	\$ 1,400	\$ 8,500		\$ 1,400	\$ 4,750	\$ 1,400		\$ 8,500		\$ 12,992	
	Banco Compartir S.A.			\$ 4,500	M.A.	\$ 15,000	10	\$ 2,500	\$ 4,565		\$ 1,300	\$ 4,565						
	Banco Coomeva S.A.	\$ 0		\$ 9,500	M.A.	\$ 46,400	20	\$ 1,900	\$ 4,500	\$ 0	\$ 1,500	\$ 4,500		\$ 1,392	\$ 4,484	\$ 1,193	\$ 9,280	\$ 0
	Banco Cooperativo Coopcentral			\$ 5,000	M.V.	\$ 47,000	30		\$ 4,500		\$ 1,500	\$ 4,500		\$ 1,150			\$ 8,000	
	Banco Corpbanca Colombia S.A.	\$ 10,300	T.A.	\$ 10,300	M.A.	\$ 81,974	20	\$ 2,000	\$ 4,400		\$ 2,000	\$ 4,400	\$ 2,000		\$ 4,400	\$ 1,055	\$ 15,805	
	Banco Davivienda S.A.			\$ 11,000	M.A.	\$ 91,150	20		\$ 4,800			\$ 4,800			\$ 4,800		\$ 13,000	
	Banco de Bogota			\$ 10,200	M.A.	\$ 75,168	15	\$ 1,400	\$ 4,500		\$ 1,400	\$ 4,500	\$ 1,400		\$ 4,500		\$ 12,992	
	Banco de las Microfinanzas Bancamia S.A.			\$ 3,700	M.A.				\$ 3,200			\$ 3,200			\$ 3,200		\$ 4,000	
	Banco de Occidente			\$ 10,550	M.A.	\$ 61,422	30	\$ 1,400	\$ 3,700		\$ 1,400	\$ 4,350	\$ 1,400		\$ 4,550		\$ 12,992	
	Banco Falabella S.A.			\$ 8,500	M.V.			\$ 0	\$ 4,400	\$ 0	\$ 0	\$ 4,400		\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
	Banco Finandina S.A.					\$ 71,000	3		\$ 4,200	\$ 0		\$ 4,200						\$ 0
	Banco GNB Sudameris			\$ 0					\$ 4,350	\$ 0		\$ 4,350		\$ 0	\$ 4,350	\$ 0	\$ 0	\$ 0
	Banco Mundo Mujer S.A.			\$ 5,000	M.A.				\$ 3,800			\$ 3,800						
	Banco Multibank S.A.			\$ 10,000	M.A.				\$ 4,500			\$ 4,500			\$ 4,500			
	Banco Pichincha S.A.			\$ 9,900	M.A.				\$ 3,950			\$ 4,250					\$ 2,900	
	Banco Popular S.A.	\$ 9,280	M.V.	\$ 9,900	M.A.	\$ 75,400	20	\$ 1,400	\$ 4,223		\$ 1,400	\$ 4,223	\$ 1,400	\$ 1,400	\$ 4,223		\$ 13,224	
	Banco Procredit Colombia S.A.			\$ 7,500	M.A.	\$ 5,000	45	\$ 0	\$ 3,965		\$ 0	\$ 3,965	\$ 0	\$ 0	\$ 3,965	\$ 0		
	Banco Santander de Negocios Colombia S.A.													\$ 1,000		\$ 4,000		\$ 100,000
	Banco WWB S.A.																	
	Bancolombia S.A.			\$ 10,600	M.A.	\$ 73,800	20		\$ 4,440			\$ 4,440						\$ 9,700
	BBVA Colombia			\$ 10,200	M.A.	\$ 92,568	20	\$ 1,350	\$ 4,350		\$ 1,350	\$ 4,350	\$ 1,820		\$ 4,350		\$ 13,920	
	Citibank-Colombia			\$ 10,200	M.A.				\$ 4,330		\$ 1,250	\$ 4,330			\$ 4,330		\$ 6,200	
	Colpatria Red Multibanca					\$ 120,000	20		\$ 4,565			\$ 4,565						
CFI	Corficolombiana S.A.																	
CF	Coltefinanciera S.A.			\$ 7,000	M.V.	\$ 30,000	25		\$ 4,300			\$ 4,300						
	Financiera Juriscoop S.A.			\$ 8,640	M.V.			\$ 2,000	\$ 4,500		\$ 2,000	\$ 4,500		\$ 500				
	Financiera Pagos Internacionales S.A.	\$ 3,000	M.A.														\$ 3,000	
	Giros & Finanzas Compañía de Financiamiento Colombia			\$ 5,500	M.V.				\$ 3,200			\$ 4,157					\$ 8,950	
COOP	Confiar Cooperativa Financiera			\$ 6,000	M.V.	\$ 35,000	30		\$ 3,400			\$ 3,400			\$ 3,400			
	Coofinep Cooperativa Financiera			\$ 4,500	M.A.	\$ 40,000	30		\$ 4,530			\$ 4,530					\$ 1,060	
	Cooperativa Financiera Cotrafa			\$ 1,900	M.V.	\$ 4,000	25		\$ 1,400			\$ 1,400		\$ 1,740				
	Cooperativa Financiera de Antioquia C.F.A.			\$ 5,100	M.V.	\$ 40,000	30	\$ 1,450	\$ 4,450		\$ 1,450	\$ 4,450		\$ 2,350		\$ 2,350	\$ 9,500	
	JFK Cooperativa Financiera					\$ 35,000	30											

☐ No presta el servicio / no aplica  
 M.A. Mes anticipado  
 M.V. Mes vencido  
 T.A. Trimestre anticipado  
 CFI Corporaciones Financieras  
 CF Compañías de financiamiento  
 COOP Cooperativas financieras  
 Cifras en pesos



## Recuadro 2. Tabla comparativa para tarjetas de crédito

Las tarjetas de crédito son el producto más utilizado por los colombianos después de las cuentas de ahorro. Debido a que los principales servicios asociados a este producto son la administración de la tarjeta y los avances de efectivo, los rubros seleccionados para la publicación de la tabla comparativa para tarjetas de crédito son los siguientes:

**Tasa efectiva anual (Tarjeta de crédito):** Corresponde a un promedio ponderado de las tasas cobradas en las transacciones de compras y avances realizadas durante una semana respectiva.

**Cuota de manejo de la tarjeta de crédito VISA:** Registra el valor del servicio de manejar y administrar una tarjeta de crédito y que corresponde a la cuota cobrada periódicamente por su utilización. Indica también la periodicidad de cobro.

**Cuota de manejo de la tarjeta de crédito MASTERCARD:** Registra el valor del servicio de manejar y administrar una tarjeta de crédito MASTERCARD y que corresponde a la cuota cobrada periódicamente por su utilización. Indica también la periodicidad de cobro.

**Cuota de manejo de la tarjeta de crédito AMERICAN EXPRESS:** Registra el valor del servicio de manejar y administrar una tarjeta de crédito AMERICAN EXPRESS y que corresponde a la cuota cobrada periódicamente por su utilización. Indica también la periodicidad de cobro.

**Cuota de manejo de la tarjeta de crédito DINERS:** Registra el valor del servicio de manejar y administrar una tarjeta de crédito DINERS y que corresponde a la cuota cobrada periódicamente por su utilización. Indica también la periodicidad de cobro.

**Cuota de manejo de las tarjetas de crédito PROPIAS:** Registra el valor del servicio de manejar y administrar una tarjeta de crédito propia y que corresponde a la cuota cobrada periódicamente por su utilización. Indica también la periodicidad de cobro.

**Costo por avance en efectivo en oficina:** Registra el valor correspondiente a la comisión cobrada por cada anticipo de dinero en oficina.

**Costo por avance en efectivo cajeros propios:** Registra el valor correspondiente a la comisión cobrada por cada anticipo de dinero en red propia.

**Costo por avance en efectivo cajero otra entidad:** Registra el valor correspondiente a la comisión cobrada por cada anticipo de dinero a través de otras redes.

**Costo por avance con tarjeta de crédito por internet:** Registra el valor correspondiente a la comisión cobrada por cada anticipo de dinero, a través de la página de internet.

## Publicación de tarifas – Tarjetas de crédito – Diciembre de 2016

ENTIDADES \ TARIFAS		Tasa efectiva anual (tarjeta de crédito)	Cuota de manejo											Avances			
			VISA		MASTER CARD		AMERICAN EXPRESS		DINERS		TARJETAS PROPIAS			Oficina	Cajero de la entidad	Cajero de otra	Internet
			Valor de Tasa	Valor Cuota	Forma de Cobro	Valor Cuota	Forma de Cobro	Valor Cuota	Forma de Cobro	Valor Cuota	Forma de Cobro	Nombre de la tarjeta	Valor cuota	Forma de cobro	Valor del avance	Valor del avance	Valor del avance
Bancos	Banco Agrario de Colombia S.A.	23.89%	\$ 17,053	M.A.											\$ 4,500	\$ 4,500	
	Banco Caja Social S.A.	31.21%	\$ 54,300	T.A.	\$ 54,300	T.A.								\$ 6,550	\$ 4,050	\$ 4,500	
	Banco Comercial Av Villas S.A.	27.62%	\$ 60,150	T.A.	\$ 60,150	T.A.								\$ 8,000	\$ 6,600	\$ 4,770	\$ 5,452
	Banco Coomeva S.A.	24.31%	\$ 14,000	M.V.							"Tarjeta Coomeva"	\$ 10,000	M.V.	\$ 7,800	\$ 5,000	\$ 4,500	\$ 4,500
	Banco Cooperativo Coopcentral	26.58%	\$ 14,300	M.A.											\$ 4,500	\$ 4,500	
	Banco Corpbanca Colombia S.A.	32.19%	\$ 55,100	T.A.	\$ 55,100	T.A.								\$ 9,900	\$ 4,400	\$ 4,400	\$ 4,400
	Banco Davivienda S.A.	29.75%	\$ 60,000	T.A.	\$ 60,000	T.A.		\$ 71,400	T.A.	"Spring Step"	\$ 7,500	M.A.	\$ 9,400	\$ 4,800	\$ 4,800	\$ 4,800	
	Banco de Bogota	32.40%	\$ 57,000	T.A.	\$ 57,000	T.A.								\$ 9,500	\$ 4,500	\$ 4,500	
	Banco de Occidente	28.75%	\$ 58,450	T.A.	\$ 58,450	T.A.								\$ 9,280	\$ 4,500	\$ 4,550	
	Banco Falabella S.A.	32.59%			\$ 13,900	M.V.					"CMR Falabella"	\$ 17,900	M.V.	\$ 7,700	\$ 4,400	\$ 4,400	\$ 4,400
	Banco Finandina S.A.	31.21%	\$ 53,300	T.A.												\$ 4,200	
	Banco GNB Sudameris	31.53%	\$ 48,600	T.V.										\$ 4,100		\$ 4,350	\$ 0
	Banco Pichincha S.A.	32.10%	\$ 43,200	T.A.										\$ 10,000		\$ 4,300	
	Banco Popular S.A	26.17%	\$ 17,500	M.V.	\$ 17,500	M.V.								\$ 9,000	\$ 4,500	\$ 4,500	
	Bancolombia S.A.	31.90%	\$ 19,000	M.A.	\$ 19,000	M.A.	\$ 21,000	M.A.						\$ 9,400	\$ 4,440	\$ 4,440	
	BBVA Colombia	32.65%	\$ 54,700	T.A.	\$ 54,700	T.A.								\$ 9,900	\$ 4,350	\$ 4,350	\$ 4,350
	Citibank-Colombia	31.94%	\$ 19,500	M.A.	\$ 19,500	M.A.								\$ 12,000	\$ 4,460	\$ 4,460	
CF	Colpatria Red Multibanca	32.77%	\$ 59,900	T.A.	\$ 59,900	T.A.					"Fácil Codensa"	\$ 8,500	M.V.	\$ 10,900	\$ 4,565	\$ 4,565	\$ 4,565
	Financiera Juriscoop C.F.	31.13%	\$ 7,500	M.V.										\$ 4,500	\$ 4,500	\$ 4,500	
	Giros & Finanzas C.F.	32.30%									"La 14"	\$ 14,900	M.V.	\$ 7,900			
	Servicios Financieros S.A.	32.61%			\$ 15,600	M.V.					"Olimpica"	\$ 15,600	M.V.	\$ 6,900			
	Tuya S.A.	32.74%									"Tarjeta Éxito"	\$ 15,900	M.V.	\$ 9,900		\$ 4,440	
COOP	Confiar Cooperativa Financiera	23.73%			\$ 13,000	M.A.								\$ 1,500	\$ 3,900	\$ 3,900	

No presta el servicio / no aplica  
 M.A. Mes anticipado  
 M.V. Mes vencido  
 T.A. Trimestre anticipado  
 T.V. Trimestre vencido  
 CF Compañías de financiamiento  
 COOP Cooperativas financieras  
 Cifras en pesos

### 3 ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR FINANCIERO (IPCF)

#### Generalidades del IPCF

La Superintendencia Financiera proporciona herramientas a los consumidores para que dispongan de información clara y comparable frente a las opciones de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero. En este sentido, la SFC promueve la divulgación de información acerca de los precios de los servicios ofrecidos por las entidades vigiladas, para permitir que los usuarios conozcan el valor aproximado del uso de dichos servicios e identificar aquellas entidades que mejor se adaptan a sus necesidades.

De esta forma, además de los reportes que presenta la SFC relacionados con las tarifas de los servicios financieros y que fueron detallados en la sección anterior, la SFC diseñó en 2011 el IPCF con el objetivo de observar y presentar la evolución de los precios de los servicios financieros relacionados con los principales productos utilizados por los colombianos, específicamente cuentas de ahorro y tarjetas de crédito. En términos generales, el IPCF tiene el objetivo de medir a través del tiempo, los cambios en el costo del uso de las cuentas de ahorro y las tarjetas de crédito ofrecidas por los establecimientos de crédito, mediante el diseño de un índice que permita agregar en un solo indicador el comportamiento de diferentes variables.

Es importante señalar que el IPCF considera una canasta compuesta de un portafolio de productos y servicios relacionados con las cuentas de ahorro y las tarjetas de crédito. Para fines de este análisis se definió una canasta de referencia con información a diciembre de 2014<sup>13</sup>, a partir de la cual se mide la evolución de los precios, al comparar su valor periódico frente a su punto inicial.

De esta forma, la canasta que se utiliza en el IPCF se actualiza mensualmente y se fundamenta en tres componentes: precios, frecuencia de uso y número de productos financieros. En particular, la frecuencia de uso comprende el número de transacciones efectuadas por servicio a través de los canales de distribución de las entidades vigiladas: oficinas, cajeros propios, cajeros no propios e internet. Por su parte, el

<sup>13</sup> Durante el primer semestre de 2016, el 11° Informe de Tarifas, se realizó una revisión de la metodología de cálculo del IPCF de 2011, con el fin de reflejar de forma más adecuada la evolución de las tarifas de los servicios financieros, a partir de la cual se realizaron los siguientes ajustes: cambio de base de 2009 a 2014, inclusión de nuevas entidades y ajuste en la temporalidad de la información de transacciones.

número de productos corresponde al número total de cuentas de ahorro y de tarjetas de crédito vigentes durante el periodo evaluado.

La información reportada por las entidades a la SFC, insumo para la elaboración del IPCF, cuenta con periodicidades mensual y semestral, razón por la cual fue necesario contar con algunos supuestos para su construcción. En primer lugar, para capturar la información relacionada con el uso de los productos señalados, se tomó la información semestral de las transacciones efectuadas por los consumidores a través de los canales de distribución dispuestos por las entidades vigiladas, partiendo del supuesto de un comportamiento idéntico del número de transacciones en cada mes con el fin de mensualizar la información.

### **Canasta de productos y servicios financieros del IPCF**

La canasta de productos y servicios financieros<sup>14</sup> que se utiliza en el IPCF registra la composición del gasto agregado de los usuarios del sistema financiero por la utilización de las cuentas de ahorro y las tarjetas de crédito. Esto quiere decir que la canasta no hace referencia al gasto de un consumidor financiero representativo, sino que registra una participación del gasto consolidado de todos los consumidores financieros en cada uno de los servicios considerados en el índice.

Cabe mencionar que la distribución del gasto resulta de la ponderación de la cantidad de productos ofrecidos en el sistema y de su frecuencia de uso, multiplicado por la respectiva tarifa asociada con su utilización. Así mismo, los servicios financieros asociados que comprende el IPCF incluyen aquellos servicios con cargo fijo como la cuota de manejo de la cuenta de ahorros, las tarjetas débito y crédito y cargos variables que dependen de la frecuencia de uso del servicio tales como retiros, transferencias y avances, entre otros.

La Tabla 1 muestra la distribución de la canasta para diciembre de 2016, donde se observó que el producto más representativo fue la cuenta de ahorros aunque con una disminución frente a la participación observada en junio del mismo año. De esta forma, al agrupar los servicios y productos analizados, se observó que del total de gastos de los consumidores, el 67.24% correspondió a las cuentas de ahorro y el 32.76% restante fue explicado por las tarjetas de crédito.

---

<sup>14</sup> Los productos fueron agrupados en dos categorías, cuentas de ahorro y tarjetas de crédito. Los servicios asociados a las cuentas de ahorro correspondieron a consulta de saldos, retiros, pagos y transferencias en cajeros propios y de otra entidad, consulta por internet, la tarjeta débito y la administración de la cuenta de ahorros. Para las tarjetas de crédito, los servicios asociados fueron los correspondientes a la administración de la tarjeta de crédito, avances en efectivo, a través de oficinas, cajeros propios y de otra entidad y avances por internet.

**Tabla 1. Variaciones agregadas de las tarifas de los productos del IPCF  
(Jun2016- Dic2016)**

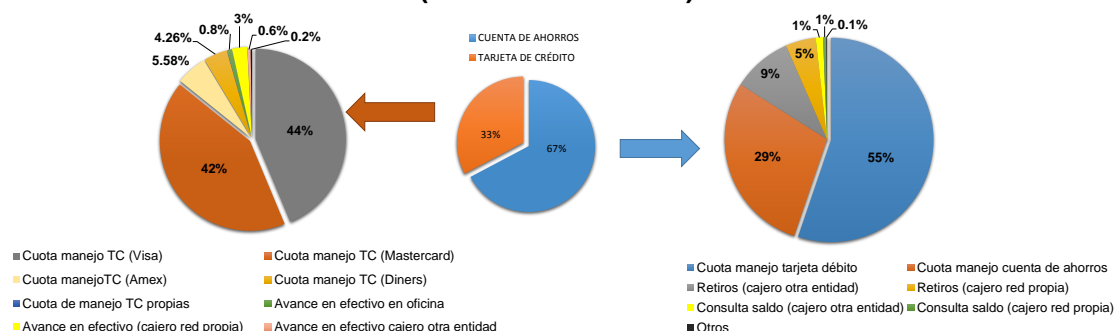
	VARIACIÓN	PARTICIPACIÓN
<b>CUENTA DE AHORROS</b>	<b>SEMESTRAL</b>	<b>67.24%</b>
Cuota de manejo por la cuenta de ahorros	-17.8%	19.4%
Cuota de manejo por la tarjeta débito de la cuenta de ahorros	-5.3%	37.1%
Costo fijo consulta de saldo en cajero de la entidad	6.7%	0.3%
Costo por retiros en cajero de la entidad	-6.1%	3.2%
Costo por transferencia en cajero a diferente titular de la entidad	0.0%	0.003%
Costo consulta de saldo en cajero de otra entidad	1.3%	0.8%
Costo por retiros de efectivo en cajero otra entidad	0.9%	6.3%
Costo de pagos a terceros en cajero otra entidad	1.7%	0.03%
Costo por transferencia por internet a cuentas de diferente titular de la entidad	0.0%	0.02%
Costo por pagos a terceros por internet	-16.8%	0.0%
<b>TARJETA DE CRÉDITO</b>	<b>SEMESTRAL</b>	<b>32.76%</b>
Cuota de manejo de la tarjeta de crédito VISA	1.8%	14.3%
Cuota de manejo de la tarjeta de crédito MASTERCARD	1.8%	13.8%
Cuota de manejo de la tarjeta de crédito AMERICAN EXPRESS	0.0%	1.8%
Cuota de manejo de la tarjeta de crédito DINERS	7.5%	1.4%
Costo por avance en efectivo en oficina	1.4%	0.3%
Costo por avance en efectivo cajeros propios	-7.7%	0.9%
Costo por avance en efectivo cajero otra entidad	1.0%	0.2%
Costo por avance con tarjeta de crédito por internet	2.0%	0.1%

En la misma tabla se muestra la variación semestral de las tarifas de los diferentes servicios entre junio y diciembre de 2016, discriminados entre cuenta de ahorro y tarjeta de crédito, además de la participación de cada servicio sobre el gasto agregado total, esto es, la sumatoria de la multiplicación de las tarifas asociadas a cada servicio por el número de cuentas o transacciones, según aplique. Los servicios que presentaron las disminuciones más representativas en las tarifas fueron los asociados a cuota de manejo por cuenta de ahorros, costo por retiros en cajeros de la entidad y costo por pagos a terceros por internet, los cuales en conjunto representaron la mayor participación dentro del gasto agregado y por ende su impacto en el índice fue significativo.

Durante el semestre de análisis se observó una disminución de 5.3% en las tarifas asociadas al manejo de la tarjeta débito, explicada principalmente por BCSC quien eliminó la cuota de \$10,500 por manejo de la tarjeta débito, además de disminuir el valor de la cuota de manejo por la cuenta de ahorros en \$6,206 y eliminar el costo de los retiros en cajero de la entidad. Adicionalmente Banagrario redujo la cuota de manejo de la tarjeta débito en \$2,495 además de eliminar el costo por pagos a terceros por internet. De forma que, al analizar la participación sobre el total de las cantidades, número de cuentas y transacciones, se encontró que estas dos entidades

representaron el 26.83% con lo cual la disminución sobre el total del índice fue significativo. Caso contrario ocurrió con Davivienda y AV Villas que durante el semestre incrementaron sus tarifas para cuota de manejo de la tarjeta débito de \$800 y \$740, respectivamente. Adicionalmente, Finamérica registró un incremento en el cobro por consulta de saldo en cajero de la entidad en \$1,300, variaciones que junto a una participación conjunta de las tres entidades de 17.5% en las cantidades, contrarrestaron parte de la disminución en el índice.

**Gráfica 1**  
**Composición del gasto agregado de los consumidores financieros**  
**(Diciembre de 2016)**



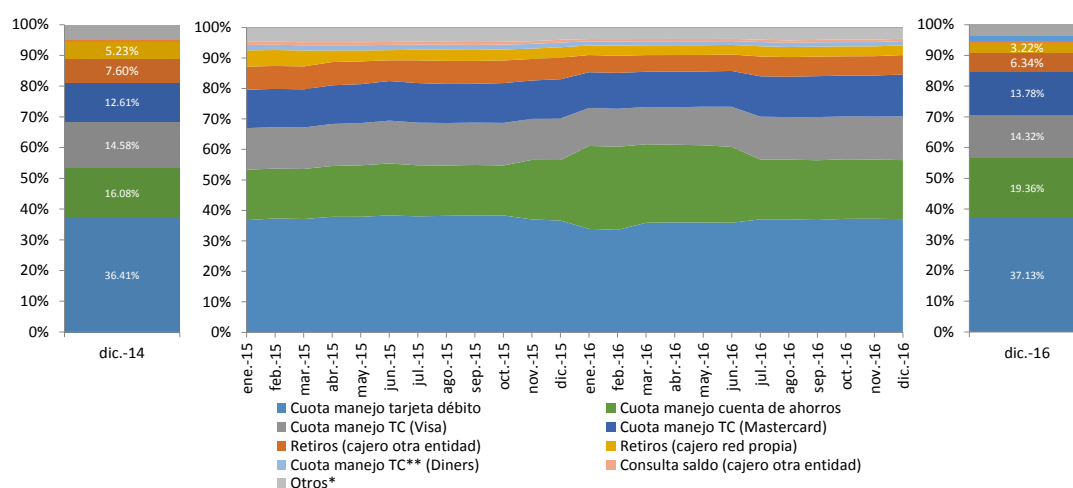
La mayor parte de los gastos de los consumidores financieros obedecieron al pago de cuotas de manejo de los productos evaluados. De esta forma, dentro del rubro de cuentas de ahorro, el 55.22% de la canasta correspondió a gastos por manejo de la tarjeta débito, al tiempo que dentro de las tarjetas de crédito, la cuota de manejo representó el 95.64%, participación resultado de la suma de la cuota de administración de todas las franquicias, dentro de las cuales el 43.72% fue Visa, 42.08% MasterCard, 5.58% American Express y 4.26% Diners.

Cabe resaltar que de acuerdo con esta clasificación de productos y servicios, el 87.82% de los gastos agregados de la canasta correspondió a cuotas de manejo, mientras que el porcentaje restante agrupa otro tipo de servicios, entre los que sobresalieron los retiros, las consultas de saldo, las transferencias, los avances y los pagos a terceros.

Por otra parte, debido a que el índice considera la evolución de los precios asociados a la canasta del consumidor, es importante evaluar la dinámica que ésta ha tenido desde el año que se tomó como punto de referencia (diciembre de 2014). En este sentido, se observó entre ese mes y diciembre de 2016 una redistribución en algunos de los componentes del gasto agregado. En particular, esta redistribución se presentó

principalmente en las cuentas de ahorro con el aumento en el gasto por cuota de manejo, el cual pasó de 16.08% en diciembre de 2014 a 19.38% en diciembre de 2016, explicada por un incremento en los precios y mayor número de cuentas de ahorro que afectó la participación del gasto de los diferentes productos dentro de la canasta. No obstante, si se observa la participación en el gasto total por cuota de manejo de la cuenta de ahorros del semestre anterior cuando se ubicó en 24.98%, la disminución en la misma obedeció a la modificación que hizo BCSC de reducir la tarifa de \$14,152 a \$7,946. La cuota de manejo de las tarjetas débito pasó de representar el 36.41% en diciembre de 2014 a 37.13% en diciembre de 2016, al tiempo que en el segmento de tarjetas de crédito, Visa disminuyó su participación dentro del total del gasto agregado en 26 pb, mientras que Mastercard la incrementó en 117pb, con una participación a diciembre de 14.32% y 13.78%, en su orden.

**Gráfica 2**  
**Variación en la composición del gasto agregado de los consumidores financieros**



\*(Cuota de manejo de TC propias, avance en cajero otra entidad, avance por internet, transferencias en cajero a diferente titular de la entidad, pagos a terceros en cajeros de otra entidad, consulta de saldo por internet, transferencias por internet, avance en efectivo (cajero red propia), consulta saldo (cajero red propia), cuota manejo TC (Amex), Costo por pagos a terceros por internet y avance en efectivo en oficina)

\*\*TC: Tarjetas de crédito.

Los resultados del IPCF a diciembre de 2016 señalaron que en el agregado las tarifas de los servicios financieros evaluados presentaron un incremento anual de 4.08%, inferior a la variación observada en el semestre anterior, debido principalmente a las disminuciones y eliminaciones en algunas tarifas relacionadas con la cuenta de ahorros por parte de entidades con participación importante dentro del mercado. Lo anterior no implica que no se hayan incrementado las tarifas relacionadas con cuentas de ahorro. Davivienda, AV Villas y Bancolombia fueron unos de los bancos con



participación importante en el mercado que registraron incrementos en tarifas relacionadas con el uso de las cuentas de ahorros del orden de \$800, \$740 y \$110, respectivamente. Adicionalmente, se presentó un aumento en las operaciones efectuadas sobre los distintos canales dispuestos tanto para las cuentas de ahorro como las tarjetas de crédito.

Evaluando por separado cada uno de los componentes que se tienen en cuenta en la construcción del índice de precios, correspondiente a la cantidad de productos presentes en el sistema financiero, la frecuencia de uso de los servicios y su tarifa asociada, se encontró que en el segundo semestre de 2016 el número de cuentas de ahorro y de tarjetas de crédito aumentó frente a junio del mismo año. Por una parte, el número de cuentas de ahorro pasó de 54.6 millones en junio de 2016 a 56.1 millones en diciembre de 2016, lo que equivale a un incremento de 2.66% semestral, inferior al registrado en igual periodo del año anterior (3.97%) y las tarjetas de crédito crecieron en 4.73% al pasar de 13.31 millones a 14.93 millones. En cuanto a las transacciones realizadas a través de los canales dispuestos por los establecimientos de crédito<sup>15</sup> se observó un aumento en el número total de operaciones frente al primer semestre de 2016, al pasar de 2,390 millones a 2,536 millones<sup>16</sup>.

Al analizar el IPCF es importante revisar la frecuencia de uso de cada uno de los servicios asociados a los productos financieros que se incluyen en éste. Dicha frecuencia corresponde al número de veces que las personas utilizan cada uno de los servicios financieros durante un mes. Según la última información remitida por las entidades vigiladas a la SFC, en el segundo semestre de 2016 se observó un aumento en las operaciones efectuadas a través de internet<sup>17</sup>, las cuales pasaron de un promedio mensual de 170.3 millones<sup>18</sup> a 196.0 millones.

## **Evolución del IPCF**

Durante la historia del IPCF se evidencia una caída significativa en los índices a finales de diciembre de 2011, la cual obedeció en buena parte a la reducción en las tarifas por concepto de retiros y avances de efectivo en cajeros tanto de red propia como de red no propia, como resultado de la expedición del Decreto 4809 de 2011. El efecto temporal de esta disminución desapareció a finales de 2012 regresando a variaciones

<sup>15</sup> Oficinas, cajeros, internet, datáfonos, entre otros

<sup>16</sup> Informe de operaciones. Segundo semestre de 2016. SFC.

<sup>17</sup> Incluye: avances con tarjeta de crédito por internet, pagos a terceros por internet y consulta de saldo por internet.

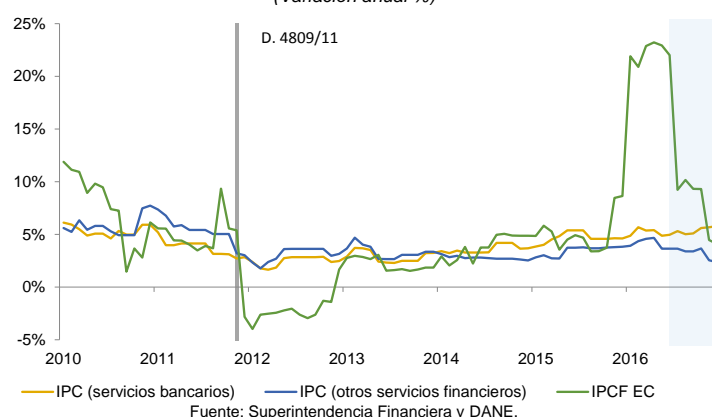
<sup>18</sup> Esta información la remiten las entidades vigiladas a la SFC de manera semestral a través del formato 444. Para la construcción del IPCF se tiene como supuesto que el comportamiento en el número de transacciones no varía durante el semestre y por ende se puede mensualizar.

anuales positivas de forma que a diciembre de 2016 el IPCF registró un incremento anual de 4.08% frente a 22.01% en el semestre anterior.

Comparado con la medición de los precios financieros de acuerdo con el índice de precios al consumidor (IPC) reportadas por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), el IPC de servicios bancarios y otros servicios financieros han registrado un comportamiento menos volátil con una tendencia estable comparado con el IPCF<sup>19</sup>. Este comportamiento obedece a diferentes metodologías de cálculo, productos, servicios y fuentes de ponderación. Mientras en el IPC del DANE realiza una ponderación fija<sup>20</sup> por nivel de ingreso y por ciudad, el IPCF está constituido por una doble ponderación variable que refleje los cambios en los precios asignados por las entidades y la participación de mercado de las mismas.

Adicionalmente, el IPCF se basa en la información de tarifas de las entidades bancarias y no en la participación del gasto en servicios financieros dentro del ingreso de los hogares como lo hace el DANE. En este caso, una particularidad importante del IPCF radica en que los precios no se mueven en virtud de la demanda por productos financieros, sino principalmente por decisiones comerciales de las entidades financieras. Así mismo, el IPCF tiene en cuenta la información de aquellas entidades a las que les aplica los formatos de información utilizados (no diseñados) para el cálculo del IPCF, razón por la cual no se encuentran todos los establecimientos de crédito y no se incluyen todos los servicios financieros derivados de la relación del consumidor financiero con el intermediario como pago intereses, comisiones y costo de asesorías, entre otros.

**Gráfica 3**  
**Evolución de los componentes de la inflación y el IPCF**  
(Variación anual %)



<sup>19</sup> El índice de precios de servicios bancarios registró una variación de 4.96% anual en junio de 2016.

<sup>20</sup> La ponderación de los gastos varía cada vez que se actualiza la encuesta de ingresos y gastos (EIG). La última encuesta fue de 2006-2007.

Si se analiza el comportamiento histórico del IPCF, se observa que por producto la tendencia de éste es muy similar a la evolución del índice para las cuentas de ahorro, consistente con el hecho de que este producto concentra la mayor parte de la canasta de gasto de los consumidores con un 67.24%. En esta medida, el incremento anual de este producto fue de 0.41%, mientras que los precios asociados con los servicios derivados del uso de las tarjetas de crédito aumentaron 6.20% anual.

En particular, durante el semestre comprendido entre junio y diciembre de 2016, algunos de los servicios evaluados en el índice registraron una disminución en sus tarifas principalmente los relacionados con las cuentas de ahorro, como la cuota de administración de las mismas, la cuota de manejo de la tarjeta débito, transferencias y retiros en cajero de la entidad. Al mismo tiempo, se observaron incrementos<sup>21</sup> en los mismos conceptos pero de menor valor, garantizando que las tarifas se mantuvieran dentro del límite permitido en los casos que aplican. En este sentido, el valor de los retiros de efectivo a través de cajeros de otra entidad, se ajustaron en su mayoría al tope máximo que para el segundo semestre de 2016 correspondió a \$4.849<sup>22</sup>.

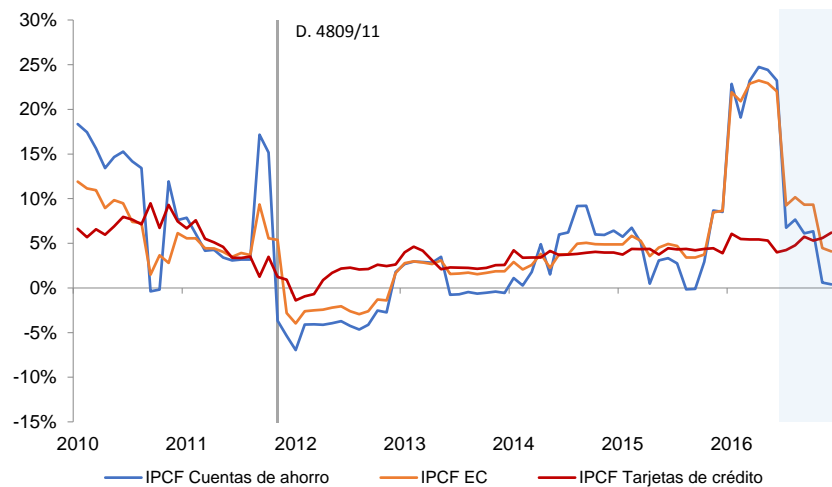
Los servicios asociados al uso de las tarjetas de crédito que correspondieron al 32.76% de la canasta registraron una variación anual de 6.20%, se observaron incrementos en la mayoría de los servicios relacionados con tarjetas crédito, incluidos los de mayor participación como la cuota de manejo de las franquicias de las tarjetas de crédito Visa (1.8%), MasterCard (1.8%) y Diners (7.5%) con excepción de American Express que se mantuvo estable a lo largo del semestre. Adicionalmente se presentaron aumentos en las tarifas de los costos por avances en oficinas, cajero de otra entidad e internet. De acuerdo con lo anterior, los servicios asociados a tarjetas de crédito que presentaron aumentos durante el semestre representaron el 30% del total del gasto agregado del IPCF.

Para poder entender las razones de las variaciones agregadas del IPCF se identificaron las entidades que tuvieron mayor impacto en el índice. En este sentido, fue necesario analizar el comportamiento del gasto, la participación y contribución de las entidades más representativas en el gasto agregado, dado que evaluar de forma aislada el incremento en las tarifas de cierto producto, sin tener en cuenta la participación, no permite dimensionar el impacto de dicho cambio.

<sup>21</sup> "Vale la pena tener en cuenta que de acuerdo con el Decreto 4809 de 2011, los establecimientos de crédito no podrán incrementar las tarifas cobradas a sus clientes, ni imponer obligaciones adicionales a las inicialmente pactadas, sin antes haberlo notificado a cada cliente por los canales usados habitualmente por la entidad para reportar los extractos mensuales, con antelación no inferior a cuarenta y cinco (45) días calendario al día en que se efectúe el incremento."

<sup>22</sup> Este valor se calcula de acuerdo a la metodología establecida en el Decreto 4809 de 2011.

**Gráfica 4**  
**Evolución del IPCF por producto**  
*(Variación anual %)*



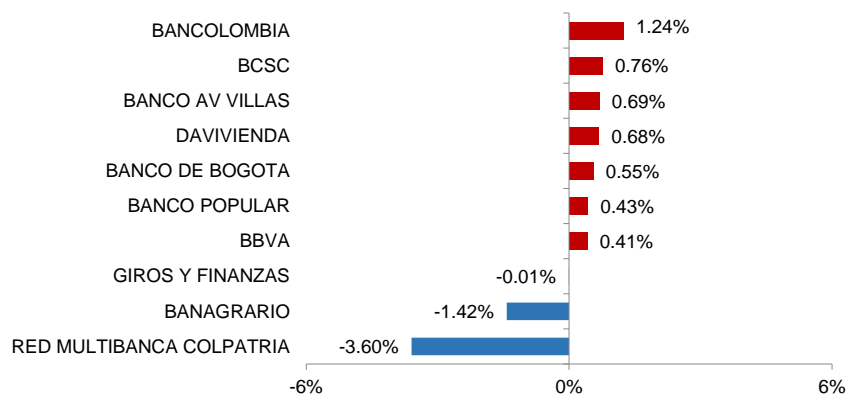
Al evaluar la evolución del gasto agregado por entidades y su contribución a la **variación anual**, se encontró que algunas entidades impactaron en mayor medida el comportamiento del índice. La contribución se entiende como el aporte en puntos porcentuales de las variaciones anuales individuales por entidad, a la variación anual del índice. Para encontrar esta contribución, se halló la variación por producto de cada entidad y se multiplicó por la participación de cada una de estas sobre el total, de manera tal que las entidades con mayor participación fueron las que al presentar cambios en sus tarifas, influyeron en mayor medida a la variación anual del IPCF.

Particularmente, en el segmento de cuentas de ahorro, Bancolombia contribuyó en 1.24%, producto, principalmente, del incremento en la tarifa cobrada por concepto de cuota de manejo de la cuenta de ahorros que pasó de \$9,900 en diciembre de 2015 a \$10.600 en el mismo mes de 2016 y equivalente a una variación del 7.07%. Este incremento resultó importante en la variación positiva del índice en la medida en que Bancolombia representó el 17.48% del mercado. El Banco BCSC, con 8.3 millones de cuentas, contribuyó con el 0.76% explicado por el cambio en la tarifa presentada a lo largo de 2016 en la cuota de manejo de la cuentas de ahorros, al pasar de \$7,540 a \$7,946<sup>23</sup>. En contraste, el banco Red Multibanca Colpatria continuó registrando contribuciones negativas, que al cierre de 2016 se ubicó fue de -3.60%, debido a la eliminación de cobros por cuota de manejo por la tarjeta débito de la cuenta de

<sup>23</sup> Vale la pena tener en cuenta que en el primer semestre de 2016 BCSC casi que dobló la tarifa por este concepto, de 7,540 en diciembre de 2015 a 14,152 en enero de 2016, lo cual volvió a disminuir en julio de 2016, cuando la ubicó en 7,946.

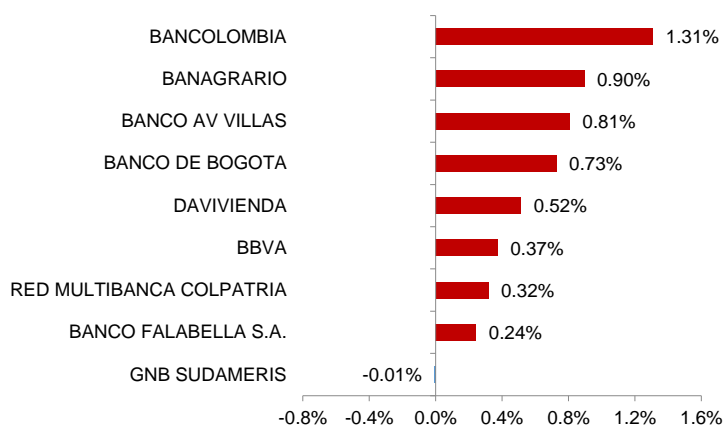
ahorros, costo por consulta de saldo en cajero de la entidad, cobro por retiro en cajeros de la entidad y por transferencia en cajero a diferente titular de la entidad.

**Gráfica 5**  
**Principales contribuciones a la variación anual por entidad – Cuentas de Ahorro**



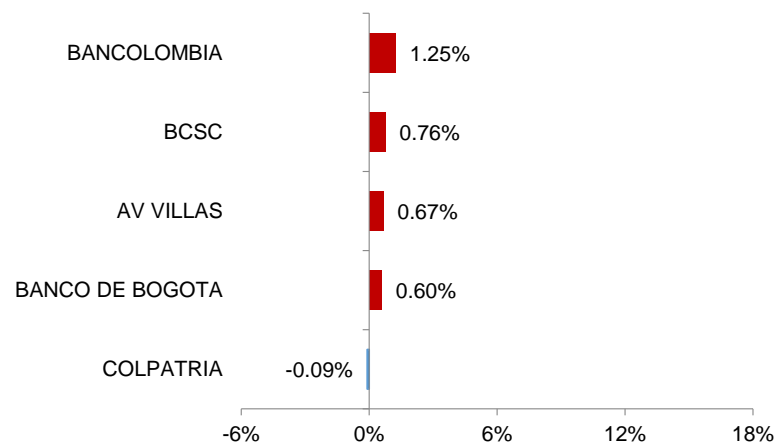
En cuanto al comportamiento de los cobros asociados al uso de las tarjetas de crédito, este producto presentó mayor variación anual en sus precios frente a cuentas de ahorro. De esta manera, en el aumento anual de 6.20% presentado en diciembre de 2016, Bancolombia contribuyó con 1.31%, correspondiente a un total de tarjetas de crédito de 1.8 millones, producto del incremento de las tarifas cobradas por administración de las franquicias Visa, MasterCard y American Express y los costos asociados por avances en efectivo. De igual manera y por el incremento en la cuota de manejo de la tarjeta Visa de \$1,081, Banagrario aportó con el 0.90%, mientras que AV Villas y Banco de Bogotá lo hicieron con 0.81% y 0.73%, debido a que incrementaron los cobros para las franquicias de Visa y MasterCard en \$1,657 y \$1,300, para los dos productos, por cada banco respectivamente.

**Gráfica 6**  
**Principales contribuciones a la variación anual por entidad – Tarjetas de Crédito**



Finalmente, al analizar la contribución por entidad a la variación anual agregada del índice se evidenció que las entidades con mayor impacto dentro de éste fueron: Bancolombia (1.25%), BCSC (0.76%), AV Villas (0.67%) y Banco de Bogotá (0.60%), derivado de los incrementos simultáneos de las tarifas asociadas a las cuentas de ahorro y tarjetas de crédito. Por otra parte, el aporte de Colpatria al índice fue -0.09%, explicado principalmente por la eliminación de los cobros asociados a la cuenta de ahorros antes mencionados.

**Gráfica 7**  
**Principales contribuciones a la variación anual por entidad – Índice total**



### Recuadro 3. Índice de precios al consumidor financiero

En el año 2011 fue construido el Índice de Precios al Consumidor Financiero (IPCF) con el objetivo de realizar un seguimiento a la variación de los precios de los servicios financieros más utilizados por los consumidores en Colombia. En particular, este indicador está orientado a reflejar los cambios en los precios cobrados a personas naturales, lo que permite eliminar en el análisis las tarifas preferenciales con las que puedan contar algunas empresas.

El cálculo del índice fue revisado en 2016, de manera que se cambió la base de enero de 2009 a diciembre de 2014, con el fin de que sea comparable con el cambio en los precios de transacciones causado por el Decreto 4809 de 2011 y que la nueva base capture la mayor cantidad de establecimientos de crédito con su número de productos o servicios y costos asociados.

Adicionalmente, se revisaron los supuestos de uso de la información de número de transacciones rezagadas y la inclusión de entidades cuando tengan información en vez de incluirlas en cada cambio de base, ya que cada entidad incluida nos permite acercarnos a una mejor toma de información de todos los establecimientos de crédito y sus productos y servicios financieros. Finalmente, se determinó que el año base cambie cada 5 años para que el año de comparación capture con mayor eficiencia aquellos cambios estructurales, como decretos, que puedan exhibir una distorsión importante en los precios.

El IPCF desarrollado por la SFC refleja los cambios en las tarifas de los productos de cuentas de ahorros y tarjetas de crédito y los servicios financieros asociados a estos productos considerados masivos. De esta forma, la información incluye aquellos servicios fijos (como es la cuota de manejo mensual de la cuenta de ahorros, las tarjetas débito y tarjetas de crédito) como los variables, los cuales dependen de la frecuencia de uso del servicio (retiros, transferencias, avances, entre otros).

Cabe resaltar que los servicios que componen la canasta construida para el desarrollo del índice son aquellos que se incluyen en las publicaciones que se realizan en periódicos y en la página de internet de la SFC, de manera trimestral y mensual, respectivamente. De esta forma, el

índice refleja los cambios de precios en los principales servicios que se incluyen en el Informe Semestral de Evolución de las Tarifas de los Servicios Financieros.

Para la elaboración del índice se usó la metodología de índice superlativo de Fischer<sup>24</sup>, que se calcula como la media geométrica de los índices de Laspeyres y de Paasche. Incluye todos los establecimientos de crédito que prestan los servicios financieros de la canasta, lo que permite una mejor aproximación para cuantificar la variación de los precios de servicios financieros<sup>25</sup>.

#### Metodología de cálculo del IPCF

El IPCF requiere la construcción tanto del índice de Laspeyres como el índice de Paasche, ambos índices de Lowe, el cual corresponde a la siguiente expresión:

$$P_L \equiv \frac{\sum_{i=1}^n p_i^t q_i^b}{\sum_{i=1}^n p_i^0 q_i^b} \equiv \sum_{i=1}^n \frac{p_i^t}{p_i^0} s_i^{0,b}$$

$$s_i^{0,b} = \frac{p_i^0 q_i^b}{\sum_{i=1}^n (p_i^0 q_i^b)}$$

Dónde:

- $n$  = cantidad de servicios financieros incluidos en la canasta.
- $p_i^t$  = precio del servicio financiero  $i$  de la canasta en el momento 0 ó  $t$ .
- $q_i^t$  = cantidad del elemento  $i$  de la canasta en el momento 0 ó  $t$ .
- $t = 0$ , periodo de referencia de los precios.
- $t > 0$ , periodo de comparación de la canasta.
- $b$  = periodo de referencia de las ponderaciones.

La expresión anterior puede ser vista de dos maneras: la primera, como el cociente entre los dos valores de los agregados, y la segunda, como una media aritmética ponderada de cocientes relativos de precios. Al usar el periodo de referencia  $b = 0$  se trata de un índice de Laspeyres, mientras que al usar  $b = t$  se trata de un índice de Paasche. El índice de Laspeyres es la relación entre las cantidades del año base a precios actuales y las cantidades del año base a precios del año base. Este índice valoriza las cantidades a los precios fijos del primer período. De otro lado, el índice de Paasche utiliza las cantidades del último período.

<sup>24</sup> Se usa esta metodología debido a que el índice de Fischer posee condiciones deseables desde un enfoque axiomático y de canasta.

<sup>25</sup> Por su parte, otros índices como el Índice de Precios de los Productos y servicios Financieros (IPPF) de Asobancaria y el Índice de Costos Bancarios (ICBA) de la Asociación Nacional de Instituciones Financieras (ANIF) incluyen exclusivamente información de bancos.

A partir, de los dos índices anteriores, es posible construir el índice de Fischer, el cual es un índice simétrico y corresponde a la media geométrica de los índices de Laspeyres y de Paasche. En este sentido, el IPCF del establecimiento de crédito  $j$ , siguiendo esta metodología corresponde a la siguiente expresión:

$$IPCF_j = \sqrt{IPCF_{LASPEYRES_j} * IPCF_{PAASCHE_j}}$$

Dónde:

$$IPCF_{LASPEYRES_j} = \frac{\sum_{i=1}^n p_i^t q_i^0}{\sum_{i=1}^n p_i^0 q_i^0} = \sum_{i=1}^n \frac{p_i^t}{p_i^0} s_i^0$$

$$s_i^0 = \frac{p_i^0 q_i^0}{\sum_{i=1}^n (p_i^0 q_i^0)}$$

$$IPCF_{PAASCHE_j} \equiv \frac{\sum_{i=1}^n p_i^t q_i^t}{\sum_{i=1}^n p_i^0 q_i^t} = \left\{ \sum_{i=1}^n \left( \frac{p_i^t}{p_i^0} \right)^{-1} s_i^t \right\}^{-1}$$

$$s_i^t = \frac{p_i^t q_i^t}{\sum_{i=1}^n (p_i^t q_i^t)}$$

Las ponderaciones de  $s_i^0$  y  $s_i^t$  se obtienen calculando la participación del gasto en el servicio  $i$  dentro del total de gastos en todos los servicios. Para este caso en particular, las cantidades para el cálculo del índice son las siguientes:

$$q_i^0 = u_i^0 * k_i^0$$

$$q_i^t = u_i^t * k_i^t$$

Dónde:

$u_i^t$  = número de veces que el servicio  $i$  es utilizado en el momento 0 ó  $t$ .

$k_i^t$  = número de servicios financieros en el momento 0 ó  $t$ .

Para el cálculo del IPCF se tomó como periodo 0 la canasta de diciembre de 2014, y la canasta del periodo  $t$  corresponde a junio de 2016. Debido a que los precios de los servicios entre establecimientos de crédito no son homogéneos, el IPCF se construye como una ponderación por la participación en el mercado de cada institución del IPCF de cada entidad, definida a partir de:

$$IPCF_{TOTAL} \equiv \sum_{j=1}^J m_j^t * IPCF_j$$

$$m_j^t = \frac{r_j^t}{\sum_{j=1}^J r_j^t}$$

Dónde:

$r_j^t$  = el número de productos en el mercado de la entidad  $j$ , en el momento  $t$

$J$  = número de establecimientos de crédito en el sistema.

## Formatos utilizados para la construcción del IPCF

### Formato 365: Tarifas de los Servicios Financieros

**Objetivo:** Información sobre los precios de los diferentes servicios financieros que prestan los establecimientos de crédito.

**Periodicidad:** Mensual con corte a último día de cada mes.

**Información utilizada:** Tarifas de los servicios financieros a través de los diferentes canales.

**Formato 444:** Información sobre transacciones efectuadas a través de los canales de distribución dispuestos por las entidades vigiladas.

**Objetivo:** Presentar el detalle de las transacciones realizadas por los clientes y usuarios a través de los canales de distribución.

**Periodicidad:** Semestral con corte a 30 de junio y 31 de diciembre

**Información utilizada:** Información relacionada con el número de transacciones de los servicios realizadas por los diferentes canales (oficinas, cajeros propios, cajeros no propios, internet, audiorespuesta y telefonía móvil).

**Formato 459:** Información sobre la concentración de las captaciones y bonos.

**Objetivo:** Recoger información con el fin de establecer el grado de concentración de las captaciones y bonos, según diferentes criterios.

**Periodicidad:** Mensual con corte al último día del mes

**Información utilizada:** Número cuentas de depósitos de ahorro para personas naturales y jurídicas.

### Formato 466: Tarjetas de Crédito y Débito

**Objetivo:** Consolidar la información mensual sobre las operaciones con tarjetas de crédito y débito de las diferentes franquicias que operan en Colombia.

**Periodicidad:** Mensual con corte a último día de cada mes.

**Información utilizada:** Número total de tarjetas de crédito vigentes a la fecha de corte y de las transacciones por avances para las diferentes franquicias.

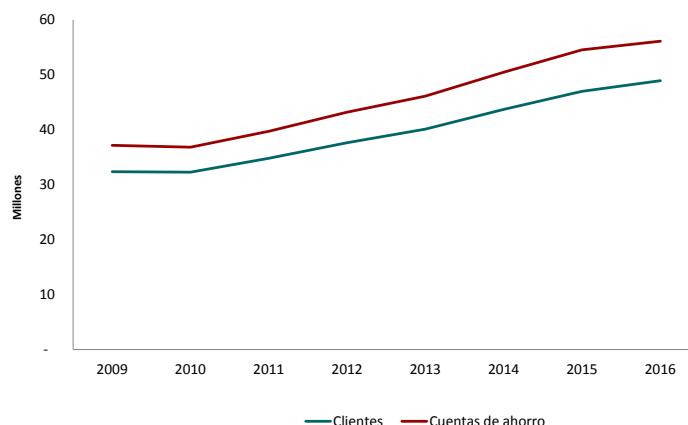


## 4 GENERALIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TARIFAS DE LOS PRODUCTOS MÁS UTILIZADOS POR LOS COLOMBIANOS

### 4.1 CUENTAS DE AHORRO

Al cierre del 2016, las cuentas de ahorro registraron un crecimiento anual de 2.91%, equivalente a 1.583.883 cuentas nuevas, ascendiendo a 56.095.819. Este total estuvo asociado a 48.92 millones de clientes<sup>26</sup>, lo que significó que por cada cliente se registraron en promedio 1.15 cuentas. Entre junio y diciembre de 2016 el número de cuentas se incrementó en 2.66%, en tanto que el de clientes lo hizo en 2.44%<sup>27</sup>.

**Gráfica 8**  
**Número de cuentas de ahorro y clientes**



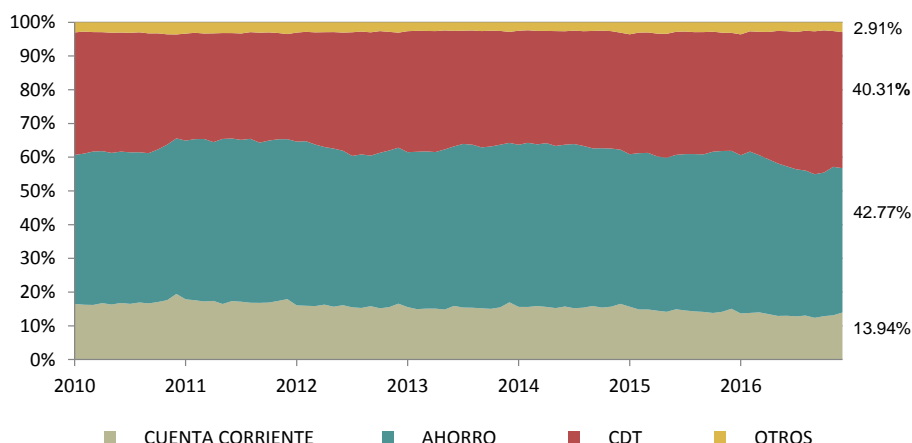
En términos del saldo agregado, el total de las cuentas de ahorro ascendió a \$156.03 billones (b) en diciembre de 2016, inferior en \$60.34 miles de millones (mm) frente al valor registrado en junio de 2016 y correspondiente a una variación real anual de -6.61%<sup>28</sup>, explicado en parte por el efecto de inflación. No obstante, a pesar de la disminución en el saldo en las cuentas de ahorro, los CDTs registraron un buen comportamiento tras presentar un incremento real anual de 17.85% hasta llegar a \$147.04b. En particular, del total de los depósitos (cuentas corrientes, cuentas de ahorro, CDT, CDAT) el 42.77% correspondió a cuentas de ahorro.

<sup>26</sup> Cada entidad remite el número de clientes a la SFC, lo que hace que los depositantes no se cuenten una única vez. Es decir, una persona puede ser cliente de varias entidades al mismo tiempo.

<sup>27</sup> Esta información proviene del formato 459, remitido de forma mensual por las entidades vigiladas a la SFC.

<sup>28</sup> La inflación anual en diciembre de 2016 fue de 5.75%.

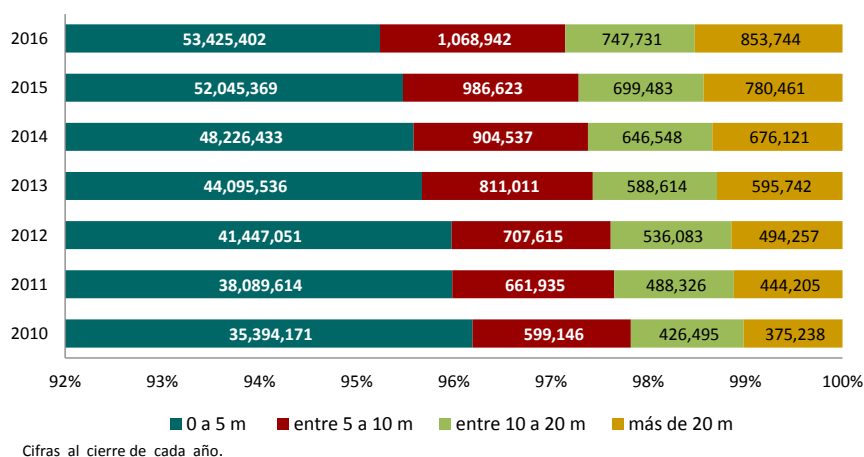
**Gráfica 9**  
**Concentración de las captaciones**



Del número total de cuentas de ahorro en diciembre de 2016, el 95.24% registró un saldo menor a \$5 millones (m), seguido por el saldo de las cuentas entre \$5 m y \$10 m que representaron el 1.91%, mientras que 1.52% correspondió a aquellas cuentas con un saldo superior a \$20 m y el restante (1.33%) fue para las cuentas con un saldo entre \$10 m a \$20 m.

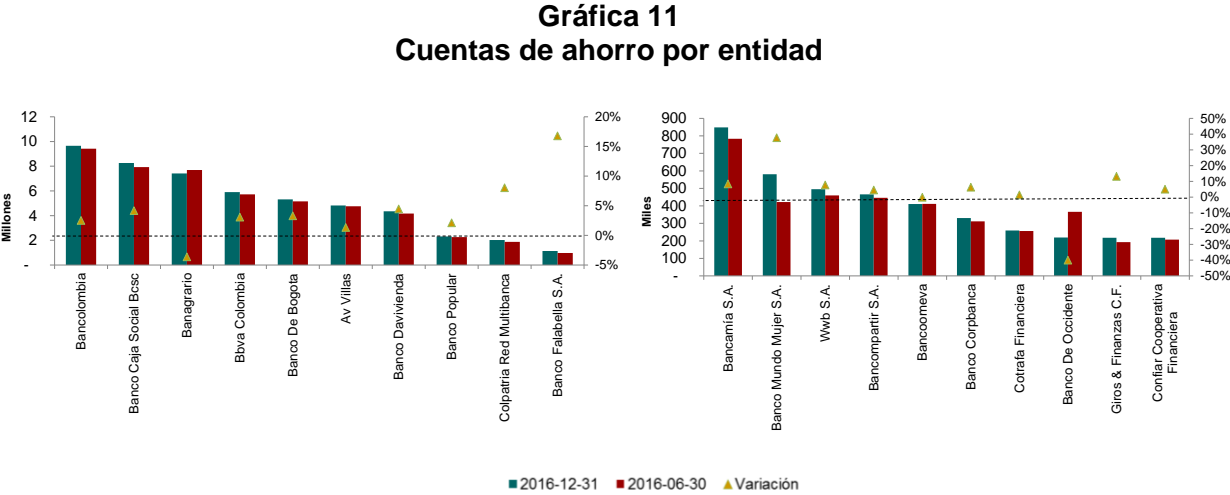
Cabe mencionar que durante el semestre, el mayor crecimiento en el número de cuentas de ahorro se presentó en los saldos de las cuentas de ahorro de más de \$20 millones, dado que registró una variación semestral de 3.95% y cerró con un total de 853.744 cuentas<sup>29</sup>.

**Gráfica 10**  
**Número de cuentas por saldo**



<sup>29</sup> Esta información proviene del formato 459 "Grado de concentración de captaciones y bonos" y es remitida por los establecimientos de crédito a la SFC. Los montos reportados corresponden al saldo registrado en las cuentas el último día de cada mes.

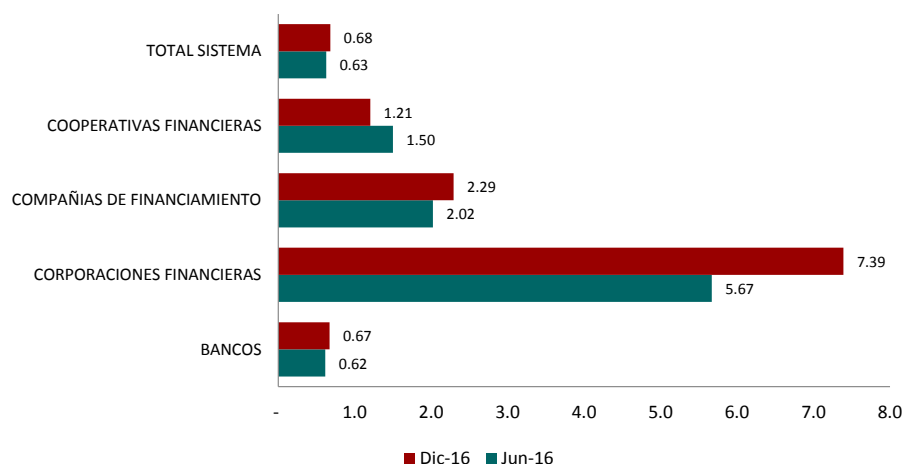
La entidad que registró el mayor número de cuentas de ahorro en diciembre de 2016 fue Bancolombia con un total de 9,65 m de cuentas de ahorros, seguida por Banco Caja Social (BCSC) con 8.26 m y Banco Agrario con 7.41 m. Frente a junio de 2016, las entidades que presentaron el mayor número de cuentas nuevas fueron BCSC, Bancolombia y Davivienda. Entretanto, Falabella y Mundo Mujer fueron los bancos que presentaron el mayor crecimiento semestral en la apertura de cuentas con un incremento de 16.76% y 37.58%, respectivamente. En contraste, durante el semestre se observó que la mayor disminución en el número de las cuentas de ahorro fue registrada por Banagrario al pasar de 7.7 m a 7.4 m, entre junio y diciembre de 2016. Asimismo, el Banco de Occidente registró un descenso en el número de cuentas de ahorro equivalente a -40.10%. (Gráfica 11).



Al cierre de diciembre de 2016, la tasa de interés promedio ponderada pagada por los establecimientos de crédito a los depósitos de ahorro activos de personas naturales fue de 0.68%<sup>30</sup>, aumentando en 5 puntos básicos (pb) frente al nivel observado seis meses atrás, mientras que para personas jurídicas la misma tasa pasó de 4.98% a 5.15%. Cabe mencionar, que por tipo de intermediario las corporaciones financieras registraron las mayores tasas de captación, seguidas por las compañías de financiamiento, las cooperativas financieras y los bancos (Gráfica 12).

<sup>30</sup> La tasa de interés efectiva anual promedio ponderada resultante de las operaciones interbancarias pasivas efectuadas el respectivo día por las diferentes entidades de crédito consideradas. Formato 441.

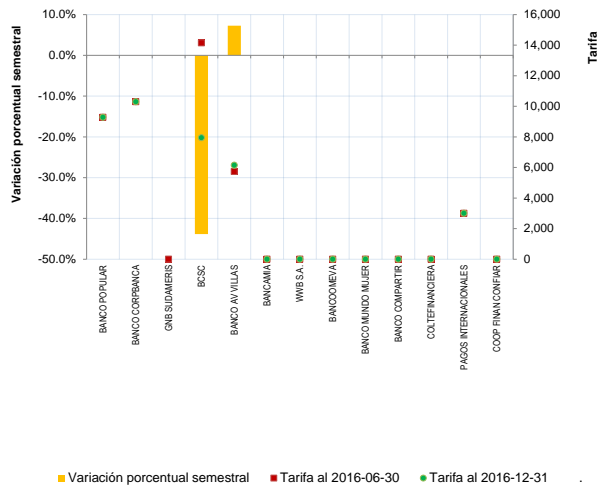
**Gráfica 12**  
**Tasa de interés diaria promedio pagada a cuentas de ahorro activas**  
**Persona natural por tipo de intermediario**



En particular, los bancos fueron las entidades que registraron el mayor número de cuentas ahorro, al tiempo que presentaron el menor rendimiento de los depósitos de ahorro activos para personas naturales tras registrar una tasa promedio de 0.67%. En contraste, las corporaciones financieras registraron el promedio más alto en el rendimiento de los depósitos de ahorro activos para personas naturales (7.39%).

A continuación se presentan las principales tarifas asociadas a las cuentas de ahorro por entidad, así como la variación que mostraron entre junio y diciembre de 2016. Se detalla la información de los siguientes servicios o cobros asociados a este producto: cuota de manejo, talonario, retiros por ventanilla con volante, retiros por ventanilla otras plazas, referencias bancarias, certificaciones, cheques de gerencia, copias de extracto en papel, consignaciones nacionales y débito automático.

**Gráfica 13.**  
**Cuota de manejo para cuentas de ahorro**

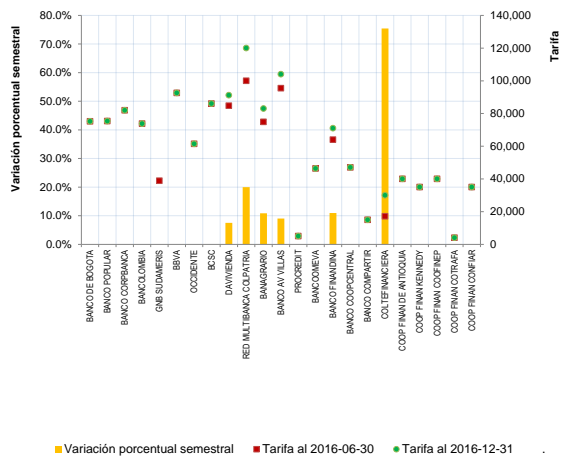


Nombre de la entidad	Tarifa al 2016-12-31	Característica
BANCO CORPBANCA	10,300	Trimestral Cobrado Anticipado
BANCO POPULAR	9,280	Mensual Cobrado Vencido
BCSC	7,946	Mensual Cobrado Anticipado
BANCO AV VILLAS	6,148	Mensual Cobrado Vencido
PAGOS INTERNACIONALES	3,000	Mensual Cobrado Anticipado
BANCAMIA	0	
WWB S.A.	0	
BANCOOMEVA	0	
BANCO MUNDO MUJER	0	
BANCO COMPARTIR	0	
COLTEFINANCIERA	0	
COOP FINAN CONFIAR	0	

Cifras en pesos

**Cuota de manejo:** En diciembre de 2016 de los 12 establecimientos de crédito que cobraron por este servicio, 5 cobraban una cuota de administración por una cuenta de ahorro. La entidad que registró el único incremento semestral por este servicio fue el Banco AV Villas con un aumento de \$418 equivalente a un crecimiento de 7.29%. En contraste, el BCSC registró una disminución de 43.85%, tras fijar la cuota en \$7.946. Banco Corpbanca presentó la mayor tarifa por este servicio al establecerla en \$10.300.

**Gráfica 14**  
**Talonnario**

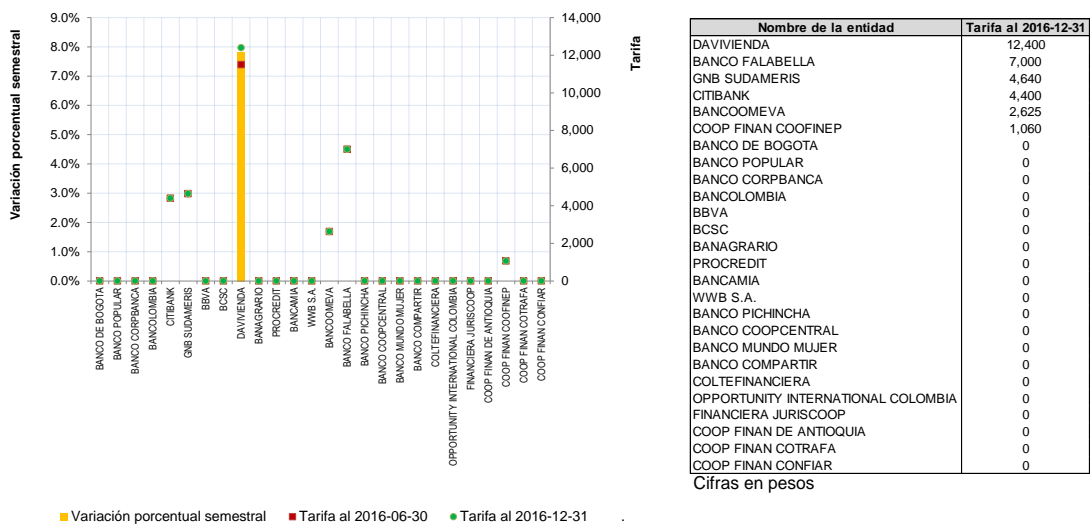


Nombre de la entidad	Tarifa al 2016-12-31	Característica
RED MULTIBANCA COLPATRIA	120,000	20 Volantes por talonnario
BANCO AV VILLAS	104,052	20 Volantes por talonnario
BBVA	92,568	20 Volantes por talonnario
DAVIVIENDA	91,150	20 Volantes por talonnario
BCSC	86,072	20 Volantes por talonnario
BANAGRARIO	83,025	20 Volantes por talonnario
BANCO CORPBANCA	81,974	20 Volantes por talonnario
BANCO POPULAR	75,400	20 Volantes por talonnario
BANCO DE BOGOTÁ	75,168	15 Volantes por talonnario
BANCOLOMBIA	73,800	20 Volantes por talonnario
BANCO FINANDINA	71,000	3 Volantes por talonnario
OCCIDENTE	61,422	30 Volantes por talonnario
BANCO COOPCENTRAL	47,000	30 Volantes por talonnario
BANCOOMEVA	46,400	20 Volantes por talonnario
COOP FINAN DE ANTIOQUIA	40,000	30 Volantes por talonnario
COOP FINAN COFINEP	40,000	30 Volantes por talonnario
COOP FINAN KENNEDY	35,000	30 Volantes por talonnario
COOP FINAN CONFIAR	35,000	30 Volantes por talonnario
COLTEFINANCIERA	30,000	25 Volantes por talonnario
BANCO COMPARTIR	15,000	10 Volantes por talonnario
PROCREDIT	5,000	45 Volantes por talonnario
COOP FINAN COTRAFA	4,000	25 Volantes por talonnario

Cifras en pesos

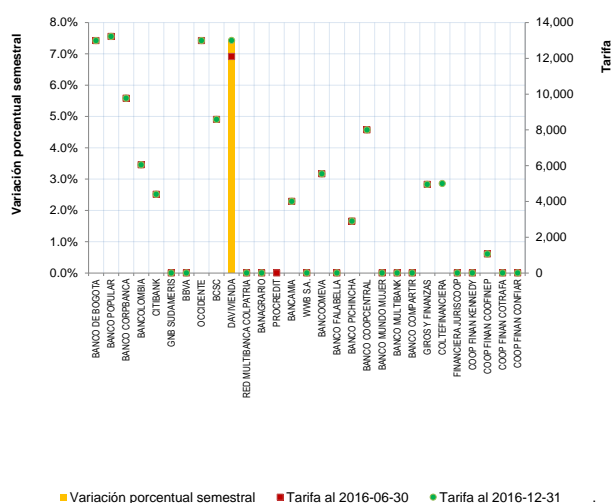
**Talonario:** El servicio de talonario o libreta para cuentas de ahorro fue prestado por 22 entidades, de las cuales 6 incrementaron el valor cobrado por este servicio. La entidad que presentó el mayor incremento semestral fue Coltefinanciera (75.44%) tras fijar su tarifa en \$30.000. Por su parte, Colpatria fue el banco que registró la mayor tarifa por este servicio (\$120.000). Vale la pena mencionar que los talonarios pueden variar en el número de volantes por lo que no es uniforme a través de entidades.

**Gráfica 15**  
**Retiro por ventanilla con volante**



**Retiro por ventanilla con volante:** El servicio de retiro por ventanilla con volante, que se presta al realizar retiros en oficina sin utilizar talonarios o libretas, es prestado sin costo por 20 de 26 entidades financieras. Con respecto a junio de 2016, Davivienda fue la única entidad que incremento la tarifa por este servicio en 7.83% tras fijarla en \$12.400, siendo la entidad con la mayor tarifa cobrada por este servicio.

**Gráfica 16**  
**Retiro por ventanilla otras plazas**

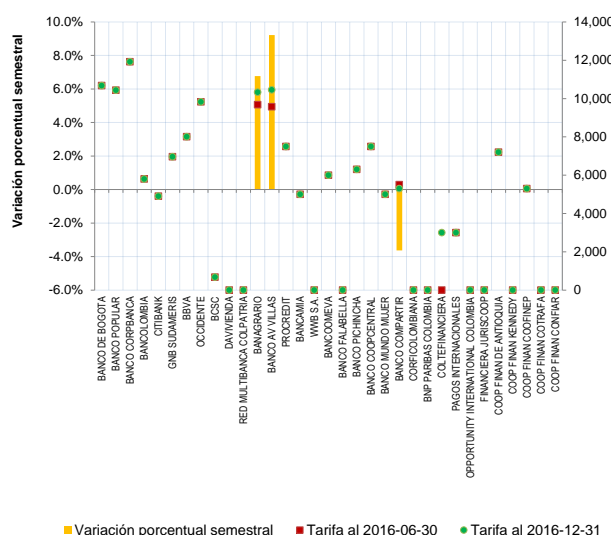


Nombre de la entidad	Tarifa al 2016-12-31
BANCO POPULAR	13,224
DAVIVIENDA	13,000
BANCO DE BOGOTÁ	12,992
OCCIDENTE	12,992
BANCO CORPBANCA	9,766
BCSC	8,584
BANCO COOPCENTRAL	8,000
BANCOLOMBIA	6,050
BANCOOMEVA	5,545
COLTEFINANCIERA	5,000
GIROS Y FINANZAS	4,950
CITIBANK	4,400
BANCAMIA	4,000
BANCO PICHINCHA	2,900
COOP FINAN COOPFINEP	1,060
GNB SUDAMERIS	0
BBVA	0
RED MULTIBANCA COLPATRIA	0
BANAGRARIO	0
WWB S.A.	0
BANCO FALABELLA	0
BANCO MUNDO MUJER	0
BANCO MULTIBANK	0
BANCO COMPARTIR	0
FINANCIERA JURISCOOP	0
COOP FINAN KENNEDY	0
COOP FINAN COTRAFA	0
COOP FINAN CONFIR	0

Cifras en pesos

**Retiro por ventanilla en otras plazas:** El retiro de efectivo con talonario o libreta en una oficina diferente a donde está radicada la cuenta de ahorro fue prestado por 28 entidades financieras en diciembre de 2016. Durante el semestre solo se presentó un cambio en la tarifa por este servicio que fue de Davivienda por 7.44%, al establecerla en \$13.000. El Banco Popular continuó siendo la entidad con la tarifa máxima por un valor de \$13.224, mientras que la menor la registró la Cooperativa Financiera Coofinep (\$1.060) dentro de los que cobran, porque hay 13 que no cobran.

**Gráfica 17**  
**Referencia bancaria**

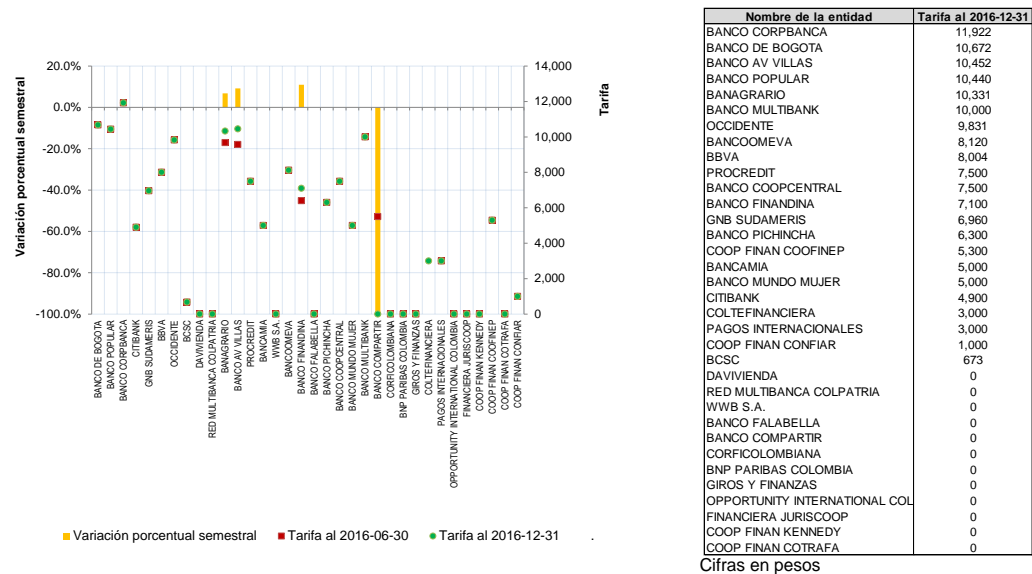


Nombre de la entidad	Tarifa al 2016-12-31
BANCO CORPBANCA	11,922
BANCO DE BOGOTÁ	10,672
BANCO AV VILLAS	10,452
BANCO POPULAR	10,440
BANAGRARIO	10,331
OCCIDENTE	9,831
BBVA	8,004
PROCREDIT	7,500
BANCO COOPCENTRAL	7,500
COOP FINAN DE ANTIOQUIA	7,200
GNB SUDAMERIS	6,960
BANCO PICHINCHA	6,300
BANCOOMEVA	6,000
BANCOLOMBIA	5,800
BANCO COMPARTIR	5,300
COOP FINAN COOPFINEP	5,300
BANCAMIA	5,000
BANCO MUNDO MUJER	5,000
CITIBANK	4,900
COLTEFINANCIERA	3,000
PAGOS INTERNACIONALES	3,000
BCSC	673
DAVIVIENDA	0
RED MULTIBANCA COLPATRIA	0
WWB S.A.	0
BANCO FALABELLA	0
CORFICOLOMBIANA	0
BNP PARIBAS COLOMBIA	0
OPPORTUNITY INTERNATIONAL COL	0
FINANCIERA JURISCOOP	0
COOP FINAN KENNEDY	0
COOP FINAN COTRAFA	0
COOP FINAN CONFIR	0

Cifras en pesos

**Referencia bancaria:** El servicio de referencia bancaria fue prestado por 33 entidades financieras, de las cuales 11 lo prestaban de manera gratuita en diciembre de 2016. Este servicio permite informar sobre el manejo y comportamiento de un usuario de cuenta de ahorro. Banco AV Villas fue la entidad que mayor variación semestral presentó con 9.22%, tras situar la tarifa en \$10.452. En contraste, el Banco Compartir disminuyó el cobro por este servicio en \$200 (-3.64%). La máxima tarifa cobrada por este servicio fue \$11,922 establecida por Corpbanca.

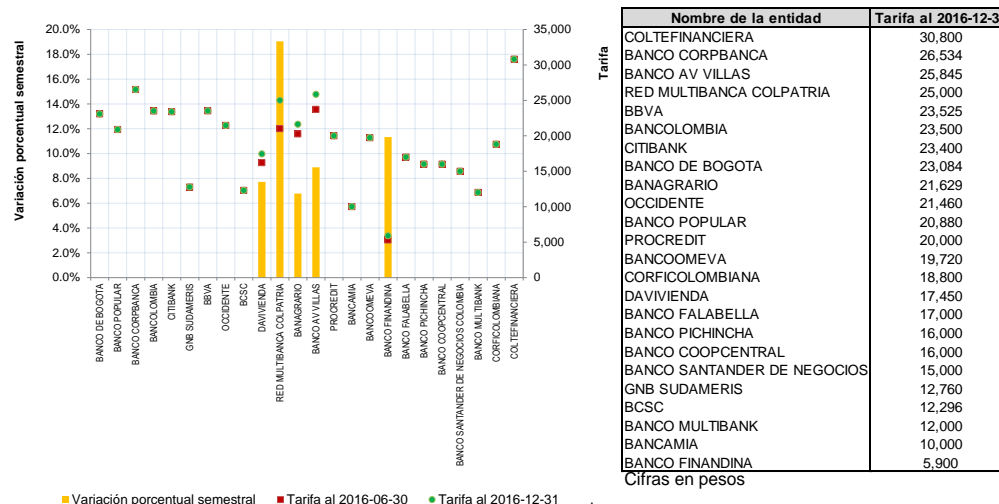
**Gráfica 18**  
**Certificaciones**



**Certificación:** Este servicio fue prestado por 34 entidades financieras, de las cuales 12 lo prestaban de manera gratuita en diciembre de 2016. Este servicio consiste en la expedición de una constancia de que el cliente tiene una cuenta de ahorro con el establecimiento. Banco Finandina fue la entidad que mayor variación semestral presentó con 10.94%, tras situar la tarifa en \$7.100. En contraste, el Banco Compartir eliminó el cobro por este servicio, al tiempo que Coltefinanciera empezó a prestarlo. La máxima tarifa cobrada por este servicio fue de \$11,922 establecida por Corpbanca.

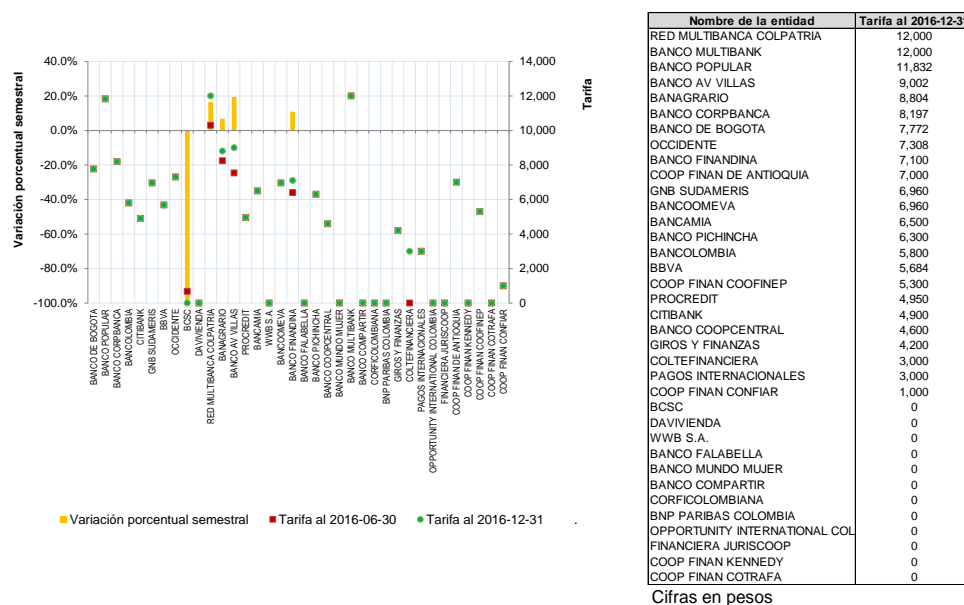


**Gráfica 19**  
**Cheque de gerencia**



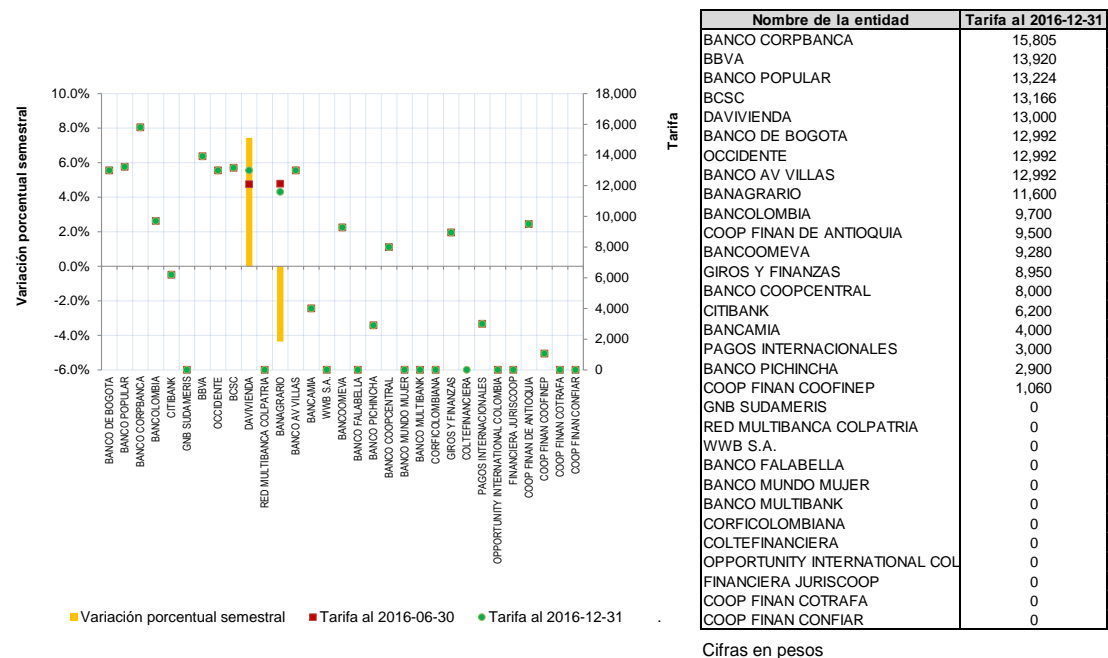
**Cheque de gerencia:** Este servicio fue prestado por 24 entidades financieras en diciembre de 2016 y todas cobraron por él. Frente a junio de 2016, 5 entidades incrementaron la tarifa por este servicio. Red Multibanca Colpatría fue la entidad que mayor variación semestral presentó con 19.05%, tras situar la tarifa en \$25.000, seguido por el Banco Finandina con 11.32% y una tarifa de \$5.900, no obstante, continuó ofreciendo la menor tarifa entre todas las entidades. Por su parte, la máxima tarifa cobrada por este servicio fue establecida por Coltefinanciera al fijarla en \$30.800.

**Gráfica 20**  
**Copia de extracto en papel**



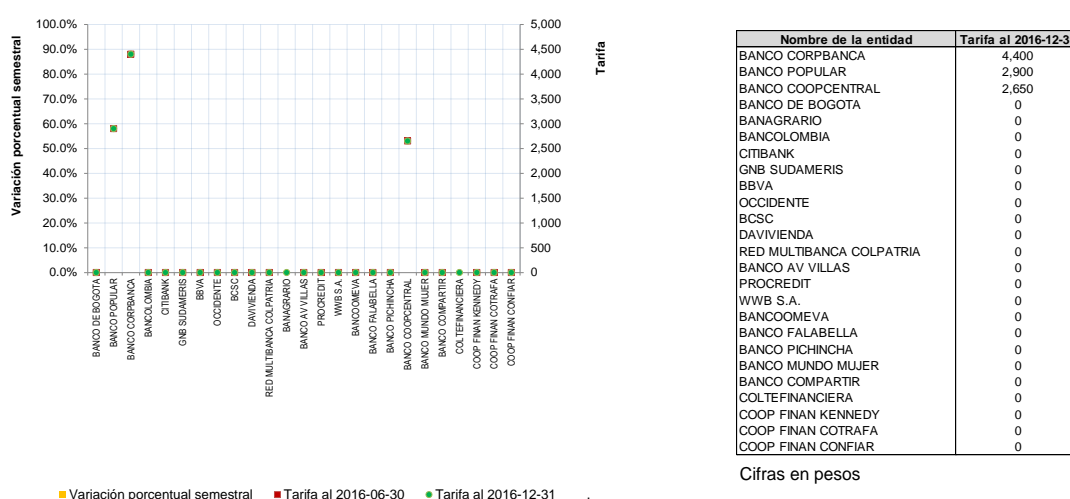
**Copia de extracto en papel:** Este servicio fue prestado por 36 entidades financieras, de las cuales 12 no cobraron por este servicio. La máxima tarifa cobrada por este servicio fue establecida por Red Multibanca Colpatria y Banco Multibank al fijarla en \$12.000. Banco AV Villas fue la entidad que mayor variación semestral presentó con 19.39%, tras situar la tarifa en \$9.002. En contraste, el BCSC eliminó el cobro por este servicio. Cabe mencionar que si este servicio es solicitado por internet, todas las entidades lo ofrecen sin costo alguno para el cliente con excepción de Pagos Internacionales que cobró \$1.500.

**Gráfica 21**  
**Consignación nacional**



**Consignación nacional:** El servicio de consignación nacional fue prestado por 31 entidades financieras, de las cuales 12 lo prestaron de manera gratuita. La tarifa máxima tarifa por este servicio fue de \$15.805 y fue cobrada por el Banco Corpbanca. El Banco Davivienda fue la única entidad que registró crecimiento semestral en la tarifa (7.44%), al fijarla en \$13.000. En contraste, el Banco Agrario presentó una disminución semestral en la tarifa de -4.35%.

**Gráfica 22**  
**Débito automático**



**Débito automático:** El servicio de débito automático fue prestado por 25 entidades financieras, de las cuales solo 3 cobraron un cargo en diciembre de 2016. Durante el semestre, no se presentó ningún cambio en las tarifas por este concepto. No obstante, el banco Corpbanca sostiene la tarifa más alta entre todas las entidades (\$4.400)

## 4.2 TARJETAS DE CRÉDITO

Las tarjetas de crédito corresponden a un crédito rotativo administrado a través de una tarjeta plástica, en el que se cuenta con un cupo que puede ser utilizado total o parcialmente por decisión del deudor. Este producto, al igual que las cuentas de ahorros y las cuentas corrientes, presenta ventajas para los usuarios en temas de seguridad, dado que les evita la necesidad de mantener dinero en efectivo; les brinda además la posibilidad de realizar avances en caso de gastos urgentes y les sirve como medio de pago ante los establecimientos de comercio. Al cierre de diciembre de 2016, el saldo de las tarjetas de crédito ascendió a \$26.1 billones, con un incremento real anual de 9.9% y fue equivalente al 23.0% de la cartera bruta de consumo.

Durante los últimos años, el sistema financiero ha registrado un incremento importante en el número de los usuarios de tarjetas de crédito. Al corte de diciembre de 2016, 6.2

millones de personas contaban al menos con una tarjeta de crédito vigente<sup>31</sup>. Frente a junio de 2016, estas tarjetas registraron un incremento aproximado de 276.000 personas (4.6% más) y con relación a diciembre del año pasado un aumento cercano a 500.000 personas (8.7%). Es importante mencionar que frente al total de deudores de la cartera de consumo de los establecimientos de crédito, el 80.6% de éstos contaba en diciembre con al menos una tarjeta de crédito<sup>32</sup>.

El comportamiento mencionado en el número de usuarios, coincide con el incremento sostenido que continuó registrando el número total de tarjetas de crédito vigentes. En el segundo semestre de 2016 se observó un aumento de 625.6 miles de tarjetas y en el último año uno de 1.18 millones de tarjetas, con lo cual el número vigente al corte de diciembre de 2016 ascendió a 14,9 millones de plásticos.

El crecimiento anual en el número de las tarjetas de crédito correspondió principalmente a la actividad comercial de entidades como Compañía de Financiamiento Tuya, Bancolombia, Banco Popular, Serfinansa, Banco Falabella y Colpatría Red Multibanca que al cierre de diciembre de 2016 concentraron el 60.6% del total de las tarjetas de crédito en circulación.

Es de señalar que por franquicia, del total de tarjetas registradas hasta diciembre, 31.7% correspondió a Visa, 35.2% a Mastercard, 3.7% a American Express, 2.4% a Diners y a otras tarjetas el 26.9%. En estas últimas se destacan las tarjetas marca propia como Éxito, Fácil Codensa, CMR Falabella, Spring Step, entre otras.

Paralelo con el aumento en el número de tarjetas se observó también un crecimiento en el uso frente al primer semestre de 2016, medido a través del volumen de compras y avances realizados. Entre julio y diciembre de 2016 las compras efectuadas con tarjetas de crédito, a nivel nacional y en el exterior, ascendieron a \$24.9 billones, creciendo en 6.1% real frente a igual período del año anterior. Estas negociaciones fueron realizadas en 126.5 millones de operaciones, superiores en 20.5% a las registradas en la segunda parte de 2015. De manera similar, en avances reportaron 17.0 millones de operaciones, mayores en 12.7% a las del mismo período de 2015, por un monto total de \$7.8 billones. Esto último fue superior en 17.4% real respecto al observado doce meses atrás.

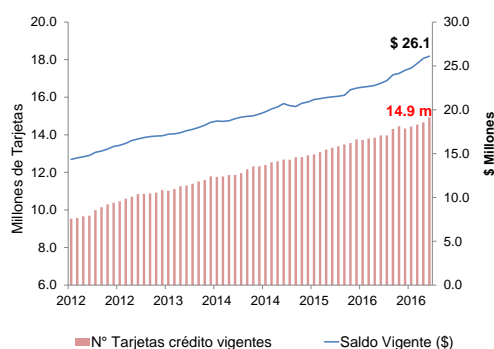
<sup>31</sup> Según datos del formato 341, a corte de diciembre de 2016.

<sup>32</sup> Según datos del formato 341, a corte de diciembre de 2016.

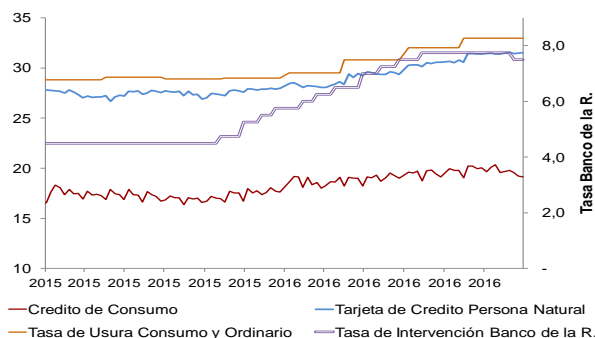
De manera similar, con relación al primer semestre de 2016, el valor de las compras a nivel nacional y en el exterior subió en 7.0% real y el número de operaciones aumentó en 15.8%. Por su parte, mediante avances se reportaron 5.3% más en operaciones que en la primera mitad del 2016 y los montos correspondientes se incrementaron en 8.3% real<sup>33</sup>.

En cuanto a las tasas de interés cobradas por el uso de las tarjetas de crédito, continuaron con la tendencia al alza que traen desde septiembre de 2015 y se mantuvieron relativamente cerca de la tasa de usura establecida para el crédito de consumo y ordinario. Esta trayectoria estuvo asociada a la evolución de la tasa de interés bancaria corriente, que a su vez se vio afectada por el comportamiento de la tasa de intervención del Banco de la República. En particular, durante el segundo semestre de 2016 la diferencia entre la tasa de interés de las tarjetas de crédito y la de usura estuvo alrededor de 1.6 pp, mayor en 21 pb con relación a la promedio observada en el primer semestre del año (Gráfica 24).

**Gráfica 23**  
**Número de tarjetas de crédito**



**Gráfica 24**  
**Tasas de interés, modalidad de consumo**



Con relación a las tarifas asociadas a las tarjetas de crédito, estas corresponden a la cuota de manejo y a la variación que muestran en función de la utilización del producto. Dentro de esta última modalidad se encuentran los cobros por los siguientes servicios: avances, reposición del plástico, consumos en el exterior, certificaciones, referencias comerciales y copia de los extractos.

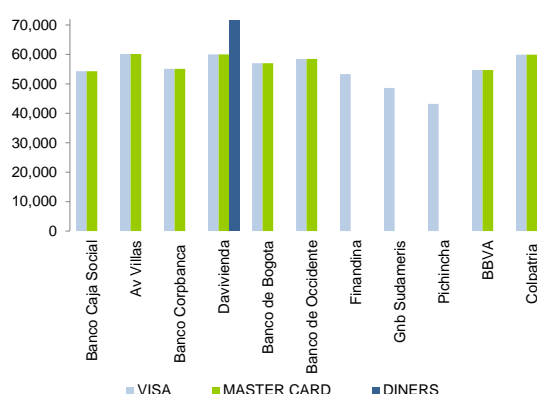
Teniendo en cuenta que las cuotas de manejo, los avances y las reposiciones del plástico corresponden a los principales cobros que se realizan por la utilización de las

<sup>33</sup> Ver [Informe de operaciones](#) del primer semestre de 2016.

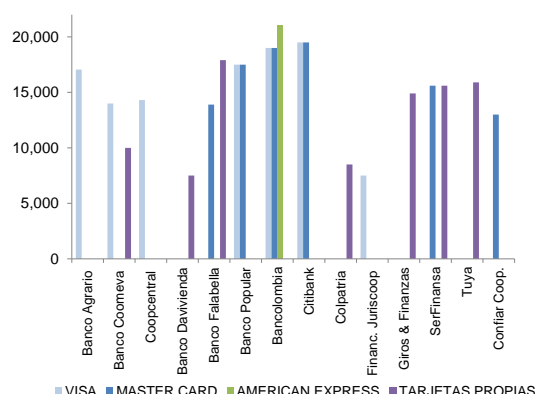
tarjetas de crédito, a continuación se analizan las tarifas cobradas en estas modalidades por las entidades financieras que ofrecieron este producto al 31 de diciembre de 2016.

**Cuotas de manejo:** En las cuotas de manejo trimestrales predominaron las franquicias Visa y MasterCard entre las 11 entidades que a corte de diciembre reportaron esta modalidad de cobro. Las tarifas por este concepto varían dependiendo de la franquicia utilizada. Para el caso de las tarjetas Visa, la tarifa promedio trimestral se situó en \$54.973, superior en \$1.125 con relación a la observada en junio anterior. Por entidad, la mayor variación la registró Banco AV Villas, con un aumento de 9.0% en la cuota y la menor fue de Red Multibanca Colpatría que la incrementó en 5.3%. Por su parte, para MasterCard el promedio de cobro se situó en \$57.450, mayor en \$1.546 al observado seis meses atrás. Por entidad, el mayor incremento lo registró también Banco AV Villas con 9.0% y el menor fue de Red Multibanca Colpatría que subió la cuota en 5.3%.

**Gráfica 25**  
**Entidades con cuota de manejo**  
**trimestral**



**Gráfica 26**  
**Entidades con cuota de manejo**  
**mensual**



En el manejo por cobro mensual, es de destacar la actividad comercial que realizan algunas entidades a partir de tarjetas “Propias”, las cuales muestran tarifas que tienden a ser menores en comparación con las reportadas para los otros tipos de tarjetas. Efectivamente, en diciembre la cuota mensual promedio de las siete entidades que administraron tarjetas propias fue de \$12.900, mientras el promedio para las siete que manejaban la franquicia Visa fue de \$15.550 y para las 6 que tenían MasterCard fue de \$16.417. Con relación al corte de junio anterior, el valor promedio de las tarifas cobradas por las tarjetas propias fue mayor en \$314, para Visa subió

\$176 y para MasterCard se cobró \$192 más. Por entidad, en las tarjetas Visa, la que más aumentó su cuota fue: Banagrario que la subió 6.8%. Con relación a MasterCard, Banco Falabella cobró 7.8% más de cuota. En cuanto a la tarifa aplicada por el uso de las tarjetas propias, Davivienda fue la entidad que más la elevó en el último semestre (8.7%), mientras que Red Multibanca Colpatria lo hizo en 7.6%.

**Avances:** Al analizar la tarifa de los diferentes medios que se utilizan en esta modalidad, se encontró que la más alta, en promedio, es la cobrada por avances en oficina (\$8.107), que no varió frente al primer semestre del año y que continuó superando la de los otros canales. Esta diferencia puede estar reflejando los mayores costos que se derivan de la prestación de este servicio, así como la estrategia, de algunas entidades, orientada a desincentivar la realización de operaciones a través de esta opción. Le sigue por mayor costo, la tarifa promedio cobrada en los cajeros propios (\$4.586), luego la registrada en los cajeros de otra entidad (\$4.449) y finalmente la que se cobra por este servicio en internet (\$4.058).

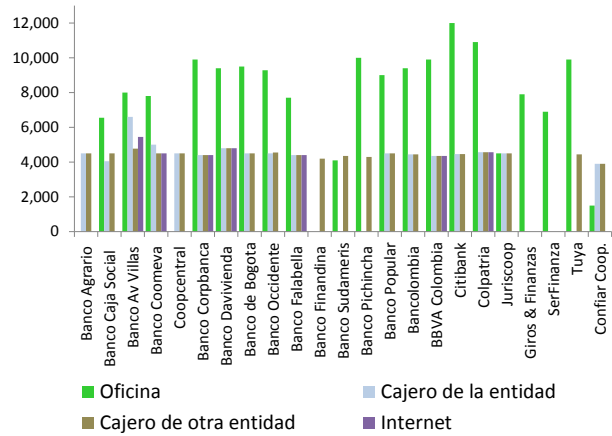
En cuanto a la dispersión de estas tarifas, se evidencia que es menor entre las entidades cuando se examinan los cobros correspondientes a cajeros de otra entidad y a los de internet. La cuota por avances en cajeros de otra entidad fluctuó en diciembre entre \$3.900 y \$4.800, mientras que para los realizados por internet, abonos hacia cuentas corrientes o de ahorro, varió entre \$4.350 y \$5.452, sin tener en cuenta una entidad que no reporta cobro por este último servicio. Por su parte, la tarifa que se cobra por avances realizados en los cajeros propios de cada entidad se situó entre \$3.900 y \$6.600, teniendo en cuenta las 17 entidades financieras que reportaron este servicio. Para los avances realizados por oficina, las 20 entidades que reportaron tarifa por este tipo de servicio, cobraron entre \$1.500 y \$12.000.

Con relación a junio, la mayor variación en la tarifa por avances efectuados en cajeros de otra entidad la realizó Davivienda y Banco AV Villas que la subieron 7.9% y 6.9%, respectivamente (fijándola en \$4.800 y \$4.770 cada una), mientras la menor fue la reportada por Banagrario que lo hizo en 5.9% (ubicándola en \$4.500). El mayor aumento de la cuota por avances realizados en cajeros propios se presentó en Banco AV Villas con el 9.1% (desde \$6.050 en junio) y la mayor disminución fue la de 40.0% efectuada por Davivienda, desde los \$8.000 que cobró en junio anterior. Es de mencionar que Sudameris cobró \$4.100 hace seis meses y que en esta oportunidad

no reportó tarifa. Por su parte, en los cobros por oficina, se destacó el aumento de 17.5% efectuado por Davivienda, desde los \$8.000 fijados seis meses atrás, mientras que la variación más baja fue la de 5.8% observada en Colpatría, a partir de los \$10.300 establecidos en junio. Por el servicio prestado a través de internet, Davivienda aumentó su cuota a \$4.800, 7.9% más con relación a la de junio anterior y Banco AV Villas la fijó en \$5.452, 5.4% mayor a la reportada seis meses atrás.

Siguiendo los lineamientos definidos en el Decreto 4809 de 2011, los cobros por los retiros a través de cajeros de otra entidad mantienen niveles inferiores al límite establecido (20 UVR)<sup>34</sup>. Aunque el decreto no hace referencia a los retiros realizados en los cajeros propios, la mayoría de las entidades han incorporado esta modificación en las tarifas de los avances realizados en cajeros de su propiedad.

**Gráfica 27**  
**Tarifa por avances**



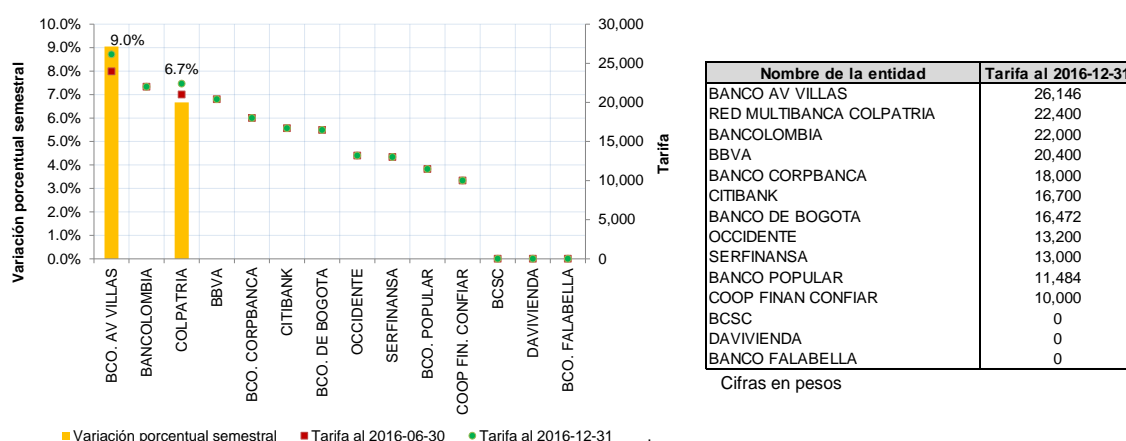
TARJETAS DE CRÉDITO AL 31 DE DICIEMBRE 2016					
ENTIDADES		Tárrifas por Avances			
		Oficina	Cajero de la entidad	Cajero de otra entidad	Internet
Bancos	Banco Agrario		\$ 4,500	\$ 4,500	
	Banco Caja Social	\$ 6,550	\$ 4,050	\$ 4,500	
	Banco Av Villas	\$ 8,000	\$ 6,600	\$ 4,770	\$ 5,452
	Banco Coomeva	\$ 7,800	\$ 5,000	\$ 4,500	\$ 4,500
	Coopcentral		\$ 4,500	\$ 4,500	
	Banco Corpbanca	\$ 9,900	\$ 4,400	\$ 4,400	\$ 4,400
	Banco Davivienda	\$ 9,400	\$ 4,800	\$ 4,800	\$ 4,800
	Banco de Bogota	\$ 9,500	\$ 4,500	\$ 4,500	
	Banco Occidente	\$ 9,280	\$ 4,500	\$ 4,550	
	Banco Falabella	\$ 7,700	\$ 4,400	\$ 4,400	\$ 4,400
	Banco Finandina			\$ 4,200	
	Banco Sudameris	\$ 4,100		\$ 4,350	
	Banco Pichincha	\$ 10,000		\$ 4,300	
	Banco Popular	\$ 9,000	\$ 4,500	\$ 4,500	
	Bancolombia	\$ 9,400	\$ 4,440	\$ 4,440	
	BBVA Colombia	\$ 9,900	\$ 4,350	\$ 4,350	\$ 4,350
	Citibank	\$ 12,000	\$ 4,460	\$ 4,460	
	Colpatría	\$ 10,900	\$ 4,565	\$ 4,565	\$ 4,565
	Juriscoop	\$ 4,500	\$ 4,500	\$ 4,500	
	CF	Giros & Finanzas	\$ 7,900		
SerFinanza		\$ 6,900			
Tuya		\$ 9,900		\$ 4,440	
COOP	Confiar Coop.	\$ 1,500	\$ 3,900	\$ 3,900	

**Otras Tarifas:** Es de mencionar también, que las entidades tienen establecido otro tipo de cobros relacionados con el uso de estas tarjetas, tales como la reposición por deterioro o pérdida de las mismas, cuyas tarifas se presentan a continuación:

<sup>34</sup> A junio 30 de 2016 el valor de la UVR fue de \$240,33, por lo cual este límite se ubicó en \$4.807,64

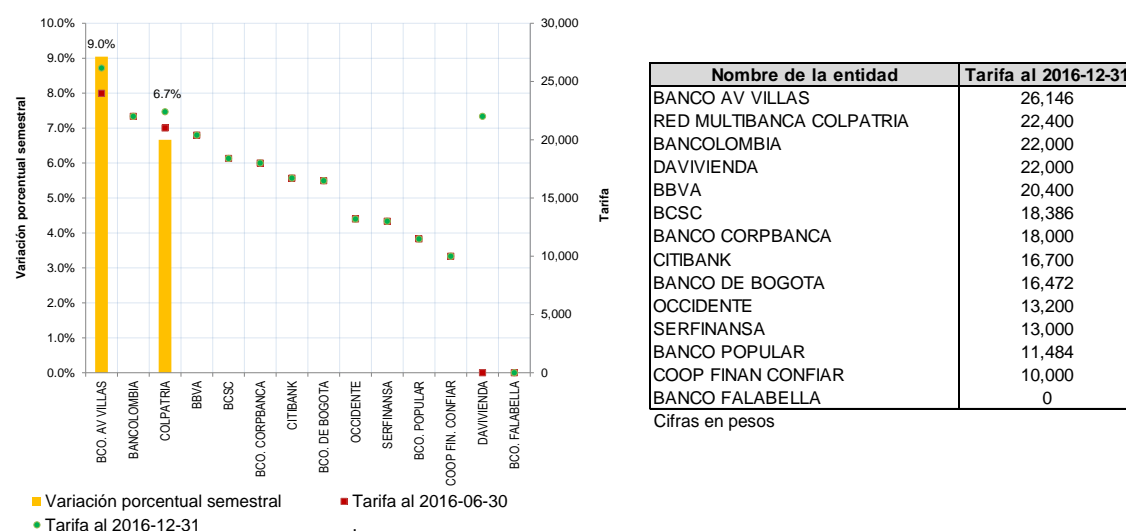


**Gráfica 28**  
**Reposición de Plástico por deterioro. MasterCard**



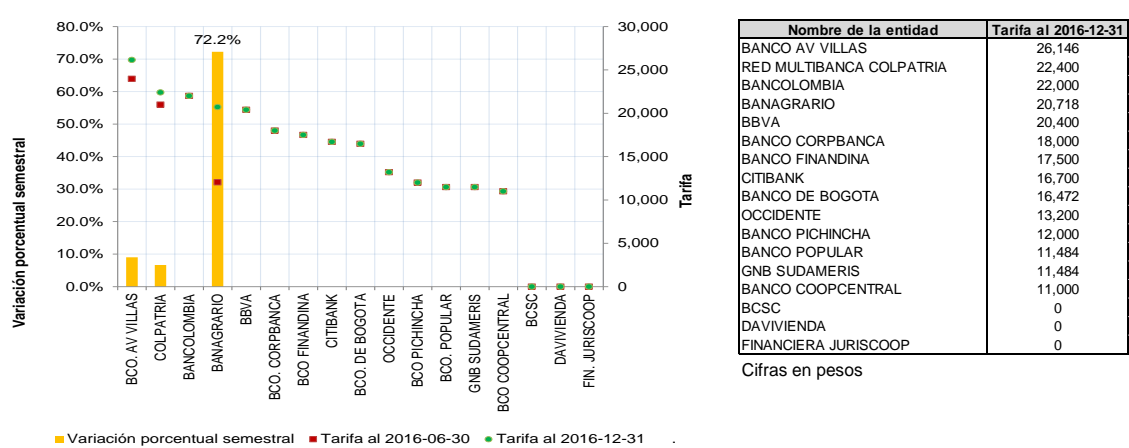
**Reposición por deterioro, Tarjeta MasterCard Clásica:** 11 de las 14 entidades que ofrecieron este servicio en diciembre de 2016 establecieron un cobro por el mismo. La mayor tarifa la registró el Banco AV Villas por valor de \$26.146. Dentro de las entidades que cobraron por esta reposición, la tarifa mínima la registró la Cooperativa Financiera Confiar con \$10.000. Los bancos BCSC, Davivienda y Falabella prestaron el servicio de manera gratuita. Respecto a junio de 2016, el Banco AV Villas fue la entidad que registró el mayor incremento porcentual en la cuota con 9.0%, seguido por Red Multibanca Colpatria con 6.7%.

**Gráfica 29**  
**Reposición de Plástico por Pérdida. MasterCard**



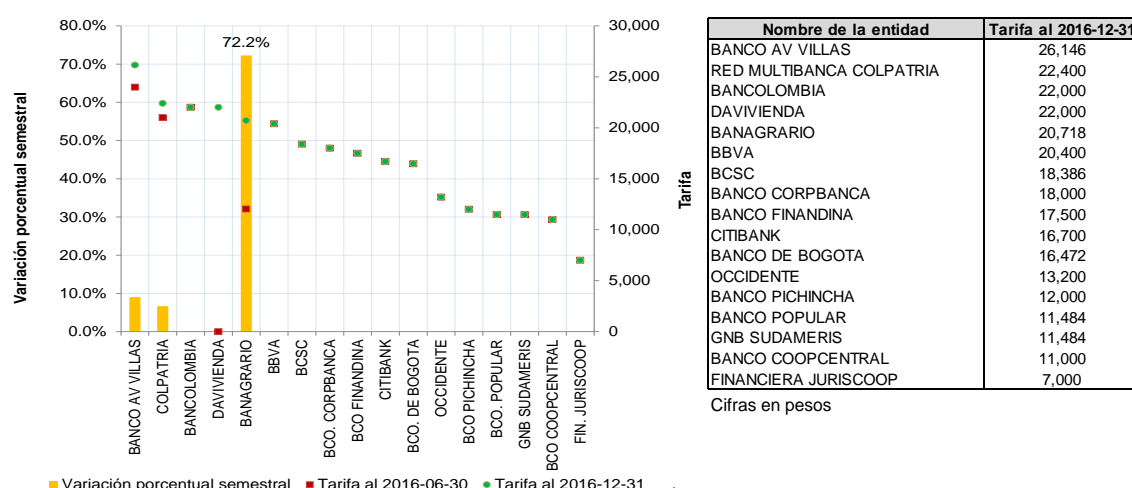
**Reposición por pérdida Tarjeta MasterCard Clásica:** 13 de las 14 entidades que ofrecieron este servicio en diciembre de 2016 establecieron un cobro por el mismo. La mayor tarifa la registró el Banco AV Villas por valor de \$26.146. Dentro de las entidades que cobraron por esta reposición, la tarifa mínima la registró la Cooperativa Financiera Confiar, fijándola en \$10.000. El Banco Falabella prestó el servicio de manera gratuita. Respecto a junio de 2016, el Banco AV Villas fue la entidad que registró el mayor incremento porcentual en su tarifa con 9.0%, seguido por Red Multibanca Colpatria con 6.7%.

**Gráfica 30**  
**Reposición de Plástico por deterioro. Visa Clásica**



**Reposición por deterioro Tarjeta Visa Clásica:** En diciembre de 2016 esta tarifa fue cobrada por 14 de las 17 entidades que dieron crédito a través de esta tarjeta. La mayor tarifa fue de \$26.146 establecida por el Banco AV Villas. Con respecto a junio de 2016, el Banagrario incrementó la cuota en 72.2%, Banco AV Villas en 9.0% y Red Multibanca Colpatria en 6.7%. Por su parte, los bancos BCSC y Davivienda y la Compañía de Financiamiento Juriscoop continuaron ofreciendo este servicio de forma gratuita.

**Gráfica 31**  
**Reposición de Plástico por Pérdida. Visa Clásica**



**Reposición por pérdida Tarjeta Visa Clásica:** En diciembre de 2016, el total de las 17 entidades que reportan cobraron por este servicio, siendo la máxima tarifa la establecida por el Banco AV Villas, con \$26.146. Frente a junio de 2016, Banagrario incrementó la cuota en 72.25%, Banco AV Villas la subió en 9.05% y Red Multibanca Colpatría los hizo en 6.67%. Por su parte, Davivienda impuso una tarifa de \$22.000 por esta reposición, para la cual no cobraba en el primer semestre del año.

### 4.3 CUENTAS CORRIENTES

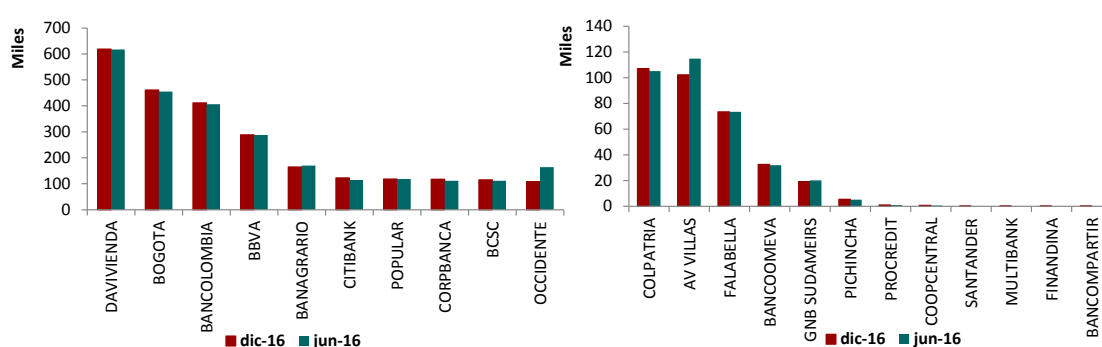
En esta sección se analiza la evolución de los depósitos en cuenta corriente durante el segundo semestre de 2016, presentando la información discriminada por tipo de servicio. Adicionalmente y con el fin de identificar algunos parámetros de comportamiento se presenta la información de saldos, número de cuentas y de clientes para cada entidad que presta el servicio.

En el segundo semestre de 2016 el número de cuentas corrientes presentó una disminución, llegando a un total de 2.87m al cierre de diciembre de 2016, equivalente a una reducción semestral de 41,549 cuentas. Este producto financiero se concentró principalmente en personas naturales (70%)<sup>35</sup>, con cuentas con saldo hasta de \$3.7 millones.

<sup>35</sup> Esta información proviene del formato 459 "Grado de concentración de captaciones y bonos" y es remitida por los establecimientos de crédito a la SFC. Los montos reportados corresponden al saldo registrado en las cuentas el último día de cada mes.

Si bien Davivienda continuó registrando el mayor número de cuentas corrientes (618,733) aumentando 1,312 cuentas, los mayores aumentos semestrales en la apertura de este producto correspondieron a Citibank (7.2%) y Banco de Bogotá (1.3%) con incrementos de 8,178 y 5,773 cuentas, en su orden, seguidos por Banco Corpbanca con 5,342 y Bancolombia con 5,104 cuentas nuevas. Caso contrario ocurrió con Banco de Occidente, AV Villas, Banagrario y GNB Sudameris, los cuales presentaron las mayores disminuciones en el número de cuentas corrientes con 55,780, 12,455, 5,382 y 855 frente a junio de 2016.

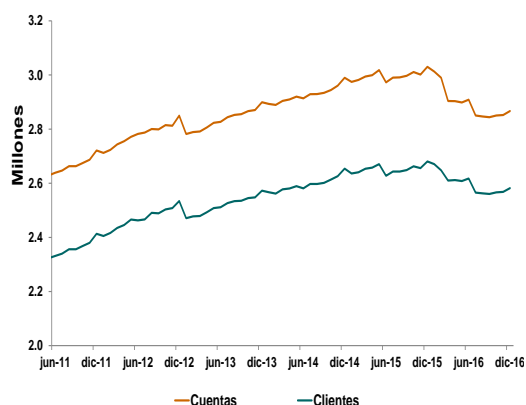
**Gráfica 32.**  
**Cuentas corrientes por entidad**



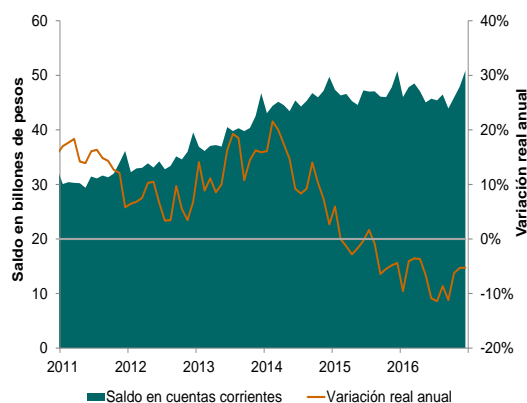
El número de clientes que tenía una cuenta corriente en Colombia al cierre de diciembre de 2016 fue de 2.58 m<sup>36</sup>, presentando una disminución de 35,524 respecto a junio de 2016. Vale la pena mencionar que, del total de clientes con cuentas corrientes, 1.92 m correspondió a personas naturales y 659,574 a personas jurídicas. Las primeras registraron una reducción semestral de 34,718 personas, mientras que el número de personas jurídicas se redujo en 804.

<sup>36</sup> Cada entidad remite el número de clientes a la SFC, lo que hace que los depositantes no se cuenten una única vez. Es decir, una persona puede ser cliente de varias entidades al mismo tiempo.

**Gráfica 33.**  
**Cuentas corrientes y clientes**



**Gráfica 34**  
**Saldo en cuentas corrientes**

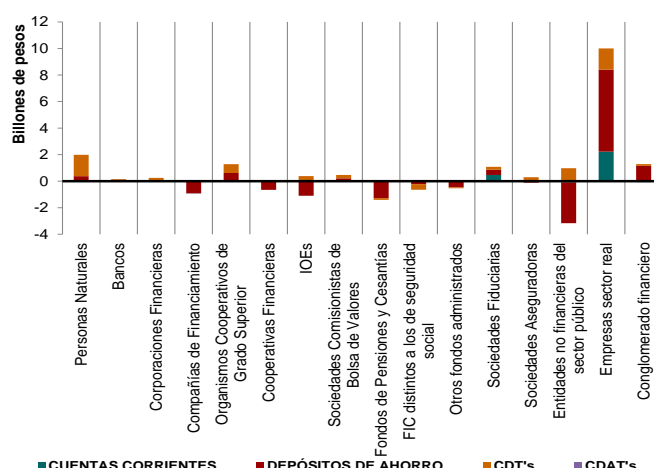


Con relación a los depósitos totales en cuenta corriente, desde febrero de 2014, cuando la variación real anual llegó a 21.6%, el crecimiento ha presentado una tendencia decreciente. En diciembre de 2016, el saldo de las cuentas corrientes registró una variación de -5.3% real anual, cerrando el segundo semestre de 2016 en \$50.9 b. Parte de la variación se explica por el efecto de la inflación que cerró el año en 5.75%, dado que en términos nominales, el saldo en cuentas corrientes se incrementó en 0.2% equivalente a \$98.3mm. Así mismo, influyó en el comportamiento, el efecto sustitución que se viene presentando en los últimos meses entre los depósitos a la vista (cuentas de ahorro y corriente) y los depósitos a plazo (CDTs y CDAT).

Si bien durante el semestre el saldo en cuentas corrientes aumentó, los instrumentos a plazo han presentado un mayor crecimiento, lo anterior fue explicado en mayor medida por el comportamiento de las empresas del sector real y las personas naturales. Particularmente, en el segundo semestre de 2016, el saldo de los CDTs de las empresas del sector real y de personas naturales se incrementó en \$3.2 b, mientras que los depósitos en cuenta corriente aumentaron en \$2.2 b. Cabe mencionar, que en el rubro de cuenta de ahorros, las empresas del sector real incrementaron su saldo en \$6.2 b, lo cual compensó la disminución de \$3.0 b presentada por parte de las entidades no financieras del sector público.

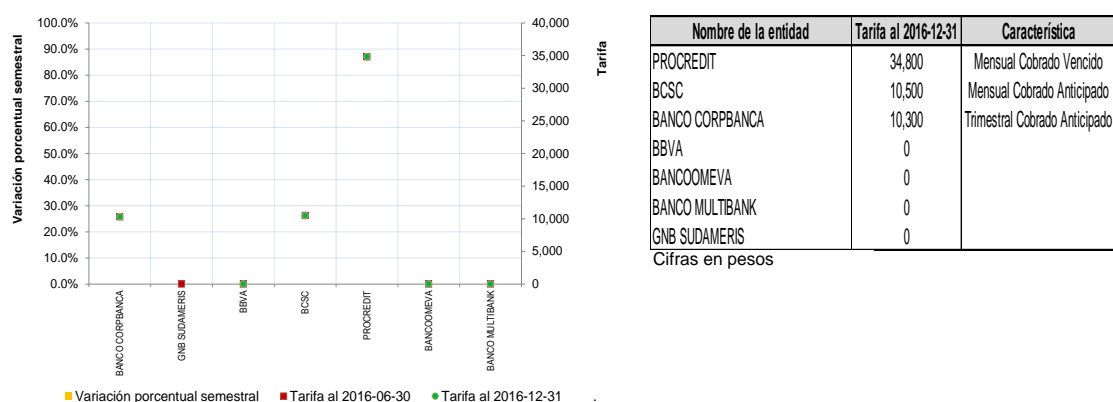
Gráfica 35

### Crecimiento semestral depósitos por tipo de depositante



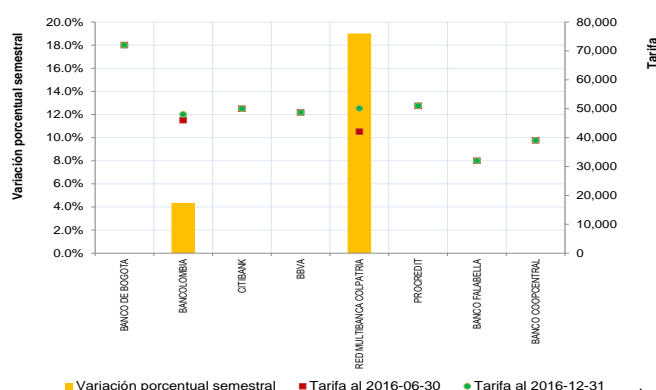
A continuación se presenta la variación semestral de las principales tarifas de las cuentas corrientes asociadas con la cuota de manejo, las chequeras, los retiros por ventanilla, la copia de los extractos, la consignación nacional, las referencias, las certificaciones y el servicio de débito automático.

Gráfica 36  
Cuota de manejo



**Cuota de manejo:** De las 7 entidades que ofrecieron este producto, solo 3 cobraron. De manera tal que el cobro promedio fue de \$16,244, manteniéndose igual frente al primer semestre de 2016. Por su parte, GNB Sudameris, BBVA, Bancoomeva y Multibank siguieron ofreciendo el servicio de forma gratuita.

**Gráfica 37**  
**Chequera por 10 cheques**

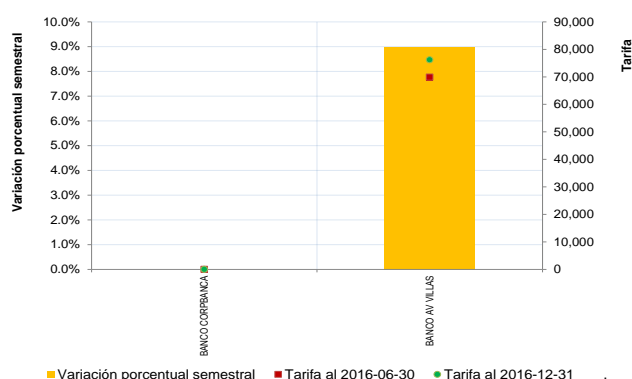


Nombre de la entidad	Tarifa al 2016-12-31
BANCO DE BOGOTÁ	72,036
PROCREDIT	51,000
RED MULTIBANCA COLPATRIA	50,090
CITIBANK	50,000
BBVA	48,720
BANCOLOMBIA	48,000
BANCO COOPCENTRAL	39,000
BANCO FALABELLA	31,950

Cifras en pesos

**Chequera por 10 cheques:** En diciembre de 2016, las 8 entidades financieras cobraron una tarifa promedio de \$48,850, presentando un alza semestral de \$1,250, explicada principalmente por el incremento en las tarifas de Red Multibanca Colpatría de 19%, equivalente a \$8,000 y de Bancolombia por 4.3% (\$2,000). Por otra parte, las demás entidades mantuvieron sus tarifas inalteradas en el semestre de análisis, siendo Banco de Bogotá la entidad con la tarifa más alta (\$72,036).

**Gráfica 38**  
**Chequera por 15 cheques**

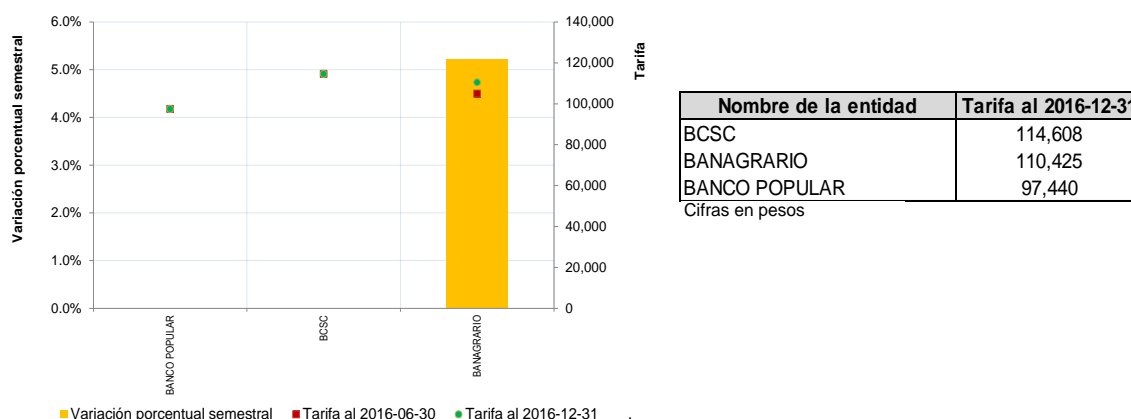


Nombre de la entidad	Tarifa al 2016-12-31
BANCO AV VILLAS	76,200
BANCO CORPBANCA	0

Cifras en pesos

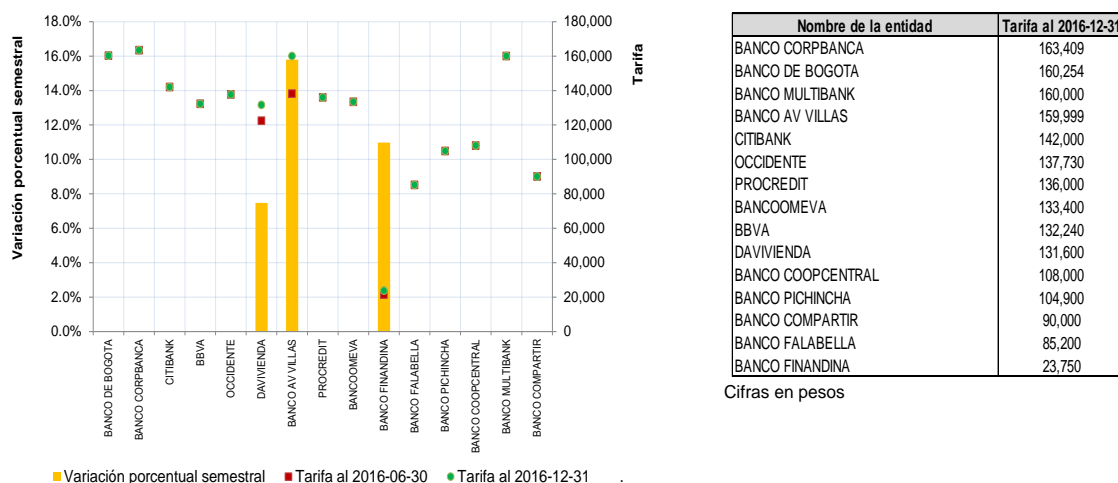
**Chequera por 15 cheques:** Durante el periodo se registró una variación semestral en la tarifa cobrada por este servicio de 9.0% por parte de AV Villas y equivalente a un incremento de \$6,287, ubicándose en \$76,200. El Banco Corpbanca continuó ofreciendo esa chequera de manera gratuita.

**Gráfica 39**  
**Chequera por 25 cheques**



**Chequera por 25 cheques:** La tarifa promedio cobrada por el servicio de chequera por 25 cheques al cierre de diciembre de 2016 correspondió a \$107,491, luego de aumentar \$1,825 durante el semestre. En este periodo tres bancos cobraron por este servicio, de las cuales BCSC continuó siendo la entidad con la mayor tarifa registrada (\$114,608), seguida por Banagrario con una tarifa de \$110,425 y Banco Popular con \$97,440. De estas tres entidades, BCSC y Banco Popular mantuvieron inalterada su tarifa, mientras que Banagrario la incrementó en \$5,475 (5.2%).

**Gráfica 40**  
**Chequera por 30 cheques**

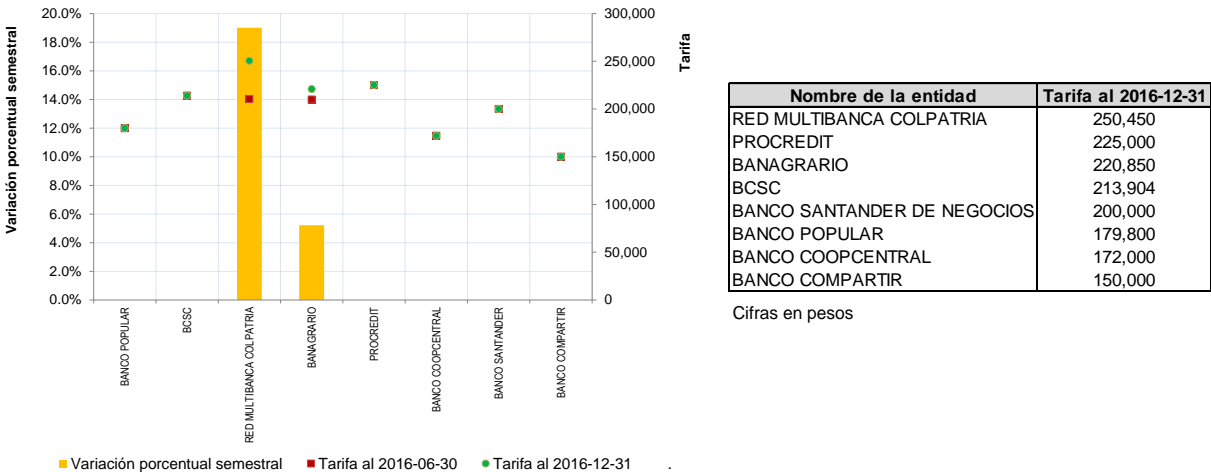


**Chequera por 30 cheques:** De las 15 entidades que ofrecen el servicio de chequera por 30 cheques, 3 registraron un aumento en su tarifa frente al cobro del primer semestre de 2016. En ese sentido, la tarifa promedio cobrada al cierre de diciembre de 2016 correspondió a \$124,565, aumentando \$2,222 frente al semestre anterior. La



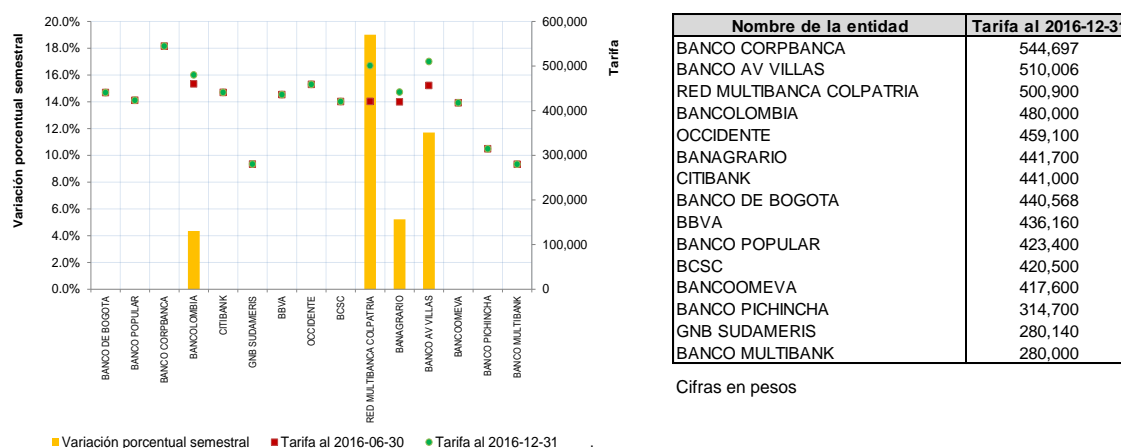
mayor variación porcentual fue la registrada por el AV Villas con 15.8%, al pasar de \$138,168 a \$159,999. Por otra parte, Banco Finandina incrementó su tarifa en 11% dejándola en \$23,750, sin embargo, continua siendo la entidad que menor cobro registra por este servicio. La entidad que presentó la tarifa más alta fue Corpbanca con \$163,409 manteniendo la misma tarifa del semestre anterior.

**Gráfica 41**  
**Chequera por 50 cheques**



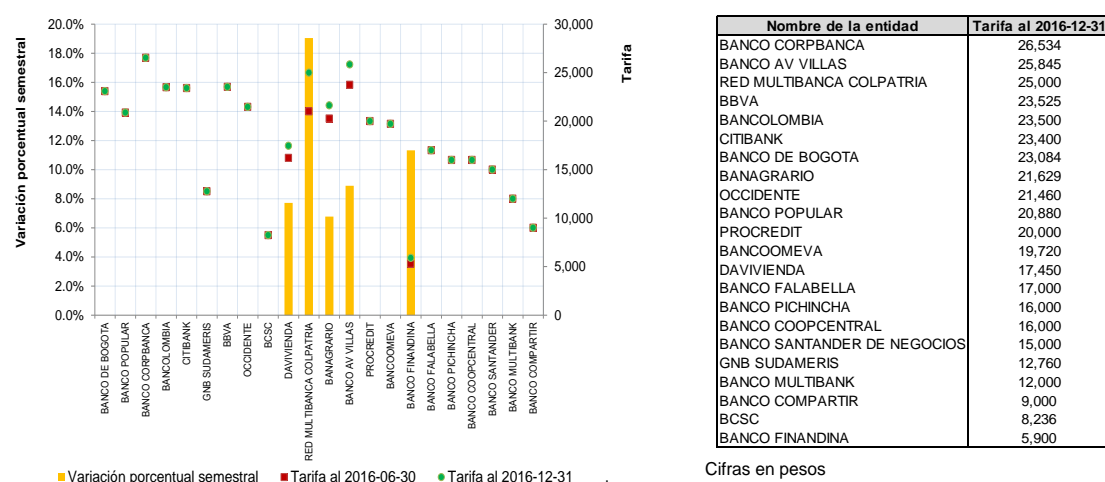
**Chequera por 50 cheques:** La tarifa promedio cobrada por chequera de 50 cheques al cierre de diciembre de 2016 correspondió a \$201,501, tras aumentar \$6,369 durante el semestre. Lo anterior, producto del incremento por parte de Colpatria de 19% equivalente a \$40.000, ubicando su tarifa en \$250,450, la más alta entre las entidades. Adicionalmente, Banagrario incrementó su tarifa en 5.2% pasando a cobrar \$220,850 por este servicio. Las seis entidades restantes mantuvieron inalterada su tarifa.

**Gráfica 42**  
**Chequera por 100 cheques**



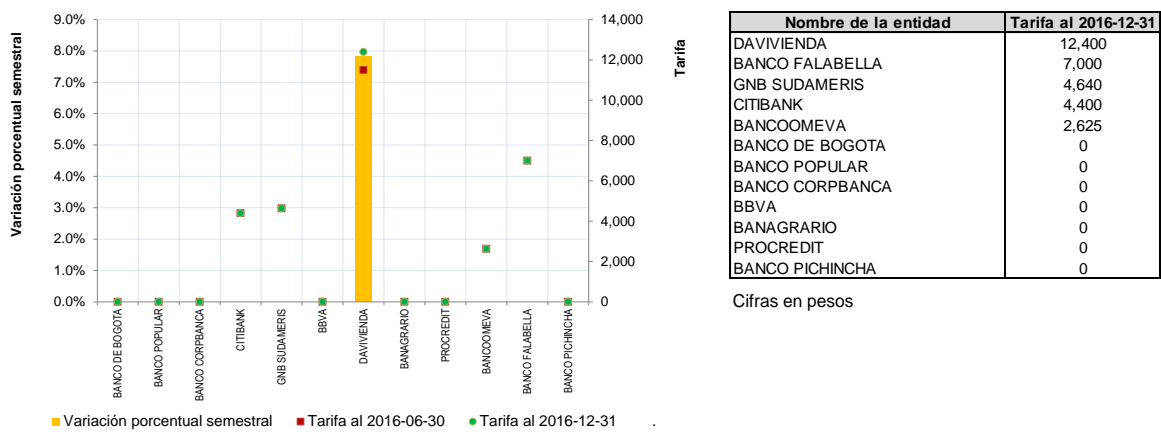
**Chequera por 100 cheques:** Durante el periodo, de las 15 entidades que prestan el servicio de chequera por 100 cheques, 4 incrementaron sus tarifas. De esta manera, la tarifa promedio cobrada al cierre de diciembre de 2016 correspondió a \$424,031, aumentando \$11,690 en comparación con el primer semestre de 2016. Los incrementos en las tarifas se presentaron en Red Multibanca Colpatría (19.0%), equivalente a \$80,000. Banco AV Villas (11.7%), Banagrario (5.2%) y Bancolombia (4.3%), alcanzando tarifas de \$510,900, \$441,700 y \$480,000, respectivamente. Entretanto, las demás entidades dejaron inalterada su tarifa.

**Gráfica 43**  
**Cheque de gerencia cuenta corriente**



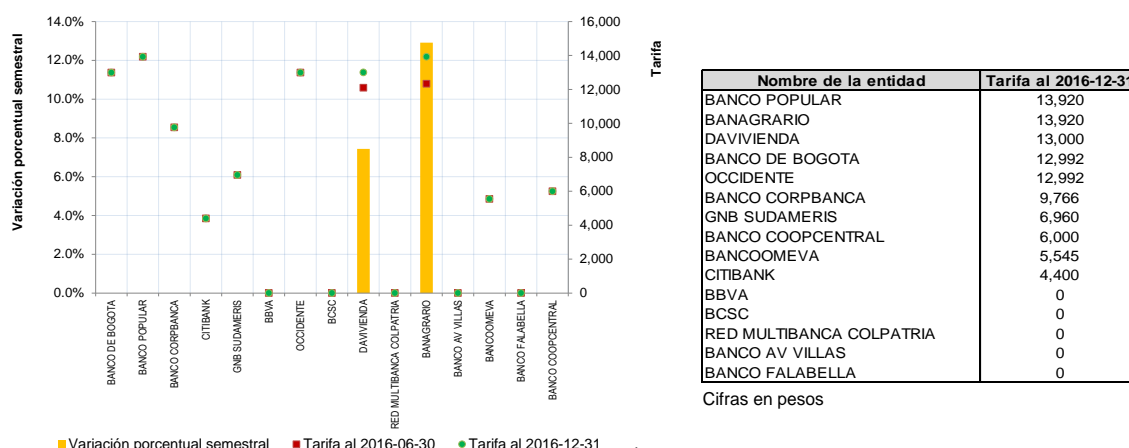
**Cheque de gerencia:** Todas las entidades que ofrecieron cheques de gerencia en cuentas corrientes, cobraron por el servicio. La tarifa promedio cobrada al cierre de diciembre de 2016 correspondió a \$18,360, equivalente a un incremento de \$424 durante el semestre. De los 22 bancos que cobraron por el servicio, 5 registraron incrementos semestrales en sus tarifas, destacándose los casos de Red Multibanca Colpatria, Banco Finandina y Banco AV Villas con 19.0%, 11.3% y 8.9%, en su orden. Por su parte, Banco Finandina, aun después del incremento, continúa siendo la entidad que cobra la menor tarifa con \$5.900, seguido de BCSC con \$8,236. Las entidades con los mayores cobros registrados fueron Banco Corpbanca y AV Villas con \$26,534 y \$25,845, respectivamente.

**Gráfica 44**  
**Retiro por Ventanilla con Volante**



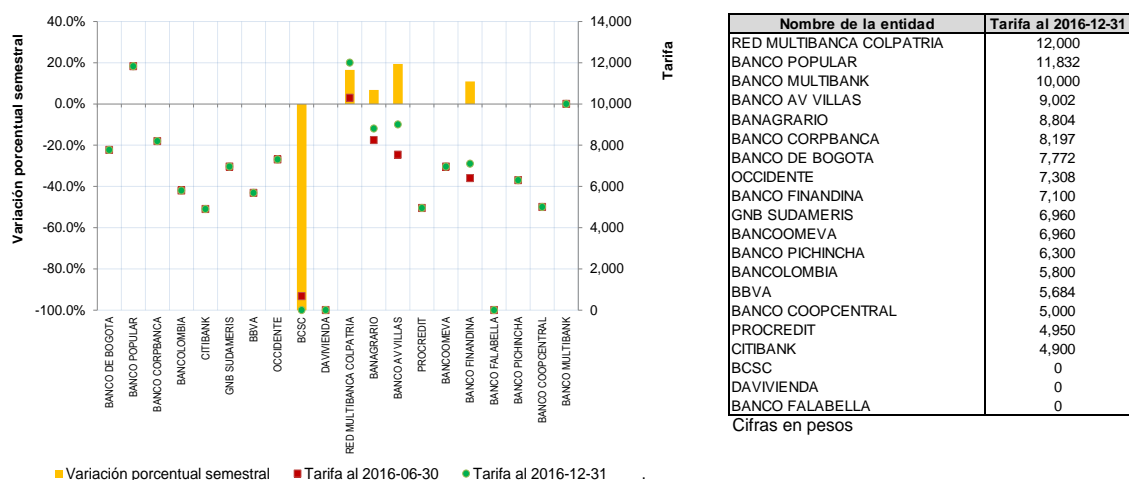
**Retiros por ventanilla con volante:** 5 de los 12 bancos que prestaron el servicio de retiro por ventanilla con volante cobraron por él y de éstos, sólo 1 aumentó su tarifa. La tarifa promedio cobrada por el servicio de retiros por ventanilla con volante al cierre de diciembre de 2016 correspondió a \$6,213, aumentando \$180 durante el semestre. La entidad que incrementó su tarifa fue Davivienda que pasó de \$11,500 a \$12,400, equivalente a 7.8%, siendo a su vez, la entidad con la mayor tarifa. A esta entidad le siguieron el Banco Falabella con una tarifa de \$7,000, GNB Sudameris y Citibank con tarifas de \$4,640 y \$4,400, respectivamente.

**Gráfica 45**  
**Retiro por ventanilla con cheque de otras plazas**



**Retiros por ventanilla con cheque de otras plazas:** 15 entidades ofrecen el servicio de retiros por ventanilla con cheque de otras plazas, de las cuales 10 cobraron por éste. La tarifa promedio cobrada al cierre de diciembre de 2016 correspondió a \$9,950, luego de aumentar \$250 durante el semestre. Los incrementos se presentaron en los bancos Banagrario (12.9%) y Davivienda (7.4%). BBVA, BCSC, Colpatria, AV Villas y Falabella no cobraron por este servicio.

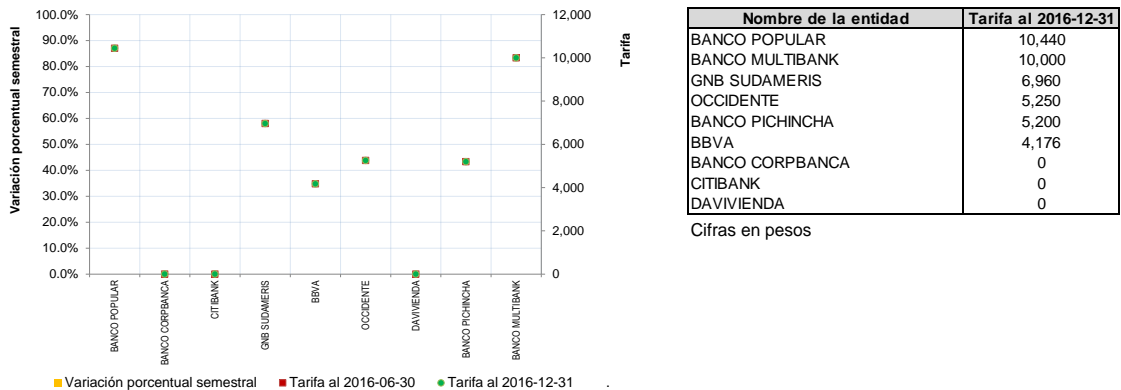
**Gráfica 46**  
**Copia extracto en papel**



**Copia de extracto en papel:** La tarifa promedio cobrada por la copia de extracto en papel al cierre de diciembre de 2016 correspondió a \$7,563, tras aumentar \$628 durante el semestre. Cuatro de las 20 entidades que prestaron el servicio registraron incrementos en la tarifa, destacándose AV Villas con una variación de 19.4%, al pasar

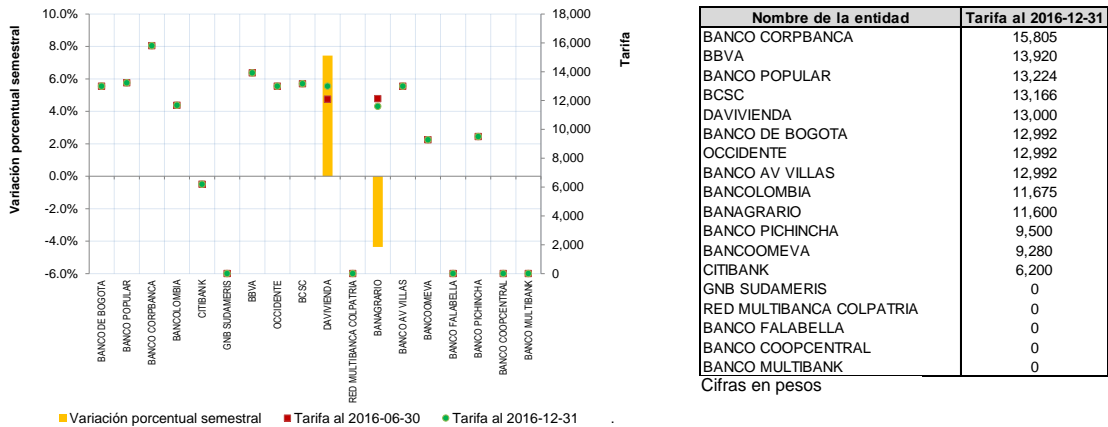
de \$7,450 a \$9,000, Red Multibanca Colpatría (16.5%) y Banco Finandina (10.9%). Por su parte, la tarifa más alta la cobró Red Multibanca Colpatría con \$12,000, seguido por Banco Popular con \$11,830. Cabe resaltar, que el BCSC dejó de cobrar por este servicio, antes la tarifa era de \$673, de esta manera, junto a Davivienda y Banco Falabella fueron las únicas entidades que no cobraron por este servicio.

**Gráfica 47**  
**Copia de extracto por fax**



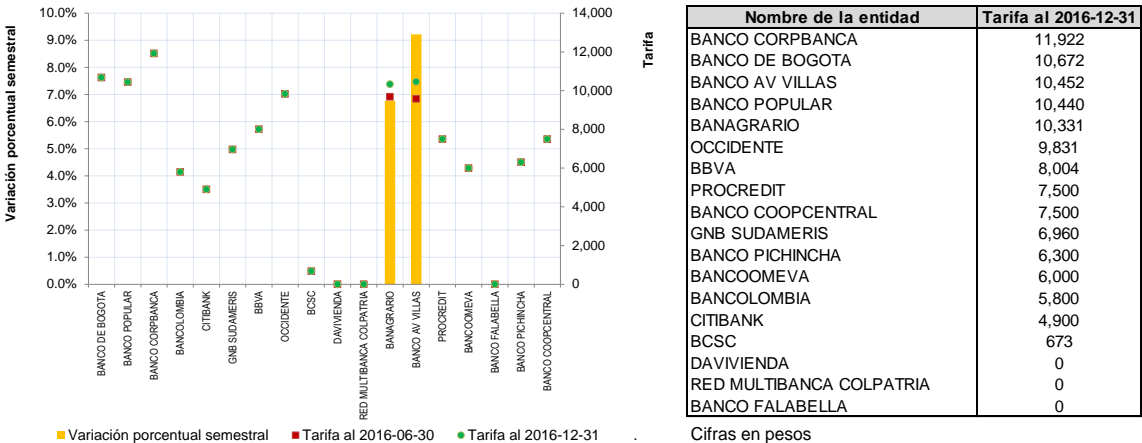
**Copia de extracto por fax:** La tarifa promedio cobrada por el servicio de copia de extracto por fax al cierre de diciembre de 2016 correspondió a \$7,004, la misma del semestre anterior, dado que ninguna entidad registró variaciones en sus tarifas. Los bancos Corpbanca, Citibank y Davivienda no cobraron por el servicio.

**Gráfica 48**  
**Consignación Nacional para cuentas corrientes**



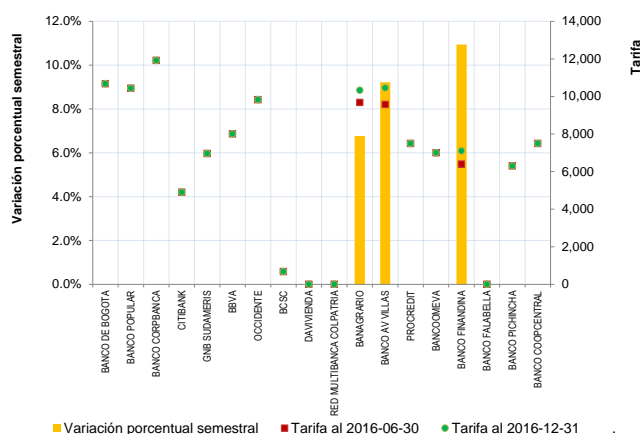
**Consignación nacional:** De las 18 entidades que prestan el servicio, 5 lo ofrecen sin cobro. A su vez, 2 entidades registraron variaciones en sus cobros. La tarifa promedio cobrada por el servicio de consignación nacional para cuentas corrientes al cierre de diciembre de 2016 correspondió a \$12,027, aumentando en \$29 durante el semestre. Solo Davivienda incrementó su tarifa de \$12,100 a \$13,000, equivalente a 7.4%, mientras que, Banagrario disminuyó su tarifa desde \$12,128 hasta \$11,600. Finalmente, los bancos GNB Sudameris, Red Multibanca Colpatria, Falabella, Coopcentral y Multibank prestaron el servicio de manera gratuita.

**Gráfica 49**  
**Referencia bancaria**



**Referencia bancaria:** La tarifa promedio por el servicio de referencia bancaria al cierre de diciembre de 2016 correspondió a \$7,819, incrementando \$102 durante el semestre, explicado por el incremento de 9.2% de AV Villas, que pasó de cobrar \$9,570 a \$10,452 y por Banagrario, cuya tarifa pasó de \$9,676 a \$10,331, equivalente a un incremento de 6.8%. Por su parte, Davivienda, Red Multibanca Colpatria y Banco Falabella siguieron prestando el servicio de manera gratuita.

**Gráfica 50**  
**Certificaciones**

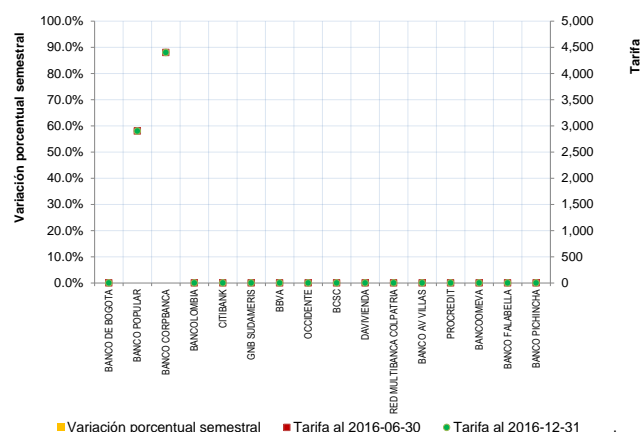


Nombre de la entidad	Tarifa al 2016-12-31
BANCO CORPBANCA	11,922
BANCO DE BOGOTÁ	10,672
BANCO AV VILLAS	10,452
BANCO POPULAR	10,440
BANAGRARIO	10,331
OCCIDENTE	9,831
BBVA	8,004
PROCREDIT	7,500
BANCO COOPCENTRAL	7,500
BANCO FINANDINA	7,100
BANCOOMEVA	7,000
GNB SUDAMERIS	6,960
BANCO PICHINCHA	6,300
CITIBANK	4,900
BCSC	673
DAVIVIENDA	0
RED MULTIBANCA COLPATRIA	0
BANCO FALABELLA	0

Cifras en pesos

**Certificaciones:** La tarifa promedio por las certificaciones bancarias al cierre de diciembre de 2016 fue \$7,972, tras registrar un incremento de \$149 durante el semestre, explicado por Banco Finandina que aumentó la tarifa en 10.9% hasta \$7,100. AV Villas y Banagrario registraron una variación de 9.2% y 6.8%, respectivamente. El mayor cobro lo hizo Banco Corpbanca (\$11,922), que mantuvo la misma tarifa del semestre anterior. Por su parte, Colpatría, Davivienda y Banco Falabella ofrecieron el servicio de forma gratuita.

**Gráfica 51.**  
**Débito automático**



Nombre de la entidad	Tarifa al 2016-12-31
BANCO CORPBANCA	4,400
BANCO POPULAR	2,900
BANCO DE BOGOTÁ	0
BANCOLOMBIA	0
CITIBANK	0
GNB SUDAMERIS	0
BBVA	0
OCCIDENTE	0
BCSC	0
DAVIVIENDA	0
RED MULTIBANCA COLPATRIA	0
BANCO AV VILLAS	0
PROCREDIT	0
BANCOOMEVA	0
BANCO FALABELLA	0
BANCO PICHINCHA	0

Cifras en pesos

**Débito automático:** Solo 2 de 16 entidades cobraron por el servicio de débito automático. Las tarifas durante el semestre se mantuvieron inalteradas de manera tal

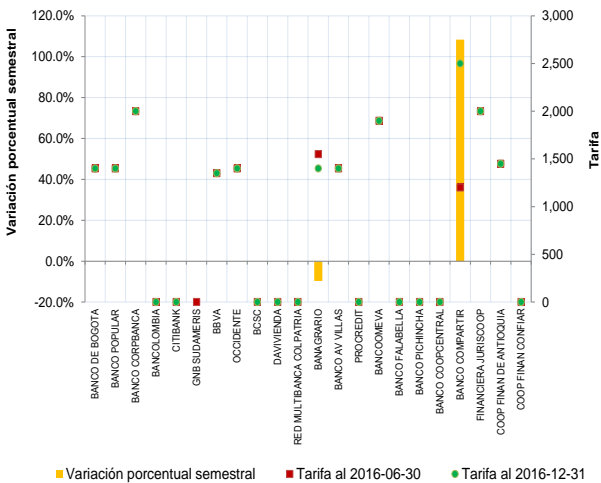
que la tarifa promedio de las entidades que cobraron al cierre de diciembre de 2016 correspondió a \$3,650.

#### 4.4 CAJEROS

Los cajeros automáticos son dispositivos que permiten la realización de transacciones financieras como retiros, pagos, consultas, transferencias, según los servicios ofrecidos por los establecimientos de crédito, entregando a su vez un soporte de la operación realizada. A continuación se presentan las tarifas de los principales servicios a los que se puede acceder a través de estos dispositivos, tanto para el cajero de la entidad a la que está adscrito el cliente como para cajeros de otras entidades e internacionales.

##### 4.4.1 CAJEROS DE LA ENTIDAD

**Gráfica 52**  
**Precio fijo por consulta de saldo en cajero de la entidad**



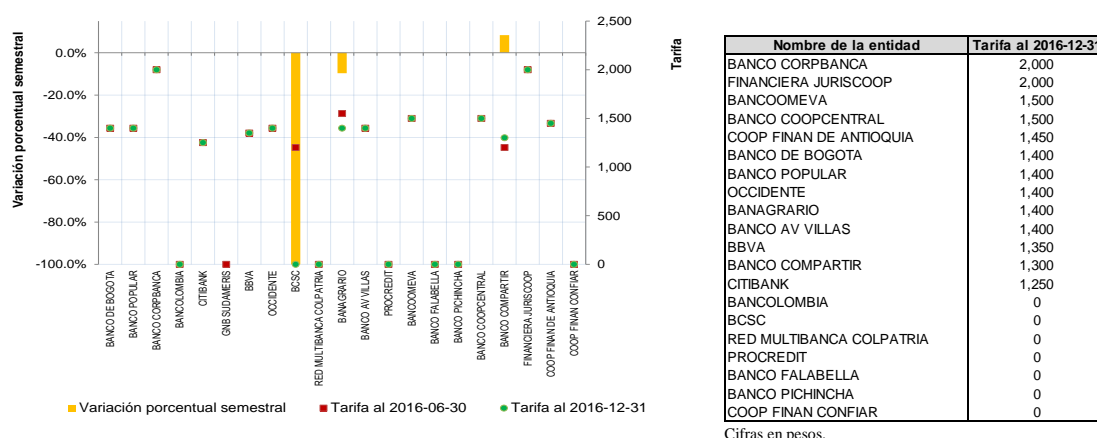
Nombre de la entidad	Tarifa al 2016-12-31
BANCO COMPARTIR	2,500
BANCO CORPBANCA	2,000
FINANCIERA JURISCOOP	2,000
BANCOOMEVA	1,900
COOP FINAN DE ANTIOQUIA	1,450
BANCO DE BOGOTA	1,400
BANCO POPULAR	1,400
OCCIDENTE	1,400
BANAGRARIO	1,400
BANCO AV VILLAS	1,400
BBVA	1,350
BANCOLOMBIA	0
CITIBANK	0
BCSC	0
DAVIVIENDA	0
RED MULTIBANCA COLPATRIA	0
PROCREDIT	0
BANCO FALABELLA	0
BANCO PICHINCHA	0
BANCO COOPCENTRAL	0
COOP FINAN CONFIAR	0

Cifras en pesos

**Precio fijo por consulta de saldo en cajero de la entidad:** En diciembre este servicio fue ofrecido por 21 entidades financieras, de las cuales 11 establecieron un cobro promedio de \$1,655, superior en \$105 al registrado en junio de 2016. Las 10 entidades restantes ofrecieron este servicio de forma gratuita. El mayor incremento semestral en la tarifa lo presentó Banco Compartir al pasar de cobrar \$1,200 a \$2,500 por este servicio. De otro lado, Banagrario disminuyó su tarifa en 9.7% al pasar de cobrar \$1,550 a \$1,400, mientras que GNB Sudameris que ofrecía el servicio de forma gratuita dejó de ofrecerlo.

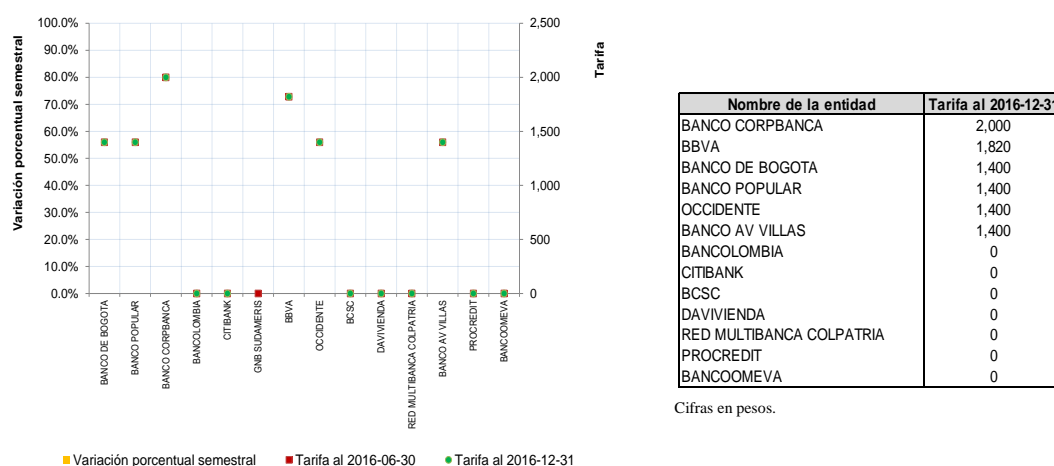


**Gráfica 53**  
**Retiros en cajero de la entidad**



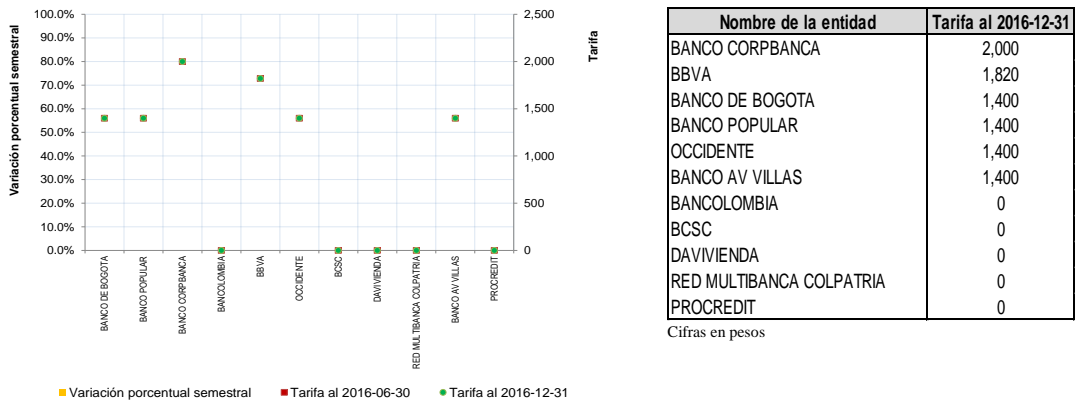
**Retiros en cajero de la entidad:** El servicio de retiros en efectivo fue prestado por 20 entidades financieras, de las cuales 13 establecieron un cobro promedio de \$1,488, superior en \$17 al registrado en junio de 2016. Las 7 entidades restantes, prestaron el servicio de manera gratuita. Durante el semestre, la mayor variación de la tarifa la presentó BCSC al dejar de cobrar por este servicio, seguido de Banagrario que redujo la tarifa en 9.7%. Por su parte, Banco Compartir aumentó su tarifa en 8.3% al pasar de cobrar \$1,200 en junio a \$1,300 en diciembre y GNB Sudameris que ofrecía el servicio de forma gratuita dejó de ofrecerlo.

**Gráfica 54**  
**Transferencias a cuentas del mismo titular en cajero de la entidad**



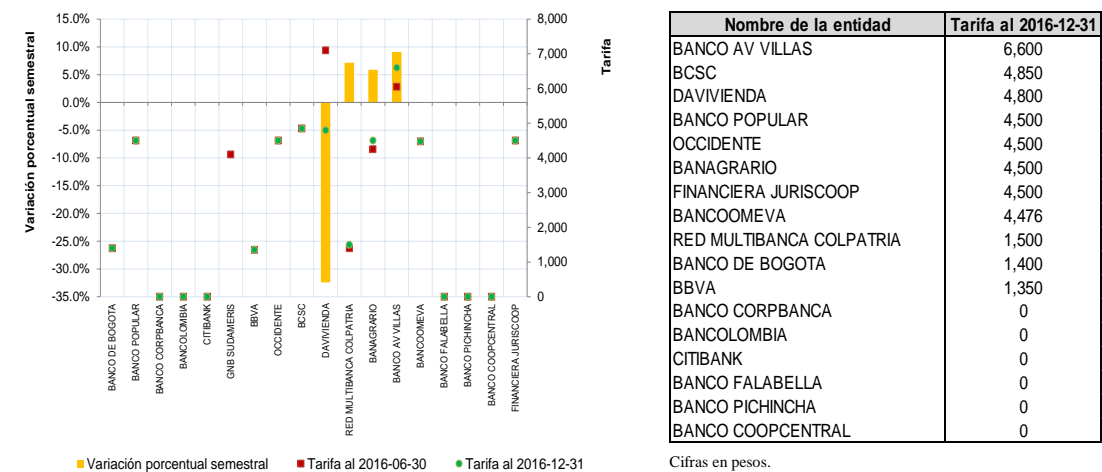
**Transferencias a cuentas del mismo titular en cajero de la entidad:** En diciembre, 13 entidades financieras contaron con este servicio, de las cuales 6 establecieron un cobro promedio de \$1,570, igual al registrado en junio de 2016. Las 7 entidades restantes presentaron el servicio de manera gratuita. Por su parte, GNB Sudameris dejó de ofrecer el servicio.

**Gráfica 55**  
**Transferencias a cuentas de diferente titular en cajero de la entidad**



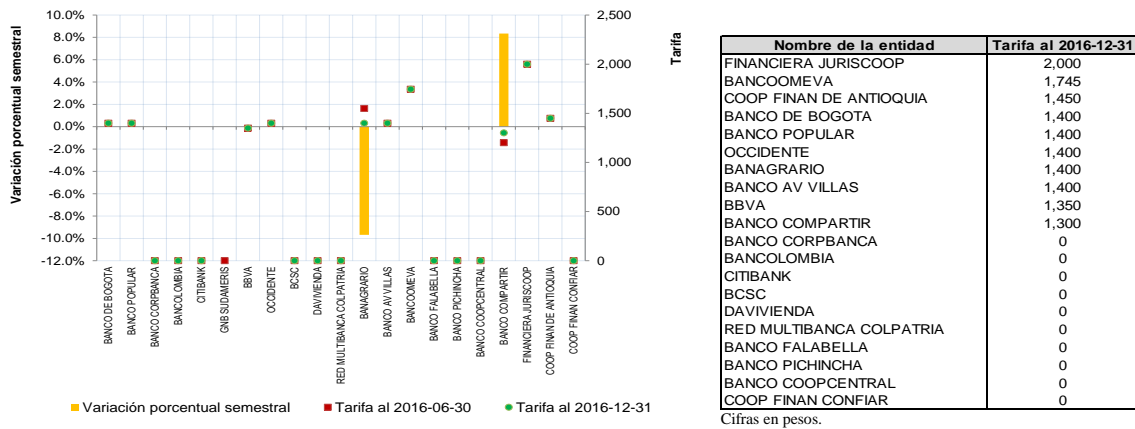
**Transferencias a cuentas de diferente titular en cajero de la entidad:** En diciembre, 11 entidades contaron con este servicio, de las cuales 6 establecieron un cobro promedio de \$1,570, igual al registrado en junio 2016, mientras que las 5 entidades restantes lo ofrecieron de forma gratuita.

**Gráfica 56**  
**Transacción declinada con tarjeta de crédito por cupo insuficiente, en cajero de la entidad**



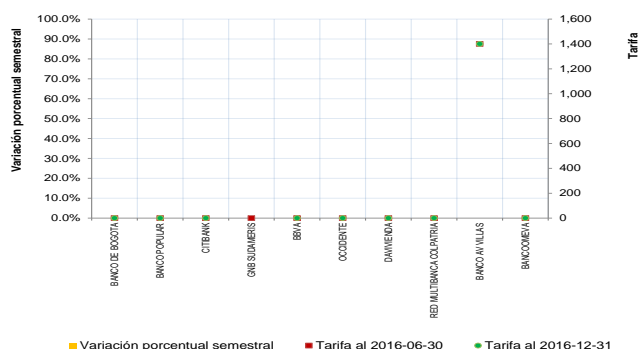
**Transacción declinada con tarjeta de crédito por cupo insuficiente, en cajero de la entidad:** En diciembre, 11 entidades establecieron un cobro promedio de \$3,907, inferior en \$133 al registrado en junio de 2016. La mayor variación la presentó Davivienda reduciendo la tarifa en 32.4%, al pasar de cobrar \$7,100 a \$4,800. De otro lado, banco AV Villas, Red Multibanca Colpatria y Banagrario aumentaron su tarifa en 9.1%, 7.1% y 5.9%, respectivamente. GNB Sudameris que tenía una tarifa de \$4,100 en junio dejó de tenerla, al no permitir realizar este tipo de transacciones a través de una Red Propia de cajeros electrónicos.

**Gráfica 57**  
**Transacción declinada con tarjeta débito por fondos insuficientes en la cuenta**



**Transacción declinada con tarjeta débito por fondos insuficientes en la cuenta:** En diciembre, 10 entidades efectuaron un cobro promedio de \$1,485, inferior en \$5 al registrado en junio de 2016. Las 10 entidades restantes no cobraron por este servicio. La mayor variación en la tarifa fue registrada por Banagrario, al presentar una disminución de 9.7%, mientras que Banco Compartir aumentó la tarifa en 8.3% al pasar de cobrar \$1,200 a \$1,300. GNB Sudameris que tenía una tarifa de \$0 en junio dejó de tenerla, al no permitir realizar este tipo de transacciones a través de una Red Propia de cajeros electrónicos.

**Gráfica 58**  
**Pagos de cartera en cajero de la entidad**

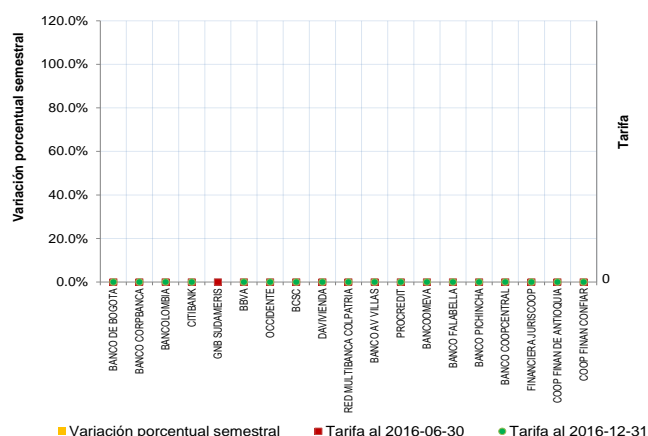


Nombre de la entidad	Tarifa al 2016-12-31
BANCO AV VILLAS	1,400
BANCO DE BOGOTA	0
BANCO POPULAR	0
CITIBANK	0
BBVA	0
OCCIDENTE	0
DAVIVIENDA	0
RED MULTIBANCA COLPATRIA	0
BANCOOMEVA	0

Cifras en pesos.

**Pagos de cartera en cajero de la entidad:** De las 10 entidades que ofrecieron el servicio, solo el Banco AV Villas cobró por este servicio, con una tarifa de \$1,400, igual a la registrada en junio de 2016. GNB Sudameris dejó de ofrecer el servicio.

**Gráfica 59**  
**Cambio de clave en cajero de la entidad**



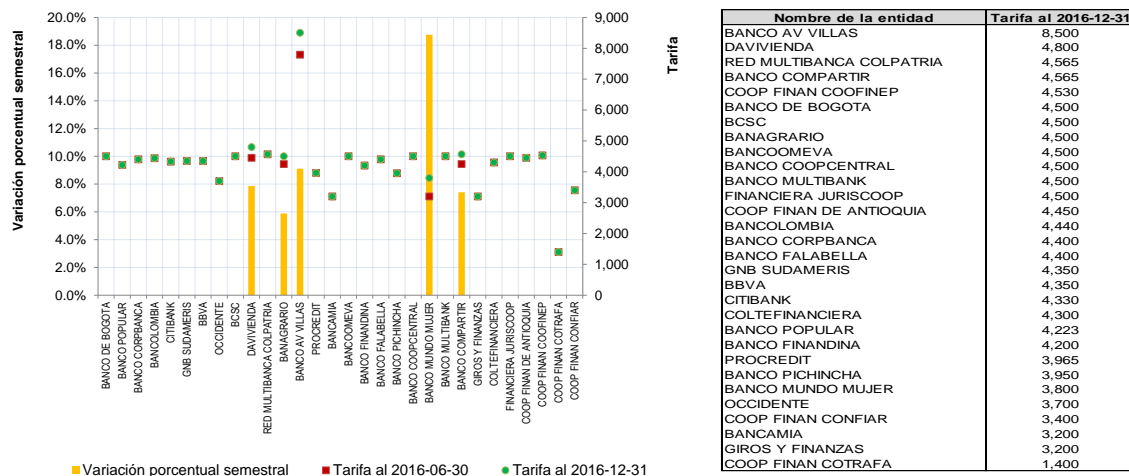
Nombre de la entidad	Tarifa al 2016-12-31
BANCO DE BOGOTA	0
BANCO CORPBANCA	0
BANCOLOMBIA	0
CITIBANK	0
BBVA	0
OCCIDENTE	0
BCSC	0
DAVIVIENDA	0
RED MULTIBANCA COLPATRIA	0
BANCO AV VILLAS	0
PROCREDIT	0
BANCOOMEVA	0
BANCO FALABELLA	0
BANCO PICHINCHA	0
BANCO COOPCENTRAL	0
FINANCIERA JURISCOOP	0
COOP FINAN DE ANTIOQUIA	0
COOP FINAN CONFIAR	0

Cifras en pesos.

**Cambio de clave en cajero de la entidad:** Todas las entidades continuaron ofreciendo el servicio de manera gratuita.

#### 4.4.2 CAJEROS DE OTRA ENTIDAD

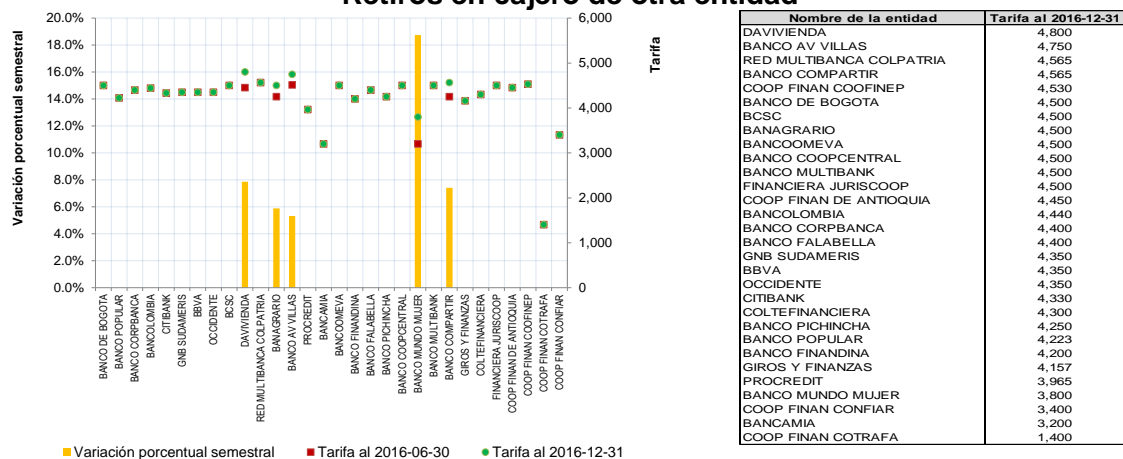
**Gráfica 60**  
**Precio fijo por consulta de saldo en cajero de otra entidad**



Cifras en pesos.

**Precio fijo por consulta de saldo en cajero de otra entidad:** En diciembre este servicio fue ofrecido por 30 entidades financieras, cuya tarifa en promedio se ubicó en \$4,284, superior en \$74 a la registrada en junio de 2016. El mayor aumento en la tarifa durante el semestre la registró Banco Mundo Mujer (18.8%), seguido de AV Villas con 9.1%, Davivienda con 7.9%, Banco Compartir con 7.4% y Banagrario con 5.9%. Por su parte, 25 entidades dejaron inalterada su tarifa, la mayor tarifa por este servicio la registró Banco AV Villas con \$8,500 y la menor fue \$1,400 de la cooperativa financiera Cotrafa.

**Gráfica 61**  
**Retiros en cajero de otra entidad**

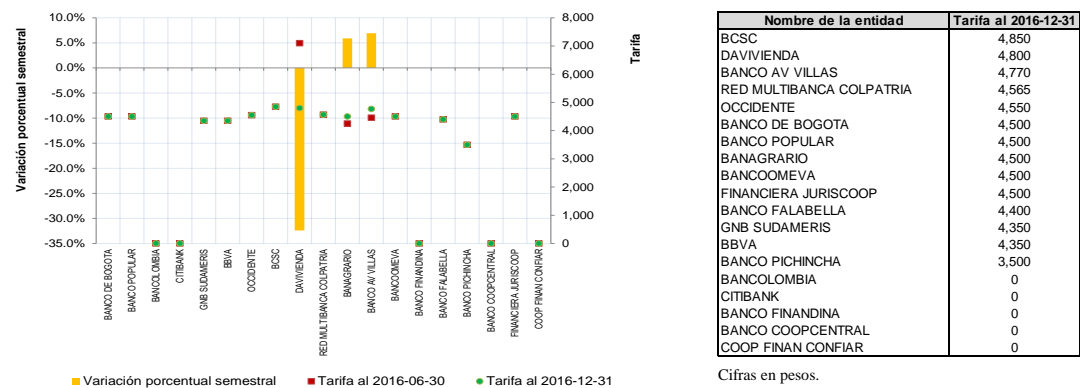


Cifras en pesos.

**Retiros en cajero de otra entidad:** El servicio fue prestado por 30 entidades financieras, cuya tarifa promedio se ubicó \$4,223, superior en \$59 a la registrada en junio de 2016. El mayor aumento en la tarifa durante el semestre la registró Banco Mundo Mujer (18.8%), seguido de Davivienda con 7.9%, Banco Compartir con 7.4%, Banagrario con 5.9% y AV Villas con 5.3%. Por su parte, 25 entidades dejaron inalterada la tarifa, entretanto, la mayor tarifa por este servicio la registró Davivienda con \$4,800.

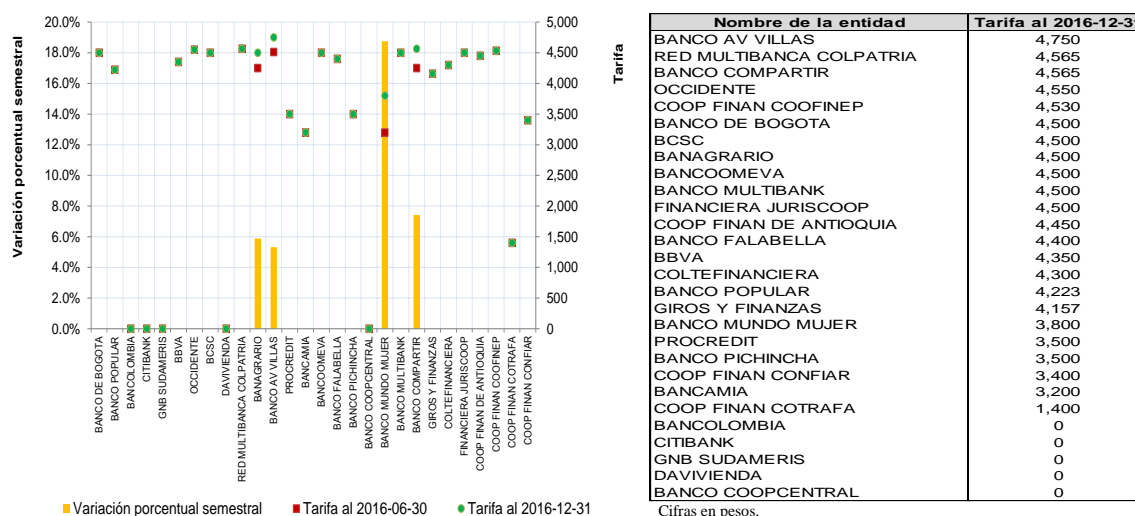
Gráfica 62

Transacción declinada con tarjeta de crédito por cupo insuficiente en cajero de otra entidad



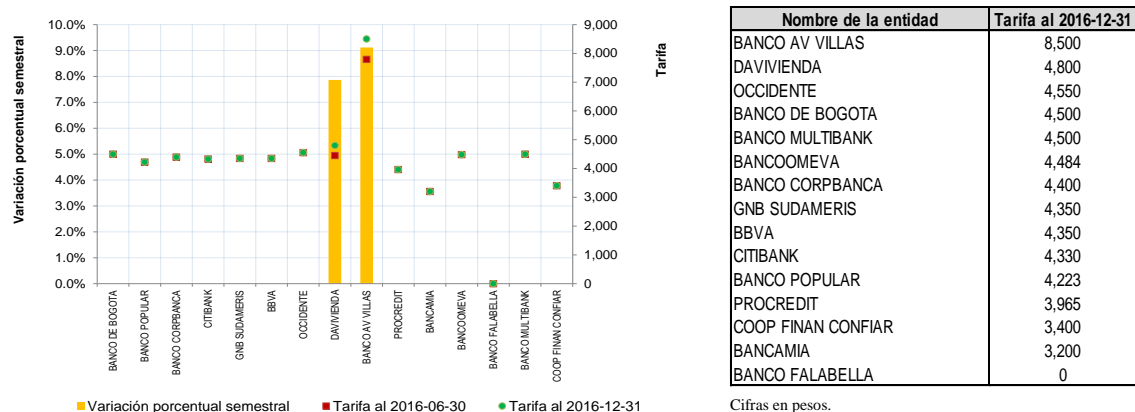
**Transacción declinada con tarjeta de crédito por cupo insuficiente en cajero otra entidad:** En diciembre, 14 entidades establecieron un cobro promedio de \$4,474, inferior en \$124 al registrado en junio de 2016. La mayor variación la registró Davivienda (-32.4%), al pasar de cobrar \$7,100 en junio a cobrar \$4,800 en diciembre. De otro lado, los bancos AV Villas y Banagrario aumentaron su tarifa en 6.9% y 5.9%, respectivamente.

**Gráfica 63**  
**Transacción declinada con tarjeta débito por fondos insuficientes en cajero de otra entidad**

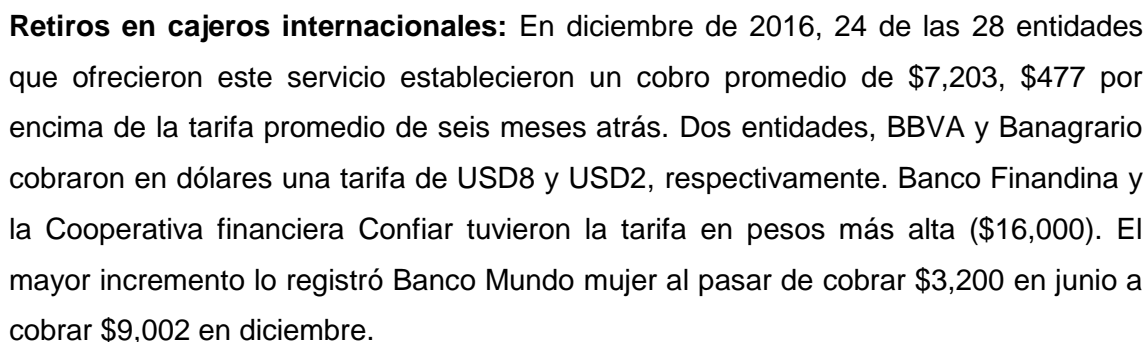


**Transacción declinada con tarjeta débito por fondos insuficientes en cajero otra entidad:** 23 de las 28 entidades que ofrecieron el servicio cobraron por este. De esa manera, el cobro promedio fue de \$4,115, superior en \$61 al registrado en junio de 2016. El mayor aumento en la tarifa durante el semestre la registró Banco Mundo Mujer (18.8%), seguido de Banco Compartir con 7.4%, Banagrario con 5.9% y AV Villas con 5.3%. Las 24 entidades restantes mantuvieron la misma tarifa de junio y AV Villas registró la mayor tarifa (\$4,750).

**Gráfica 64**  
**Pagos a terceros en cajero de otra entidad**

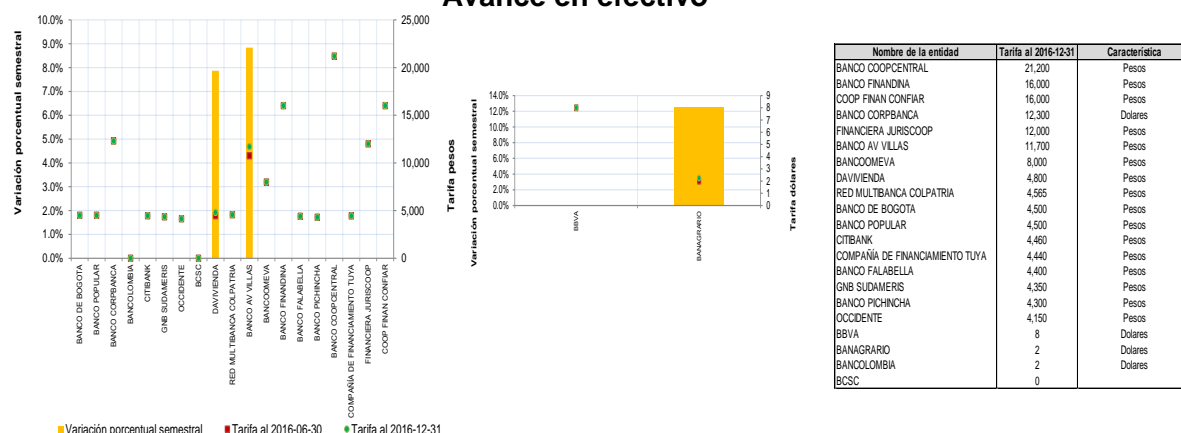


### 4.4.3 CAJEROS INTERNACIONALES



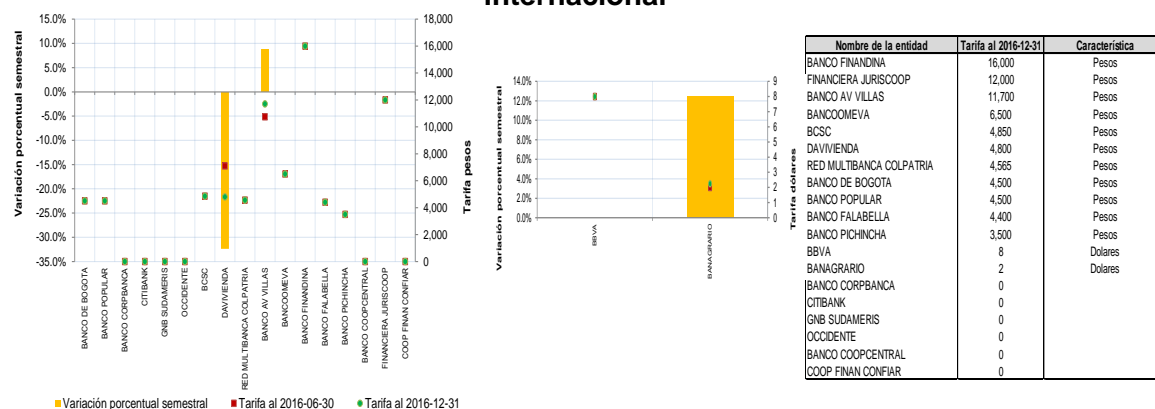


**Gráfica 69**  
**Avance en efectivo**



**Avance en efectivo:** En diciembre de 2016, 17 de las 21 entidades que ofrecieron este servicio establecieron un cobro promedio de \$8,333, \$76 por encima de la tarifa promedio de junio. Tres entidades, BBVA, Banagrario y Bancolombia cobraron en dólares una tarifa de USD8, USD2 y USD2, respectivamente. El mayor incremento de la tarifa lo registró Banagrario con 12.5%, seguido de AV Villas con 8.8% y Davivienda con 7.9%. La mayor tarifa en pesos la cobró Banco Coopcentral, tras fijarla en \$21,200.

**Gráfica 70**  
**Transacción declinada con tarjeta de crédito por cupo insuficiente en cajero internacional**



**Transacción declinada con tarjeta de crédito por cupo insuficiente en cajero internacional:** En diciembre de 2016, 11 entidades establecieron un cobro promedio de \$7,029, inferior en \$123 a la tarifa promedio de junio. Dos entidades, BBVA y Banagrario establecieron un cobro en dólares de USD8 y USD2, respectivamente. La mayor variación de la tarifa la registró Davivienda con una disminución de 32.4% al

pasar de cobrar \$7,100 a cobrar \$4,800. De otro lado, Banagrario y AV Villas aumentaron la tarifa en 12.5% y 8.8%, respectivamente.



**Transacción declinada con tarjeta débito por fondos insuficientes en cajero internacional:** En diciembre de 2016, 18 entidades establecieron un cobro promedio de \$5,890, superior en \$97 a la tarifa promedio de junio. Dos entidades, BBVA y Banagrario establecieron un cobro en dólares de USD8 y USD2, respectivamente. La mayor variación de la tarifa la registró Banco Mundo Mujer con un incremento de 18.8%, seguido de Banagrario con 12.5%, AV Villas con 8.8% y Coltefinanciera con 4.7%. De otro lado, la Cooperativa Financiera Confiar cobró la tarifa más alta en pesos (\$16,000).

#### 4.5 BANCA POR INTERNET

Las operaciones por internet representan más seguridad para los usuarios dado que disminuyen la utilización del dinero en efectivo. Adicionalmente, es el canal con los menores costos para la realización de transacciones de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2.35.4.2.5 del Decreto 4809 de 2011, “*los precios y tarifas que los establecimientos de crédito cobren a sus clientes, por consultas de saldo y transacciones a través de internet, en ningún caso podrán ser superiores a las cobradas por otros canales*”.

Los menores costos a través de internet han motivado el incremento en el número de transacciones, con lo cual en los años recientes este ha sido el canal con el mayor incremento en las operaciones. En particular, a diciembre de 2016 el total de

operaciones realizadas a través de este canal fue de 2.295 millones, equivalente a un crecimiento semestral de 5.05% y un incremento de 20.47% respecto a 2015. De este total, 84.12% correspondió a operaciones no monetarias y el restante 15.88% a operaciones monetarias<sup>37</sup>.

Dentro de los servicios ofrecidos a través de este canal se encuentra el precio fijo por acceso, las consultas de saldo, las transferencias a cuentas del mismo titular y a diferente titular, las transferencias a cuentas de otras entidades, los pagos de cartera, los pagos a terceros, avances con tarjetas de crédito y cambios de clave.

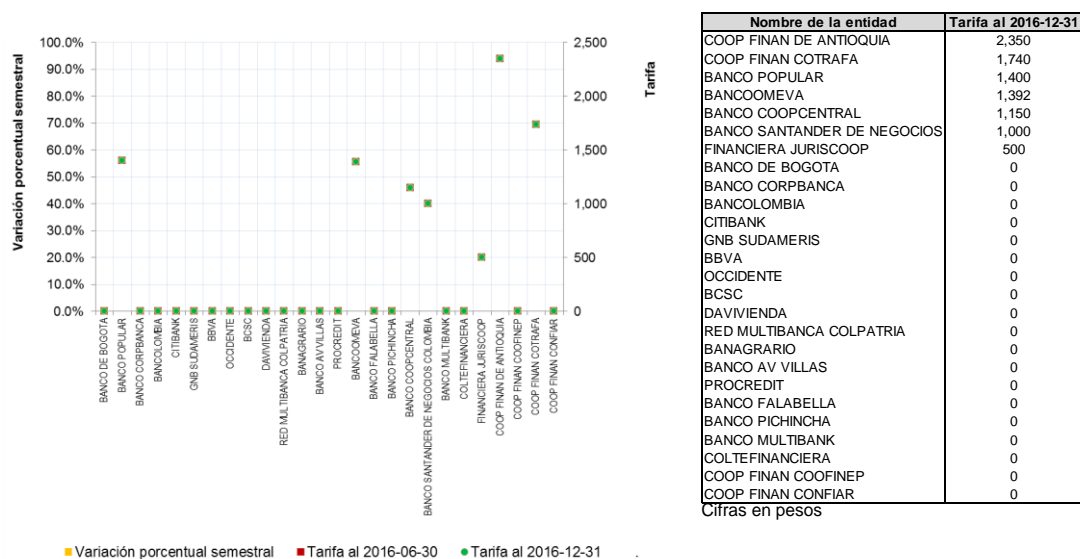
En relación con el precio fijo por acceso, la única entidad que efectúa cobro por este concepto es el Banco Santander de Negocios y que corresponde a un pago único en el momento en que se accede a la sucursal virtual de la entidad, y que actualmente se ubica en un valor de \$100,000. Por su parte, los servicios por internet por los que ninguna entidad registra cobros corresponden a: cambios de clave, pagos de cartera y consultas de saldo.



**Transferencias a cuentas del mismo titular:** En junio de 2016, 25 entidades ofrecieron este servicio de las cuales 24 lo prestaron de manera gratuita. La única entidad que estableció cobro por este servicio fue la Cooperativa Financiera Cotrafa con una tarifa de \$700.

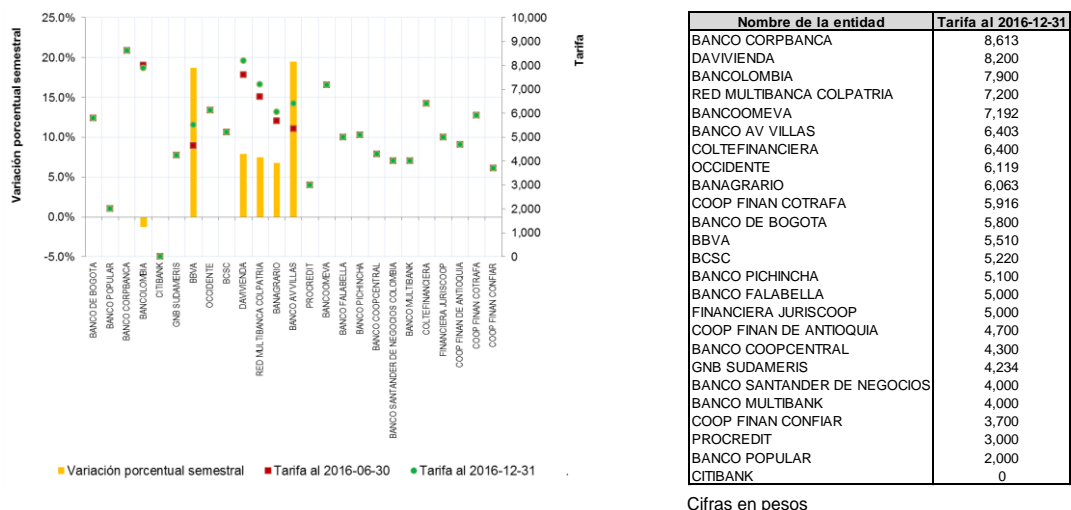
<sup>37</sup> Para consultar más detalles ingrese al [Informe de operaciones](#).

**Gráfica 66**  
**Transferencias a cuentas de diferente titular por internet**



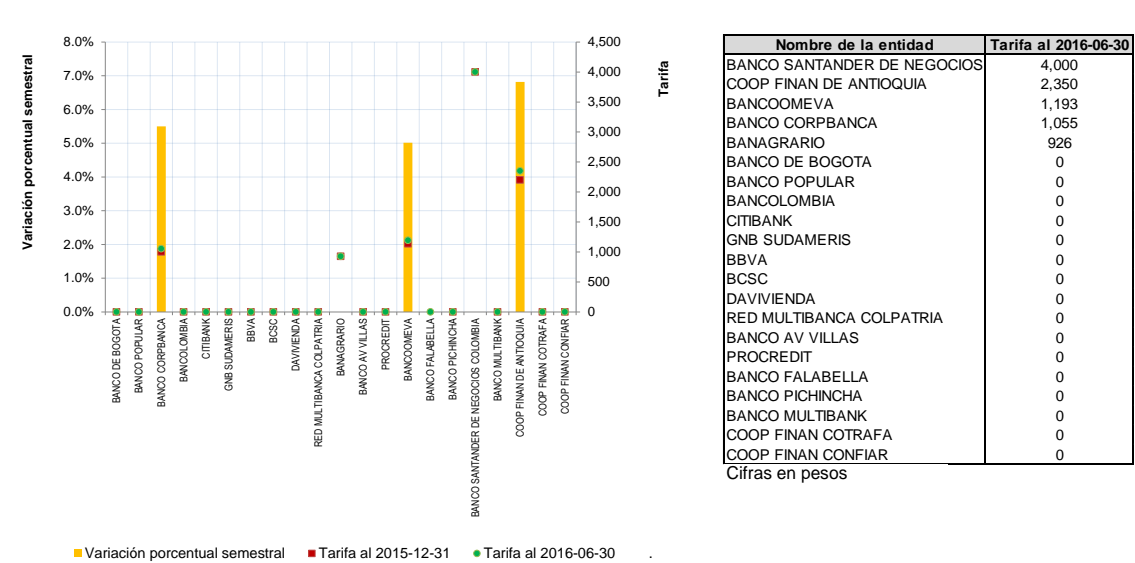
**Transferencias a cuentas de diferente titular:** Este servicio fue prestado por 26 entidades financieras en 2016, de las cuales 7 cobraron por el servicio. Respecto al primer semestre de 2016, no hubo ninguna modificación en esta tarifa por parte de las entidades en mención. En este rubro, la mayor tarifa es cobrada por la Cooperativa Financiera de Antioquia con \$2,350.

**Gráfica 67**  
**Transferencias a cuentas de otras entidades por internet**



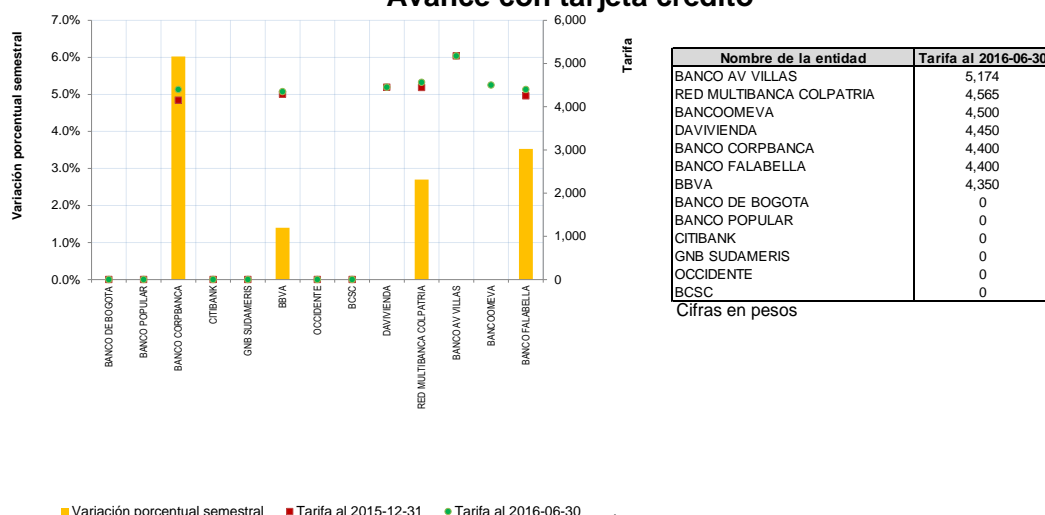
**Transferencias a cuentas de otras entidades:** Este servicio fue prestado por 25 entidades financieras en junio de 2016, donde Citibank es la única entidad que no cobró por el servicio. Los mayores incrementos semestrales fueron del Banco AV Villas (19.5%) y BBVA (18.8%), al pasar la tarifa de \$5,359 a \$6,403 y de \$4,640 a \$5,510, respectivamente. El mayor cobro en este rubro lo efectuó el Banco Corpbanca (\$8,613). En contraste, Bancolombia registró una disminución semestral de 1.25% al fijar una tarifa para el segundo semestre de \$7,900. La tarifa promedio por este servicio se ubicó en \$5.263.

**Gráfica 68**  
**Pagos a terceros por internet**



**Pagos a terceros:** Este servicio fue prestado por 21 entidades financieras de las cuales solo 5 cobraron por el servicio, en junio de 2016. La mayor variación semestral fue presentada por la Cooperativa Financiera de Antioquia con 6.82%, tras situar su tarifa en \$2.350, seguido por el Banco Corpbanca y Bancoomeva con un incremento de 5.50% y 5.02%, respectivamente. En este mes el mayor cobro por este servicio fue establecido por el Banco Santander de Negocios con una tarifa de \$4.000. Entretanto, el Banco Falabella empezó a ofrecer gratuitamente este servicio.

**Gráfica 69**  
**Avance con tarjeta crédito**

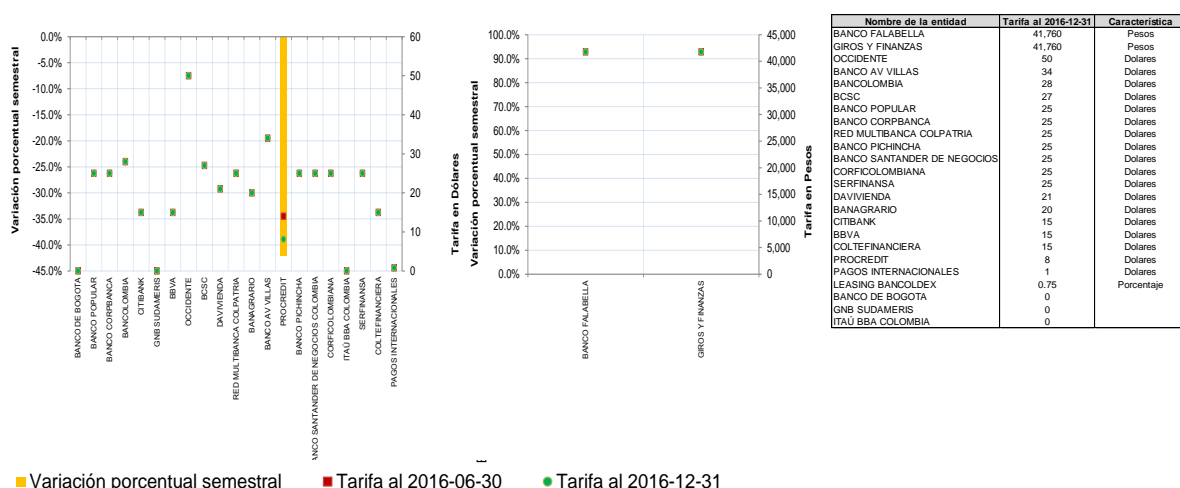


**Avance con tarjeta crédito:** Este servicio fue prestado por 13 entidades financieras de las cuales 7 tienen un cobro asociado, en junio de 2016. El mayor cobro por este servicio fue establecido por el Banco AV Villas con una tarifa de \$5.174. Por su parte, los bancos Corpbanca, Falabella, Red Multibanca Colpatría y BBVA registraron un incremento semestral en la tarifa de 6.02%, 3.53%, 2.70% y 1.40%, respectivamente. La tarifa promedio por este servicio se ubicó en \$4.548.

## 4.6 GIROS

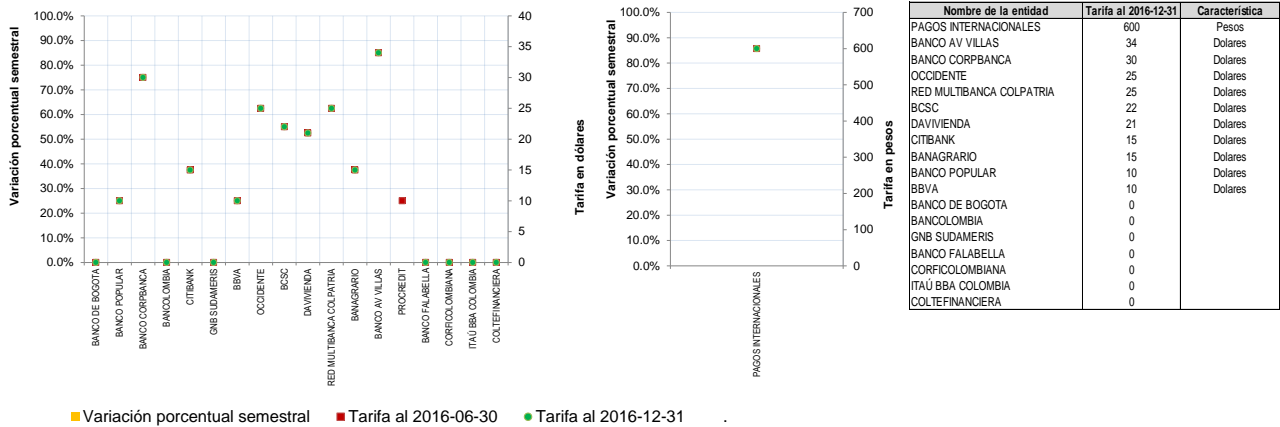
Con respecto a la movilización de los recursos, en este capítulo se analizará las tarifas asociadas por este concepto. Es decir, el valor correspondiente a la comisión cobrada por el traspaso de fondos en el país, al exterior y del exterior.

**Gráfica 70**  
**Comisión Mínima por Giros al Exterior**



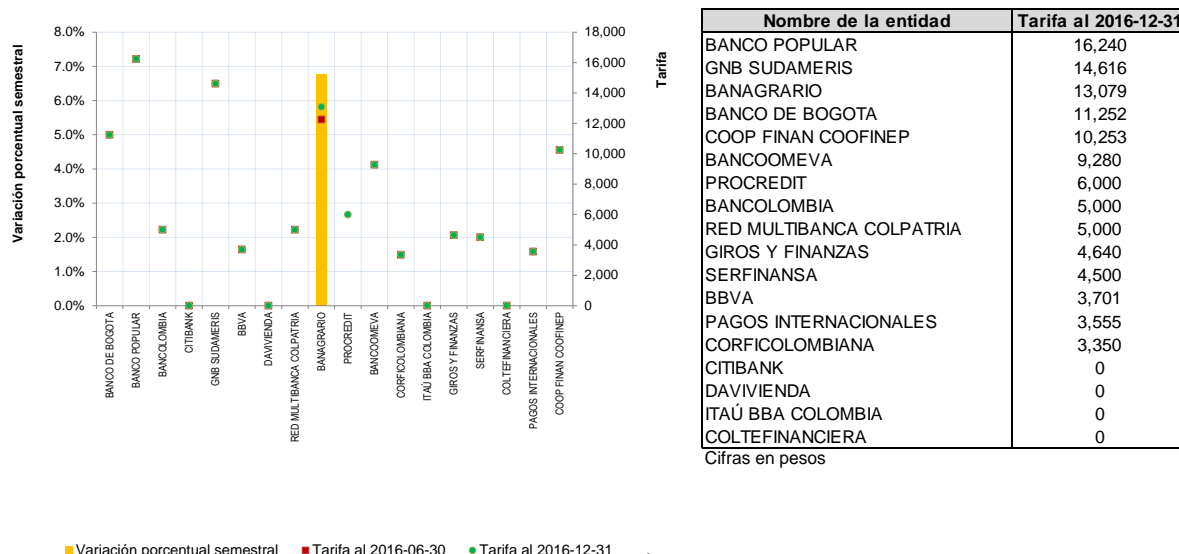
**Comisión mínima por giros al exterior:** Este servicio fue prestado por 24 entidades financieras de las cuales 3 no registraron ningún cobro asociado por este servicio. La comisión mínima cobrada por el traspaso de fondos al exterior puede ser cobrada en pesos, dólares o porcentaje. Las entidades que cobraron el servicio en pesos fueron Banco Falabella y Giros y Finanzas cada una con una tarifa de \$41.760. Las demás entidades cobraron el servicio en dólares con excepción de Leasing Bancoldex (0.75% aplicado al valor del giro). Banco de Occidente fue la entidad con la mayor tarifa por este servicio al fijarla en 50 dólares.

**Gráfica 71**  
**Comisión Mínima por Giro del exterior**



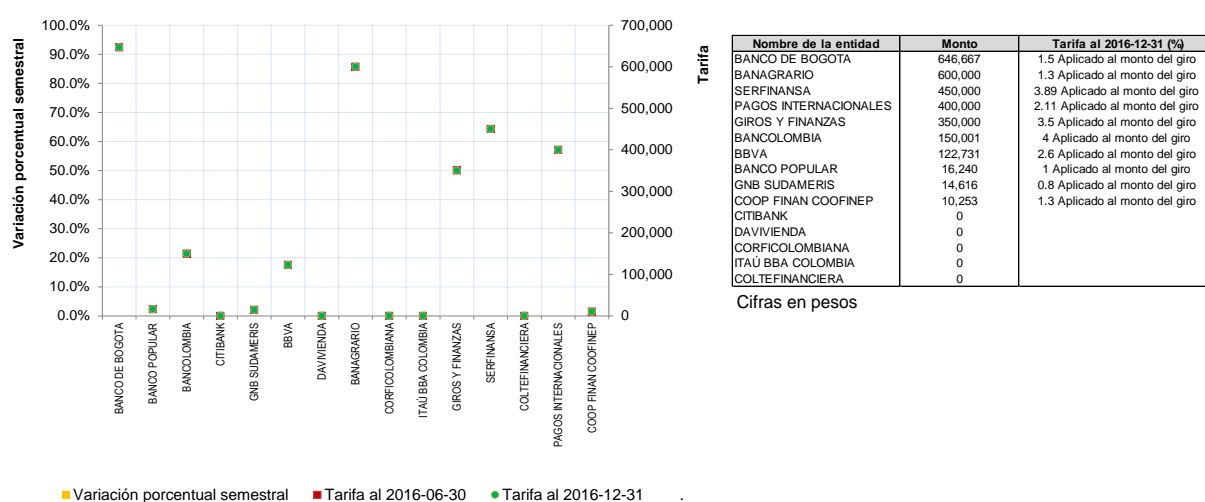
**Comisión mínima por giros del exterior:** Este servicio fue prestado por 18 entidades financieras de las cuales 7 no tenían cobro asociado, en diciembre de 2016. La comisión cobrada por el traspaso de fondos del exterior puede ser cobrada en pesos o dólares. Pagos Internacionales cobró \$600 por este servicio, mientras que las demás entidades lo hicieron en dólares. Banco AV Villas fue la entidad con la mayor tarifa registrada por este servicio (34 dólares).

**Gráfica 72**  
**Comisión Mínima por Giros Nacionales**



**Comisión mínima por giros nacionales:** Este servicio fue prestado por 18 entidades financieras de las cuales 4 no tenían cobro asociado, en diciembre de 2016. La mayor tarifa registrada por comisión cobrada por el traspaso de fondos en el país fue establecida por el Banco Popular (\$16.240), seguida por GNB Sudameris (\$14.616) y Banco Agrario (\$13.079). Este último banco presentó un incremento semestral de 6.77% en la tarifa. La tarifa promedio por este servicio fue \$7.890.

**Gráfica 73**  
**Monto y Porcentaje cuando excede Comisión Mínima por Giros Nacionales**





**Monto y Porcentaje cuando excede comisión mínima por giros nacionales:** Este servicio fue prestado por 15 entidades financieras de las cuales 5 no tienen cobro asociado, en diciembre de 2016. El monto a partir del cual excede la comisión mínima por giros nacionales fue definido por diez entidades financieras. El mayor porcentaje aplicado al monto del giro fue establecido por Serfinansa con 3.89% sobre un monto de \$450.000.

## 5 CONCLUSIONES

- En los últimos años se ha observado un incremento continuo tanto en el número de cuentas de ahorros como en el número de clientes. Igualmente, se ha observado un aumento significativo de las operaciones realizadas a través de los diferentes canales ofrecidos por el sistema financiero.
- En 2016, el producto que presentó el mejor comportamiento en su captación fue los CDT's, tras presentar una variación real anual de 17.85% y registrar un saldo de \$147.04 billones.
- Las cuentas de ahorro fue el producto con la mayor participación sobre el total de los depósitos (42.77%), en diciembre de 2016 cerraron con un saldo de \$156.03 billones, monto que estuvo distribuido en 56.10 millones de cuentas asociadas a 48.92 millones de clientes. Adicionalmente, más del 95% de estas cuentas tienen montos inferiores a los \$5 millones, como producto del predominio de los estratos socio económicos más bajos del país.
- El menor crecimiento en las cuentas corrientes estuvo explicado principalmente por las empresas del sector real y las personas naturales, que están incrementando a un mayor ritmo sus recursos puestos en instrumentos a plazo.
- Al analizar el cambio en las tarifas asociadas a las cuentas corrientes, el Banco Colpatria fue la entidad que más incrementó sus tarifas explicado por la variación presentada en los cobros hechos por los servicios asociados a cheques y copia de extracto en papel, donde el incremento promedio fue de 18.5%.
- Las entidades que presentaron los mayores aumentos en los cobros de cajeros de la misma entidad fueron AV Villas, Colpatria y Banagrario, mientras que

GNB Sudameris dejó de prestar varios servicios. Por su parte, en cajeros de otra entidad e internacionales, las entidades que presentaron los mayores aumentos fueron Mundo Mujer, Banagrario, Davivienda y AV Villas.

- Durante el 2016, se incrementaron las operaciones efectuadas por los consumidores financieros a través de los diferentes canales dispuestos por las instituciones de crédito. En particular, los menores costos a través de internet motivaron el incremento en el número de transacciones tanto monetarias como no monetarias.
- Las tarjetas de crédito siguen siendo uno de los productos financieros más importantes en el mercado colombiano, dada la facilidad que brindan a los usuarios para realizar sus compras en los establecimientos comerciales evitando el uso de efectivo y difiriendo el pago en varias cuotas futuras.
- El número de usuarios y de tarjetas vigentes continuó creciendo en el último año, no obstante el comportamiento al alza que mostraron las tasas de interés cobradas por este producto desde septiembre de 2015, manteniéndose relativamente cerca de la tasa de usura establecida para el crédito de consumo y ordinario.
- La variación anual de 4.08% del IPCF a diciembre de 2016 estuvo explicada por una compensación entre la variación de los precios del componente del índice asociado con las cuentas de ahorro, que presentó un incremento anual de 0.41%, correspondiente al 67.24% del total del gasto agregado, con el incremento en los precios relacionados con las tarjetas de crédito, producto que representó el 32.76% del gasto y registró una variación anual de 6.20%.
- El incremento en el segmento de cuentas de ahorro estuvo explicado principalmente por Bancolombia que contribuyó con el 1.24%, como resultado de la mayor tarifa cobrada por concepto de cuota de manejo de la cuenta de ahorros que pasó de \$9,900 en diciembre de 2015 a \$10.600 en el mismo mes de 2016. En contraste, el banco Red Multibanca Colpatria contribuyó negativamente aportando -3.60% a la variación total de este segmento, debido a la eliminación de algunos cobros relacionados con el uso de las cuentas de ahorros.
- La mayor variación en el componente de tarjetas de crédito estuvo sustentada en los incrementos de la mayoría de los servicios relacionados con tarjetas de

crédito, donde la cuota de manejo de las franquicias Visa, MasterCard y Diners fueron los que registraron mayores aumentos. Los servicios asociados a tarjetas de crédito que presentaron aumentos durante el último semestre de 2016, representaron el 30% del total del gasto agregado del IPCF.

- Al analizar la contribución a la variación anual agregada del IPCF por entidad, se observó que Bancolombia con 1.25%, BCSC con 0.76%, AV Villas con 0.67% y Banco de Bogotá con 0.60%, correspondieron a las entidades con mayor aporte a la variación anual del índice, derivado de los incrementos simultáneos de las tarifas asociadas a las cuentas de ahorro y tarjetas de crédito.

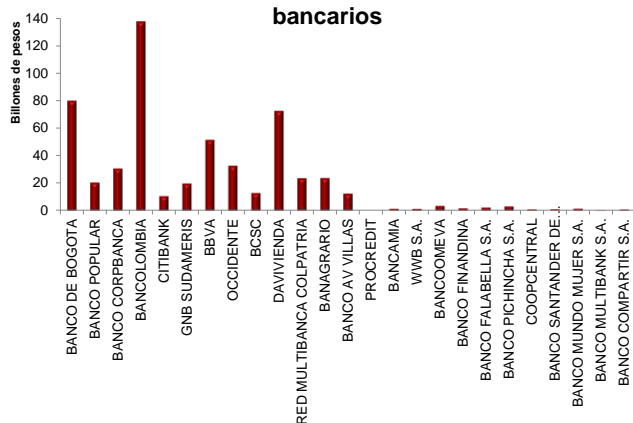
## ANEXO 1: DESCRIPCIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO

A diciembre de 2016 operaron 50 establecimientos de crédito entre bancos (25), corporaciones financieras (5), compañías de financiamiento (15)<sup>38</sup> y cooperativas financieras (5). En este anexo se presenta la estructura de negocio de cada una de estas entidades a partir de sus operaciones activas, pasivas y su estado de resultados.

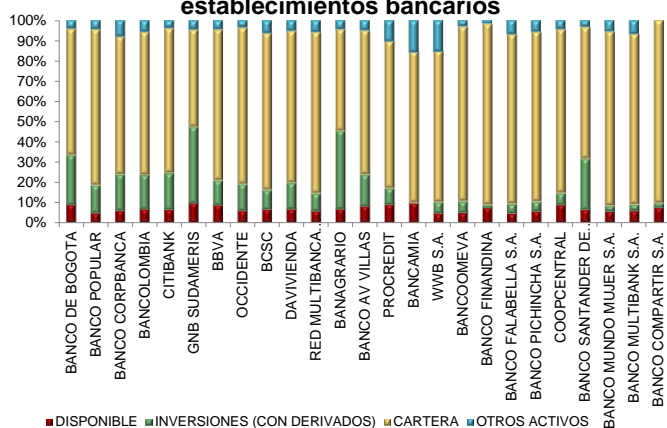
### BANCOS

#### POSICIÓN ACTIVA

**Total de activos de los establecimientos bancarios**

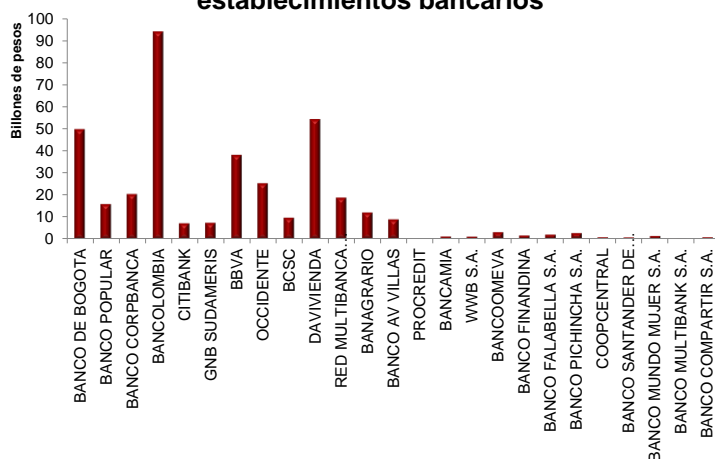


**Composición de los activos de los establecimientos bancarios**

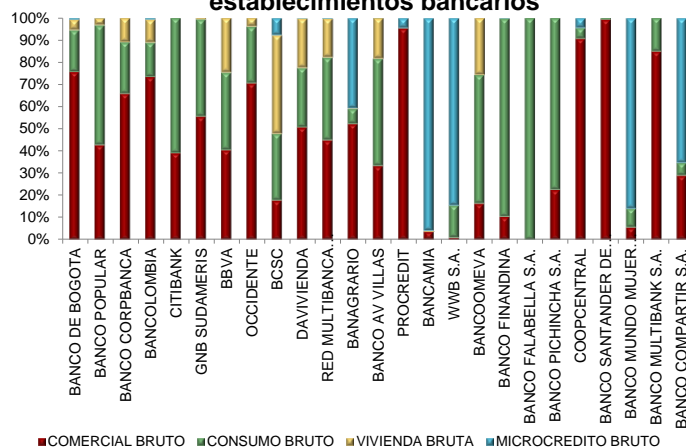


#### CARTERA

**Total de cartera de créditos de los establecimientos bancarios**



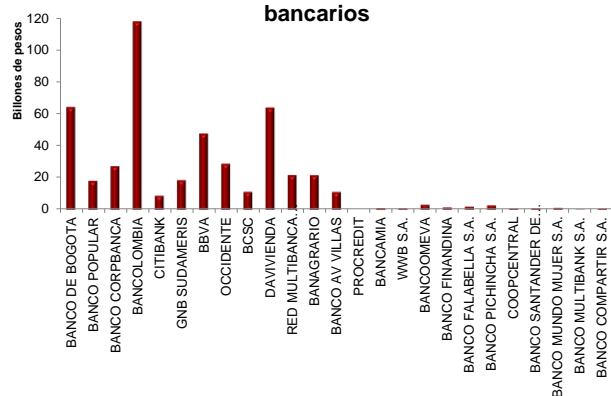
**Composición de la cartera de los establecimientos bancarios**



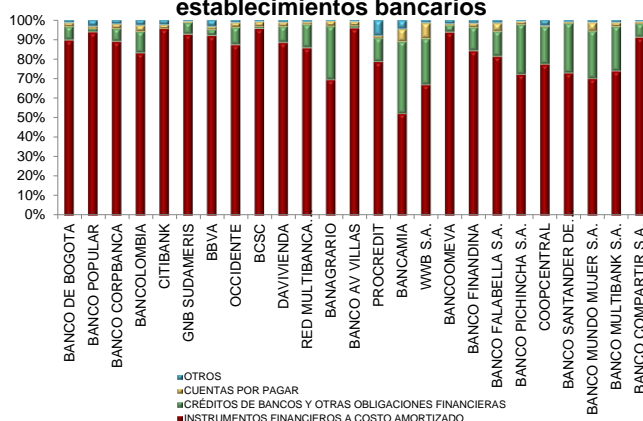
<sup>38</sup> Incluye Leasing Bancolcex.

## POSICIÓN PASIVA

**Total de pasivos de los establecimientos bancarios**

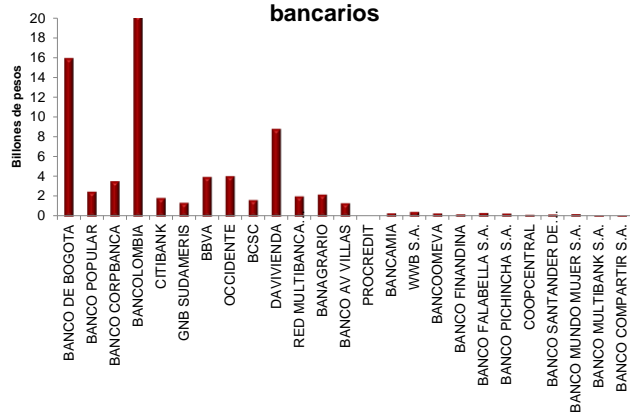


**Composición de los pasivos de los establecimientos bancarios**

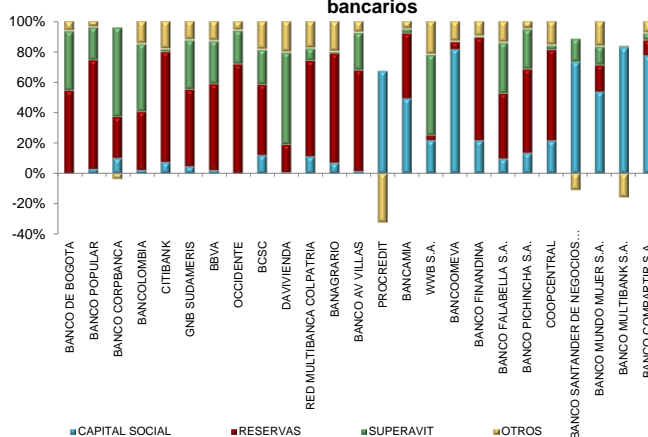


## PATRIMONIO

**Total de patrimonio de los establecimientos bancarios**

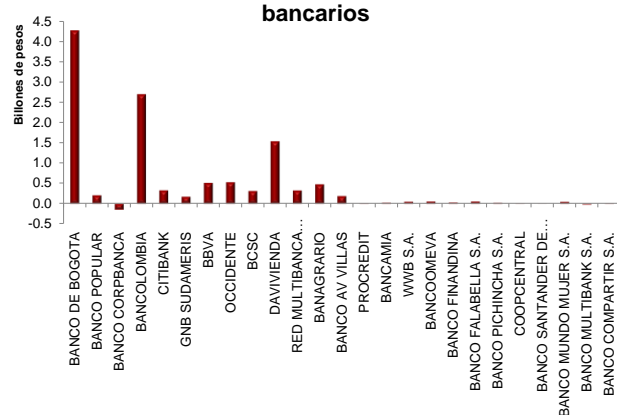


**Composición del patrimonio de los establecimientos bancarios**



## UTILIDADES

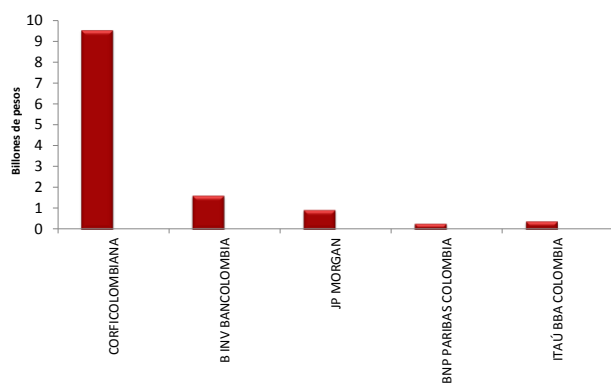
**Total de utilidades de los establecimientos bancarios**



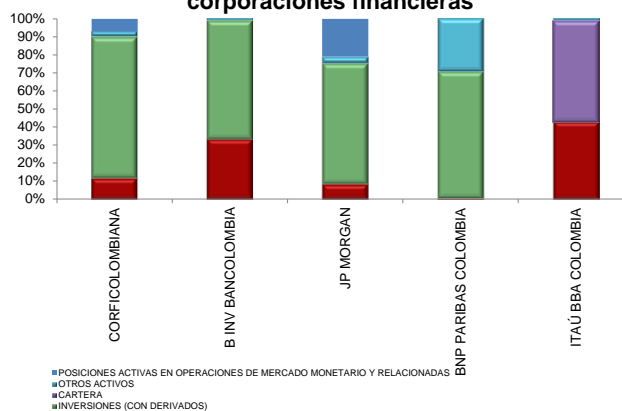
# CORPORACIONES FINANCIERAS

## POSICIÓN ACTIVA

Total de activos de las corporaciones financieras

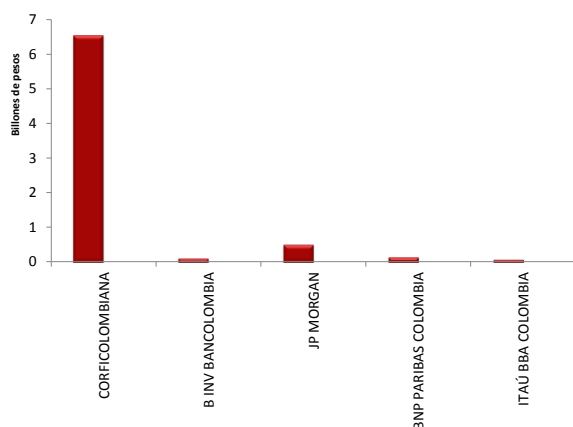


Composición de los activos de las corporaciones financieras

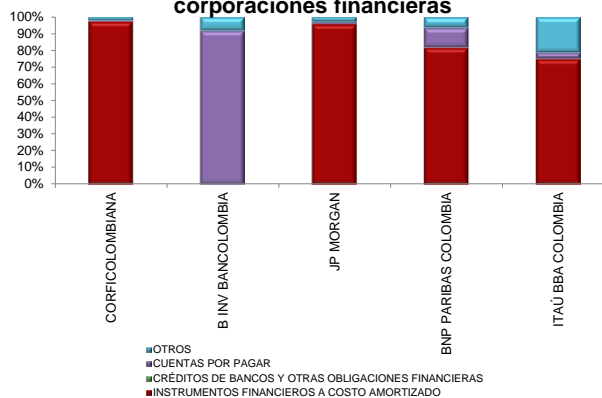


## POSICIÓN PASIVA

Total de pasivos de las corporaciones financieras

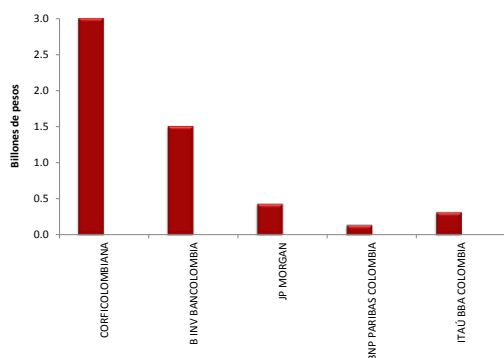


Composición de los pasivos de las corporaciones financieras

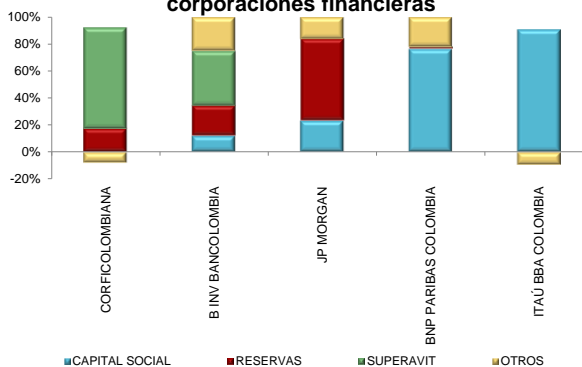


## PATRIMONIO

Total de patrimonio de las corporaciones financieras

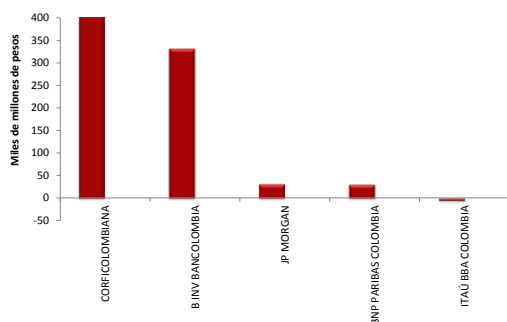


Composición del patrimonio de las corporaciones financieras



## UTILIDADES

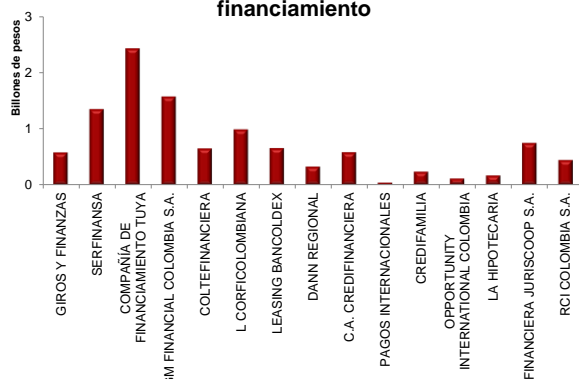
Total de utilidades de las corporaciones financieras



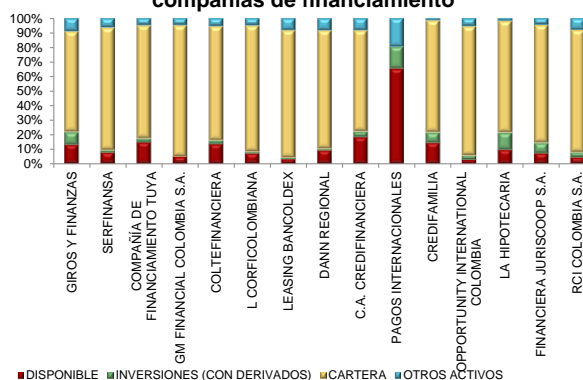
## COMPAÑÍAS DE FINANCIAMIENTO

### POSICIÓN ACTIVA

Total de activos de las compañías de financiamiento

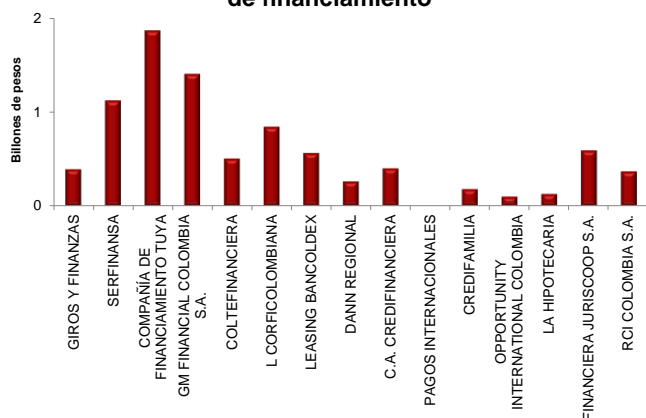


Composición de los activos de las compañías de financiamiento

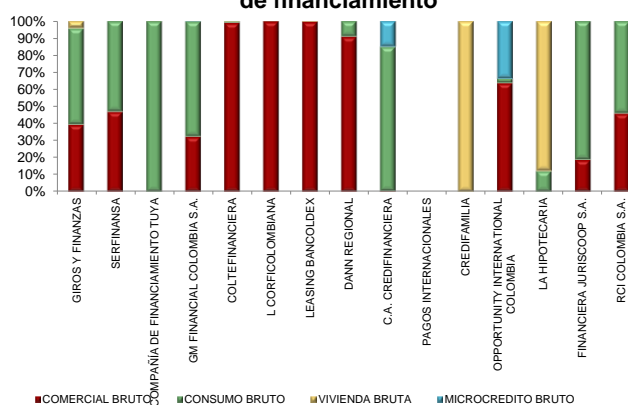


### CARTERA

Total de cartera de créditos de las compañías de financiamiento

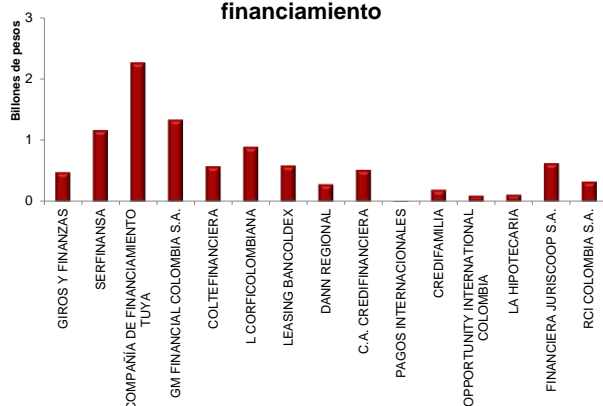


Composición de la cartera de las compañías de financiamiento

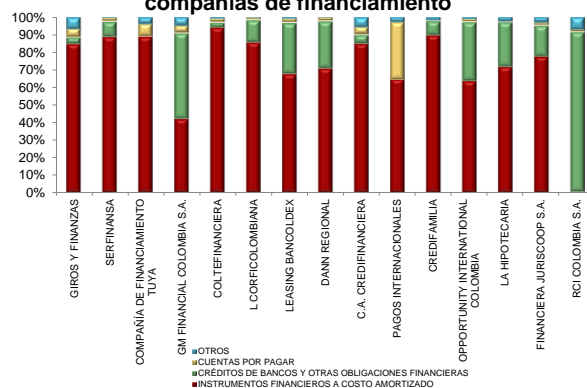


## POSICIÓN PASIVA

**Total de pasivos de las compañías de financiamiento**

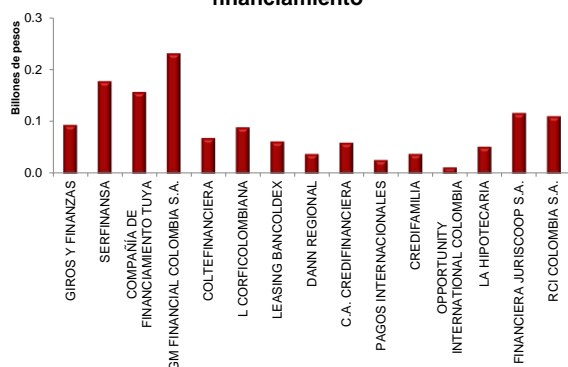


**Composición de los pasivos de las compañías de financiamiento**

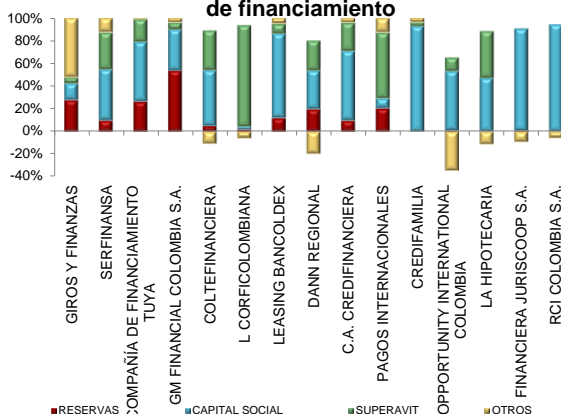


## PATRIMONIO

**Total de patrimonio de las compañías de financiamiento**

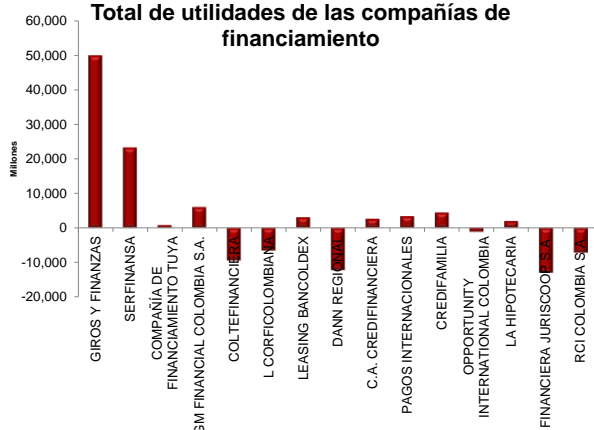


**Composición del patrimonio de las compañías de financiamiento**



## UTILIDADES

**Total de utilidades de las compañías de financiamiento**

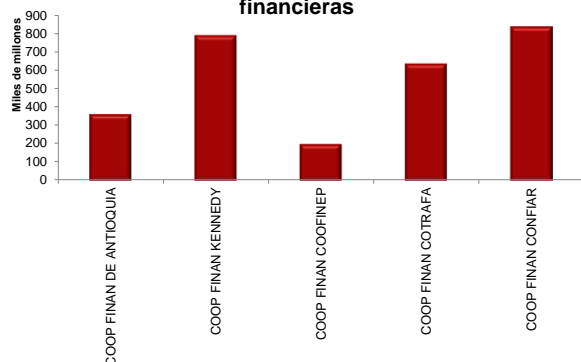




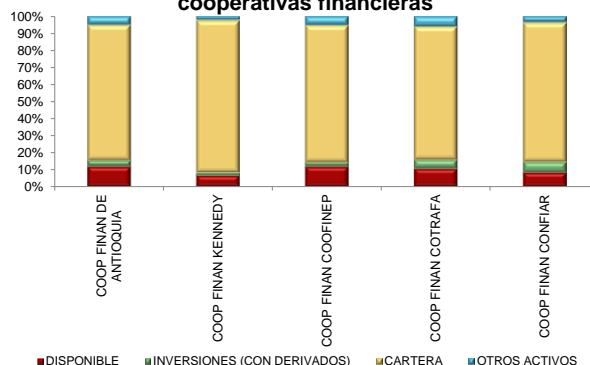
# COOPERATIVAS FINANCIERAS

## POSICIÓN ACTIVA

**Total de activos de las cooperativas financieras**

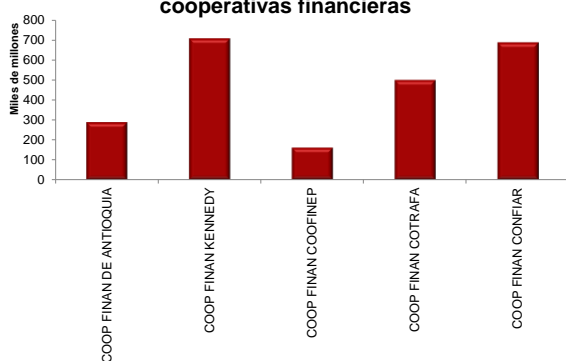


**Composición de los activos de las cooperativas financieras**

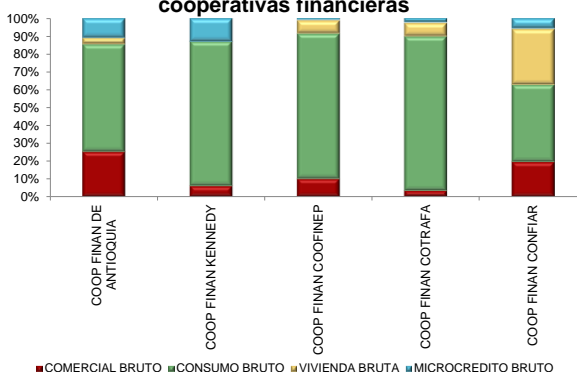


## CARTERA

**Total de cartera de créditos de las cooperativas financieras**

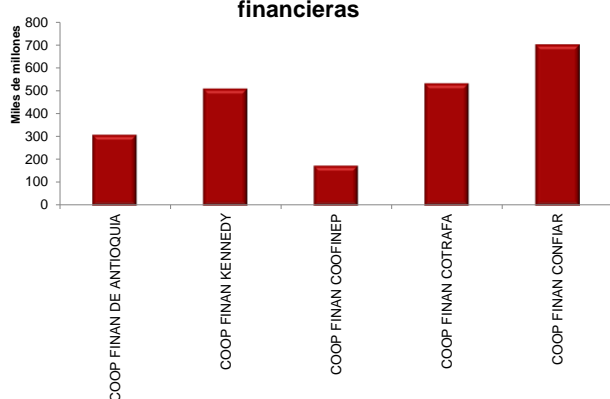


**Composición de la cartera de las cooperativas financieras**

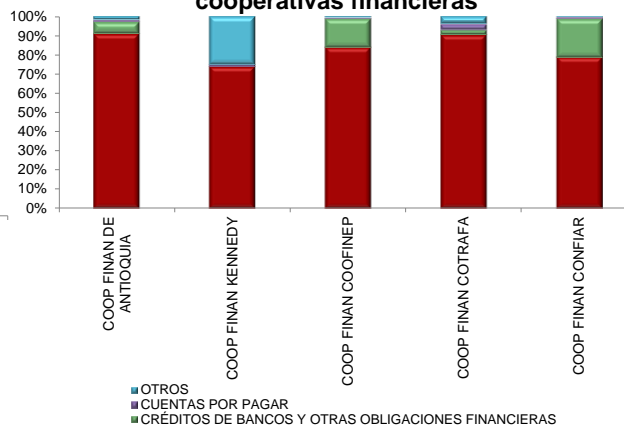


## POSICIÓN PASIVA

**Total de pasivos de las cooperativas financieras**

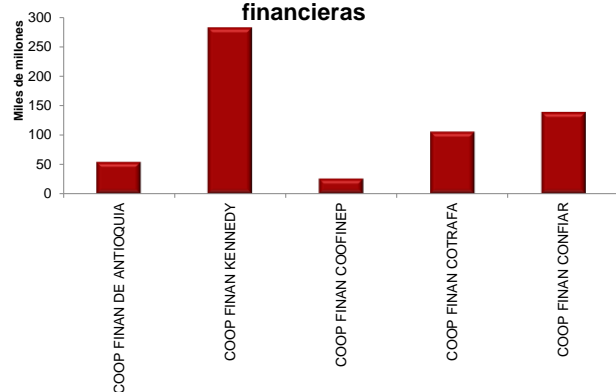


**Composición de los pasivos de las cooperativas financieras**

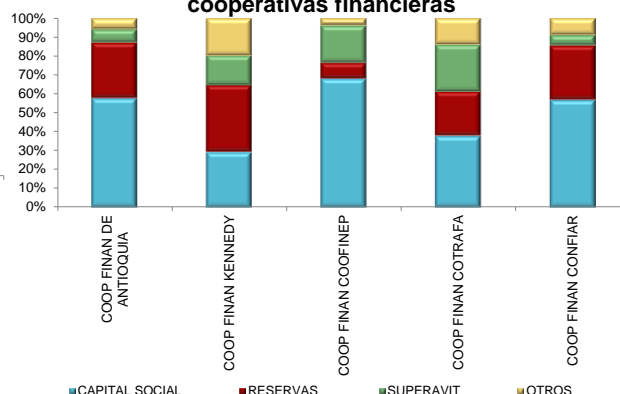


## PATRIMONIO

**Total de patrimonio de las cooperativas financieras**



**Composición del patrimonio de las cooperativas financieras**



## UTILIDADES

**Total de utilidades de las cooperativas financieras**

