

INFORME EVOLUCIÓN DE LAS TARIFAS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

Superintendencia Financiera de Colombia
Dirección de Investigación y Desarrollo
Diciembre de 2012

CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	6
2	PROYECTO DE TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE PRECIOS AL CONSUMIDOR FINANCIERO	11
	2.1 MARCO NORMATIVO.....	11
	2.2 DETERMINACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS MASIVOS...	13
	2.3 DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	19
	2.4 PROCESO DE DETERMINACIÓN DE LAS TARIFAS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	28
	2.5 EVOLUCIÓN HISTÓRICA Y VARIACIONES SEMESTRALES DE LAS TARIFAS POR PRODUCTO Y/O SERVICIO	34
	2.6 ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR FINANCIERO (IPCF).....	63
3	CONCLUSIONES	67
	ANEXO 1: DESCRIPCIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO	68

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1	Total de activos de las entidades vigiladas.	13
Gráfica 2	Total de activos de los establecimientos de crédito.	14
Gráfica 3	Número de personas mayores de edad por producto financiero.	16
Gráfica 4	Quejas por cobro de servicios y/o comisiones	17
Gráfica 5	Transacciones por canal.	18
Gráfica 6	Infraestructura de los establecimientos de crédito.	18
Gráfica 7	Cuota de manejo por la cuenta de ahorros.	35
Gráfica 8	Costo del talonario para el manejo de la cuenta de ahorros.	36
Gráfica 9	Cuota de manejo por la tarjeta débito de la cuenta de ahorros.	37
Gráfica 10	Costo por consignación nacional en oficina diferente a la de radicación de la cuenta.	38
Gráfica 11	Costo fijo consulta de saldo en cajero de la entidad.	39
Gráfica 12	Costo por retiros en cajero de la entidad.	40
Gráfica 13	Costo por transferencia en cajero a diferente titular de la entidad.	41
Gráfica 14	Costo consulta de saldo en cajero de otra entidad.	42
Gráfica 15	Costo por retiros de efectivo en cajero otra entidad.	43
Gráfica 16.	Costo de pagos a terceros en cajero otra entidad.	44
Gráfica 17.	Costo por transferencia por internet a cuentas de diferente titular de la entidad.	46
Gráfica 18	Costo por pagos a terceros por internet.	47

Gráfica 19	Tasa efectiva anual (Tarjeta de crédito).	48
Gráfica 20	Cuota de manejo de la tarjeta de crédito VISA (Clásica)	49
Gráfica 21	Cuota de manejo de la tarjeta de crédito MASTERCARD (Clásica).	50
Gráfica 22	Cuota de manejo de la tarjeta de crédito AMERICAN EXPRESS.	51
Gráfica 23	Cuota de manejo de la tarjeta de crédito DINERS.	52
Gráfica 24	Cuota de manejo de las tarjetas de crédito PROPIAS.	53
Gráfica 25	Costo por avance en efectivo en oficina.	54
Gráfica 26	Costo por avance en efectivo cajeros propios.	55
Gráfica 27	Costo por avance en efectivo cajero otra entidad.	56
Gráfica 28	Costo por avance con tarjeta de crédito por internet.	57
Gráfica 29	Cuota de manejo por la cuenta corriente.	58
Gráfica 30	Costo de la chequera por 30 cheques.	59
Gráfica 31	Costo de la chequera por 100 cheques.	60
Gráfica 32	Costo por consignación nacional en oficina diferente a la de radicación de la cuenta corriente.	61
Gráfica 33	Cuota de manejo por la tarjeta débito de la cuenta corriente.	62
Gráfica 34	Canasta IPCF EC – Enero 2009 y septiembre 2012.	64
Gráfica 35	Evolución de los índices Laspeyres, Paasche y Fischer - Variación anual de los índices.	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Distribución de la participación de la cartera por modalidad.	14
Tabla 2	Distribución de la cartera de consumo.	15
Tabla 3	Pasivos de los establecimientos de crédito.	15
Tabla 4	Depósitos y exigibilidades de los establecimientos de crédito.	16
Tabla 5	Publicación de tarifas – Cuentas de ahorro – Diciembre de 2012.	23
Tabla 6	Publicación de tarifas – Tarjetas de crédito – Diciembre de 2012.	26
Tabla 7	Inventario de formatos para construcción del IPCF.	64

1 INTRODUCCIÓN

La información de los servicios financieros que hace parte de las políticas de inclusión financiera es un elemento fundamental en la transparencia y acceso del consumidor al sistema, permitiéndole a este último tomar decisiones óptimas basadas en la información suministrada. A través de la publicación periódica de las tarifas se busca dar al usuario del sistema financiero la información necesaria, oportuna y suficiente para que éste acceda al medio y se mantenga en el de acuerdo con las decisiones que el mismo tome a partir de la información de mercado provista.

Dentro de los objetivos principales de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), se busca la adecuada revelación de la información tarifaria, la cual se fundamenta en el objetivo misional de preservar la confianza del público. De esta forma, la SFC determinó dentro de los lineamientos estratégicos para el periodo 2011 - 2014 el fortalecimiento de la supervisión orientada a robustecer la gestión de riesgos y la protección del consumidor financiero. En el avance de estas iniciativas se ha establecido como prioridad fortalecer la divulgación de información que permita el conocimiento y la comprensión de los productos financieros y sus características, la cual se vuelve un proceso vital para la toma de decisiones competentes, sustentadas en la información.

Al respecto, durante 2012 la Superintendencia Financiera de Colombia expidió la Circular Externa 012 a través de la cual impartió instrucciones en relación 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. Esta Circular estableció que los establecimientos de crédito deben entregar a sus clientes un reporte anual de costos totales de todos los productos que éstos tienen, discriminados a partir de las cuotas de administración de productos, las tarifas asociadas con la utilización de canales de servicios, los cobros al cliente a favor de terceros y las retenciones tributarias. De igual forma, se definió un paquete de servicios básicos que podrán ofrecer los establecimientos de crédito como una herramienta para fomentar la inclusión financiera. En relación con las ventas atadas, se estipuló que los consumidores financieros cuentan con la opción de adquirir de manera independiente productos como cuentas de ahorro, cuentas corrientes, créditos de vivienda individual

a largo plazo, entre otros, sin perjuicio de que también puedan adquirirse dentro de un paquete.

La inclusión financiera puede medirse a través de cuatro ejes temáticos: *Acceso, Calidad, Uso y Bienestar*. El *acceso* está relacionado con la capacidad para acceder a los productos y servicios financieros, considerando posibles barreras de entrada (asimetrías de información, proximidad física, costos, entre otros). La *calidad* se materializa con los atributos de los productos y servicios financieros con el perfil de cada consumidor. El *bienestar* se encuentra asociado con la cuantificación del efecto de los productos financieros y servicios sobre la calidad de vida de los habitantes y el impacto sobre la productividad de la sociedad. Finalmente, el indicador de *uso* considera aspectos relacionados con la regularidad de los servicios financieros, la frecuencia en la cual se brindan los productos, los plazos en los cuales se suscriben los servicios, entre otros.

Particularmente, para que el acceso a los productos y servicios financieros sea adecuado, éste debe estar acorde con unos lineamientos generales que permitan incrementar la disciplina de mercado, reducir la asimetría de información y contribuir a la educación del consumidor financiero a través de la oportuna y clara divulgación de la información. En este sentido, con la divulgación de las tarifas se contribuye con el desarrollo de la inclusión financiera a través del acceso universal y continuo de la población a la información de productos y servicios financieros diversificados, conforme a una estructura de negocio formal ajustado a las necesidades de los mismos.

Los establecimientos de crédito tienen la posibilidad de interactuar con diferentes agentes dada la naturaleza de los productos y servicios que los primeros ofrecen en torno al uso del capital, de forma que cuando se tiene como objetivo la transparencia y revelación de información de precios, se espera proveer a los usuarios de una gama completa y asequible de servicios y productos básicos, con la mayor calidad, dados los derechos que tienen los consumidores financieros. Al respecto, Sunder (2005)¹ menciona en forma general que los agentes que se relacionan con una entidad cualquiera tienen no solo obligaciones sino también derechos, de forma que es necesario e importante el intercambio de recursos e información entre los mismos.

¹ Sunder, Shyam (2005). Teoría de la contabilidad y el control. Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Ciencias Económicas.

Por su parte, el tamaño del sistema financiero en relación con la economía es muy importante para el cumplimiento de la movilización del ahorro, la asignación óptima de inversión y el cubrimiento de mayor población. Cuando el sistema financiero se expande hace uso de las economías de escala en razón a los costos fijos a los que están sujetos los intermediarios financieros. Así, cuando el sistema financiero abarca más individuos se produce una mejor distribución de los recursos, se impulsa la inversión en capital y se promueve el crecimiento económico.

Una medida general del volumen de recursos intermediados es el indicador de profundización financiera que refleja la evolución del acceso al crédito a los consumidores financieros. En los últimos años el indicador de profundización financiera ha presentado una tendencia al alza que señala una mayor participación del crédito en la economía.

El acceso al sistema financiero es facilitado por las entidades de crédito a través de diferentes puntos de contacto. En particular, se observa que en los años recientes ha aumentado la implementación de nuevos instrumentos de fácil acceso y con condiciones de seguridad y calidad como las cuentas de ahorro electrónicas (CAE) y las cuentas de ahorro con trámite simplificado (CATS), las cuales están especialmente dirigidas a las personas de menores ingresos. Dichas cuentas tienen la facilidad de estar exentas del gravamen a los movimientos financieros y no tienen un depósito mínimo inicial de apertura ni saldo mínimo que deba mantenerse.

Así mismo, las operaciones autorizadas a la banca sin sucursales como son las transacciones realizadas por corresponsales bancarios, se han venido constituyendo como uno de los vehículos que impulsan el desarrollo financiero en zonas del país donde tradicionalmente no había acceso al sistema de financiero formal. Este mecanismo complementario a las sucursales convencionales fue reglamentado a partir del Decreto 2233 del 7 de julio de 2006.

Es importante resaltar que los corresponsales bancarios se caracterizan por ser un canal menos costoso en términos de infraestructura y costos operativos, además de tener una mayor facilidad para su implementación. Este instrumento surgió de la necesidad de incrementar la cobertura en todo el territorio nacional. La creación de corresponsales permite que poblaciones que tradicionalmente no tienen acceso a ningún servicio financiero, empiecen a disponer de los mismos.

Los corresponsales bancarios han jugado un papel clave en la ampliación de la cobertura del sistema financiero en municipios que anteriormente no tenían presencia de intermediarios financieros. En 261 municipios de Colombia los corresponsales son los únicos que representan a una entidad financiera. Igualmente, los desarrollos de banca móvil han permitido generar un mayor acceso a los usuarios para que independientemente del lugar en que los consumidores se encuentren, puedan realizar transacciones de dinero y pagos.

Otro de los ejes temáticos que ha permitido monitorear la inclusión financiera ha sido los indicadores de uso. Al respecto, en Colombia se ha venido presentando un mejor desempeño no solo por la cantidad de usuarios que tienen algún servicio financiero, sino que proporcionalmente dicha cantidad sobre la población adulta y la relación en el territorio es cada vez mayor. Uno de los indicadores relevantes relacionados con el Uso es el indicador de bancarización². Dicho indicador ha venido creciendo de manera significativa en los últimos años, siendo una de las medidas que facilitan la comprensión actual de la inclusión financiera en un país, y que sirve de base para el direccionamiento de políticas y la regulación financiera, al constituirse en la cuantificación de la porción de la población bancarizada, capturando la tendencia de productos financieros que utiliza la población adulta.

En Colombia, y de acuerdo con el indicador de bancarización, se observa que el producto más usado por los Colombianos es la cuenta de ahorros seguido por la tarjeta de crédito. Este hecho se justifica principalmente por un aumento en la variedad, la mayor cobertura de estos dos productos y el desarrollo de enlaces entre las entidades financieras y el consumidor, como lo son los corresponsales bancarios. Por el lado de la demanda existe una mayor dinámica de los hogares que lo ha llevado a acceder a nuevos mecanismos como las sucursales o plataformas virtuales y la banca móvil.

Algunos de los avances del supervisor referentes a inclusión financiera se encuentran en aquellas normas estipuladas para la regulación de la entidad y que hacen referencia a temas como cláusulas abusivas que se enfocan en la revelación de toda la información que tiene que ver con la adquisición de un producto financiero. Mediante la circular 039 de 2011, se estableció la eliminación de las cláusulas

² El indicador de bancarización se define como el número de adultos con al menos un producto financiero.

abusivas dentro de los contratos de los establecimientos de crédito y los consumidores financieros.

En resumen, el propósito de divulgación de la información financiera busca facilitar la toma de decisiones por parte de los agentes al darle acceso a la información que es relevante para los usuarios del sistema o aquellas personas que quieran acceder al mismo, sin violar la confiabilidad de la información a la que tiene derecho la entidad, permitiendo de esta forma minimizar los problemas de agencia al identificar las necesidades de información de los agentes y garantizar su oportuna y correcta divulgación.

El presente documento se estructura de la siguiente manera: el primer capítulo corresponde a esta introducción, mientras que en el capítulo 2 se describe la evolución histórica de las tarifas de los servicios financieros y se presenta el comportamiento del índice de precios al consumidor financiero desarrollado por la SFC, elaborado con el objetivo de medir la variación de los precios de los productos masivos adquiridos por los consumidores financieros.

2 PROYECTO DE TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE PRECIOS AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Siguiendo lo establecido en la Ley 1328 de 2009 la SFC desarrolló el proyecto de transparencia y revelación de precios al consumidor financiero. Bajo el lema “*Nosotros le informamos, usted decide*”, la SFC busca que los consumidores financieros dispongan de información cierta, suficiente, comparable y oportuna para la toma de decisiones en relación con los productos y servicios ofrecidos por las entidades vigiladas.

Entre los objetivos planteados en este proyecto está: i) garantizar la competitividad en la oferta de productos y servicios ofrecidos por las entidades; ii) eliminar las asimetrías de información al revelar ésta de manera confiable y oportuna; y iii) incrementar la confianza de los usuarios frente a la forma en que opera el sistema.

Este planteamiento de transparencia está fundamentado en un marco normativo robusto y se ha enfocado en la revelación de precios de los productos y servicios financieros masivos. A continuación se detallan estos aspectos y se describe la forma en que los establecimientos de crédito estructuran sus tarifas.

2.1 MARCO NORMATIVO

En el artículo 97 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero se 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. Por su parte, en la reforma financiera del 2009³ se enfatizó el compromiso de proveer mejor información a los usuarios. En esta Ley se impuso a las entidades el deber de comunicar a los consumidores tanto sus derechos y obligaciones, como los mecanismos de protección de éstos. 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.

³ Ley 1328 de 2009.

En particular, en el artículo 9° de la mencionada Ley se estableció el contenido mínimo que debe tener 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, se estableció la obligación a 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.

Esta labor ha sido desarrollada por la SFC desde el tercer trimestre de 2010, al publicar en diarios de circulación nacional y territorial la información de tarifas de los servicios asociados a los dos productos con mayor relevancia en el mercado: las cuentas de ahorro y las tarjetas de crédito. Cabe resaltar que esta información, en conjunto con los demás productos y servicios ofrecidos por los establecimientos de crédito, se encuentra disponible en la página web de la SFC con datos disponibles a partir de abril de 2006⁴.

Por su parte, en el artículo 63 de la Ley 1430 de 2010 se 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.

Por último, a través de la Circular Externa 012 de 2012 la SFC impartió 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, siguiendo lo establecido en el Decreto 4809 de 2011.

⁴ Actualmente las cifras se encuentran con corte al 30 de noviembre de 2012.

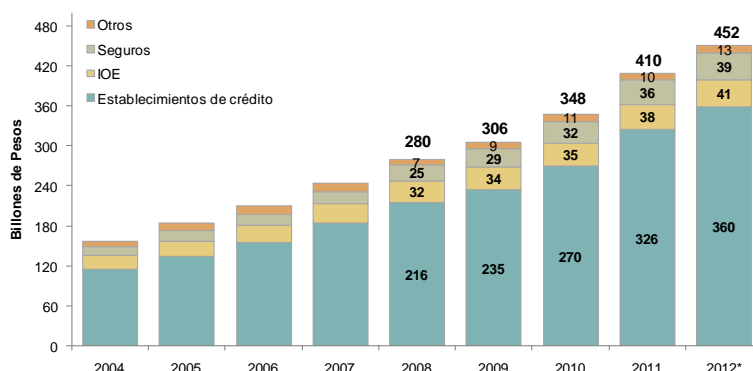
2.2 DETERMINACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS MASIVOS

Con base en trabajos técnicos, la SFC delimitó el alcance de la expresión “productos masivos” del parágrafo 3° del artículo 9° de la Ley 1328 de 2009. Sobre el particular, se determinó que un producto masivo es aquel ofrecido a un porcentaje representativo de la población y tiene como principal característica que es significativo para el sistema en general⁵ y no necesariamente para cada una de las entidades.

Hasta el momento únicamente se consideran en este análisis a los establecimientos de crédito, al ser los intermediarios con la mayor representación dentro del total de las entidades vigiladas por la SFC a partir de su activo y patrimonio y la relevancia de su actividad de intermediación.

Gráfica 1

Total de activos de las entidades vigiladas



Cifras al cierre de cada año.
*2012: Cifras hasta septiembre.
Fuente: Superintendencia Financiera. Estados Financieros sujetos a revisión. Cifras reportadas hasta el 18 de octubre de 2012.

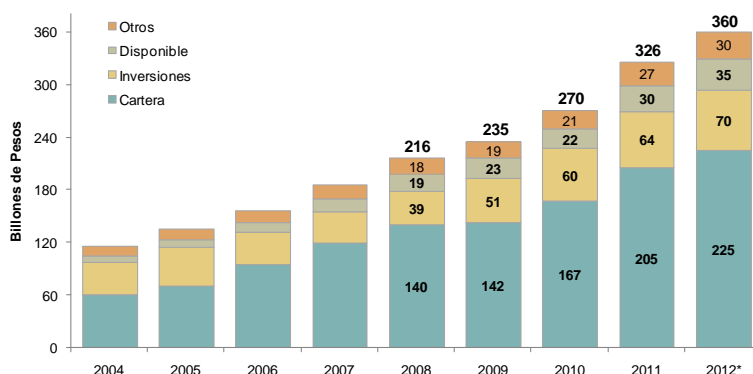
La participación del activo y patrimonio de los establecimientos de crédito frente al total de las entidades vigiladas ascendió en septiembre de 2012 a 80% y 70%, respectivamente.

Bajo este escenario, se determinaron los productos y servicios que son ofrecidos de forma masiva. Para este propósito se analizaron las operaciones activas y pasivas de estos intermediarios. Frente a las operaciones activas se estableció que la principal actividad de los establecimientos de crédito está enfocada en el otorgamiento de créditos.

⁵ Los productos más demandados por los usuarios del sistema.

Gráfica 2

Total de activos de los establecimientos de crédito



Cifras al cierre de cada año.

*2012: Cifras hasta septiembre.

Fuente: Superintendencia Financiera. Estados Financieros sujetos a revisión. Cifras reportadas hasta el 18 de octubre de 2012.

Frente a las operaciones activas de los establecimientos de crédito, a septiembre de 2012 sobresale la actividad de colocación de recursos, con una participación del 63% dentro del total de sus activos, seguido por las inversiones con un 19%.

Es importante tener en cuenta que de la cartera de créditos se desprenden cuatro modalidades: comercial, consumo, vivienda y microcrédito. En términos de monto, la modalidad de cartera más representativa en el sistema financiero colombiano es la comercial, la cual contribuye con el 61% del total. Sin embargo, la cartera de consumo presenta el mayor número de deudores y de operaciones activas en el mercado, concentrando una masa representativa de la población.

Tabla 1

Distribución de la participación de la cartera por modalidad

Tipo de cartera	Operaciones activas		Número de deudores*		Monto de las operaciones	
	Nº	%	Nº	%	Nº (mill. de pesos)	%
Comercial	1,070,922	5.9%	389,979	5.2%	143,138,514	59.8%
Consumo	14,673,422	80.8%	6,018,035	80.4%	67,992,931	28.4%
Vivienda	629,970	3.5%	583,234	7.8%	21,614,248	9.0%
Microcrédito	1,787,908	9.8%	1,436,952	19.2%	6,797,027	2.8%
Total	18,162,222	100.0%	7,485,209	100.0%	239,542,721	100.0%

Cifras a septiembre de 2012. Información del formato 341 reportado por las entidades vigiladas a la SFC.

* Para el total se eliminan los valores duplicados, debido a que un mismo deudor puede tener distintos productos de crédito.

La modalidad de consumo reúne el 81% de las operaciones activas de colocación de recursos y el 80% de los deudores.

Dentro de este contexto, si se desagrega la cartera de consumo para establecer el producto más relevante en el mercado en términos de cobertura poblacional, se encuentra que las tarjetas de crédito constituyen el producto crediticio más común entre los colombianos, al presentar al mayor número de deudores y de operaciones activas en el mercado.

Tabla 2
Distribución de la cartera de consumo

Tipo de cartera	Operaciones activas		Número de deudores*		Monto de las operaciones	
	N°	%	N°	%	N° (mill. de pesos)	%
Otros	5,271,131	35.9%	3,225,861	53.6%	44,905,502	66.0%
Tarjeta	8,980,286	61.2%	4,710,503	78.3%	15,015,149	22.1%
Automóvil	422,005	2.9%	400,150	6.6%	8,072,280	11.9%
Total	14,673,422	100.0%	6,018,035	100.0%	67,992,931	100.0%

Cifras a septiembre de 2012. Información del formato 341 reportado por las entidades vigiladas a la SFC.

* Para el total se eliminan los valores duplicados, debido a que un mismo deudor puede tener distintos productos de consumo.

Las tarjetas de crédito concentran el 78% del total de deudores y el 61% del total de operaciones activas de la cartera de consumo.

De esta forma, las tarjetas de crédito fueron el producto seleccionado para ser evaluado de acuerdo con las operaciones activas de los establecimientos de crédito. En este sentido se resalta que, debido a que existen diversos tipos de tarjetas de crédito dependiendo del cupo delimitado para cada usuario (entre los que se encuentran oro, platino, entre otros), el producto a analizar de acuerdo con la mayor concentración es la tarjeta clásica.

Por otra parte, en cuanto a las operaciones pasivas de estas entidades, se observa que su fuente principal de financiación son las captaciones, las cuales ascienden al 72% del total de sus pasivos.

Tabla 3
Pasivos de los establecimientos de crédito
Cifras en millones de pesos y porcentajes

Tipo de pasivo	Valor	Participación
Depósitos y exigibilidades	222,346,244	72.1%
Créditos otras instituciones de crédito	40,975,005	13.3%
Títulos de deuda	28,999,585	9.4%
Otros pasivos	16,249,246	5.3%
Total Pasivos	308,570,080	100.0%

Estados financieros sujetos a revisión por parte de la SFC. Cifras a septiembre de 2012.

La principal fuente de financiación de los establecimientos de crédito para el desarrollo de sus operaciones son los depósitos y exigibilidades, al representar el 72% del total del pasivo, seguido por las obligaciones con otras instituciones de crédito (13% del total del pasivo).

Al evaluar los tipos de captación se destaca que por número de cuentas, por número de clientes e incluso por monto, el producto más representativo es la cuenta de ahorros. De esta forma, se seleccionó dentro de este análisis como otro de los productos masivos para ser evaluado.

Tabla 4
Depósitos y exigibilidades de los establecimientos de crédito

Tipos de captación		Valor	Participación
Cuenta corriente	Número Clientes	2,488,918	6.20%
	Número Cuentas	2,798,833	6.07%
	Valor Total (en millones de pesos)	32,495,690	15.50%
Ahorros	Número Clientes	36,869,193	91.88%
	Número Cuentas	42,302,482	91.72%
	Valor Total (en millones de pesos)	99,022,411	47.22%
CDT's	Número Clientes	761,200	1.90%
	Número Cuentas	1,006,656	2.18%
	Valor Total (en millones de pesos)	78,065,467	37.23%
CDAT's	Número Clientes	9,776	0.02%
	Número Cuentas	12,032	0.03%
	Valor Total (en millones de pesos)	120,324	0.06%
Total	Número Clientes	40,129,087	100.00%
	Número Cuentas	46,120,003	100.00%
	Valor Total (en millones de pesos)	209,703,892	100.00%

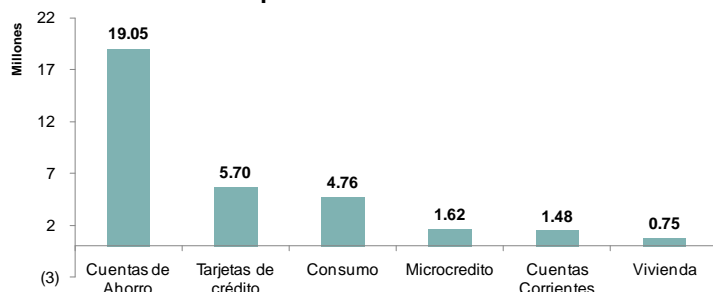
Cifras a septiembre de 2012. Información del formato 459 reportado por las entidades vigiladas a la SFC.

Tanto en términos de monto como en acceso poblacional, se destacan las cuentas de ahorro, las cuales representan el 92% del total de captaciones visto a través del número de clientes y del número de cuentas.

Lo anterior se corrobora con los datos de Asobancaria, mediante los cuales se encontró que los productos más relevantes en el mercado financiero colombiano, determinados a partir del número de personas que hacen uso de estos instrumentos, son en su orden: las cuentas de ahorro, las tarjetas de crédito, los créditos de consumo y los microcréditos⁶.

Gráfica 3

Número de personas mayores de edad por producto financiero



Al cierre del primer semestre del año, las cuentas de ahorro fueron el producto más representativo entre los colombianos. Este comportamiento fue seguido por las tarjetas de crédito, los créditos de consumo y los microcréditos.

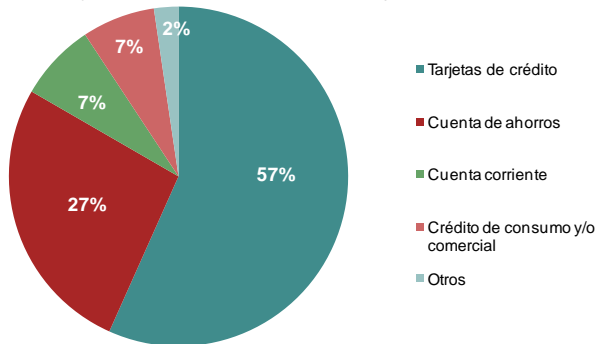
Fuente: Asobancaria, CIFIN. Cifras a junio de 2012.

Adicionalmente, y según el reporte de quejas hacia las entidades vigiladas remitido a la SFC con corte al tercer trimestre de 2012, se encuentra también que en estos productos se concentra el mayor número de reclamaciones frente a las comisiones y honorarios. Específicamente el mayor número de quejas está en las tarjetas de crédito, seguido por las cuentas de ahorro y las cuentas corrientes.

⁶ Es importante mencionar que la tasa de interés corresponde al principal cobro que se realiza en los créditos de consumo y los microcréditos. La información de estas tasas se encuentra disponible con periodicidad semanal y mensual en la página web de la SFC.

Gráfica 4

Quejas por cobro de servicios y/o comisiones



Durante el tercer trimestre del año, las principales quejas recibidas por concepto de cobro de servicios y/o comisiones, se concentraron en un 57% en tarjetas de crédito, 27% en cuentas de ahorro y un 7% en cuentas corrientes.

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Información corresponde al tercer trimestre de 2012. Durante este periodo el total de quejas recibidas por concepto de cobro de servicios y/o comisiones fue de 22.094.

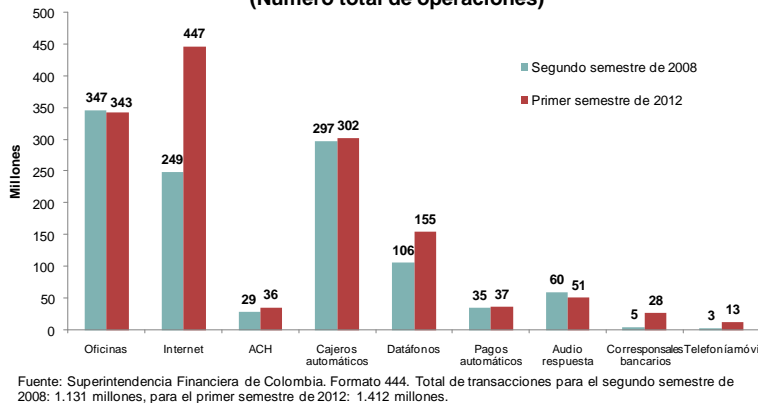
Es importante resaltar que desde el 2° *Informe de Evolución de las Tarifas de los Servicios Financieros* de diciembre de 2011 además de analizar los principales cobros en cuentas de ahorro y tarjetas de crédito, también se evalúan los principales servicios asociados a las cuentas corrientes.

A su vez, debe mencionarse que los servicios que se ofrecen por los productos bajo análisis, cuentas de ahorro, tarjetas de crédito y cuentas corrientes, se prestan fundamentalmente a través de cuatro canales: internet, oficinas, cajeros automáticos y datafonos, en los cuales se concentran el 88% de las operaciones efectuadas por los establecimientos de crédito.

En este punto, se resalta el avance cada vez mayor que presentan las operaciones electrónicas frente a las realizadas en sucursales físicas. Esta evolución es muy significativa debido a que el desarrollo en los sistemas de pago favorece el propósito de inclusión y de formalización de la economía, al facilitar la reducción en los costos de transacción, principalmente los asociados al manejo de efectivo.

Gráfica 5

**Transacciones por canal
(Número total de operaciones)**

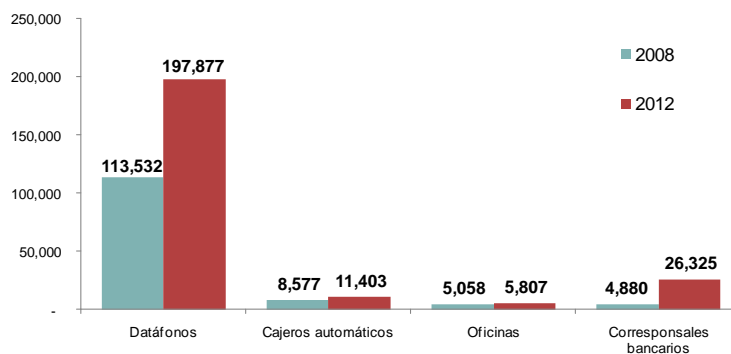


En los cuatro años más recientes, las operaciones realizadas por internet han ganado una importante participación dentro del total de transacciones realizadas por el sistema, lo que a su vez se ha reflejado en la disminución de la representación de canales que requieren la presencia física del cliente como las oficinas.

En particular, y con el objetivo de alcanzar una mayor cobertura geográfica, los intermediarios financieros han realizado importantes inversiones en infraestructura, física y tecnológica. En este sentido, se resalta la estrategia de las entidades de incrementar su presencia en el país, no necesariamente con oficinas propias del intermediario, sino a través de figuras como las de los corresponsales bancarios, los cuales en los últimos 4 años han registrado una importante expansión. De esta forma, mientras que al cierre de 2008 el número de corresponsales bancarios era de 4.880, al cierre del primer semestre de 2012 éstos ascendieron a 26.325.

Gráfica 6

Infraestructura de los establecimientos de crédito



Entre 2008 y 2012, las oficinas presentaron un aumento de 15%, mientras los cajeros, los datafonos y los corresponsales bancarios lo hicieron en 33%, 74% y 439% respectivamente.

2.3 DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Una vez establecidos los productos, servicios y canales masivos se determinó la forma de presentación de la información, de forma tal que cumpliera con lo estipulado en la Ley 1328 de 2009 en lo referente a hacerla comparable para los consumidores. Esto se realizó con el objetivo de permitir que los valores publicados en diarios de amplia circulación nacional se constituyan en una herramienta útil para la toma de decisiones de los usuarios.

2.3.1 Información disponible

La SFC en desarrollo de sus facultades legales solicita a los establecimientos de crédito la información sobre tarifas, tasas de interés y transacciones por canales, mediante los formatos 365, 88 y 444, respectivamente. Estas cifras son publicadas en la página web de la SFC, siguiendo el principio de transparencia y velando por el respeto a los derechos de los consumidores financieros.

1. **Formato 365:** “Tarifas de los servicios financieros”. Mediante las Circulares Externas 006 del 22 de mayo de 2006 y 036 del 15 de junio de 2007, la SFC impartió instrucciones a los establecimientos bancarios, las corporaciones financieras, las compañías de financiamiento, el organismo cooperativo de grado superior, las instituciones oficiales especiales y las cooperativas financieras para la remisión de información sobre las tarifas de los servicios financieros y seguros asociados a créditos. La periodicidad de envío es mensual y la información remitida hace referencia a las tarifas vigentes para el último día de cada mes.
2. **Formato 88:** “Informe Semanal de Tasas de Interés Activas y Pasivas”. Definido a partir de la Circular Externa 052 de 2010, este formato permite conocer y divulgar con oportunidad la estructura temporal de las tasas de interés. Aplica para los establecimientos bancarios, las corporaciones financieras, las compañías de financiamiento, el organismo cooperativo de grado superior, las cooperativas financieras y las instituciones oficiales especiales. En este formato las entidades deben reportar a la SFC la tasa efectiva anual promedio ponderada por los montos de los créditos desembolsados durante la semana respectiva y el valor total de estos últimos.

3. **Formato 444:** “Información sobre transacciones efectuadas a través de los canales de distribución dispuestos por las entidades vigiladas”. A través de la Circular Externa 014 de abril de 2008, los establecimientos bancarios, las compañías de financiamiento, el organismo cooperativo de grado superior, las cooperativas financieras, las administradoras de sistemas de pago de bajo valor y el Banco de la República están obligados a presentar el detalle de las transacciones realizadas por los clientes y usuarios a través de los canales de distribución. Este reporte es de periodicidad semestral y se encuentra disponible a partir del segundo semestre de 2008 en la página web de la SFC.

2.3.2 Información publicada

A partir de la información de los formatos en mención se determinaron los rubros a publicar según el producto y los servicios financieros asociados, tal y como se presenta a continuación.

2.3.2.1 Cuentas de ahorro

- **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.

Formato de publicación de información de cuentas de ahorro

Tabla 5. Publicación de tarifas – Cuentas de ahorro – Diciembre de 2012

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 de la cuenta	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	AV VILLAS	\$ 1,032	M.V.	\$ 9,260	M.A.	\$ 85,376	20	\$ 1,040	\$ 6,750	\$ 0	\$ 1,040	\$ 4,055	\$ 1,040	\$ 0	\$ 6,750	\$ 0	\$ 11,136	\$ 0
	BANCAMIA	\$ 0															\$ 0	
	BANCO AGRARIO DE COLOMBIA	\$ 0		\$ 8,500	M.A.	\$ 60,000	20	\$ 1,400	\$ 3,923	\$ 0	\$ 1,400	\$ 3,923		\$ 0		\$ 840	\$ 10,254	
	BANCO CAJA SOCIAL BCSC	\$ 6,960	M.A.	\$ 9,600	M.V.	\$ 78,880	20	\$ 0	\$ 3,965	\$ 0	\$ 1,100	\$ 3,965	\$ 0	\$ 0		\$ 0	\$ 11,600	\$ 0
	BANCO COOMEVA	\$ 0		\$ 8,610	M.A.	\$ 24,065	25	\$ 1,027	\$ 3,890	\$ 0	\$ 1,027	\$ 3,890		\$ 1,027	\$ 3,890	\$ 1,027	\$ 6,617	\$ 0
	BANCO CORPBANCA	\$ 0		\$ 9,500	M.A.	\$ 68,000	30	\$ 1,500	\$ 7,100	\$ 0	\$ 1,500	\$ 3,965	\$ 2,200	\$ 0	\$ 7,100	\$ 950	\$ 11,300	\$ 0
	BANCO DE BOGOTÁ	\$ 0		\$ 8,500	M.A.	\$ 65,076	15	\$ 1,040	\$ 3,500	\$ 0	\$ 1,040	\$ 3,500	\$ 1,040	\$ 0	\$ 3,500	\$ 0	\$ 11,136	\$ 0
	BANCO FALABELLA	\$ 0		\$ 7,000	M.V.				\$ 3,900	\$ 0		\$ 3,900		\$ 0			\$ 0	
	BANCO FINANDINA	\$ 0				\$ 0	10			\$ 0							\$ 1,500	\$ 0
	BANCO GNB SUDAMERIS	\$ 7,192	M.A.	\$ 0		\$ 38,860	40	\$ 0	\$ 3,900	\$ 0	\$ 0	\$ 3,900		\$ 0	\$ 3,900	\$ 0	\$ 6,380	\$ 0
	BANCO PICHINCHA	\$ 0		\$ 6,900	M.V.				\$ 1,000	\$ 0		\$ 1,500		\$ 0			\$ 2,900	\$ 0
	BANCO POPULAR	\$ 4,933	M.V.	\$ 9,638	M.A.	\$ 53,239	25	\$ 1,040	\$ 3,500	\$ 0	\$ 1,040	\$ 3,500	\$ 1,040			\$ 0	\$ 11,136	\$ 0
	BANCO PROCREDIT COLOMBIA	\$ 0					45				\$ 0			\$ 1,000			\$ 0	
	BANCO WWB	\$ 0															\$ 0	
	BANCOLOMBIA	\$ 0		\$ 8,650	M.A.	\$ 68,000	20	\$ 0	\$ 3,965	\$ 0	\$ 0	\$ 3,965	\$ 0	\$ 0		\$ 0	\$ 10,000	\$ 0
	BBVA COLOMBIA	\$ 0		\$ 9,300	M.A.	\$ 68,440	20	\$ 1,300	\$ 3,965	\$ 0	\$ 0	\$ 3,965	\$ 1,750	\$ 0	\$ 3,965	\$ 0	\$ 11,484	\$ 0
	CITIBANK	\$ 0		\$ 8,800	M.A.			\$ 0	\$ 3,965	\$ 0	\$ 0	\$ 3,965	\$ 0	\$ 0	\$ 3,965	\$ 0	\$ 0	\$ 0
	DAVIVIENDA	\$ 0		\$ 9,000	M.A.	\$ 77,000	20	\$ 0	\$ 3,900	\$ 0	\$ 0	\$ 3,900	\$ 0	\$ 0	\$ 3,900	\$ 0	\$ 10,000	\$ 0
	HELM BANK	\$ 7,000	M.A.	\$ 0		\$ 75,460	20	\$ 3,400	\$ 3,965	\$ 0	\$ 3,400	\$ 3,965		\$ 0		\$ 0	\$ 10,672	\$ 0
	HSBC COLOMBIA	\$ 0		\$ 8,500	M.A.			\$ 3,400	\$ 4,059	\$ 0	\$ 3,400	\$ 4,059		\$ 6,380		\$ 0	\$ 9,999	\$ 0
	OCCIDENTE	\$ 0		\$ 9,100	M.A.	\$ 43,802	30	\$ 1,040	\$ 3,500	\$ 0	\$ 1,040	\$ 3,500	\$ 1,040	\$ 0	\$ 3,500		\$ 11,136	\$ 0
	RED MULTIBANCA COLPATRIA	\$ 0		\$ 9,300	M.A.	\$ 78,000	20	\$ 1,350	\$ 4,050	\$ 0	\$ 1,350	\$ 4,050	\$ 1,350	\$ 0		\$ 0	\$ 11,100	\$ 0
	SCOTIABANK COLOMBIA	\$ 0									\$ 0			\$ 0			\$ 0	\$ 0
CFI	COLTEFINANCIERA	\$ 0		\$ 10,000	M.V.	\$ 10,000	25					\$ 3,960					\$ 10,400	\$ 0
	CREDIFAMILIA	\$ 0																
	FINAMERICA	\$ 0		\$ 4,000	M.A.	\$ 15,000	10	\$ 990	\$ 3,500		\$ 990	\$ 3,500						
	GIROS Y FINANZAS	\$ 2,500	M.A.	\$ 4,900	M.V.				\$ 3,000			\$ 3,965					\$ 6,900	
	INTERNACIONAL	\$ 0				\$ 12,992	20										\$ 8,000	
	MACROFINANCIERA	\$ 0		\$ 4,000	M.A.				\$ 3,800		\$ 2,800	\$ 3,800		\$ 3,800			\$ 2,000	
	MI PLATA	\$ 0								\$ 0							\$ 0	\$ 0
COOP	OPPORTUNITY INTERNATIONAL COLOMBIA	\$ 0															\$ 0	
	PAGOS INTERNACIONALES	\$ 3,000	M.A.															
	CORPORACION FINANCIERA COLOMBIANA	\$ 0								\$ 0							\$ 0	
	CONFIAR COOPERATIVA FINANCIERA	\$ 0		\$ 5,000	M.V.	\$ 28,000	30		\$ 3,000	\$ 0		\$ 3,000		\$ 0		\$ 0	\$ 0	\$ 0
	COOPFIEP	\$ 0		\$ 3,500	M.A.	\$ 28,000	30	\$ 1,340	\$ 3,800		\$ 1,340	\$ 3,800					\$ 0	
	COOPCENTRAL	\$ 0		\$ 2,850	M.V.	\$ 40,000	30			\$ 0		\$ 3,950	\$ 1,500				\$ 6,950	\$ 0
	COOPERATIVA FINANCIERA DE ANTIOQUIA	\$ 0		\$ 3,000	M.V.	\$ 36,400	30	\$ 1,200	\$ 3,965		\$ 1,200	\$ 3,965	\$ 1,700		\$ 1,700		\$ 7,800	
	COOPKENNEDY	\$ 0				\$ 29,000	30											
	COTRAFA COOPERATIVA FINANCIERA	\$ 0		\$ 1,500	M.V.	\$ 4,000	25		\$ 1,040	\$ 0		\$ 1,040	\$ 1,500		\$ 0		\$ 0	\$ 0
	FINANCIERA JURISCOOP	\$ 0		\$ 5,500	M.A.			\$ 900	\$ 3,965		\$ 900	\$ 3,965	\$ 1,392	\$ 0			\$ 0	

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

2.3.2.2 Tarjetas de crédito

- **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.

Formato de publicación Tarjetas de crédito

Tabla 6. Publicación de tarifas – Tarjetas de crédito – Diciembre de 2012

ENTIDADES \ TARIFAS		Tasa efectiva anual (tarjeta de crédito)	Cuota de manejo											Avances			
			VISA		MASTERCARD		AMERICAN EXPRESS		DINERS		TARJETAS PROPIAS			Oficina	Cajero de la entidad	Cajero de otra entidad	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	AV VILLAS	30.11%	\$ 49,300	T.A.	\$ 49,300	T.A.								\$ 6,250	\$ 5,500	\$ 4,055	\$ 4,055
	BANCO AGRARIO DE COLOMBIA	29.31%	\$ 14,065	M.A.										\$ 0	\$ 3,923	\$ 3,923	
	BANCO CAJA SOCIAL BCSC	30.83%	\$ 48,500	T.A.	\$ 48,500	T.A.								\$ 5,650	\$ 3,600	\$ 3,965	\$ 0
	BANCO COOMEVA	23.96%	\$ 8,000	M.V.							"Tarjeta Coomeva"	\$ 10,000	M.V.	\$ 3,890	\$ 3,890	\$ 3,890	
	BANCO CORPBANCA	29.21%	\$ 48,900	T.A.	\$ 48,900	T.A.								\$ 5,700	\$ 3,965	\$ 3,965	\$ 0
	BANCO DE BOGOTA	30.39%	\$ 47,000	T.A.	\$ 47,000	T.A.								\$ 8,320	\$ 3,500	\$ 3,500	\$ 0
	BANCO FALABELLA	30.72%			\$ 11,900	M.V.					"CMR Falabella"	\$ 11,900	M.V.	\$ 3,900		\$ 3,900	\$ 3,900
	BANCO GNB SUDAMERIS	29.84%	\$ 31,200	T.V.										\$ 3,650	\$ 3,650	\$ 3,650	\$ 0
	BANCO PICHINCHA	24.63%	\$ 26,250	T.V.										\$ 0		\$ 1,500	
	BANCO POPULAR	30.54%	\$ 16,727	M.V.										\$ 8,000	\$ 3,500	\$ 3,500	\$ 3,500
	BANCOLOMBIA	31.02%	\$ 48,100	T.A.	\$ 48,100	T.A.	\$ 50,000	T.A.						\$ 8,100	\$ 3,965	\$ 3,965	
	BBVA COLOMBIA	31.11%	\$ 48,200	T.A.	\$ 48,200	T.A.								\$ 7,500	\$ 3,965	\$ 3,965	\$ 3,965
	CITIBANK	30.00%	\$ 16,480	M.A.	\$ 16,480	M.A.								\$ 10,000	\$ 3,965	\$ 3,965	\$ 0
	DAVIENDA	31.22%	\$ 48,500	T.A.	\$ 48,500	T.A.			\$ 62,000	T.A.	"Spring Step"	\$ 5,800	M.A.	\$ 7,300	\$ 7,300		\$ 7,300
	HELM BANK	31.00%	\$ 49,939	T.A.										\$ 9,023	\$ 3,965	\$ 3,965	
	HSBC COLOMBIA	28.18%	\$ 16,500	M.A.	\$ 16,500	M.A.								\$ 7,730	\$ 4,059	\$ 4,059	\$ 4,059
	OCCIDENTE	28.92%	\$ 49,510	T.A.	\$ 49,510	T.A.								\$ 9,280	\$ 3,500	\$ 3,500	\$ 0
	RED MULTIBANCA COLPATRIA	31.20%	\$ 49,990	T.A.	\$ 49,990	T.A.					"Fácil Codensa"	\$ 5,990	M.V.	\$ 9,800	\$ 4,050	\$ 4,050	\$ 4,050
CF	COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO TUYA	31.01%									"Tarjeta Éxito"	\$ 15,900	M.V.				
	GIROS Y FINANZAS	30.76%									"La 14"	\$ 13,000	M.V.	\$ 6,000			
	LA POLAR	30.61%									"La Polar"	\$ 14,900	M.V.				
	SERFINANSA	30.46%									"Olimpica"	\$ 11,500	M.V.	\$ 5,000			

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

2.3.2.3 Cuentas corrientes

- **Cuota de manejo por la cuenta corriente**

Monto que corresponde al servicio de manejar y administrar una cuenta corriente. Indica también la periodicidad de cobro.

- **Costo de la chequera por 30 cheques**

Registra el valor correspondiente a la chequera por 30 cheques.

- **Costo de la chequera por 100 cheques**

Registra el valor correspondiente a la chequera por 100 cheques.

- **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 corriente.

- **Cuota de manejo por la tarjeta débito de la cuenta corriente**

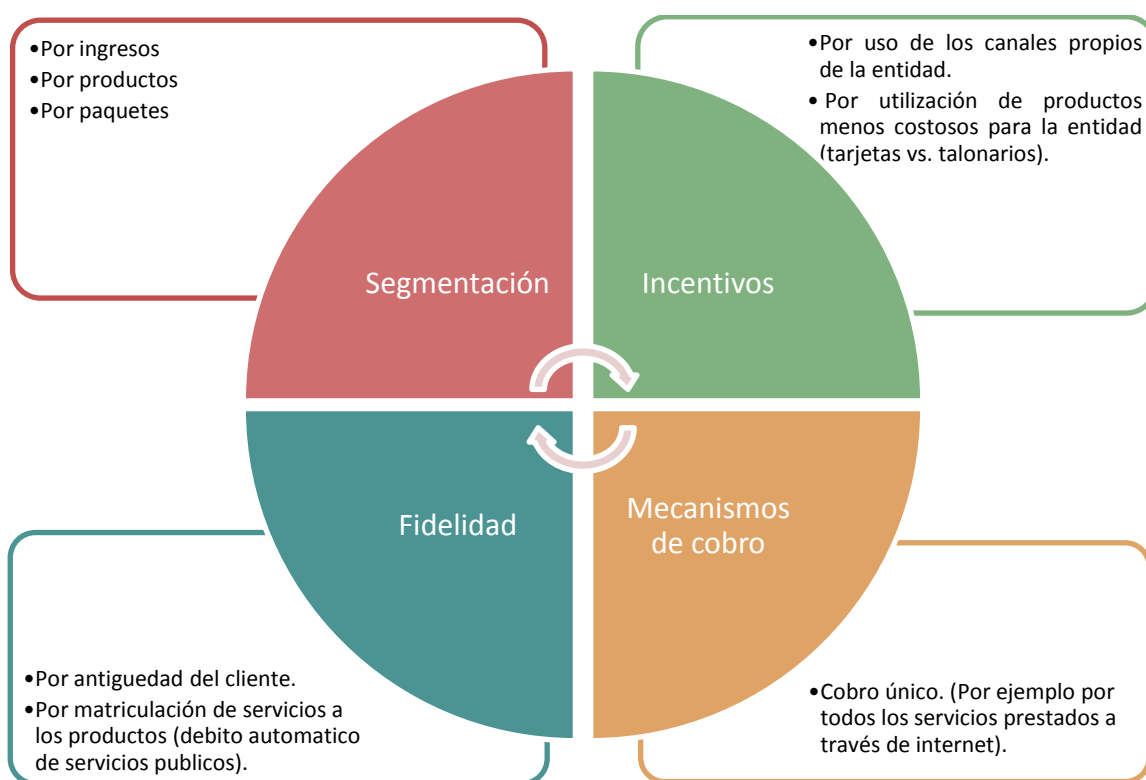
Registra el valor del servicio de manejar y administrar una tarjeta débito de la cuenta corriente y que corresponde a la cuota cobrada periódicamente por su utilización. Indica también la periodicidad de cobro.

Al analizar las tarifas de los principales productos y servicios financieros masivos se encuentra que sus valores difieren de forma importante entre los distintos participantes del sistema, en respuesta principalmente a los diferentes enfoques de negocio. En el siguiente capítulo se presentarán los criterios generales a través de los cuales los distintos intermediarios estructuran el nivel del cobro para los servicios que prestan.

2.4 PROCESO DE DETERMINACIÓN DE LAS TARIFAS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

En la fijación de las tarifas de los servicios financieros se evalúa un conjunto amplio de consideraciones, lo que hace que el proceso no pueda ser generalizado entre las distintas entidades. Entre los parámetros comunes que los establecimientos tienen en cuenta a la hora de fijar su nivel de tarifas están: la segmentación, los incentivos, la fidelidad y los mecanismos de cobro.

ELEMENTOS COMUNES ENTRE LOS ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO EN LA DETERMINACIÓN DE LAS TARIFAS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS



- **Segmentación:** Es una estrategia comercial basada en la segmentación de la población. Esta división se puede realizar 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. Por ejemplo, personas con mayores ingresos pueden recibir servicios

preferenciales y de esta forma se incentiva a que haga uso exclusivamente de los productos de esta entidad.

Esta división entre grupos poblacionales ha motivado la creación de servicios agrupados en paquetes, a partir de las necesidades de cada segmento. De esta forma, usuarios de mayores ingresos tienen acceso a una oferta integral de productos y servicios que incluyen tarjetas de crédito y débito, sobregiros, créditos de consumo, entre otros. Por su parte, el consumidor con un menor nivel de ingreso accede, por lo general, a productos que se brindan de forma masiva.

- **Incentivos:** Los incentivos son un factor fundamental en el nivel de las tarifas que se cobra a cada usuario. En este sentido, un consumidor 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 con mejores características.

- **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 recientemente hacer un cobro único por tipo de cliente que cubra todos los servicios que éste recibe, ya bien 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 consolida 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.

2.4.1 Costos asociados a la determinación de tarifas

Distintos factores son tomados en cuenta al momento de establecer el nivel de las tarifas de los servicios financieros, lo que está asociado principalmente a la forma de operar de la entidad y a su estrategia comercial. Dentro de estos factores se destacan:

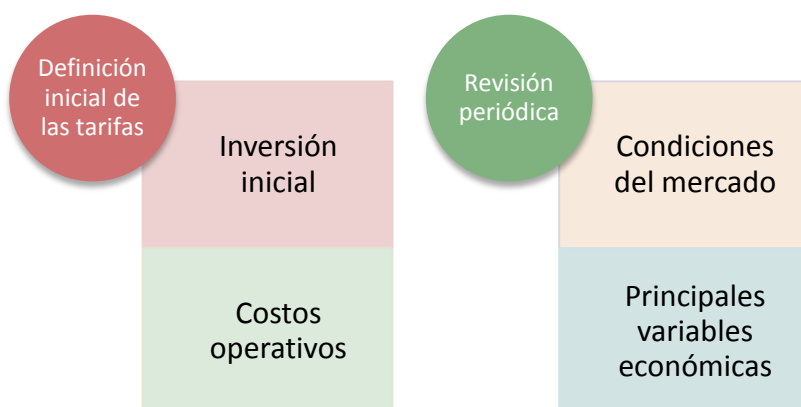
- **Costos operativos:** El primer factor que se evalúa en el momento de determinar las tarifas por cada producto y servicio es el relacionado con los costos en que incurren las entidades para su generación y prestación.
- **Inversiones tecnológicas y físicas:** Si bien las inversiones en tecnología 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 del sistema de pago de bajo valor⁷ Servibanca. La utilización de estas plataformas tiene un costo para la entidad financiera que en la mayoría de casos se transfiere al cliente final. De esta forma, el consumidor financiero ve incrementada su capacidad para tener acceso a los servicios 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.

2.4.2 Definición y ajuste de tarifas

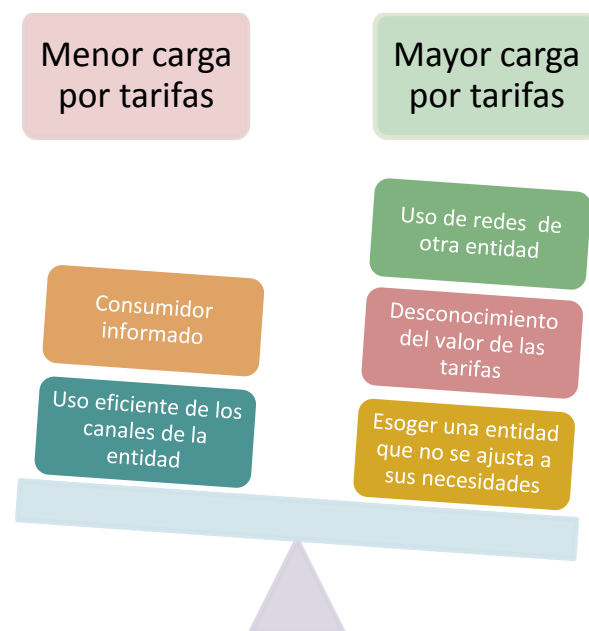


En general, el primer paso en la definición de las tarifas financieras corresponde a la asignación que se realiza cuando se saca al mercado un producto nuevo, donde la tarifa se establece en función de las características del producto, la estrategia de comercialización y las condiciones propias de la región donde se implemente, entre otras. Asimismo, existen diferencias operativas que influyen directamente en el costo asociado a cada producto financiero, que limitan su implementación en ciertas condiciones de funcionamiento. Por ejemplo, se resalta el caso de las entidades que pueden llegar a ofrecer múltiples tipos de cuentas de ahorro, las cuales, a pesar de ser el mismo producto, deben incorporar condiciones diferentes para hacer viable su implementación de acuerdo con los diferentes segmentos de mercado.

⁷ 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, entre otros.

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 se tienen en cuenta variables como la evolución de la tasa de interés bancario corriente (TIBC), tanto para la modalidad de crédito de consumo y ordinario y como para la de microcrédito. Cabe resaltar que cualquier modificación en las tarifas de los servicios que presta la entidad financiera debe ser informada con anterioridad a los usuarios.

2.4.3 Vínculo entre el nivel de tarifas y un consumidor informado



Finalmente, las tarifas asumidas por los usuarios dependen tanto del nivel en el que establecen sus cobros las entidades, como en el uso eficiente que se haga de los productos ofrecidos por las mismas. De esta forma, a medida que el consumidor identifique las reducciones en los costos en que puede incurrir al utilizar los servicios financieros prestados por su entidad, disminuirá la carga financiera que le genera la utilización de éstos. En general, estos beneficios se presentan al escoger un paquete de servicios que se ajuste a sus necesidades y al hacer un uso adecuado de las plataformas propias de la entidad prestadora del producto.

Bajo estos criterios, se hace fundamental la estrategia de comunicación hacia el consumidor financiero, en particular respecto al nivel de tarifas por los servicios financieros y de las reducciones que se pueden obtener al hacer uso de paquetes de productos y servicios. En este sentido, la educación financiera indica a los usuarios la mejor forma de movilizar sus recursos.

2.5 EVOLUCIÓN HISTÓRICA Y VARIACIONES SEMESTRALES DE LAS TARIFAS POR PRODUCTO Y/O SERVICIO

Importante:

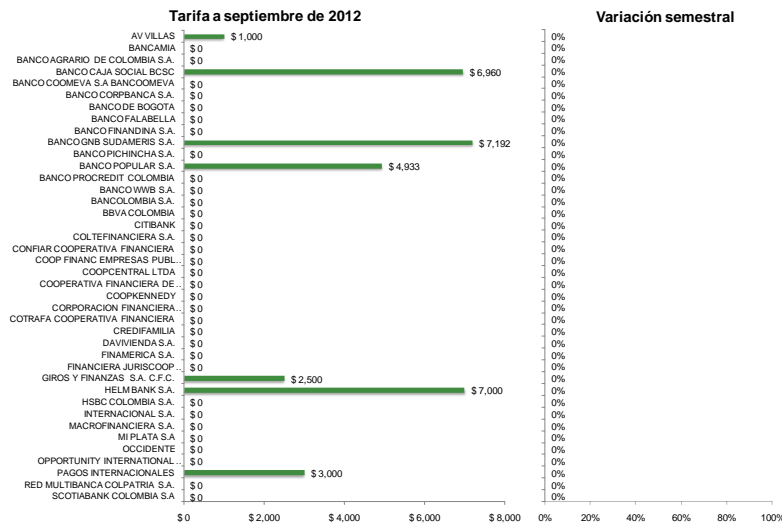
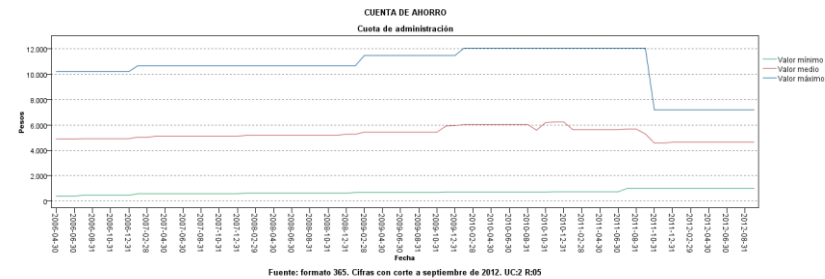
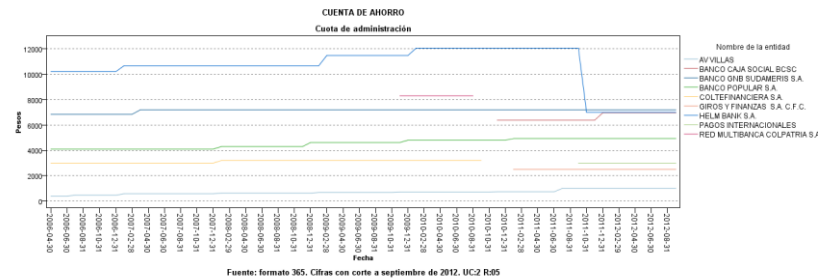
En las gráficas de evolución histórica por producto y/o servicio sólo aparecen las entidades que ofrecen un servicio y cobran (o cobraron) por el mismo. A su vez, las gráficas que reflejan el valor mínimo, promedio y máximo también toman como base sólo a las entidades que presentan una tarifa mayor a cero.

Si la entidad no reporta valor en la gráfica referente a la variación semestral, en la parte de “tarifa a septiembre de 2012” (vacío), indica que dicho establecimiento no presta el servicio mencionado.

2.5.1 Cuenta de ahorros

2.5.1.1 Cuota de manejo por la cuenta de ahorros

Gráfica 7



SEPTIEMBRE DE 2012

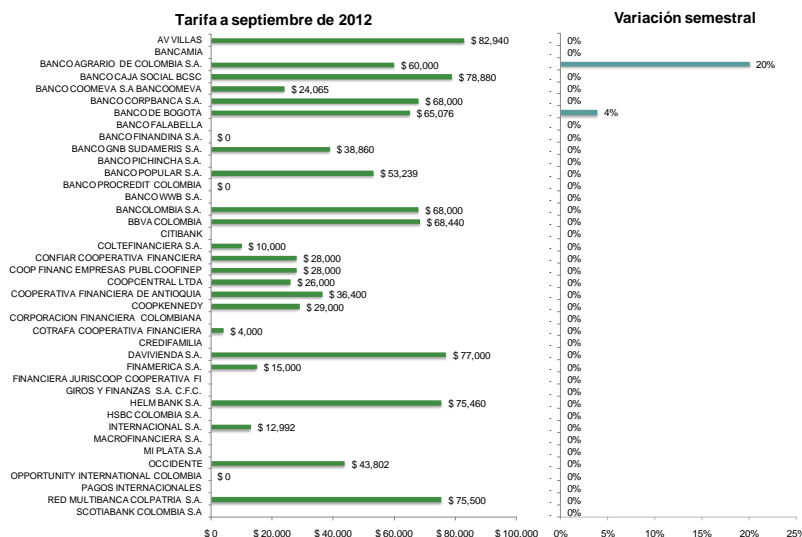
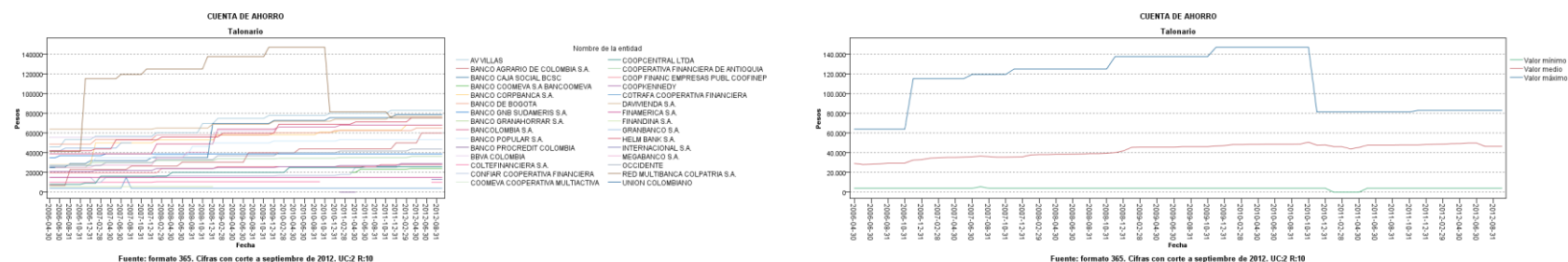
Tarifa mínima:	\$0
Tarifa máxima:	\$7.192
Tarifa promedio:	\$815
Entidades que prestan el servicio:	40
Entidades que no prestan el servicio:	0
Periodicidad	Mensual

VARIACIÓN SEMESTRAL

Este servicio no presentó ninguna variación en su tarifa durante el semestre.

2.5.1.2 Costo del talonario para el manejo de la cuenta de ahorros

Gráfica 8



SEPTIEMBRE DE 2012

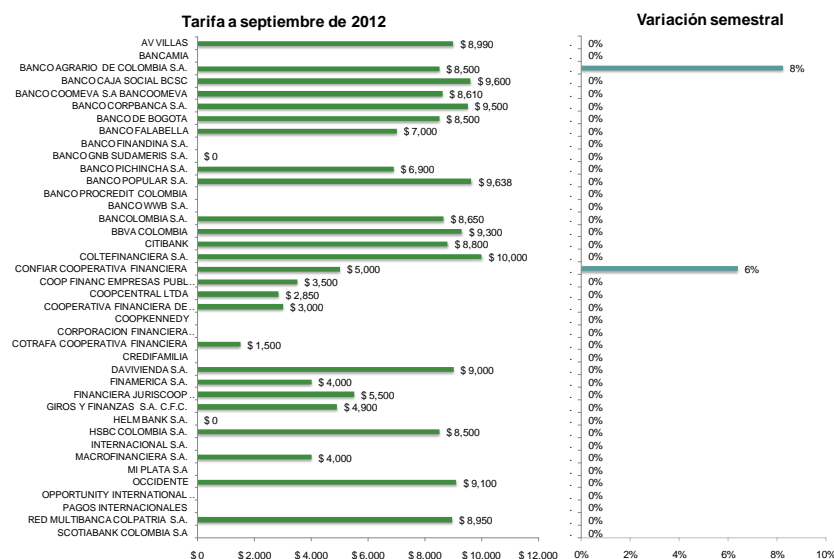
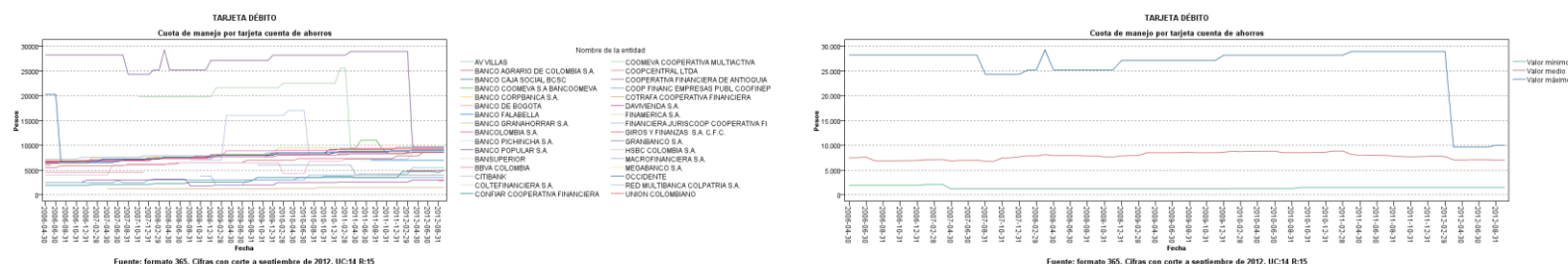
Tarifa mínima:	\$0
Tarifa máxima:	\$82.940
Tarifa promedio:	\$41.102
Entidades que prestan el servicio:	26
Entidades que no prestan el servicio:	14

VARIACIÓN SEMESTRAL

Durante el semestre, el Banco Agrario pasó de ubicar el precio de este producto de \$49.999 a \$60.000. Por su parte, el Banco de Bogotá aumentó el valor del talonario en 4% al establecerlo en \$65.076, mientras que la compañía de financiamiento Coltefinanciera comenzó a cobrar por este producto un valor de \$10.000.

2.5.1.3 Cuota de manejo por la tarjeta débito de la cuenta de ahorros

Gráfica 9



SEPTIEMBRE DE 2012

Tarifa mínima:	\$0
Tarifa máxima:	\$10.000
Tarifa promedio:	\$6.564
Entidades que prestan el servicio:	28
Entidades que no prestan el servicio:	12
Periodicidad:	Mensual.

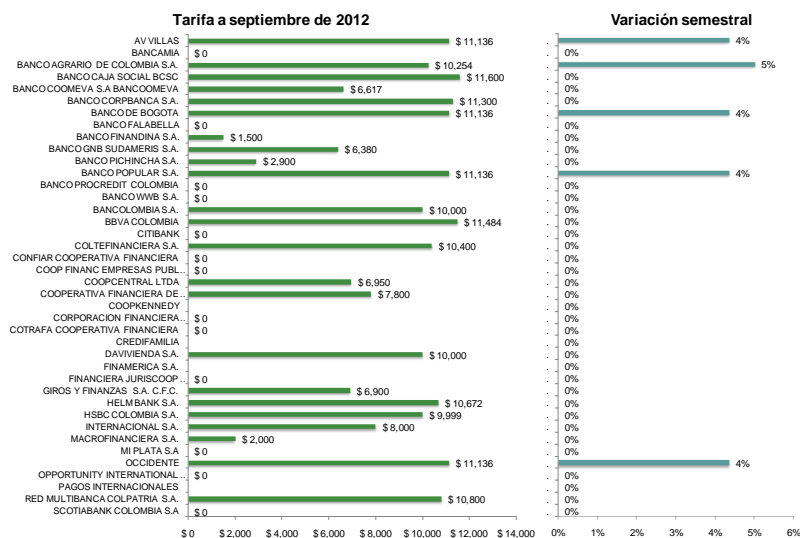
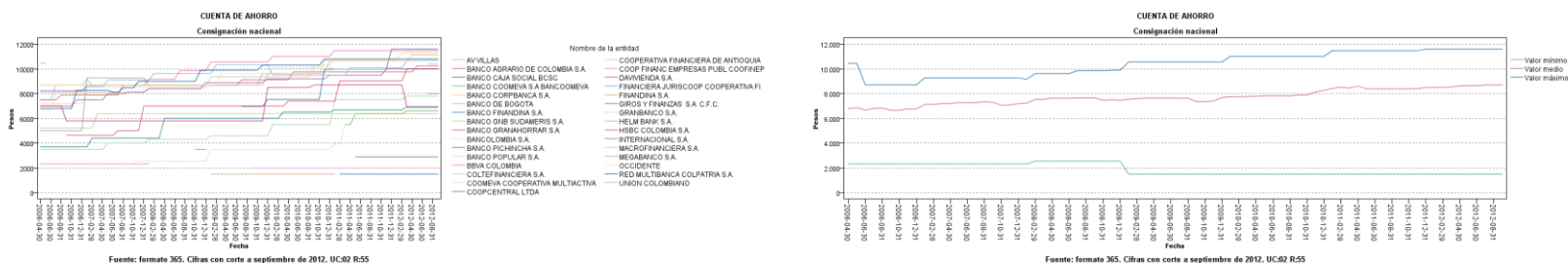
VARIACIÓN SEMESTRAL

El Banco Agrario incrementó la cuota de manejo por la tarjeta debito de \$7.854 a \$8.500, mientras que la cooperativa financiera Confiar la aumentó de \$4.700 a \$5.000.

Por su parte, Coltefinanciera y Coopcentral comenzaron a ofrecer este producto.

2.5.1.4 Costo por consignación nacional en oficina diferente a la de radicación de la cuenta

Gráfica 10



SEPTIEMBRE DE 2012

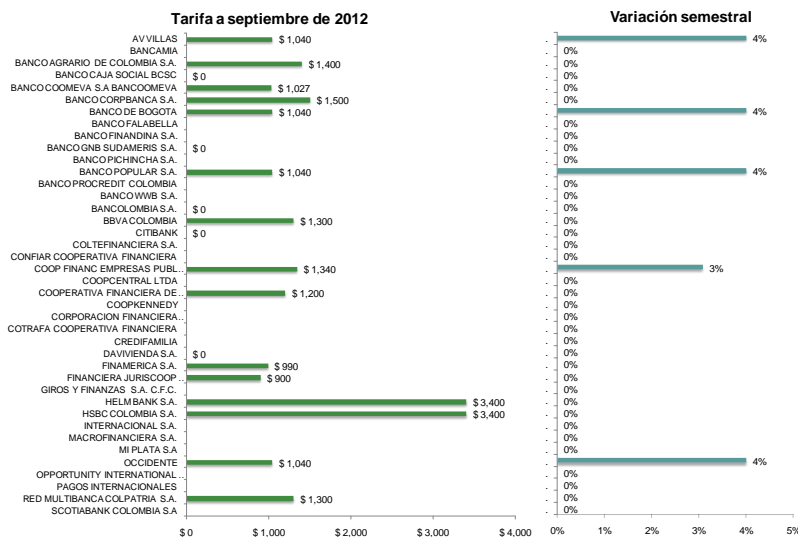
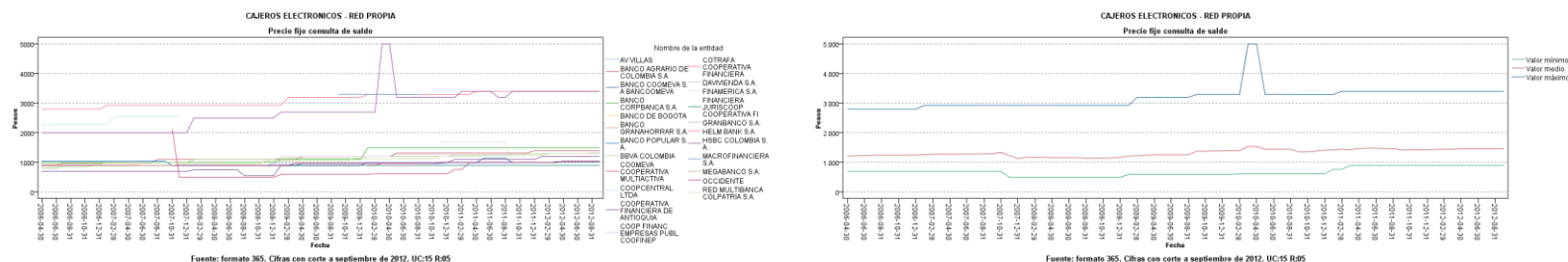
Tarifa mínima:	\$0
Tarifa máxima:	\$11.600
Tarifa promedio:	\$5.558
Entidades que prestan el servicio:	36
Entidades que no prestan el servicio:	4

VARIACIÓN SEMESTRAL

Las entidades del grupo aval (Banco de Bogotá, Banco Popular, Banco de Occidente, AV Villas) incrementaron la tarifa por este servicio hasta un valor de \$11.136. Por su parte, el Banco Agrario pasó de cobrar \$9.765 a \$10.254, mientras que Coltefinanciera comenzó a cobrar por este servicio \$10.400.

2.5.1.5 Costo fijo consulta de saldo en cajero de la entidad

Gráfica 11



SEPTIEMBRE DE 2012

Tarifa mínima: \$0

Tarifa máxima: \$3.400

Tarifa promedio: \$1.096

Entidades que prestan el servicio: 20

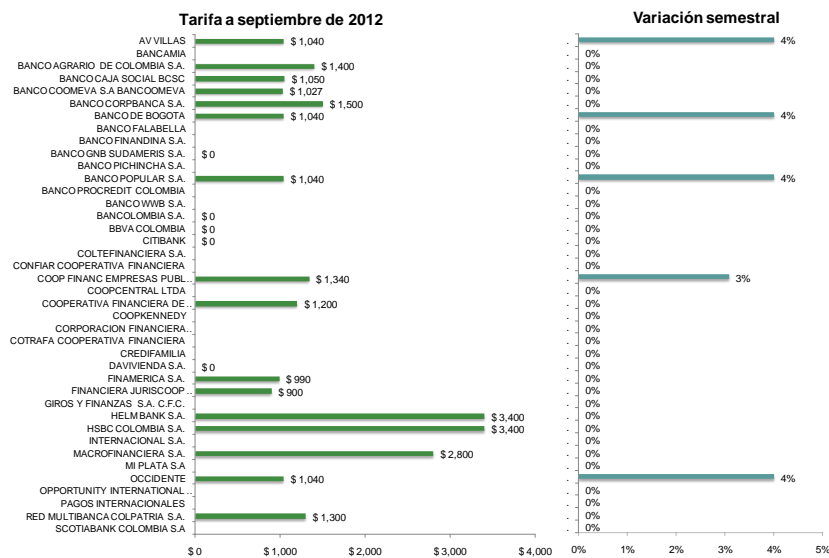
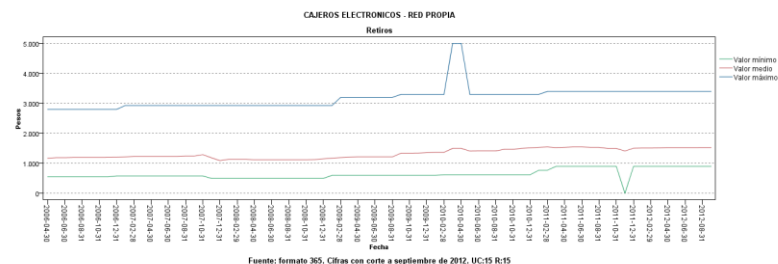
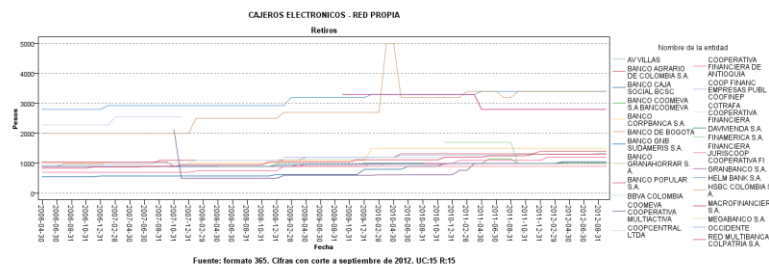
Entidades que no prestan el servicio: 20

VARIACIÓN SEMESTRAL

Las entidades del grupo aval (Banco de Bogotá, Banco Popular, Banco de Occidente, AV Villas) incrementaron la tarifa por este servicio hasta un valor de \$1.040, mientras que la tarifa de la cooperativa financiera Coofinep pasó de \$1.300 a \$1.340.

2.5.1.6 Costo por retiros en cajero de la entidad

Gráfica 12



SEPTIEMBRE DE 2012

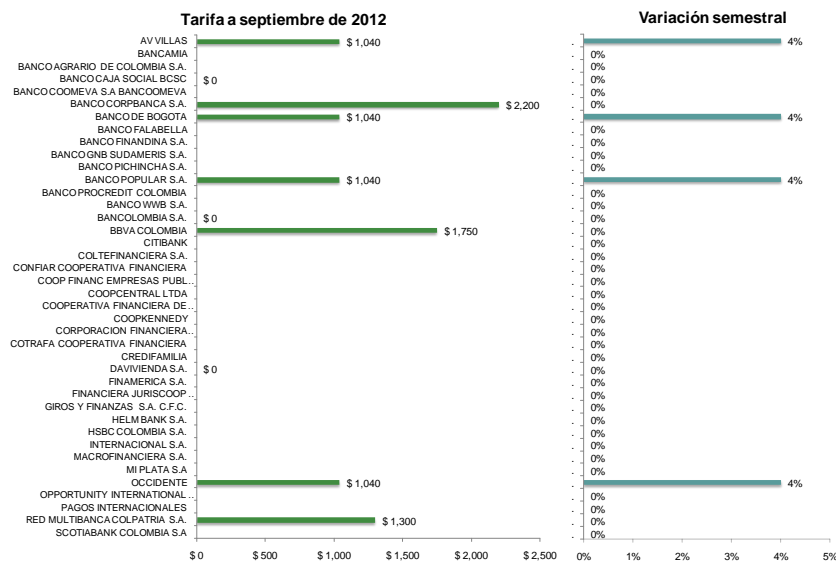
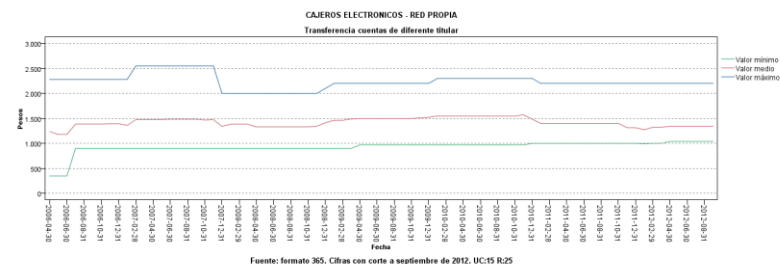
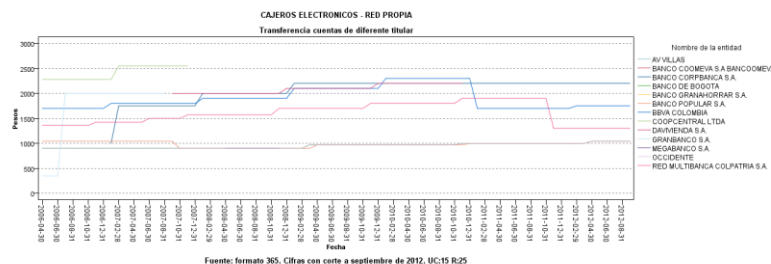
Tarifa mínima:	\$0
Tarifa máxima:	\$3.400
Tarifa promedio:	\$1.165
Entidades que prestan el servicio:	21
Entidades que no prestan el servicio:	19

VARIACIÓN SEMESTRAL

Cinco entidades aumentaron el valor del cobro sobre este servicio. En particular, las entidades del grupo aval (Banco de Bogotá, Banco Popular, Banco de Occidente, AV Villas) incrementaron la tarifa por este servicio de \$1.000 a \$1.040, al tiempo que el cobro de la cooperativa financiera Coofinep aumentó a \$1.340.

2.5.1.7 Costo por transferencia en cajero a diferente titular de la entidad

Gráfica 13



SEPTIEMBRE DE 2012

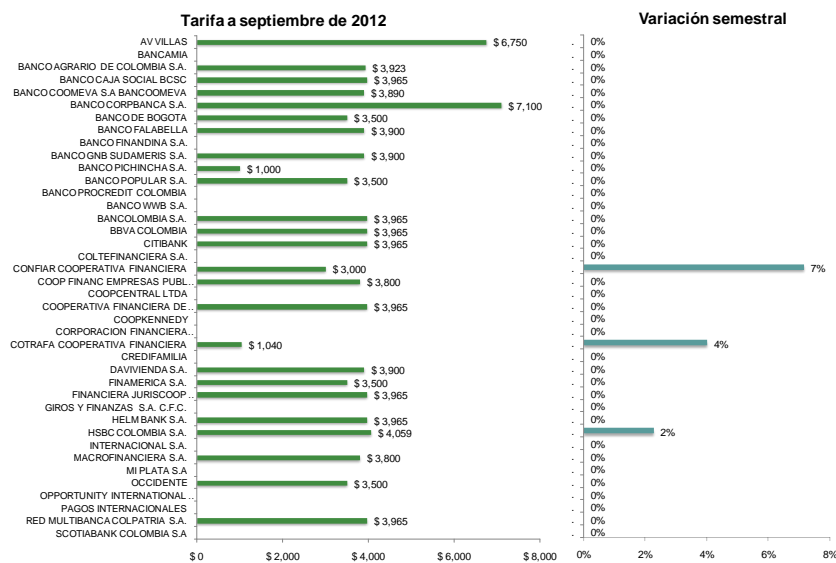
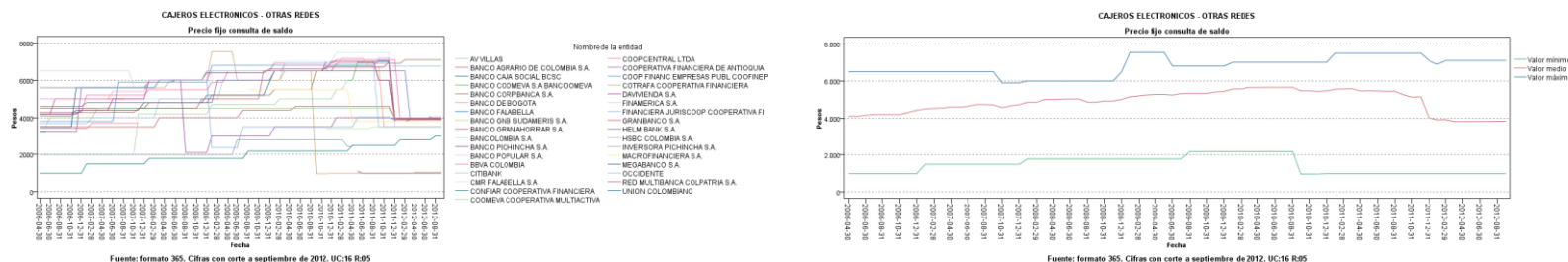
Tarifa mínima:	\$0
Tarifa máxima:	\$2.200
Tarifa promedio:	\$941
Entidades que prestan el servicio:	10
Entidades que no prestan el servicio:	30

VARIACIÓN SEMESTRAL

Las entidades del grupo aval (Banco de Bogotá, Banco Popular, Banco de Occidente, AV Villas) incrementaron la tarifa por este servicio hasta un valor de \$1.040.

2.5.1.8 Costo consulta de saldo en cajero de otra entidad

Gráfica 14



SEPTIEMBRE DE 2012

Tarifa mínima: \$1.000

Tarifa máxima: \$7.100

Tarifa promedio: \$3.831

Entidades que prestan el servicio: 25

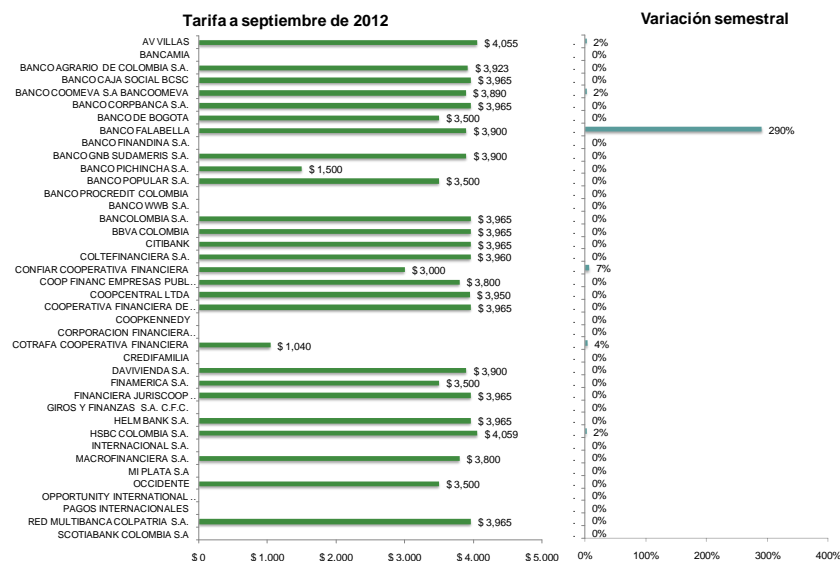
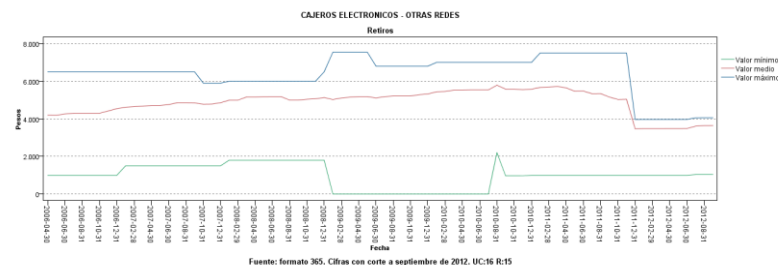
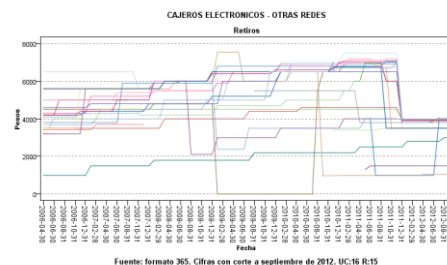
Entidades que no prestan el servicio: 15

VARIACIÓN SEMESTRAL

De las 25 entidades que prestan este servicio, 3 incrementaron su tarifa, específicamente el banco HSBC (en 2%), la cooperativa financiera Cotrafa (en 4%) y la cooperativa financiera Confiar (en 7%), al ubicar su valor en \$4.059, \$1.040 y \$3.000 respectivamente.

2.5.1.9 Costo por retiros de efectivo en cajero de otra entidad

Gráfica 15



SEPTIEMBRE DE 2012

Tarifa mínima: \$1.040

Tarifa máxima: \$4.059

Tarifa promedio: \$3.643

Entidades que prestan el servicio: 27

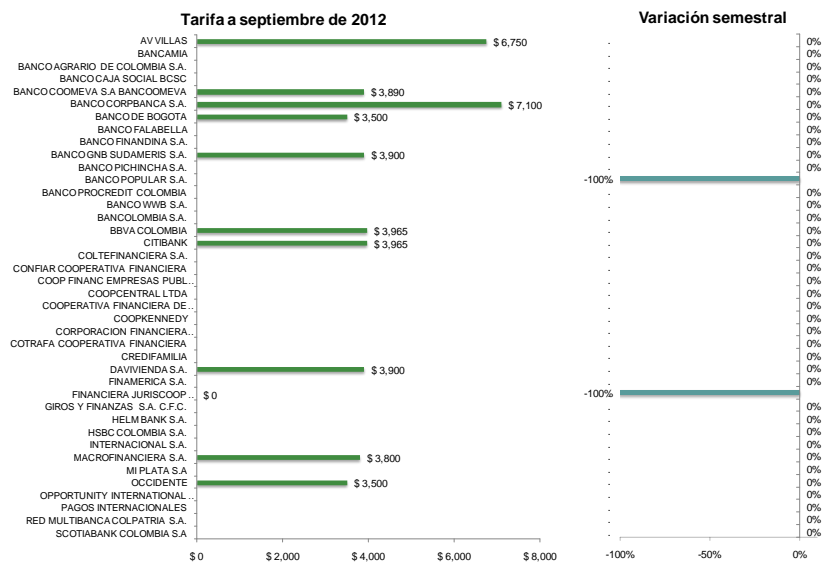
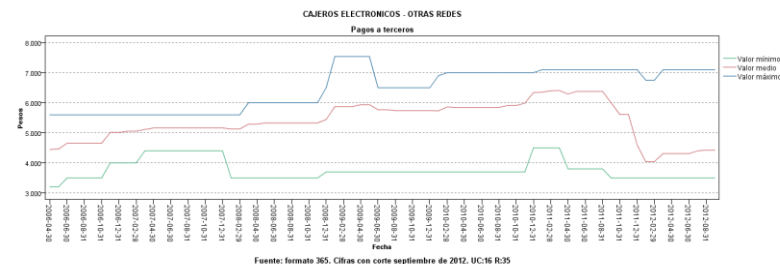
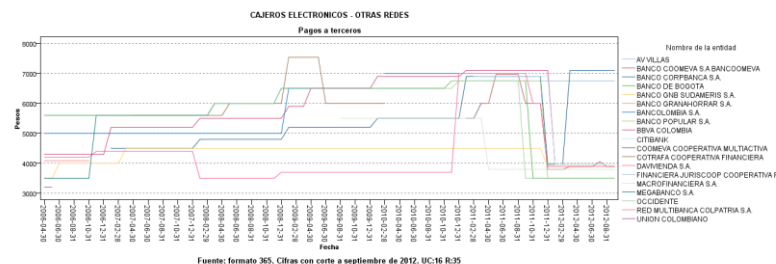
Entidades que no prestan el servicio: 13

VARIACIÓN SEMESTRAL

El Banco Falabella incrementó su tarifa de \$1.000 a \$3.900 en este servicio, al tiempo que otras 5 entidades también aumentaron el valor de su cobro: HSBC (2%), cooperativa financiera Cotrafa (4%), cooperativa financiera Confiar (7%), Bancoomeva (2%) y AV Villas (2%). Por su parte, Coopcentral y Coltefinanciera comenzaron a ofrecer este servicio.

2.5.1.10 Costo de pagos a terceros en cajero de otra entidad

Gráfica 16



SEPTIEMBRE DE 2012

Tarifa mínima:	\$0
Tarifa máxima:	\$7.100
Tarifa promedio:	\$4.025
Entidades que prestan el servicio:	11
Entidades que no prestan el servicio:	29

VARIACION SEMESTRAL

Durante el semestre el Banco Popular dejó de prestar este servicio, mientras que la cooperativa financiera Juriscoop eliminó el cobro por el mismo, pasando de \$3.965 a \$0.

2.5.1.11 Costo fijo por acceso a internet

SEPTIEMBRE DE 2012

Tarifa promedio: \$0

Entidades que prestan el servicio: 23

Entidades que no prestan el servicio: 17

VARIACIÓN SEMESTRAL

No hay un costo fijo por acceso a internet dado que este servicio se ofrece de forma gratuita.

2.5.1.12 Consulta de saldo por internet

SEPTIEMBRE DE 2012

Tarifa promedio: \$0

Entidades que prestan el servicio: 26

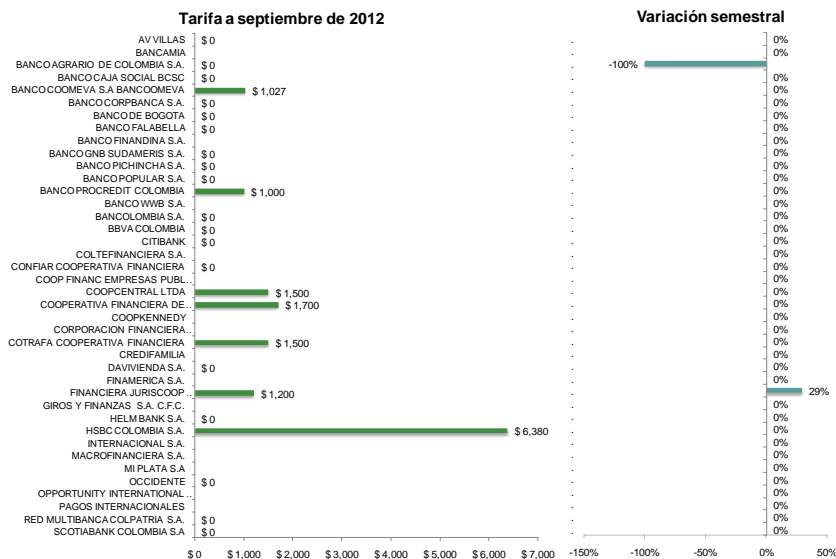
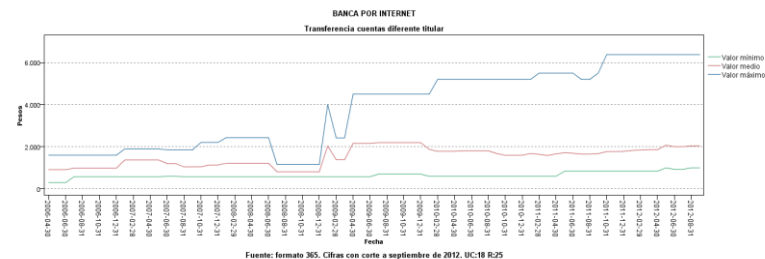
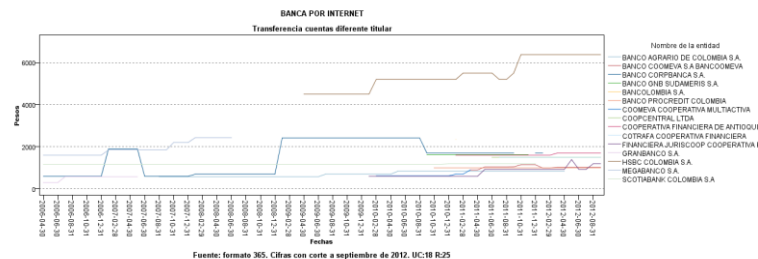
Entidades que no prestan el servicio: 14

VARIACIÓN SEMESTRAL

La consulta de saldo por internet es un servicio gratuito, factor que no presentó ninguna variación durante el último semestre.

2.5.1.13 Costo por transferencia por internet a cuentas de diferente titular de la entidad

Gráfica 17



SEPTIEMBRE DE 2012

Tarifa mínima: \$0

Tarifa máxima: \$6.380

Tarifa promedio: \$572

Entidades que prestan el servicio: 25

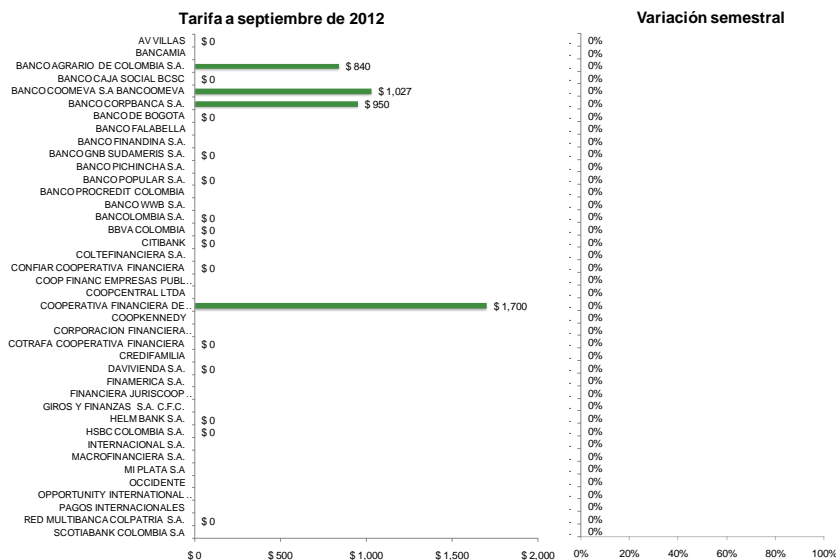
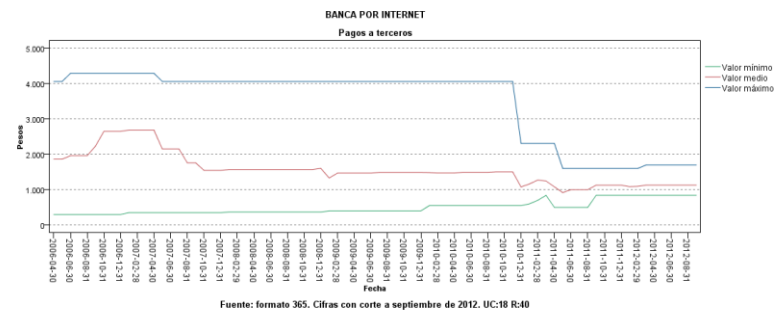
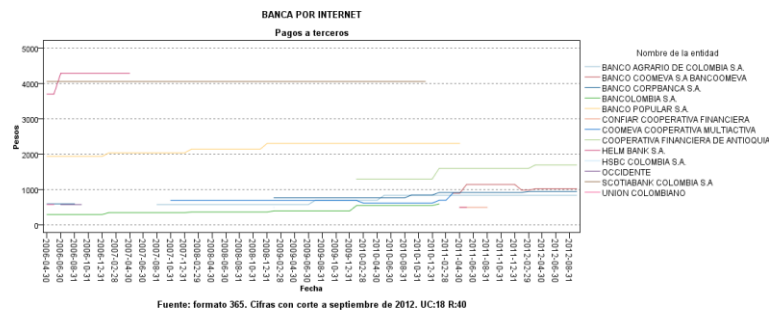
Entidades que no prestan el servicio: 15

VARIACIÓN SEMESTRAL

El Banco Agrario eliminó el cobro por este servicio, mientras que la cooperativa financiera Juriscoop incrementó su tarifa de \$928 a \$1.200.

2.5.1.14 Costo por pagos a terceros por internet

Gráfica 18



SEPTIEMBRE DE 2012

Tarifa mínima:	\$0
Tarifa máxima:	\$1.700
Tarifa promedio:	\$251
Entidades que prestan el servicio:	18
Entidades que no prestan el servicio:	22

VARIACIÓN SEMESTRAL

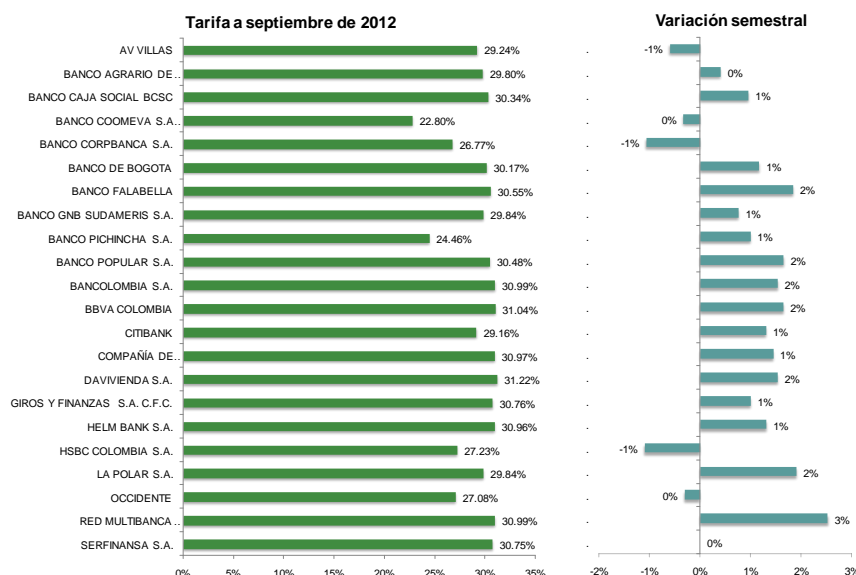
Este servicio no presentó ninguna variación en su tarifa durante el semestre.

2.5.2 Tarjetas de crédito

2.5.2.1 Tasa efectiva anual (Tarjeta de crédito)

Las tasas de interés que se presentan a continuación corresponden a un promedio ponderado de las cobradas en las transacciones de compras y avances realizadas durante la semana del 24 al 28 de septiembre de 2012, superiores a un mes de plazo. La tasa de usura para crédito de consumo y ordinario que aplicó a partir del 1 de julio y hasta el 30 de septiembre de 2012 fue de 31.29% E.A. La comparación de tasas de interés se realiza frente a la semana del 26 al 30 de marzo de 2012.

Gráfica 19



SEPTIEMBRE DE 2012

Tasa mínima: 22.80%

Tasa máxima: 31.22%

Tasa promedio: 29.34%

Entidades que prestan el servicio: 22

Entidades que no prestan el servicio: 0

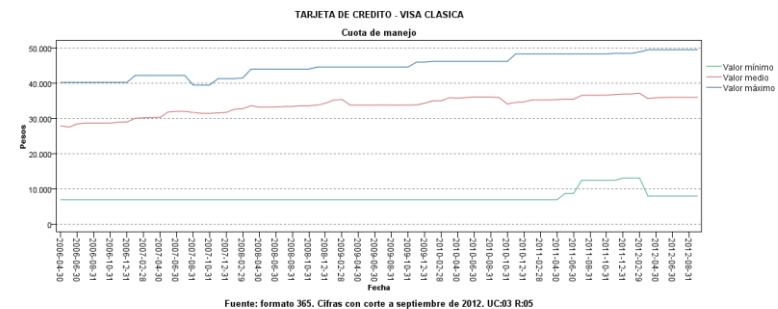
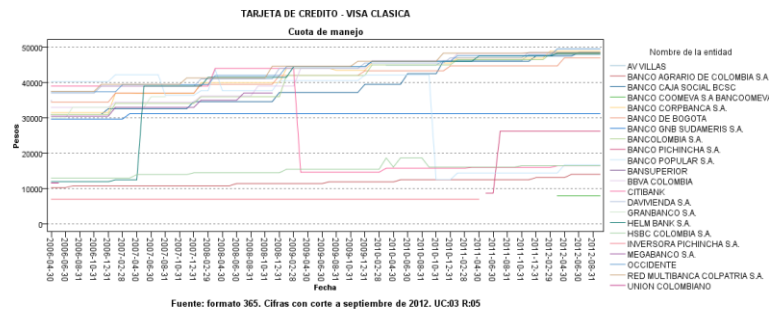
VARIACIÓN SEMESTRAL

4 entidades de las 22 que prestan el servicio redujeron su tasa de interés en tarjetas de crédito, destacando el caso de los bancos Corpbanca y HSBC.

Las demás entidades presentaron un incremento promedio en su tasa de 1.37%.

2.5.2.2 Cuota de manejo de la tarjeta de crédito VISA (Clásica)

Gráfica 20



SEPTIEMBRE DE 2012

Tarifa mínima: \$8.000

Tarifa máxima: \$49.510

Tarifa promedio: \$36.034

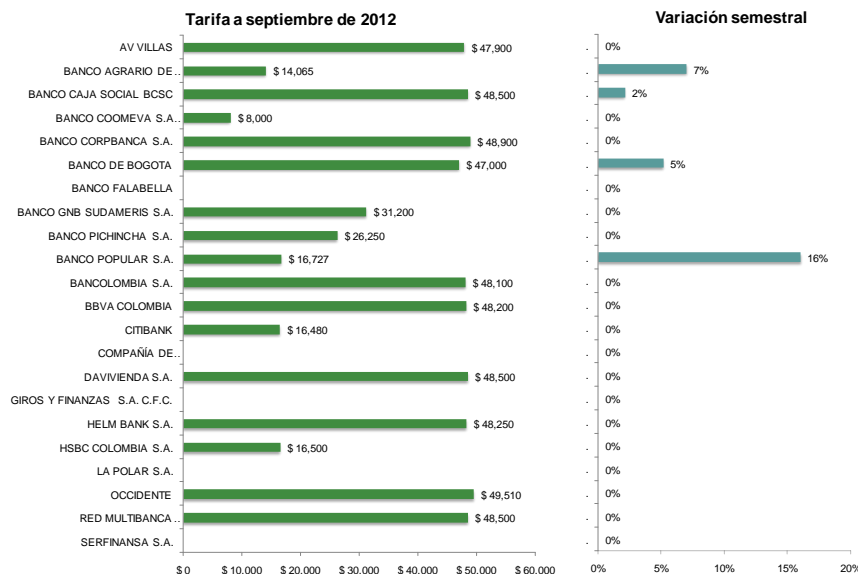
Entidades que prestan el servicio: 17

Entidades que no prestan el servicio: 5

Periodicidad: Trimestral. Sólo establecen una forma de cobro mensual Banagrario, Bancoomeva, Citibank y HSBC.

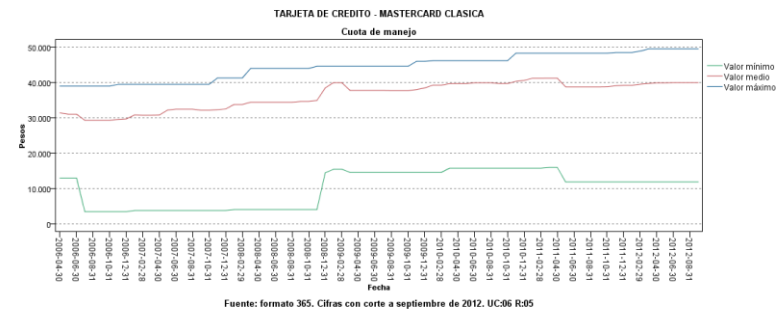
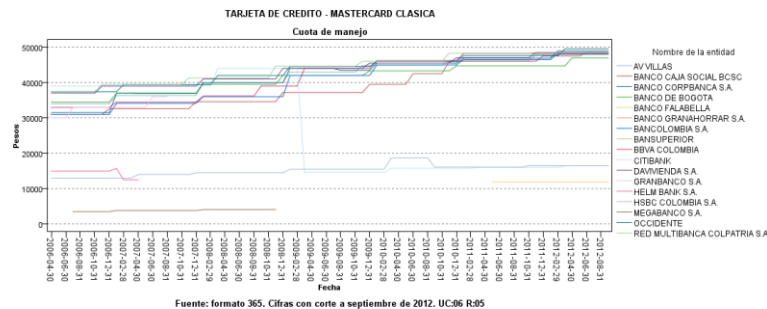
VARIACIÓN SEMESTRAL

El Banco Popular aumentó su tarifa de \$14.420 a \$16.727, al tiempo que el Banco Agrario, el Banco Caja Social (BCSC) y el Banco de Bogotá incrementaron su cobro en 7%, 2% y 5%, respectivamente.



2.5.2.3 Cuota de manejo de la tarjeta de crédito MASTERCARD (Clásica)

Gráfica 21



SEPTIEMBRE DE 2012

Tarifa mínima: \$11.900

Tarifa máxima: \$49.510

Tarifa promedio: \$39.999

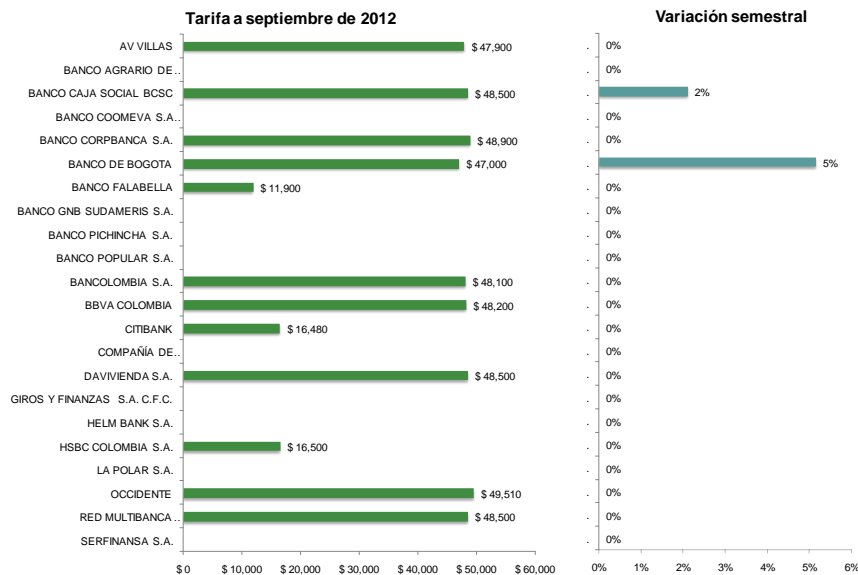
Entidades que prestan el servicio: 12

Entidades que no prestan el servicio: 10

Periodicidad: Trimestral. Sólo establecen una forma de cobro mensual el banco Falabella, Citibank y HSBC.

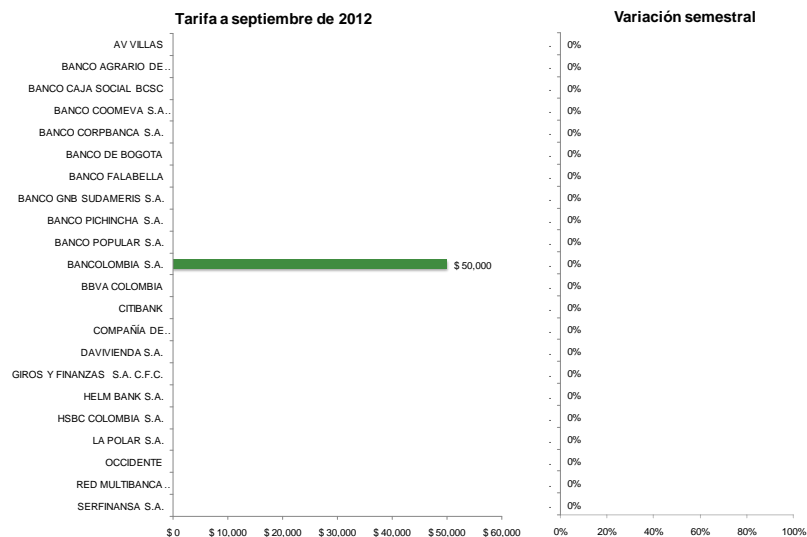
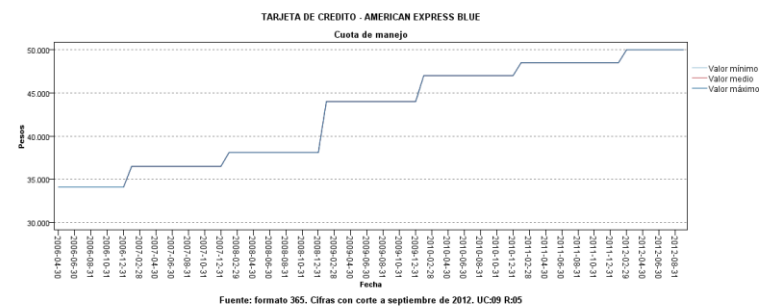
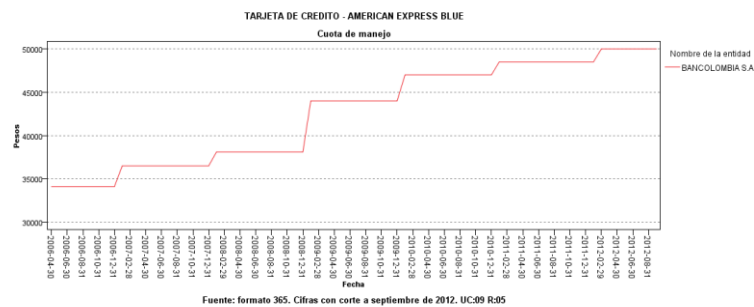
VARIACIÓN SEMESTRAL

Dos entidades incrementaron su cobro por este servicio, específicamente el Banco de Bogotá cuya tarifa aumentó de \$44.700 a \$47.000 y el BCSC cuyo cobro se incremento en \$1.000 al ubicarse en \$48.500.



2.5.2.4 Cuota de manejo de la tarjeta de crédito AMERICAN EXPRESS

Gráfica 22



SEPTIEMBRE DE 2012

Tarifa única: \$50.000

Entidades que prestan el servicio: 1

Entidades que no prestan el servicio: 21

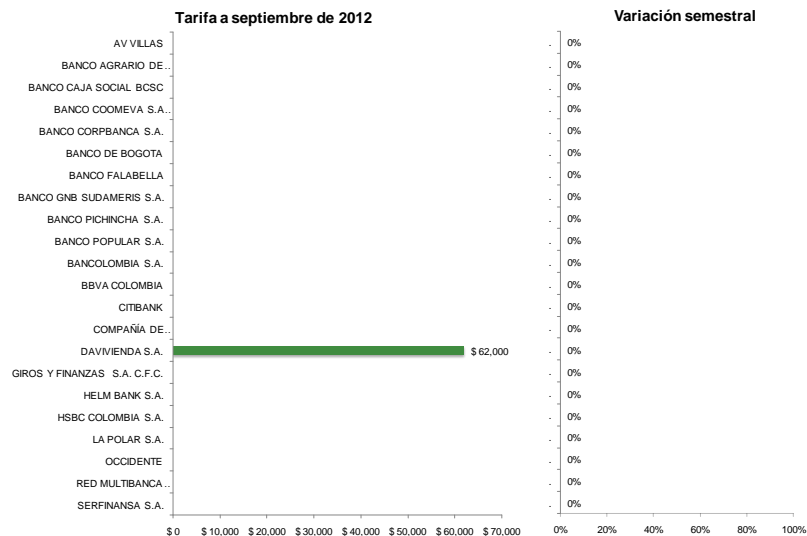
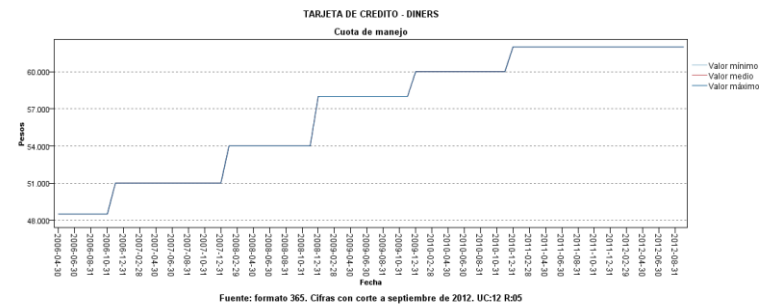
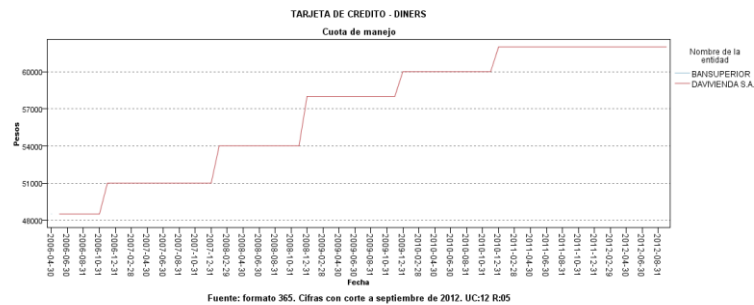
Periodicidad: Trimestral.

VARIACIÓN SEMESTRAL

No se presentó ninguna variación en el cobro.

2.5.2.5 Cuota de manejo de la tarjeta de crédito DINERS

Gráfica 23



SEPTIEMBRE DE 2012

Tarifa única: \$62.000

Entidades que prestan el servicio: 1

Entidades que no prestan el servicio: 21

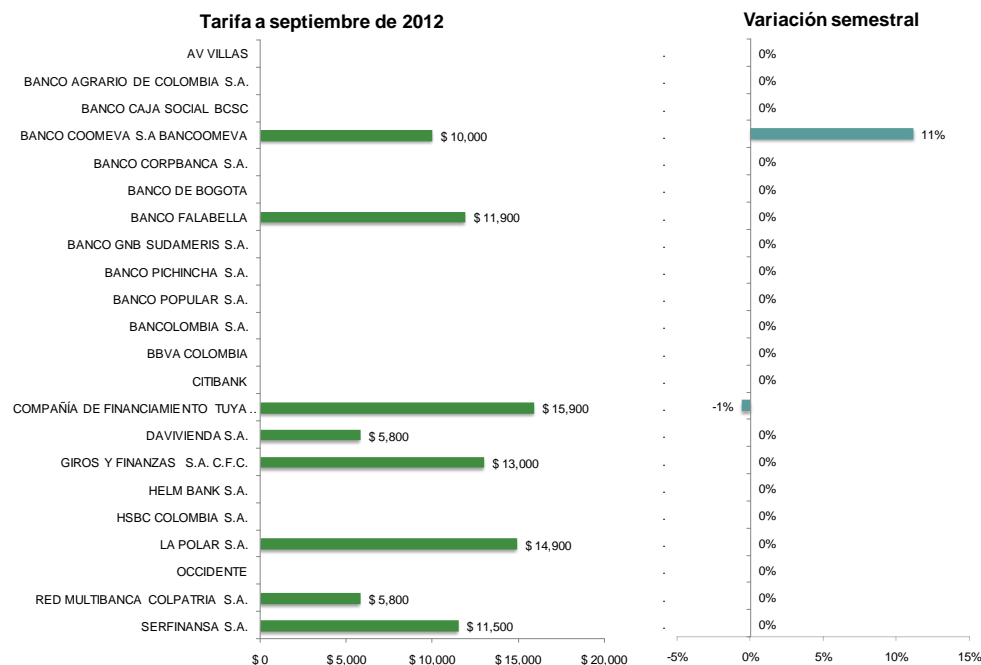
Periodicidad: Trimestral.

VARIACIÓN SEMESTRAL

No se presentó ninguna variación en el cobro.

2.5.2.6 Cuota de manejo de las tarjetas de crédito PROPIAS

Gráfica 24



SEPTIEMBRE DE 2012

Tarifa mínima:	\$5.800
Tarifa máxima:	\$15.900
Tarifa promedio:	\$11.100
Entidades que prestan el servicio:	8
Entidades que no prestan el servicio:	14
Periodicidad:	Mensual.

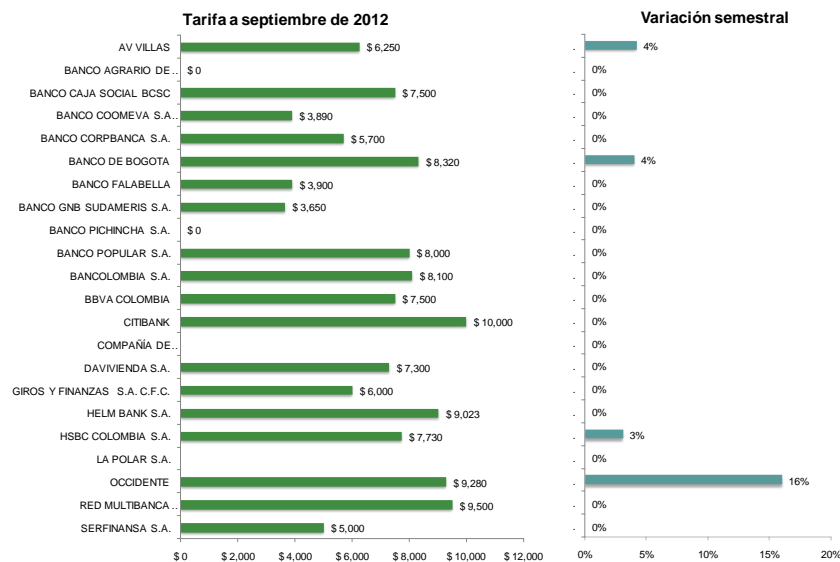
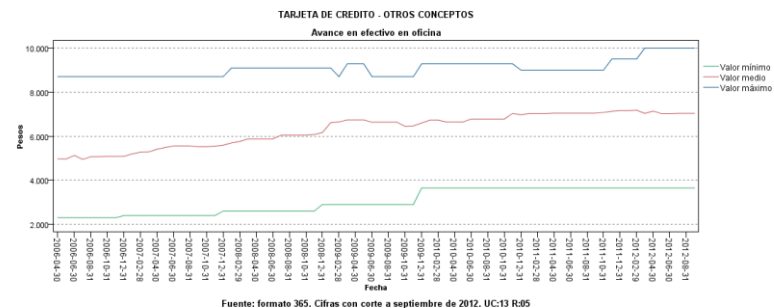
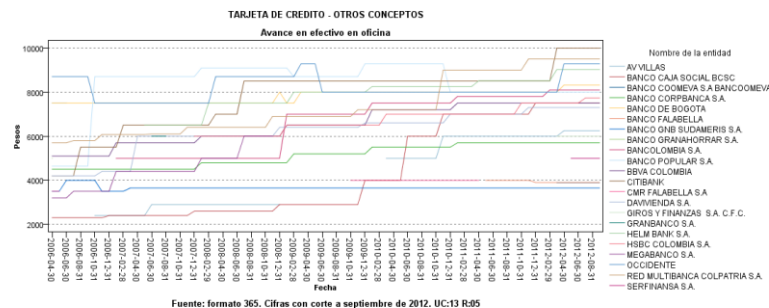
VARIACIÓN SEMESTRAL

En la tarjeta Coomeva se incrementó la tarifa por cuota de manejo de \$9.000 a \$10.000, al tiempo que la compañía de financiamiento Tuya con la tarjeta Éxito redujo su cuota de manejo de \$16.000 a \$15.900.

Las tarjetas propias corresponden a: Banco Colpatría con la tarjeta Fácil Codensa, Banco Falabella con la tarjeta CMR Falabella, Bancoomeva con la tarjeta Coomeva, Davivienda con la tarjeta Spring Step, Giros y Finanzas con la tarjeta La 14, La Polar con la tarjeta La Polar, la compañía de financiamiento Tuya con la tarjeta Éxito y finalmente la compañía de financiamiento Serfinansa con la tarjeta Olímpica.

2.5.2.7 Costo por avance en efectivo en oficina

Gráfica 25



SEPTIEMBRE DE 2012

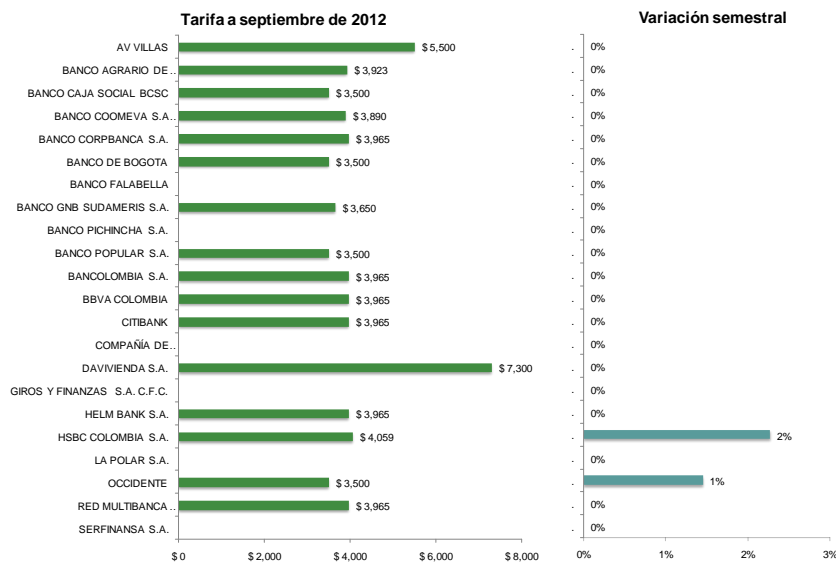
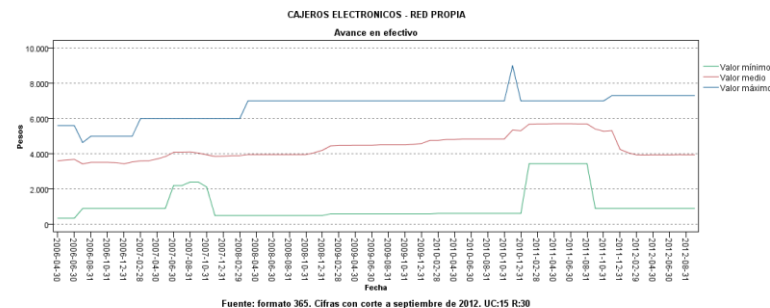
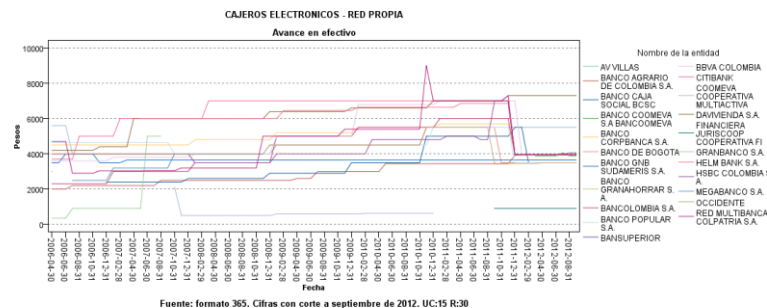
Tarifa mínima:	\$0
Tarifa máxima:	\$10.000
Tarifa promedio:	\$6.332
Entidades que prestan el servicio:	20
Entidades que no prestan el servicio:	2

VARIACIÓN SEMESTRAL

Cuatro entidades incrementaron el valor de su tarifa. El mayor aumento lo registró El banco de Occidente al pasar de \$8.000 a \$9.280. A su vez, también incrementaron su cobro el banco AV Villas (en 4%), el Banco de Bogotá (4%) y el banco HSBC Colombia (3%).

2.5.2.8 Costo por avance en efectivo cajeros propios

Gráfica 26



SEPTIEMBRE DE 2012

Tarifa mínima: \$3.500

Tarifa máxima: \$7.300

Tarifa promedio: \$4.132

Entidades que prestan el servicio: 16

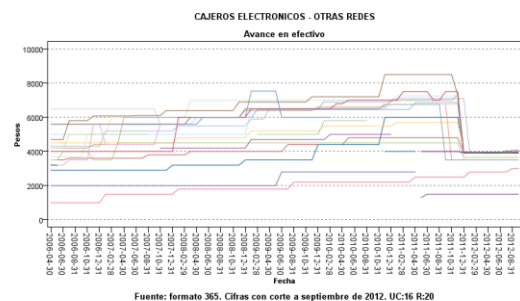
Entidades que no prestan el servicio: 6

VARIACIÓN SEMESTRAL

El Banco de Occidente incrementó su tarifa de \$3.450 a \$3.500, mientras que el banco HSBC pasó de \$3.969 a \$4.059.

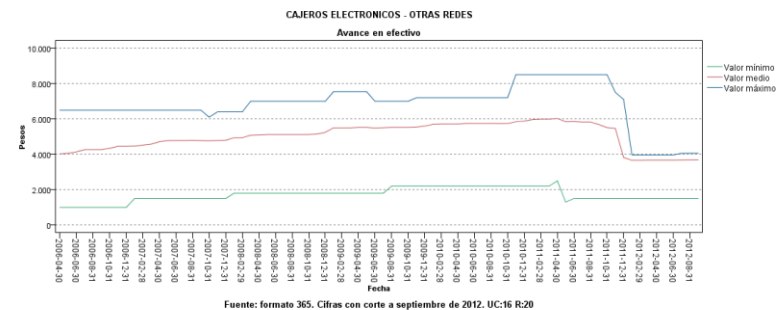
2.5.2.9 Costo por avance en efectivo cajero otra entidad

Gráfica 27

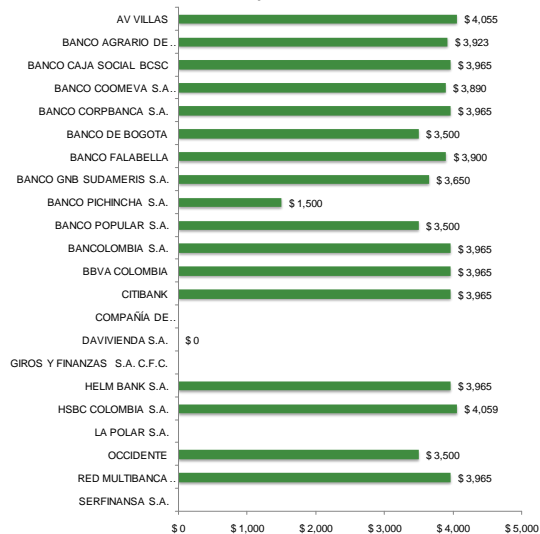


Nombre de la entidad

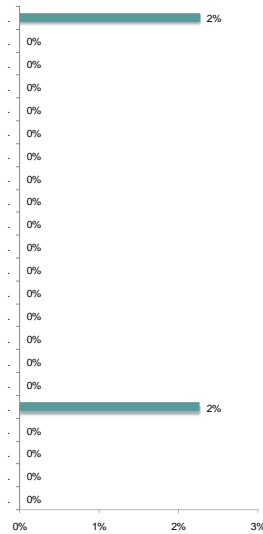
- AV VILLAS
- BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A.
- BANCO CAJA SOCIAL BCSC
- BANCO COOMEVA S.A.
- BANCO CORPBANCA S.A.
- BANCO DE BOGOTA
- BANCO FALABELLA
- BANCO GNB SUDAMERIS S.A.
- BANCO GRANACORRER S.A.
- BANCO PICHINCHA S.A.
- BANCO POPULAR S.A.
- BBVA COLOMBIA
- CITIBANK
- CMR FALABELLA S.A.
- COMPANIA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.
- COMFAR COOPERATIVA FINANCIERA
- COOMEVA COOPERATIVA MULTIACTIVA
- COTRAFA COOPERATIVA FINANCIERA
- DAVIVIENDA S.A.
- FINANCIERA JURISCOOP COOPERATIVA F
- GRANBANCO S.A.
- HELM BANK S.A.
- HSBC COLOMBIA S.A.
- INVERSORA PICHINCHA S.A.
- MEDIANCO S.A.
- OCCIDENTE
- RED MULTIBANCA COLPATRIA S.A.
- UNION COLOMBIANO



Tarifa a septiembre de 2012



Variación semestral



SEPTIEMBRE DE 2012

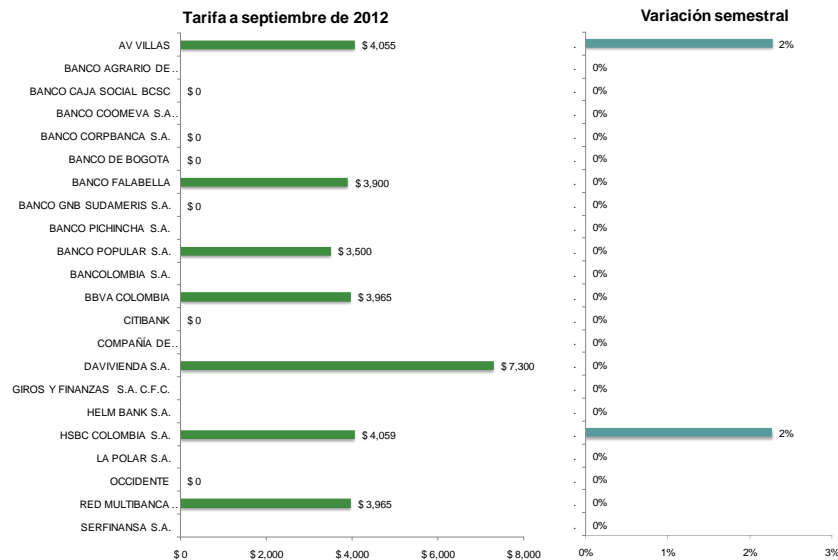
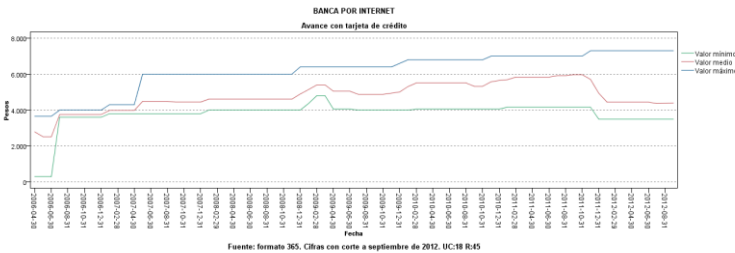
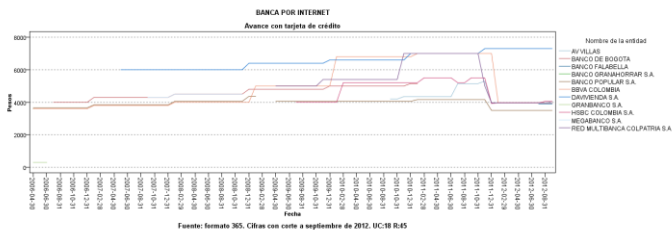
Tarifa mínima:	\$0
Tarifa máxima:	\$4.059
Tarifa promedio:	\$3.513
Entidades que prestan el servicio:	18
Entidades que no prestan el servicio:	4

VARIACIÓN SEMESTRAL

Los bancos AV Villas y HSBC Colombia aumentaron su cobro en un 2%, al ubicarlo en \$4.055 y \$4.059, respectivamente.

2.5.2.10 Costo por avance con tarjeta de crédito por internet

Gráfica 28



SEPTIEMBRE DE 2012

Tarifa mínima:	\$0
Tarifa máxima:	\$7.300
Tarifa promedio:	\$2.365
Entidades que prestan el servicio:	13
Entidades que no prestan el servicio:	9

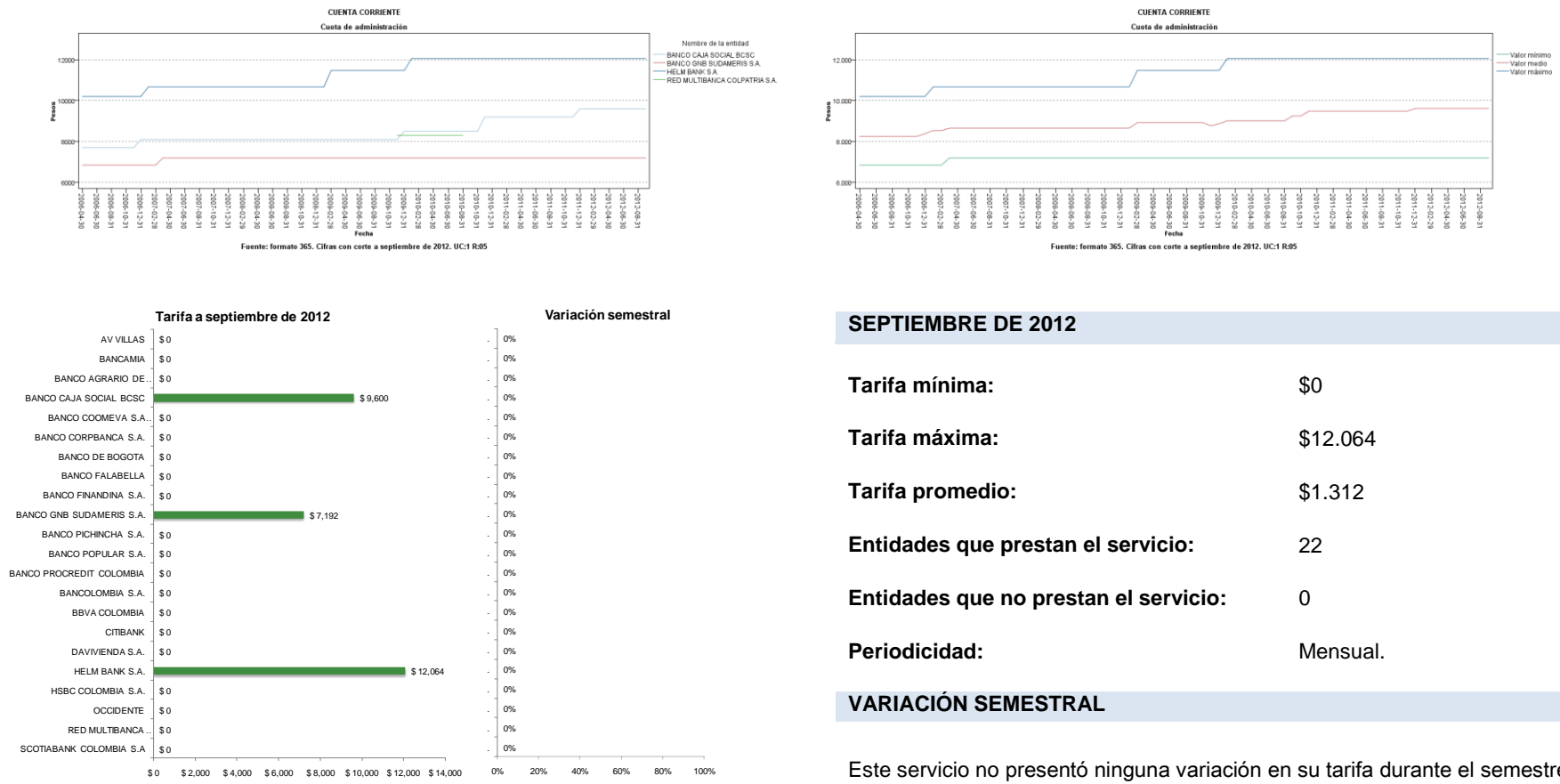
VARIACIÓN SEMESTRAL

Tres entidades incrementaron su tarifa, a saber: AV Villas de \$3.965 a \$4.055, HSBC Colombia de \$3.969 a \$4.059, mientras que el banco Falabella pasó de cobrar \$0 a \$3.900 por este servicio.

2.5.3 Cuenta corriente

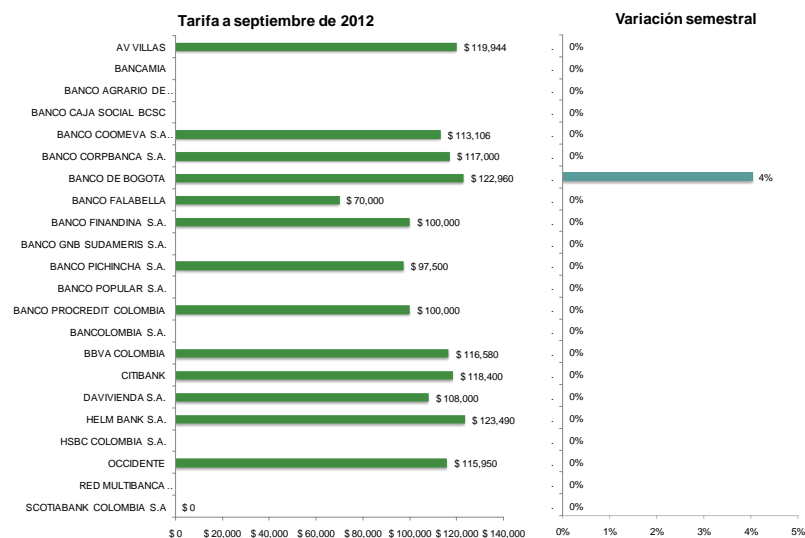
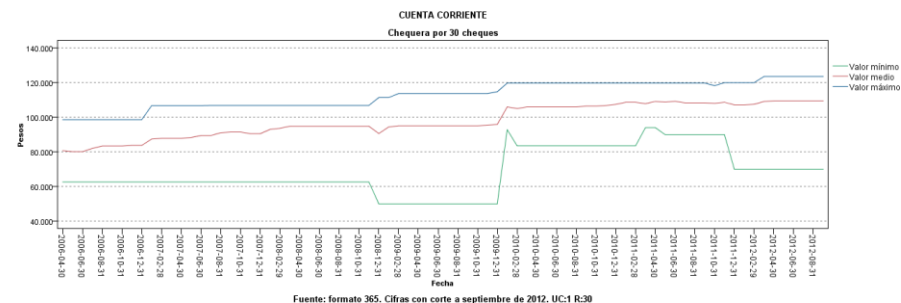
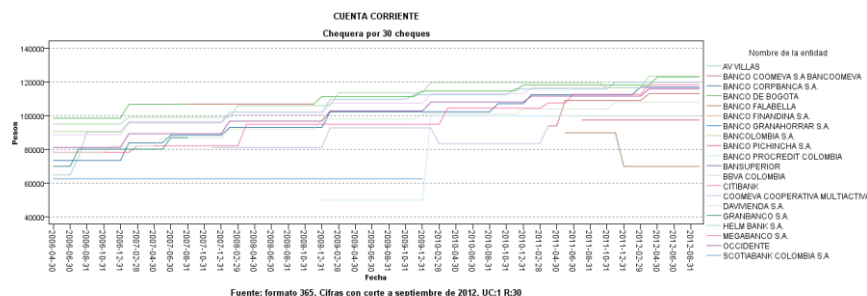
2.5.3.1 Cuota de manejo por la cuenta corriente

Gráfica 29



2.5.3.2 Costo de la chequera por 30 cheques

Gráfica 30



SEPTIEMBRE DE 2012

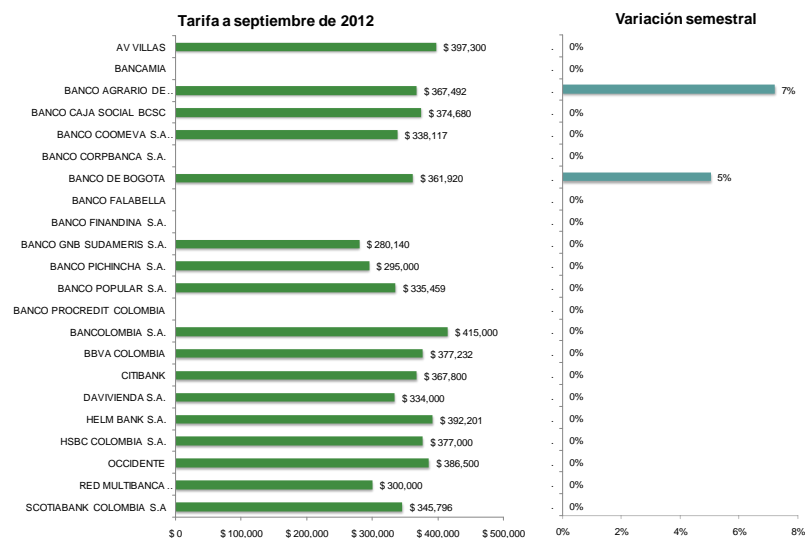
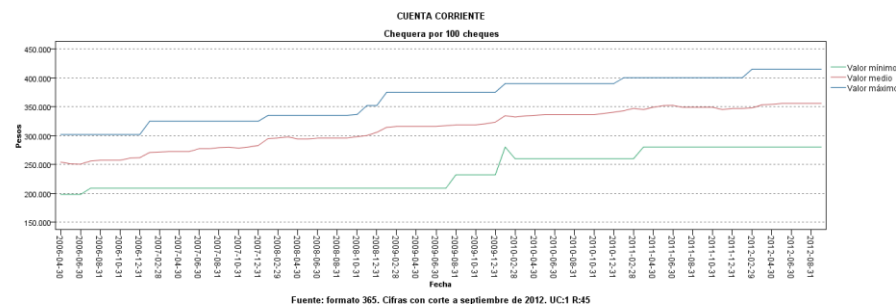
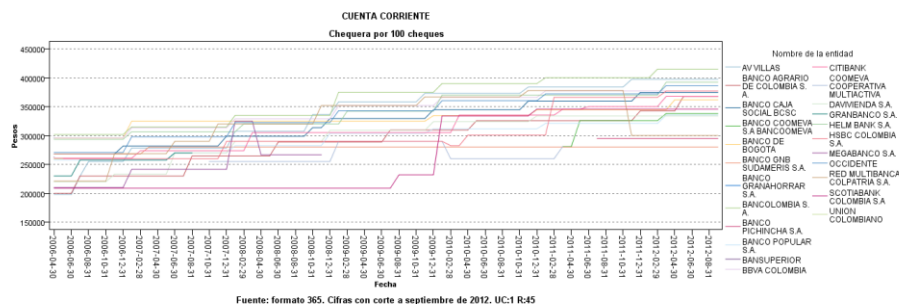
Tarifa mínima:	\$0
Tarifa máxima:	\$123.490
Tarifa promedio:	\$101.638
Entidades que prestan el servicio:	14
Entidades que no prestan el servicio:	8

VARIACIÓN SEMESTRAL

El Banco de Bogotá incrementó el costo de la chequera por 30 cheques en \$4.756 al ubicar su valor en \$122.960.

2.5.3.3 Costo de la chequera por 100 cheques

Gráfica 31



SEPTIEMBRE DE 2012

Tarifa mínima: \$280.140

Tarifa máxima: \$415.000

Tarifa promedio: \$355.626

Entidades que prestan el servicio: 17

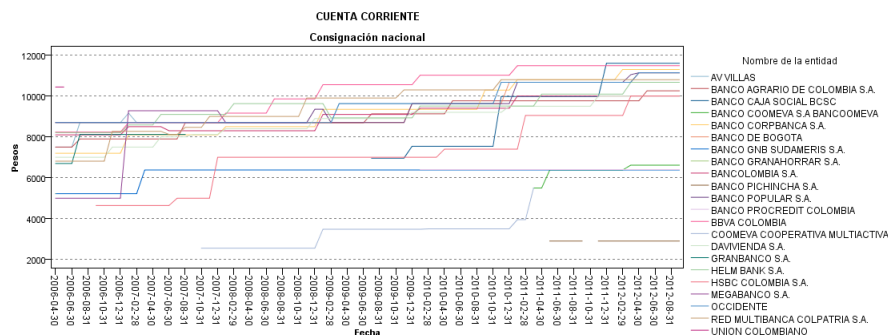
Entidades que no prestan el servicio: 5

VARIACIÓN SEMESTRAL

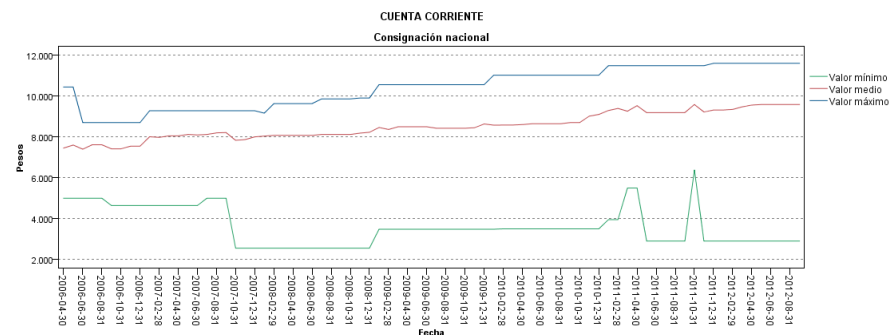
Dos entidades incrementaron el valor de la chequera por 100 cheques, el Banco Agrario en 7% y el Banco de Bogotá en 5% al establecer su costo en \$367.492 y \$361.920, respectivamente.

2.5.3.4 Costo por consignación nacional en oficina diferente a la de radicación de la cuenta

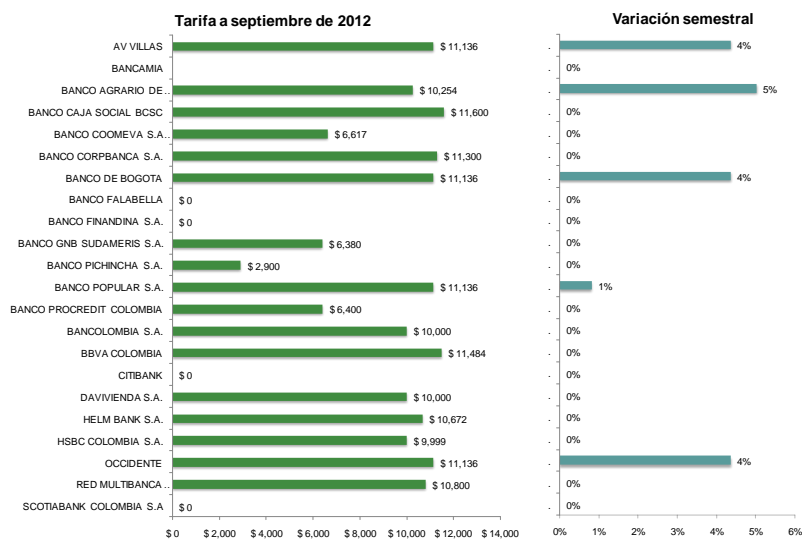
Gráfica 32



Fuente: formato 365. Cifras con corte a septiembre de 2012. UC:1 R:95



Fuente: formato 365. Cifras con corte a septiembre de 2012. UC:1 R:95



SEPTIEMBRE DE 2012

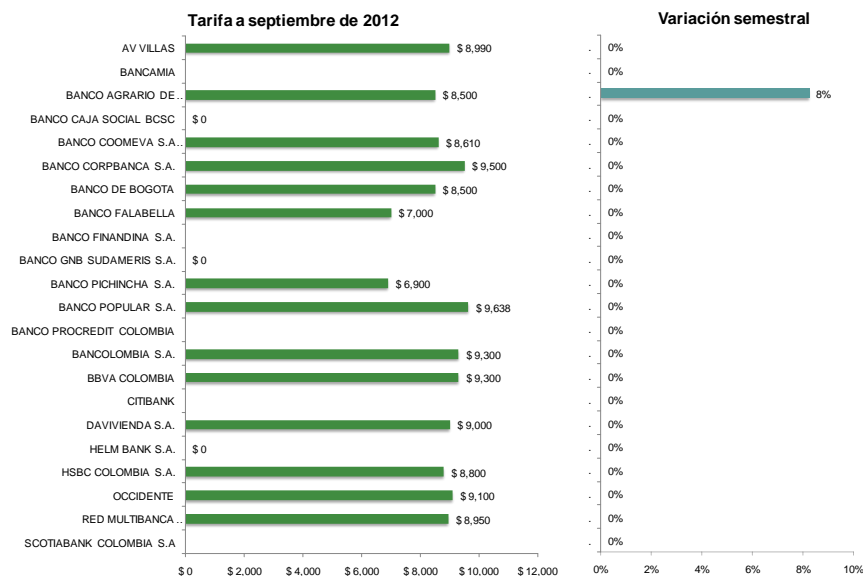
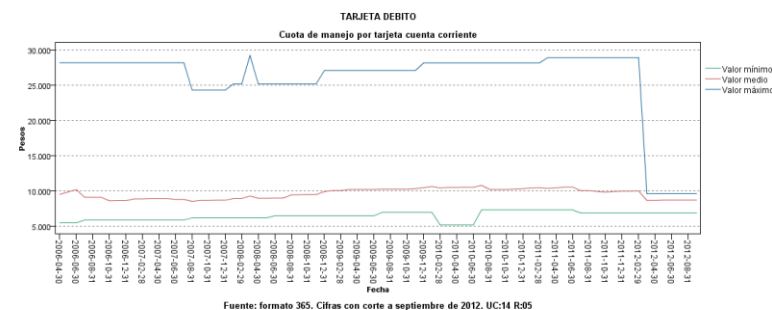
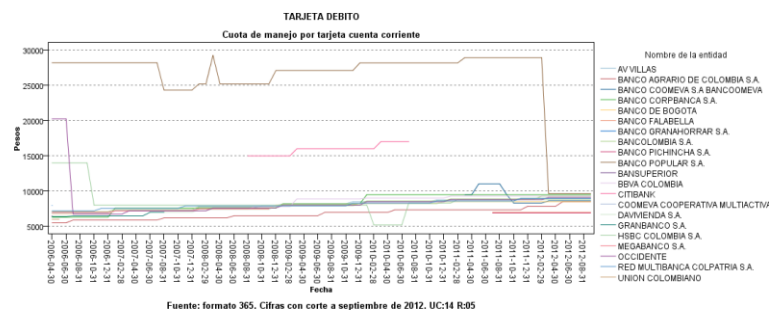
Tarifa mínima:	\$0
Tarifa máxima:	\$11.600
Tarifa promedio:	\$7.760
Entidades que prestan el servicio:	21
Entidades que no prestan el servicio:	1

VARIACIÓN SEMESTRAL

5 entidades realizaron un incremento en su tarifa, donde el mayor aumento fue registrado por el Banco Agrario, al pasar su cobro de \$9.765 a \$10.254.

2.5.3.5 Cuota de manejo por la tarjeta débito de la cuenta corriente

Gráfica 33



SEPTIEMBRE DE 2012

Tarifa mínima: \$0

Tarifa máxima: \$9.638

Tarifa promedio: \$7.182

Entidades que prestan el servicio: 17

Entidades que no prestan el servicio: 5

VARIACIÓN SEMESTRAL

Durante el semestre, el Banco Agrario incrementó el valor de su tarifa de \$7.854 a \$8.500.

2.6 ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR FINANCIERO (IPCF)

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 particular, este indicador está orientado a reflejar los cambios en los precios cobrados a personas naturales, lo que permite realizar un mejor análisis debido a que algunas empresas cuentan con tarifas preferenciales.

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, considerados como masivos. De esta forma, la información de los servicios asociados incluye aquellos servicios fijos (como es la cuota de manejo mensual de la cuenta de ahorros, las tarjetas débito y tarjetas de crédito), como aquellos 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 trimestrales en periódicos de amplia circulación nacional y mensuales en la página web de la SFC, de tal manera que el índice refleje los cambios de precios en los servicios a los cuales se les hace seguimiento periódico a través del Informe de Evolución de las Tarifas de los Servicios Financieros.

Para la elaboración del índice se usó la metodología de índice superlativo de Fischer⁸, que se calcula como la media geométrica de los índices de Laspeyres y de Paasche, incluyendo 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. 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.

⁸ Se usa esta metodología debido a que el índice de Fischer posee condiciones deseables desde un enfoque axiomático y de canasta.

La metodología de cálculo del IPCF puede ser consultada en el Tercer Informe de Evolución de las Tarifas de los Servicios Financieros publicado con corte a junio de 2012. Vale la pena mencionar que la información utilizada para el cálculo del IPCF continúa siendo la misma utilizada en los informes anteriores, la cual hace referencia a precios, frecuencia de uso y número de servicios y productos, y proviene de los siguientes formatos:

Tabla 7

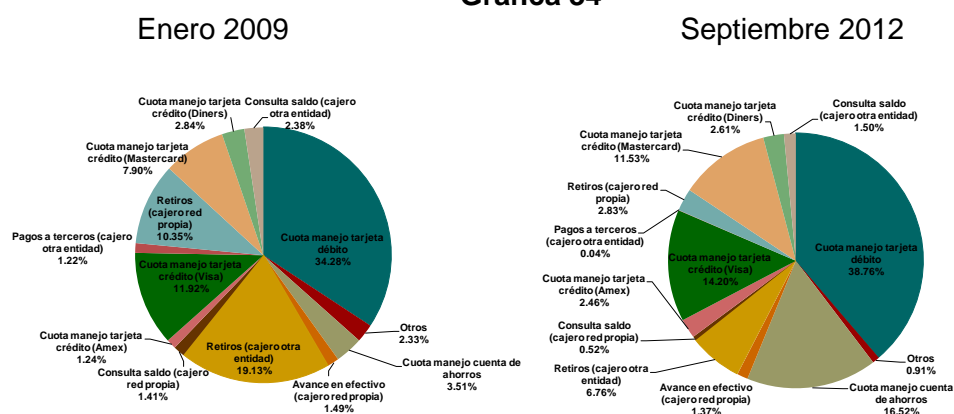
Formato	Descripción
365	Tarifas de los servicios financieros.
444	Transacciones efectuadas a través de canales de distribución.
466	Tarjetas de crédito y débito.
459	Concentración de captaciones.
341	Operaciones activas de crédito.

2.6.1 Evolución del IPCF

El IPCF de establecimientos de crédito incluye información de los establecimientos de crédito que prestan los servicios incluidos en la canasta a personas naturales, durante el periodo de análisis.

Para el cálculo del IPCF se utilizó la canasta de enero de 2009 como año base. Cabe resaltar que la canasta no hace referencia al gasto de un consumidor financiero, sino que representa la proporción del gasto de cada uno de los servicios dentro del total de los gastos realizados en todos los servicios (incluidos en la canasta) por los consumidores que hacen uso de los productos financieros masivos. A continuación se presentan las canastas utilizadas para el cálculo del IPCF de establecimientos de crédito (IPCF EC), correspondientes al mes base (enero de 2009), y al último periodo bajo análisis (septiembre 2012):

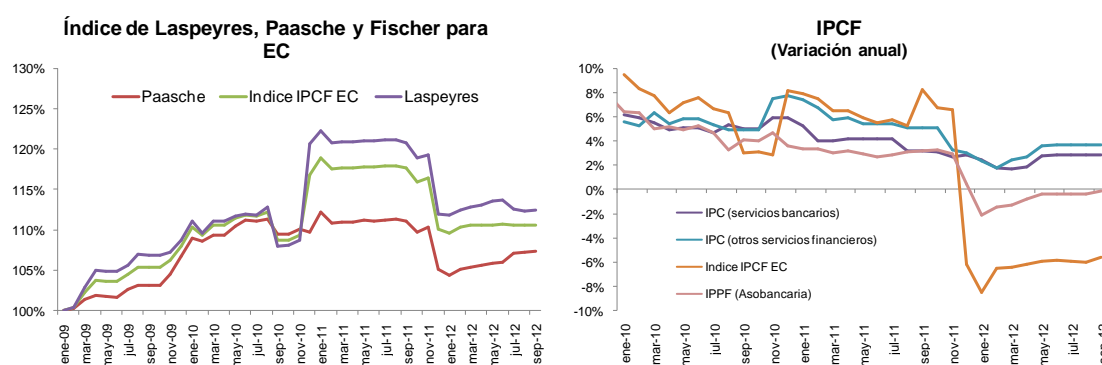
Gráfica 34



De esta forma, a septiembre de 2012 se encuentra que el 66.92% de los gastos corresponden a las cuentas de ahorro y el 33.08% corresponde a tarjetas de crédito. En particular, se destacan los gastos relacionados con el manejo de la tarjeta débito (38.76%) y la cuota de administración de la cuenta de ahorros (16.52%). Por su parte, el principal gasto que realizan los consumidores en el producto de tarjetas de crédito se basa en la cuota de manejo de las tarjetas de crédito (sumando todas las franquicias) que comprende el 30.80% del gasto total.

En el caso de las cuentas de ahorro se observó una disminución en el gasto por retiros (tanto de red propia como de otra entidad), el cual pasó de 29.48% a 9.60%, lo cual es explicado por una disminución en los precios y en el número de transacciones efectuadas en este servicio. En contraste, la cuota de manejo de la cuenta de ahorros ha aumentado su participación en el gasto, al pasar de 3.51% en enero de 2009 a 16.52% en septiembre de 2012, lo anterior debido a que algunos establecimientos de crédito empezaron a cobrar por este servicio.

Gráfica 35



Si se analiza el comportamiento del IPCF a través de sus componentes, se observa que el índice de Laspeyres es superior al índice de Fischer y de Paasche. En particular, el comportamiento del índice de Laspeyres es consistente con su debilidad metodológica, ya que presenta sesgos al alza en comparación con otros índices. Vale la pena mencionar que el índice de Fisher se fundamentó desde la teoría económica como un promedio simétrico de los índices de Laspeyres y de Paasche, considerándolo el más apropiado desde el punto de vista axiomático.

Entre marzo y septiembre de 2012 se observó que el IPC de servicios bancarios del DANE, al igual que el IPC de otros servicios financieros, registró principalmente un alza que tendió a estabilizarse en los últimos meses. Similar comportamiento presentó el IPPF de Asobancaria y el IPCF EC de la SFC, al ubicarse al cierre del tercer

trimestre del año en -0.17% y -5.65%, respectivamente. Cabe mencionar que el indicador de Asobancaria incluye también cuentas corrientes por lo cual la participación del servicio de retiros y avances, rubros que presentaron una disminución importante en sus tarifas en el semestre anterior, es menor dentro de la canasta total.

De esta forma, a septiembre de 2012 la variación anual del IPCF EC alcanzó un valor de -5.54%, lo cual indica que los precios de los servicios financieros se han reducido con relación al mismo mes de 2011, como resultado en gran parte a la disminución en las tarifas por retiros y avances en red no propia como consecuencia de las medidas implementadas en el Decreto 4809 de diciembre de 2011. Esta tendencia también se observó en índices similares como el IPPF (Asobancaria) y en la reducción del IPC de bancos o el IPC de otros servicios financieros.

Cabe resaltar que durante el semestre se presentaron incrementos principalmente en las transacciones efectuadas a través de cajeros electrónicos de red propia, a saber: consultas de saldo, retiros y transferencias a cuentas de diferente titular de la entidad. En el caso de las operaciones efectuadas en cajeros de otra entidad se observó el incremento de algunas entidades en sus tarifas, ajustándolas en niveles cercanos al tope máximo para retiros que para el primer semestre de 2012 correspondió a \$3.969 mientras que en el segundo semestre se ubicó en \$4.059⁹. Por su parte, también se encontró un aumento en el valor del cobro por consignación nacional efectuado por algunos establecimientos. En el caso de las tarjetas de crédito, aparte de los incrementos en las tarifas de los servicios mencionados previamente también se registró un incremento en el valor de los avances realizados directamente en las oficinas.

⁹ Este valor se calcula de acuerdo a la metodología establecida en el Decreto 4809 de 2011.

3 CONCLUSIONES

En Colombia los productos más utilizados por los colombianos corresponden a las cuentas de ahorro y las tarjetas de crédito. Esto obedece principalmente a la mayor cobertura de estos dos productos, la variedad en sus características y el desarrollo de enlaces entre las entidades financieras y el consumidor, como lo son los corresponsales bancarios, las sucursales o plataformas virtuales y la banca móvil.

En relación con la evolución del IPCF EC se encontró que los precios de los servicios financieros se han reducido con relación a los observados en 2011. En particular, a septiembre de 2012 este indicador registró una variación anual de -5.54%. Este comportamiento se explicó en su mayoría por la disminución o eliminación en las tarifas de las operaciones efectuadas por internet y por la reducción en los cobros de las transacciones realizadas en cajeros electrónicos de una entidad diferente a la del cliente. Esta tendencia fue registrada también por otros índices como el IPPF (Asobancaria) y el IPC de bancos o el IPC de otros servicios financieros elaborados por el DANE.

En particular, para el semestre comprendido entre marzo y septiembre de 2012 se registraron incrementos en algunas tarifas principalmente las asociadas a las transacciones a través de cajeros electrónicos de red propia (consultas de saldo, retiros y transferencias), mientras que en el caso de las operaciones en cajeros de otra entidad se observó que los cobros en algunos establecimientos se ajustaron al tope máximo establecido en el Decreto 4809 de 2011. En el caso de las tarjetas de crédito, se encontró también un incremento en el valor de los avances realizados en las oficinas.

En materia de protección al consumidor, cabe resaltar que durante el primer trimestre de 2013 los establecimientos de crédito comenzaron a remitir a sus usuarios el primer reporte anual de costos totales, indicando todos los cobros realizados por concepto de los productos y servicios financieros utilizados durante el año.

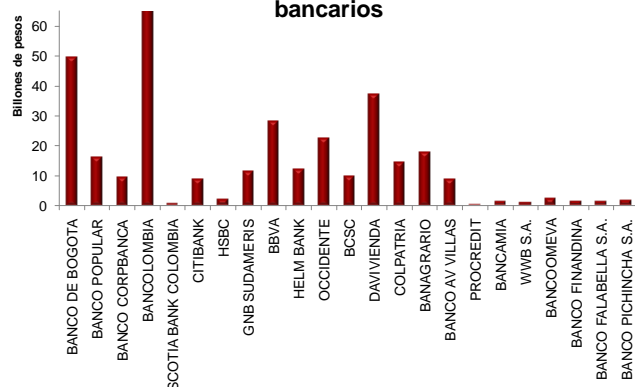
ANEXO 1: DESCRIPCIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO

A septiembre de 2012 operaron 55 establecimientos de crédito entre bancos, corporaciones financieras, compañías de financiamiento, el organismo cooperativo de grado superior y las cooperativas financieras. 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.

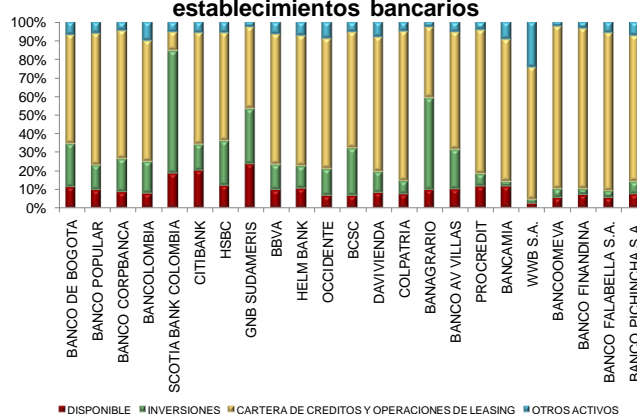
BANCOS

POSICIÓN ACTIVA

Total de activos de los establecimientos bancarios

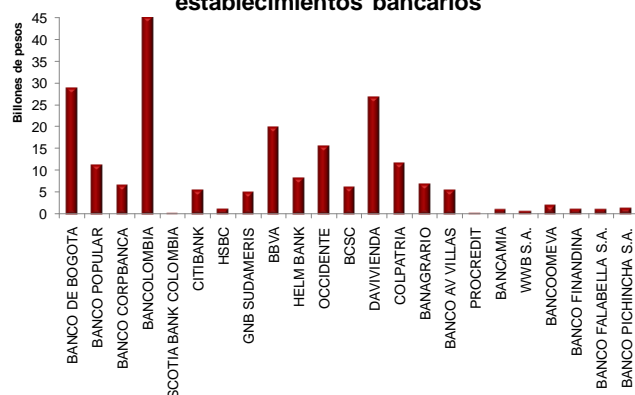


Composición de los activos de los establecimientos bancarios

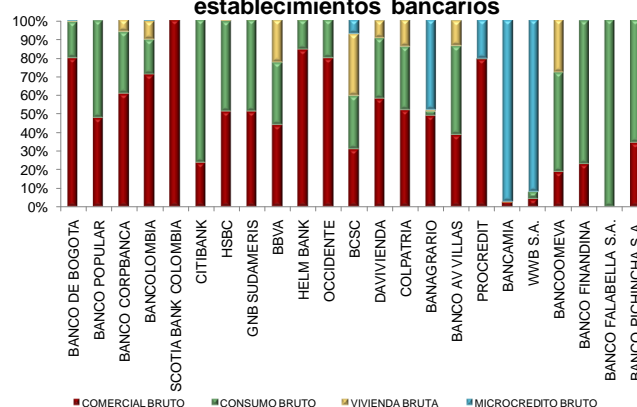


CARTERA

Total de cartera de créditos de los establecimientos bancarios

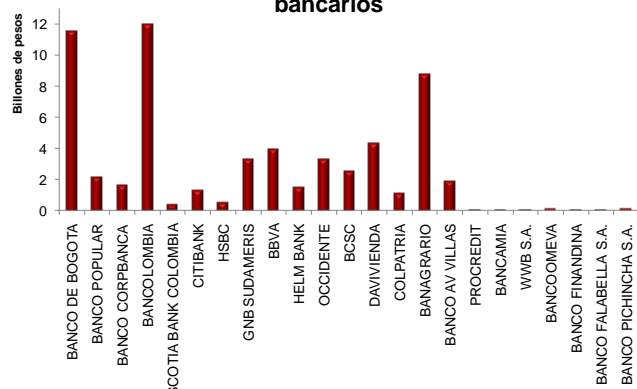


Composición de la cartera de los establecimientos bancarios

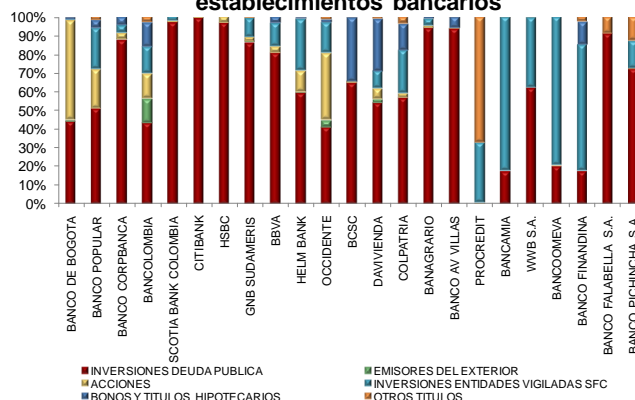


INVERSIONES

Total de inversiones de los establecimientos bancarios

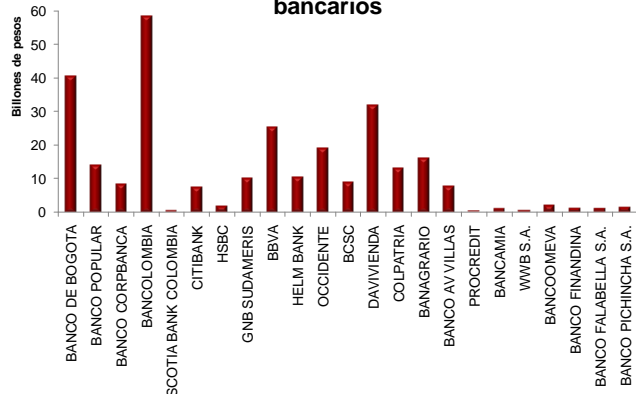


Composición de las inversiones de los establecimientos bancarios

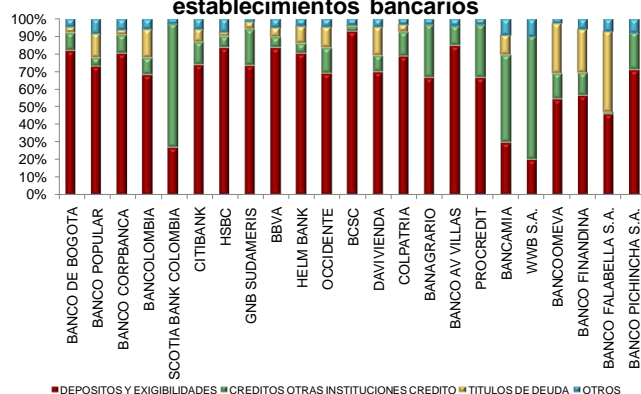


POSICIÓN PASIVA

Total de pasivos de los establecimientos bancarios

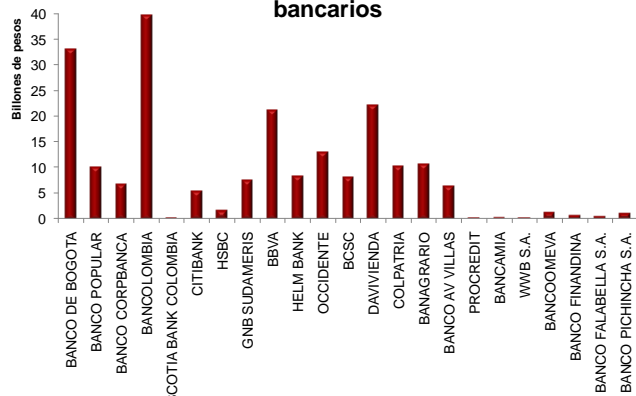


Composición de los pasivos de los establecimientos bancarios

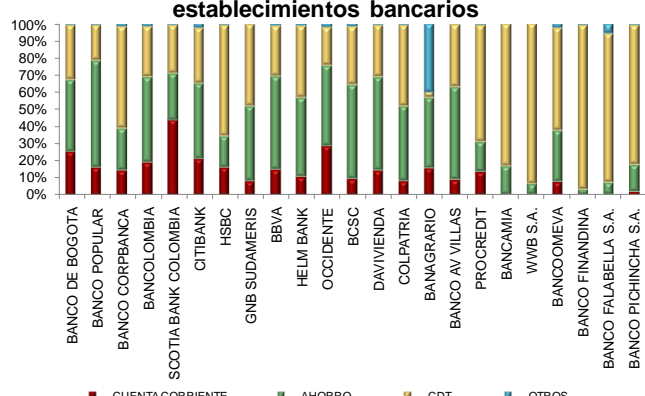


CAPTACIONES

Total de captaciones de los establecimientos bancarios

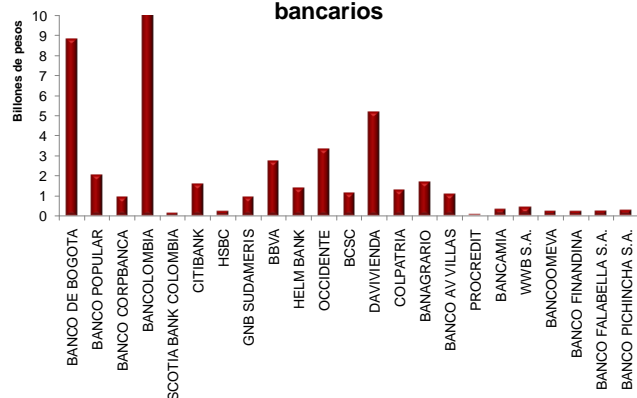


Composición de las captaciones de los establecimientos bancarios

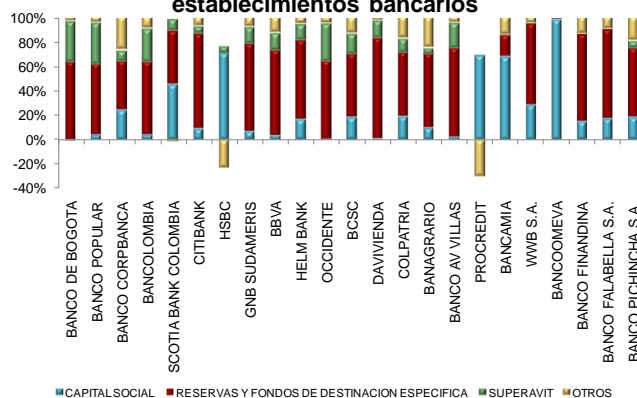


PATRIMONIO

Total de patrimonio de los establecimientos bancarios

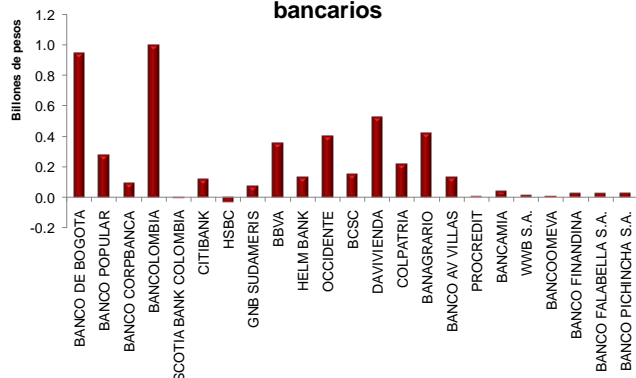


Composición del patrimonio de los establecimientos bancarios

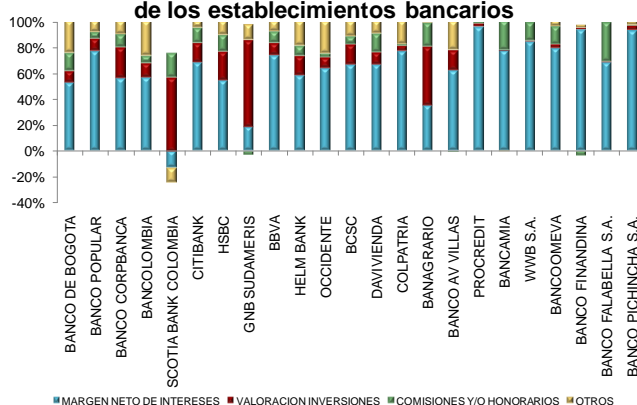


INGRESOS

Total de utilidades de los establecimientos bancarios



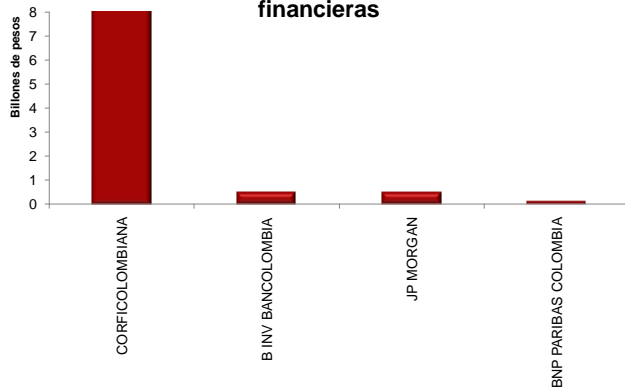
Composición de las utilidades operacionales de los establecimientos bancarios



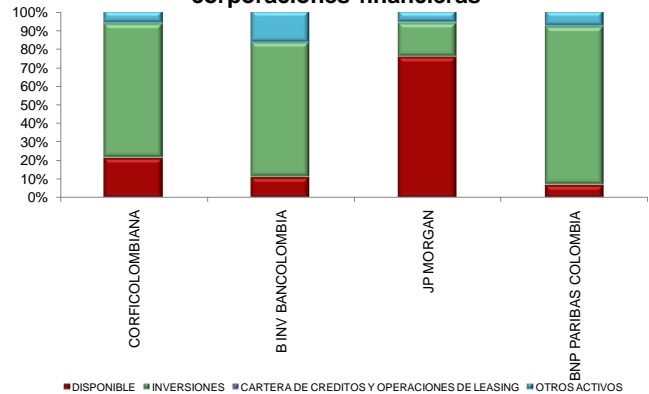
CORPORACIONES FINANCIERAS

POSICIÓN ACTIVA

Total de activos de las corporaciones financieras

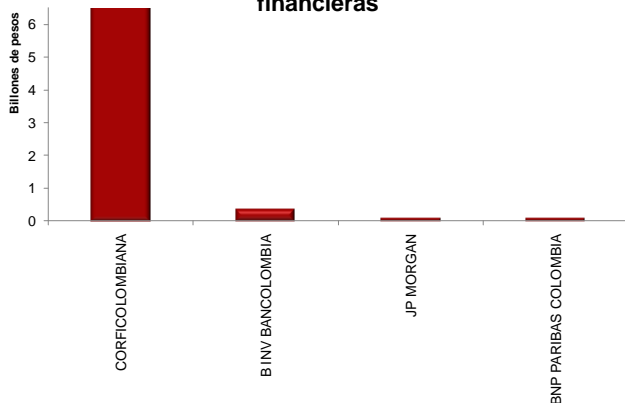


Composición de los activos de las corporaciones financieras

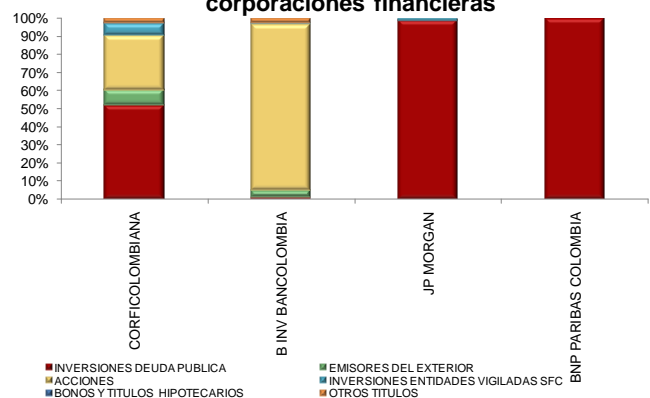


INVERSIONES

Total de inversiones de las corporaciones financieras

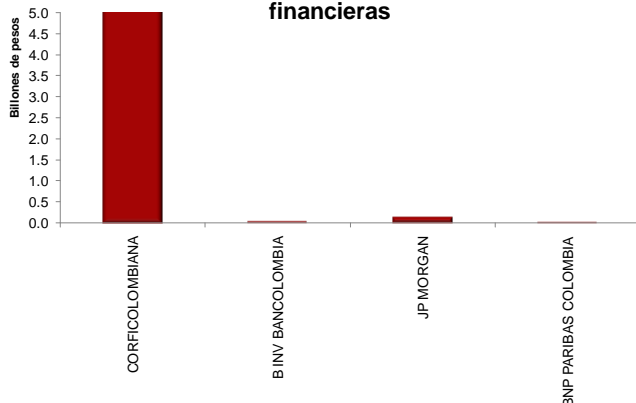


Composición de las inversiones de las corporaciones financieras

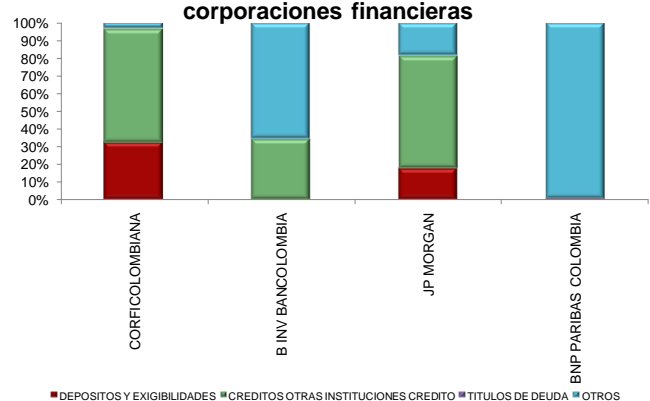


POSICIÓN PASIVA

Total de pasivos de las corporaciones financieras

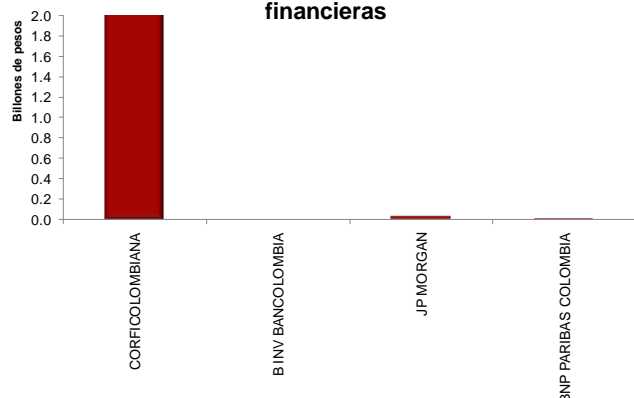


Composición de los pasivos de las corporaciones financieras

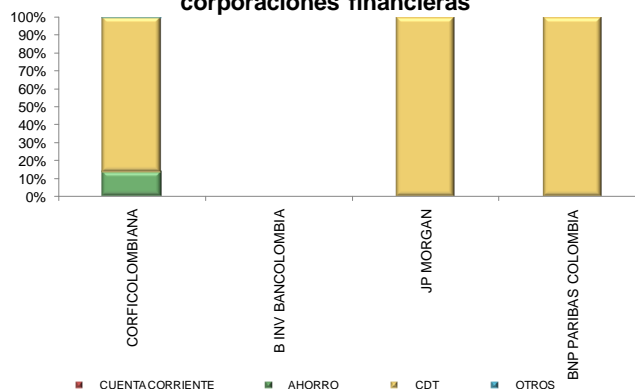


CAPTACIONES

Total de captaciones de las corporaciones financieras

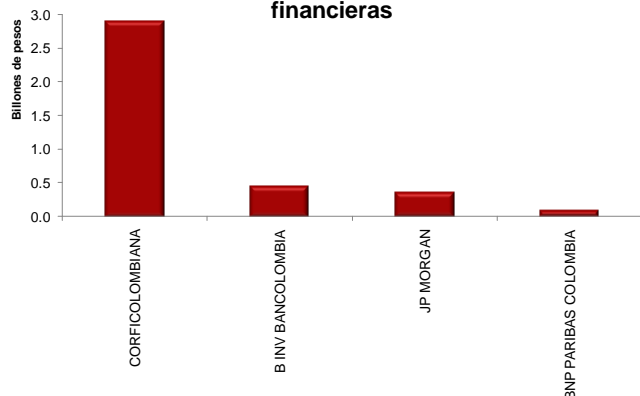


Composición de las captaciones de las corporaciones financieras

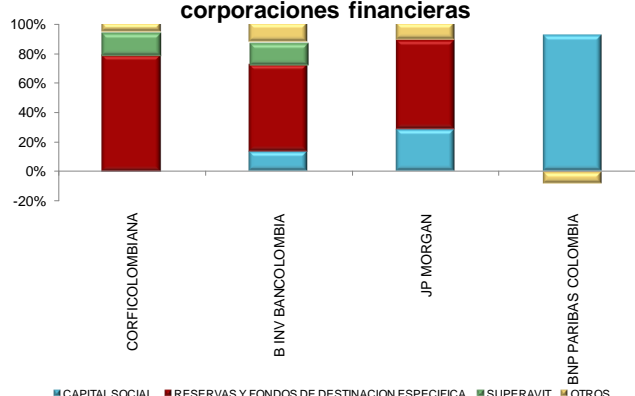


PATRIMONIO

Total de patrimonio de las corporaciones financieras

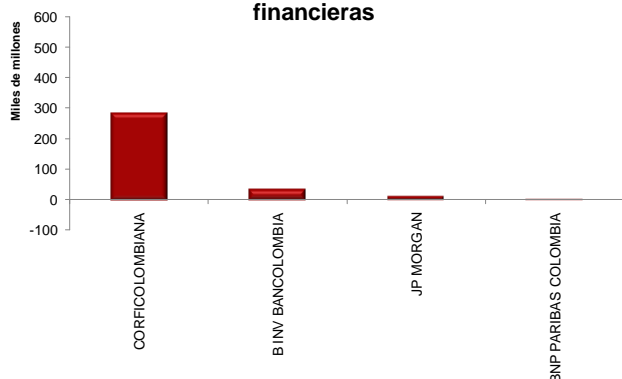


Composición del patrimonio de las corporaciones financieras

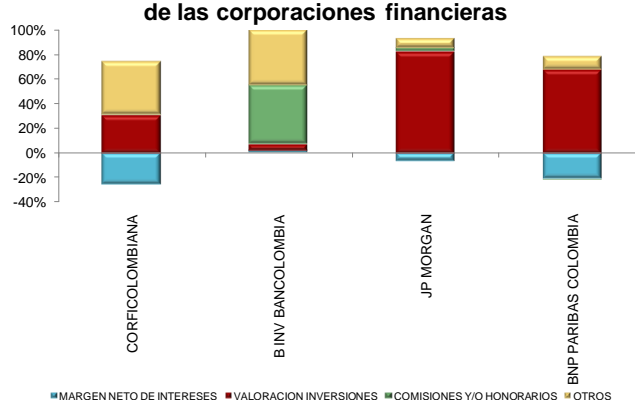


INGRESOS

Total de utilidades de las corporaciones financieras



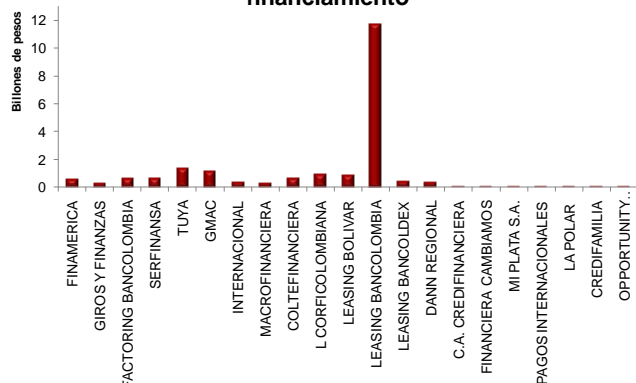
Composición de las utilidades operacionales de las corporaciones financieras



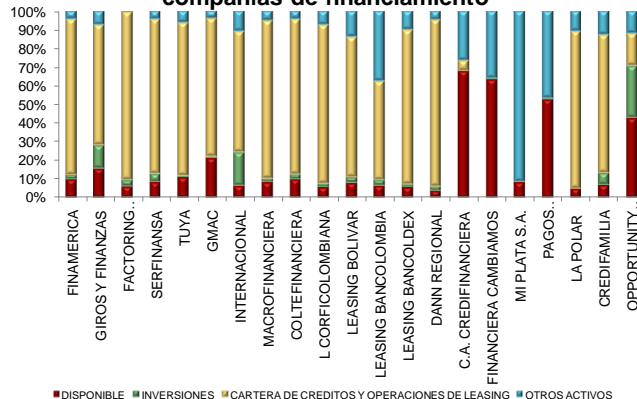
COMPAÑÍAS DE FINANCIAMIENTO

POSICIÓN ACTIVA

Total de activos de las compañías de financiamiento



Composición de los activos de las compañías de financiamiento

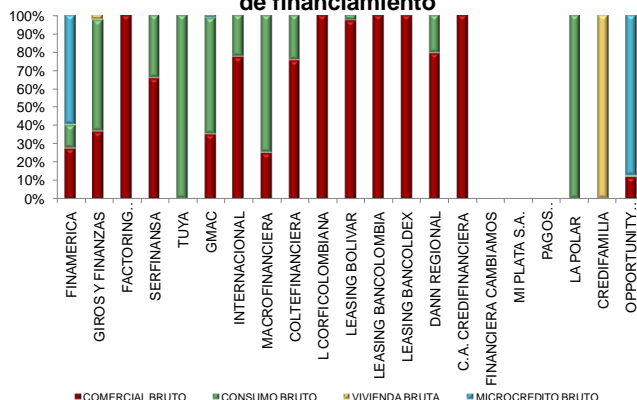


CARTERA

Total de cartera de créditos de las compañías de financiamiento

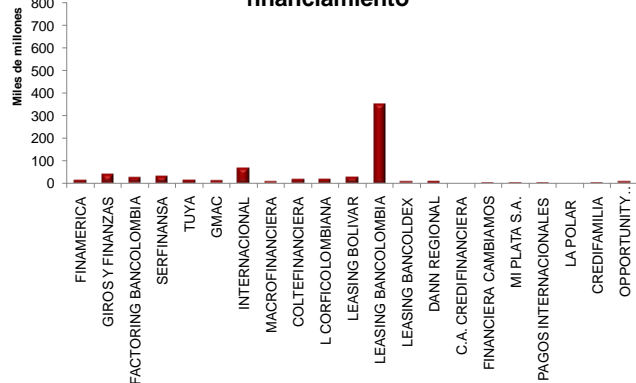


Composición de la cartera de créditos de las compañías de financiamiento

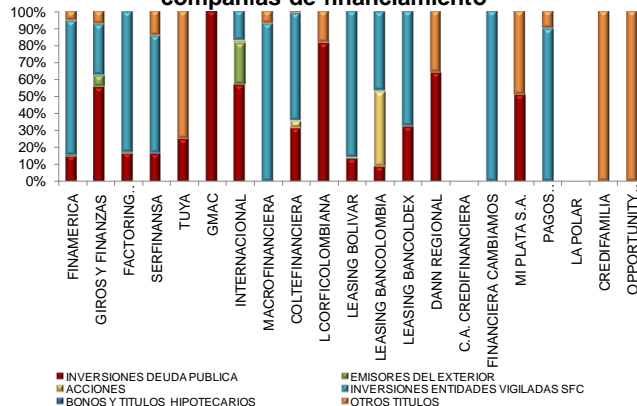


INVERSIONES

Total de inversiones de las compañías de financiamiento

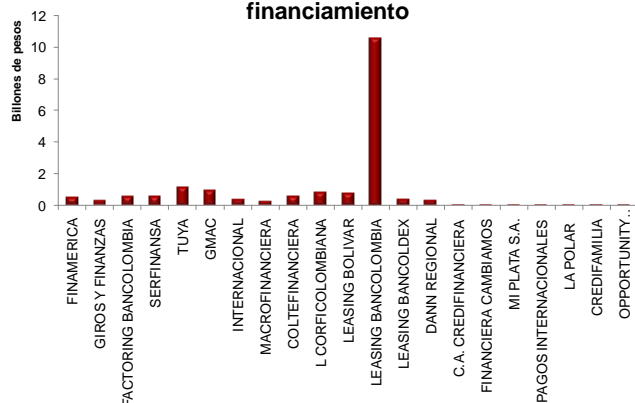


Composición de las inversiones de las compañías de financiamiento

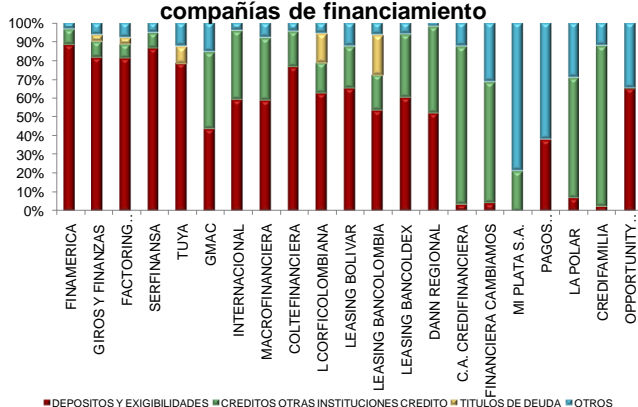


POSICIÓN PASIVA

Total de pasivos de las compañías de financiamiento

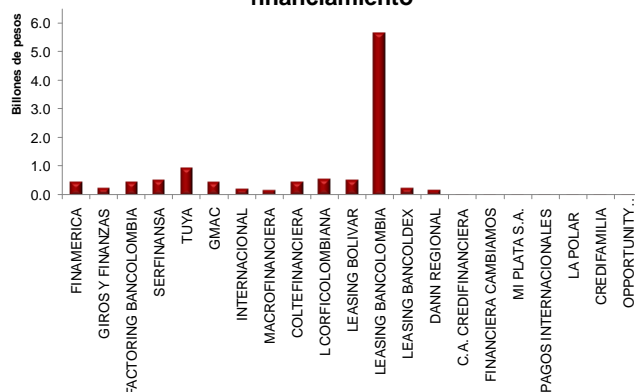


Composición de los pasivos de las compañías de financiamiento

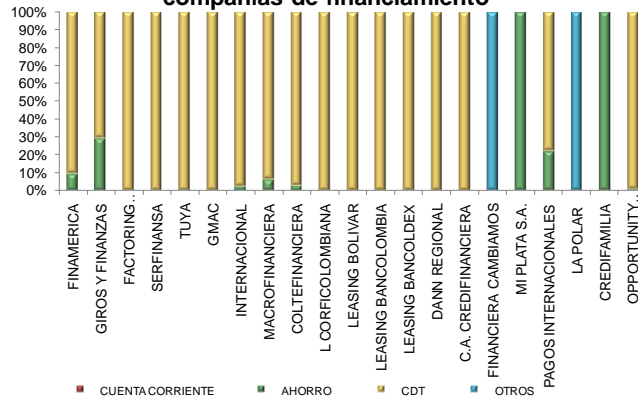


CAPTACIONES

Total de captaciones de las compañías de financiamiento

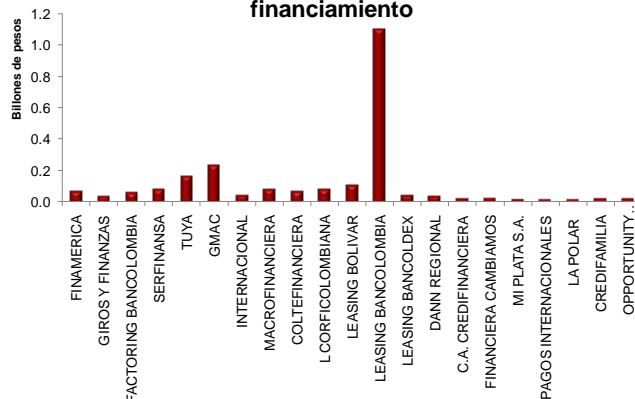


Composición de las captaciones de las compañías de financiamiento

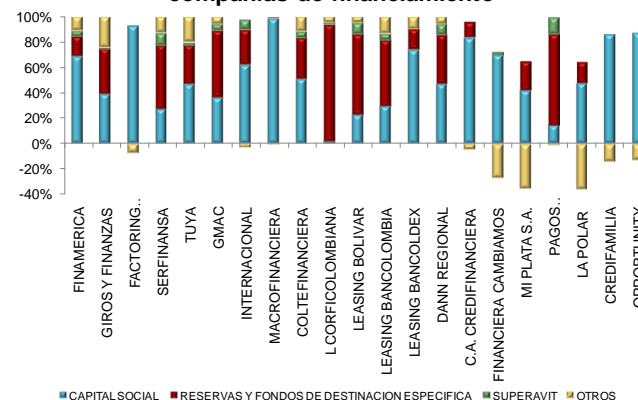


PATRIMONIO

Total de patrimonio de las compañías de financiamiento

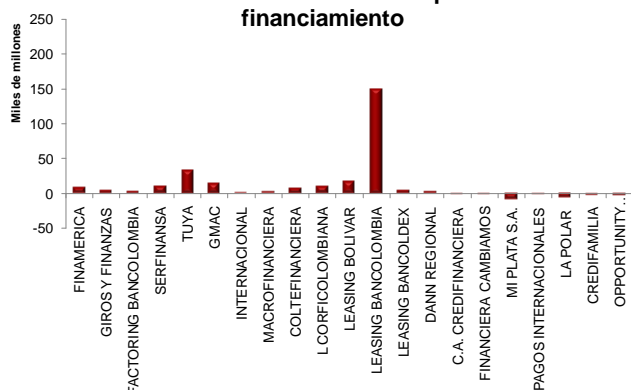


Composición del patrimonio de las compañías de financiamiento

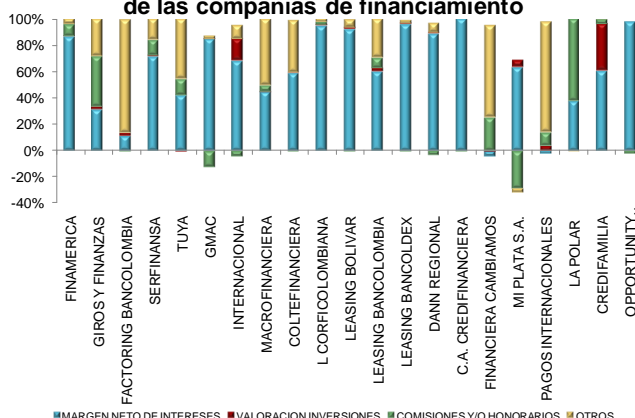


INGRESOS

Total de utilidades de las compañías de financiamiento



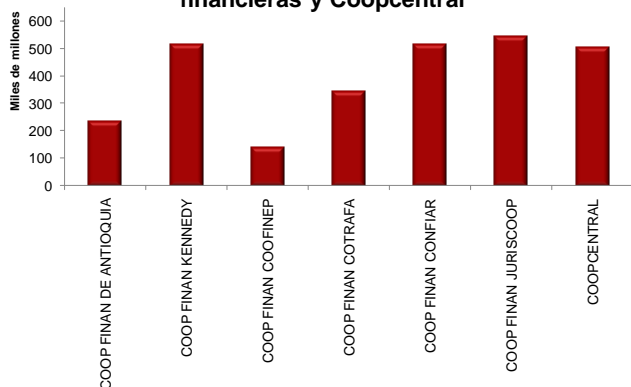
Composición de las utilidades operacionales de las compañías de financiamiento



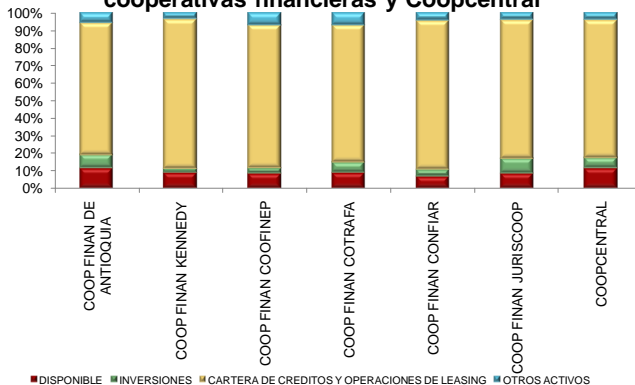
COOPERATIVAS FINANCIERAS Y ORGANISMO COOPERATIVO DE GRADO SUPERIOR

POSICIÓN ACTIVA

Total de activos de las cooperativas financieras y Coopcentral

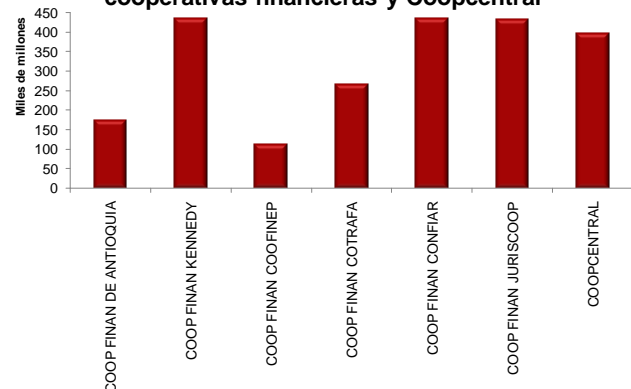


Composición de los activos de las cooperativas financieras y Coopcentral

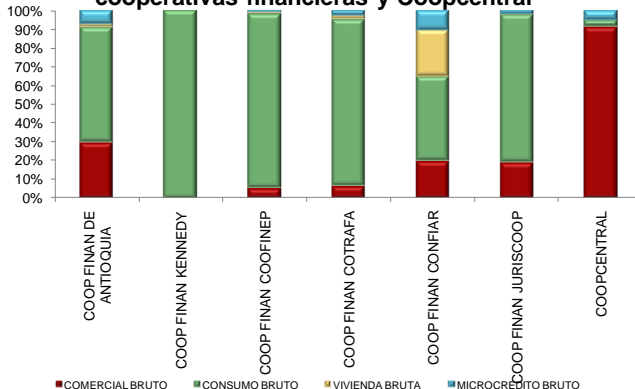


CARTERA

Total de cartera de créditos de las cooperativas financieras y Coopcentral

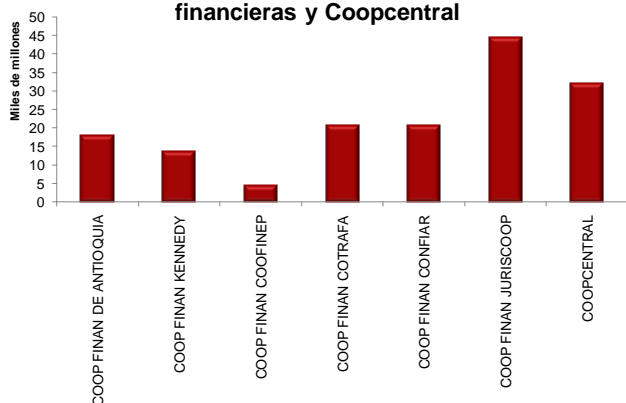


Composición de la cartera de las cooperativas financieras y Coopcentral

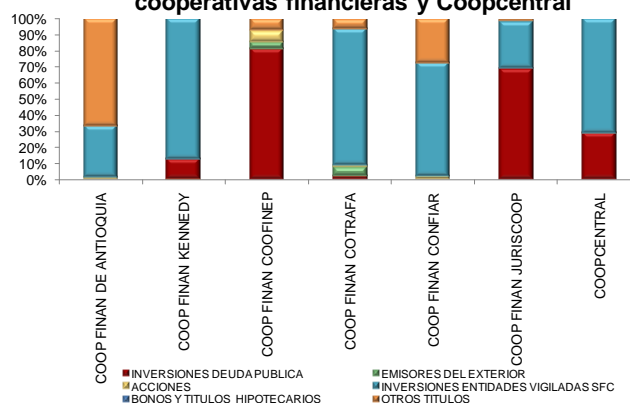


INVERSIONES

Total de inversiones de las cooperativas financieras y Coopcentral

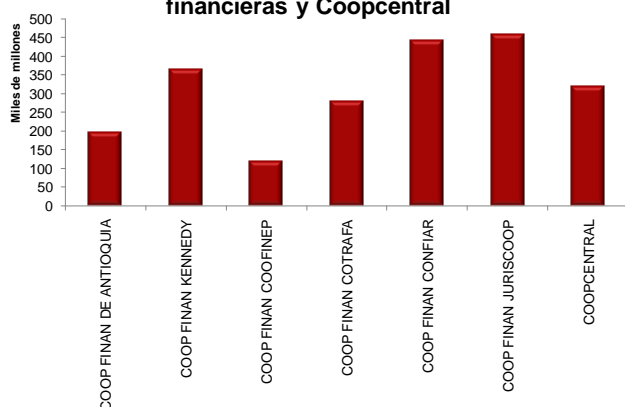


Composición de las inversiones de las cooperativas financieras y Coopcentral

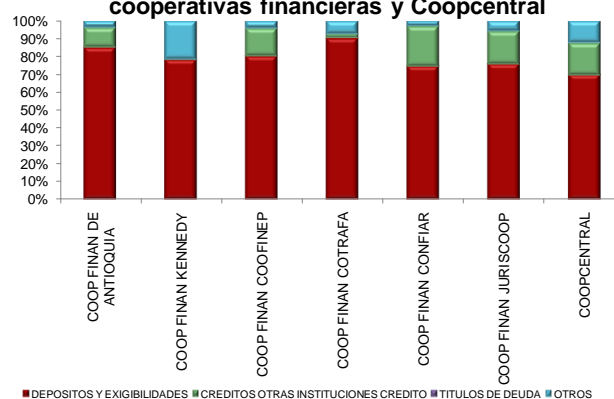


POSICIÓN PASIVA

Total de pasivos de las cooperativas financieras y Coopcentral

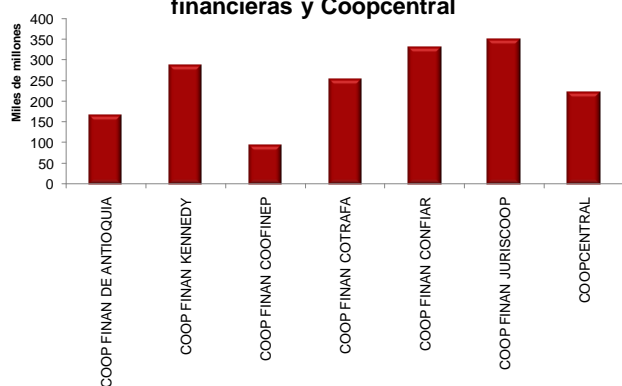


Composición de los pasivos de las cooperativas financieras y Coopcentral

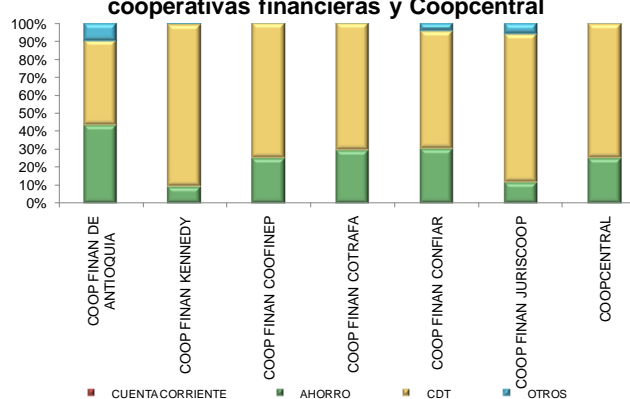


CAPTACIONES

Total de captaciones de las cooperativas financieras y Coopcentral

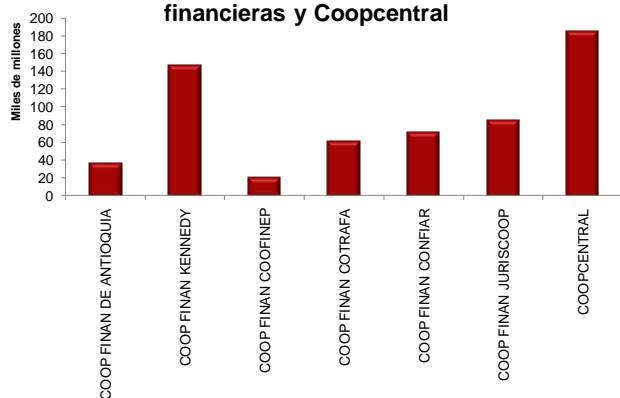


Composición de las captaciones de las cooperativas financieras y Coopcentral

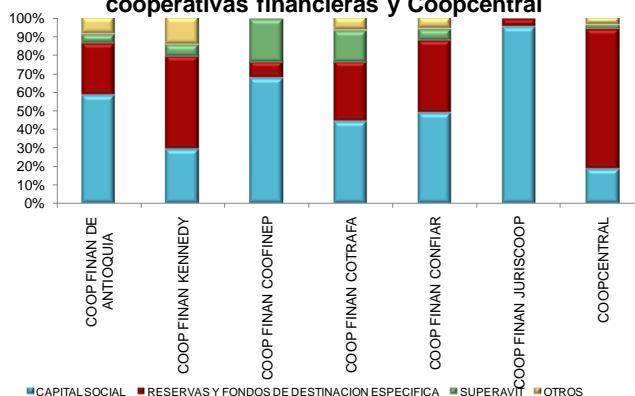


PATRIMONIO

Total de patrimonio de las cooperativas financieras y Coopcentral

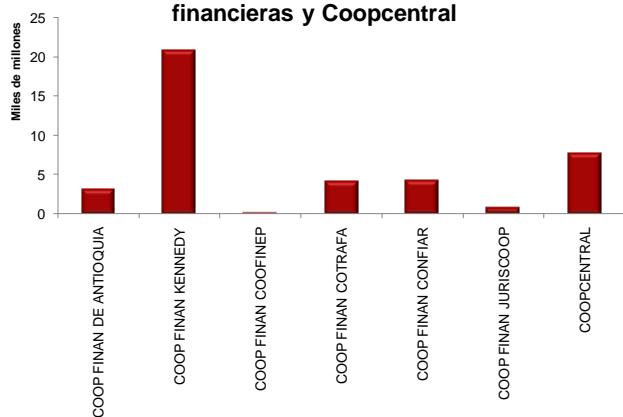


Composición del patrimonio de las cooperativas financieras y Coopcentral



INGRESOS

Total de utilidades de las cooperativas financieras y Coopcentral



Composición de las utilidades operacionales de las cooperativas financieras y Coopcentral

