



Superintendencia Financiera
de Colombia

INFORME DE OPERACIONES

Segundo Semestre de 2013

DELEGATURA PARA RIESGOS OPERATIVOS
riesgooperativo@superfinanciera.gov.co

Marzo de 2014

TABLA DE CONTENIDO

| | | |
|------|---|----|
| 1. | Introducción | 3 |
| 2. | Definiciones | 4 |
| 3. | Resultados de la Consolidación de los Datos por Año | 5 |
| 3.1. | Comparativo de Número Total de Operaciones por Año | 5 |
| 3.2. | Comparativo de Número de Operaciones Monetarias por Año | 6 |
| 3.3. | Comparativo de Número de Operaciones No Monetarias por Año (Consultas de Saldo) | 7 |
| 3.4. | Comparativo del Monto de Operaciones Monetarias por Año | 9 |
| 4. | Entidades con Mayor Volumen de Operaciones en 2013 | 11 |
| 5. | Resultados de la Consolidación de los Datos del Semestre | 12 |
| 5.1. | Resumen General del Sistema | 12 |
| 5.2. | Resumen General por Canal | 12 |
| 6. | Comparativo por Tipo de Canal por Semestre | 13 |
| 6.1. | Comparativo de Número Total de Operaciones por Canal | 13 |
| 6.2. | Comparativo de Número de Operaciones Monetarias por Canal | 14 |
| 6.3. | Comparativo de Número de Operaciones No Monetarias por Canal | 16 |
| 6.4. | Comparativo de Monto de Operaciones Monetarias por Canal | 17 |
| 7. | Entidades con Mayor Volumen de Operaciones en el Segundo Semestre de 2013 | 19 |
| 8. | Resumen por Tipo de Canal en el Segundo Semestre de 2013 | 20 |
| 8.1. | Canal Oficinas | 20 |
| 8.2. | Canal Cajeros Automáticos | 22 |
| 8.3. | Canal Datáfonos | 23 |
| 8.4. | Canal Audio Respuesta | 25 |
| 8.5. | Canal Internet | 26 |
| 8.6. | Canal Telefonía Móvil | 27 |
| 8.7. | Canal Ach | 28 |
| 8.8. | Canal Débito Automático | 29 |
| 9. | Resumen por Tipo de Establecimiento de Crédito en el Semestre | 30 |
| 9.1. | Reporte de Establecimientos Bancarios | 30 |
| 9.2. | Reporte de Compañías de Financiamiento | 32 |
| 9.3. | Reporte de Compañías Especializadas en Leasing | 33 |
| 9.4. | Reporte de Cooperativas Financieras | 33 |
| 9.5. | Reporte de Administradoras de Sistemas de Pago de Bajo Valor | 34 |
| 9.6. | Reporte del Banco de la República | 35 |

1. Introducción

Con el propósito de recopilar información detallada sobre las operaciones monetarias y operaciones no monetarias (consultas de saldo) realizadas por los clientes y/o usuarios en los canales dispuestos por las entidades vigiladas, la Superintendencia Financiera de Colombia expidió la Circular Externa 014 del 17 de abril de 2008, mediante la cual se adoptó el formato número 444 denominado **“Transacciones a través de los canales de distribución”**.

Se consideran canales de distribución: las oficinas de atención al público, los cajeros automáticos, los POS, el sistema de audio respuesta, Internet, telefonía móvil y los pagos automáticos, entre otros.

Para contemplar la totalidad de las operaciones realizadas, en el informe se incluyen los corresponsales bancarios reportados a través del formato No. 398.

Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia que deben remitir dicha información son: los establecimientos bancarios, las compañías de financiamiento, las compañías de financiamiento especializadas en leasing, los organismos cooperativos de grado superior, las cooperativas financieras, las administradoras de sistemas de pago de bajo valor y el Banco de la República.

2. Definiciones

En el Informe de operaciones se utilizan los siguientes términos:

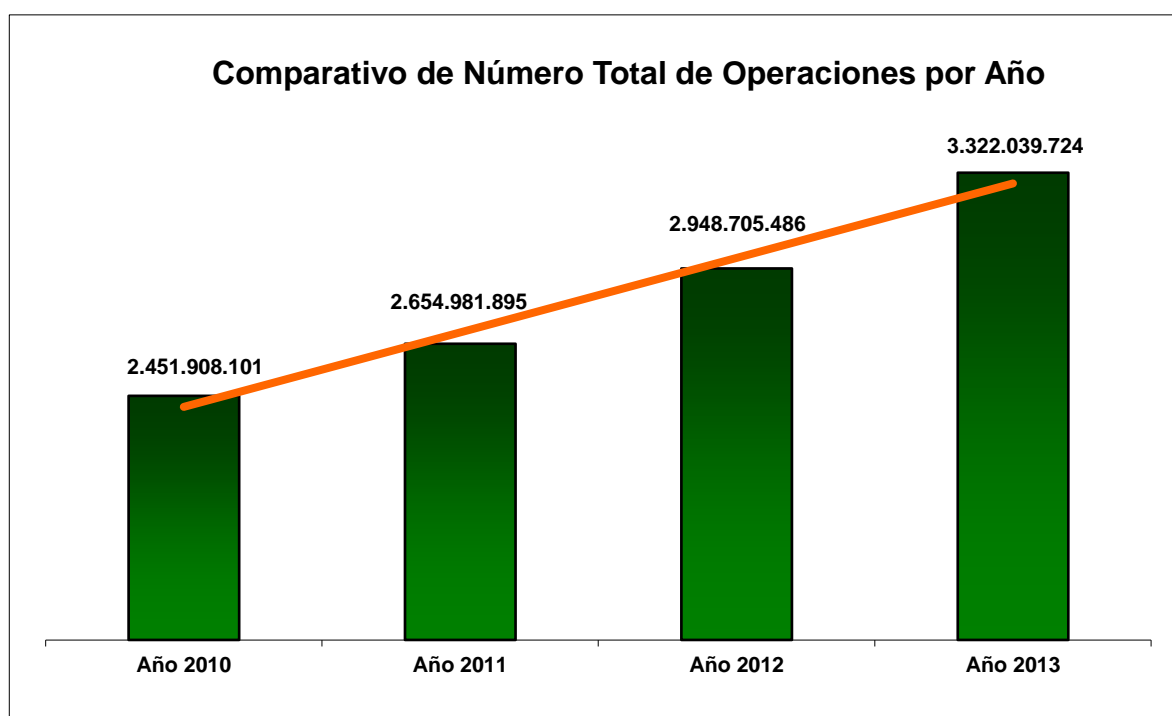
- **Número de Operaciones Monetarias:** cantidad de movimientos, manejo o transferencias de dinero realizados por los clientes y/o usuarios de las entidades durante el periodo.
- **Monto Total de las Operaciones Monetarias:** valor en millones de pesos de los movimientos, manejo o transferencias de dinero realizados por los clientes y/o usuarios de las entidades durante el periodo.
- **Número de Operaciones No Monetarias:** cantidad de consultas de saldo realizadas por los clientes de las entidades durante el periodo.
- **Número Total de Operaciones:** consolida el número de operaciones monetarias y el número de operaciones no monetarias realizadas por los clientes y/o usuarios de las entidades durante el periodo.
- **Canal:** es el medio que utilizan las entidades financieras para prestar sus servicios a los clientes y/o usuarios, tales como: oficinas, cajeros automáticos, Internet, datáfonos, audio respuesta, corresponsales bancarios, telefonía móvil, entre otros.
- **Datáfono (POS):** es el dispositivo empleado en establecimientos de comercio para realizar pagos y efectuar otras operaciones, conocido como POS por su sigla en inglés (Point Of Sale).
- **Audio Respuesta (IVR):** es el sistema telefónico que de manera interactiva suministra información y permite la realización de operaciones, conocido como IVR por su sigla en inglés (Interactive Voice Response).
- **ACH:** es el sistema que permite realizar transferencias electrónicas de dinero entre entidades financieras, mediante una cámara establecida para liquidar y compensar este tipo de movimientos. ACH es el acrónimo en inglés de Automated Clearing House.
- **Pagos Automáticos:** son las operaciones monetarias realizadas a través de débitos automáticos autorizados por los clientes de las entidades.
- **Corresponsales Bancarios (CB):** son las personas naturales o jurídicas contratadas para prestar servicios financieros a nombre de un establecimiento de crédito, bajo las condiciones establecidas en el Decreto 2233 de 2006.
- **N/A:** es la expresión utilizada para indicar que el concepto no aplica.

3. Resultados de la Consolidación de los Datos por Año

3.1. Comparativo de Número Total de Operaciones por Año¹

Durante 2013 el sistema financiero colombiano realizó un total de 3.322.039.724 operaciones (monetarias y no monetarias), lo que representa un incremento del 12,7% respecto a 2012.

| Comparativo de Número Total de Operaciones por Año | | | | |
|--|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Canal | Año 2010 | Año 2011 | Año 2012 | Año 2013 |
| Internet | 736.648.814 | 823.343.092 | 951.699.440 | 1.164.056.165 |
| Oficinas | 655.457.888 | 672.257.658 | 689.249.358 | 690.715.737 |
| Cajeros Automáticos | 554.169.960 | 586.540.255 | 632.806.561 | 666.832.165 |
| Datáfonos | 245.544.799 | 283.432.446 | 328.225.403 | 375.885.455 |
| Audio Respuesta | 85.026.764 | 89.533.230 | 101.075.758 | 96.361.566 |
| ACH | 68.836.465 | 72.688.634 | 76.231.139 | 82.976.769 |
| Pagos Automáticos | 62.382.377 | 64.607.921 | 71.624.290 | 76.994.635 |
| Corresponsales Bancarios | 29.065.735 | 43.576.004 | 65.081.129 | 90.707.565 |
| Telefonía Móvil | 14.775.299 | 19.002.655 | 32.712.408 | 77.509.667 |
| Totales | 2.451.908.101 | 2.654.981.895 | 2.948.705.486 | 3.322.039.724 |



¹ Incluye operaciones monetarias y no monetarias.

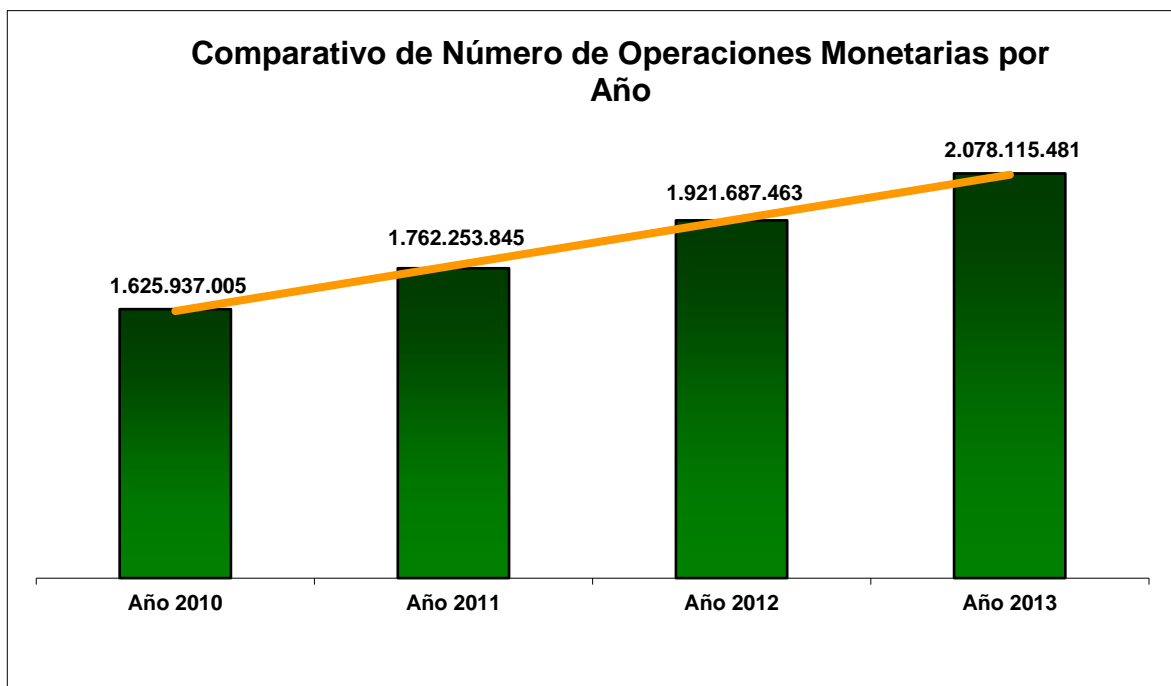
Participación Porcentual

| Porcentaje de Operaciones Por Año | | | | |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Canal | Año 2010 | Año 2011 | Año 2012 | Año 2013 |
| Internet | 30,04% | 31,01% | 32,28% | 35,04% |
| Oficinas | 26,73% | 25,32% | 23,37% | 20,79% |
| Cajeros Automáticos | 22,60% | 22,09% | 21,46% | 20,07% |
| Datáfonos | 10,01% | 10,68% | 11,13% | 11,31% |
| Audio Respuesta | 3,47% | 3,37% | 3,43% | 2,90% |
| ACH | 2,81% | 2,74% | 2,59% | 2,50% |
| Pagos Automáticos | 2,54% | 2,43% | 2,43% | 2,32% |
| Corresponsales Bancarios | 1,19% | 1,64% | 2,21% | 2,73% |
| Telefonía Móvil | 0,60% | 0,72% | 1,11% | 2,33% |
| Totales | 100% | 100% | 100% | 100% |

3.2. Comparativo de Número de Operaciones Monetarias por Año

Durante 2013 el sistema financiero colombiano realizó un total de 2.078.115.481 operaciones monetarias, lo que representa un incremento del 8,1% respecto a 2012.

| Comparativo de Número de Operaciones Monetarias por Año | | | | |
|--|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Canal | Año 2010 | Año 2011 | Año 2012 | Año 2013 |
| Oficinas | 622.438.392 | 641.585.965 | 655.522.483 | 654.788.962 |
| Cajeros automáticos | 470.750.925 | 496.878.884 | 541.713.644 | 579.093.083 |
| Datáfonos | 230.039.159 | 269.780.112 | 314.177.355 | 361.220.893 |
| Internet | 133.378.839 | 164.060.648 | 187.241.342 | 216.274.847 |
| ACH | 68.836.465 | 72.688.634 | 76.231.139 | 76.994.635 |
| Pagos Automáticos | 62.382.377 | 64.607.921 | 71.624.290 | 90.707.565 |
| Corresponsales Bancarios | 29.065.735 | 43.576.004 | 65.081.129 | 82.976.769 |
| Audio Respuesta | 6.851.609 | 6.176.908 | 6.119.361 | 9.487.269 |
| Telefonía Móvil | 2.193.504 | 2.898.769 | 3.976.720 | 6.571.458 |
| Totales | 1.625.937.005 | 1.762.253.845 | 1.921.687.463 | 2.078.115.481 |



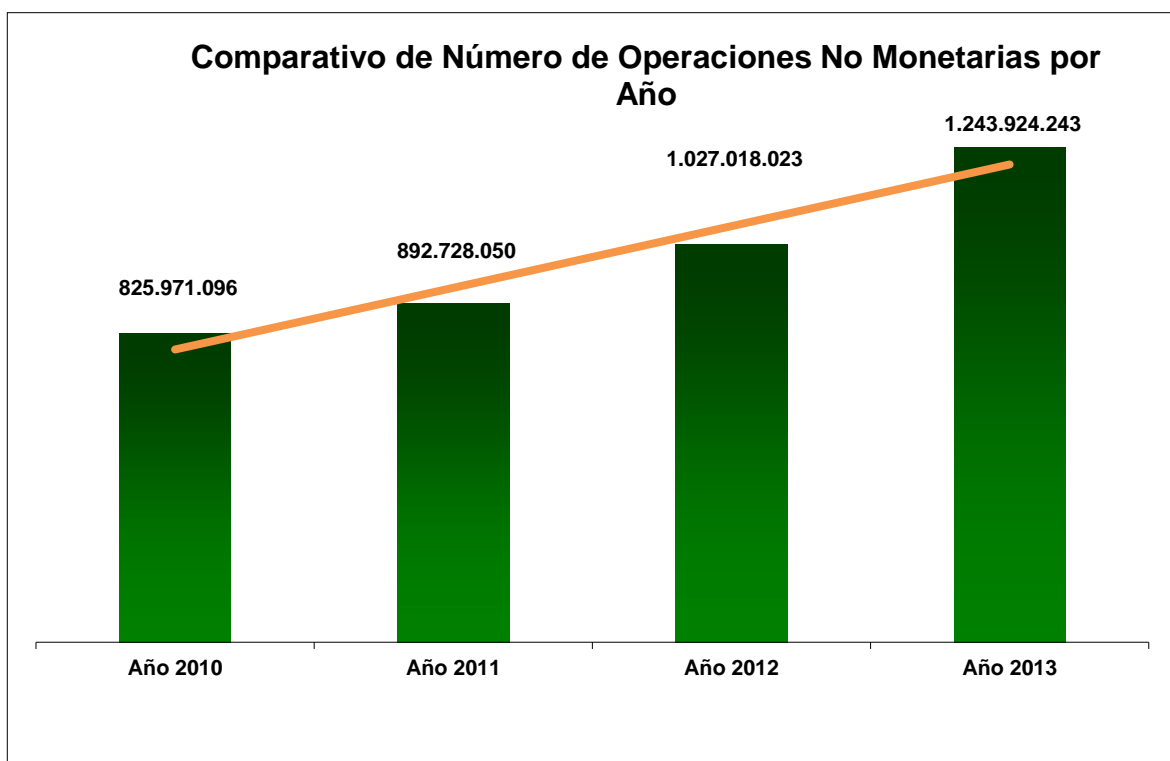
Participación Porcentual

| Porcentaje de Operaciones Monetarias por Año | | | | |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Canal | Año 2010 | Año 2011 | Año 2012 | Año 2013 |
| Oficinas | 38,28% | 36,41% | 34,11% | 31,51% |
| Cajeros Automáticos | 28,95% | 28,20% | 28,19% | 27,87% |
| Datáfonos | 14,15% | 15,31% | 16,35% | 17,38% |
| Internet | 8,20% | 9,31% | 9,74% | 10,41% |
| ACH | 4,23% | 4,12% | 3,97% | 3,71% |
| Pagos Automáticos | 3,84% | 3,67% | 3,73% | 4,36% |
| Corresponsales Bancarios | 1,79% | 2,47% | 3,39% | 3,99% |
| Audio Respuesta | 0,42% | 0,35% | 0,32% | 0,46% |
| Telefonía Móvil | 0,13% | 0,16% | 0,21% | 0,32% |
| Totales | 100% | 100% | 100% | 100% |

3.3. Comparativo de Número de Operaciones No Monetarias por Año (consultas de saldo)

Durante 2013 el sistema financiero colombiano realizó un total de 1.243.924.243 operaciones no monetarias, lo que representa un incremento del 21,1% respecto a 2012.

| Comparativo de Número de Operaciones No Monetarias por Año | | | | |
|--|--------------------|--------------------|----------------------|----------------------|
| Canal | Año 2010 | Año 2011 | Año 2012 | Año 2013 |
| Internet | 603.269.975 | 659.282.444 | 764.458.098 | 947.781.318 |
| Audio Respuesta | 78.175.155 | 83.356.322 | 94.956.397 | 89.790.108 |
| Cajeros Automáticos | 83.419.035 | 89.661.371 | 91.092.917 | 87.739.082 |
| Oficinas | 33.019.496 | 30.671.693 | 33.726.875 | 35.926.775 |
| Telefonía Móvil | 12.581.795 | 16.103.886 | 28.735.688 | 68.022.398 |
| Datáfonos | 15.505.640 | 13.652.334 | 14.048.048 | 14.664.562 |
| ACH | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Pagos Automáticos | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Corresponsales Bancarios | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Totales | 825.971.096 | 892.728.050 | 1.027.018.023 | 1.243.924.243 |



Participación Porcentual

| Porcentaje de Operaciones No Monetarias por Año | | | | |
|---|----------|----------|----------|----------|
| Canal | Año 2010 | Año 2011 | Año 2012 | Año 2013 |
| Internet | 73,04% | 73,85% | 74,43% | 76,19% |
| Audio Respuesta | 9,46% | 9,34% | 9,25% | 7,22% |
| Cajeros Automáticos | 10,10% | 10,04% | 8,87% | 7,05% |

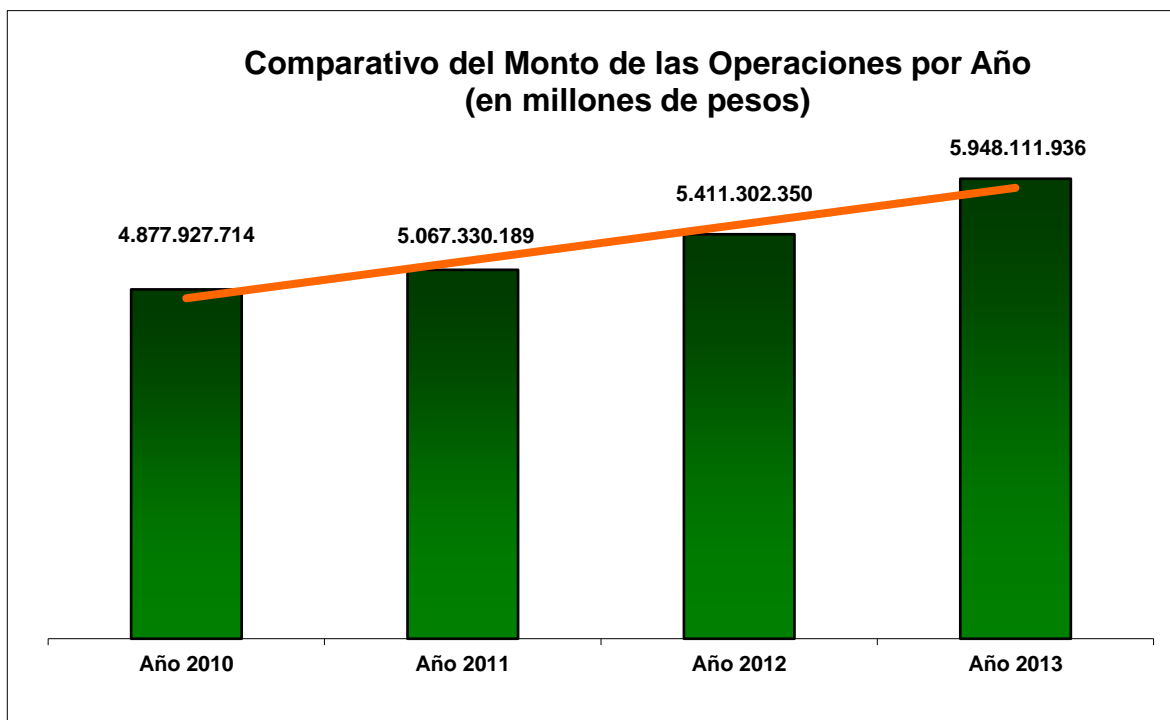
| Porcentaje de Operaciones No Monetarias por Año | | | | |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Canal | Año 2010 | Año 2011 | Año 2012 | Año 2013 |
| Oficinas | 4,00% | 3,44% | 3,28% | 2,89% |
| Telefonía Móvil | 1,52% | 1,80% | 2,80% | 5,47% |
| Datáfonos | 1,88% | 1,53% | 1,37% | 1,18% |
| ACH | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| Pagos Automáticos | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| Corresponsales Bancarios | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| Totales | 100% | 100% | 100% | 100% |

3.4. Comparativo del Monto de Operaciones Monetarias por Año

Durante 2013 el monto total de las operaciones realizadas en el sistema financiero colombiano ascendió a \$5.948,1 billones, incrementándose en un 9,9% respecto a 2012.

Cifras en millones de pesos

| Comparativo del Monto de las Operaciones Monetarias por Año | | | | |
|---|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Canal | Año 2010 | Año 2011 | Año 2012 | Año 2013 |
| Oficinas | 2.853.531.789 | 2.866.543.273 | 3.000.462.687 | 3.085.569.245 |
| Internet | 1.237.136.974 | 1.352.876.559 | 1.508.355.768 | 1.830.256.633 |
| ACH | 593.317.394 | 628.726.032 | 646.297.361 | 742.493.237 |
| Cajeros Automáticos | 114.817.766 | 125.845.279 | 143.149.258 | 159.515.549 |
| Datáfonos | 44.047.337 | 53.244.868 | 62.802.256 | 70.372.865 |
| Pagos Automáticos | 26.575.998 | 28.057.198 | 32.288.891 | 36.321.031 |
| Corresponsales Bancarios | 5.436.491 | 8.935.823 | 14.436.517 | 20.188.940 |
| Audio Respuesta | 3.008.085 | 3.013.295 | 3.372.265 | 3.181.825 |
| Telefonía Móvil | 55.881 | 87.862 | 137.347 | 212.611 |
| Totales | 4.877.927.714 | 5.067.330.189 | 5.411.302.350 | 5.948.111.936 |



Participación Porcentual

| Porcentaje de Operaciones Monetarias por Año | | | | |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Canal | Año 2010 | Año 2011 | Año 2012 | Año 2013 |
| Oficinas | 58,50% | 56,57% | 55,45% | 51,87% |
| Internet | 25,36% | 26,70% | 27,87% | 30,77% |
| ACH | 12,16% | 12,41% | 11,94% | 12,48% |
| Cajeros Automáticos | 2,35% | 2,48% | 2,65% | 2,68% |
| Datáfonos | 0,90% | 1,05% | 1,16% | 1,18% |
| Pagos Automáticos | 0,54% | 0,55% | 0,60% | 0,61% |
| Corresponsales Bancarios | 0,11% | 0,18% | 0,27% | 0,34% |
| Audio Respuesta | 0,06% | 0,06% | 0,06% | 0,05% |
| Telefonía Móvil | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| Totales | 100% | 100% | 100% | 100% |

Monto Promedio por Operación Monetaria²

Cifras en millones de pesos

| Monto Promedio por Operación Monetaria | | | | |
|--|----------|----------|----------|----------|
| Canal | Año 2010 | Año 2011 | Año 2012 | Año 2013 |
| Oficinas | 4,58 | 4,47 | 4,58 | 4,71 |
| Internet | 9,28 | 8,25 | 8,06 | 8,46 |
| ACH | 8,62 | 8,65 | 8,48 | 8,95 |
| Cajeros Automáticos | 0,24 | 0,25 | 0,26 | 0,28 |
| Datáfonos | 0,19 | 0,20 | 0,20 | 0,19 |
| Pagos Automáticos | 0,43 | 0,43 | 0,45 | 0,47 |
| Corresponsales Bancarios | 0,19 | 0,21 | 0,22 | 0,22 |
| Audio Respuesta | 0,44 | 0,49 | 0,55 | 0,48 |
| Telefonía Móvil | 0,03 | 0,03 | 0,03 | 0,02 |

4. Entidades con Mayor Volumen de Operaciones en 2013

Cifras en millones de pesos

| No. | Entidad | Número de Operaciones Monetarias | Número de Operaciones No Monetarias | Número Total de Operaciones | Monto de Operaciones Monetarias |
|-----|---------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| 1 | Bancolombia | 664.755.174 | 734.528.728 | 1.399.283.902 | 1.709.157.915 |
| 2 | Banco Davivienda | 295.512.921 | 200.488.647 | 496.001.568 | 705.826.887 |
| 3 | Banco de Bogotá | 228.568.478 | 53.308.350 | 281.876.828 | 1.061.939.055 |
| 4 | BBVA Colombia | 153.362.666 | 46.390.620 | 199.753.286 | 396.409.704 |
| 5 | Banco AV Villas | 118.526.278 | 21.880.628 | 140.406.906 | 96.879.154 |
| 6 | Banco de Occidente | 88.937.543 | 20.910.364 | 109.847.907 | 824.458.183 |
| 7 | Banco Caja Social | 71.227.880 | 17.173.714 | 88.401.594 | 83.742.266 |
| 8 | Banco Colpatria | 70.805.823 | 13.721.181 | 84.527.004 | 131.850.932 |
| 9 | Banco Popular | 68.410.918 | 19.770.118 | 88.181.036 | 104.264.708 |
| 10 | Banco Agrario de Colombia | 67.562.193 | 22.803.868 | 90.366.061 | 88.201.383 |
| 11 | Citibank Colombia | 58.790.889 | 48.325.680 | 107.116.569 | 287.569.377 |
| 12 | Compañía de Financiamiento TUYA | 35.392.465 | 10.068.695 | 45.461.160 | 7.457.512 |
| 13 | Banco GNB Sudameris | 30.483.212 | 3.446.073 | 33.929.285 | 83.299.048 |
| 14 | Banco Falabella | 26.612.476 | 1.949.739 | 28.562.215 | 8.237.572 |
| 15 | Helm Bank | 19.942.264 | 11.400.150 | 31.342.414 | 142.641.155 |
| 16 | Banco Corpbanca | 14.223.736 | 6.438.631 | 20.662.367 | 125.056.437 |
| 17 | Banco Coomeva | 12.139.958 | 870.789 | 13.010.747 | 12.591.189 |
| 18 | Giros & Finanzas | 6.884.839 | 647.346 | 7.532.185 | 4.541.792 |

² MPOM= Monto de las operaciones monetarias por canal/número de operaciones monetarias por canal

| No. | Entidad | Número de Operaciones Monetarias | Número de Operaciones No Monetarias | Número Total de Operaciones | Monto de Operaciones Monetarias |
|----------------|---------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| 19 | Banco de las Microfinanzas - Bancamía | 6.734.477 | 584.389 | 7.318.866 | 2.926.129 |
| 20 | Confiar Cooperativa Financiera | 6.620.328 | 582.252 | 7.202.580 | 3.389.703 |
| Totales | | 2.045.494.518 | 1.235.289.962 | 3.280.784.480 | 5.880.440.099 |

5. Resultados de la Consolidación de los Datos del Semestre

5.1. Resumen General del Sistema

Según las cifras reportadas a la SFC, durante el segundo semestre de 2013 el sistema financiero colombiano realizó un total de 1.766.048.364 operaciones; 1.098.112.198 operaciones monetarias por un valor de \$3.014,4 billones y 667.936.166 operaciones no monetarias.

Cifras en millones de pesos

| Canal | Cantidad | Número Total de Operaciones (en millones) | Monto de Operaciones Monetarias |
|--------------------------|----------|---|---------------------------------|
| Internet | N/A | 625 | 875.513.345 |
| Cajeros Automáticos | 13.679 | 354 | 86.719.137 |
| Oficinas | 6.267 | 353 | 1.582.105.540 |
| Datáfonos | 298.751 | 202 | 38.203.820 |
| Corresponsales Bancarios | 49.147 | 50 | 11.247.543 |
| Audio Respuesta | N/A | 48 | 1.622.491 |
| Telefonía Móvil | N/A | 45 | 24.830 |
| ACH | N/A | 44 | 399.595.288 |
| Pagos Automáticos | N/A | 44 | 19.323.472 |
| Totales | | 1.766 | 3.014.455.466 |

5.2. Resumen General por Canal

Durante el segundo semestre de 2013 el mayor número de operaciones monetarias (334.248.596 por valor de \$1.582,1 billones) se hicieron en el canal oficinas de atención al cliente.

Cifras en millones de pesos

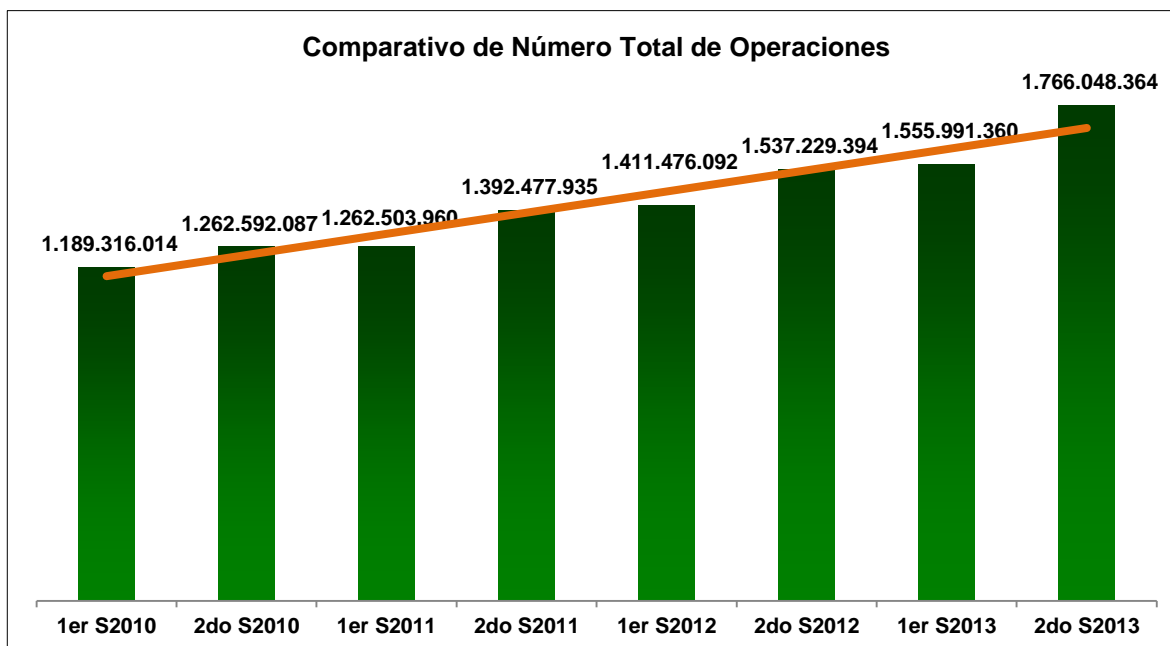
| Canal | Número de Operaciones Monetarias | Número de Operaciones No Monetarias | Número total de Operaciones | Monto de Operaciones Monetarias |
|---------------------|----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| Oficinas | 334.248.596 | 19.204.774 | 353.453.370 | 1.582.105.540 |
| Cajeros Automáticos | 308.964.291 | 45.047.423 | 354.011.714 | 86.719.137 |
| Datáfonos | 193.979.448 | 7.945.857 | 201.925.305 | 38.203.820 |
| Internet | 113.110.350 | 511.871.104 | 624.981.454 | 875.513.345 |

| Canal | Número de Operaciones Monetarias | Número de Operaciones No Monetarias | Número total de Operaciones | Monto de Operaciones Monetarias |
|--------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| Corresponsales Bancarios | 50.461.253 | 0 | 50.461.253 | 11.247.543 |
| ACH | 44.276.020 | 0 | 44.276.020 | 399.595.288 |
| Pagos Automáticos | 43.627.312 | 0 | 43.627.312 | 19.323.472 |
| Telefonía Móvil | 6.003.730 | 39.307.401 | 45.311.131 | 124.830 |
| Audio Respuesta | 3.441.198 | 44.559.607 | 48.000.805 | 1.622.491 |
| Totales | 1.098.112.198 | 667.936.166 | 1.766.048.364 | 3.014.455.466 |

6. Comparativo por Tipo de Canal por Semestre

6.1. Comparativo de Número Total de Operaciones por Canal

| Canal | 1er semestre de 2010 | 2do semestre de 2010 | 1er semestre de 2011 | 2do semestre de 2011 | 1er semestre de 2012 | 2do semestre de 2012 | 1er semestre de 2013 | 2do semestre de 2013 |
|--------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Internet | 363.353.873 | 373.294.941 | 391.159.713 | 432.183.379 | 447.212.480 | 504.486.960 | 539.074.711 | 624.981.454 |
| Oficinas | 318.863.561 | 336.594.327 | 329.132.055 | 343.125.603 | 342.990.139 | 346.259.219 | 337.262.367 | 353.453.370 |
| Cajeros Automáticos | 267.887.037 | 286.282.923 | 276.797.076 | 309.743.179 | 302.340.024 | 330.466.537 | 312.820.451 | 354.011.714 |
| Datáfonos | 114.338.123 | 131.206.676 | 130.034.335 | 153.398.111 | 154.551.509 | 173.673.894 | 173.960.150 | 201.925.305 |
| Audio Respuesta | 44.326.236 | 40.700.528 | 41.091.883 | 48.441.347 | 50.639.161 | 50.436.597 | 48.360.761 | 48.000.805 |
| ACH | 32.066.024 | 36.770.441 | 32.757.742 | 39.930.892 | 36.296.055 | 39.935.084 | 38.700.749 | 44.276.020 |
| Corresponsales Bancarios | 11.483.108 | 17.582.627 | 20.247.139 | 23.328.865 | 27.507.121 | 37.574.008 | 40.246.312 | 50.461.253 |
| Pagos Automáticos | 30.256.565 | 32.125.812 | 32.474.344 | 32.133.577 | 36.923.470 | 34.700.820 | 33.367.323 | 43.627.312 |
| Telefonía Móvil | 6.741.487 | 8.033.812 | 8.809.673 | 10.192.982 | 13.016.133 | 19.696.275 | 32.198.536 | 45.311.131 |
| Totales | 1.189.316.014 | 1.262.592.087 | 1.262.503.960 | 1.392.477.935 | 1.411.476.092 | 1.537.229.394 | 1.555.991.360 | 1.766.048.364 |



Participación Porcentual

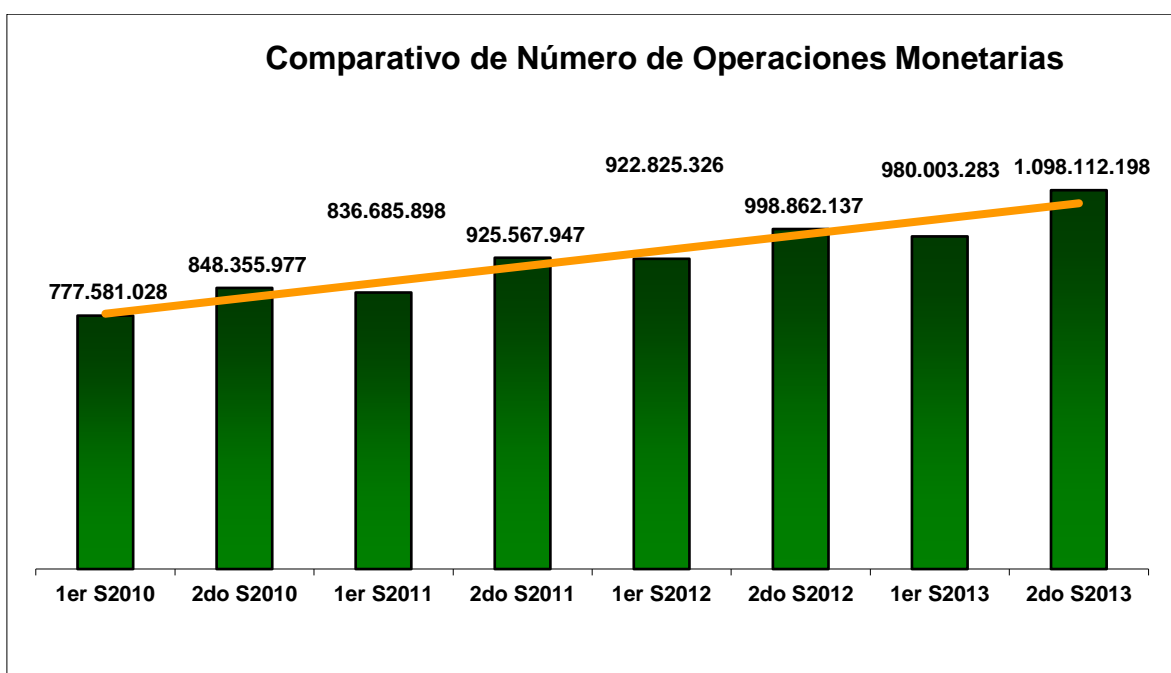
| Canal | 1er semestre de 2010 | 2do semestre de 2010 | 1er semestre de 2011 | 2do semestre de 2011 | 1er semestre de 2012 | 2do semestre de 2012 | 1er semestre de 2013 | 2do semestre de 2013 |
|--------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Internet | 30,55% | 29,57% | 30,98% | 31,04% | 31,68% | 32,82% | 34,65% | 35,39% |
| Oficinas | 26,81% | 26,66% | 26,07% | 24,64% | 24,30% | 22,52% | 21,67% | 20,01% |
| Cajeros Automáticos | 22,52% | 22,67% | 21,92% | 22,24% | 21,42% | 21,50% | 20,10% | 20,05% |
| Datáfonos | 9,61% | 10,39% | 10,30% | 11,02% | 10,95% | 11,30% | 11,18% | 11,43% |
| Audio Respuesta | 3,73% | 3,22% | 3,25% | 3,48% | 3,59% | 3,28% | 3,11% | 2,72% |
| ACH | 2,70% | 2,91% | 2,59% | 2,87% | 2,57% | 2,60% | 2,49% | 2,51% |
| Corresponsales Bancarios | 0,97% | 1,39% | 1,60% | 1,68% | 1,95% | 2,44% | 2,59% | 2,86% |
| Pagos Automáticos | 2,54% | 2,54% | 2,57% | 2,31% | 2,62% | 2,26% | 2,14% | 2,47% |
| Telefonía Móvil | 0,57% | 0,64% | 0,70% | 0,73% | 0,92% | 1,28% | 2,07% | 2,57% |
| Totales | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

6.2. Comparativo de Número de Operaciones Monetarias por Canal³

| Canal | 1er semestre de 2010 | 2do semestre de 2010 | 1er semestre de 2011 | 2do semestre de 2011 | 1er semestre de 2012 | 2do semestre de 2012 | 1er semestre de 2013 | 2do semestre de 2013 |
|----------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Oficinas | 302.708.545 | 319.729.847 | 313.134.027 | 328.451.938 | 325.667.570 | 329.854.913 | 320.540.366 | 334.248.596 |

³ Algunos valores de periodos anteriores fueron ajustados por las entidades vigiladas.

| Canal | 1er semestre de 2010 | 2do semestre de 2010 | 1er semestre de 2011 | 2do semestre de 2011 | 1er semestre de 2012 | 2do semestre de 2012 | 1er semestre de 2013 | 2do semestre de 2013 |
|--------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Cajeros Automáticos | 226.653.469 | 244.097.456 | 233.869.827 | 263.009.057 | 257.122.716 | 284.590.928 | 270.128.792 | 308.964.291 |
| Datáfonos | 106.701.457 | 123.337.702 | 123.751.304 | 146.028.808 | 147.566.962 | 166.610.393 | 167.241.445 | 193.979.448 |
| Internet | 63.384.940 | 69.993.899 | 76.088.909 | 87.971.739 | 87.595.028 | 99.646.314 | 103.164.497 | 113.110.350 |
| ACH | 32.066.024 | 36.770.441 | 32.757.742 | 39.930.892 | 36.296.055 | 39.935.084 | 38.700.749 | 44.276.020 |
| Corresponsales Bancarios | 11.483.108 | 17.582.627 | 20.247.139 | 23.328.865 | 27.507.121 | 37.574.008 | 40.246.312 | 50.461.253 |
| Pagos Automáticos | 30.256.565 | 32.125.812 | 32.474.344 | 32.133.577 | 36.923.470 | 34.700.820 | 33.367.323 | 43.627.312 |
| Audio Respuesta | 3.346.276 | 3.505.333 | 3.075.952 | 3.100.956 | 2.946.455 | 3.172.906 | 3.130.260 | 3.441.198 |
| Telefonía Móvil | 980.644 | 1.212.860 | 1.286.654 | 1.612.115 | 1.199.949 | 2.776.771 | 3.483.539 | 6.003.730 |
| Totales | 777.581.028 | 848.355.977 | 836.685.898 | 925.567.947 | 922.825.326 | 998.862.137 | 980.003.283 | 1.098.112.198 |



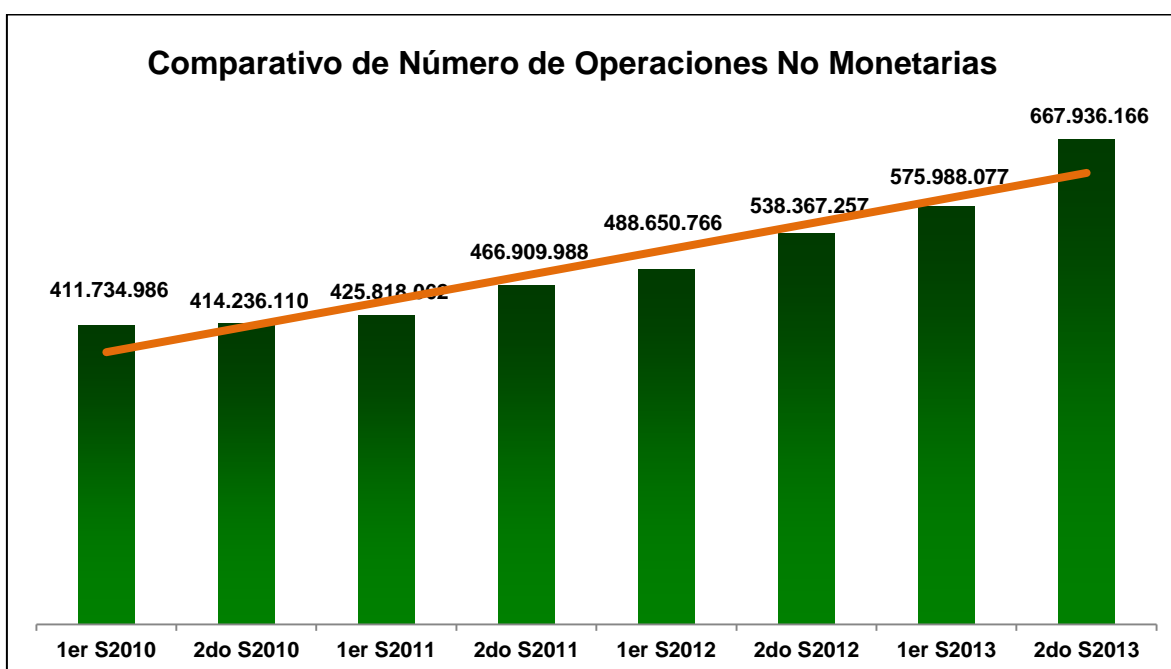
Participación Porcentual

| Canal | 1er semestre de 2010 | 2do semestre de 2010 | 1er semestre de 2011 | 2do semestre de 2011 | 1er semestre de 2012 | 2do semestre de 2012 | 1er semestre de 2013 | 2do semestre de 2013 |
|--------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Oficinas | 38,93% | 37,69% | 37,43% | 35,49% | 35,29% | 33,02% | 32,71% | 30,44% |
| Cajeros Automáticos | 29,15% | 28,77% | 27,95% | 28,42% | 27,86% | 28,49% | 27,56% | 28,14% |
| Datáfonos | 13,72% | 14,54% | 14,79% | 15,78% | 15,99% | 16,68% | 17,07% | 17,66% |
| Internet | 8,15% | 8,25% | 9,09% | 9,50% | 9,49% | 9,98% | 10,53% | 10,30% |
| ACH | 4,12% | 4,33% | 3,92% | 4,31% | 3,93% | 4,00% | 3,95% | 4,03% |
| Corresponsales Bancarios | 1,48% | 2,07% | 2,42% | 2,52% | 2,98% | 3,76% | 4,11% | 4,60% |

| Canal | 1er semestre de 2010 | 2do semestre de 2010 | 1er semestre de 2011 | 2do semestre de 2011 | 1er semestre de 2012 | 2do semestre de 2012 | 1er semestre de 2013 | 2do semestre de 2013 |
|-------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Pagos Automáticos | 3,89% | 3,79% | 3,88% | 3,47% | 4,00% | 3,47% | 3,40% | 3,97% |
| Audio Respuesta | 0,43% | 0,41% | 0,37% | 0,34% | 0,32% | 0,32% | 0,32% | 0,31% |
| Telefonía Móvil | 0,13% | 0,14% | 0,15% | 0,17% | 0,13% | 0,28% | 0,36% | 0,55% |
| Totales | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

6.3. Comparativo de Número de Operaciones No Monetarias por Canal

| Canal | 1er semestre de 2010 | 2do semestre de 2010 | 1er semestre de 2011 | 2do semestre de 2011 | 1er semestre de 2012 | 2do semestre de 2012 | 1er semestre de 2013 | 2do semestre de 2013 |
|--------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Internet | 299.968.933 | 303.301.042 | 315.070.804 | 344.211.640 | 359.617.452 | 404.840.646 | 435.910.214 | 511.871.104 |
| Audio Respuesta | 40.979.960 | 37.195.195 | 38.015.931 | 45.340.391 | 47.692.706 | 47.263.691 | 45.230.501 | 44.559.607 |
| Cajeros Automáticos | 41.233.568 | 42.185.467 | 42.927.249 | 46.734.122 | 45.217.308 | 45.875.609 | 42.691.659 | 45.047.423 |
| Telefonía Móvil | 5.760.843 | 6.820.952 | 7.523.019 | 8.580.867 | 11.816.184 | 16.919.504 | 28.714.997 | 39.307.401 |
| Oficinas | 16.155.016 | 16.864.480 | 15.998.028 | 14.673.665 | 17.322.569 | 16.404.306 | 16.722.001 | 19.204.774 |
| Datáfonos | 7.636.666 | 7.868.974 | 6.283.031 | 7.369.303 | 6.984.547 | 7.063.501 | 6.718.705 | 7.945.857 |
| ACH | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Pagos Automáticos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Corresponsales Bancarios | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Totales | 411.734.986 | 414.236.110 | 425.818.062 | 466.909.988 | 488.650.766 | 538.367.257 | 575.988.077 | 667.936.166 |



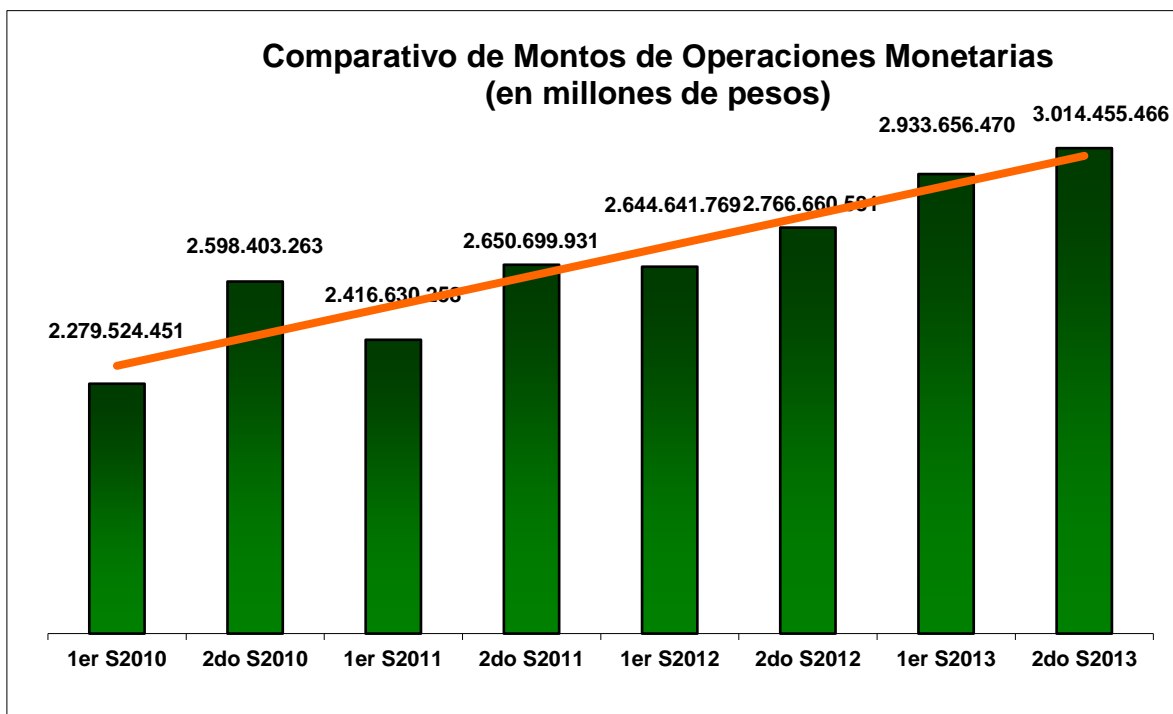
Participación Porcentual

| Canal | 1er semestre de 2010 | 2do semestre de 2010 | 1er semestre de 2011 | 2do semestre de 2011 | 1er semestre de 2012 | 2do semestre de 2012 | 1er semestre de 2013 | 2do semestre de 2013 |
|--------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Internet | 72,85% | 73,22% | 73,99% | 73,72% | 73,59% | 75,20% | 75,68% | 76,63% |
| Audio Respuesta | 9,95% | 8,98% | 8,93% | 9,71% | 9,76% | 8,78% | 7,85% | 6,67% |
| Cajeros automáticos | 10,01% | 10,18% | 10,08% | 10,01% | 9,25% | 8,52% | 7,41% | 6,74% |
| Telefonía Móvil | 1,40% | 1,65% | 1,77% | 1,84% | 2,42% | 3,14% | 4,99% | 5,88% |
| Oficinas | 3,92% | 4,07% | 3,76% | 3,14% | 3,54% | 3,05% | 2,90% | 2,88% |
| Datáfonos | 1,85% | 1,90% | 1,48% | 1,58% | 1,43% | 1,31% | 1,17% | 1,19% |
| ACH | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| Pagos Automáticos | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| Corresponsales Bancarios | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| Totales | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

6.4. Comparativo de Monto de Operaciones Monetarias por Canal

Cifras en millones de pesos

| Canal | 1er semestre de 2010 | 2do semestre de 2010 | 1er semestre de 2011 | 2do semestre de 2011 | 1er semestre de 2012 | 2do semestre de 2012 | 1er semestre de 2013 | 2do semestre de 2013 |
|--------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Oficinas | 1.358.817.851 | 1.494.713.938 | 1.385.726.978 | 1.480.816.295 | 1.489.858.230 | 1.510.604.457 | 1.503.469.114 | 1.582.105.540 |
| Internet | 569.444.985 | 667.691.989 | 630.063.581 | 722.812.978 | 736.428.679 | 771.927.090 | 954.743.288 | 875.513.345 |
| ACH | 261.819.424 | 331.497.970 | 298.765.302 | 329.960.729 | 298.653.471 | 347.643.889 | 342.897.949 | 399.595.288 |
| Cajeros automáticos | 53.575.226 | 61.242.540 | 58.595.681 | 67.249.598 | 66.746.071 | 76.403.187 | 72.796.412 | 86.719.137 |
| Datáfonos | 19.935.548 | 24.111.789 | 23.852.372 | 29.392.497 | 29.943.556 | 32.858.699 | 32.169.045 | 38.203.820 |
| Pagos Automáticos | 12.286.223 | 14.289.775 | 14.302.325 | 13.754.873 | 15.040.590 | 17.248.301 | 16.997.559 | 19.323.472 |
| Corresponsales Bancarios | 2.145.621 | 3.290.870 | 3.867.919 | 5.067.904 | 6.283.145 | 8.153.372 | 8.941.397 | 11.247.543 |
| Audio Respuesta | 1.476.036 | 1.532.049 | 1.417.891 | 1.595.403 | 1.633.547 | 1.738.718 | 1.559.334 | 1.622.491 |
| Telefonía Móvil | 23.537 | 32.344 | 38.209 | 49.653 | 54.479 | 82.867 | 87.781 | 124.830 |
| Totales | 2.279.524.451 | 2.598.403.263 | 2.416.630.258 | 2.650.699.931 | 2.644.641.769 | 2.766.660.581 | 2.933.656.470 | 3.014.455.466 |



Participación Porcentual

| Canal | 1er semestre de 2010 | 2do semestre de 2010 | 1er semestre de 2011 | 2do semestre de 2011 | 1er semestre de 2012 | 2do semestre de 2012 | 1er semestre de 2013 | 2do semestre de 2013 |
|--------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Oficinas | 59,61% | 57,52% | 57,34% | 55,87% | 56,33% | 54,60% | 51,25% | 52,48% |
| Internet | 24,98% | 25,70% | 26,07% | 27,27% | 27,85% | 27,90% | 32,54% | 29,04% |
| ACH | 11,49% | 12,76% | 12,36% | 12,45% | 11,29% | 12,57% | 11,69% | 13,26% |
| Cajeros Automáticos | 2,35% | 2,36% | 2,42% | 2,54% | 2,52% | 2,76% | 2,48% | 2,88% |
| Datáfonos | 0,87% | 0,93% | 0,99% | 1,11% | 1,13% | 1,19% | 1,10% | 1,27% |
| Pagos Automáticos | 0,54% | 0,55% | 0,59% | 0,52% | 0,57% | 0,62% | 0,58% | 0,64% |
| Corresponsales Bancarios | 0,09% | 0,13% | 0,16% | 0,19% | 0,24% | 0,29% | 0,30% | 0,37% |
| Audio Respuesta | 0,06% | 0,06% | 0,06% | 0,06% | 0,06% | 0,06% | 0,05% | 0,05% |
| Telefonía Móvil | 0,001% | 0,001% | 0,002% | 0,002% | 0,002% | 0,003% | 0,001% | 0,001% |
| Totales | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

Monto Promedio por Operación Monetaria

Cifras en millones de pesos

| Monto Promedio por Operación Monetaria | | | | | | | | |
|--|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Canal | 1er semestre de 2010 | 2do semestre de 2010 | 1er semestre de 2011 | 2do semestre de 2011 | 1er semestre de 2012 | 2do semestre de 2012 | 1er semestre de 2013 | 2do semestre de 2013 |
| Oficinas | 4,49 | 4,67 | 4,43 | 4,51 | 4,57 | 4,58 | 4,69 | 4,73 |

| Monto Promedio por Operación Monetaria | | | | | | | | |
|--|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Canal | 1er semestre de 2010 | 2do semestre de 2010 | 1er semestre de 2011 | 2do semestre de 2011 | 1er semestre de 2012 | 2do semestre de 2012 | 1er semestre de 2013 | 2do semestre de 2013 |
| Internet | 8,98 | 9,54 | 8,28 | 8,22 | 8,41 | 7,75 | 9,25 | 7,74 |
| ACH | 8,17 | 9,02 | 9,12 | 8,26 | 8,23 | 8,71 | 8,86 | 9,03 |
| Cajeros Automáticos | 0,24 | 0,25 | 0,25 | 0,26 | 0,26 | 0,27 | 0,27 | 0,28 |
| Datáfonos | 0,19 | 0,20 | 0,19 | 0,20 | 0,20 | 0,20 | 0,19 | 0,20 |
| Pagos Automáticos | 0,41 | 0,44 | 0,44 | 0,43 | 0,41 | 0,50 | 0,51 | 0,44 |
| Corresponsales Bancarios | 0,19 | 0,19 | 0,19 | 0,22 | 0,23 | 0,22 | 0,22 | 0,22 |
| Audio Respuesta | 0,44 | 0,44 | 0,46 | 0,51 | 0,55 | 0,55 | 0,50 | 0,47 |
| Telefonía Móvil | 0,02 | 0,03 | 0,03 | 0,03 | 0,05 | 0,03 | 0,03 | 0,02 |

7. Entidades con Mayor Volumen de Operaciones en el Segundo Semestre de 2013

Cifras en millones de pesos

| No. | Entidad | Número de Operaciones Monetarias | Número de Operaciones No Monetarias | Número Total de Operaciones | Monto de Operaciones Monetarias |
|----------------|---------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| 1 | Bancolombia | 353.811.577 | 399.140.998 | 752.952.575 | 811.755.348 |
| 2 | Banco Davivienda | 153.607.102 | 106.478.848 | 260.085.950 | 367.004.559 |
| 3 | Banco de Bogotá | 122.081.929 | 27.912.835 | 149.994.764 | 540.677.190 |
| 4 | BBVA Colombia | 81.862.232 | 22.944.807 | 104.807.039 | 224.409.711 |
| 5 | Banco AV Villas | 61.788.323 | 10.931.397 | 72.719.720 | 50.147.043 |
| 6 | Banco de Occidente | 46.183.958 | 12.498.060 | 58.682.018 | 420.638.976 |
| 7 | Citibank Colombia | 30.727.660 | 26.919.391 | 57.647.051 | 152.522.077 |
| 8 | Banco Agrario de Colombia | 39.408.992 | 11.450.563 | 50.859.555 | 47.089.581 |
| 9 | Banco Popular | 35.481.521 | 11.064.102 | 46.545.623 | 51.122.630 |
| 10 | Banco Caja Social | 37.133.877 | 8.485.805 | 45.619.682 | 42.316.655 |
| 11 | Banco Colpatria | 36.303.779 | 7.094.330 | 43.398.109 | 68.179.895 |
| 12 | Compañía de Financiamiento TUYA | 17.555.245 | 4.981.717 | 22.536.962 | 3.667.056 |
| 13 | Banco GNB Sudameris | 15.283.662 | 1.726.539 | 17.010.201 | 45.237.683 |
| 14 | Helm Bank | 10.250.101 | 5.994.685 | 16.244.786 | 72.577.996 |
| 15 | Banco Falabella | 15.174.904 | 999.038 | 16.173.942 | 4.825.720 |
| 16 | Banco Corpbanca | 7.300.613 | 3.295.849 | 10.596.462 | 63.372.029 |
| 17 | Banco Coomeva | 6.240.635 | 458.210 | 6.698.845 | 7.020.186 |
| 18 | Giros & Finanzas | 3.881.931 | 396.995 | 4.278.926 | 2.454.056 |
| 19 | Confiar Cooperativa Financiera | 3.369.156 | 368.995 | 3.738.151 | 1.865.431 |
| 20 | Banco de las Microfinanzas - Bancamía | 3.414.329 | 316.494 | 3.730.823 | 1.536.141 |
| Totales | | 1.080.861.526 | 663.459.658 | 1.744.321.184 | 2.978.419.963 |

8. Resumen por Tipo de Canal en el Segundo Semestre de 2013

8.1. Canal Oficinas

El sistema financiero cuenta con 6.267 oficinas en las cuales se realizaron 353.453.370 operaciones; 334.248.596 operaciones monetarias por valor de \$1.582,1 billones y 19.204.774 operaciones no monetarias.

Cifras en millones de pesos

| Entidad | Número de Operaciones Monetarias | Número de Operaciones No Monetarias | Número Total de Operaciones | Monto de Operaciones Monetarias | Número de Oficinas |
|---|----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|--------------------|
| Bancolombia | 69.492.502 | 627.744 | 70.120.246 | 360.725.079 | 819 |
| Banco de Bogotá | 63.401.610 | 117.918 | 63.519.528 | 402.699.769 | 739 |
| Banco Davivienda | 41.108.312 | 3.286.839 | 44.395.151 | 189.193.290 | 577 |
| Banco Agrario de Colombia | 26.534.117 | 3.503.703 | 30.037.820 | 39.218.039 | 742 |
| Banco de Occidente | 21.717.200 | 1.096.430 | 22.813.630 | 219.784.339 | 223 |
| Banco Caja Social | 16.056.879 | 1.614.776 | 17.671.655 | 23.389.434 | 261 |
| Banco AV Villas | 14.845.855 | 891.159 | 15.737.014 | 24.156.677 | 275 |
| Banco Popular | 12.599.985 | 3.334.572 | 15.934.557 | 25.960.273 | 234 |
| Banco Colpatria | 11.761.716 | 0 | 11.761.716 | 19.773.650 | 188 |
| Banco GNB Sudameris | 11.105.015 | 0 | 11.105.015 | 18.376.491 | 112 |
| BBVA Colombia | 10.085.143 | 67.999 | 10.153.142 | 86.756.496 | 426 |
| Citibank Colombia | 3.955.580 | 0 | 3.955.580 | 56.690.824 | 85 |
| Banco Coomeva | 3.647.703 | 0 | 3.647.703 | 4.106.715 | 94 |
| Helm Bank | 3.520.144 | 0 | 3.520.144 | 31.482.455 | 87 |
| Giros & Finanzas | 3.413.168 | 372.064 | 3.785.232 | 2.323.135 | 310 |
| Banco de las Microfinanzas - Bancamía | 3.056.683 | 316.494 | 3.373.177 | 1.476.365 | 182 |
| Banco Falabella | 2.893.945 | 648.740 | 3.542.685 | 1.715.975 | 49 |
| Banco WWB | 2.137.119 | 0 | 2.137.119 | 825.696 | 120 |
| Banco Corpbanca | 2.112.130 | 821.718 | 2.933.848 | 42.674.830 | 80 |
| Cotrafa Cooperativa Financiera | 2.007.028 | 0 | 2.007.028 | 903.416 | 40 |
| Banco Pichincha | 1.745.068 | 0 | 1.745.068 | 2.239.292 | 39 |
| Confiar Cooperativa Financiera | 1.408.717 | 0 | 1.408.717 | 1.238.929 | 47 |
| Macrofinanciera | 1.122.692 | 2.406 | 1.125.098 | 659.546 | 41 |
| Financiera Juriscoop Cooperativa Financiera | 691.754 | 4.779 | 696.533 | 567.107 | 36 |
| Finamerica | 647.573 | 268.776 | 916.349 | 525.502 | 84 |

| Entidad | Número de Operaciones Monetarias | Número de Operaciones No Monetarias | Número Total de Operaciones | Monto de Operaciones Monetarias | Número de Oficinas |
|---|----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|--------------------|
| Cooperativa Financiera John F. Kennedy Ltda. | 630.382 | 37.823 | 668.205 | 719.141 | 31 |
| HSBC Colombia | 543.373 | 939.116 | 1.482.489 | 5.758.136 | 22 |
| Compañía de Financiamiento TUYA | 337.949 | 0 | 337.949 | 58.376 | 3 |
| Cooperativa Financiera de Antioquia C.F.A. | 266.299 | 0 | 266.299 | 394.122 | 39 |
| Coofinep Cooperativa Financiera | 234.412 | 54 | 234.466 | 304.207 | 19 |
| Banco Procredit Colombia | 224.775 | 174.682 | 399.457 | 775.599 | 17 |
| OIColombia | 187.063 | 17.236 | 204.299 | 54.348 | 11 |
| Leasing Bancolombia S.A. Compañía de Financiamiento | 164.968 | 0 | 164.968 | 10.535.216 | 20 |
| Dann Regional Compañía de Financiamiento | 132.047 | 0 | 132.047 | 414.979 | 12 |
| Banco Cooperativo Coopcentral | 114.291 | 160.523 | 274.814 | 383.676 | 13 |
| Serfinansa Compañía de Financiamiento | 94.056 | 885.162 | 979.218 | 659.575 | 20 |
| Ripley Compañía de Financiamiento | 80.210 | 0 | 80.210 | 22.794 | 3 |
| Banco Finandina | 66.244 | 0 | 66.244 | 213.525 | 13 |
| Coltefinanciera | 60.924 | 0 | 60.924 | 2.045.356 | 12 |
| Financiera Pagos Internacionales | 21.465 | 0 | 21.465 | 17.820 | 29 |
| Factoring Bancolombia | 12.910 | 0 | 12.910 | 1.305.048 | 1 |
| Internacional Compañía de Financiamiento | 8.886 | 0 | 8.886 | 337.500 | 12 |
| Leasing Bancoldex S.A. Compañía de Financiamiento | 475 | 0 | 475 | 84.673 | 2 |
| Banco Santander de negocios Colombia | 221 | 0 | 221 | 558.068 | 1 |
| Leasing Bolívar S.A. Compañía de Financiamiento | 8 | 0 | 8 | 57 | 12 |
| G.M.A.C. Financiera de Colombia* | 0 | 14.061 | 14.061 | 0 | 1 |
| C.A. Credifinanciera* | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| Financiera | 0 | 0 | 0 | 0 | 67 |

| Entidad | Número de Operaciones Monetarias | Número de Operaciones No Monetarias | Número Total de Operaciones | Monto de Operaciones Monetarias | Número de Oficinas |
|--|----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|--------------------|
| Cambiamos* | | | | | |
| Mi Plata* | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| La Polar* | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Credifamilia* | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| Leasing Corficolombiana S.A. Compañía de Financiamiento* | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| Totales | 334.248.596 | 19.204.774 | 353.453.370 | 1.582.105.540 | 6.267 |

(*) Entidades que recaudan a través de otras redes.

8.2. Canal Cajeros Automáticos

El sistema financiero cuenta con 13.679 cajeros automáticos en los cuales se realizaron 354.011.714 operaciones; 308.964.291 operaciones monetarias por valor de \$86,7 billones y 45.047.423 operaciones no monetarias.

Cifras en millones de pesos

| Entidad | Número de Operaciones Monetarias | Número de Operaciones No Monetarias | Número Total de Operaciones | Monto de Operaciones Monetarias | Número de Cajeros |
|--------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|-------------------|
| Bancolombia | 119.754.162 | 24.444.735 | 144.198.897 | 33.432.371 | 3.538 |
| Banco Davivienda | 42.842.779 | 3.057.836 | 45.900.615 | 12.735.172 | 1.581 |
| Banco de Bogotá | 33.754.351 | 2.719.570 | 36.473.921 | 8.706.864 | 1.688 |
| BBVA Colombia | 29.734.436 | 3.225.978 | 32.960.414 | 8.628.799 | 1.125 |
| Banco AV Villas | 23.718.857 | 4.050.235 | 27.769.092 | 5.675.999 | 546 |
| Banco Popular | 12.943.217 | 1.422.751 | 14.365.968 | 3.470.040 | 1.139 |
| Banco Caja Social | 12.391.941 | 2.296.108 | 14.688.049 | 3.570.236 | 599 |
| Banco Agrario de Colombia | 10.001.090 | 157.536 | 10.158.626 | 1.404.125 | 0 |
| Banco Colpatría | 6.491.643 | 2.090.725 | 8.582.368 | 1.700.648 | 310 |
| Citibank Colombia | 5.637.300 | 357.386 | 5.994.686 | 3.659.864 | 462 |
| Banco de Occidente | 3.509.140 | 388.378 | 3.897.518 | 942.156 | 306 |
| Helm Bank | 2.214.085 | 180.863 | 2.394.948 | 579.546 | 67 |
| Banco Corpbanca | 1.606.056 | 96.714 | 1.702.770 | 1.175.694 | 115 |
| Banco GNB Sudameris | 1.514.121 | 272.418 | 1.786.539 | 364.604 | 0 |
| Banco Coomeva | 1.223.284 | 82.378 | 1.305.662 | 298.468 | 0 |
| Macrofinanciera | 357.396 | 28.055 | 385.451 | 79.336 | 0 |
| Confiar Cooperativa Financiera | 302.598 | 76.423 | 379.021 | 58.604 | 0 |
| Banco Falabella | 203.320 | 22.516 | 225.836 | 46.931 | 0 |
| HSBC Colombia | 185.294 | 10.227 | 195.521 | 56.227 | 0 |

| Entidad | Número de Operaciones Monetarias | Número de Operaciones No Monetarias | Número Total de Operaciones | Monto de Operaciones Monetarias | Número de Cajeros |
|---|----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|-------------------|
| Financiera Juriscoop Cooperativa Financiera | 179.920 | 19.857 | 199.777 | 47.958 | 39 |
| Cotrafa Cooperativa Financiera | 111.075 | 18.450 | 129.525 | 21.479 | 0 |
| Cooperativa Financiera de Antioquia C.F.A. | 103.043 | 0 | 103.043 | 22.496 | 0 |
| Banco Pichincha | 57.185 | 13.294 | 70.479 | 13.208 | 16 |
| Giros & Finanzas | 57.057 | 5.836 | 62.893 | 15.366 | 0 |
| Coofinep Cooperativa Financiera | 29.295 | 4.222 | 33.517 | 3.091 | 0 |
| Finamerica | 14.677 | 2.101 | 16.778 | 3.064 | 0 |
| Banco Cooperativo Coopcentral | 13.489 | 2.477 | 15.966 | 2.905 | 0 |
| Banco Finandina | 9.463 | 0 | 9.463 | 2.917 | 0 |
| Coltefinanciera | 3.064 | 216 | 3.280 | 716 | 0 |
| Internacional Compañía de Financiamiento | 953 | 138 | 1.091 | 249 | 0 |
| Servibanca S.A. | | | | | 2.148 |
| Totales | 308.964.291 | 45.047.423 | 354.011.714 | 86.719.137 | 13.679 |

8.3. Canal Datáfonos

El sistema financiero cuenta con 298.751 datáfonos, en los cuales se realizaron 201.925.305 operaciones; 193.979.448 operaciones monetarias por valor de \$38,2 billones y 7.945.857 operaciones no monetarias.

Cifras en millones de pesos

| Entidad | Número de Operaciones Monetarias | Número de Operaciones No Monetarias | Número Total de Operaciones | Monto de Operaciones Monetarias | Número de POS |
|---------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|---------------|
| Bancolombia | 69.005.637 | 5.091.278 | 74.096.915 | 12.222.386 | 7.936 |
| Banco Davivienda | 26.690.445 | 1.242.645 | 27.933.090 | 3.665.694 | 0 |
| BBVA Colombia | 12.644.955 | 0 | 12.644.955 | 1.685.384 | 0 |
| Banco de Bogotá | 12.045.200 | 0 | 12.045.200 | 6.171.780 | 3.895 |
| Compañía de Financiamiento TUYA | 11.670.743 | 1 | 11.670.744 | 2.424.182 | 153 |
| Banco Falabella | 11.302.567 | 0 | 11.302.567 | 1.985.990 | 0 |
| Citibank Colombia | 9.888.518 | 0 | 9.888.518 | 1.537.409 | 0 |
| Banco Colpatría | 9.685.169 | 0 | 9.685.169 | 1.654.020 | 0 |

| Entidad | Número de Operaciones Monetarias | Número de Operaciones No Monetarias | Número Total de Operaciones | Monto de Operaciones Monetarias | Número de POS |
|--|----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|---------------|
| Banco AV Villas | 8.095.117 | 1.099.029 | 9.194.146 | 2.825.765 | 1.351 |
| Banco de Occidente | 7.472.447 | 1.300 | 7.473.747 | 1.405.939 | 129 |
| Banco Caja Social | 4.042.165 | 292.281 | 4.334.446 | 442.731 | 0 |
| Serfinansa Compañía de Financiamiento | 2.547.796 | 0 | 2.547.796 | 416.153 | 0 |
| Banco Popular | 2.345.542 | 96.735 | 2.442.277 | 288.211 | 0 |
| Banco Corpbanca | 1.973.385 | 10.606 | 1.983.991 | 369.513 | 0 |
| Banco GNB Sudameris | 941.328 | 0 | 941.328 | 294.202 | 0 |
| Banco Agrario de Colombia | 885.758 | 13.666 | 899.424 | 173.618 | 0 |
| HSBC Colombia | 757.637 | 8.500 | 766.137 | 149.340 | 0 |
| Banco Coomeva | 653.510 | 9.853 | 663.363 | 211.513 | 613 |
| Helm Bank | 410.941 | 0 | 410.941 | 109.505 | 0 |
| Ripley Compañía de Financiamiento | 213.338 | 0 | 213.338 | 44.817 | 0 |
| La Polar | 153.587 | 0 | 153.587 | 32.425 | 0 |
| Giros & Finanzas | 123.343 | 0 | 123.343 | 17.721 | 0 |
| Cotrafa Cooperativa Financiera | 76.182 | 63.281 | 139.463 | 21.500 | 0 |
| Confiar Cooperativa Financiera | 71.080 | 5.781 | 76.861 | 8.166 | 32 |
| Financiera Juriscoop Cooperativa Financiera | 57.721 | 494 | 58.215 | 7.941 | 0 |
| Macrofinanciera | 50.337 | 8.124 | 58.461 | 3.013 | 0 |
| Banco Pichincha | 42.063 | 1.074 | 43.137 | 7.296 | |
| Banco de las Microfinanzas - Bancamía | 35.798 | 0 | 35.798 | 6.584 | 0 |
| Cooperativa Financiera de Antioquia C.F.A. | 34.455 | 0 | 34.455 | 3.979 | 0 |
| Finamerica | 29.573 | 0 | 29.573 | 8.170 | 20 |
| Banco Finandina | 19.420 | 0 | 19.420 | 4.939 | 0 |
| Coofinep Cooperativa Financiera | 5.238 | 0 | 5.238 | 586 | 0 |

| Entidad | Número de Operaciones Monetarias | Número de Operaciones No Monetarias | Número Total de Operaciones | Monto de Operaciones Monetarias | Número de POS |
|--|----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|----------------|
| Coltefinanciera | 4.623 | 360 | 4.983 | 496 | 0 |
| Banco Cooperativo Coopcentral | 3.362 | 849 | 4.211 | 2.797 | 0 |
| Internacional Compañía de Financiamiento | 468 | | 468 | 57 | 0 |
| Credibanco | | | | | 181.976 |
| Redeban Multicolor S.A. | | | | | 102.175 |
| Visionamos | | | | | 471 |
| Totales | 193.979.448 | 7.945.857 | 201.925.305 | 38.203.820 | 298.751 |

8.4. Canal Audio Respuesta

El sistema financiero reportó un total de 48.000.805 operaciones realizadas en el canal Audio Respuesta; 3.441.198 operaciones monetarias por valor de \$1,6 billones y 44.559.607 operaciones no monetarias.

Cifras en millones de pesos

| Entidad | Número de Operaciones Monetarias | Número de Operaciones No Monetarias | Número Total de Operaciones | Monto de Operaciones Monetarias |
|---------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| Bancolombia | 1.505.738 | 7.340.262 | 8.846.000 | 489.711 |
| Citibank Colombia | 548.109 | 16.689.190 | 17.237.299 | 377.586 |
| Banco Davivienda | 487.963 | 8.498.665 | 8.986.628 | 256.336 |
| Banco de Bogotá | 224.716 | 1.462.622 | 1.687.338 | 290.451 |
| Banco Popular | 205.542 | 1.169.166 | 1.374.708 | 10.647 |
| BBVA Colombia | 171.794 | 618.839 | 790.633 | 11.155 |
| Giros & Finanzas | 116.012 | 19.095 | 135.107 | 70.977 |
| Banco de Occidente | 88.967 | 850.784 | 939.751 | 55.550 |
| Banco Colpatria | 40.050 | 2.169.607 | 2.209.657 | 35.523 |
| Banco Caja Social | 35.135 | 1.750.206 | 1.785.341 | 5.256 |
| Helm Bank | 5.608 | 417.229 | 422.837 | 4.419 |
| Banco Corpbanca | 4.767 | 168.460 | 173.227 | 6.068 |
| HSBC Colombia | 3.535 | 31.993 | 35.528 | 3.772 |
| Banco AV Villas | 2.837 | 166.505 | 169.342 | 2.429 |
| Banco GNB Sudameris | 402 | 53.400 | 53.802 | 2.580 |
| Banco Coomeva | 14 | 16.264 | 16.278 | 9 |
| Banco Agrario de Colombia | 9 | 520.058 | 520.067 | 22 |
| Compañía de Financiamiento TUYA | 0 | 2.043.878 | 2.043.878 | 0 |

| Entidad | Número de Operaciones Monetarias | Número de Operaciones No Monetarias | Número Total de Operaciones | Monto de Operaciones Monetarias |
|---|----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| Banco Falabella | 0 | 308.555 | 308.555 | 0 |
| Banco Pichincha | 0 | 127.190 | 127.190 | 0 |
| Serfinansa Compañía de Financiamiento | 0 | 62.563 | 62.563 | 0 |
| Coofinep Cooperativa Financiera | 0 | 28.755 | 28.755 | 0 |
| Confiar Cooperativa Financiera | 0 | 26.371 | 26.371 | 0 |
| Leasing Bancolombia S.A. Compañía de Financiamiento | 0 | 8.377 | 8.377 | 0 |
| Cooperativa Financiera de Antioquia C.F.A. | 0 | 8.319 | 8.319 | 0 |
| G.M.A.C. Financiera de Colombia | 0 | 3.254 | 3.254 | 0 |
| Totales | 3.441.198 | 44.559.607 | 48.000.805 | 1.622.491 |

8.5. Canal Internet

El sistema financiero reportó un total de 624.981.454 operaciones realizadas en el canal Internet; 113.110.350 operaciones monetarias por valor de \$875,5 billones y 511.871.104 operaciones no monetarias.

Cifras en millones de pesos

| Entidad | Número de Operaciones Monetarias | Número de Operaciones No Monetarias | Número Total de Operaciones | Monto de Operaciones Monetarias |
|---------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| Bancolombia | 57.935.290 | 346.566.766 | 404.502.056 | 332.714.972 |
| Banco Davivienda | 18.821.281 | 72.803.047 | 91.624.328 | 101.526.734 |
| BBVA Colombia | 11.119.481 | 17.999.545 | 29.119.026 | 83.094.638 |
| Banco AV Villas | 7.122.946 | 4.203.190 | 11.326.136 | 11.522.909 |
| Citibank Colombia | 4.226.505 | 9.852.377 | 14.078.882 | 64.412.843 |
| Banco de Bogotá | 3.729.438 | 19.908.562 | 23.638.000 | 73.648.215 |
| Helm Bank | 2.527.411 | 4.966.875 | 7.494.286 | 28.872.952 |
| Banco de Occidente | 2.307.834 | 10.060.678 | 12.368.512 | 102.949.457 |
| Banco Colpatría | 1.477.051 | 2.820.924 | 4.297.975 | 33.137.960 |
| Banco Caja Social | 1.173.408 | 2.532.434 | 3.705.842 | 8.441.377 |
| Banco GNB Sudameris | 850.481 | 1.400.721 | 2.251.202 | 14.526.456 |
| Banco Agrario de Colombia | 570.238 | 6.429.836 | 7.000.074 | 5.980.606 |
| Banco Corpbanca | 381.157 | 2.198.351 | 2.579.508 | 6.788.841 |
| Banco Popular | 376.005 | 5.040.878 | 5.416.883 | 6.033.484 |

| Entidad | Número de Operaciones Monetarias | Número de Operaciones No Monetarias | Número Total de Operaciones | Monto de Operaciones Monetarias |
|---|----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| Banco Coomeva | 197.740 | 349.715 | 547.455 | 691.524 |
| HSBC Colombia | 105.704 | 795.025 | 900.729 | 736.670 |
| Confiar Cooperativa Financiera | 46.021 | 260.420 | 306.441 | 28.264 |
| Banco Procredit Colombia | 33.960 | 25.790 | 59.750 | 109.457 |
| Banco Falabella | 26.497 | 19.227 | 45.724 | 19.208 |
| Banco Pichincha | 25.818 | 225.471 | 251.289 | 181.780 |
| Cotrafa Cooperativa Financiera | 21.778 | 0 | 21.778 | 10.727 |
| Serfinansa Compañía de Financiamiento | 18.274 | 116.615 | 134.889 | 6.943 |
| Financiera Juriscoop Cooperativa Financiera | 9.514 | 0 | 9.514 | 23.329 |
| Cooperativa Financiera de Antioquia C.F.A. | 4.243 | 41.857 | 46.100 | 37.147 |
| Banco Cooperativo Coopcentral | 1.352 | 15.456 | 16.808 | 15.969 |
| Giros & Finanzas | 922 | 0 | 922 | 885 |
| Banco Santander de negocios Colombia | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Compañía de Financiamiento TUYA | 0 | 2.937.838 | 2.937.838 | 0 |
| Factoring Bancolombia | 0 | 128.432 | 128.432 | 0 |
| Coltefinanciera | 0 | 99.569 | 99.569 | 0 |
| Leasing Bancolombia S.A. Compañía de Financiamiento | 0 | 36.308 | 36.308 | 0 |
| Coofinep Cooperativa Financiera | 0 | 32.856 | 32.856 | 0 |
| Dann Regional Compañía de Financiamiento | 0 | 2.341 | 2.341 | 0 |
| Totales | 113.110.350 | 511.871.104 | 624.981.454 | 875.513.345 |

8.6. Canal Telefonía Móvil

El sistema financiero reportó un total de 45.311.131 operaciones realizadas en el canal Telefonía Móvil; 6.003.730 operaciones monetarias por valor de \$124,8 mil millones y 39.307.401 operaciones no monetarias.

Cifras en millones de pesos

| Entidad | Número de Operaciones Monetarias | Número de Operaciones No Monetarias | Número Total de Operaciones | Monto de Operaciones Monetarias |
|-------------|----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| Bancolombia | 3.322.831 | 15.070.213 | 18.393.044 | 61.288 |

| Entidad | Número de Operaciones Monetarias | Número de Operaciones No Monetarias | Número Total de Operaciones | Monto de Operaciones Monetarias |
|---------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| Banco Davivienda | 1.962.912 | 17.589.816 | 19.552.728 | 35.541 |
| Banco AV Villas | 308.895 | 521.279 | 830.174 | 3.565 |
| Banco Agrario de Colombia | 206.808 | 825.764 | 1.032.572 | 1.195 |
| BBVA Colombia | 111.877 | 1.032.446 | 1.144.323 | 4.591 |
| Banco Caja Social | 51.485 | 0 | 51.485 | 1.519 |
| Helm Bank | 18.052 | 429.718 | 447.770 | 13.199 |
| Citibank Colombia | 12.016 | 20.438 | 32.454 | 297 |
| Banco de Bogotá | 5.256 | 3.704.163 | 3.709.419 | 2.494 |
| Banco de Occidente | 2.741 | 100.490 | 103.231 | 1.031 |
| Banco Colpatria | 857 | 13.074 | 13.931 | 109 |
| Totales | 6.003.730 | 39.307.401 | 45.311.131 | 124.830 |

8.7. Canal ACH

El sistema financiero reportó 44.276.020 operaciones monetarias por valor de \$399,5 billones.

Cifras en millones de pesos

| Entidad | Número de Operaciones Monetarias | Monto de Operaciones Monetarias |
|--------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|
| Banco de Occidente | 9.283.412 | 91.010.477 |
| Banco Davivienda | 7.912.099 | 57.278.689 |
| Bancolombia | 6.046.959 | 63.609.940 |
| Banco Popular | 4.662.825 | 14.868.226 |
| Banco de Bogotá | 3.852.485 | 46.617.396 |
| BBVA Colombia | 3.607.481 | 38.192.986 |
| Citibank Colombia | 1.977.872 | 25.045.060 |
| Banco Colpatria | 1.633.164 | 11.049.749 |
| Helm Bank | 1.381.822 | 11.342.464 |
| Banco Corpbanca | 1.128.101 | 12.335.043 |
| Banco GNB Sudameris | 863.032 | 11.652.668 |
| Banco AV Villas | 815.715 | 5.127.936 |
| Banco Caja Social | 386.482 | 5.513.646 |
| Banco Coomeva | 184.268 | 1.538.189 |
| HSBC Colombia | 134.062 | 1.683.437 |
| Banco Falabella | 129.961 | 855.569 |
| Banco Pichincha | 102.361 | 1.258.644 |
| Confiar Cooperativa Financiera | 102.324 | 345.030 |
| Banco Procredit Colombia | 27.800 | 100.796 |
| Banco Cooperativo Coopcentral | 22.455 | 48.814 |

| Entidad | Número de Operaciones Monetarias | Monto de Operaciones Monetarias |
|---|----------------------------------|---------------------------------|
| Compañía de Financiamiento TUYA | 13.362 | 3.933 |
| Coltefinanciera | 3.060 | 50.277 |
| Financiera Juriscoop Cooperativa Financiera | 2.611 | 17.297 |
| Cotrafa Cooperativa Financiera | 1.660 | 41.304 |
| Cooperativa Financiera de Antioquia C.F.A. | 632 | 7.715 |
| Banco Santander de negocios Colombia | 15 | 0 |
| Totales | 44.276.020 | 399.595.288 |

8.8. Canal Débito Automático

El sistema financiero reportó 43.627.312 operaciones monetarias por valor de \$19,3 billones.

Cifras en millones de pesos

| Entidad | Número de Operaciones Monetarias | Monto de Operaciones Monetarias |
|--|----------------------------------|---------------------------------|
| BBVA Colombia | 13.416.089 | 5.722.062 |
| Banco Davivienda | 10.998.711 | 1.935.538 |
| Bancolombia | 10.360.204 | 2.507.667 |
| Banco de Bogotá | 2.020.653 | 2.070.939 |
| Confiar Cooperativa Financiera | 1.438.416 | 186.439 |
| Banco Colpatría | 1.267.300 | 459.883 |
| Banco Caja Social | 1.121.817 | 809.350 |
| Banco AV Villas | 839.768 | 235.230 |
| Banco de Occidente | 369.769 | 4.228.460 |
| Banco Coomeva | 334.116 | 173.768 |
| Banco Agrario de Colombia | 270.208 | 119.096 |
| Citibank Colombia | 264.500 | 186.099 |
| Banco de las Microfinanzas - Bancamía | 226.938 | 37.611 |
| Helm Bank | 172.038 | 173.456 |
| Cooperativa Financiera John F. Kennedy Ltda. | 154.923 | 44.270 |
| Banco Corpbanca | 95.017 | 22.040 |
| G.M.A.C. Financiera de Colombia | 92.736 | 57.300 |
| Cotrafa Cooperativa Financiera | 52.205 | 4.090 |
| HSBC Colombia | 47.226 | 42.400 |
| Finamerica | 27.923 | 9.554 |
| Banco Popular | 15.456 | 10.464 |
| Cooperativa Financiera de Antioquia C.F.A. | 12.440 | 232.085 |
| Banco Procredit Colombia | 10.515 | 29.958 |
| Banco GNB Sudameris | 9.283 | 20.682 |
| Banco WWB | 5.996 | 1.426 |

| Entidad | Número de Operaciones Monetarias | Monto de Operaciones Monetarias |
|---------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|
| Banco Cooperativo Coopcentral | 2.575 | 3.306 |
| Serfinansa Compañía de Financiamiento | 473 | 287 |
| Banco Pichincha | 17 | 14 |
| Totales | 43.627.312 | 19.323.472 |

9. Resumen por Tipo de Establecimiento de Crédito en el Semestre

Cifras en millones de pesos

| Tipo de Establecimiento de Crédito | Número de Operaciones Monetarias | Número de Operaciones No Monetarias | Número Total de Operaciones | Monto de Operaciones Monetarias |
|---|----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| Establecimientos Bancarios | 1.062.531.174 | 660.243.618 | 1.722.774.792 | 2.985.652.447 |
| Compañías de Financiamiento | 27.356.927 | 7.018.121 | 34.375.048 | 12.882.347 |
| Cooperativas Financieras | 8.058.646 | 629.742 | 8.688.388 | 5.300.725 |
| Compañías de Financiamiento Especializadas en Leasing | 165.451 | 44.685 | 210.136 | 10.619.947 |
| Totales | 1.098.112.198 | 667.936.166 | 1.766.048.364 | 3.014.455.466 |

9.1. Reporte de Establecimientos Bancarios

Los establecimientos bancarios realizaron 1.766.048.364 operaciones; 1.098.112.198 operaciones monetarias por valor de \$3.014,4 billones y 667.936.166 operaciones no monetarias.

Las oficinas de atención al público fue el canal que más se utilizó para hacer operaciones monetarias, en total se realizaron 322.725.601 por valor de \$1.588,9 billones, seguido de los cajeros automáticos con 307.805.213 operaciones monetarias por valor de \$86,4 billones.

Audio Respuesta fue el canal menos utilizado para hacer operaciones monetarias, en total se registraron 3.325.186 por valor de \$1,5 billones.

Cifras en millones de pesos

| Canal | Número de Operaciones Monetarias | Número de Operaciones No Monetarias | Número Total de Operaciones | Monto de Operaciones Monetarias |
|---------------------|----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| Oficinas | 322.725.610 | 17.602.413 | 340.328.023 | 1.558.934.692 |
| Cajeros Automáticos | 307.805.213 | 44.892.125 | 352.697.338 | 86.466.776 |
| POS | 178.940.964 | 7.867.816 | 186.808.780 | 35.214.615 |
| Internet | 113.009.598 | 508.214.868 | 621.224.466 | 875.406.051 |
| CNB | 44.720.306 | 0 | 44.720.306 | 10.034.790 |
| ACH | 44.152.371 | 0 | 44.152.371 | 399.129.731 |
| Pagos automáticos | 41.848.196 | 0 | 41.848.196 | 18.789.448 |

| Canal | Número de Operaciones Monetarias | Número de Operaciones No Monetarias | Número Total de Operaciones | Monto de Operaciones Monetarias |
|-----------------|----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| Telefonía Móvil | 6.003.730 | 39.307.401 | 45.311.131 | 124.830 |
| Audio respuesta | 3.325.186 | 42.358.995 | 45.684.181 | 1.551.514 |
| Totales | 1.062.531.174 | 660.243.618 | 1.722.774.792 | 2.985.652.447 |

Detalle de Operaciones por Entidad

Cifras en millones de pesos

| Entidad | Número de Operaciones Monetarias | Número de Operaciones No Monetarias | Número Total de Operaciones | Monto de Operaciones Monetarias |
|---------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| Bancolombia | 353.811.577 | 399.140.998 | 752.952.575 | 811.755.348 |
| Banco Davivienda | 153.607.102 | 106.478.848 | 260.085.950 | 367.004.559 |
| Banco de Bogotá | 122.081.929 | 27.912.835 | 149.994.764 | 540.677.190 |
| BBVA Colombia | 81.862.232 | 22.944.807 | 104.807.039 | 224.409.711 |
| Banco AV Villas | 61.788.323 | 10.931.397 | 72.719.720 | 50.147.043 |
| Banco de Occidente | 46.183.958 | 12.498.060 | 58.682.018 | 420.638.976 |
| Banco Agrario de Colombia | 39.408.992 | 11.450.563 | 50.859.555 | 47.089.581 |
| Banco Caja Social | 37.133.877 | 8.485.805 | 45.619.682 | 42.316.655 |
| Banco Colpatria | 36.303.779 | 7.094.330 | 43.398.109 | 68.179.895 |
| Banco Popular | 35.481.521 | 11.064.102 | 46.545.623 | 51.122.630 |
| Citibank Colombia | 30.727.660 | 26.919.391 | 57.647.051 | 152.522.077 |
| Banco GNB Sudameris | 15.283.662 | 1.726.539 | 17.010.201 | 45.237.683 |
| Banco Falabella | 15.174.904 | 999.038 | 16.173.942 | 4.825.720 |
| Helm Bank | 10.250.101 | 5.994.685 | 16.244.786 | 72.577.996 |
| Banco Corpbanca | 7.300.613 | 3.295.849 | 10.596.462 | 63.372.029 |
| Banco Coomeva | 6.240.635 | 458.210 | 6.698.845 | 7.020.186 |
| Banco de las Microfinanzas - Bancamía | 3.414.329 | 316.494 | 3.730.823 | 1.536.141 |
| Banco WWB | 2.168.968 | 0 | 2.168.968 | 832.860 |
| Banco Pichincha | 1.972.512 | 367.029 | 2.339.541 | 3.700.234 |
| HSBC Colombia | 1.784.562 | 1.784.861 | 3.569.423 | 8.433.205 |
| Banco Procredit Colombia | 297.050 | 200.472 | 497.522 | 1.015.811 |
| Banco Cooperativo Coopcentral | 157.524 | 179.305 | 336.829 | 457.468 |
| Banco Finandina | 95.127 | 0 | 95.127 | 221.381 |
| Banco Santander de Negocios Colombia | 237 | 0 | 237 | 558.068 |
| Totales | 1.062.531.174 | 660.243.618 | 1.722.774.792 | 2.985.652.447 |

9.2. Reporte de Compañías de Financiamiento

Las compañías de financiamiento reportaron 34.375.048 operaciones; 27.356.927 operaciones monetarias por valor de \$12,8 billones y 7.018.121 operaciones no monetarias.

El mayor número de operaciones monetarias se registró en datáfonos, con un total de 14.793.808 por valor de \$2,9 billones.

Cifras en millones de pesos

| Canal | Número de Operaciones Monetarias | Número de Operaciones No Monetarias | Número Total de Operaciones | Monto de Operaciones Monetarias |
|---------------------|----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| POS | 14.793.808 | 8.485 | 14.802.293 | 2.947.035 |
| Oficinas | 6.118.943 | 1.559.705 | 7.678.648 | 8.423.978 |
| CNB | 5.738.267 | 0 | 5.738.267 | 1.212.446 |
| Cajeros Automáticos | 433.147 | 36.346 | 469.493 | 98.732 |
| Pagos automáticos | 121.132 | 0 | 121.132 | 67.140 |
| Audio respuesta | 116.012 | 2.128.790 | 2.244.802 | 70.977 |
| Internet | 19.196 | 3.284.795 | 3.303.991 | 7.828 |
| ACH | 16.422 | 0 | 16.422 | 54.210 |
| Totales | 27.356.927 | 7.018.121 | 34.375.048 | 12.882.347 |

Detalle de Operaciones por Entidad

Cifras en millones de pesos

| Entidad | Número de Operaciones Monetarias | Número de Operaciones No Monetarias | Número Total de Operaciones | Monto de Operaciones Monetarias |
|--|----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| Compañía de Financiamiento TUYA | 17.555.245 | 4.981.717 | 22.536.962 | 3.667.056 |
| Giros & Finanzas | 3.881.931 | 396.995 | 4.278.926 | 2.454.056 |
| Serfinansa Compañía de Financiamiento | 2.660.599 | 1.064.340 | 3.724.939 | 1.082.958 |
| Macrofinanciera | 1.530.425 | 38.585 | 1.569.010 | 741.895 |
| Finamerica | 749.628 | 270.877 | 1.020.505 | 551.760 |
| Ripley Compañía de Financiamiento | 293.548 | 0 | 293.548 | 67.611 |
| OIColombia | 187.592 | 17.236 | 204.828 | 54.633 |
| La Polar | 153.587 | 0 | 153.587 | 32.425 |
| Dann Regional Compañía de Financiamiento | 132.047 | 2.341 | 134.388 | 414.979 |
| G.M.A.C. Financiera de Colombia | 92.736 | 17.315 | 110.051 | 57.300 |
| Coltefinanciera | 71.671 | 100.145 | 171.816 | 2.096.845 |

| Entidad | Número de Operaciones Monetarias | Número de Operaciones No Monetarias | Número Total de Operaciones | Monto de Operaciones Monetarias |
|--|----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| Financiera Pagos Internacionales | 21.465 | 0 | 21.465 | 17.820 |
| Factoring Bancolombia | 12.910 | 128.432 | 141.342 | 1.305.048 |
| Internacional Compañía de Financiamiento | 10.307 | 138 | 10.445 | 337.807 |
| Mi Plata | 3.236 | 0 | 3.236 | 153 |
| Totales | 27.356.927 | 7.018.121 | 34.375.048 | 12.882.347 |

9.3. Reporte de Compañías Especializadas en Leasing

Las compañías de financiamiento especializadas en leasing reportaron 210.136; 165.451 operaciones monetarias por valor de \$10,6 billones y 44.685 operaciones no monetarias.

Detalle de Operaciones por Entidad

Cifras en millones de pesos

| Entidad | Número de Operaciones Monetarias | Número de Operaciones No Monetarias | Número Total de Operaciones | Monto de Operaciones Monetarias |
|---|----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| Leasing Bancolombia S.A. Compañía de Financiamiento | 164.968 | 44.685 | 209.653 | 10.535.216 |
| Leasing Bancoldex S.A. Compañía de Financiamiento | 475 | 0 | 475 | 84.673 |
| Leasing Bolívar S.A. Compañía de Financiamiento | 8 | 0 | 8 | 57 |
| Totales | 165.451 | 44.685 | 210.136 | 10.619.947 |

9.4. Reporte de Cooperativas Financieras

Las cooperativas financieras reportaron 8.688.388 operaciones; 8.058.646 operaciones monetarias por valor de \$5,3 billones y 629.742 operaciones no monetarias. Las oficinas de atención al público fue el canal más utilizado por los clientes y/o usuarios, 5.238.592 operaciones monetarias por valor de \$4,1 billones.

Cifras en millones de pesos

| Canal | Número de Operaciones Monetarias | Número de Operaciones No Monetarias | Número Total de Operaciones | Monto de Operaciones Monetarias |
|---------------------|----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| Oficinas | 5.238.592 | 42.656 | 5.281.248 | 4.126.923 |
| Pagos automáticos | 1.657.984 | 0 | 1.657.984 | 466.884 |
| Cajeros Automáticos | 725.931 | 118.952 | 844.883 | 153.629 |
| POS | 244.676 | 69.556 | 314.232 | 42.171 |
| ACH | 107.227 | 0 | 107.227 | 411.346 |

| Canal | Número de Operaciones Monetarias | Número de Operaciones No Monetarias | Número Total de Operaciones | Monto de Operaciones Monetarias |
|-----------------|----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| Internet | 81.556 | 335.133 | 416.689 | 99.466 |
| CNB | 2.680 | 0 | 2.680 | 307 |
| Audio respuesta | 0 | 63.445 | 63.445 | 0 |
| Totales | 8.058.646 | 629.742 | 8.688.388 | 5.300.725 |

Detalle de Operaciones por Entidad

Cifras en millones de pesos

| Entidad | Número de Operaciones Monetarias | Número de Operaciones No Monetarias | Número Total de Operaciones | Monto de Operaciones Monetarias |
|--|----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| Confiar Cooperativa Financiera | 3.369.156 | 368.995 | 3.738.151 | 1.865.431 |
| Cotrafa Cooperativa Financiera | 2.269.928 | 81.731 | 2.351.659 | 1.002.516 |
| Financiera Juriscoop Cooperativa Financiera | 941.520 | 25.130 | 966.650 | 663.631 |
| Cooperativa Financiera John F. Kennedy Ltda. | 785.305 | 37.823 | 823.128 | 763.411 |
| Cooperativa Financiera de Antioquia C.F.A. | 423.792 | 50.176 | 473.968 | 697.852 |
| Coofinep Cooperativa Financiera | 268.945 | 65.887 | 334.832 | 307.884 |
| Totales | 8.058.646 | 629.742 | 8.688.388 | 5.300.725 |

9.5. Reporte de Administradoras de Sistemas de Pago de Bajo Valor⁴

Las administradoras de sistemas de pago de bajo valor (**ACH Colombia, ATH, Credibanco, Redeban Multicolor, Servibanca y Visionamos**) reportaron 413.914.411 operaciones; 389.708.013 operaciones monetarias por valor de \$413.9 billones y las restantes 24.206.398 fueron por operaciones no monetarias.

El mayor número de operaciones monetarias se realizó en datáfonos, en total fueron 220.345.474 por valor de \$28,1 billones. Los mayores montos transados se realizaron por pagos automáticos, \$298,5 billones en 90.636.604 operaciones.

⁴Las operaciones realizadas a través de las Administradoras de Sistemas de Pago de Bajo Valor están consideradas dentro de las entidades financieras, para las cuales se hicieron. En este cuadro se observa su participación en el sistema financiero.

Cifras en millones de pesos

| Canal | Número de Operaciones Monetarias | Número de Operaciones No Monetarias | Número Total de Operaciones | Monto de Operaciones Monetarias |
|---------------------|----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| POS | 220.345.474 | 11.748.207 | 232.093.681 | 28.170.620 |
| Cajeros Automáticos | 90.636.604 | 12.447.758 | 103.084.362 | 21.253.466 |
| Pagos automáticos | 76.078.753 | 0 | 76.078.753 | 298.504.335 |
| Audiorespuesta | 2.647.182 | 10.433 | 2.657.615 | 181.806 |
| Totales | 389.708.013 | 24.206.398 | 413.914.411 | 348.110.227 |

Detalle de Operaciones por Entidad

Cifras en millones de pesos

| Entidad | Número de Operaciones Monetarias | Número de Operaciones No Monetarias | Número Total de Operaciones | Monto de Operaciones Monetarias |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| Redeban Multicolor S.A. | 152.890.534 | 5.694.959 | 158.585.493 | 17.847.173 |
| A toda Hora S.A. "ATH" | 83.436.763 | 11.359.236 | 94.795.999 | 19.032.359 |
| ACH Colombia S.A. | 69.669.814 | 0 | 69.669.814 | 296.336.095 |
| Credibanco | 63.536.763 | 5.267.966 | 68.804.729 | 10.535.262 |
| Servibanca S.A. | 19.443.707 | 1.817.483 | 21.261.190 | 3.882.470 |
| Visionamos | 730.432 | 66.754 | 797.186 | 476.868 |
| Totales | 389.708.013 | 24.206.398 | 413.914.411 | 348.110.227 |

9.6. Reporte del Banco de la República

El Banco de la República reportó un total de 5.244.218 operaciones monetarias, realizadas por el canal ACH, por valor total de \$81,6 billones.