

**INFORME**

# **EVOLUCIÓN DE LAS TARIFAS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**

---

Superintendencia Financiera de Colombia  
Dirección de Investigación y Desarrollo  
Junio de 2013

# CONTENIDO

|   |     |
|---|-----|
| INTRODUCCIÓN .....  | 3   |
| 1 SIMULADOR DE LAS TARIFAS DE SERVICIOS FINANCIEROS .....               | 9   |
| 1.1 PERSONALICE SU CONSULTA DE TARIFAS .....                            | 10  |
| 1.2 OFICINAS Y CORRESPONSALES BANCARIOS EN COLOMBIA .....               | 12  |
| 2 EVOLUCIÓN SEMESTRAL DE LAS TARIFAS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS ..... | 16  |
| 2.1 EVOLUCIÓN DEL ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR FINANCIERO .....      | 16  |
| 2.2 EVOLUCIÓN SEMESTRAL DE LAS TARIFAS POR SERVICIO .....               | 19  |
| 3 EVOLUCIÓN SEMESTRAL DE LOS COMPONENTES DEL IPCF .....                 | 195 |
| 3.1 EVOLUCIÓN DE LAS CUENTAS DE AHORRO .....                            | 195 |
| 3.2 EVOLUCIÓN DE LAS TARJETAS DÉBITO .....                              | 207 |
| 3.3 EVOLUCIÓN DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO .....                          | 216 |
| 3.4 EVOLUCIÓN DE LAS TRANSACCIONES Y OPERACIONES .....                  | 273 |
| 4 CONCLUSIONES .....  | 321 |
| ANEXO 1: DESCRIPCIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO .....           | 323 |

## INTRODUCCIÓN

En 2010 la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) desarrolló el proyecto de revelación de precios al consumidor financiero denominado: **“Nosotros le informamos, Usted decide”**. En este sentido, la SFC ha trabajado de forma constante en brindar herramientas a los consumidores para que dispongan de información clara y comparable, en particular sobre todo lo relacionado con los precios de los productos y servicios financieros.

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

- i) Tablas comparativas que registran las tarifas de los servicios más utilizados en los productos de cuentas de ahorro y de tarjetas de crédito, las cuales son publicadas mensualmente en la página de internet y trimestralmente en periódicos de amplia circulación nacional;
- ii) información estadística de tarifas, a través de un motor de búsqueda con información detallada por entidad, por producto y por servicio, con información disponible desde abril de 2006; e
- iii) informe semestral de la evolución de las tarifas de los servicios financieros, que se publica en la página de internet de la SFC y que se remite al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Adicional a lo anterior, el 6 de junio anterior la SFC publicó el **SIMULADOR DE TARIFAS DE SERVICIOS FINANCIEROS**. Esta herramienta que se elaboró con el apoyo del Banco Mundial, tiene como objetivo que los consumidores financieros, a partir de su perfil de uso, estimen el valor aproximado que pueden llegar a pagar por los servicios asociados a la cuenta de ahorros y a las tarjetas de crédito. Por otra parte, también se presentó un aplicativo en el que los usuarios pueden consultar el número de oficinas y de corresponsales bancarios que tienen los establecimientos de crédito en cada uno de los municipios del país.

De otra parte, la SFC expidió el 21 de mayo de 2013 la Circular Externa 016 a través de la cual impartió instrucciones a los establecimientos de crédito para reportar la información de tarifas a esta entidad el último día de cada mes. Con esta modificación los usuarios podrán contar con estas cifras con mayor prontitud en la página de internet de la SFC, lo que les permitirá contar con mejor información para las decisiones que adopten respecto al uso de los productos y servicios financieros.

Este documento está estructurado de la siguiente manera: en el primer capítulo se presentan los antecedentes y las características del **SIMULADOR DE TARIFAS DE SERVICIOS FINANCIEROS** indicando su funcionalidad. En el segundo capítulo se presenta la evolución del Índice de Precios al Consumidor Financiero donde se registra la evolución de las tarifas entre enero de 2010 y mayo de 2013. Asimismo, se presenta una descripción detallada de la variación semestral en la tarifa de cada producto y servicio ofrecido por los establecimientos de crédito, que son reportadas a esta Superintendencia. En el tercer capítulo se presenta la evolución semestral de los rubros que componen el Índice de Precios al Consumidor Financiero, que corresponden a las cuentas de ahorro, las tarjetas débito y crédito, y las transacciones y operaciones realizadas sobre estos productos durante el periodo evaluado.

**Tabla 1. Marco normativo aplicado a las tarifas de los servicios financieros**

|   |  |
|---|--|
| <b>Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (artículo 97)</b> | 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.  |
| <b>Ley 1328 del 2009</b>                                      | <p>A través de esta norma 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.</p> <p>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.</p> |
| <b>Ley 1430 de 2010 (artículo 63)</b>                         | 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.  |
| <b>Decreto 4809 de 2011</b>                                   | A partir de esta norma se dictan los principios que las instituciones financieras deben observar para la fijación, difusión y publicidad de las tarifas y precios de los productos y servicios que ofrecen al público.   |
| <b>Circular Externa 012 de 2012</b>                           | Por medio de esta Circular se 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. Se definieron las especificaciones acerca del reporte anual de costos totales, el contenido del paquete básico y las ventas atadas.   |

**Tabla 2. Principales aspectos asociados a la determinación de las tarifas**

Dentro del proceso de fijación de las tarifas por los servicios financieros intervienen un conjunto amplio de variables y consideraciones. Las entidades establecen sus costos siguiendo criterios con respecto a estrategias comerciales y características propias de su negocio, haciendo de la fijación de tarifas un proceso heterogéneo y de difícil generalización. A continuación se presenta algunos parámetros comunes para caracterizar la forma en que se determinan los costos de los servicios financieros que se transmiten a los consumidores finales.

|   |  |
|---|--|
| <b>Costos operativos</b>                  | 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.  |
| <b>Inversiones tecnológicas y físicas</b> | <p>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.</p> <p>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.</p> |
| <b>Servicios de terceros</b>              | 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 valor <sup>1</sup> Servibanca. La utilización de estas plataformas tiene un costo para la entidad financiera que podría transferirse al cliente final. De esta forma, el consumidor financiero ve incrementada su capacidad para tener acceso a los servicios 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.   |
| <b>Segmentación</b>                       | 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.  |

<sup>1</sup> La función de las administradoras de Sistemas de Pago de Bajo Valor (SPBV), consiste en facilitar la recepción, procesamiento, transmisión, compensación y/o liquidación de órdenes de transferencia y recaudo. En estos sistemas se encuentran los administradores de las franquicias de las tarjetas VISA y MASTERCARD, así como el servicio de cajeros automáticos de Servibanca, entre otros.

|                            |  |
|----------------------------|--|
|                            | <p>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.</p>  |
| <b>Incentivos</b>          | <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> |
| <b>Fidelidad</b>           | <p>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.</p>   |
| <b>Mecanismos de cobro</b> | <p>La forma de cobro de las tarifas por servicios financieros es diferente entre las entidades financieras según el tipo de producto y las características propias de su prestación. Mientras unas entidades cobran una tarifa por cada servicio que prestan, otras han decidido hacer un cobro único por tipo de cliente que cubra todos los servicios que éste recibe, ya 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</p>   |

|                          |  |
|--------------------------|--|
|                          | <p>consolidada le ofrece mayor claridad al cliente sobre el costo real de sus transacciones.</p> <p>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.</p>   |
| <b>Ajuste de tarifas</b> | <p>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.</p> |



# 1 SIMULADOR DE LAS TARIFAS DE SERVICIOS FINANCIEROS

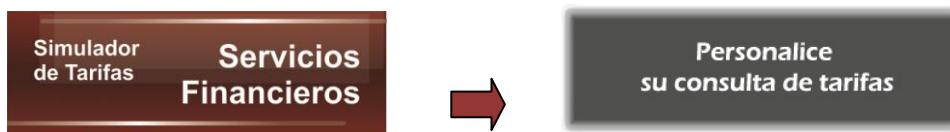
En marzo de 2011 la SFC solicitó una asistencia técnica al Banco Mundial (BM) en relación con la difusión de las tarifas de los servicios financieros. En el desarrollo de la consultoría, y a través de un trabajo conjunto con la SFC, el BM formuló una propuesta de varios aplicativos web, especificando los productos y metodología para su publicación.

El objetivo principal dentro del cual se enmarcó este proyecto fue la adecuación de mecanismos de difusión de información de la SFC, con el fin de que las cifras publicadas no sólo cumplan requerimientos de oportunidad y confiabilidad, sino que también sea clara y comparable. Con estos aplicativos, la SFC adoptó estrategias y políticas ya establecidas por otros organismos supervisores que procuran que la información publicada esté acompañada de herramientas de análisis y de interpretación de resultados. Esto permite potenciar la información estadística y dar al usuario mayores elementos de juicio para tomar sus decisiones.

Las aplicaciones mencionadas desarrollan aspectos importantes en el área de la claridad de la información y de educación a los usuarios financieros, al proveer información sobre los puntos de atención de los establecimientos de crédito en todo el territorio nacional, específicamente oficinas y corresponsales bancarios, y a través de herramientas para personalizar las consultas de tarifas y comparación de productos y servicios financieros. De esta forma, el pasado 6 de junio de 2013 la SFC publicó en su página de internet el **SIMULADOR DE TARIFAS DE SERVICIOS FINANCIEROS**.

Teniendo en cuenta que las entidades financieras ofrecen una amplia gama de productos y servicios, la SFC desarrolló estas aplicaciones web con la adaptabilidad necesaria para incorporar posteriormente otros productos y servicios según las necesidades expresadas por el público. En la actualidad el simulador presenta los principales servicios asociados a cuentas de ahorro y tarjetas de crédito. A continuación se describe el funcionamiento de estas aplicaciones.

## 1.1 PERSONALICE SU CONSULTA DE TARIFAS



Con esta aplicación los consumidores financieros disponen de una herramienta que les permite estimar el valor aproximado que pueden llegar a pagar por el uso de los servicios asociados a la cuenta de ahorros y las tarjetas de crédito, según las características de uso que quieran definir.

Los usuarios pueden personalizar su consulta a través de cuatro sencillos pasos:

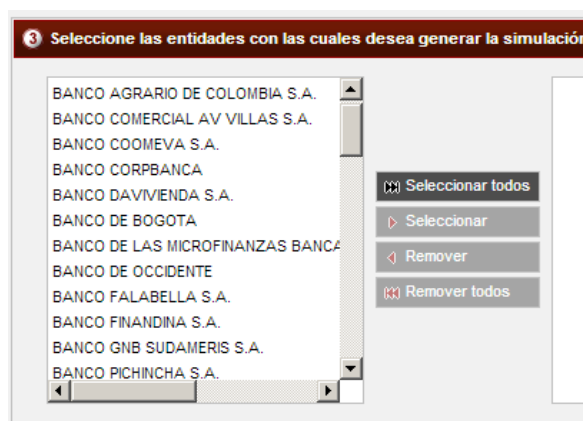
- 1 Seleccione el producto: cuentas de ahorro o tarjetas de crédito (clásica, gold o platinum).

The screenshot shows a web interface with a red header bar containing the text '1 Seleccione el producto que desea simular'. Below the header is a dropdown menu with the text 'Seleccione un producto'. The dropdown is open, showing a list of options: 'Cuentas de ahorro', 'Tarjeta de crédito Clásica', 'Tarjeta de crédito Gold', and 'Tarjeta de crédito Platinum'.

- 2 Identifique los servicios que necesita y defina el número de veces que piensa usarlos durante un mes.

The screenshot shows a web interface with a red header bar containing the text '2 Indique el número de veces que en un mes utilizará los siguientes servicios'. Below the header are three sections, each with a red header bar and a form with a spinner control. The first section is 'Consulta de saldo' and contains three items: 'Por internet', 'En cajero de otra entidad', and 'En cajero de la entidad'. The second section is 'Retiros en efectivo' and contains two items: 'En cajero de la entidad' and 'En cajero de otra entidad'. The third section is 'Transferencias' and contains two items: 'En cajero a cuenta de diferente titular de la entidad' and 'Por internet a cuentas de diferente titular de la entidad'.

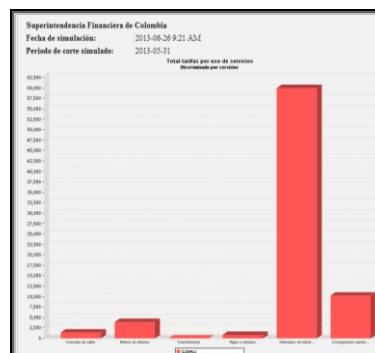
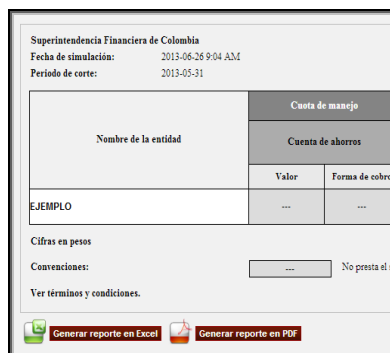
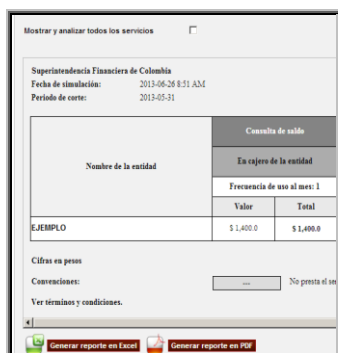
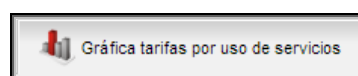
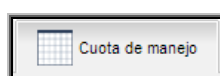
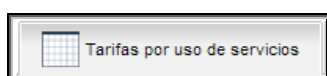
- 3 Escoja la entidad o entidades sobre las cuales desea conocer el valor que puede llegar a pagar por la utilización de los servicios.



- 4 Haga clic en “Consultar”.



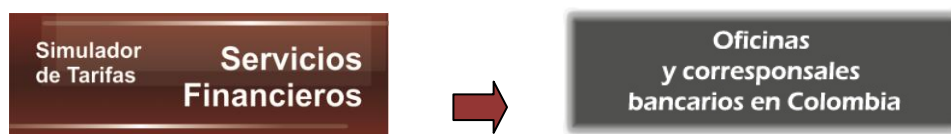
Debe tenerse en cuenta que tanto para las cuentas de ahorro como para las tarjetas de crédito los consumidores financieros obtendrán la información en dos bloques: tarifas de los servicios financieros, según el número de veces que el usuario definió que los utilizará en un mes, y el valor de la cuota de manejo. De igual forma, y de acuerdo a su selección, obtendrá de forma gráfica el valor que tiene el uso de los servicios financieros ofrecidos por las entidades.



Las consultas en el simulador podrán hacerse el número de veces que requiera el usuario, quien cuenta con la opción de descargar los resultados, imprimirlos y/o compartirlos según su interés. De igual forma, en la aplicación se incorporó un [video](#) que presenta de forma ilustrativa la forma en que se puede hacer uso del simulador.



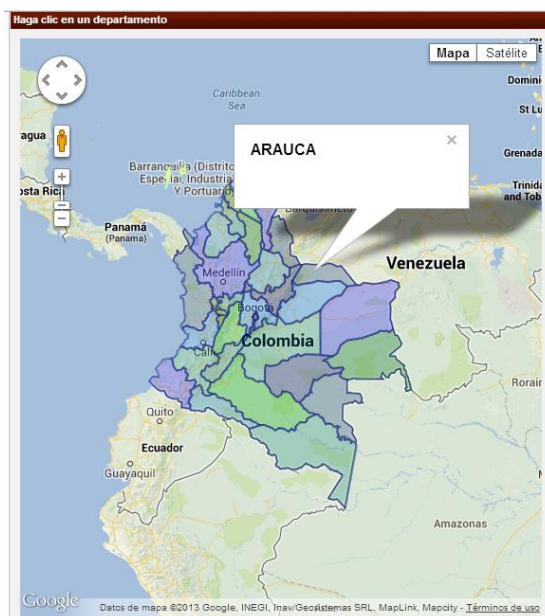
## 1.2 OFICINAS Y CORRESPONSALES BANCARIOS EN COLOMBIA



A través del **SIMULADOR DE TARIFAS DE SERVICIOS FINANCIEROS** también se puede consultar información acerca del número de oficinas y de corresponsales bancarios de los establecimientos de crédito presentes en cada uno de los municipios del país, siendo este uno de los principales factores que se evalúan al momento de hacer uso de los servicios ofrecidos por estas entidades.

La búsqueda se puede realizar seleccionando un departamento en el mapa o, puede hacerse más específica, a través de las opciones por departamento, municipio y entidad que se ofrecen en el costado izquierdo de la pantalla.

Puede hacer clic en el mapa para verificar la cobertura que tienen las entidades en cada departamento.



También puede efectuar una búsqueda detallada por departamento, municipio o por el nombre de la entidad.

**Seleccione la información utilizando los siguientes criterios de búsqueda**

Seleccione el departamento:

Seleccione el municipio:

Escriba el nombre de la entidad:

Fecha de la información: 2013-03-31

**Buscar Nueva búsqueda**

Los resultados presentan el número de oficinas y de corresponsales bancarios que tienen las entidades en cada uno de los municipios del país. De igual forma, se presenta un enlace que dirige a la página de internet de cada entidad para verificar la ubicación exacta de los puntos de atención.

| Entidad                                  | Número de oficinas | Número de corresponsales bancarios | Puntos de atención de las entidades |
|--|--------------------|------------------------------------|-------------------------------------|
| ARAUCA                                   |                    |                                    |                                     |
| BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A.           | 1                  |                                    | www.bancoagrario.gov.co             |
| BANCO DAVIVIENDA S.A.                    | 1                  |                                    | www.davivienda.com                  |
| BANCO DE BOGOTÁ                          | 1                  | 2                                  | www.bancodebogota.com.co            |
| BANCO DE LAS MICROFINANZAS BANCAMIA S.A. | 1                  |                                    | www.bancamia.com.co                 |
| BANCO POPULAR S.A.                       | 1                  |                                    | www.bancopopular.com.co             |
| BANCO WWB S.A.                           | 1                  |                                    | www.bancowwb.com                    |
| BANCOLOMBIA S.A.                         | 1                  | 1                                  | www.bancolombia.com.co              |
| BBVA COLOMBIA                            | 2                  |                                    | www.bbva.com.co                     |
| BCSC S.A.                                | 1                  | 5                                  | www.bancocajasocial.com             |
| CITIBANK-COLOMBIA                        |                    | 1                                  | www.citibank.com.co                 |

En la parte superior de la pantalla de este aplicativo se presenta un video que resume la funcionalidad de la herramienta.

[Video ilustrativo](#)

El **SIMULADOR DE TARIFAS DE SERVICIOS FINANCIEROS** se desarrolló para que los consumidores financieros evalúen cuanto pueden llegar a ahorrar al hacer un uso organizado de los servicios financieros. En particular, con estas aplicaciones los usuarios pueden consultar los servicios que a partir de su funcionalidad, del canal por medio del cual se ofrecen y/o de su valor de uso, se ajustan mejor a sus necesidades. De igual forma, la presencia de los establecimientos de crédito en Colombia, a partir del número de oficinas y de corresponsales bancarios, les permite a los consumidores financieros tener en cuenta la cobertura nacional en la utilización de los servicios ofrecidos por estas entidades.

## Recuadro 1. Índice de precios al consumidor financiero

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

El 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 que se consideran masivos. De esta forma, la información incluye aquellos servicios fijos (como es la cuota de manejo mensual de la cuenta de ahorros, las tarjetas débito y tarjetas de crédito) como los variables, los cuales dependen de la frecuencia de uso del servicio (retiros, transferencias, avances, entre otros).

Cabe resaltar que los servicios que componen la canasta construida para el desarrollo del índice son aquellos que se incluyen en las publicaciones que se realizan en periódicos y en la página de internet de la SFC, de manera trimestral y mensual, respectivamente. De esta forma, el índice refleja los cambios de precios en los principales servicios que se incluyen en el Informe Semestral de Evolución de las Tarifas de los Servicios Financieros.

Para la elaboración del índice se usó la metodología de índice superlativo de Fischer<sup>2</sup>, que se calcula como la media geométrica de los índices de Laspeyres y de Paasche. Incluye todos los establecimientos de crédito que prestan los servicios financieros de la canasta, lo que permite una mejor aproximación para cuantificar la variación de los precios de servicios financieros<sup>3</sup>.

### Metodología de cálculo del IPCF

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

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

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

Dónde:

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

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

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

$$IPCF_j = \sqrt{IPCF_{LASPEYRESj} * IPCF_{PAASCHEj}}$$

Dónde:

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

<sup>2</sup> Se usa esta metodología debido a que el índice de Fischer posee condiciones deseables desde un enfoque axiomático y de canasta.

<sup>3</sup> Por su parte, otros índices como el Índice de Precios de los Productos y servicios Financieros (IPPF) de Asobancaria y el Índice de Costos Bancarios (ICBA) de la Asociación Nacional de Instituciones Financieras (ANIF) incluyen exclusivamente información de bancos.

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

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

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

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

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

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

Dónde:

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

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

Para el cálculo del IPCF se tomó como periodo 0 la canasta de enero de 2009, y la canasta del periodo  $t$  corresponde a mayo de 2013. Debido a que los precios de los servicios entre establecimientos de crédito no son homogéneos, el IPCF se construye como una ponderación por la participación en el mercado de cada institución del IPCF de cada entidad, definida a partir de:

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

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

Dónde:

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

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

## Formatos utilizados para la construcción del IPCF

### Formato 365: Tarifas de los Servicios Financieros

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### Formato 466: Tarjetas de Crédito y Débito

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

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

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

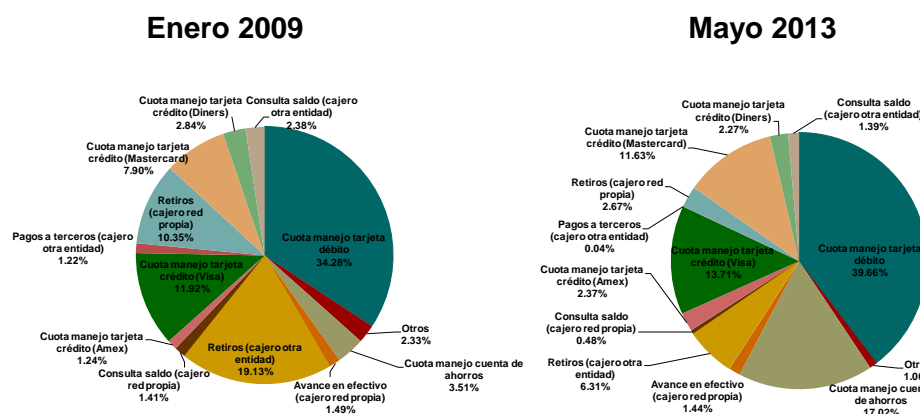
## 2 EVOLUCIÓN SEMESTRAL DE LAS TARIFAS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

### 2.1 EVOLUCIÓN DEL ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR FINANCIERO

El IPCF sigue la variación de los precios de los servicios financieros de mayor uso e incluye la información de los establecimientos de crédito que ofrecieron dichos servicios a personas naturales durante el periodo de análisis. Para la elaboración del IPCF se construyó una canasta de productos y servicios que registra la participación del gasto realizado por los consumidores financieros en general, respecto de cada servicio considerado como masivo asociado a los productos de cuentas de ahorro y tarjetas de crédito.

La metodología para el cálculo del IPCF parte de una canasta definida con la información de enero de 2009, con respecto a la cual se mide la variación de precios. En la siguiente gráfica se presentan las canastas que se utilizaron para el cálculo del IPCF correspondientes a enero de 2009 (mes base) y a mayo de 2013.

**Ilustración 1 Canastas IPCF**



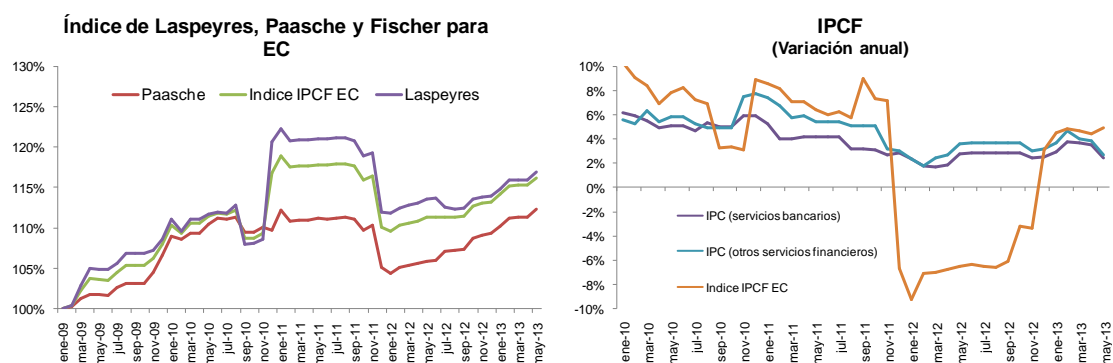
En relación con estas canastas se puede observar una notoria disminución en el gasto asociado a los retiros de efectivo por cajero, que pasó de representar el 29.48% en el mes base a 8.98% en mayo de 2013. Este comportamiento estuvo explicado principalmente por la disminución que registró la tarifa del servicio en diciembre de 2011 cuando el Decreto 4809 del mismo año estableció un



tope en el valor de los retiros en cajeros de otra entidad. Por otra parte, la cuota de manejo de la cuenta de ahorros aumentó su participación en el gasto total, al pasar de 3.51% en enero de 2009 a 17.02% en mayo de 2013, lo que se derivó del cobro que empezaron a realizar por este servicio algunas entidades y que tiene especial relevancia si se tiene en cuenta el importante número de cuentas de ahorro que existen en el mercado (44.9 millones<sup>4</sup>). En mayo de 2013 se encontró que el 67.58% del gasto correspondió a las cuentas de ahorro y el 32.42% a las tarjetas de crédito, mientras que en enero de 2009 esta participación fue de 72.29% y 27.71%, respectivamente.

Por su parte, en mayo de 2013 el servicio más representativo de gasto dentro de la canasta fue la cuota de manejo de la tarjeta débito (39.66%), seguido por la cuota de administración de la cuenta de ahorros (17.02%). Para las tarjetas de crédito, el principal gasto obedeció también a la cuota de manejo, que al sumar todas las franquicias representó el 29.99% del gasto total. Esta composición se mantuvo muy estable frente a lo observado en noviembre de 2012, cuando las cuentas de ahorro explicaron el 66.87% y las tarjetas de crédito el 33.13% del total de la canasta.

## Ilustración 2 Evolución del IPCF agregado



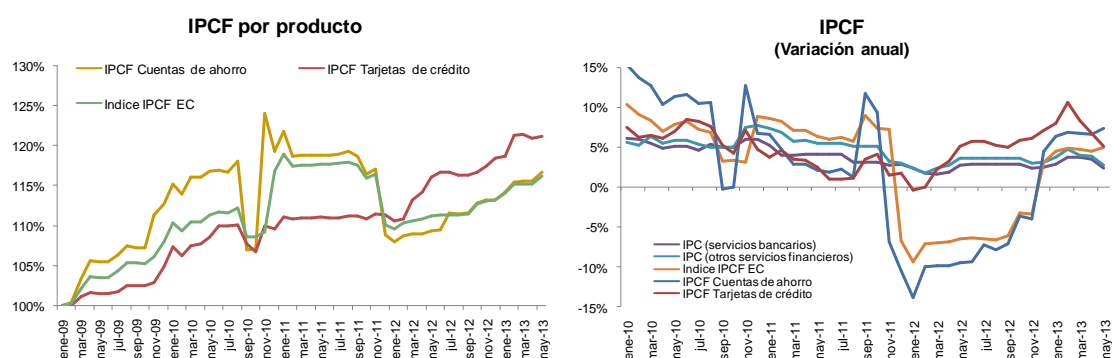
En la figura 1 de la Ilustración 2 se observa el aumento gradual y continuo que presentaron las tarifas de los servicios financieros entre noviembre de 2012 y mayo de 2013, visto a partir de la evolución de los índices que componen el IPCF total, Laspeyres y Paasche. En particular, en la figura 2 de la Ilustración 2 se registra la tasa de crecimiento anual del IPCF, que en mayo de 2013 se ubicó en 4.96%. Este comportamiento también fue registrado por índices similares como el IPC de servicios bancarios y el IPC de otros servicios financieros calculados por el Departamento

<sup>4</sup>Información a mayo de 2013.

Administrativo Nacional de Estadística (DANE) que durante 2013 hasta mayo registraron una variación anual promedio de 3.01% en el primer caso y de 3.58% en el segundo.

Es importante destacar que durante el semestre más reciente el crecimiento anual del IPCF retornó a niveles cercanos a los registrados antes de diciembre de 2011, después de la tendencia a la baja que se observó en la variación anual de este índice a partir de este último mes, y que como se explicó obedeció en buena parte a la reducción en las tarifas por concepto de retiros y avances de efectivo en cajeros (tanto de red propia como de red no propia).

### Ilustración 3 Evolución del IPCF por producto



Al discriminar el comportamiento del IPCF por producto se halló que la tendencia del IPCF total obedeció en su mayoría a la evolución de las cuentas de ahorro, lo que resultó totalmente consistente con el hecho de que este producto concentrara en mayo de 2013 más del 67% de la canasta de gasto de los consumidores. En cuanto a las tarjetas de crédito, cabe mencionar la desaceleración que registró en la tasa de crecimiento anual entre febrero y mayo de 2013, lo que refleja en su mayoría el menor crecimiento que registran las cuotas de manejo de las diferentes franquicias.

De otra parte, durante el semestre se presentaron incrementos principalmente en las tarifas de las transacciones efectuadas a través de cajeros electrónicos de otra entidad, en particular sobre las consultas de saldo y los retiros de efectivo. Estas operaciones se ajustaron en su mayoría al tope máximo de la tarifa que pueden cobrar las entidades por retiros de efectivo a través de este canal, tope que para el primer semestre de 2013 correspondió a \$4.084<sup>5</sup>. A su vez, la mayoría de establecimientos también realizaron aumentos en la cuota de manejo de la tarjeta débito, el costo del

<sup>5</sup> Este valor se calcula de acuerdo a la metodología establecida en el Decreto 4809 de 2011.

talónario para el manejo de la cuenta de ahorros, y el servicio relacionado con las consignaciones nacionales. En el caso de las tarjetas de crédito, también se registró un incremento en el valor de los avances de efectivo en oficinas, cajeros y por internet.

Por otro lado, debido a que la información utilizada para el cálculo del IPCF hace referencia a precios, frecuencia de uso y número productos, en los capítulos que se desarrollarán a continuación se registrará la evolución que cada uno de estos rubros registró durante el semestre, lo que complementará el análisis de los resultados obtenidos en el IPCF.

## **2.2 EVOLUCIÓN SEMESTRAL DE LAS TARIFAS POR SERVICIO**

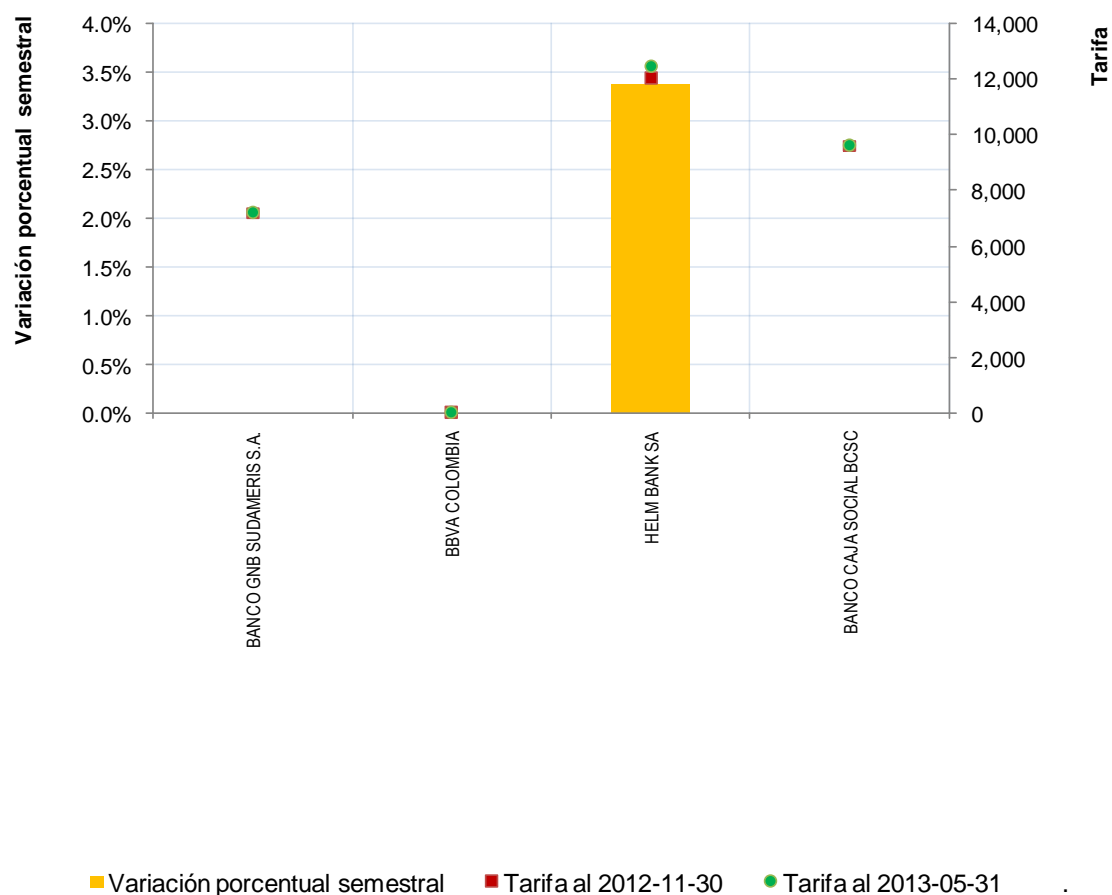
En este capítulo se presentan las tarifas de los servicios financieros de todos los productos ofrecidos por los establecimientos de crédito. Esta información corresponde a la reportada por estas entidades a través del formato 365 “Tarifas de servicios financieros”, reporte que permite conocer y divulgar los precios de los diferentes servicios financieros que prestan. Dicho formato es remitido por los establecimientos bancarios, las corporaciones financieras, las compañías de financiamiento, los organismos cooperativos de grado superior, las cooperativas financieras y las instituciones oficiales especiales.

Dentro de las tarifas de los productos y servicios que se registran en esta sección se encuentran los valores de las chequeras, de los retiros por ventanilla, cheques de gerencia, certificaciones y referencias bancarias, entre otros, para los productos de cuentas de ahorro y cuentas corrientes. De igual forma, se registran las tarifas asociadas a las cuotas de manejo de las tarjetas de crédito (amparadas y no amparadas) para las diferentes franquicias (VISA, Mastercard, Diners, American Express), además del valor de las reposiciones de las tarjetas por pérdida o deterioro.

Por canal también se pueden consultar las tarifas de sus servicios asociados, como es el caso de los retiros, avances y transferencias realizadas por cajero. Para las operaciones realizadas a través de banca telefónica, se cuenta con la información de las tarifas por consulta de saldo, solicitudes de extractos, pagos a terceros, entre otras. Asimismo para la banca por internet, se registran las tarifas por operaciones como los avances con tarjeta de crédito, las transferencias y las consultas de saldo. Al final de este documento se puede consultar el Índice de Gráficas en el que presenta un listado con todos los productos y servicios financieros incluidos en este documento.

A continuación se presenta de forma gráfica la información de las tarifas registradas a finales de noviembre de 2012 y mayo de 2013, al igual que la variación registrada durante este periodo. En cada gráfica se presentan únicamente aquellas entidades que ofrecen el servicio en consideración.

**GRÁFICA 1** Cuenta Corriente - Cuota de administración

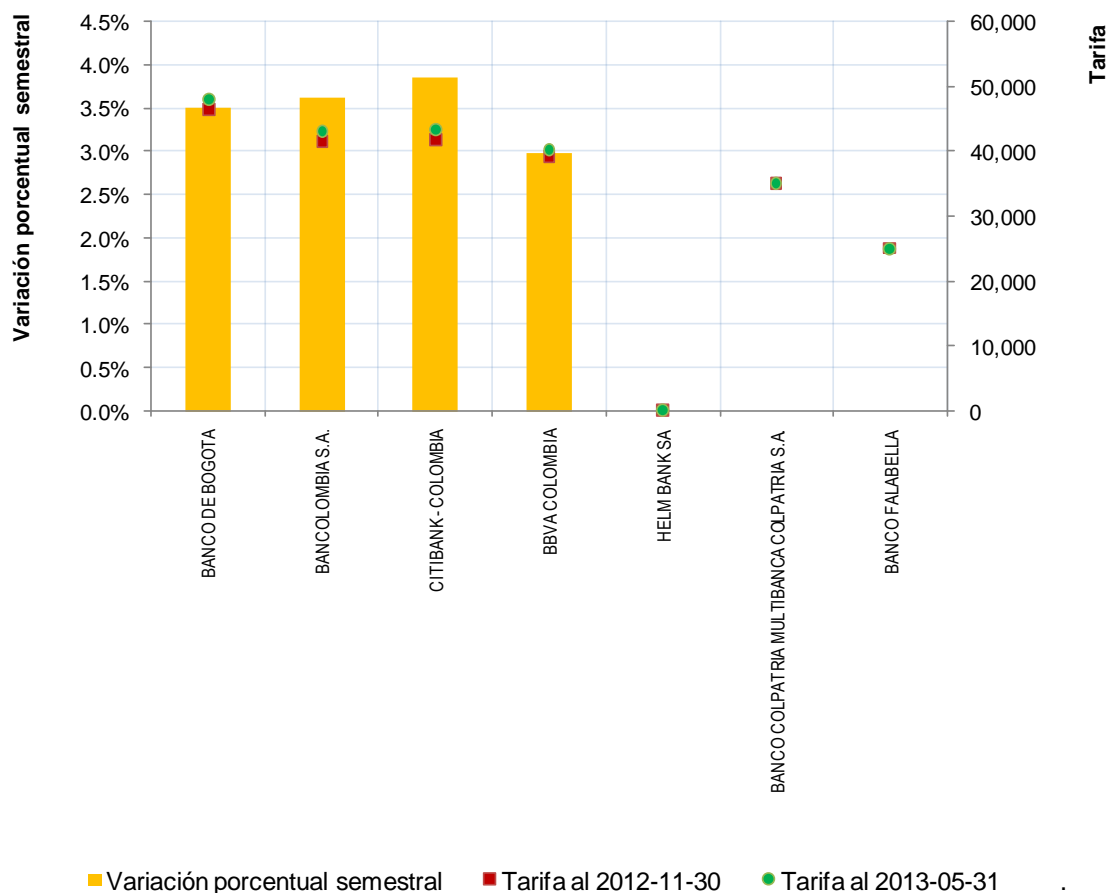


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 12,469     | 12,064     |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 4          | 4          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 1          | 1          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 3.4%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos. La periodicidad de cobro puede variar entre entidades.

**GRÁFICA 2** Cuenta Corriente - Chequera 10 cheques

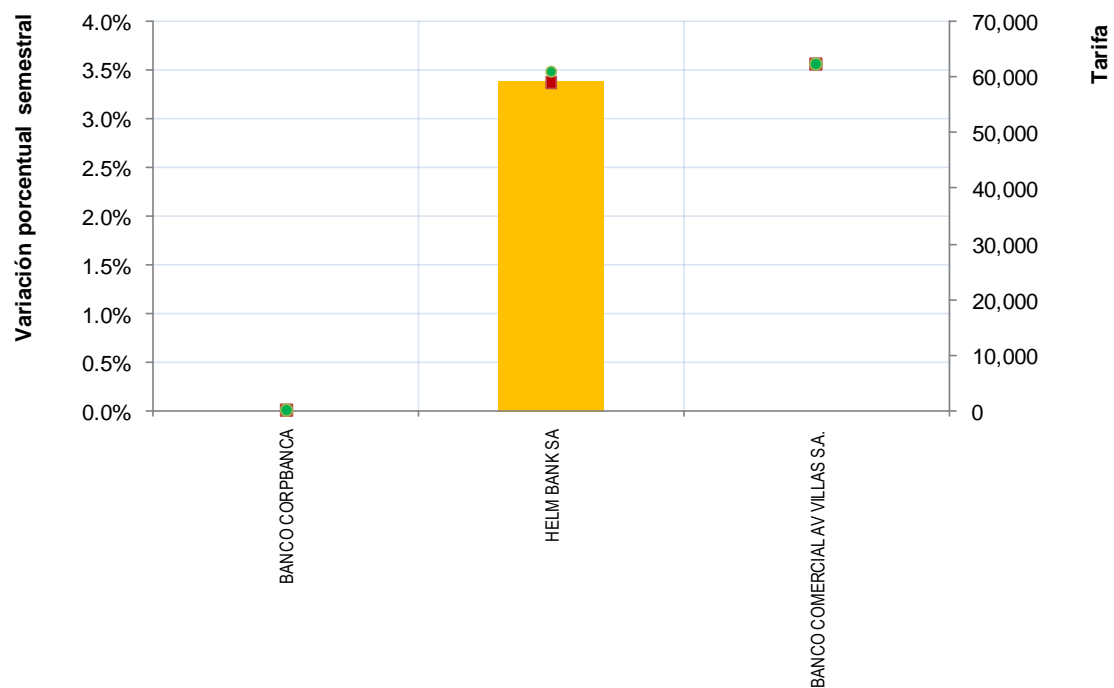


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 48,024     | 46,400     |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 7          | 7          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 1          | 1          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 3.8%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 3** Cuenta Corriente - Chequera 15 cheques



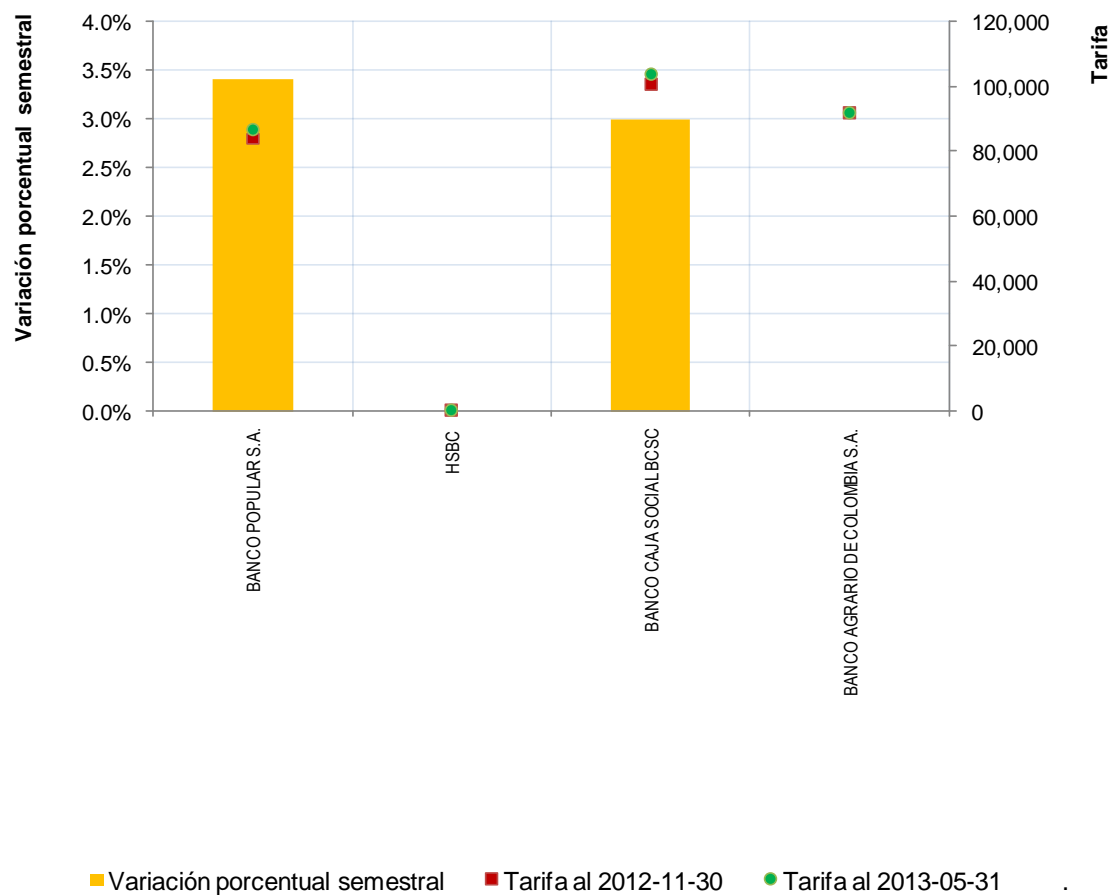
■ Variación porcentual semestral ■ Tarifa al 2012-11-30 ● Tarifa al 2013-05-31

Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 62,466     | 62,466     |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 3          | 3          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 1          | 1          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 3.4%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 4** Cuenta Corriente - Chequera 25 cheques

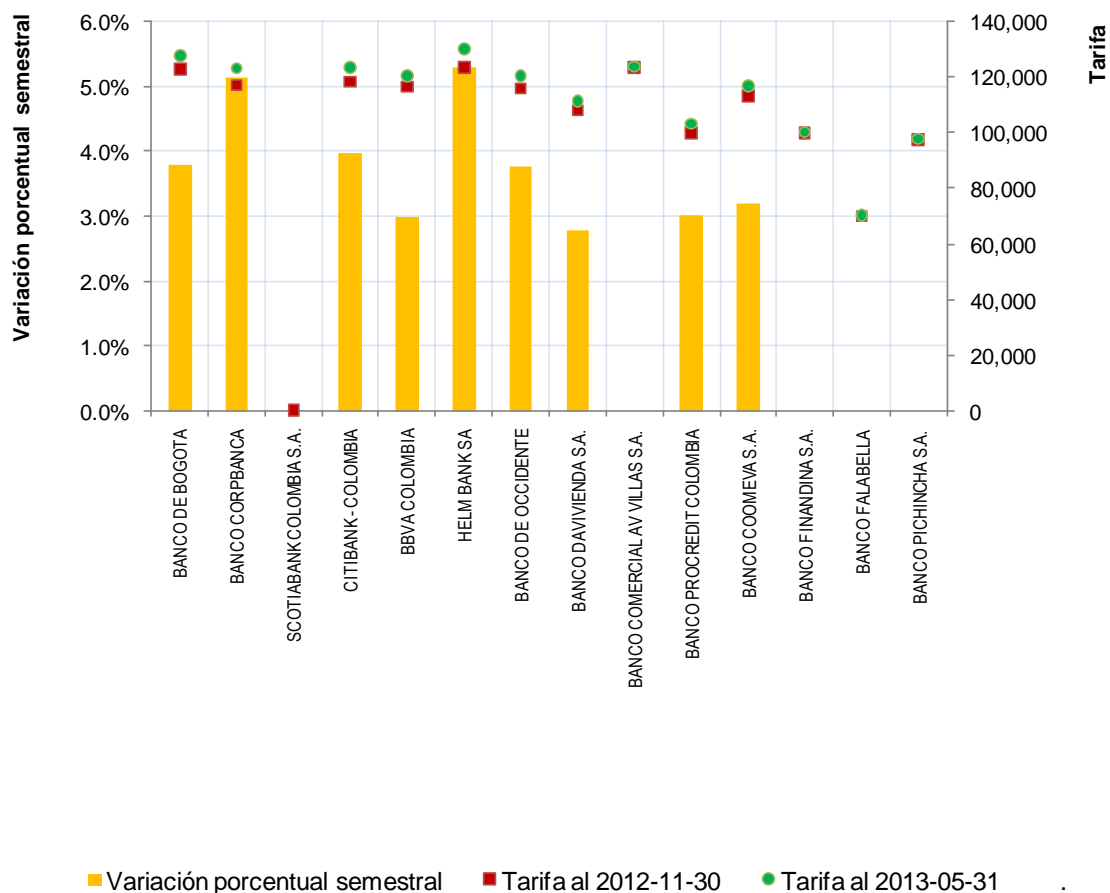


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 103,936    | 100,920    |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 4          | 4          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 1          | 1          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 3.4%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 5** Cuenta Corriente - Chequera 30 cheques



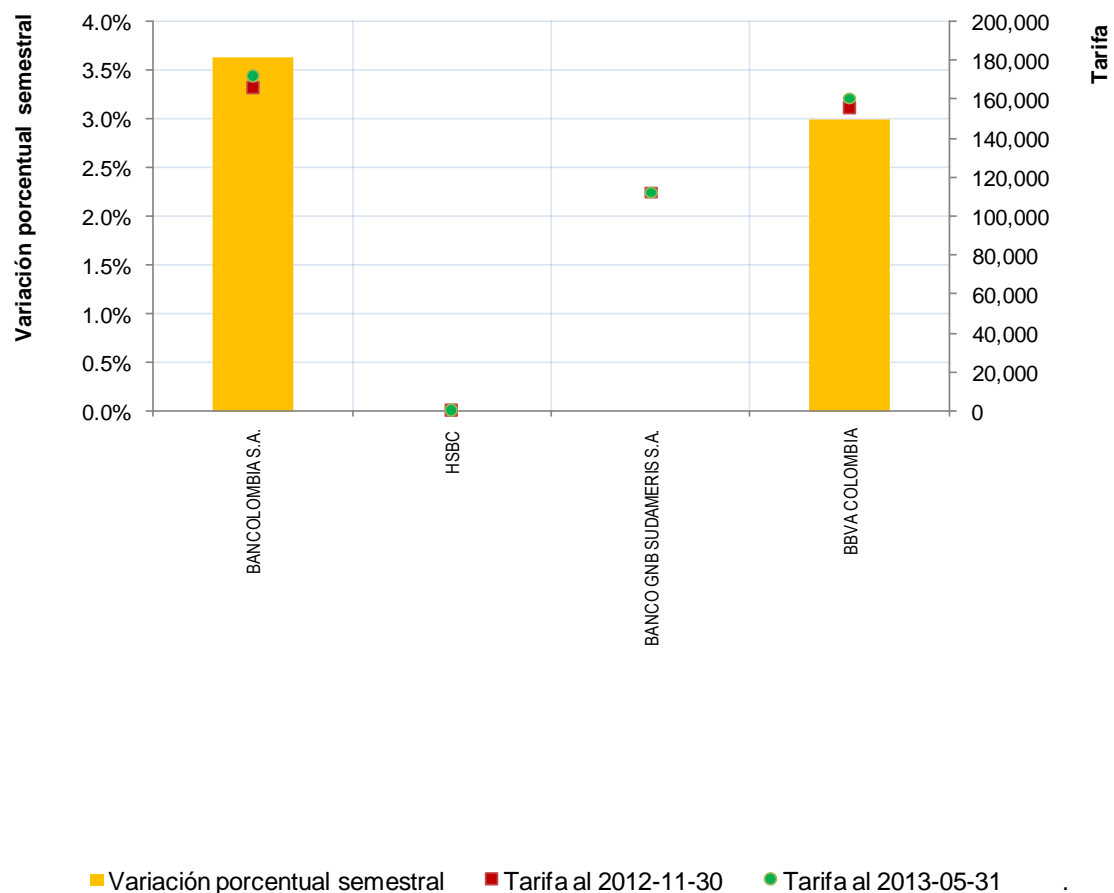
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 130,000    | 123,540    |
| Tarifa mínima                                       | 70,000     | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 13         | 14         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 0          | 1          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 5.3%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.



**GRÁFICA 6** Cuenta Corriente - Chequera 40 cheques

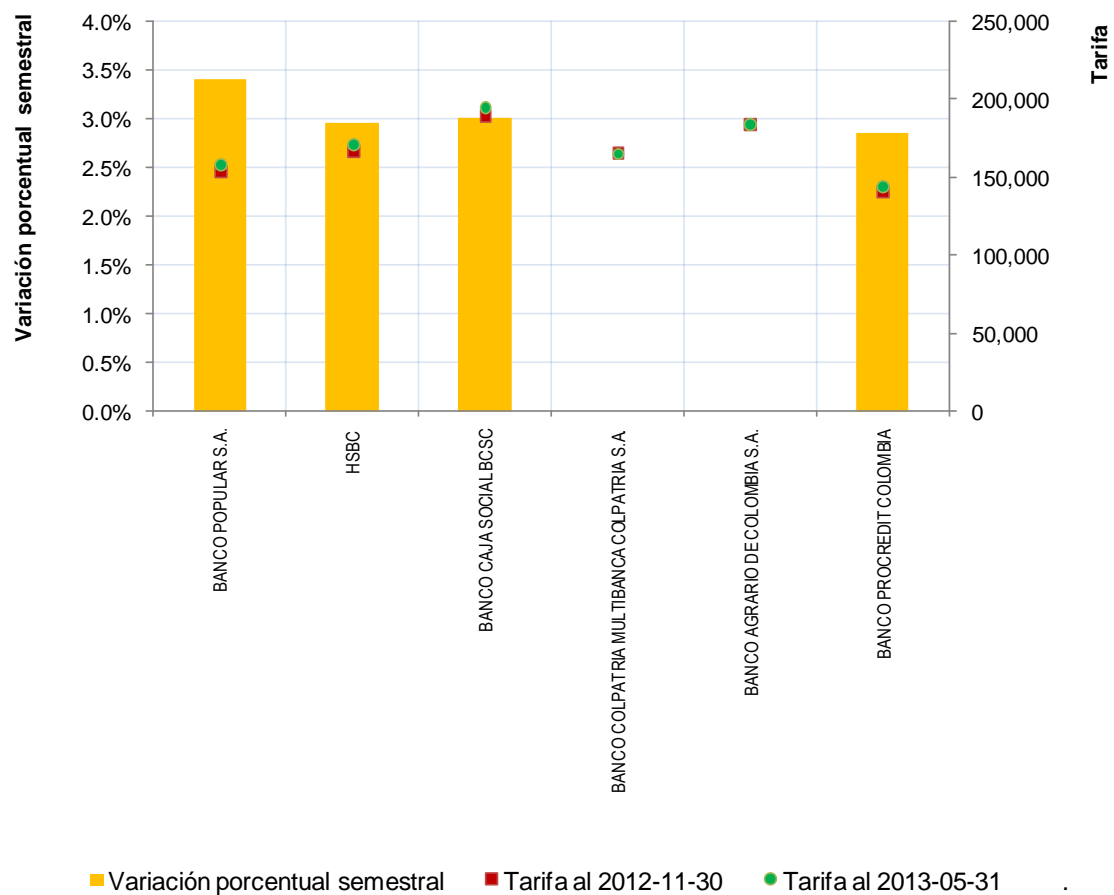


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 172,000    | 166,000    |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 4          | 4          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 1          | 1          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 3.6%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 7** Cuenta Corriente - Chequera 50 cheques

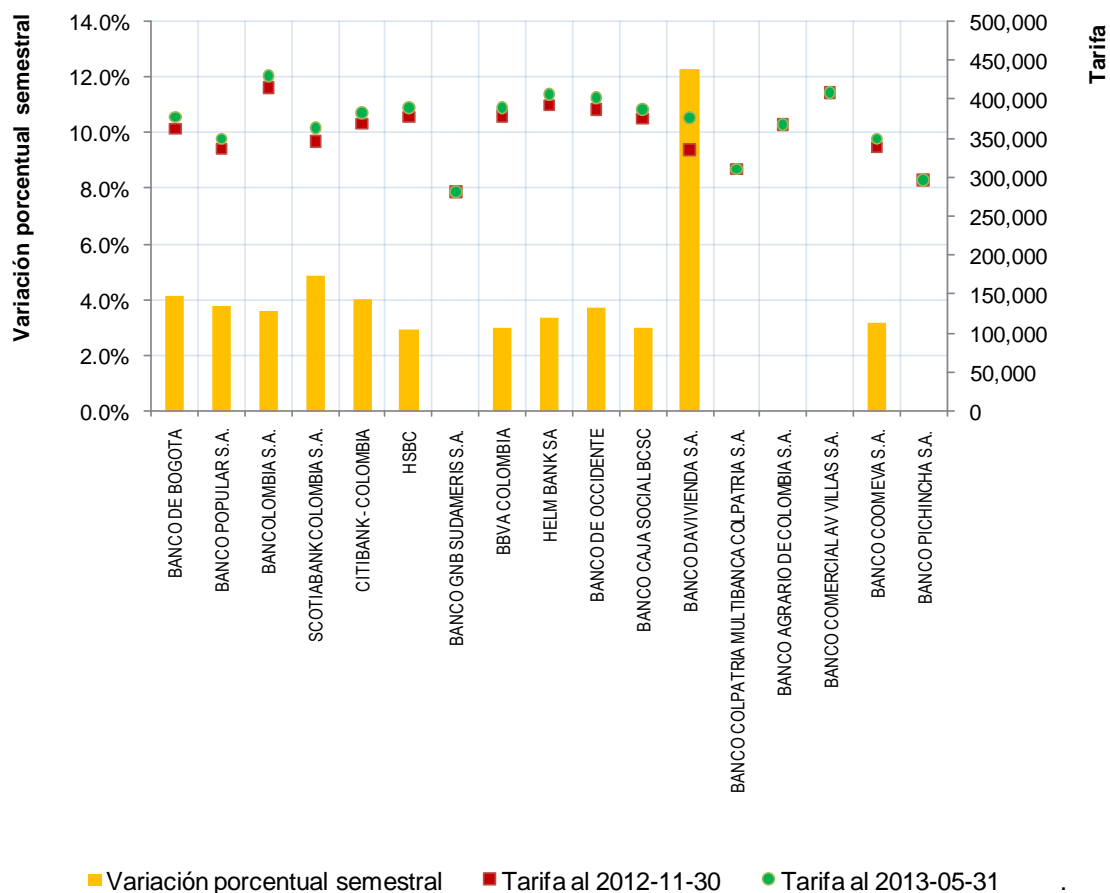


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 194,764    | 189,080    |
| Tarifa mínima                                       | 144,000    | 140,000    |
| Entidades que prestan el servicio                   | 6          | 6          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 0          | 0          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 3.4%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 8** Cuenta Corriente - Chequera 100 cheques

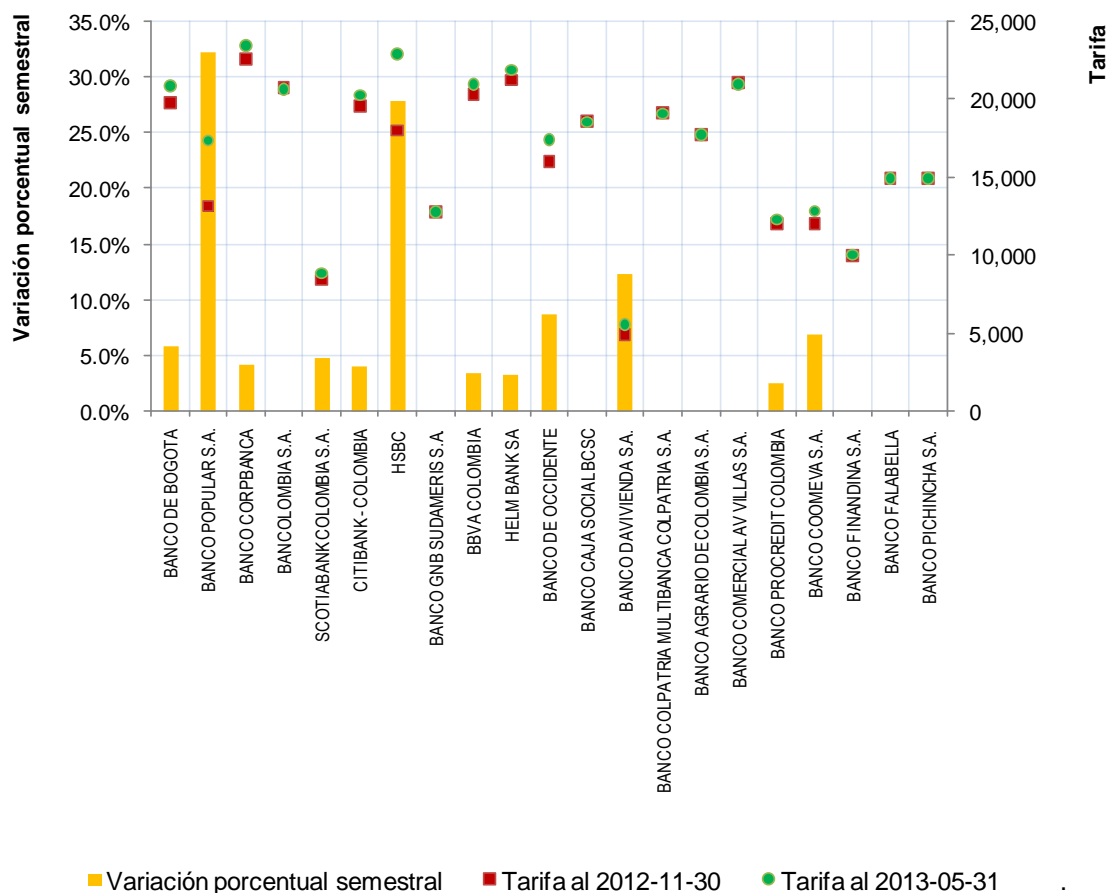


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 430,000    | 415,000    |
| Tarifa mínima                                       | 280,140    | 280,140    |
| Entidades que prestan el servicio                   | 17         | 17         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 0          | 0          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 12.3%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 9** Cuenta Corriente - Cheque de Gerencia

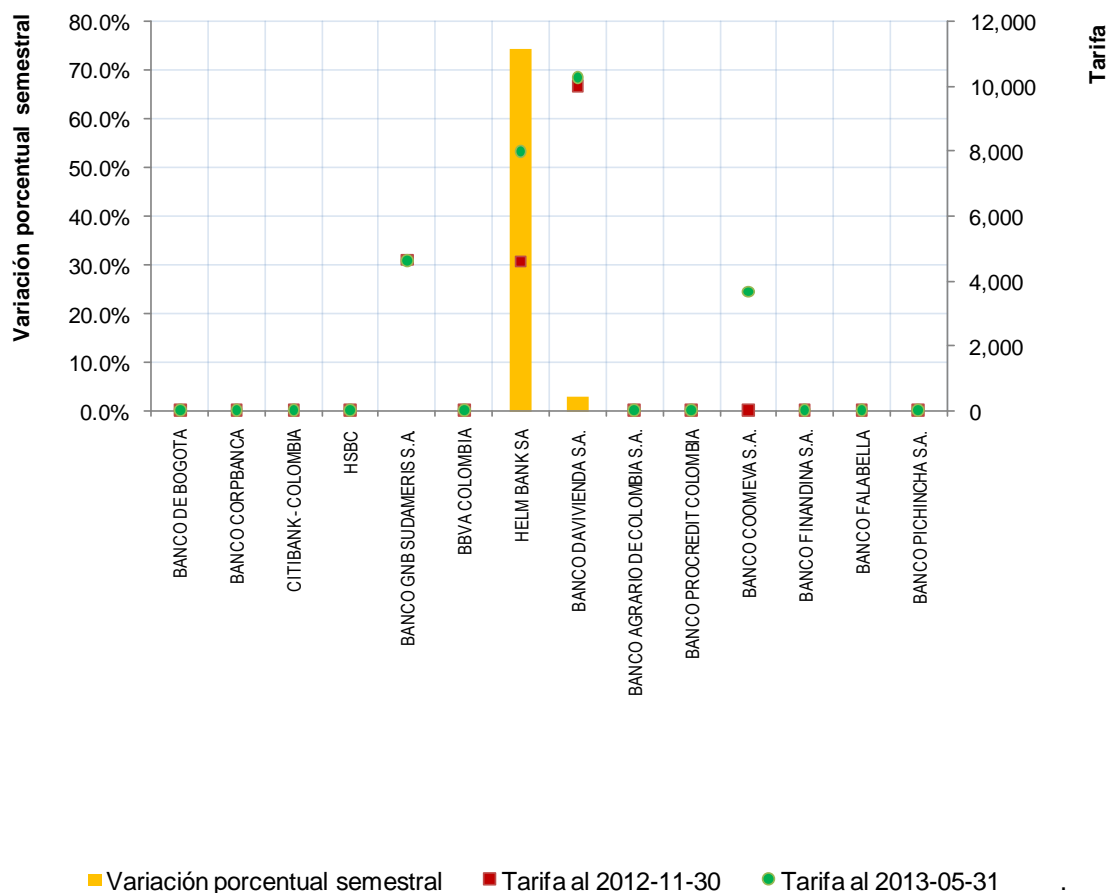


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 23,500     | 22,550     |
| Tarifa mínima                                       | 5,500      | 4,900      |
| Entidades que prestan el servicio                   | 21         | 21         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 0          | 0          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 32.1%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 10** Cuenta Corriente - Retiro por Ventanilla con Volante

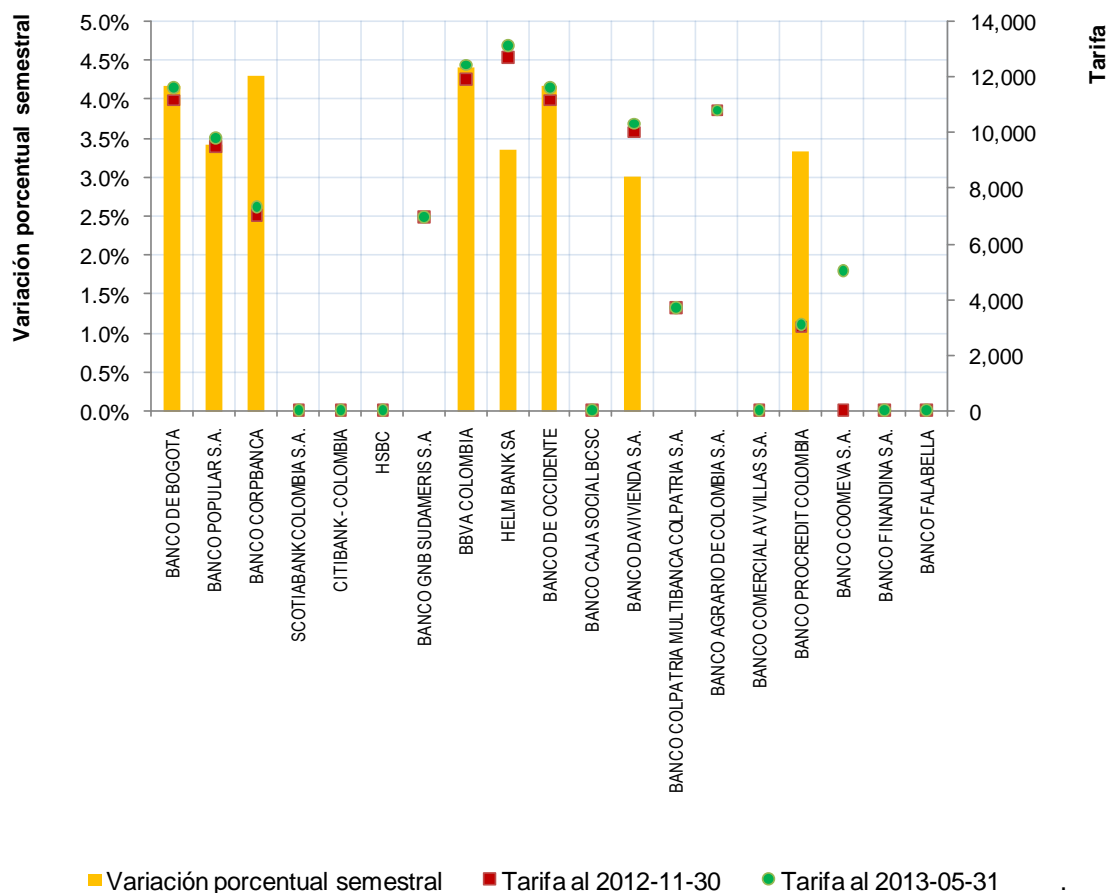


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 10,300     | 10,000     |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 14         | 14         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 10         | 11         |
| Mayor variación durante el semestre                 | 74.1%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 11** Cuenta Corriente - Retiro por ventanilla cheque otras plazas

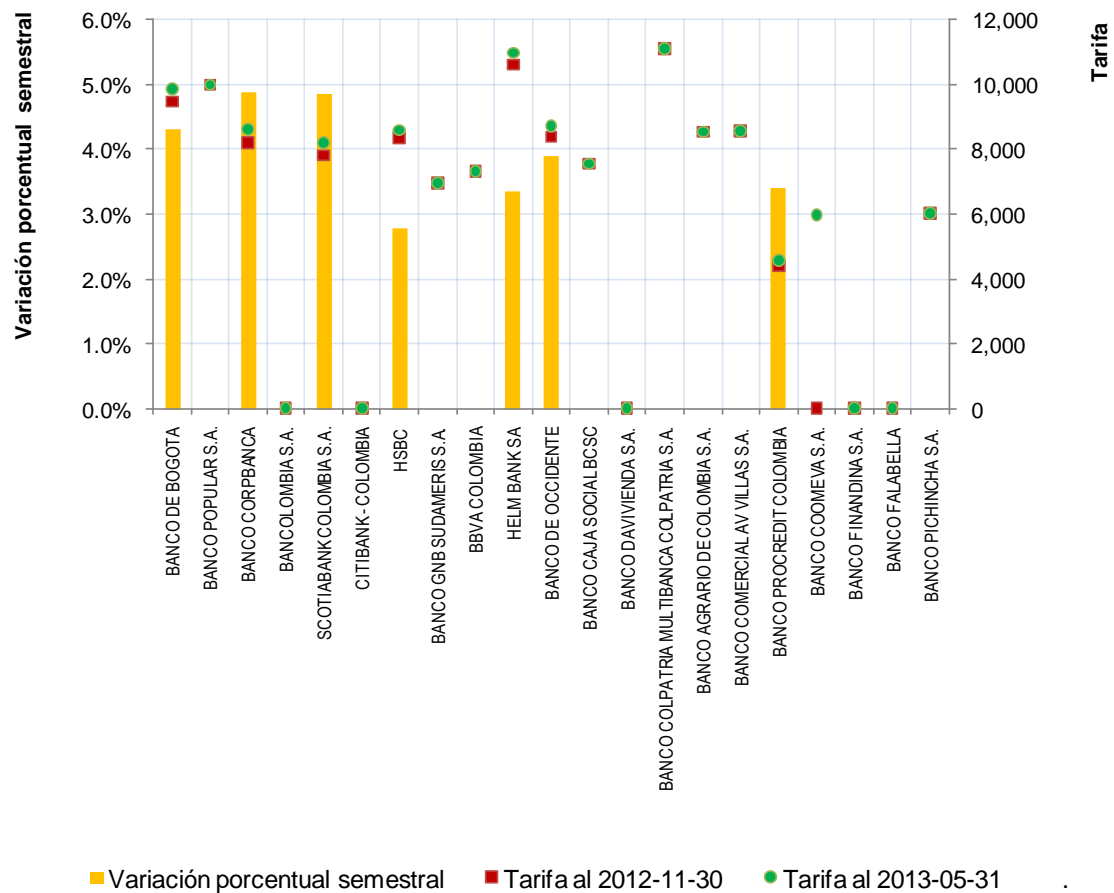


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 13,116     | 12,690     |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 19         | 19         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 7          | 8          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 4.4%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 12** Cuenta Corriente - Referencia Bancaria

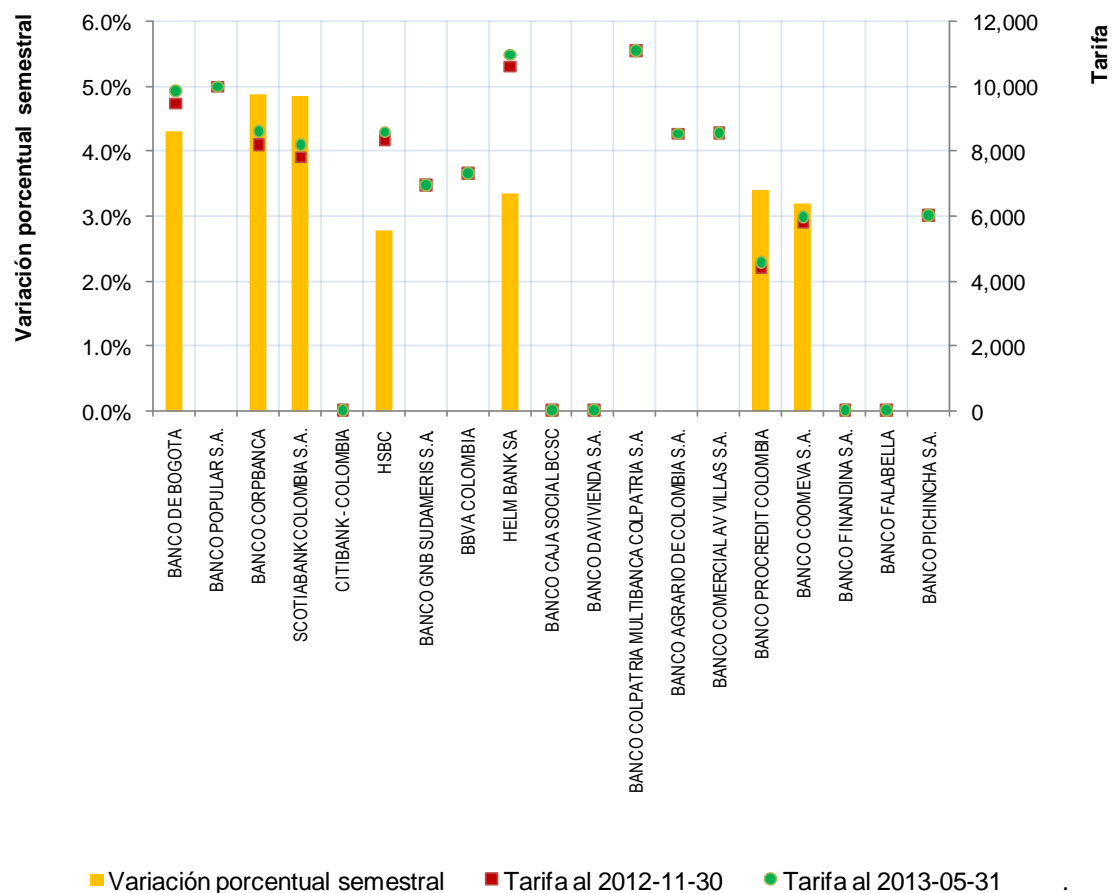


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 11,100     | 11,100     |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 21         | 21         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 5          | 6          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 4.9%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 13** Cuenta Corriente - Certificaciones



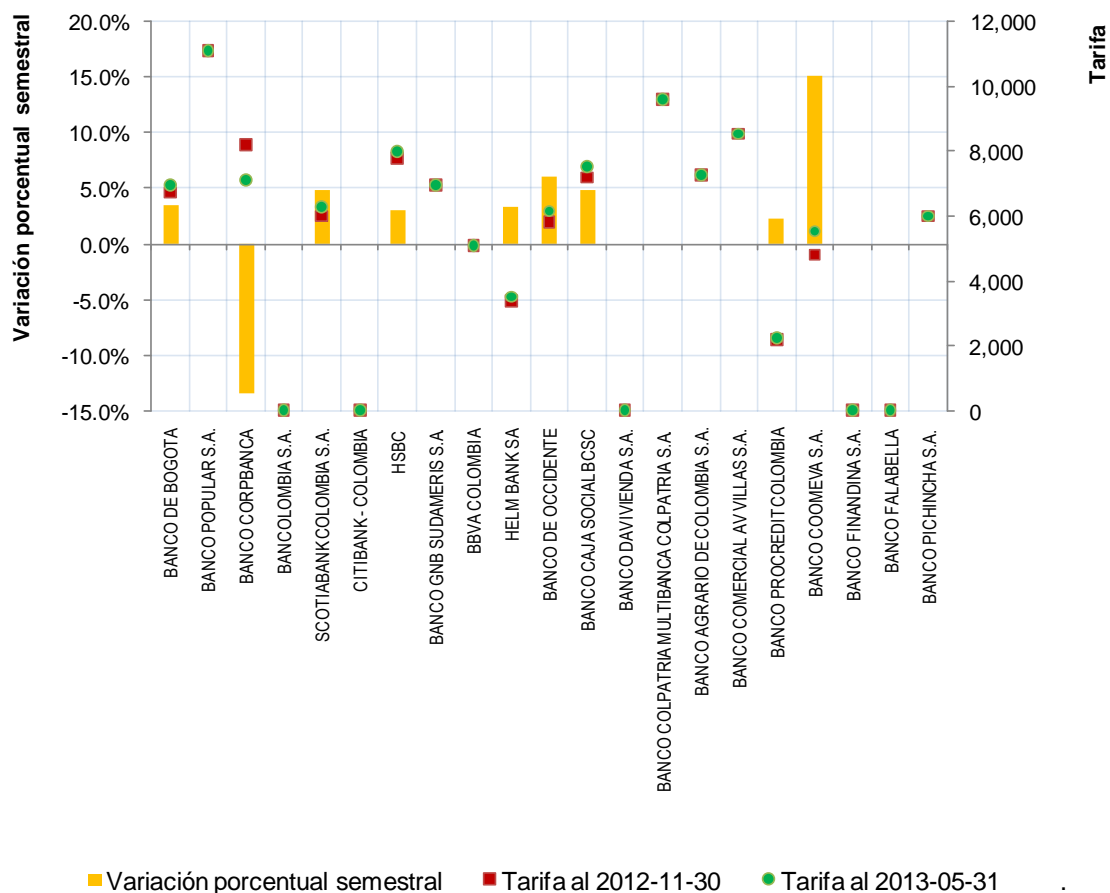
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 11,100     | 11,100     |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 19         | 19         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 5          | 5          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 4.9%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.



**GRÁFICA 14** Cuenta Corriente - Copia Extracto en papel

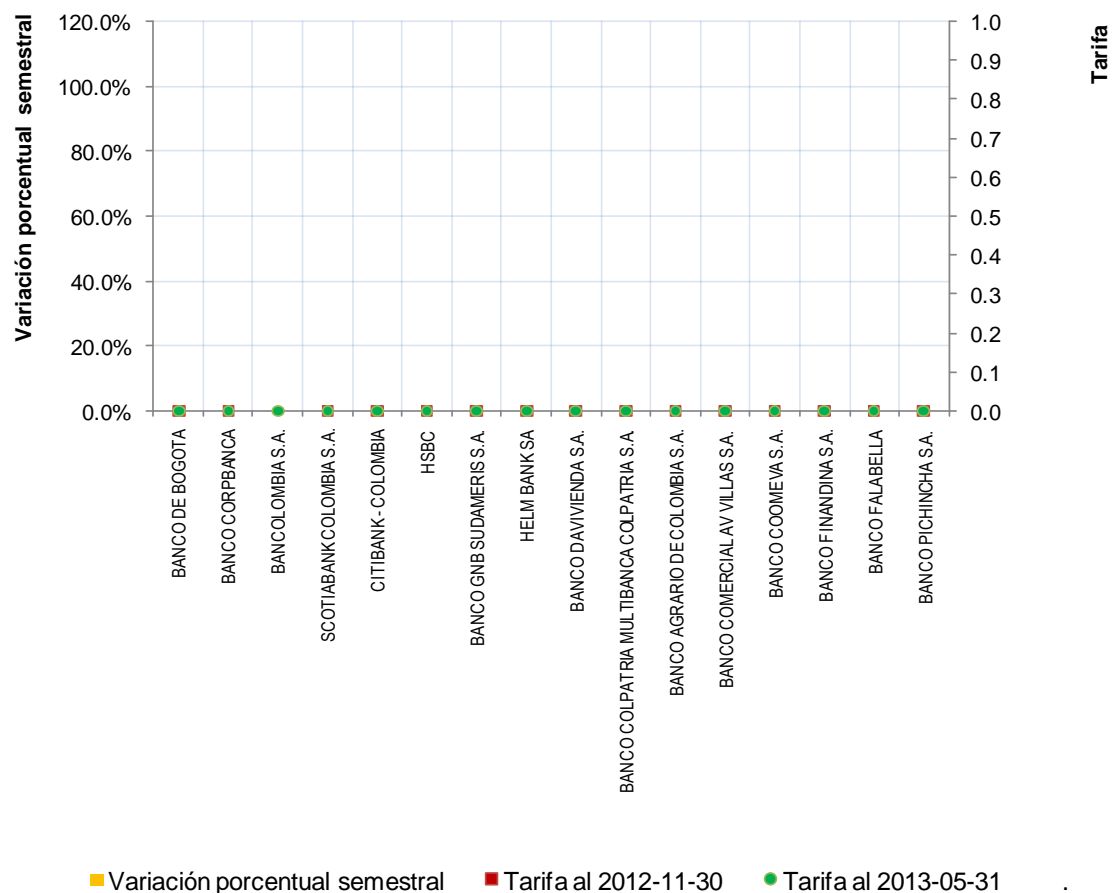


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 11,109     | 11,109     |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 21         | 21         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 5          | 5          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 15.0%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 15** Cuenta Corriente - Copia Extracto por Internet

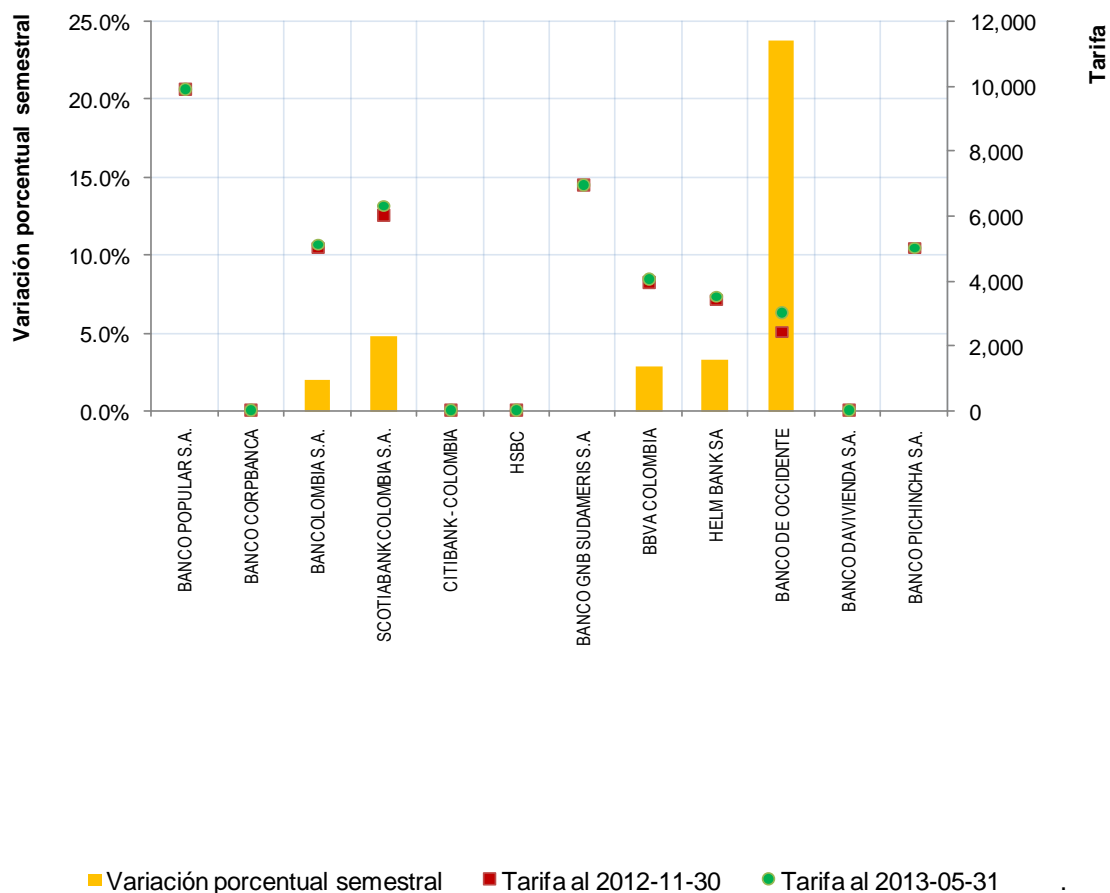


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 0          | 0          |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 16         | 15         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 16         | 15         |
| Mayor variación durante el semestre                 | 0.0%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 16** Cuenta Corriente - Copia Extracto por fax

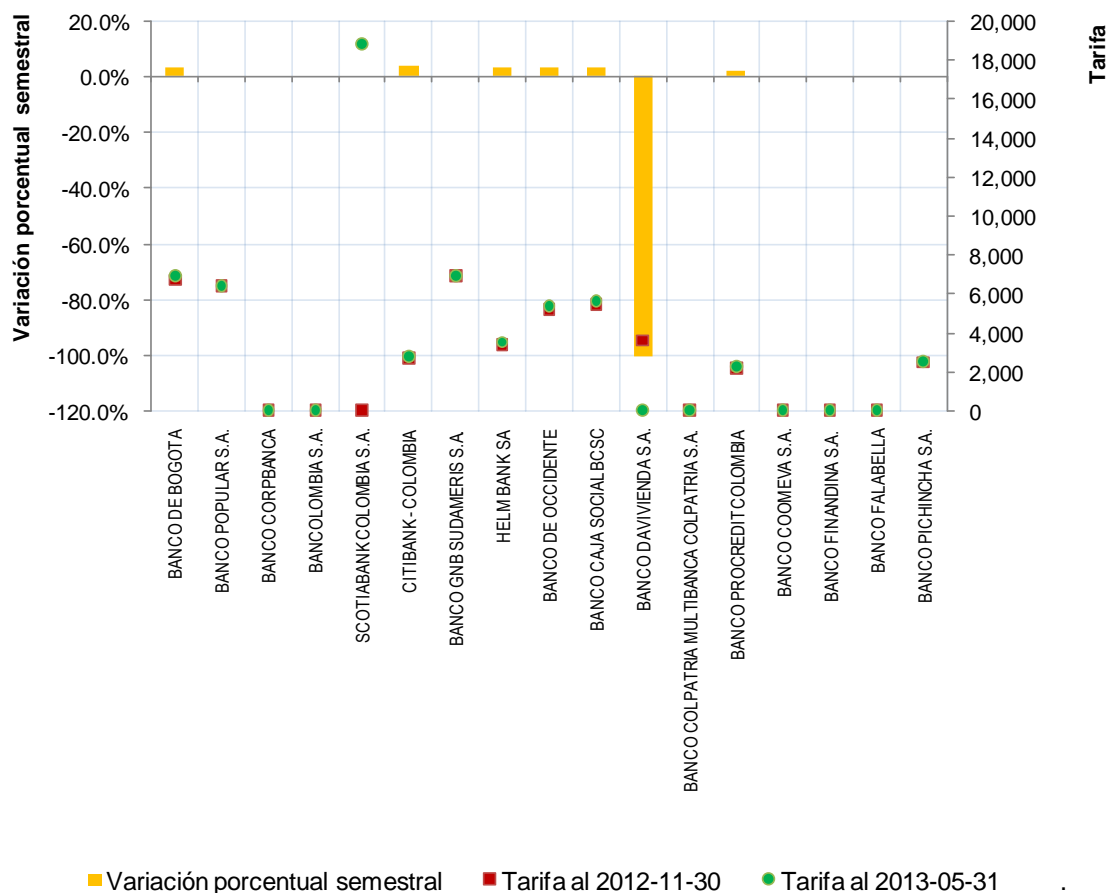


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 9,906      | 9,906      |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 12         | 12         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 4          | 4          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 23.7%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 17** Cuenta Corriente - Copia Nota Débito o Crédito

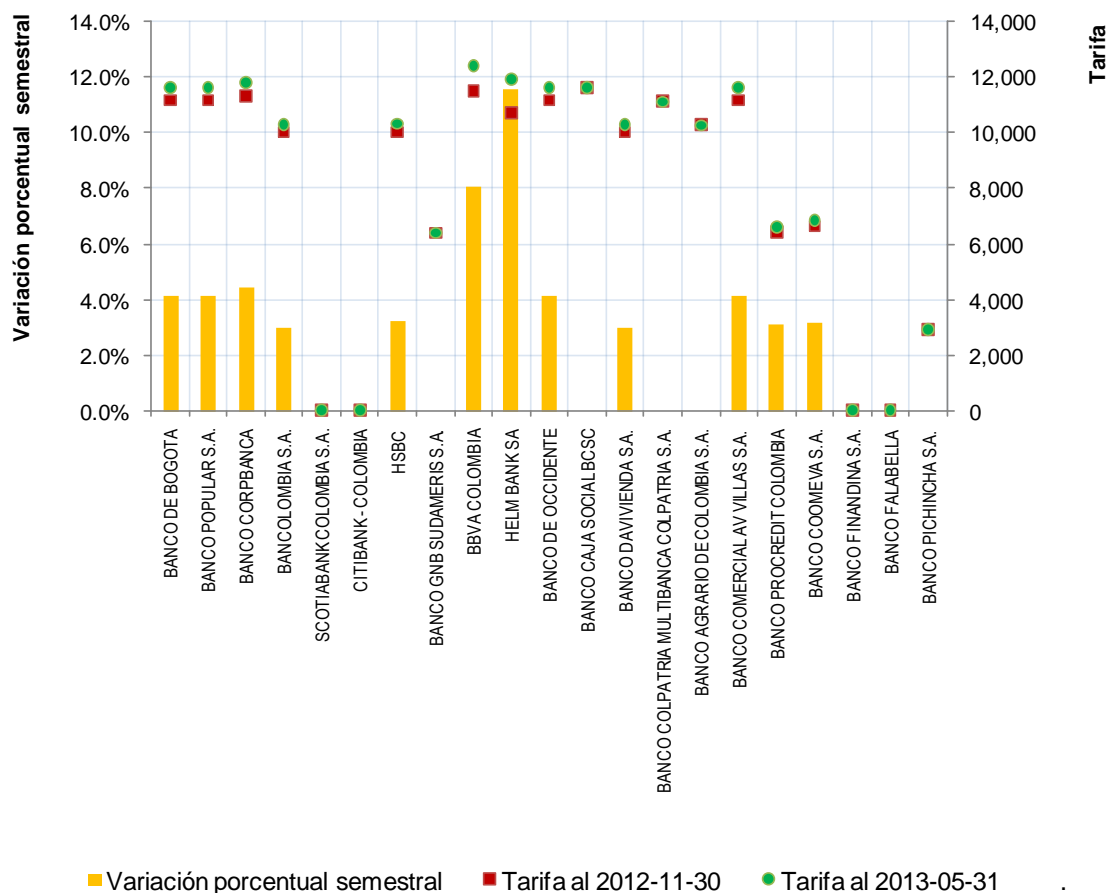


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 18,882     | 6,960      |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 17         | 17         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 7          | 7          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 3.7%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 18** Cuenta Corriente - Consignación Nacional

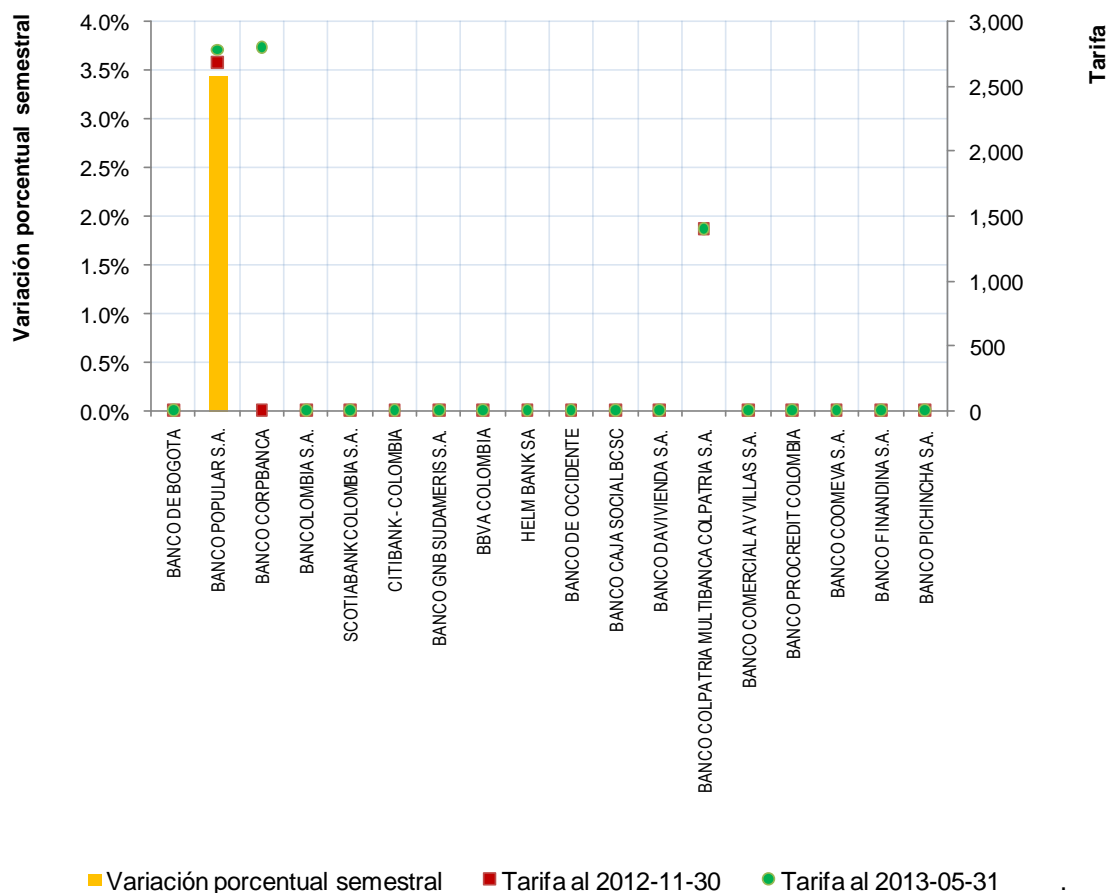


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 12,412     | 11,600     |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 21         | 21         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 4          | 4          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 11.5%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 19** Cuenta Corriente - Débito Automático

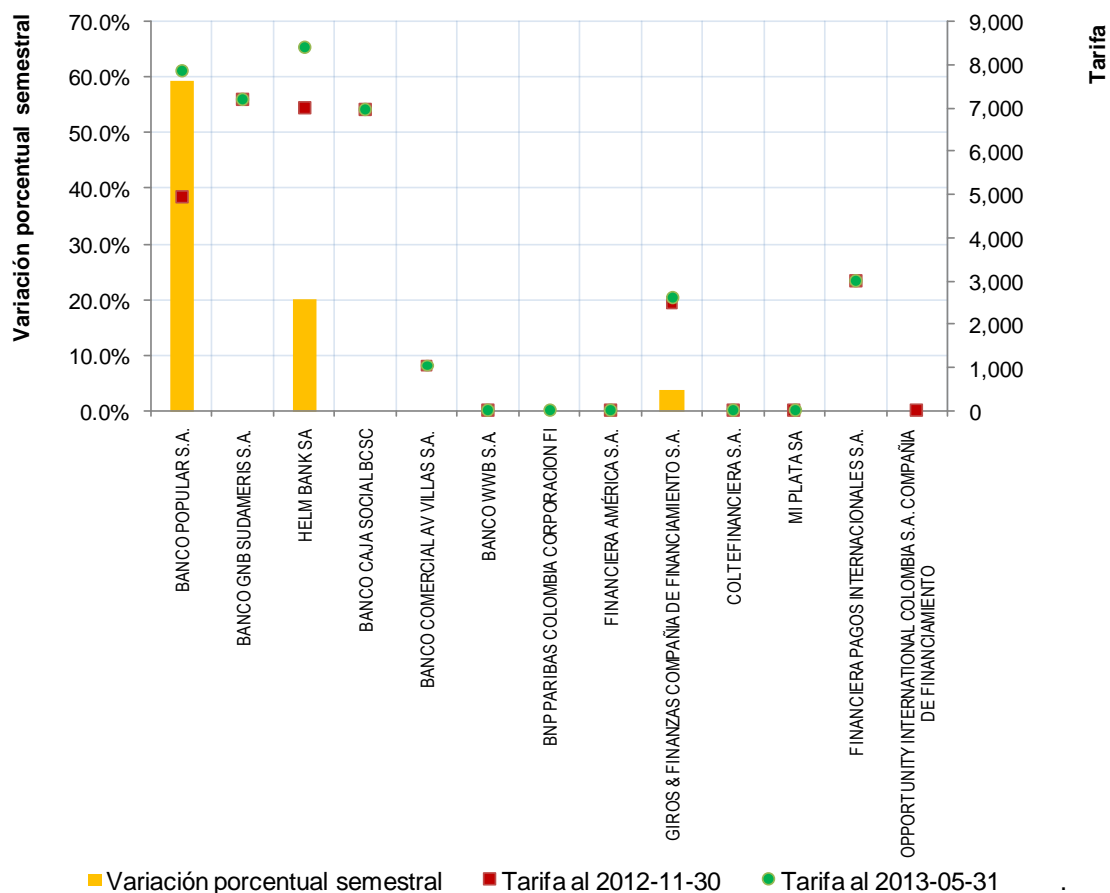


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 2,800      | 2,685      |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 18         | 18         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 15         | 16         |
| Mayor variación durante el semestre                 | 3.4%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 20** Cuenta De Ahorro - Cuota de administración

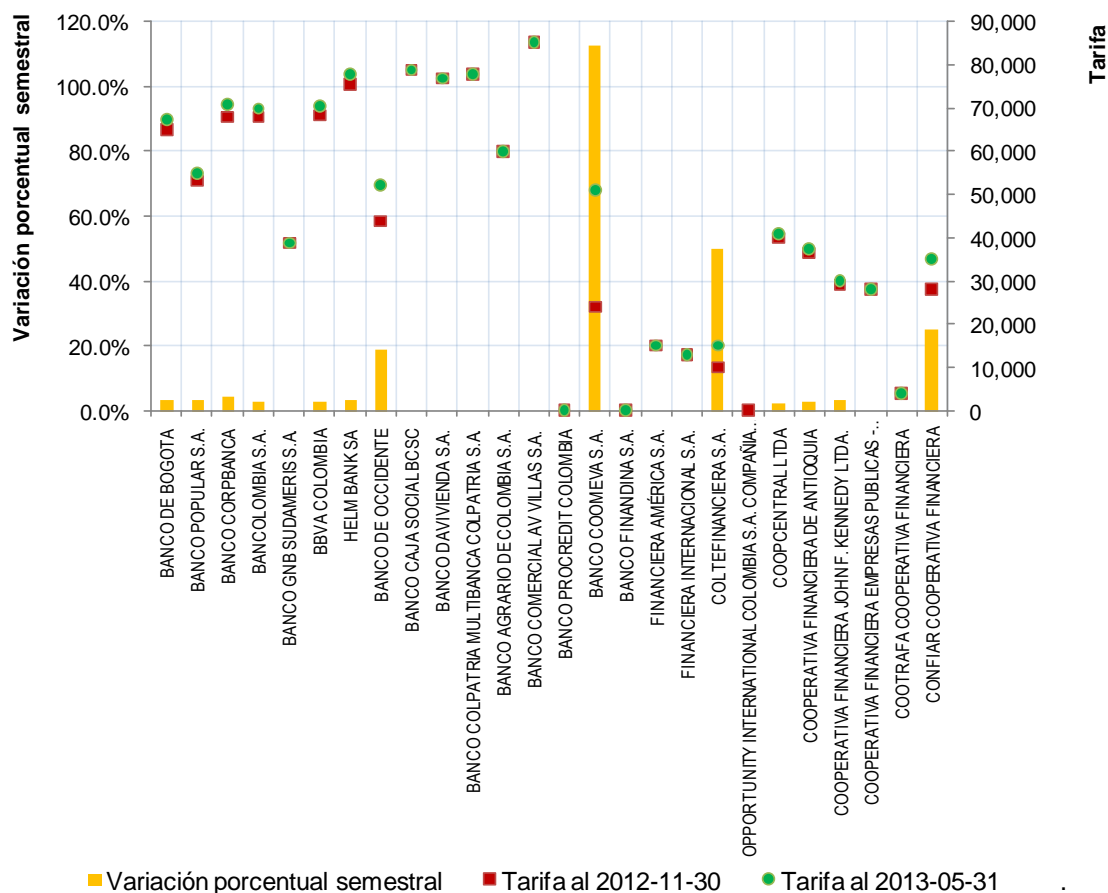


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 8,400      | 7,192      |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 12         | 12         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 5          | 5          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 59.1%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos. La periodicidad de cobro puede variar entre entidades.

**GRÁFICA 21** Cuenta De Ahorro - Talonario



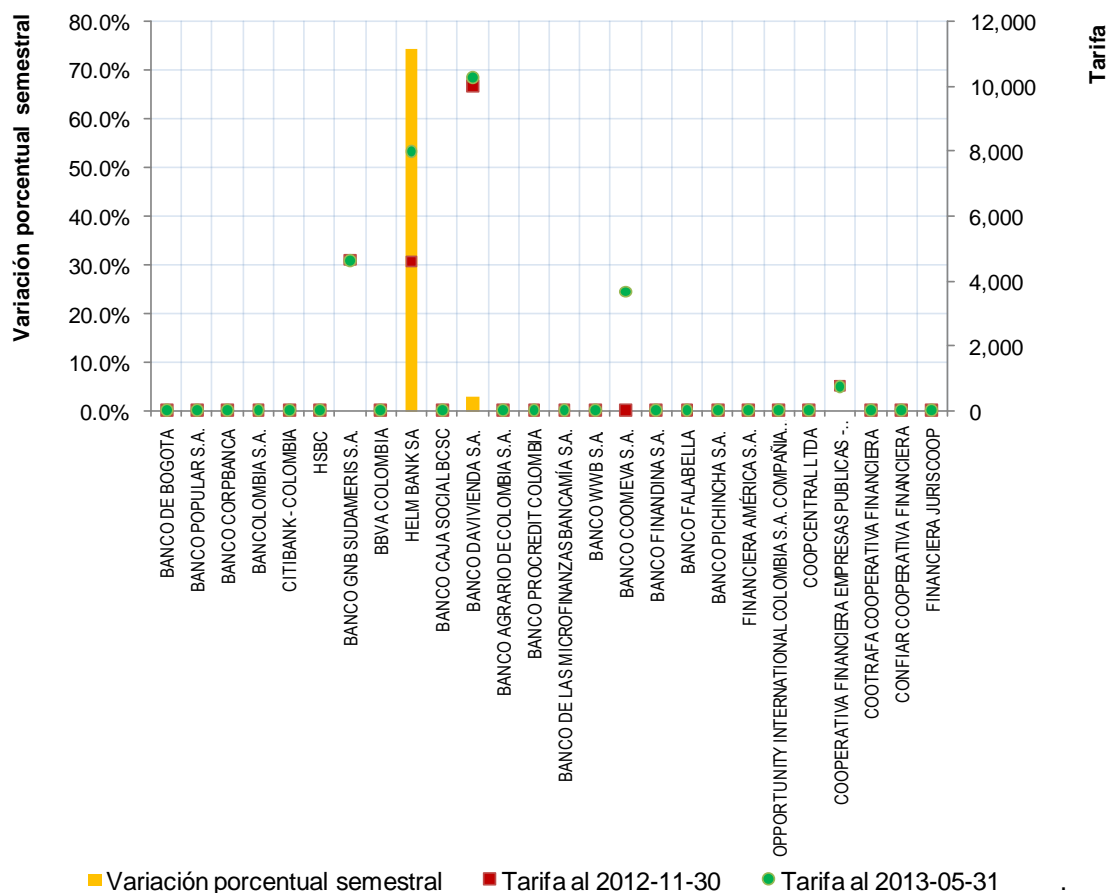
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 85,376     | 85,376     |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 25         | 26         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 2          | 3          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 112.1%     |            |

Tarifas expresadas en Pesos. El número de volantes por talonario puede variar entre entidades.



**GRÁFICA 22** Cuenta De Ahorro - Retiro por ventanilla con Volante

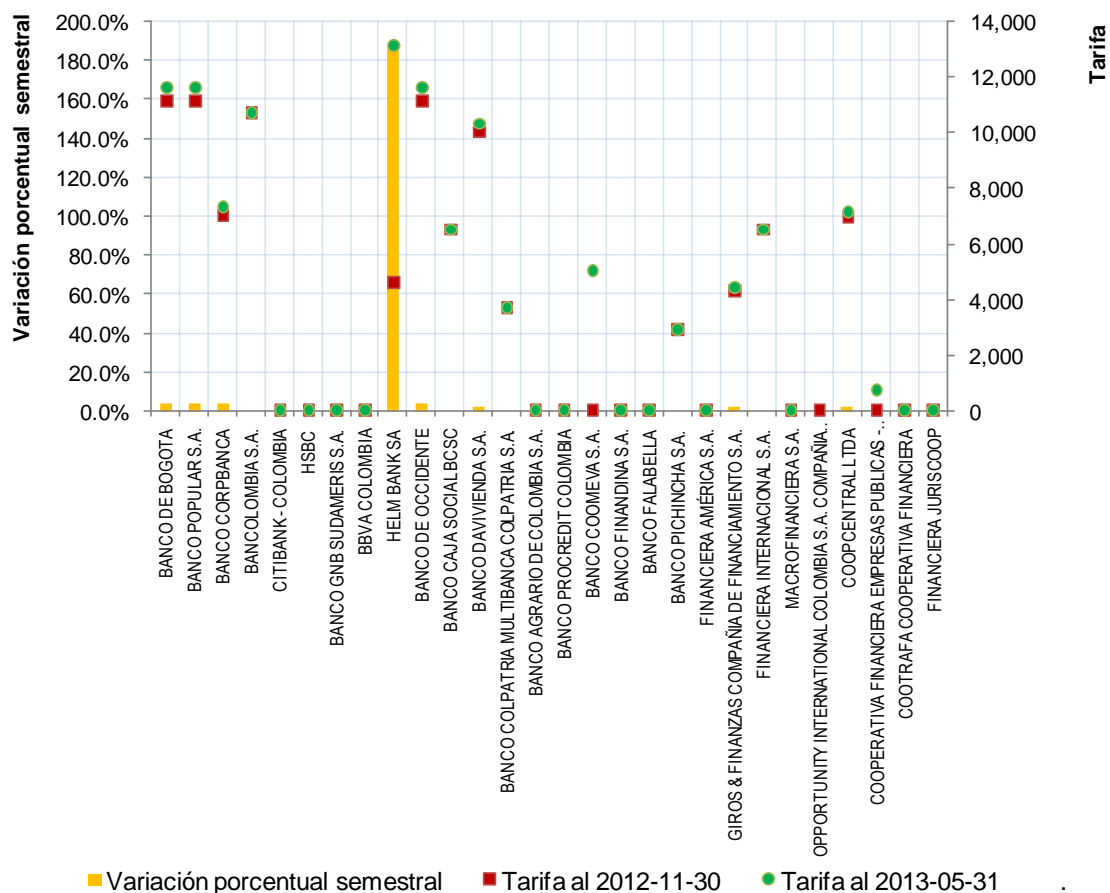


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 10,300     | 10,000     |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 26         | 26         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 21         | 22         |
| Mayor variación durante el semestre                 | 74.1%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 23** Cuenta De Ahorro - Retiro por ventanilla otras plazas

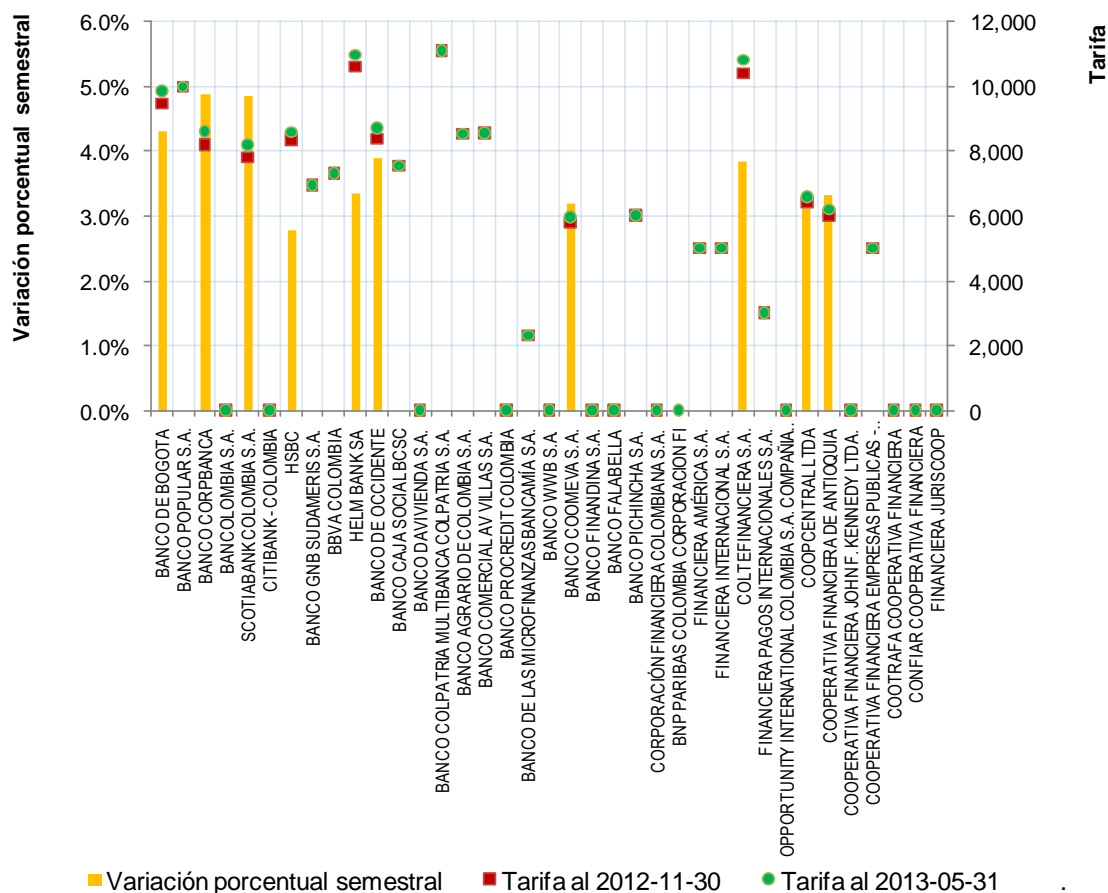


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 13,116     | 11,136     |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 27         | 28         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 11         | 14         |
| Mayor variación durante el semestre                 | 185.5%     |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 24** Cuenta De Ahorro - Referencia Bancaria

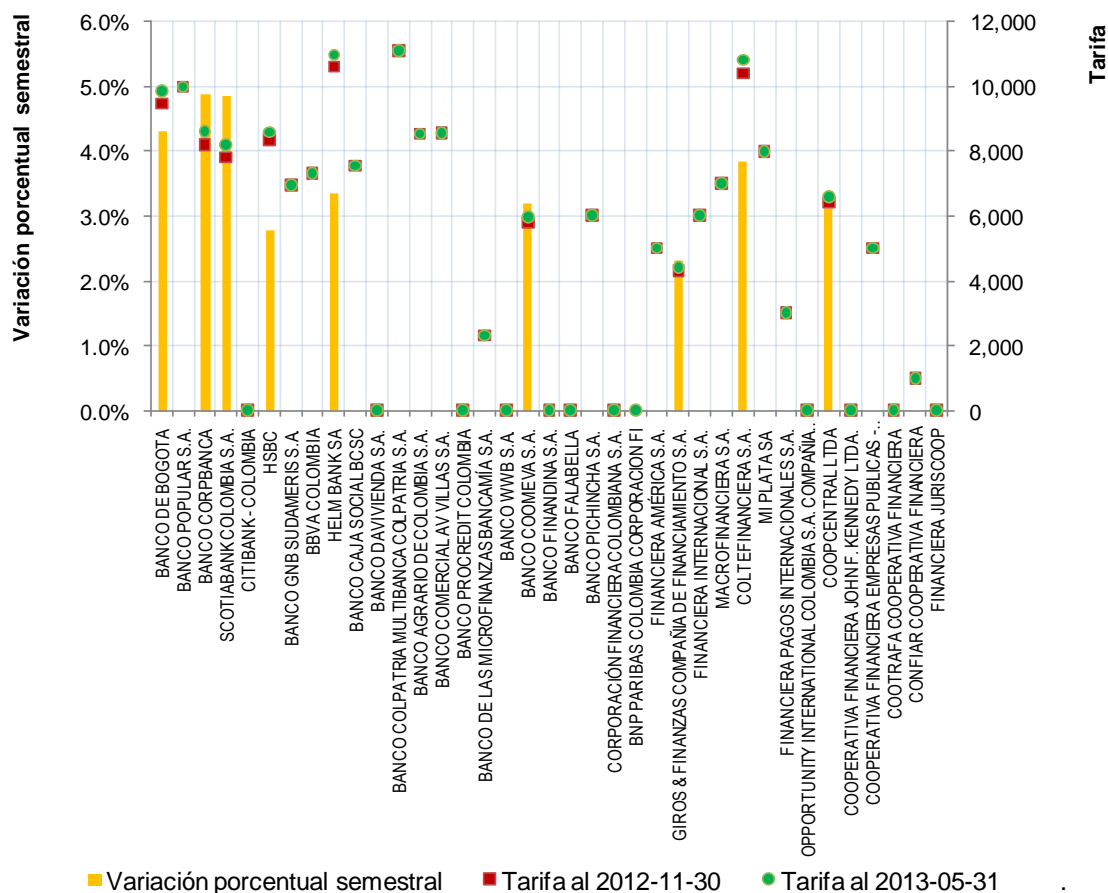


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 11,100     | 11,100     |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 37         | 36         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 14         | 13         |
| Mayor variación durante el semestre                 | 4.9%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 25** Cuenta De Ahorro - Certificaciones

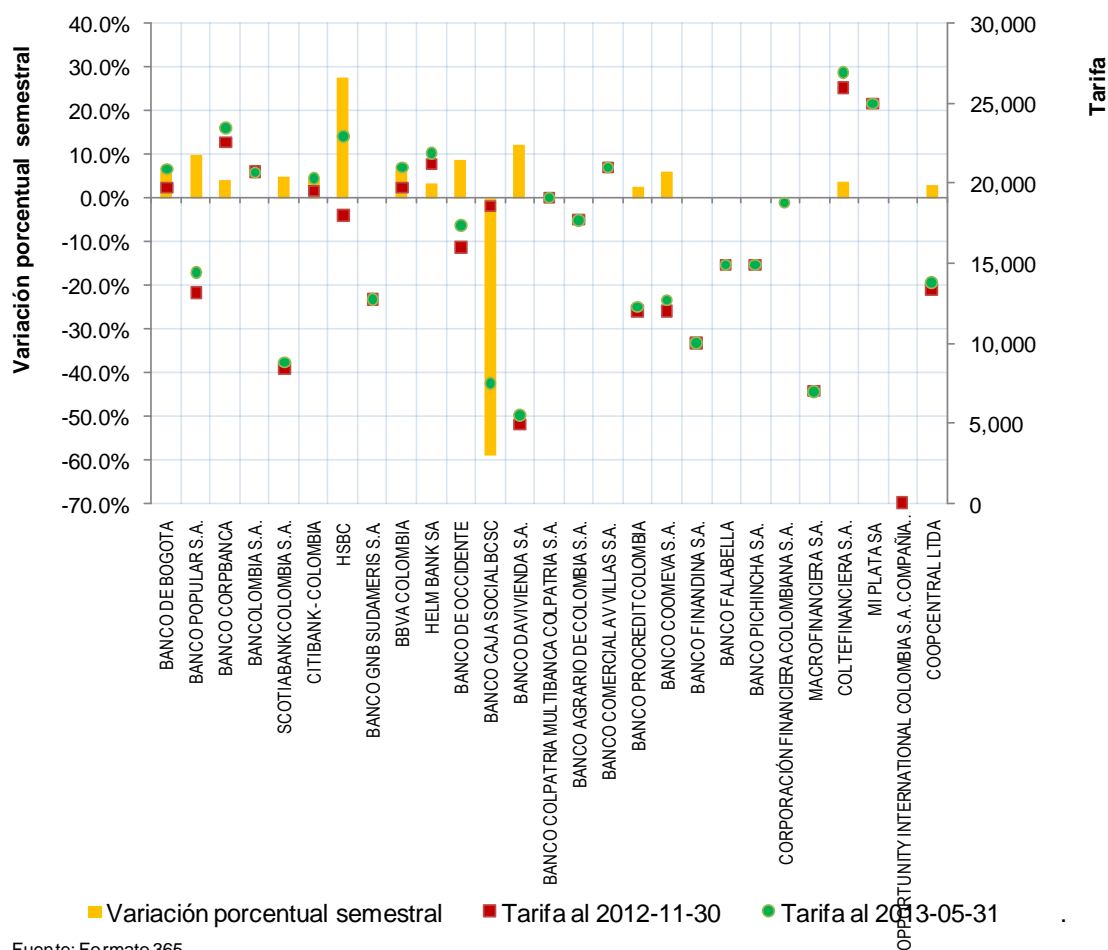


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 11,100     | 11,100     |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 37         | 36         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 12         | 11         |
| Mayor variación durante el semestre                 | 4.9%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 26** Cuenta De Ahorro - Cheque de Gerencia

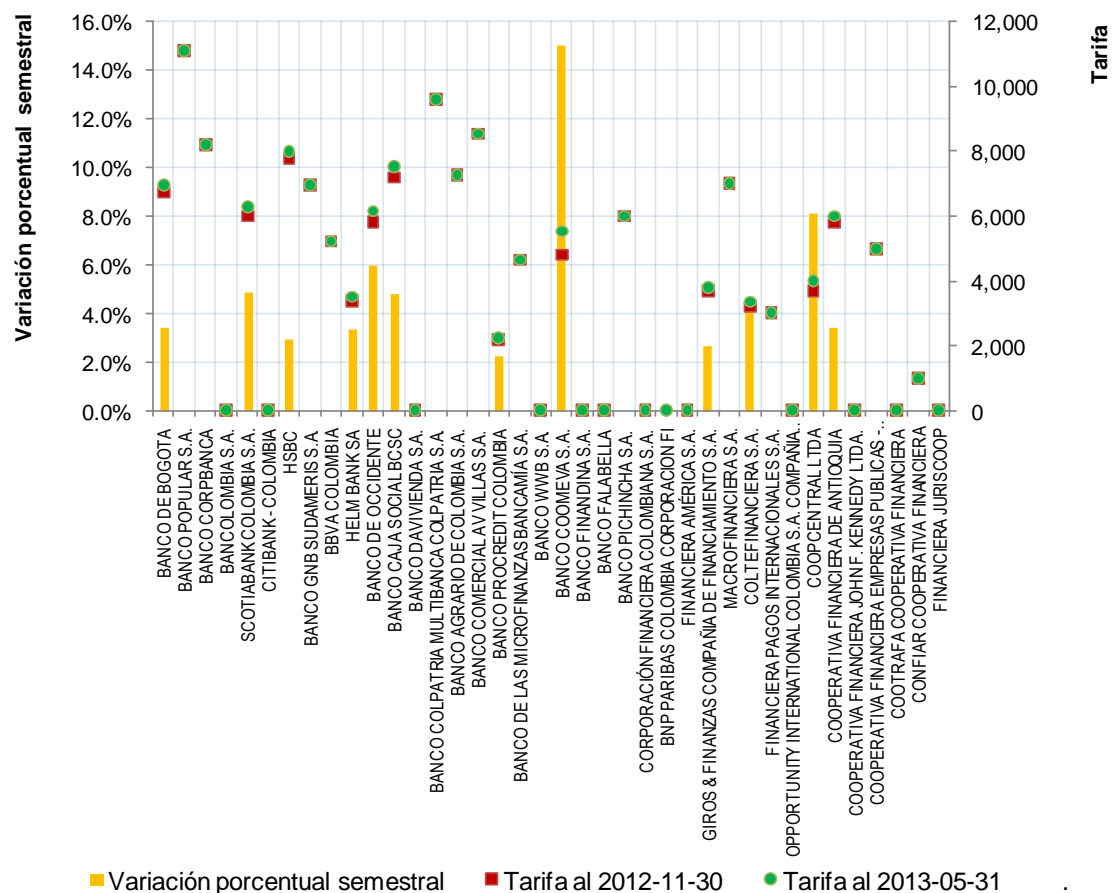


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 26,950     | 26,000     |
| Tarifa mínima                                       | 5,500      | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 26         | 26         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 0          | 1          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 27.7%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 27** Cuenta De Ahorro - Copia Extracto en papel

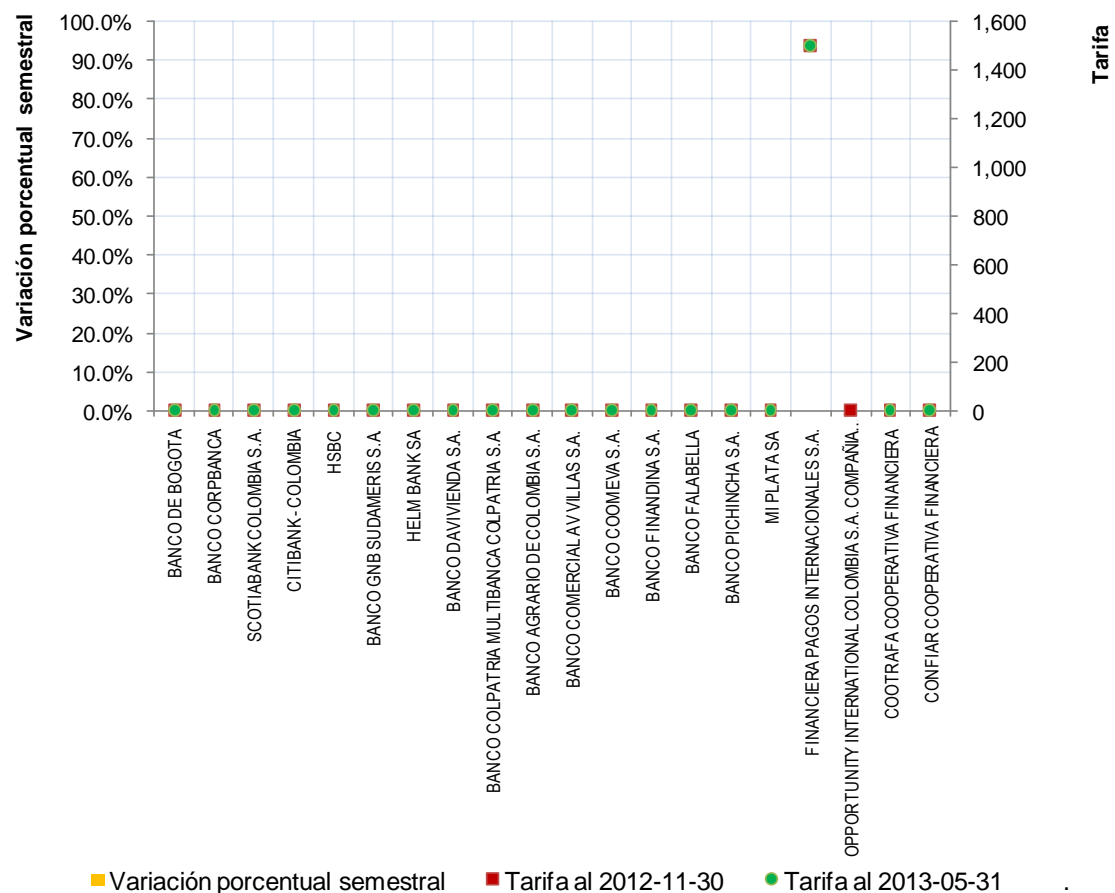


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 11,109     | 11,109     |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 38         | 37         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 13         | 12         |
| Mayor variación durante el semestre                 | 15.0%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 28** Cuenta De Ahorro - Copia Extracto por Internet

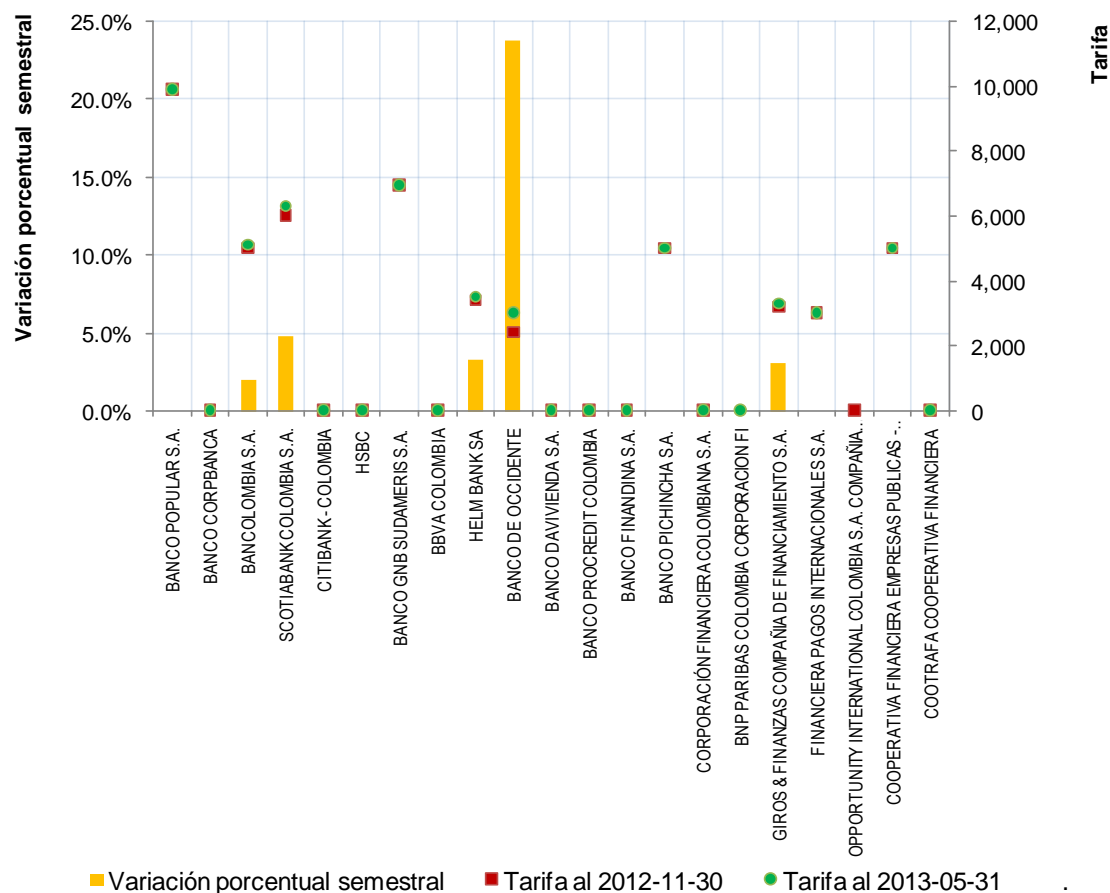


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 1,500      | 1,500      |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 19         | 20         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 18         | 19         |
| Mayor variación durante el semestre                 | 0.0%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 29** Cuenta De Ahorro - Copia Extracto por fax



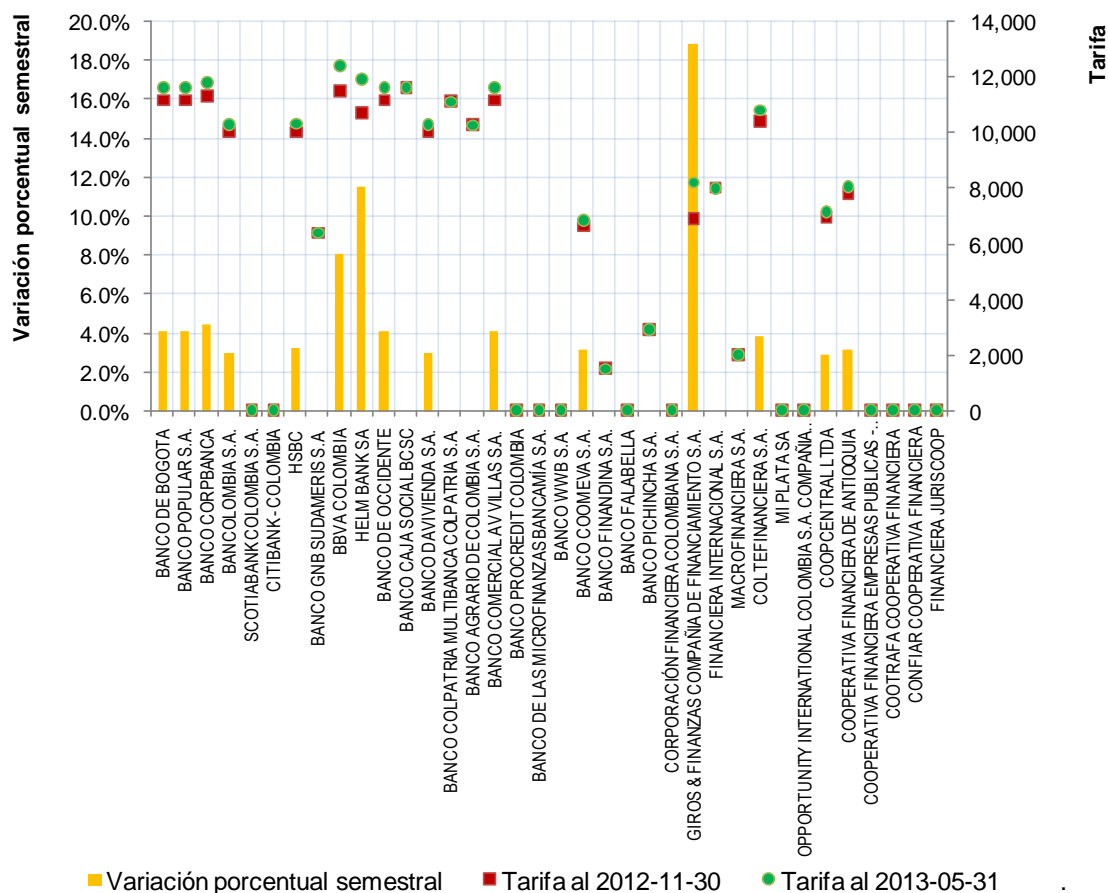
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 9,906      | 9,906      |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 20         | 20         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 10         | 10         |
| Mayor variación durante el semestre                 | 23.7%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos.



**GRÁFICA 30** Cuenta De Ahorro - Consignación Nacional

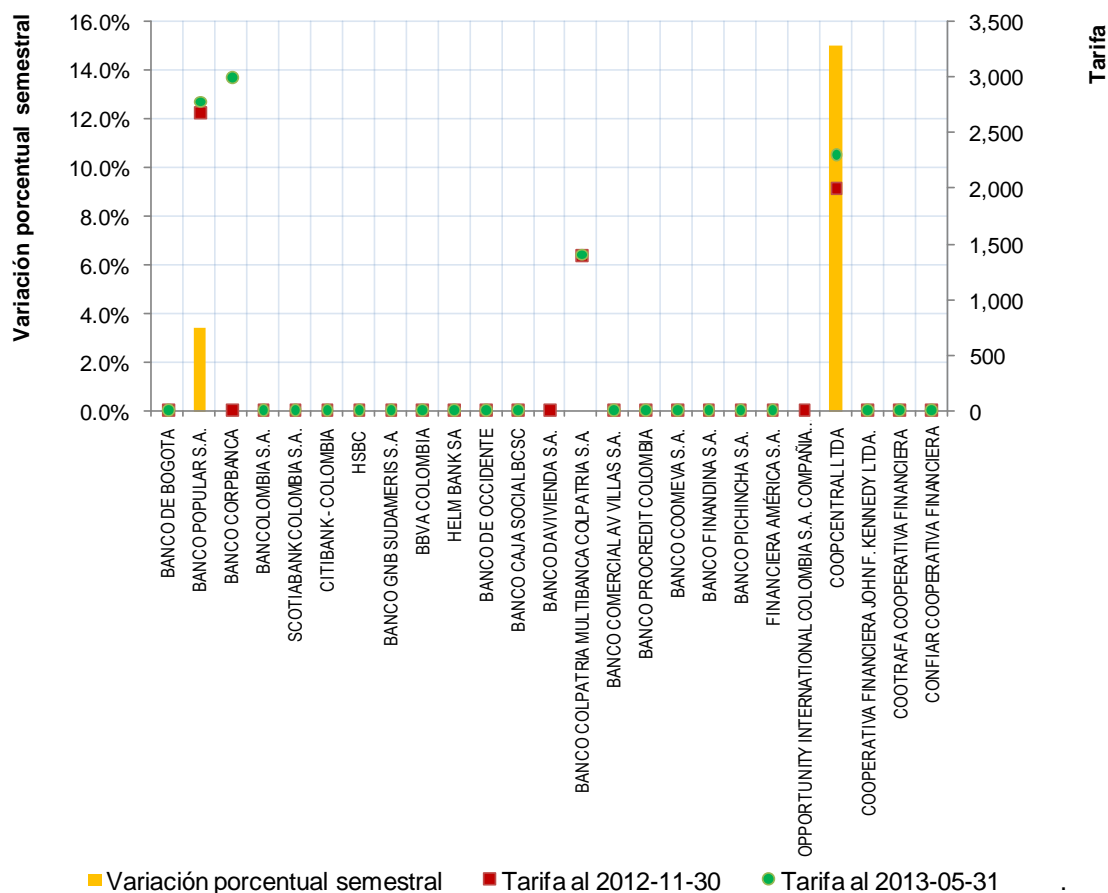


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 12,412     | 11,600     |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 36         | 36         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 13         | 13         |
| Mayor variación durante el semestre                 | 18.8%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 31** Cuenta De Ahorro - Débito Automático

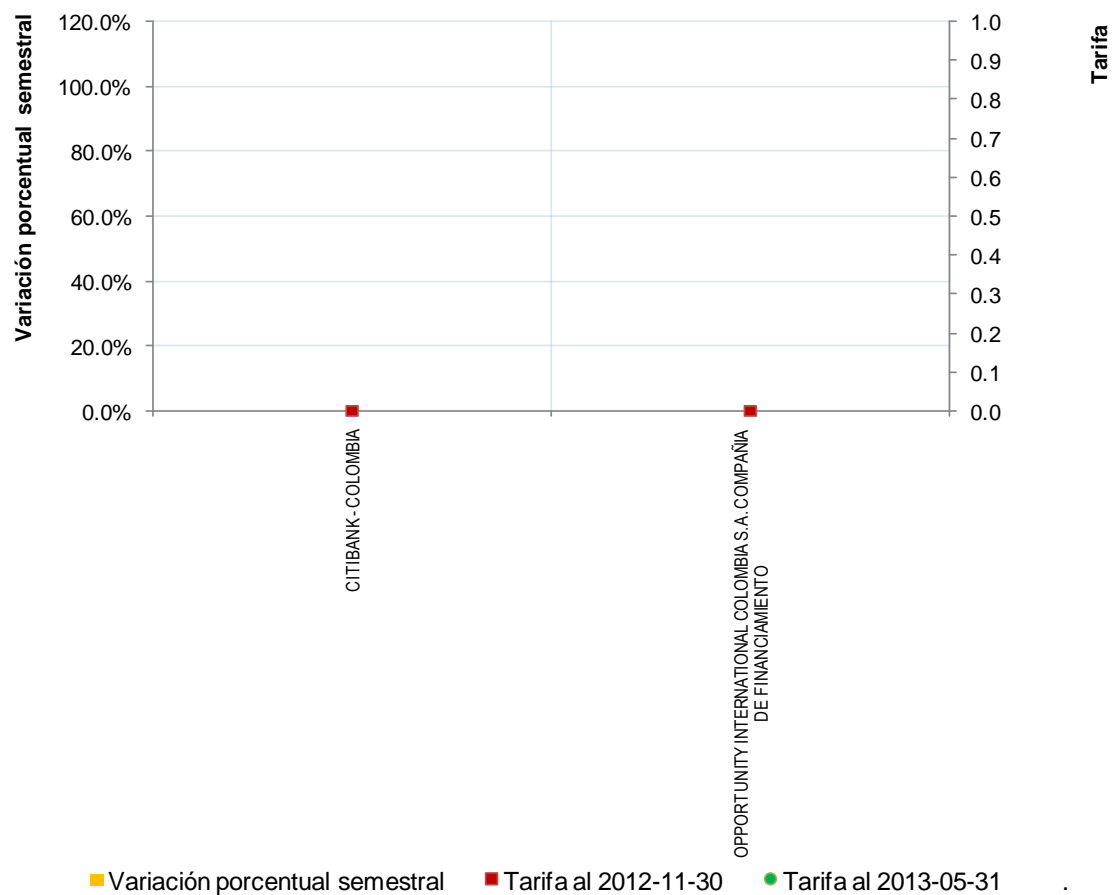


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 3,000      | 2,685      |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 23         | 25         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 19         | 22         |
| Mayor variación durante el semestre                 | 15.0%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

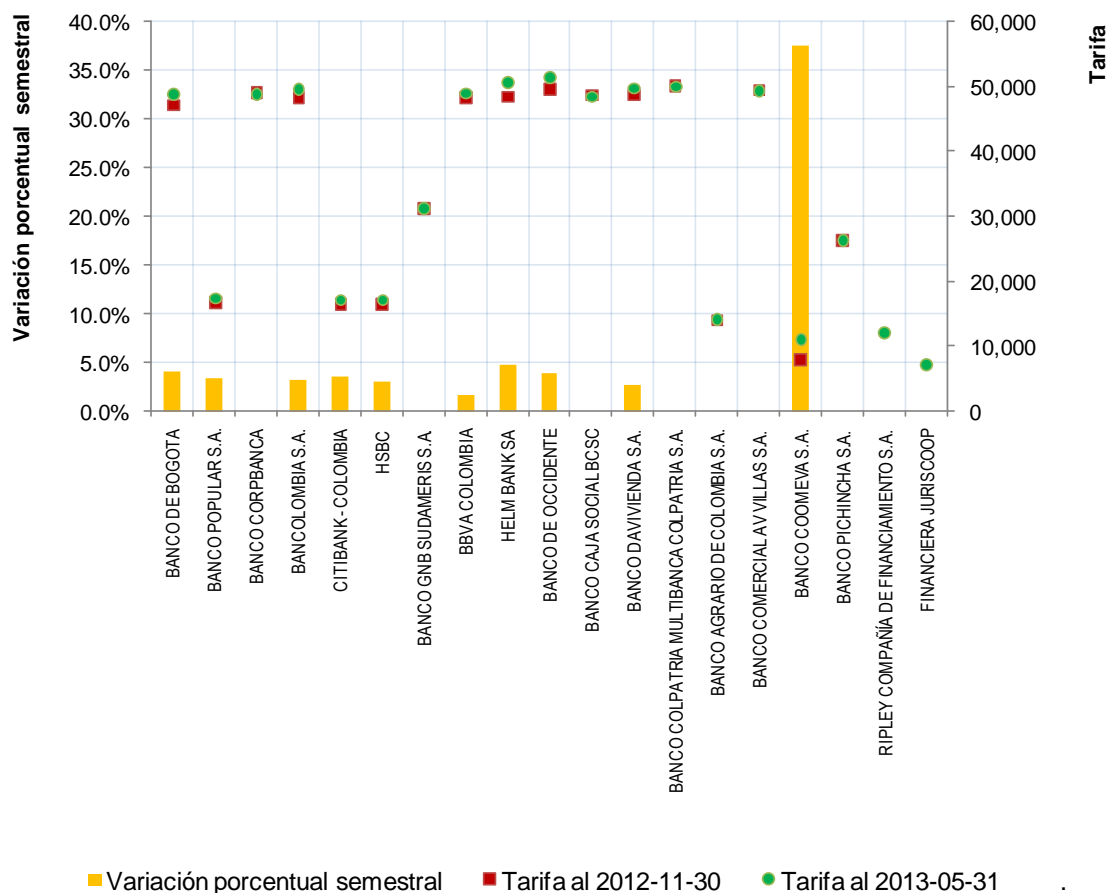
**GRÁFICA 32** Cuenta De Ahorro - Paquete de Servicios Básicos



Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 0          | 0          |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 0          | 2          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 0          | 2          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 0.0%       |            |

**GRÁFICA 33** Tarjeta De Crédito - Visa Clásica - Cuota de manejo

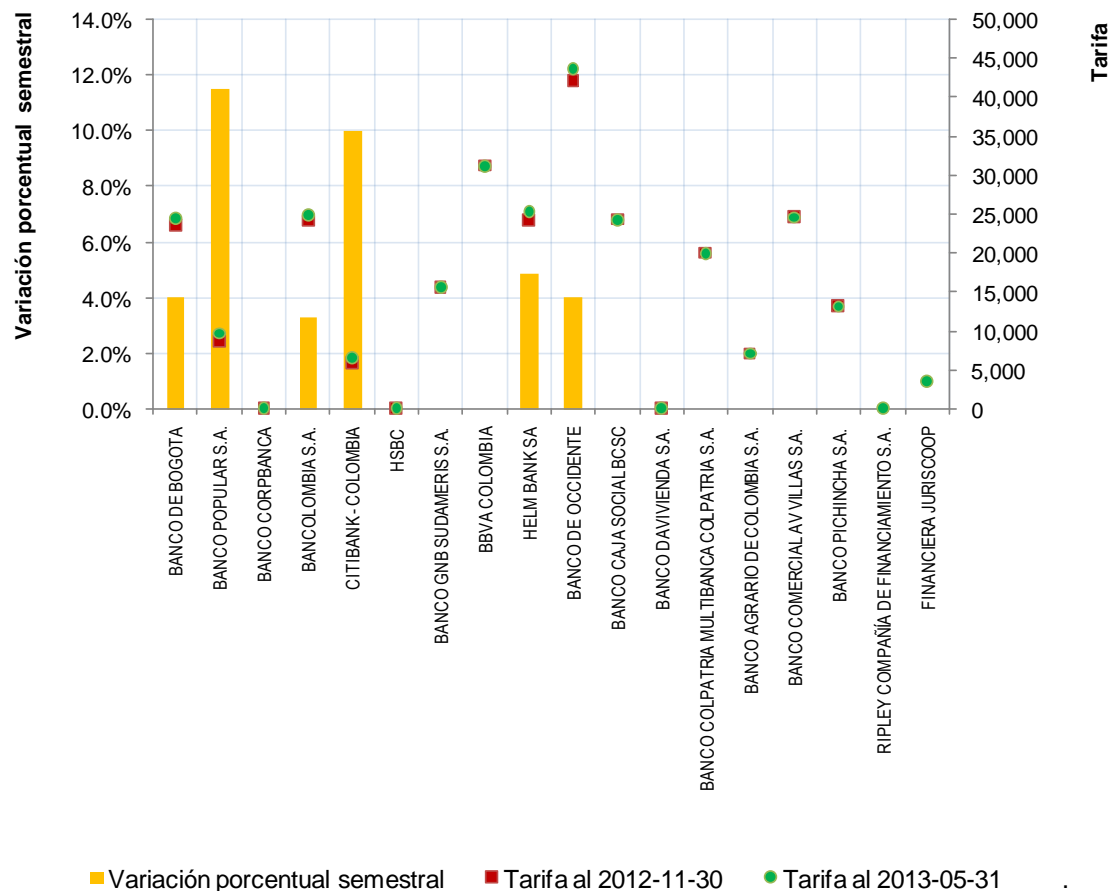


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 51,500     | 49,990     |
| Tarifa mínima                                       | 7,000      | 8,000      |
| Entidades que prestan el servicio                   | 19         | 17         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 0          | 0          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 37.5%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos. La periodicidad de cobro puede variar entre entidades.

**GRÁFICA 34** Tarjeta De Crédito - Visa Clásica - Cuota de manejo tarjeta amparada

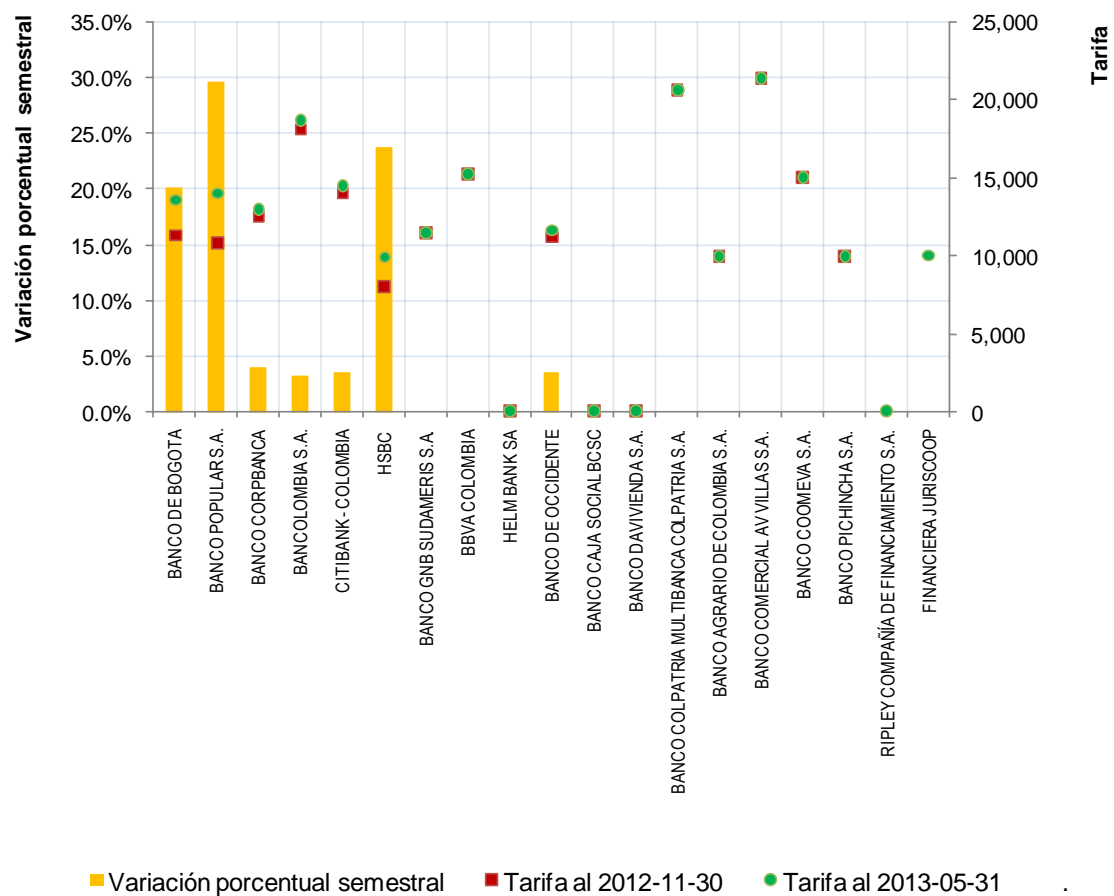


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 43,775     | 42,084     |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 18         | 16         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 4          | 3          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 11.5%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos. La periodicidad de cobro puede variar entre entidades.

**GRÁFICA 35** Tarjeta De Crédito - Visa Clásica - Reposición de plástico - por deterioro

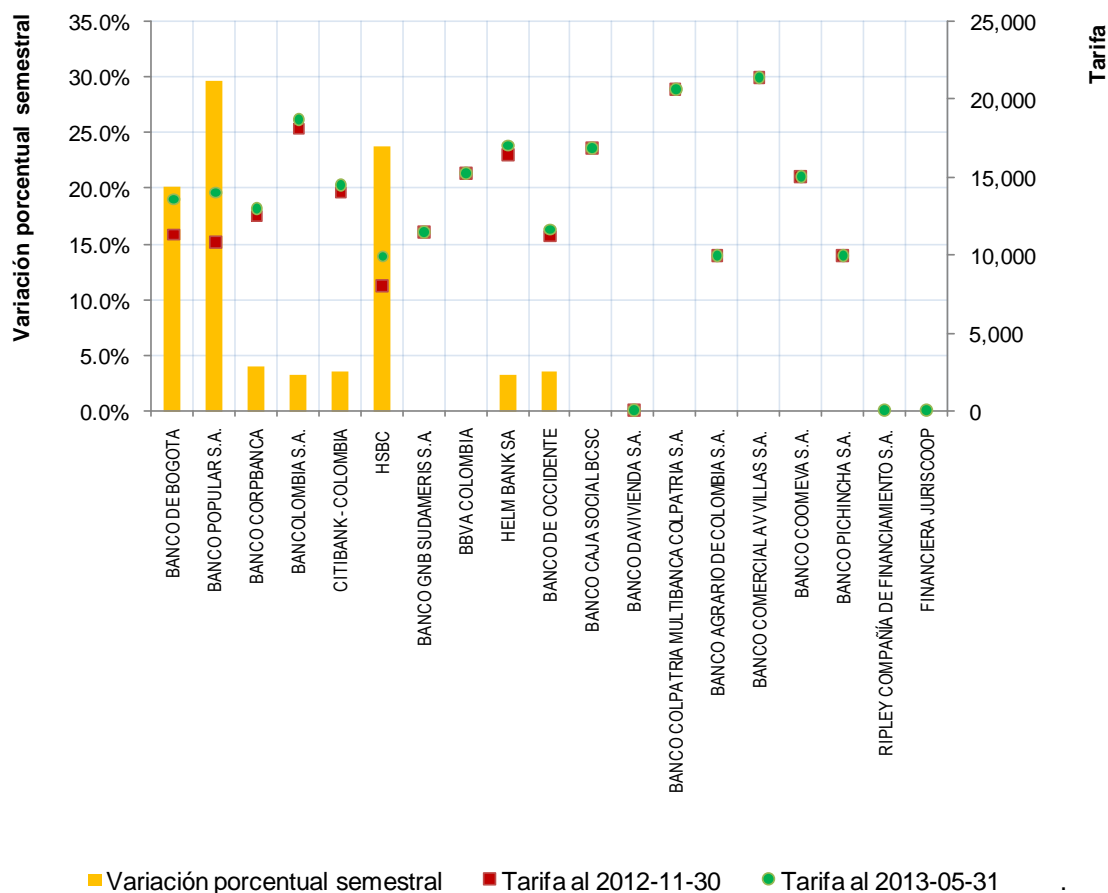


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 21,402     | 21,402     |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 19         | 17         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 4          | 3          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 29.5%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 36** Tarjeta De Crédito - Visa Clásica - Reposición de plástico - por pérdida

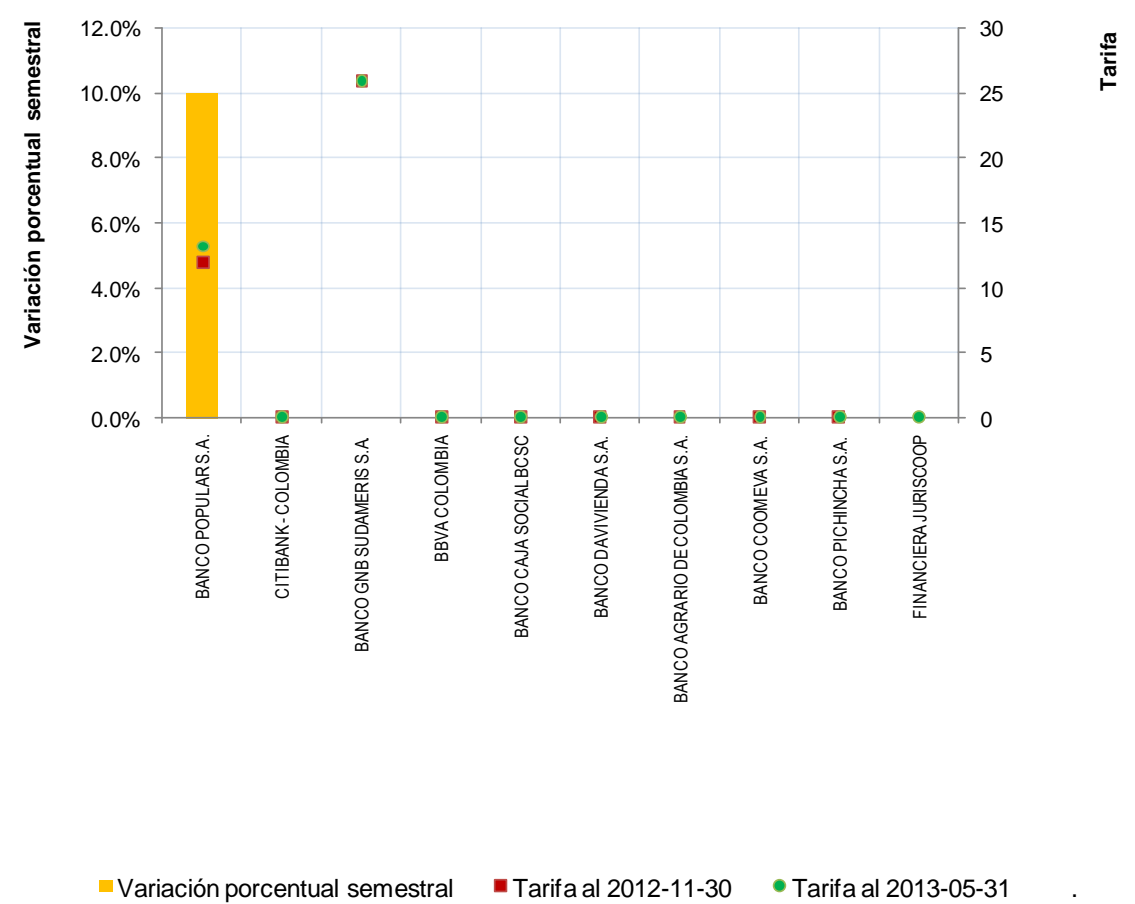


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 21,402     | 21,402     |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 19         | 17         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 3          | 1          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 29.5%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 37** Tarjeta De Crédito - Visa Clásica - Cuota de manejo por consumo en el Exterior



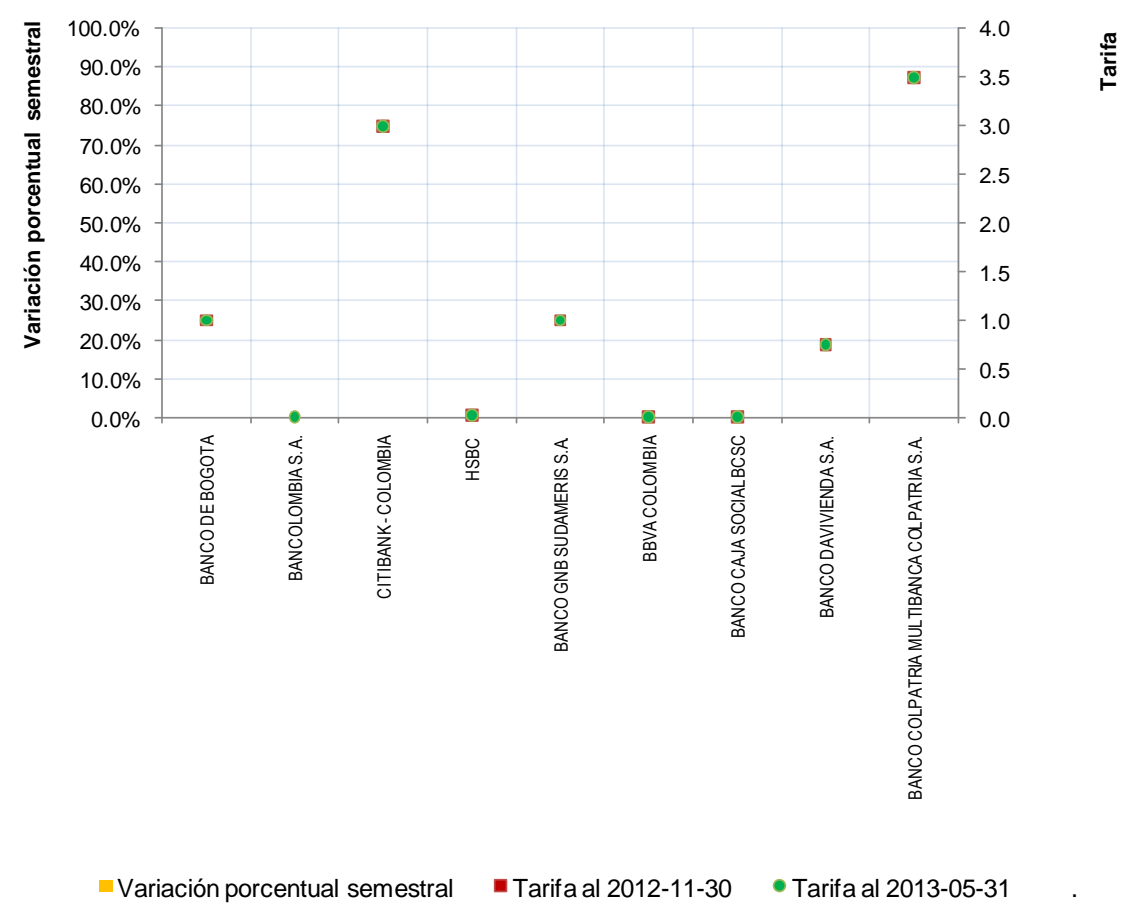
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 26         | 26         |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 10         | 9          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 8          | 7          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 10.0%      |            |

Tarifas expresadas en Dólares.



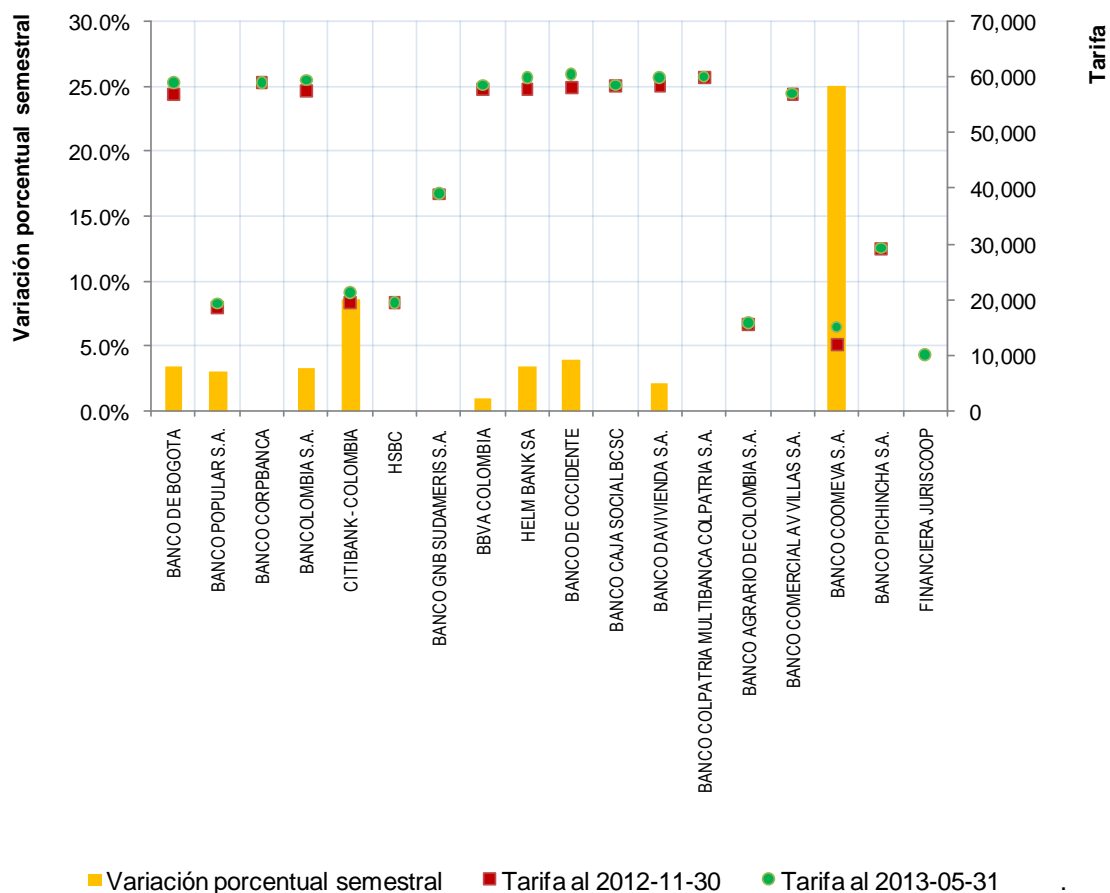
**GRÁFICA 38** Tarjeta De Crédito - Visa Clásica - Spread sobre TRM por consumos en el exterior



| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 3.5        | 3.5        |
| Tarifa mínima                                       | 0.0        | 0.0        |
| Entidades que prestan el servicio                   | 9          | 8          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 3          | 2          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 0.0%       |            |

Tarifas expresadas en Porcentaje.

**GRÁFICA 39** Tarjeta De Crédito - Visa Gold - Cuota de manejo

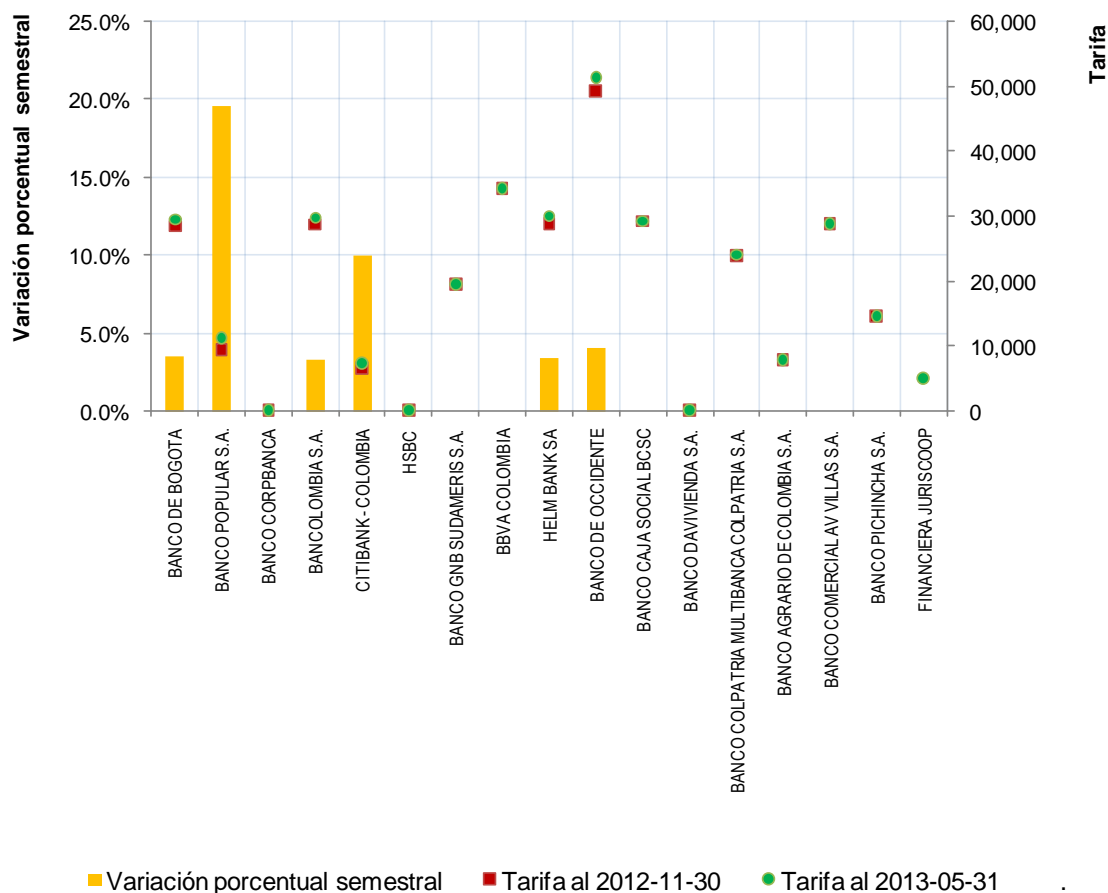


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 60,500     | 59,990     |
| Tarifa mínima                                       | 10,000     | 12,000     |
| Entidades que prestan el servicio                   | 18         | 17         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 0          | 0          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 25.0%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos. La periodicidad de cobro puede variar entre entidades.

**GRÁFICA 40** Tarjeta De Crédito - Visa Gold - Cuota de manejo tarjeta amparada

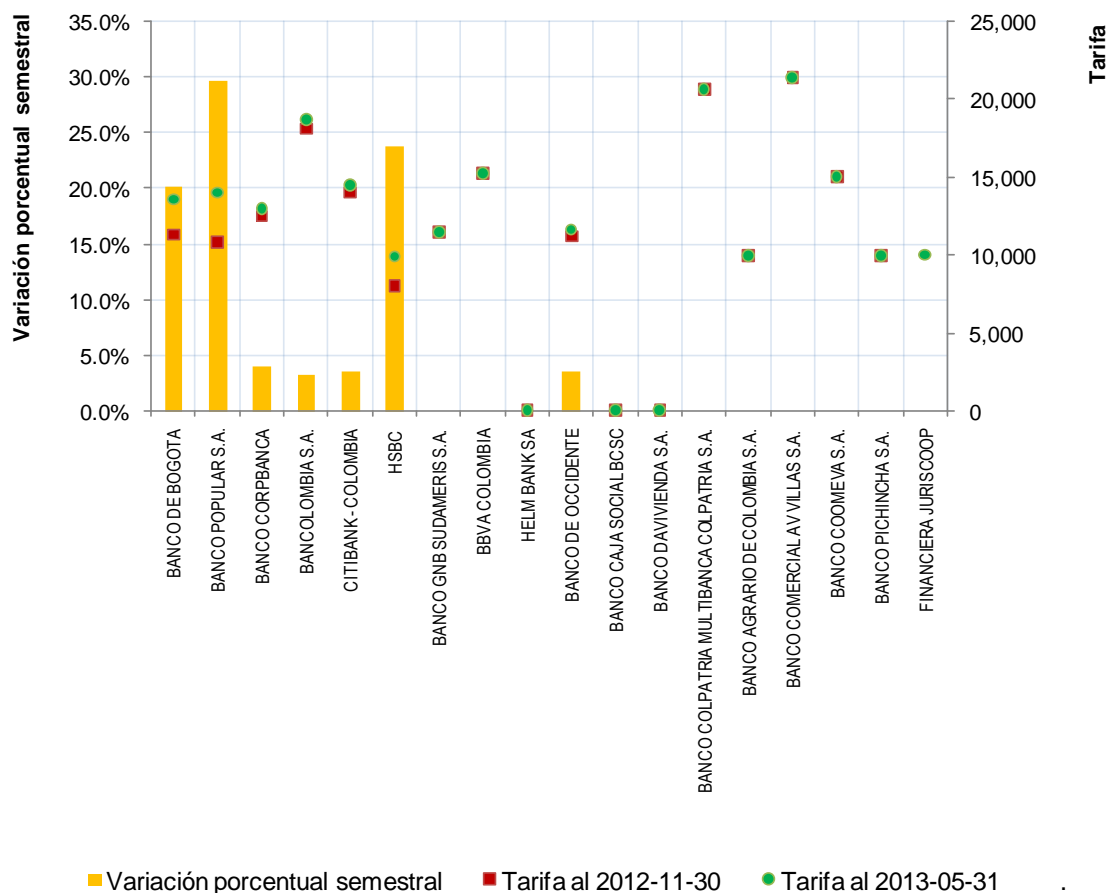


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 51,425     | 49,428     |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 17         | 16         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 3          | 3          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 19.6%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos. La periodicidad de cobro puede variar entre entidades.

**GRÁFICA 41** Tarjeta De Crédito - Visa Gold - Reposición de plástico - por deterioro

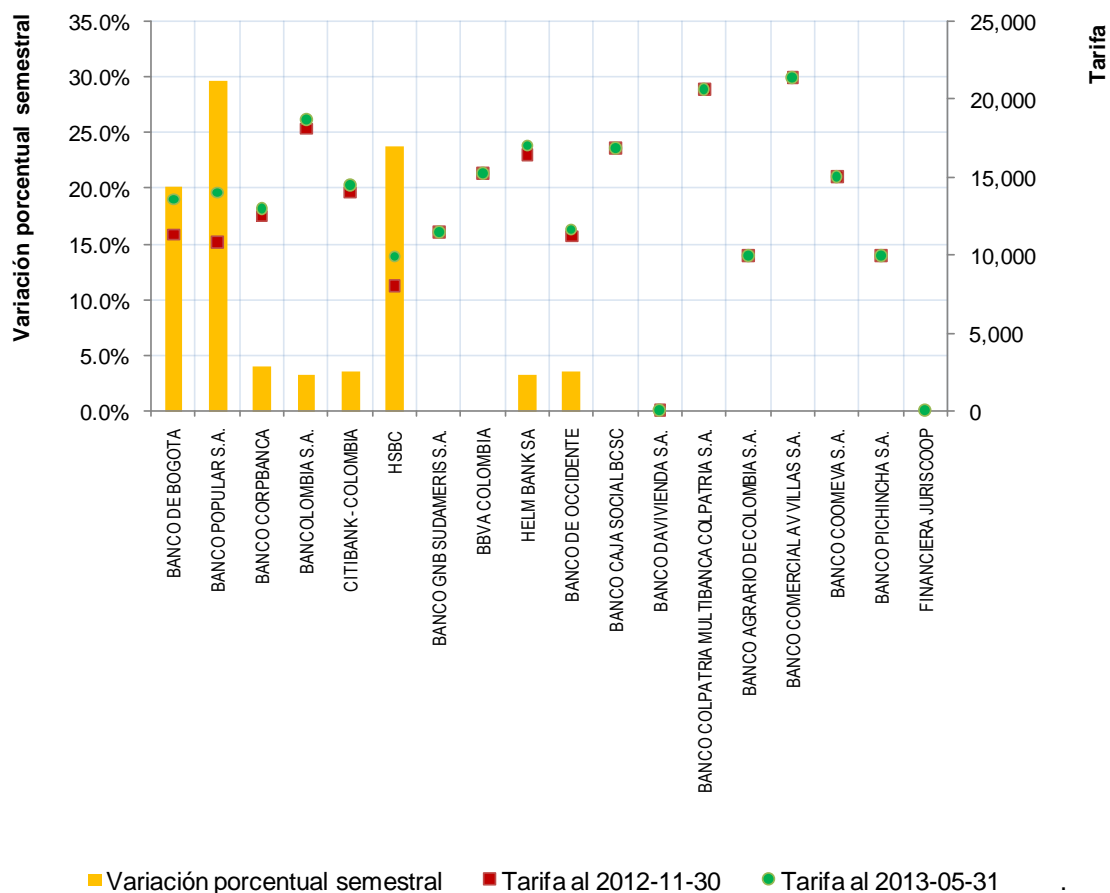


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 21,402     | 21,402     |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 18         | 17         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 3          | 3          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 29.5%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 42** Tarjeta De Crédito - Visa Gold - Reposición de plástico - por pérdida

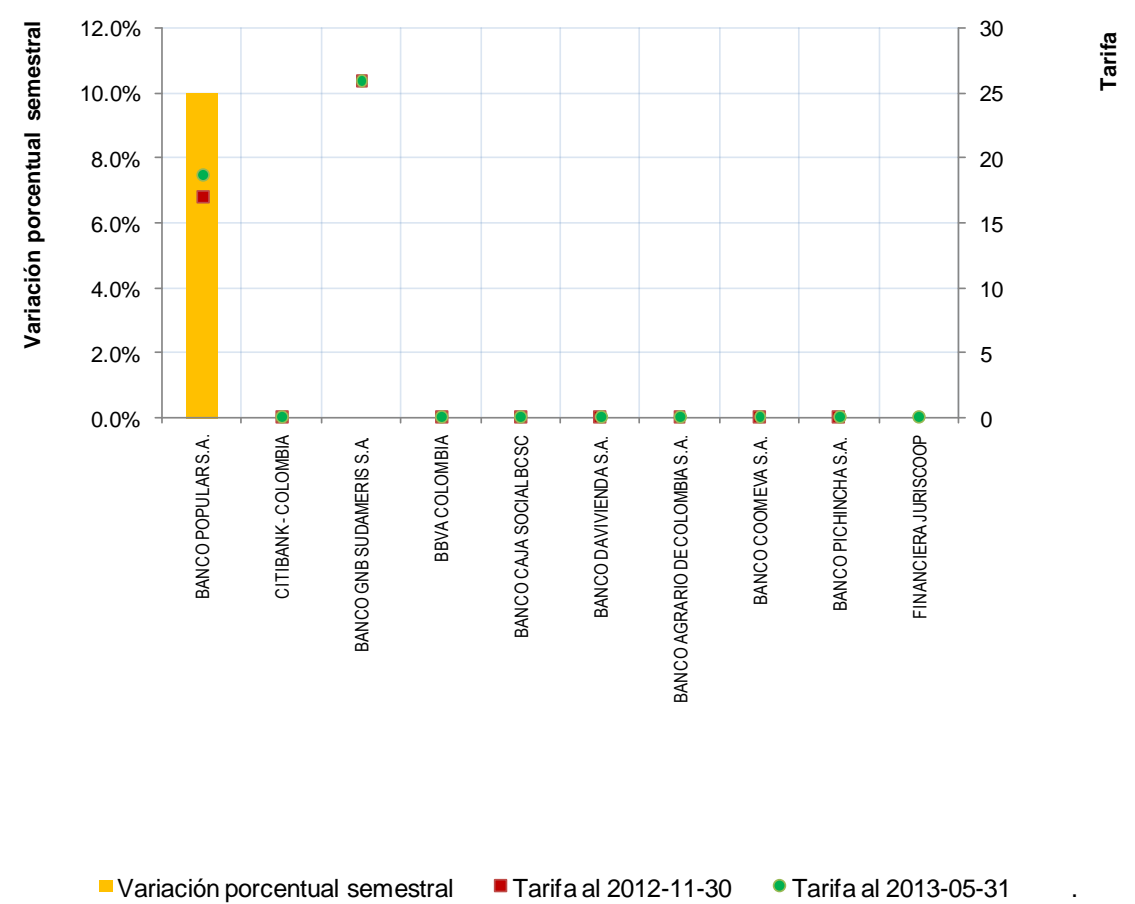


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 21,402     | 21,402     |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 18         | 17         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 2          | 1          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 29.5%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

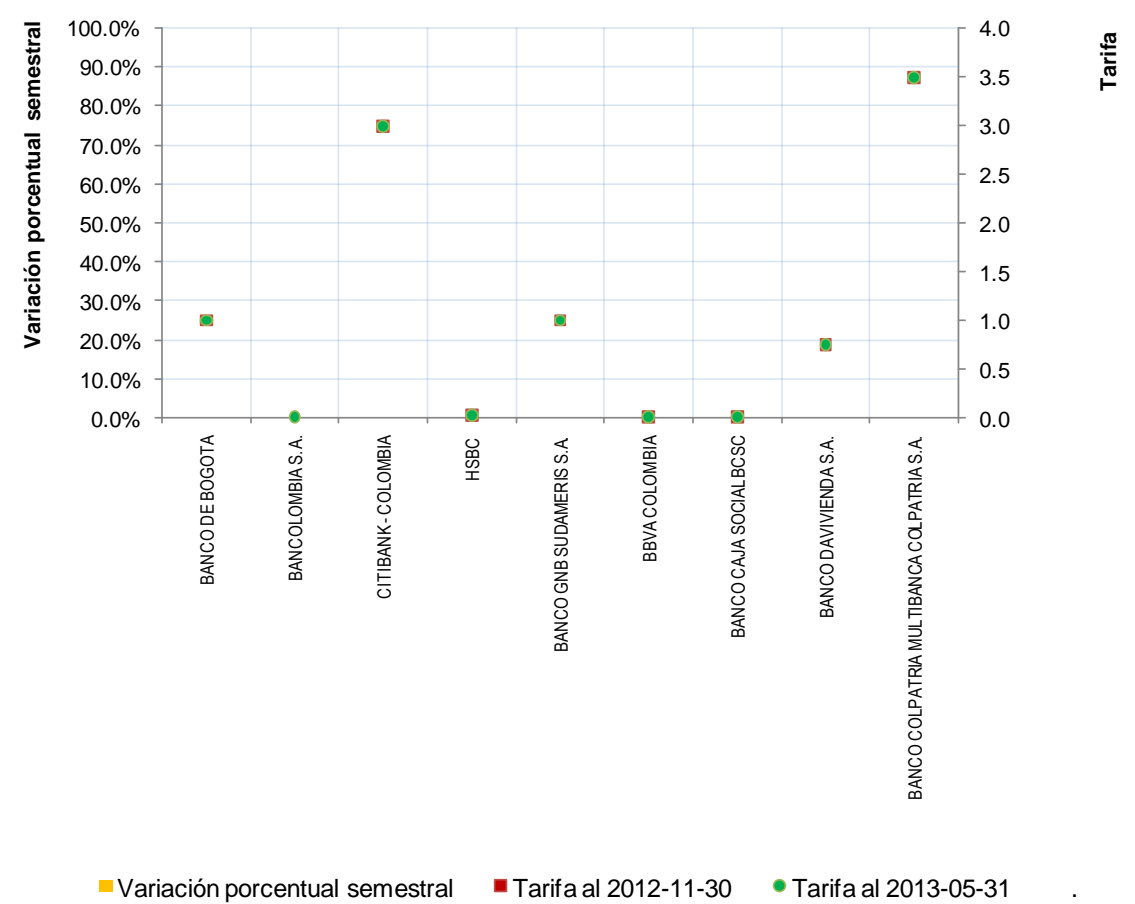
**GRÁFICA 43** Tarjeta De Crédito - Visa Gold - Cuota de manejo por consumo en el Exterior



| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 26         | 26         |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 10         | 9          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 8          | 7          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 10.0%      |            |

Tarifas expresadas en Dólares.

**GRÁFICA 44** Tarjeta De Crédito - Visa Gold - Spread sobre TRM por consumos en el exterior

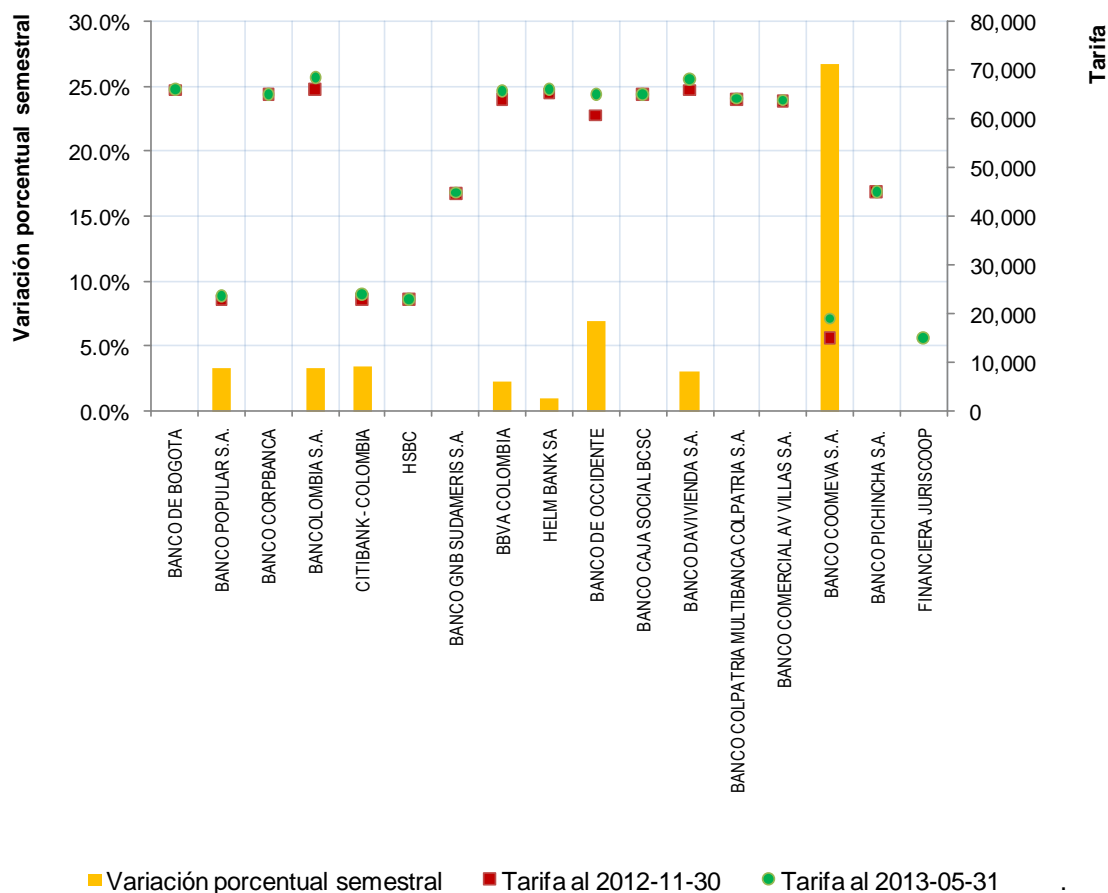


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 3.5        | 3.5        |
| Tarifa mínima                                       | 0.0        | 0.0        |
| Entidades que prestan el servicio                   | 9          | 8          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 3          | 2          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 0.0%       |            |

Tarifas expresadas en Porcentaje.

**GRÁFICA 45** Tarjeta De Crédito - Visa Platinum - Cuota de manejo



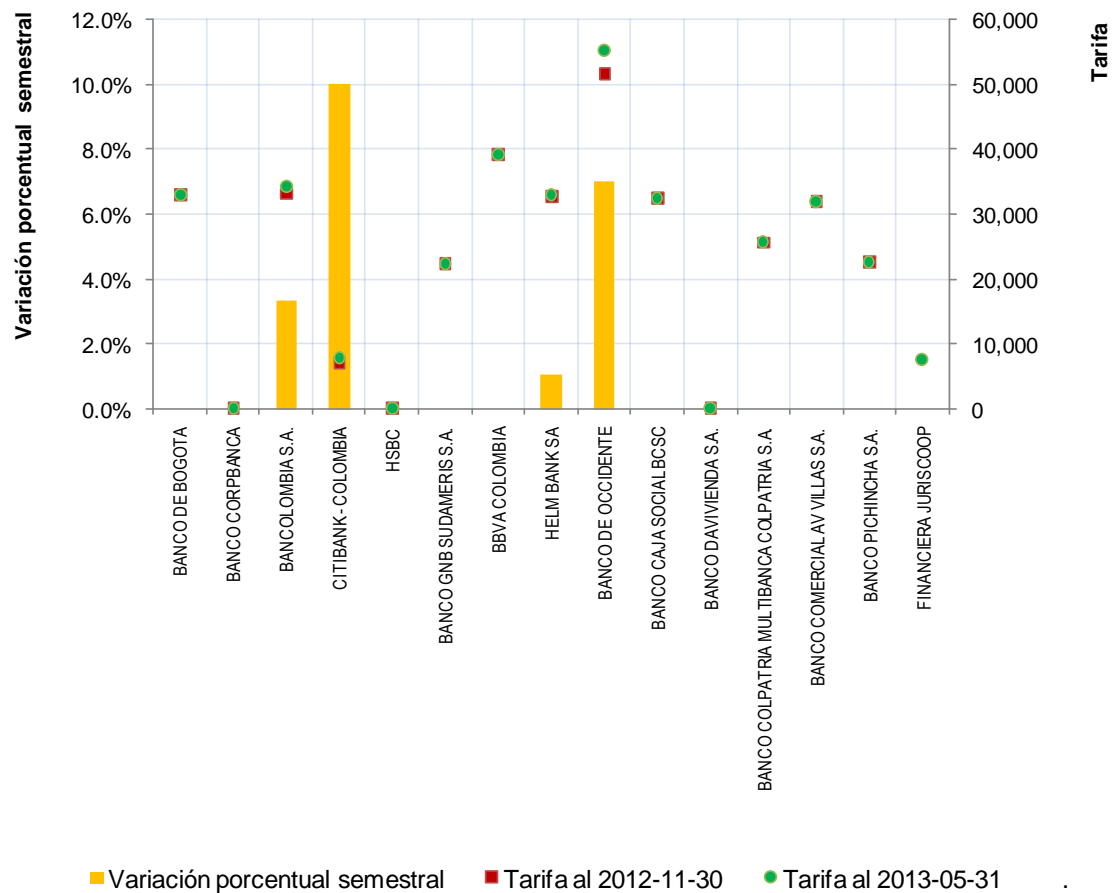
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 68,400     | 66,200     |
| Tarifa mínima                                       | 15,000     | 15,000     |
| Entidades que prestan el servicio                   | 17         | 16         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 0          | 0          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 26.7%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos. La periodicidad de cobro puede variar entre entidades.



**GRÁFICA 46** Tarjeta De Crédito - Visa Platinum - Cuota de manejo tarjeta amparada

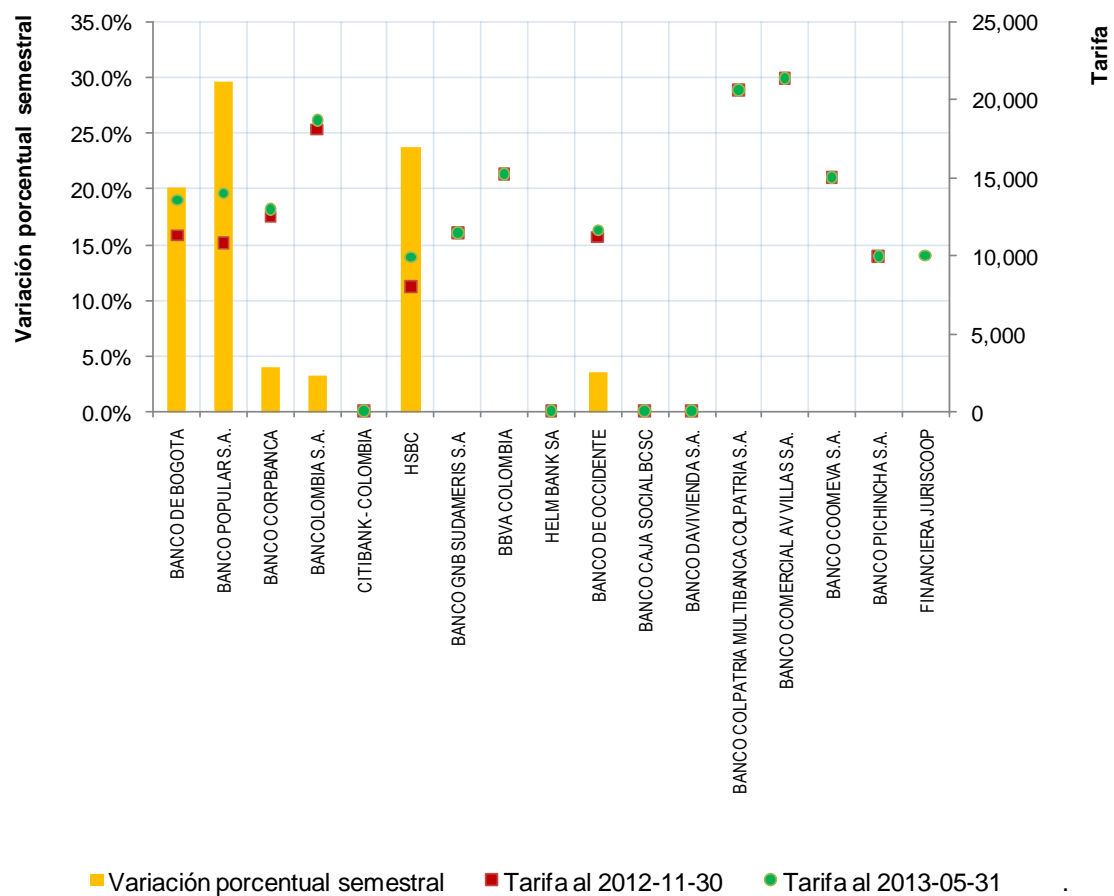


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 55,250     | 51,629     |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 15         | 14         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 3          | 3          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 10.0%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos. La periodicidad de cobro puede variar entre entidades.

**GRÁFICA 47** Tarjeta De Crédito - Visa Platinum - Reposición de plástico - por deterioro

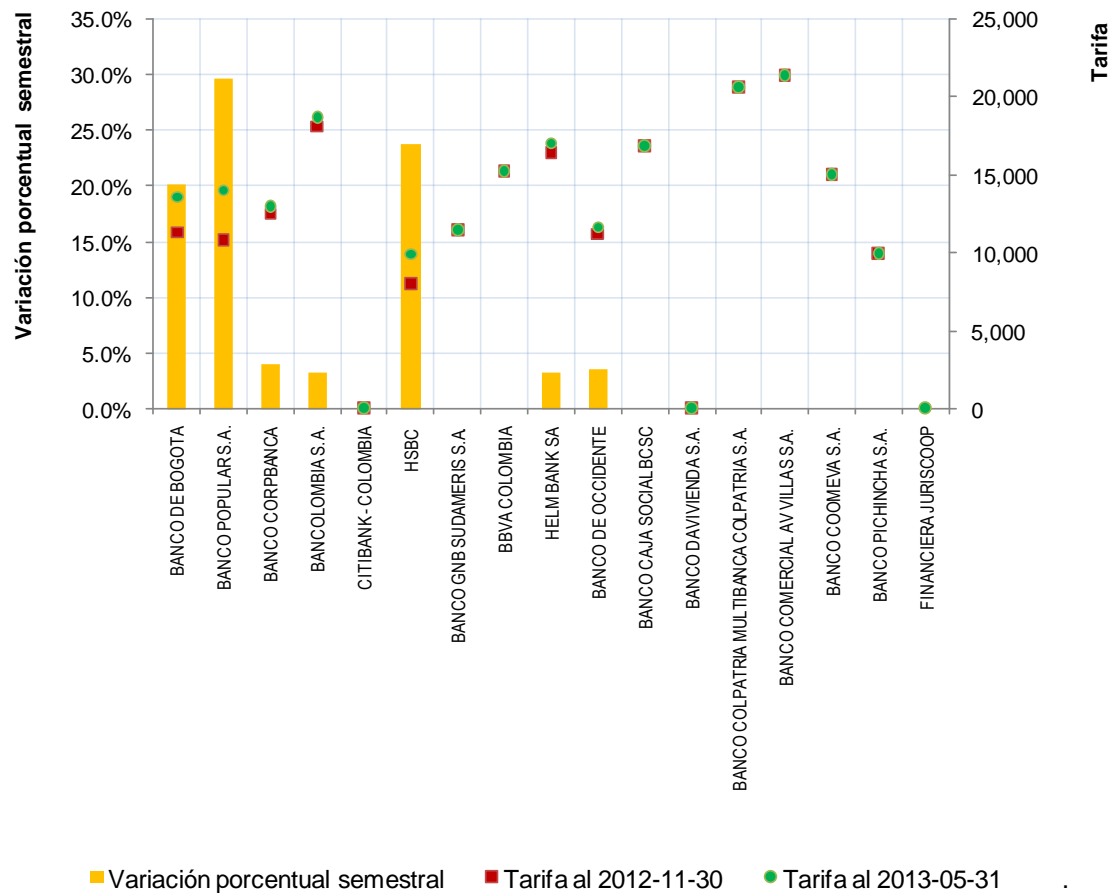


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 21,402     | 21,402     |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 17         | 16         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 4          | 4          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 29.5%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 48** Tarjeta De Crédito - Visa Platinum - Reposición de plástico - por pérdida

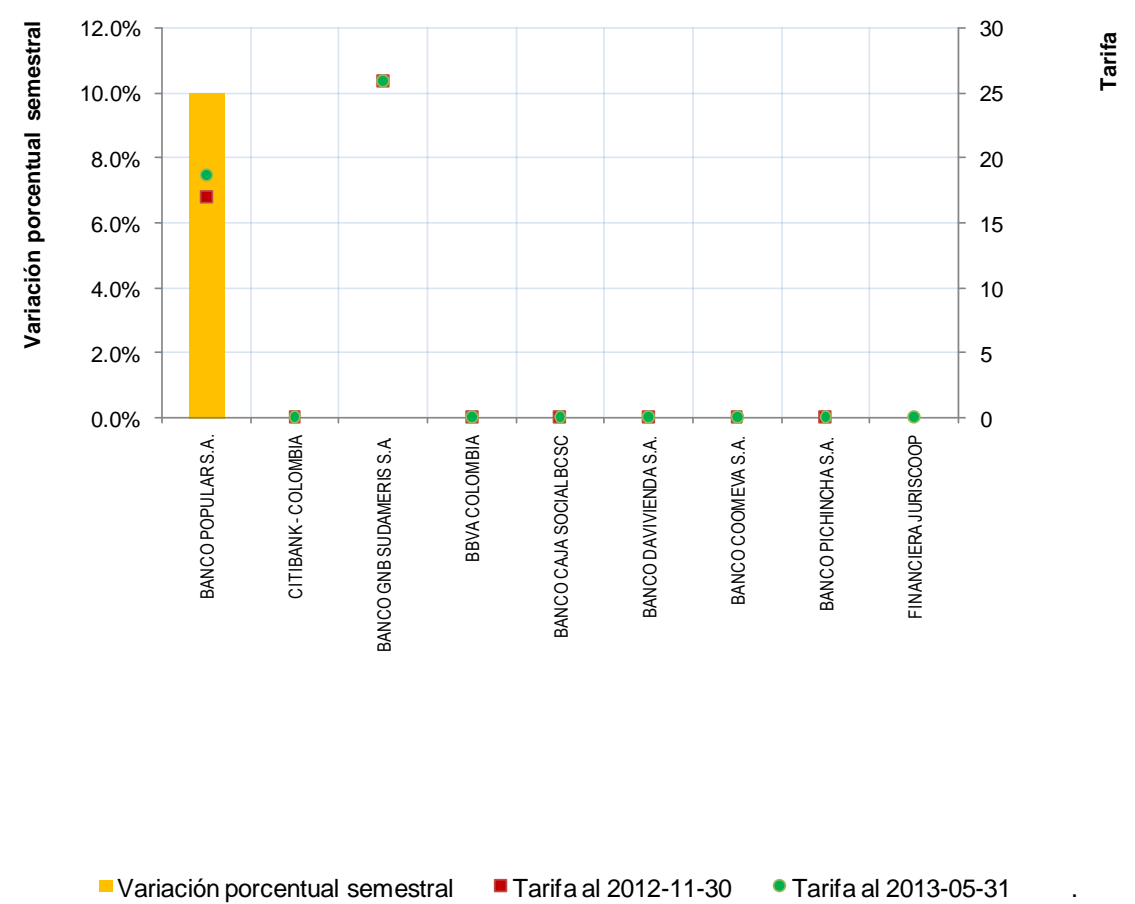


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 21,402     | 21,402     |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 17         | 16         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 3          | 2          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 29.5%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 49** Tarjeta De Crédito - Visa Platinum - Cuota de manejo por consumo en el Exterior

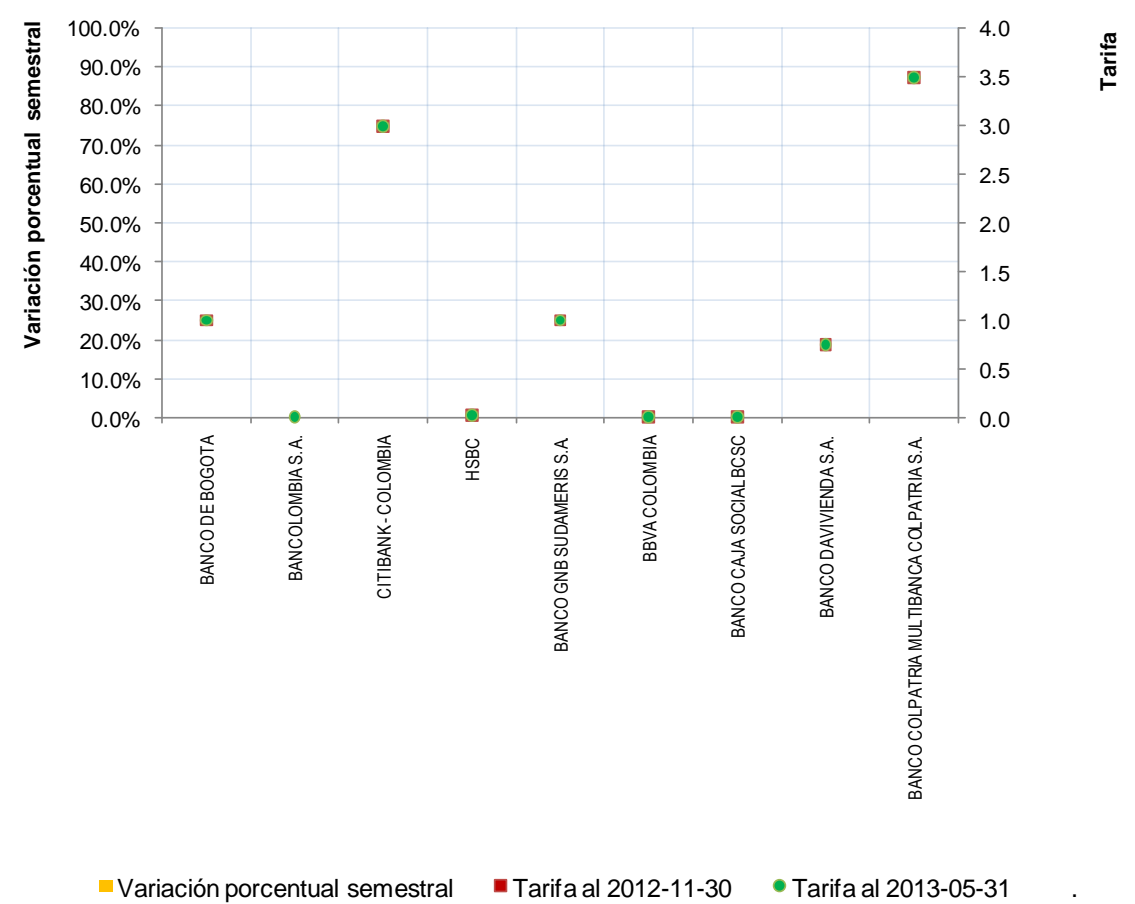


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 26         | 26         |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 9          | 8          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 7          | 6          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 10.0%      |            |

Tarifas expresadas en Dólares.

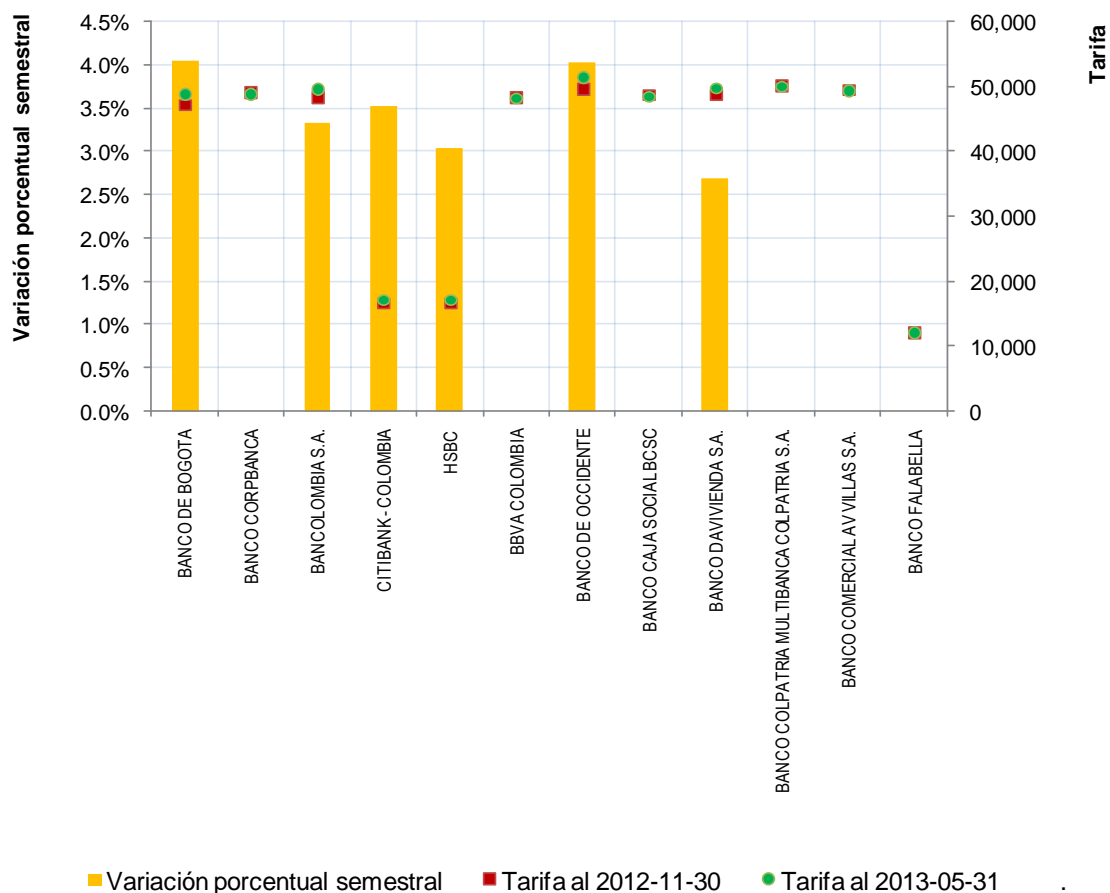
**GRÁFICA 50** Tarjeta De Crédito - Visa Platinum - Spread sobre TRM por consumos en el exterior



| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 3.5        | 3.5        |
| Tarifa mínima                                       | 0.0        | 0.0        |
| Entidades que prestan el servicio                   | 9          | 8          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 3          | 2          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 0.0%       |            |

Tarifas expresadas en Porcentaje.

**GRÁFICA 51** Tarjeta De Crédito - Master Card Clásica - Cuota de manejo

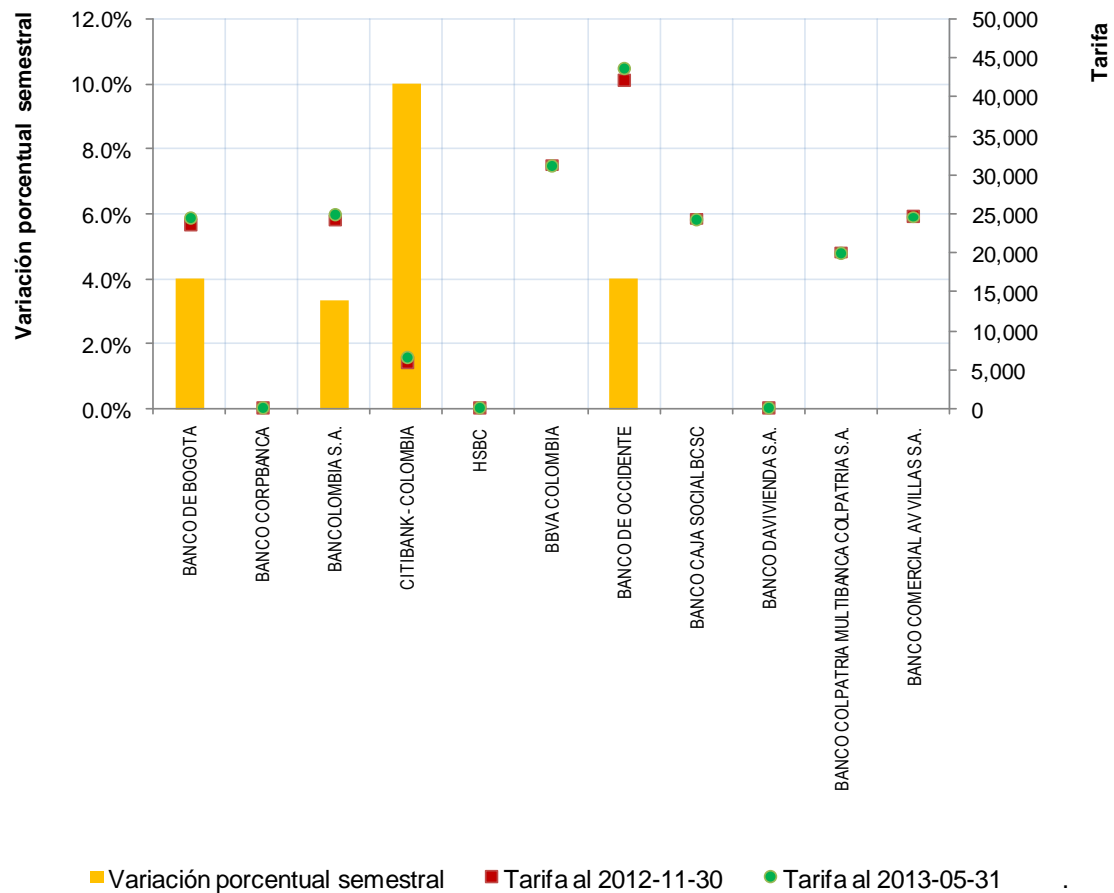


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 51,500     | 49,990     |
| Tarifa mínima                                       | 11,900     | 11,900     |
| Entidades que prestan el servicio                   | 12         | 12         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 0          | 0          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 4.0%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos. La periodicidad de cobro puede variar entre entidades.

**GRÁFICA 52** Tarjeta De Crédito - Master Card Clásica - Cuota de manejo tarjeta amparada

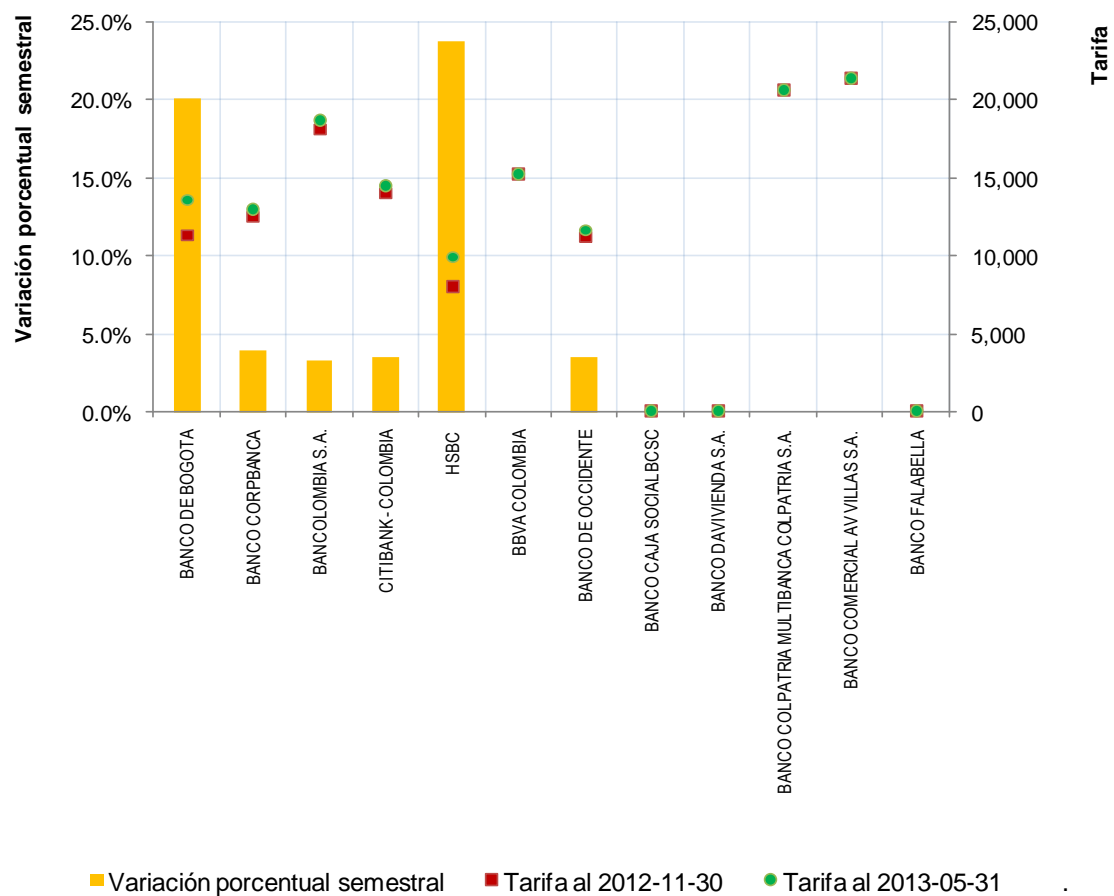


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 43,775     | 42,084     |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 11         | 11         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 3          | 3          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 10.0%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos. La periodicidad de cobro puede variar entre entidades.

**GRÁFICA 53** Tarjeta De Crédito - Master Card Clásica - Reposición de plástico - por deterioro



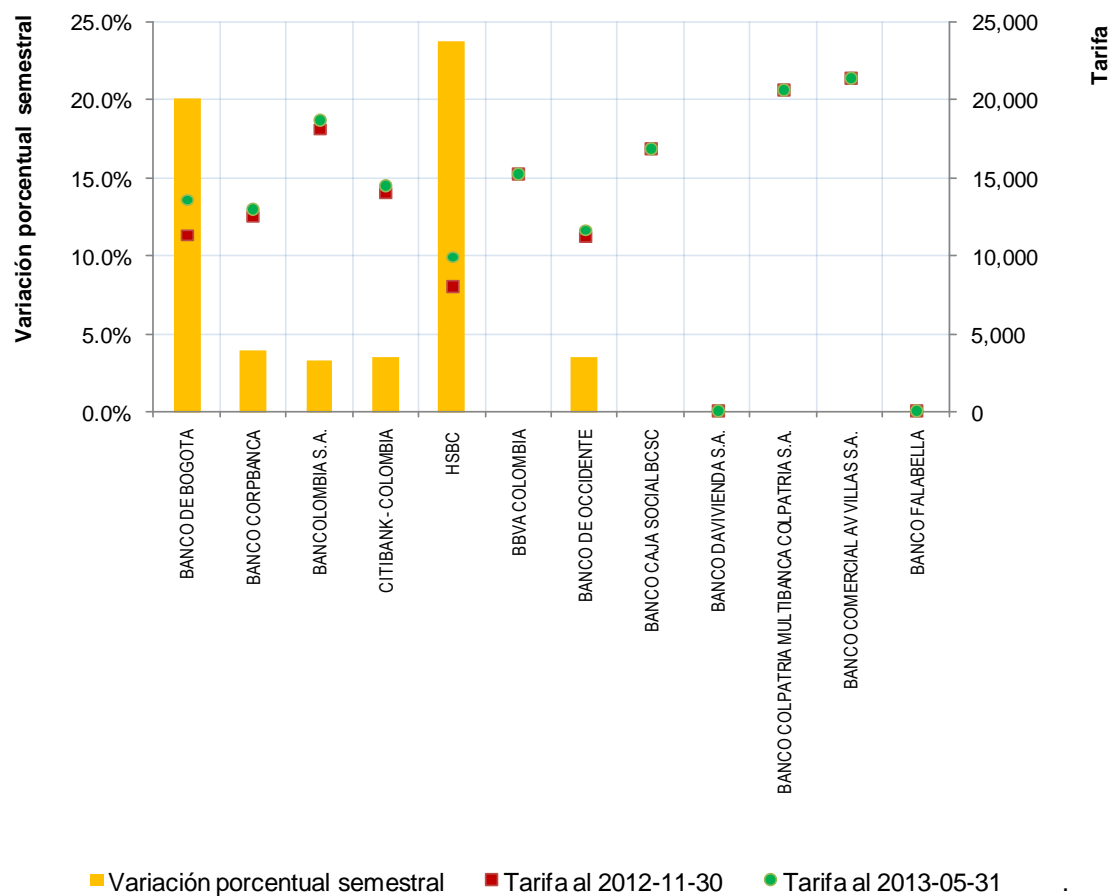
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 21,402     | 21,402     |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 12         | 12         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 3          | 3          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 23.8%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos.



**GRÁFICA 54** Tarjeta De Crédito - Master Card Clásica - Reposición de plástico - por pérdida

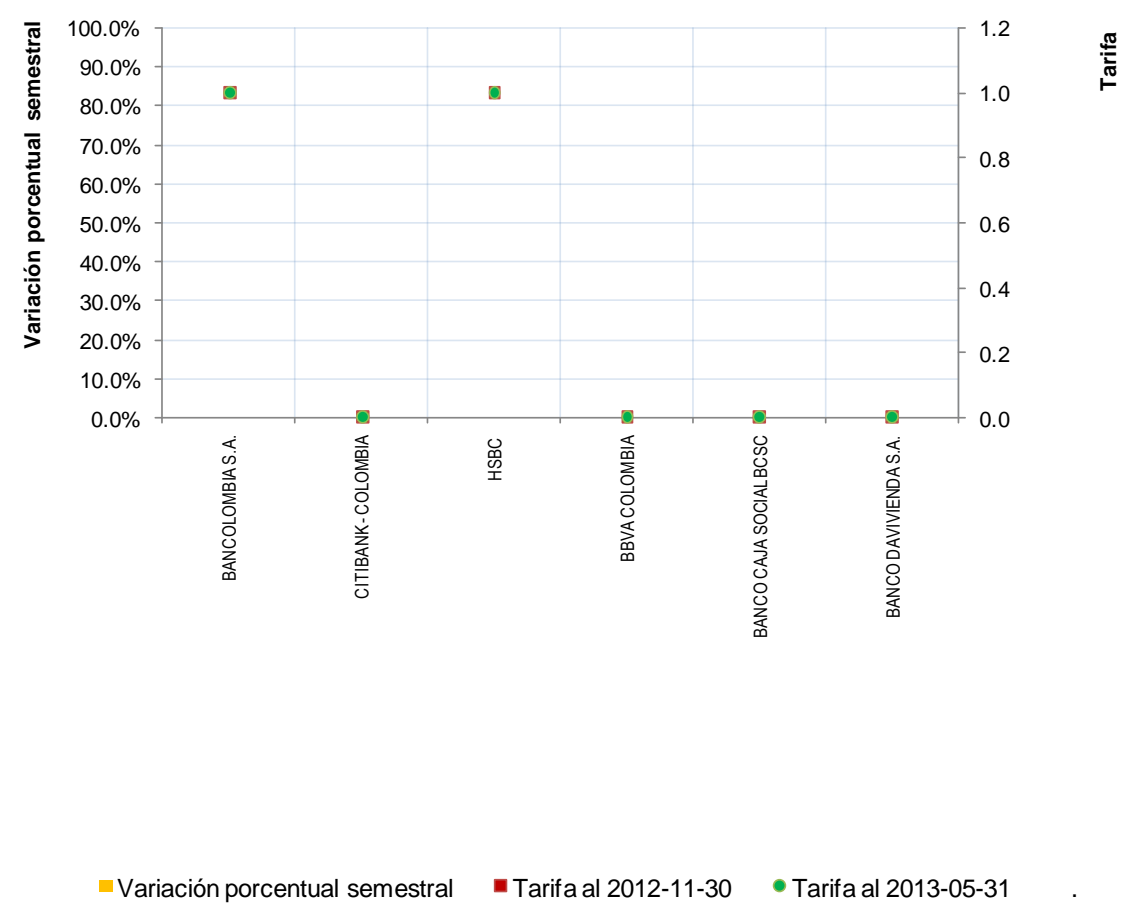


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 21,402     | 21,402     |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 12         | 12         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 2          | 2          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 23.8%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

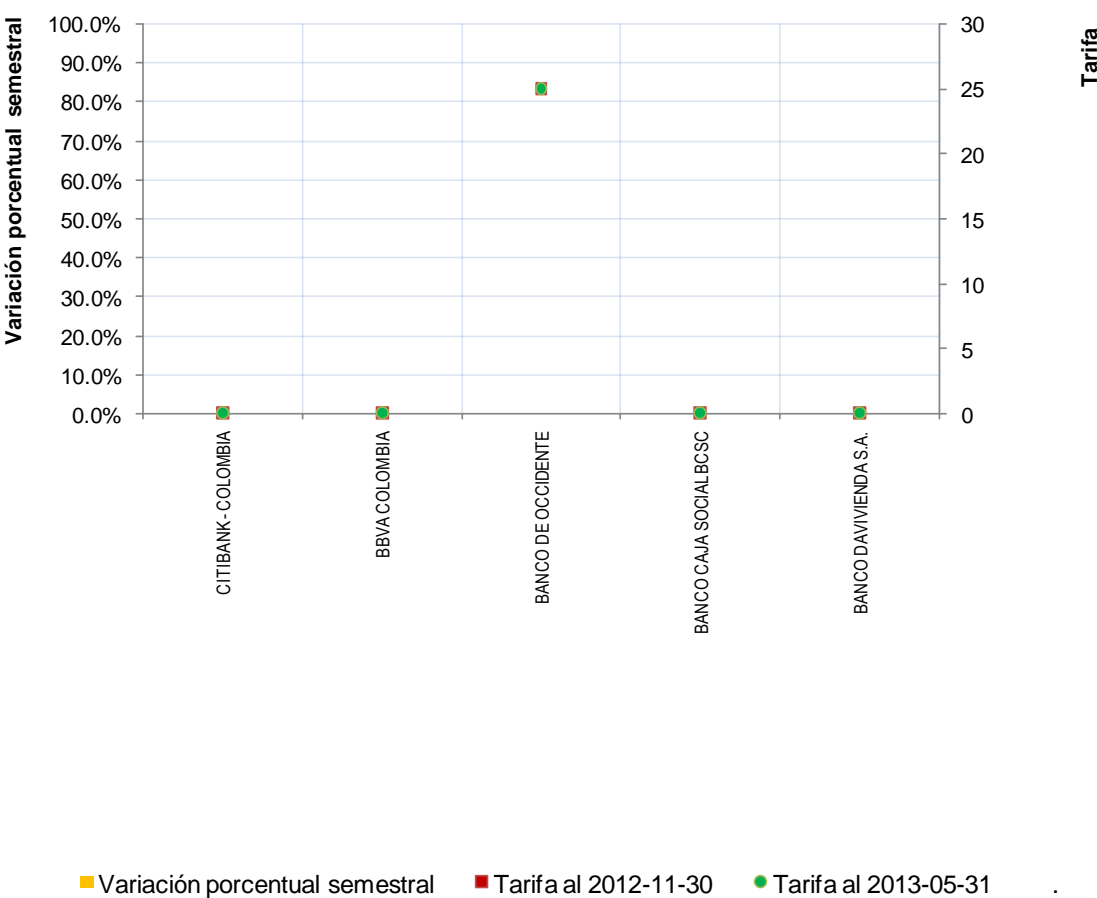
**GRÁFICA 55** Tarjeta De Crédito - Master Card Clásica - Comisión por Consumo en el Exterior



| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 1.0        | 1.0        |
| Tarifa mínima                                       | 0.0        | 0.0        |
| Entidades que prestan el servicio                   | 6          | 6          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 4          | 4          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 0.0%       |            |

Tarifas expresadas en Porcentaje.

**GRÁFICA 56** Tarjeta De Crédito - Master Card Clásica - Cuota de manejo por consumo en el Exterior

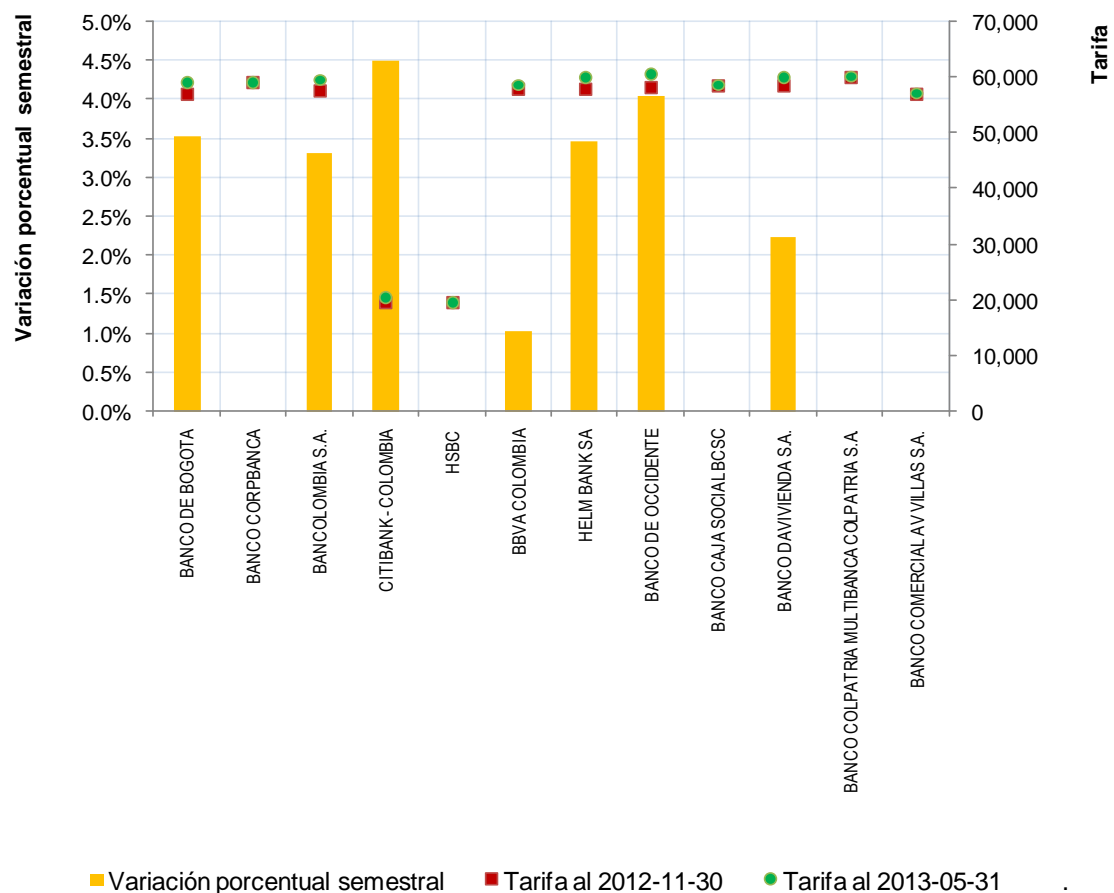


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 25         | 25         |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 5          | 5          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 4          | 4          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 0.0%       |            |

Tarifas expresadas en Dólares.

**GRÁFICA 57** Tarjeta De Crédito - Master Card Gold - Cuota de manejo

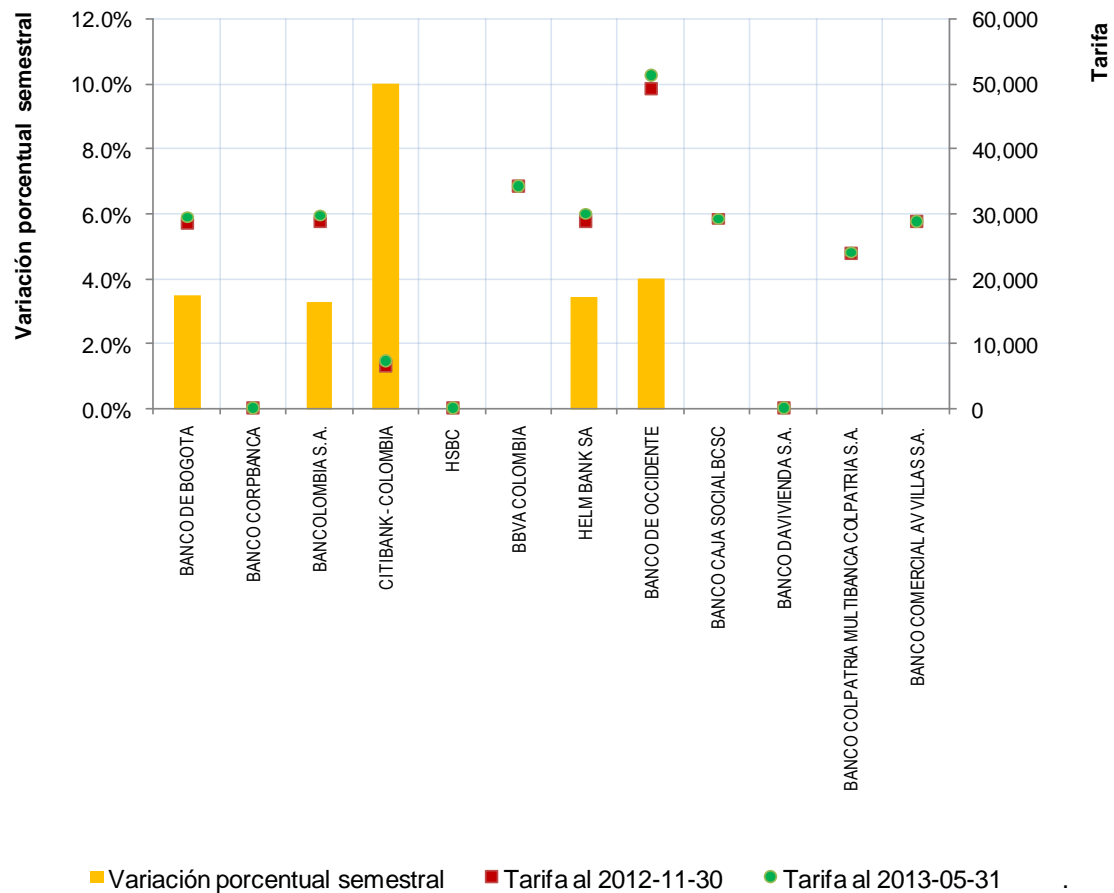


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 60,500     | 59,990     |
| Tarifa mínima                                       | 19,500     | 19,500     |
| Entidades que prestan el servicio                   | 12         | 12         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 0          | 0          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 4.5%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos. La periodicidad de cobro puede variar entre entidades.

**GRÁFICA 58** Tarjeta De Crédito - Master Card Gold - Cuota de manejo tarjeta amparada

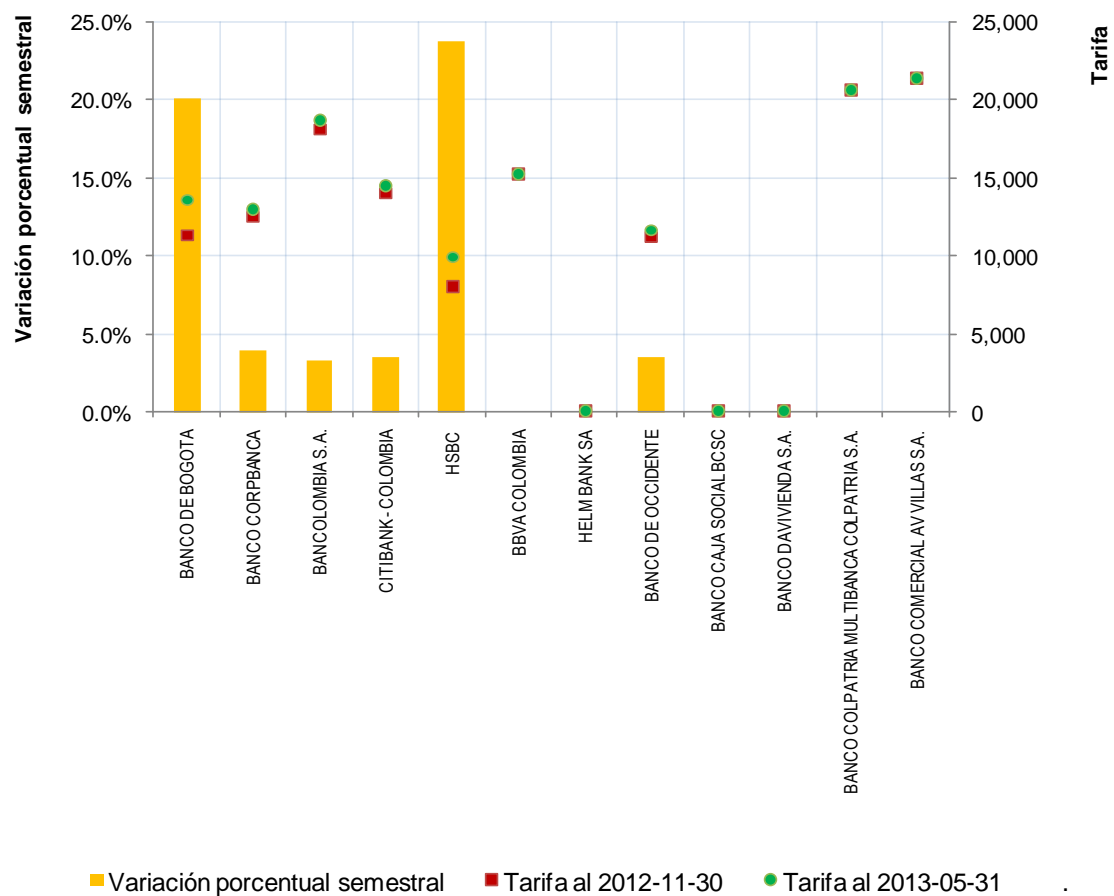


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 51,425     | 49,428     |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 12         | 12         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 3          | 3          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 10.0%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos. La periodicidad de cobro puede variar entre entidades.

**GRÁFICA 59** Tarjeta De Crédito - Master Card Gold - Reposición de plástico - por deterioro

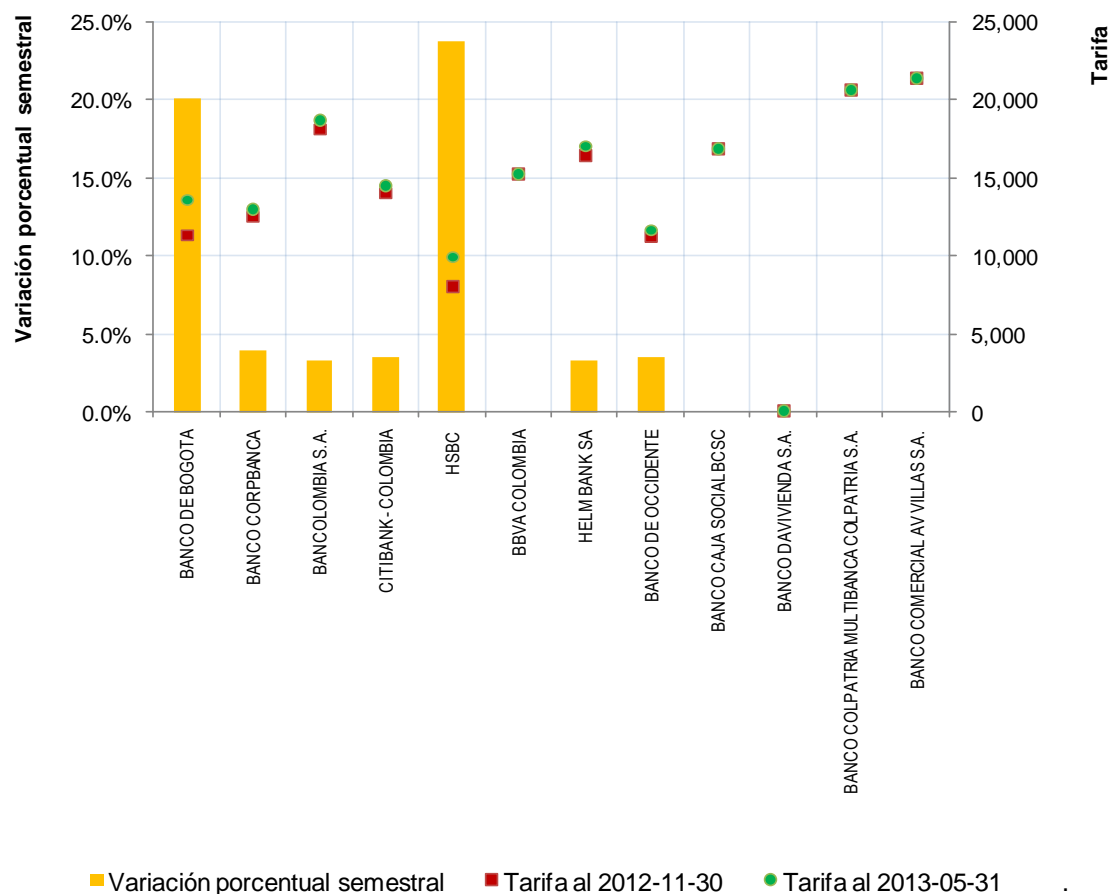


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 21,402     | 21,402     |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 12         | 12         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 3          | 3          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 23.8%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 60** Tarjeta De Crédito - Master Card Gold - Reposición de plástico - por pérdida

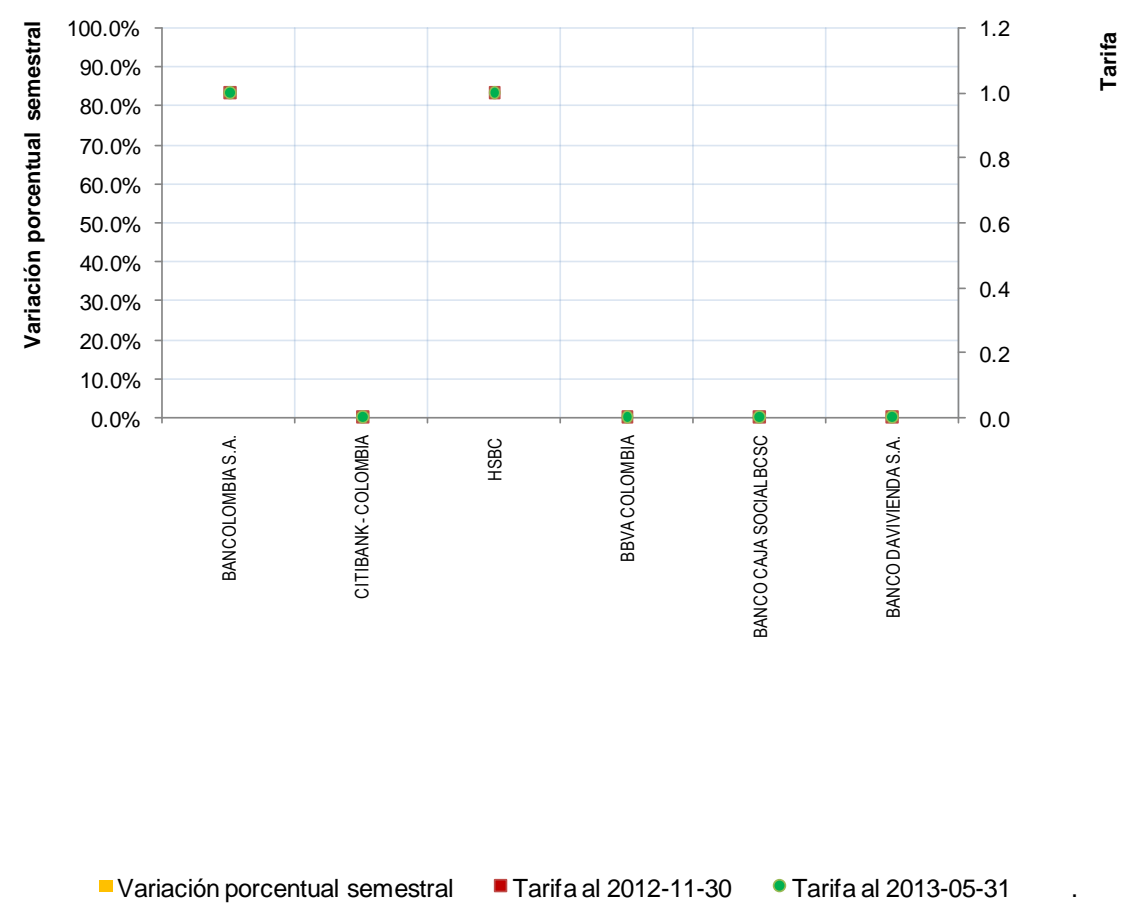


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 21,402     | 21,402     |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 12         | 12         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 1          | 1          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 23.8%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 61** Tarjeta De Crédito - Master Card Gold - Comisión por Consumo en el Exterior

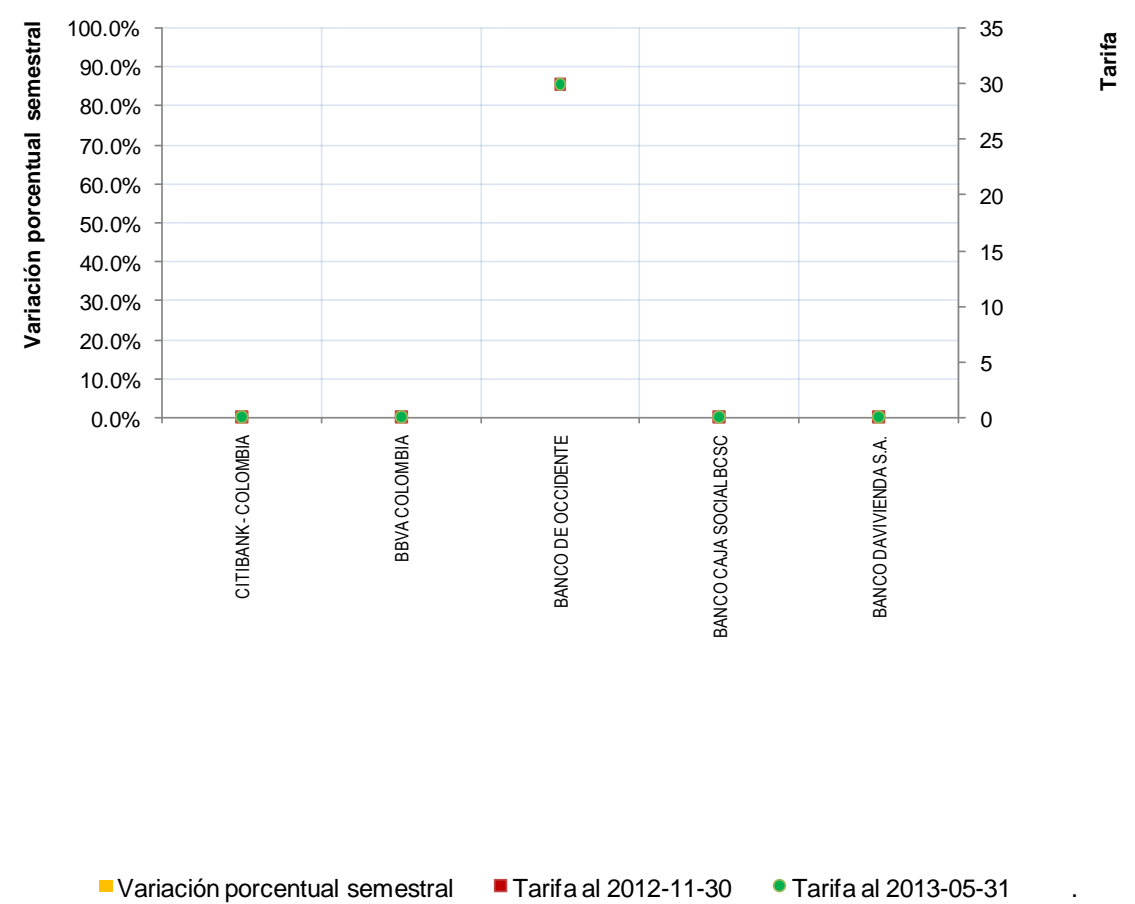


| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 1.0        | 1.0        |
| Tarifa mínima                                       | 0.0        | 0.0        |
| Entidades que prestan el servicio                   | 6          | 6          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 4          | 4          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 0.0%       |            |

Tarifas expresadas en Porcentaje.



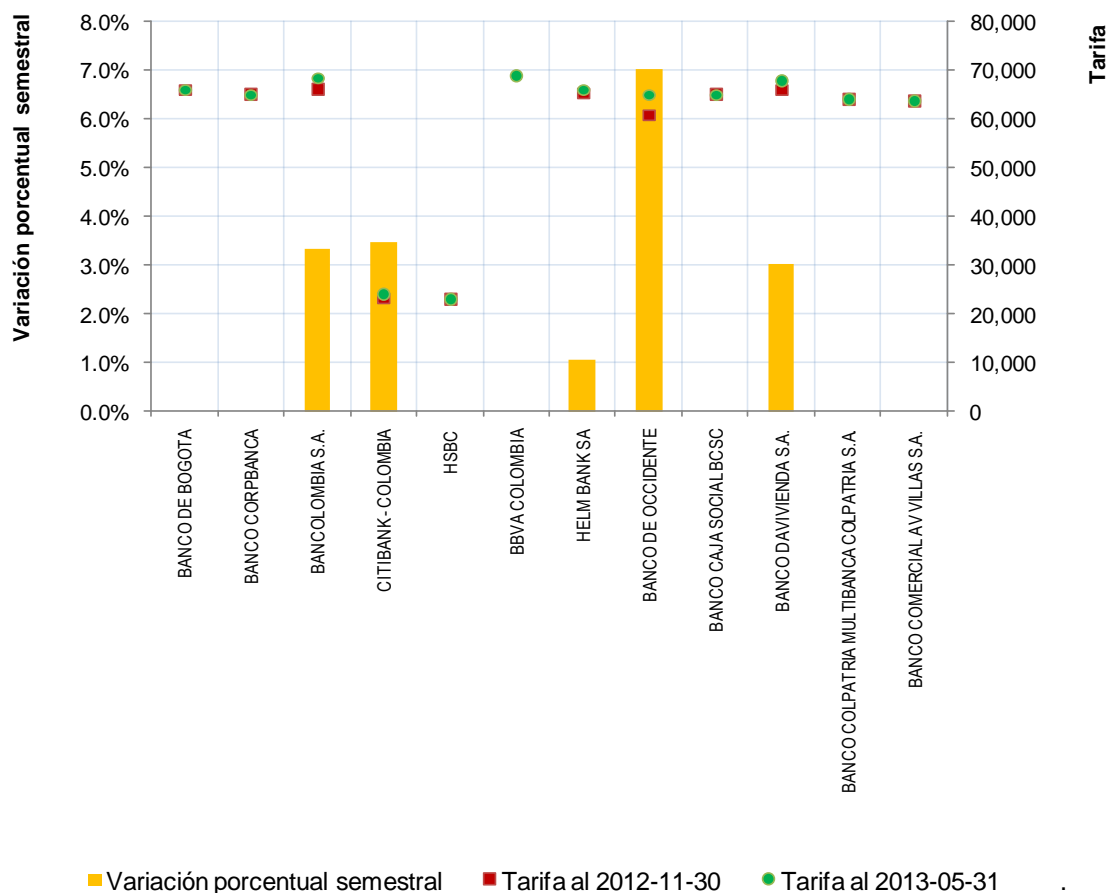
**GRÁFICA 62** Tarjeta De Crédito - Master Card Gold - Cuota de manejo por utilización en el Exterior



| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 30         | 30         |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 5          | 5          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 4          | 4          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 0.0%       |            |

Tarifas expresadas en Dólares.

**GRÁFICA 63** Tarjeta De Crédito - Master Card Platinum - Cuota de manejo

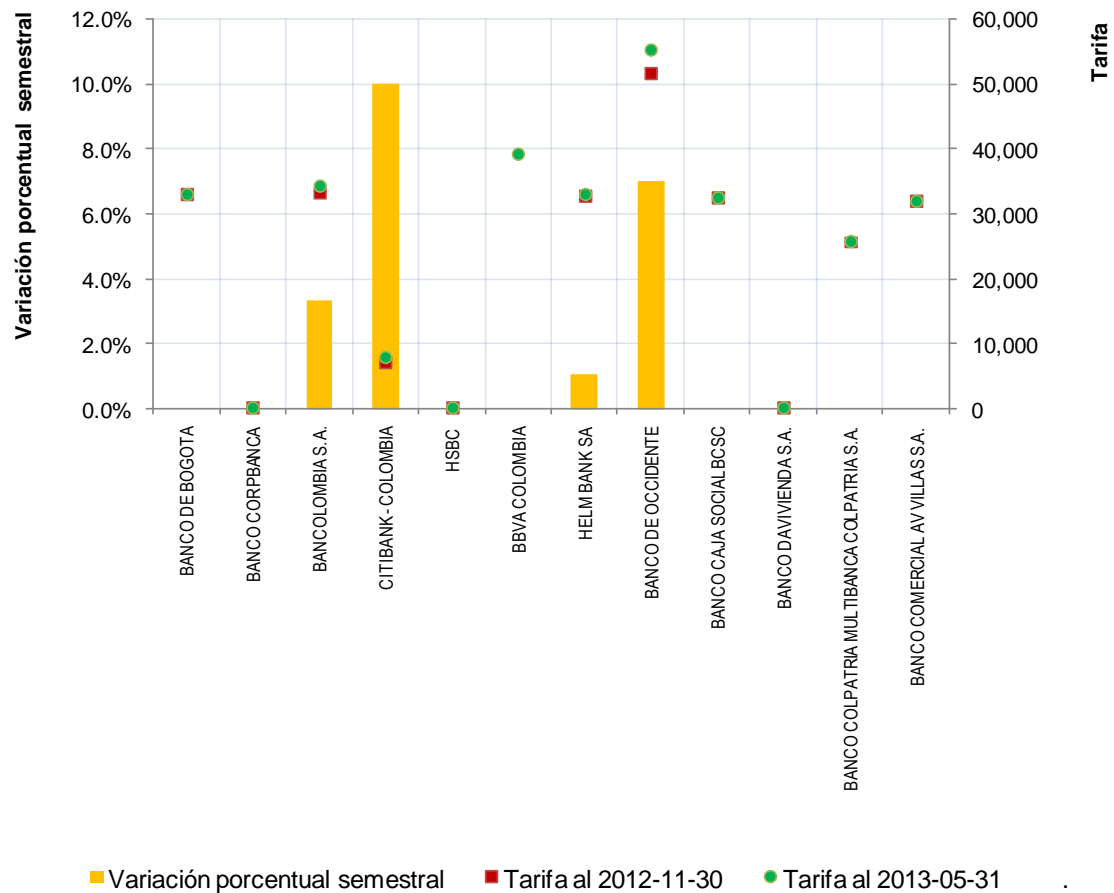


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 69,000     | 66,200     |
| Tarifa mínima                                       | 22,900     | 22,900     |
| Entidades que prestan el servicio                   | 12         | 11         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 0          | 0          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 7.0%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos. La periodicidad de cobro puede variar entre entidades.

**GRÁFICA 64** Tarjeta De Crédito - Master Card Platinum - Cuota de manejo tarjeta amparada

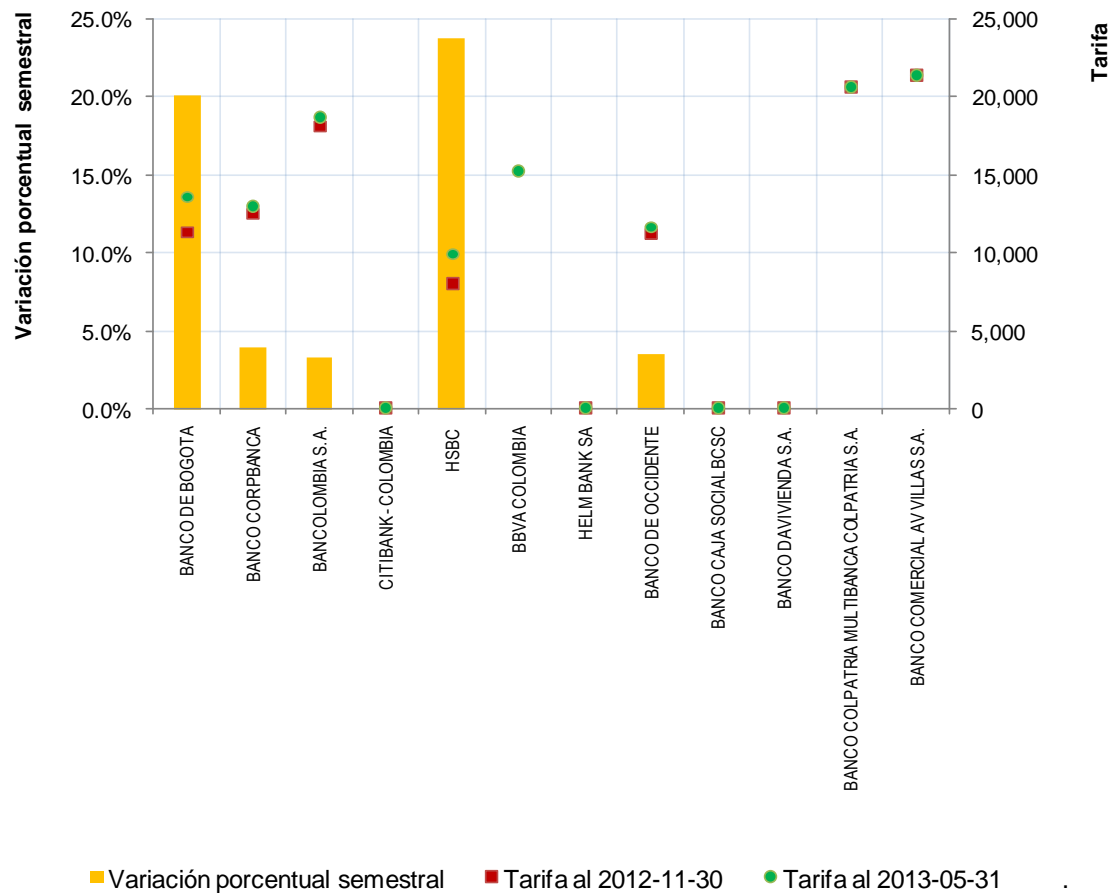


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 55,250     | 51,629     |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 12         | 11         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 3          | 3          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 10.0%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos. La periodicidad de cobro puede variar entre entidades.

**GRÁFICA 65** Tarjeta De Crédito - Master Card Platinum - Reposición de plástico - por deterioro

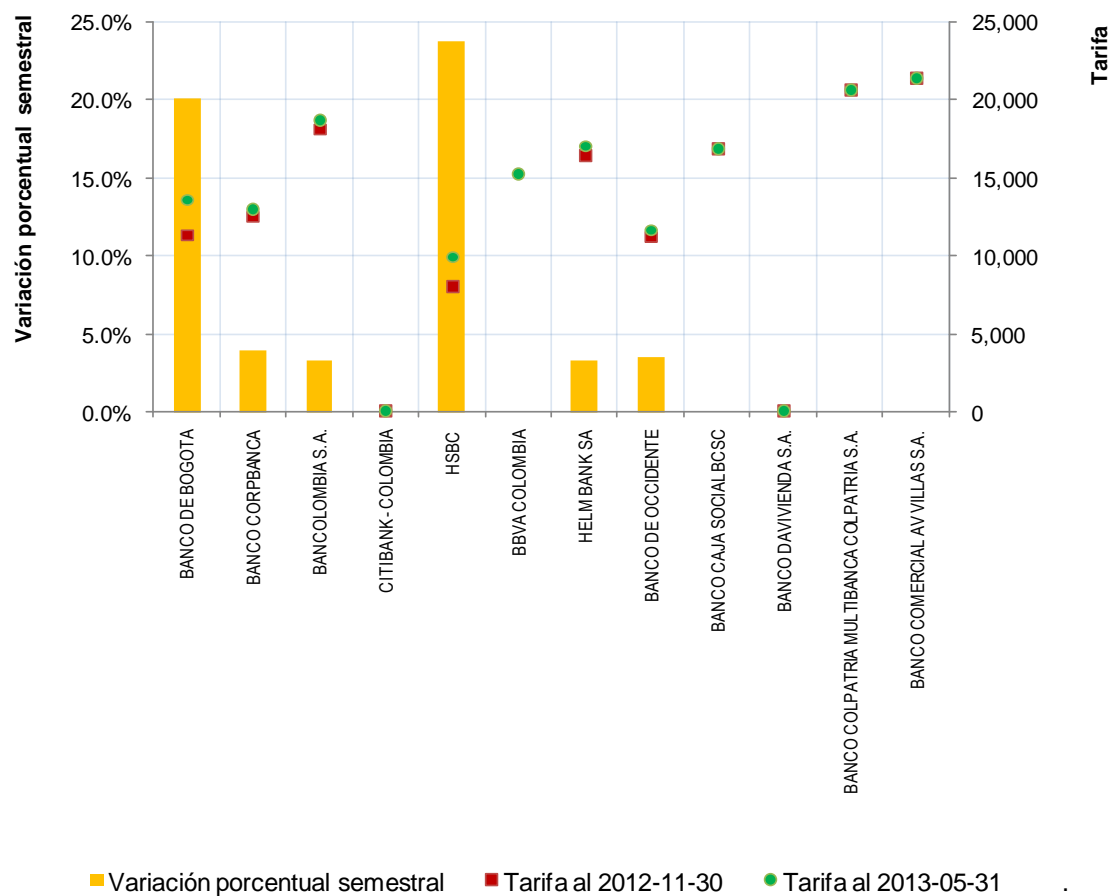


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 21,402     | 21,402     |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 12         | 11         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 4          | 4          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 23.8%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 66** Tarjeta De Crédito - Master Card Platinum - Reposición de plástico - por pérdida

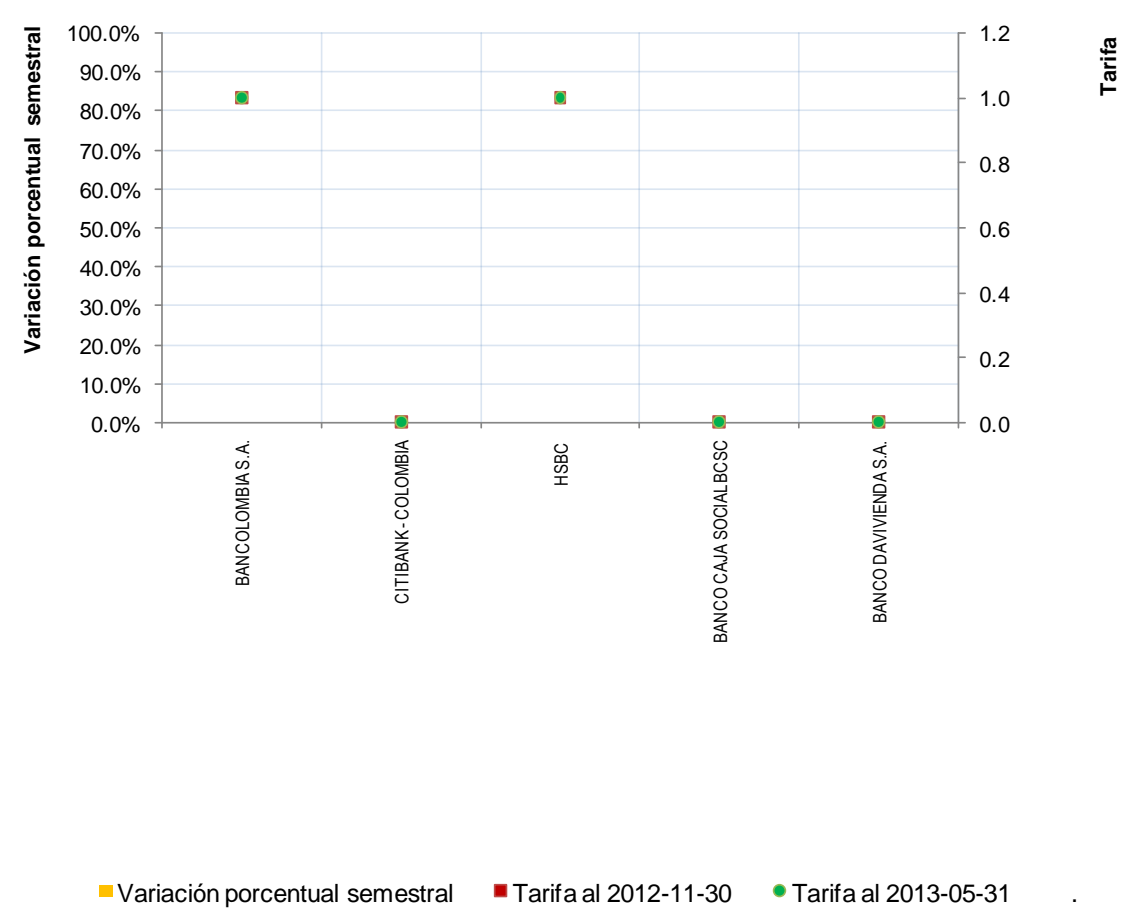


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 21,402     | 21,402     |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 12         | 11         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 2          | 2          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 23.8%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

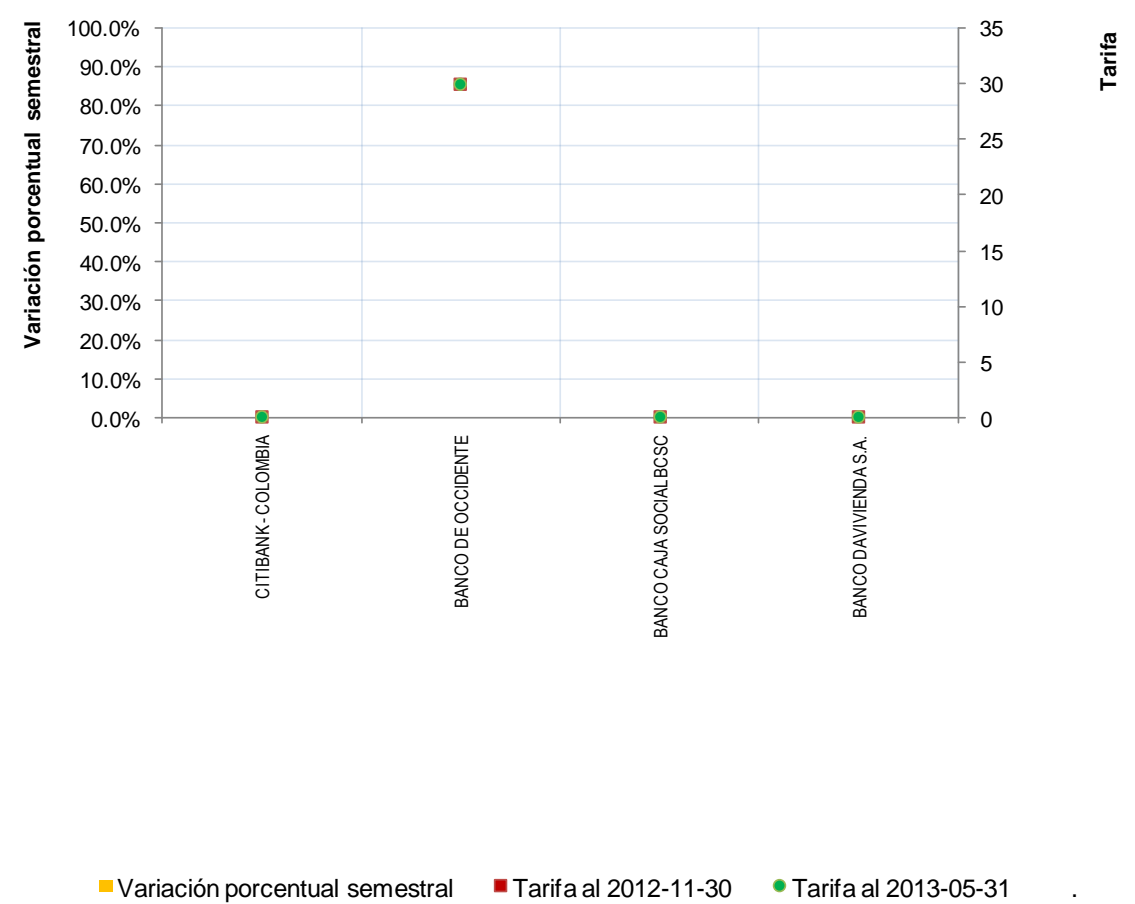
**GRÁFICA 67** Tarjeta De Crédito - Master Card Platinum - Comisión por Consumo en el Exterior



| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 1.0        | 1.0        |
| Tarifa mínima                                       | 0.0        | 0.0        |
| Entidades que prestan el servicio                   | 5          | 5          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 3          | 3          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 0.0%       |            |

Tarifas expresadas en Porcentaje.

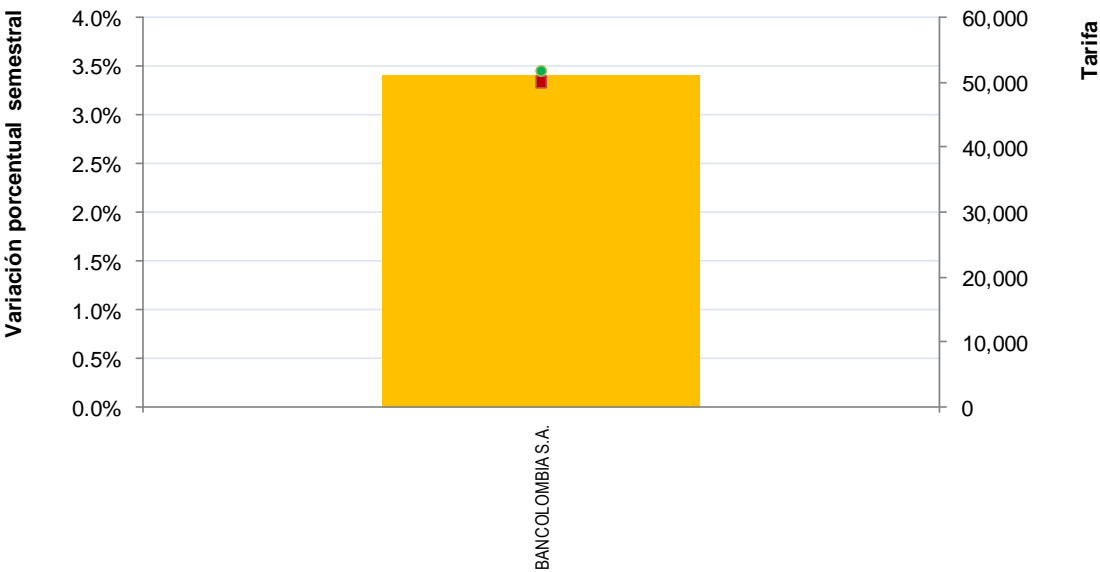
**GRÁFICA 68** Tarjeta De Crédito - Master Card Platinum - Cuota de manejo por consumo en el Exterior



| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 30         | 30         |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 4          | 4          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 3          | 3          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 0.0%       |            |

Tarifas expresadas en Dólares.

**GRÁFICA 69** Tarjeta De Crédito - American Express Blue - Cuota de manejo



■ Variación porcentual semestral ■ Tarifa al 2012-11-30 ● Tarifa al 2013-05-31 .

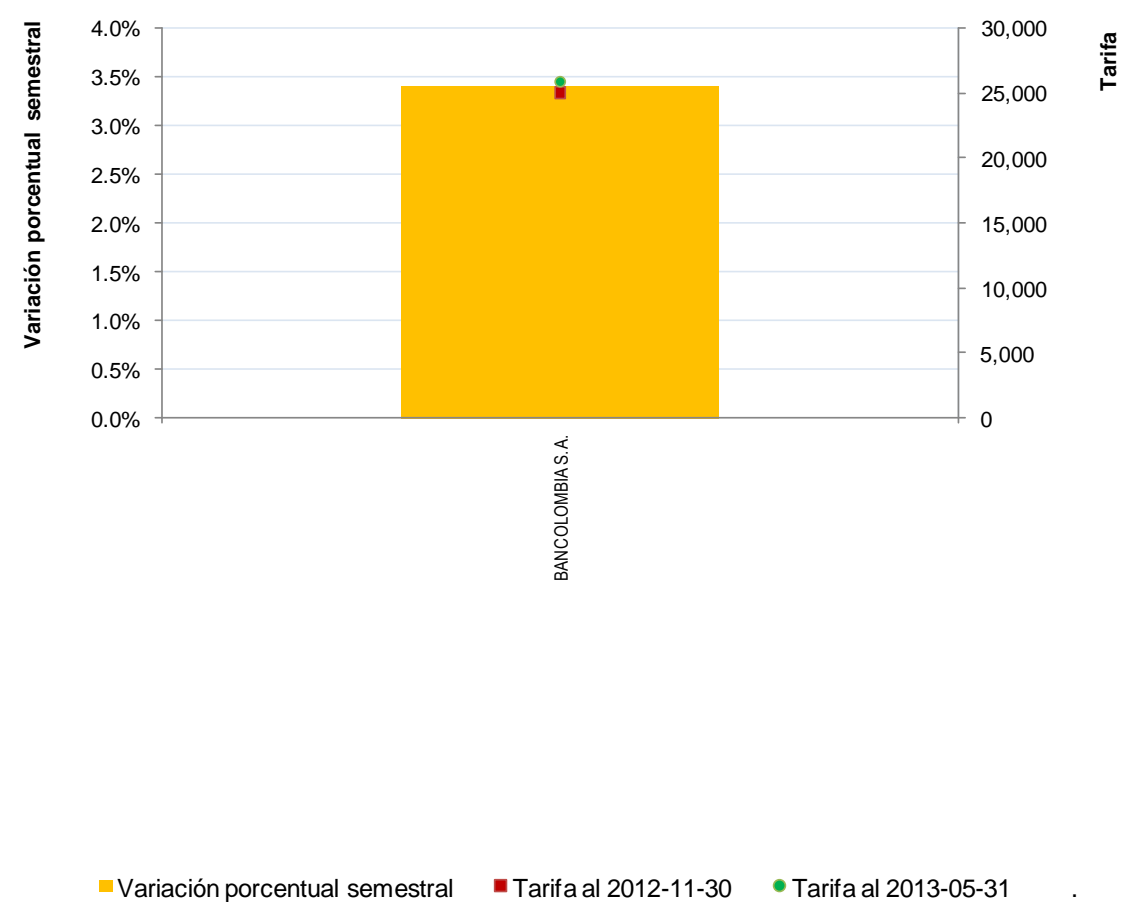
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 51,700     | 50,000     |
| Tarifa mínima                                       | 51,700     | 50,000     |
| Entidades que prestan el servicio                   | 1          | 1          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 0          | 0          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 3.4%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos. La periodicidad de cobro es trimestre anticipado.



**GRÁFICA 70** Tarjeta De Crédito - American Express Blue - Cuota de manejo tarjeta amparada

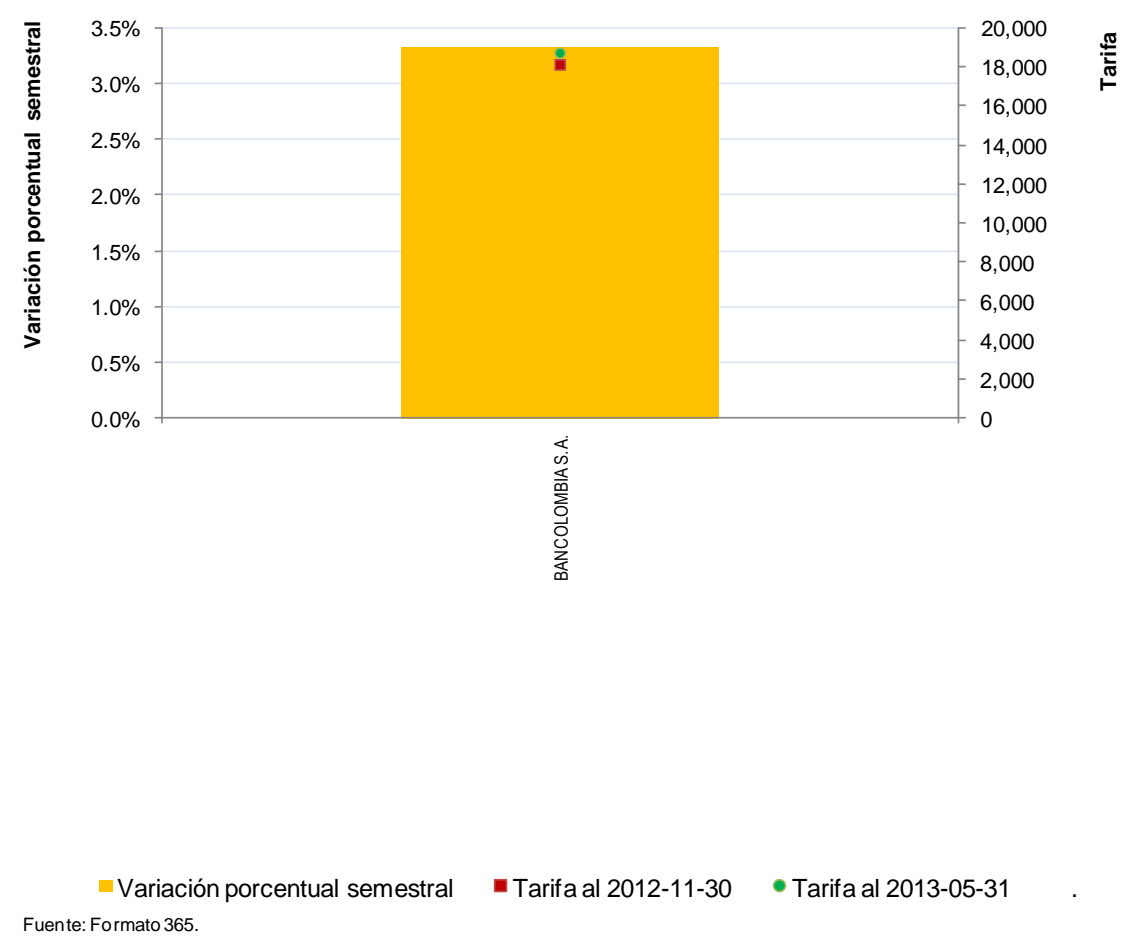


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 25,850     | 25,000     |
| Tarifa mínima                                       | 25,850     | 25,000     |
| Entidades que prestan el servicio                   | 1          | 1          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 0          | 0          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 3.4%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos. La periodicidad de cobro es trimestre anticipado.

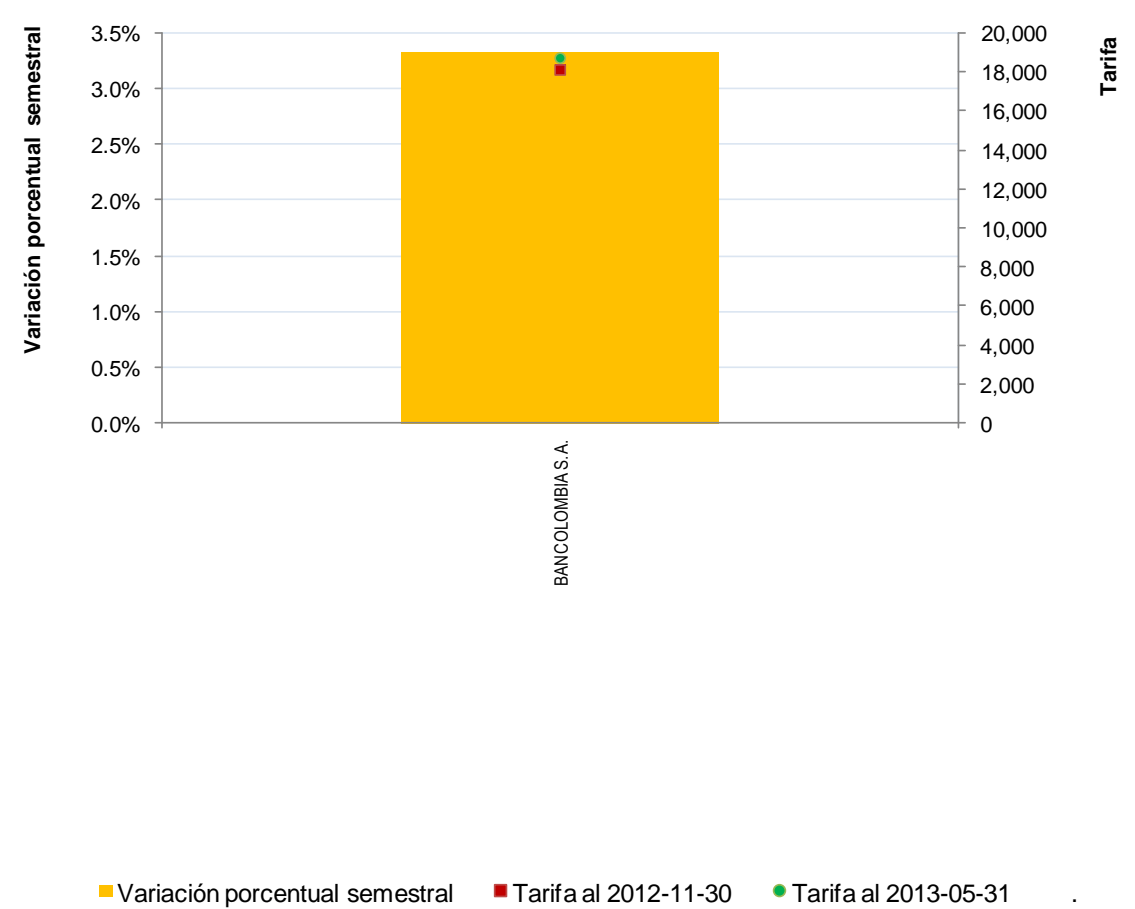
**GRÁFICA 71** Tarjeta De Crédito - American Express Blue - Reposición de plástico - por deterioro



| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 18,700     | 18,100     |
| Tarifa mínima                                       | 18,700     | 18,100     |
| Entidades que prestan el servicio                   | 1          | 1          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 0          | 0          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 3.3%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 72** Tarjeta De Crédito - American Express Blue - Reposición de plástico - por pérdida

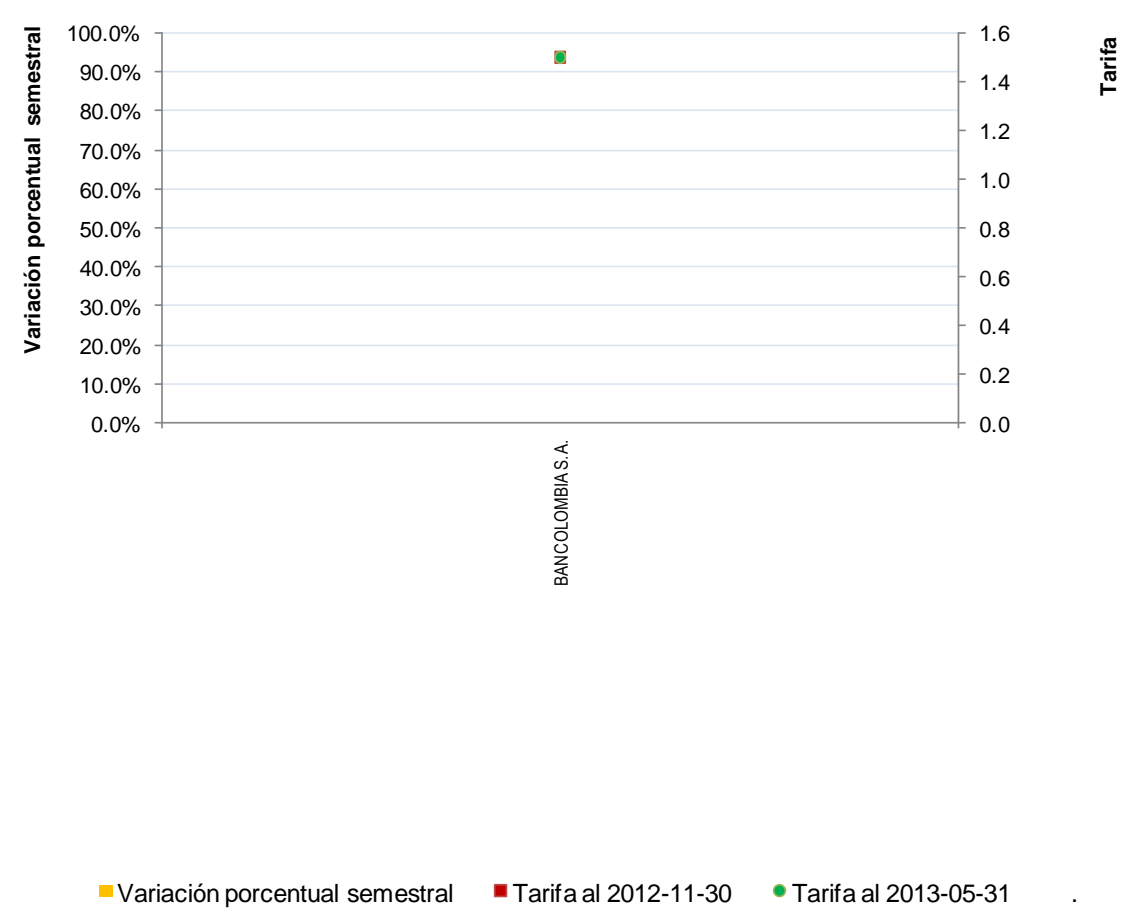


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 18,700     | 18,100     |
| Tarifa mínima                                       | 18,700     | 18,100     |
| Entidades que prestan el servicio                   | 1          | 1          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 0          | 0          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 3.3%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

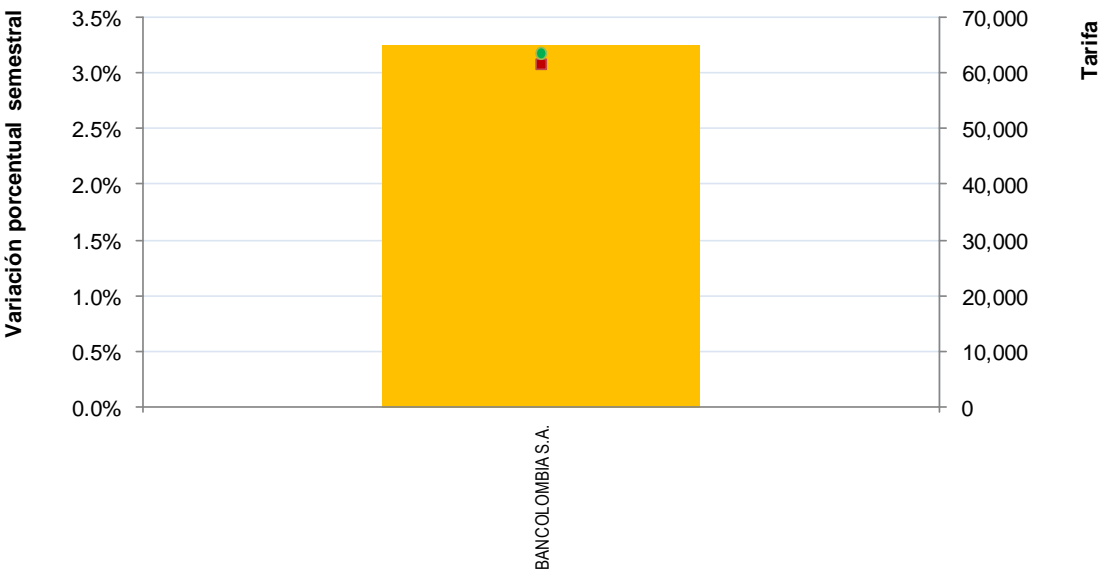
**GRÁFICA 73** Tarjeta De Crédito - American Express Blue - Comisión por Consumo en el Exterior



| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 1.5        | 1.5        |
| Tarifa mínima                                       | 1.5        | 1.5        |
| Entidades que prestan el servicio                   | 1          | 1          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 0          | 0          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 0.0%       |            |

Tarifas expresadas en Porcentaje.

**GRÁFICA 74** Tarjeta De Crédito - American Express Green - Cuota de manejo

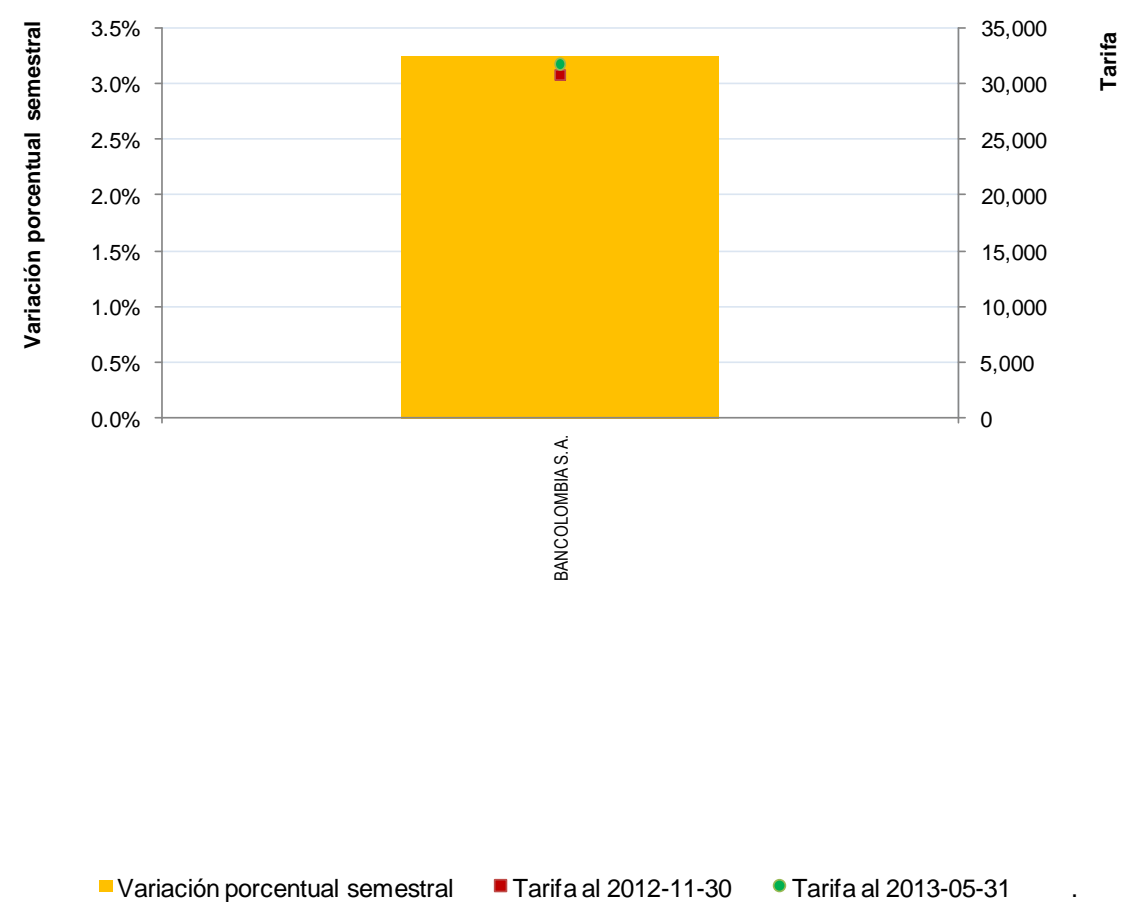


■ Variación porcentual semestral ■ Tarifa al 2012-11-30 ● Tarifa al 2013-05-31 .  
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 63,500     | 61,500     |
| Tarifa mínima                                       | 63,500     | 61,500     |
| Entidades que prestan el servicio                   | 1          | 1          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 0          | 0          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 3.3%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos. La periodicidad de cobro es trimestre anticipado.

**GRÁFICA 75** Tarjeta De Crédito - American Express Green - Cuota de manejo tarjeta amparada

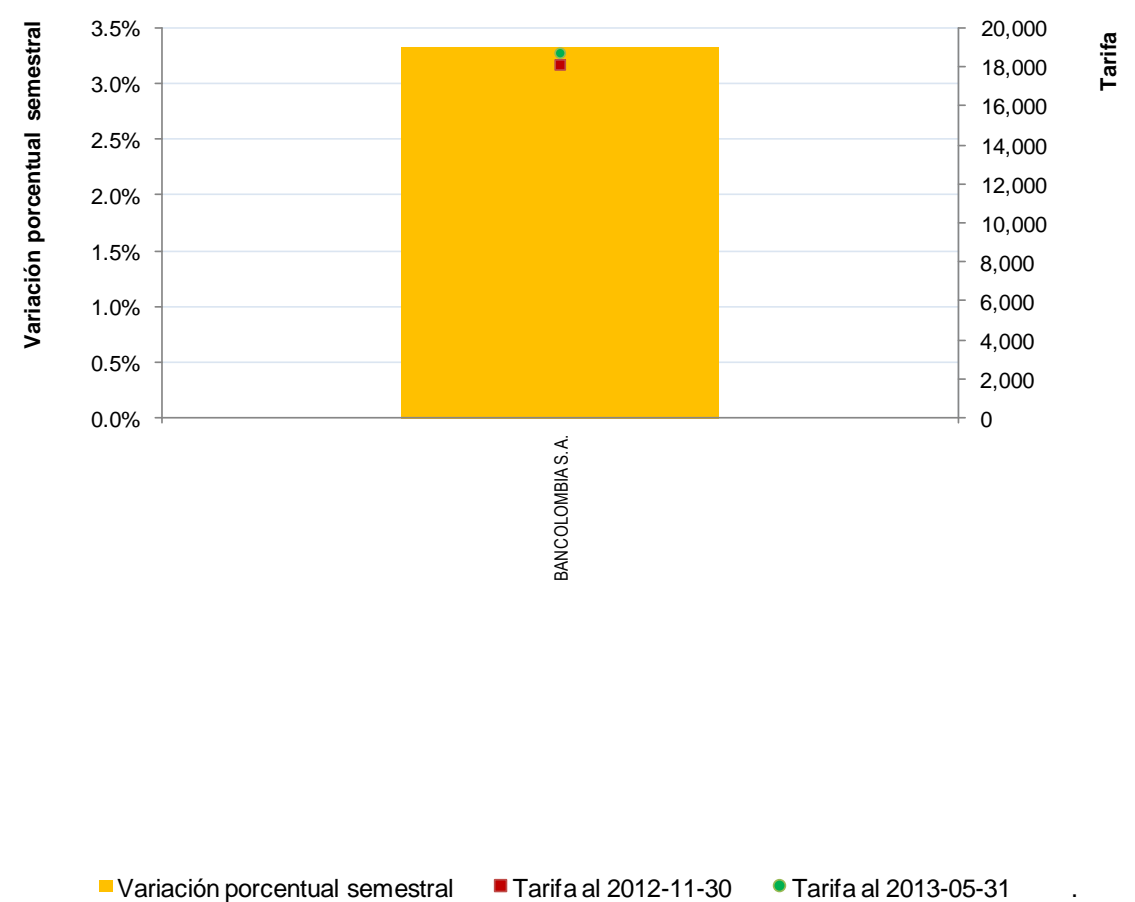


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 31,750     | 30,750     |
| Tarifa mínima                                       | 31,750     | 30,750     |
| Entidades que prestan el servicio                   | 1          | 1          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 0          | 0          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 3.3%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos. La periodicidad de cobro es trimestre anticipado.

**GRÁFICA 76** Tarjeta De Crédito - American Express Green - Reposición de plástico - por deterioro

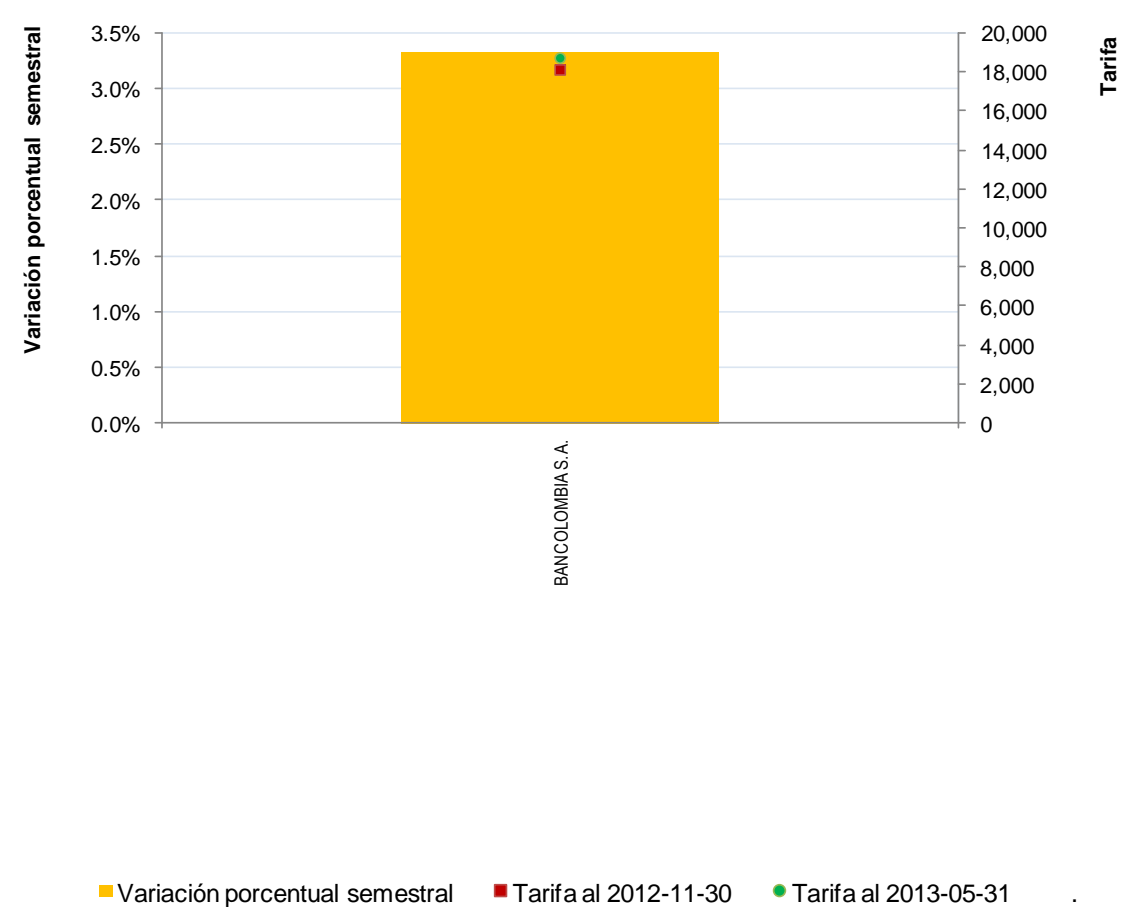


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 18,700     | 18,100     |
| Tarifa mínima                                       | 18,700     | 18,100     |
| Entidades que prestan el servicio                   | 1          | 1          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 0          | 0          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 3.3%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 77** Tarjeta De Crédito - American Express Green - Reposición de plástico - por pérdida



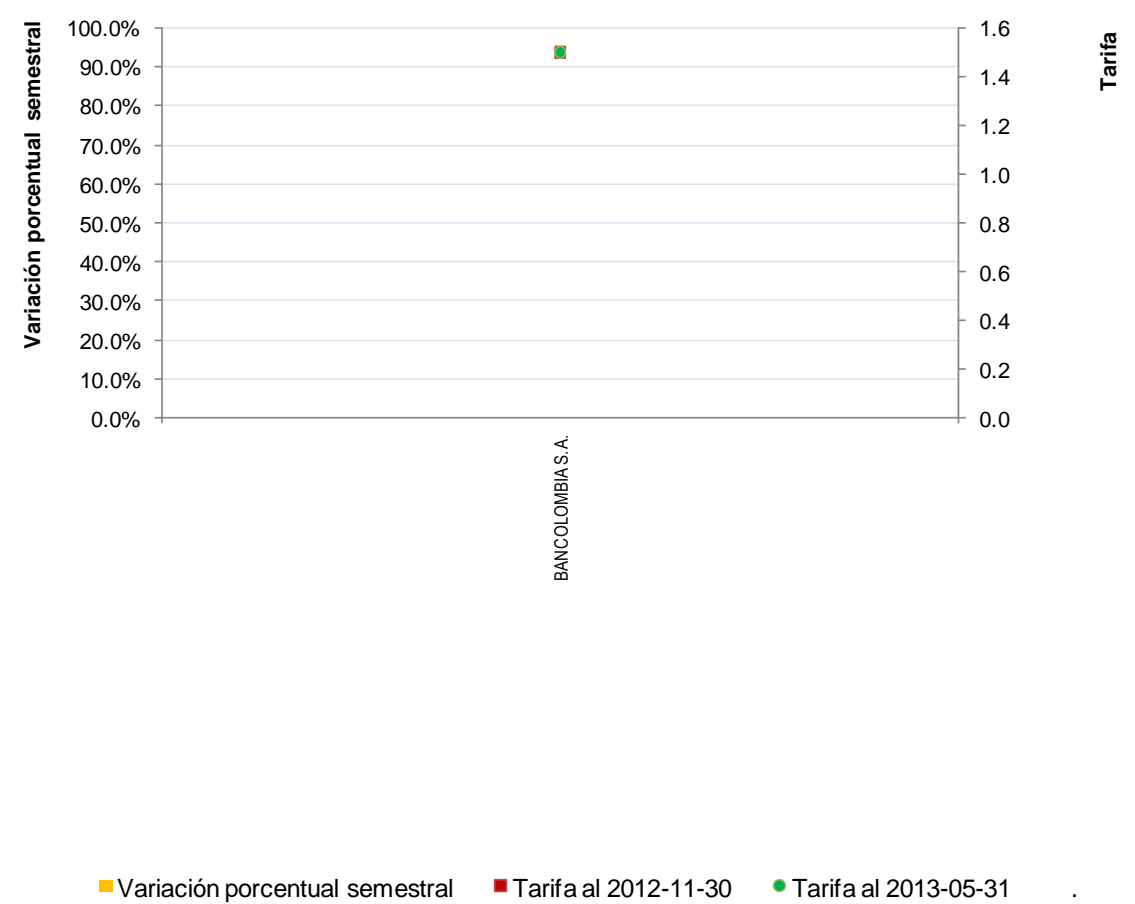
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 18,700     | 18,100     |
| Tarifa mínima                                       | 18,700     | 18,100     |
| Entidades que prestan el servicio                   | 1          | 1          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 0          | 0          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 3.3%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.



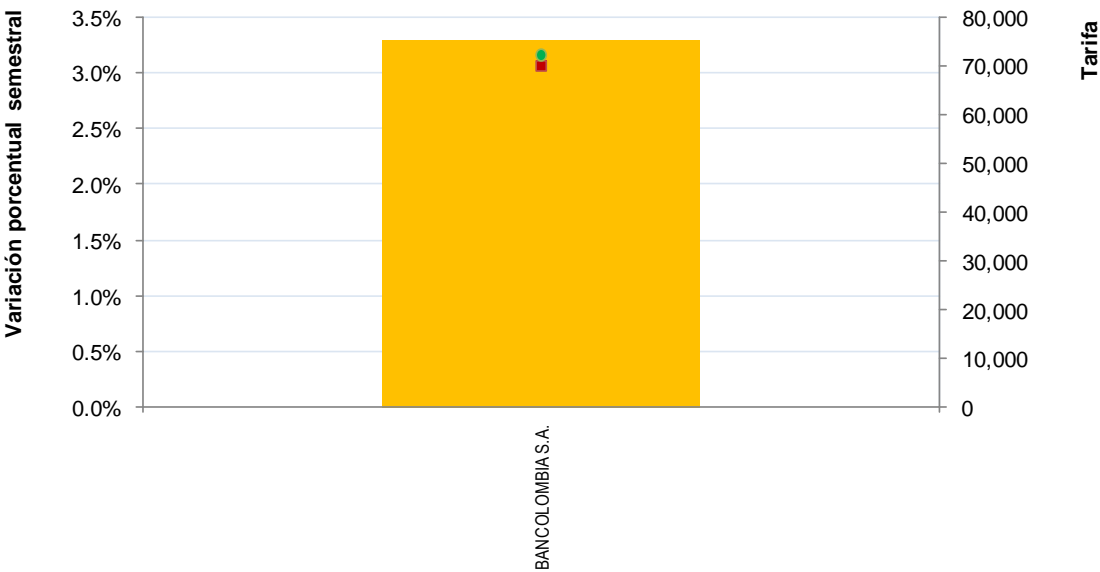
**GRÁFICA 78** Tarjeta De Crédito - American Express Green - Comisión por Consumo en el Exterior



| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 1.5        | 1.5        |
| Tarifa mínima                                       | 1.5        | 1.5        |
| Entidades que prestan el servicio                   | 1          | 1          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 0          | 0          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 0.0%       |            |

Tarifas expresadas en Porcentaje.

**GRÁFICA 79** Tarjeta De Crédito - American Express Gold - Cuota de manejo



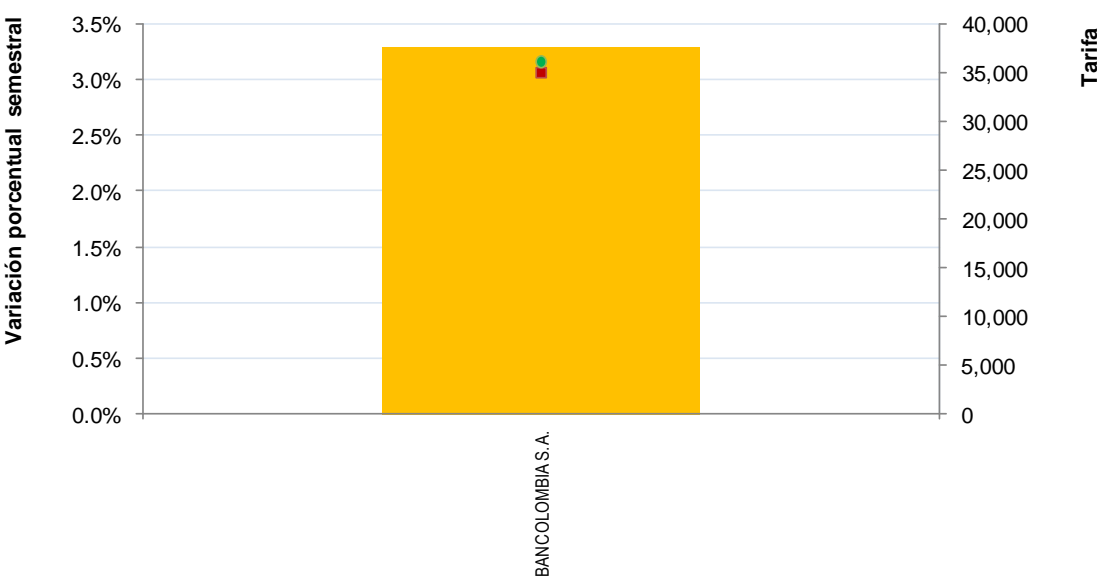
■ Variación porcentual semestral   ■ Tarifa al 2012-11-30   ● Tarifa al 2013-05-31 .

Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 72,300     | 70,000     |
| Tarifa mínima                                       | 72,300     | 70,000     |
| Entidades que prestan el servicio                   | 1          | 1          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 0          | 0          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 3.3%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos. La periodicidad de cobro es trimestre anticipado

**GRÁFICA 80** Tarjeta De Crédito - American Express Gold - Cuota de manejo tarjeta amparada



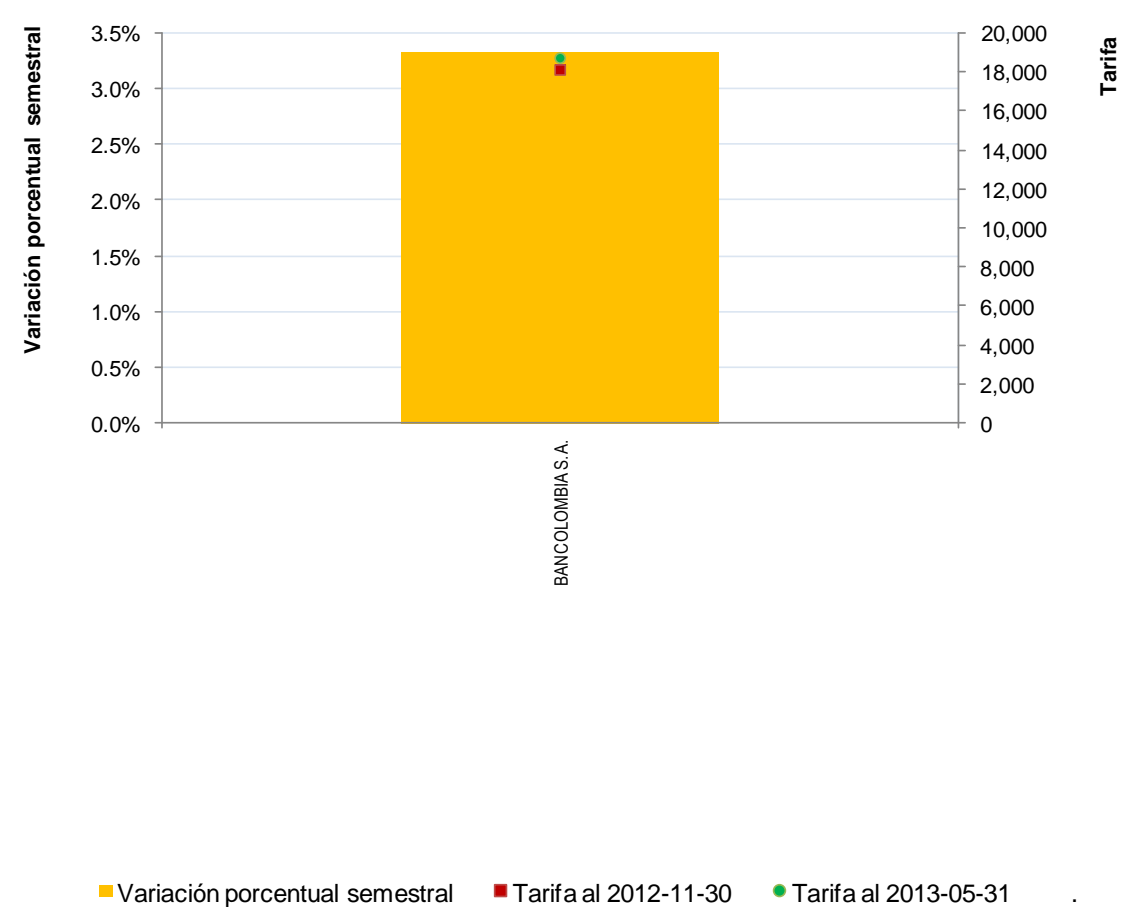
■ Variación porcentual semestral   ■ Tarifa al 2012-11-30   ● Tarifa al 2013-05-31

Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 36,150     | 35,000     |
| Tarifa mínima                                       | 36,150     | 35,000     |
| Entidades que prestan el servicio                   | 1          | 1          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 0          | 0          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 3.3%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos. La periodicidad de cobro es trimestre anticipado

**GRÁFICA 81** Tarjeta De Crédito - American Express Gold - Reposición de plástico - por deterioro

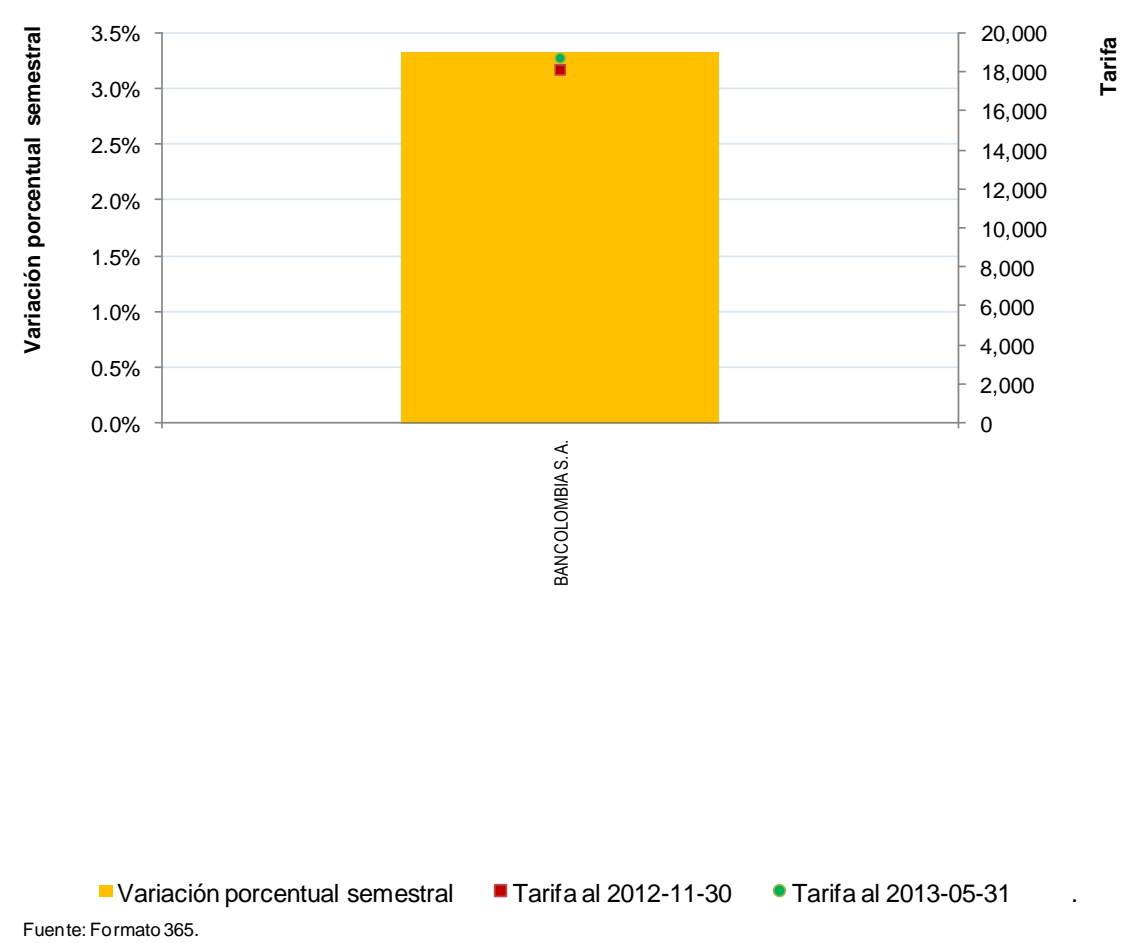


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 18,700     | 18,100     |
| Tarifa mínima                                       | 18,700     | 18,100     |
| Entidades que prestan el servicio                   | 1          | 1          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 0          | 0          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 3.3%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

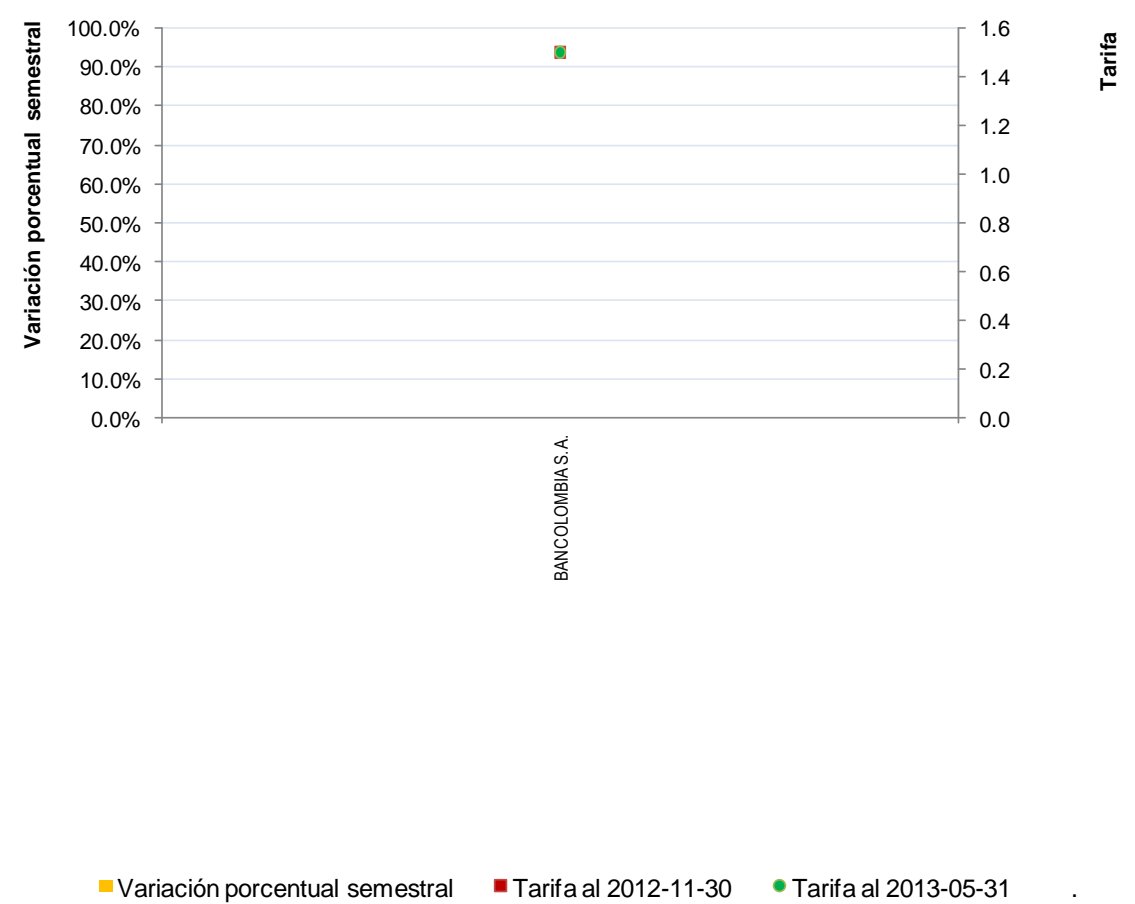
**GRÁFICA 82** Tarjeta De Crédito - American Express Gold - Reposición de plástico - por pérdida



| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 18,700     | 18,100     |
| Tarifa mínima                                       | 18,700     | 18,100     |
| Entidades que prestan el servicio                   | 1          | 1          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 0          | 0          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 3.3%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

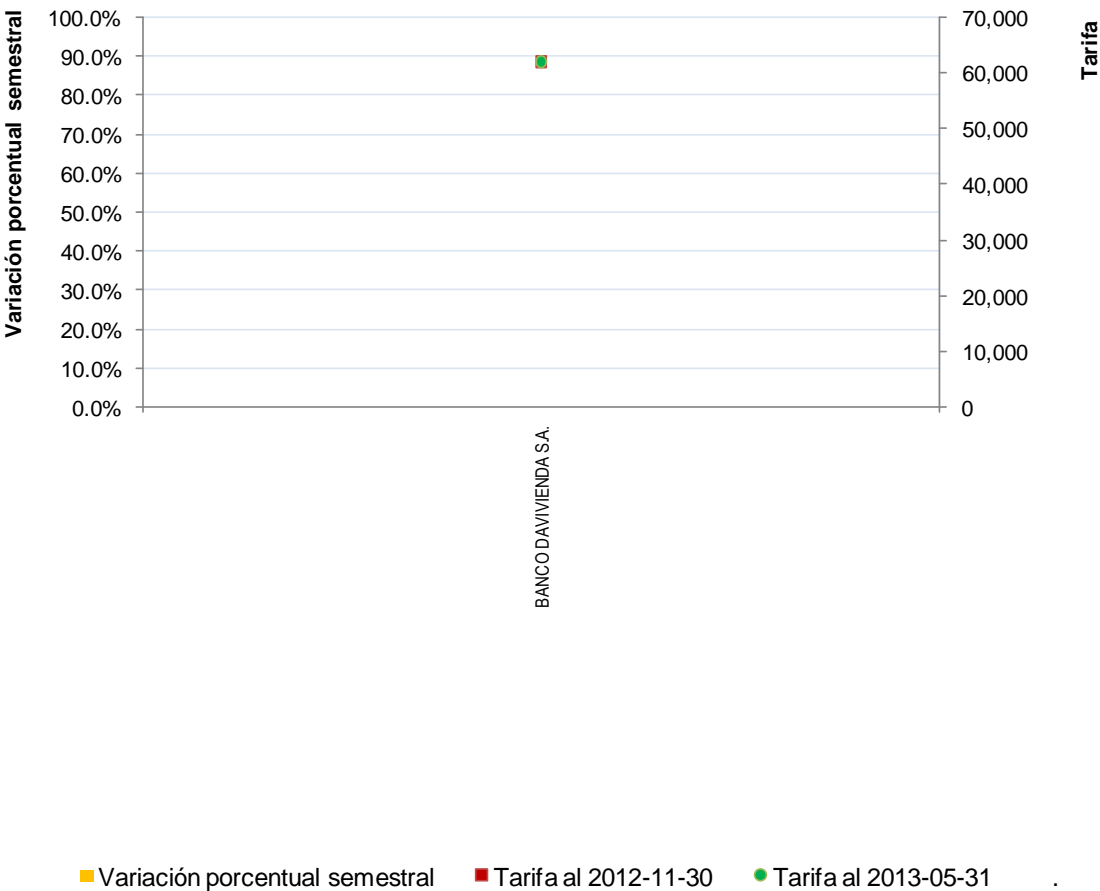
**GRÁFICA 83** Tarjeta De Crédito - American Express Gold - Comisión por Consumo en el Exterior



| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 1.5        | 1.5        |
| Tarifa mínima                                       | 1.5        | 1.5        |
| Entidades que prestan el servicio                   | 1          | 1          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 0          | 0          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 0.0%       |            |

Tarifas expresadas en Porcentaje.

**GRÁFICA 84** Tarjeta De Crédito - Diners - Cuota de manejo

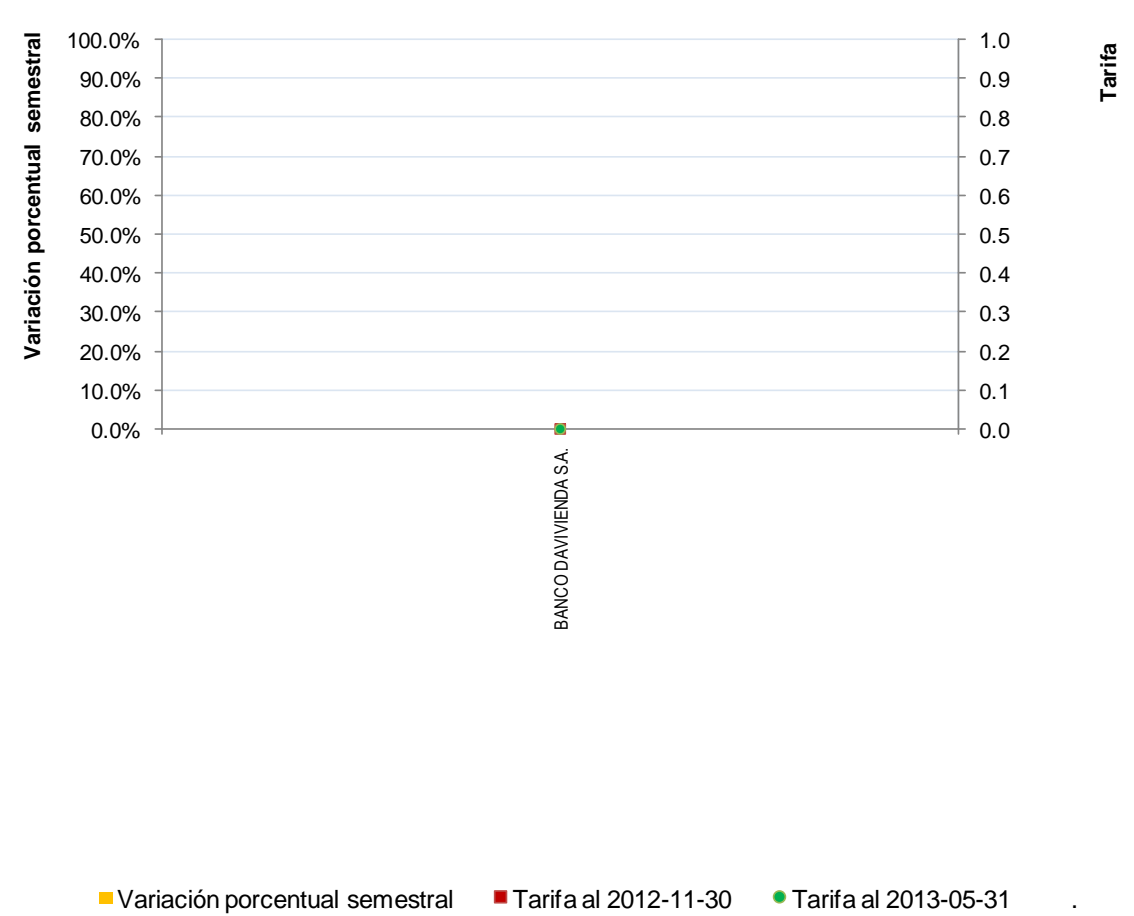


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 62,000     | 62,000     |
| Tarifa mínima                                       | 62,000     | 62,000     |
| Entidades que prestan el servicio                   | 1          | 1          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 0          | 0          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 0.0%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos. La periodicidad de cobro es trimestre anticipado.

**GRÁFICA 85** Tarjeta De Crédito - Diners - Cuota de manejo tarjeta amparada



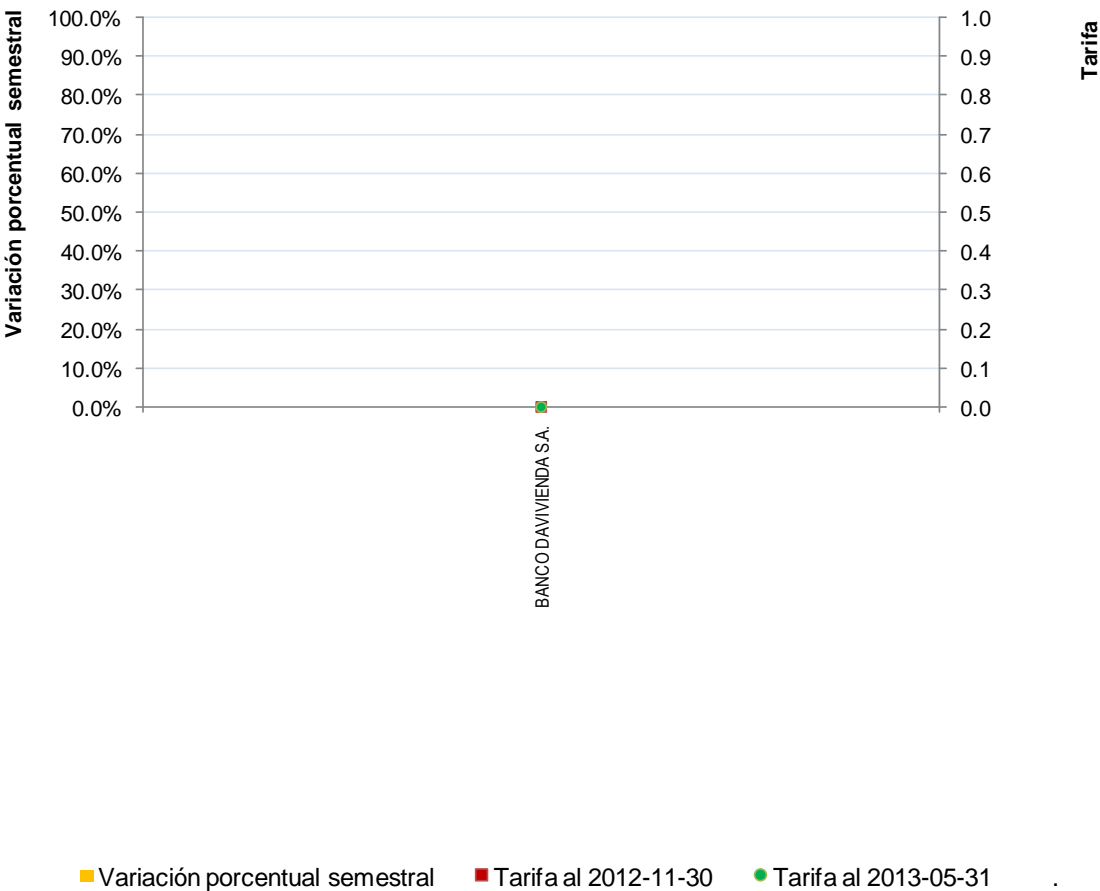
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 0          | 0          |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 1          | 1          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 1          | 1          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 0.0%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.



**GRÁFICA 86** Tarjeta De Crédito - Diners - Reposición de plástico - por deterioro

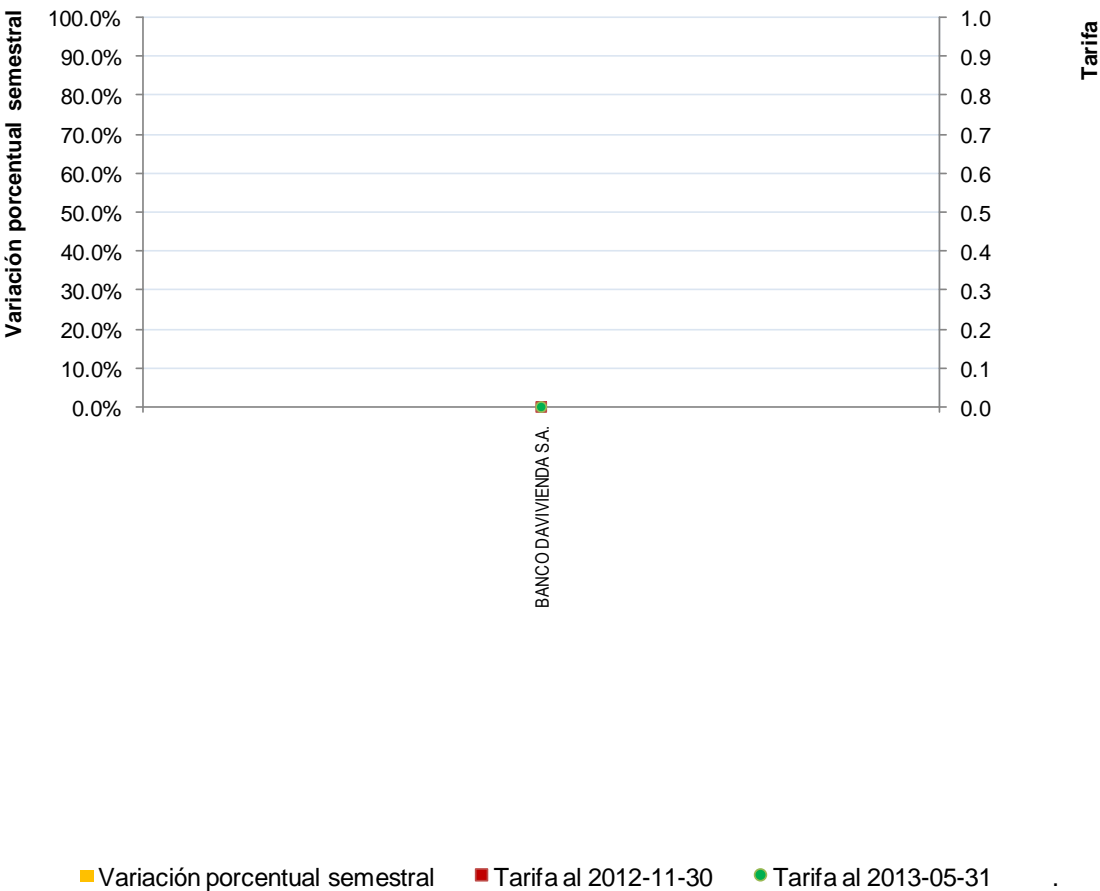


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 0          | 0          |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 1          | 1          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 1          | 1          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 0.0%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 87** Tarjeta De Crédito - Diners - Reposición de plástico - por pérdida

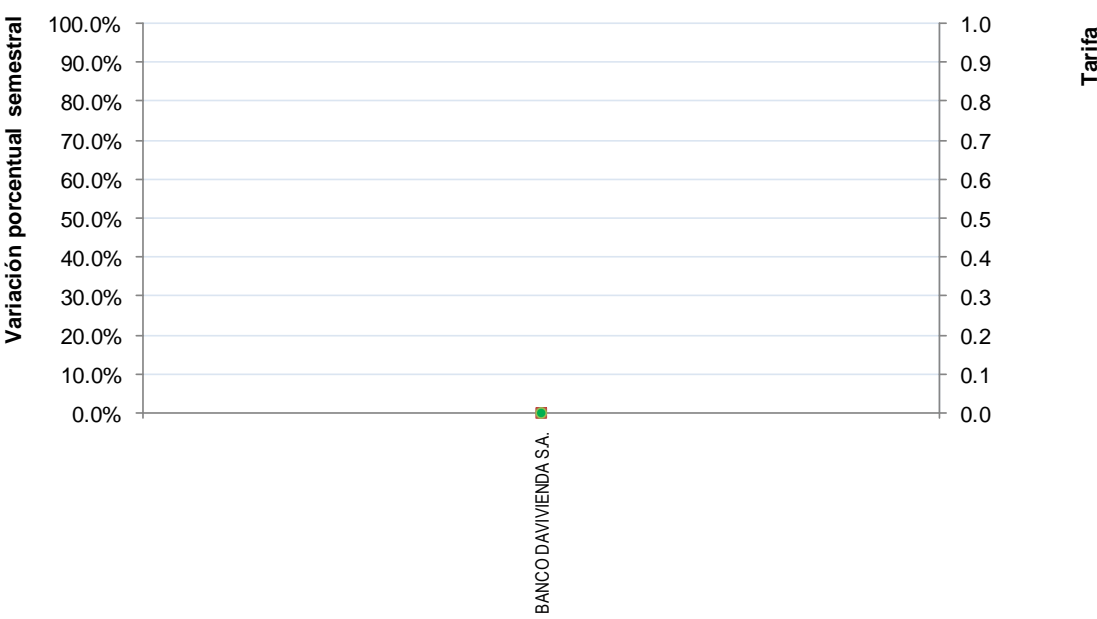


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 0          | 0          |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 1          | 1          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 1          | 1          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 0.0%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 88** Tarjeta De Crédito - Diners - Comisión por Consumo en el Exterior



■ Variación porcentual semestral   ■ Tarifa al 2012-11-30   ● Tarifa al 2013-05-31 .  
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 0          | 0          |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 1          | 1          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 1          | 1          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 0.0%       |            |

Tarifas expresadas en Porcentaje.

**GRÁFICA 89** Tarjeta De Crédito - Diners - Cuota de manejo por consumo en el Exterior



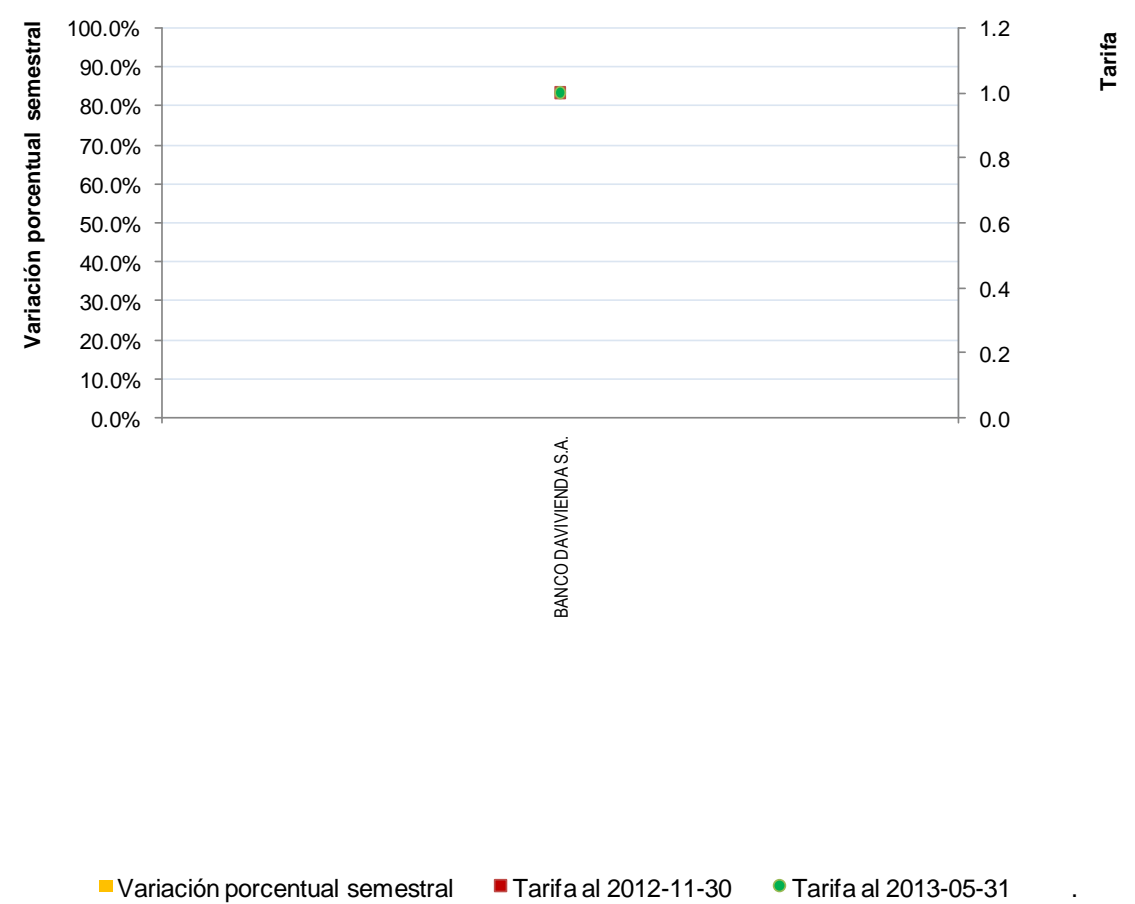
■ Variación porcentual semestral   ■ Tarifa al 2012-11-30   ● Tarifa al 2013-05-31 .

Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 0          | 0          |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 1          | 1          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 1          | 1          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 0.0%       |            |

Tarifas expresadas en Dólares.

**GRÁFICA 90** Tarjeta De Crédito - Diners - Spread sobre TRM por consumos en el exterior

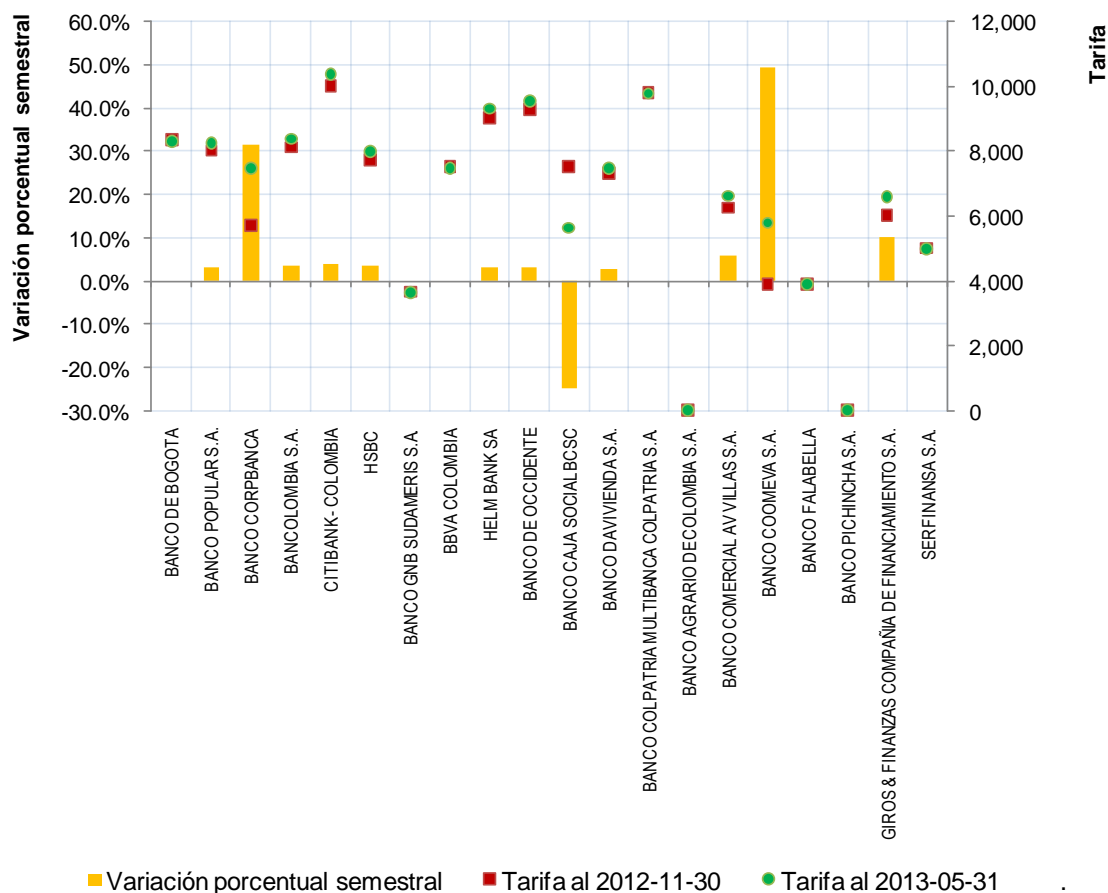


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 1.0        | 1.0        |
| Tarifa mínima                                       | 1.0        | 1.0        |
| Entidades que prestan el servicio                   | 1          | 1          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 0          | 0          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 0.0%       |            |

Tarifas expresadas en Porcentaje.

**GRÁFICA 91** Tarjeta De Crédito - Otros Conceptos - Avance en efectivo en oficina

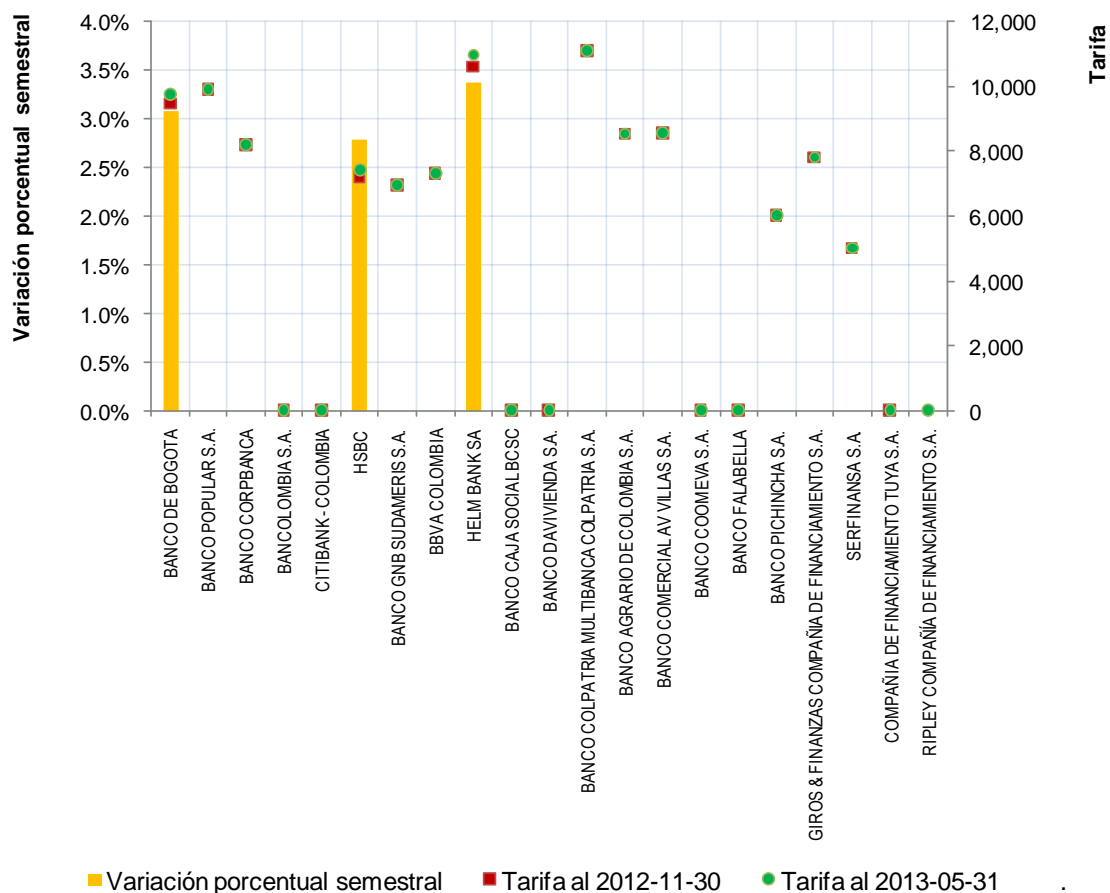


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 10,400     | 10,000     |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 20         | 20         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 2          | 2          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 49.0%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 92** Tarjeta De Crédito - Otros Conceptos - Certificación

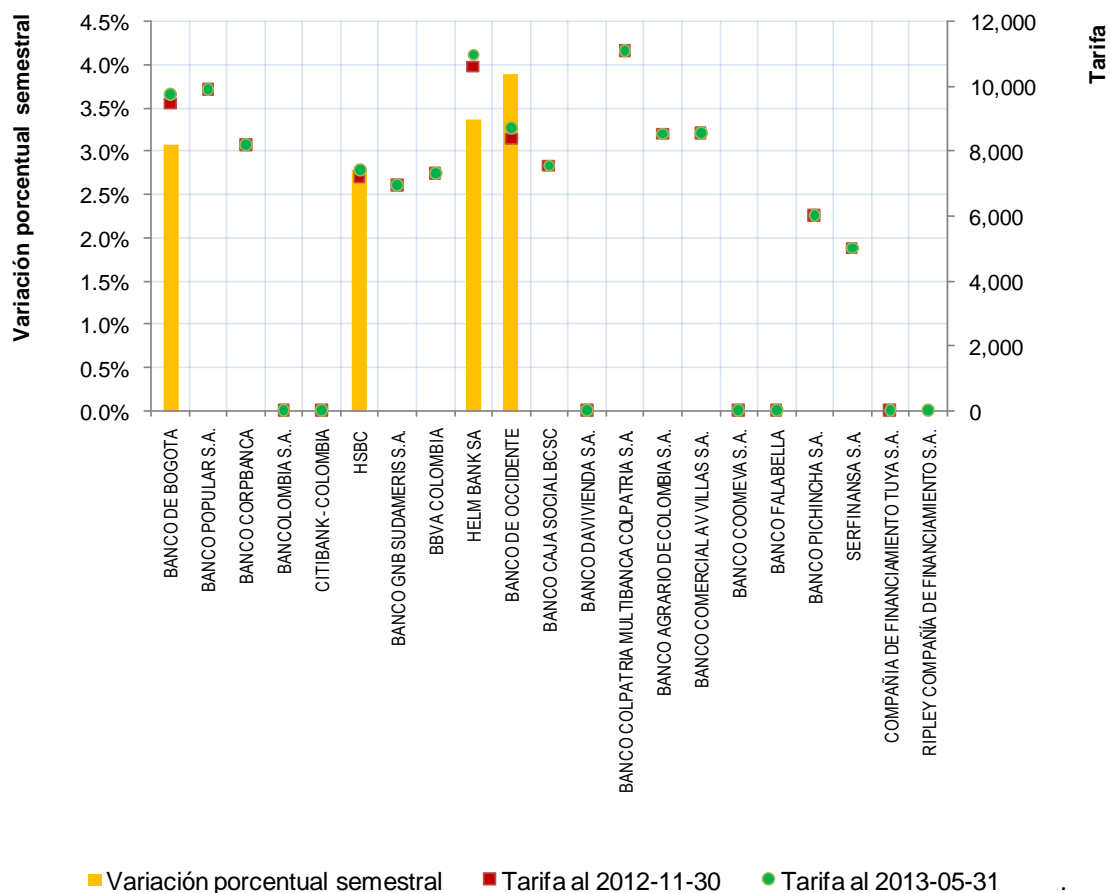


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 11,100     | 11,100     |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 21         | 20         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 8          | 7          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 3.4%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 93** Tarjeta De Crédito - Otros Conceptos - Referencia Comercial



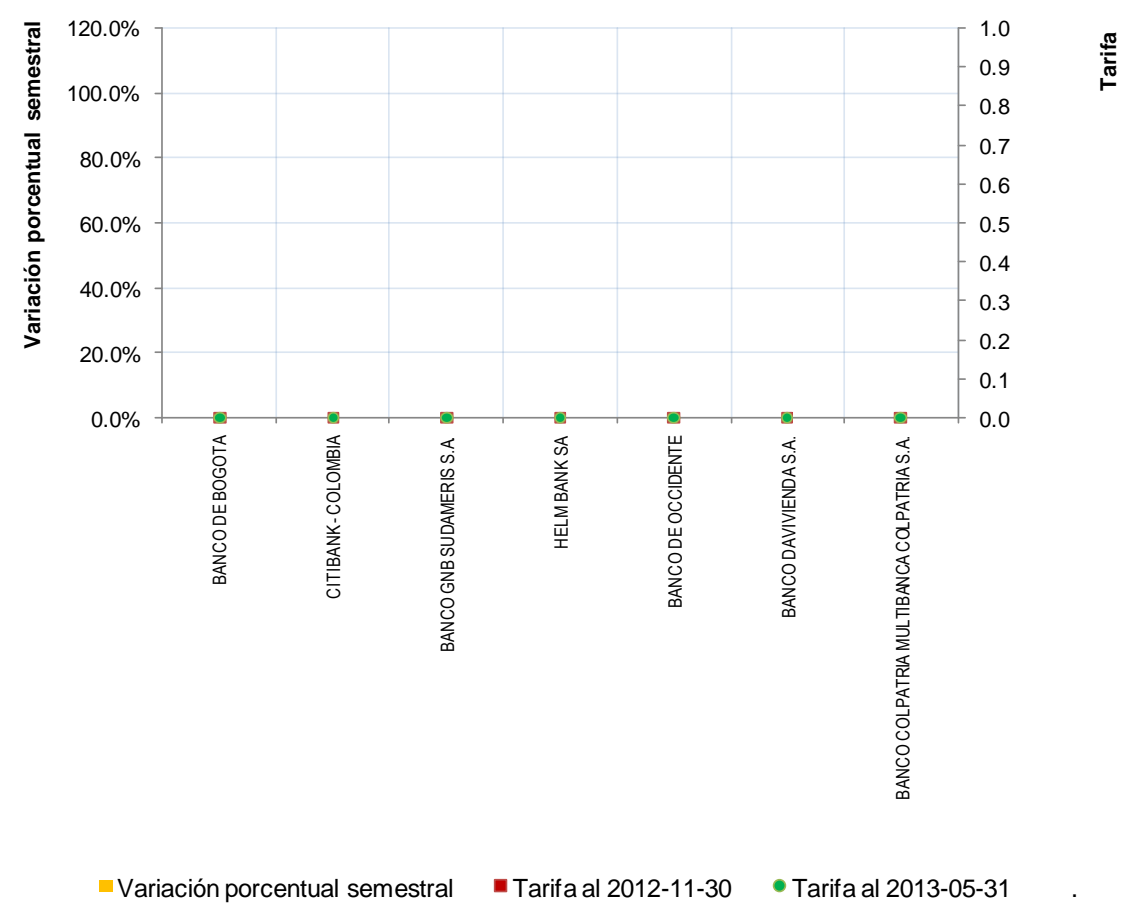
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 11,100     | 11,100     |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 21         | 20         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 7          | 6          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 3.9%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.



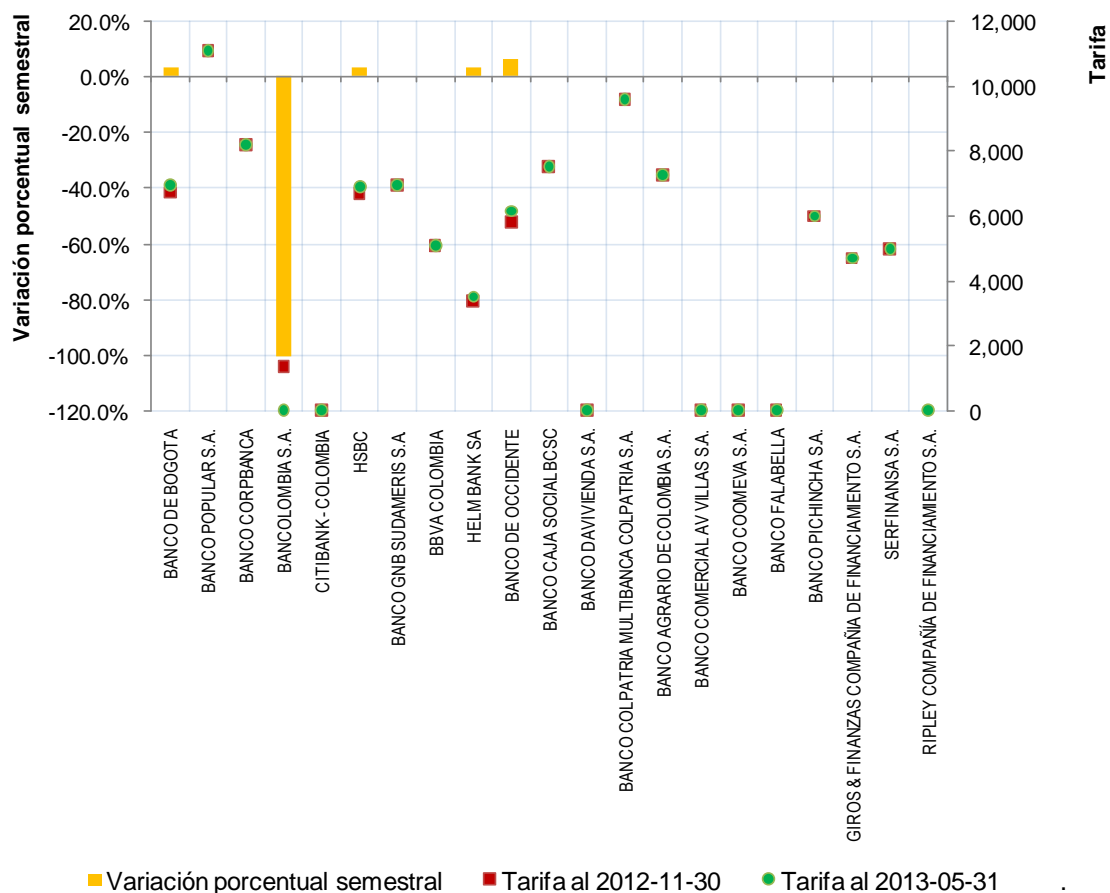
**GRÁFICA 94** Tarjeta De Crédito - Otros Conceptos - Valor periódico por utilización débito automático de pagos a terceros



| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 0          | 0          |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 7          | 7          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 7          | 7          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 0.0%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 95** Tarjeta De Crédito - Otros Conceptos - Copia Extracto en papel

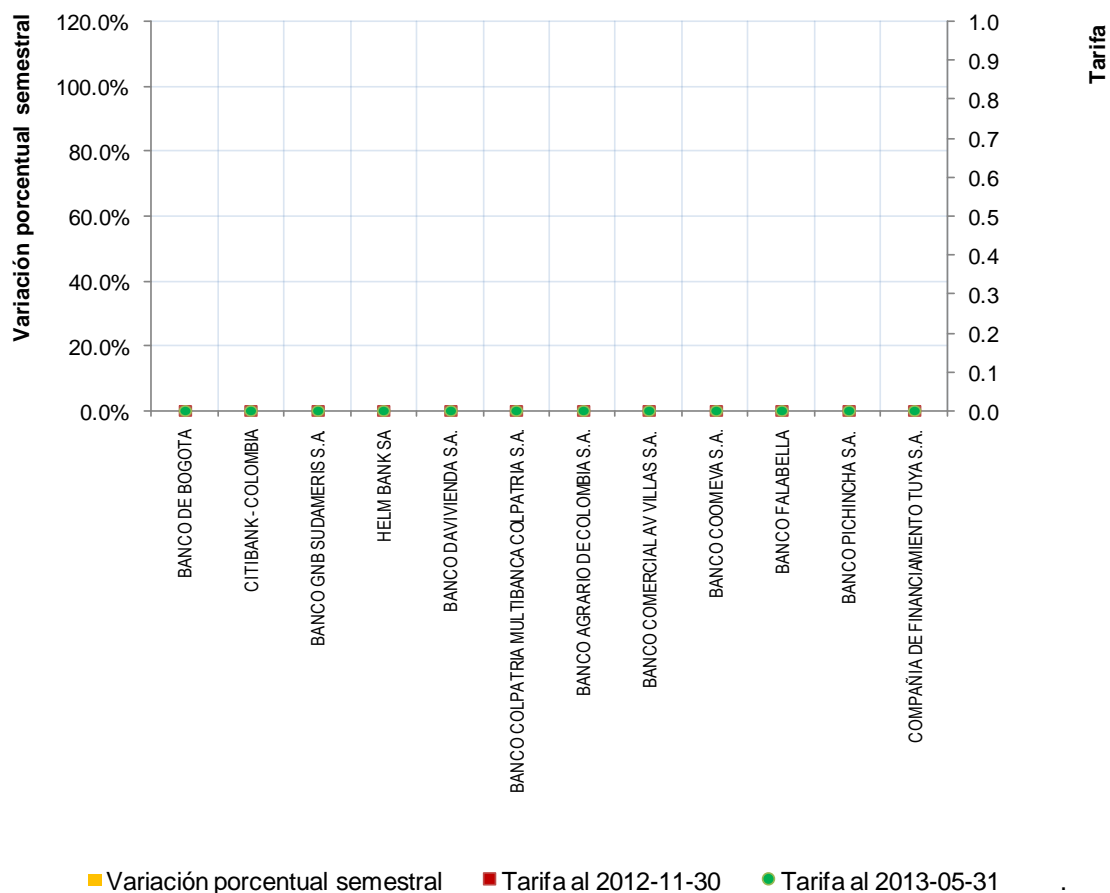


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 11,109     | 11,109     |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 21         | 20         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 7          | 5          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 6.0%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 96** Tarjeta De Crédito - Otros Conceptos - Copia Extracto por Internet

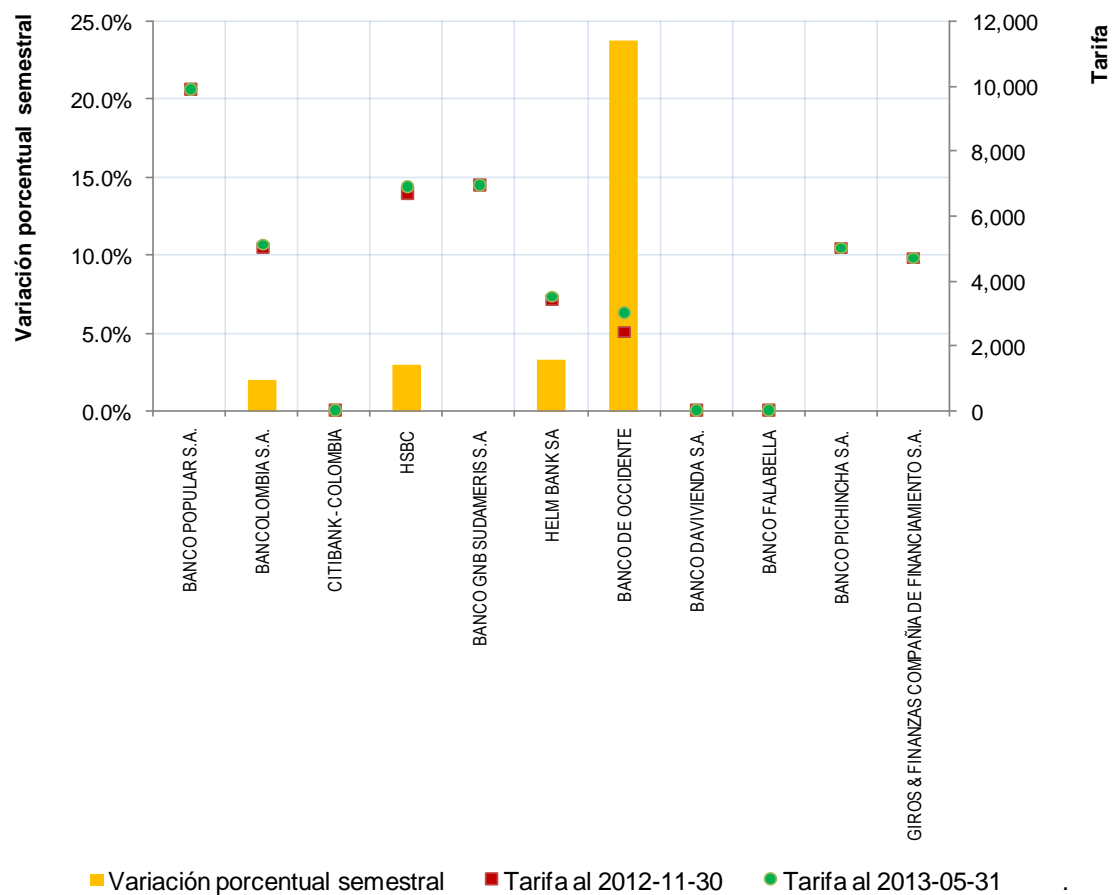


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 0          | 0          |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 12         | 12         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 12         | 12         |
| Mayor variación durante el semestre                 | 0.0%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 97** Tarjeta De Crédito - Otros Conceptos - Copia Extracto por fax

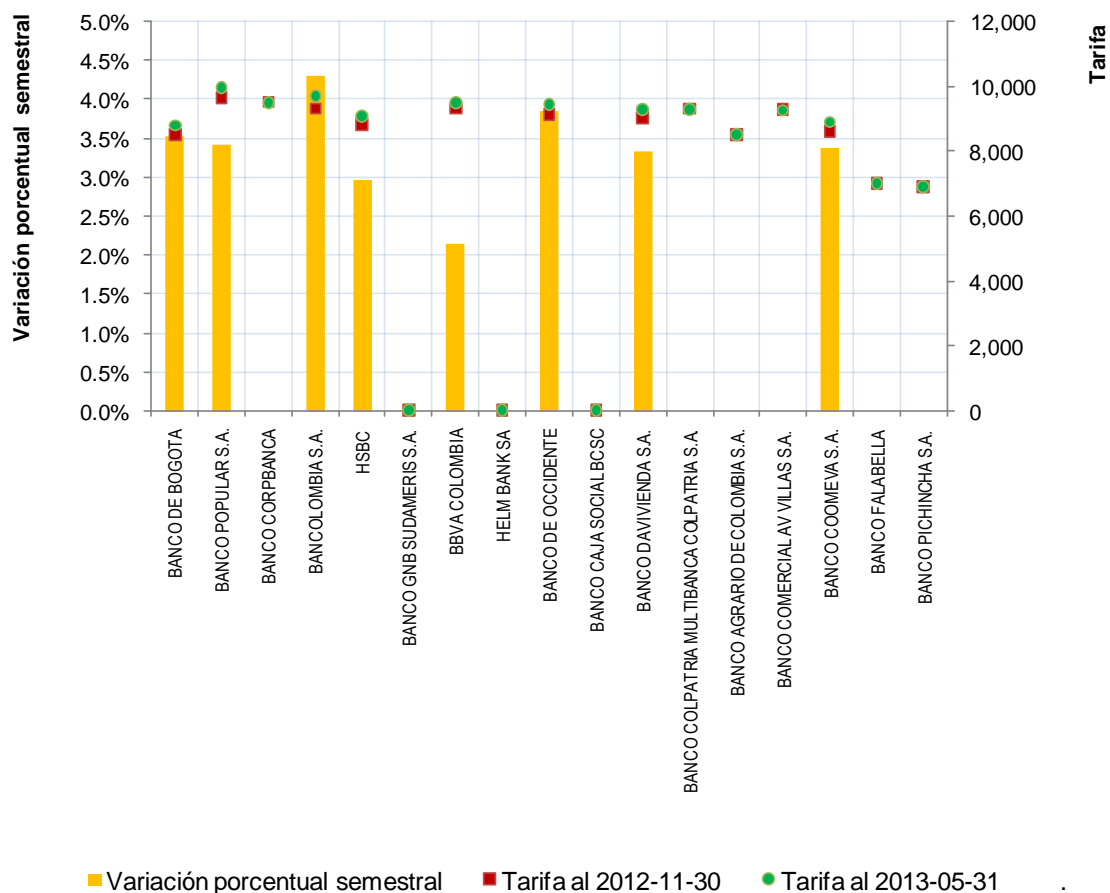


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 9,906      | 9,906      |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 11         | 11         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 3          | 3          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 23.7%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 98** Tarjeta Débito - Cuota de Manejo Tarjeta cuenta corriente

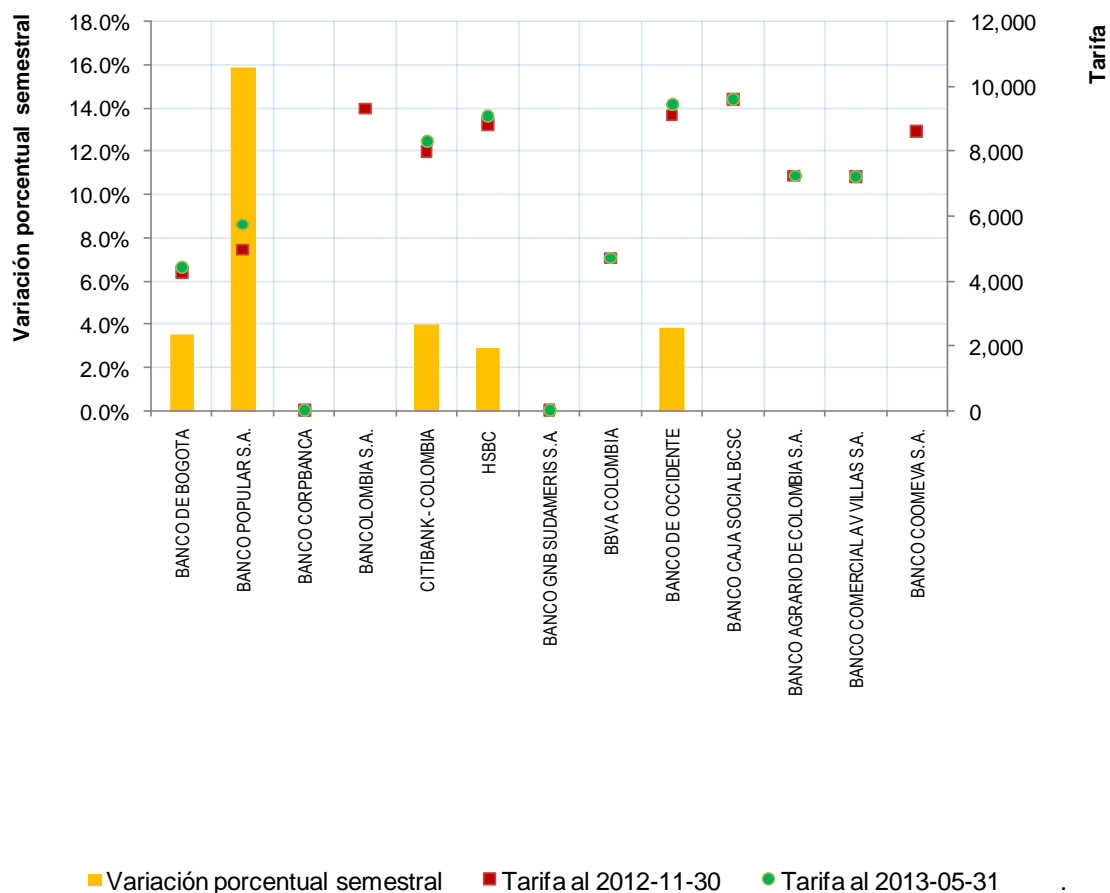


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 9,966      | 9,638      |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 17         | 17         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 3          | 3          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 4.3%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 99** Tarjeta Débito - Cuota de Manejo Tarjeta amparada - cuenta corriente



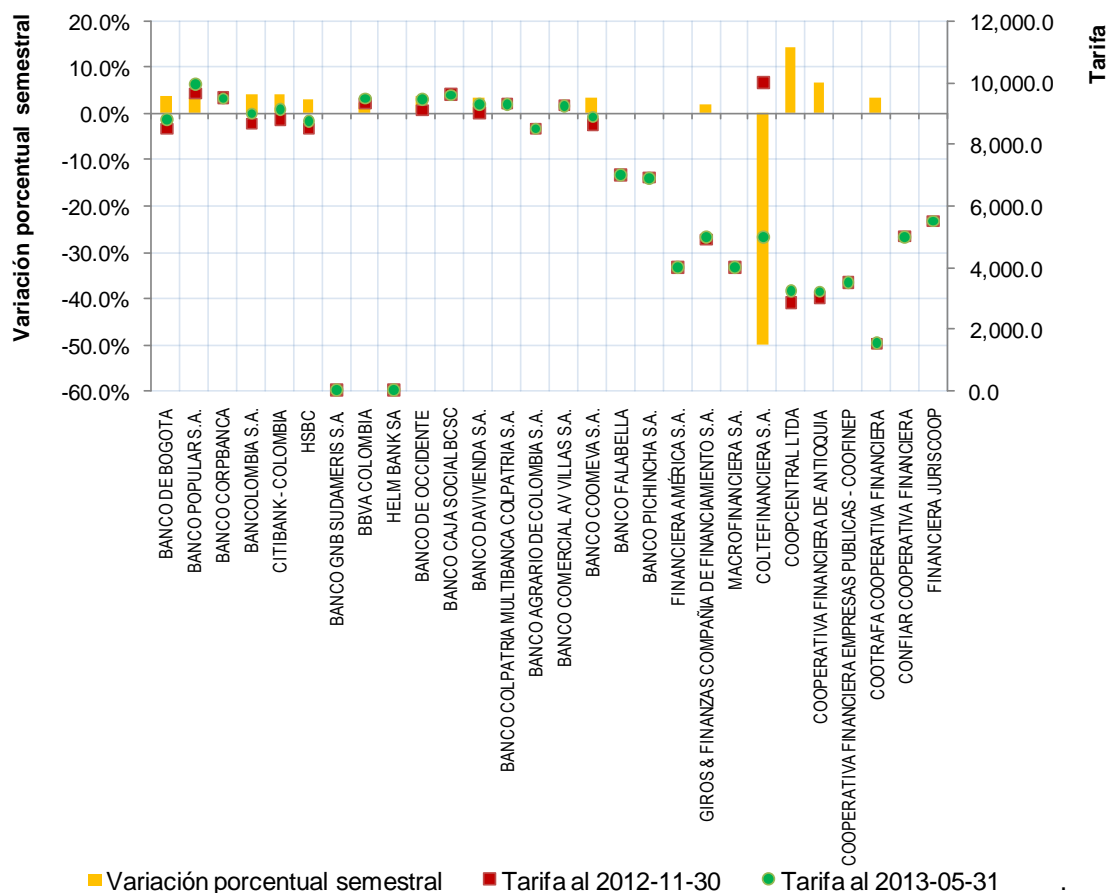
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 9,600      | 9,600      |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 11         | 13         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 2          | 2          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 15.8%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

GRÁFICA 100

## Tarjeta Débito - Cuota de Manejo Tarjeta cuenta de ahorros



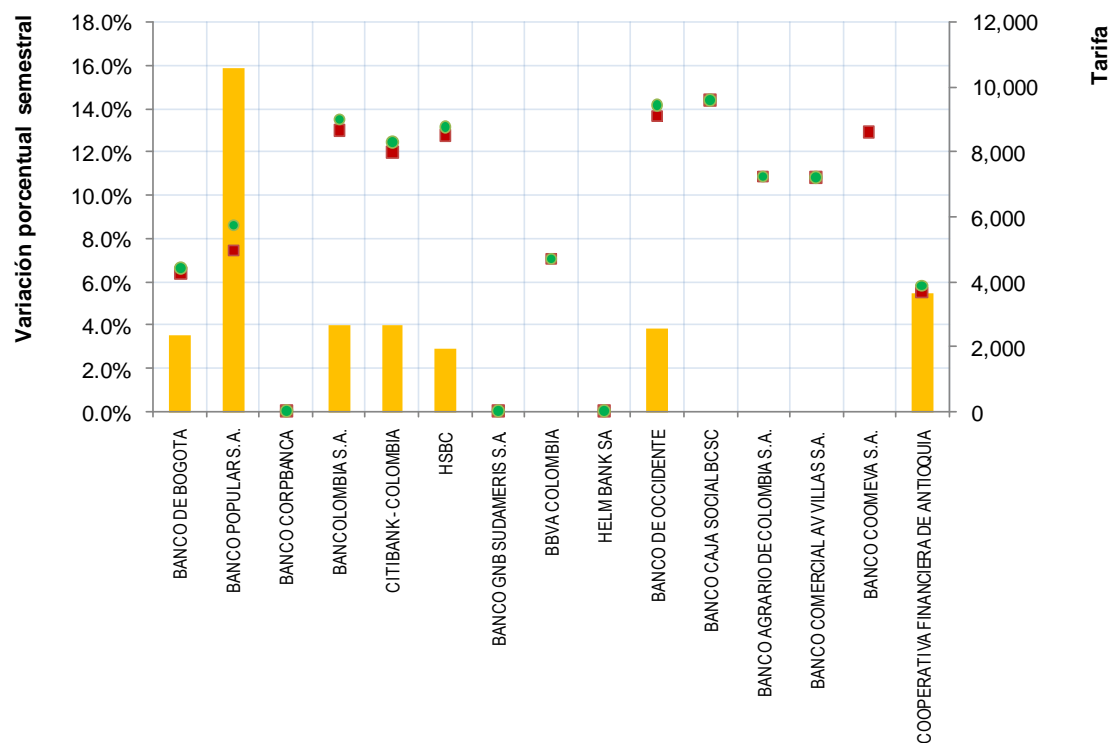
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 9,966      | 10,000     |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 28         | 28         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 2          | 2          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 14.0%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 101**  
ahorros

Tarjeta Débito - Cuota de Manejo Tarjeta amparada - cuenta de



■ Variación porcentual semestral ■ Tarifa al 2012-11-30 ● Tarifa al 2013-05-31

Fuente: Formato 365.

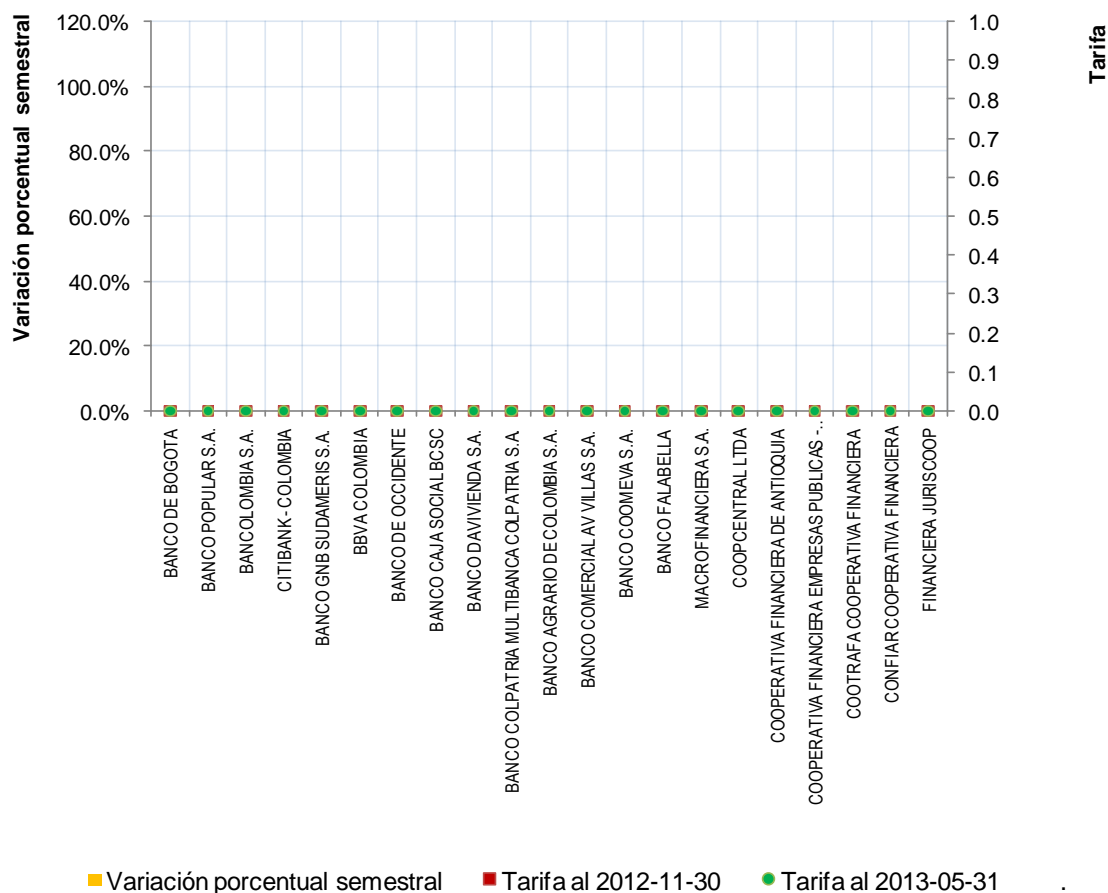
| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 9,600      | 9,600      |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 14         | 15         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 3          | 3          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 15.8%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos.



GRÁFICA 102

Tarjeta Débito - Transacción puntos de pago (Datafonos)

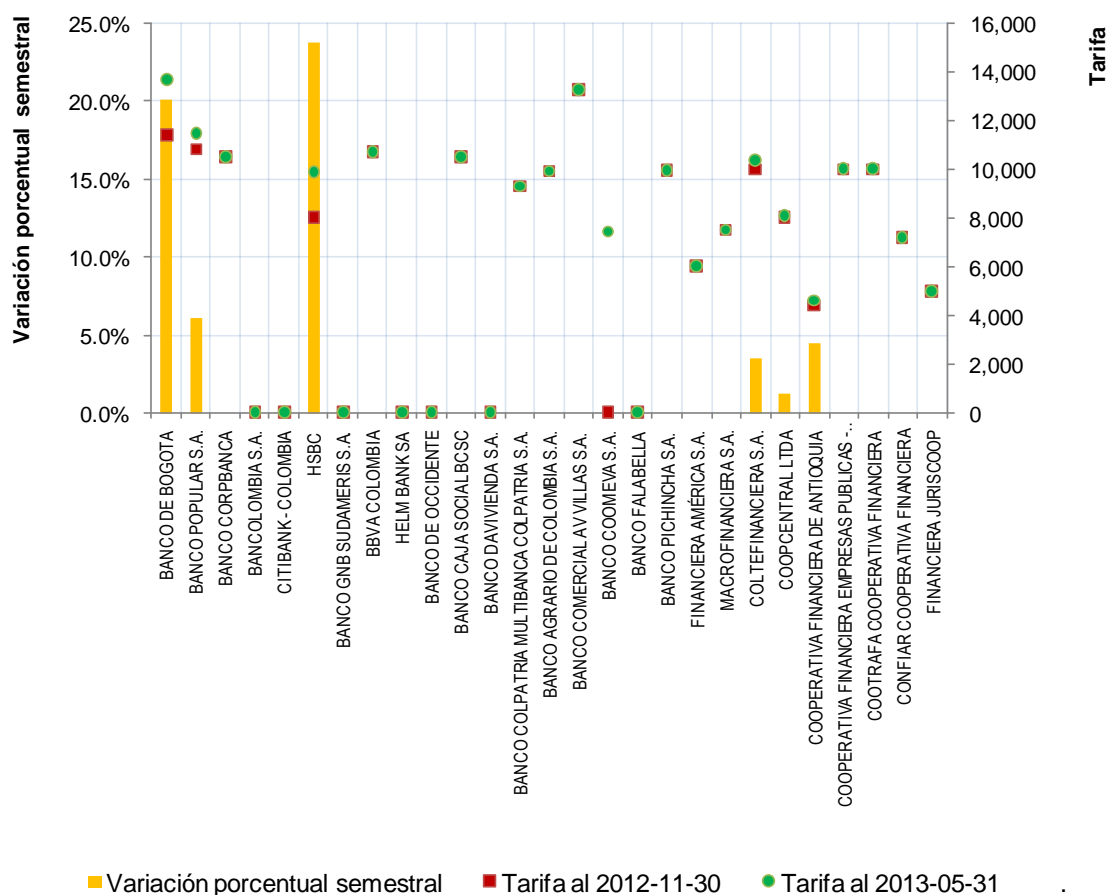


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 0          | 0          |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 21         | 21         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 21         | 21         |
| Mayor variación durante el semestre                 | 0.0%       |            |

GRÁFICA 103

## Tarjeta Débito - Reposición de plásticos por deterioro



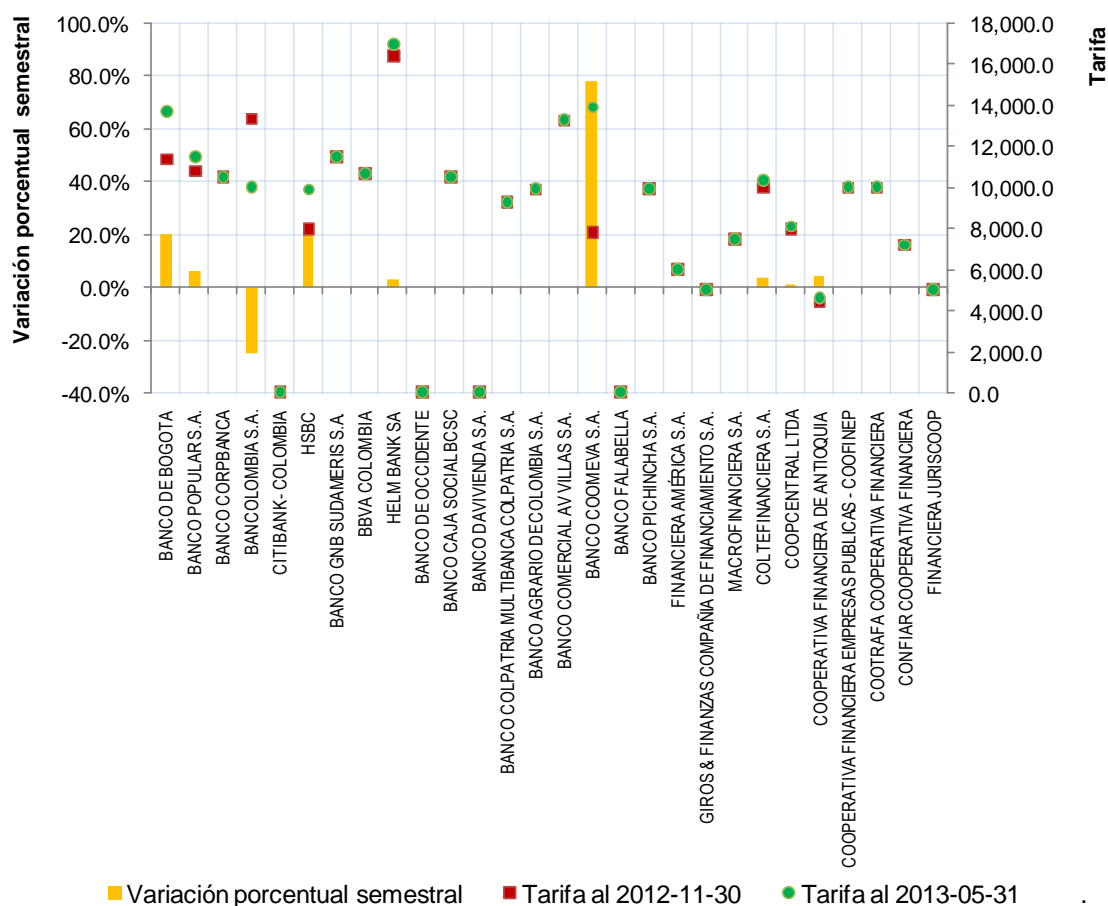
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 13,688     | 13,282     |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 27         | 27         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 7          | 8          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 23.8%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

GRÁFICA 104

## Tarjeta Débito - Reposición de plásticos por pérdida



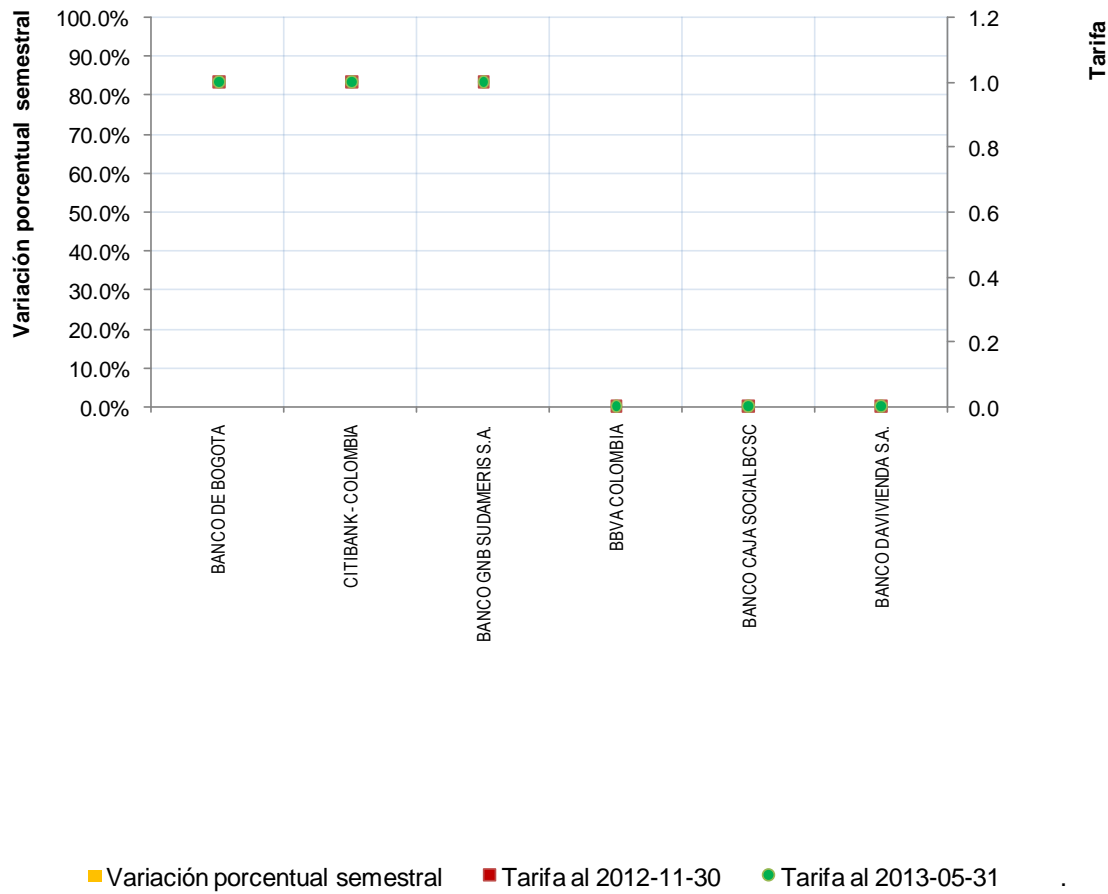
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 17,003     | 16,450     |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 28         | 28         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 4          | 4          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 78.0%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

GRÁFICA 105

Tarjeta Débito - Spread sobre TRM por consumos en el exterior



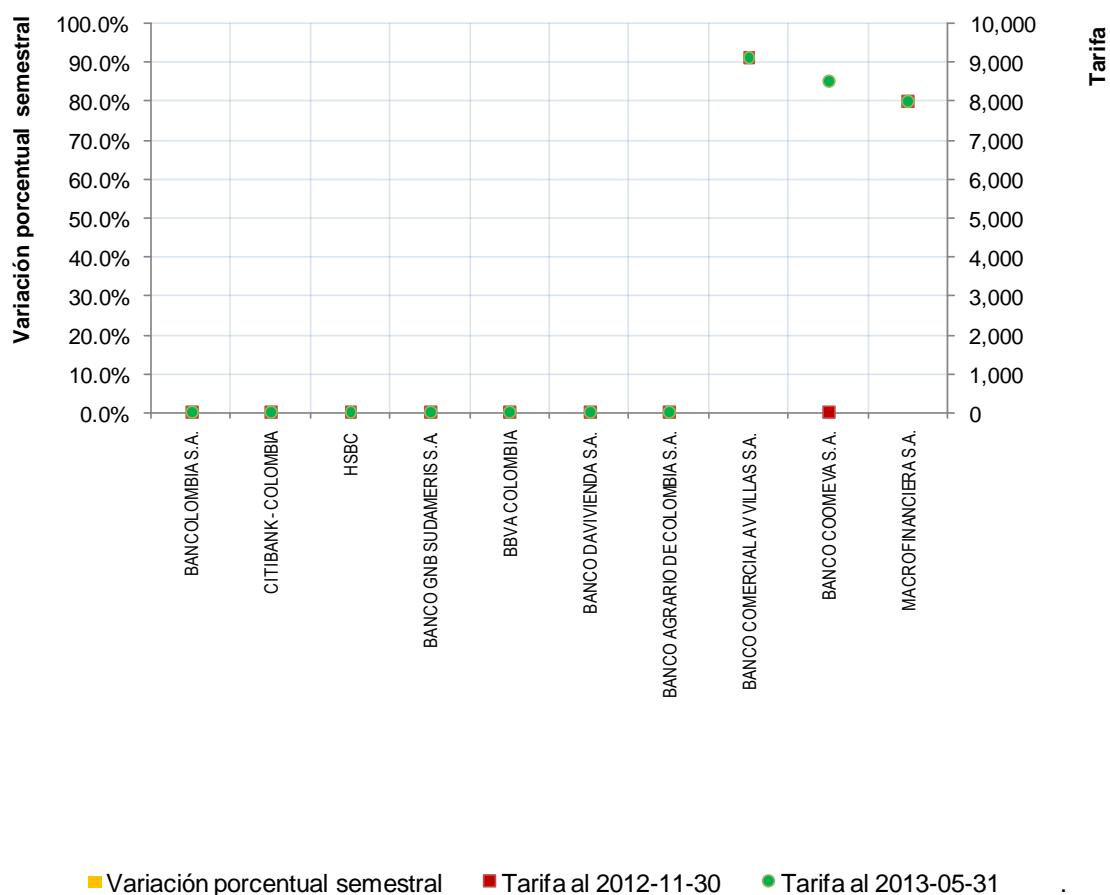
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 1.0        | 1.0        |
| Tarifa mínima                                       | 0.0        | 0.0        |
| Entidades que prestan el servicio                   | 6          | 6          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 3          | 3          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 0.0%       |            |

Tarifas expresadas en Porcentaje.

GRÁFICA 106

## Tarjeta Débito - Comisión por consumo en el exterior



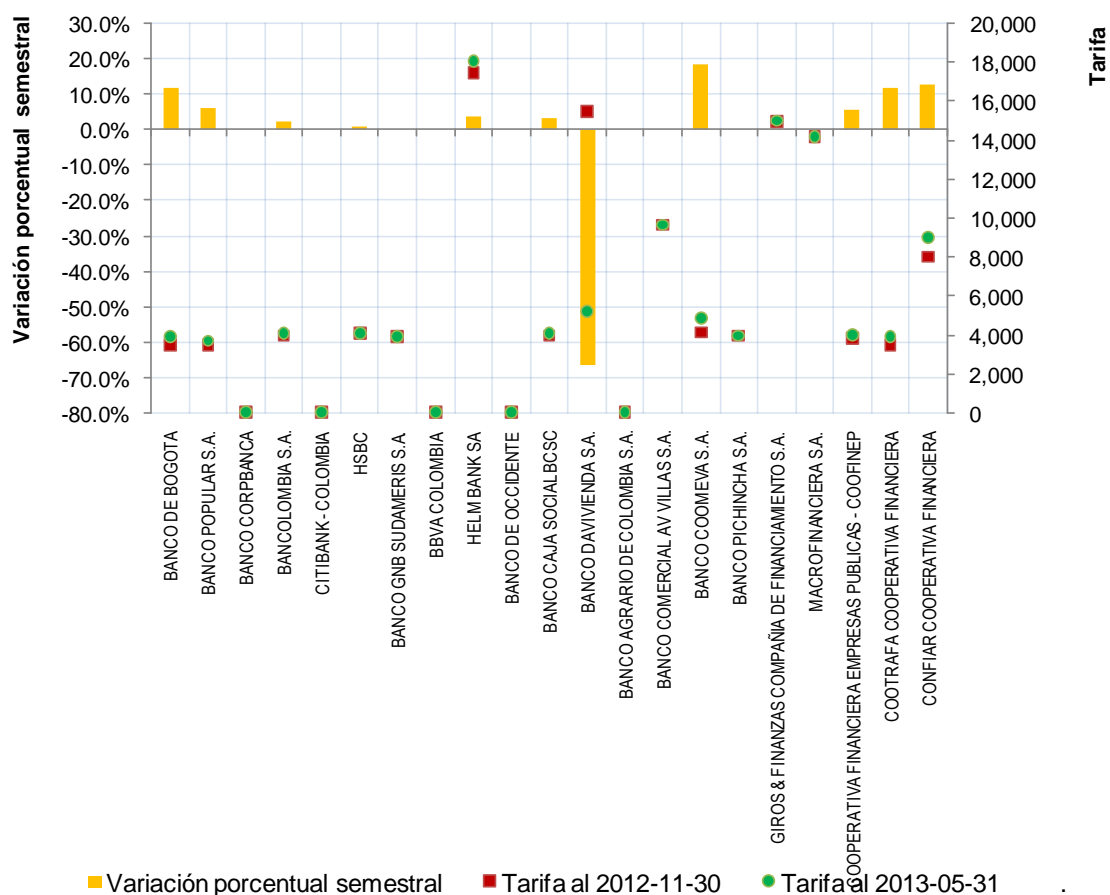
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 9,120      | 9,120      |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 10         | 10         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 5          | 6          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 0.0%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

GRÁFICA 107

## Tarjeta Débito - Comisión por retiros en el exterior



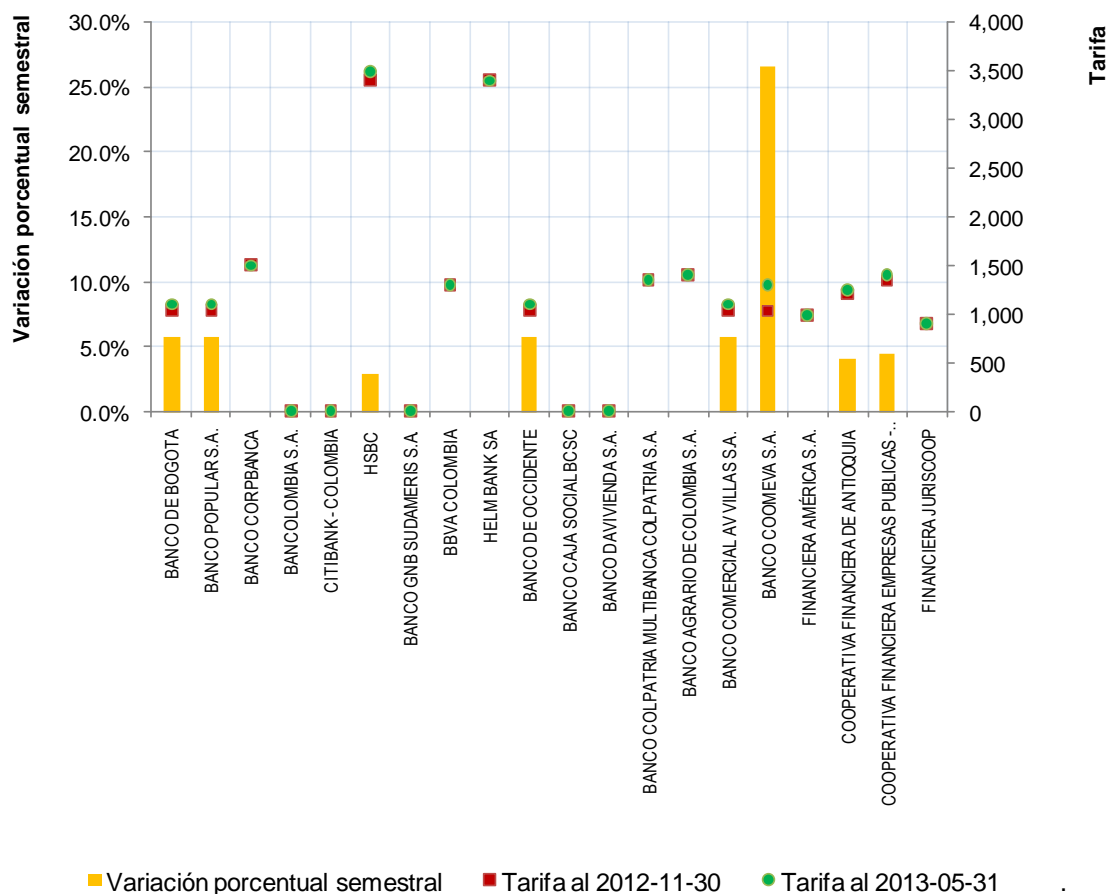
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 18,086     | 17,498     |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 21         | 21         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 1          | 1          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 18.3%      |            |

Tarifas expresadas en Dólares.

**GRÁFICA 108**

Cajeros Electrónicos - Red Propia - Precio Fijo Consulta de Saldo



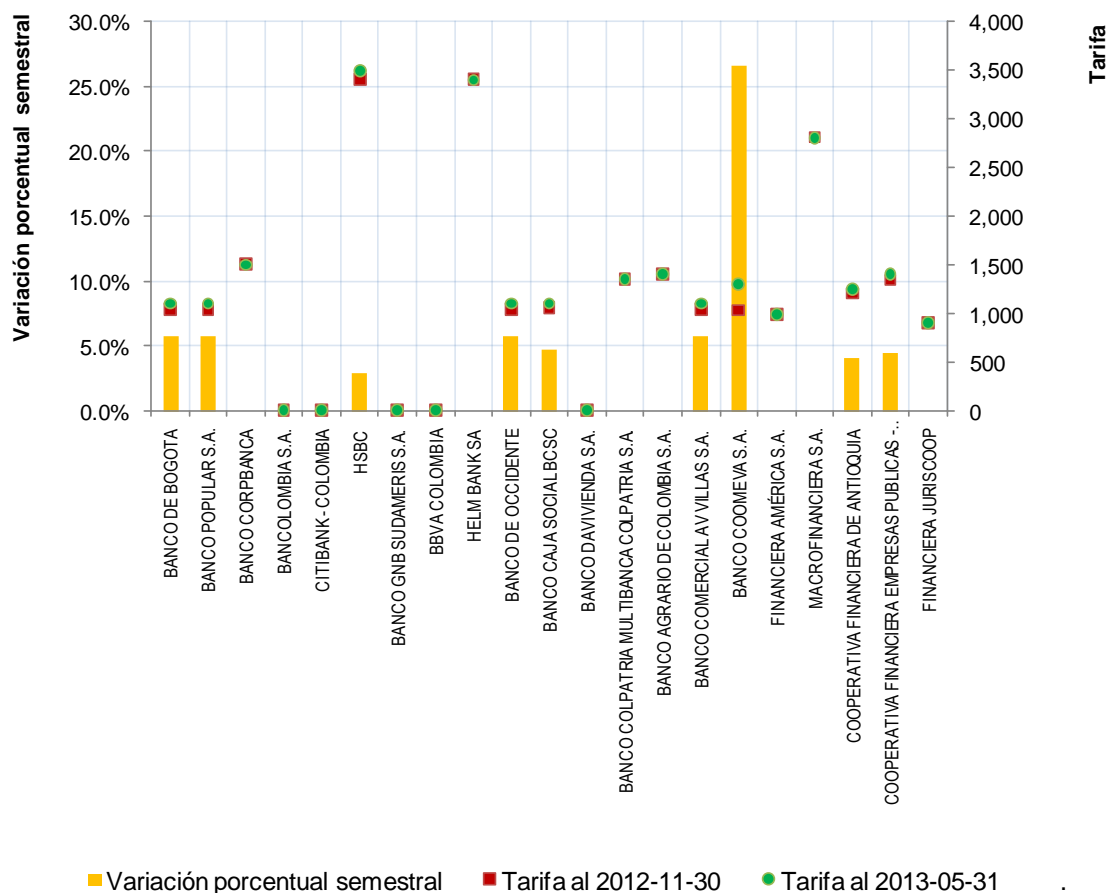
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 3,500      | 3,400      |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 20         | 20         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 5          | 5          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 26.6%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

GRÁFICA 109

## Cajeros Electrónicos - Red Propia - Retiros



Fuente: Formato 365.

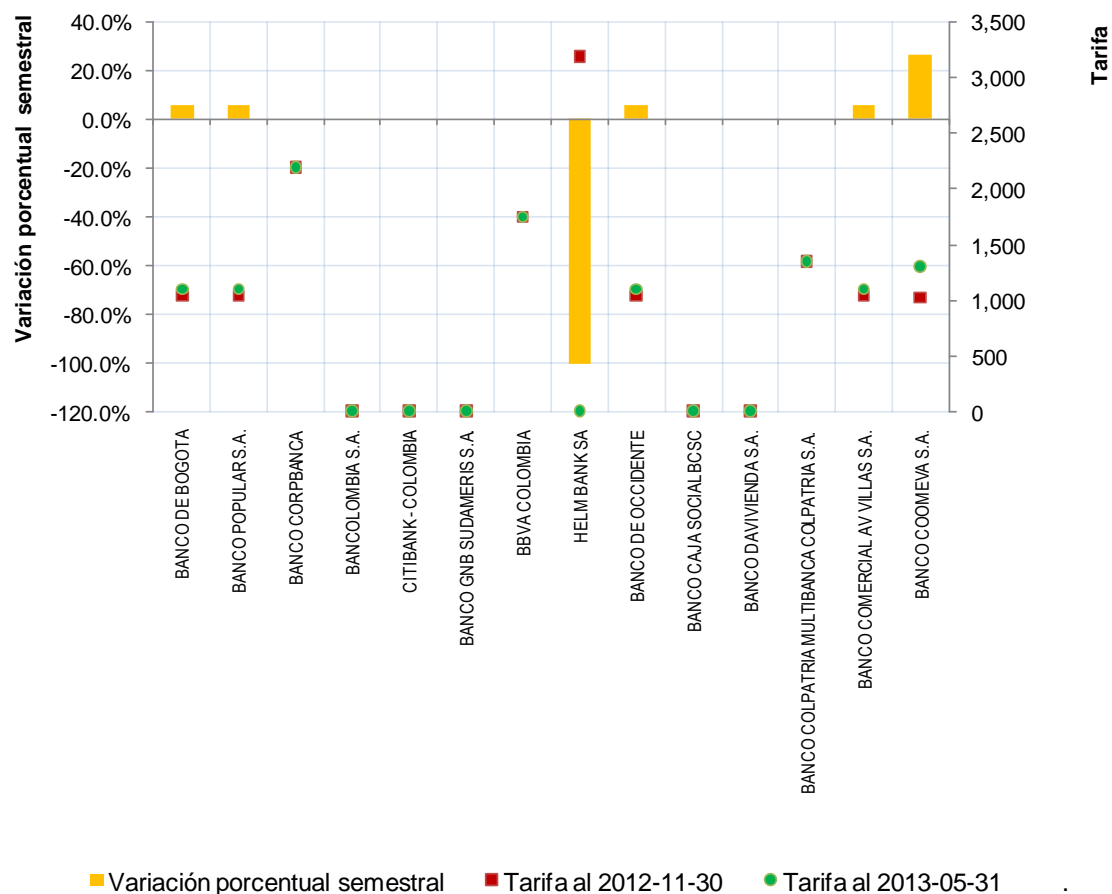
| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 3,500      | 3,400      |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 21         | 21         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 5          | 5          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 26.6%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos.



**GRÁFICA 110**  
mismo Titular

Cajeros Electrónicos - Red Propia - Transferencia Cuentas del



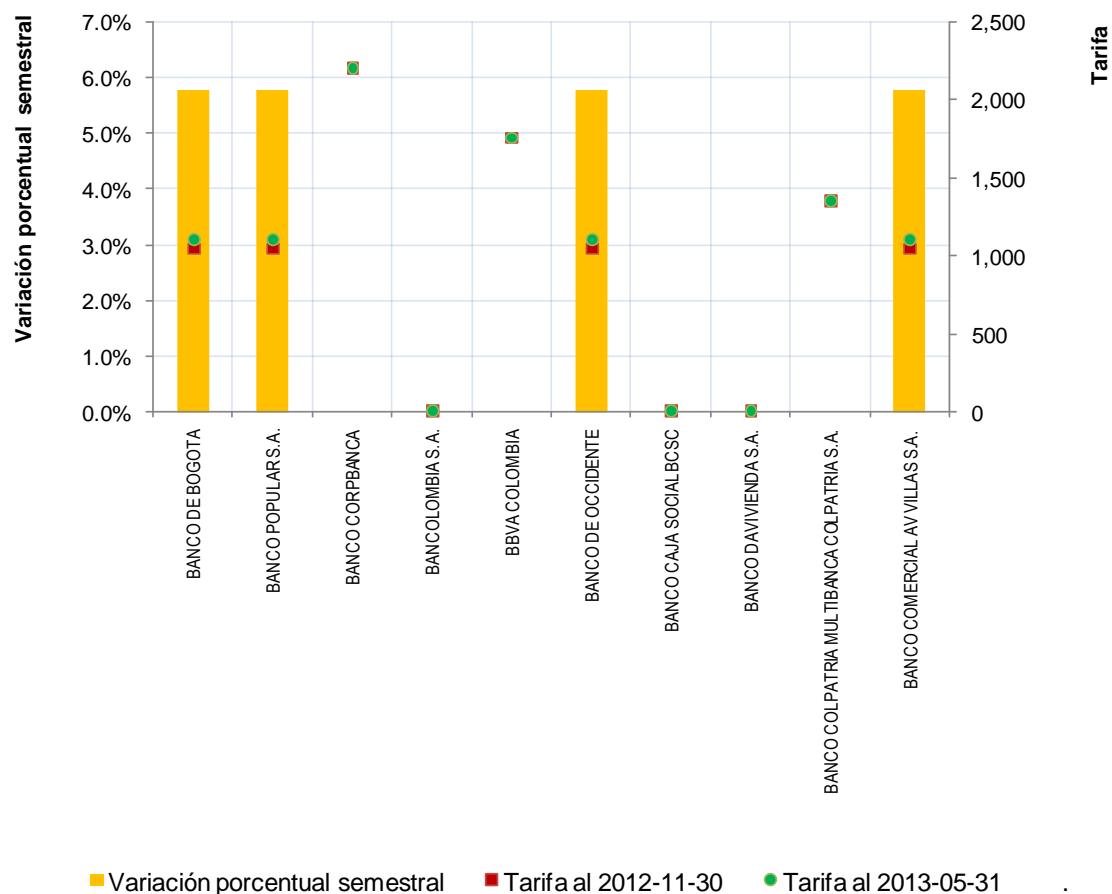
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 2,200      | 3,200      |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 14         | 14         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 6          | 5          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 26.6%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 111**  
diferente Titular

Cajeros Electrónicos - Red Propia - Transferencia Cuentas de



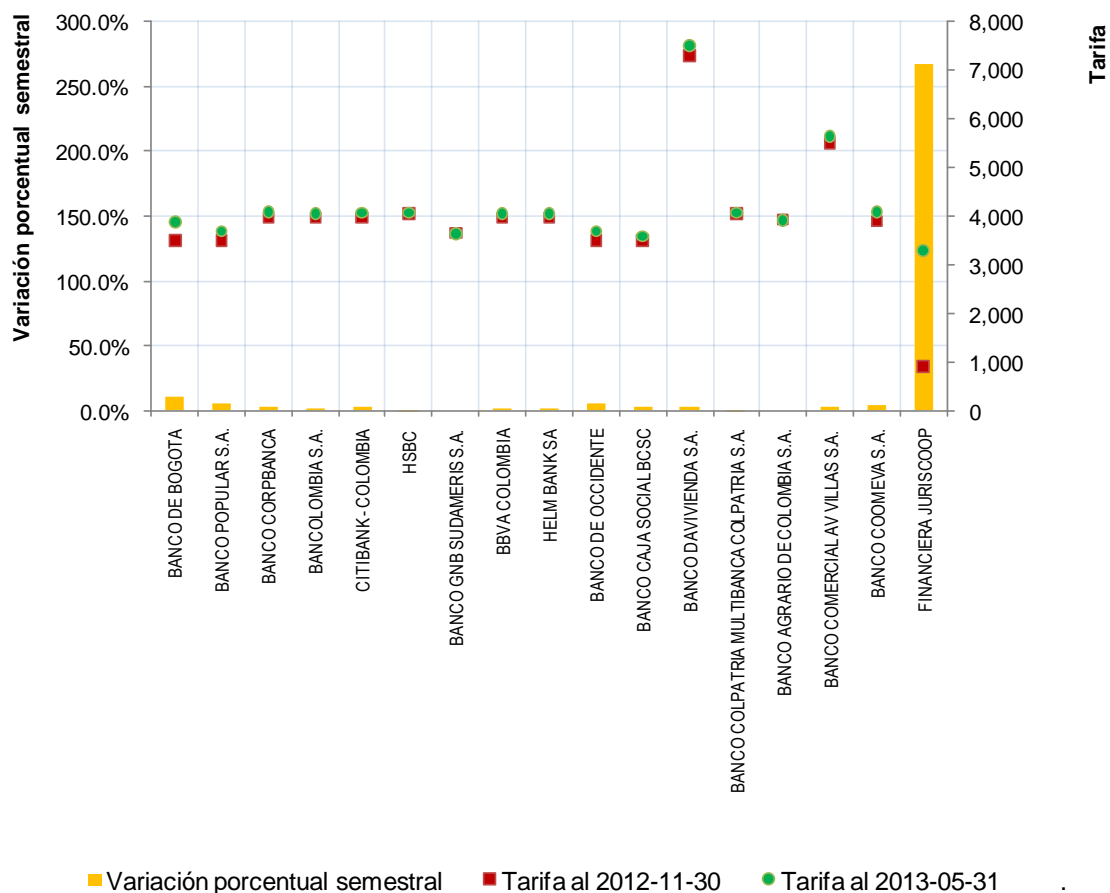
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 2,200      | 2,200      |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 10         | 10         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 3          | 3          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 5.8%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

GRÁFICA 112

## Cajeros Electrónicos - Red Propia - Avance en Efectivo

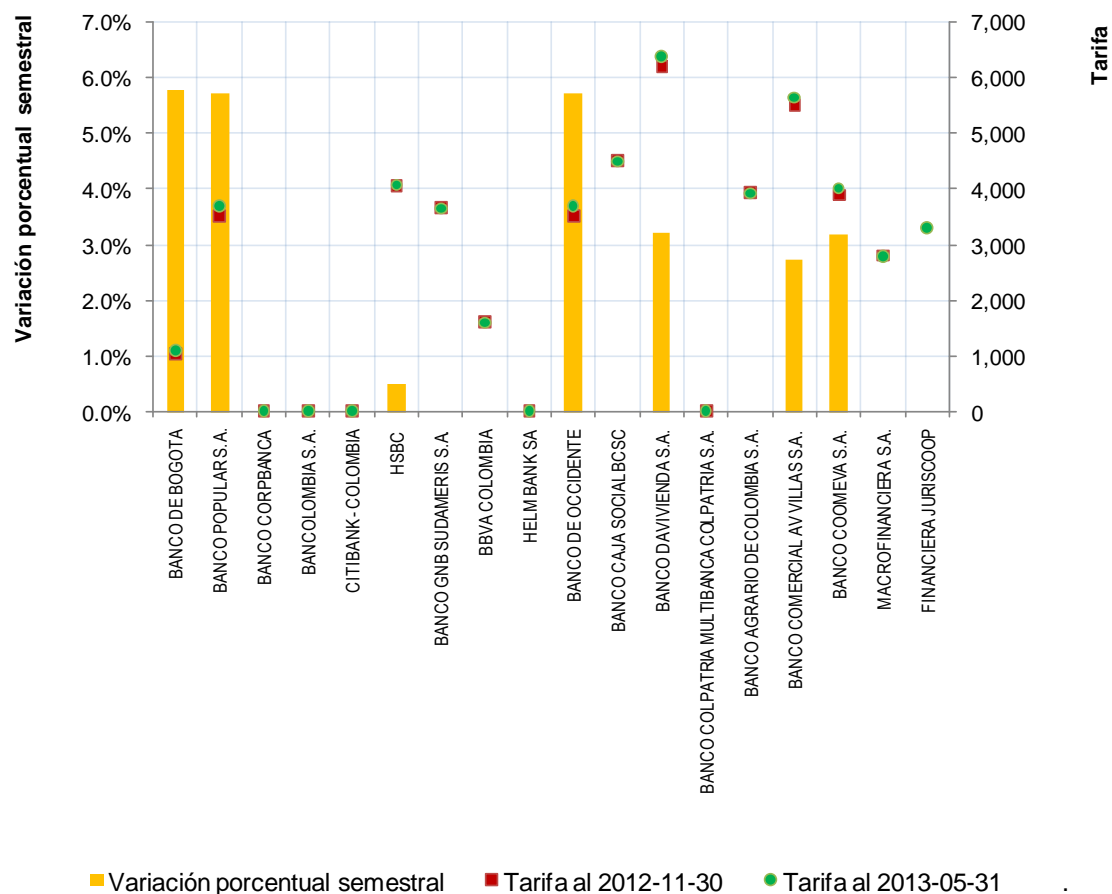


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 7,500      | 7,300      |
| Tarifa mínima                                       | 3,300      | 900        |
| Entidades que prestan el servicio                   | 17         | 17         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 0          | 0          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 266.7%     |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 113** Cajeros Electrónicos - Red Propia - Transacción declinada  
Tarjeta de Crédito (Cupo insuficiente)

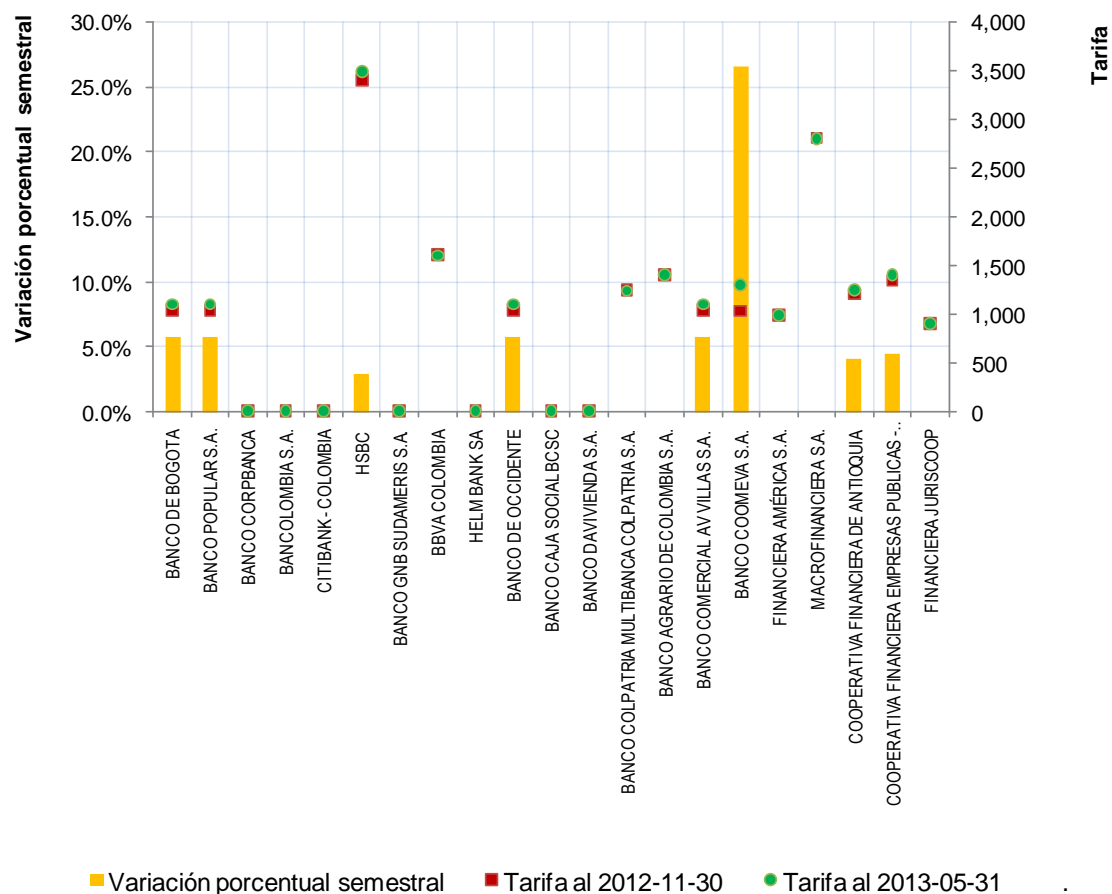


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 6,400      | 6,200      |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 18         | 17         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 5          | 5          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 5.8%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 114** Cajeros Electrónicos - Red Propia - Transacción declinada  
Tarjeta débito (Fondos insuficientes)



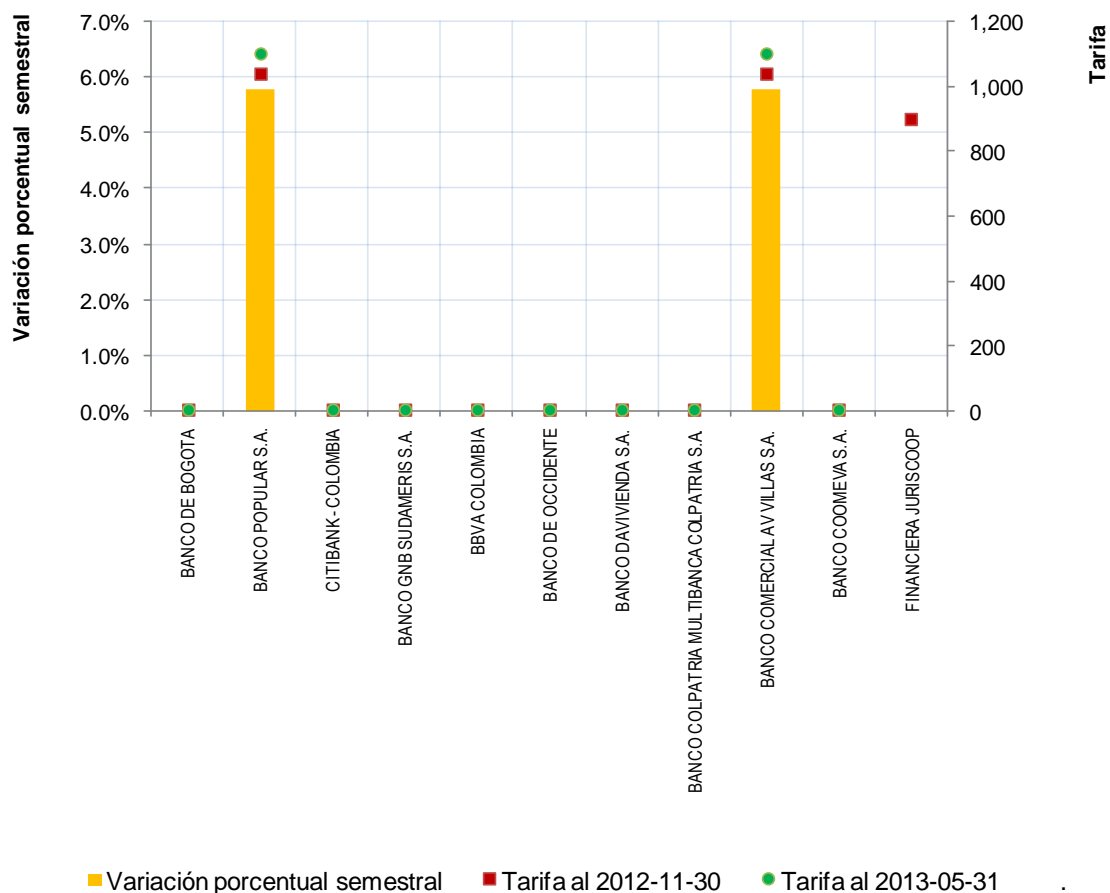
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 3,500      | 3,400      |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 21         | 21         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 7          | 7          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 26.6%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

GRÁFICA 115

## Cajeros Electrónicos - Red Propia - Pagos de Cartera



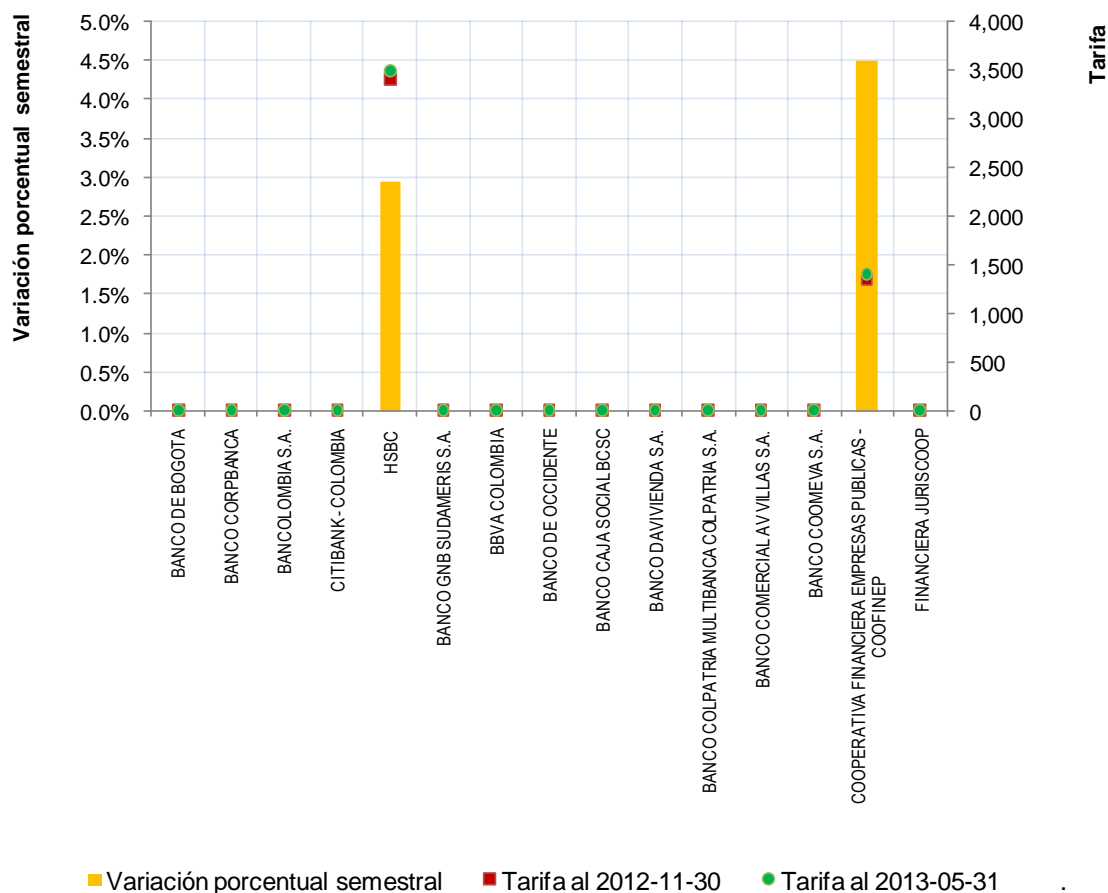
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 1,100      | 1,040      |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 10         | 11         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 8          | 8          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 5.8%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

GRÁFICA 116

## Cajeros Electrónicos - Red Propia - Cambio de Clave



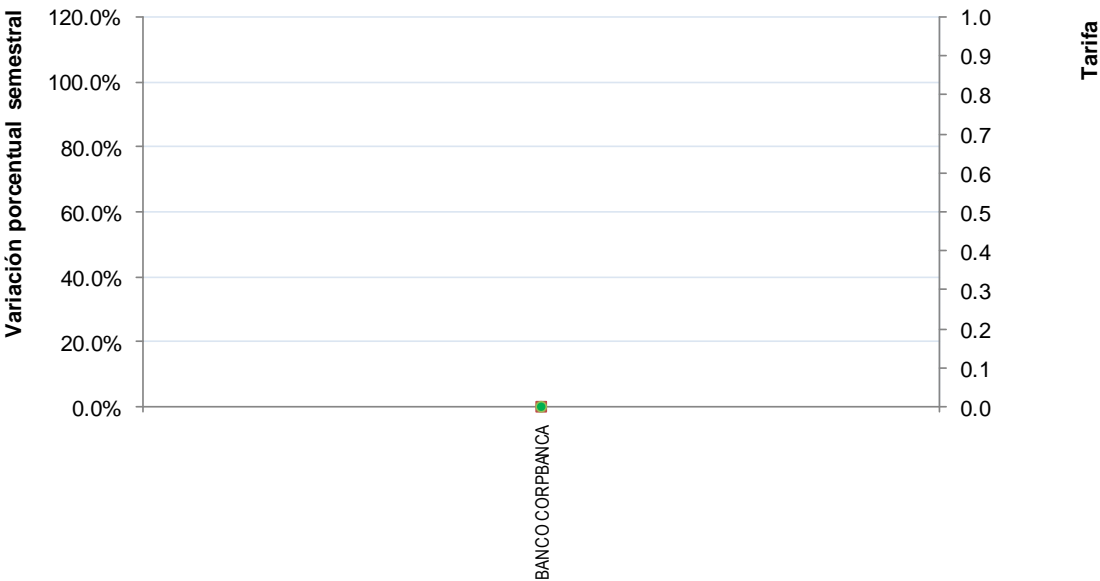
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 3,500      | 3,400      |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 15         | 15         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 13         | 13         |
| Mayor variación durante el semestre                 | 4.5%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 117**  
Dispensador

Cajeros Electrónicos - Red Propia - Solicitud de Chequera por



■ Variación porcentual semestral ■ Tarifa al 2012-11-30 ● Tarifa al 2013-05-31 .  
Fuente: Formato 365.

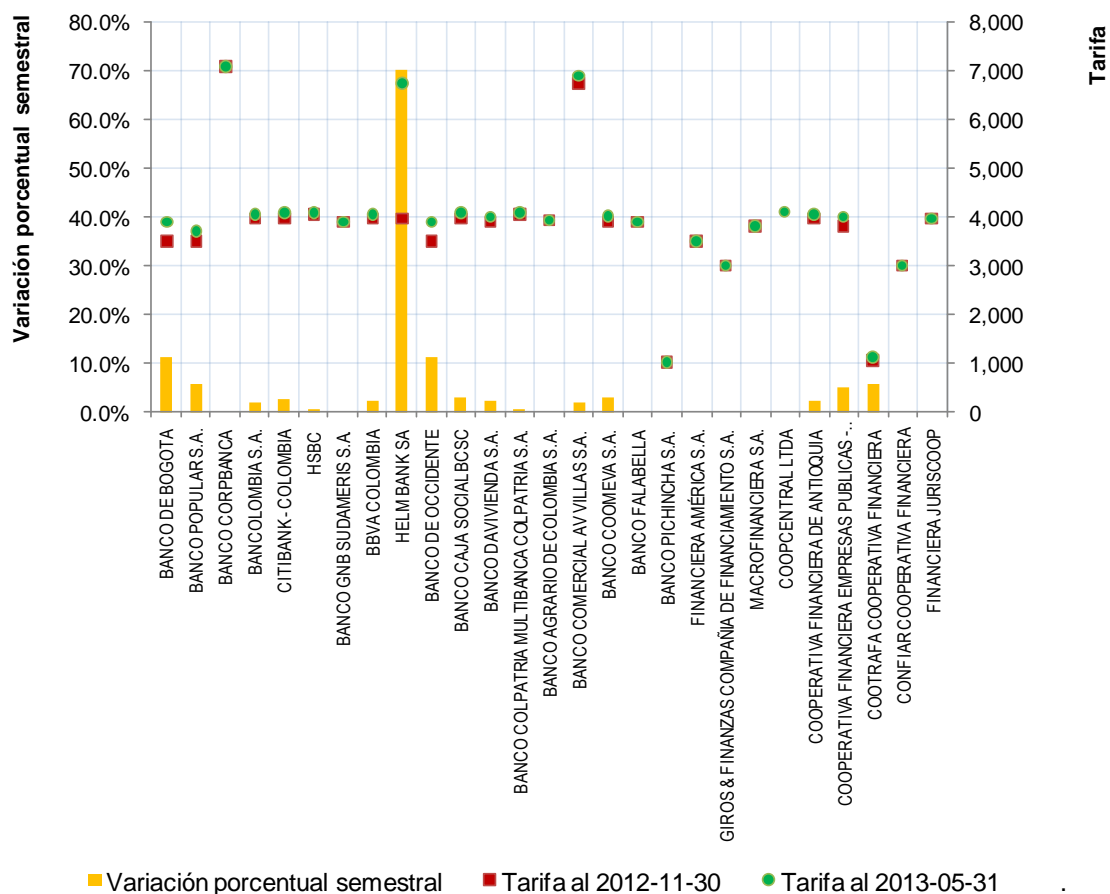
| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 0          | 0          |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 1          | 1          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 1          | 1          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 0.0%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.



**GRÁFICA 118**

Cajeros Electrónicos - Otras Redes - Precio Fijo Consulta de Saldo



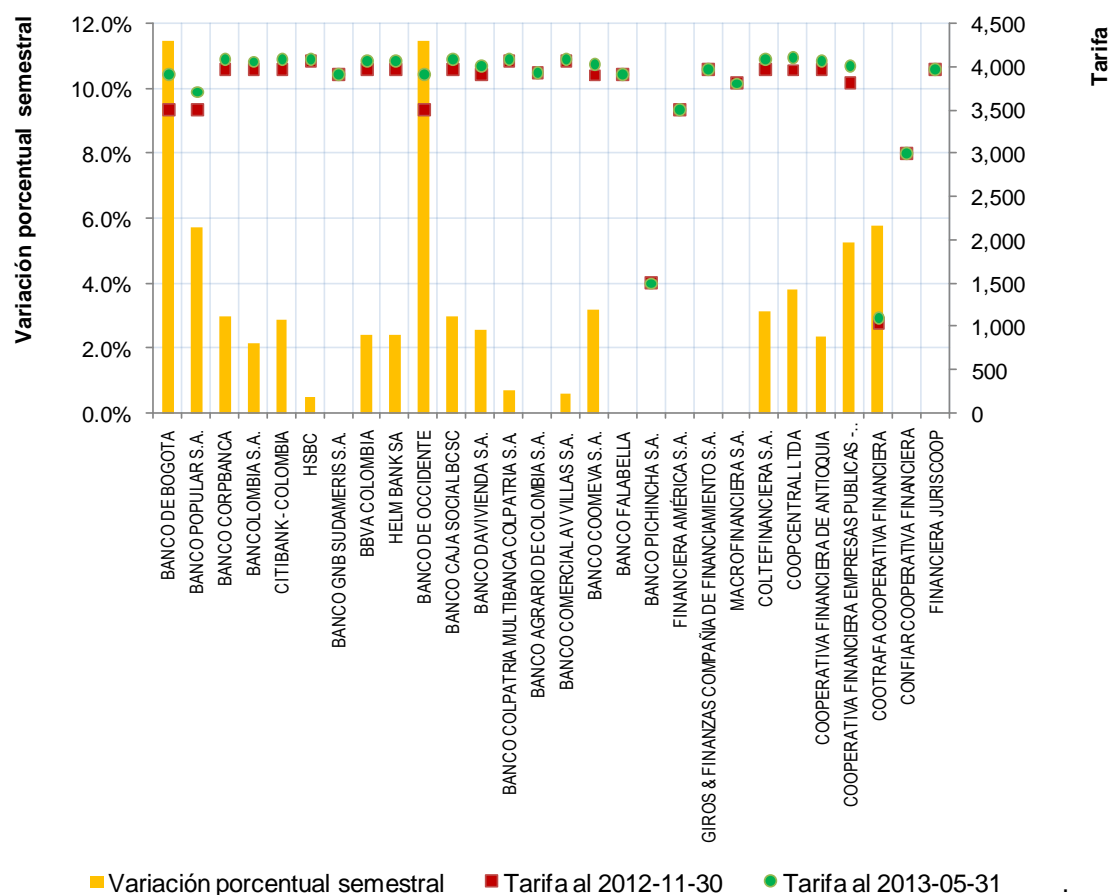
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 7,100      | 7,100      |
| Tarifa mínima                                       | 1,000      | 1,000      |
| Entidades que prestan el servicio                   | 27         | 26         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 0          | 0          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 70.1%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

GRÁFICA 119

## Cajeros Electrónicos - Otras Redes - Retiros



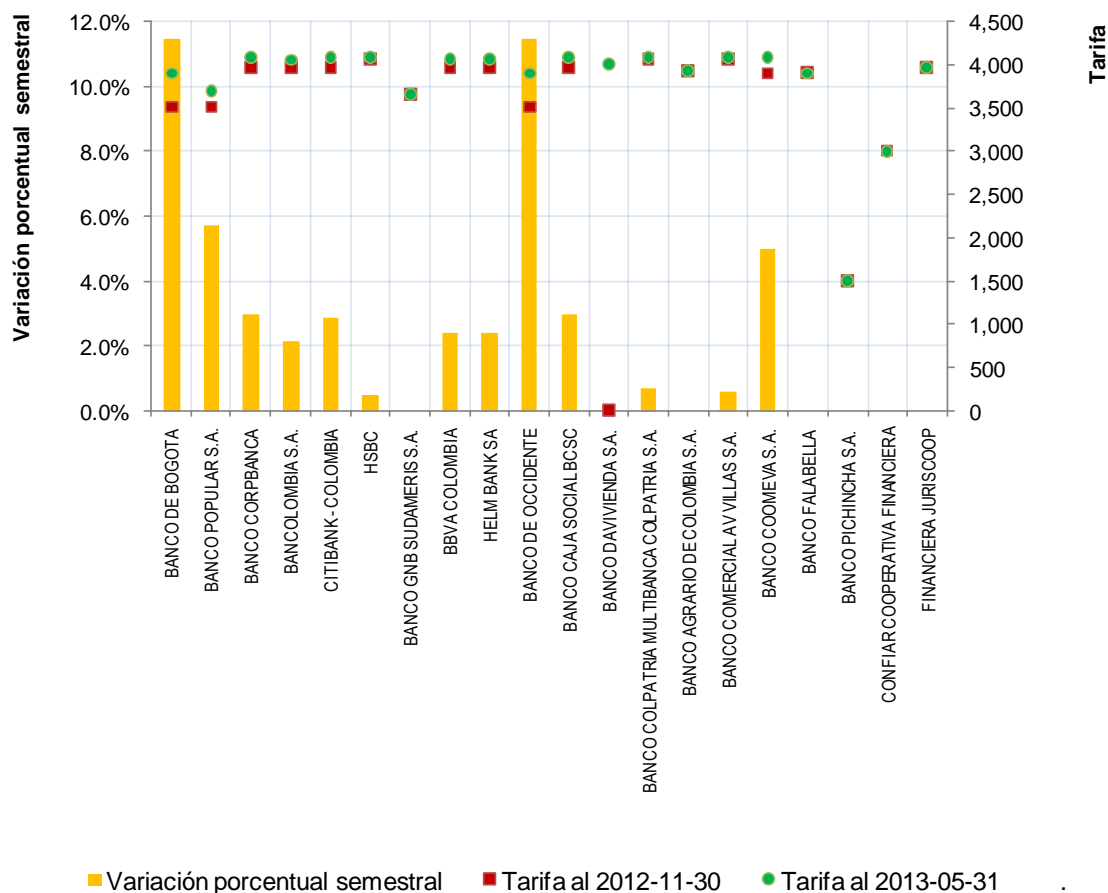
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 4,100      | 4,059      |
| Tarifa mínima                                       | 1,100      | 1,040      |
| Entidades que prestan el servicio                   | 28         | 28         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 0          | 0          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 11.4%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

GRÁFICA 120

## Cajeros Electrónicos - Otras Redes - Avance en Efectivo

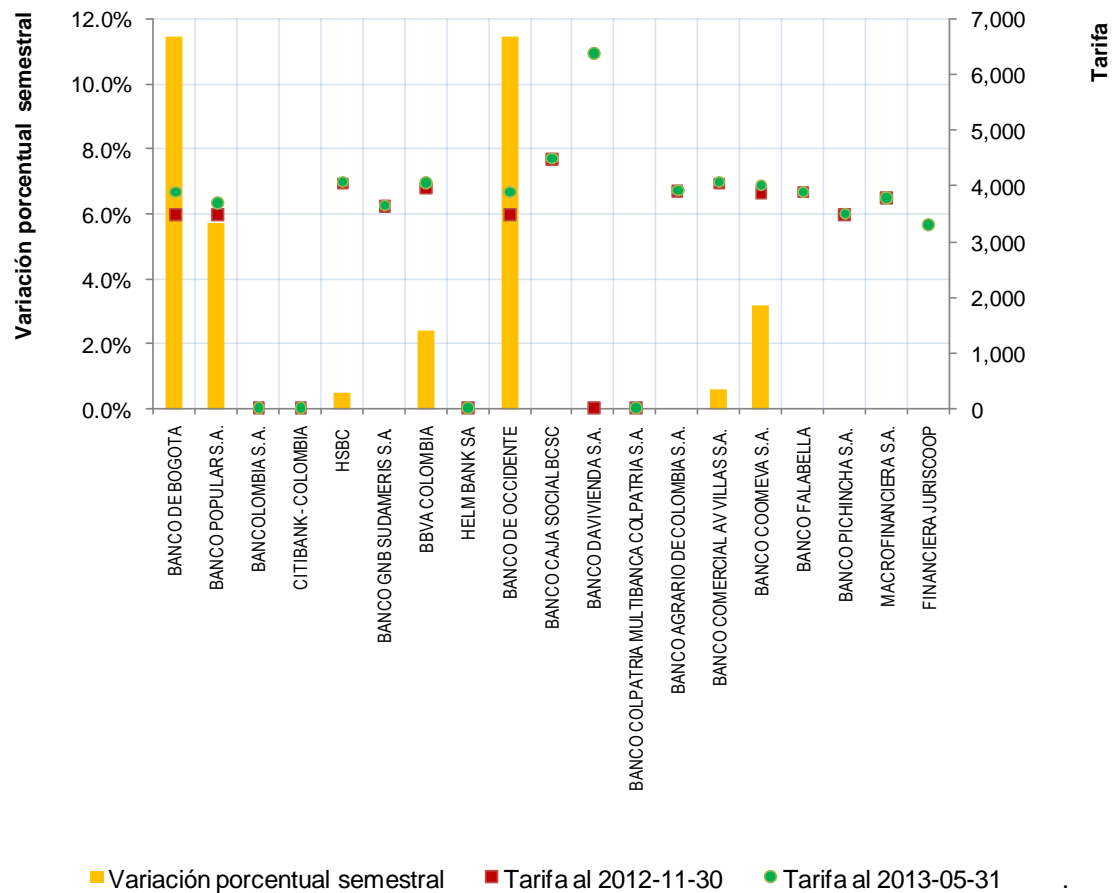


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 4,085      | 4,059      |
| Tarifa mínima                                       | 1,500      | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 20         | 20         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 0          | 1          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 11.4%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 121** Cajeros Electrónicos - Otras Redes - Transacción declinada Tarjeta de Crédito (Cupo insuficiente)

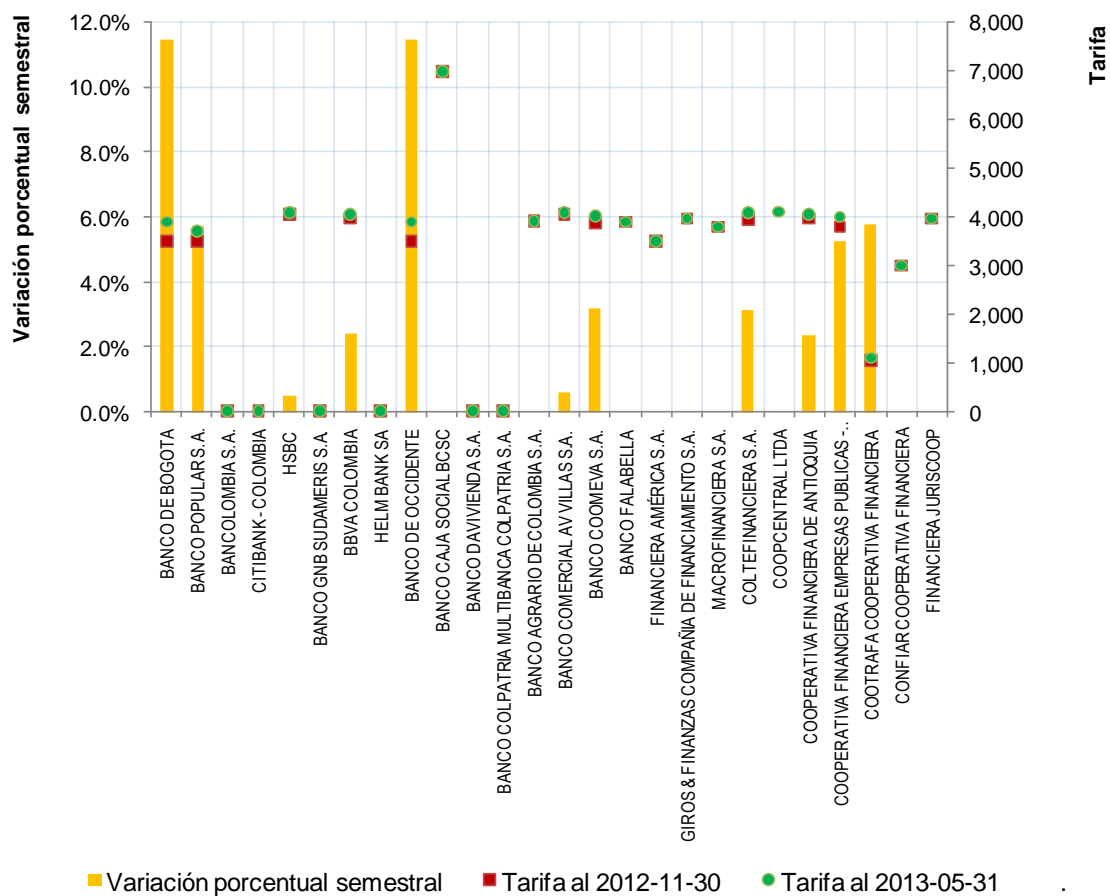


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 6,400      | 4,500      |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 19         | 18         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 4          | 5          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 11.4%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 122** Cajeros Electrónicos - Otras Redes - Transacción declinada  
Tarjeta débito (Fondos insuficientes)



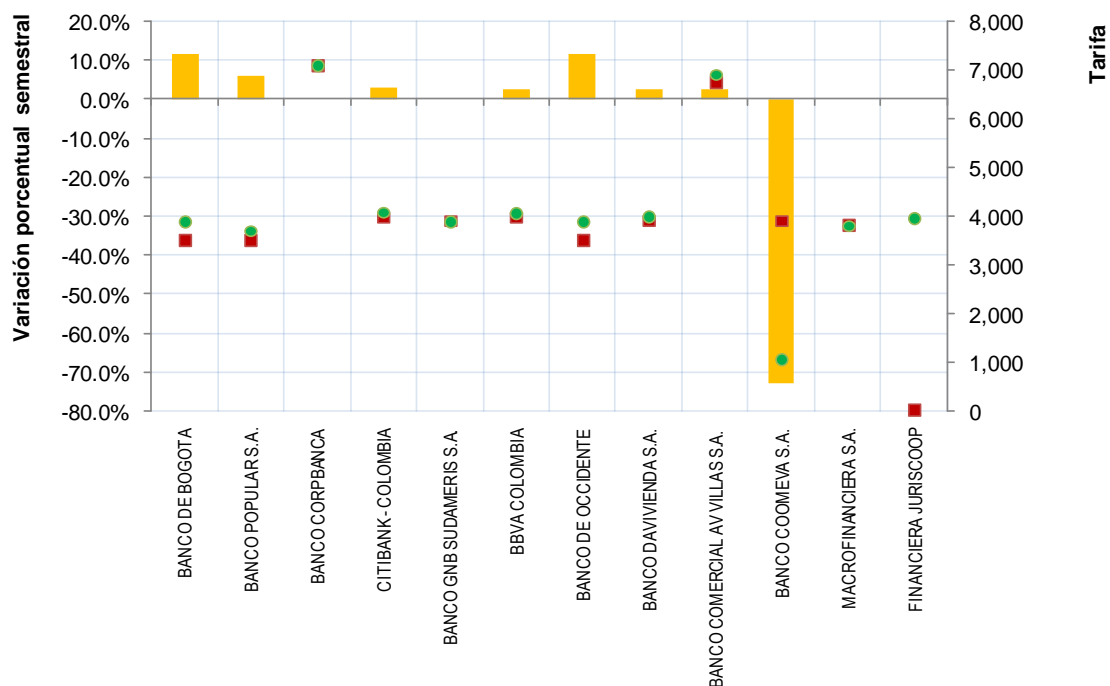
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 7,000      | 7,000      |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 26         | 25         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 6          | 6          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 11.4%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

GRÁFICA 123

## Cajeros Electrónicos - Otras Redes - Pagos a Terceros



■ Variación porcentual semestral ■ Tarifa al 2012-11-30 ● Tarifa al 2013-05-31

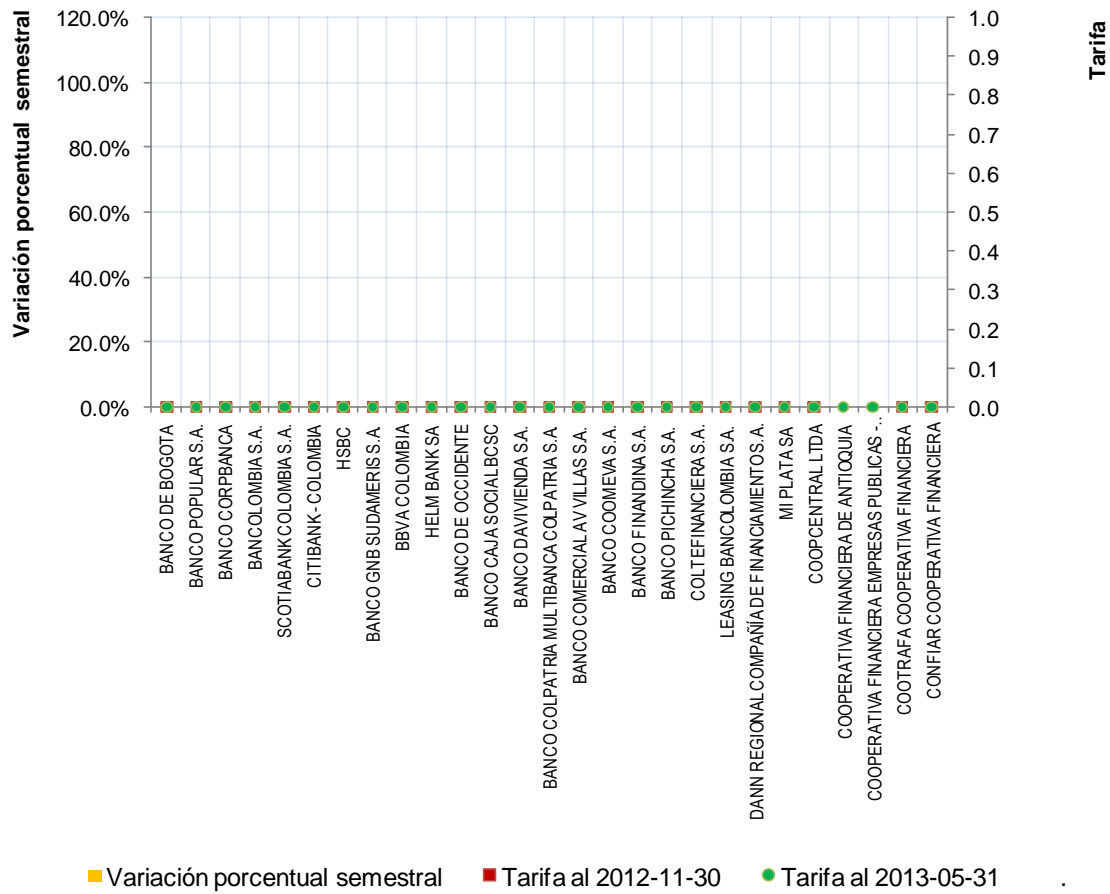
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 7,100      | 7,100      |
| Tarifa mínima                                       | 1,059      | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 12         | 12         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 0          | 1          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 11.4%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

GRÁFICA 124

Banca Por Internet - Precio Fijo por Ingreso o Acceso



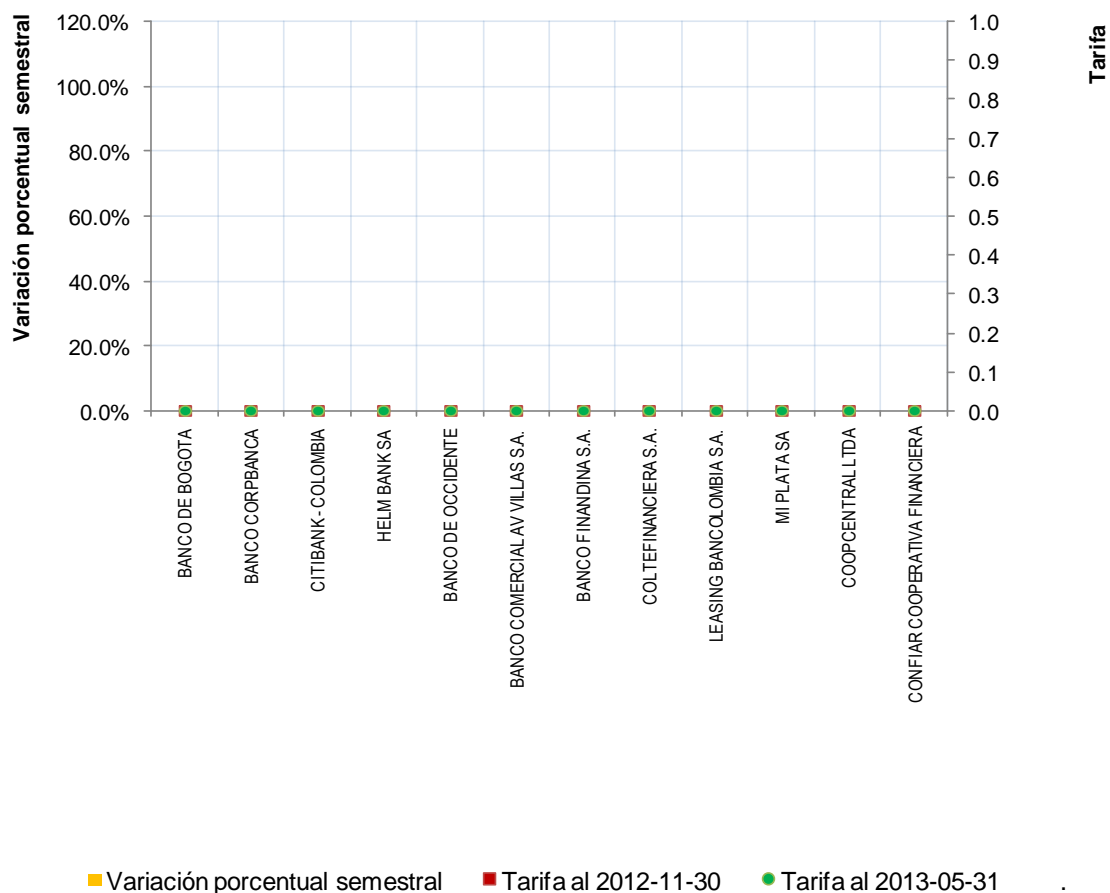
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 0          | 0          |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 27         | 25         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 27         | 25         |
| Mayor variación durante el semestre                 | 0.0%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

GRÁFICA 125

## Banca Por Internet - Precio Variable por Ingreso o Acceso



Fuente: Formato 365.

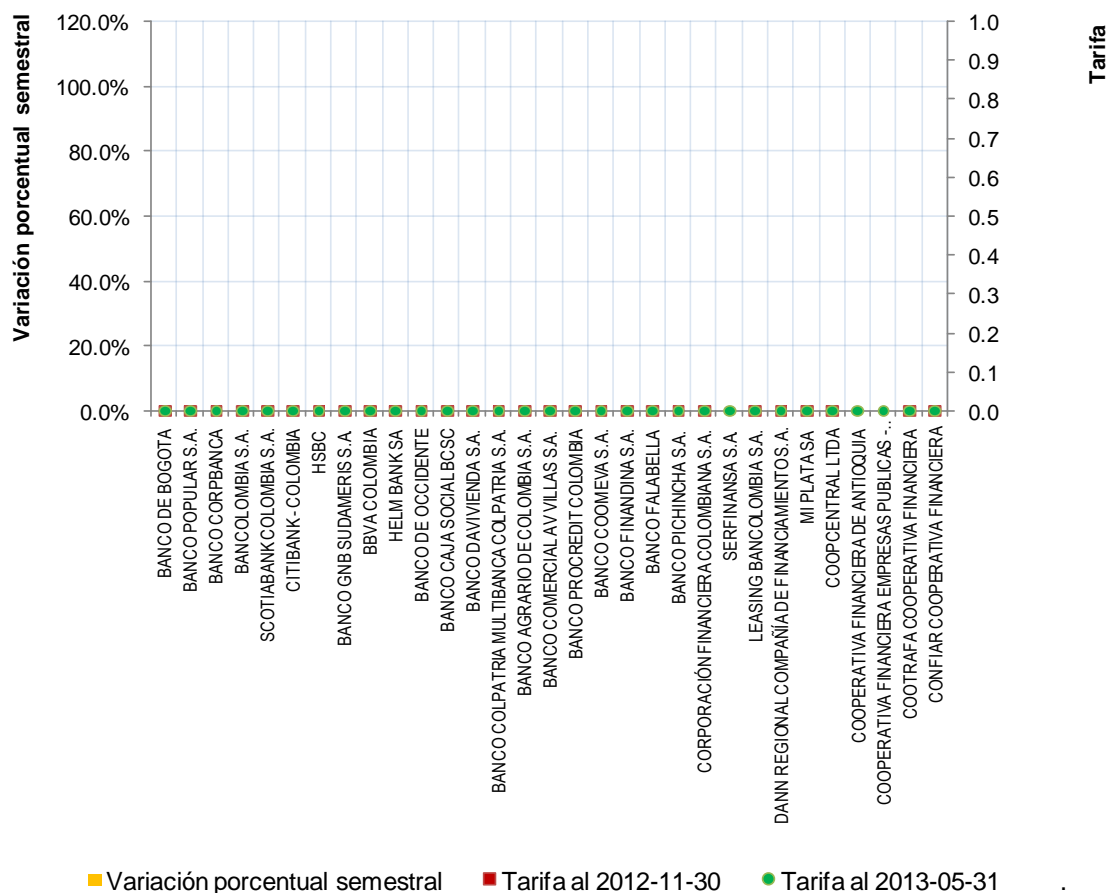
| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 0          | 0          |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 12         | 12         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 12         | 12         |
| Mayor variación durante el semestre                 | 0.0%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.



GRÁFICA 126

## Banca Por Internet - Consulta de saldo



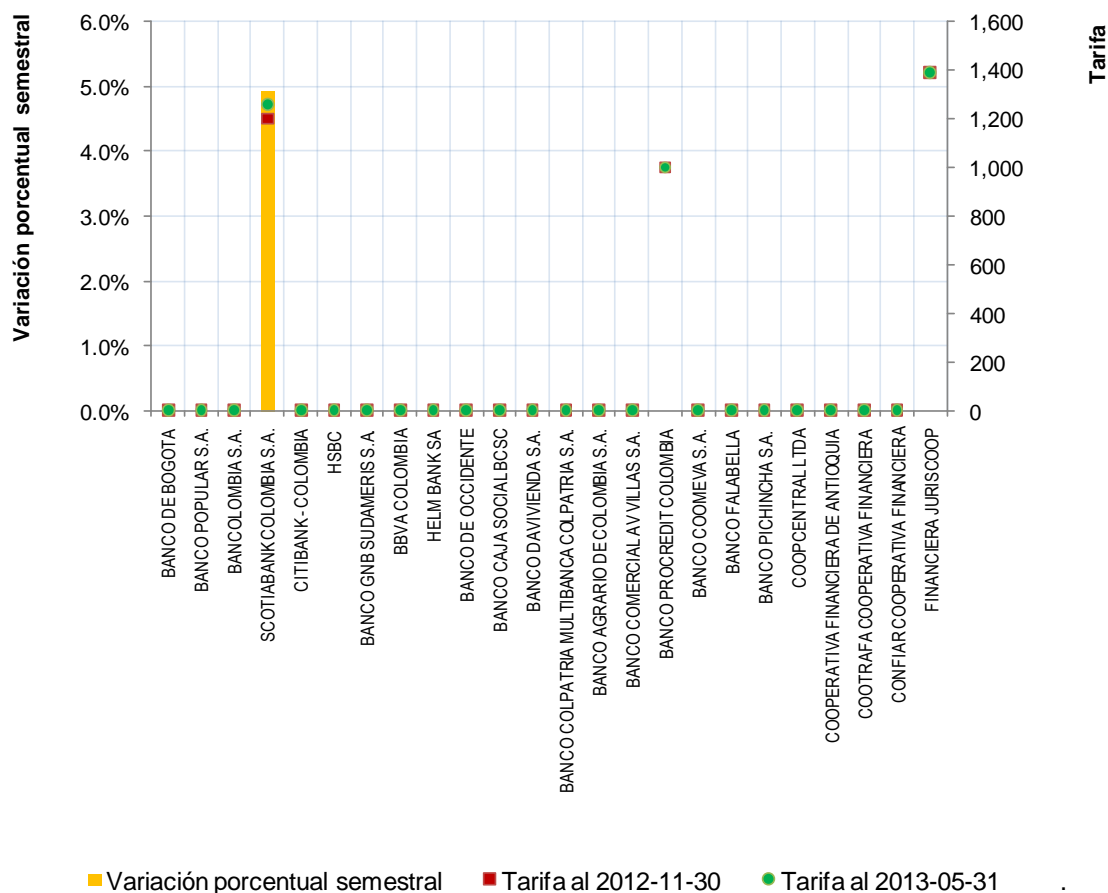
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 0          | 0          |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 31         | 28         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 31         | 28         |
| Mayor variación durante el semestre                 | 0.0%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

GRÁFICA 127

## Banca Por Internet - Transferencia cuentas del mismo titular



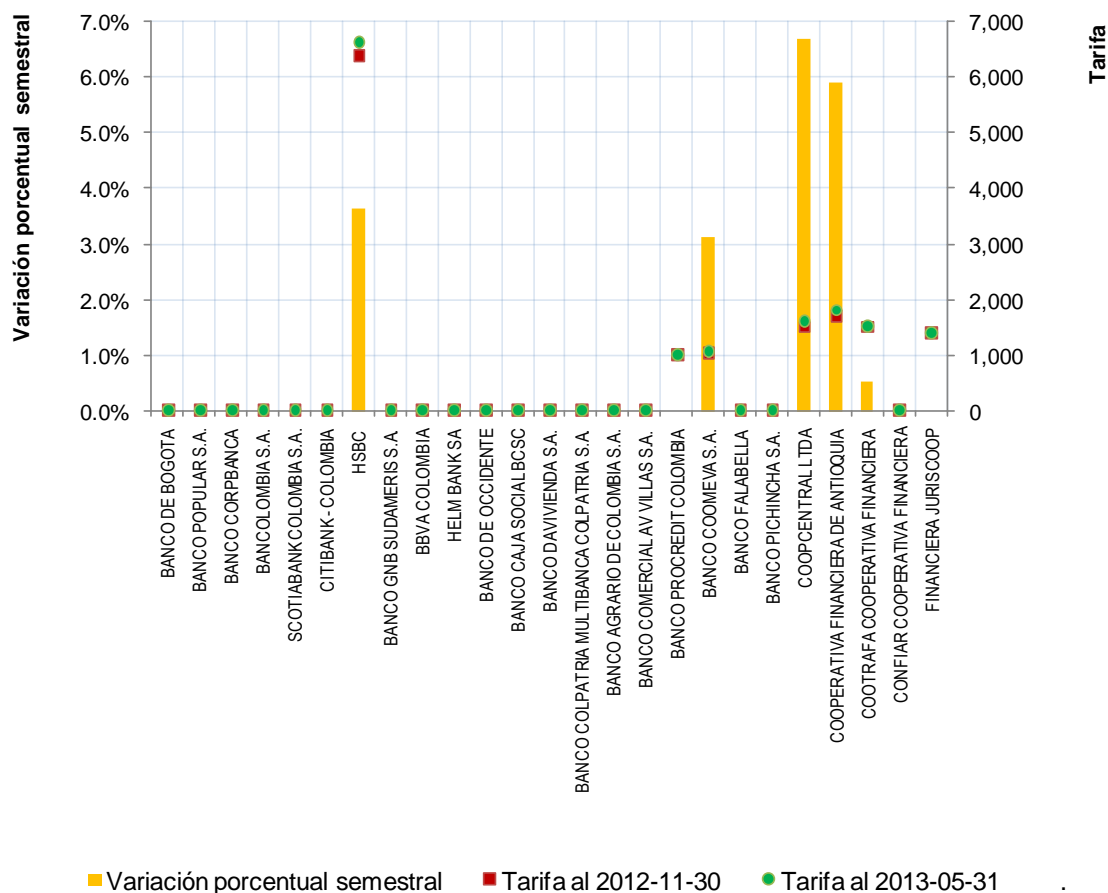
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 1,392      | 1,392      |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 24         | 24         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 21         | 21         |
| Mayor variación durante el semestre                 | 4.9%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

GRÁFICA 128

## Banca Por Internet - Transferencia cuentas diferente titular



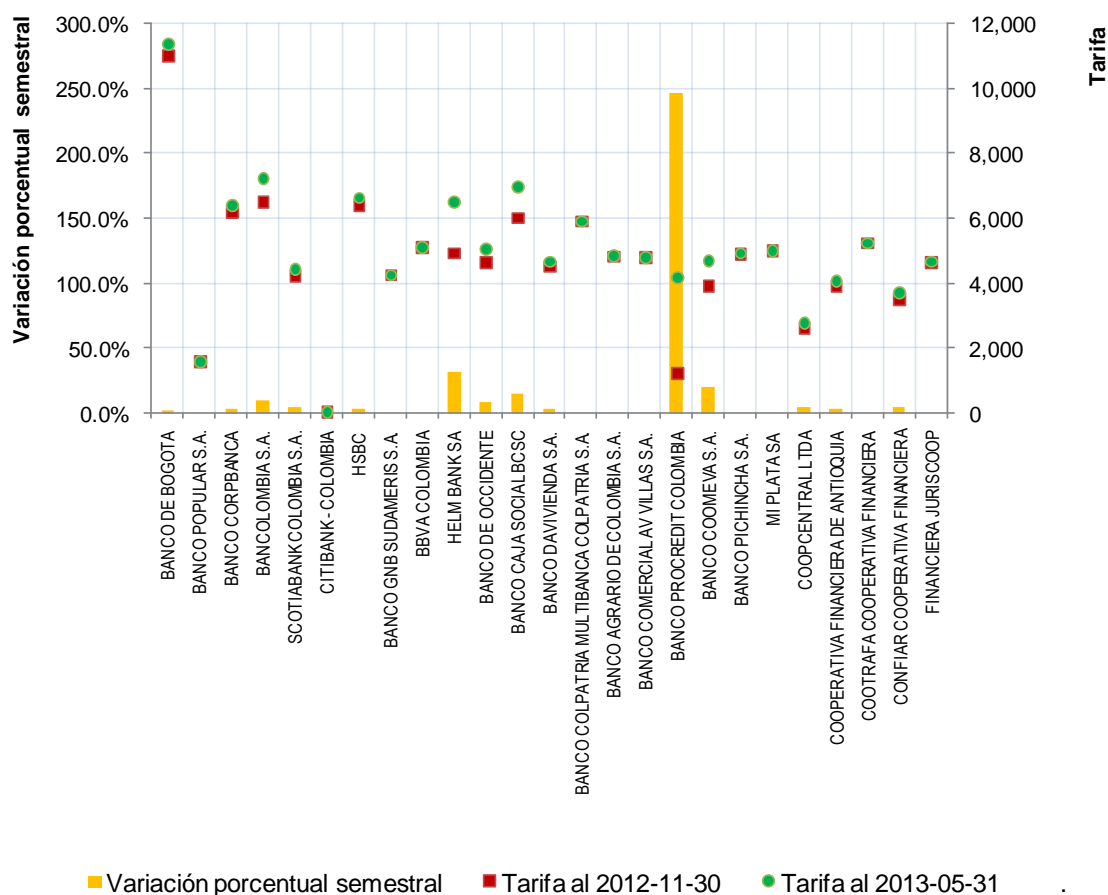
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 6,612      | 6,380      |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 25         | 25         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 18         | 18         |
| Mayor variación durante el semestre                 | 6.7%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

GRÁFICA 129

## Banca Por Internet - Transferencia cuentas a otras entidades



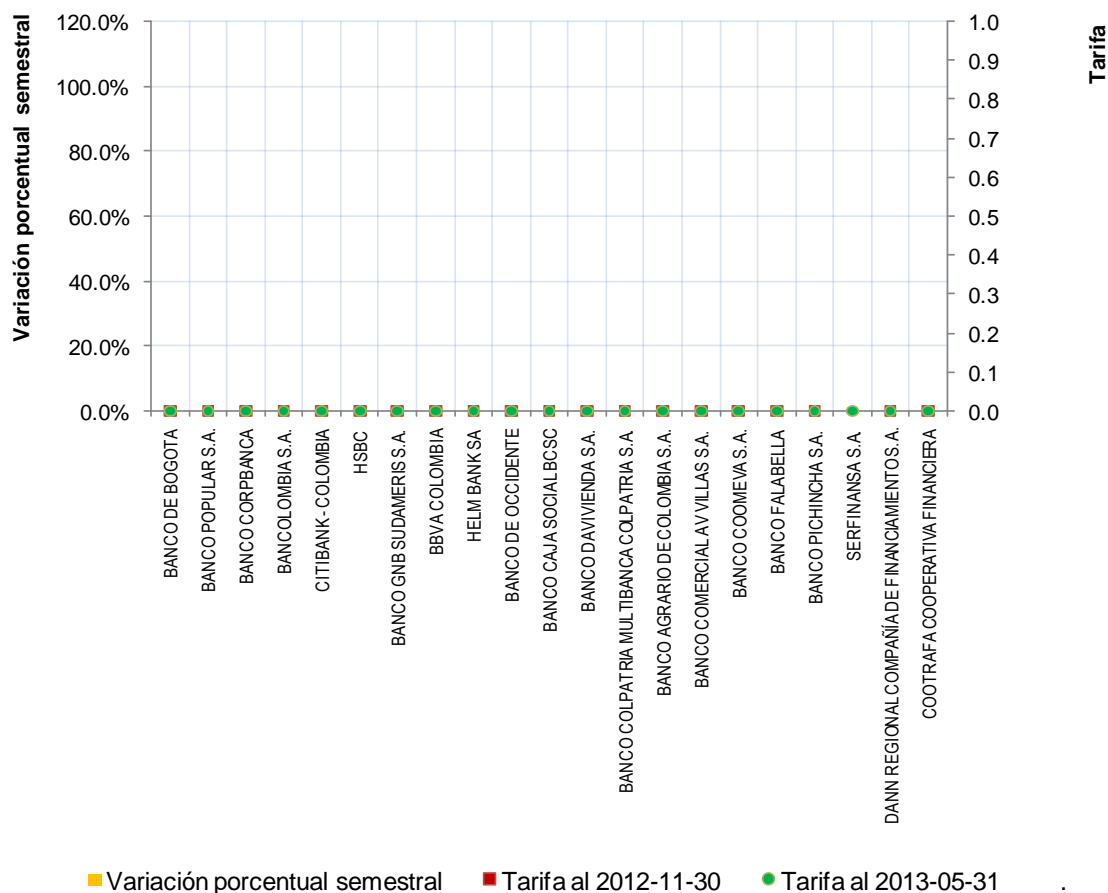
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 11,368     | 11,020     |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 25         | 25         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 1          | 1          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 245.8%     |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

GRÁFICA 130

## Banca Por Internet - Pagos de Cartera



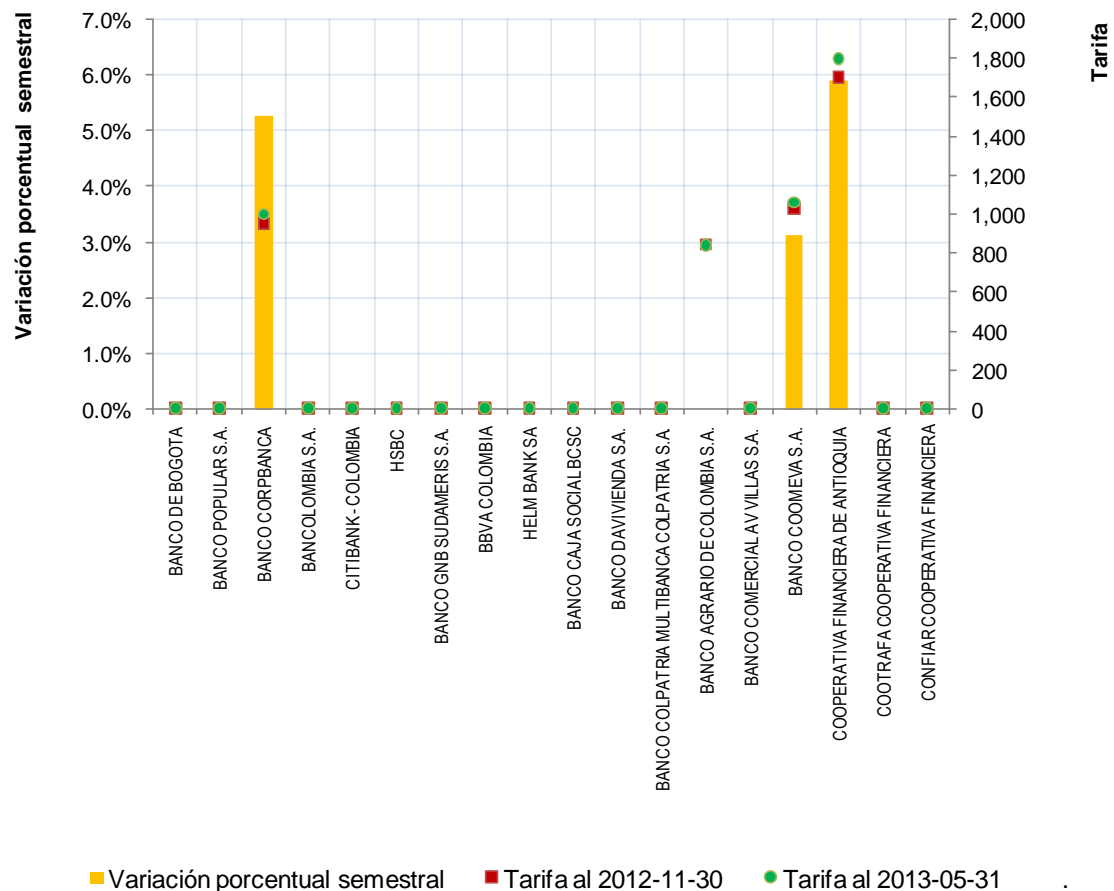
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 0          | 0          |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 21         | 20         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 21         | 20         |
| Mayor variación durante el semestre                 | 0.0%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

GRÁFICA 131

## Banca Por Internet - Pagos a Terceros



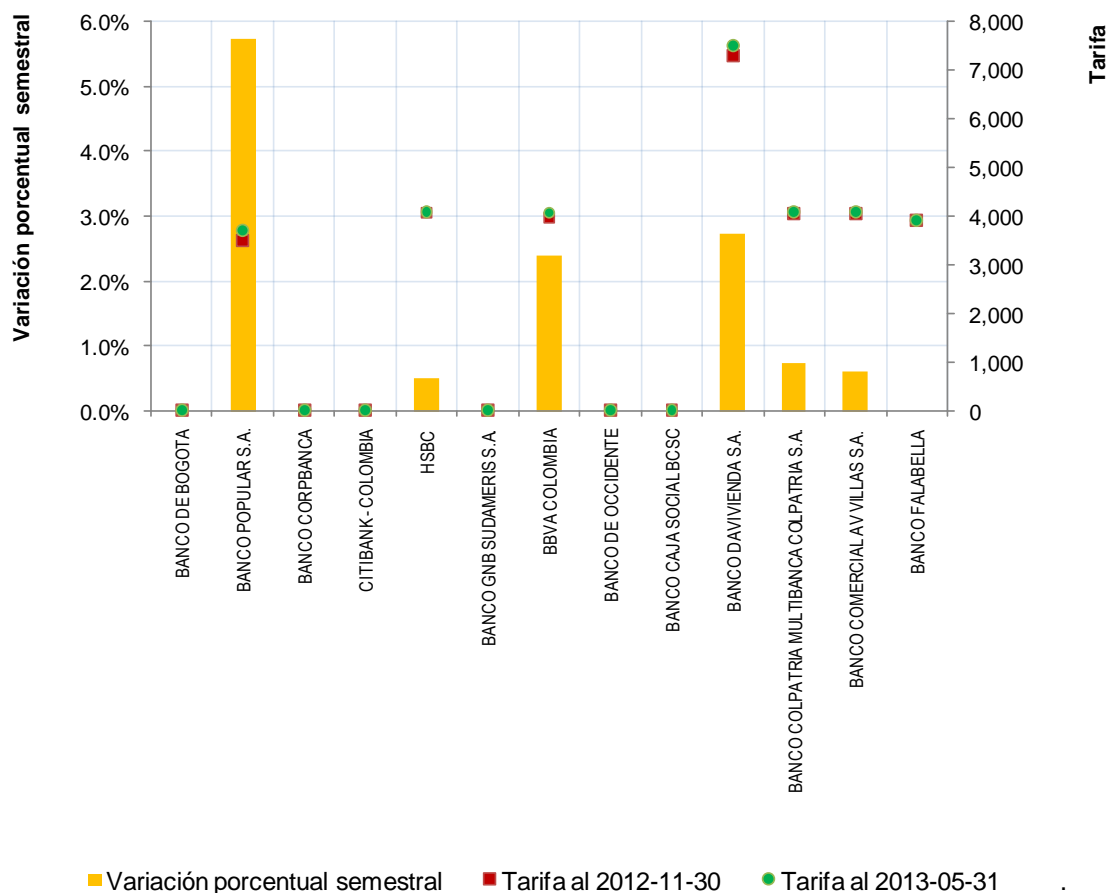
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 1,800      | 1,700      |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 18         | 18         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 14         | 14         |
| Mayor variación durante el semestre                 | 5.9%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

GRÁFICA 132

## Banca Por Internet - Avance con tarjeta de crédito



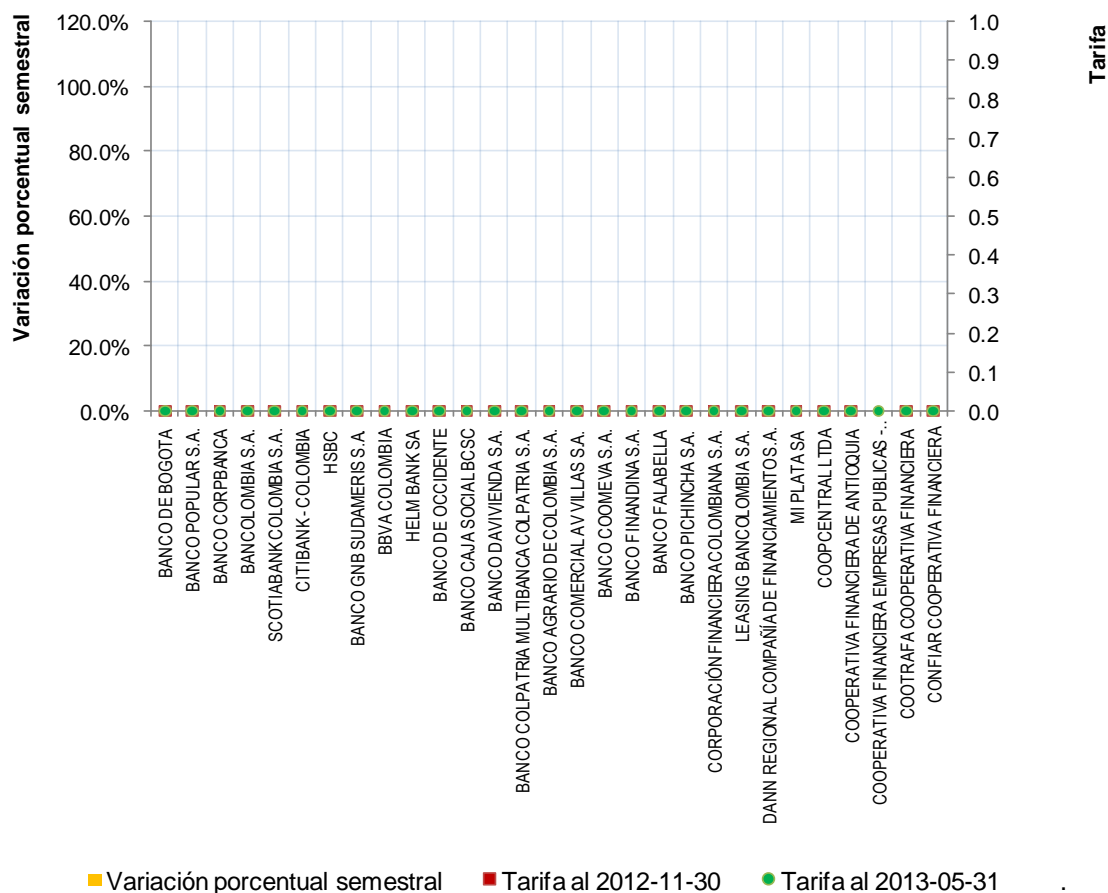
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 7,500      | 7,300      |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 13         | 13         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 6          | 6          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 5.7%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

GRÁFICA 133

## Banca Por Internet - Cambio de Clave



Fuente: Formato 365.

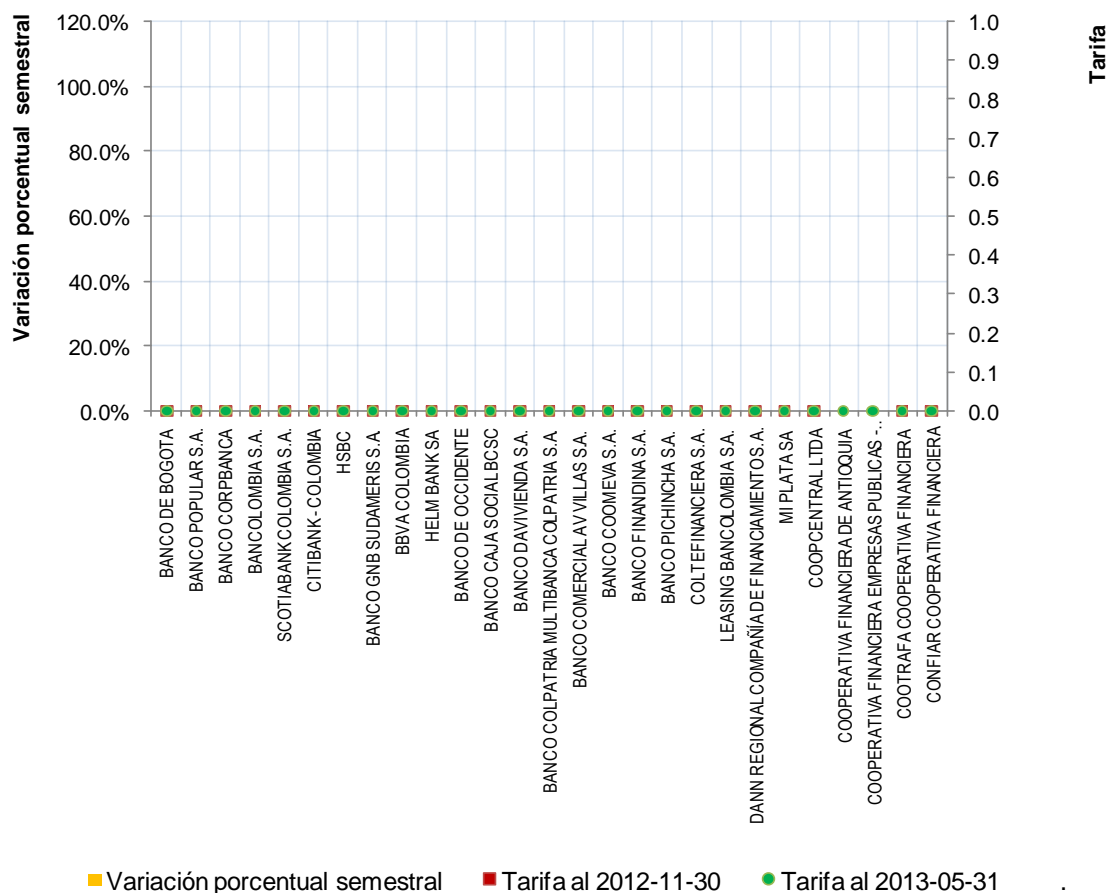
| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 0          | 0          |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 29         | 28         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 29         | 28         |
| Mayor variación durante el semestre                 | 0.0%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.



GRÁFICA 134

## Banca Telefónica - Precio Fijo acceso a Banca Telefónica



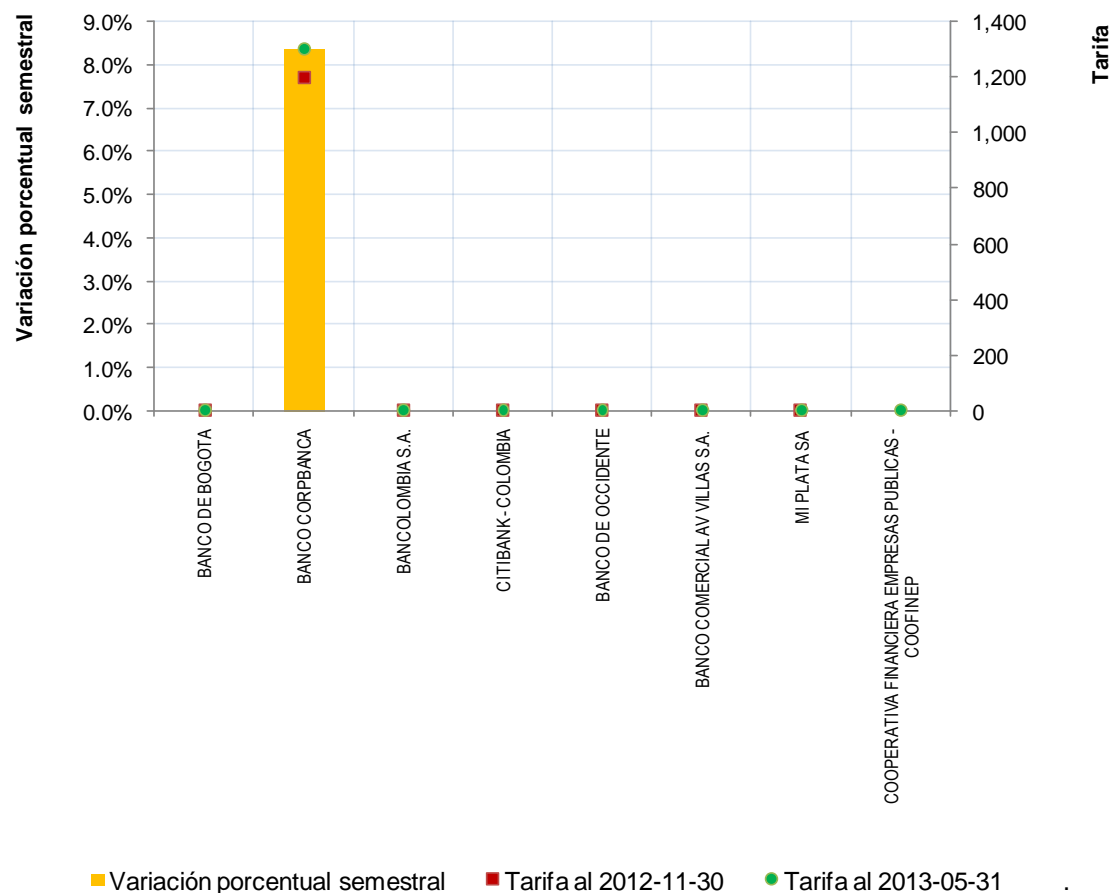
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 0          | 0          |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 17         | 16         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 17         | 16         |
| Mayor variación durante el semestre                 | 0.0%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

GRÁFICA 135

Banca Telefónica - Precio Variable acceso a Banca Telefónica



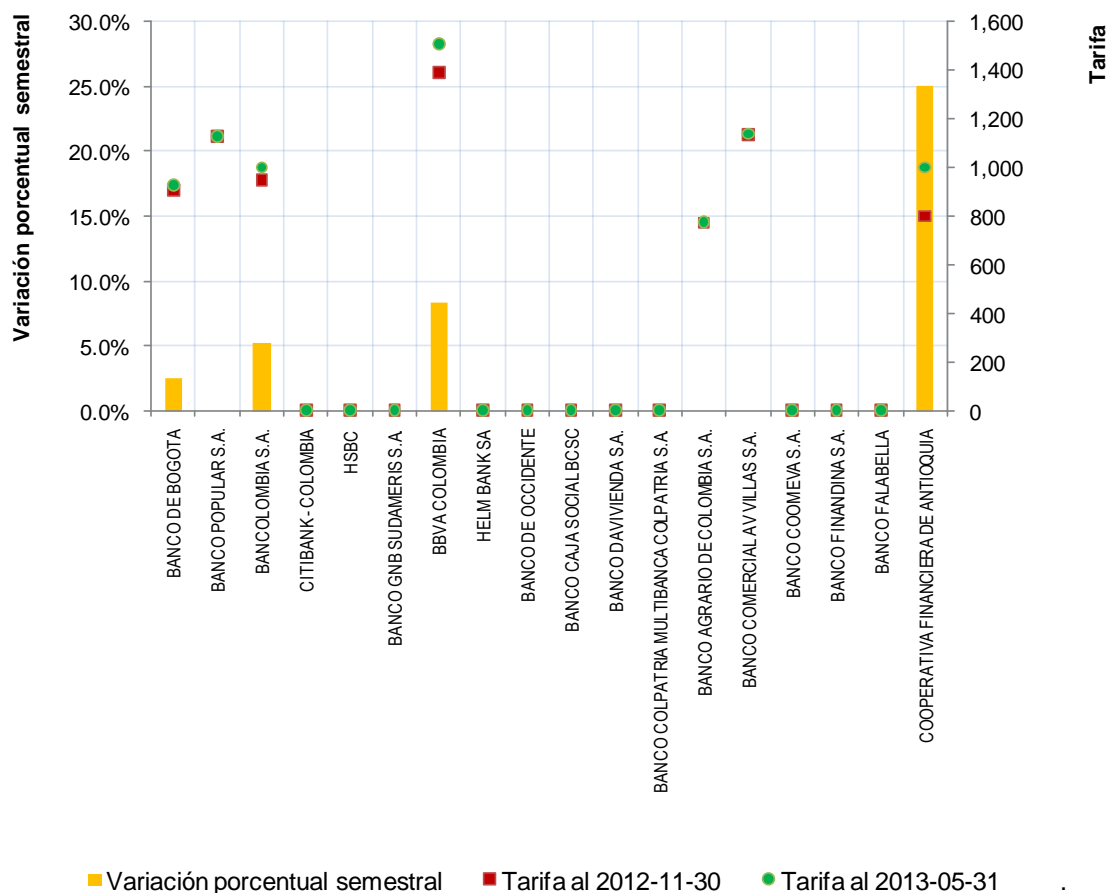
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 1,300      | 1,200      |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 8          | 7          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 7          | 6          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 8.3%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos. A partir de 3 ingresos hay un sobrecosto en el banco Corpbanca.

GRÁFICA 136

Banca Telefónica - Audiorespuesta - Consulta de Saldo

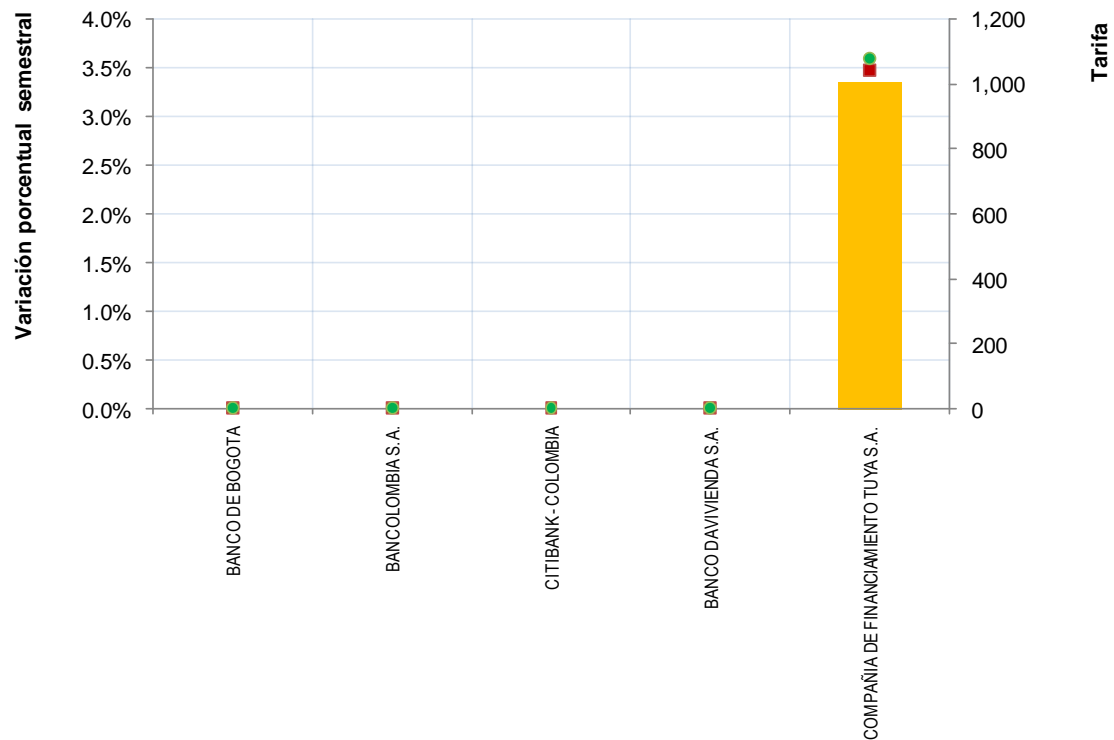


Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 1,508      | 1,392      |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 18         | 18         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 11         | 11         |
| Mayor variación durante el semestre                 | 25.0%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 137** Banca Telefónica - Audiorespuesta - Precio Variable Consulta de Saldo cuando excede número de operaciones



■ Variación porcentual semestral ■ Tarifa al 2012-11-30 ● Tarifa al 2013-05-31

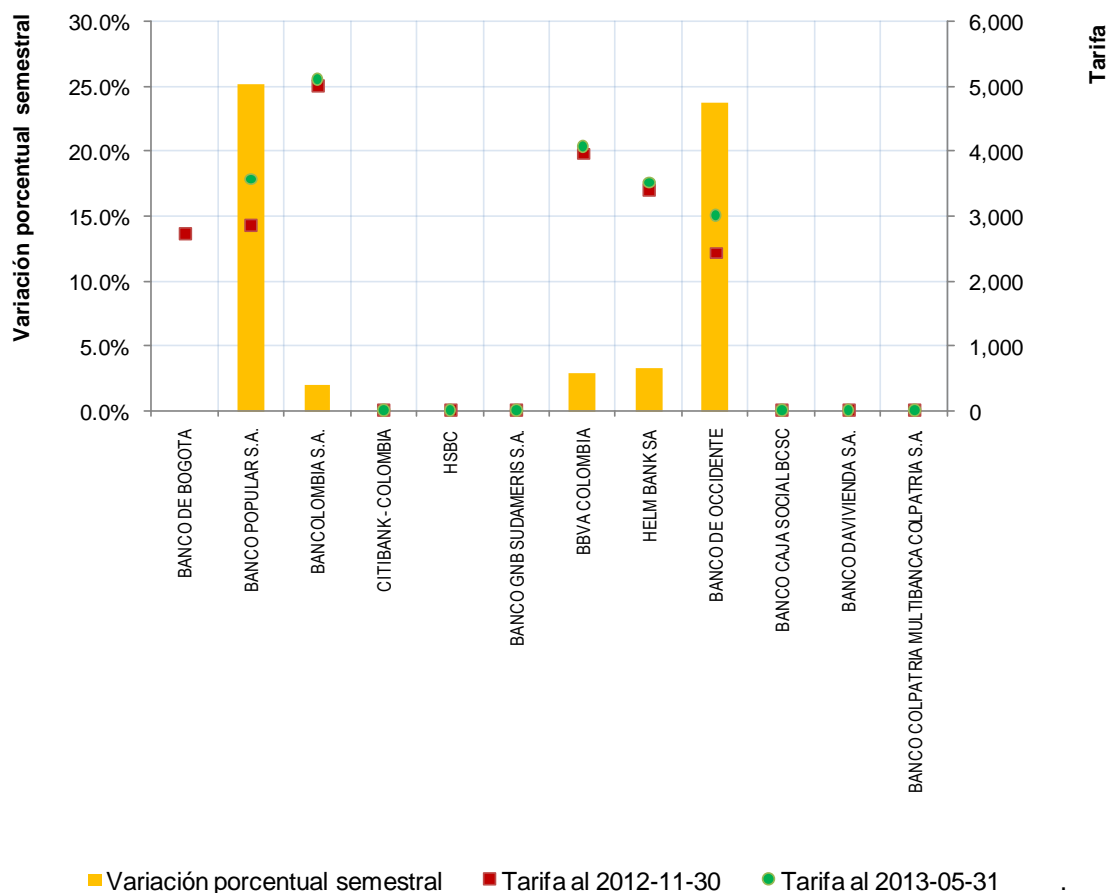
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 1,079      | 1,044      |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 5          | 5          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 4          | 4          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 3.4%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos. A partir de 3 consultas hay un sobrecosto en la compañía de financiamiento Tuya.

GRÁFICA 138

Banca Telefónica - Audiorespuesta - Solicitud de extracto



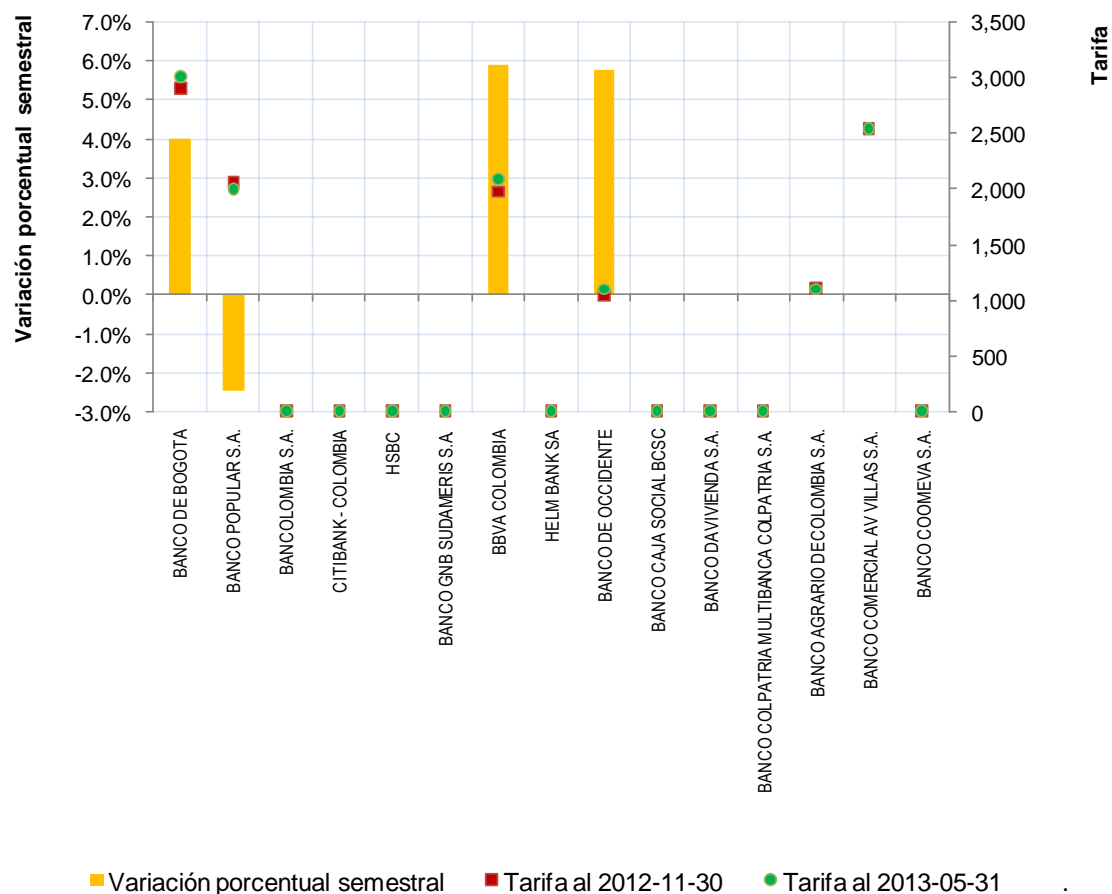
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 5,100      | 5,000      |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 11         | 12         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 6          | 6          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 25.1%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 139**  
mismo titular

Banca Telefónica - Audiorespuesta - Transferencia cuentas del



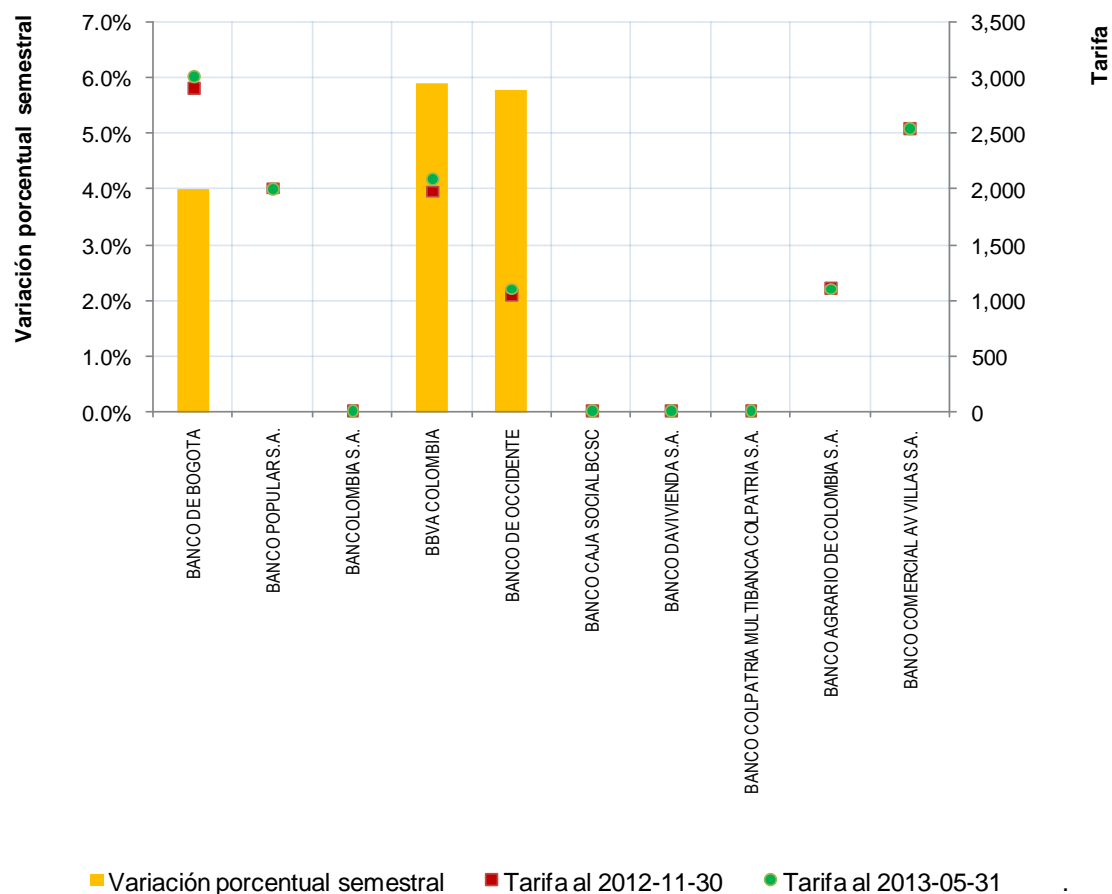
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 3,016      | 2,900      |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 15         | 15         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 9          | 9          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 5.9%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 140**  
diferente titular

Banca Telefónica - Audiorespuesta - Transferencia cuentas



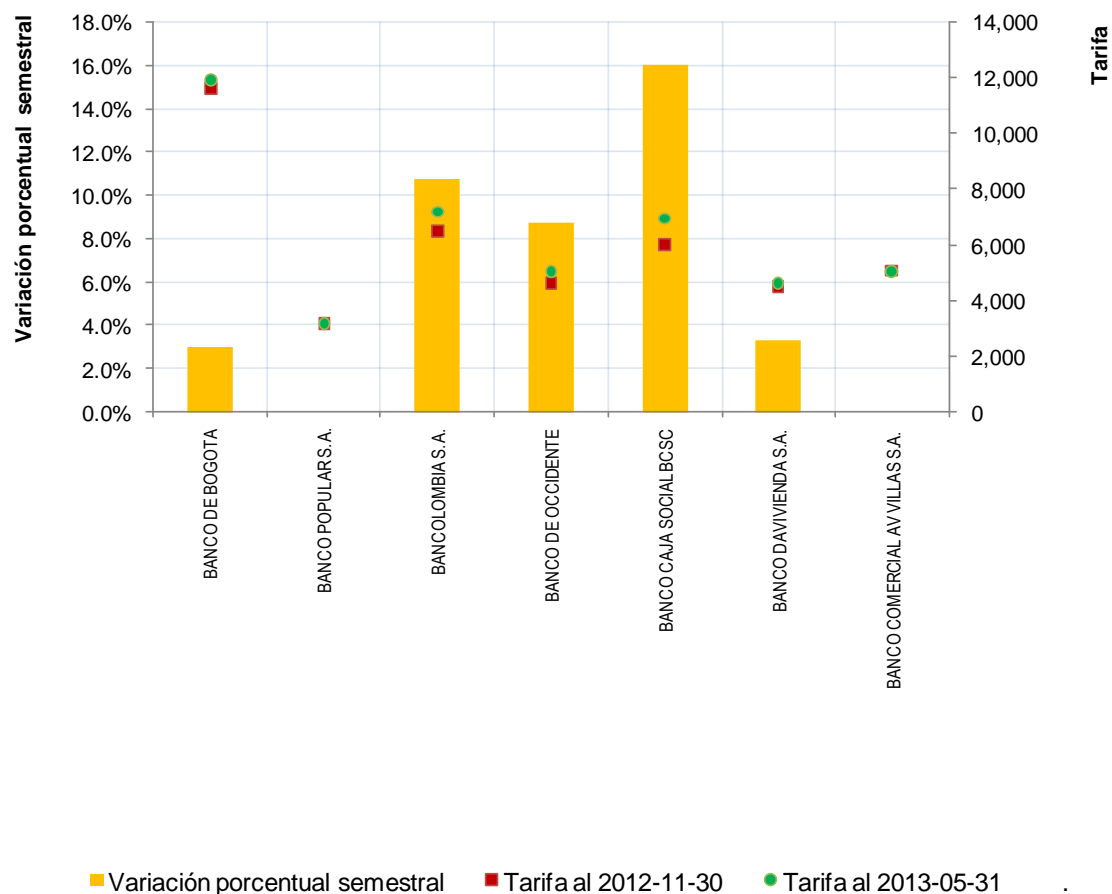
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 3,016      | 2,900      |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 10         | 10         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 4          | 4          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 5.9%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 141**  
otras entidades

Banca Telefónica - Audiorespuesta - Transferencia cuentas a



Fuente: Formato 365.

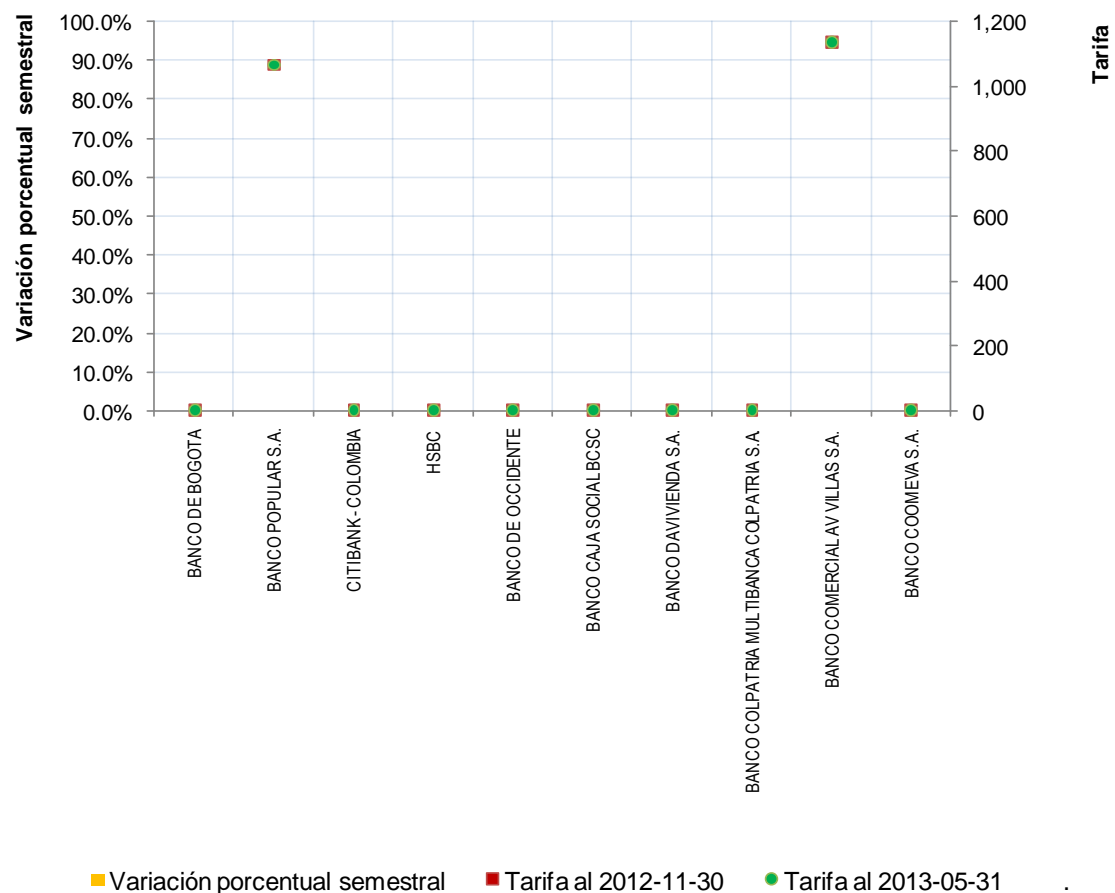
| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 11,948     | 11,600     |
| Tarifa mínima                                       | 3,187      | 3,187      |
| Entidades que prestan el servicio                   | 7          | 7          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 0          | 0          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 16.0%      |            |

Tarifas expresadas en Pesos.



GRÁFICA 142

Banca Telefónica - Audiorespuesta - Pagos de Cartera



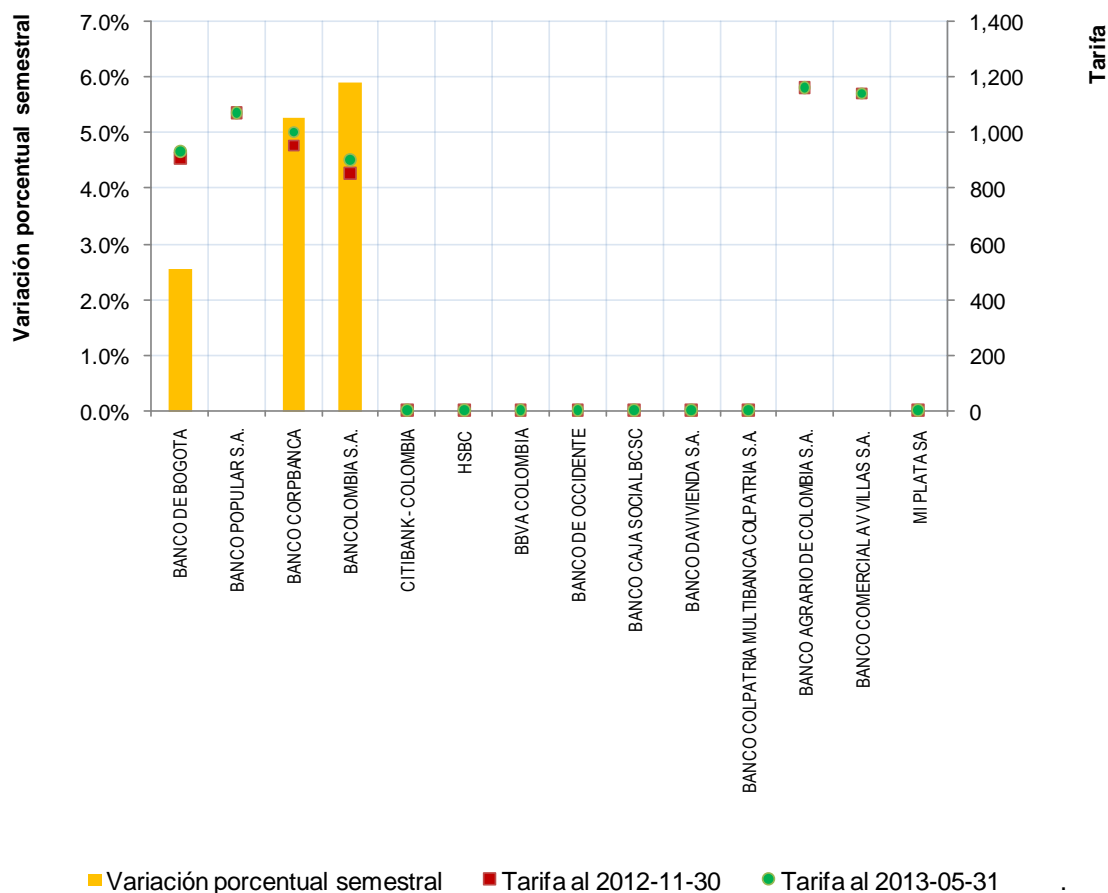
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 1,137      | 1,137      |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 10         | 10         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 8          | 8          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 0.0%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

GRÁFICA 143

Banca Telefónica - Audiorespuesta - Pagos a Terceros



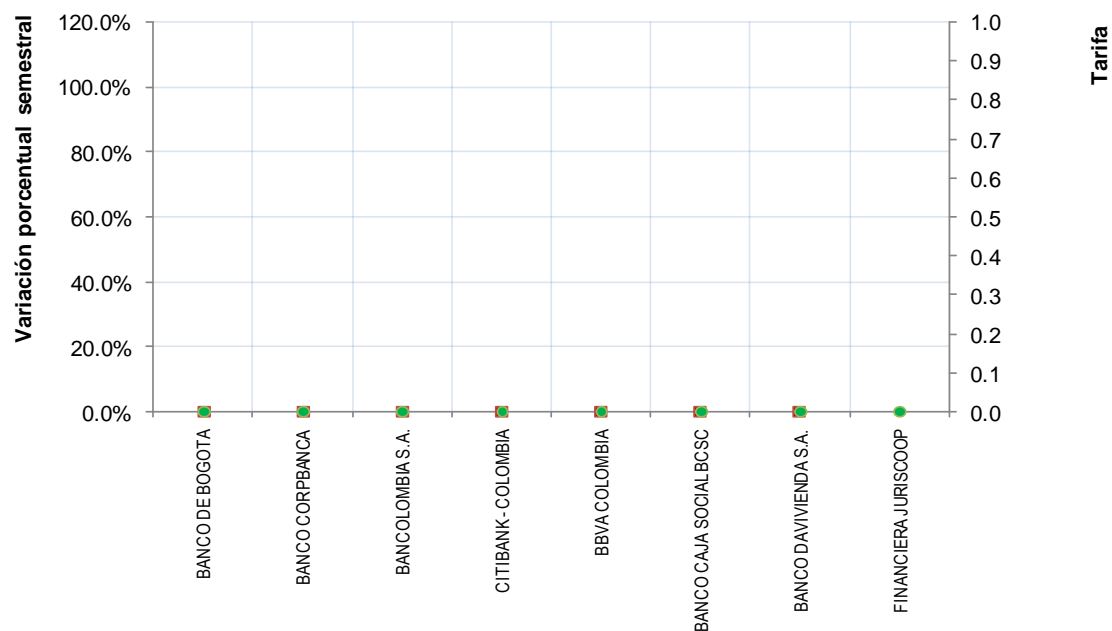
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 1,160      | 1,160      |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 14         | 14         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 8          | 8          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 5.9%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 144**

Banca Telefónica - Audiorespuesta - Activación tarjeta de crédito



■ Variación porcentual semestral ■ Tarifa al 2012-11-30 ● Tarifa al 2013-05-31

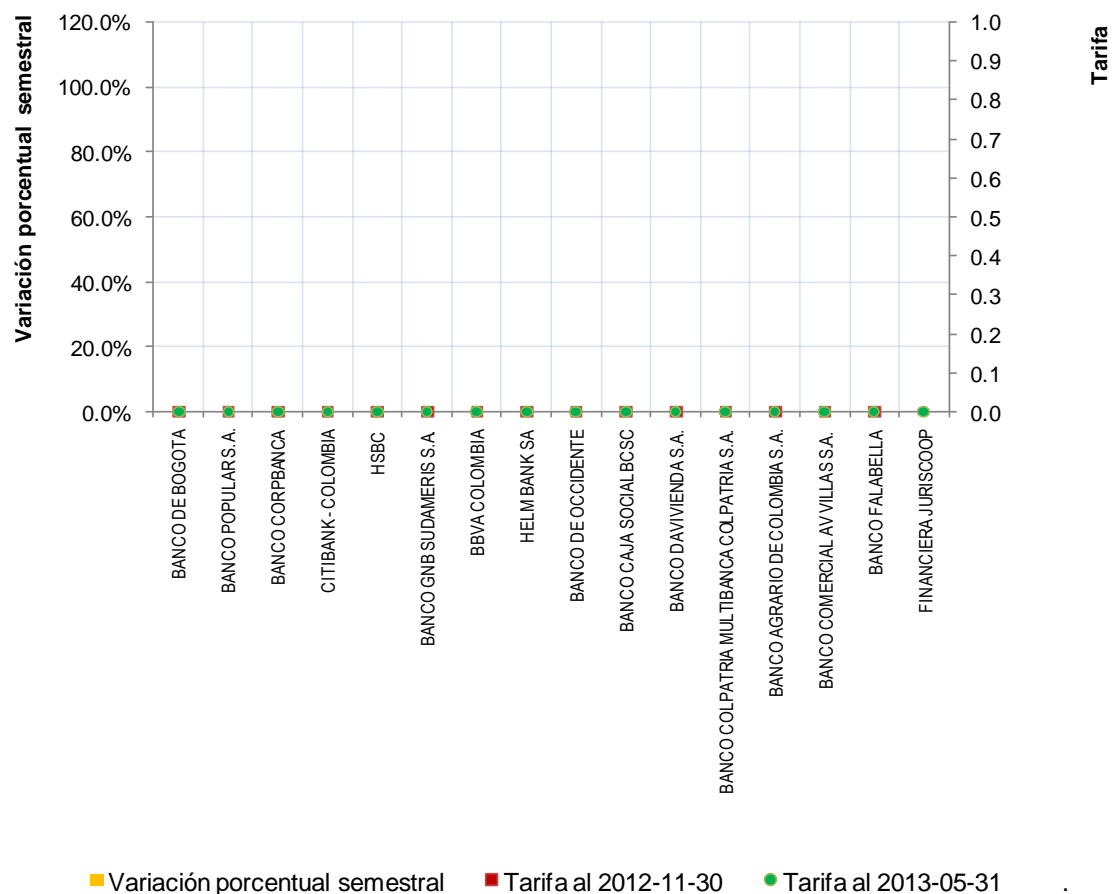
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 0          | 0          |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 8          | 7          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 8          | 7          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 0.0%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 145**  
ó Crédito

Banca Telefónica - Audiorespuesta - Bloqueo de Tarjeta débito



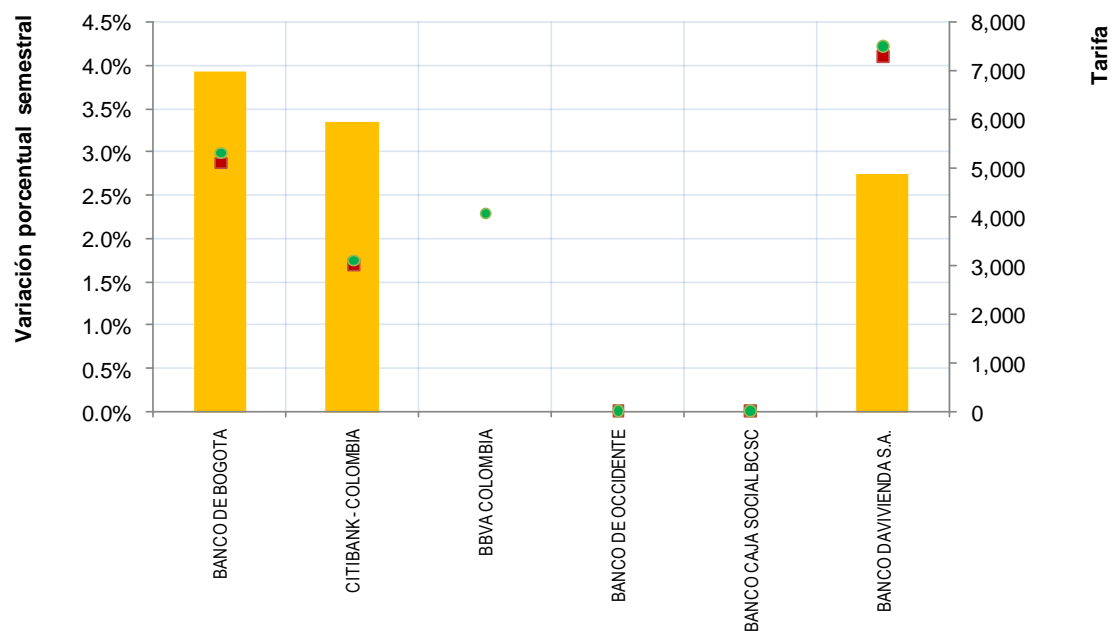
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 0          | 0          |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 16         | 15         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 16         | 15         |
| Mayor variación durante el semestre                 | 0.0%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 146**

Banca Telefónica - Audiorespuesta - Avance con tarjeta de crédito



■ Variación porcentual semestral ■ Tarifa al 2012-11-30 ● Tarifa al 2013-05-31

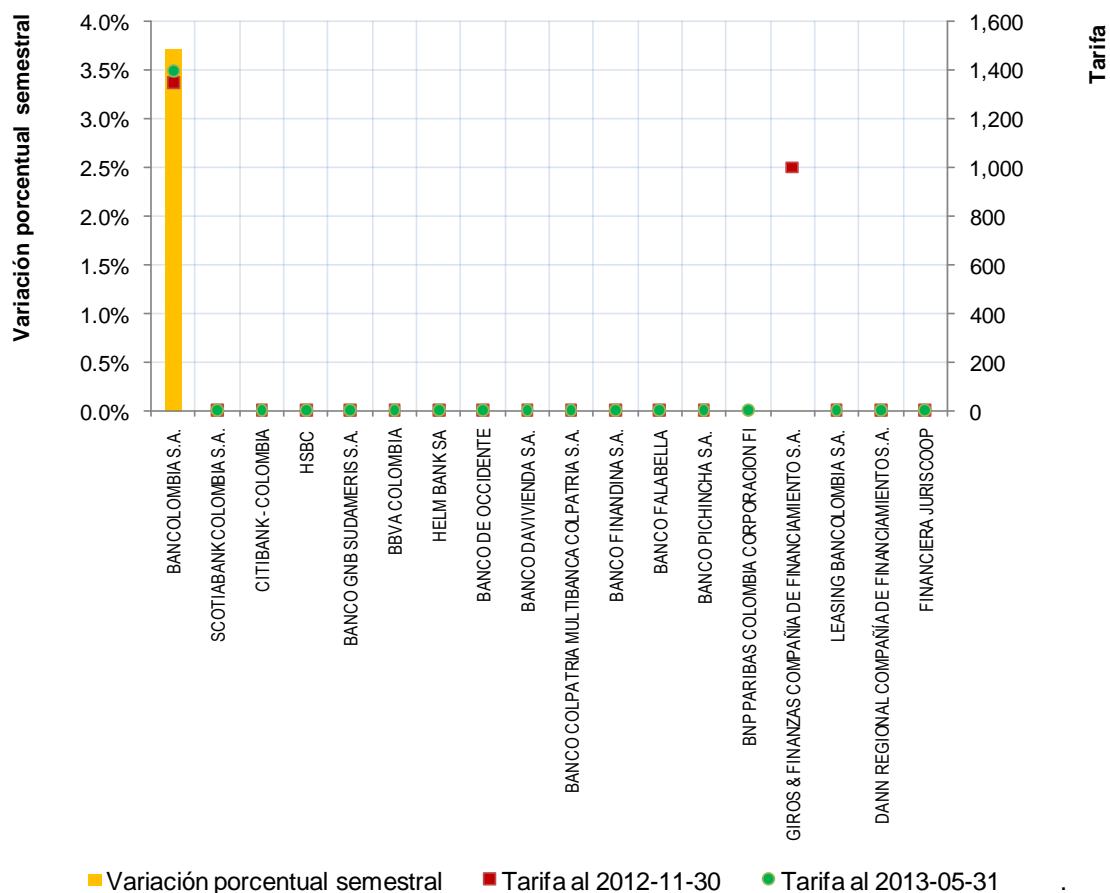
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 7,500      | 7,300      |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 6          | 5          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 2          | 2          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 3.9%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

GRÁFICA 147

Banca Telefónica - Operadora - Consulta de Saldo



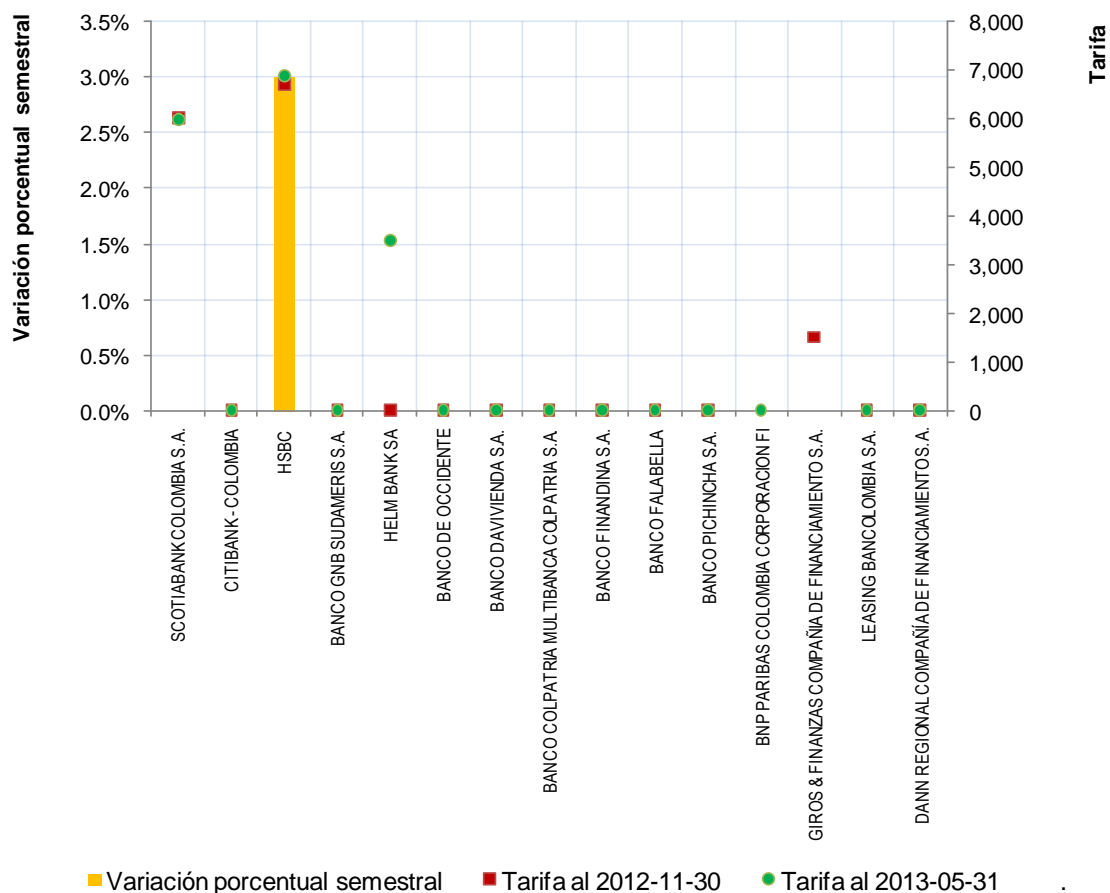
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 1,400      | 1,350      |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 17         | 17         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 16         | 15         |
| Mayor variación durante el semestre                 | 3.7%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

GRÁFICA 148

Banca Telefónica - Operadora - Solicitud de extracto



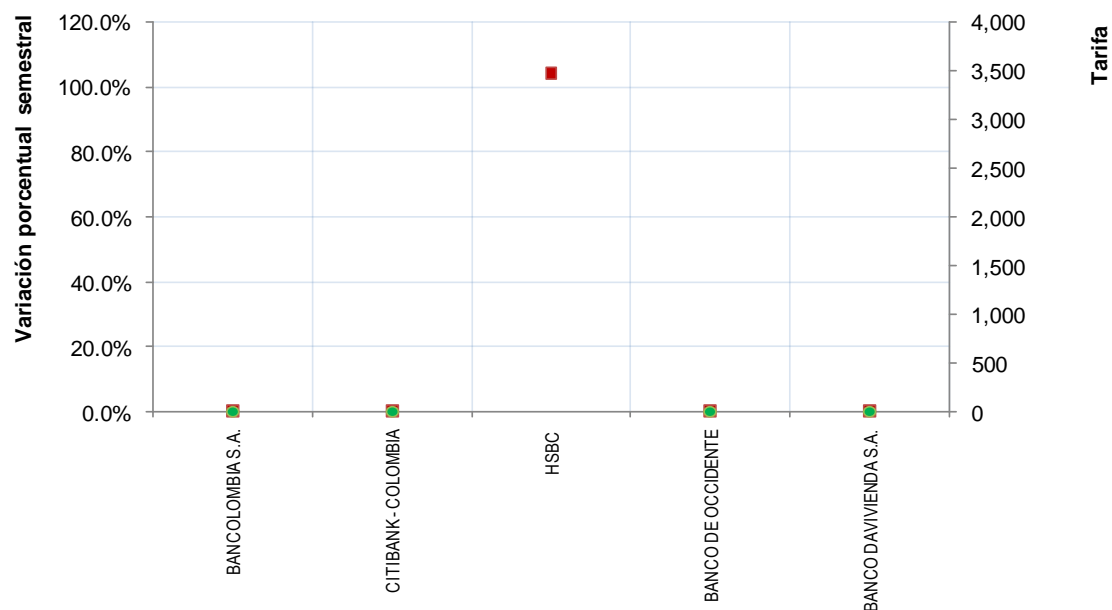
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 6,900      | 6,700      |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 14         | 14         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 11         | 11         |
| Mayor variación durante el semestre                 | 3.0%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 149**  
mismo titular

Banca Telefónica - Operadora - Transferencia cuentas del



■ Variación porcentual semestral ■ Tarifa al 2012-11-30 ● Tarifa al 2013-05-31

Fuente: Formato 365.

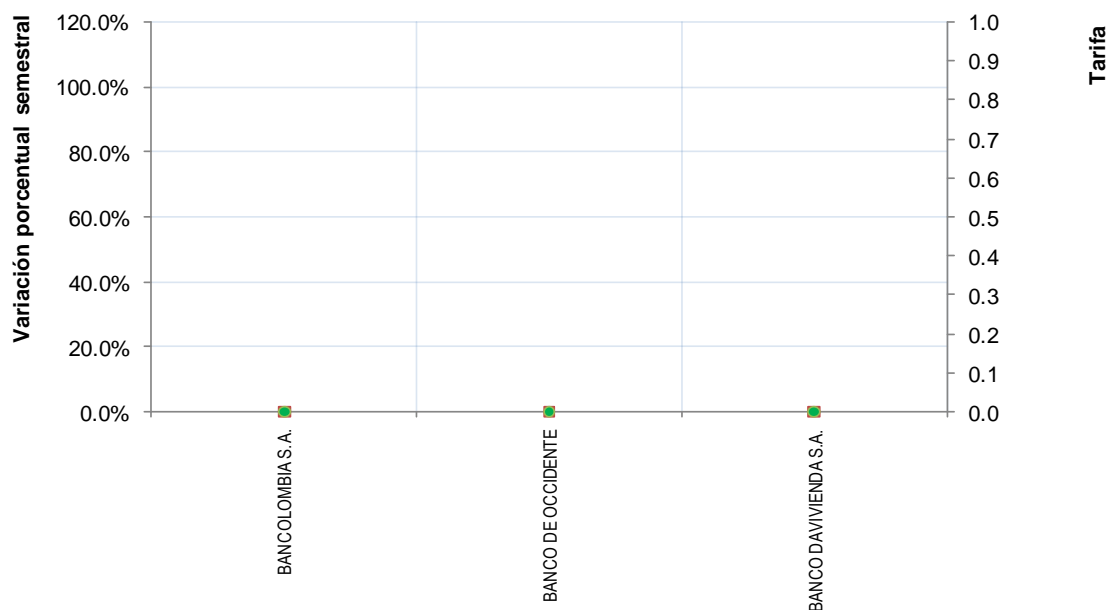
| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 0          | 3,480      |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 4          | 5          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 4          | 4          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 0.0%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.



**GRÁFICA 150**  
titular

Banca Telefónica - Operadora - Transferencia cuentas diferente



■ Variación porcentual semestral ■ Tarifa al 2012-11-30 ● Tarifa al 2013-05-31

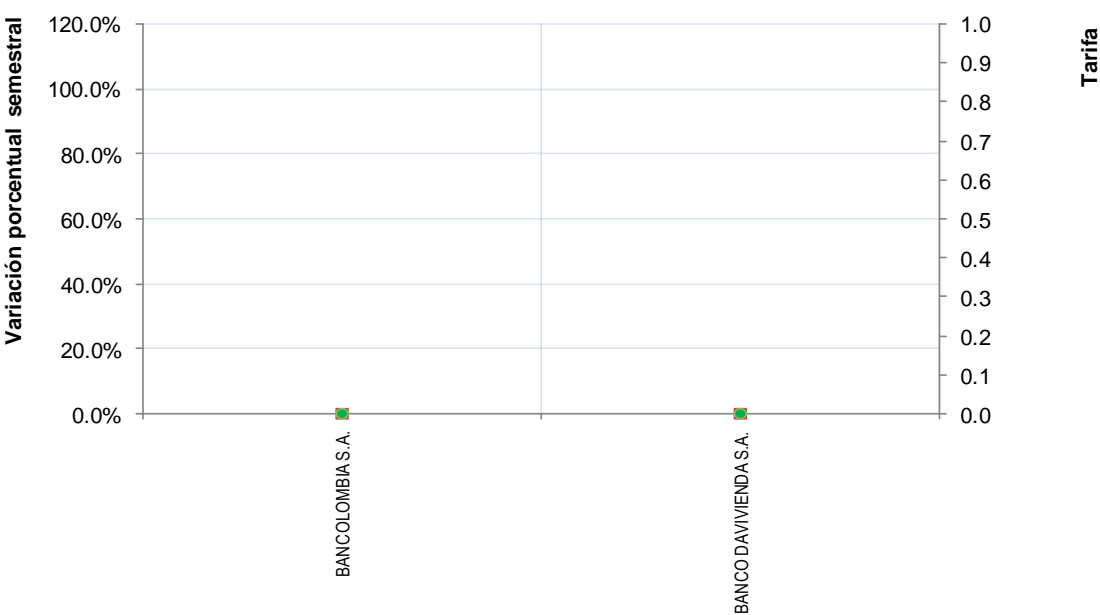
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 0          | 0          |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 3          | 3          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 3          | 3          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 0.0%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 151**  
entidades

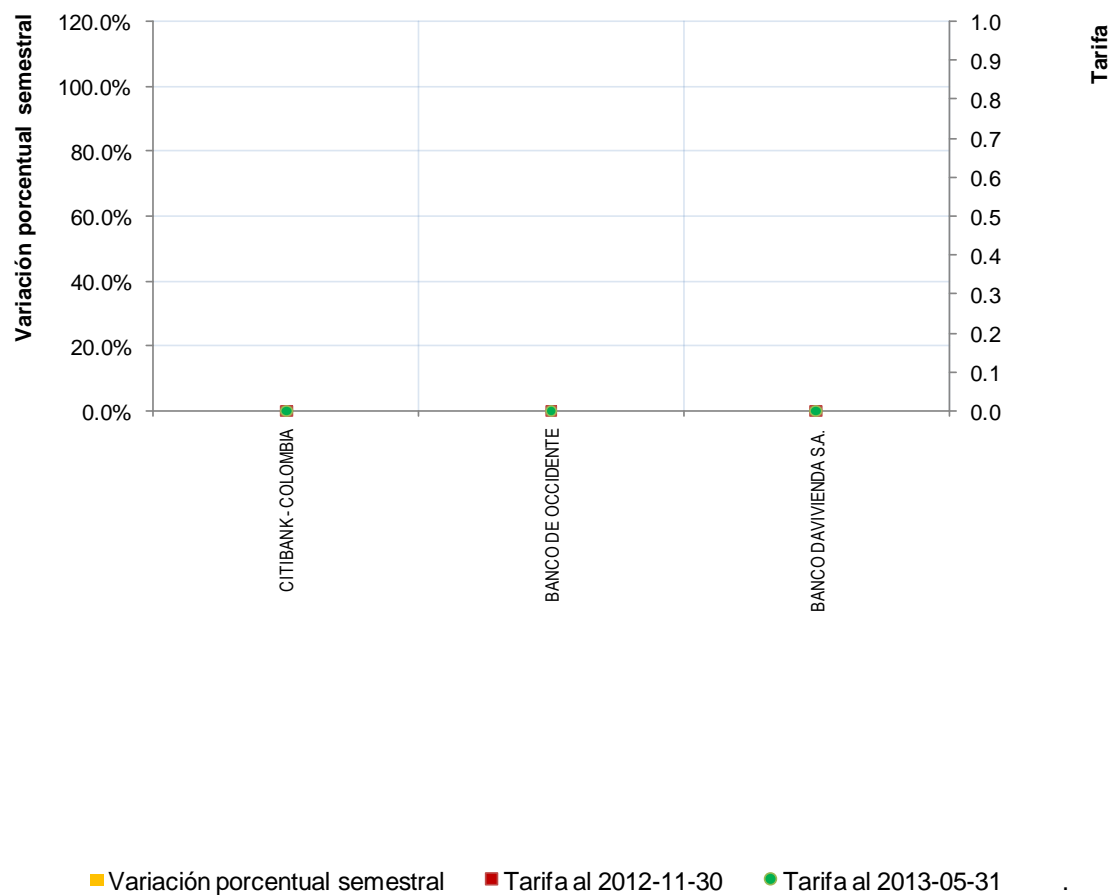
Banca Telefónica - Operadora - Transferencia cuentas a otras



■ Variación porcentual semestral ■ Tarifa al 2012-11-30 ● Tarifa al 2013-05-31 .  
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 0          | 0          |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 2          | 2          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 2          | 2          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 0.0%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 152**
**Banca Telefónica - Operadora - Pagos de Cartera**


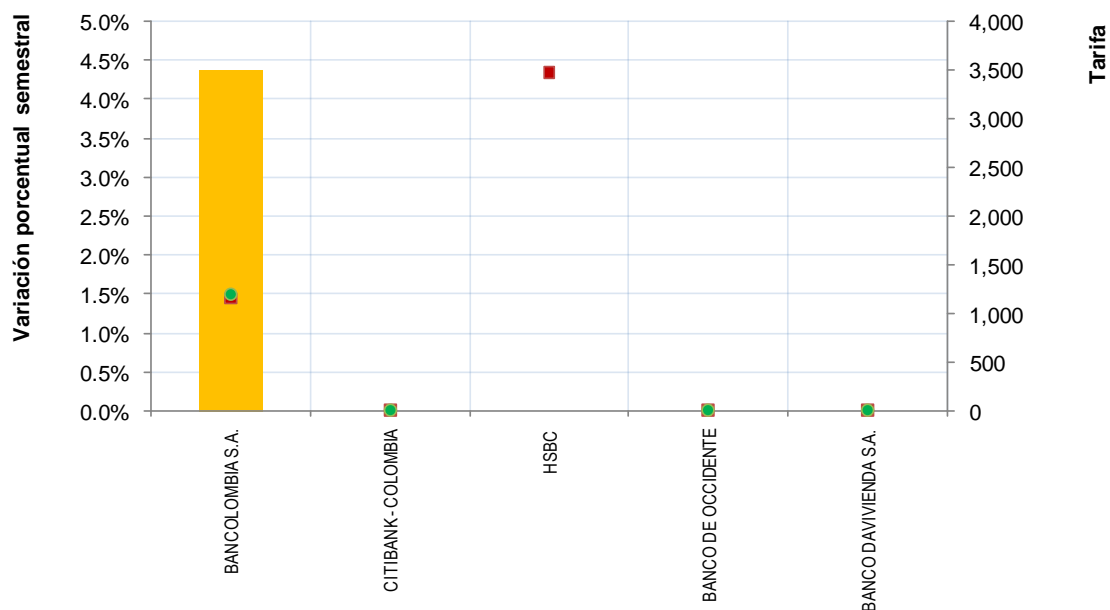
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 0          | 0          |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 3          | 3          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 3          | 3          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 0.0%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

GRÁFICA 153

Banca Telefónica - Operadora - Pagos a Terceros



■ Variación porcentual semestral ■ Tarifa al 2012-11-30 ● Tarifa al 2013-05-31

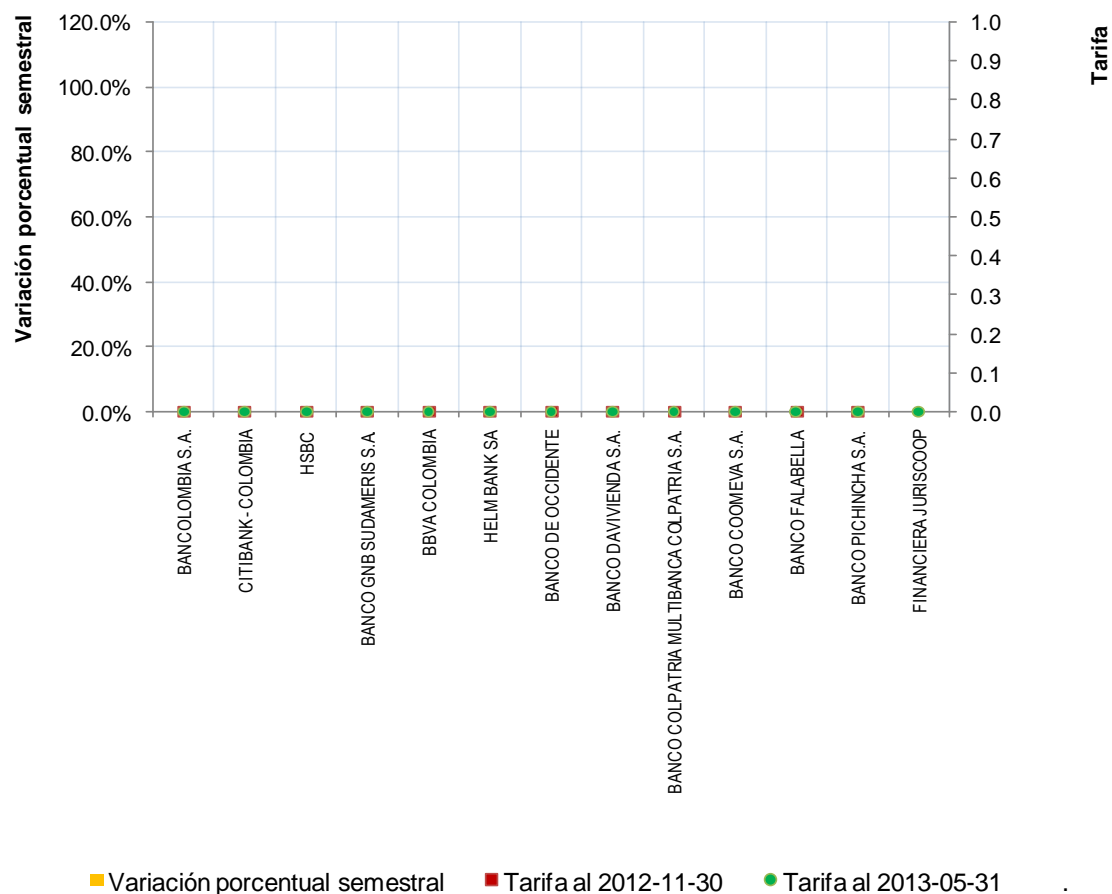
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 1,200      | 3,480      |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 4          | 5          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 3          | 3          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 4.3%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 154**  
Crédito

Banca Telefónica - Operadora - Bloqueo de Tarjeta débito ó



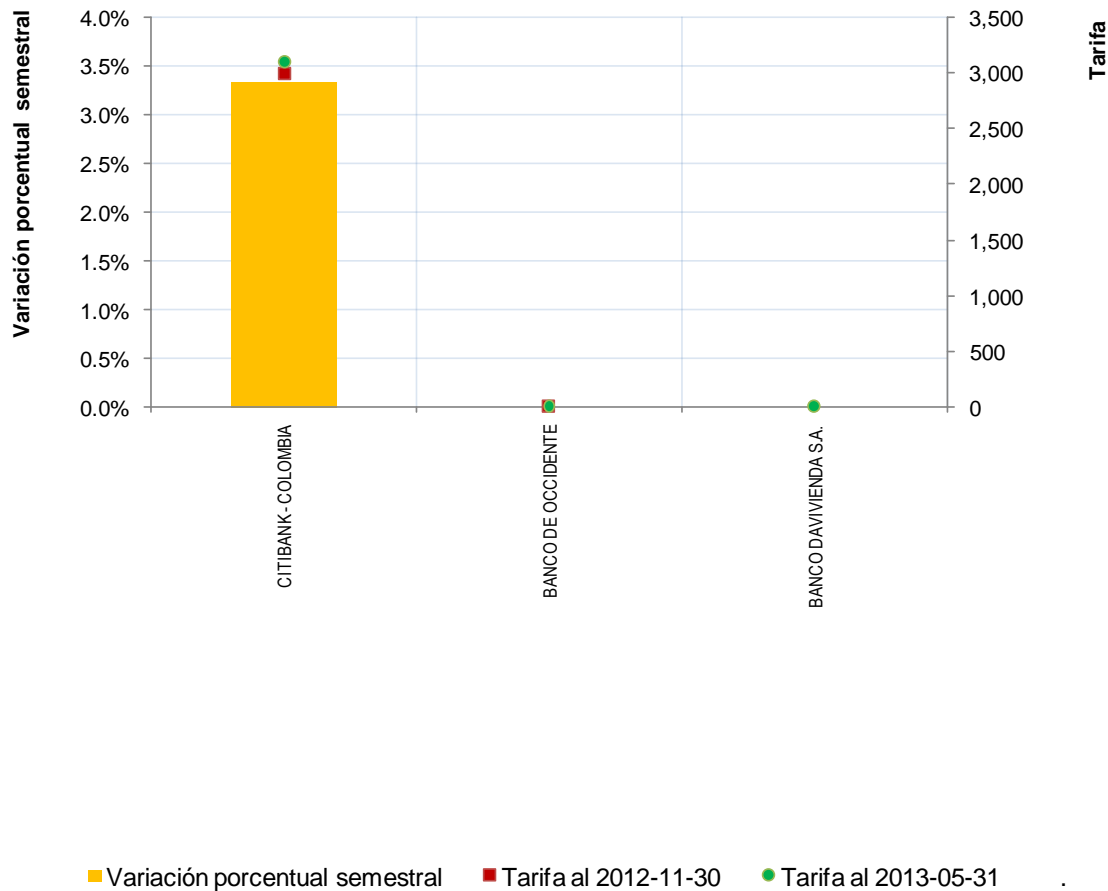
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 0          | 0          |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 13         | 12         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 13         | 12         |
| Mayor variación durante el semestre                 | 0.0%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 155**

Banca Telefónica - Operadora - Avance con tarjeta de crédito



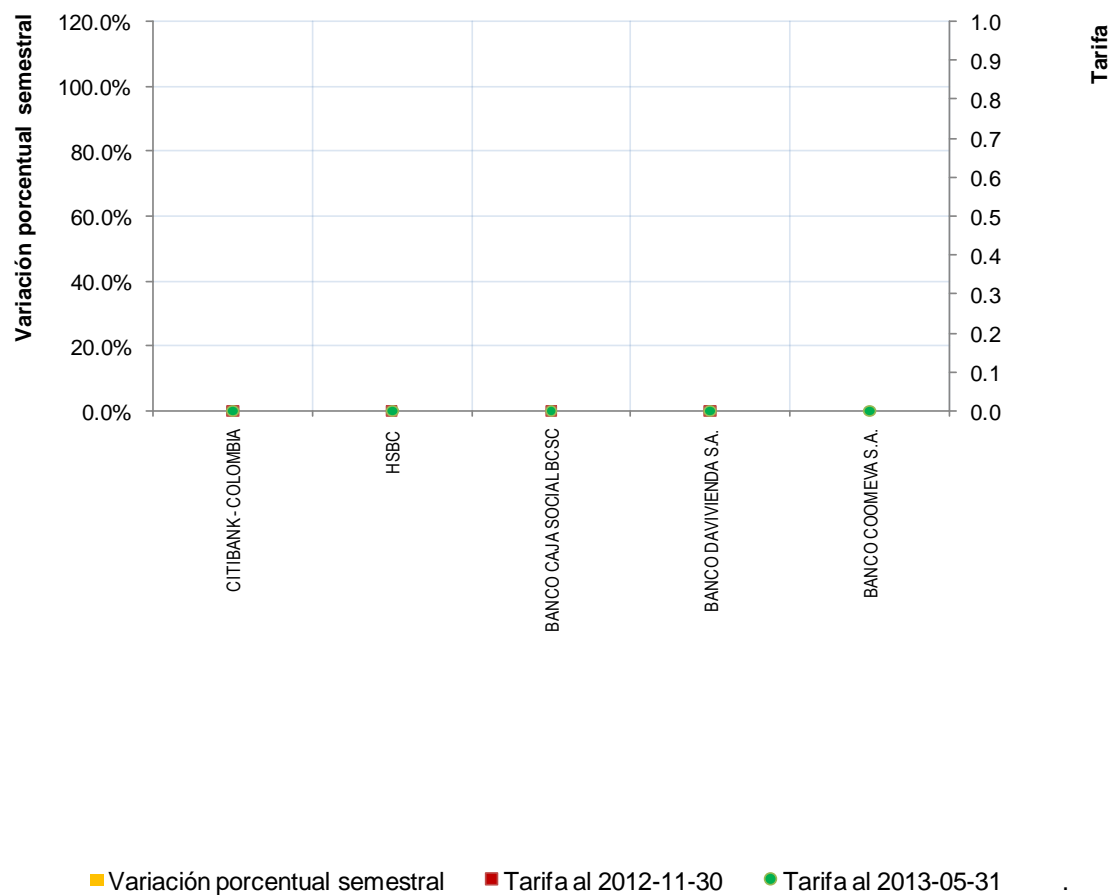
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 3,100      | 3,000      |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 3          | 2          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 2          | 1          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 3.3%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

GRÁFICA 156

Banca Telefónica - Operadora - Activación tarjeta de crédito



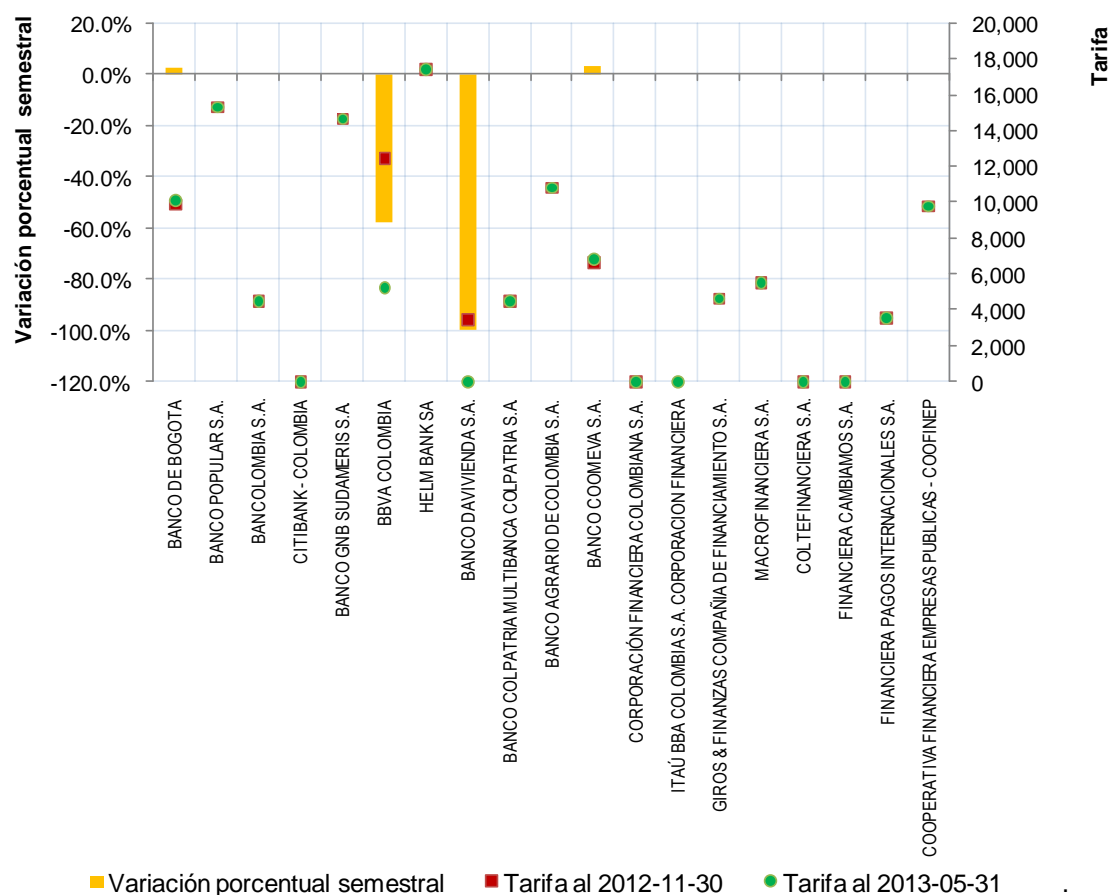
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 0          | 0          |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 5          | 4          |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 5          | 4          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 0.0%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

GRÁFICA 157

## Giros - Comisión Mínima por Giros Nacionales



Fuente: Formato 365.

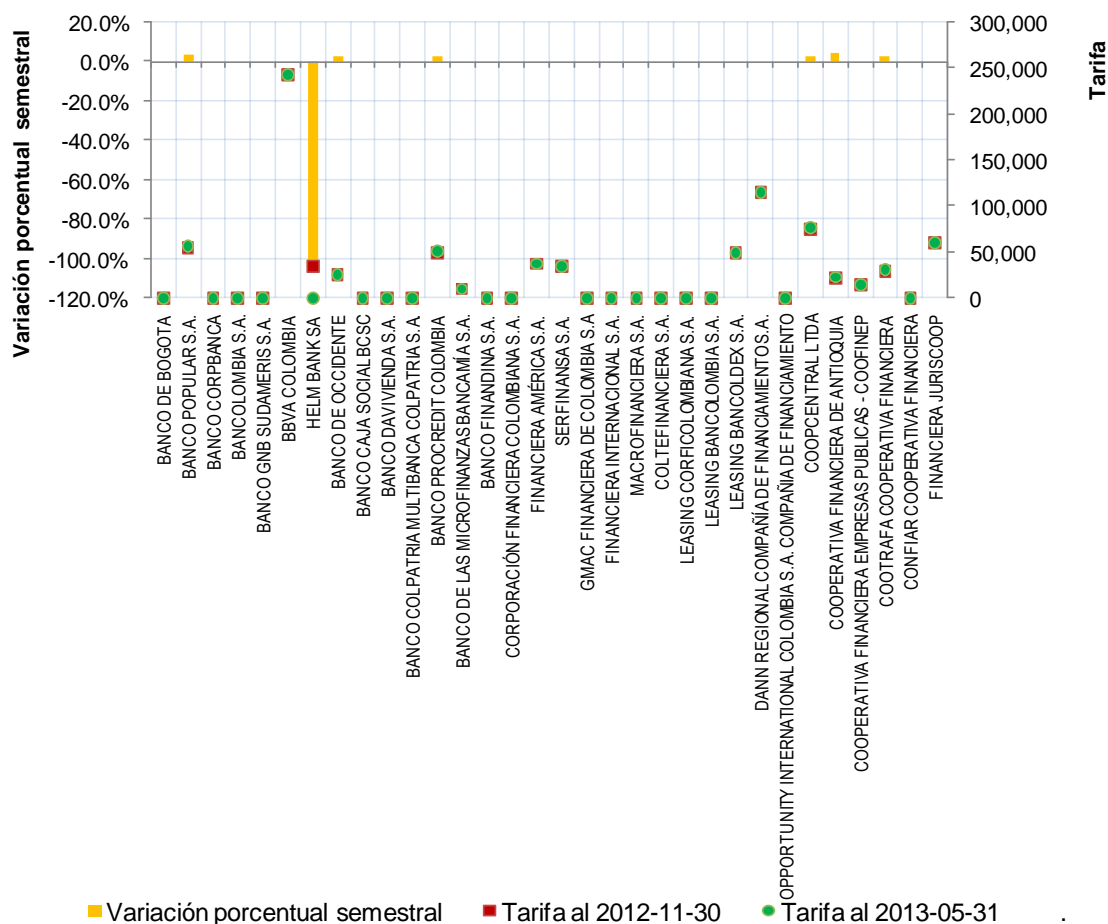
| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 17,400     | 17,400     |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 19         | 18         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 5          | 3          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 3.2%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.



**GRÁFICA 158**  
millones

Portafolio De Créditos - Tarifa Por Estudio Crédito Comercial - 25

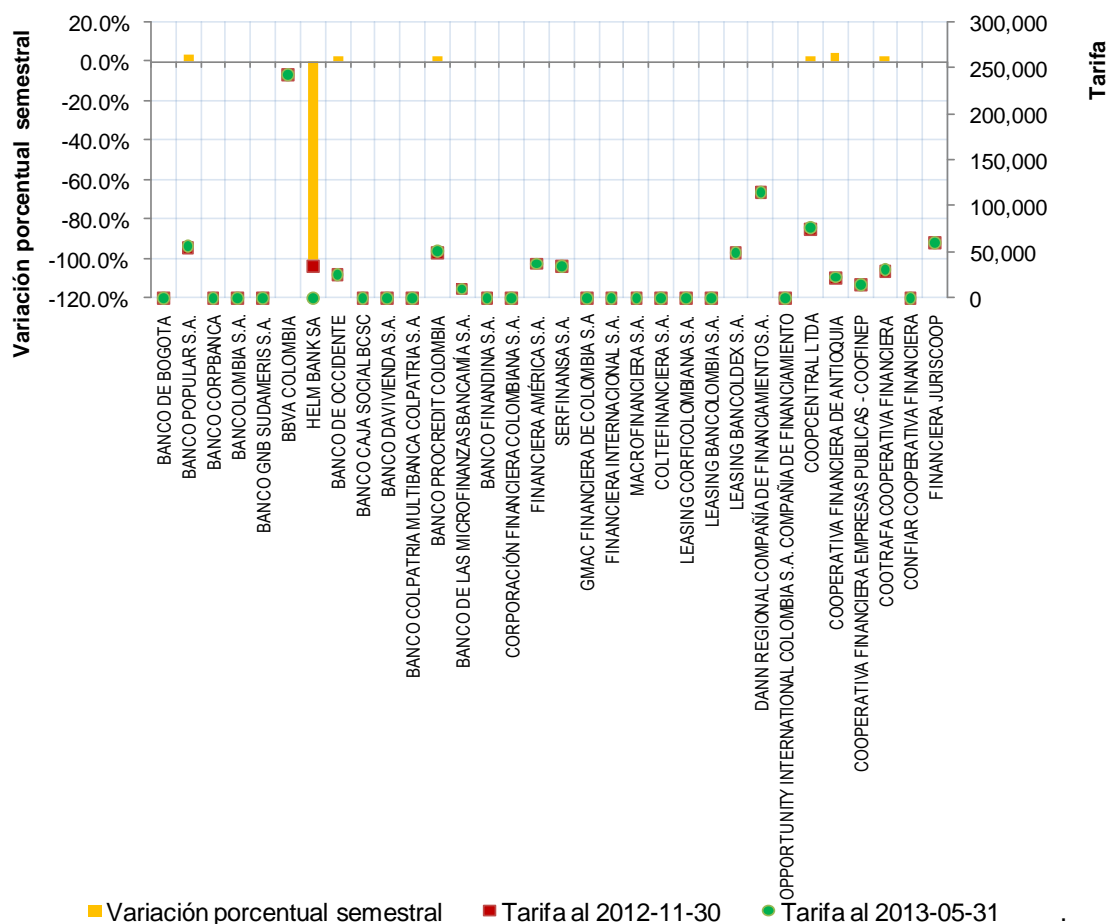


| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 243,600    | 243,600    |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 32         | 32         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 18         | 17         |
| Mayor variación durante el semestre                 | 4.5%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 159**  
millones

Portafolio De Créditos - Tarifa Por Estudio Crédito Comercial - 50

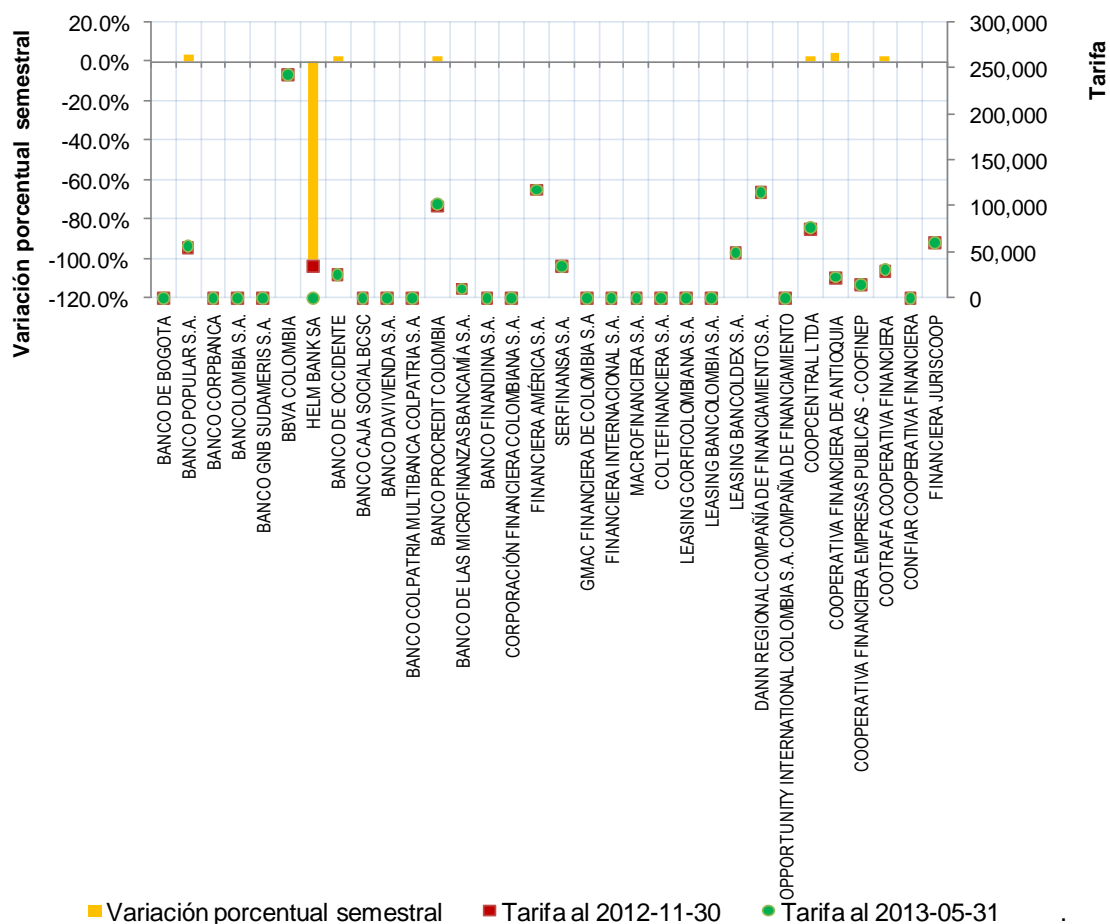


| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 243,600    | 243,600    |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 32         | 32         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 18         | 17         |
| Mayor variación durante el semestre                 | 4.5%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 160**  
100 millones

Portafolio De Créditos - Tarifa Por Estudio Crédito Comercial -



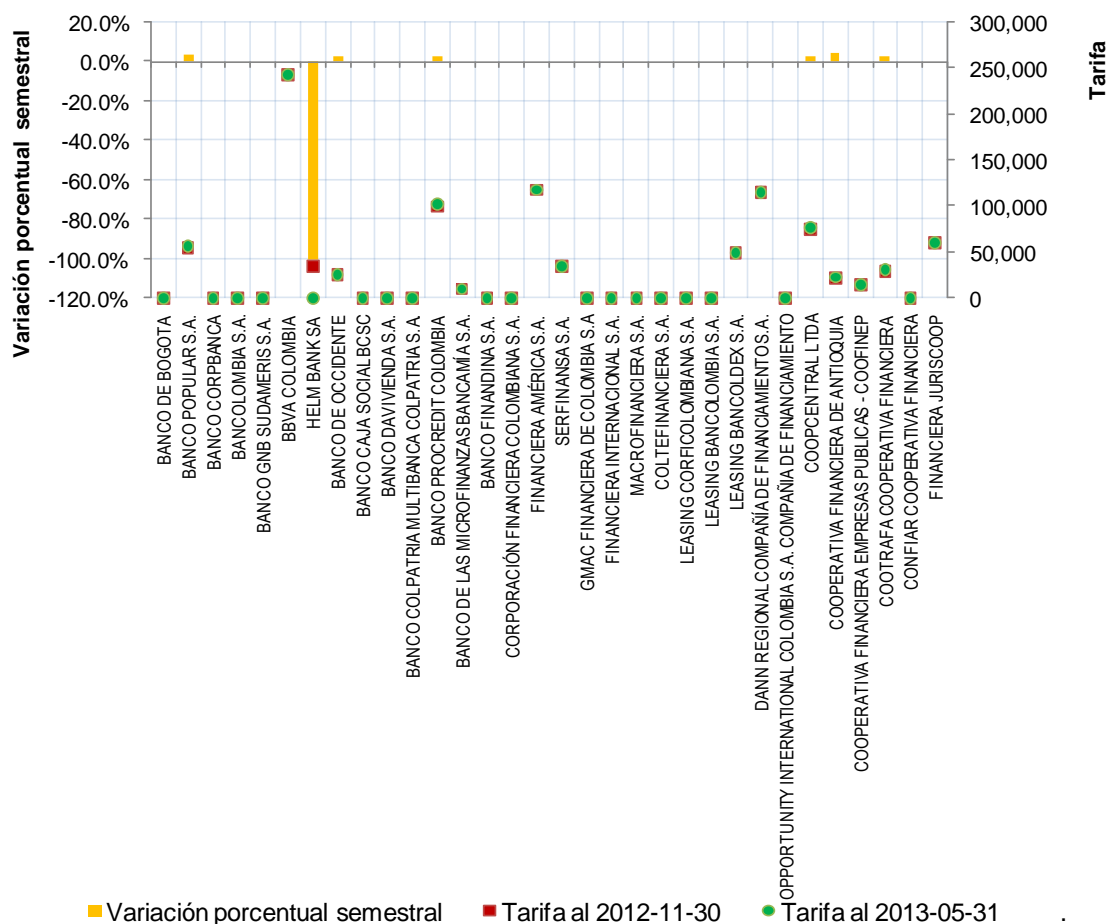
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 243,600    | 243,600    |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 32         | 32         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 18         | 17         |
| Mayor variación durante el semestre                 | 4.5%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 161**  
150 millones

Portafolio De Créditos - Tarifa Por Estudio Crédito Comercial -

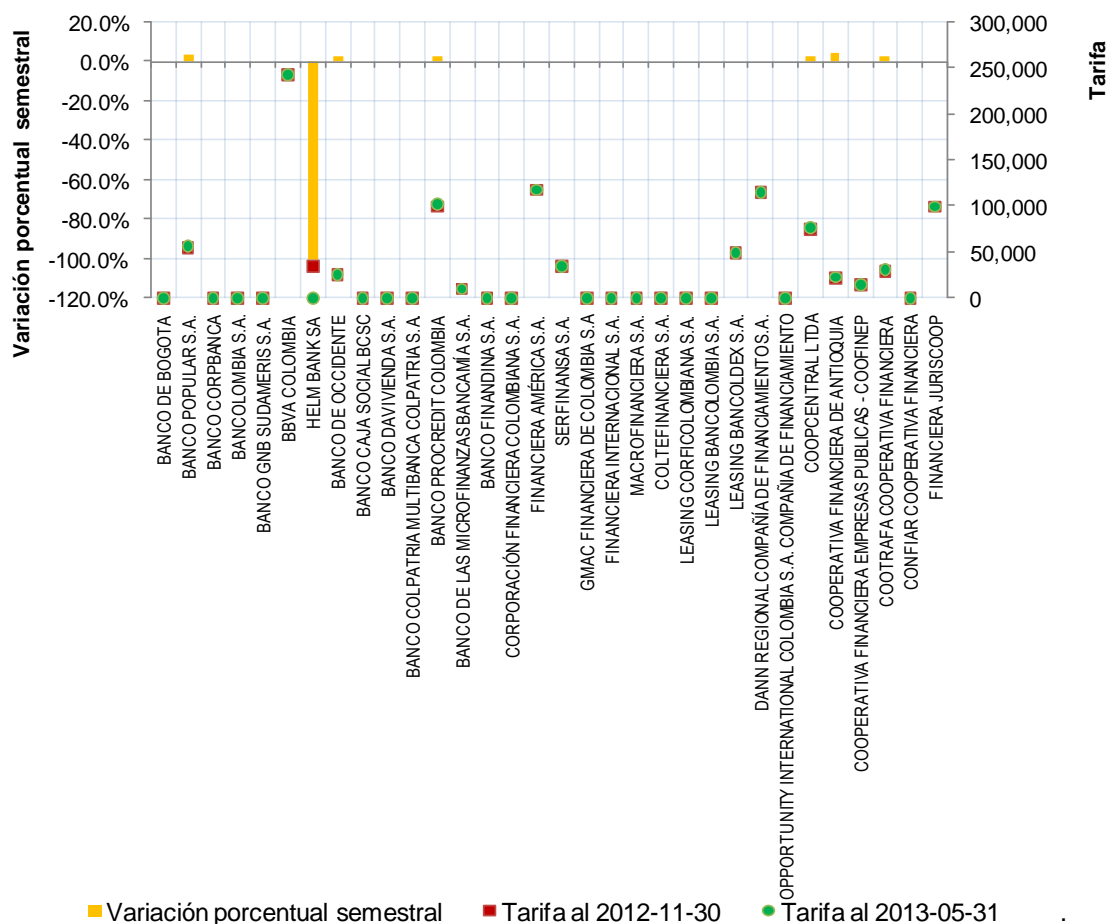


| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 243,600    | 243,600    |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 32         | 32         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 18         | 17         |
| Mayor variación durante el semestre                 | 4.5%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 162**  
200 millones

Portafolio De Créditos - Tarifa Por Estudio Crédito Comercial -

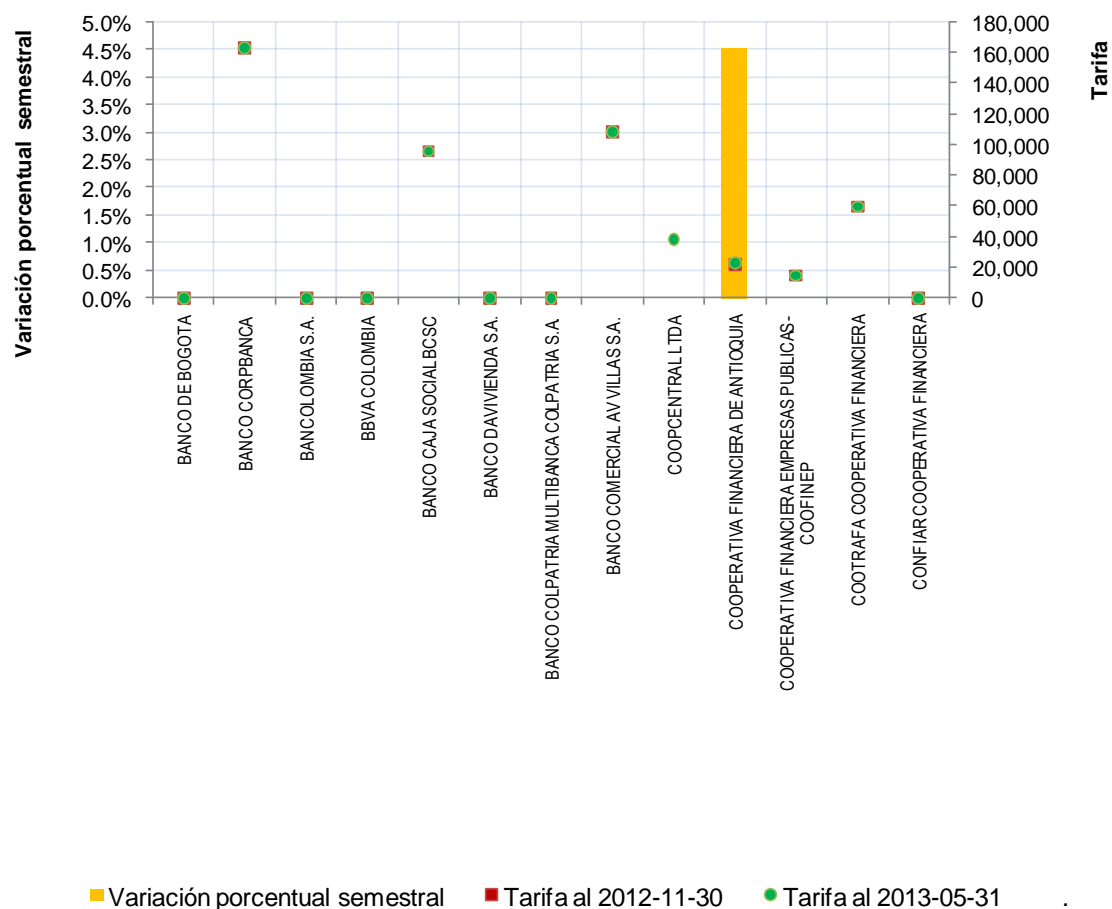


| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 243,600    | 243,600    |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 32         | 32         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 18         | 17         |
| Mayor variación durante el semestre                 | 4.5%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 163**  
25 millones

Portafolio De Créditos - Tarifa Por Estudio Crédito De Vivienda -



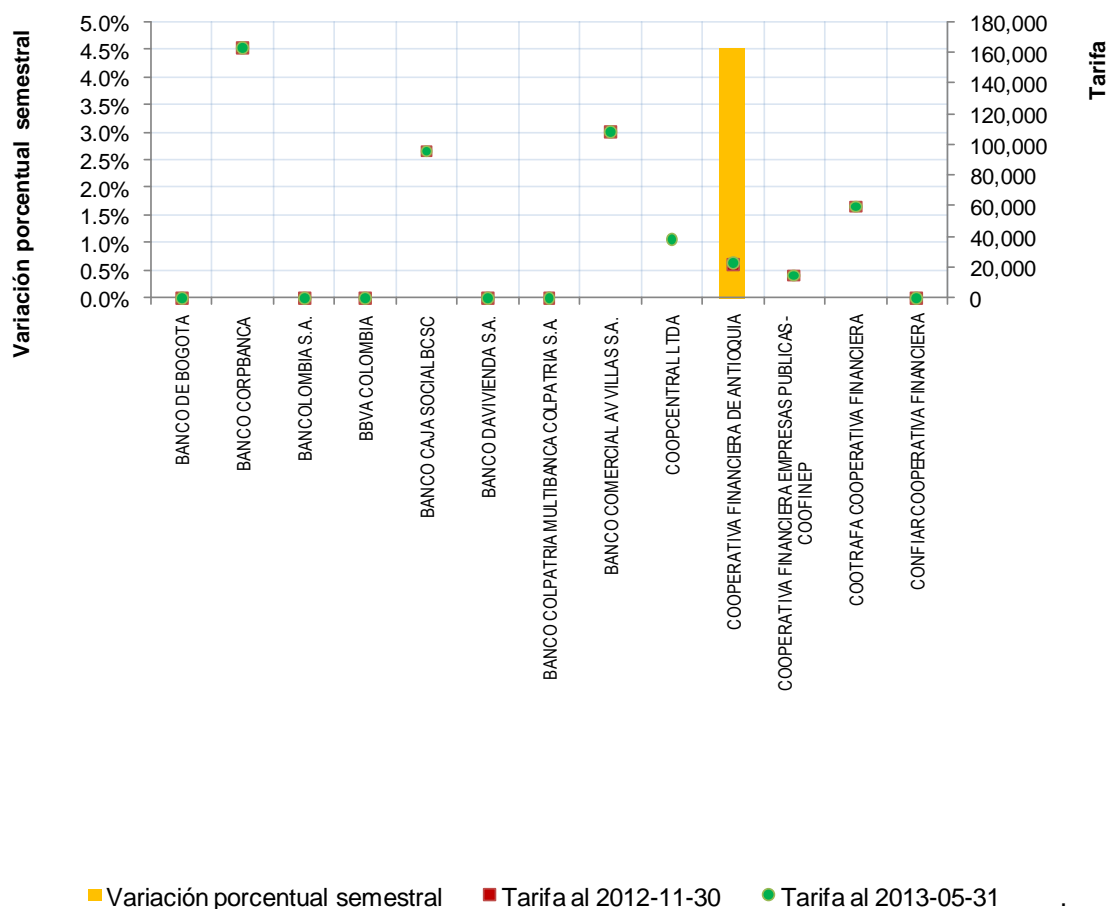
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 164,000    | 164,000    |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 13         | 12         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 6          | 6          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 4.5%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 164**  
50 millones

Portafolio De Créditos - Tarifa Por Estudio Crédito De Vivienda -



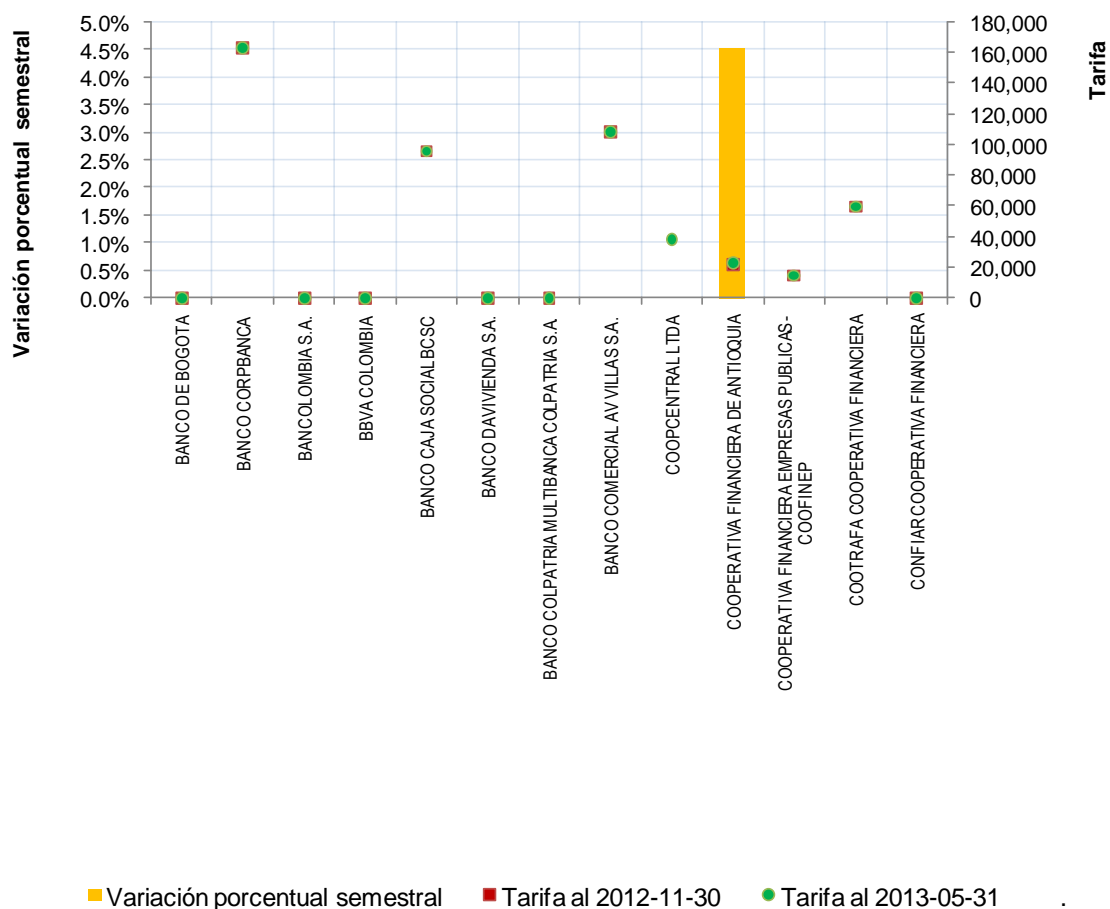
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 164,000    | 164,000    |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 13         | 12         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 6          | 6          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 4.5%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 165**  
100 millones

Portafolio De Créditos - Tarifa Por Estudio Crédito De Vivienda -



Fuente: Formato 365.

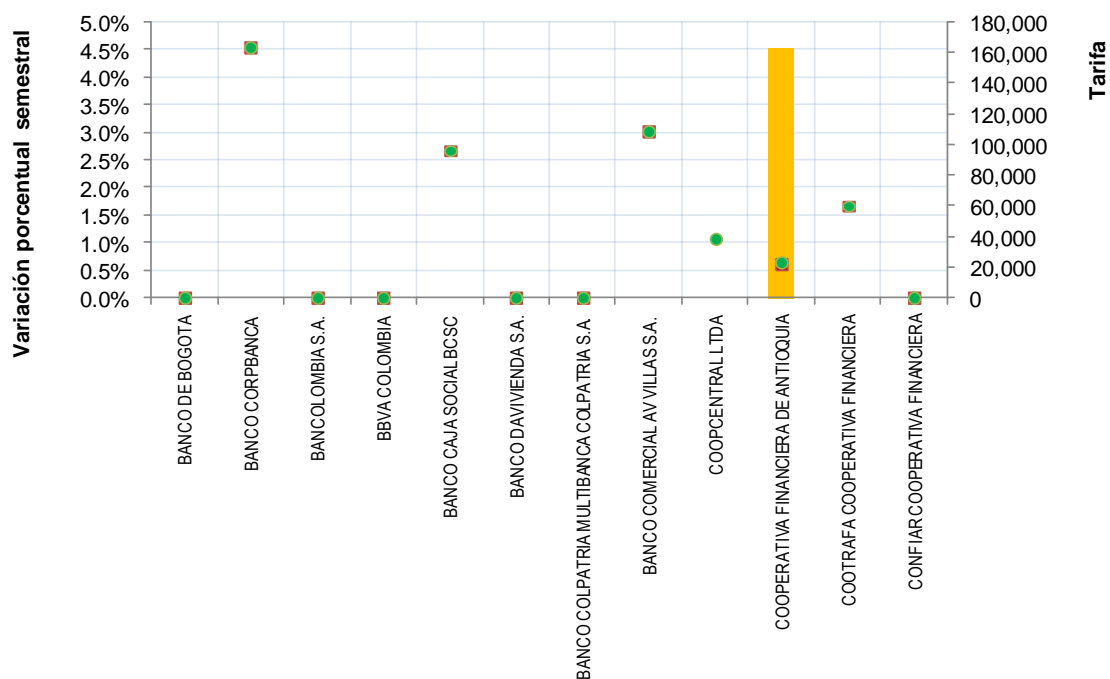
| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 164,000    | 164,000    |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 13         | 12         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 6          | 6          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 4.5%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.



**GRÁFICA 166**  
150 millones

Portafolio De Créditos - Tarifa Por Estudio Crédito De Vivienda -



■ Variación porcentual semestral ■ Tarifa al 2012-11-30 ● Tarifa al 2013-05-31

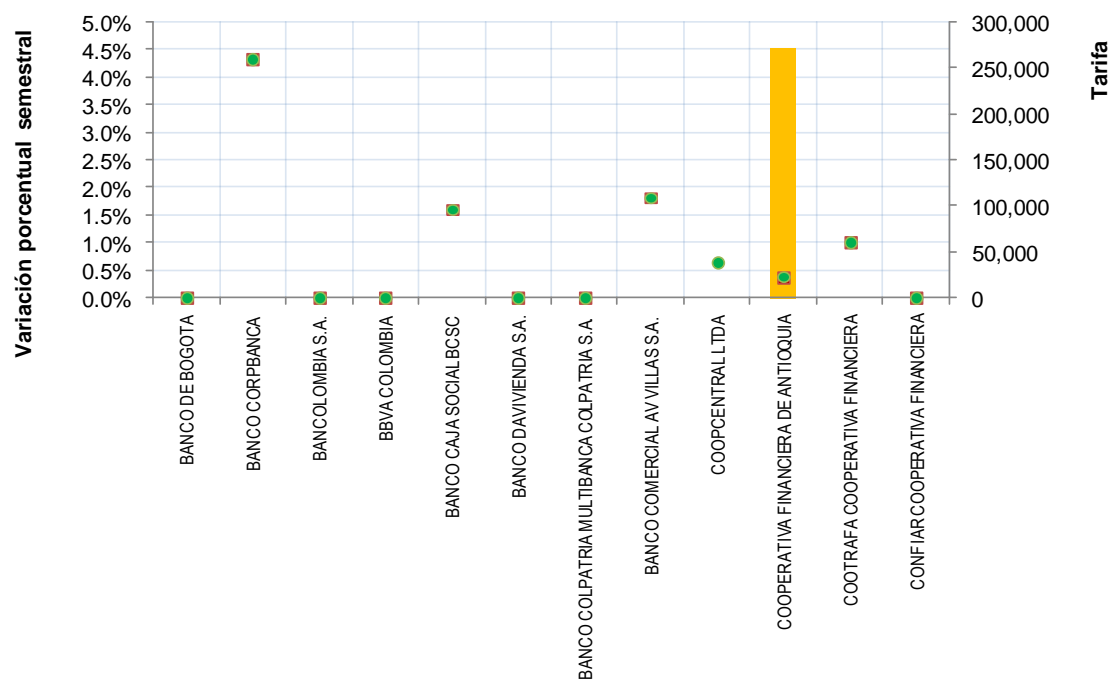
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 164,000    | 164,000    |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 12         | 11         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 6          | 6          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 4.5%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 167**  
200 millones

Portafolio De Créditos - Tarifa Por Estudio Crédito De Vivienda -



■ Variación porcentual semestral ■ Tarifa al 2012-11-30 ● Tarifa al 2013-05-31

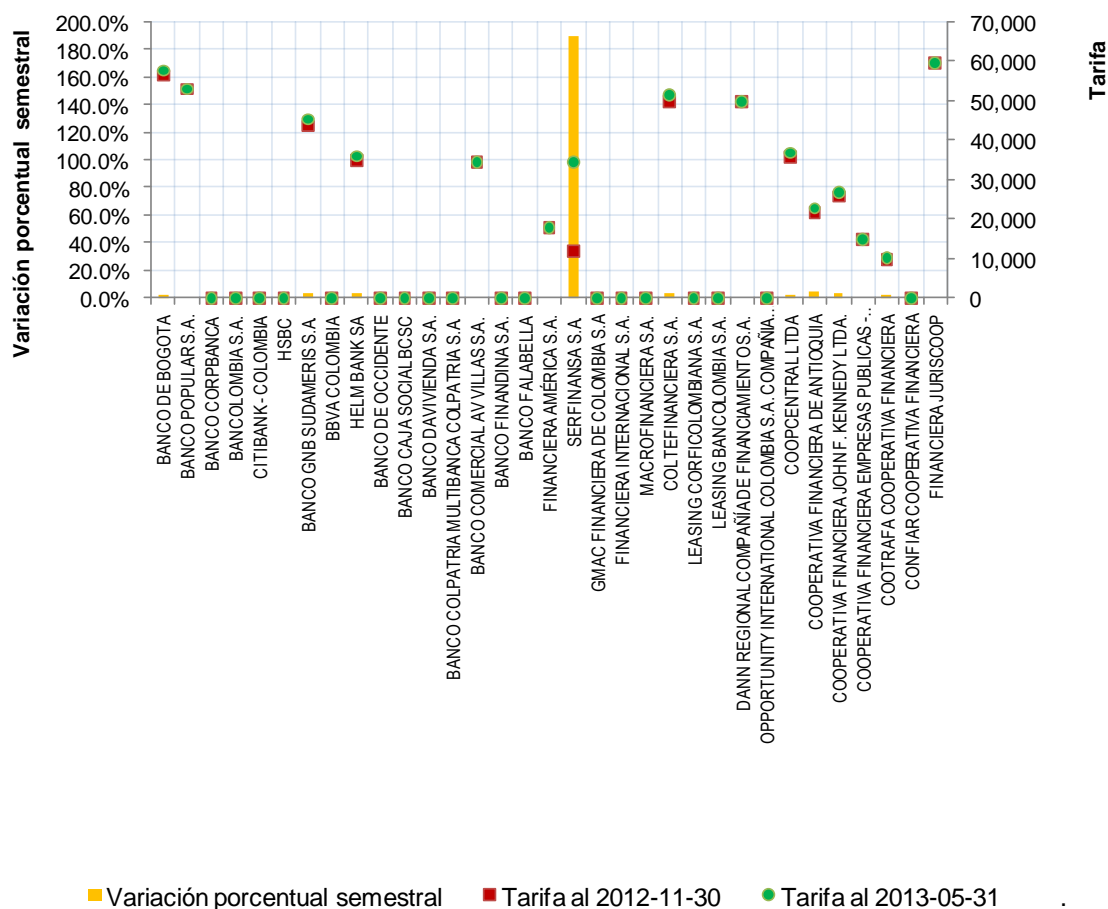
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 259,700    | 259,700    |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 12         | 11         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 6          | 6          |
| Mayor variación durante el semestre                 | 4.5%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 168**  
5 millones

Portafolio De Créditos - Tarifa Por Estudio Crédito De Consumo -



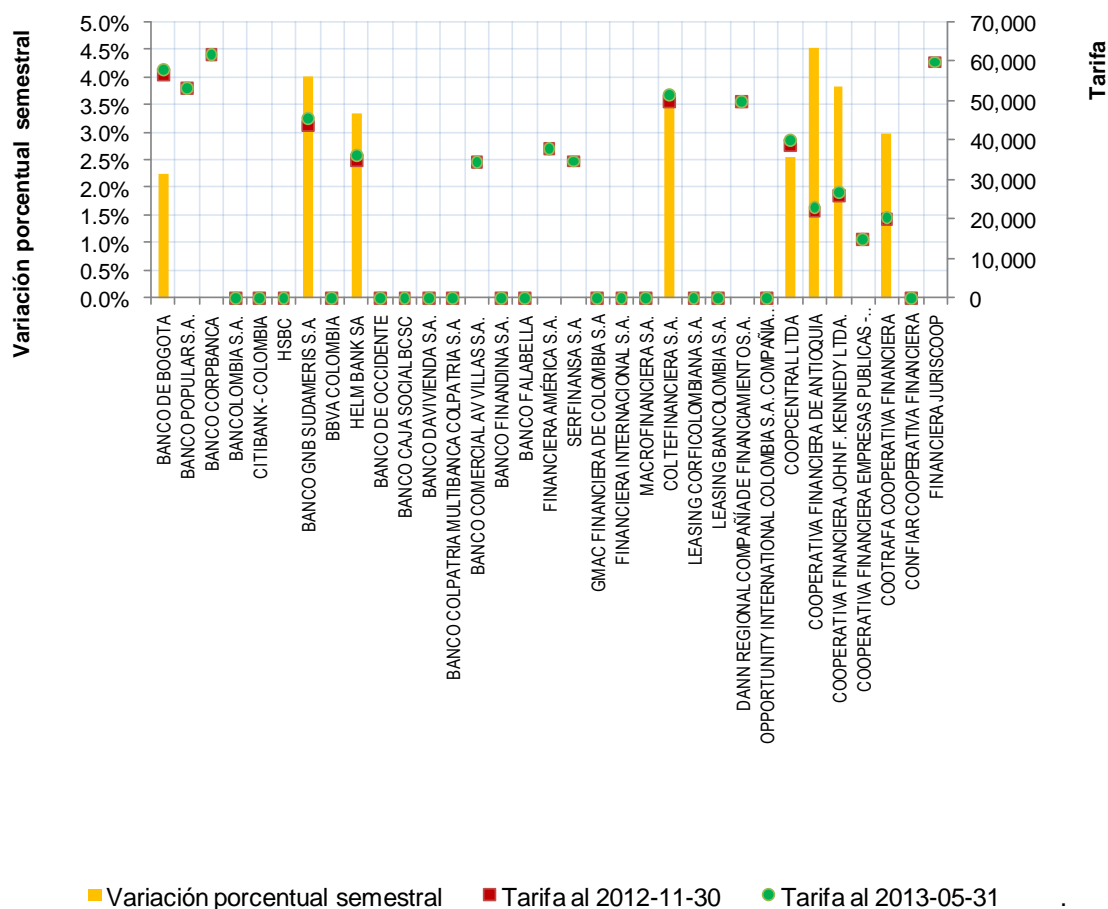
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 60,000     | 60,000     |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 33         | 33         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 18         | 18         |
| Mayor variación durante el semestre                 | 190.0%     |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 169**  
15 millones

Portafolio De Créditos - Tarifa Por Estudio Crédito De Consumo -



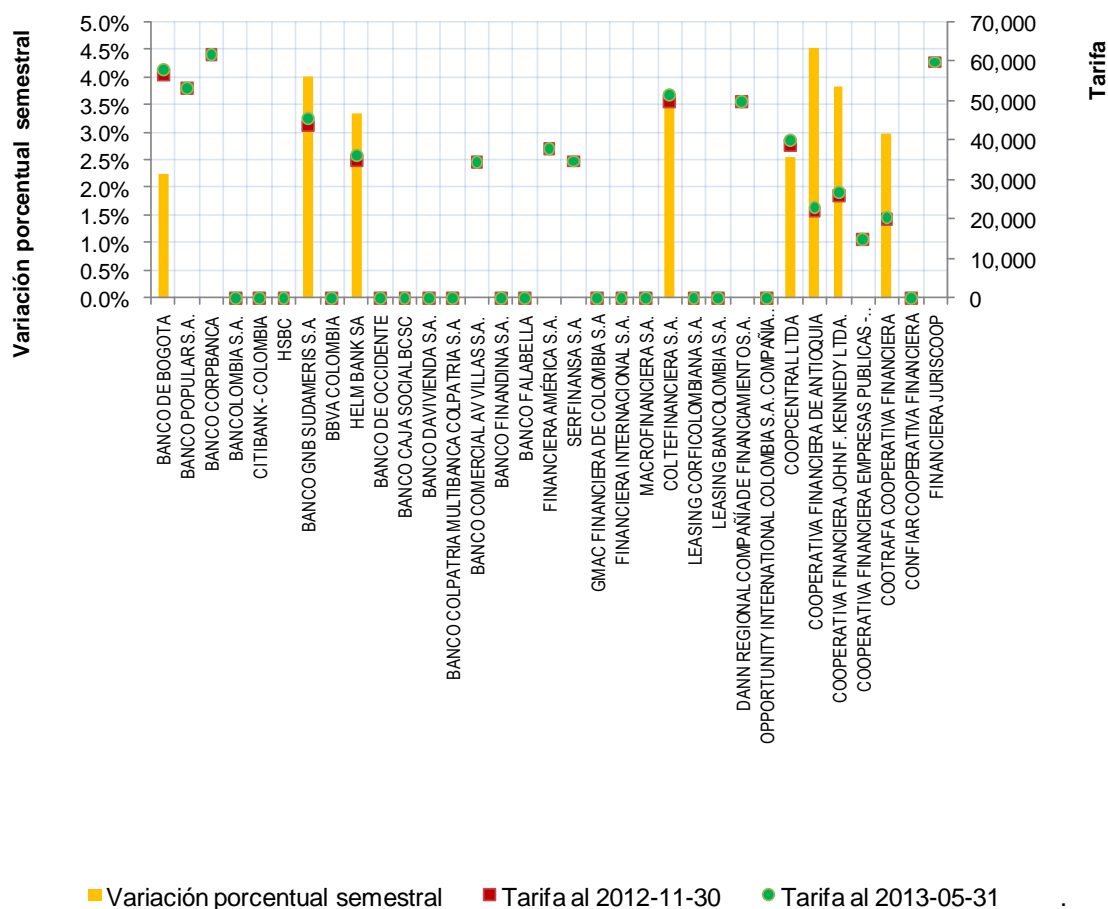
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 61,950     | 61,950     |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 33         | 33         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 17         | 17         |
| Mayor variación durante el semestre                 | 4.5%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 170**  
30 millones

Portafolio De Créditos - Tarifa Por Estudio Crédito De Consumo -



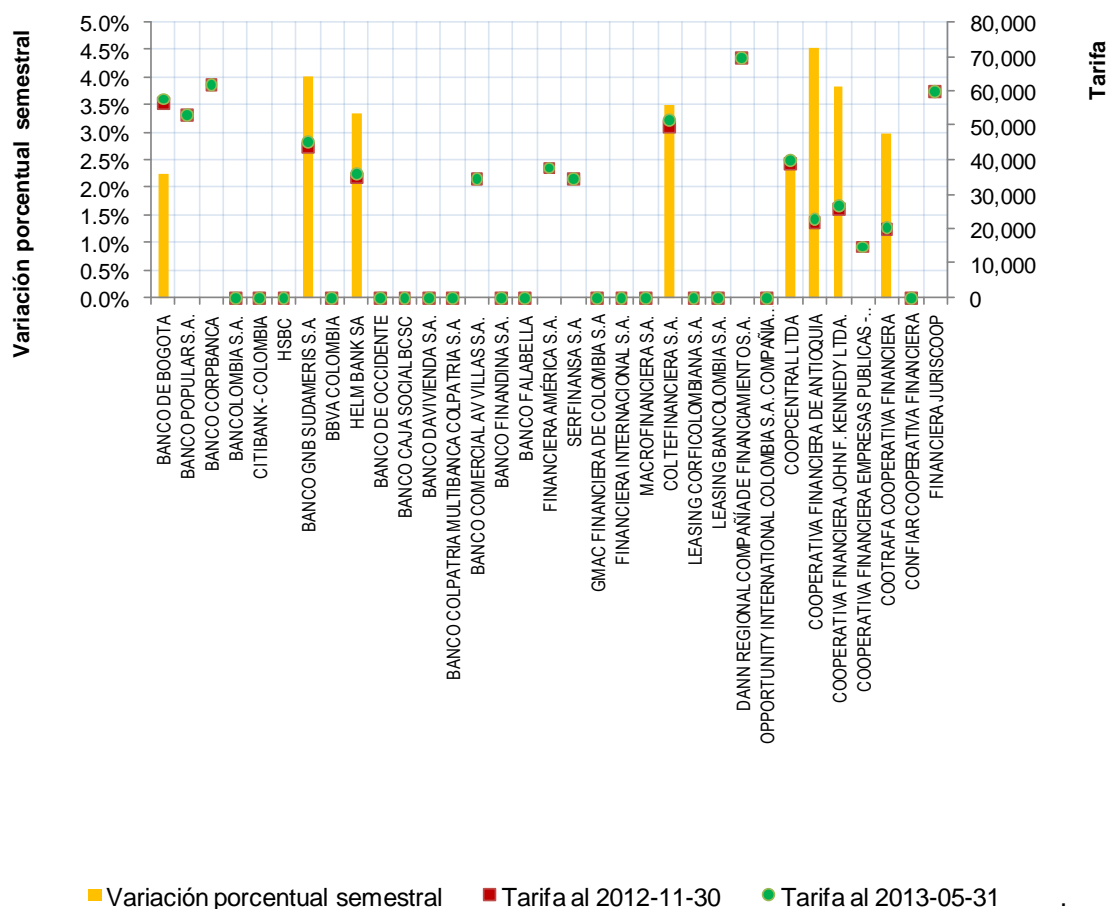
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 61,950     | 61,950     |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 33         | 33         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 17         | 17         |
| Mayor variación durante el semestre                 | 4.5%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 171**  
50 millones

Portafolio De Créditos - Tarifa Por Estudio Crédito De Consumo -



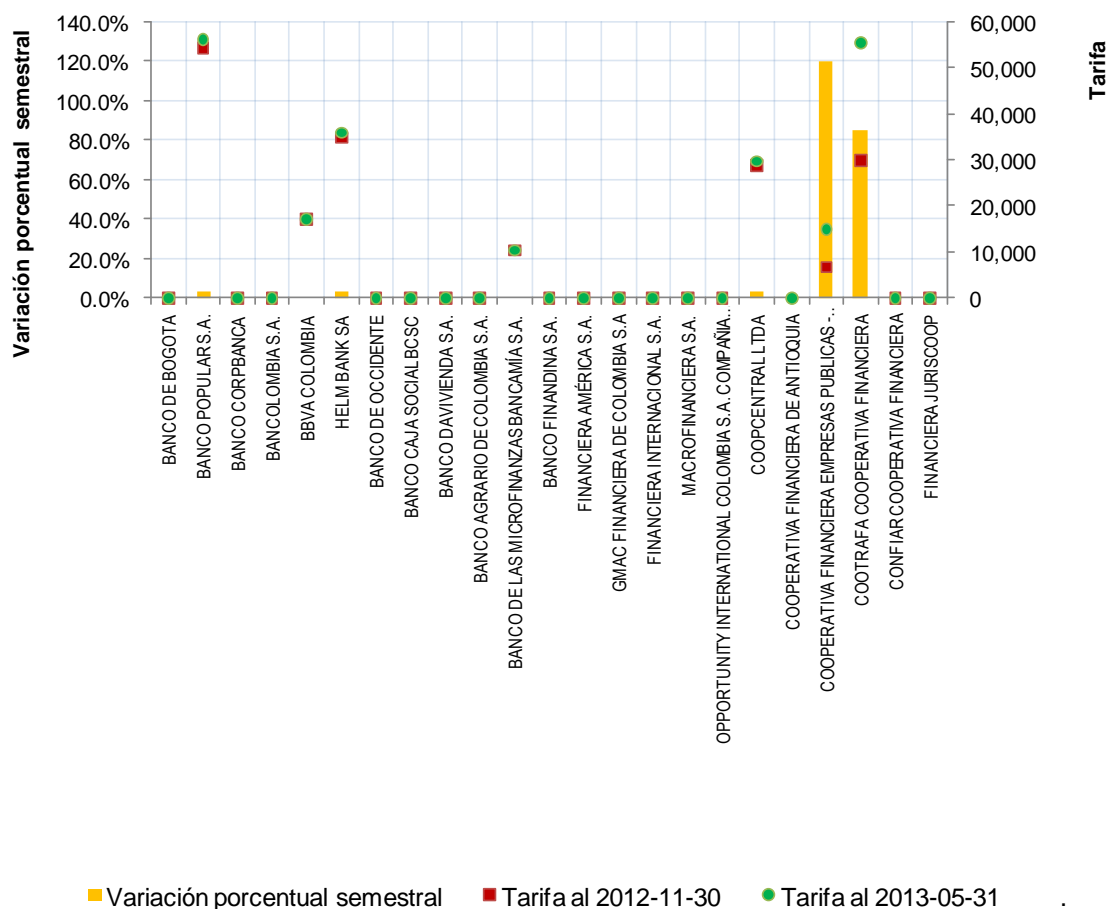
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 70,000     | 70,000     |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 33         | 33         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 17         | 17         |
| Mayor variación durante el semestre                 | 4.5%       |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 172**  
millones

Portafolio De Créditos - Tarifa Por Estudio Microcrédito - 1.5



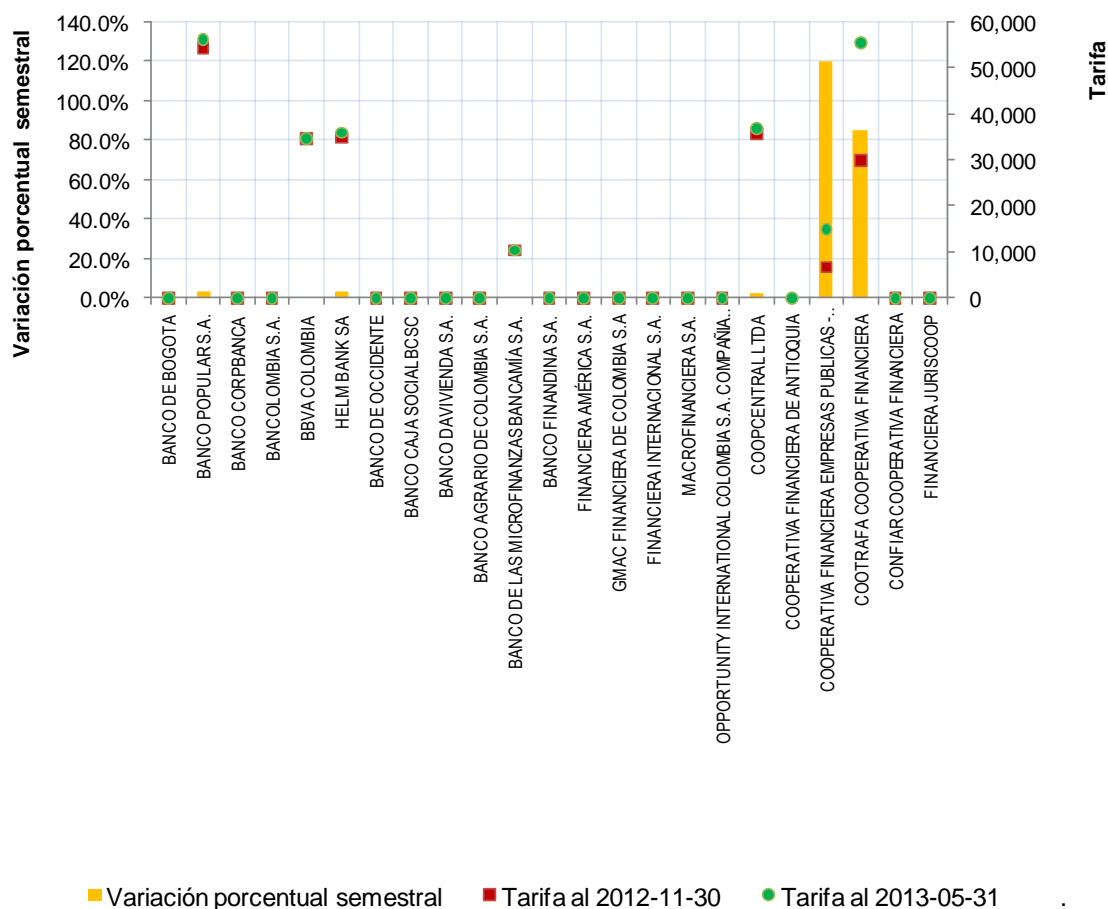
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 56,584     | 54,723     |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 23         | 22         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 16         | 15         |
| Mayor variación durante el semestre                 | 120.6%     |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 173**  
millones

Portafolio De Créditos - Tarifa Por Estudio Microcrédito - 3



Fuente: Formato 365.

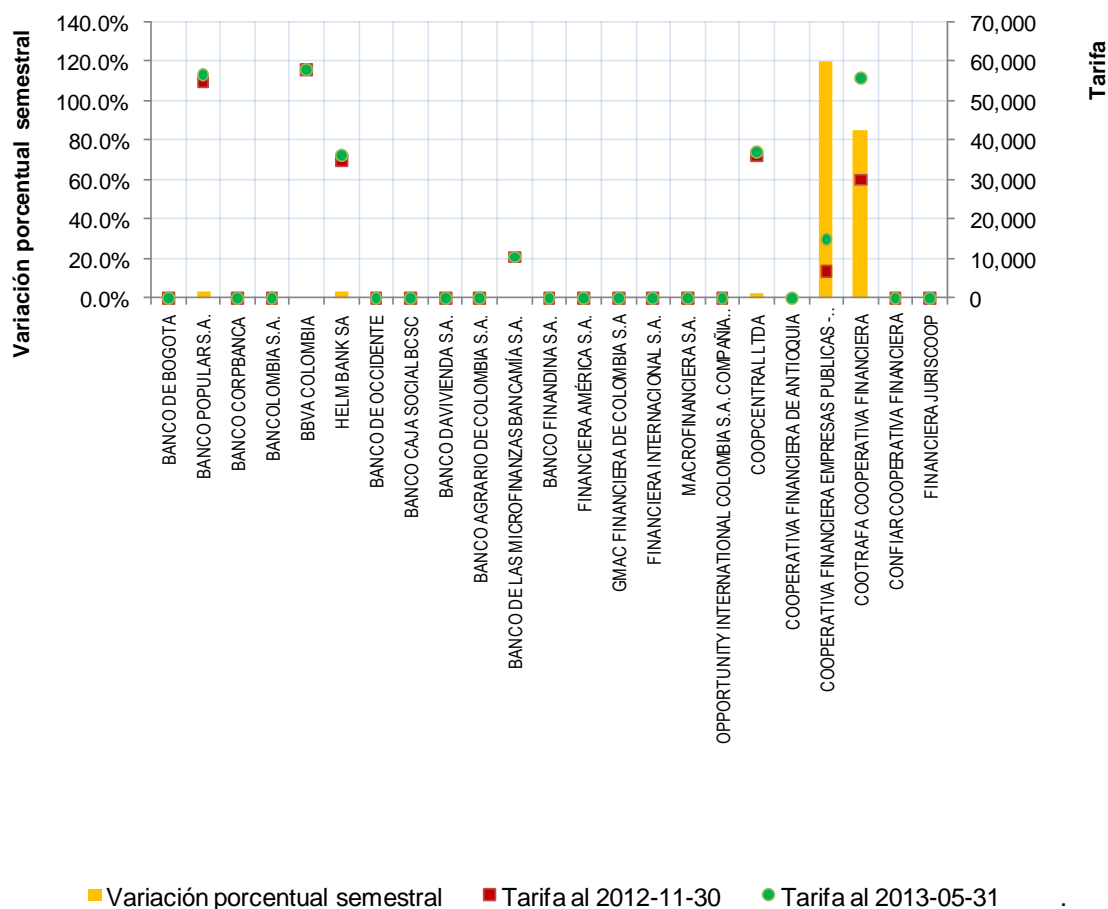
| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 56,584     | 54,723     |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 23         | 22         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 16         | 15         |
| Mayor variación durante el semestre                 | 120.6%     |            |

Tarifas expresadas en Pesos.



**GRÁFICA 174**  
millones

Portafolio De Créditos - Tarifa Por Estudio Microcrédito - 5



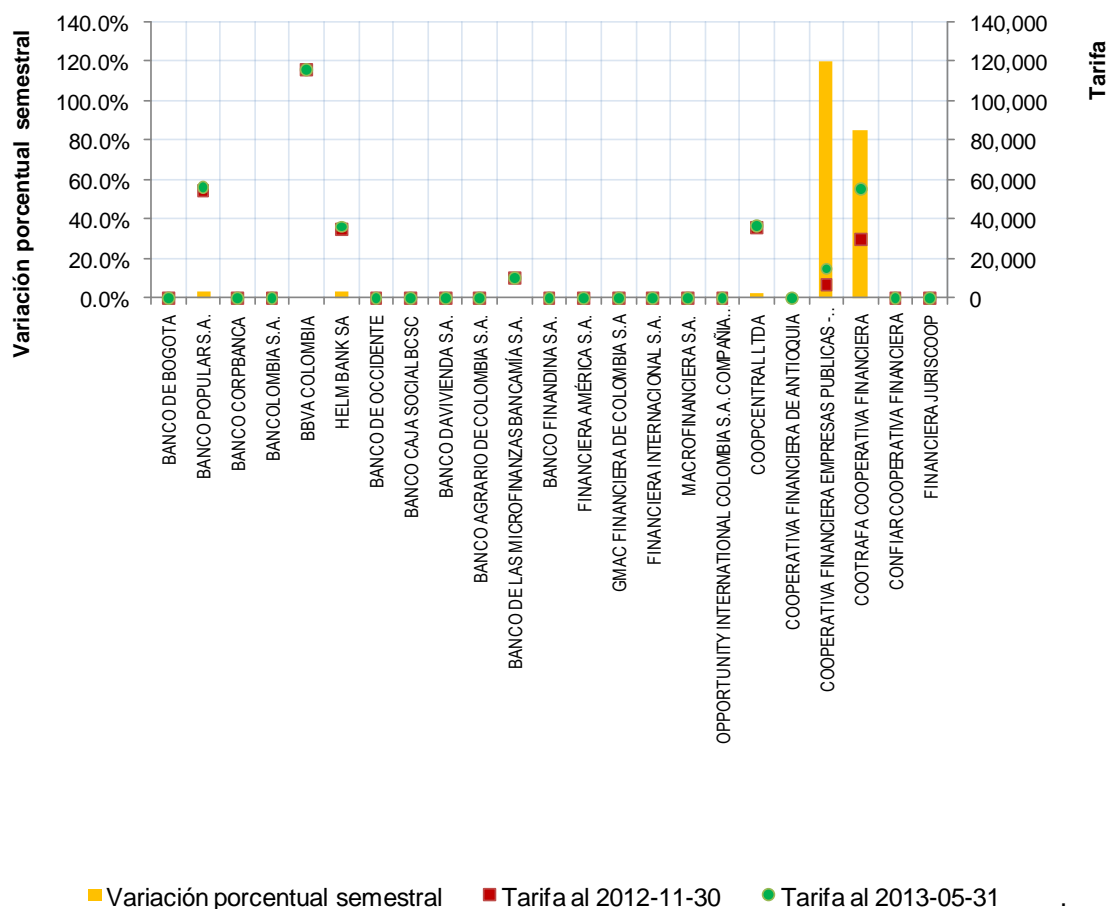
Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 58,000     | 58,000     |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 23         | 22         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 16         | 15         |
| Mayor variación durante el semestre                 | 120.6%     |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

**GRÁFICA 175**  
millones

Portafolio De Créditos - Tarifa Por Estudio Microcrédito - 10



Fuente: Formato 365.

| Estadísticas  | 2013-05-31 | 2012-11-30 |
|---|------------|------------|
| Tarifa máxima                                       | 116,000    | 116,000    |
| Tarifa mínima                                       | 0          | 0          |
| Entidades que prestan el servicio                   | 23         | 22         |
| Entidades que prestan el servicio de forma gratuita | 16         | 15         |
| Mayor variación durante el semestre                 | 120.6%     |            |

Tarifas expresadas en Pesos.

### 3 EVOLUCIÓN SEMESTRAL DE LOS COMPONENTES DEL IPCF

#### 3.1 EVOLUCIÓN DE LAS CUENTAS DE AHORRO

La cuenta de ahorros es uno de los principales productos en el sistema financiero colombiano. En particular, durante el semestre más reciente el ahorro que los colombianos hacen en las entidades de crédito registró un incremento importante. Para mayo de 2013 el saldo del total de las cuentas de ahorro superó los \$118.42 b, al aumentar en \$10.80 b frente a noviembre de 2012 y equivalente a un alza de 17.11% real anual.

De los 48.79 millones de cuentas de depósitos de los establecimientos de crédito registrados en mayo de 2013 (cuentas corrientes, cuentas de ahorro, CDT, CDAT), el 92% correspondieron a cuentas de ahorro, con una participación dentro del saldo total del 48%. Cabe mencionar que la consistente dinámica al alza que ha registrado este producto recientemente refleja el incremento de la bancarización. Al cierre de 2012 y según la información de CIFIN la proporción de mayores de edad en Colombia con un producto financiero alcanzó 67.12%, cuando en 2011 fue de 65.13%<sup>6</sup>. Estos buenos resultados responden también a que los establecimientos de crédito han ampliado su cobertura territorial gracias a nuevos mecanismos de aproximación a la población, tales como los corresponsales bancarios y la banca móvil. Estos instrumentos han facilitado a un segmento más amplio de la población tener acceso a las cuentas de ahorros y otros productos y servicios financieros.

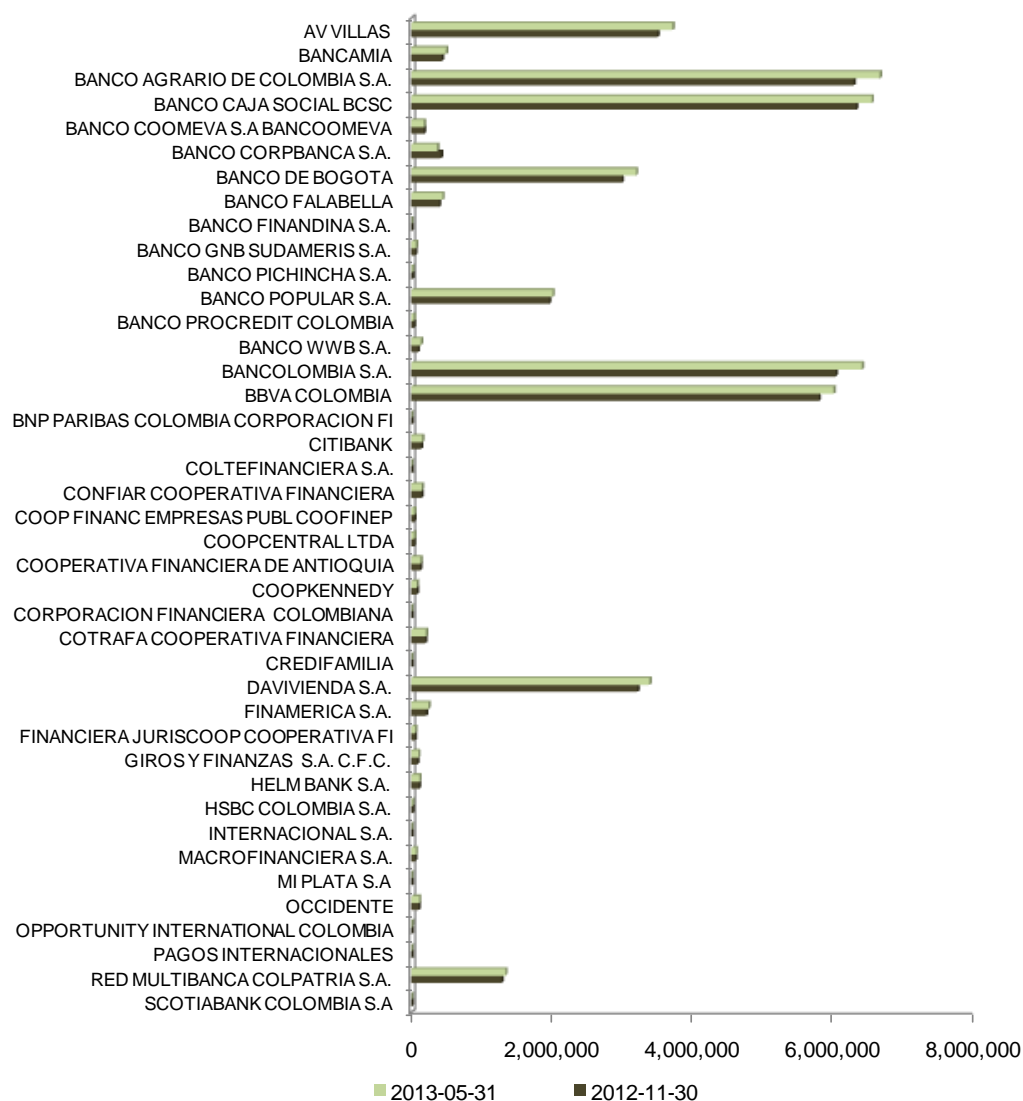
En esta sección se presenta la evolución de los depósitos de ahorro durante el semestre más reciente presentando la información discriminada por rangos de saldos<sup>7</sup>. Frente a esta información, cabe destacar que al cierre de mayo de 2013 más del 95% del número total de cuentas de ahorro registraron saldos inferiores a los 5 salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV).

<sup>6</sup> Fuente: Reporte de Inclusión Financiera 2012. Superintendencia Financiera de Colombia y Banca de las Oportunidades.

<sup>7</sup> La información que se presenta en este capítulo corresponde a la transmitida por los establecimientos de crédito a la SFC a través del formato 459 "Grado de concentración de captaciones y bonos."

GRÁFICA 176

## Depósitos de ahorro por rangos de saldos - Hasta 5 SMMLV



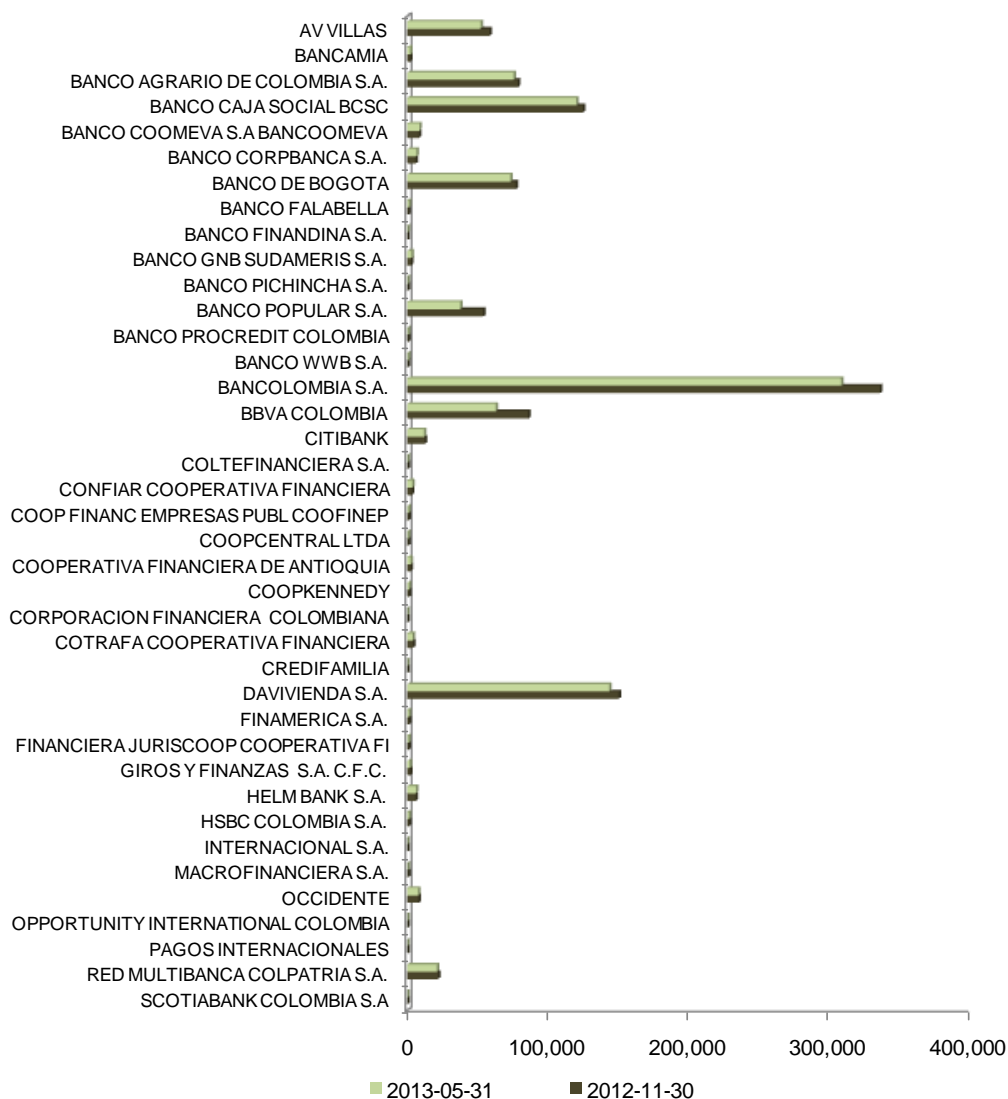
Fuente: Formato 459.

## Depósitos de ahorro - Número de cuentas

|                                     | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|-------------------------------------|--------------------|-------------------------|
| Hasta 5 SMMLV                       | 42,557,395         | 40,454,603              |
| Mayor número de cuentas por entidad | 6,661,114          | 6,326,157               |
| Menor número de cuentas por entidad | 4                  | 2                       |

**GRÁFICA 177**  
SMMLV

Depósitos de ahorro por rangos de saldos - Más de 5 y hasta 11



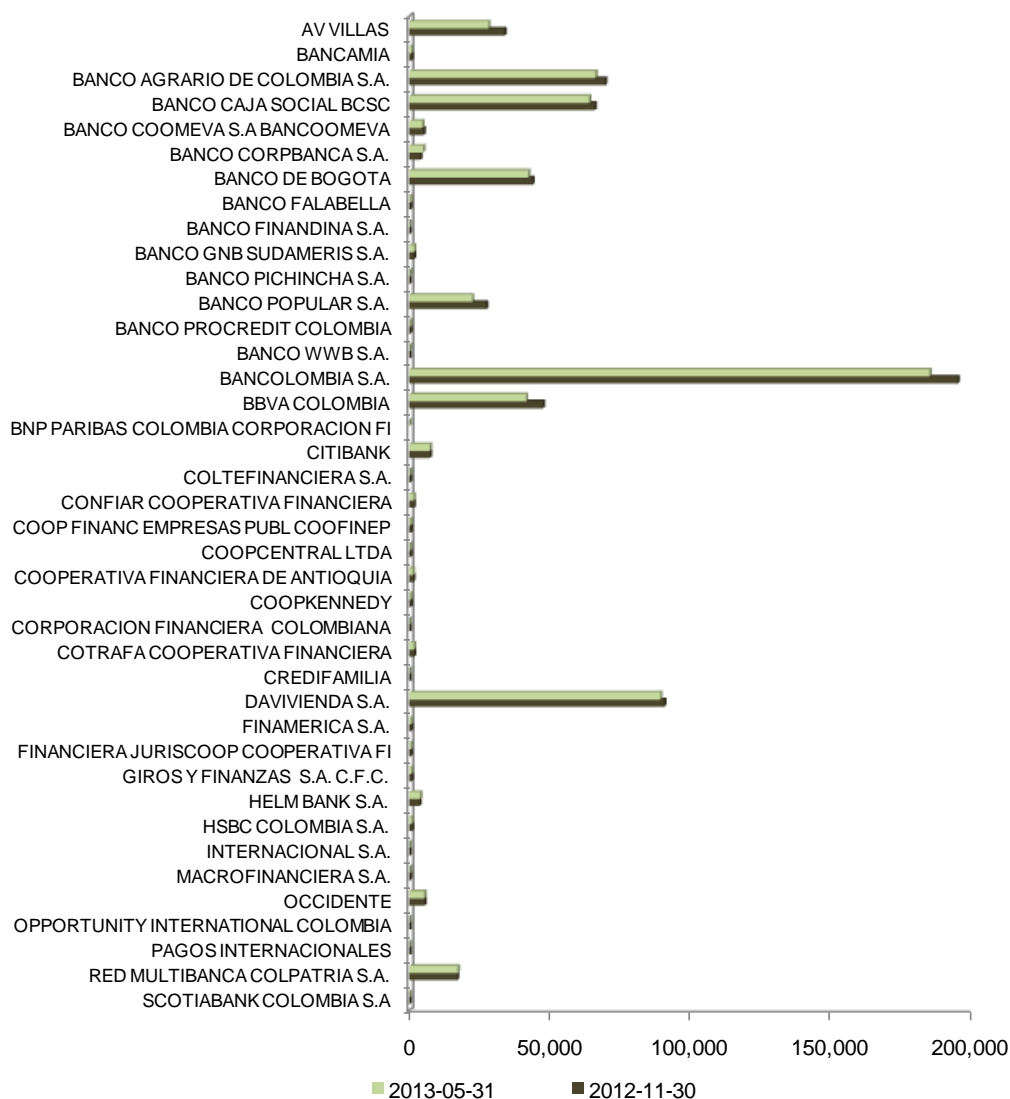
Fuente: Formato 459.

#### Depósitos de ahorro - Número de cuentas

|                                     | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|-------------------------------------|--------------------|-------------------------|
| Más de 5 y hasta 11 SMMLV           | 961,997            | 1,053,588               |
| Mayor número de cuentas por entidad | 308,650            | 336,301                 |
| Menor número de cuentas por entidad | 3                  | 3                       |

**GRÁFICA 178**  
22 SMMLV

Depósitos de ahorro por rangos de saldos - Más de 11 y hasta



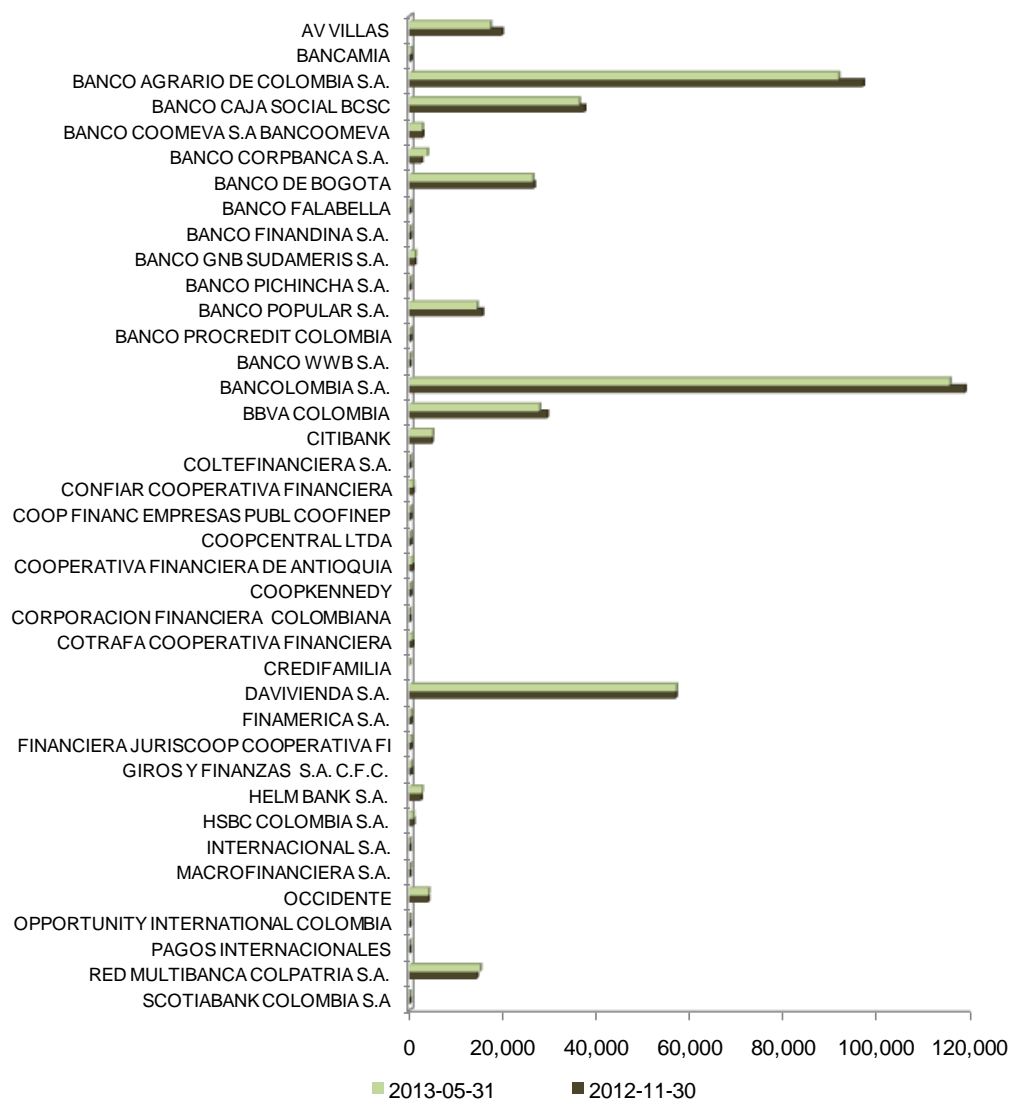
Fuente: Formato 459.

#### Depósitos de ahorro - Número de cuentas

|                                     | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|-------------------------------------|--------------------|-------------------------|
| Más de 11 y hasta 22 SMMLV          | 594,244            | 627,886                 |
| Mayor número de cuentas por entidad | 184,970            | 194,924                 |
| Menor número de cuentas por entidad | 1                  | 1                       |

**GRÁFICA 179**  
44 SMMLV

Depósitos de ahorro por rangos de saldos - Más de 22 y hasta



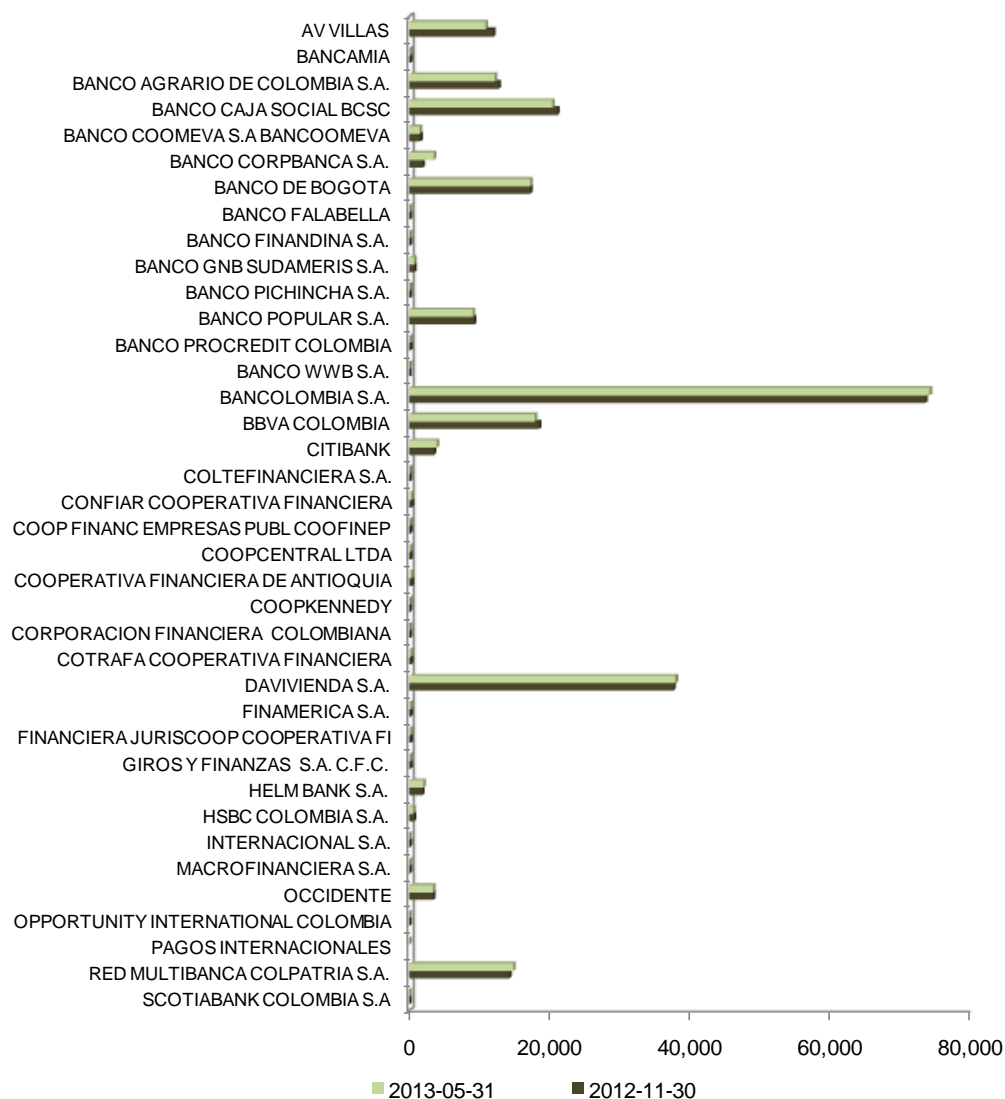
Fuente: Formato 459.

#### Depósitos de ahorro - Número de cuentas

|                                     | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|-------------------------------------|--------------------|-------------------------|
| Más de 22 y hasta 44 SMMLV          | 424,451            | 436,982                 |
| Mayor número de cuentas por entidad | 115,235            | 118,512                 |
| Menor número de cuentas por entidad | 1                  | 3                       |

**GRÁFICA 180**  
110 SMMLV

Depósitos de ahorro por rangos de saldos - Más de 44 y hasta



Fuente: Formato 459.

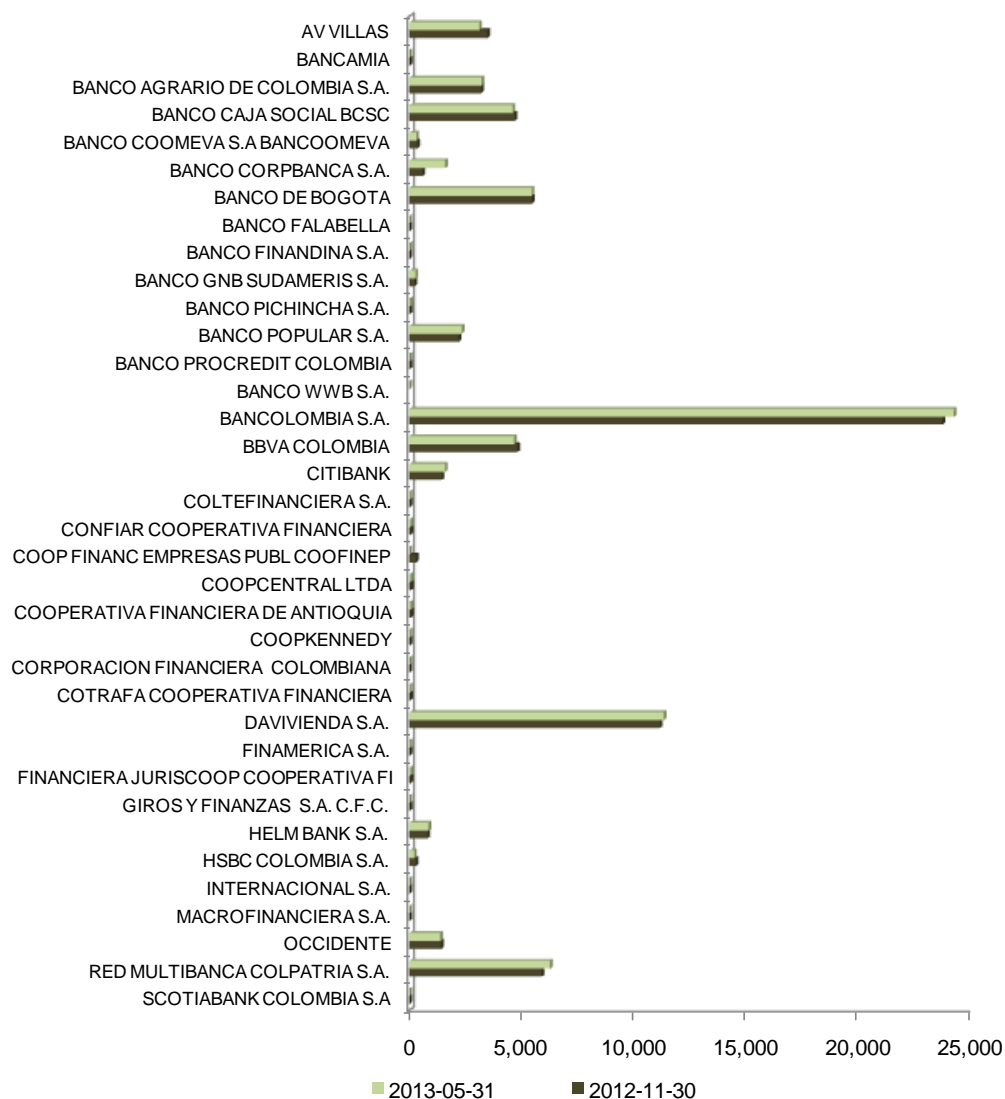
#### Depósitos de ahorro - Número de cuentas

|                                     | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|-------------------------------------|--------------------|-------------------------|
| Más de 44 y hasta 110 SMMLV         | 231,760            | 231,344                 |
| Mayor número de cuentas por entidad | 74,039             | 73,438                  |
| Menor número de cuentas por entidad | 1                  | 1                       |



**GRÁFICA 181**  
220 SMMLV

Depósitos de ahorro por rangos de saldos - Más de 110 y hasta



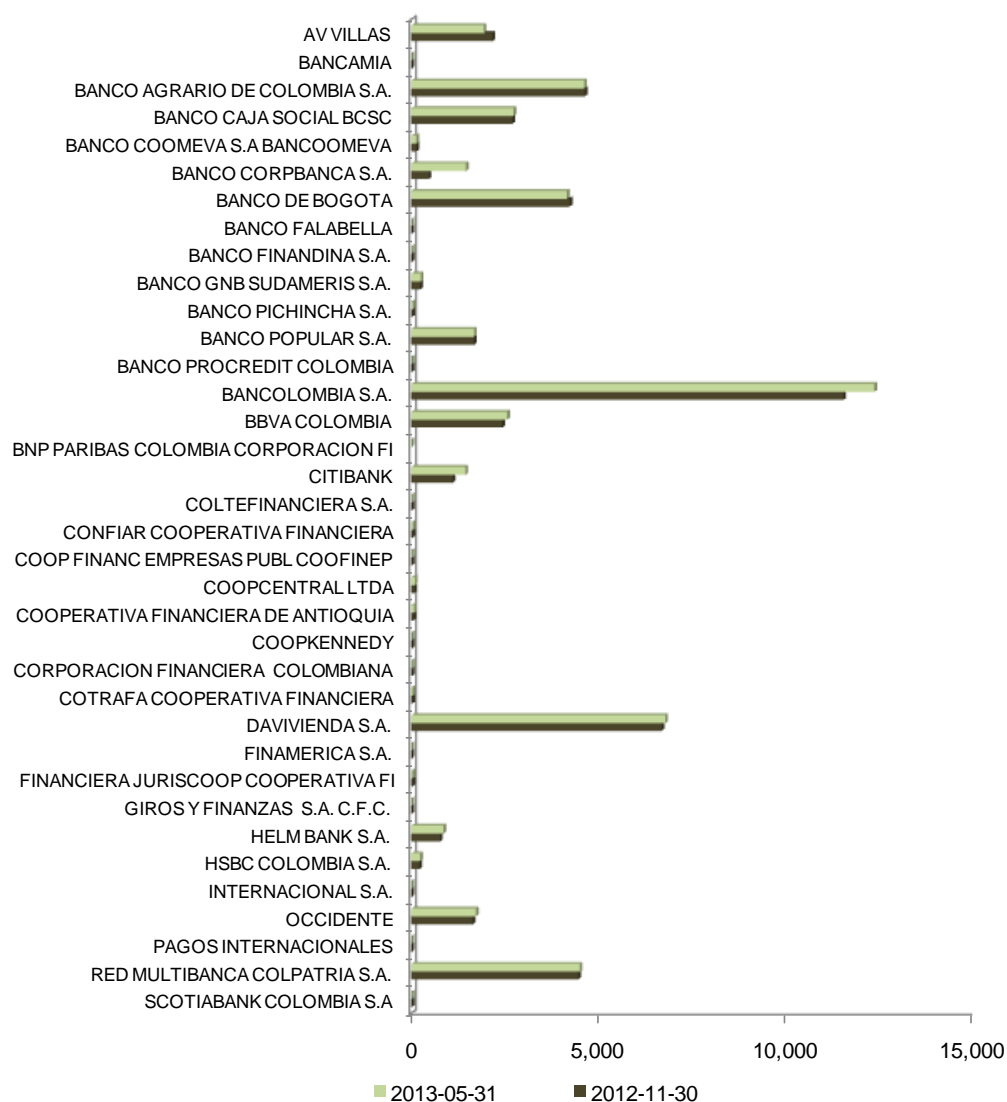
Fuente: Formato 459.

#### Depósitos de ahorro - Número de cuentas

|                                     | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|-------------------------------------|--------------------|-------------------------|
| Más de 110 y hasta 220 SMMLV        | 71,753             | 70,392                  |
| Mayor número de cuentas por entidad | 24,224             | 23,716                  |
| Menor número de cuentas por entidad | 1                  | 1                       |

**GRÁFICA 182**  
1000 SMMLV

Depósitos de ahorro por rangos de saldos - Más de 220 y hasta



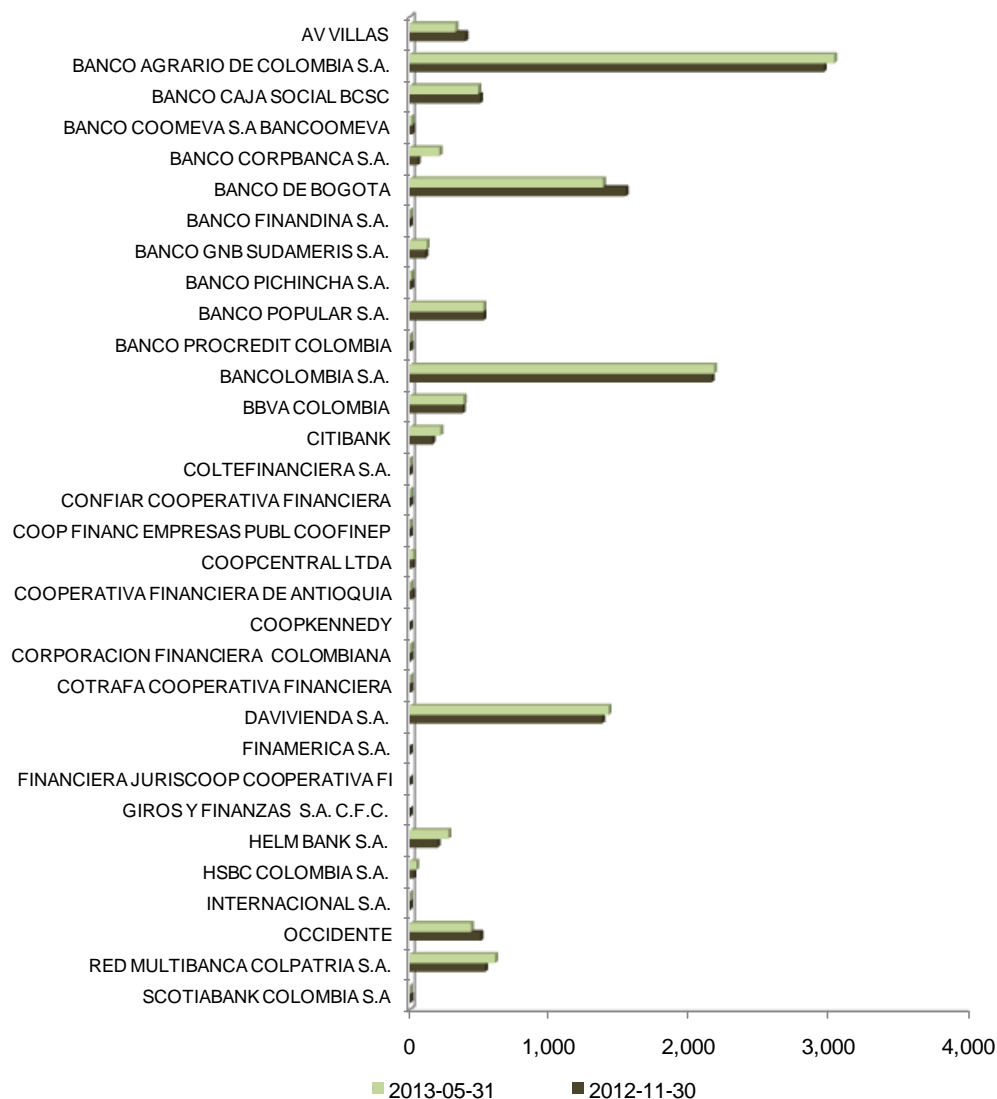
Fuente: Formato 459.

#### Depósitos de ahorro - Número de cuentas

|                                     | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|-------------------------------------|--------------------|-------------------------|
| Más de 220 y hasta 1000 SMMLV       | 47,800             | 45,390                  |
| Mayor número de cuentas por entidad | 12,360             | 11,529                  |
| Menor número de cuentas por entidad | 1                  | 1                       |

**GRÁFICA 183**  
2000 SMMLV

Depósitos de ahorro por rangos de saldos - Más de 1000 y hasta



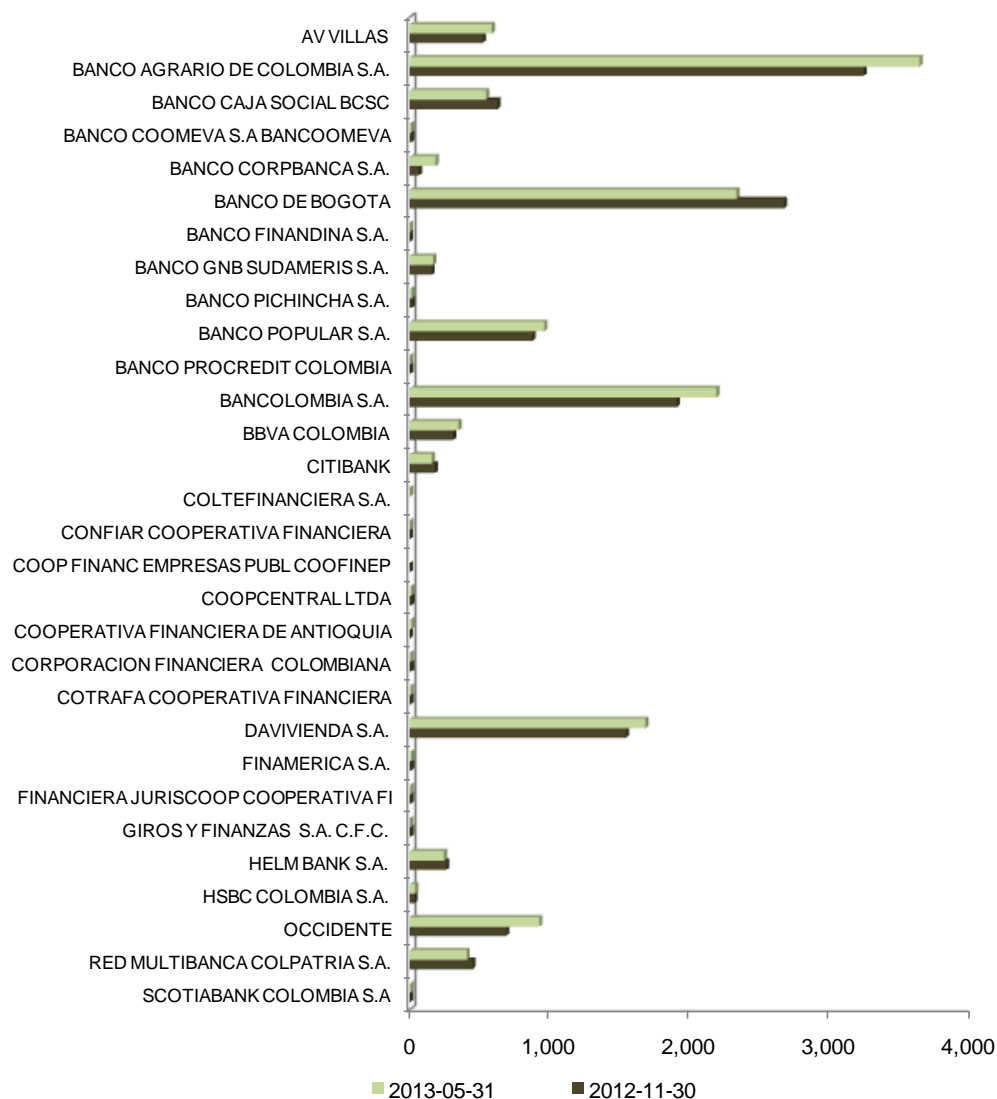
Fuente: Formato 459.

#### Depósitos de ahorro - Número de cuentas

|                                     | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|-------------------------------------|--------------------|-------------------------|
| Más de 1000 y hasta 2000 SMMLV      | 11,736             | 11,526                  |
| Mayor número de cuentas por entidad | 3,027              | 2,952                   |
| Menor número de cuentas por entidad | 2                  | 1                       |

**GRÁFICA 184**  
6500 SMMLV

Depósitos de ahorro por rangos de saldos - Más de 2000 y hasta



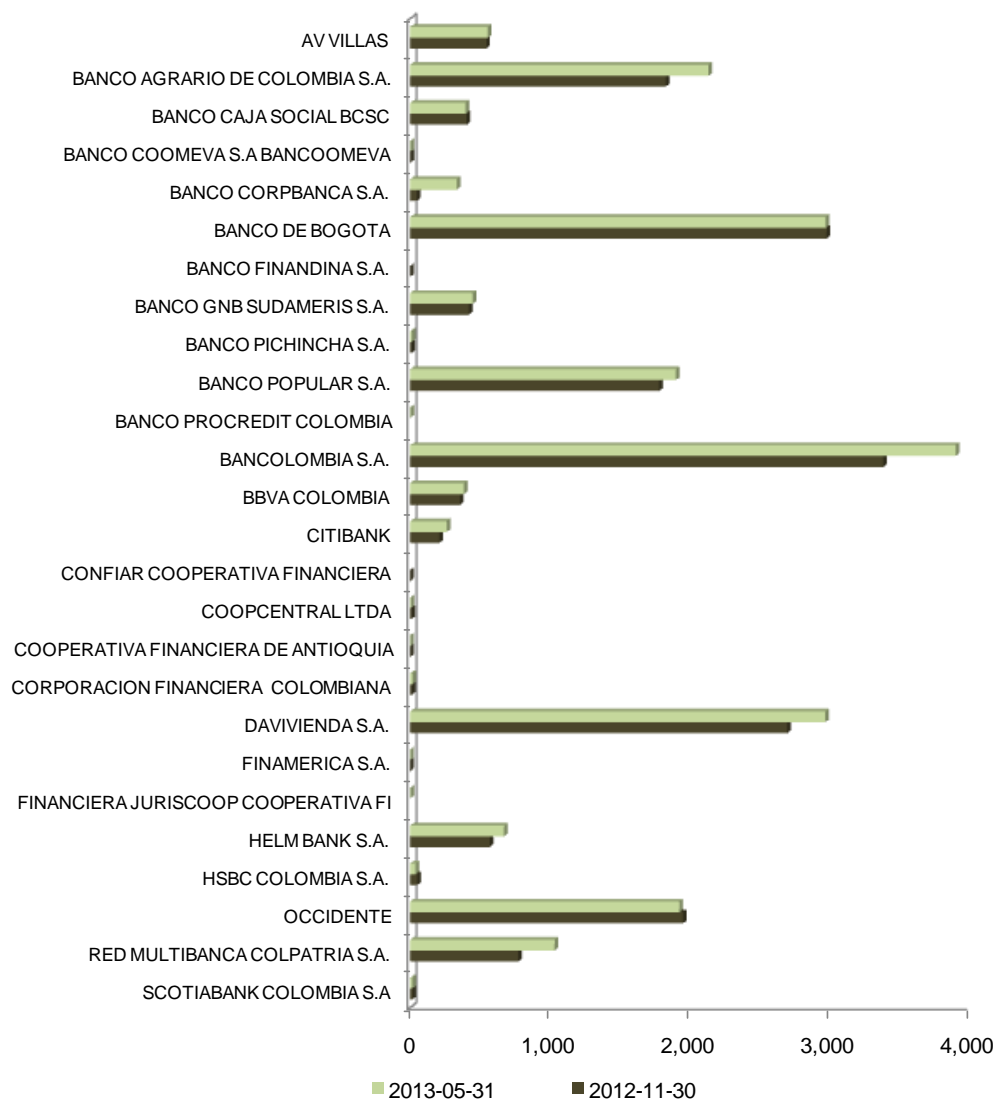
Fuente: Formato 459.

#### Depósitos de ahorro - Número de cuentas

|                                     | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|-------------------------------------|--------------------|-------------------------|
| Más de 2000 y hasta 6500 SMMLV      | 14,489             | 13,584                  |
| Mayor número de cuentas por entidad | 3,637              | 3,238                   |
| Menor número de cuentas por entidad | 1                  | 1                       |

**GRÁFICA 185**  
SMMLV

Depósitos de ahorro por rangos de saldos - Más de 6500



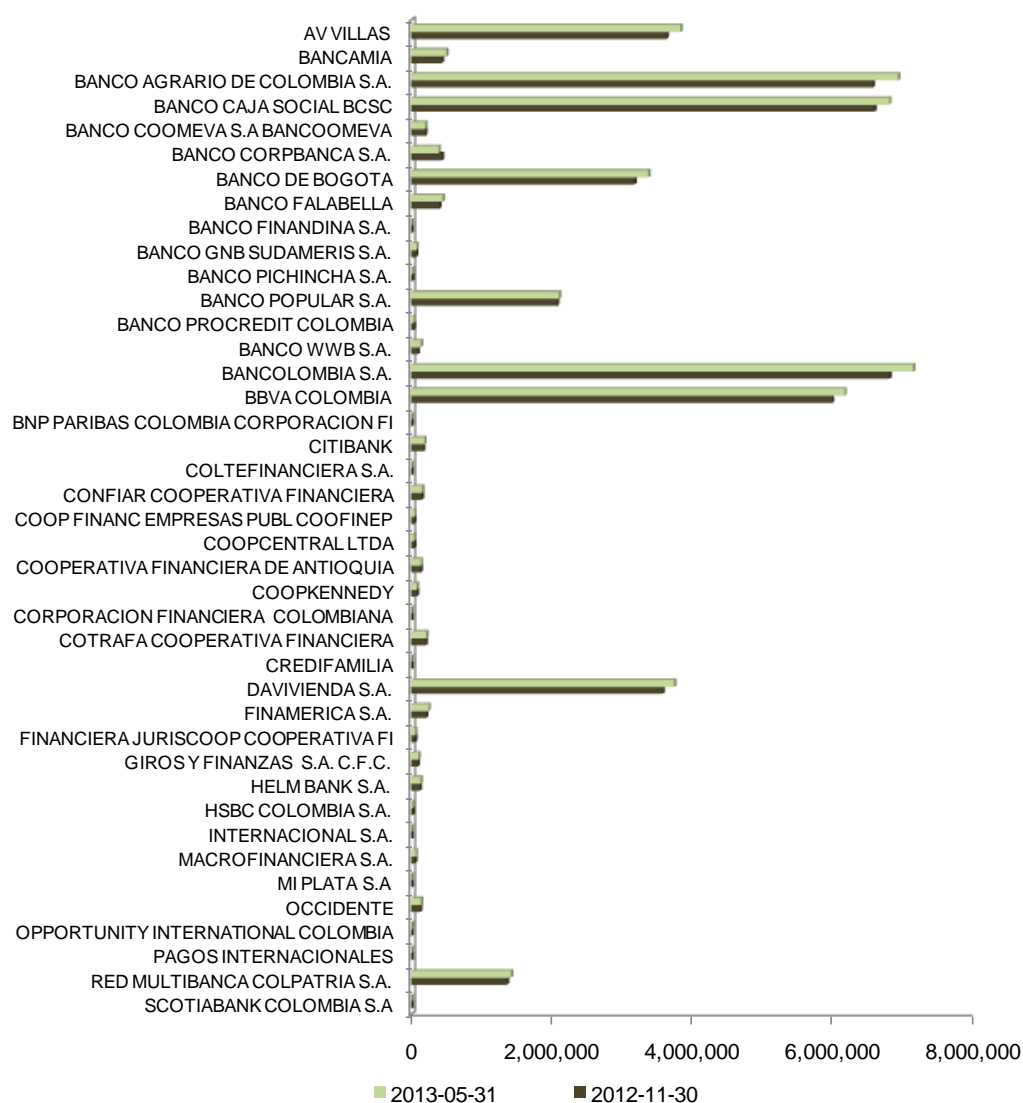
Fuente: Formato 459.

**Depósitos de ahorro - Número de cuentas**

|                                     | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|-------------------------------------|--------------------|-------------------------|
| Más de 6500 SMMLV                   | 19,974             | 18,035                  |
| Mayor número de cuentas por entidad | 3,902              | 3,383                   |
| Menor número de cuentas por entidad | 1                  | 1                       |

GRÁFICA 186

## Depósitos de ahorro por rangos de saldos - Total



Fuente: Formato 459.

## Depósitos de ahorro - Número de cuentas

|                                     | 31 de mayo de<br>2013 | 30 de noviembre<br>de 2012 |
|-------------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Total                               | 44,935,599            | 42,963,330                 |
| Mayor número de cuentas por entidad | 7,136,754             | 6,800,171                  |
| Menor número de cuentas por entidad | 7                     | 2                          |

### 3.2 EVOLUCIÓN DE LAS TARJETAS DÉBITO

Las tarjetas débito son un producto que permite disponer de los fondos depositados en las cuentas de ahorro o corrientes, evitando la necesidad de llevar dinero en efectivo. Cabe mencionar que frente a las cuentas corrientes algunas entidades también autorizan operaciones de sobregiro. Sobre estas tarjetas la mayoría de entidades realizan un cobro por concepto de cuota de administración.

Para mayo de 2013, el número de tarjetas débito vigentes fue de 18.4 millones, aumentando en 764 mil frente al total reportado en noviembre de 2012. Las compras efectuadas con estas tarjetas ascendieron a \$1.63 b en el mes de referencia con un número total de 15 millones de operaciones, mientras que seis meses atrás el monto de compras se ubicó en \$1.51 b tras realizarse 13 millones de transacciones.

En cuanto a los retiros de efectivo, en mayo se efectuaron estas operaciones por un monto de \$11.33 b por medio de 43 millones de transacciones, al tiempo que en noviembre de 2012 los retiros realizados fueron por \$10.58 b con 41 millones de operaciones<sup>8</sup>.

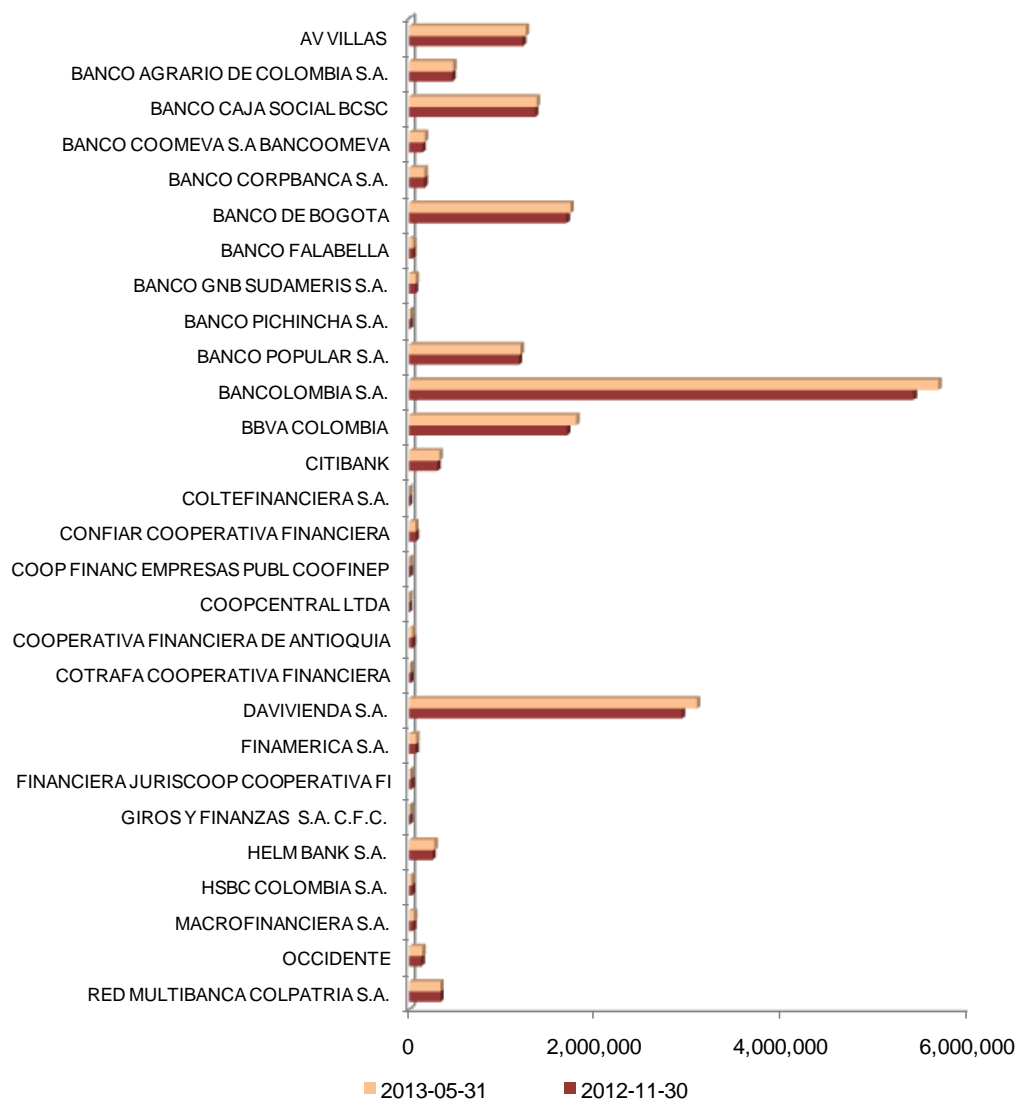
En esta sección se presenta la información del número total de tarjetas débito vigente, canceladas y bloqueadas para cada entidad en el semestre más reciente, así como el número y monto de las transacciones por compras o retiros efectuados con este instrumento. Esta información corresponde a la transmitida por los establecimientos de crédito a la SFC a través del formato 466: "Tarjetas de crédito y débito".

---

<sup>8</sup> Información que transmiten las entidades vigiladas a la SFC a través del formato 466 "tarjetas de crédito y débito."

**GRÁFICA 187**  
fecha de corte

Tarjetas Débito - Número total de tarjetas débito vigentes a la



Fuente: Formato 466.

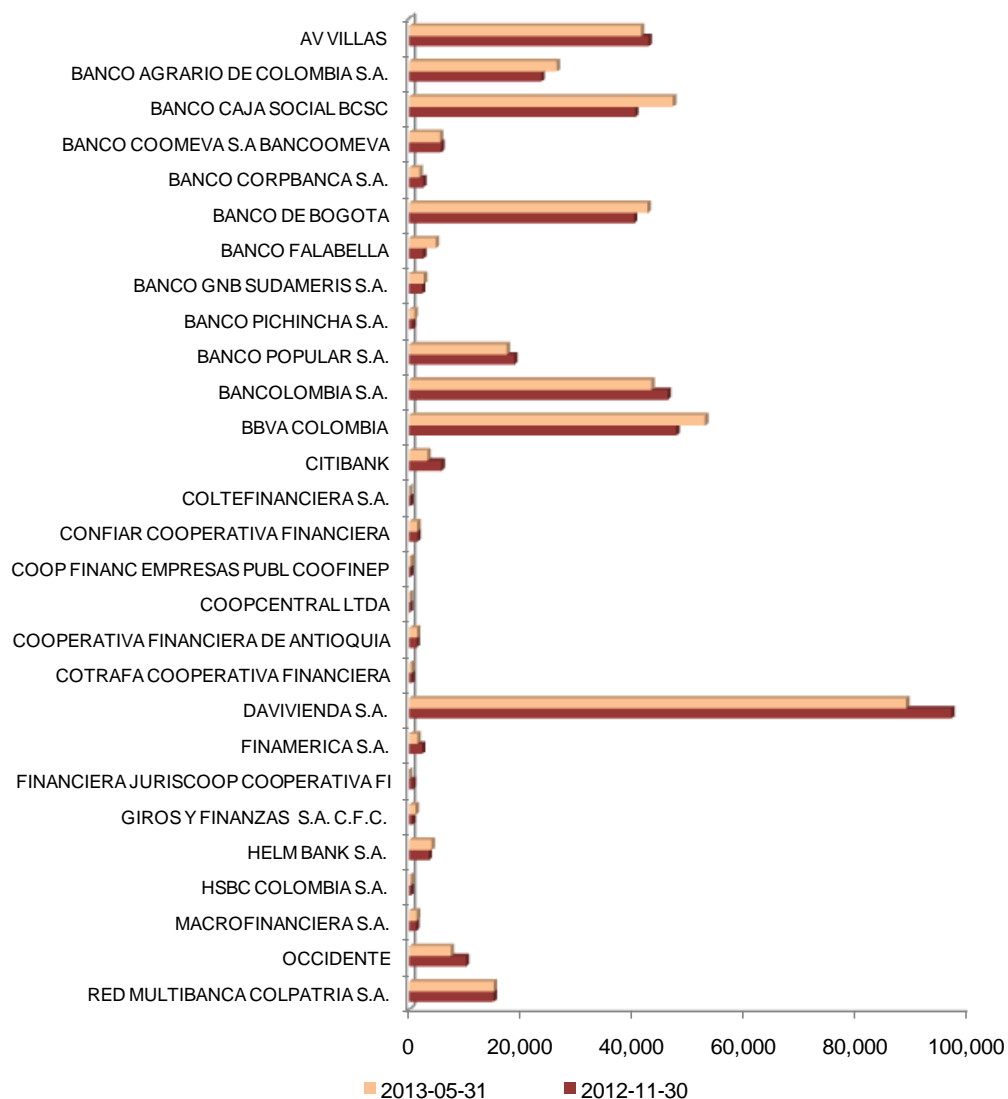
#### ESTADISTICAS

|  | 31 de mayo de<br>2013 | 30 de noviembre de<br>2012 |
|--|-----------------------|----------------------------|
| Número total de tarjetas débito vigentes a la fecha de corte | 18,429,373            | 17,665,395                 |
| Mayor número de tarjetas reportado por entidad               | 5,673,247             | 5,406,202                  |
| Menor número de tarjetas reportado por entidad               | 2,247                 | 897                        |



**GRÁFICA 188**  
durante el mes

Tarjetas Débito - Número total de tarjetas débito vigentes



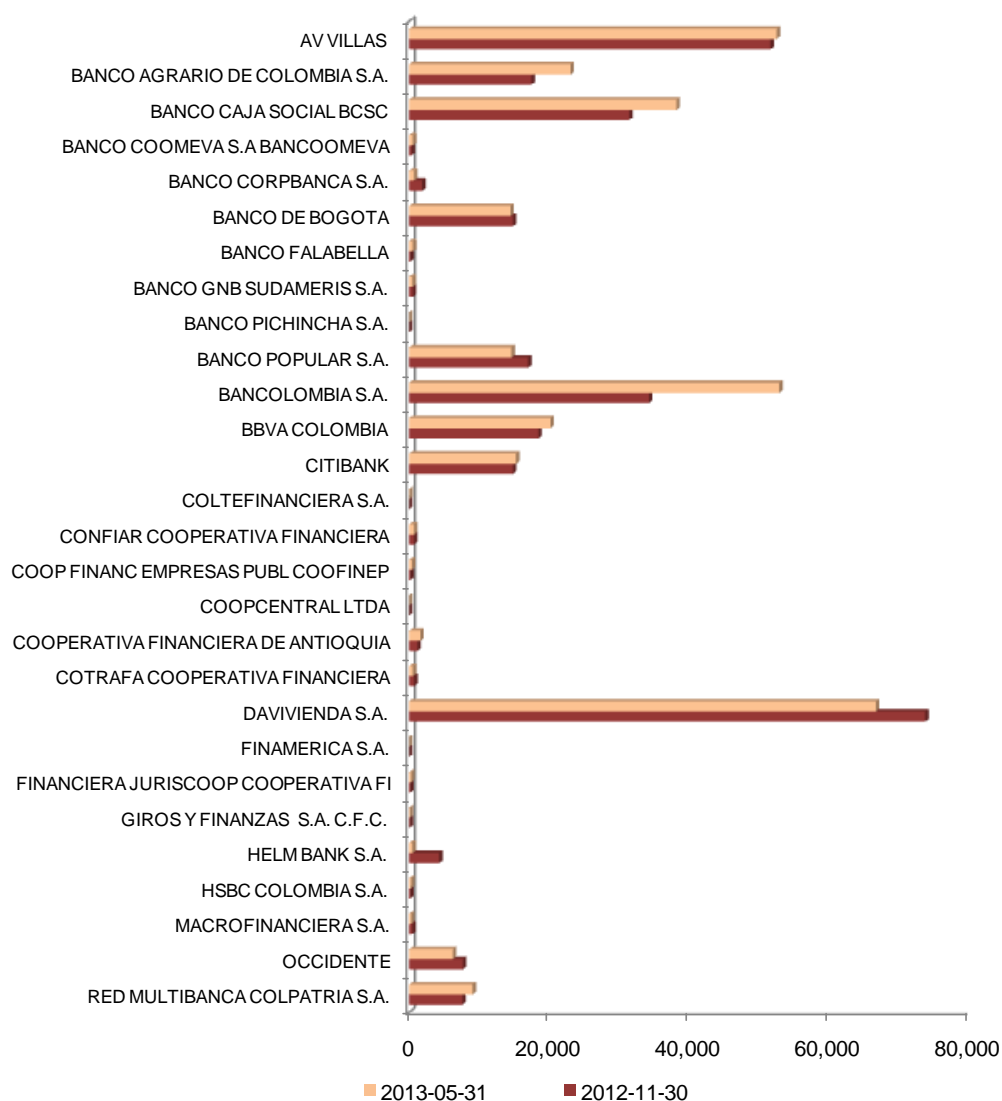
Fuente: Formato 466.

#### ESTADÍSTICAS

|   | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|---|--------------------|-------------------------|
| Número total de tarjetas débito vigentes durante el mes | 413,932            | 413,813                 |
| Mayor número de tarjetas reportado por entidad          | 88,770             | 96,848                  |
| Menor número de tarjetas reportado por entidad          | 3                  | 163                     |

GRÁFICA 189

Tarjetas Débito - Número total de tarjetas débito canceladas



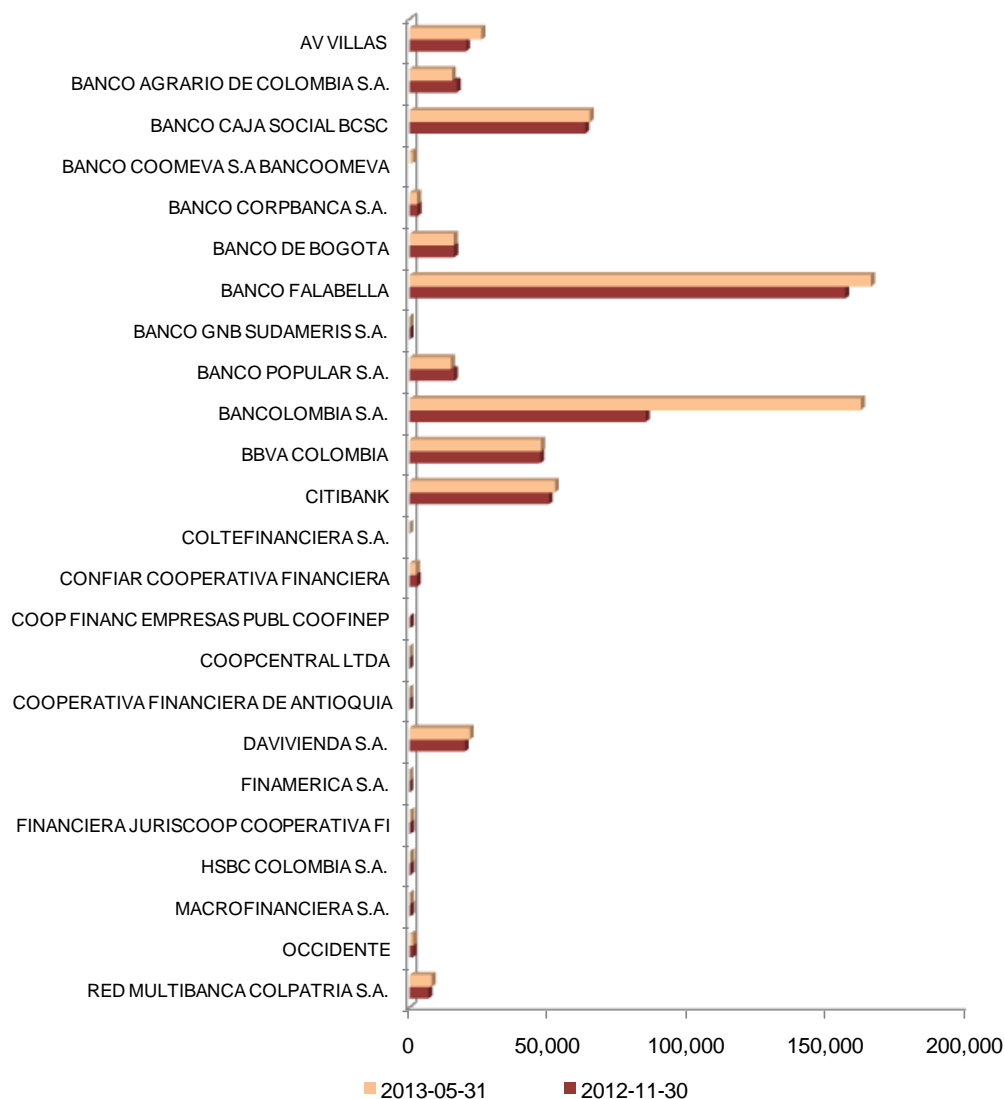
Fuente: Formato 466.

**ESTADISTICAS**

|  | 31 de mayo de<br>2013 | 30 de noviembre de<br>2012 |
|--|-----------------------|----------------------------|
| Número total de tarjetas débito canceladas     | 320,820               | 300,455                    |
| Mayor número de tarjetas reportado por entidad | 66,703                | 73,752                     |
| Menor número de tarjetas reportado por entidad | 10                    | 5                          |

**GRÁFICA 190**  
temporalmente

Tarjetas Débito - Número total de tarjetas débito bloqueadas



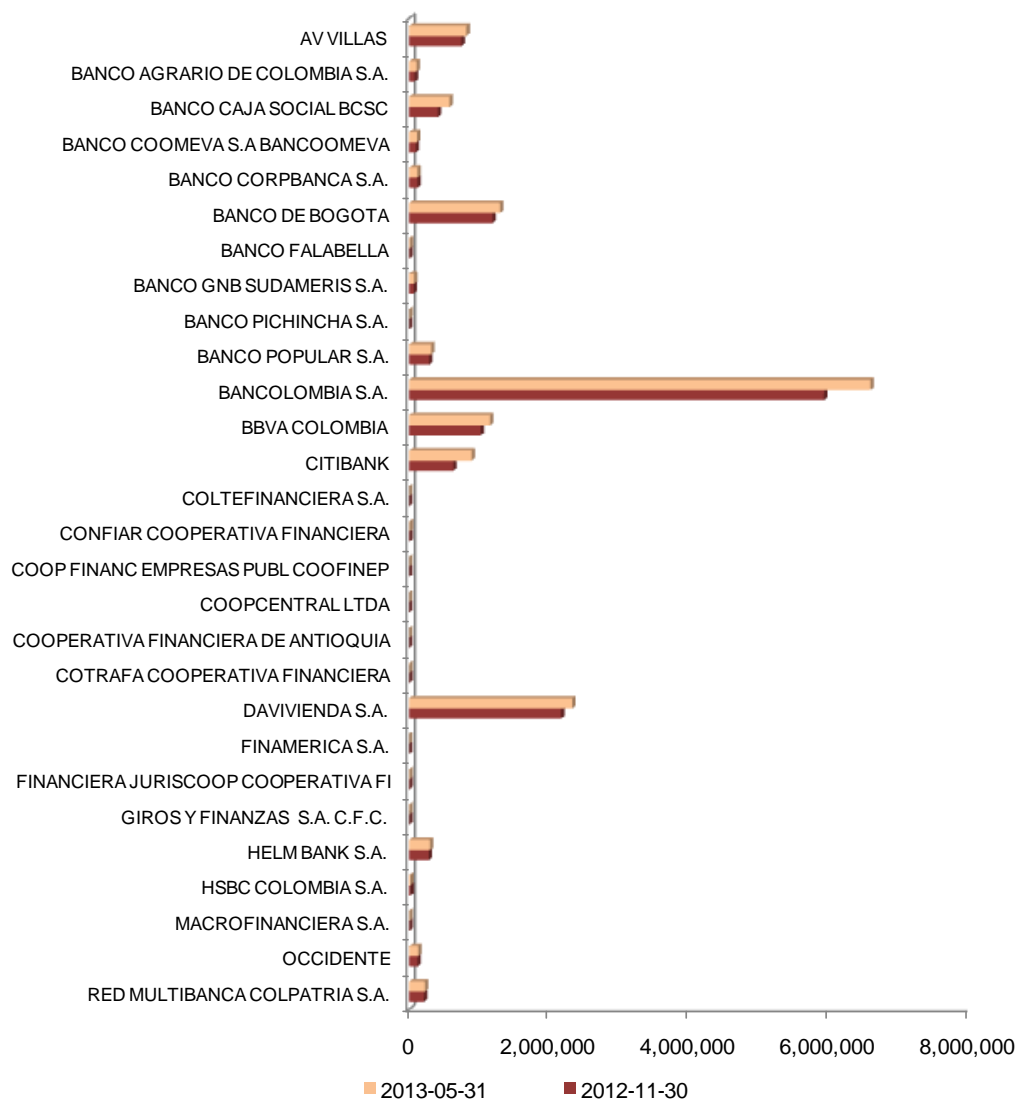
Fuente: Formato 466.

#### ESTADISTICAS

|  | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|--|--------------------|-------------------------|
| Número total de tarjetas débito bloqueadas temporalmente | 600,621            | 504,436                 |
| Mayor número de tarjetas reportado por entidad           | 165,226            | 156,033                 |
| Menor número de tarjetas reportado por entidad           | 1                  | 1                       |

**GRÁFICA 191**  
tarjetas débito

Tarjetas Débito - Número de transacciones por compras con



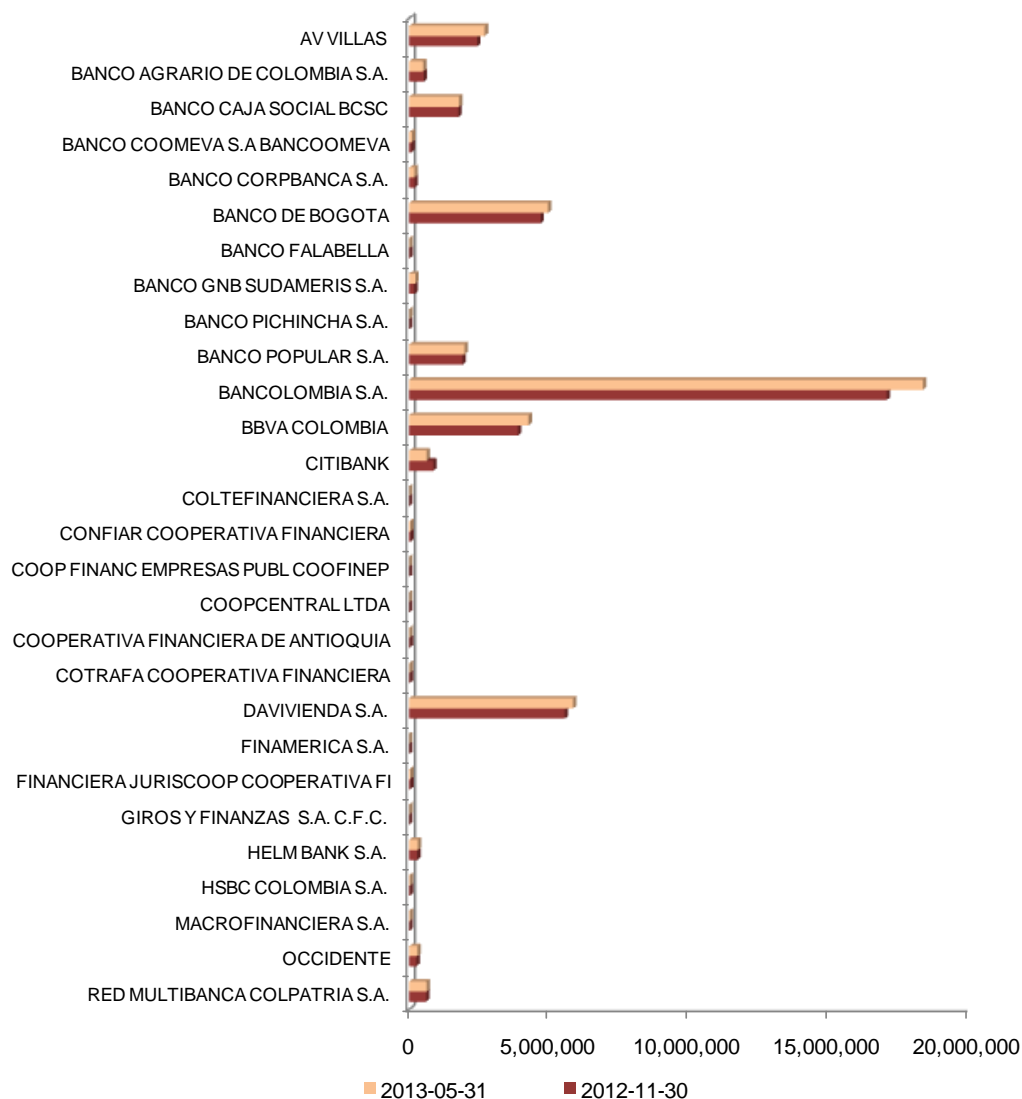
Fuente: Formato 466.

#### ESTADÍSTICAS

|   | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|---|--------------------|-------------------------|
| Número de transacciones por compras con tarjetas débito | 15,131,222         | 13,441,130              |
| Mayor número de transacciones reportado por entidad     | 6,591,683          | 5,928,112               |
| Menor número de transacciones reportado por entidad     | 256                | 177                     |

**GRÁFICA 192**  
tarjetas débito

Tarjetas Débito - Número de transacciones por retiros con



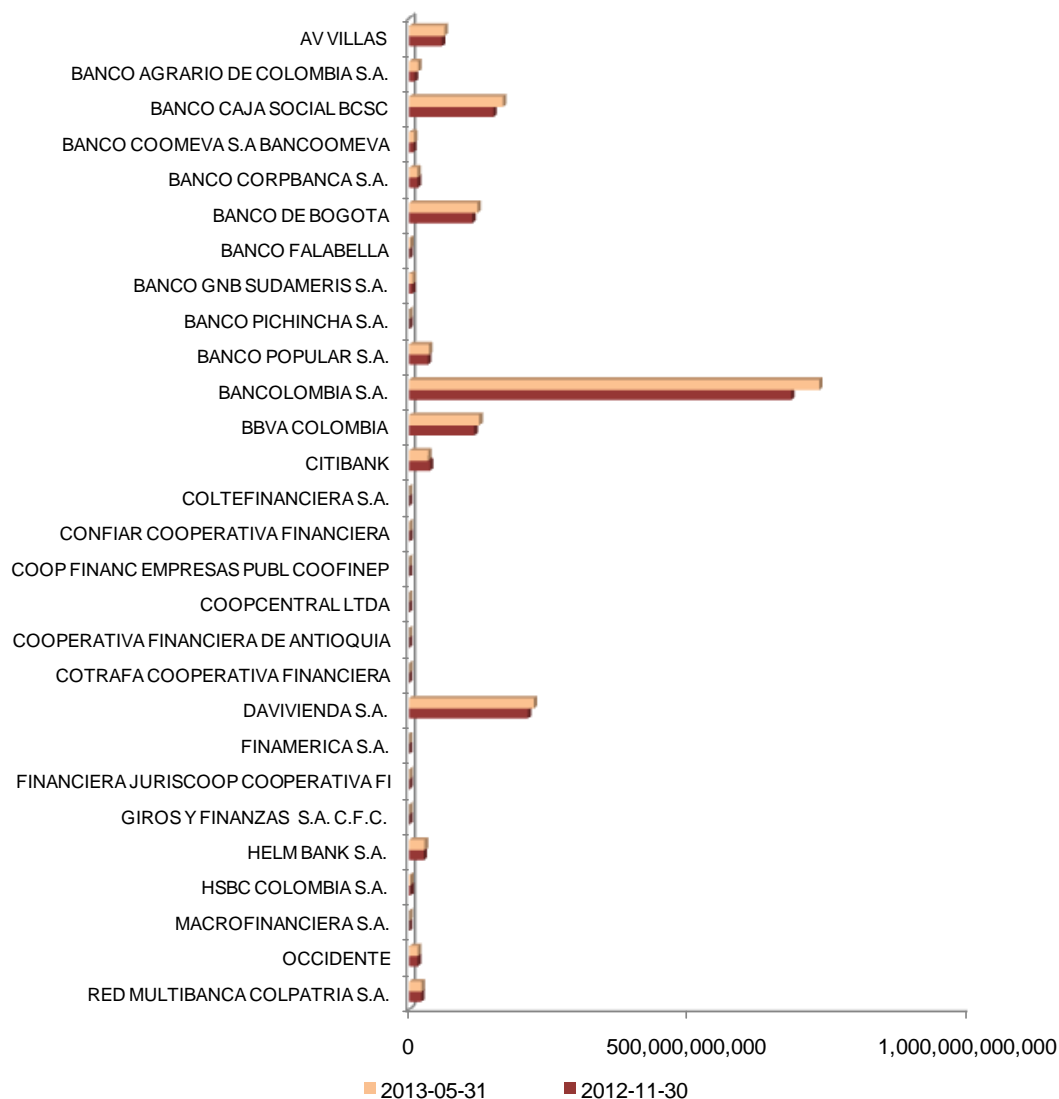
Fuente: Formato 466.

#### ESTADISTICAS

|   | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|---|--------------------|-------------------------|
| Número de transacciones por retiros con tarjetas débito | 43,054,444         | 40,551,370              |
| Mayor número de transacciones reportado por entidad     | 18,355,549         | 17,064,005              |
| Menor número de transacciones reportado por entidad     | 720                | 413                     |

**GRÁFICA 193**  
tarjetas débito

Tarjetas Débito - Monto de transacciones por compras con



Fuente: Formato 466.

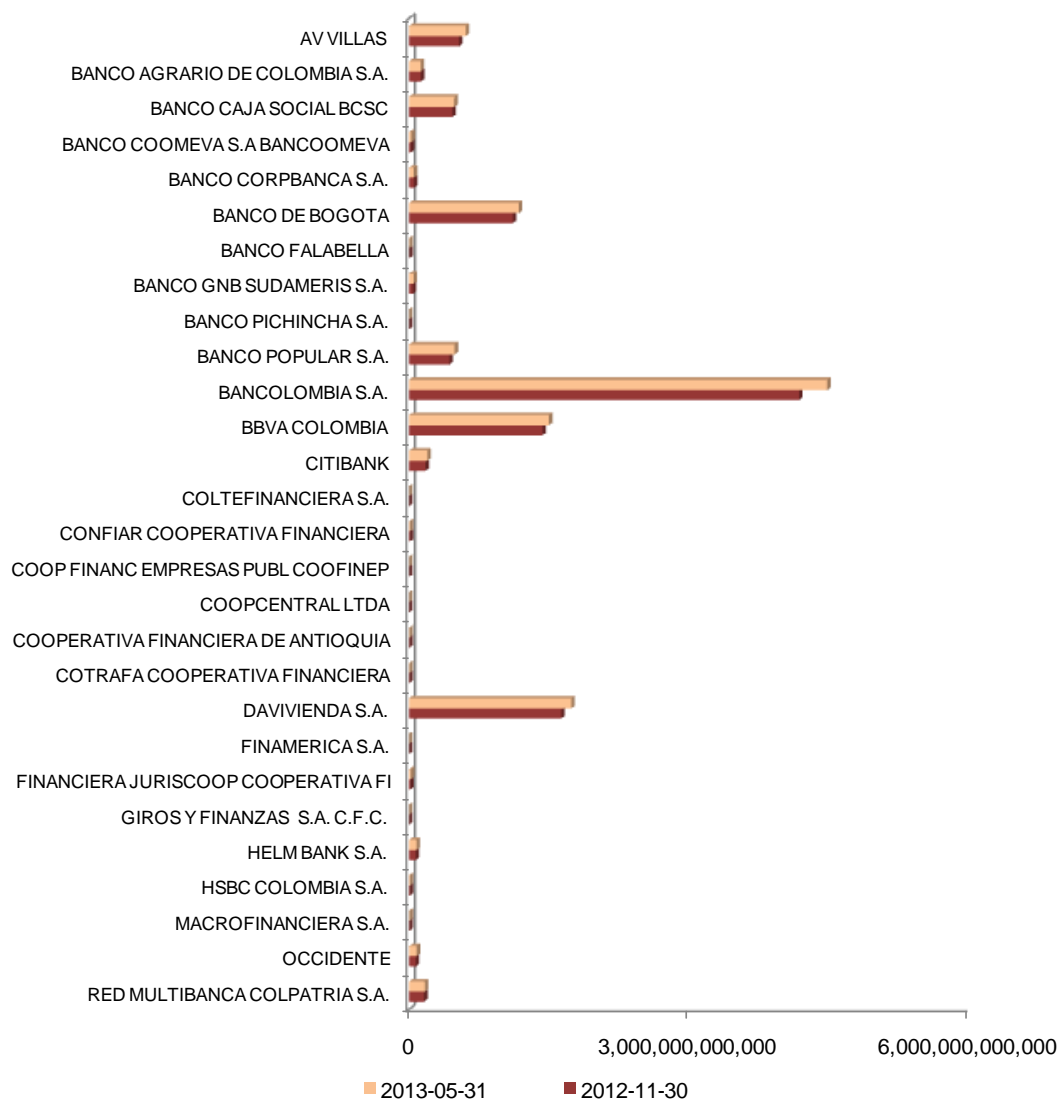
#### ESTADISTICAS

|  | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|--|--------------------|-------------------------|
| Monto de transacciones por compras con tarjetas débito | 1,626,253,546,086  | 1,514,545,769,165       |
| Mayor monto de transacciones reportado por entidad     | 732,195,212,111    | 682,416,955,295         |
| Menor monto de transacciones reportado por entidad     | 30,857,025         | 27,408,864              |

Cifras en pesos

**GRÁFICA 194**

Tarjetas Débito - Monto de transacciones por retiros con tarjetas débito



Fuente: Formato 466.

## ESTADÍSTICAS

|  | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|--|--------------------|-------------------------|
| Monto de transacciones por retiros con tarjetas débito | 11,325,750,838,973 | 10,575,765,910,986      |
| Mayor monto de transacciones reportado por entidad     | 4,481,298,654,471  | 4,180,528,284,223       |
| Menor monto de transacciones reportado por entidad     | 391,648,411        | 186,082,501             |

Cifras en pesos

### 3.3 EVOLUCIÓN DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO

Las tarjetas de crédito corresponden a un crédito rotativo administrado a través de una tarjeta plástica, en el que se cuenta con un cupo que puede ser utilizado total o parcialmente por decisión del deudor. Este producto presenta ventajas a los usuarios en temas de seguridad, al no tener que llevar dinero en efectivo, posibilidad de realizar avances en caso de gastos urgentes y como medio de pago ante establecimientos de comercio, entre otras. El saldo de esta categoría ascendió en mayo de 2013 a \$16.21 b, explicando el 22% de la cartera de consumo, al registrar un crecimiento real anual de 11.92%.

La importancia de los préstamos de las entidades a sus clientes mediante tarjetas de crédito puede apreciarse al observar que éstas concentran el 78% del total de deudores y el 61% del total de operaciones activas de la cartera de consumo<sup>9</sup>. Las operaciones realizadas con este medio de pago se adelantaron mediante 11.01 millones de tarjetas de crédito vigentes en Colombia, de las cuales el 31.7% correspondió a Credibanco –Visa, el 27.9% a Master Card y el resto a Diners (4.2%), American Express (5.3%) y otras tarjetas (31.0%) entre las que se encuentran: la tarjeta éxito de Tuya S.A., Fácil Codensa (de Red Multibanca Colpatria), CMR Falabella del Banco Falabella, Spring Step del banco Davivienda, La Polar y otras. El número de tarjetas de crédito pasó de 10.7 millones en noviembre de 2012 a 11.01 millones en mayo de 2013.

A través de este capítulo se registra por los diferentes tipos de franquicia (VISA, Mastercard, Diners, American Express y otras) la información del número total de tarjetas de crédito vigentes, canceladas y bloqueadas dirigidas a personas naturales, así como la información del número y monto de las transacciones por entidad en compras y avances realizados con este producto en el territorio nacional y en el exterior<sup>10</sup>.

<sup>9</sup> Formato 341. Superintendencia Financiera de Colombia. Información con corte al 31 de diciembre de 2012.

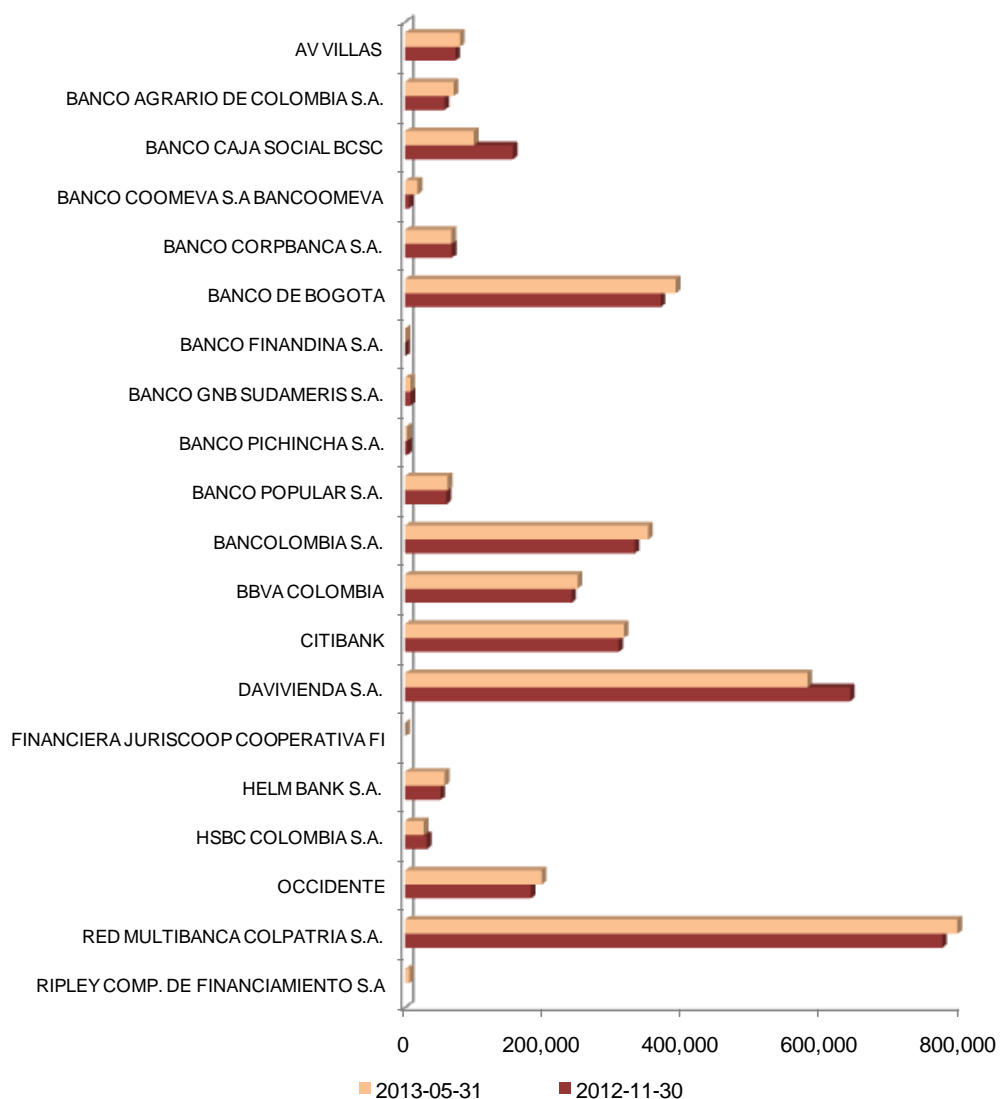
<sup>10</sup> Información que transmiten las entidades vigiladas a la SFC a través del formato 466 "Tarjetas de crédito y débito".



**GRÁFICA 195**

a la fecha de corte

Credibanco - Visa - Número total de tarjetas de crédito vigentes



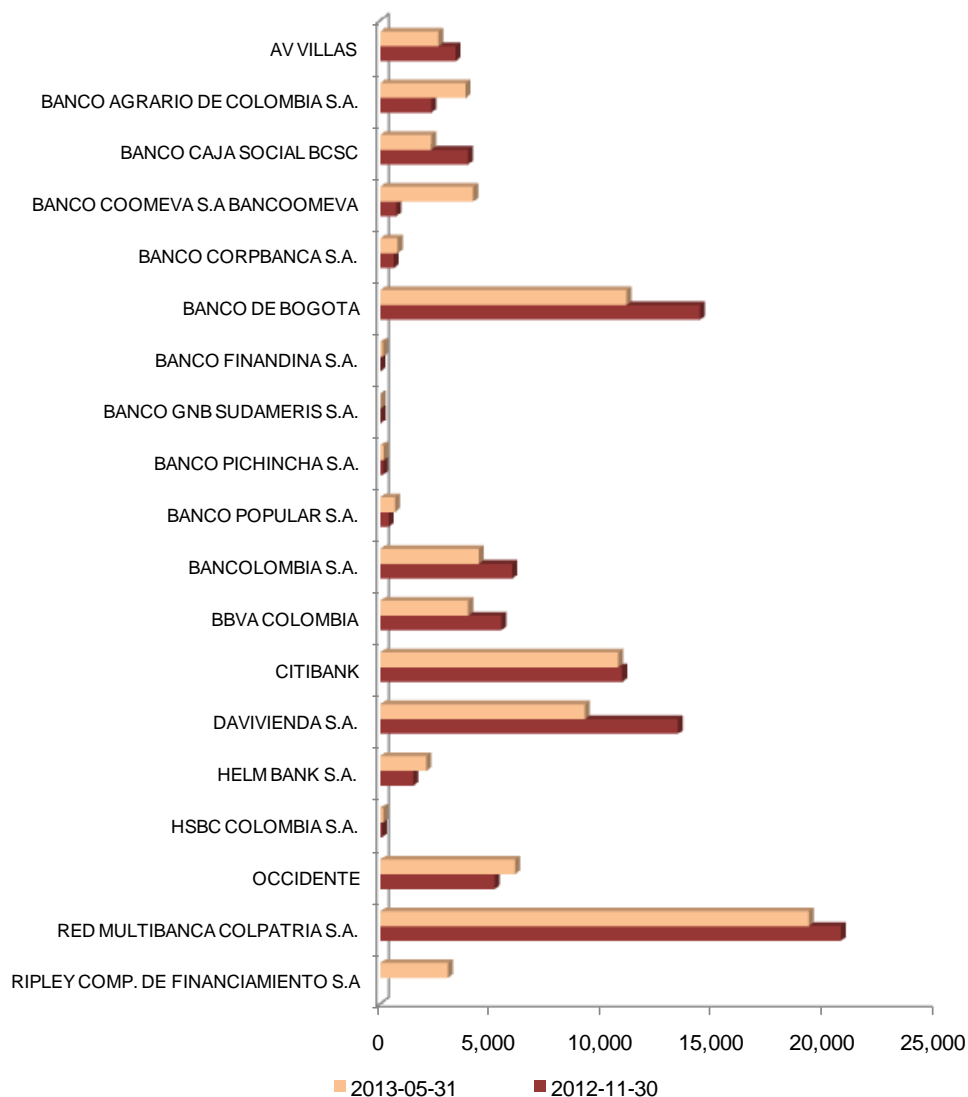
Fuente: Formato 466.

**ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL**

|  | 31 de mayo de<br>2013 | 30 de noviembre de<br>2012 |
|--|-----------------------|----------------------------|
| Número total de tarjetas de crédito vigentes a la fecha de corte | 3,365,213             | 3,344,419                  |
| Mayor número de tarjetas reportado por entidad                   | 793,905               | 772,035                    |
| Menor número de tarjetas reportado por entidad                   | 99                    | 26                         |

**GRÁFICA 196**  
durante el mes

Credibanco - Visa - Número total de tarjetas de crédito vigentes



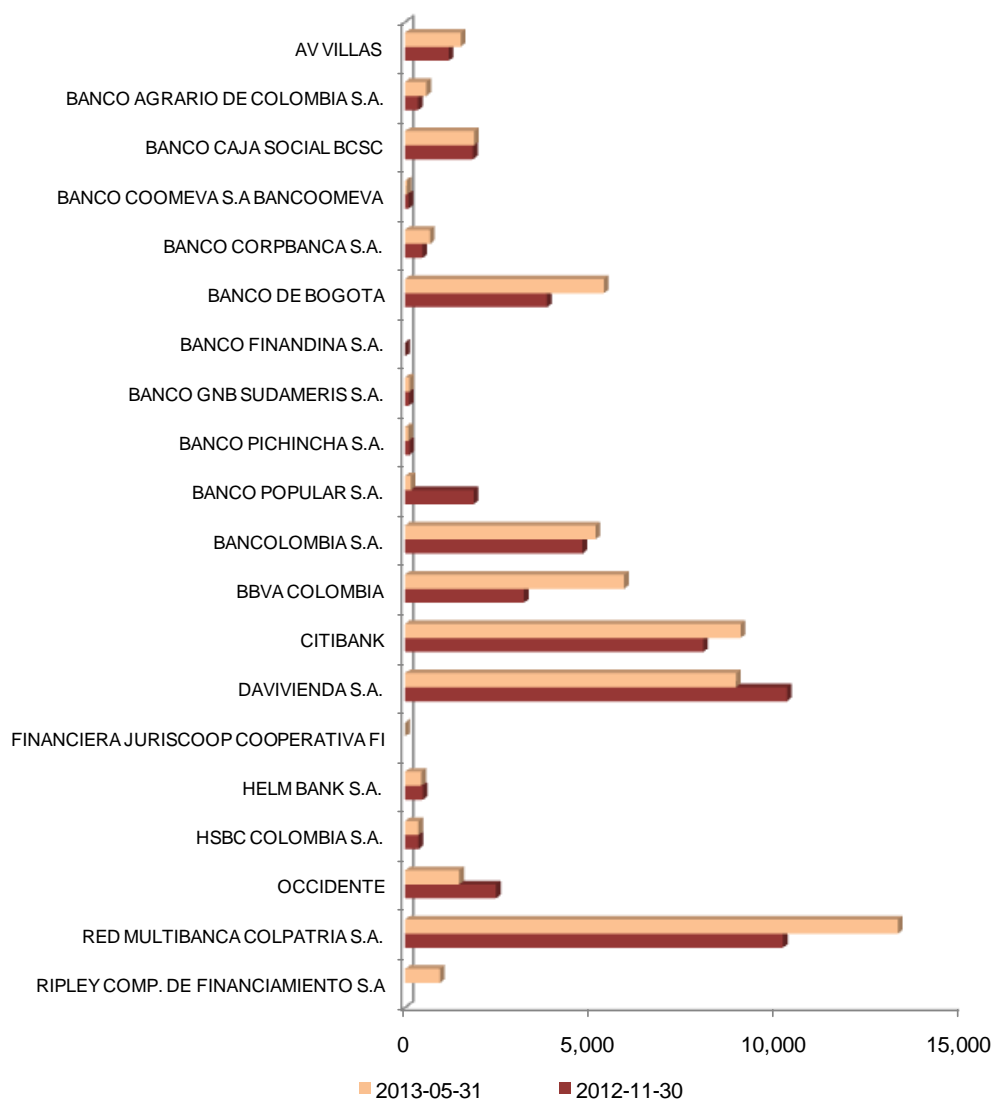
Fuente: Formato 466.

#### ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL

|   | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|---|--------------------|-------------------------|
| Número total de tarjetas de crédito vigentes durante el mes | 84,595             | 88,910                  |
| Mayor número de tarjetas reportado por entidad              | 19,269             | 20,717                  |
| Menor número de tarjetas reportado por entidad              | 19                 | 1                       |

**GRÁFICA 197**  
canceladas

Credibanco - Visa - Número total de tarjetas de crédito

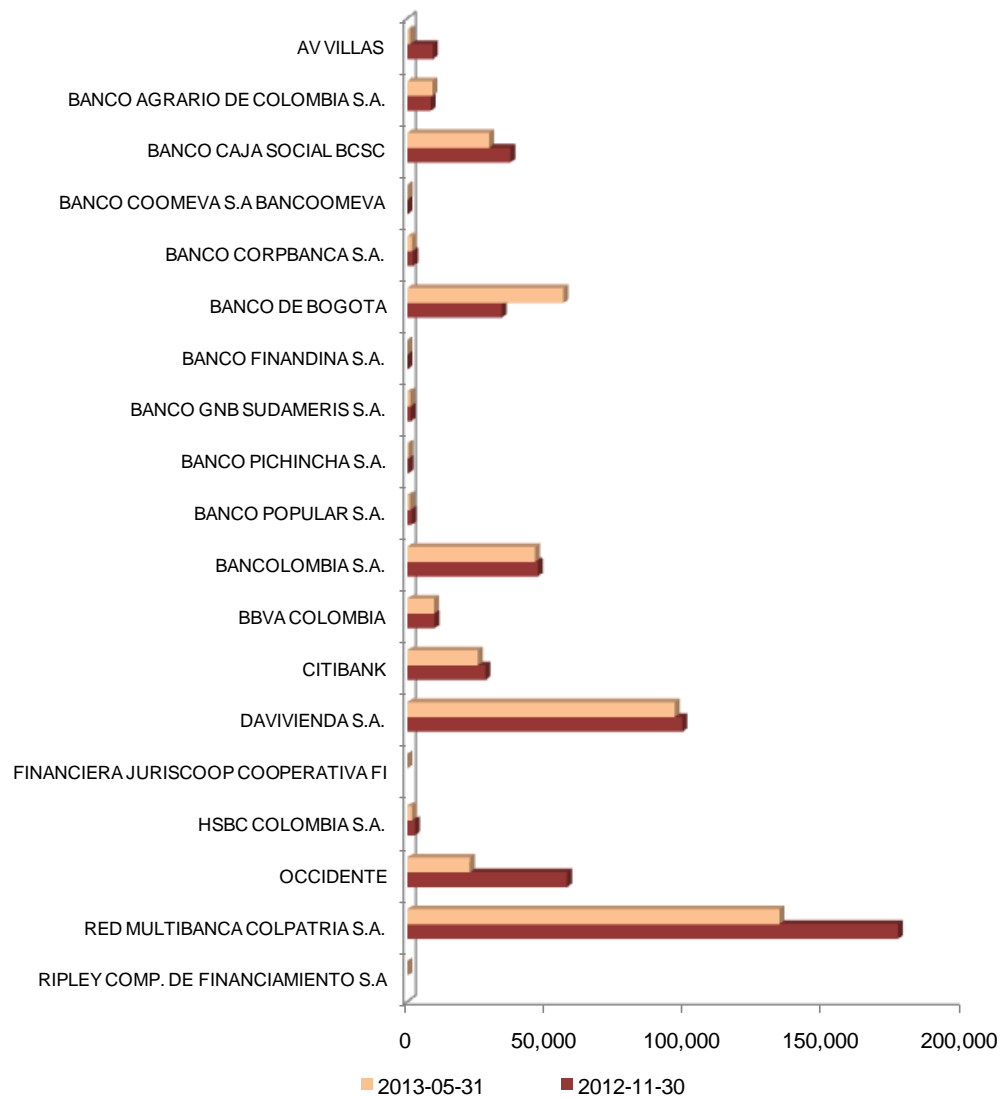


Fuente: Formato 466.

#### ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL

|  | 31 de mayo de<br>2013 | 30 de noviembre de<br>2012 |
|--|-----------------------|----------------------------|
| Número total de tarjetas de crédito canceladas | 55,859                | 49,593                     |
| Mayor número de tarjetas reportado por entidad | 13,280                | 10,290                     |
| Menor número de tarjetas reportado por entidad | 1                     | 1                          |

**GRÁFICA 198** Credibanco - Visa - Número total de tarjetas de créditos bloqueadas temporalmente

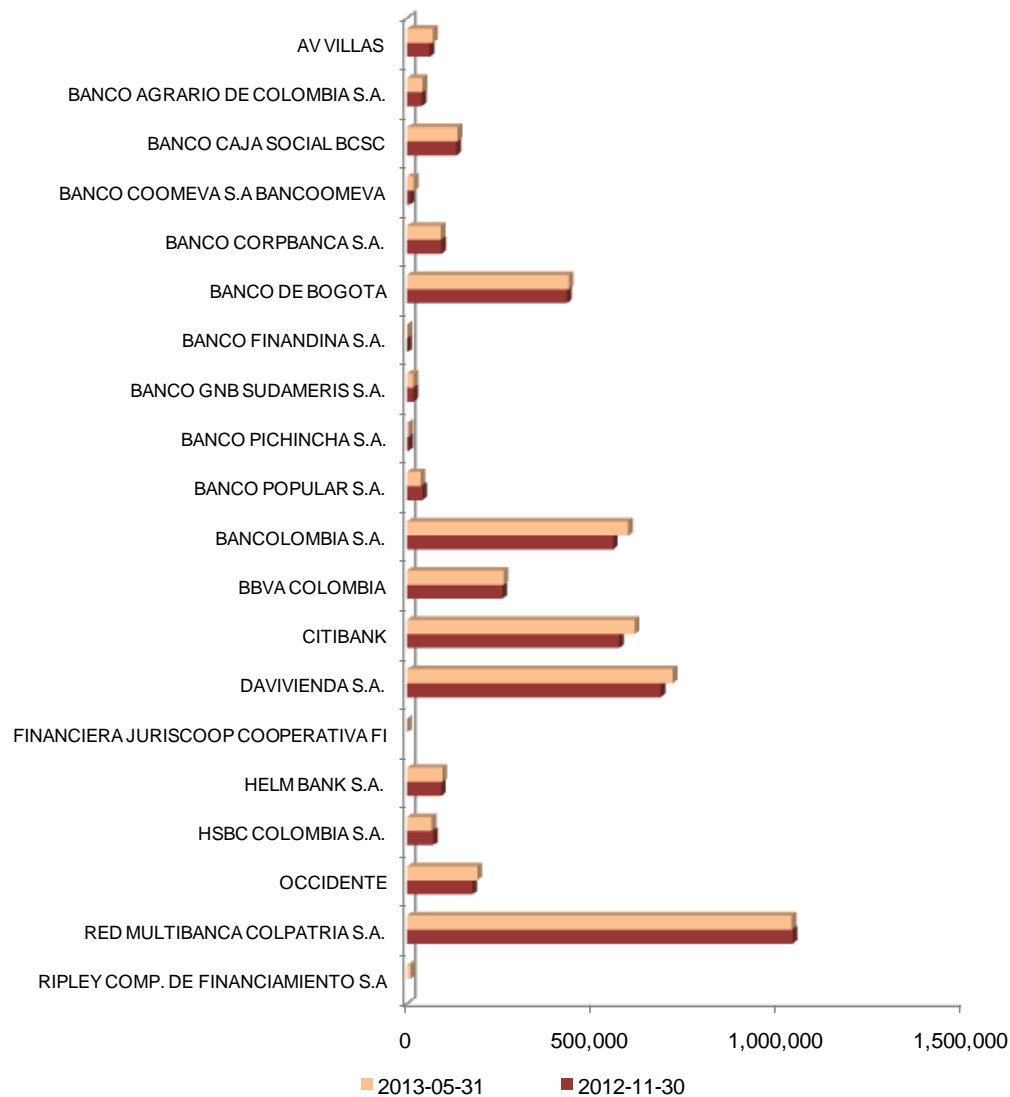


Fuente: Formato 466.

#### ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL

|   | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|---|--------------------|-------------------------|
| Número total de tarjetas de créditos bloqueadas temporalmente | 435,628            | 514,847                 |
| Mayor número de tarjetas reportado por entidad                | 133,880            | 176,552                 |
| Menor número de tarjetas reportado por entidad                | 7                  | 3                       |

**GRÁFICA 199** Credibanco - Visa - Número de transacciones por compras a nivel nacional con tarjeta de crédito

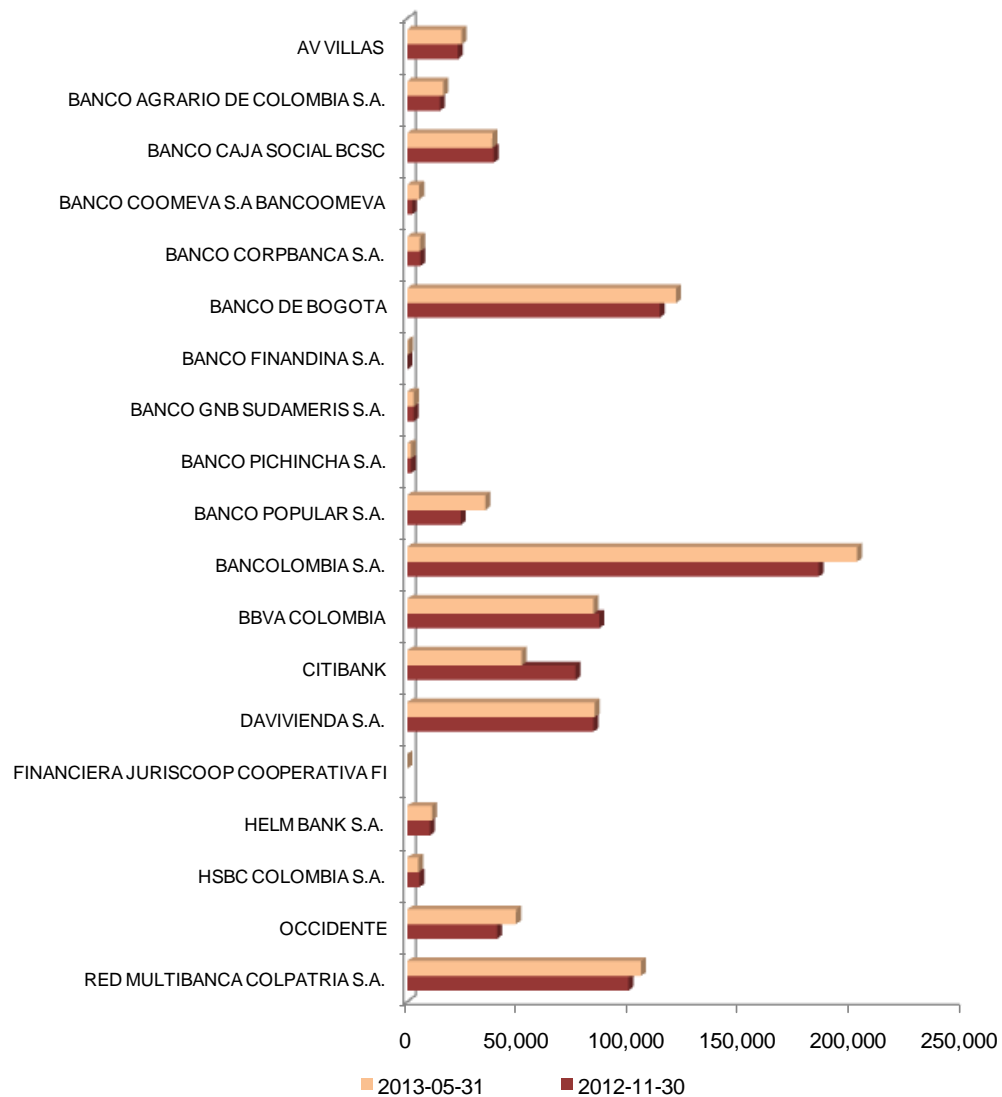


Fuente: Formato 466.

#### ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL

|   | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|---|--------------------|-------------------------|
| Número de transacciones por compras a nivel nacional con tarjeta de crédito | 4,434,946          | 4,269,477               |
| Mayor número de transacciones reportado por entidad                         | 1,036,426          | 1,039,181               |
| Menor número de transacciones reportado por entidad                         | 142                | 180                     |

**GRÁFICA 200** Credibanco - Visa - Número de transacciones por avances a nivel nacional con tarjeta de crédito

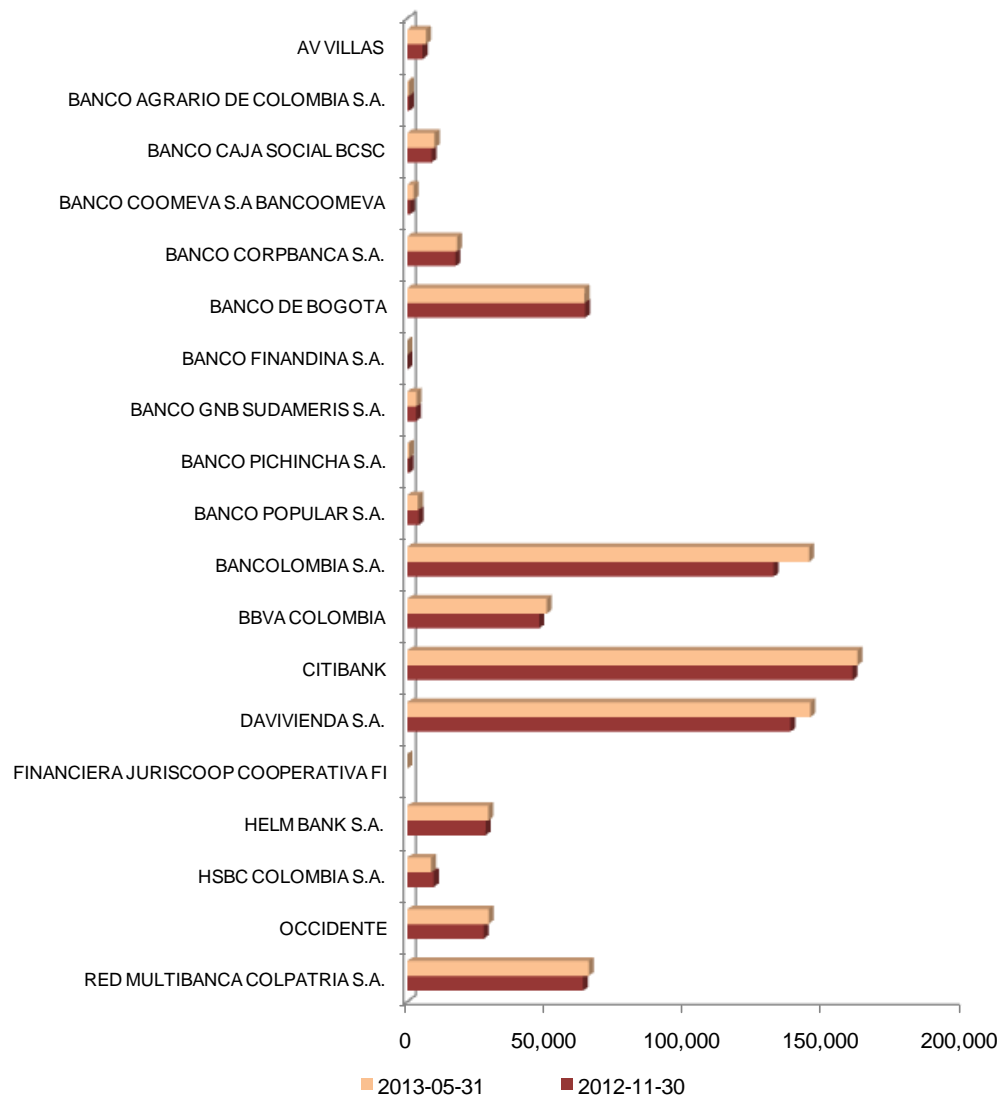


Fuente: Formato 466.

#### ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL

|   | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|---|--------------------|-------------------------|
| Número de transacciones por avances a nivel nacional con tarjeta de crédito | 843,230            | 812,988                 |
| Mayor número de transacciones reportado por entidad                         | 202,201            | 185,063                 |
| Menor número de transacciones reportado por entidad                         | 27                 | 9                       |

**GRÁFICA 201** Credibanco - Visa - Número de transacciones por compras en el exterior con tarjeta de crédito

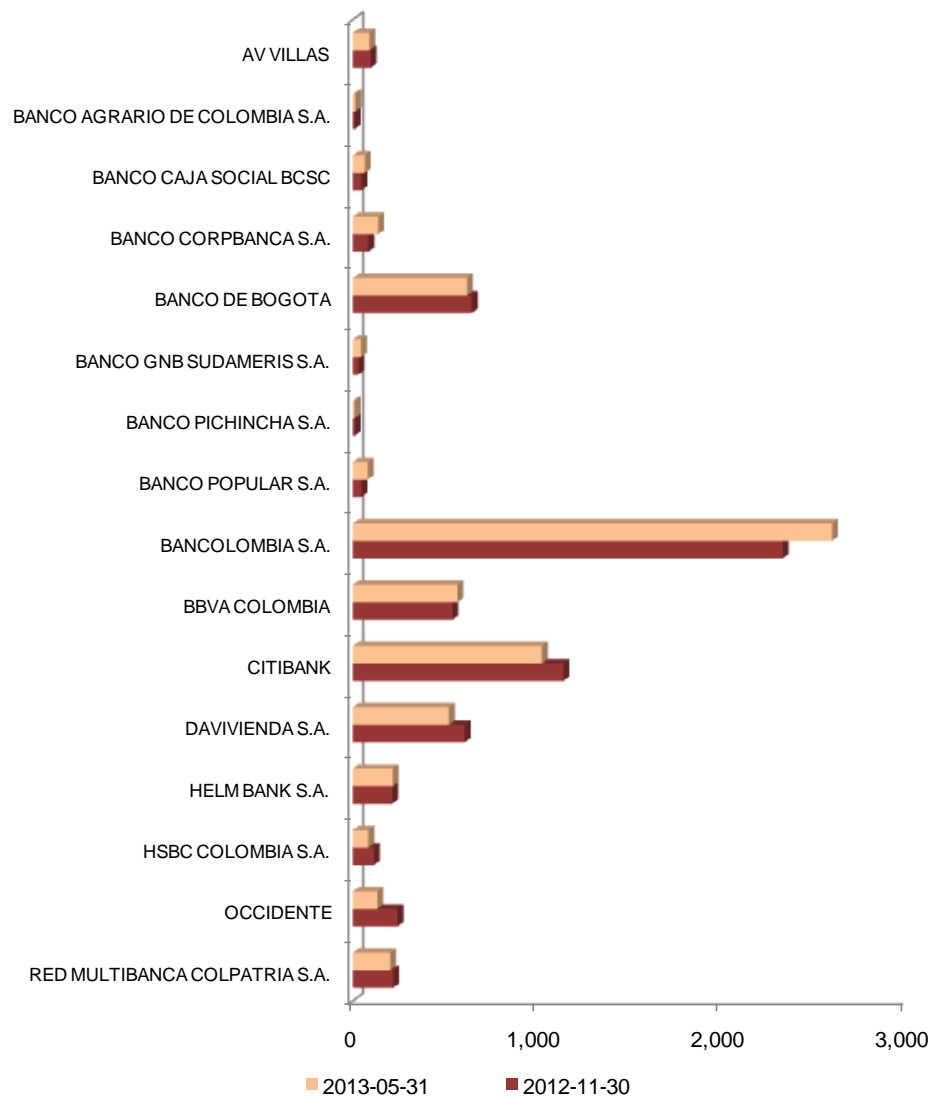


Fuente: Formato 466.

#### ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL

|   | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|---|--------------------|-------------------------|
| Número de transacciones por compras en el exterior con tarjeta de crédito | 743,082            | 710,866                 |
| Mayor número de transacciones reportado por entidad                       | 161,924            | 160,125                 |
| Menor número de transacciones reportado por entidad                       | 14                 | 5                       |

**GRÁFICA 202** Credibanco - Visa - Número de transacciones por avances en el exterior con tarjeta de crédito



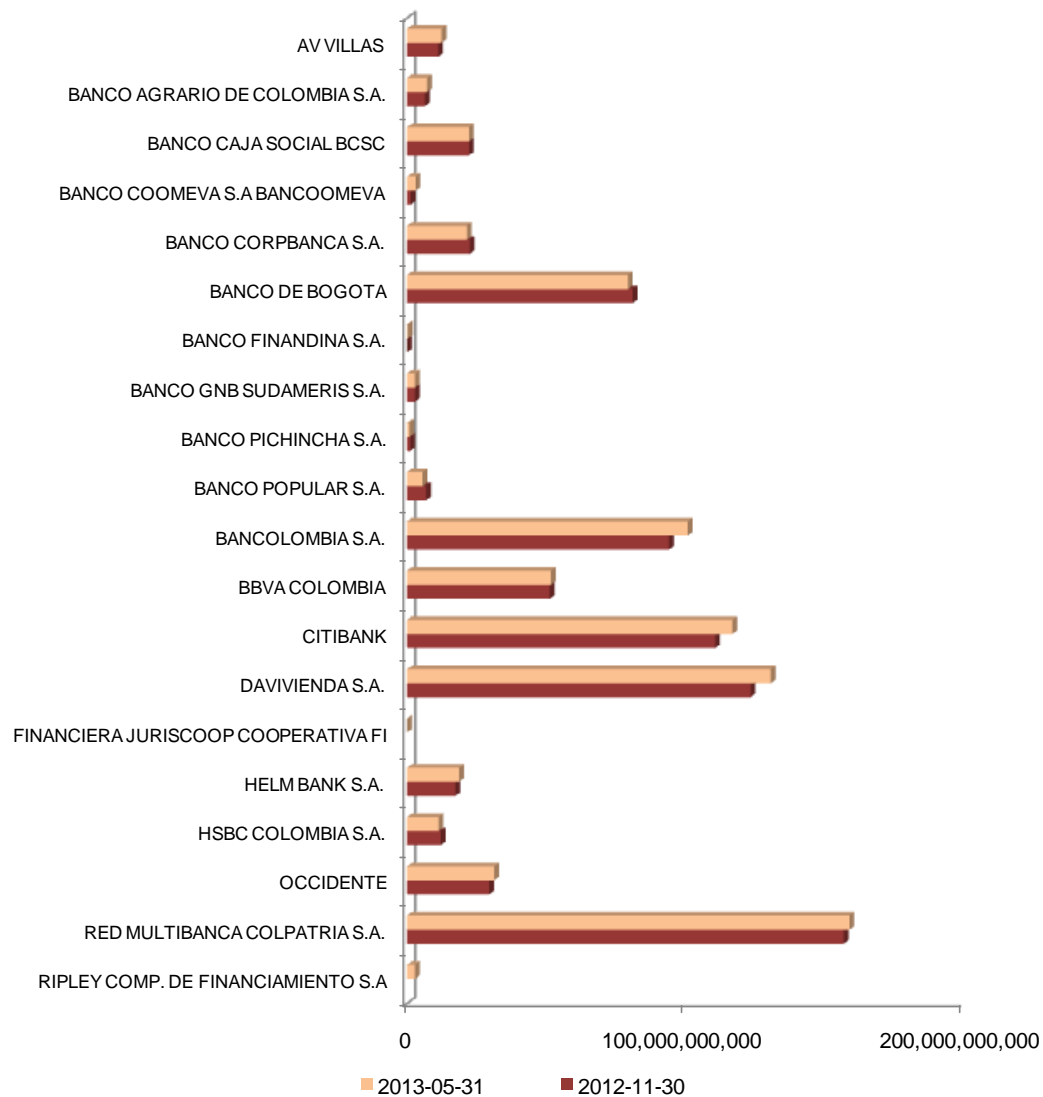
Fuente: Formato 466.

#### ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL

|   | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|---|--------------------|-------------------------|
| Número de transacciones por avances en el exterior con tarjeta de crédito | 6,400              | 6,371                   |
| Mayor número de transacciones reportado por entidad                       | 2,596              | 2,329                   |
| Menor número de transacciones reportado por entidad                       | 9                  | 9                       |



**GRÁFICA 203** Credibanco - Visa - Monto de las transacciones por compras con tarjeta de crédito a nivel nacional



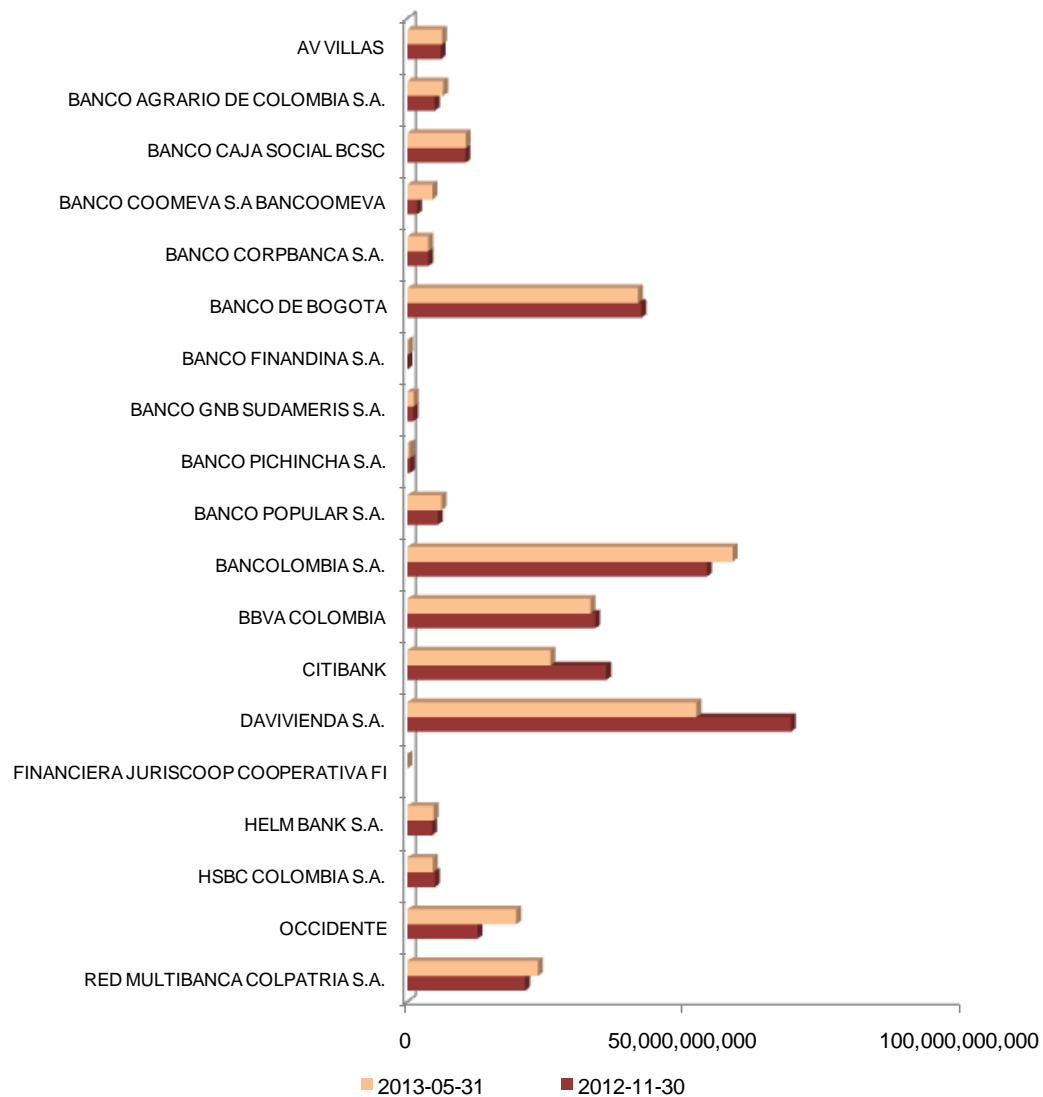
Fuente: Formato 466.

#### ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL

|  | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|--|--------------------|-------------------------|
| Monto de las transacciones por compras con tarjeta de crédito a nivel nacional | 779,123,639,775    | 751,371,209,831         |
| Mayor monto de transacciones reportado por entidad                             | 158,972,673,957    | 156,913,138,065         |
| Menor monto de transacciones reportado por entidad                             | 41,859,892         | 23,067,699              |

Cifras en pesos

**GRÁFICA 204** Credibanco - Visa - Monto de las transacciones por avances con tarjeta de crédito a nivel nacional



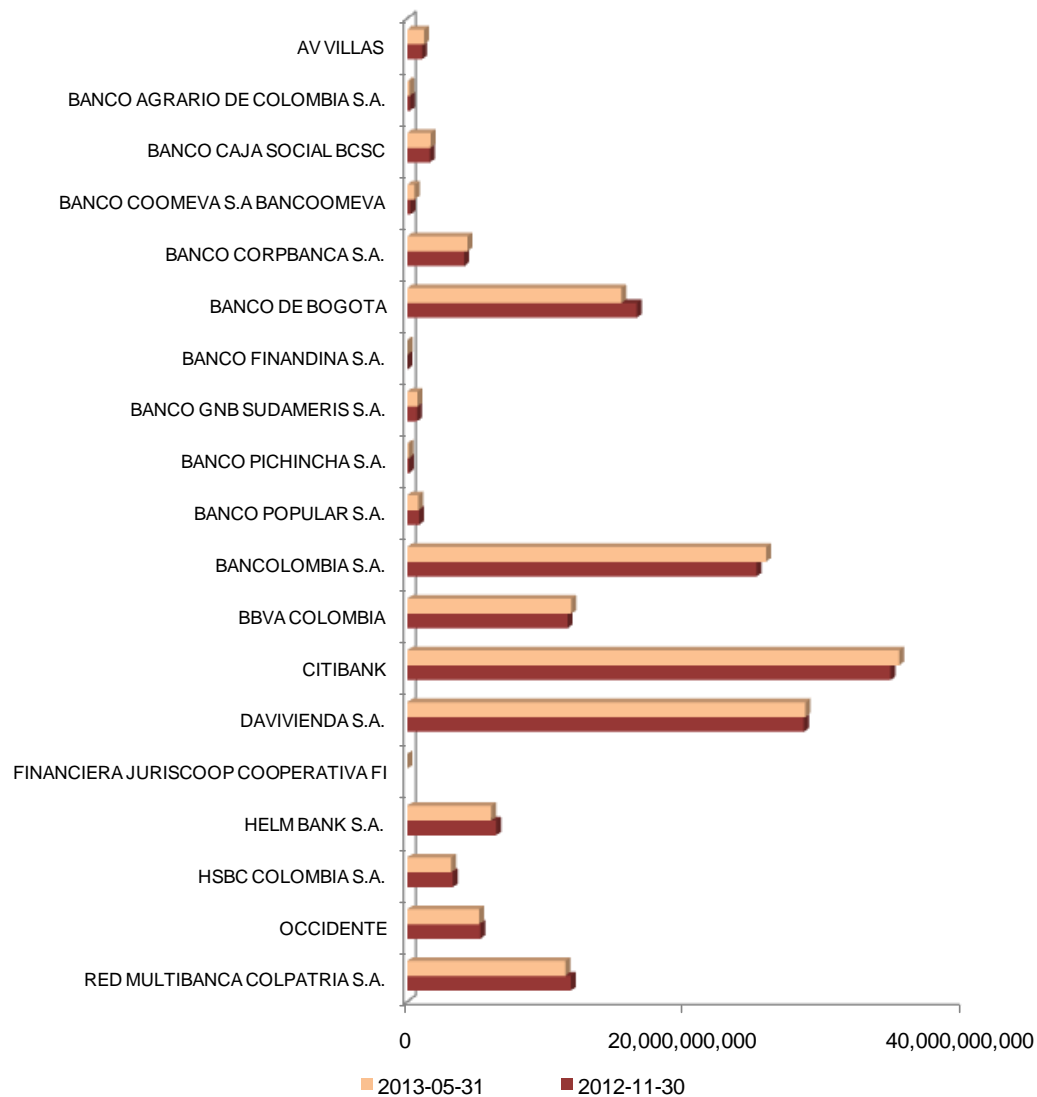
Fuente: Formato 466.

#### ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL

|  | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|--|--------------------|-------------------------|
| Monto de las transacciones por avances con tarjeta de crédito a nivel nacional | 302,791,530,365    | 311,892,815,272         |
| Mayor monto de transacciones reportado por entidad                             | 58,548,293,976     | 68,992,860,104          |
| Menor monto de transacciones reportado por entidad                             | 2,759,010          | 1,240,000               |

Cifras en pesos

**GRÁFICA 205** Credibanco - Visa - Monto de las transacciones por compras en el exterior con tarjeta de crédito



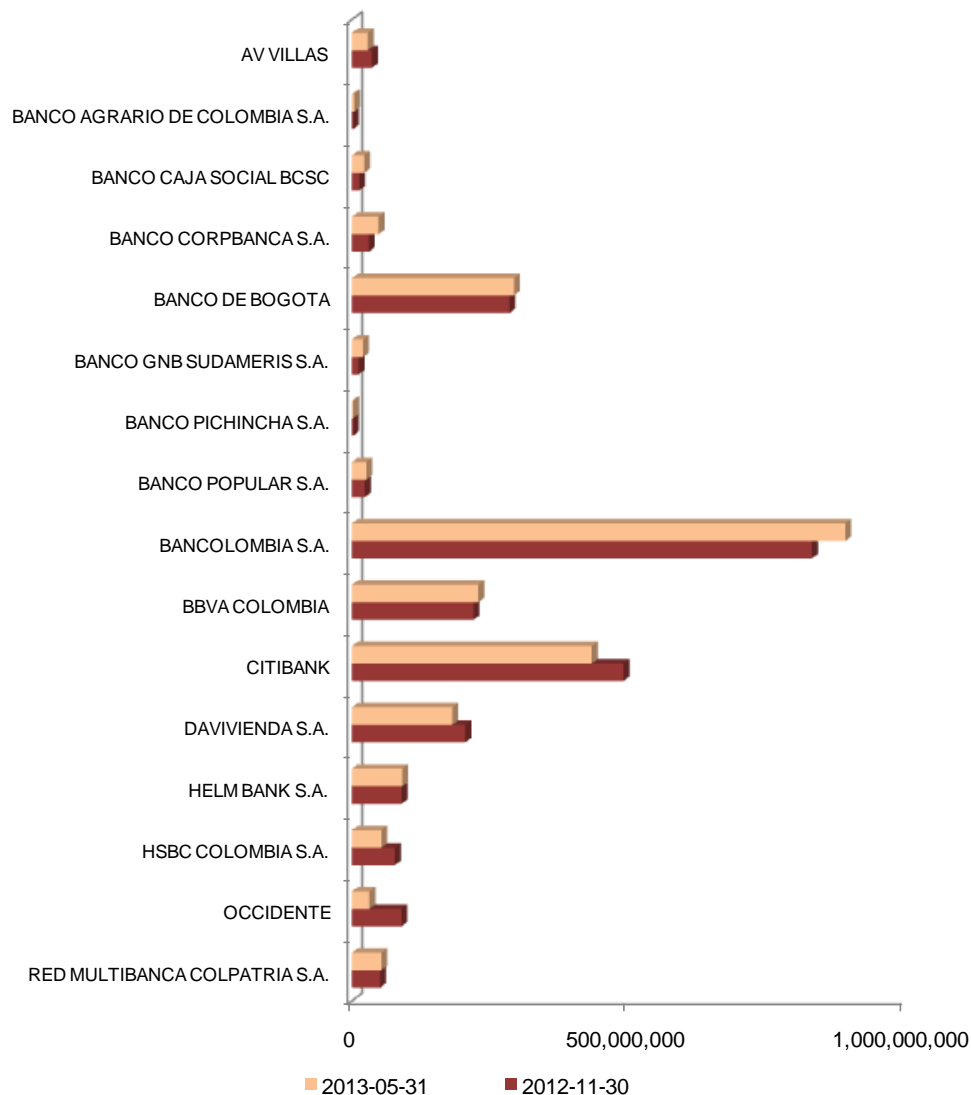
Fuente: Formato 466.

#### ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL

|  | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|--|--------------------|-------------------------|
| Monto de las transacciones por compras en el exterior con tarjeta de crédito | 152,383,952,613    | 152,112,657,027         |
| Mayor monto de transacciones reportado por entidad                           | 35,382,610,811     | 34,769,656,618          |
| Menor monto de transacciones reportado por entidad                           | 7,330,000          | 313,298                 |

Cifras en pesos

**GRÁFICA 206** Credibanco - Visa - Monto de las transacciones por avances en el exterior con tarjeta de crédito



Fuente: Formato 466.

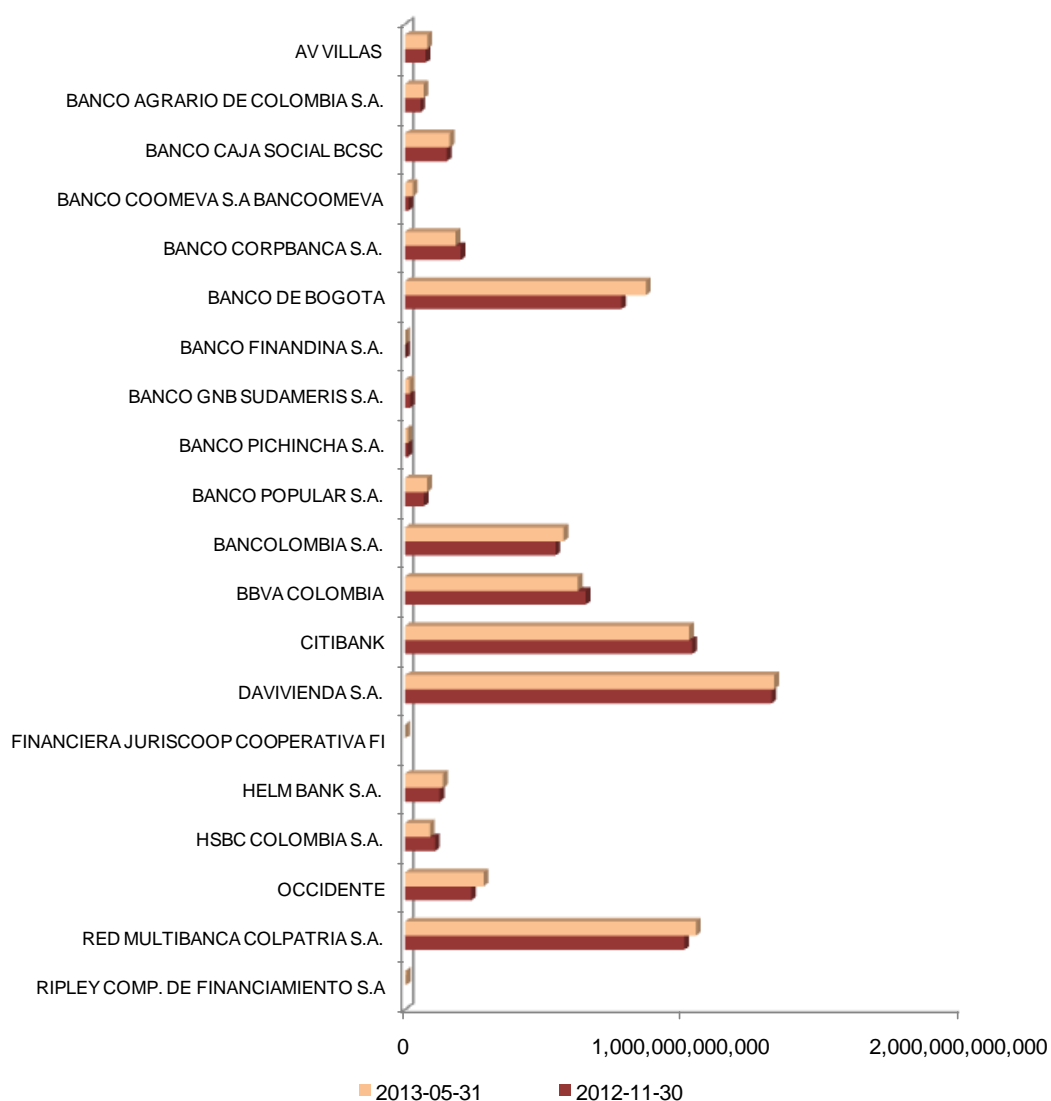
#### ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL

|  | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|--|--------------------|-------------------------|
| Monto de las transacciones por avances en el exterior con tarjeta de crédito | 2,407,914,429      | 2,458,552,581           |
| Mayor monto de transacciones reportado por entidad                           | 890,972,817        | 830,947,206             |
| Menor monto de transacciones reportado por entidad                           | 2,389,962          | 1,986,094               |

Cifras en pesos

GRÁFICA 207

Credibanco - Visa - Saldo de la cartera por tarjeta de crédito



Fuente: Formato 466.

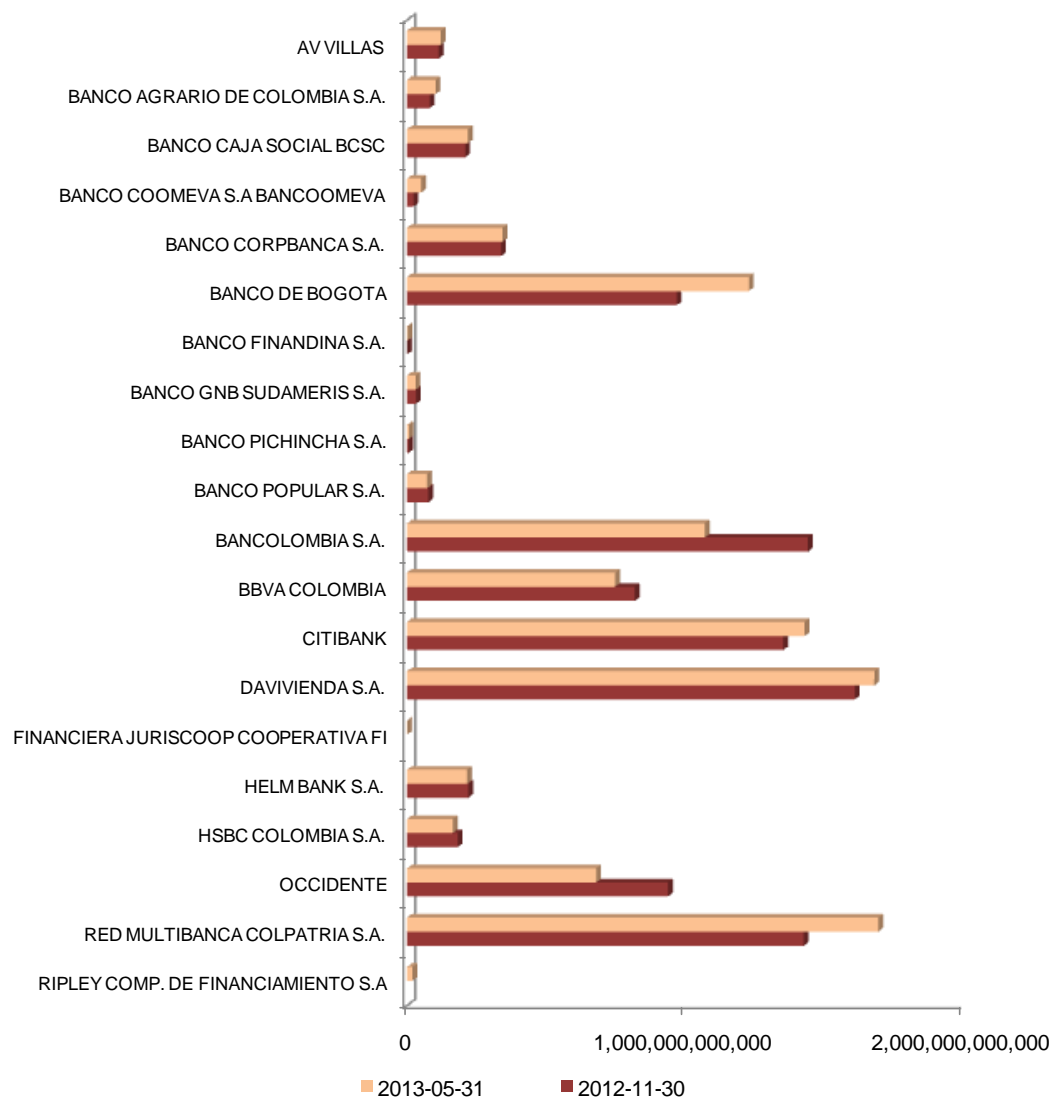
**ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL**

|  | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|--|--------------------|-------------------------|
| Saldo de la cartera por tarjeta de crédito | 6,584,271,072,119  | 6,372,838,655,567       |
| Mayor saldo reportado por entidad          | 1,326,227,310,784  | 1,317,032,025,700       |
| Menor saldo reportado por entidad          | 123,227,870        | 33,160,520              |

Cifras en pesos

**GRÁFICA 208**

Credibanco - Visa - Total cupo de crédito no utilizado por todos los tarjetahabientes



Fuente: Formato 466.

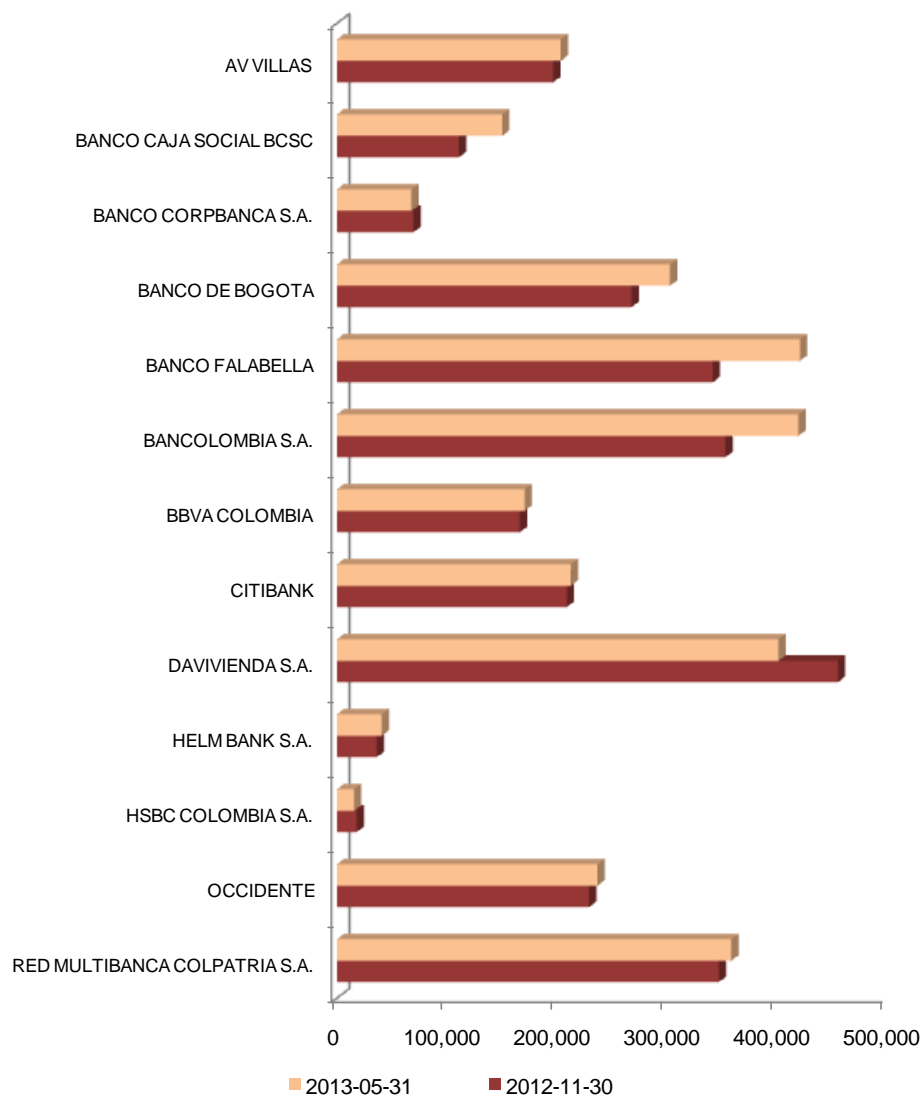
**ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL**

|   | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|---|--------------------|-------------------------|
| Total cupo de crédito no utilizado por todos los tarjetahabientes | 9,878,648,035,111  | 9,836,413,102,586       |
| Mayor cupo reportado por entidad                                  | 1,693,740,766,264  | 1,608,839,194,883       |
| Menor cupo reportado por entidad                                  | 709,659,077        | 109,839,480             |

Cifras en pesos

**GRÁFICA 209**  
fecha de corte

Mastercard - Número total de tarjetas de crédito vigentes a la



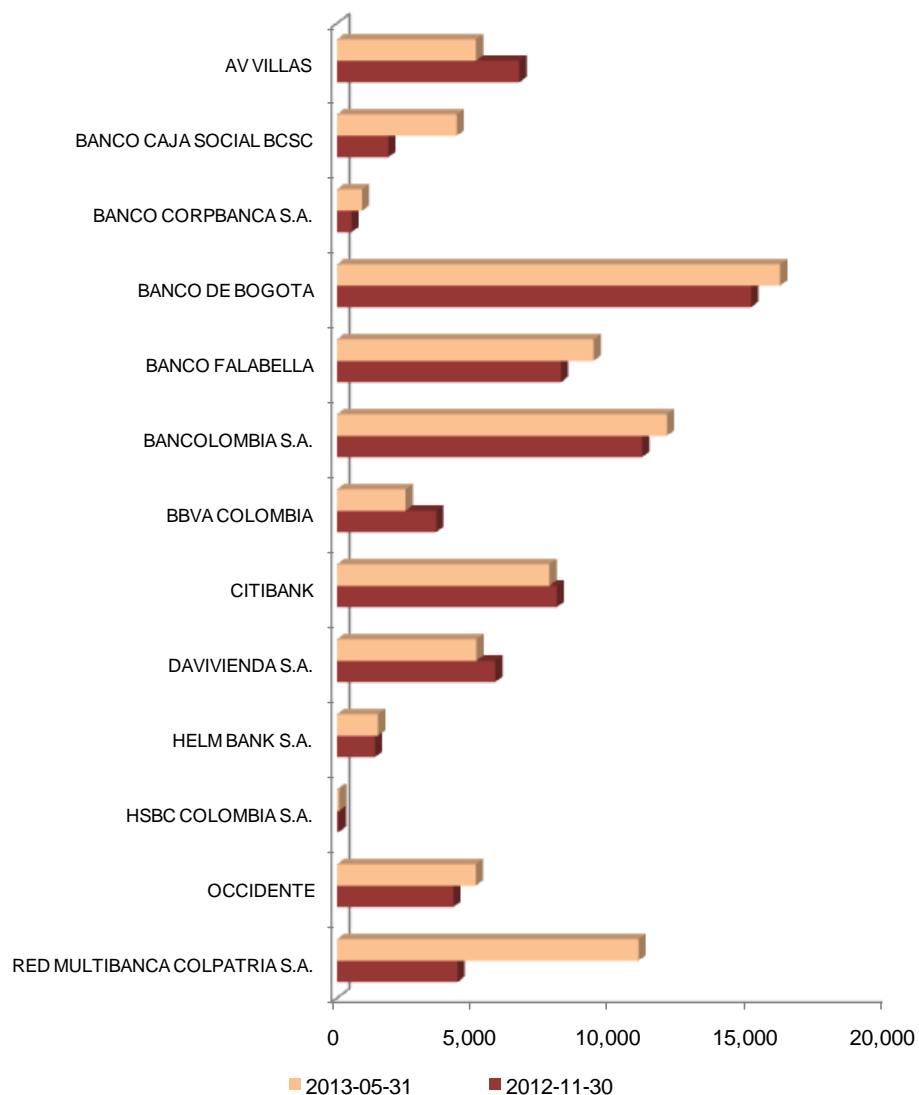
Fuente: Formato 466.

#### ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL

|  | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|--|--------------------|-------------------------|
| Número total de tarjetas de crédito vigentes a la fecha de corte | 2,999,575          | 2,799,530               |
| Mayor número de tarjetas reportado por entidad                   | 420,628            | 455,045                 |
| Menor número de tarjetas reportado por entidad                   | 15,656             | 17,960                  |

**GRÁFICA 210**  
el mes

Mastercard - Número total de tarjetas de crédito vigentes durante



Fuente: Formato 466.

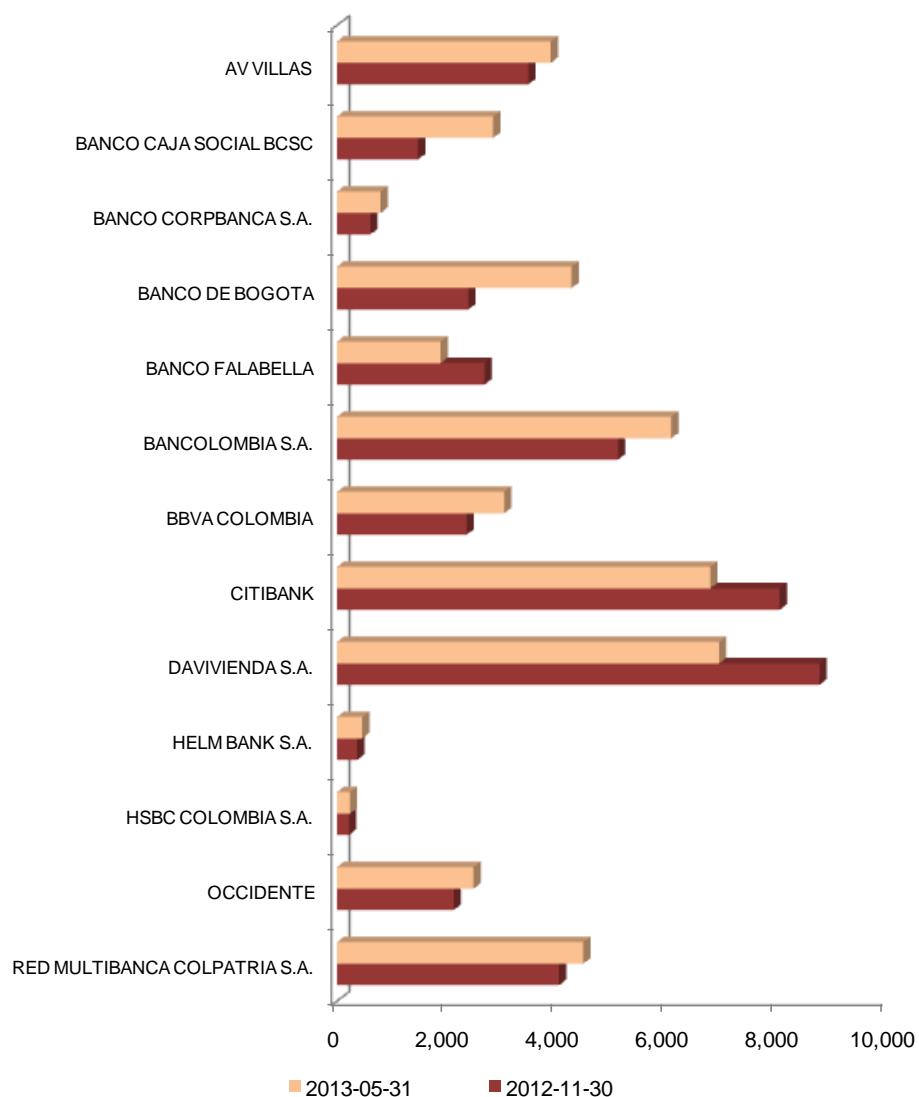
#### ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL

|   | 31 de mayo de<br>2013 | 30 de noviembre de<br>2012 |
|---|-----------------------|----------------------------|
| Número total de tarjetas de crédito vigentes durante el mes | 80,621                | 70,732                     |
| Mayor número de tarjetas reportado por entidad              | 16,101                | 15,050                     |
| Menor número de tarjetas reportado por entidad              | 90                    | 68                         |



GRÁFICA 211

Mastercard - Número total de tarjetas de crédito canceladas



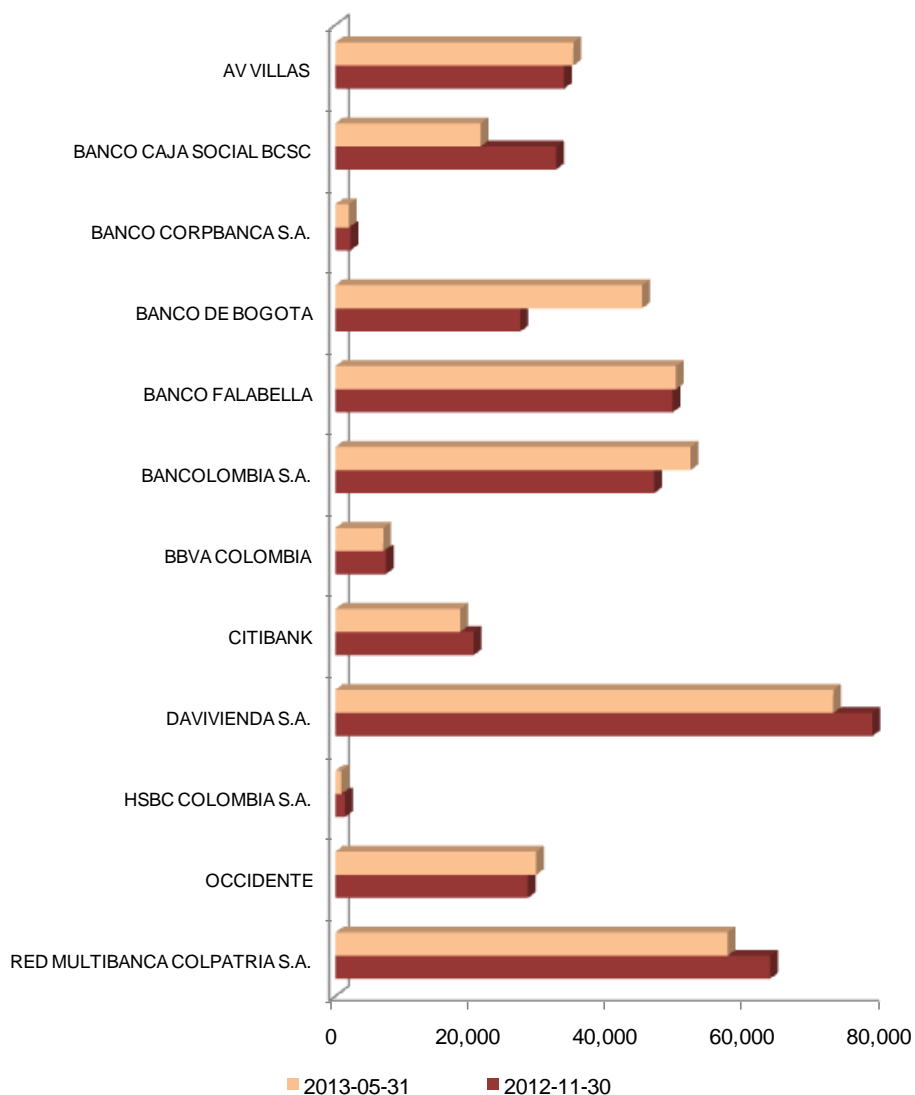
Fuente: Formato 466.

**ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL**

|  | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|--|--------------------|-------------------------|
| Número total de tarjetas de crédito canceladas | 44,162             | 41,664                  |
| Mayor número de tarjetas reportado por entidad | 6,944              | 8,767                   |
| Menor número de tarjetas reportado por entidad | 237                | 222                     |

**GRÁFICA 212**  
temporalmente

Mastercard - Número total de tarjetas de créditos bloqueadas

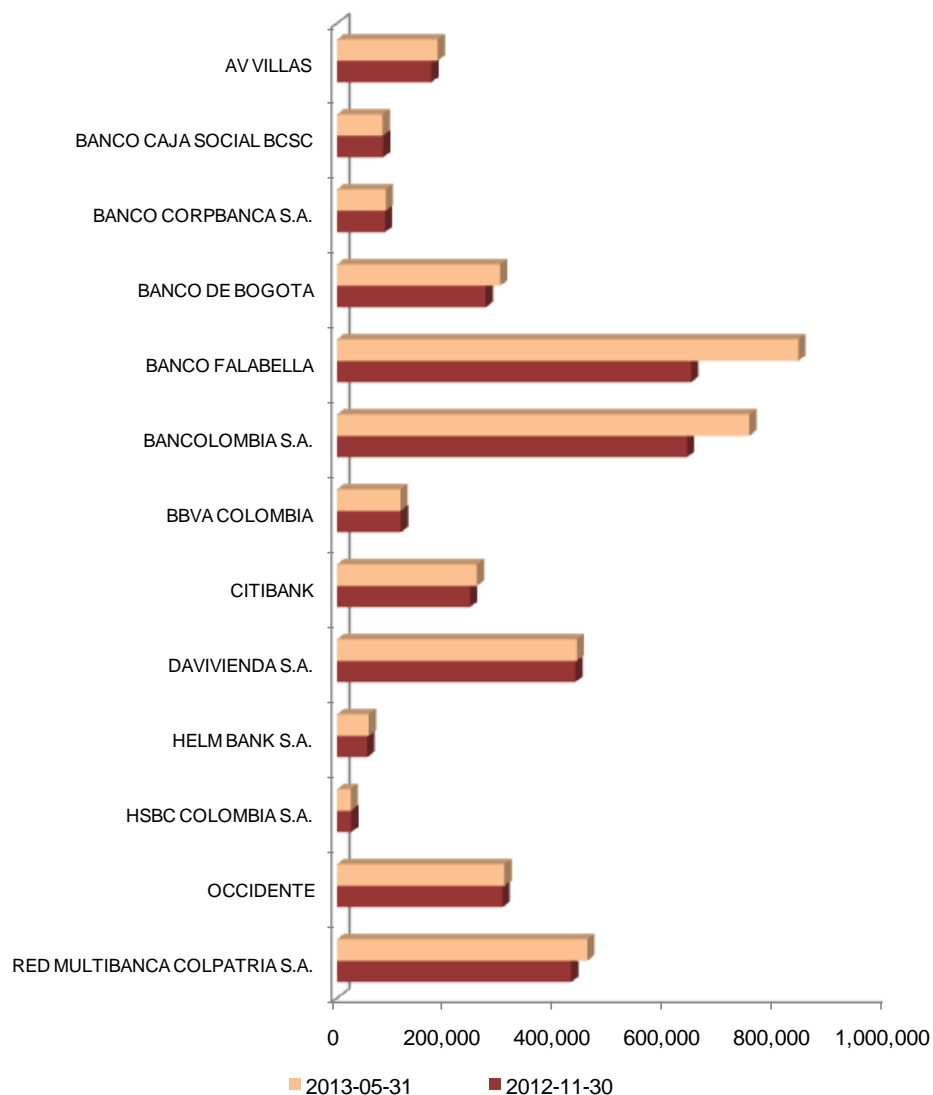


Fuente: Formato 466.

#### ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL

|   | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|---|--------------------|-------------------------|
| Número total de tarjetas de créditos bloqueadas temporalmente | 388,964            | 388,883                 |
| Mayor número de tarjetas reportado por entidad                | 72,566             | 78,263                  |
| Menor número de tarjetas reportado por entidad                | 860                | 1,424                   |

**GRÁFICA 213** Mastercard - Número de transacciones por compras a nivel nacional con tarjeta de crédito

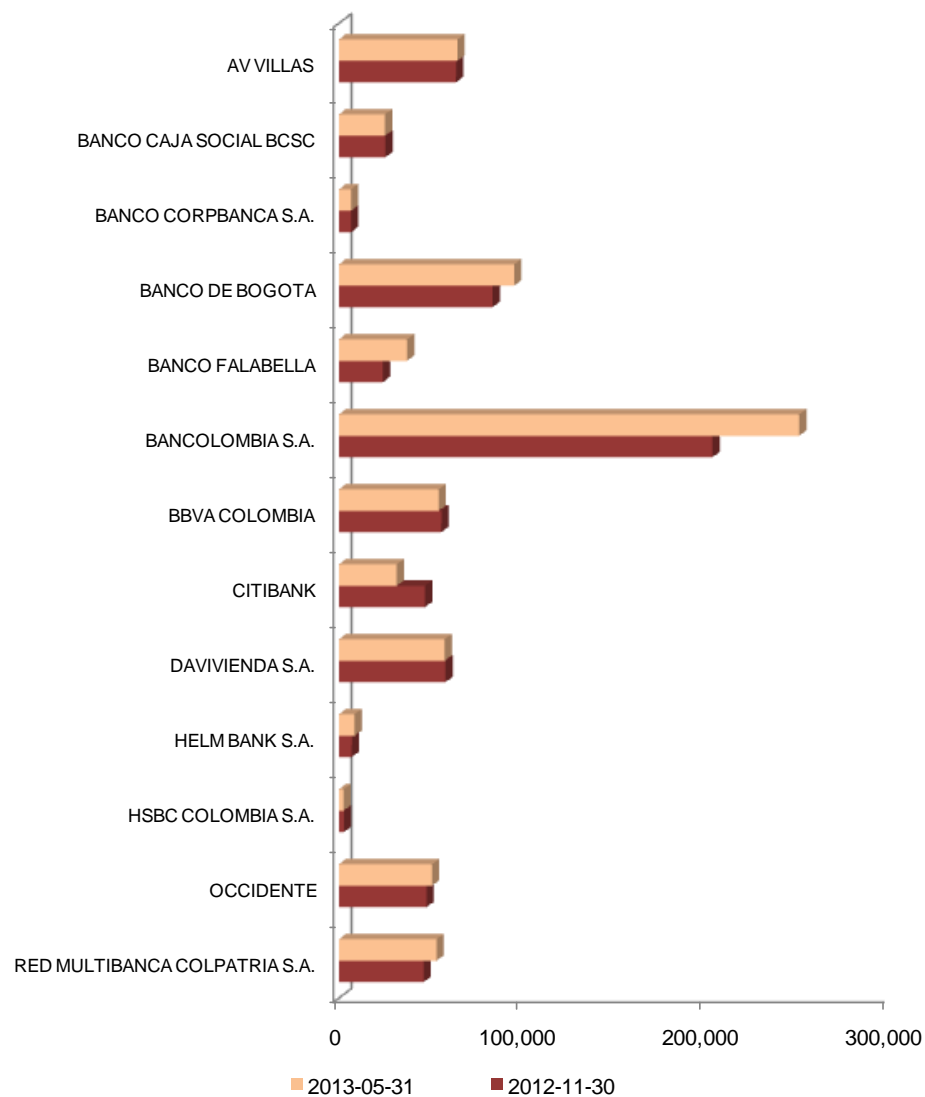


Fuente: Formato 466.

#### ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL

|   | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|---|--------------------|-------------------------|
| Número de transacciones por compras a nivel nacional con tarjeta de crédito | 3,886,430          | 3,492,953               |
| Mayor número de transacciones reportado por entidad                         | 838,134            | 643,381                 |
| Menor número de transacciones reportado por entidad                         | 25,064             | 26,373                  |

**GRÁFICA 214** Mastercard - Número de transacciones por avances a nivel nacional con tarjeta de crédito

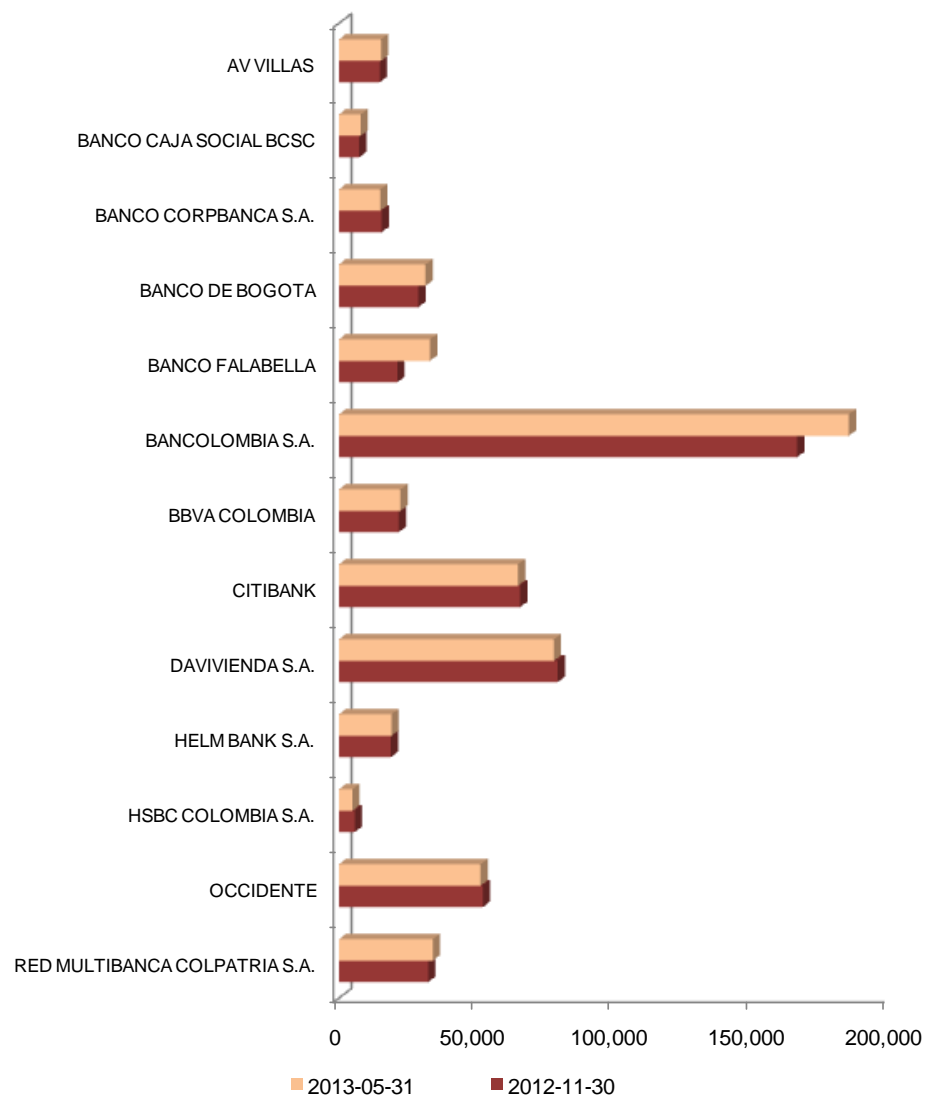


Fuente: Formato 466.

#### ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL

|   | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|---|--------------------|-------------------------|
| Número de transacciones por avances a nivel nacional con tarjeta de crédito | 738,559            | 672,259                 |
| Mayor número de transacciones reportado por entidad                         | 250,874            | 203,660                 |
| Menor número de transacciones reportado por entidad                         | 2,501              | 2,767                   |

**GRÁFICA 215** Mastercard - Número de transacciones por compras en el exterior con tarjeta de crédito

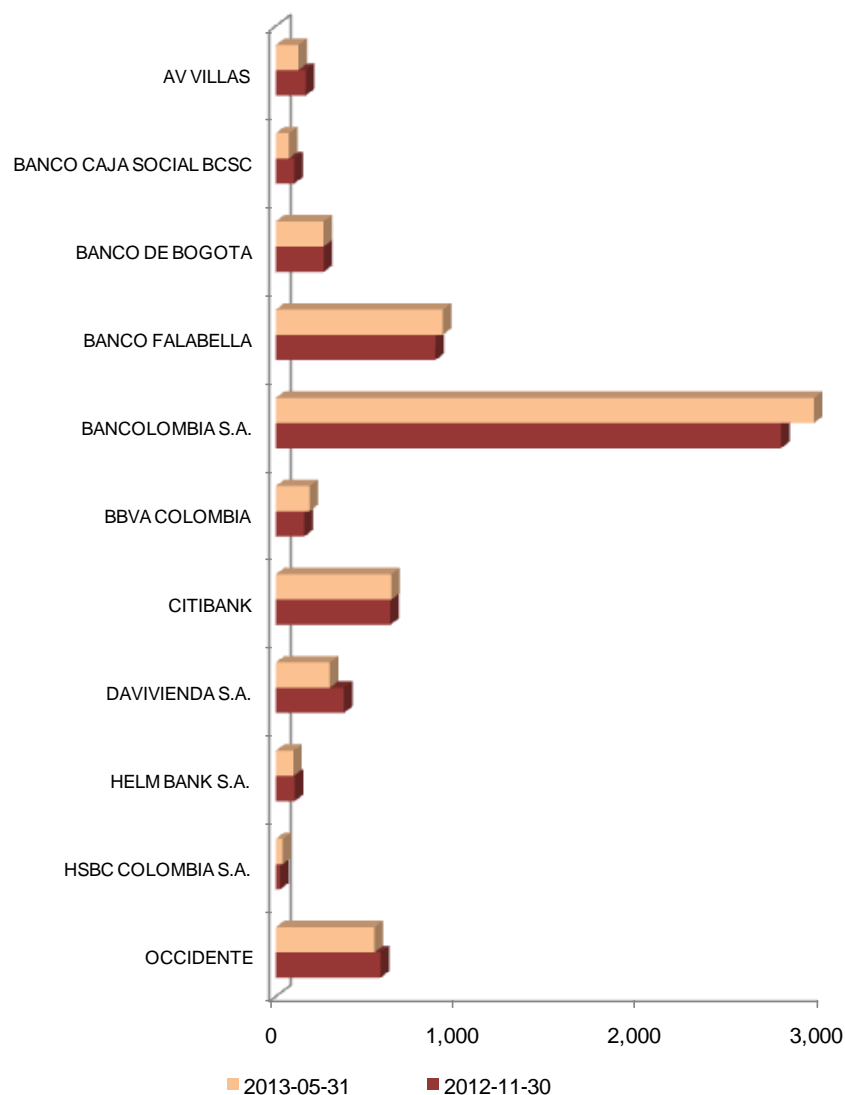


Fuente: Formato 466.

#### ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL

|   | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|---|--------------------|-------------------------|
| Número de transacciones por compras en el exterior con tarjeta de crédito | 563,302            | 531,091                 |
| Mayor número de transacciones reportado por entidad                       | 185,272            | 166,491                 |
| Menor número de transacciones reportado por entidad                       | 4,885              | 5,785                   |

**GRÁFICA 216** Mastercard - Número de transacciones por avances en el exterior con tarjeta de crédito

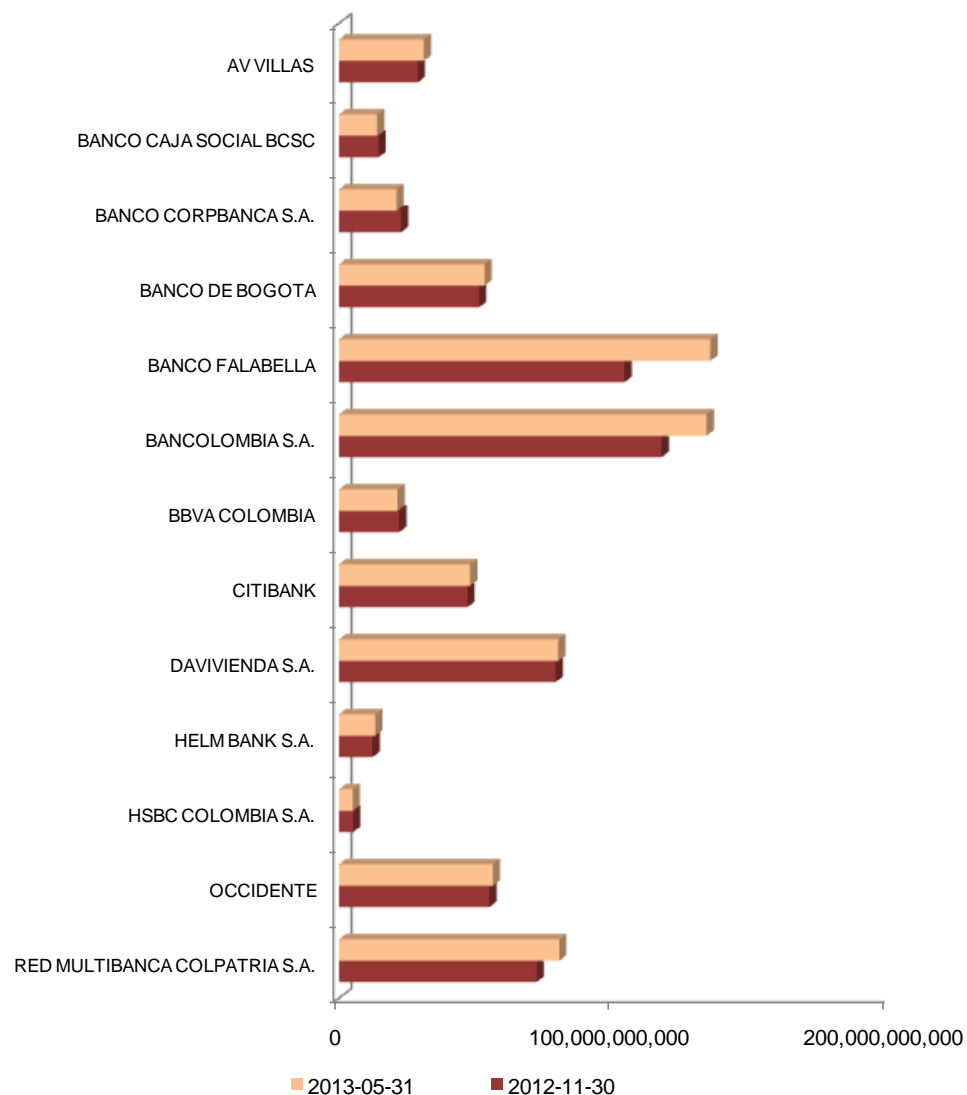


Fuente: Formato 466.

#### ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL

|   | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|---|--------------------|-------------------------|
| Número de transacciones por avances en el exterior con tarjeta de crédito | 6,111              | 6,032                   |
| Mayor número de transacciones reportado por entidad                       | 2,949              | 2,769                   |
| Menor número de transacciones reportado por entidad                       | 38                 | 24                      |

**GRÁFICA 217** Mastercard - Monto de las transacciones por compras con tarjeta de crédito a nivel nacional



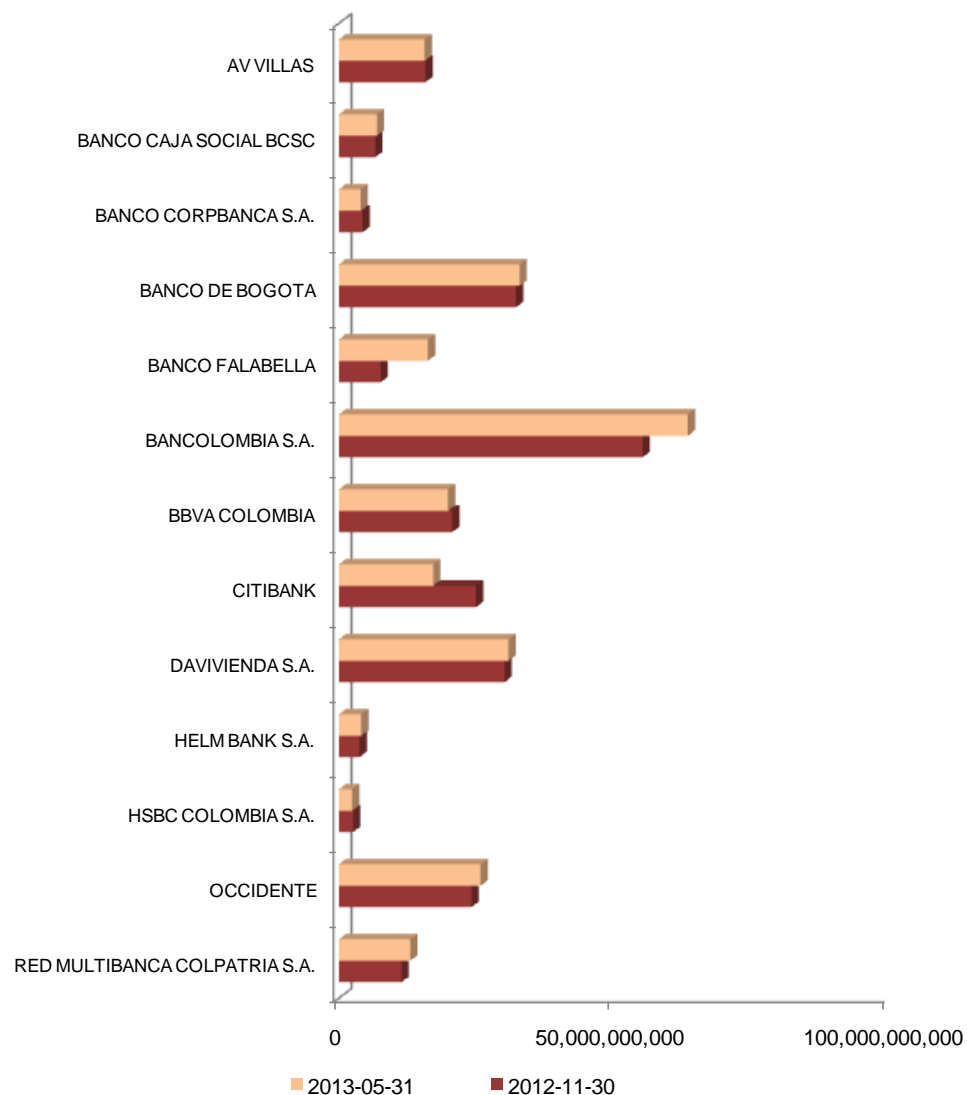
Fuente: Formato 466.

#### ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL

|  | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|--|--------------------|-------------------------|
| Monto de las transacciones por compras con tarjeta de crédito a nivel nacional | 690,196,737,105    | 628,904,390,688         |
| Mayor monto de transacciones reportado por entidad                             | 135,001,345,703    | 117,236,563,216         |
| Menor monto de transacciones reportado por entidad                             | 5,028,736,679      | 5,193,153,700           |

Cifras en pesos

**GRÁFICA 218** Mastercard - Monto de las transacciones por avances con tarjeta de crédito a nivel nacional



Fuente: Formato 466.

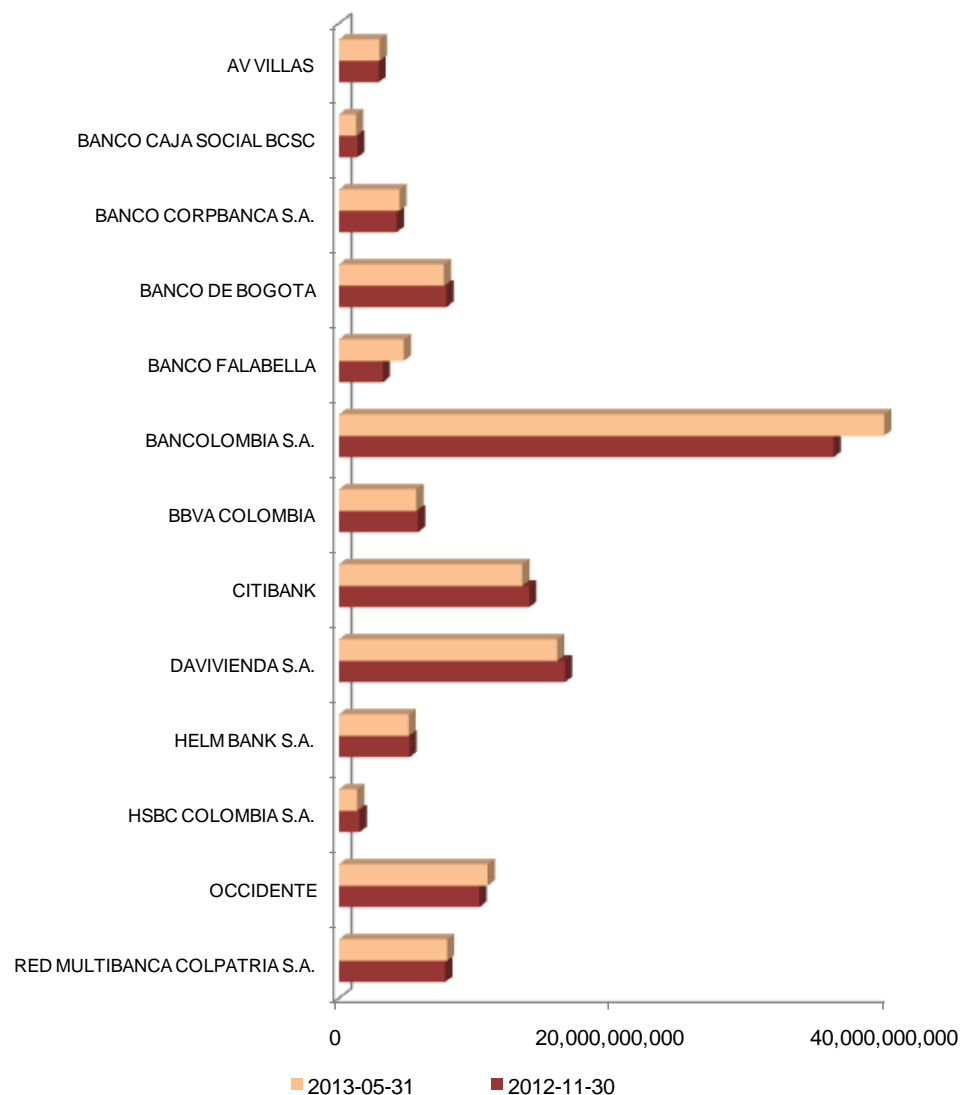
#### ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL

|  | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|--|--------------------|-------------------------|
| Monto de las transacciones por avances con tarjeta de crédito a nivel nacional | 251,874,774,979    | 238,993,171,189         |
| Mayor monto de transacciones reportado por entidad                             | 63,387,245,697     | 55,181,070,170          |
| Menor monto de transacciones reportado por entidad                             | 2,394,491,050      | 2,588,334,270           |

Cifras en pesos



**GRÁFICA 219** Mastercard - Monto de las transacciones por compras en el exterior con tarjeta de crédito



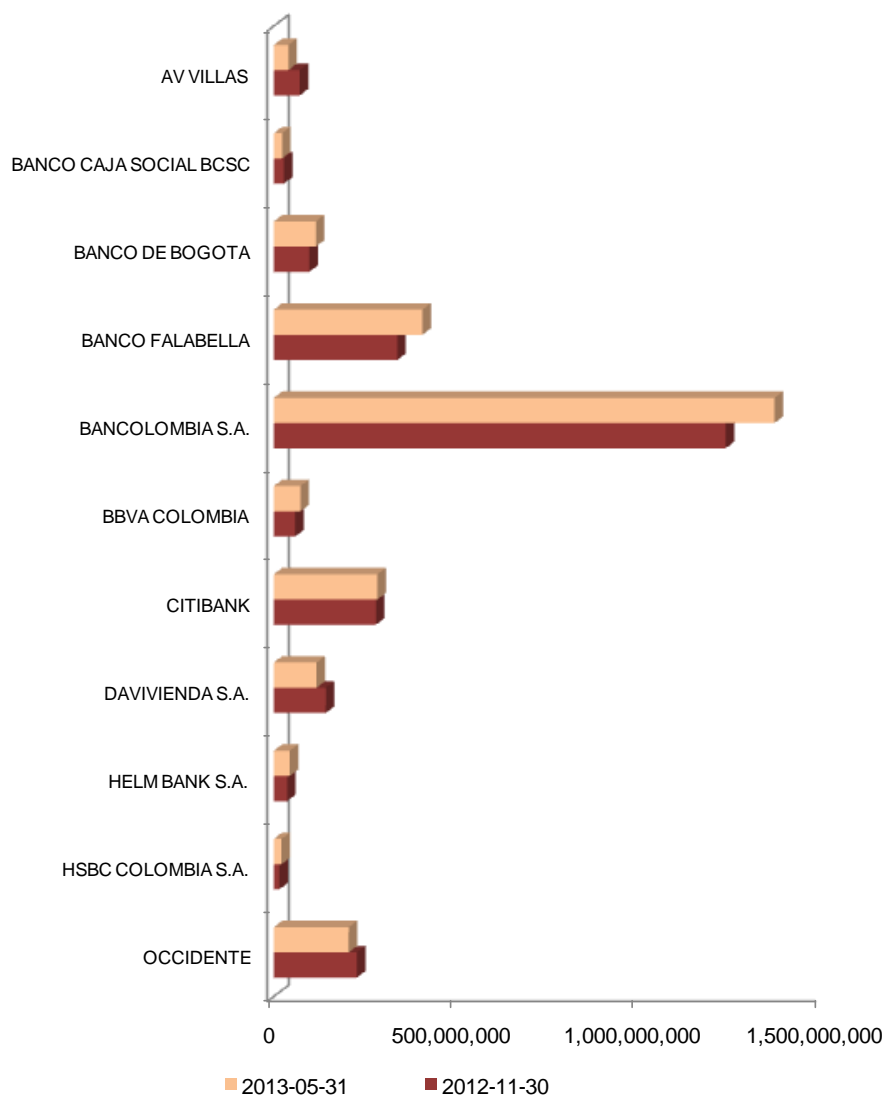
Fuente: Formato 466.

#### ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL

|  | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|--|--------------------|-------------------------|
| Monto de las transacciones por compras en el exterior con tarjeta de crédito | 120,460,118,770    | 115,952,527,358         |
| Mayor monto de transacciones reportado por entidad                           | 39,621,072,915     | 35,947,515,312          |
| Menor monto de transacciones reportado por entidad                           | 1,249,439,051      | 1,340,094,425           |

Cifras en pesos

**GRÁFICA 220** Mastercard - Monto de las transacciones por avances en el exterior con tarjeta de crédito



Fuente: Formato 466.

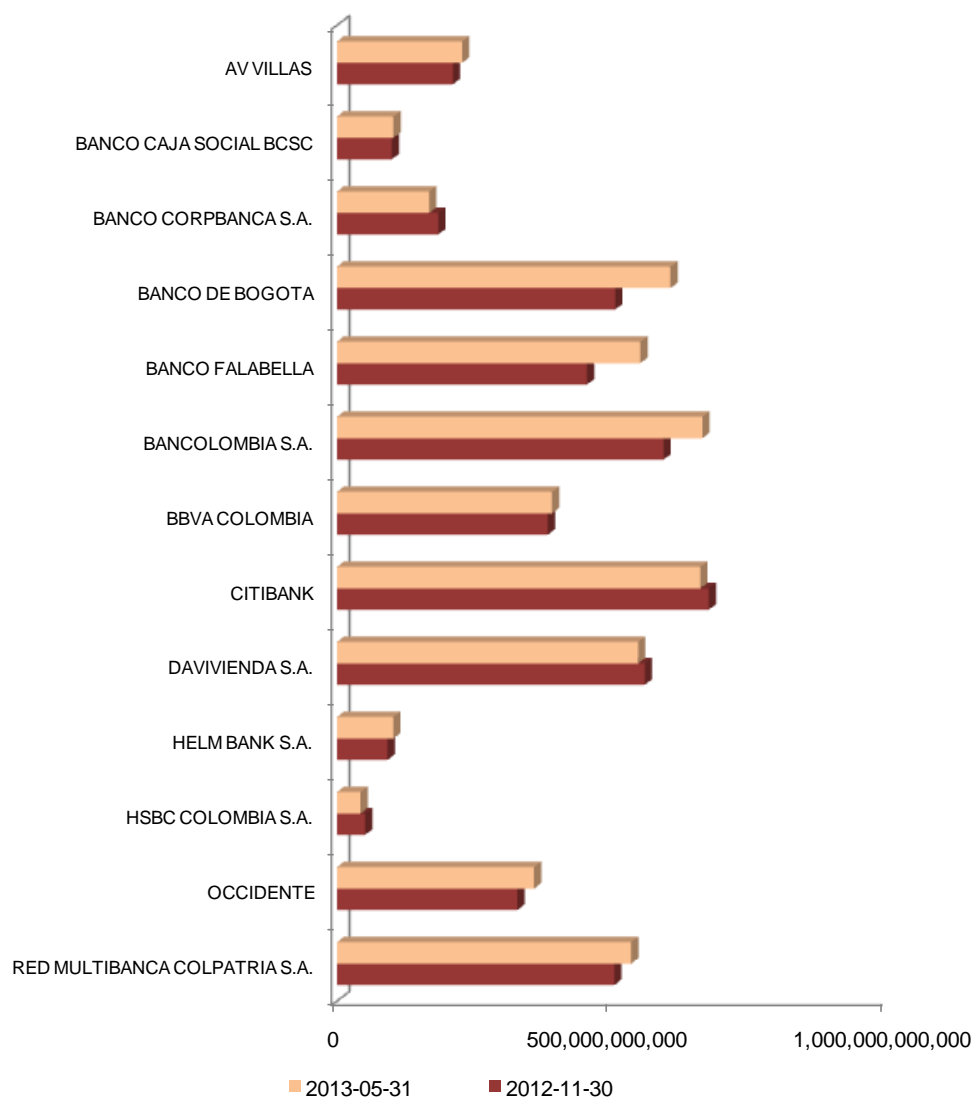
#### ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL

|  | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|--|--------------------|-------------------------|
| Monto de las transacciones por avances en el exterior con tarjeta de crédito | 2,701,325,423      | 2,534,240,329           |
| Mayor monto de transacciones reportado por entidad                           | 1,372,253,905      | 1,238,709,003           |
| Menor monto de transacciones reportado por entidad                           | 21,099,306         | 15,388,344              |

Cifras en pesos

GRÁFICA 221

Mastercard - Saldo de la cartera por tarjeta de crédito



Fuente: Formato 466.

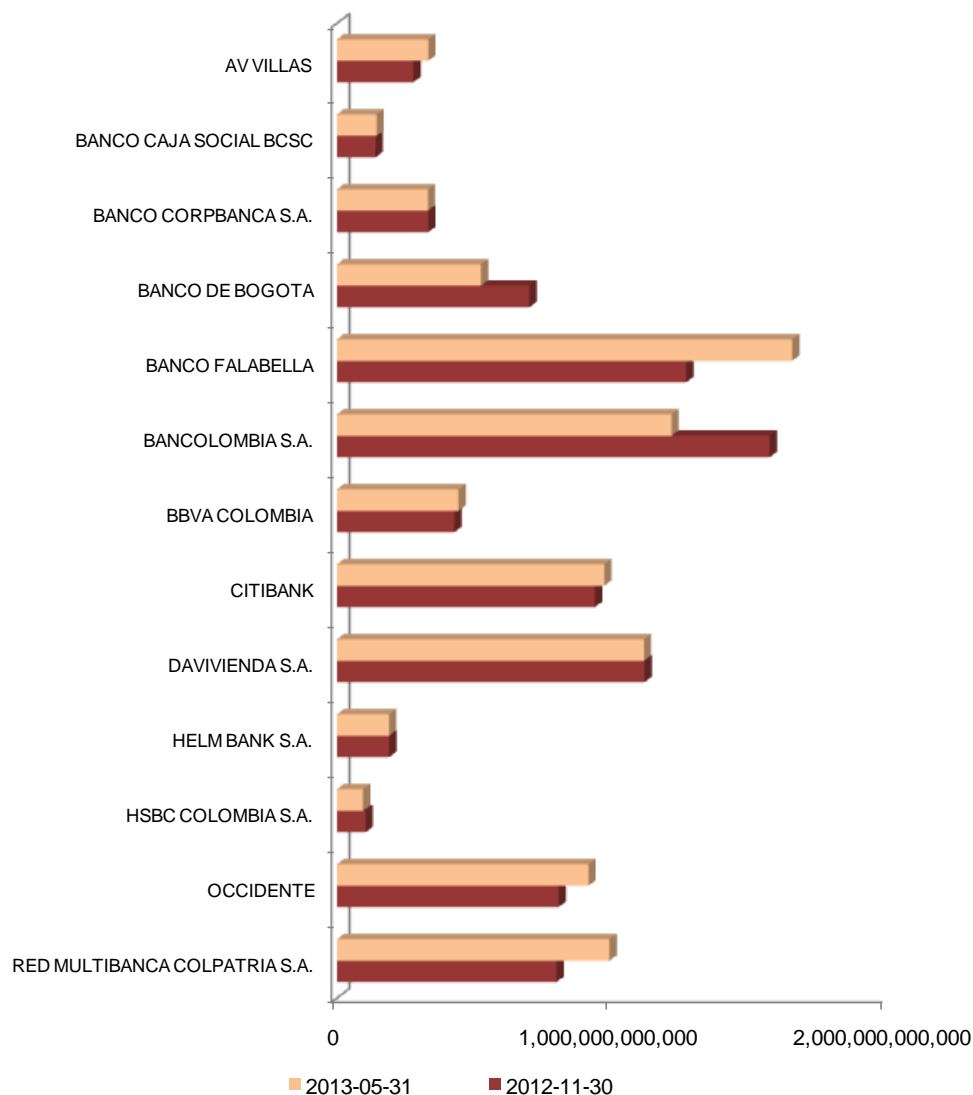
**ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL**

|  | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|--|--------------------|-------------------------|
| Saldo de la cartera por tarjeta de crédito | 4,954,827,169,599  | 4,641,481,297,912       |
| Mayor saldo reportado por entidad          | 663,920,954,617    | 675,542,221,009         |
| Menor saldo reportado por entidad          | 42,837,329,088     | 51,089,415,374          |

Cifras en pesos

**GRÁFICA 222**  
tarjetahabientes

Mastercard - Total cupo de crédito no utilizado por todos los



Fuente: Formato 466.

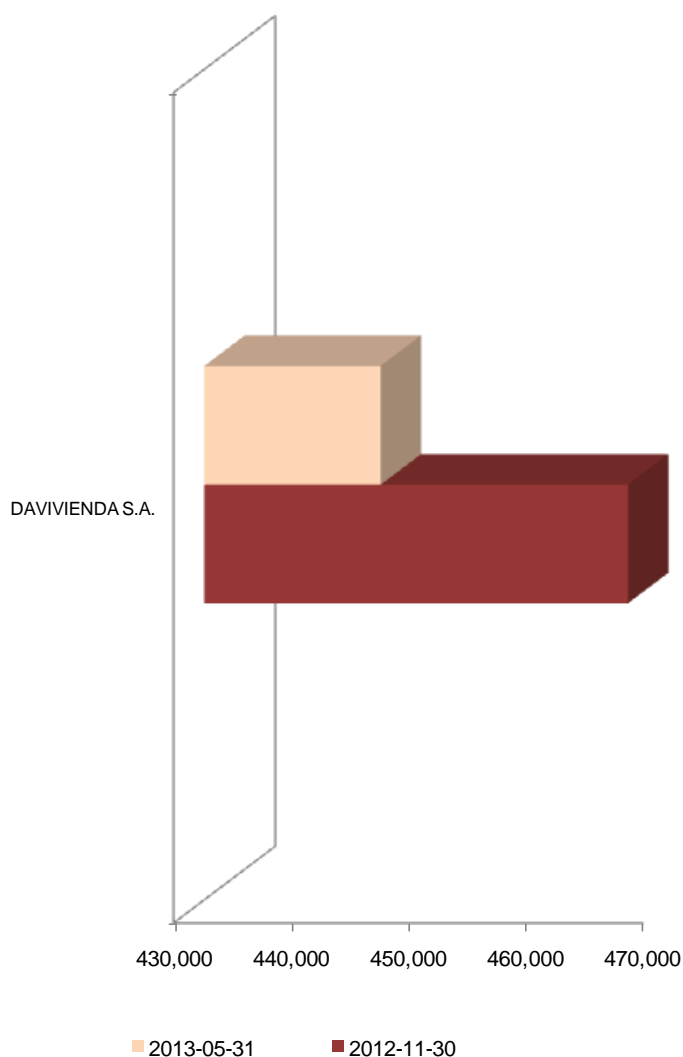
#### ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL

|   | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|---|--------------------|-------------------------|
| Total cupo de crédito no utilizado por todos los tarjetahabientes | 8,919,710,072,414  | 8,675,417,688,917       |
| Mayor cupo reportado por entidad                                  | 1,654,489,137,651  | 1,572,959,296,310       |
| Menor cupo reportado por entidad                                  | 95,370,359,842     | 105,170,975,273         |

Cifras en pesos

**GRÁFICA 223**  
de corte

Diners - Número total de tarjetas de crédito vigentes a la fecha



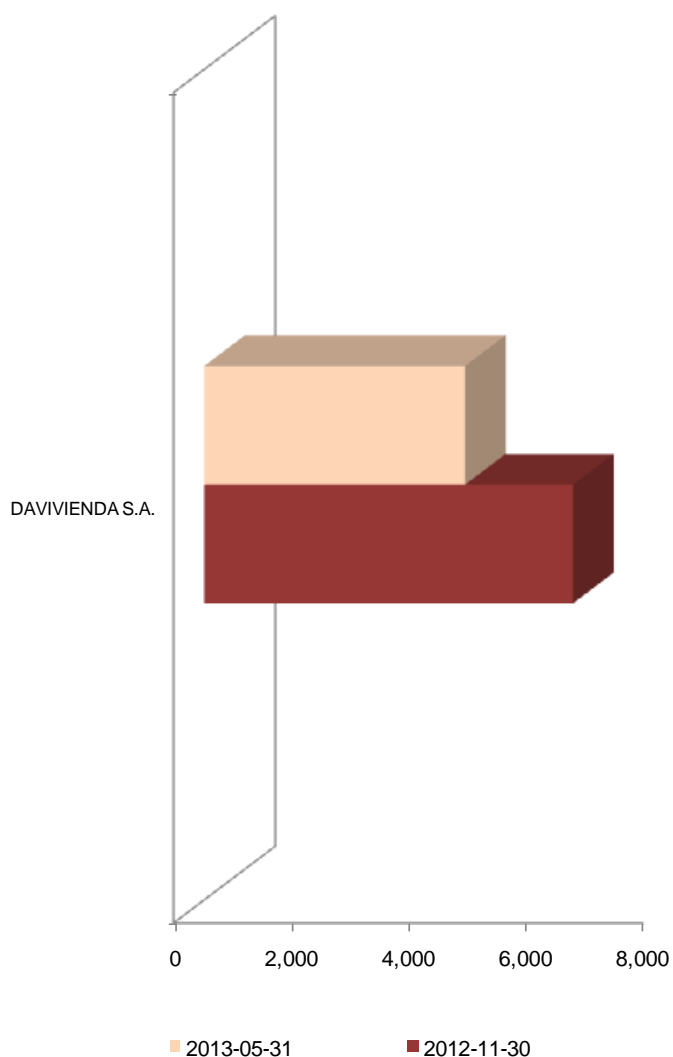
Fuente: Formato 466.

#### ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL

|  | 31 de mayo de<br>2013 | 30 de noviembre de<br>2012 |
|--|-----------------------|----------------------------|
| Número total de tarjetas de crédito vigentes a la fecha de corte | 445,047               | 466,141                    |
| Mayor número de tarjetas reportado por entidad                   | 445,047               | 466,141                    |
| Menor número de tarjetas reportado por entidad                   | 445,047               | 466,141                    |

**GRÁFICA 224**  
mes

Diners - Número total de tarjetas de crédito vigentes durante el



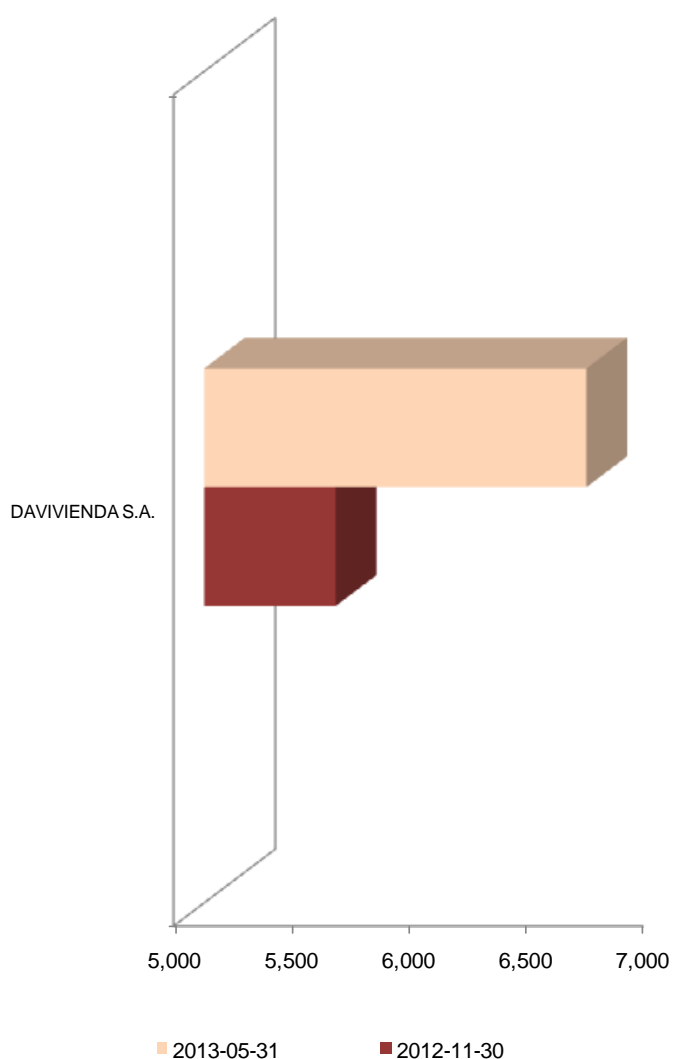
Fuente: Formato 466.

#### ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL

|   | 31 de mayo de<br>2013 | 30 de noviembre de<br>2012 |
|---|-----------------------|----------------------------|
| Número total de tarjetas de crédito vigentes durante el mes | 4,449                 | 6,292                      |
| Mayor número de tarjetas reportado por entidad              | 4,449                 | 6,292                      |
| Menor número de tarjetas reportado por entidad              | 4,449                 | 6,292                      |

GRÁFICA 225

Diners - Número total de tarjetas de crédito canceladas



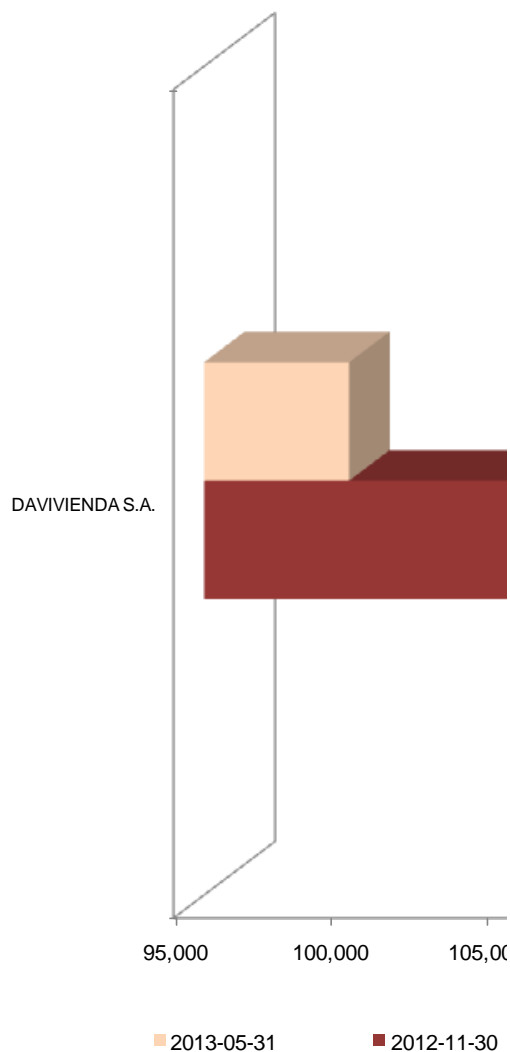
Fuente: Formato 466.

**ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL**

|  | 31 de mayo de<br>2013 | 30 de noviembre de<br>2012 |
|--|-----------------------|----------------------------|
| Número total de tarjetas de crédito canceladas | 6,630                 | 5,561                      |
| Mayor número de tarjetas reportado por entidad | 6,630                 | 5,561                      |
| Menor número de tarjetas reportado por entidad | 6,630                 | 5,561                      |

**GRÁFICA 226**  
temporalmente

Diners - Número total de tarjetas de créditos bloqueadas



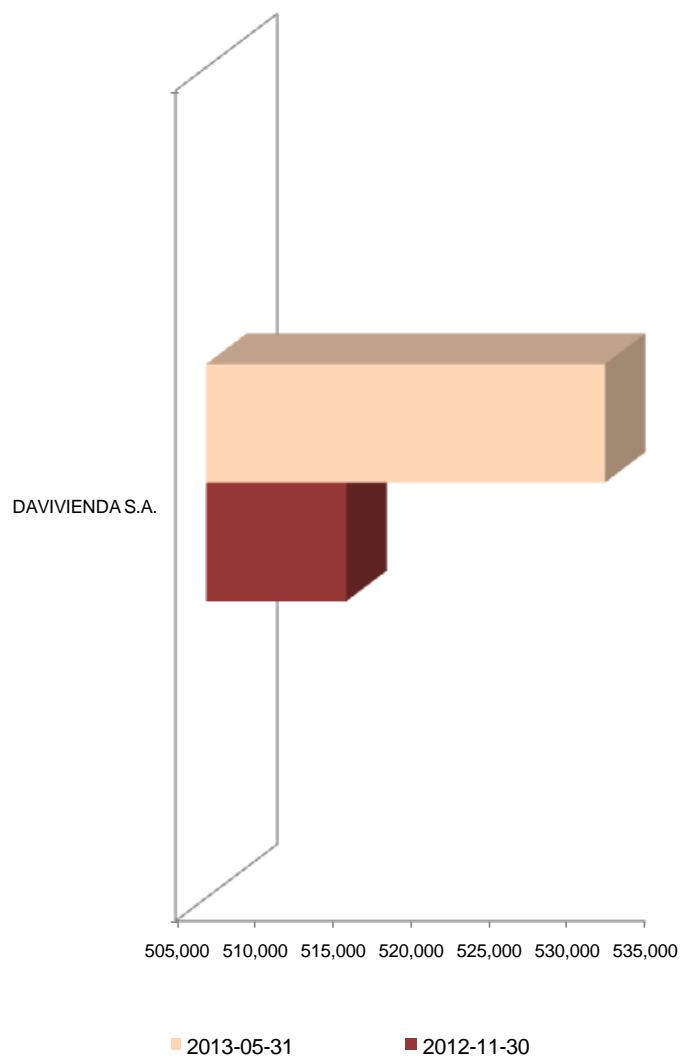
Fuente: Formato 466.

#### ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL

|   | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|---|--------------------|-------------------------|
| Número total de tarjetas de créditos bloqueadas temporalmente | 99,648             | 107,587                 |
| Mayor número de tarjetas reportado por entidad                | 99,648             | 107,587                 |
| Menor número de tarjetas reportado por entidad                | 99,648             | 107,587                 |



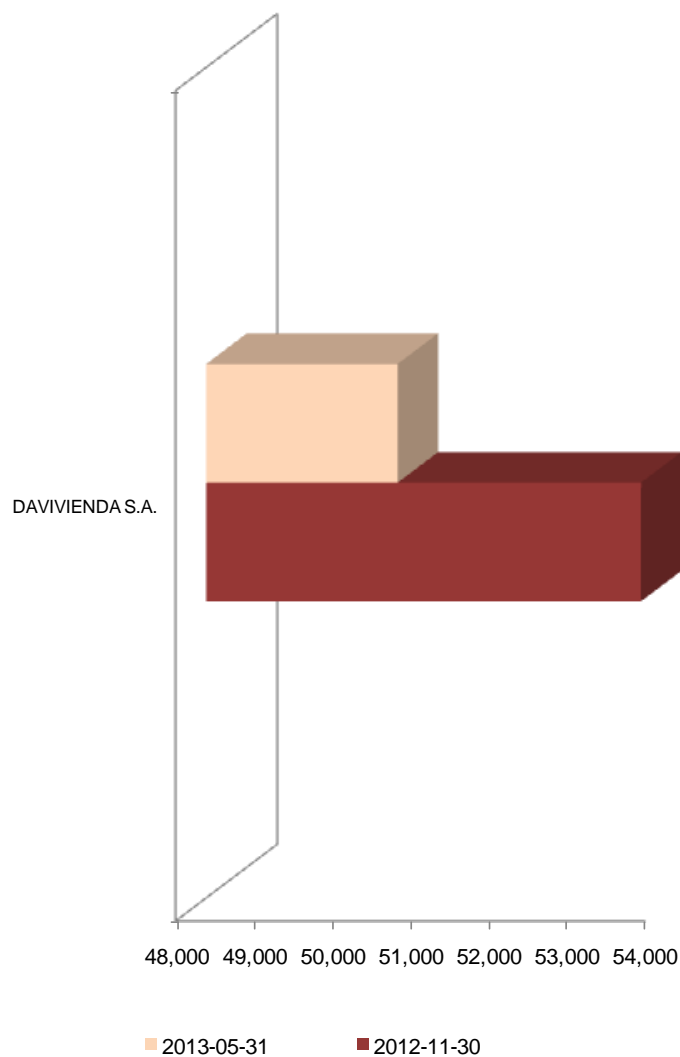
**GRÁFICA 227**      Dineros - Número de transacciones por compras a nivel nacional con tarjeta de crédito



Fuente: Formato 466.

| ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL                          |                    |                         |
|---|--------------------|-------------------------|
|   | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
| Número de transacciones por compras a nivel nacional con tarjeta de crédito | 530,501            | 513,960                 |
| Mayor número de transacciones reportado por entidad                         | 530,501            | 513,960                 |
| Menor número de transacciones reportado por entidad                         | 530,501            | 513,960                 |

**GRÁFICA 228**      Dineros - Número de transacciones por avances a nivel nacional con tarjeta de crédito

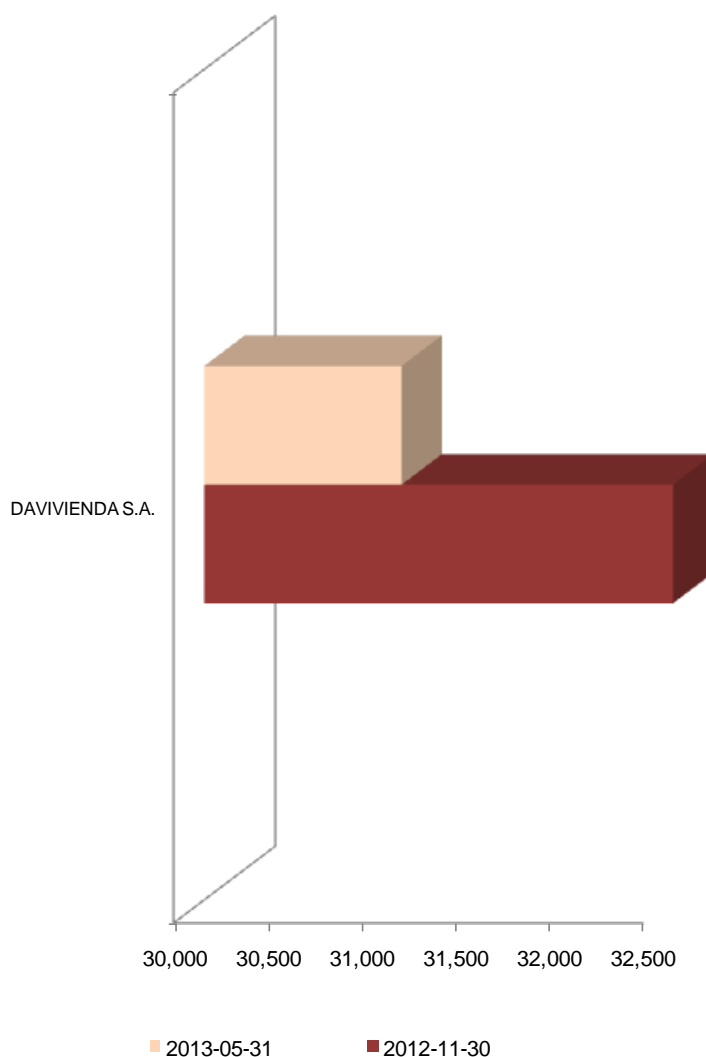


Fuente: Formato 466.

| ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL                          |                    |                         |
|---|--------------------|-------------------------|
|   | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
| Número de transacciones por avances a nivel nacional con tarjeta de crédito | 50,449             | 53,564                  |
| Mayor número de transacciones reportado por entidad                         | 50,449             | 53,564                  |
| Menor número de transacciones reportado por entidad                         | 50,449             | 53,564                  |

**GRÁFICA 229**  
tarjeta de crédito

Diners - Número de transacciones por compras en el exterior con

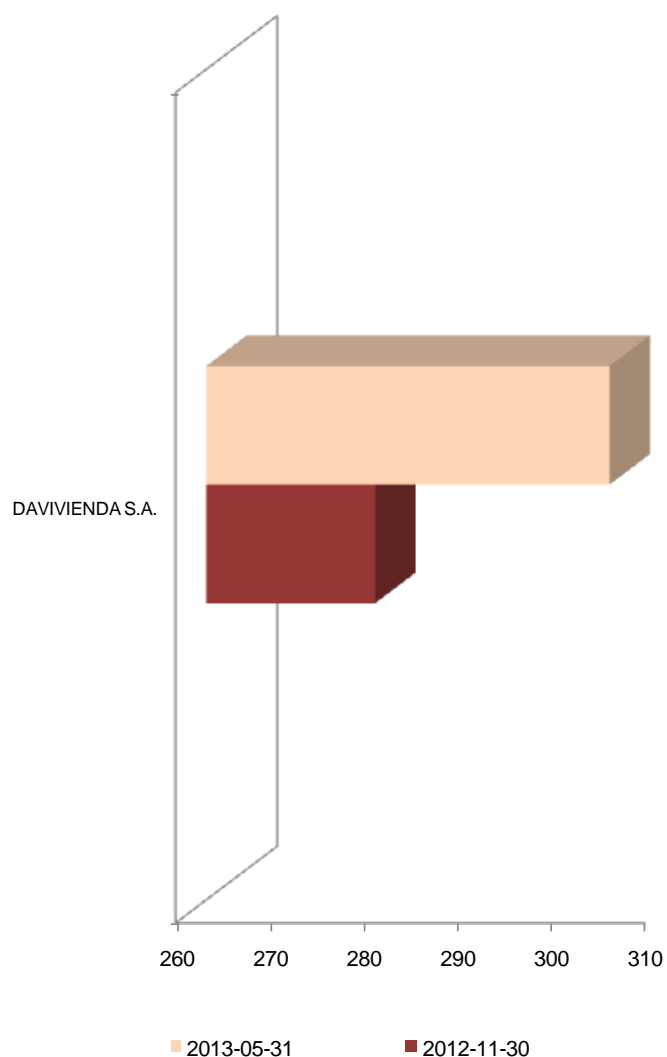


Fuente: Formato 466.

#### ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL

|   | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|---|--------------------|-------------------------|
| Número de transacciones por compras en el exterior con tarjeta de crédito | 31,052             | 32,499                  |
| Mayor número de transacciones reportado por entidad                       | 31,052             | 32,499                  |
| Menor número de transacciones reportado por entidad                       | 31,052             | 32,499                  |

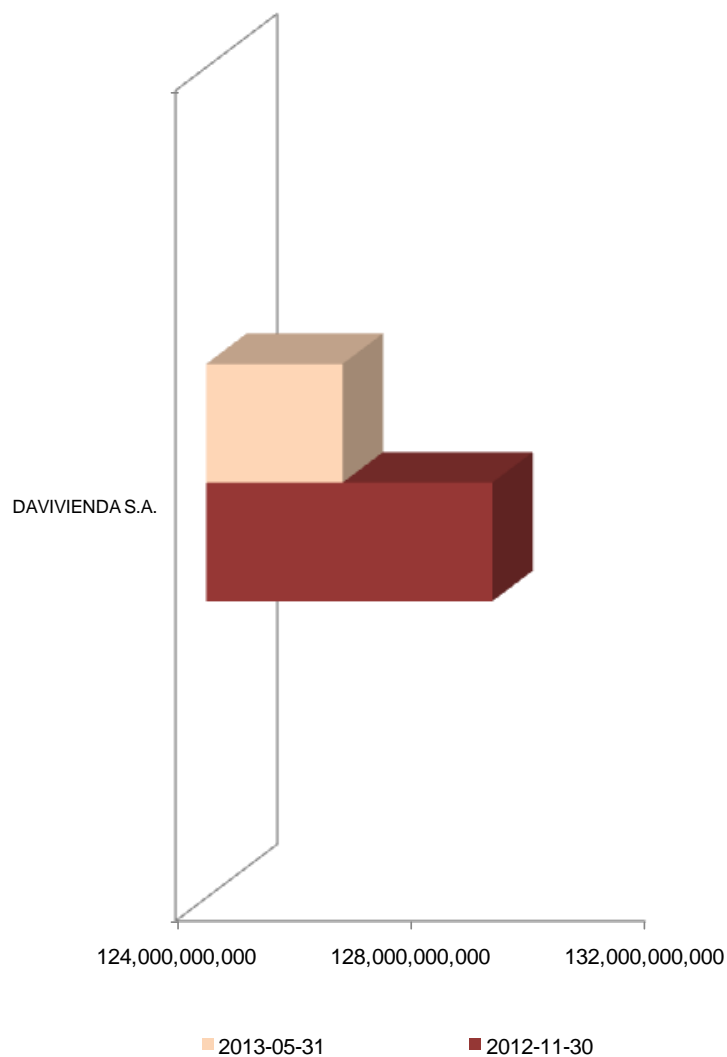
**GRÁFICA 230**      Dineros - Número de transacciones por avances en el exterior con tarjeta de crédito



Fuente: Formato 466.

| ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL                        |                    |                         |
|---|--------------------|-------------------------|
|   | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
| Número de transacciones por avances en el exterior con tarjeta de crédito | 303                | 278                     |
| Mayor número de transacciones reportado por entidad                       | 303                | 278                     |
| Menor número de transacciones reportado por entidad                       | 303                | 278                     |

**GRÁFICA 231**      Diners - Monto de las transacciones por compras con tarjeta de crédito a nivel nacional



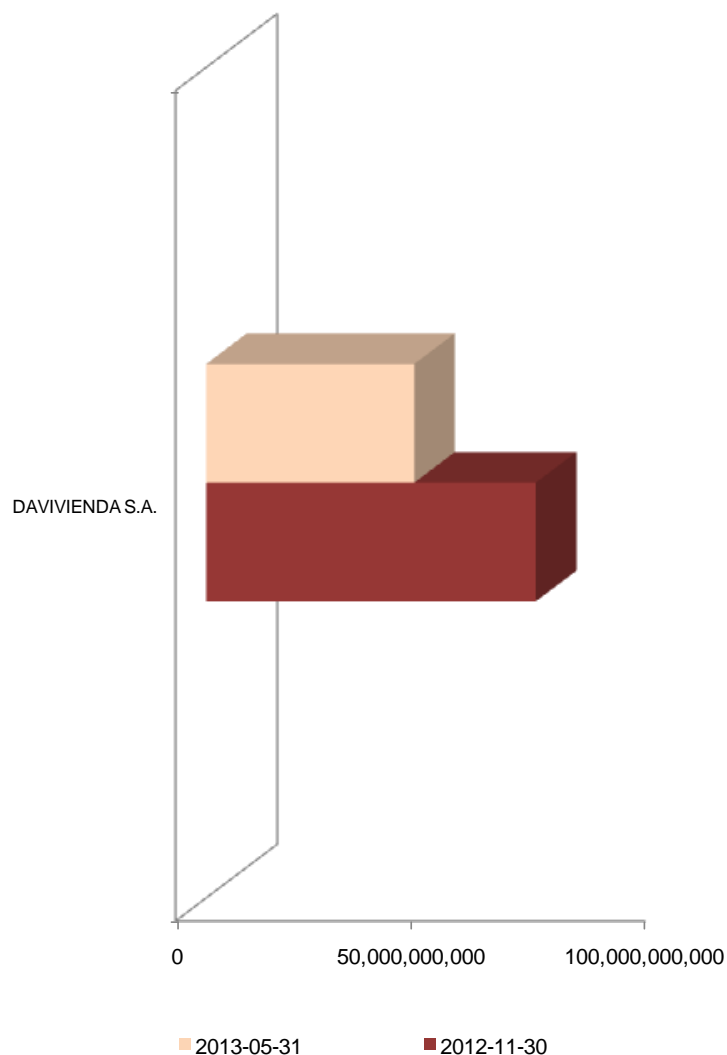
Fuente: Formato 466.

#### ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL

|  | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|--|--------------------|-------------------------|
| Monto de las transacciones por compras con tarjeta de crédito a nivel nacional | 126,326,217,603    | 128,880,487,937         |
| Mayor monto de transacciones reportado por entidad                             | 126,326,217,603    | 128,880,487,937         |
| Menor monto de transacciones reportado por entidad                             | 126,326,217,603    | 128,880,487,937         |

Cifras en pesos

**GRÁFICA 232**      Diners - Monto de las transacciones por avances con tarjeta de crédito a nivel nacional



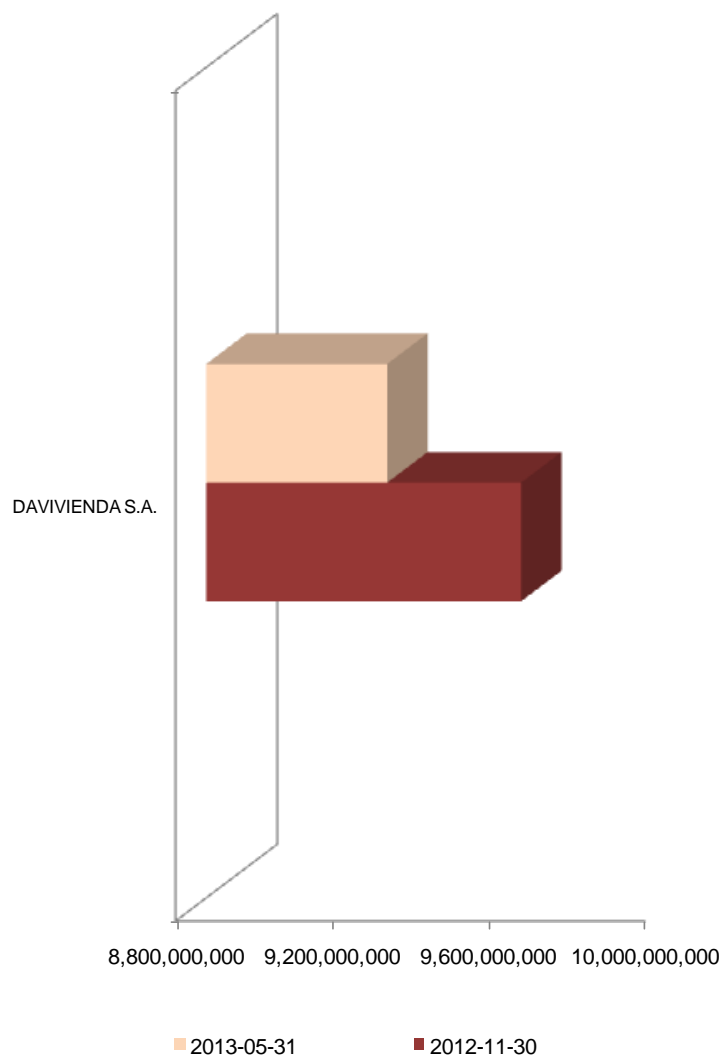
Fuente: Formato 466.

#### ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL

|  | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|--|--------------------|-------------------------|
| Monto de las transacciones por avances con tarjeta de crédito a nivel nacional | 44,370,772,618     | 70,313,855,034          |
| Mayor monto de transacciones reportado por entidad                             | 44,370,772,618     | 70,313,855,034          |
| Menor monto de transacciones reportado por entidad                             | 44,370,772,618     | 70,313,855,034          |

Cifras en pesos

**GRÁFICA 233**      Dineros - Monto de las transacciones por compras en el exterior con tarjeta de crédito



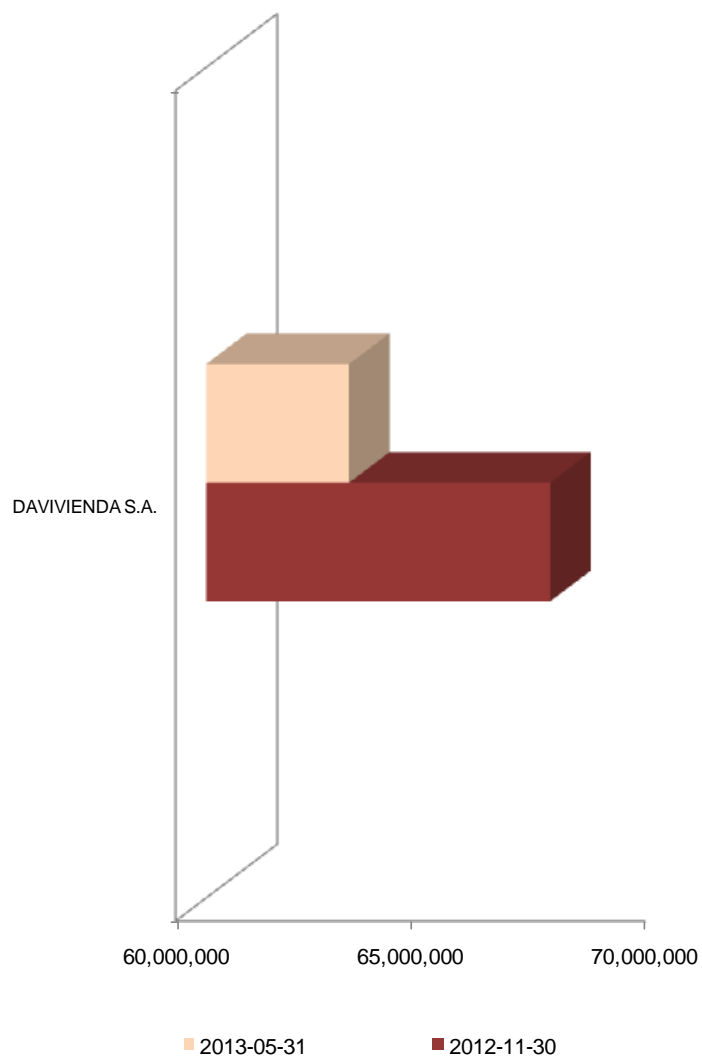
Fuente: Formato 466.

#### ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL

|  | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|--|--------------------|-------------------------|
| Monto de las transacciones por compras en el exterior con tarjeta de crédito | 9,262,944,422      | 9,605,862,805           |
| Mayor monto de transacciones reportado por entidad                           | 9,262,944,422      | 9,605,862,805           |
| Menor monto de transacciones reportado por entidad                           | 9,262,944,422      | 9,605,862,805           |

Cifras en pesos

**GRÁFICA 234**      Dineros - Monto de las transacciones por avances en el exterior con tarjeta de crédito



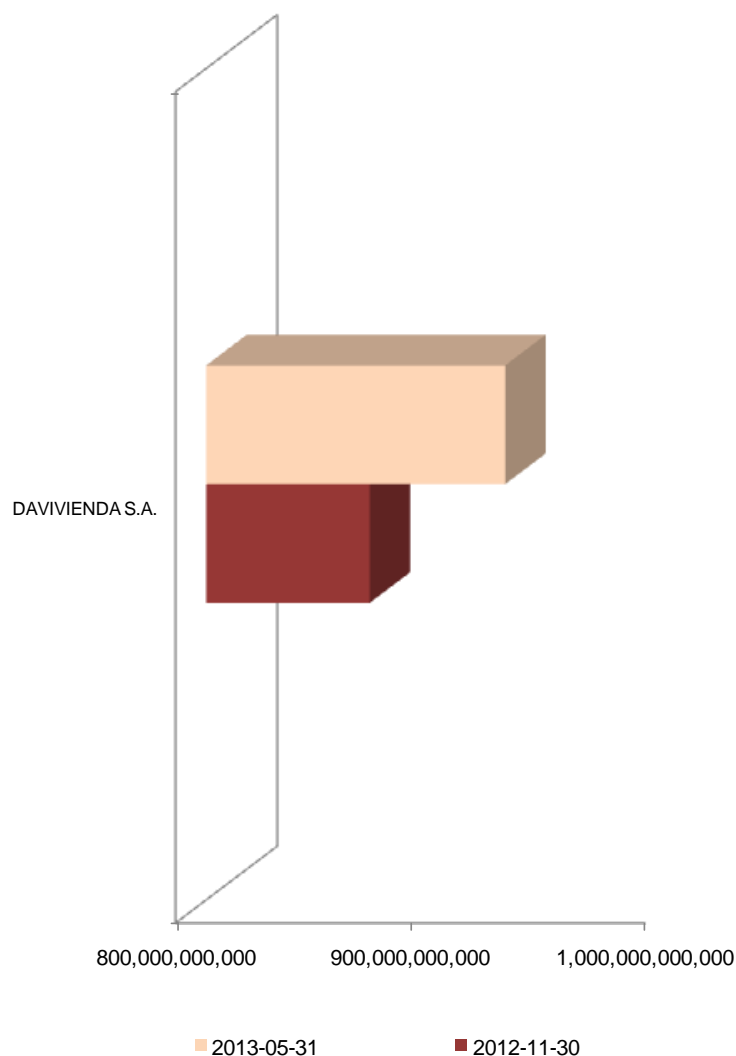
Fuente: Formato 466.

| ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL                           |                    |                         |
|--|--------------------|-------------------------|
|  | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
| Monto de las transacciones por avances en el exterior con tarjeta de crédito | 63,047,097         | 67,335,849              |
| Mayor monto de transacciones reportado por entidad                           | 63,047,097         | 67,335,849              |
| Menor monto de transacciones reportado por entidad                           | 63,047,097         | 67,335,849              |
| Cifras en pesos  |                    |                         |



GRÁFICA 235

Diners - Saldo de la cartera por tarjeta de crédito



Fuente: Formato 466.

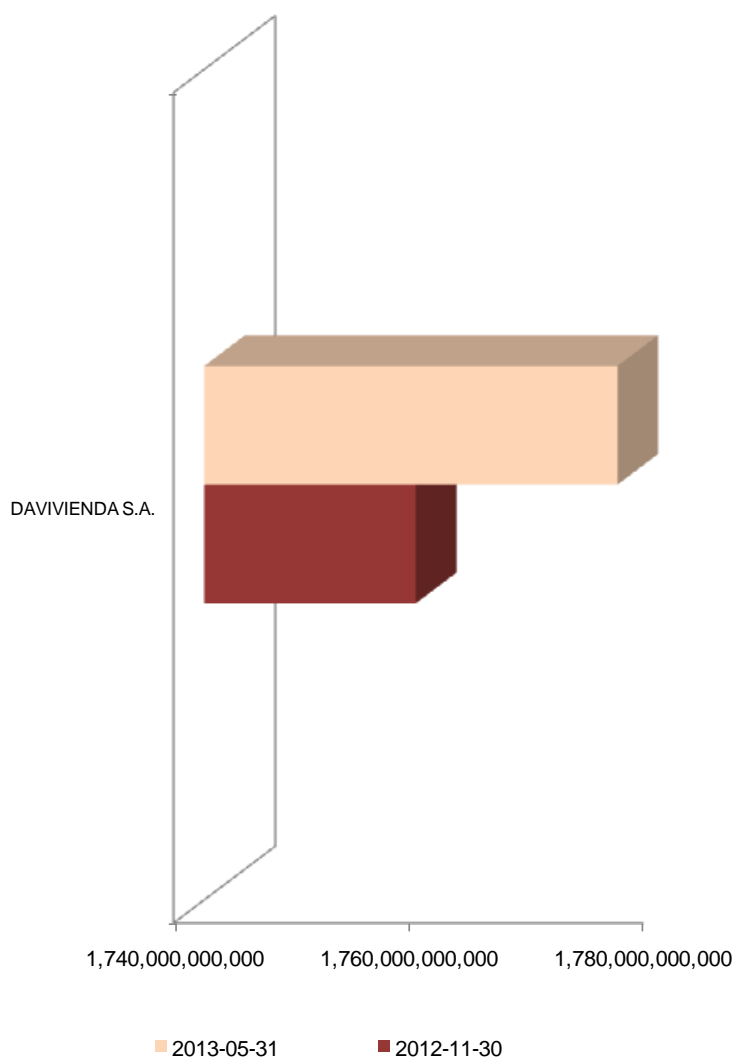
**ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL**

|  | <b>31 de mayo de<br/>2013</b> | <b>30 de noviembre de<br/>2012</b> |
|--|-------------------------------|------------------------------------|
| Saldo de la cartera por tarjeta de crédito | 927,493,253,162               | 869,669,571,461                    |
| Mayor saldo reportado por entidad          | 927,493,253,162               | 869,669,571,461                    |
| Menor saldo reportado por entidad          | 927,493,253,162               | 869,669,571,461                    |

Cifras en pesos

**GRÁFICA 236**  
tarjetahabientes

Diners - Total cupo de crédito no utilizado por todos los



Fuente: Formato 466.

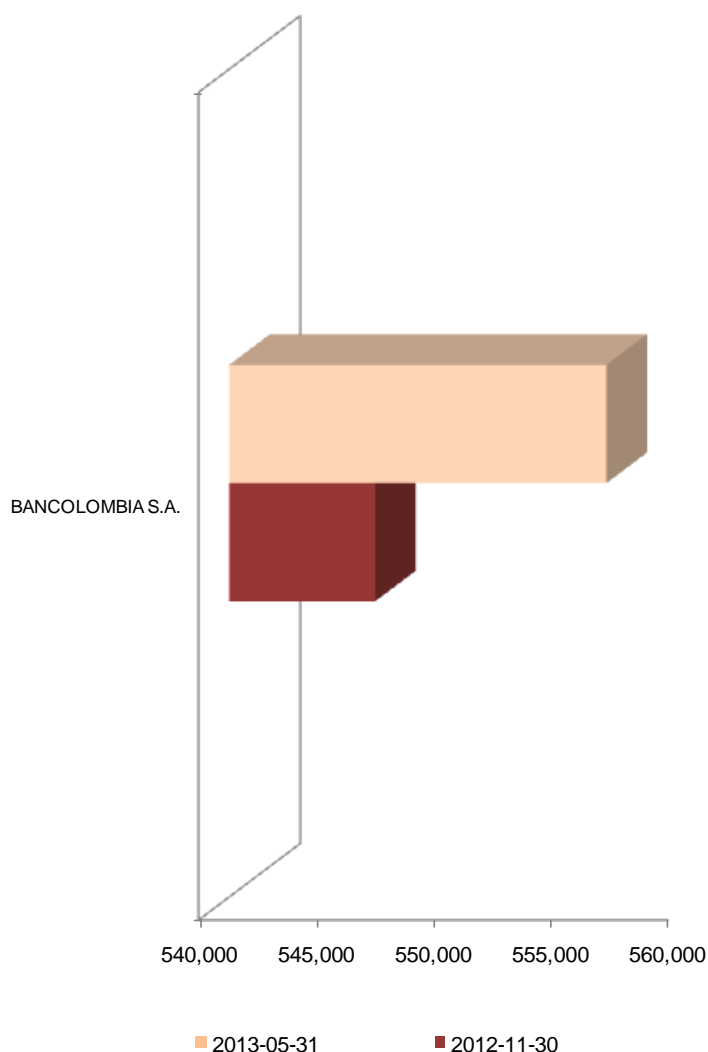
#### ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL

|   | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|---|--------------------|-------------------------|
| Total cupo de crédito no utilizado por todos los tarjetahabientes | 1,775,250,048,696  | 1,758,054,671,996       |
| Mayor cupo reportado por entidad                                  | 1,775,250,048,696  | 1,758,054,671,996       |
| Menor cupo reportado por entidad                                  | 1,775,250,048,696  | 1,758,054,671,996       |

Cifras en pesos

**GRÁFICA 237**  
a la fecha de corte

American Express - Número total de tarjetas de crédito vigentes



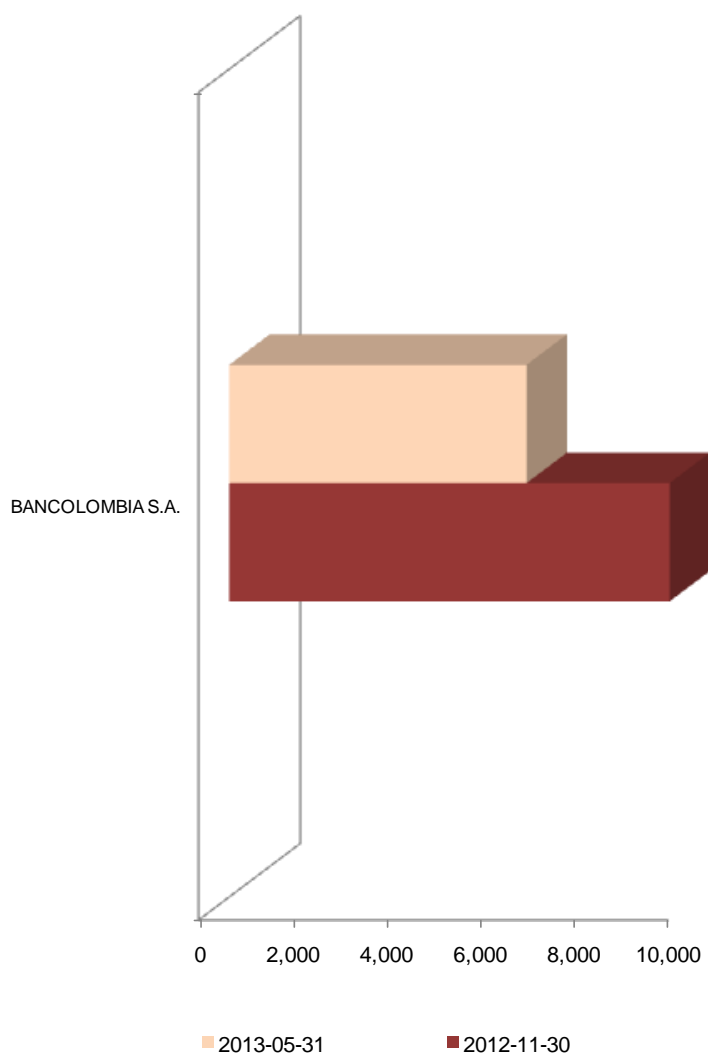
Fuente: Formato 466.

#### ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL

|  | 31 de mayo de<br>2013 | 30 de noviembre de<br>2012 |
|--|-----------------------|----------------------------|
| Número total de tarjetas de crédito vigentes a la fecha de corte | 556,091               | 546,223                    |
| Mayor número de tarjetas reportado por entidad                   | 556,091               | 546,223                    |
| Menor número de tarjetas reportado por entidad                   | 556,091               | 546,223                    |

**GRÁFICA 238**  
durante el mes

American Express - Número total de tarjetas de crédito vigentes



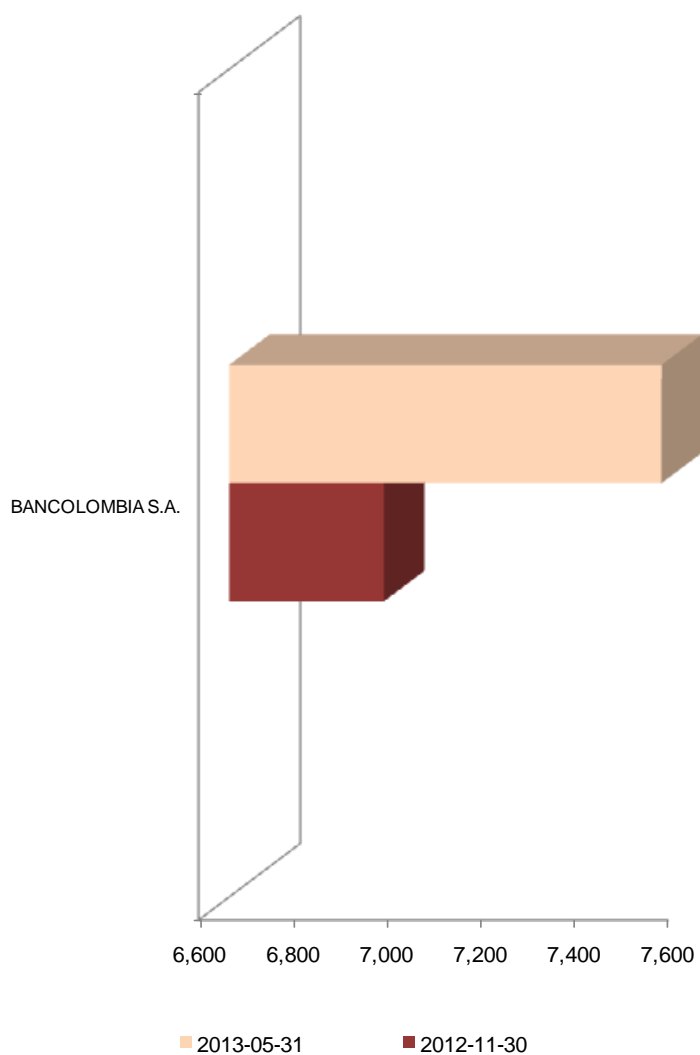
Fuente: Formato 466.

#### ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL

|   | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|---|--------------------|-------------------------|
| Número total de tarjetas de crédito vigentes durante el mes | 6,339              | 9,391                   |
| Mayor número de tarjetas reportado por entidad              | 6,339              | 9,391                   |
| Menor número de tarjetas reportado por entidad              | 6,339              | 9,391                   |

**GRÁFICA 239**  
canceladas

American Express - Número total de tarjetas de crédito

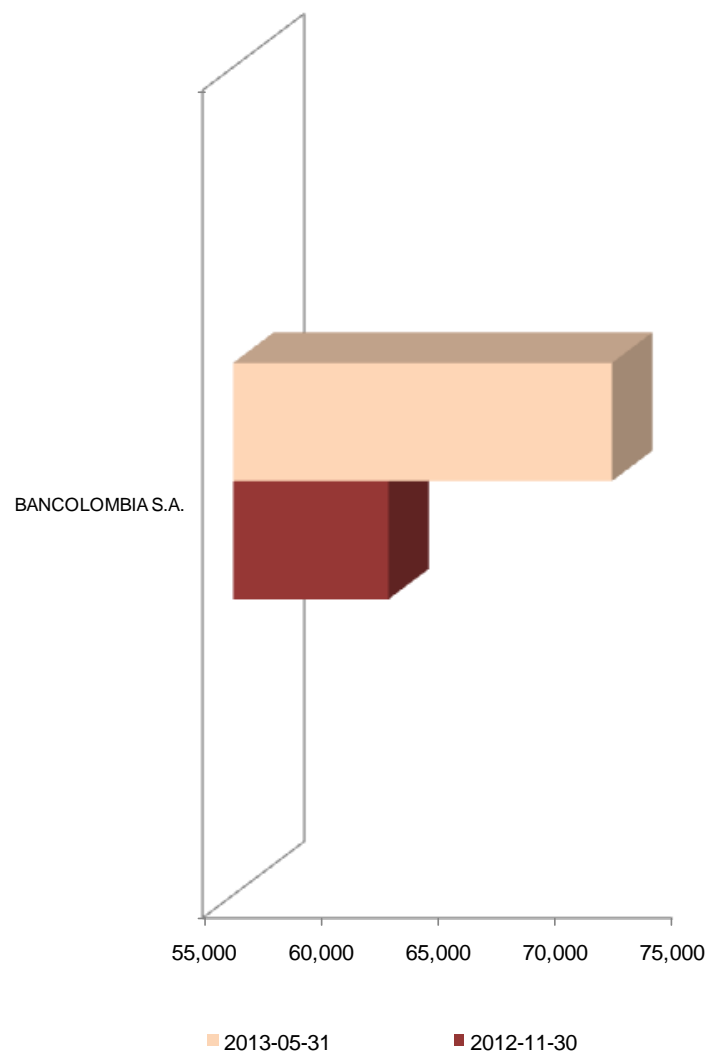


Fuente: Formato 466.

#### ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL

|  | 31 de mayo de<br>2013 | 30 de noviembre de<br>2012 |
|--|-----------------------|----------------------------|
| Número total de tarjetas de crédito canceladas | 7,522                 | 6,930                      |
| Mayor número de tarjetas reportado por entidad | 7,522                 | 6,930                      |
| Menor número de tarjetas reportado por entidad | 7,522                 | 6,930                      |

**GRÁFICA 240** American Express - Número total de tarjetas de créditos bloqueadas temporalmente

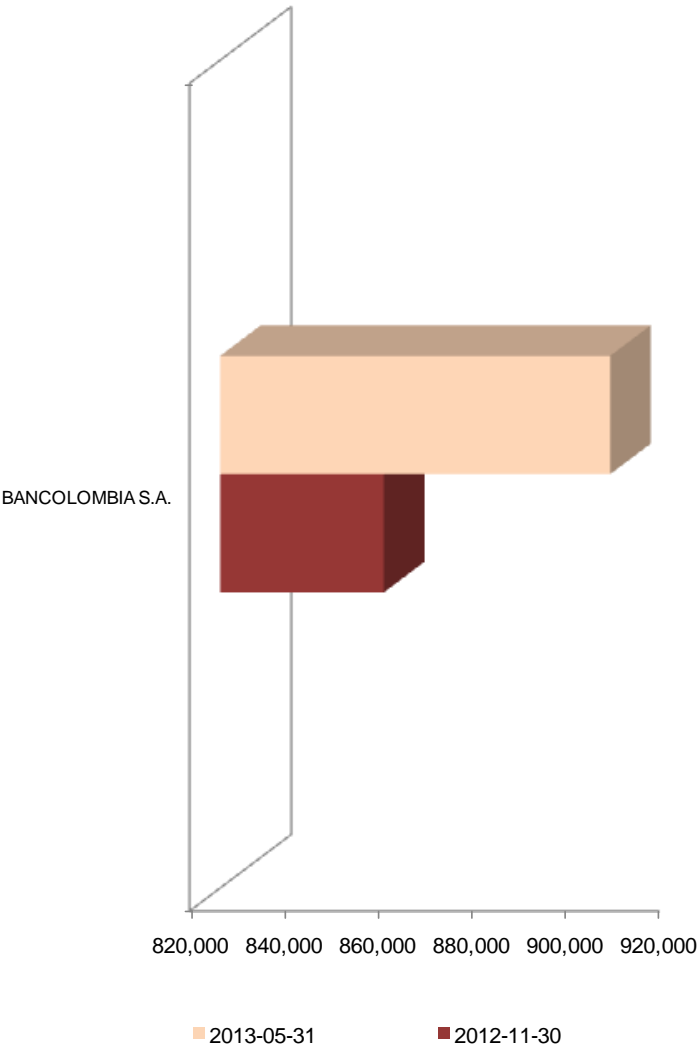


Fuente: Formato 466.

#### ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL

|   | 31 de mayo de<br>2013 | 30 de noviembre de<br>2012 |
|---|-----------------------|----------------------------|
| Número total de tarjetas de créditos bloqueadas temporalmente | 71,154                | 61,617                     |
| Mayor número de tarjetas reportado por entidad                | 71,154                | 61,617                     |
| Menor número de tarjetas reportado por entidad                | 71,154                | 61,617                     |

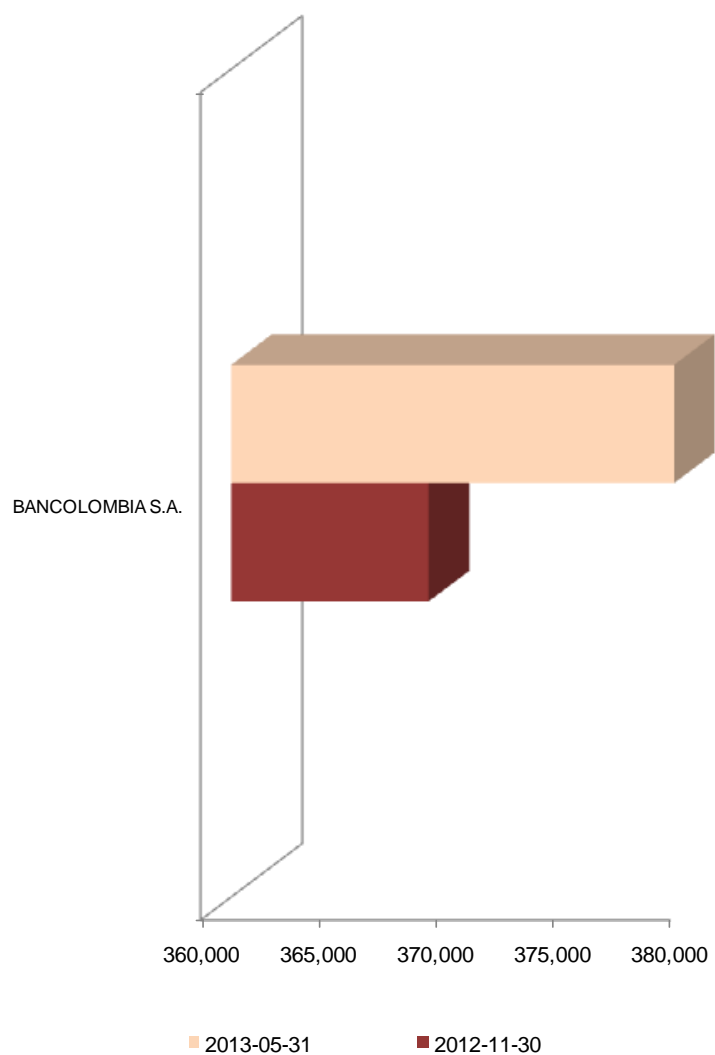
**GRÁFICA 241** American Express - Número de transacciones por compras a nivel nacional con tarjeta de crédito



Fuente: Formato 466.

| ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL                          |                    |                         |
|---|--------------------|-------------------------|
|   | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
| Número de transacciones por compras a nivel nacional con tarjeta de crédito | 903,169            | 854,908                 |
| Mayor número de transacciones reportado por entidad                         | 903,169            | 854,908                 |
| Menor número de transacciones reportado por entidad                         | 903,169            | 854,908                 |

**GRÁFICA 242** American Express - Número de transacciones por avances a nivel nacional con tarjeta de crédito



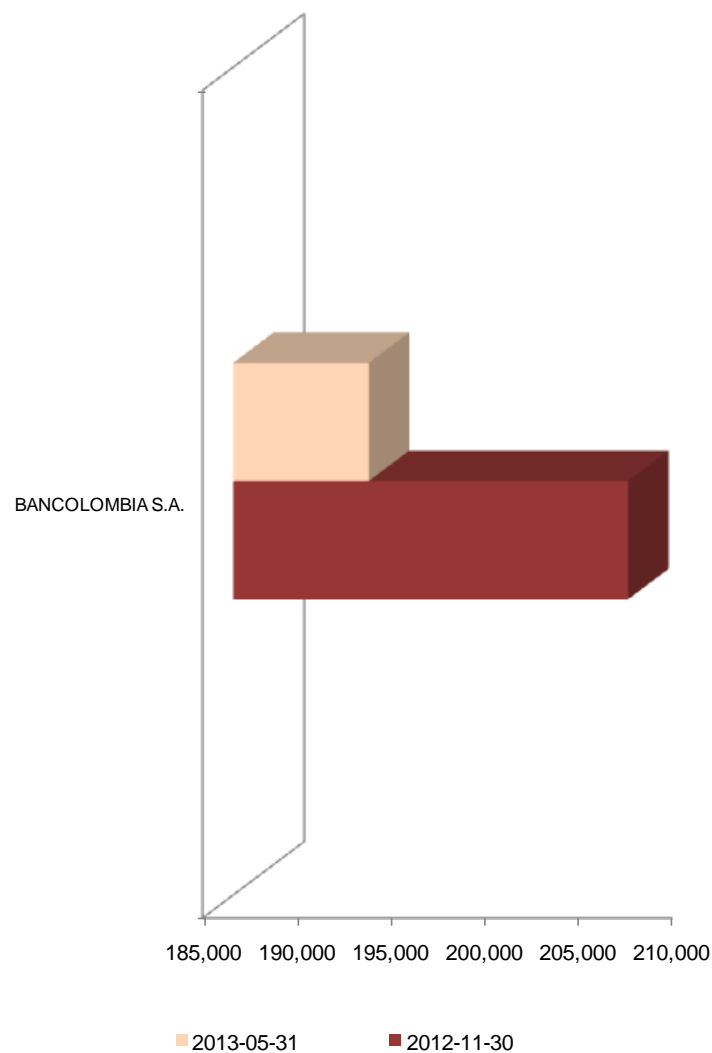
Fuente: Formato 466.

#### ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL

|   | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|---|--------------------|-------------------------|
| Número de transacciones por avances a nivel nacional con tarjeta de crédito | 378,887            | 368,424                 |
| Mayor número de transacciones reportado por entidad                         | 378,887            | 368,424                 |
| Menor número de transacciones reportado por entidad                         | 378,887            | 368,424                 |



**GRÁFICA 243** American Express - Número de transacciones por compras en el exterior con tarjeta de crédito

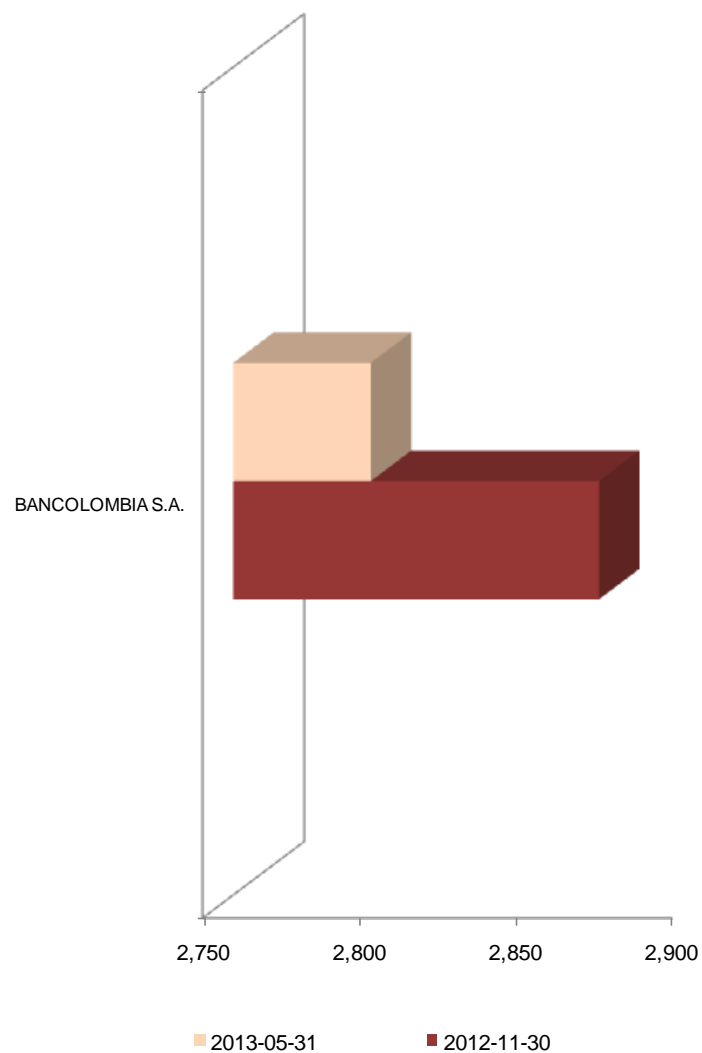


Fuente: Formato 466.

#### ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL

|   | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|---|--------------------|-------------------------|
| Número de transacciones por compras en el exterior con tarjeta de crédito | 192,223            | 206,050                 |
| Mayor número de transacciones reportado por entidad                       | 192,223            | 206,050                 |
| Menor número de transacciones reportado por entidad                       | 192,223            | 206,050                 |

**GRÁFICA 244** American Express - Número de transacciones por avances en el exterior con tarjeta de crédito

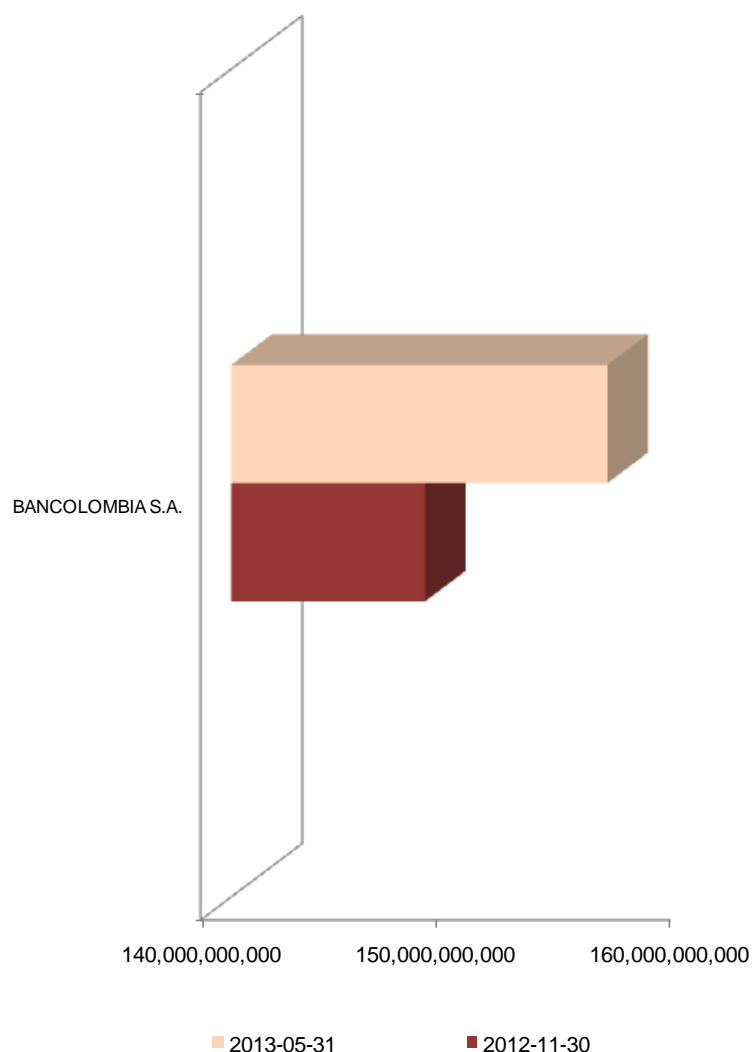


Fuente: Formato 466.

#### ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL

|   | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|---|--------------------|-------------------------|
| Número de transacciones por avances en el exterior con tarjeta de crédito | 2,794              | 2,867                   |
| Mayor número de transacciones reportado por entidad                       | 2,794              | 2,867                   |
| Menor número de transacciones reportado por entidad                       | 2,794              | 2,867                   |

**GRÁFICA 245** American Express - Monto de las transacciones por compras con tarjeta de crédito a nivel nacional



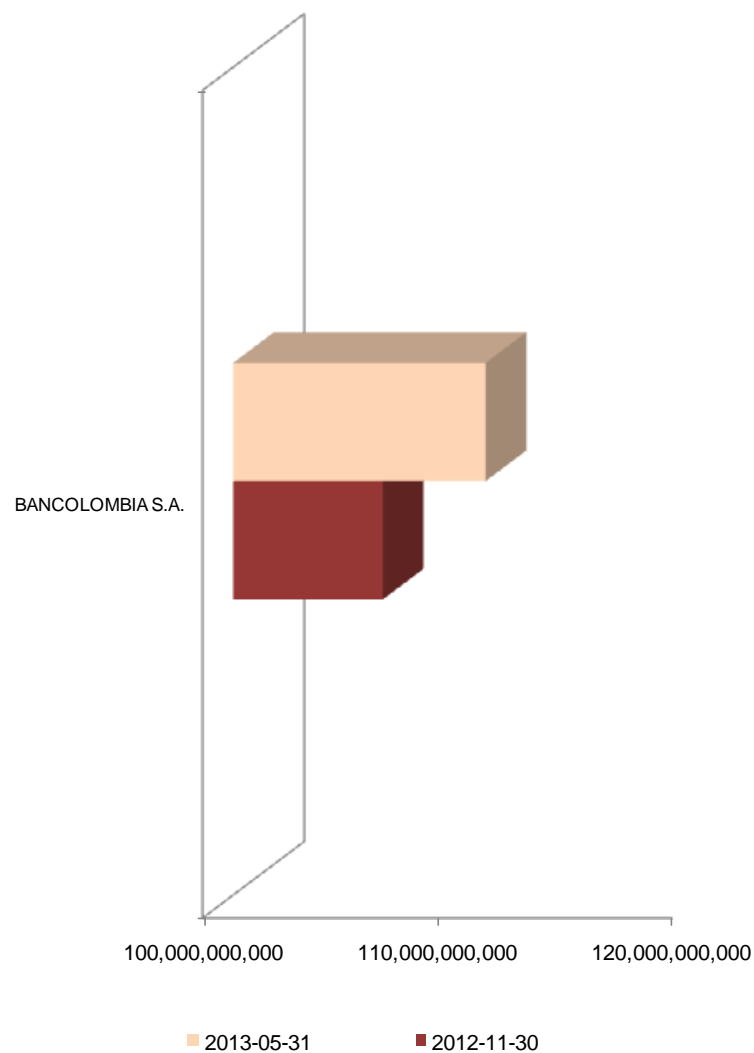
Fuente: Formato 466.

#### ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL

|  | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|--|--------------------|-------------------------|
| Monto de las transacciones por compras con tarjeta de crédito a nivel nacional | 156,045,007,208    | 148,270,403,396         |
| Mayor monto de transacciones reportado por entidad                             | 156,045,007,208    | 148,270,403,396         |
| Menor monto de transacciones reportado por entidad                             | 156,045,007,208    | 148,270,403,396         |

Cifras en pesos

**GRÁFICA 246** American Express - Monto de las transacciones por avances con tarjeta de crédito a nivel nacional



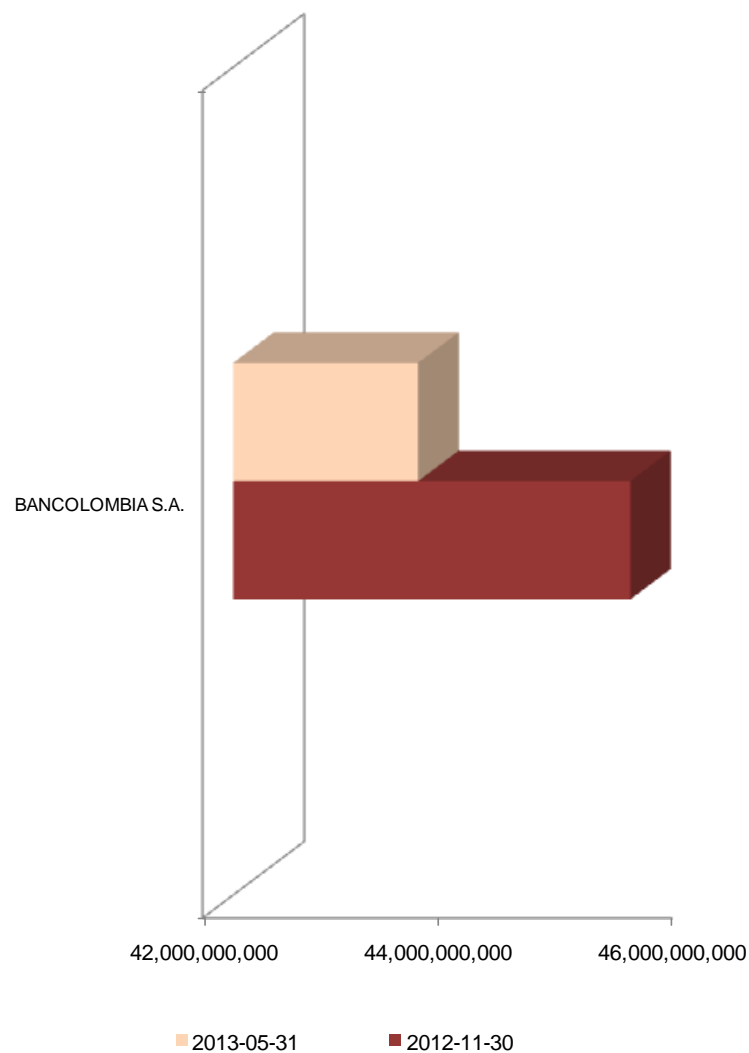
Fuente: Formato 466.

#### ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL

|  | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|--|--------------------|-------------------------|
| Monto de las transacciones por avances con tarjeta de crédito a nivel nacional | 110,767,209,505    | 106,388,624,187         |
| Mayor monto de transacciones reportado por entidad                             | 110,767,209,505    | 106,388,624,187         |
| Menor monto de transacciones reportado por entidad                             | 110,767,209,505    | 106,388,624,187         |

Cifras en pesos

**GRÁFICA 247** American Express - Monto de las transacciones por compras en el exterior con tarjeta de crédito



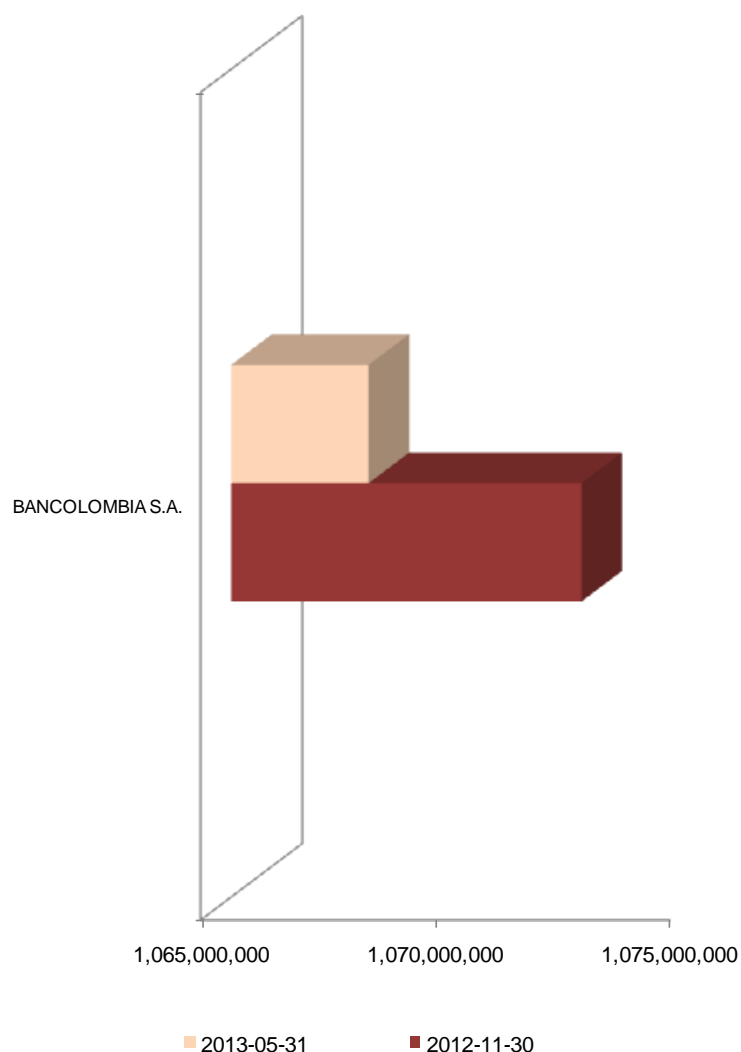
Fuente: Formato 466.

#### ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL

|  | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|--|--------------------|-------------------------|
| Monto de las transacciones por compras en el exterior con tarjeta de crédito | 43,577,566,268     | 45,387,473,104          |
| Mayor monto de transacciones reportado por entidad                           | 43,577,566,268     | 45,387,473,104          |
| Menor monto de transacciones reportado por entidad                           | 43,577,566,268     | 45,387,473,104          |

Cifras en pesos

**GRÁFICA 248** American Express - Monto de las transacciones por avances en el exterior con tarjeta de crédito



Fuente: Formato 466.

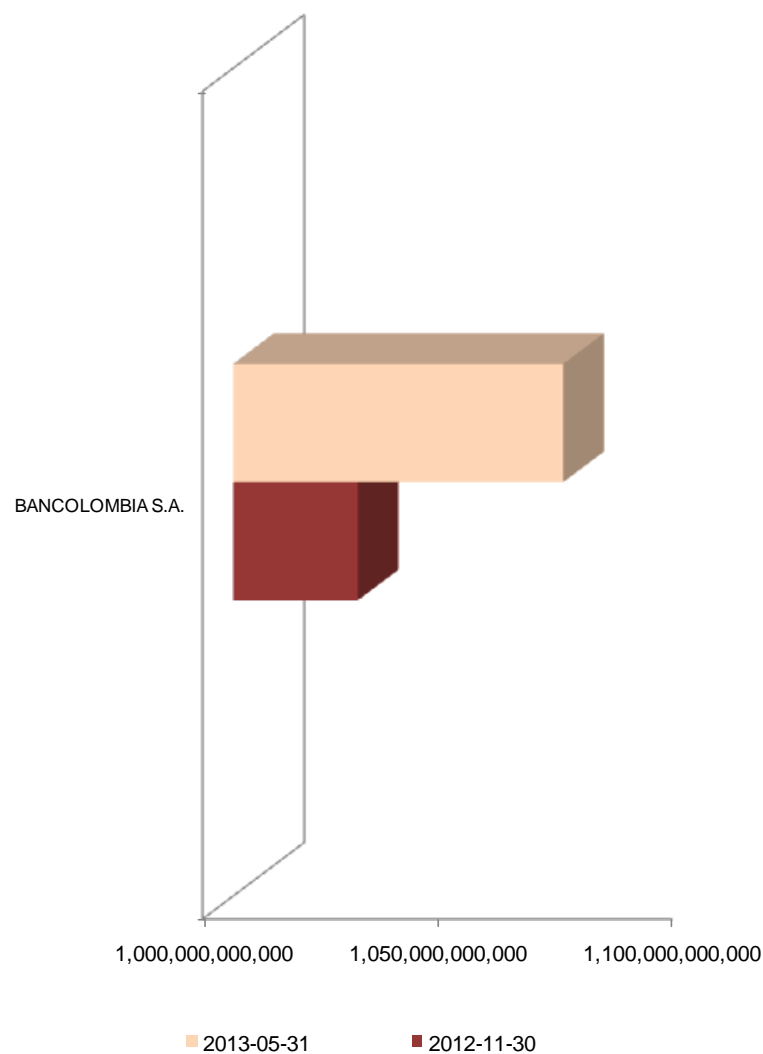
#### ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL

|  | 31 de mayo de 2013 | 30 de noviembre de 2012 |
|--|--------------------|-------------------------|
| Monto de las transacciones por avances en el exterior con tarjeta de crédito | 1,067,930,929      | 1,072,472,587           |
| Mayor monto de transacciones reportado por entidad                           | 1,067,930,929      | 1,072,472,587           |
| Menor monto de transacciones reportado por entidad                           | 1,067,930,929      | 1,072,472,587           |

Cifras en pesos

GRÁFICA 249

American Express - Saldo de la cartera por tarjeta de crédito



Fuente: Formato 466.

**ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL**

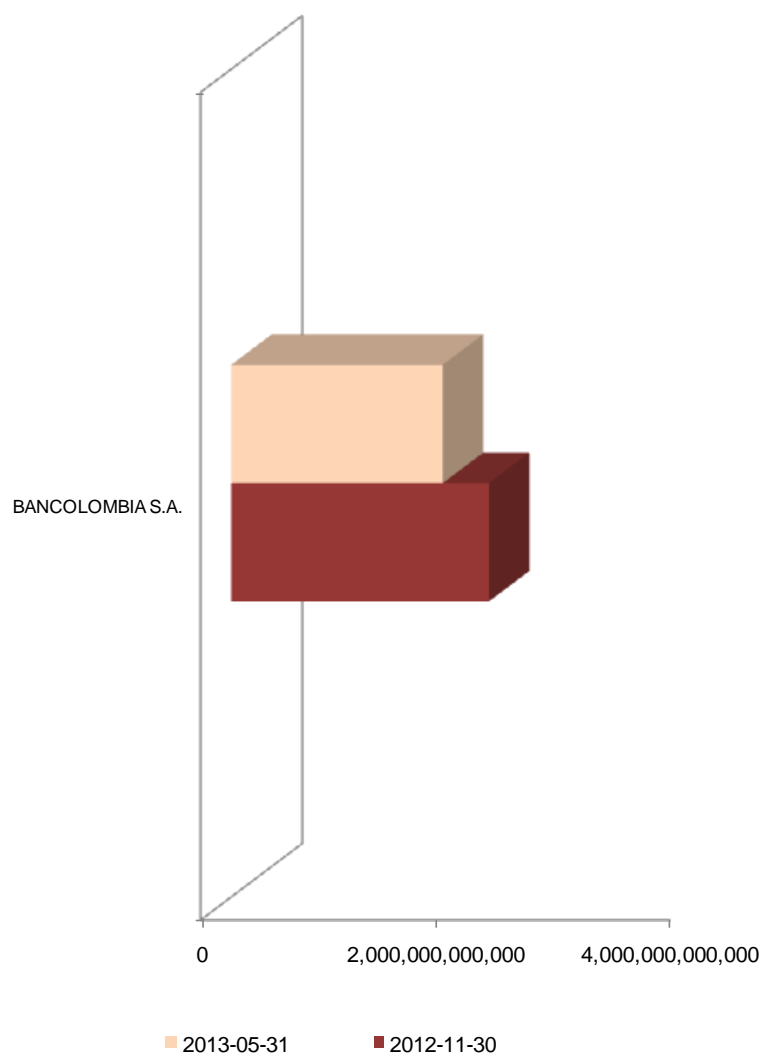
|  | <b>31 de mayo de<br/>2013</b> | <b>30 de noviembre de<br/>2012</b> |
|--|-------------------------------|------------------------------------|
| Saldo de la cartera por tarjeta de crédito | 1,070,397,062,300             | 1,026,566,562,038                  |
| Mayor saldo reportado por entidad          | 1,070,397,062,300             | 1,026,566,562,038                  |
| Menor saldo reportado por entidad          | 1,070,397,062,300             | 1,026,566,562,038                  |

Cifras en pesos

**GRÁFICA 250**

los tarjetahabientes

American Express - Total cupo de crédito no utilizado por todos



Fuente: Formato 466.

**ESTADÍSTICAS - TARJETAS DE CRÉDITO PERSONA NATURAL**

|   | 31 de mayo de<br>2013 | 30 de noviembre de<br>2012 |
|---|-----------------------|----------------------------|
| Total cupo de crédito no utilizado por todos los tarjetahabientes | 1,804,099,757,301     | 2,198,776,632,768          |
| Mayor cupo reportado por entidad                                  | 1,804,099,757,301     | 2,198,776,632,768          |
| Menor cupo reportado por entidad                                  | 1,804,099,757,301     | 2,198,776,632,768          |

Cifras en pesos



### 3.4 EVOLUCIÓN DE LAS TRANSACCIONES Y OPERACIONES

Según las cifras reportadas a la Superintendencia por los establecimientos de crédito, durante el segundo semestre de 2012 el sistema financiero colombiano realizó un total de 1.537 millones de operaciones, 999 millones de operaciones monetarias por un valor de \$2.766,6 billones y 538 millones de operaciones no monetarias (en su mayoría, consultas de saldo).

En lo relacionado con las cuentas de ahorro, las tarjetas de crédito y las cuentas corrientes se encuentra que sus servicios se prestan principalmente por medio de cuatro canales: internet, oficinas, cajeros automáticos y datafonos, en los cuales se concentran el 88% de las operaciones efectuadas por las entidades de crédito.

En este sentido, y con el objetivo de alcanzar una mayor cobertura geográfica, los intermediarios financieros han realizado importantes inversiones en infraestructura, física y tecnológica. En particular, se resalta la estrategia de las entidades de incrementar su presencia en el país a través de figuras como las de los corresponsales bancarios, los cuales en los años recientes han registrado una importante expansión. De esta forma, al cierre de noviembre de 2012 el número de corresponsales bancarios fue de 32.028, mientras que al término de marzo de 2013 ascendieron a 35.746.

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.

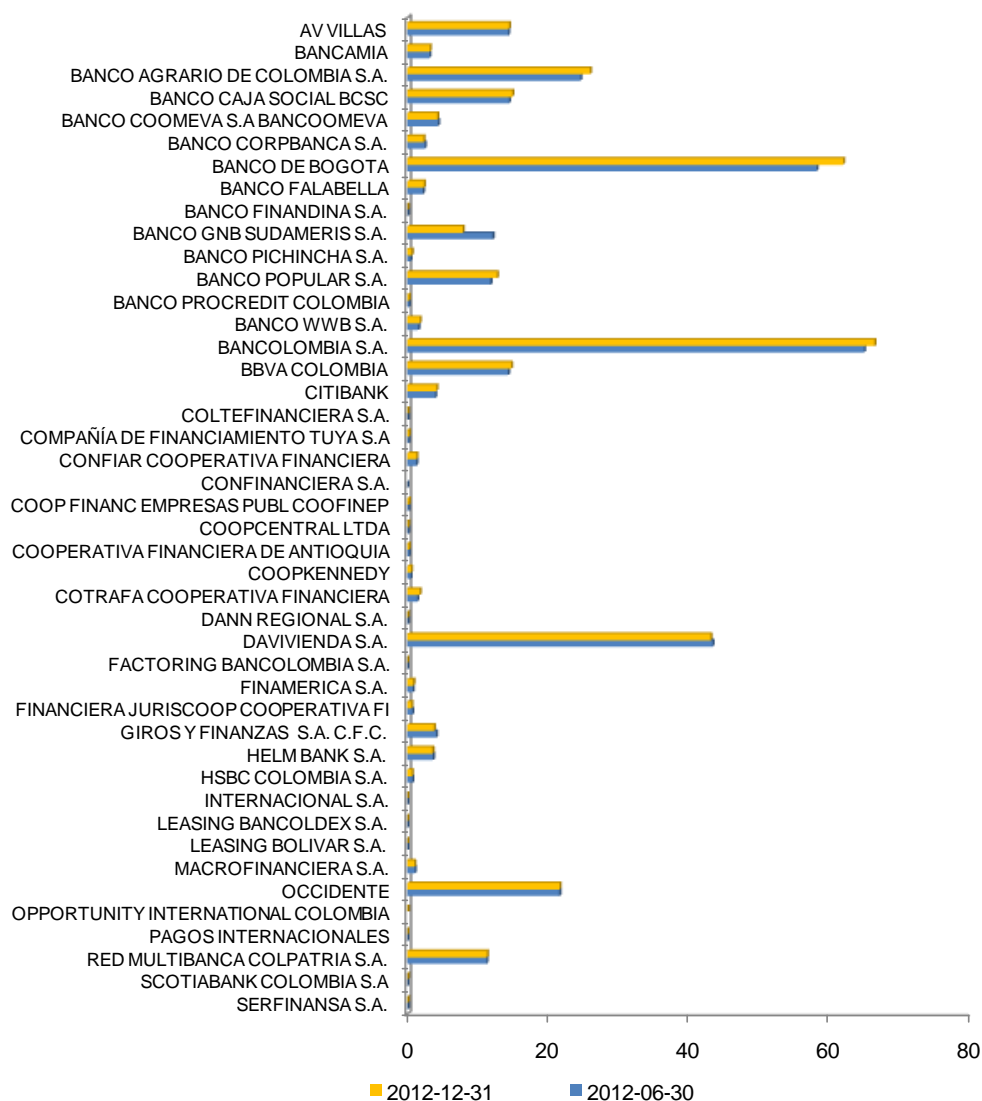
En este capítulo se presenta el número y monto de las transacciones efectuadas a través de las oficinas, cajeros propios y no propios y las realizadas a través de internet. La información se presenta discriminada por los tipos de operaciones realizadas como pagos, retiros, depósitos, transferencias y consultas de saldo<sup>11</sup>.

---

<sup>11</sup> Esta información es transmitida por los establecimientos de crédito a la SFC a través del formato 444 "Transacciones a través de los canales de distribución".

GRÁFICA 251

Oficinas - Número total de transacciones



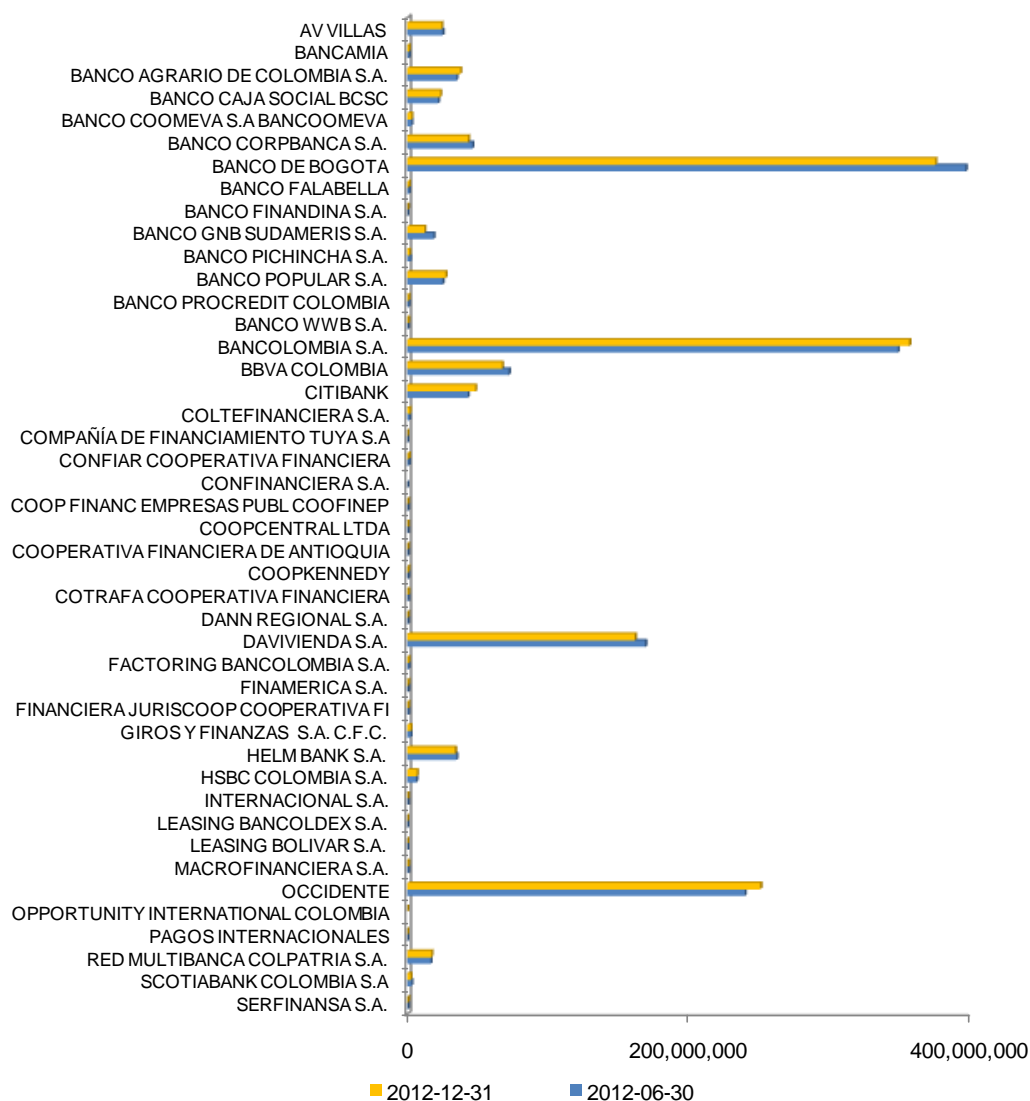
Fuente: Formato 444. Cifras en millones.

## ESTADÍSTICAS

|   | 31 de diciembre de 2012 | 30 de junio de 2012 |
|---|-------------------------|---------------------|
| Número total de transacciones             | 329,854,913             | 325,216,107         |
| Mayor número de transacciones por entidad | 66,421,031              | 64,935,598          |
| Menor número de transacciones por entidad | 2                       | 26                  |

GRÁFICA 252

## Oficinas - Monto total de transacciones



Fuente: Formato 444. Cifras en millones.

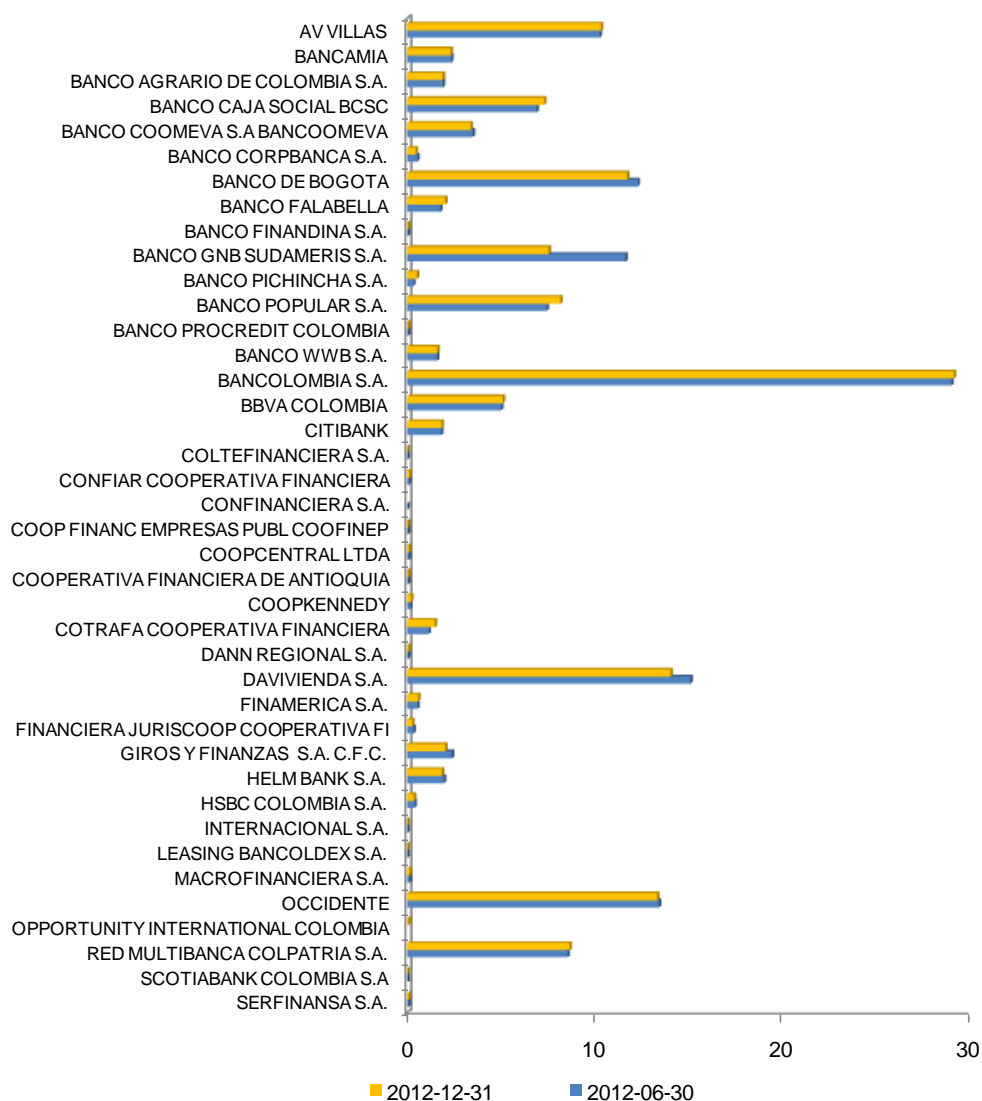
## ESTADÍSTICAS

|  | 31 de diciembre de 2012 | 30 de junio de 2012 |
|--|-------------------------|---------------------|
| Monto total de transacciones                                     | 1,510,604,457           | 1,524,113,808       |
| Mayor monto reportado para el total de transacciones por entidad | 375,348,114             | 396,751,020         |
| Menor monto reportado para el total de transacciones por entidad | 12                      | 141                 |

Cifras en millones de pesos.

GRÁFICA 253

Oficinas - Número de transacciones por pagos



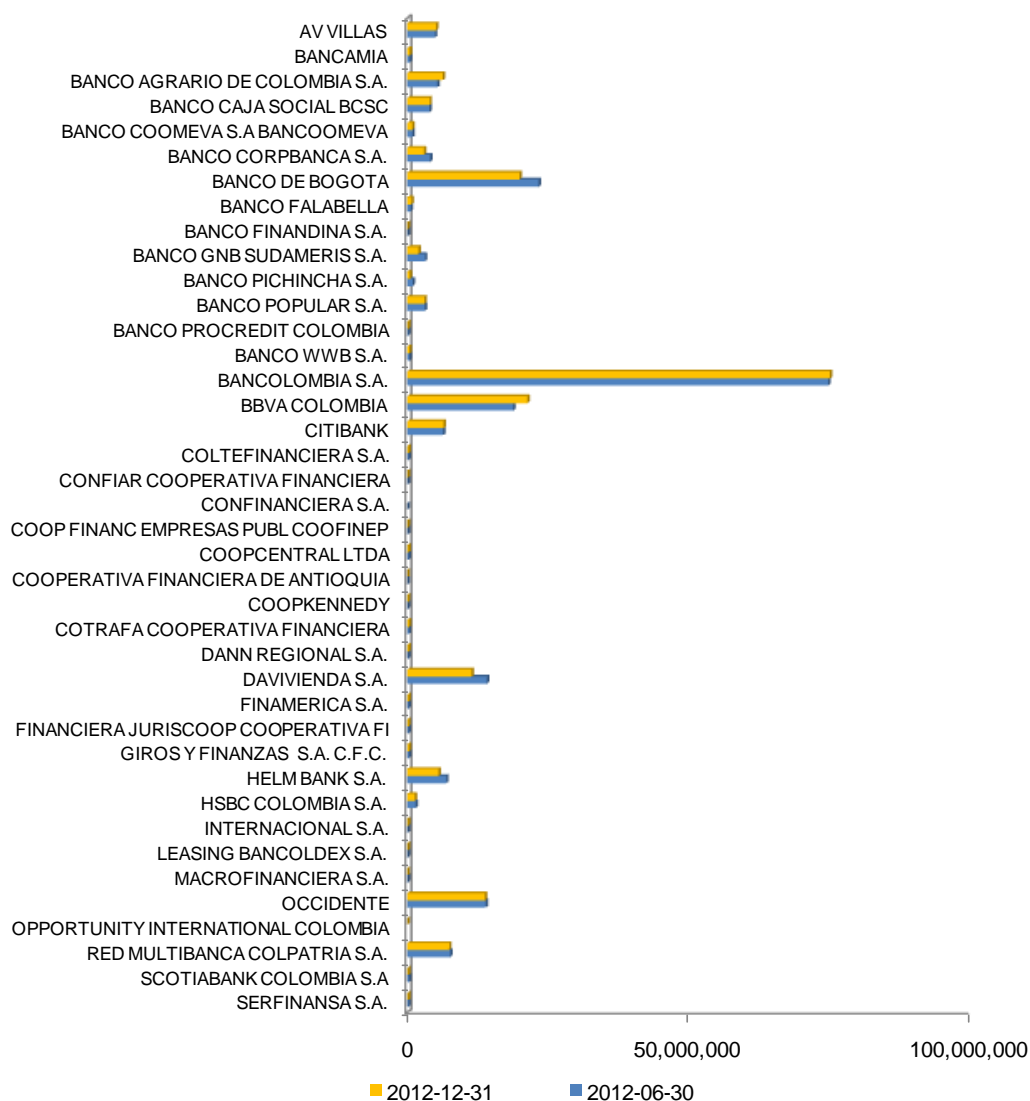
Fuente: Formato 444. Cifras en millones.

## ESTADÍSTICAS

|   | 31 de diciembre de 2012 | 30 de junio de 2012 |
|---|-------------------------|---------------------|
| Número de transacciones por pagos         | 136,883,886             | 140,932,732         |
| Mayor número de transacciones por entidad | 29,152,802              | 29,010,529          |
| Menor número de transacciones por entidad | 496                     | 478                 |

GRÁFICA 254

Oficinas - Monto de transacciones por pagos



Fuente: Formato 444. Cifras en millones.

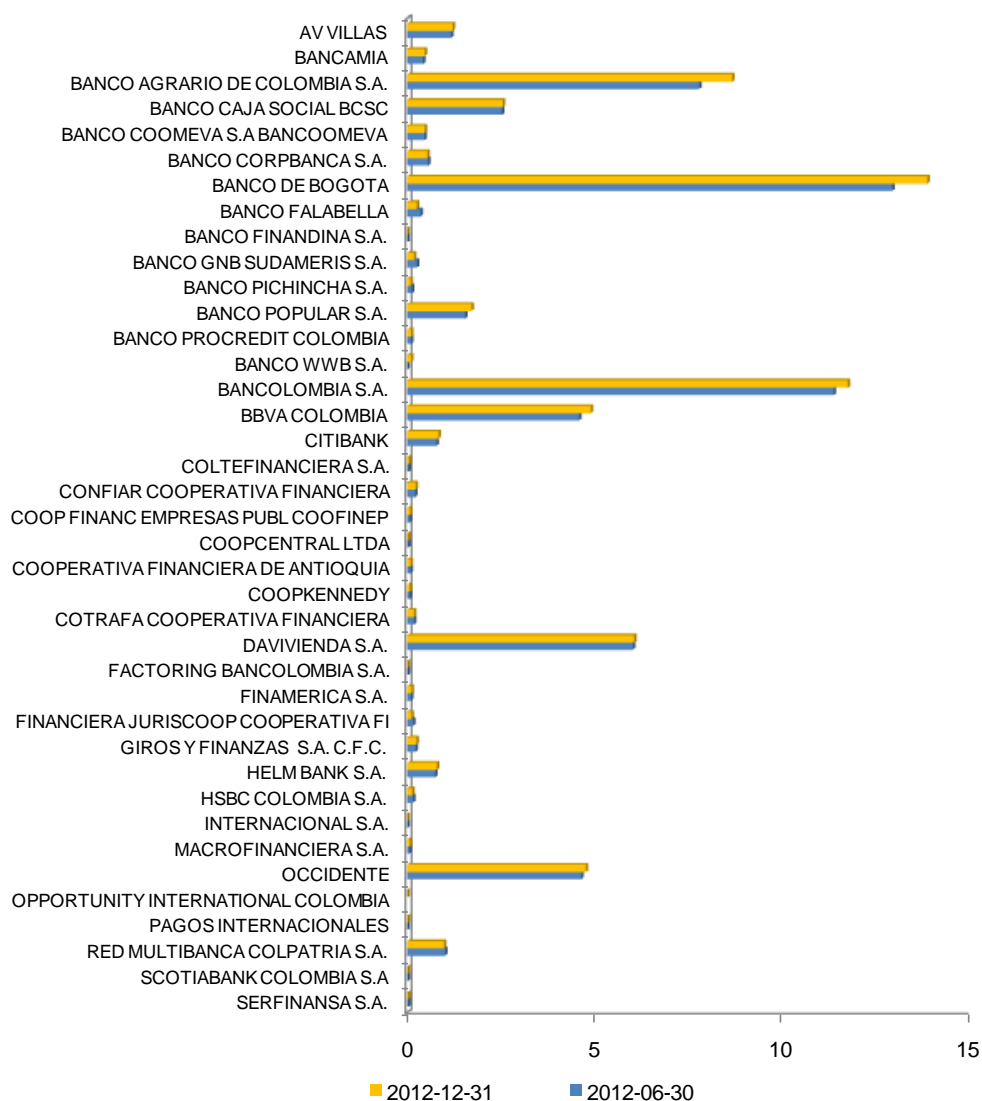
## ESTADÍSTICAS

|  | 31 de diciembre<br>de 2012 | 30 de junio de<br>2012 |
|--|----------------------------|------------------------|
| Monto de transacciones por pagos                                 | 191,873,979                | 198,542,038            |
| Mayor monto reportado para el total de transacciones por entidad | 75,136,860                 | 74,839,997             |
| Menor monto reportado para el total de transacciones por entidad | 1,383                      | 1,415                  |

Cifras en millones de pesos.

GRÁFICA 255

Oficinas - Número de transacciones por retiros



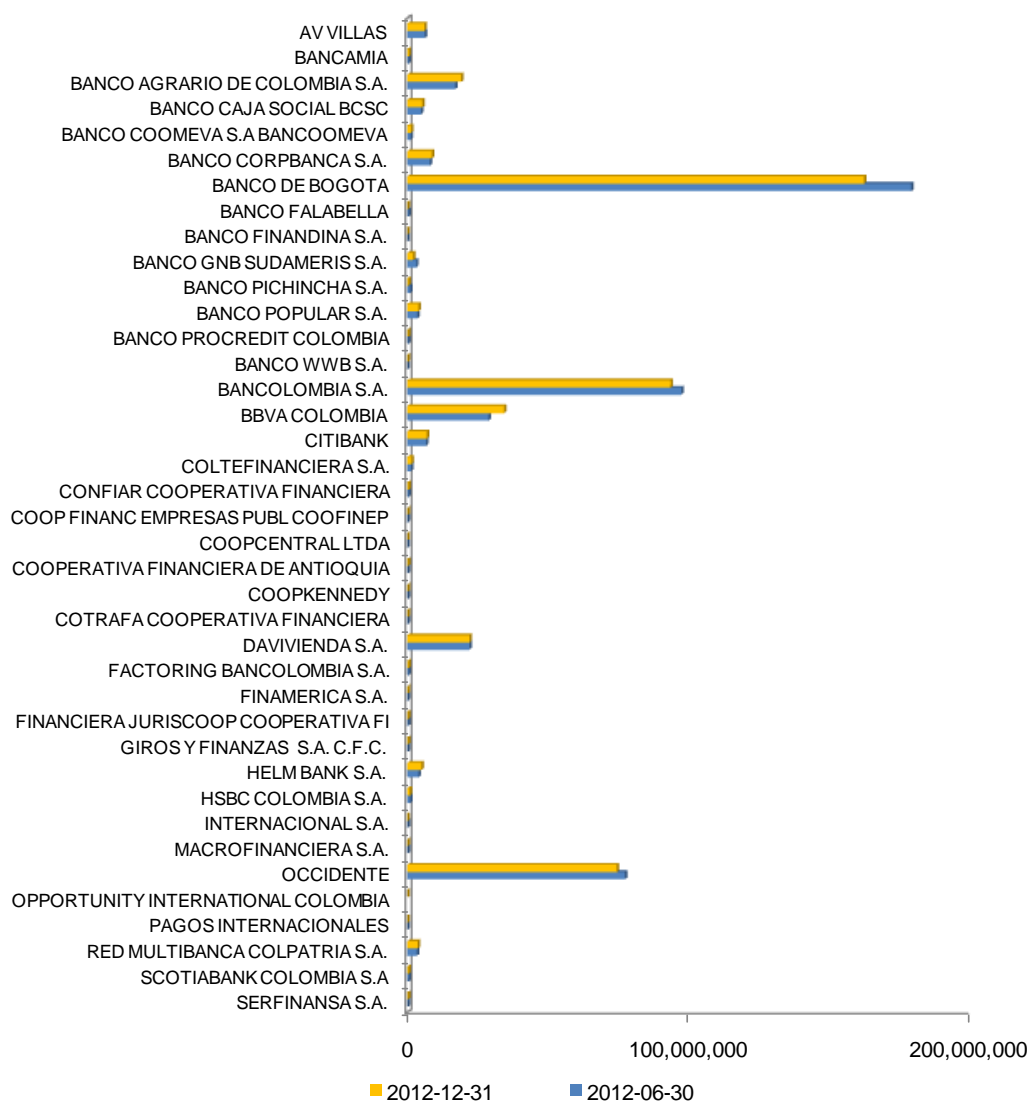
Fuente: Formato 444. Cifras en millones.

**ESTADÍSTICAS**

|   | 31 de diciembre<br>de 2012 | 30 de junio de<br>2012 |
|---|----------------------------|------------------------|
| Número de transacciones por retiros       | 61,670,440                 | 58,765,692             |
| Mayor número de transacciones por entidad | 13,873,220                 | 12,935,030             |
| Menor número de transacciones por entidad | 301                        | 1,925                  |

GRÁFICA 256

## Oficinas - Monto de transacciones por retiros



Fuente: Formato 444. Cifras en millones.

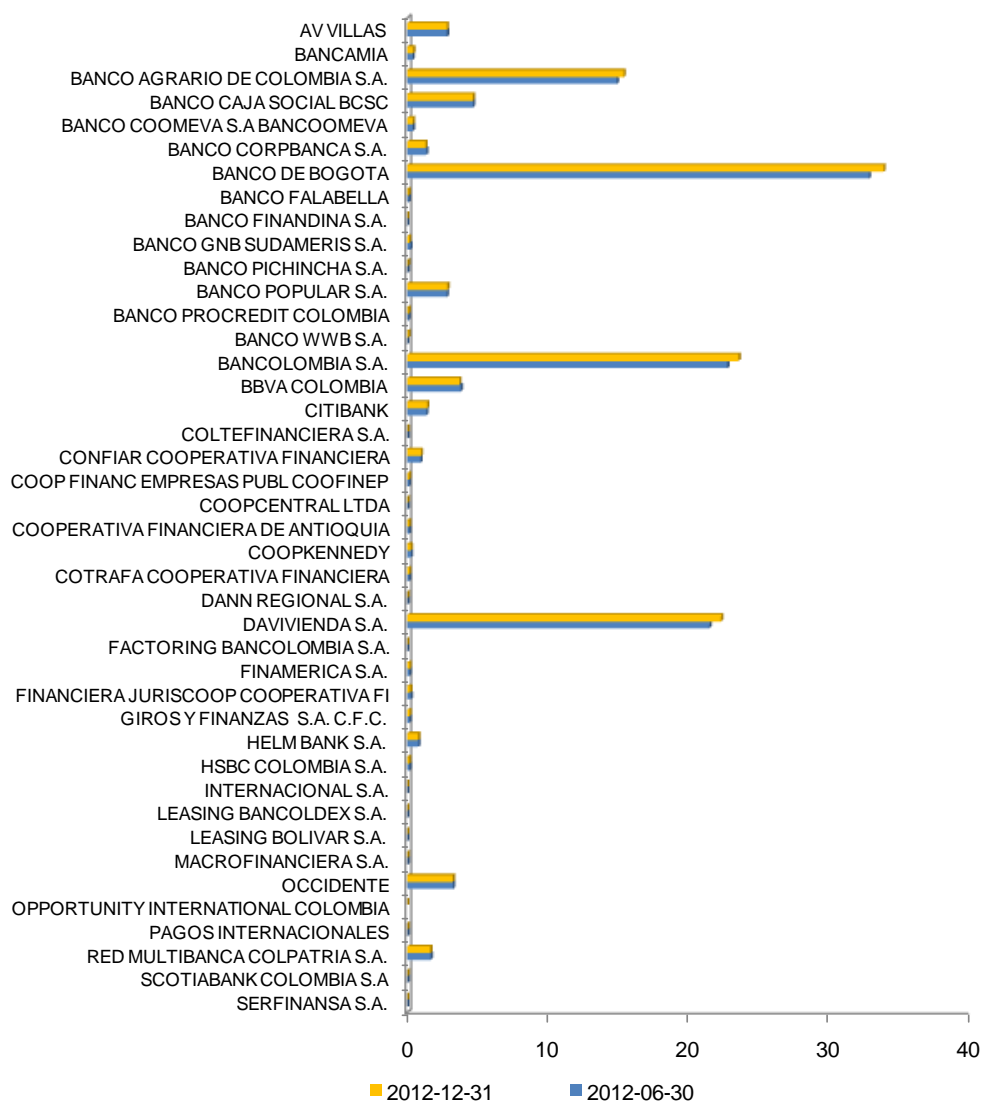
## ESTADISTICAS

|  | 31 de diciembre<br>de 2012 | 30 de junio de<br>2012 |
|--|----------------------------|------------------------|
| Monto de transacciones por retiros                               | 456,680,749                | 471,062,791            |
| Mayor monto reportado para el total de transacciones por entidad | 162,453,002                | 179,159,017            |
| Menor monto reportado para el total de transacciones por entidad | 209                        | 4,439                  |

Cifras en millones de pesos.

GRÁFICA 257

Oficinas - Número de transacciones por depósitos



Fuente: Formato 444. Cifras en millones.

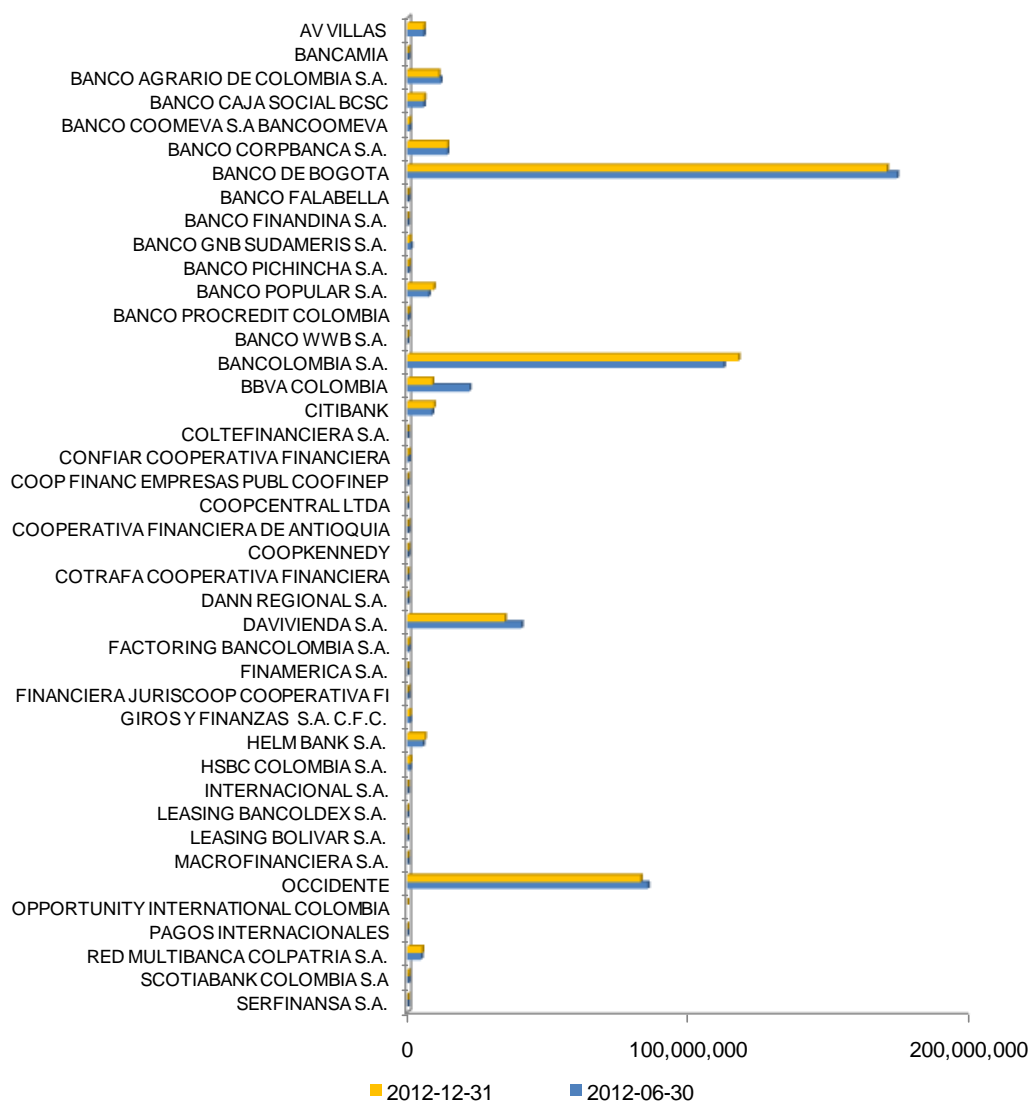
## ESTADÍSTICAS

|   | 31 de diciembre de 2012 | 30 de junio de 2012 |
|---|-------------------------|---------------------|
| Número de transacciones por depósitos     | 121,342,395             | 118,233,639         |
| Mayor número de transacciones por entidad | 33,862,901              | 32,817,180          |
| Menor número de transacciones por entidad | 2                       | 26                  |



GRÁFICA 258

Oficinas - Monto de transacciones por depósitos



Fuente: Formato 444. Cifras en millones.

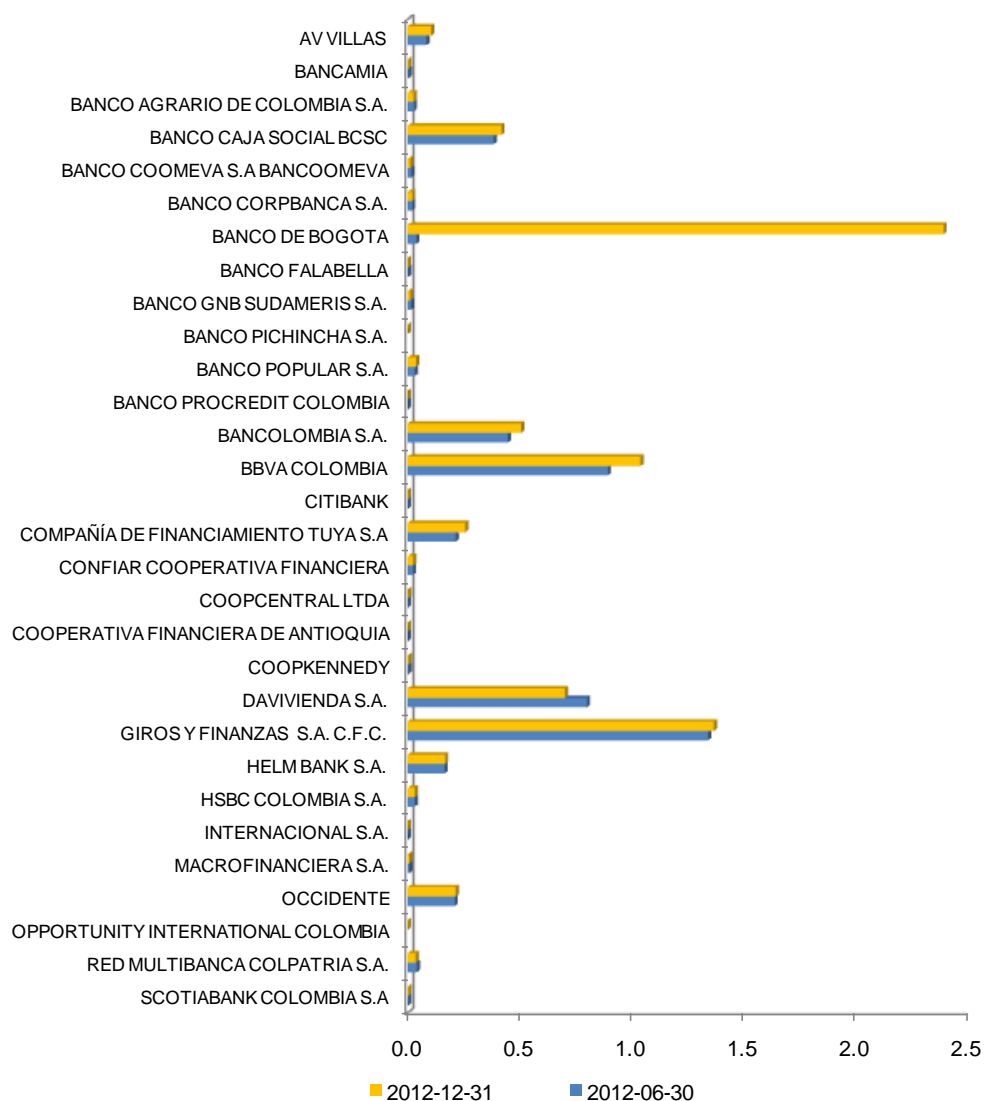
## ESTADISTICAS

|  | 31 de diciembre de 2012 | 30 de junio de 2012 |
|--|-------------------------|---------------------|
| Monto de transacciones por depósitos                             | 490,586,280             | 507,568,206         |
| Mayor monto reportado para el total de transacciones por entidad | 170,373,127             | 174,037,193         |
| Menor monto reportado para el total de transacciones por entidad | 12                      | 141                 |

Cifras en millones de pesos.

GRÁFICA 259

Oficinas - Número de transacciones por transferencias



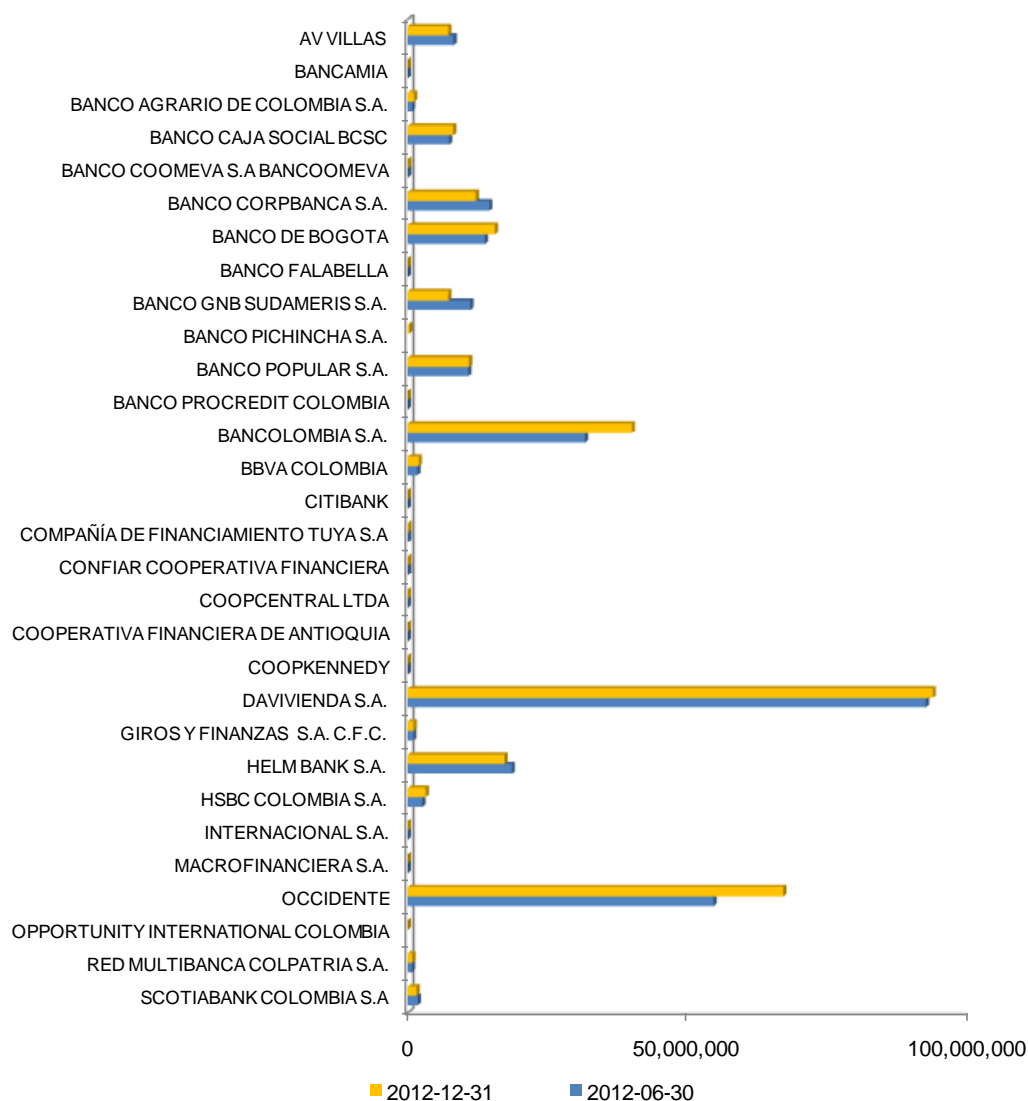
Fuente: Formato 444. Cifras en millones.

**ESTADÍSTICAS**

|  | 31 de diciembre<br>de 2012 | 30 de junio de<br>2012 |
|--|----------------------------|------------------------|
| Número de transacciones por transferencias | 7,368,006                  | 4,785,536              |
| Mayor número de transacciones por entidad  | 2,389,607                  | 1,339,269              |
| Menor número de transacciones por entidad  | 44                         | 73                     |

GRÁFICA 260

## Oficinas - Monto de transacciones por transferencias



Fuente: Formato 444. Cifras en millones.

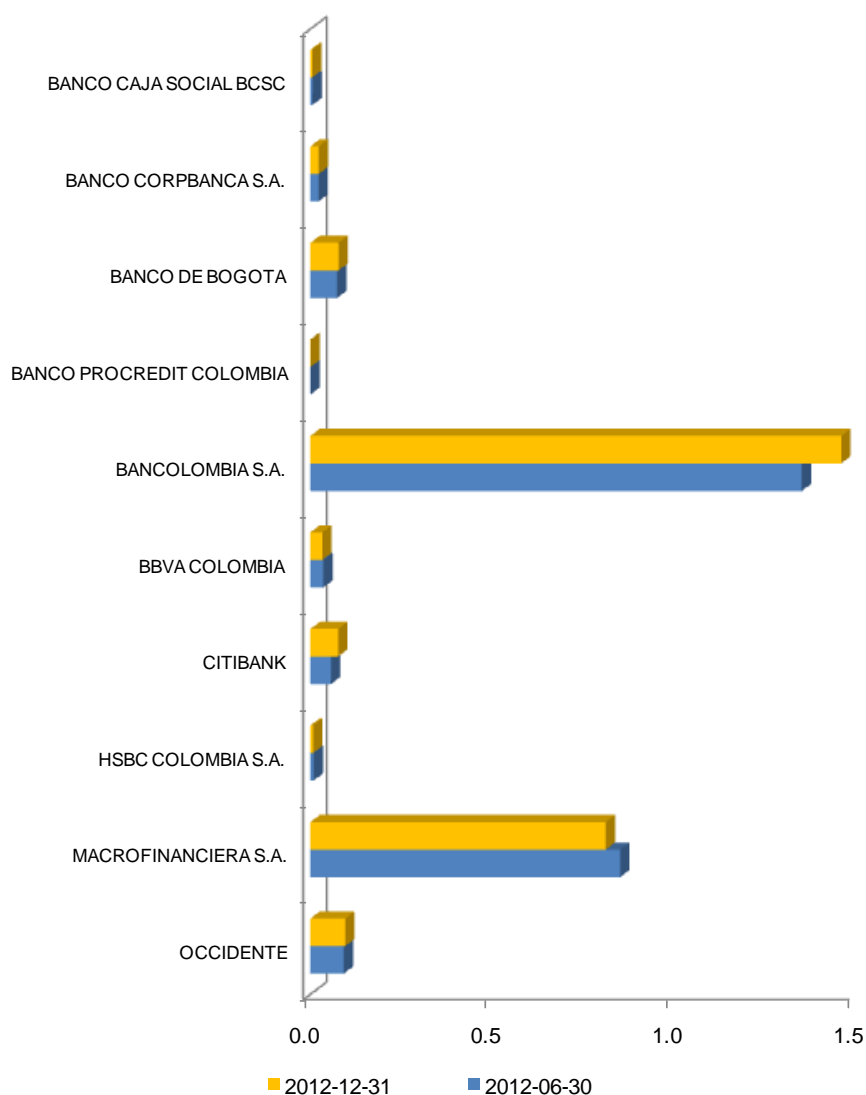
## ESTADÍSTICAS

|  | 31 de diciembre de 2012 | 30 de junio de 2012 |
|--|-------------------------|---------------------|
| Monto de transacciones por transferencias                        | 289,107,878             | 271,688,135         |
| Mayor monto reportado para el total de transacciones por entidad | 93,641,244              | 92,391,939          |
| Menor monto reportado para el total de transacciones por entidad | 183                     | 215                 |

Cifras en millones de pesos.

GRÁFICA 261

Oficinas - Número de transacciones internacionales



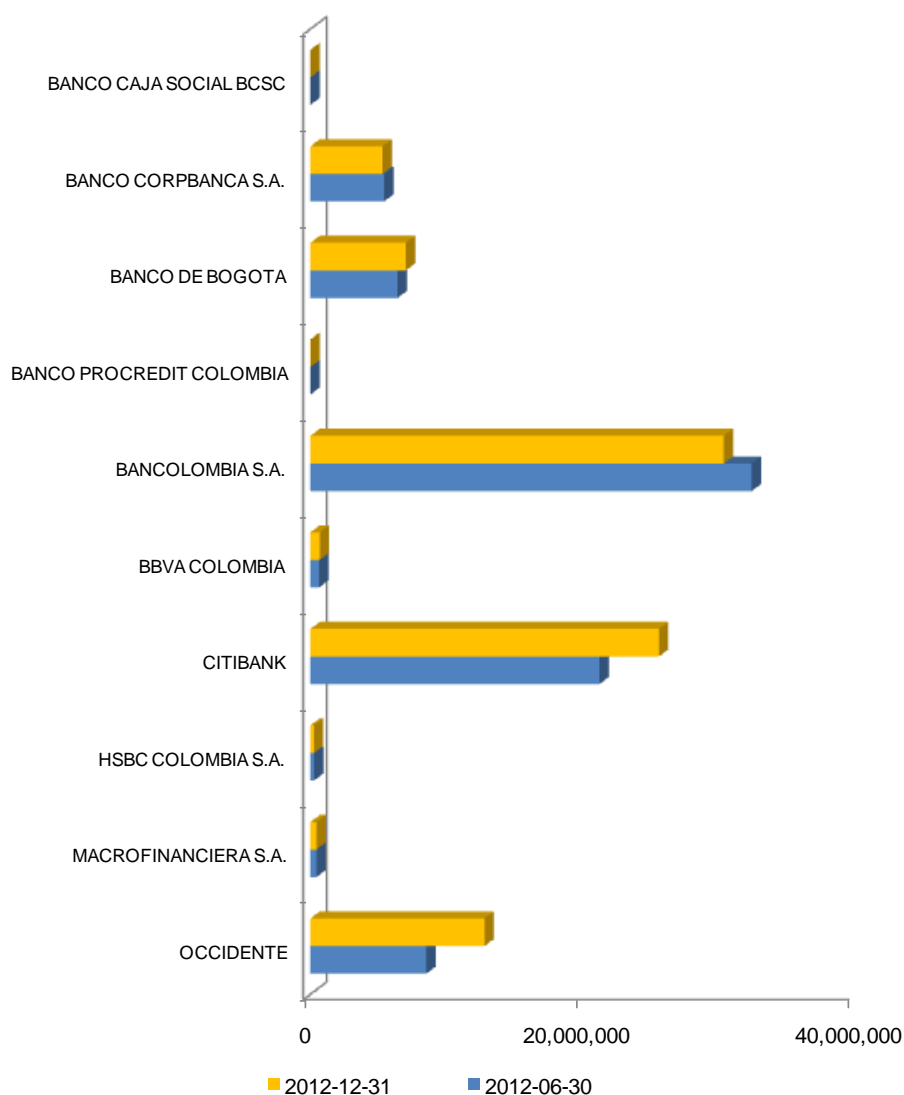
Fuente: Formato 444. Cifras en millones.

**ESTADÍSTICAS**

|   | 31 de diciembre<br>de 2012 | 30 de junio de<br>2012 |
|---|----------------------------|------------------------|
| Número de transacciones internacionales   | 2,590,186                  | 2,498,508              |
| Mayor número de transacciones por entidad | 1,459,995                  | 1,351,511              |
| Menor número de transacciones por entidad | 381                        | 375                    |

GRÁFICA 262

Oficinas - Monto de transacciones internacionales



Fuente: Formato 444. Cifras en millones.

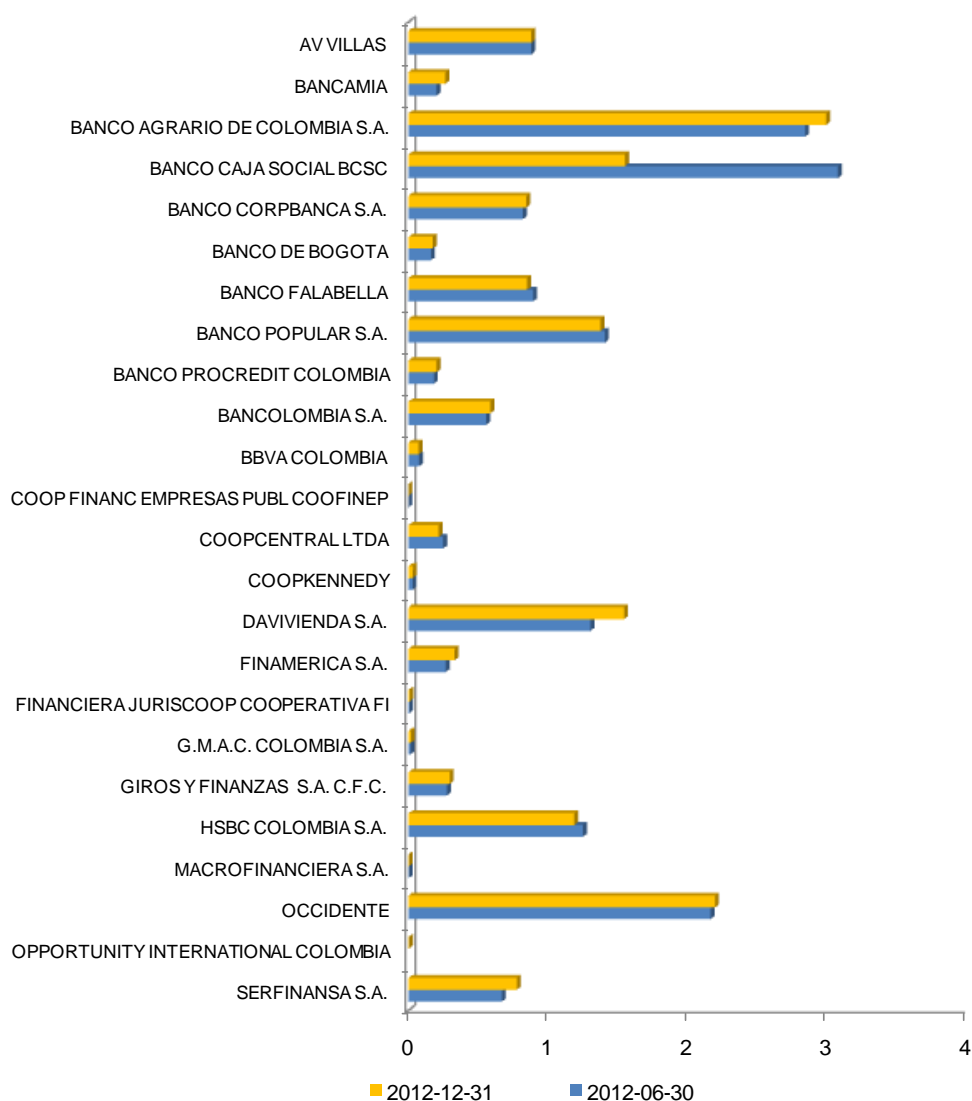
**ESTADÍSTICAS**

|  | 31 de diciembre de 2012 | 30 de junio de 2012 |
|--|-------------------------|---------------------|
| Monto de transacciones internacionales                           | 82,355,572              | 75,252,638          |
| Mayor monto reportado para el total de transacciones por entidad | 30,318,436              | 32,371,498          |
| Menor monto reportado para el total de transacciones por entidad | 4,835                   | 5,165               |

Cifras en millones de pesos.

GRÁFICA 263

Oficinas - Número de operaciones por consulta de saldo



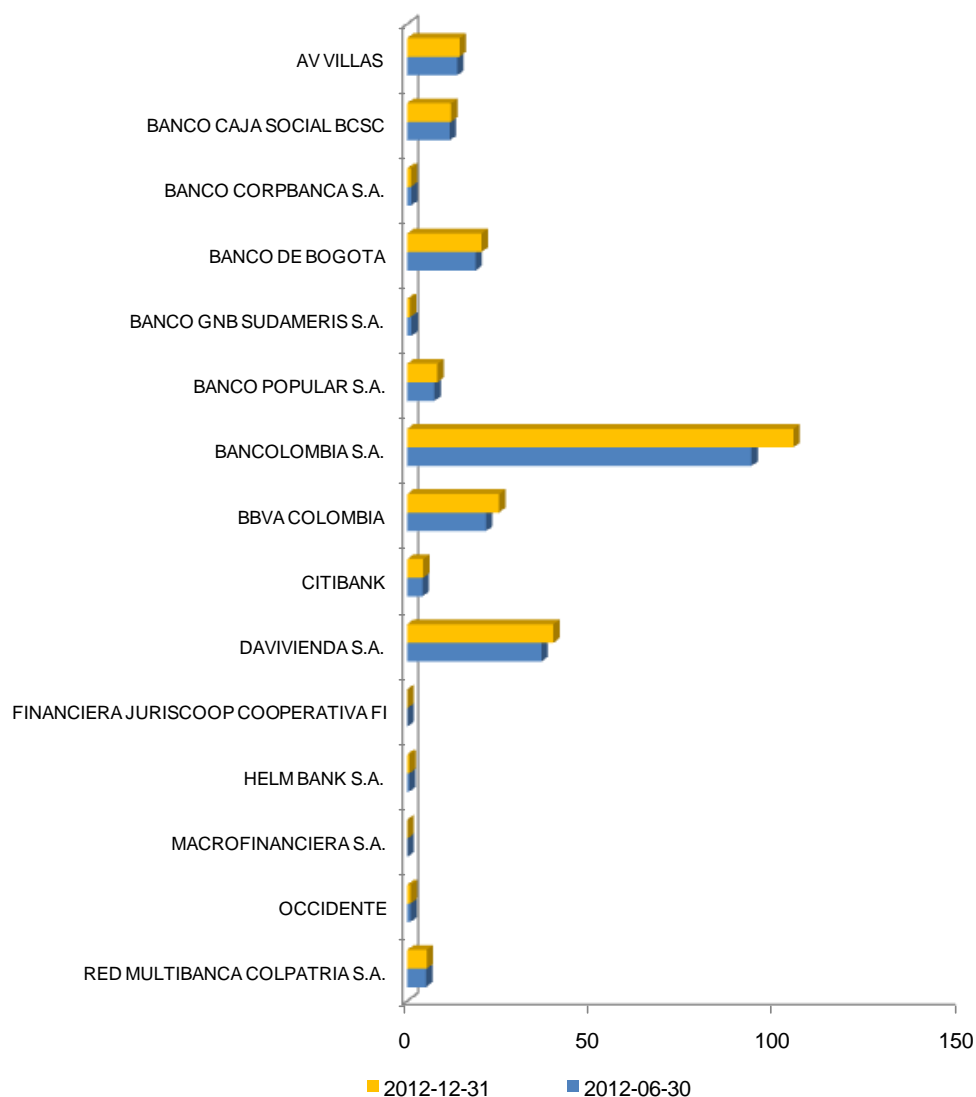
Fuente: Formato 444. Cifras en millones.

**ESTADISTICAS**

|   | 31 de diciembre<br>de 2012 | 30 de junio de<br>2012 |
|---|----------------------------|------------------------|
| Número de operaciones por consulta de saldo | 16,404,306                 | 17,322,569             |
| Mayor número de operaciones por entidad     | 2,991,807                  | 3,075,470              |
| Menor número de operaciones por entidad     | 179                        | 228                    |

GRÁFICA 264

Cajeros propios - Número total de transacciones



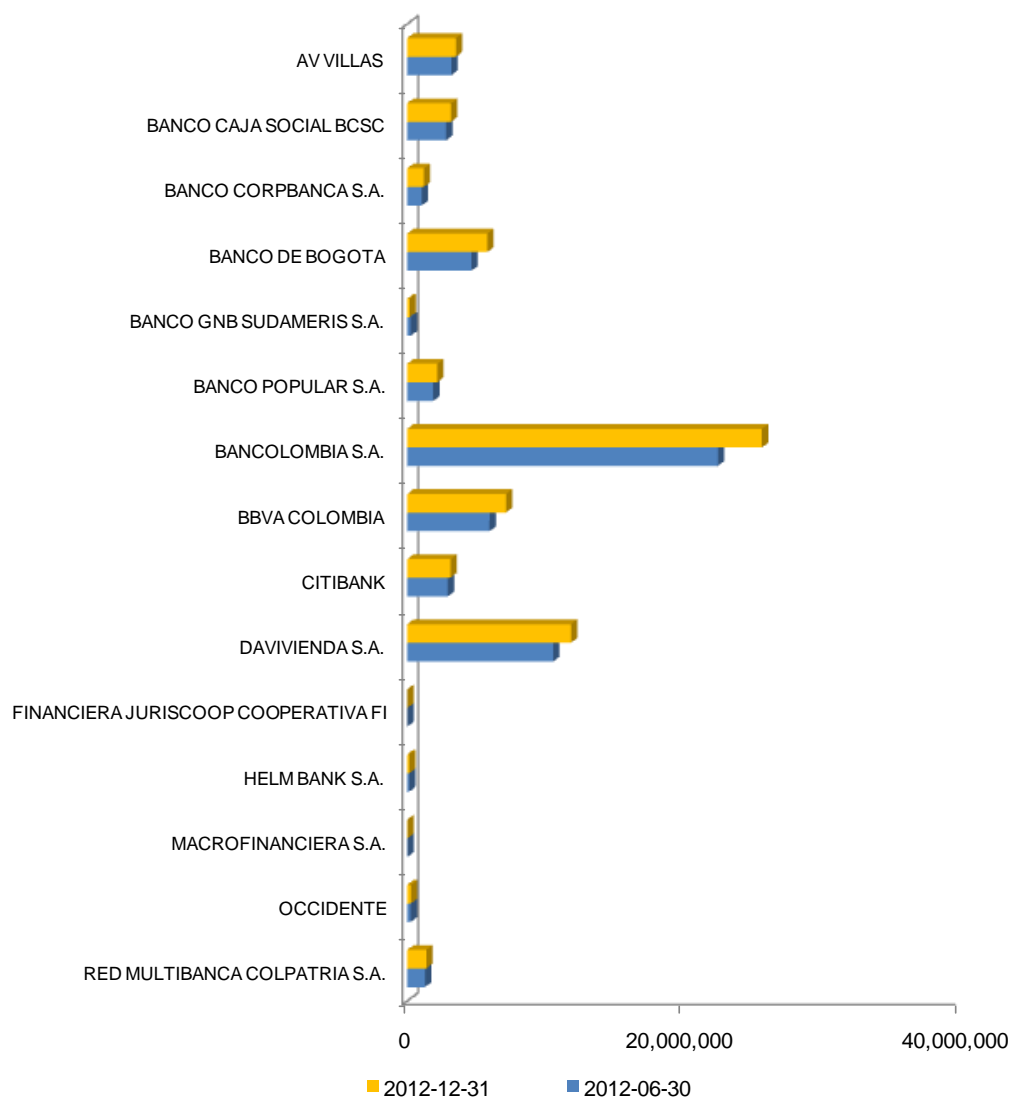
Fuente: Formato 444. Cifras en millones.

**ESTADÍSTICAS**

|   | 31 de diciembre de 2012 | 30 de junio de 2012 |
|---|-------------------------|---------------------|
| Número total de transacciones             | 237,425,135             | 215,776,244         |
| Mayor número de transacciones por entidad | 104,832,529             | 93,435,476          |
| Menor número de transacciones por entidad | 109,183                 | 104,554             |

GRÁFICA 265

Cajeros propios - Monto total de transacciones



Fuente: Formato 444. Cifras en millones.

**ESTADÍSTICAS**

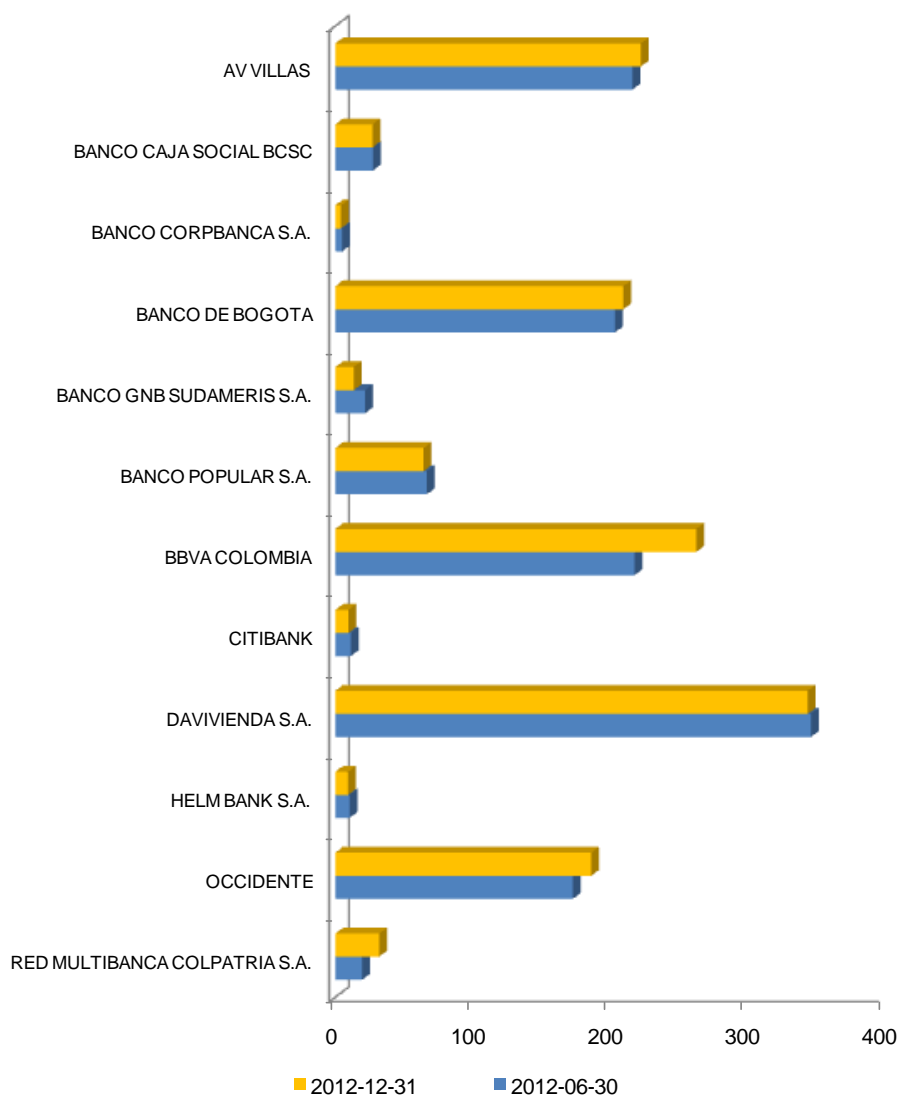
|  | 31 de diciembre<br>de 2012 | 30 de junio de<br>2012 |
|--|----------------------------|------------------------|
| Monto total de transacciones                                     | 65,747,026                 | 57,563,019             |
| Mayor monto reportado para el total de transacciones por entidad | 25,672,258                 | 22,475,748             |
| Menor monto reportado para el total de transacciones por entidad | 16,841                     | 15,237                 |

Cifras en millones de pesos.



GRÁFICA 266

Cajeros propios - Número de transacciones por pagos



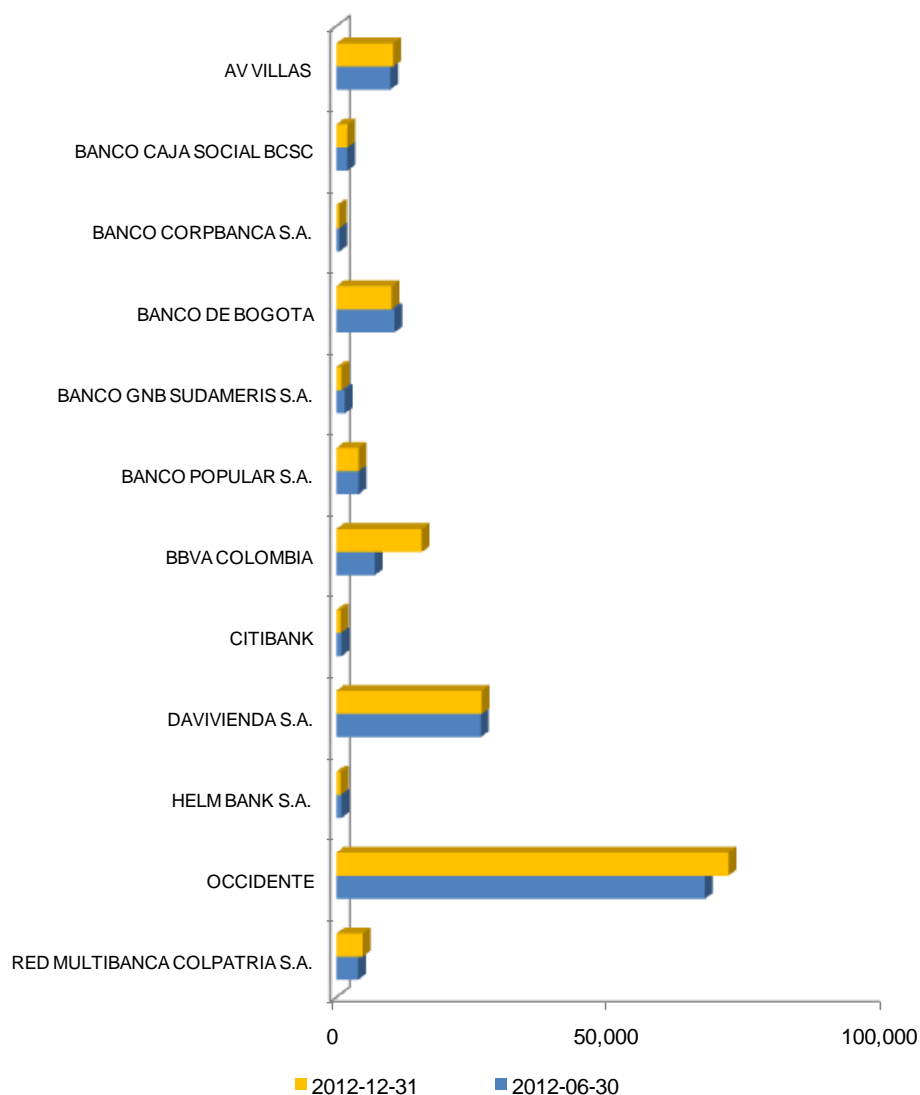
Fuente: Formato 444. Cifras en miles.

**ESTADÍSTICAS**

|   | 31 de diciembre<br>de 2012 | 30 de junio de<br>2012 |
|---|----------------------------|------------------------|
| Número de transacciones por pagos         | 1,385,722                  | 1,319,664              |
| Mayor número de transacciones por entidad | 344,082                    | 346,433                |
| Menor número de transacciones por entidad | 4,117                      | 4,901                  |

GRÁFICA 267

Cajeros propios - Monto de transacciones por pagos



Fuente: Formato 444. Cifras en millones.

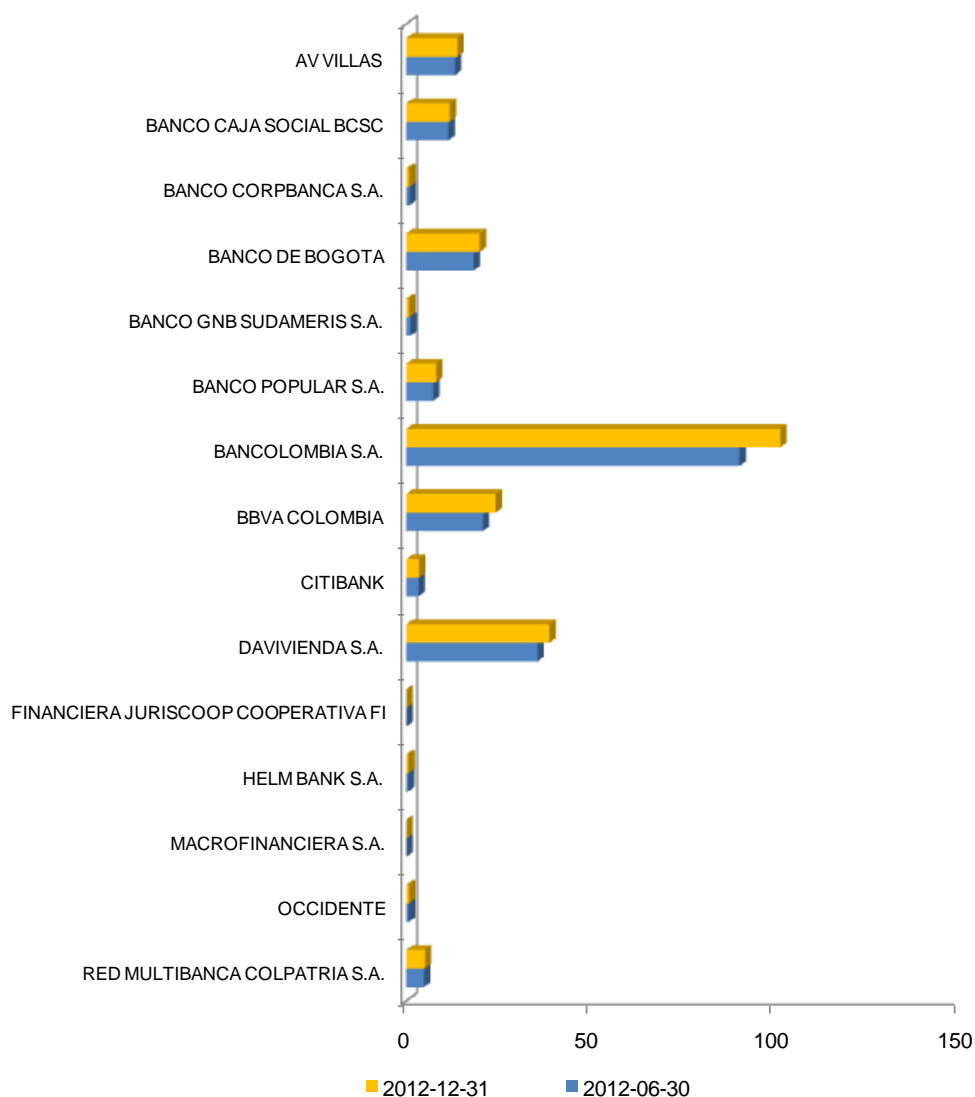
**ESTADÍSTICAS**

|  | 31 de diciembre<br>de 2012 | 30 de junio de<br>2012 |
|--|----------------------------|------------------------|
| Monto de transacciones por pagos                                 | 147,843                    | 134,939                |
| Mayor monto reportado para el total de transacciones por entidad | 71,414                     | 67,106                 |
| Menor monto reportado para el total de transacciones por entidad | 491                        | 566                    |

Cifras en millones de pesos.

GRÁFICA 268

Cajeros propios - Número de transacciones por retiros



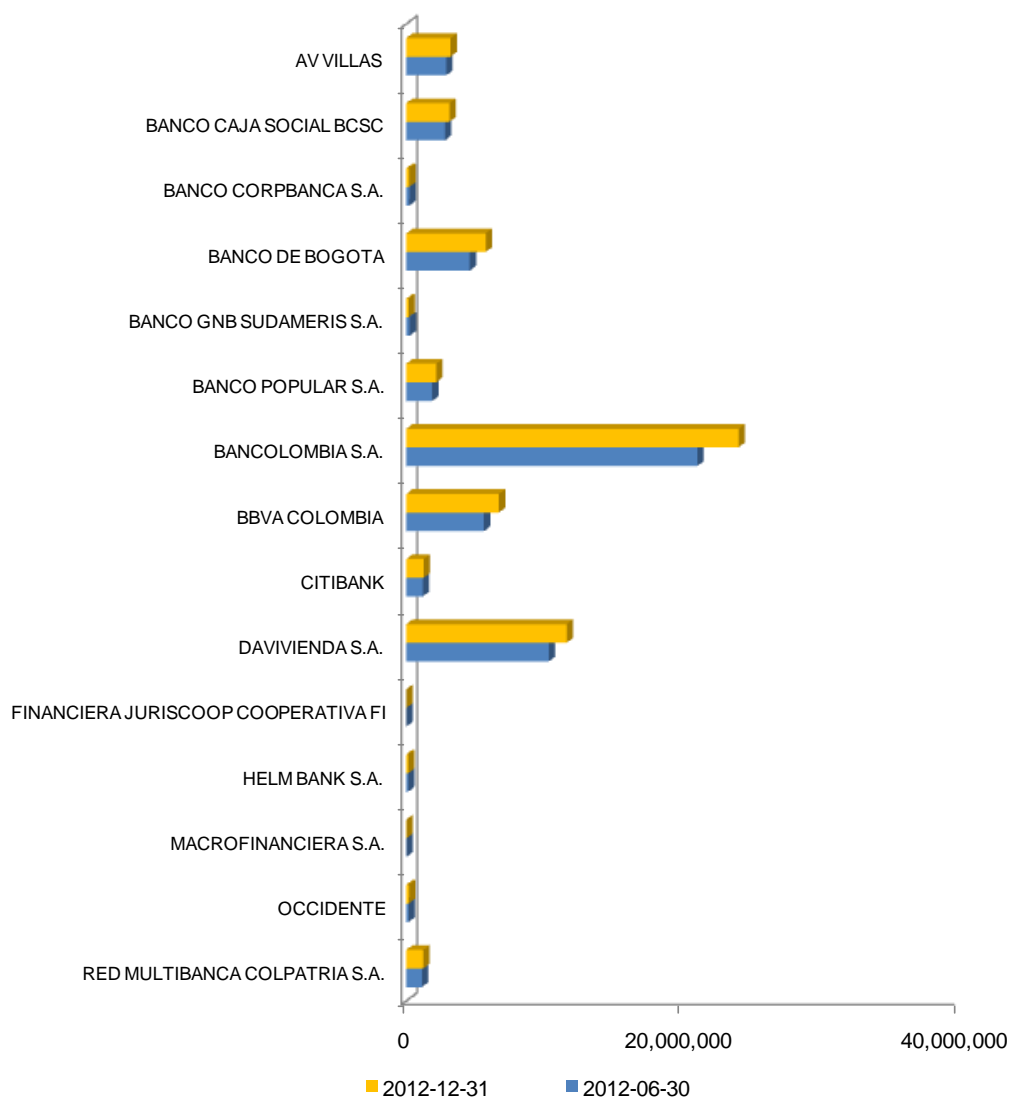
Fuente: Formato 444. Cifras en millones.

**ESTADÍSTICAS**

|   | 31 de diciembre de 2012 | 30 de junio de 2012 |
|---|-------------------------|---------------------|
| Número de transacciones por retiros       | 230,329,803             | 209,194,206         |
| Mayor número de transacciones por entidad | 101,527,109             | 90,480,796          |
| Menor número de transacciones por entidad | 109,183                 | 104,554             |

GRÁFICA 269

Cajeros propios - Monto de transacciones por retiros



Fuente: Formato 444. Cifras en millones.

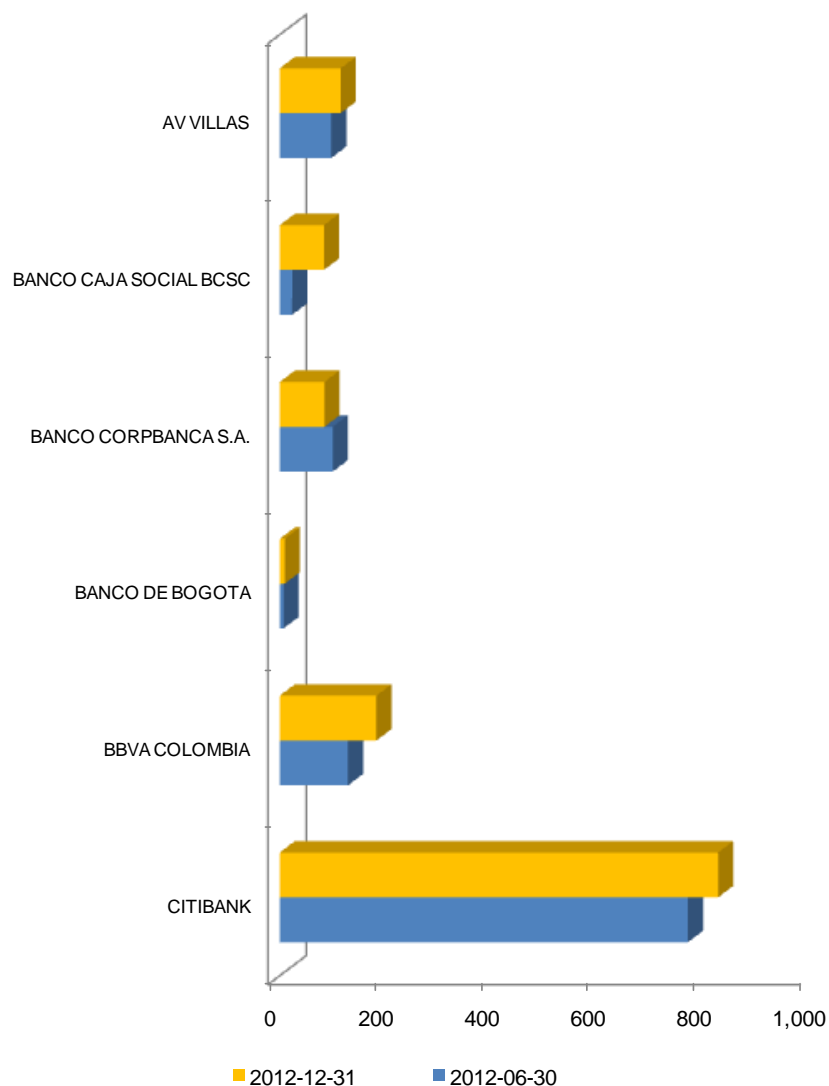
**ESTADÍSTICAS**

|  | 31 de diciembre de 2012 | 30 de junio de 2012 |
|--|-------------------------|---------------------|
| Monto de transacciones por retiros                               | 59,987,856              | 52,416,923          |
| Mayor monto reportado para el total de transacciones por entidad | 24,053,389              | 21,058,402          |
| Menor monto reportado para el total de transacciones por entidad | 16,841                  | 15,237              |

Cifras en millones de pesos.

GRÁFICA 270

Cajeros propios - Número de transacciones por depósitos



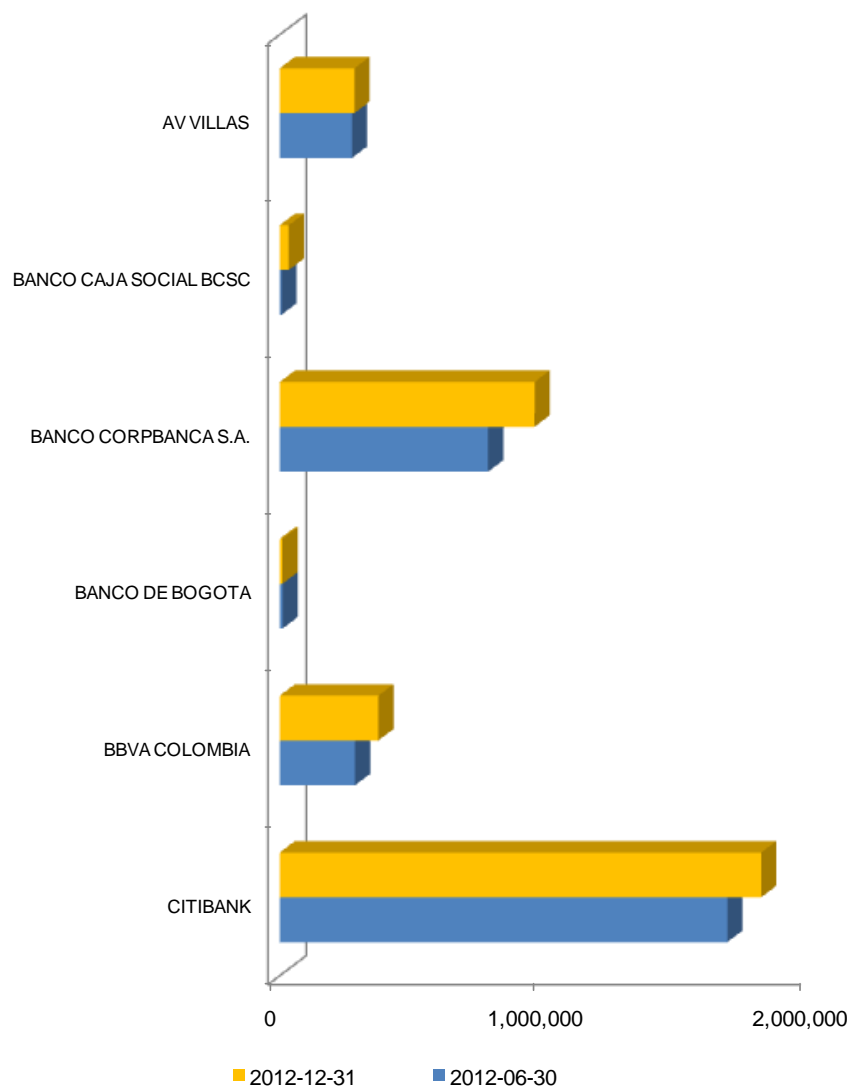
Fuente: Formato 444. Cifras en miles.

**ESTADÍSTICAS**

|   | 31 de diciembre<br>de 2012 | 30 de junio de<br>2012 |
|---|----------------------------|------------------------|
| Número de transacciones por depósitos     | 1,299,814                  | 1,125,540              |
| Mayor número de transacciones por entidad | 825,754                    | 769,071                |
| Menor número de transacciones por entidad | 9,452                      | 7,078                  |

GRÁFICA 271

Cajeros propios - Monto de transacciones por depósitos



Fuente: Formato 444. Cifras en millones.

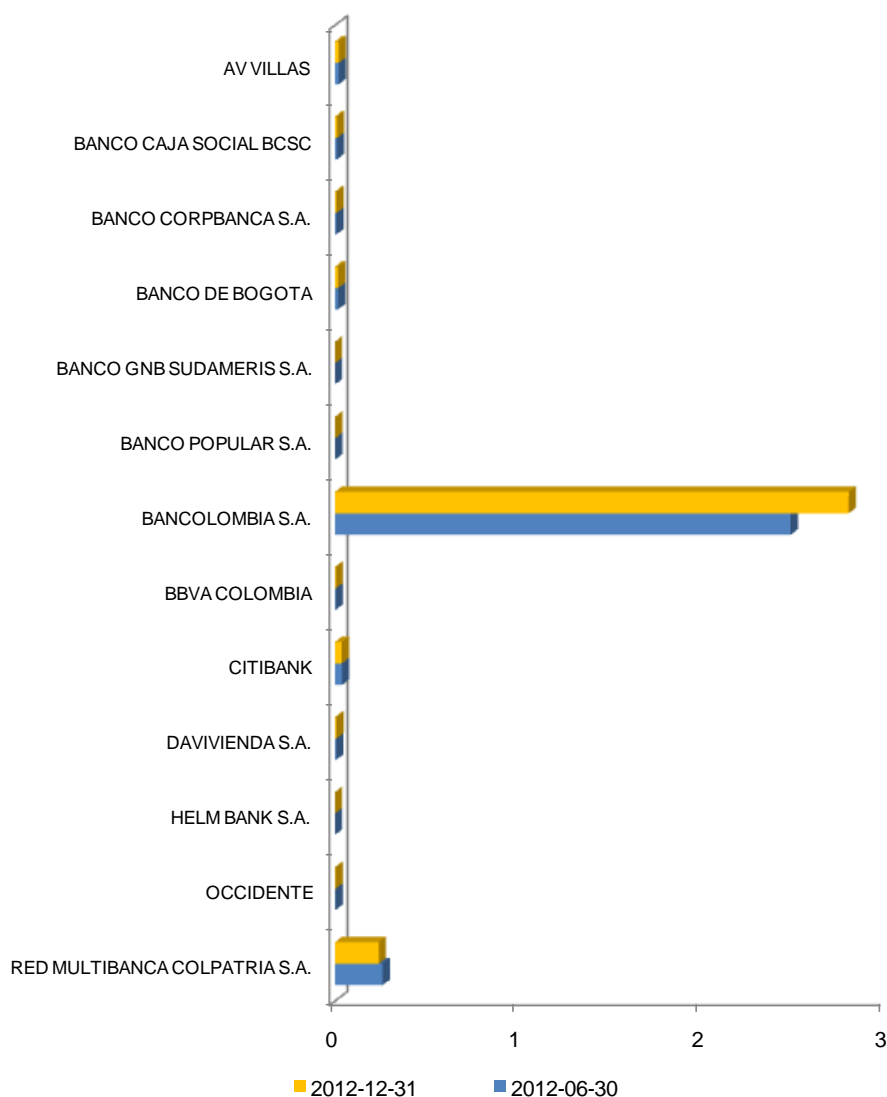
**ESTADÍSTICAS**

|  | 31 de diciembre<br>de 2012 | 30 de junio de<br>2012 |
|--|----------------------------|------------------------|
| Monto de transacciones por depósitos                             | 3,471,474                  | 3,044,950              |
| Mayor monto reportado para el total de transacciones por entidad | 1,813,450                  | 1,686,080              |
| Menor monto reportado para el total de transacciones por entidad | 10,455                     | 6,529                  |

Cifras en millones de pesos.

GRÁFICA 272

Cajeros propios - Número de transacciones por transferencias



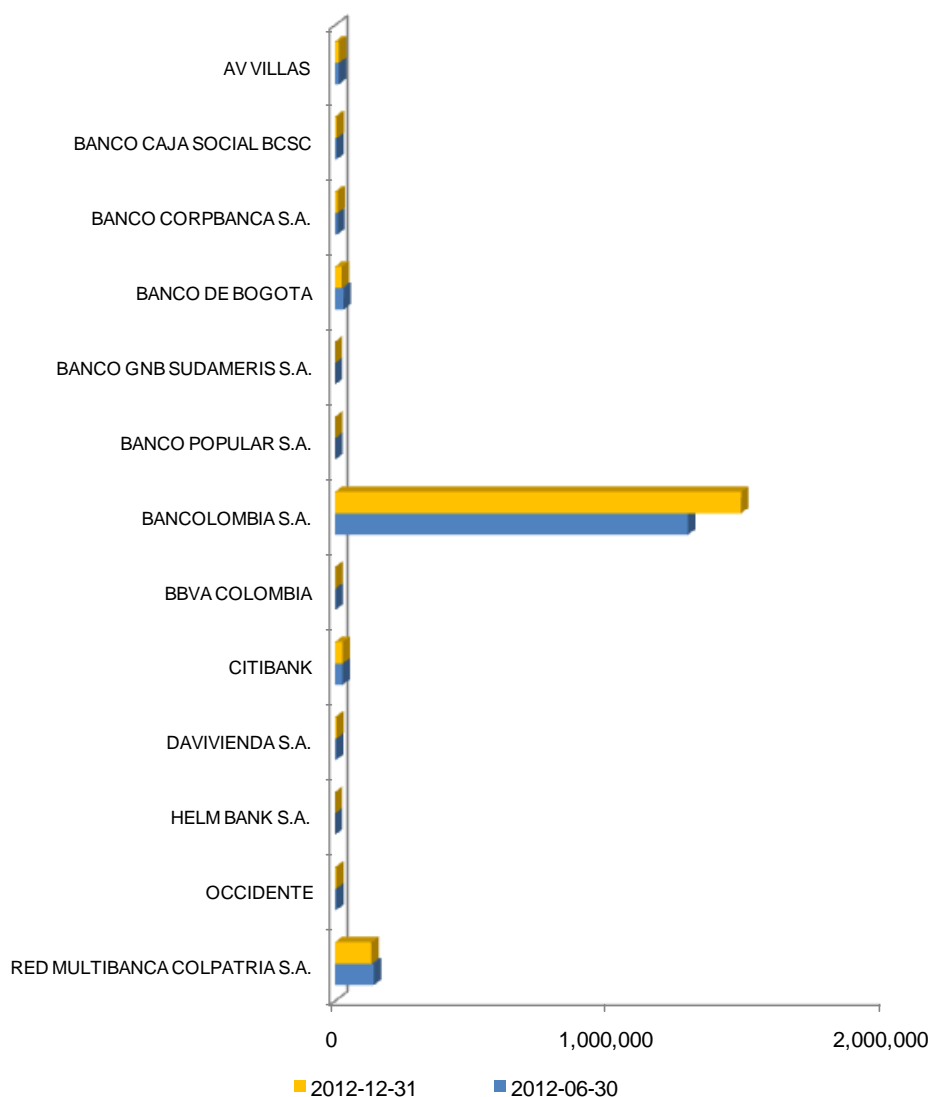
Fuente: Formato 444. Cifras en millones.

**ESTADISTICAS**

|  | 31 de diciembre<br>de 2012 | 30 de junio de<br>2012 |
|--|----------------------------|------------------------|
| Número de transacciones por transferencias | 3,155,033                  | 2,860,589              |
| Mayor número de transacciones por entidad  | 2,800,545                  | 2,484,216              |
| Menor número de transacciones por entidad  | 75                         | 99                     |

GRÁFICA 273

Cajeros propios - Monto de transacciones por transferencias



Fuente: Formato 444. Cifras en millones.

**ESTADÍSTICAS**

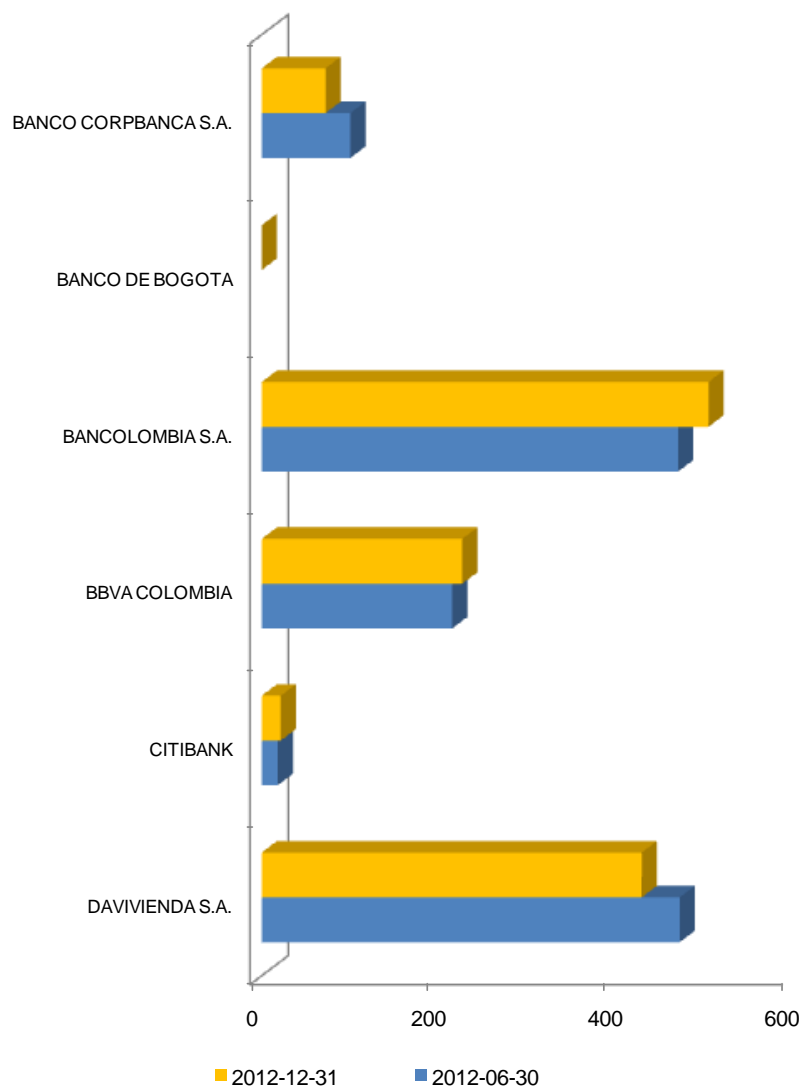
|  | 31 de diciembre<br>de 2012 | 30 de junio de<br>2012 |
|--|----------------------------|------------------------|
| Monto de transacciones por transferencias                        | 1,711,001                  | 1,530,105              |
| Mayor monto reportado para el total de transacciones por entidad | 1,476,035                  | 1,282,975              |
| Menor monto reportado para el total de transacciones por entidad | 100                        | 242                    |

Cifras en millones de pesos.



GRÁFICA 274

Cajeros propios - Número de transacciones internacionales



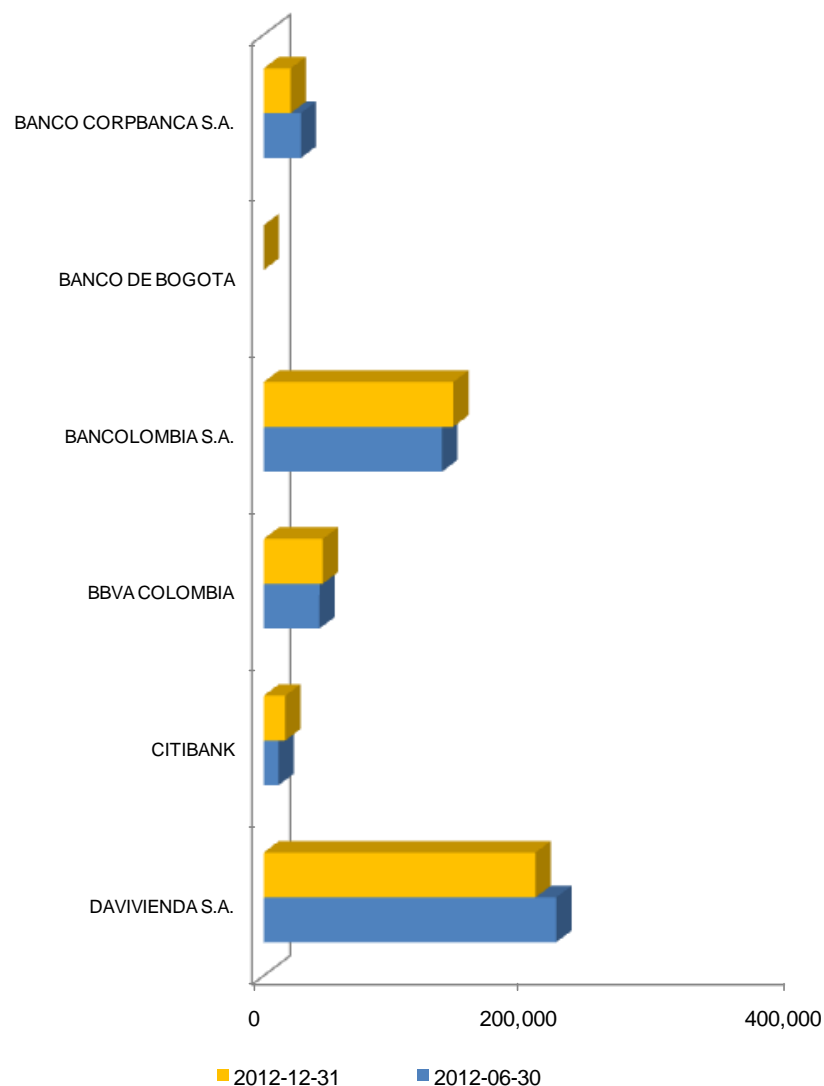
Fuente: Formato 444. Cifras en miles.

**ESTADÍSTICAS**

|   | 31 de diciembre<br>de 2012 | 30 de junio de<br>2012 |
|---|----------------------------|------------------------|
| Número de transacciones internacionales   | 1,254,763                  | 1,276,245              |
| Mayor número de transacciones por entidad | 504,875                    | 472,406                |
| Menor número de transacciones por entidad | 2                          | 18,042                 |

GRÁFICA 275

Cajeros propios - Monto de transacciones internacionales



Fuente: Formato 444. Cifras en millones.

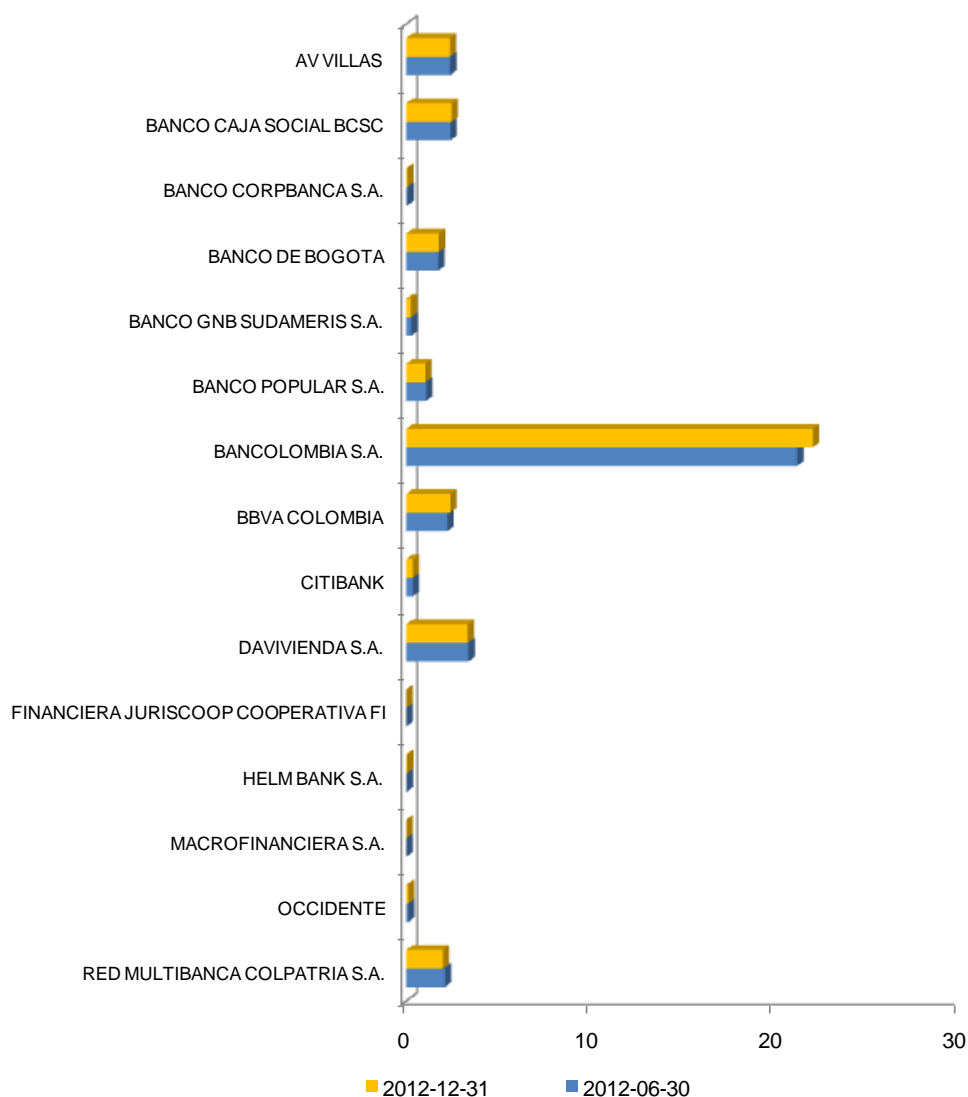
**ESTADÍSTICAS**

|  | 31 de diciembre de 2012 | 30 de junio de 2012 |
|--|-------------------------|---------------------|
| Monto de transacciones internacionales                           | 428,851                 | 436,102             |
| Mayor monto reportado para el total de transacciones por entidad | 204,796                 | 220,485             |
| Menor monto reportado para el total de transacciones por entidad | 2                       | 11,132              |

Cifras en millones de pesos.

GRÁFICA 276

Cajeros propios - Número de operaciones por consulta de saldo



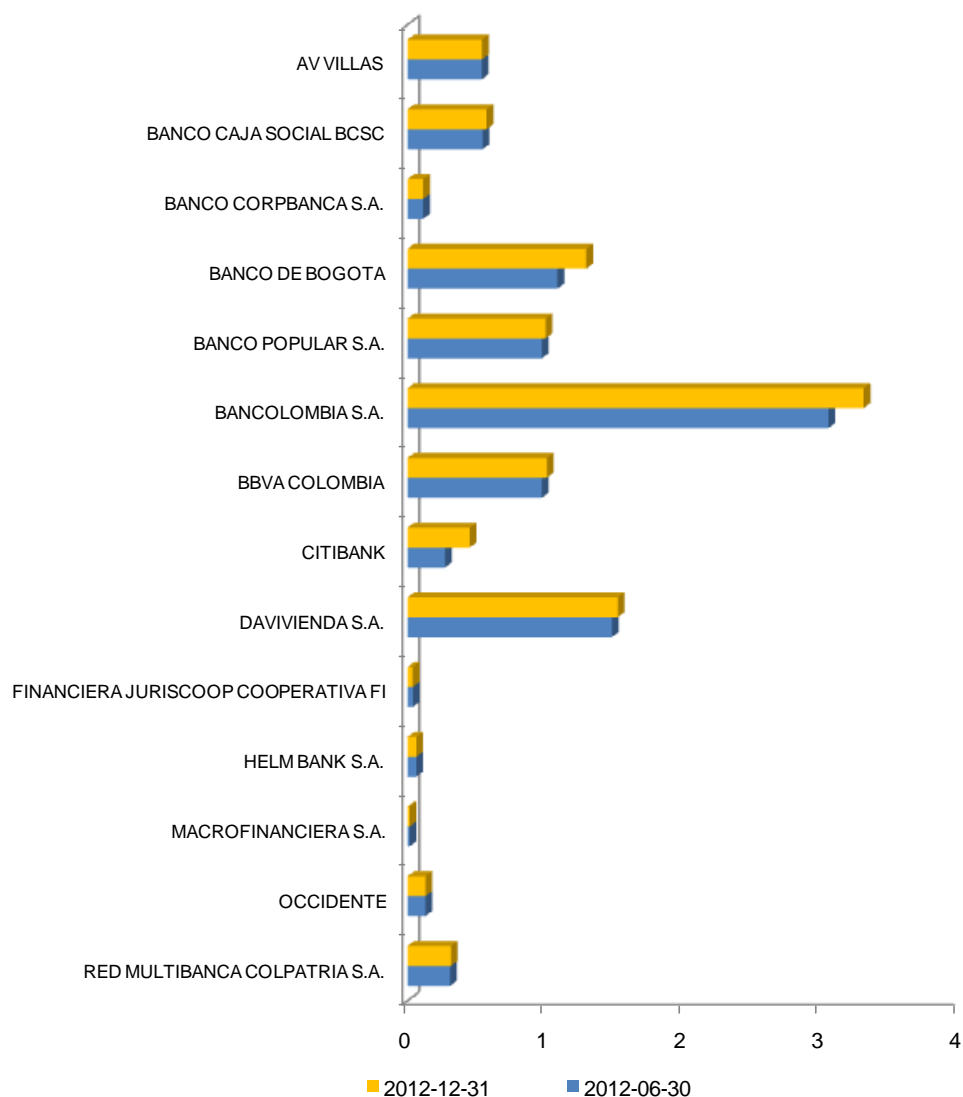
Fuente: Formato 444. Cifras en millones.

**ESTADÍSTICAS**

|   | 31 de diciembre de 2012 | 30 de junio de 2012 |
|---|-------------------------|---------------------|
| Número de operaciones por consulta de saldo | 38,357,551              | 37,481,870          |
| Mayor número de operaciones por entidad     | 22,065,232              | 21,218,698          |
| Menor número de operaciones por entidad     | 10,555                  | 9,611               |

GRÁFICA 277

Cajeros propios - Número total de cajeros propios



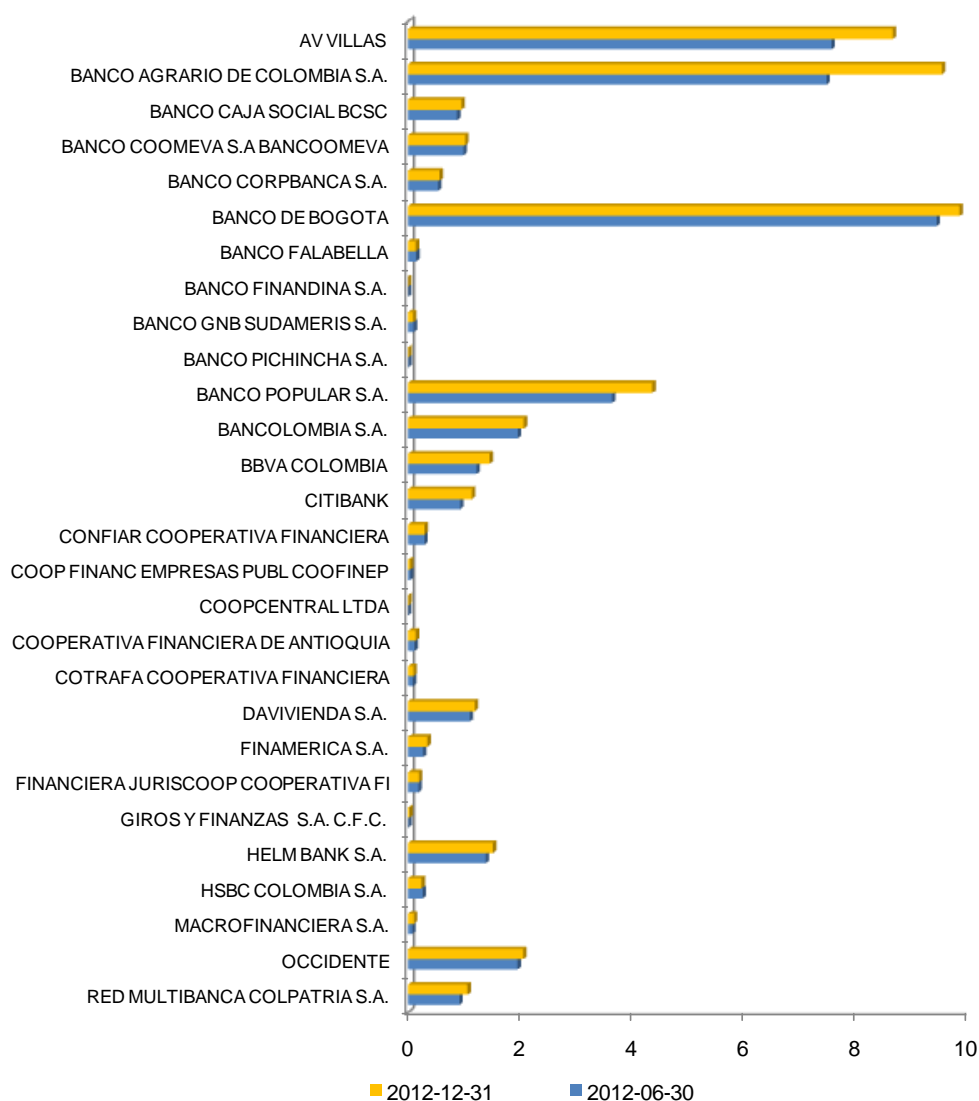
Fuente: Formato 444. Cifras en miles.

**ESTADÍSTICAS**

|                                     | 31 de diciembre<br>de 2012 | 30 de junio de<br>2012 |
|-------------------------------------|----------------------------|------------------------|
| Número total de cajeros propios     | 10,382                     | 9,600                  |
| Mayor número de cajeros por entidad | 3,307                      | 3,052                  |
| Menor número de cajeros por entidad | 16                         | 16                     |

GRÁFICA 278

Cajeros no propios - Número total de transacciones



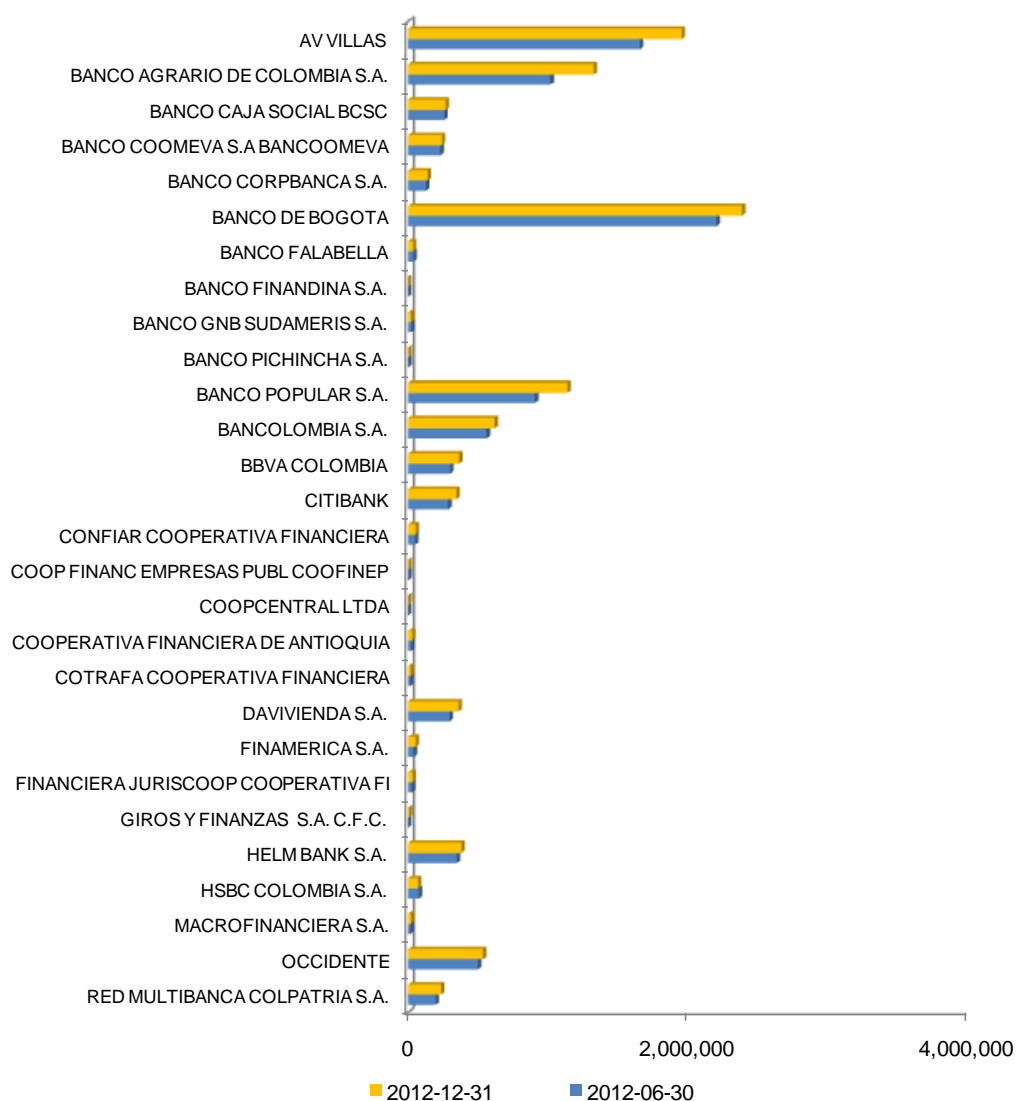
Fuente: Formato 444. Cifras en millones.

## ESTADÍSTICAS

|   | 31 de diciembre de 2012 | 30 de junio de 2012 |
|---|-------------------------|---------------------|
| Número total de transacciones             | 47,165,793              | 41,586,796          |
| Mayor número de transacciones por entidad | 9,849,102               | 9,437,058           |
| Menor número de transacciones por entidad | 22                      | 7                   |

GRÁFICA 279

Cajeros no propios - Monto total de transacciones



Fuente: Formato 444. Cifras en millones.

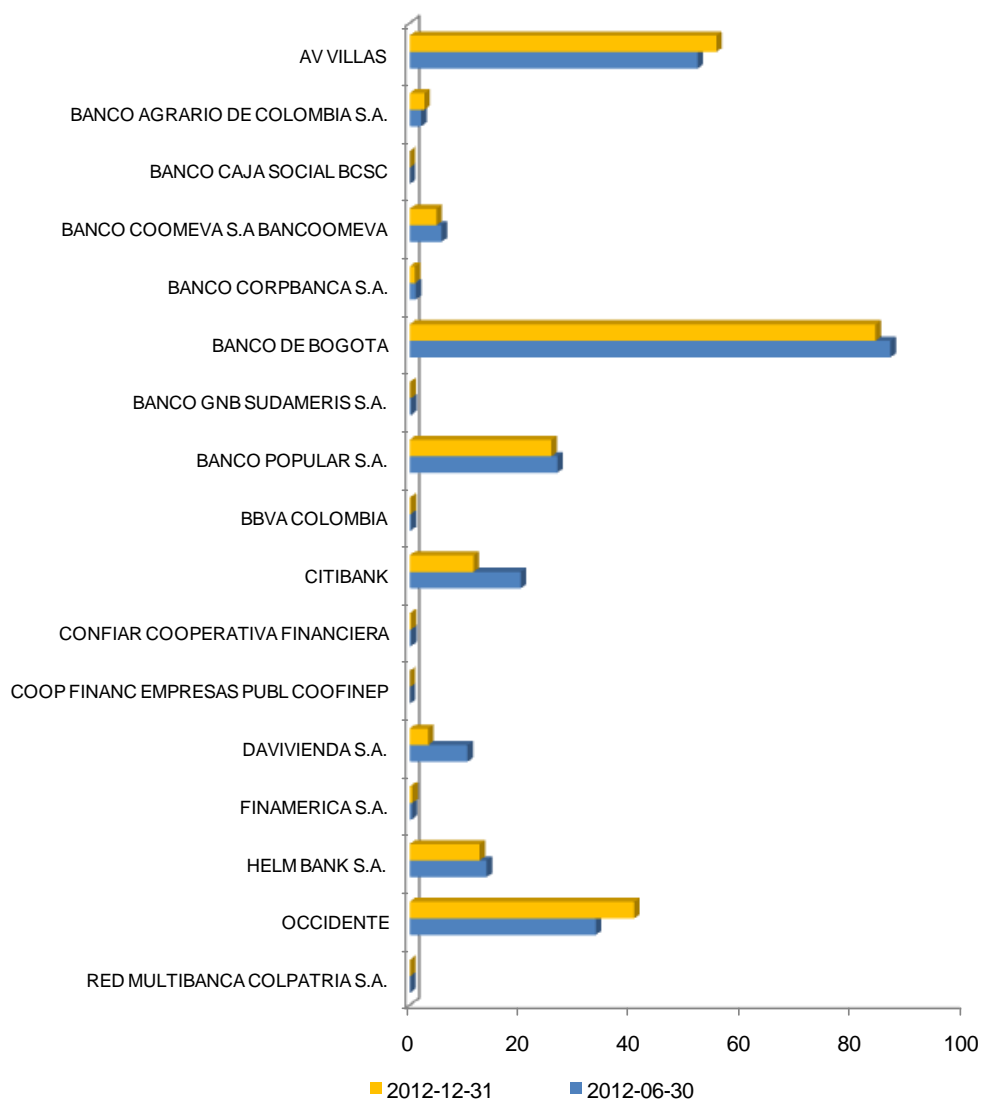
## ESTADISTICAS

|  | 31 de diciembre de 2012 | 30 de junio de 2012 |
|--|-------------------------|---------------------|
| Monto total de transacciones                                     | 10,656,162              | 9,225,950           |
| Mayor monto reportado para el total de transacciones por entidad | 2,385,376               | 2,203,649           |
| Menor monto reportado para el total de transacciones por entidad | 3                       | 0                   |

Cifras en millones de pesos

GRÁFICA 280

Cajeros no propios - Número de transacciones por pagos



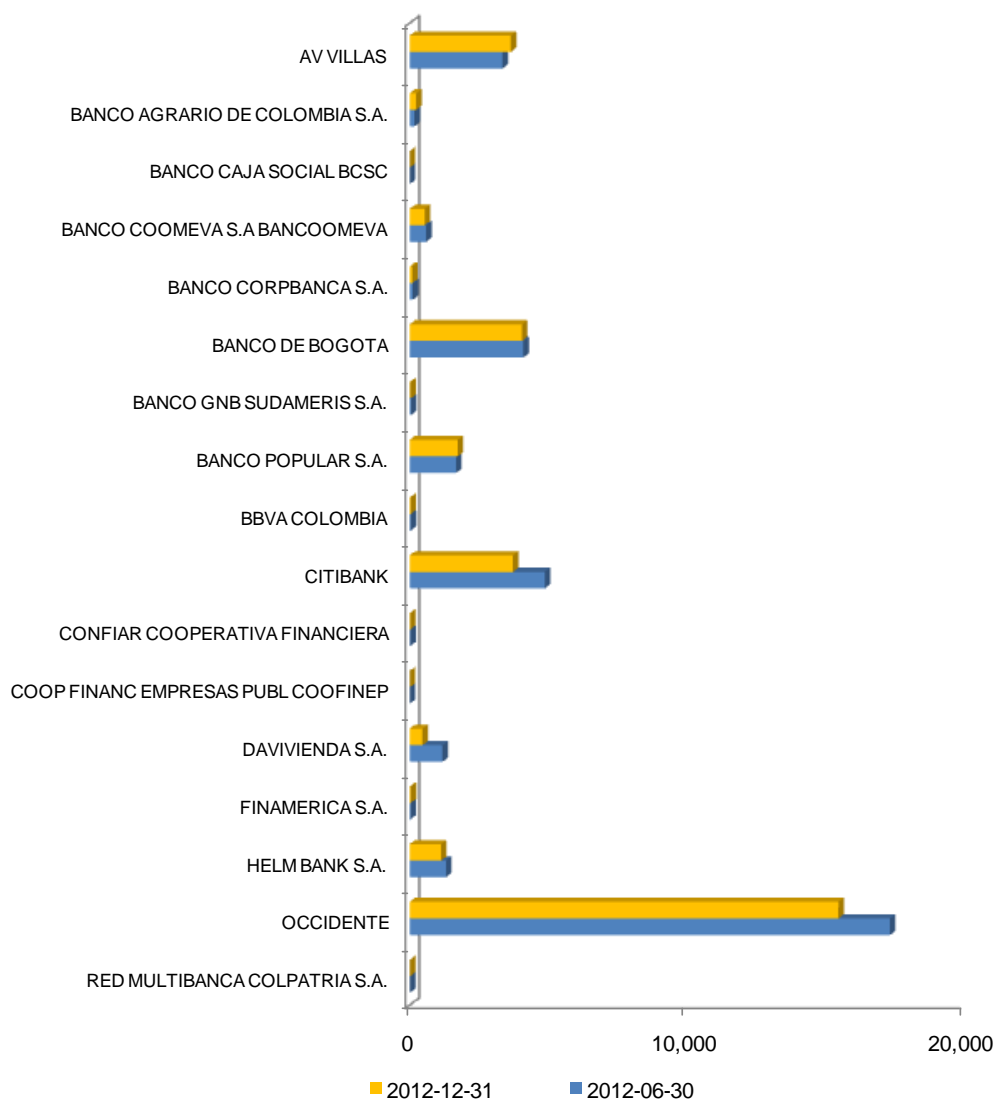
Fuente: Formato 444. Cifras en miles.

**ESTADISTICAS**

|   | 31 de diciembre<br>de 2012 | 30 de junio de<br>2012 |
|---|----------------------------|------------------------|
| Número de transacciones por pagos         | 242,382                    | 253,393                |
| Mayor número de transacciones por entidad | 83,985                     | 86,694                 |
| Menor número de transacciones por entidad | 15                         | 15                     |

GRÁFICA 281

Cajeros no propios - Monto de transacciones por pagos



Fuente: Formato 444. Cifras en millones.

**ESTADÍSTICAS**

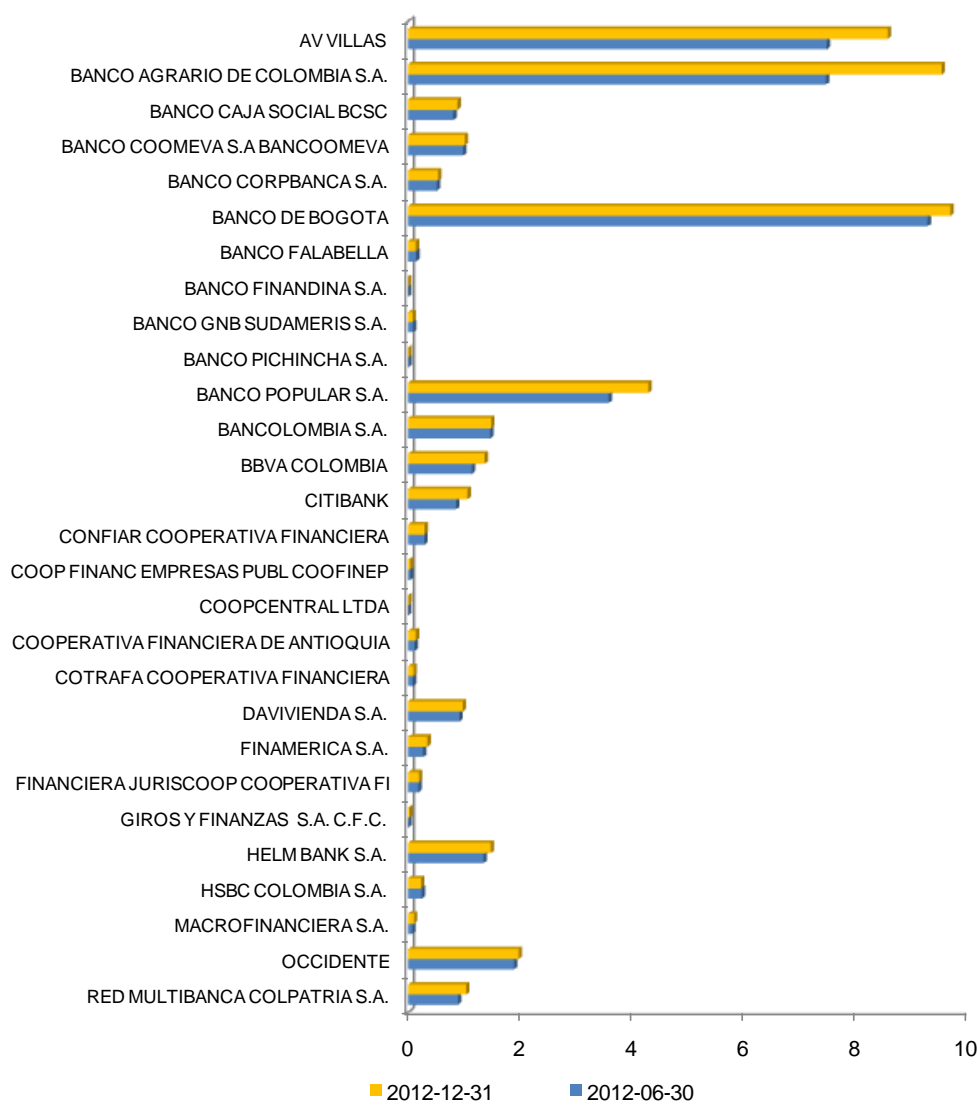
|  | 31 de diciembre<br>de 2012 | 30 de junio de<br>2012 |
|--|----------------------------|------------------------|
| Monto de transacciones por pagos                                 | 31,203                     | 34,853                 |
| Mayor monto reportado para el total de transacciones por entidad | 15,462                     | 17,318                 |
| Menor monto reportado para el total de transacciones por entidad | 0                          | 1                      |

Cifras en millones de pesos



GRÁFICA 282

Cajeros no propios - Número de transacciones por retiros



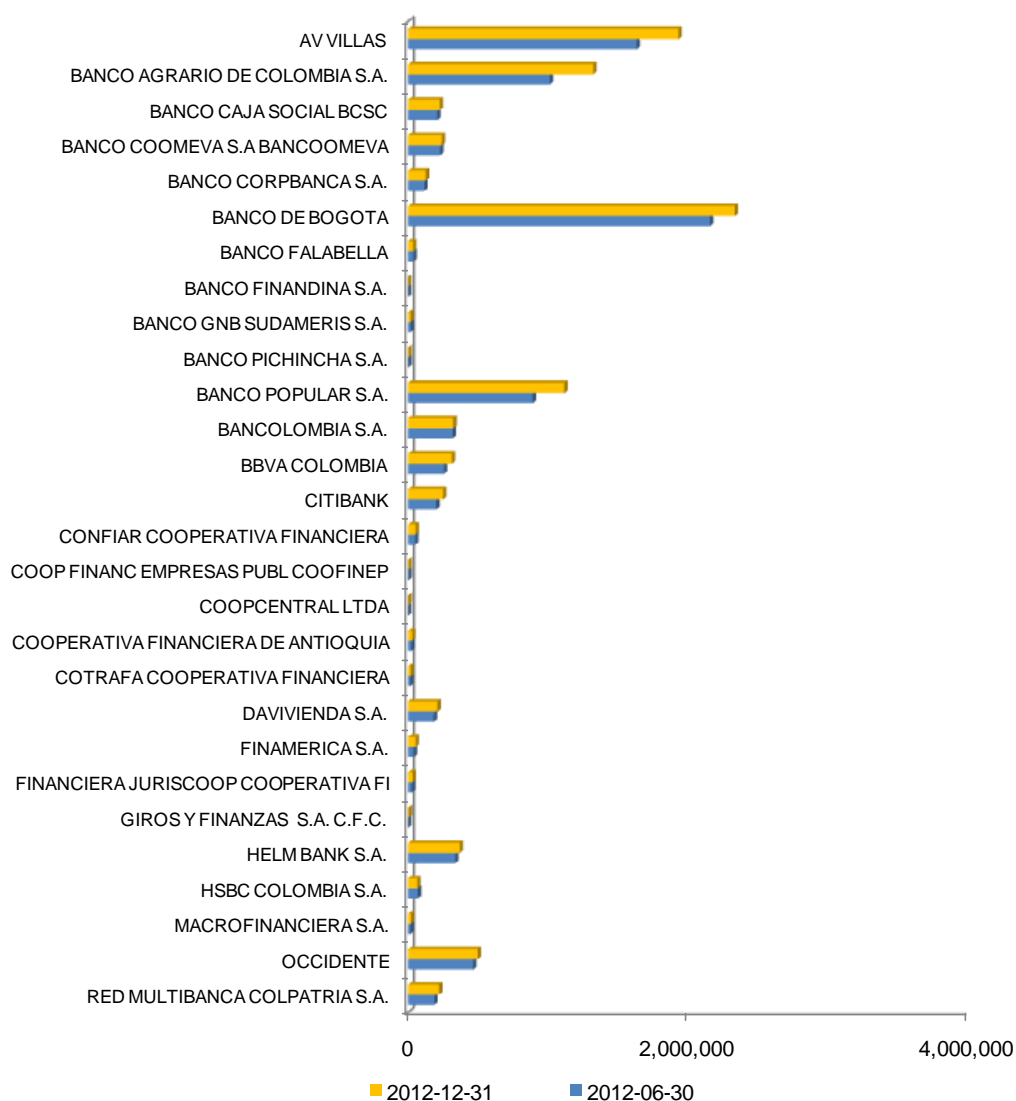
Fuente: Formato 444. Cifras en millones.

## ESTADÍSTICAS

|   | 31 de diciembre de 2012 | 30 de junio de 2012 |
|---|-------------------------|---------------------|
| Número de transacciones por retiros       | 45,600,214              | 40,192,594          |
| Mayor número de transacciones por entidad | 9,683,167               | 9,279,857           |
| Menor número de transacciones por entidad | 22                      | 6                   |

GRÁFICA 283

Cajeros no propios - Monto de transacciones por retiros



Fuente: Formato 444. Cifras en millones.

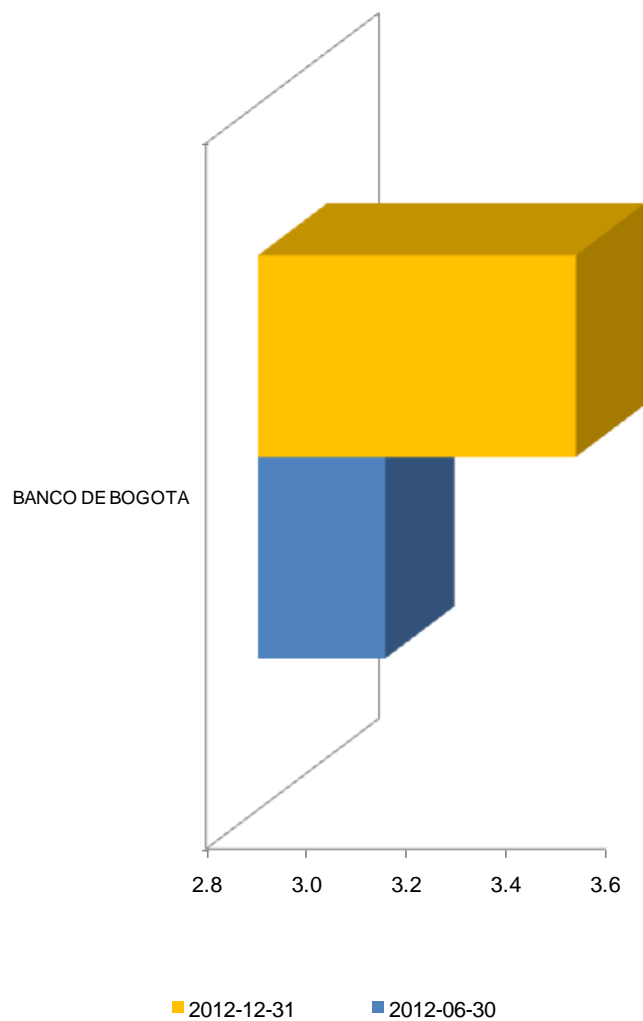
## ESTADISTICAS

|  | 31 de diciembre de 2012 | 30 de junio de 2012 |
|--|-------------------------|---------------------|
| Monto de transacciones por retiros                               | 9,830,806               | 8,514,061           |
| Mayor monto reportado para el total de transacciones por entidad | 2,332,976               | 2,158,514           |
| Menor monto reportado para el total de transacciones por entidad | 3                       | 0                   |

Cifras en millones de pesos

GRÁFICA 284

Cajeros no propios - Número de transacciones por depósitos



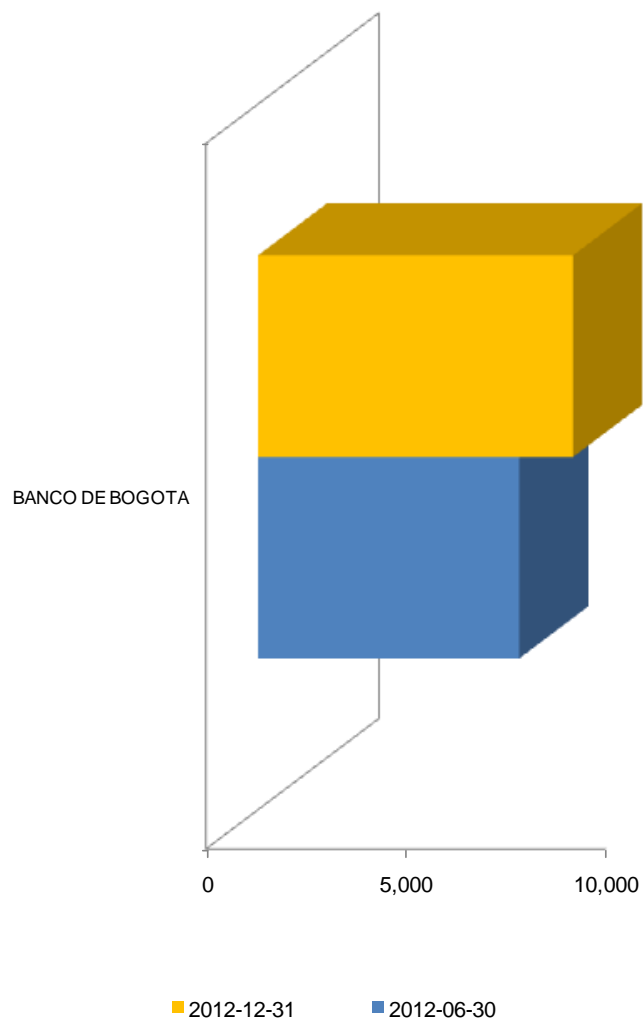
Fuente: Formato 444. Cifras en miles.

**ESTADÍSTICAS**

|   | 31 de diciembre<br>de 2012 | 30 de junio de<br>2012 |
|---|----------------------------|------------------------|
| Número de transacciones por depósitos     | 3,437                      | 3,055                  |
| Mayor número de transacciones por entidad | 3,437                      | 3,055                  |
| Menor número de transacciones por entidad | 3,437                      | 3,055                  |

GRÁFICA 285

Cajeros no propios - Monto de transacciones por depósitos



Fuente: Formato 444. Cifras en millones.

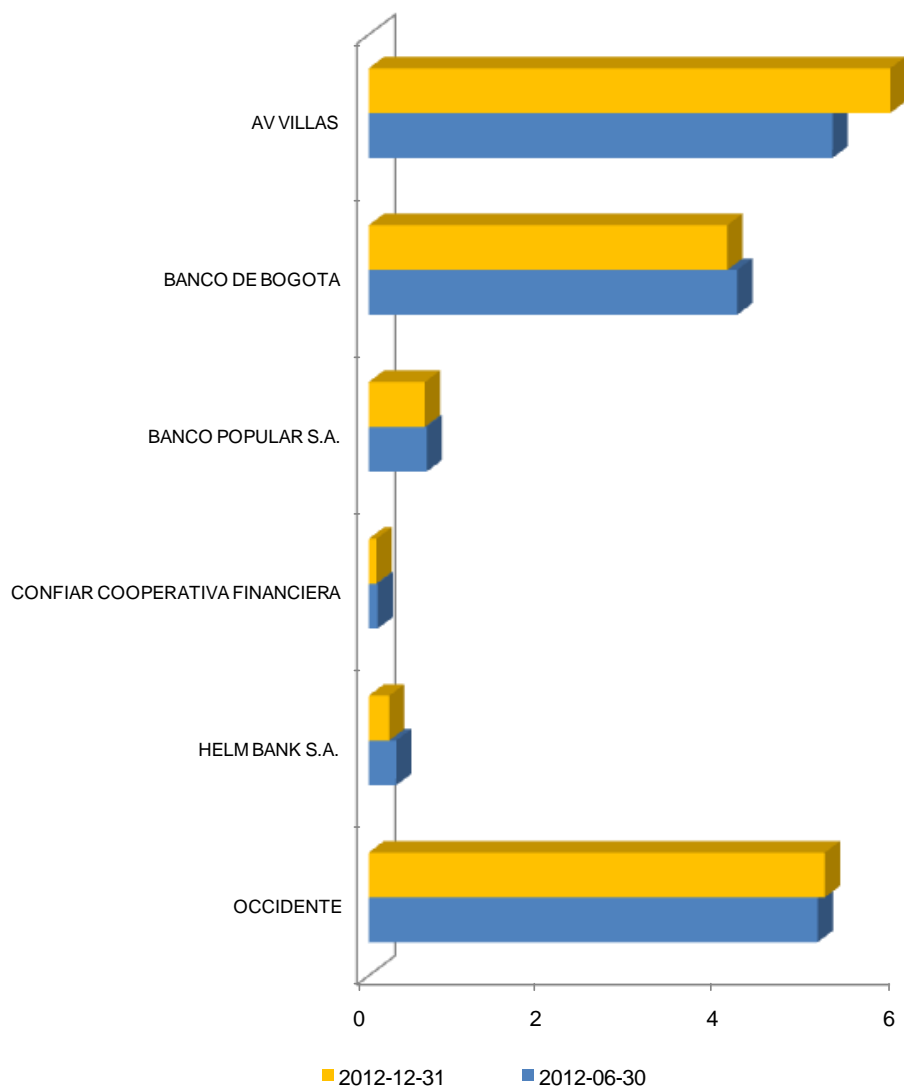
**ESTADÍSTICAS**

|  | <b>31 de diciembre<br/>de 2012</b> | <b>30 de junio de<br/>2012</b> |
|--|------------------------------------|--------------------------------|
| Monto de transacciones por depósitos                             | 7,895                              | 6,542                          |
| Mayor monto reportado para el total de transacciones por entidad | 7,895                              | 6,542                          |
| Menor monto reportado para el total de transacciones por entidad | 7,895                              | 6,542                          |

Cifras en millones de pesos

GRÁFICA 286

Cajeros no propios - Número de transacciones por transferencias



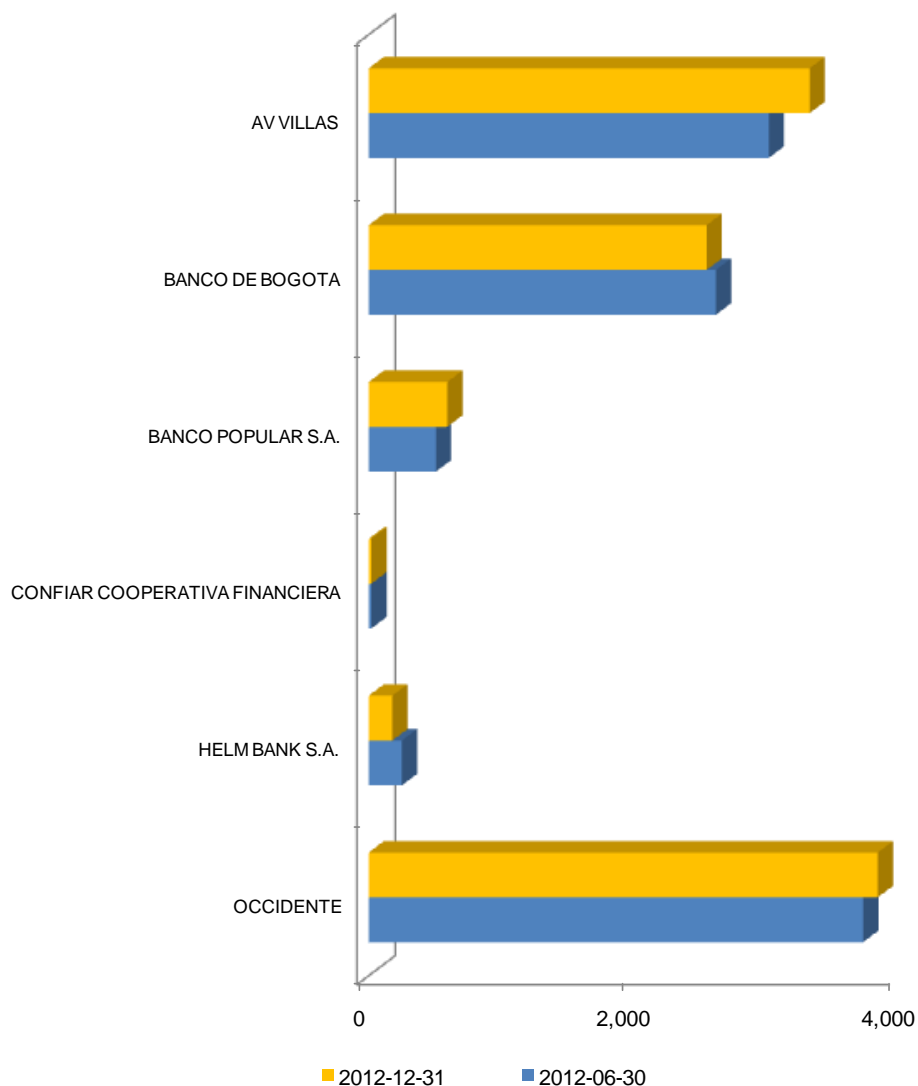
Fuente: Formato 444. Cifras en miles.

**ESTADÍSTICAS**

|  | 31 de diciembre de 2012 | 30 de junio de 2012 |
|--|-------------------------|---------------------|
| Número de transacciones por transferencias | 16,055                  | 15,551              |
| Mayor número de transacciones por entidad  | 5,893                   | 5,242               |
| Menor número de transacciones por entidad  | 86                      | 103                 |

GRÁFICA 287

Cajeros no propios - Monto de transacciones por transferencias



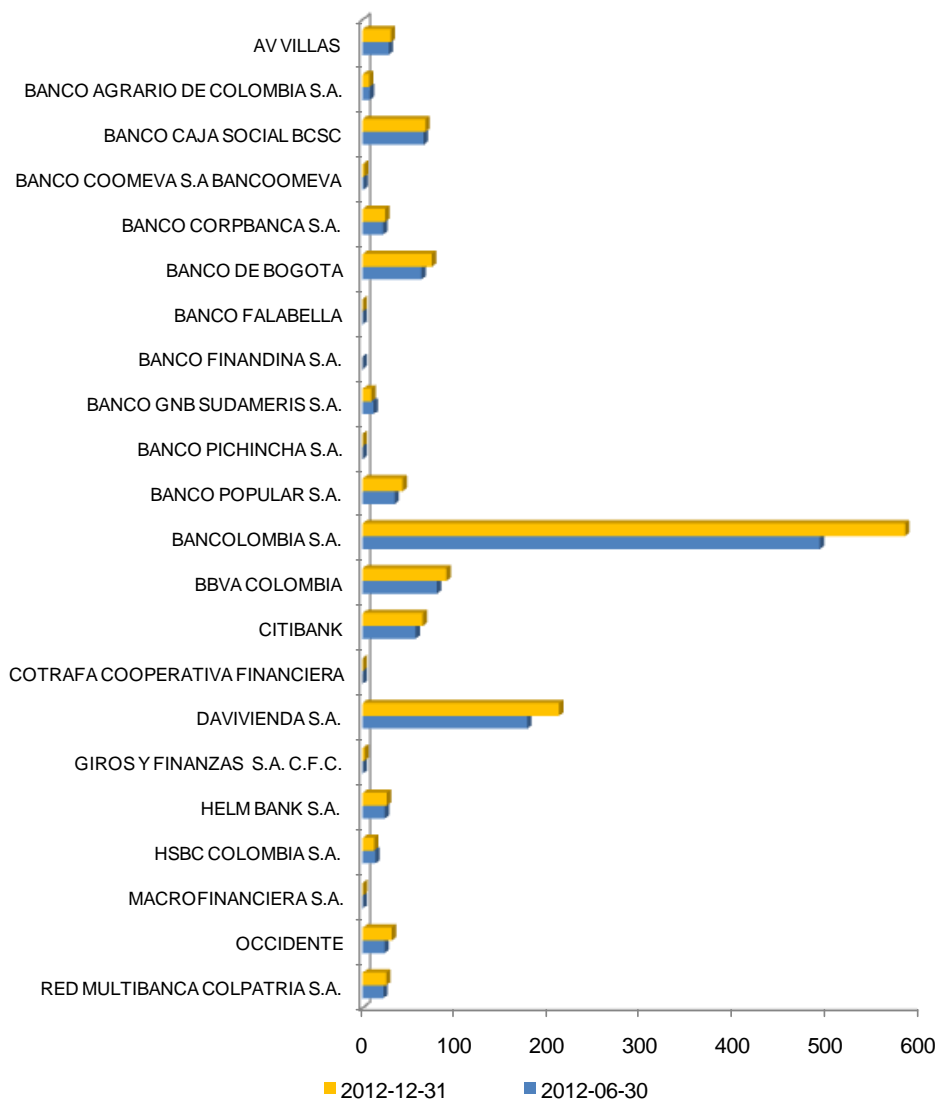
Fuente: Formato 444. Cifras en millones.

**ESTADÍSTICAS**

|  | 31 de diciembre de 2012 | 30 de junio de 2012 |
|--|-------------------------|---------------------|
| Monto de transacciones por transferencias                        | 10,494                  | 10,132              |
| Mayor monto reportado para el total de transacciones por entidad | 3,836                   | 3,725               |
| Menor monto reportado para el total de transacciones por entidad | 20                      | 20                  |

Cifras en millones de pesos

**GRÁFICA 288**  
cajeros no propios - Número de transacciones en cajeros internacionales

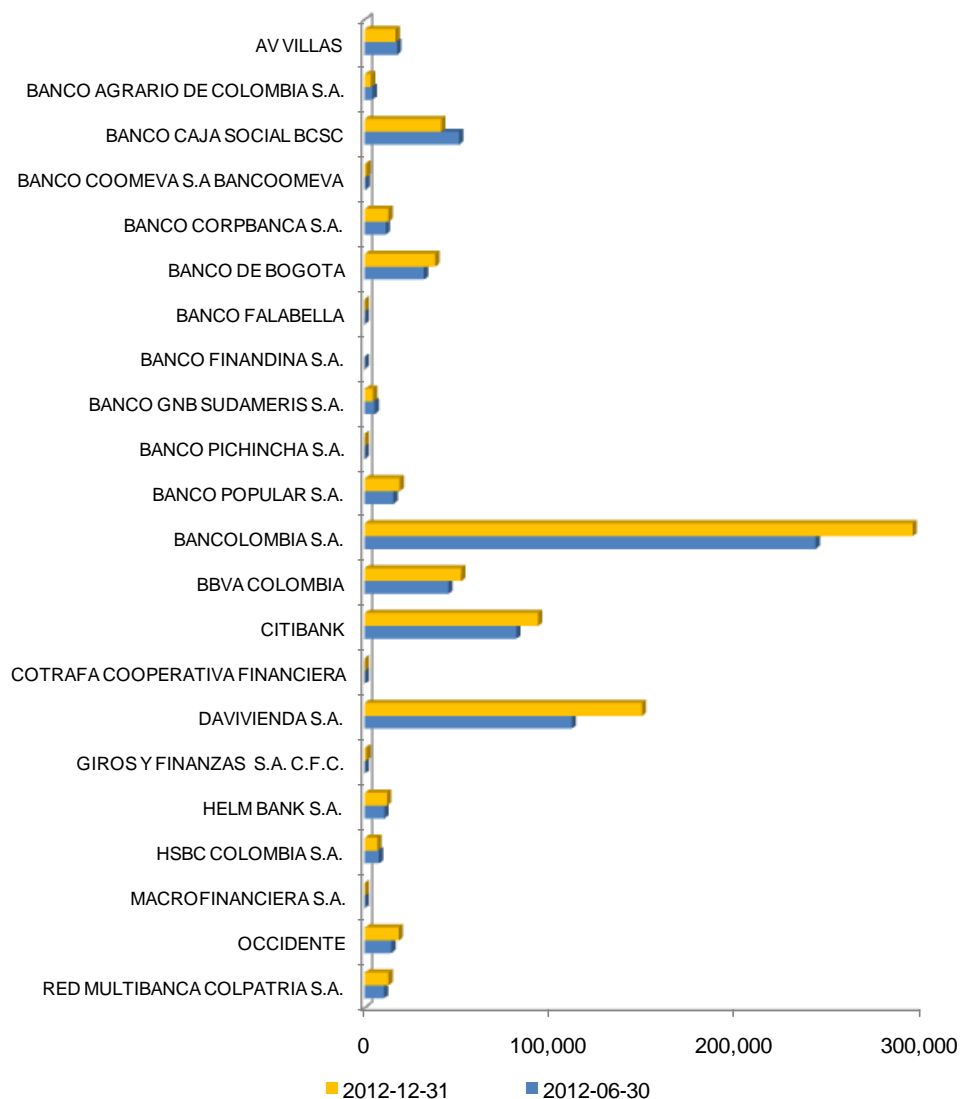


Fuente: Formato 444. Cifras en miles.

#### ESTADISTICAS

|  | 31 de diciembre de 2012 | 30 de junio de 2012 |
|--|-------------------------|---------------------|
| Número de transacciones en cajeros internacionales | 1,303,705               | 1,122,203           |
| Mayor número de transacciones por entidad          | 583,555                 | 491,804             |
| Menor número de transacciones por entidad          | 63                      | 1                   |

**GRÁFICA 289**  
Cajeros no propios - Monto de transacciones en cajeros internacionales



Fuente: Formato 444. Cifras en millones.

## ESTADÍSTICAS

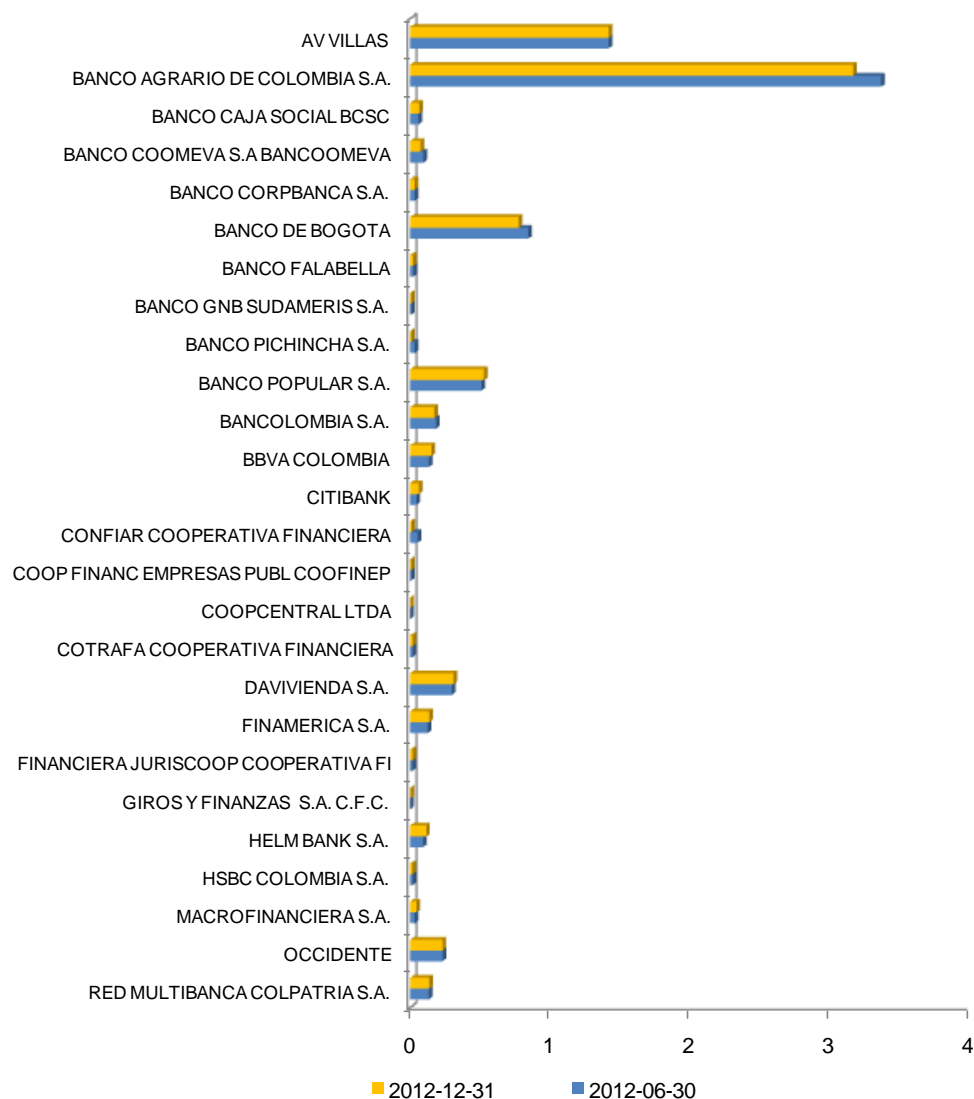
|  | 31 de diciembre de 2012 | 30 de junio de 2012 |
|--|-------------------------|---------------------|
| Monto de transacciones en cajeros internacionales                | 775,763                 | 660,361             |
| Mayor monto reportado para el total de transacciones por entidad | 294,747                 | 242,575             |
| Menor monto reportado para el total de transacciones por entidad | 21                      | 0                   |

Cifras en millones de pesos



**GRÁFICA 290**

Cajeros no propios - Número de operaciones por consulta de saldo



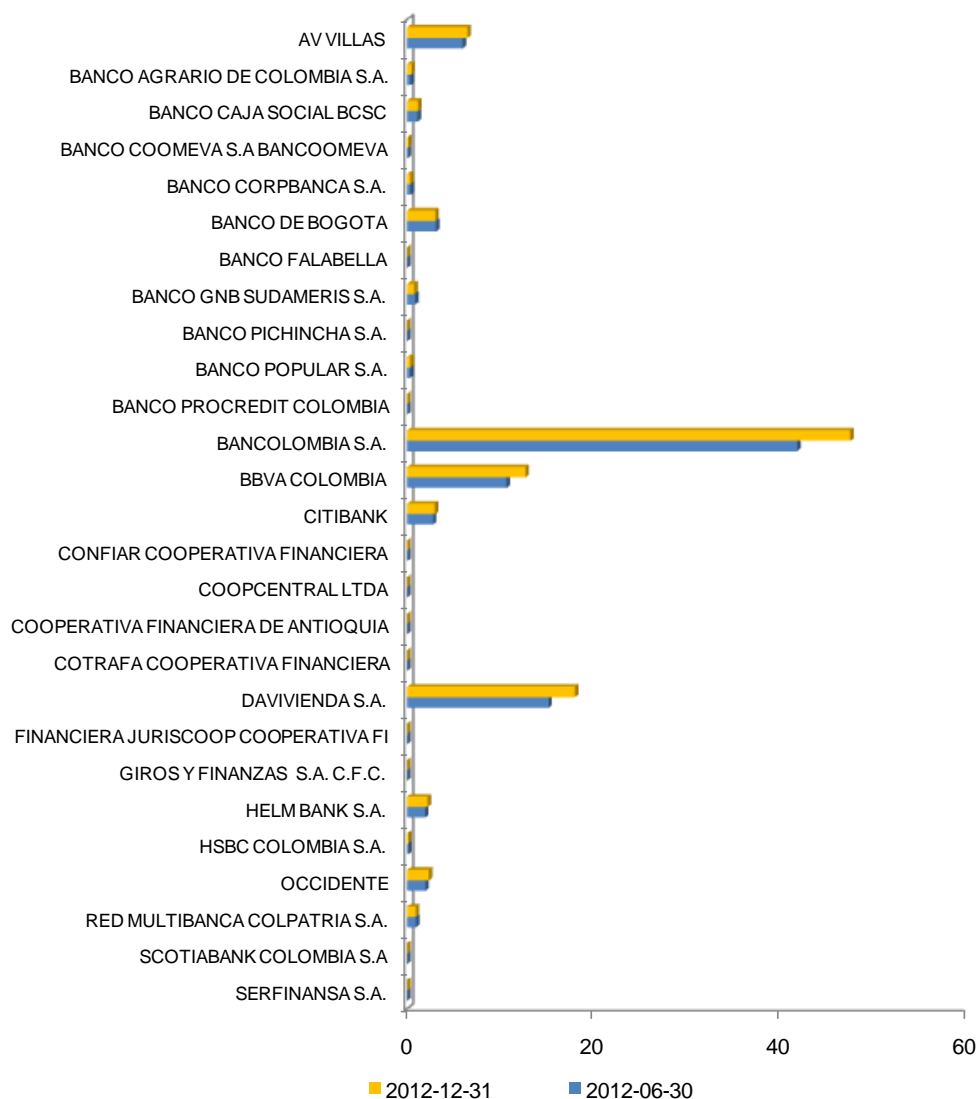
Fuente: Formato 444. Cifras en millones.

## ESTADISTICAS

|   | 31 de diciembre de 2012 | 30 de junio de 2012 |
|---|-------------------------|---------------------|
| Número de operaciones por consulta de saldo | 7,518,058               | 7,768,155           |
| Mayor número de transacciones por entidad   | 3,167,261               | 3,368,729           |
| Menor número de transacciones por entidad   | 1,134                   | 54                  |

GRÁFICA 291

Internet - Número total de transacciones



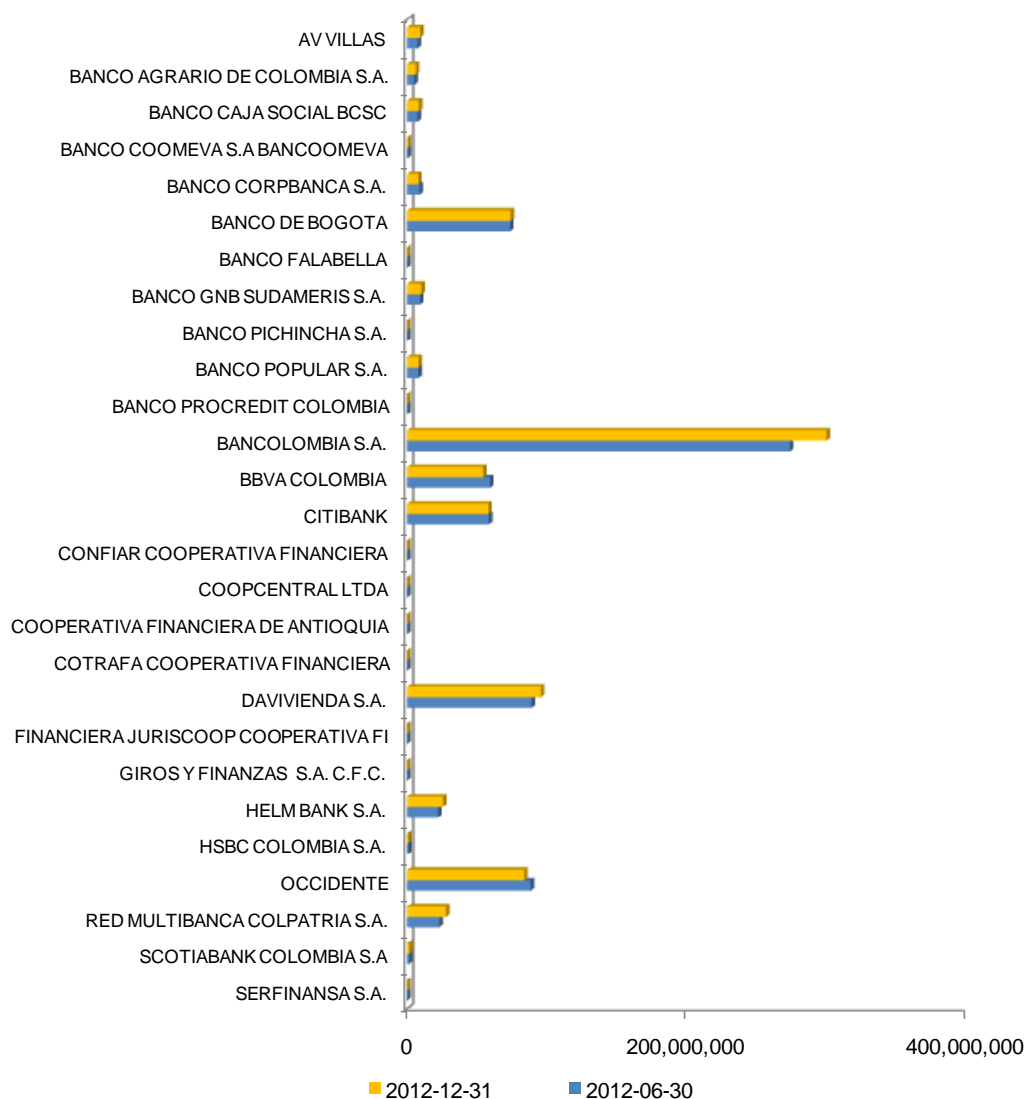
Fuente: Formato 444. Cifras en millones.

**ESTADÍSTICAS**

|   | 31 de diciembre de 2012 | 30 de junio de 2012 |
|---|-------------------------|---------------------|
| Número total de transacciones             | 99,646,314              | 87,595,044          |
| Mayor número de transacciones por entidad | 47,514,016              | 41,818,379          |
| Menor número de transacciones por entidad | 777                     | 361                 |

GRÁFICA 292

Internet - Monto total de transacciones



Fuente: Formato 444. Cifras en millones.

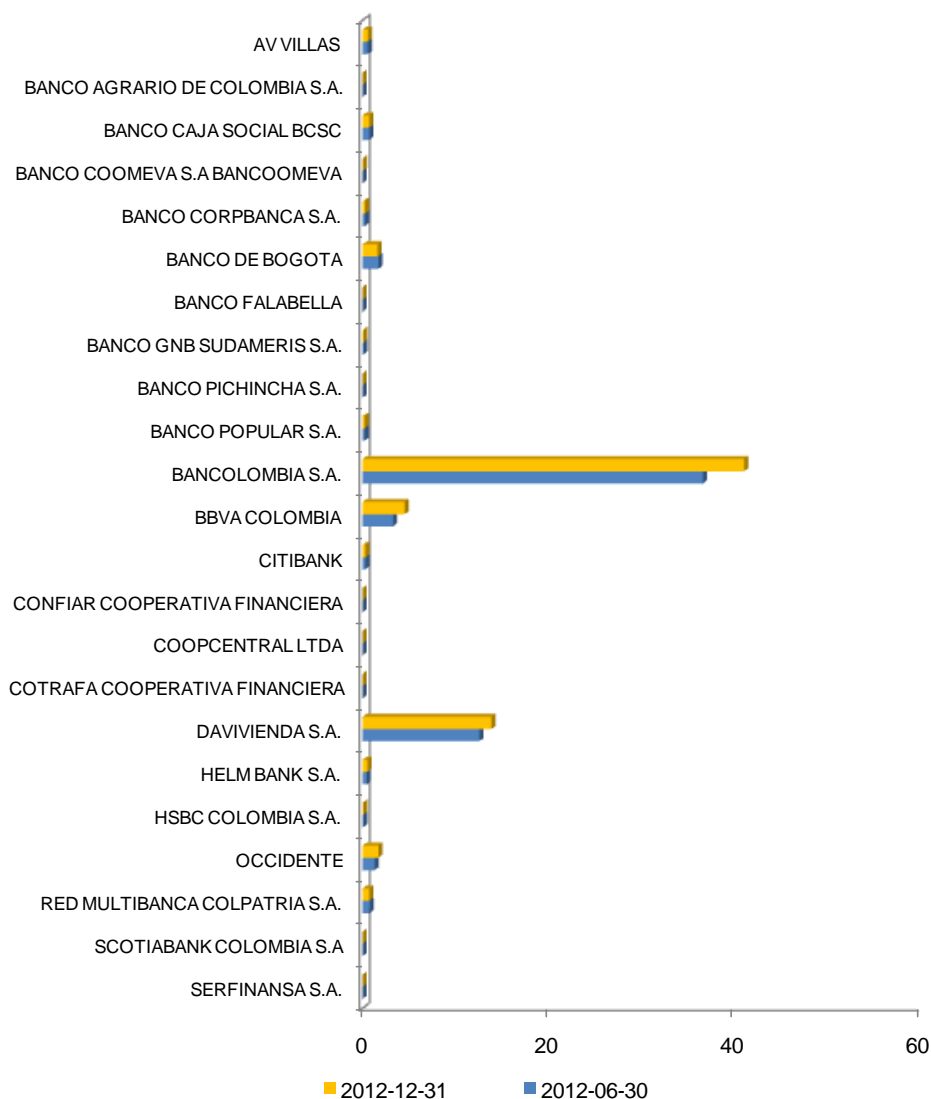
**ESTADÍSTICAS**

|  | 31 de diciembre de 2012 | 30 de junio de 2012 |
|--|-------------------------|---------------------|
| Monto total de transacciones                                     | 771,927,090             | 736,428,620         |
| Mayor monto reportado para el total de transacciones por entidad | 299,699,472             | 273,636,402         |
| Menor monto reportado para el total de transacciones por entidad | 748                     | 360                 |

Cifras en millones de pesos

GRÁFICA 293

Internet - Número de transacciones por pagos



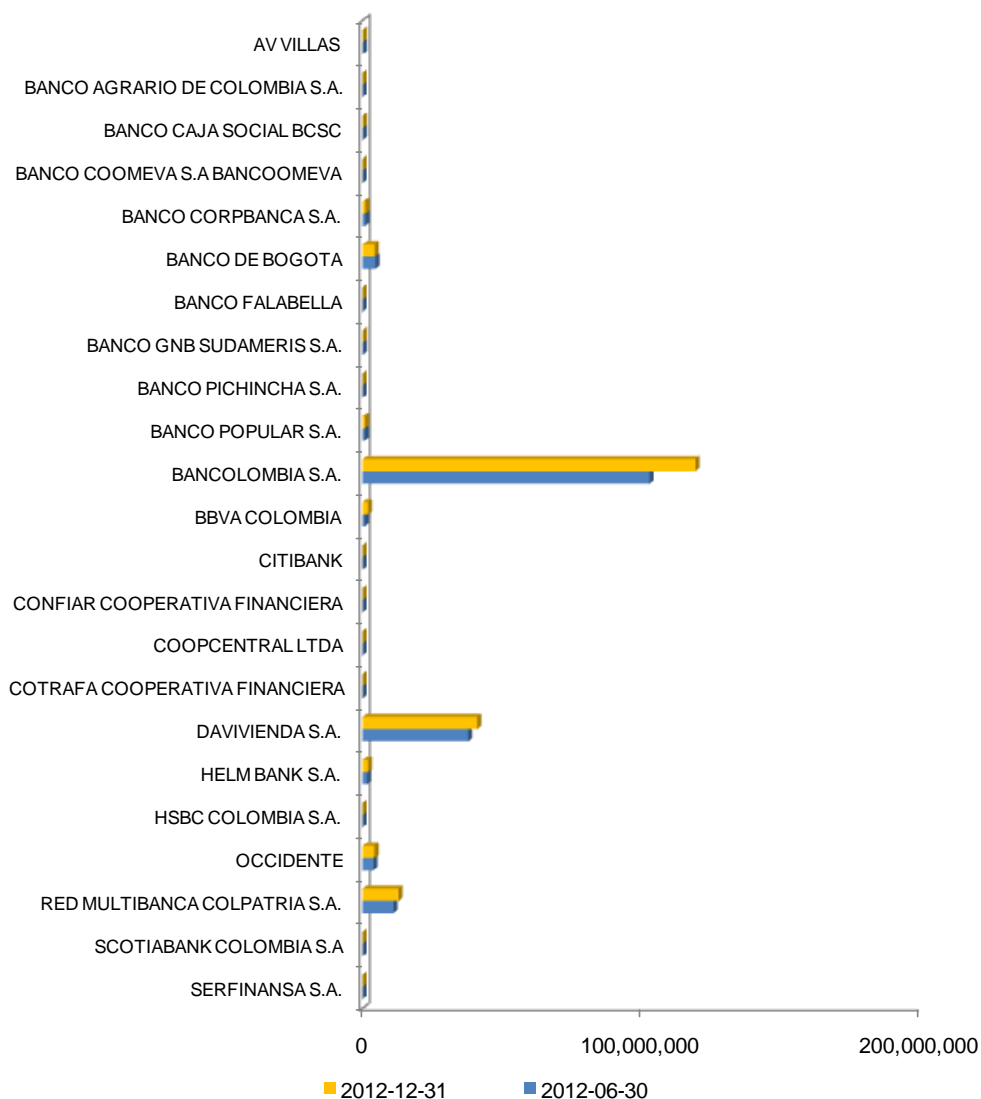
Fuente: Formato 444. Cifras en millones.

**ESTADÍSTICAS**

|   | 31 de diciembre<br>de 2012 | 30 de junio de<br>2012 |
|---|----------------------------|------------------------|
| Número de transacciones por pagos         | 66,258,663                 | 58,828,751             |
| Mayor número de transacciones por entidad | 41,013,778                 | 36,578,891             |
| Menor número de transacciones por entidad | 138                        | 57                     |

GRÁFICA 294

Internet - Monto de transacciones por pagos



Fuente: Formato 444. Cifras en millones.

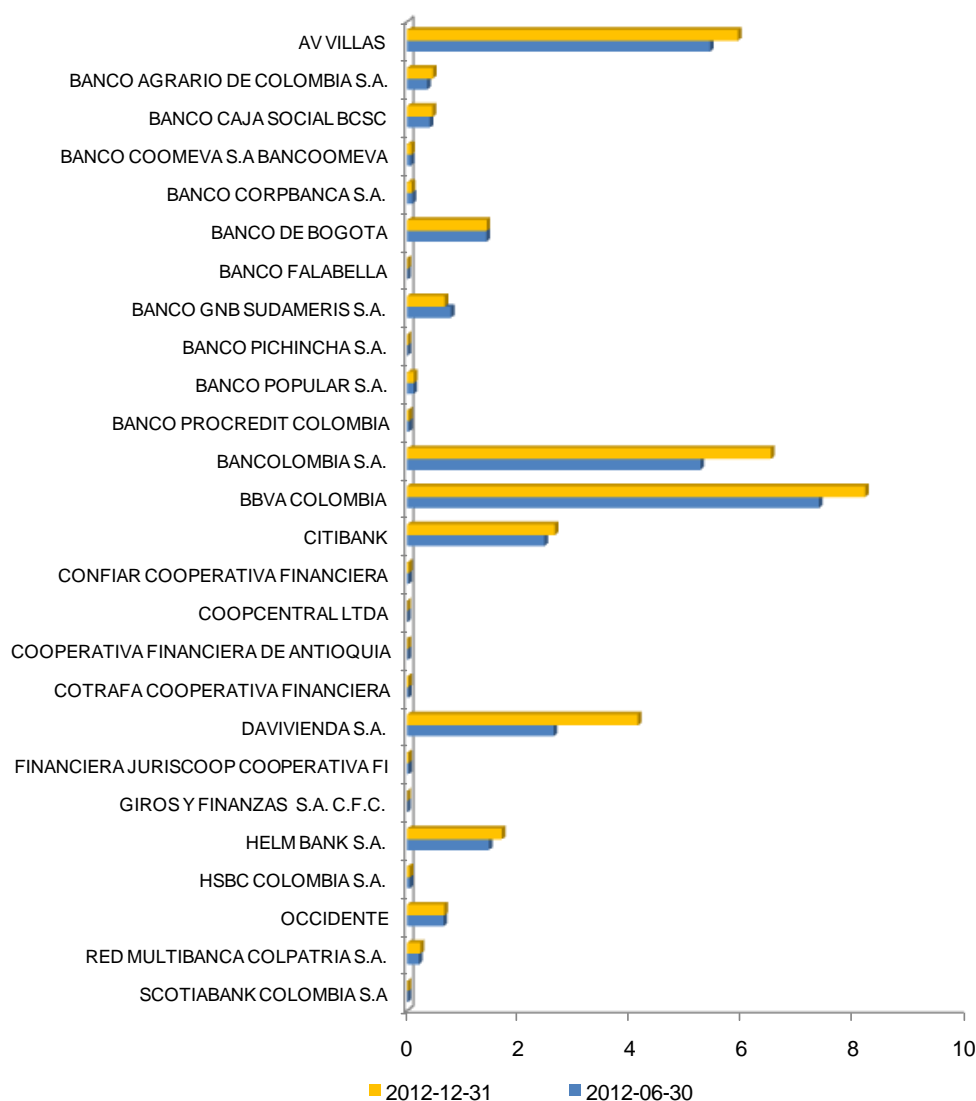
**ESTADISTICAS**

|  | 31 de diciembre<br>de 2012 | 30 de junio de<br>2012 |
|--|----------------------------|------------------------|
| Monto de transacciones por pagos                                 | 188,023,706                | 164,915,991            |
| Mayor monto reportado para el total de transacciones por entidad | 119,233,633                | 102,855,210            |
| Menor monto reportado para el total de transacciones por entidad | 917                        | 322                    |

Cifras en millones de pesos

GRÁFICA 295

Internet - Número de transacciones por transferencias



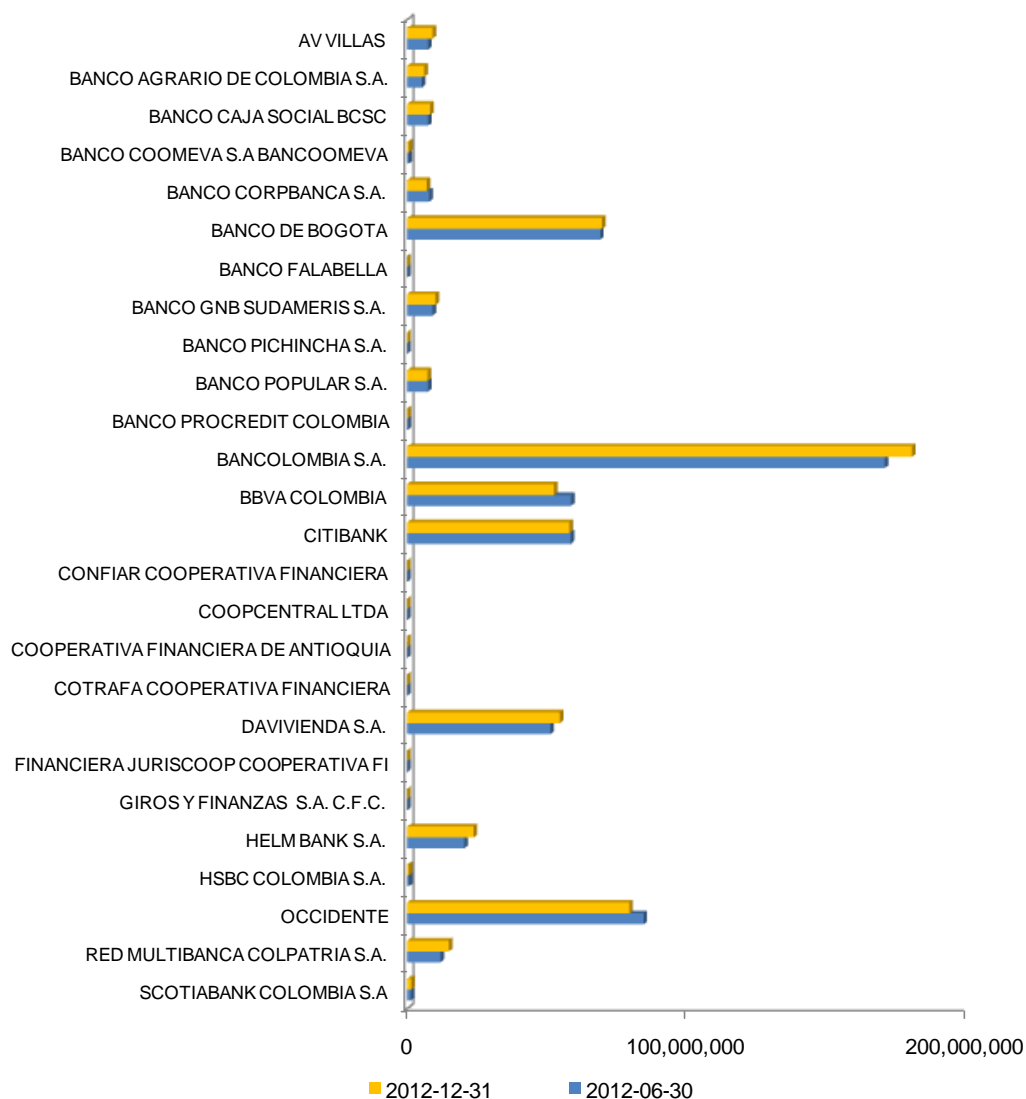
Fuente: Formato 444. Cifras en millones.

## ESTADÍSTICAS

|  | 31 de diciembre de 2012 | 30 de junio de 2012 |
|--|-------------------------|---------------------|
| Número de transacciones por transferencias | 33,387,651              | 28,766,293          |
| Mayor número de transacciones por entidad  | 8,185,977               | 7,360,551           |
| Menor número de transacciones por entidad  | 777                     | 361                 |

GRÁFICA 296

Internet - Monto de transacciones por transferencias



Fuente: Formato 444. Cifras en millones.

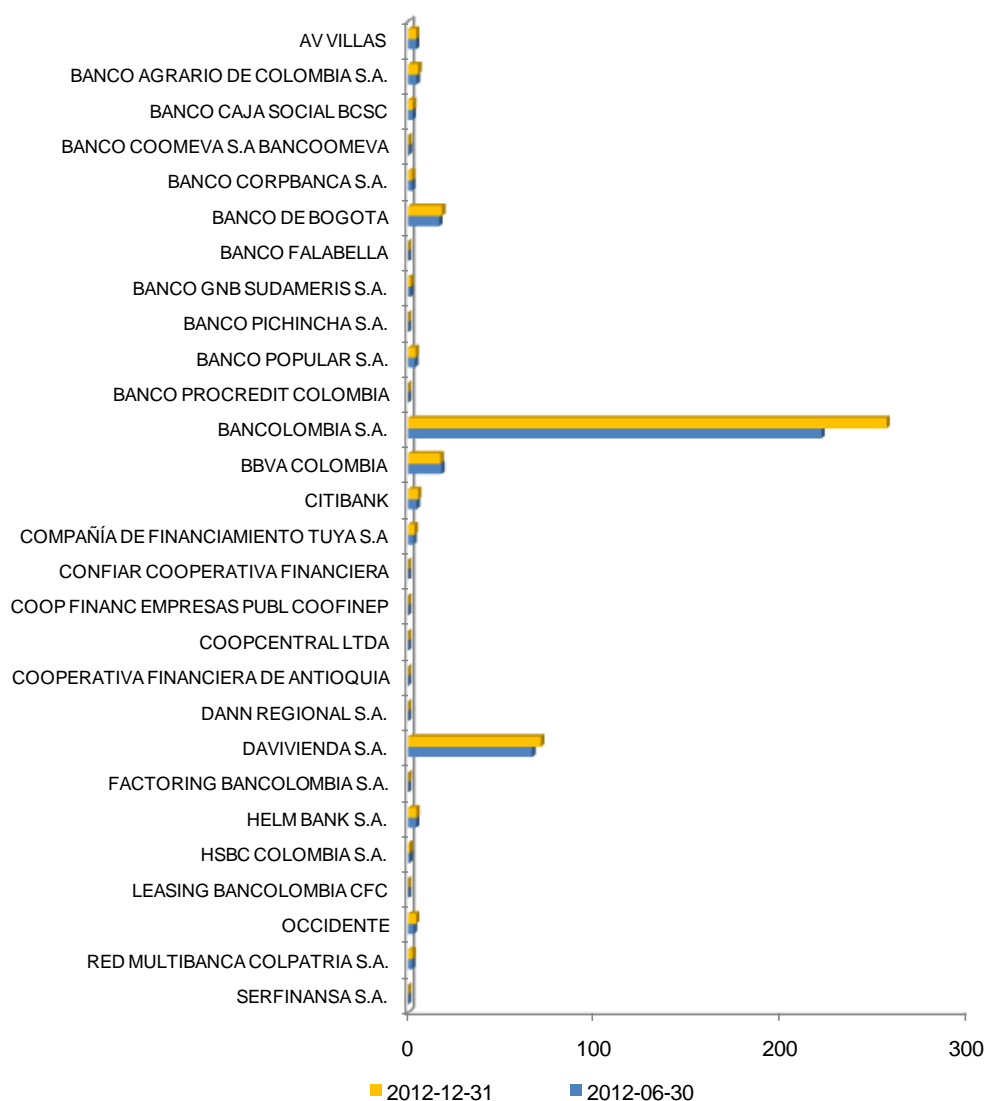
**ESTADÍSTICAS**

|  | 31 de diciembre<br>de 2012 | 30 de junio de<br>2012 |
|--|----------------------------|------------------------|
| Monto de transacciones por transferencias                        | 583,903,384                | 571,512,630            |
| Mayor monto reportado para el total de transacciones por entidad | 180,465,839                | 170,781,191            |
| Menor monto reportado para el total de transacciones por entidad | 748                        | 360                    |

Cifras en millones de pesos

GRÁFICA 297

Internet - Número de operaciones por consulta de saldo



Fuente: Formato 444. Cifras en millones.

**ESTADÍSTICAS**

|   | 31 de diciembre<br>de 2012 | 30 de junio de<br>2012 |
|---|----------------------------|------------------------|
| Número de operaciones por consulta de saldo | 404,840,646                | 359,617,452            |
| Mayor número de transacciones por entidad   | 256,355,532                | 221,459,575            |
| Menor número de transacciones por entidad   | 1,136                      | 1,024                  |



## 4 CONCLUSIONES

La SFC trabaja de forma constante en brindar herramientas a los consumidores para que dispongan de información clara y comparable con respecto a los precios de los productos y servicios financieros. En este sentido, se resalta la reciente publicación del **SIMULADOR DE TARIFAS DE SERVICIOS FINANCIEROS**, resultado de un trabajo conjunto con el Banco Mundial. Las aplicaciones presentes en éste, incluyen aspectos relevantes para los usuarios financieros al mostrar información sobre los puntos de atención de los establecimientos de crédito en todo el territorio nacional, específicamente oficinas y corresponsales bancarios, y al presentar herramientas para personalizar las consultas de tarifas y comparar productos y servicios financieros.

Estos avances fomentan la información estadística y dan al usuario mayores elementos de juicio para tomar sus decisiones. Lo anterior se ve reforzado con la oportunidad de la información, por lo cual la SFC expidió el 21 de mayo de 2013 la Circular Externa 016, a través de la cual impartió instrucciones a los establecimientos de crédito para reportar la información de tarifas el último día de cada mes, lo que brinda mayor prontitud en la publicación de esta información para los consumidores.

A partir de los resultados obtenidos con el IPCF se encontró que en mayo de 2013 la tasa de crecimiento anual de las tarifas se ubicó en 4.96%, variación que fue similar a la registrada por el IPC de servicios bancarios y el IPC de otros servicios financieros del DANE. Entre noviembre de 2012 y mayo de 2013 el IPCF retornó a los niveles de crecimiento registrados antes de diciembre de 2011, después de la tendencia a la baja que presentó en su variación anual a partir de este último mes, y que obedeció en buena parte a la reducción de las tarifas por concepto de retiros y avances de efectivo en cajeros, como respuesta al establecimiento de un tope máximo para la tarifa por retiros de efectivo realizados en cajeros de otra entidad, según lo estipulado en el Decreto 4809 de 2011.

Para el cálculo del IPCF se toma información de precios, frecuencia de uso y número productos. En lo relacionado con precios, durante el semestre las tarifas de las transacciones efectuadas a través de cajeros electrónicos de otra entidad, en particular consultas de saldo y retiros de efectivo, aumentaron para ajustarse al tope máximo, valor que es recalculado cada seis meses y que para el primer semestre de

2013 se ubicó en \$4.084<sup>12</sup>. A su vez, la mayoría de establecimientos realizaron incrementos en la cuota de manejo de la tarjeta débito, el costo del talonario para el manejo de la cuenta de ahorros, y el servicio relacionado con las consignaciones nacionales. En el caso de las tarjetas de crédito, también se registró un incremento en el valor de los avances de efectivo a través de oficinas, cajeros y por internet.

A su vez, en el caso de la frecuencia de uso, vista a partir del número de transacciones, se encontró un incremento en las operaciones realizadas a través de los canales dispuestos por los establecimientos de crédito. Según las cifras reportadas a la Superintendencia por estas entidades, durante el segundo semestre de 2012 el sistema financiero colombiano realizó un total de 1.537 millones de operaciones, superior en 126 millones a las registradas en el primer semestre de 2012.

Con respecto al número de productos, entre noviembre de 2012 y mayo de 2013 aumentó el número de cuentas de ahorro, al igual que las tarjetas débito y las tarjetas de crédito. Este comportamiento refleja el incremento de la bancarización, lo que también ha sido impulsado por el incremento en la cobertura territorial de las entidades gracias a nuevos mecanismos de aproximación a la población, tales como los corresponsales bancarios y la banca móvil.

Con este informe, la SFC realiza un seguimiento detallado de los precios de los diferentes servicios financieros ofrecidos por las entidades, además de robustecer los mecanismos de difusión dirigidos a los consumidores, al brindarles mayores criterios para su proceso de toma de decisiones en lo que respecta a los productos y servicios ofrecidos en el sistema financiero colombiano.

---

<sup>12</sup> Este valor se calcula de acuerdo a la metodología establecida en el Decreto 4809 de 2011.

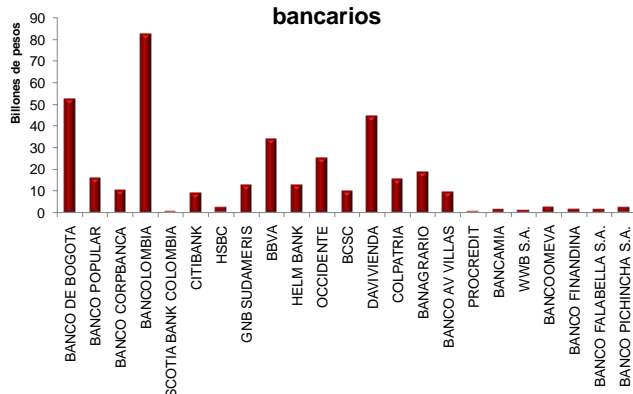
## ANEXO 1: DESCRIPCIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO

A mayo de 2013 operaron 57 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.

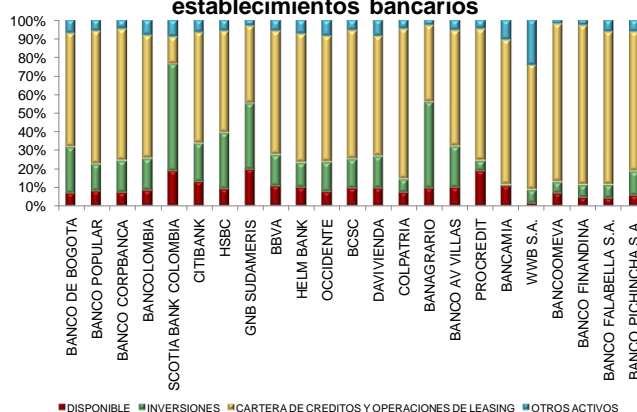
### BANCOS

#### POSICIÓN ACTIVA

**Total de activos de los establecimientos bancarios**

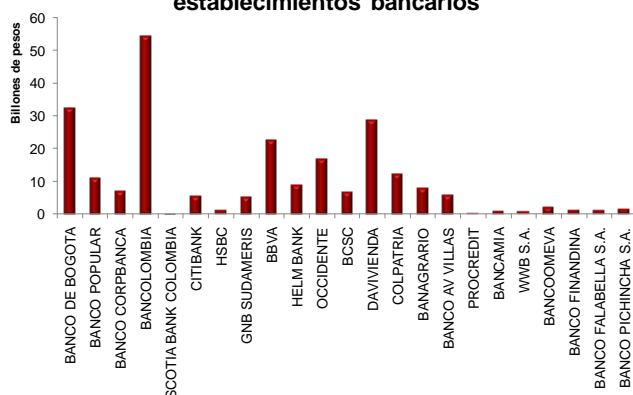


**Composición de los activos de los establecimientos bancarios**

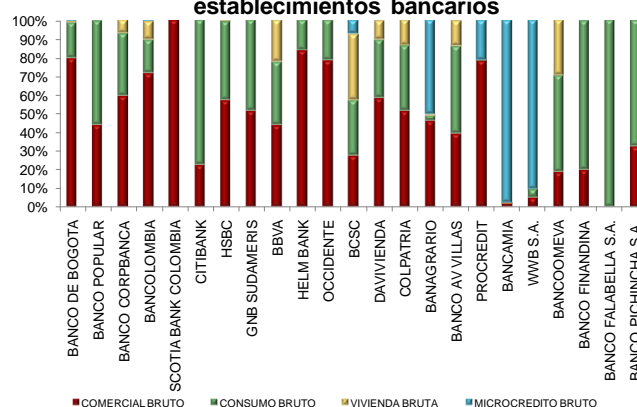


#### CARTERA

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

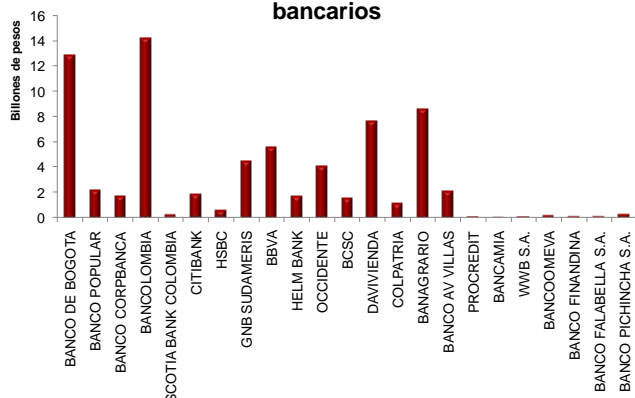


**Composición de la cartera de los establecimientos bancarios**

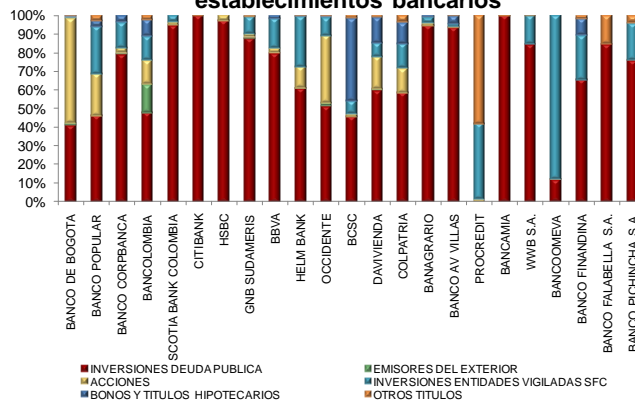


## INVERSIONES

**Total de inversiones de los establecimientos bancarios**

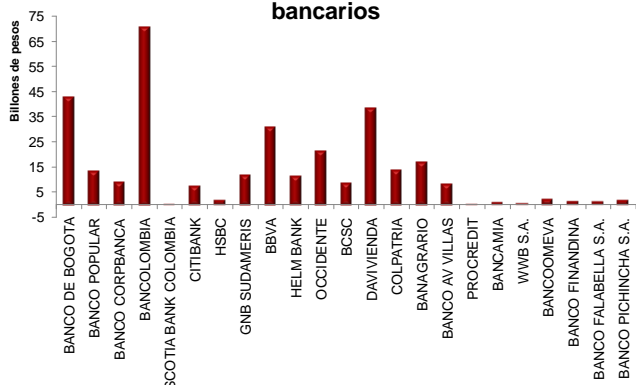


**Composición de las inversiones de los establecimientos bancarios**

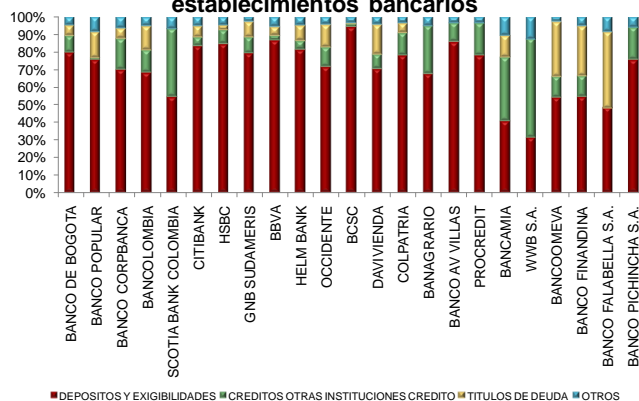


## POSICIÓN PASIVA

**Total de pasivos de los establecimientos bancarios**

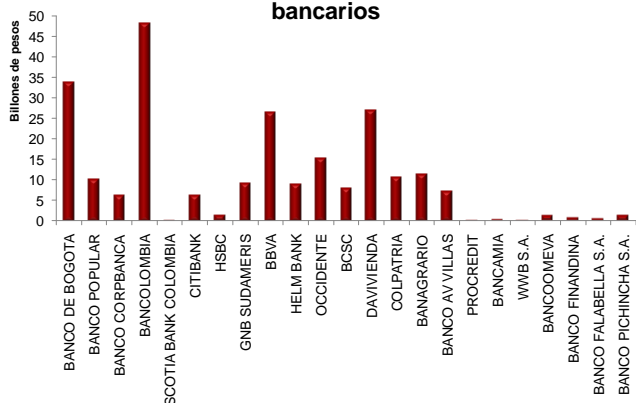


**Composición de los pasivos de los establecimientos bancarios**

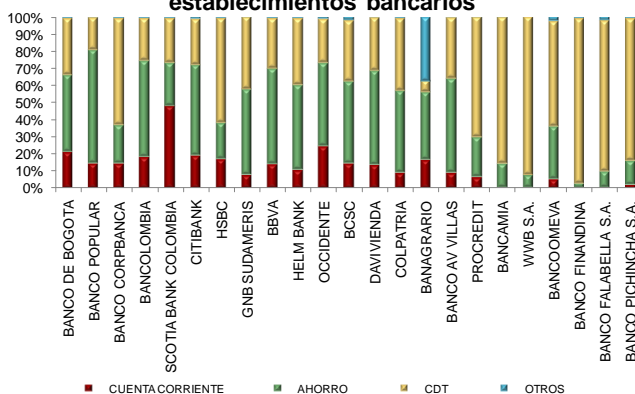


## CAPTACIONES

**Total de captaciones de los establecimientos bancarios**

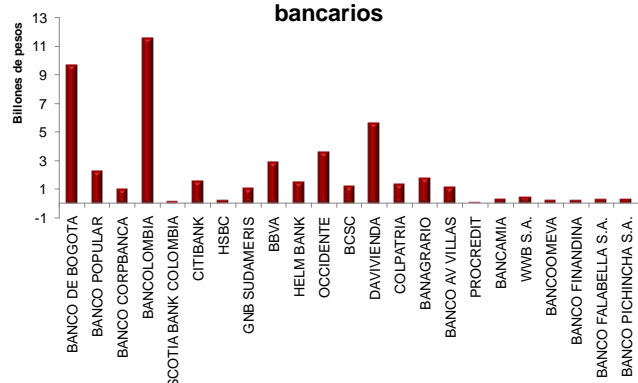


**Composición de las captaciones de los establecimientos bancarios**

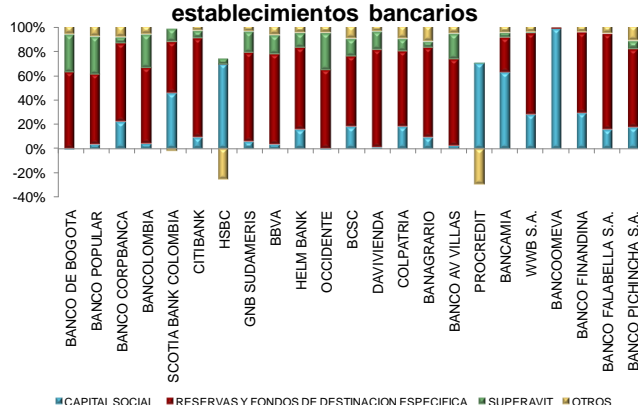


## PATRIMONIO

**Total de patrimonio de los establecimientos bancarios**

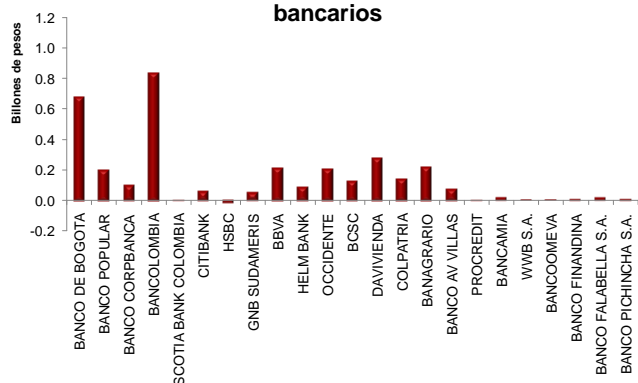


**Composición del patrimonio de los establecimientos bancarios**

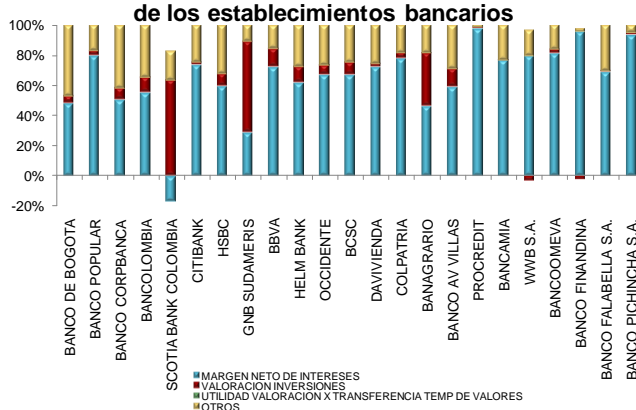


## INGRESOS

**Total de utilidades de los establecimientos bancarios**



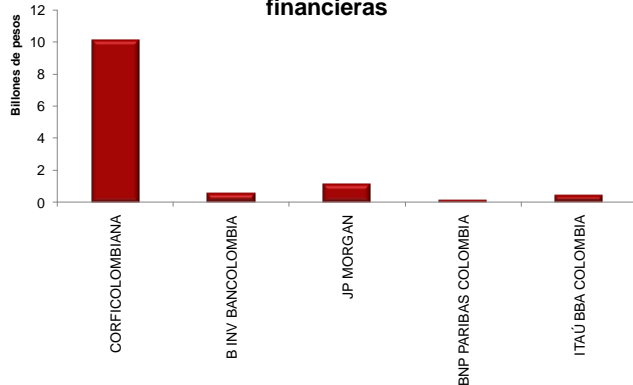
**Composición de las utilidades operacionales de los establecimientos bancarios**



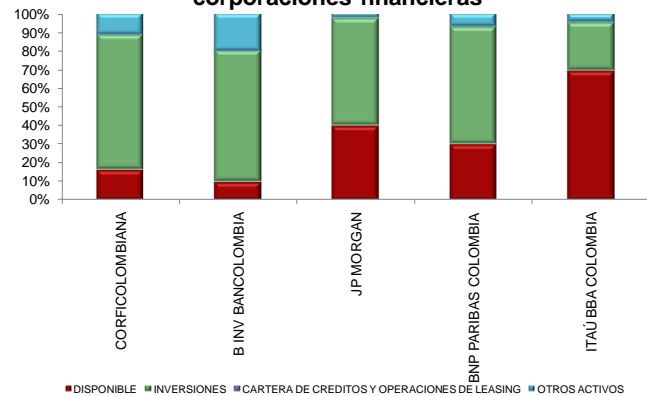
# CORPORACIONES FINANCIERAS

## POSICIÓN ACTIVA

**Total de activos de las corporaciones financieras**

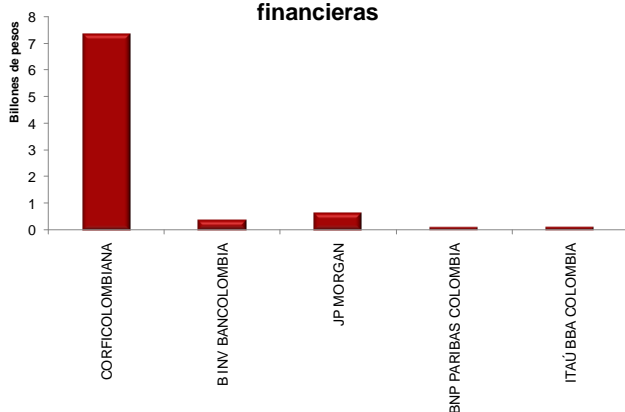


**Composición de los activos de las corporaciones financieras**

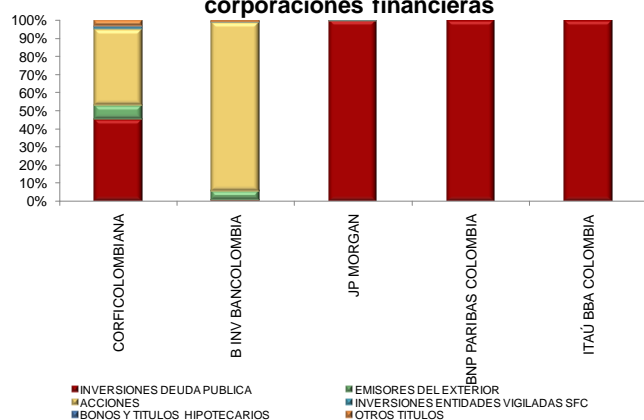


## INVERSIONES

**Total de inversiones de las corporaciones financieras**

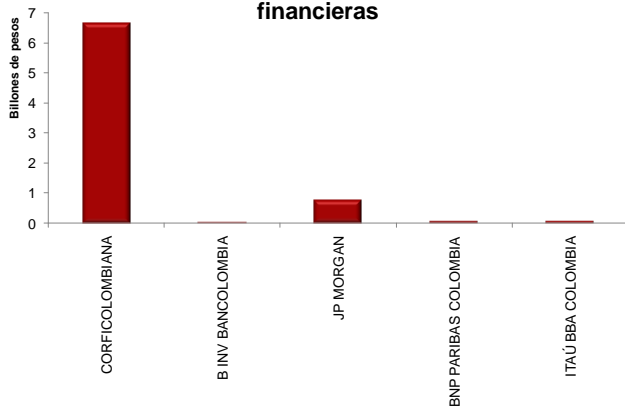


**Composición de las inversiones de las corporaciones financieras**

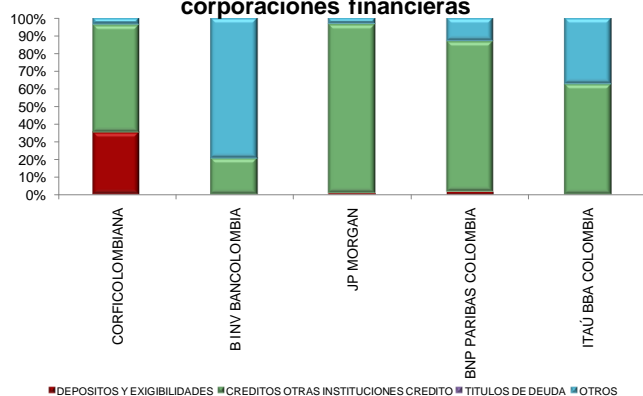


## POSICIÓN PASIVA

**Total de pasivos de las corporaciones financieras**

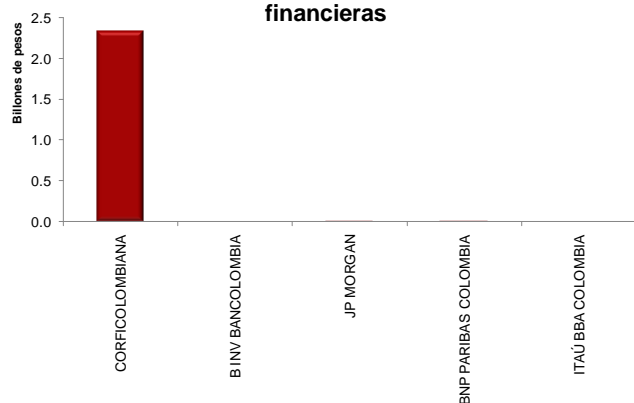


**Composición de los pasivos de las corporaciones financieras**

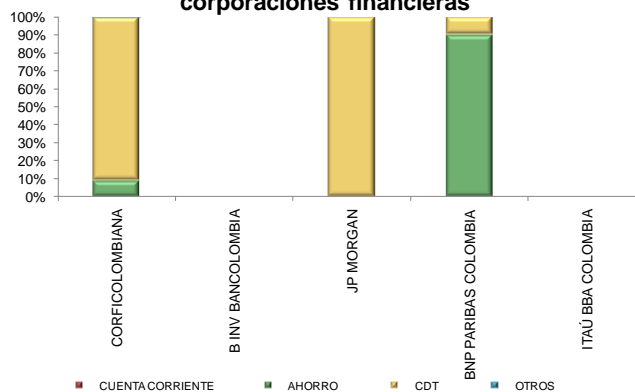


## CAPTACIONES

**Total de captaciones de las corporaciones financieras**

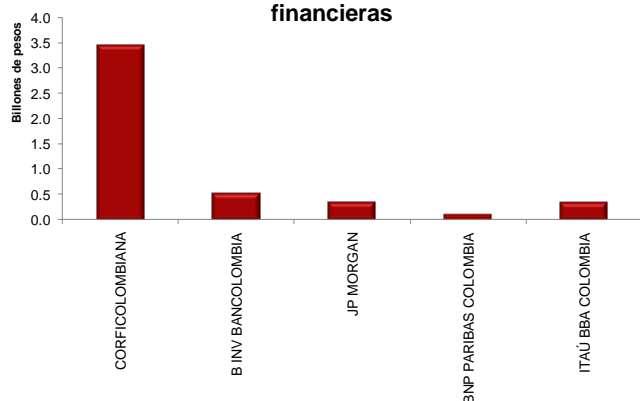


**Composición de las captaciones de las corporaciones financieras**

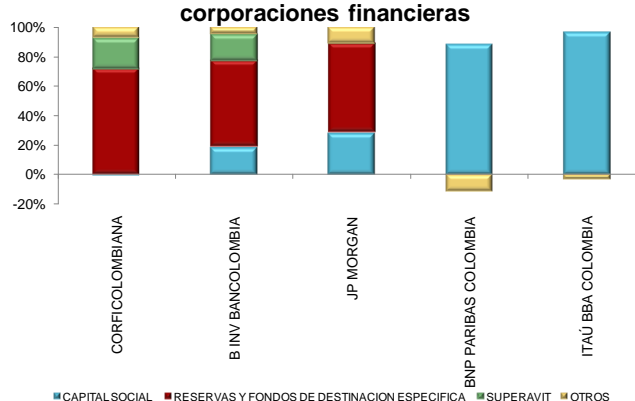


## PATRIMONIO

**Total de patrimonio de las corporaciones financieras**

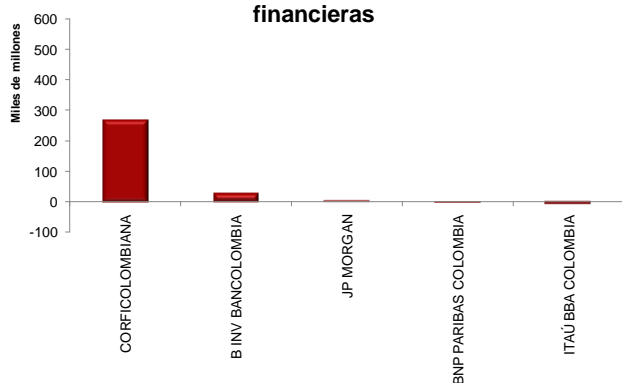


**Composición del patrimonio de las corporaciones financieras**

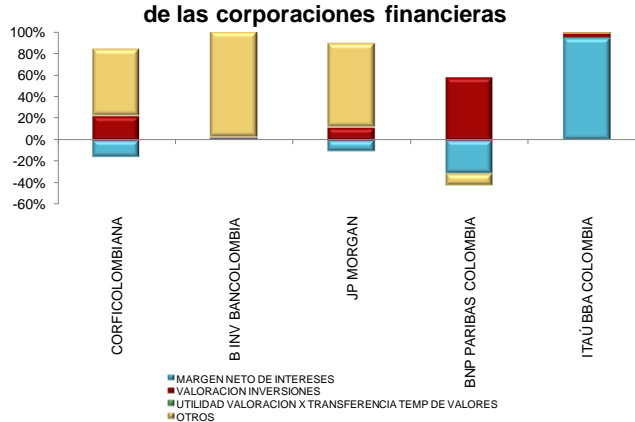


## INGRESOS

**Total de utilidades de las corporaciones financieras**



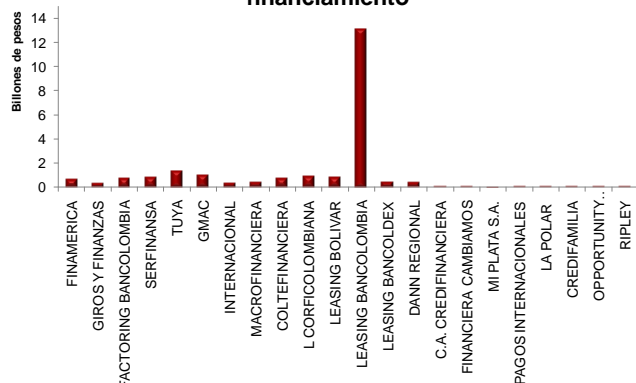
**Composición de las utilidades operacionales de las corporaciones financieras**



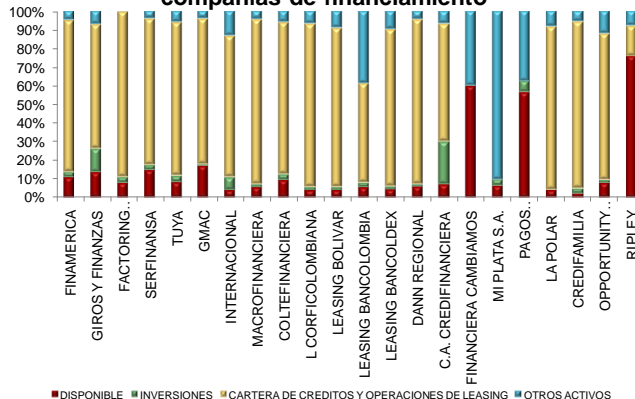
# COMPAÑÍAS DE FINANCIAMIENTO

## POSICIÓN ACTIVA

**Total de activos de las compañías de financiamiento**



**Composición de los activos de las compañías de financiamiento**

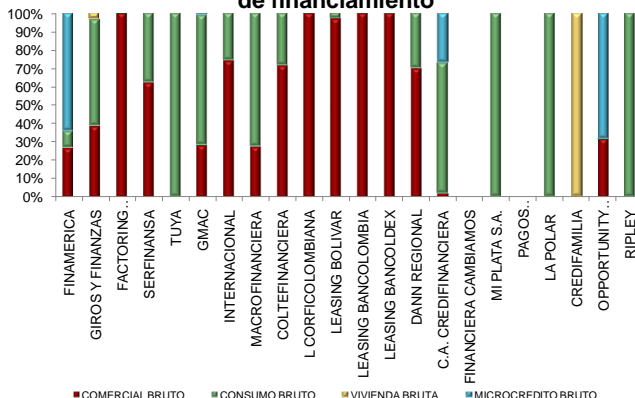


## CARTERA

**Total de cartera de créditos de las compañías de financiamiento**

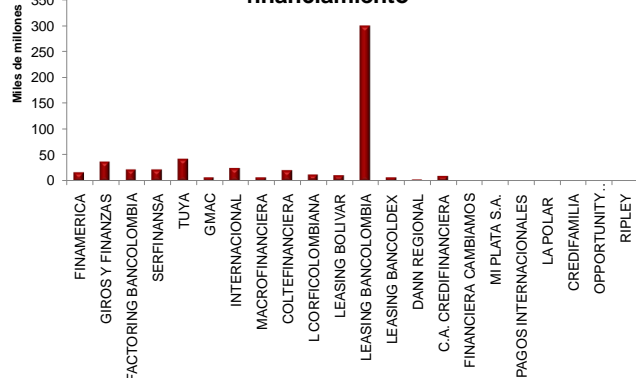


**Composición de la cartera de las compañías de financiamiento**

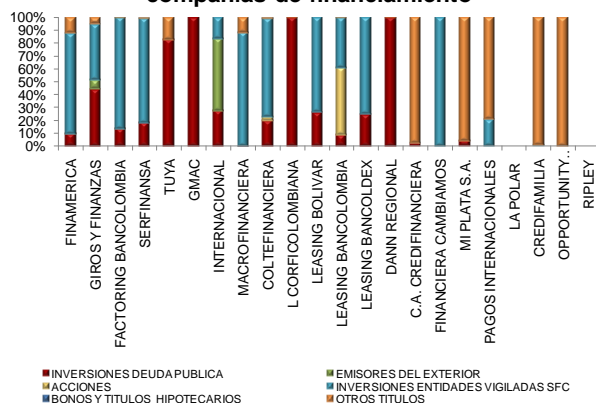


## INVERSIONES

**Total de inversiones de las compañías de financiamiento**



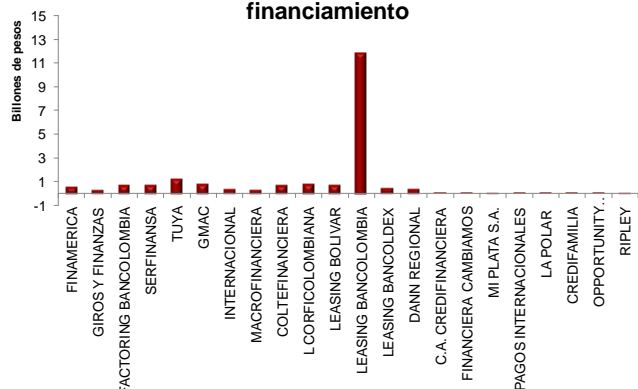
**Composición de las inversiones de las compañías de financiamiento**



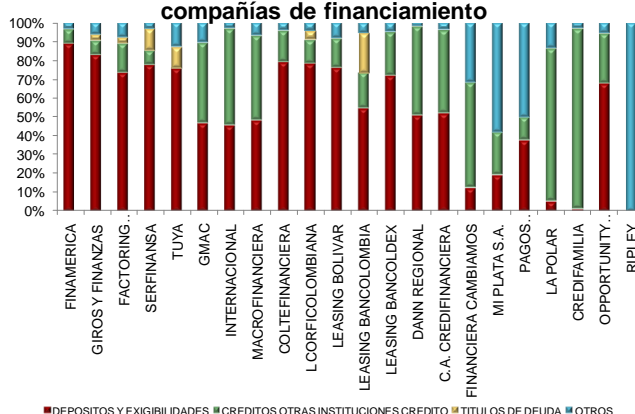


## POSICIÓN PASIVA

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

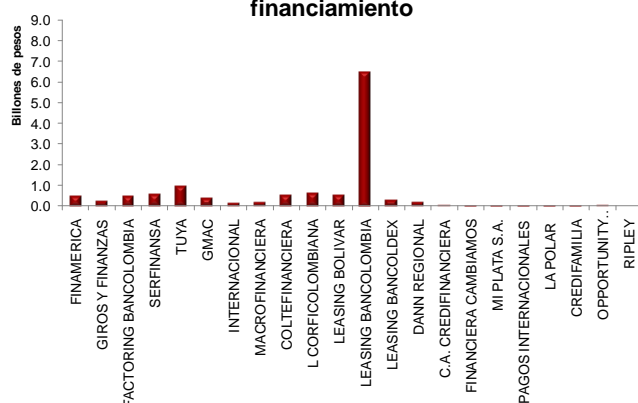


**Composición de los pasivos de las compañías de financiamiento**

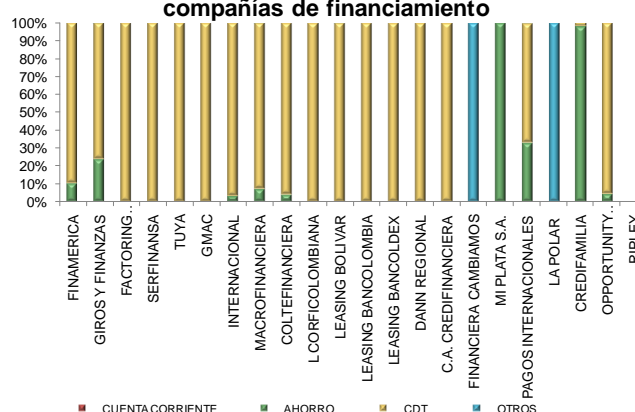


## CAPTACIONES

**Total de captaciones de las compañías de financiamiento**

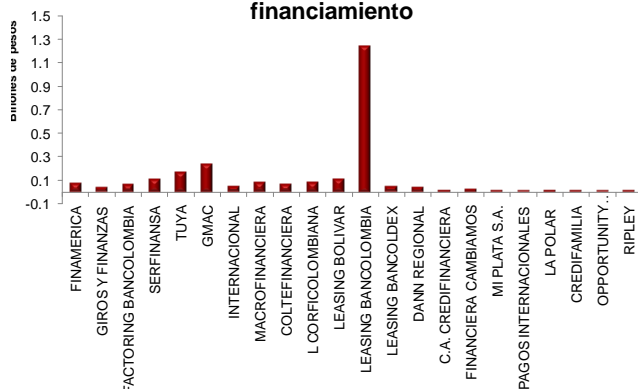


**Composición de las captaciones de las compañías de financiamiento**

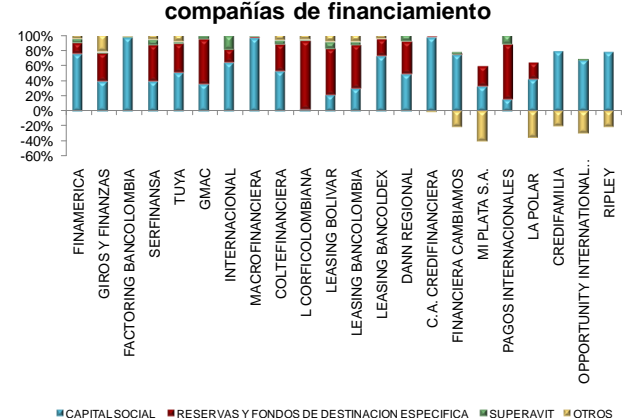


## PATRIMONIO

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

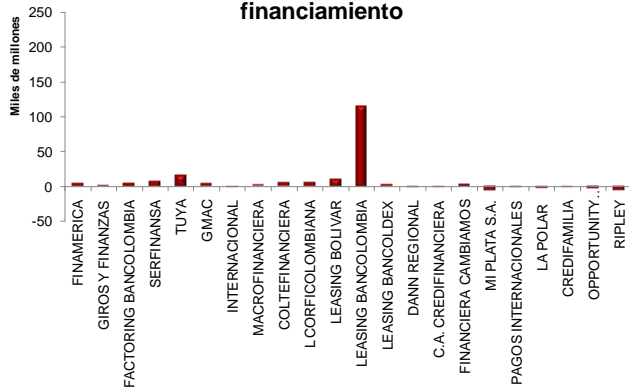


**Composición del patrimonio de las compañías de financiamiento**

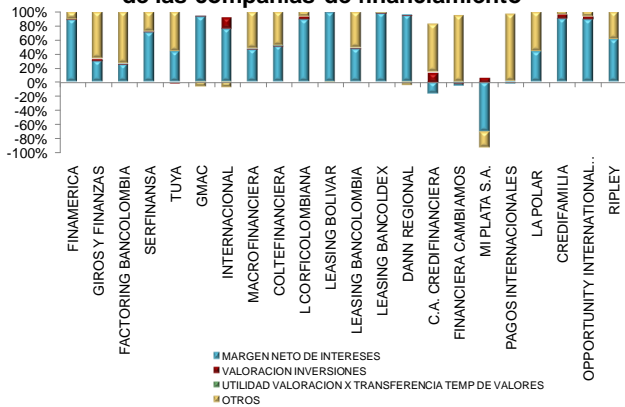


## INGRESOS

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



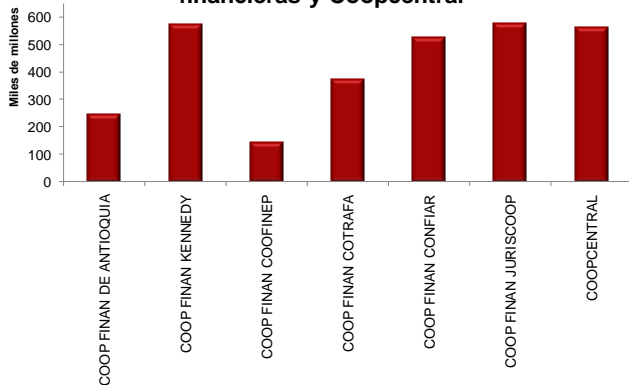
**Composición de las utilidades operacionales de las compañías de financiamiento**



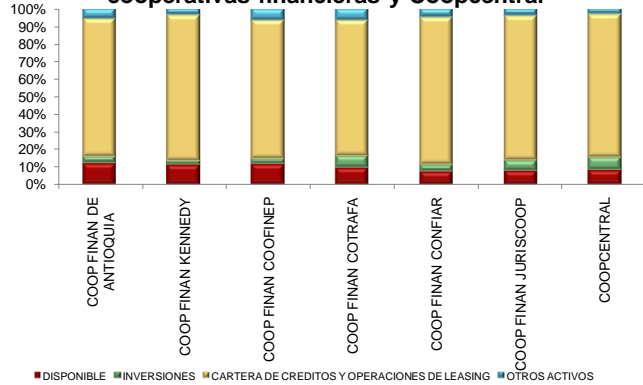
## COOPERATIVAS FINANCIERAS Y ORGANISMO COOPERATIVO DE GRADO SUPERIOR

### POSICIÓN ACTIVA

**Total de activos de las cooperativas financieras y Coopcentral**

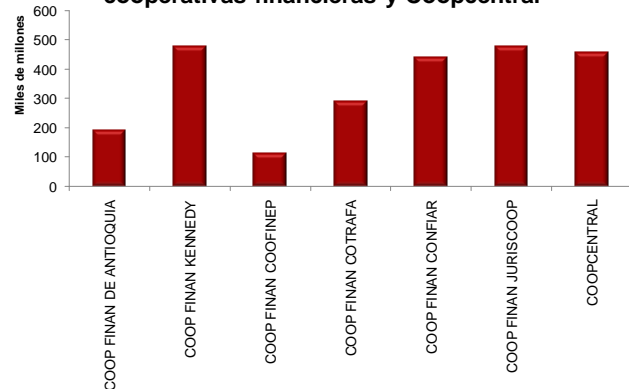


**Composición de los activos de las cooperativas financieras y Coopcentral**

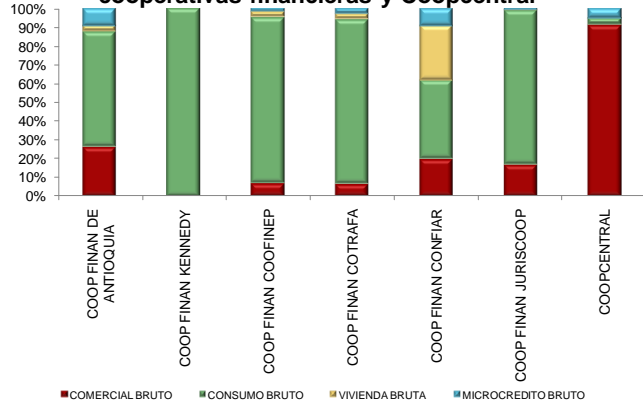


### CARTERA

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

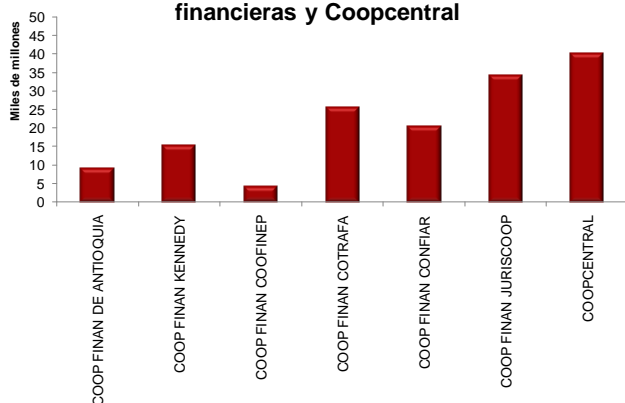


**Composición de la cartera de las cooperativas financieras y Coopcentral**

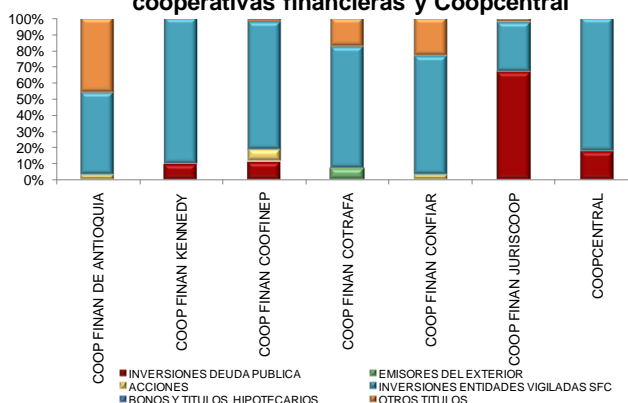


## INVERSIONES

**Total de inversiones de las cooperativas financieras y Coopcentral**

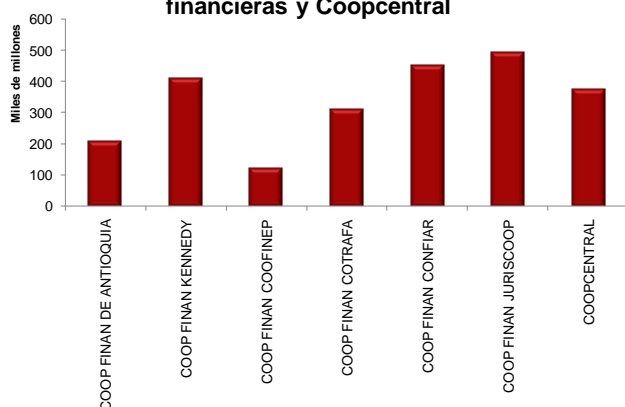


**Composición de las inversiones de las cooperativas financieras y Coopcentral**

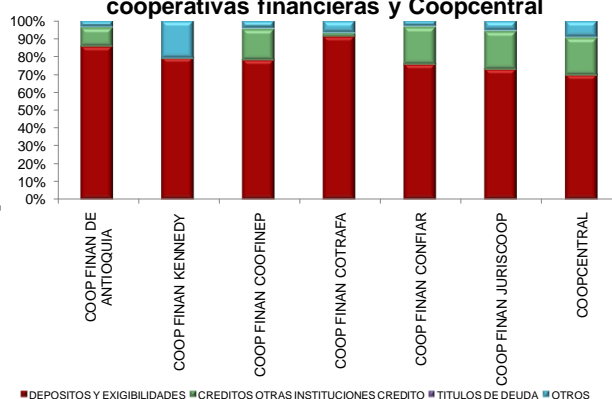


## POSICIÓN PASIVA

**Total de pasivos de las cooperativas financieras y Coopcentral**

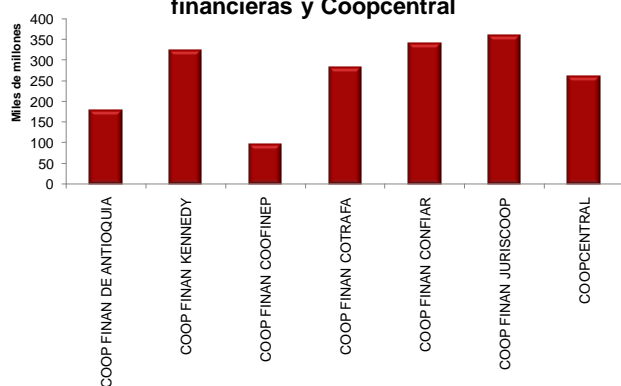


**Composición de los pasivos de las cooperativas financieras y Coopcentral**

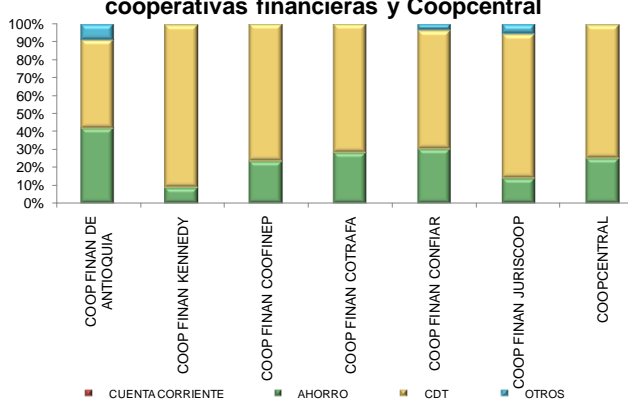


## CAPTACIONES

**Total de captaciones de las cooperativas financieras y Coopcentral**

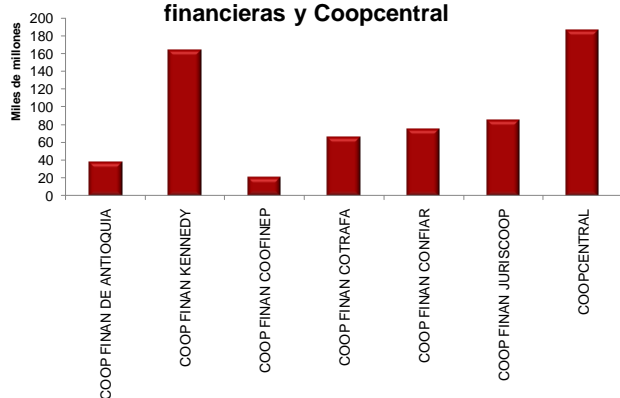


**Composición de las captaciones de las cooperativas financieras y Coopcentral**

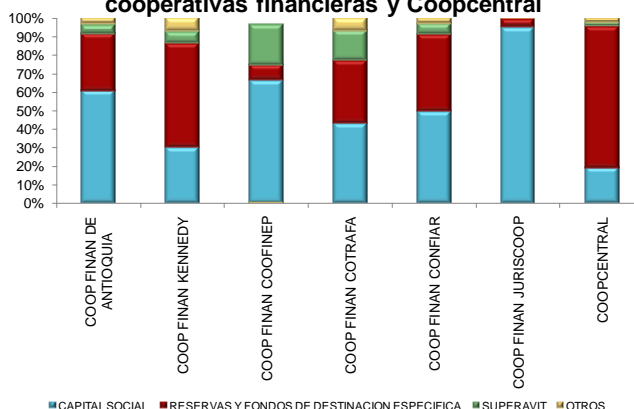


## PATRIMONIO

**Total de patrimonio de las cooperativas financieras y Coopcentral**

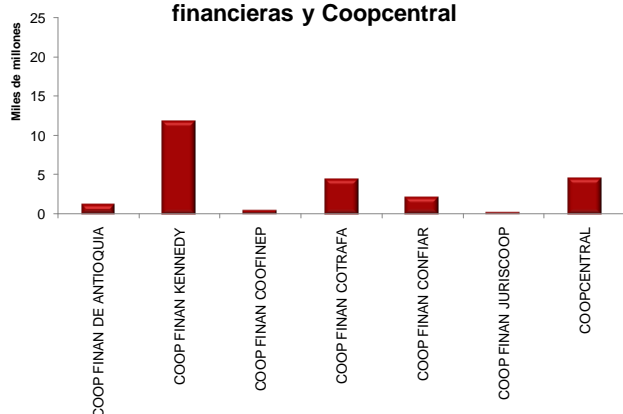


**Composición del patrimonio de las cooperativas financieras y Coopcentral**

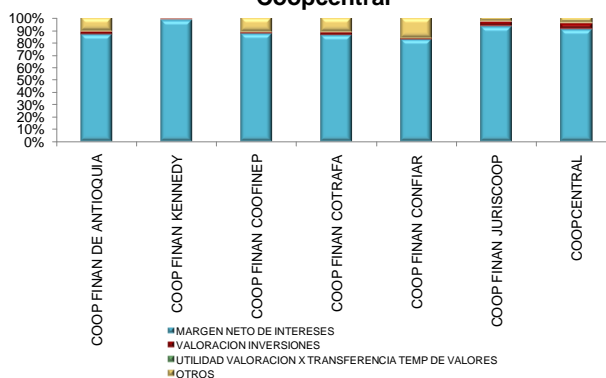


## INGRESOS

**Total de utilidades de las cooperativas financieras y Coopcentral**



**Composición de las utilidades operacionales de las cooperativas financieras y Coopcentral**



## ÍNDICE DE GRÁFICAS

|                      |  |    |
|----------------------|--|----|
| <b>GRÁFICA 1</b>     | Cuenta Corriente - Cuota de administración .....                                       | 20 |
| <b>GRÁFICA 2</b>     | Cuenta C .....   |    |
| <b>Ilustración 1</b> | Canastas IPCF .....  | 16 |
| <b>Ilustración 2</b> | Evolución del IPCF agregado .....  | 17 |
| <b>Ilustración 3</b> | Evolución del IPCF por producto .....  | 18 |
|                      | Corriente - Chequera 10 cheques.....   | 21 |
| <b>GRÁFICA 3</b>     | Cuenta Corriente - Chequera 15 cheques .....   | 22 |
| <b>GRÁFICA 4</b>     | Cuenta Corriente - Chequera 25 cheques .....   | 23 |
| <b>GRÁFICA 5</b>     | Cuenta Corriente - Chequera 30 cheques .....   | 24 |
| <b>GRÁFICA 6</b>     | Cuenta Corriente - Chequera 40 cheques .....   | 25 |
| <b>GRÁFICA 7</b>     | Cuenta Corriente - Chequera 50 cheques .....   | 26 |
| <b>GRÁFICA 8</b>     | Cuenta Corriente - Chequera 100 cheques .....  | 27 |
| <b>GRÁFICA 9</b>     | Cuenta Corriente - Cheque de Gerencia.....   | 28 |
| <b>GRÁFICA 10</b>    | Cuenta Corriente - Retiro por Ventanilla con Volante .....                             | 29 |
| <b>GRÁFICA 11</b>    | Cuenta Corriente - Retiro por ventanilla cheque otras plazas .....                     | 30 |
| <b>GRÁFICA 12</b>    | Cuenta Corriente - Referencia Bancaria .....   | 31 |
| <b>GRÁFICA 13</b>    | Cuenta Corriente - Certificaciones .....   | 32 |
| <b>GRÁFICA 14</b>    | Cuenta Corriente - Copia Extracto en papel .....                                       | 33 |
| <b>GRÁFICA 15</b>    | Cuenta Corriente - Copia Extracto por Internet.....                                    | 34 |
| <b>GRÁFICA 16</b>    | Cuenta Corriente - Copia Extracto por fax .....  | 35 |
| <b>GRÁFICA 17</b>    | Cuenta Corriente - Copia Nota Débito o Crédito.....                                    | 36 |
| <b>GRÁFICA 18</b>    | Cuenta Corriente - Consignación Nacional .....   | 37 |
| <b>GRÁFICA 19</b>    | Cuenta Corriente - Débito Automático .....   | 38 |
| <b>GRÁFICA 20</b>    | Cuenta De Ahorro - Cuota de administración .....                                       | 39 |
| <b>GRÁFICA 21</b>    | Cuenta De Ahorro - Talonario .....   | 40 |
| <b>GRÁFICA 22</b>    | Cuenta De Ahorro - Retiro por ventanilla con Volante .....                             | 41 |
| <b>GRÁFICA 23</b>    | Cuenta De Ahorro - Retiro por ventanilla otras plazas.....                             | 42 |
| <b>GRÁFICA 24</b>    | Cuenta De Ahorro - Referencia Bancaria.....  | 43 |
| <b>GRÁFICA 25</b>    | Cuenta De Ahorro - Certificaciones.....  | 44 |
| <b>GRÁFICA 26</b>    | Cuenta De Ahorro - Cheque de Gerencia .....  | 45 |
| <b>GRÁFICA 27</b>    | Cuenta De Ahorro - Copia Extracto en papel.....  | 46 |
| <b>GRÁFICA 28</b>    | Cuenta De Ahorro - Copia Extracto por Internet .....                                   | 47 |
| <b>GRÁFICA 29</b>    | Cuenta De Ahorro - Copia Extracto por fax .....  | 48 |
| <b>GRÁFICA 30</b>    | Cuenta De Ahorro - Consignación Nacional .....   | 49 |
| <b>GRÁFICA 31</b>    | Cuenta De Ahorro - Débito Automático.....  | 50 |
| <b>GRÁFICA 32</b>    | Cuenta De Ahorro - Paquete de Servicios Básicos .....                                  | 51 |
| <b>GRÁFICA 33</b>    | Tarjeta De Crédito - Visa Clásica - Cuota de manejo .....                              | 52 |
| <b>GRÁFICA 34</b>    | Tarjeta De Crédito - Visa Clásica - Cuota de manejo tarjeta amparada .....             | 53 |
| <b>GRÁFICA 35</b>    | Tarjeta De Crédito - Visa Clásica - Reposición de plástico - por deterioro.....        | 54 |
| <b>GRÁFICA 36</b>    | Tarjeta De Crédito - Visa Clásica - Reposición de plástico - por pérdida .....         | 55 |
| <b>GRÁFICA 37</b>    | Tarjeta De Crédito - Visa Clásica - Cuota de manejo por consumo en el Exterior .....   | 56 |
| <b>GRÁFICA 38</b>    | Tarjeta De Crédito - Visa Clásica - Spread sobre TRM por consumos en el exterior ..... | 57 |
| <b>GRÁFICA 39</b>    | Tarjeta De Crédito - Visa Gold - Cuota de manejo .....                                 | 58 |
| <b>GRÁFICA 40</b>    | Tarjeta De Crédito - Visa Gold - Cuota de manejo tarjeta amparada .....                | 59 |
| <b>GRÁFICA 41</b>    | Tarjeta De Crédito - Visa Gold - Reposición de plástico - por deterioro .....          | 60 |

|                   |  |    |
|-------------------|--|----|
| <b>GRÁFICA 42</b> | Tarjeta De Crédito - Visa Gold - Reposición de plástico - por pérdida .....            | 61 |
| <b>GRÁFICA 43</b> | Tarjeta De Crédito - Visa Gold - Cuota de manejo por consumo en el Exterior            | 62 |
| <b>GRÁFICA 44</b> | Tarjeta De Crédito - Visa Gold - Spread sobre TRM por consumos en el exterior          | 63 |
| <b>GRÁFICA 45</b> | Tarjeta De Crédito - Visa Platinum - Cuota de manejo .....                             | 64 |
| <b>GRÁFICA 46</b> | Tarjeta De Crédito - Visa Platinum - Cuota de manejo tarjeta amparada.....             | 65 |
| <b>GRÁFICA 47</b> | Tarjeta De Crédito - Visa Platinum - Reposición de plástico - por deterioro.....       | 66 |
| <b>GRÁFICA 48</b> | Tarjeta De Crédito - Visa Platinum - Reposición de plástico - por pérdida.....         | 67 |
| <b>GRÁFICA 49</b> | Tarjeta De Crédito - Visa Platinum - Cuota de manejo por consumo en el Exterior        | 68 |
| <b>GRÁFICA 50</b> | Tarjeta De Crédito - Visa Platinum - Spread sobre TRM por consumos en el exterior      | 69 |
| <b>GRÁFICA 51</b> | Tarjeta De Crédito - Master Card Clásica - Cuota de manejo .....                       | 70 |
| <b>GRÁFICA 52</b> | Tarjeta De Crédito - Master Card Clásica - Cuota de manejo tarjeta amparada            | 71 |
| <b>GRÁFICA 53</b> | Tarjeta De Crédito - Master Card Clásica - Reposición de plástico - por deterioro      | 72 |
| <b>GRÁFICA 54</b> | Tarjeta De Crédito - Master Card Clásica - Reposición de plástico - por pérdida        | 73 |
| <b>GRÁFICA 55</b> | Tarjeta De Crédito - Master Card Clásica - Comisión por Consumo en el Exterior         | 74 |
| <b>GRÁFICA 56</b> | Tarjeta De Crédito - Master Card Clásica - Cuota de manejo por consumo en el Exterior  | 75 |
| <b>GRÁFICA 57</b> | Tarjeta De Crédito - Master Card Gold - Cuota de manejo.....                           | 76 |
| <b>GRÁFICA 58</b> | Tarjeta De Crédito - Master Card Gold - Cuota de manejo tarjeta amparada ..            | 77 |
| <b>GRÁFICA 59</b> | Tarjeta De Crédito - Master Card Gold - Reposición de plástico - por deterioro         | 78 |
| <b>GRÁFICA 60</b> | Tarjeta De Crédito - Master Card Gold - Reposición de plástico - por pérdida           | 79 |
| <b>GRÁFICA 61</b> | Tarjeta De Crédito - Master Card Gold - Comisión por Consumo en el Exterior            | 80 |
| <b>GRÁFICA 62</b> | Tarjeta De Crédito - Master Card Gold - Cuota de manejo por utilización en el Exterior | 81 |
| <b>GRÁFICA 63</b> | Tarjeta De Crédito - Master Card Platinum - Cuota de manejo .....                      | 82 |
| <b>GRÁFICA 64</b> | Tarjeta De Crédito - Master Card Platinum - Cuota de manejo tarjeta amparada           | 83 |
| <b>GRÁFICA 65</b> | Tarjeta De Crédito - Master Card Platinum - Reposición de plástico - por deterioro     | 84 |
| <b>GRÁFICA 66</b> | Tarjeta De Crédito - Master Card Platinum - Reposición de plástico - por pérdida       | 85 |
| <b>GRÁFICA 67</b> | Tarjeta De Crédito - Master Card Platinum - Comisión por Consumo en el Exterior        | 86 |
| <b>GRÁFICA 68</b> | Tarjeta De Crédito - Master Card Platinum - Cuota de manejo por consumo en el Exterior | 87 |
| <b>GRÁFICA 69</b> | Tarjeta De Crédito - American Express Blue - Cuota de manejo .....                     | 88 |
| <b>GRÁFICA 70</b> | Tarjeta De Crédito - American Express Blue - Cuota de manejo tarjeta amparada          | 89 |
| <b>GRÁFICA 71</b> | Tarjeta De Crédito - American Express Blue - Reposición de plástico - por deterioro    | 90 |
| <b>GRÁFICA 72</b> | Tarjeta De Crédito - American Express Blue - Reposición de plástico - por pérdida      | 91 |

|                    |  |     |
|--------------------|--|-----|
| <b>GRÁFICA 73</b>  | Tarjeta De Crédito - American Express Blue - Comisión por Consumo en el Exterior                                   | 92  |
| <b>GRÁFICA 74</b>  | Tarjeta De Crédito - American Express Green - Cuota de manejo.....   | 93  |
| <b>GRÁFICA 75</b>  | Tarjeta De Crédito - American Express Green - Cuota de manejo tarjeta amparada                                     | 94  |
| <b>GRÁFICA 76</b>  | Tarjeta De Crédito - American Express Green - Reposición de plástico - por deterioro                               | 95  |
| <b>GRÁFICA 77</b>  | Tarjeta De Crédito - American Express Green - Reposición de plástico - por pérdida                                 | 96  |
| <b>GRÁFICA 78</b>  | Tarjeta De Crédito - American Express Green - Comisión por Consumo en el Exterior                                  | 97  |
| <b>GRÁFICA 79</b>  | Tarjeta De Crédito - American Express Gold - Cuota de manejo .....   | 98  |
| <b>GRÁFICA 80</b>  | Tarjeta De Crédito - American Express Gold - Cuota de manejo tarjeta amparada                                      | 99  |
| <b>GRÁFICA 81</b>  | Tarjeta De Crédito - American Express Gold - Reposición de plástico - por deterioro                                | 100 |
| <b>GRÁFICA 82</b>  | Tarjeta De Crédito - American Express Gold - Reposición de plástico - por pérdida                                  | 101 |
| <b>GRÁFICA 83</b>  | Tarjeta De Crédito - American Express Gold - Comisión por Consumo en el Exterior                                   | 102 |
| <b>GRÁFICA 84</b>  | Tarjeta De Crédito - Diners - Cuota de manejo.....   | 103 |
| <b>GRÁFICA 85</b>  | Tarjeta De Crédito - Diners - Cuota de manejo tarjeta amparada .....   | 104 |
| <b>GRÁFICA 86</b>  | Tarjeta De Crédito - Diners - Reposición de plástico - por deterioro .....   | 105 |
| <b>GRÁFICA 87</b>  | Tarjeta De Crédito - Diners - Reposición de plástico - por pérdida .....   | 106 |
| <b>GRÁFICA 88</b>  | Tarjeta De Crédito - Diners - Comisión por Consumo en el Exterior .....  | 107 |
| <b>GRÁFICA 89</b>  | Tarjeta De Crédito - Diners - Cuota de manejo por consumo en el Exterior ..  | 108 |
| <b>GRÁFICA 90</b>  | Tarjeta De Crédito - Diners - Spread sobre TRM por consumos en el exterior   | 109 |
| <b>GRÁFICA 91</b>  | Tarjeta De Crédito - Otros Conceptos - Avance en efectivo en oficina .....   | 110 |
| <b>GRÁFICA 92</b>  | Tarjeta De Crédito - Otros Conceptos - Certificación.....  | 111 |
| <b>GRÁFICA 93</b>  | Tarjeta De Crédito - Otros Conceptos - Referencia Comercial.....   | 112 |
| <b>GRÁFICA 94</b>  | Tarjeta De Crédito - Otros Conceptos - Valor periódico por utilización débito automático de pagos a terceros ..... | 113 |
| <b>GRÁFICA 95</b>  | Tarjeta De Crédito - Otros Conceptos - Copia Extracto en papel.....  | 114 |
| <b>GRÁFICA 96</b>  | Tarjeta De Crédito - Otros Conceptos - Copia Extracto por Internet .....   | 115 |
| <b>GRÁFICA 97</b>  | Tarjeta De Crédito - Otros Conceptos - Copia Extracto por fax.....   | 116 |
| <b>GRÁFICA 98</b>  | Tarjeta Débito - Cuota de Manejo Tarjeta cuenta corriente .....  | 117 |
| <b>GRÁFICA 99</b>  | Tarjeta Débito - Cuota de Manejo Tarjeta amparada - cuenta corriente .....   | 118 |
| <b>GRÁFICA 100</b> | Tarjeta Débito - Cuota de Manejo Tarjeta cuenta de ahorros.....  | 119 |
| <b>GRÁFICA 101</b> | Tarjeta Débito - Cuota de Manejo Tarjeta amparada - cuenta de ahorros ...  | 120 |
| <b>GRÁFICA 102</b> | Tarjeta Débito - Transacción puntos de pago (Datafonos) .....  | 121 |
| <b>GRÁFICA 103</b> | Tarjeta Débito - Reposición de plásticos por deterioro .....   | 122 |
| <b>GRÁFICA 104</b> | Tarjeta Débito - Reposición de plásticos por pérdida .....   | 123 |
| <b>GRÁFICA 105</b> | Tarjeta Débito - Spread sobre TRM por consumos en el exterior .....  | 124 |
| <b>GRÁFICA 106</b> | Tarjeta Débito - Comisión por consumo en el exterior.....  | 125 |
| <b>GRÁFICA 107</b> | Tarjeta Débito - Comisión por retiros en el exterior .....   | 126 |
| <b>GRÁFICA 108</b> | Cajeros Electrónicos - Red Propia - Precio Fijo Consulta de Saldo .....  | 127 |
| <b>GRÁFICA 109</b> | Cajeros Electrónicos - Red Propia - Retiros.....   | 128 |
| <b>GRÁFICA 110</b> | Cajeros Electrónicos - Red Propia - Transferencia Cuentas del mismo Titular  | 129 |



|                    |   |     |
|--------------------|---|-----|
| <b>GRÁFICA 111</b> | Cajeros Electrónicos - Red Propia - Transferencia Cuentas de diferente Titular                                  | 130 |
| <b>GRÁFICA 112</b> | Cajeros Electrónicos - Red Propia - Avance en Efectivo .....  | 131 |
| <b>GRÁFICA 113</b> | Cajeros Electrónicos - Red Propia - Transacción declinada Tarjeta de Crédito (Cupo insuficiente) .....          | 132 |
| <b>GRÁFICA 114</b> | Cajeros Electrónicos - Red Propia - Transacción declinada Tarjeta débito (Fondos insuficientes) .....           | 133 |
| <b>GRÁFICA 115</b> | Cajeros Electrónicos - Red Propia - Pagos de Cartera.....   | 134 |
| <b>GRÁFICA 116</b> | Cajeros Electrónicos - Red Propia - Cambio de Clave .....   | 135 |
| <b>GRÁFICA 117</b> | Cajeros Electrónicos - Red Propia - Solicitud de Chequera por Dispensador                                       | 136 |
| <b>GRÁFICA 118</b> | Cajeros Electrónicos - Otras Redes - Precio Fijo Consulta de Saldo .....  | 137 |
| <b>GRÁFICA 119</b> | Cajeros Electrónicos - Otras Redes - Retiros .....  | 138 |
| <b>GRÁFICA 120</b> | Cajeros Electrónicos - Otras Redes - Avance en Efectivo.....  | 139 |
| <b>GRÁFICA 121</b> | Cajeros Electrónicos - Otras Redes - Transacción declinada Tarjeta de Crédito (Cupo insuficiente).....          | 140 |
| <b>GRÁFICA 122</b> | Cajeros Electrónicos - Otras Redes - Transacción declinada Tarjeta débito (Fondos insuficientes) .....          | 141 |
| <b>GRÁFICA 123</b> | Cajeros Electrónicos - Otras Redes - Pagos a Terceros .....   | 142 |
| <b>GRÁFICA 124</b> | Banca Por Internet - Precio Fijo por Ingreso o Acceso .....   | 143 |
| <b>GRÁFICA 125</b> | Banca Por Internet - Precio Variable por Ingreso o Acceso.....  | 144 |
| <b>GRÁFICA 126</b> | Banca Por Internet - Consulta de saldo .....  | 145 |
| <b>GRÁFICA 127</b> | Banca Por Internet - Transferencia cuentas del mismo titular .....  | 146 |
| <b>GRÁFICA 128</b> | Banca Por Internet - Transferencia cuentas diferente titular.....   | 147 |
| <b>GRÁFICA 129</b> | Banca Por Internet - Transferencia cuentas a otras entidades.....   | 148 |
| <b>GRÁFICA 130</b> | Banca Por Internet - Pagos de Cartera .....   | 149 |
| <b>GRÁFICA 131</b> | Banca Por Internet - Pagos a Terceros.....  | 150 |
| <b>GRÁFICA 132</b> | Banca Por Internet - Avance con tarjeta de crédito .....  | 151 |
| <b>GRÁFICA 133</b> | Banca Por Internet - Cambio de Clave.....   | 152 |
| <b>GRÁFICA 134</b> | Banca Telefónica - Precio Fijo acceso a Banca Telefónica .....  | 153 |
| <b>GRÁFICA 135</b> | Banca Telefónica - Precio Variable acceso a Banca Telefónica .....  | 154 |
| <b>GRÁFICA 136</b> | Banca Telefónica - Audiorespuesta - Consulta de Saldo.....  | 155 |
| <b>GRÁFICA 137</b> | Banca Telefónica - Audiorespuesta - Precio Variable Consulta de Saldo cuando excede número de operaciones ..... | 156 |
| <b>GRÁFICA 138</b> | Banca Telefónica - Audiorespuesta - Solicitud de extracto.....  | 157 |
| <b>GRÁFICA 139</b> | Banca Telefónica - Audiorespuesta - Transferencia cuentas del mismo titular                                     | 158 |
| <b>GRÁFICA 140</b> | Banca Telefónica - Audiorespuesta - Transferencia cuentas diferente titular                                     | 159 |
| <b>GRÁFICA 141</b> | Banca Telefónica - Audiorespuesta - Transferencia cuentas a otras entidades                                     | 160 |
| <b>GRÁFICA 142</b> | Banca Telefónica - Audiorespuesta - Pagos de Cartera.....   | 161 |
| <b>GRÁFICA 143</b> | Banca Telefónica - Audiorespuesta - Pagos a Terceros.....   | 162 |
| <b>GRÁFICA 144</b> | Banca Telefónica - Audiorespuesta - Activación tarjeta de crédito.....  | 163 |
| <b>GRÁFICA 145</b> | Banca Telefónica - Audiorespuesta - Bloqueo de Tarjeta débito ó Crédito   | 164 |
| <b>GRÁFICA 146</b> | Banca Telefónica - Audiorespuesta - Avance con tarjeta de crédito .....   | 165 |
| <b>GRÁFICA 147</b> | Banca Telefónica - Operadora - Consulta de Saldo .....  | 166 |
| <b>GRÁFICA 148</b> | Banca Telefónica - Operadora - Solicitud de extracto .....  | 167 |
| <b>GRÁFICA 149</b> | Banca Telefónica - Operadora - Transferencia cuentas del mismo titular..  | 168 |
| <b>GRÁFICA 150</b> | Banca Telefónica - Operadora - Transferencia cuentas diferente titular ....                                     | 169 |



|                    |  |     |
|--------------------|--|-----|
| <b>GRÁFICA 151</b> | Banca Telefónica - Operadora - Transferencia cuentas a otras entidades         | 170 |
| <b>GRÁFICA 152</b> | Banca Telefónica - Operadora - Pagos de Cartera.....                           | 171 |
| <b>GRÁFICA 153</b> | Banca Telefónica - Operadora - Pagos a Terceros .....                          | 172 |
| <b>GRÁFICA 154</b> | Banca Telefónica - Operadora - Bloqueo de Tarjeta débito ó Crédito .....       | 173 |
| <b>GRÁFICA 155</b> | Banca Telefónica - Operadora - Avance con tarjeta de crédito .....             | 174 |
| <b>GRÁFICA 156</b> | Banca Telefónica - Operadora - Activación tarjeta de crédito.....              | 175 |
| <b>GRÁFICA 157</b> | Giros - Comisión Mínima por Giros Nacionales .....                             | 176 |
| <b>GRÁFICA 158</b> | Portafolio De Créditos - Tarifa Por Estudio Crédito Comercial - 25 millones    | 177 |
| <b>GRÁFICA 159</b> | Portafolio De Créditos - Tarifa Por Estudio Crédito Comercial - 50 millones    | 178 |
| <b>GRÁFICA 160</b> | Portafolio De Créditos - Tarifa Por Estudio Crédito Comercial - 100 millones   | 179 |
| <b>GRÁFICA 161</b> | Portafolio De Créditos - Tarifa Por Estudio Crédito Comercial - 150 millones   | 180 |
| <b>GRÁFICA 162</b> | Portafolio De Créditos - Tarifa Por Estudio Crédito Comercial - 200 millones   | 181 |
| <b>GRÁFICA 163</b> | Portafolio De Créditos - Tarifa Por Estudio Crédito De Vivienda - 25 millones  | 182 |
| <b>GRÁFICA 164</b> | Portafolio De Créditos - Tarifa Por Estudio Crédito De Vivienda - 50 millones  | 183 |
| <b>GRÁFICA 165</b> | Portafolio De Créditos - Tarifa Por Estudio Crédito De Vivienda - 100 millones | 184 |
| <b>GRÁFICA 166</b> | Portafolio De Créditos - Tarifa Por Estudio Crédito De Vivienda - 150 millones | 185 |
| <b>GRÁFICA 167</b> | Portafolio De Créditos - Tarifa Por Estudio Crédito De Vivienda - 200 millones | 186 |
| <b>GRÁFICA 168</b> | Portafolio De Créditos - Tarifa Por Estudio Crédito De Consumo - 5 millones    | 187 |
| <b>GRÁFICA 169</b> | Portafolio De Créditos - Tarifa Por Estudio Crédito De Consumo - 15 millones   | 188 |
| <b>GRÁFICA 170</b> | Portafolio De Créditos - Tarifa Por Estudio Crédito De Consumo - 30 millones   | 189 |
| <b>GRÁFICA 171</b> | Portafolio De Créditos - Tarifa Por Estudio Crédito De Consumo - 50 millones   | 190 |
| <b>GRÁFICA 172</b> | Portafolio De Créditos - Tarifa Por Estudio Microcrédito - 1.5 millones.....   | 191 |
| <b>GRÁFICA 173</b> | Portafolio De Créditos - Tarifa Por Estudio Microcrédito - 3 millones.....     | 192 |
| <b>GRÁFICA 174</b> | Portafolio De Créditos - Tarifa Por Estudio Microcrédito - 5 millones.....     | 193 |
| <b>GRÁFICA 175</b> | Portafolio De Créditos - Tarifa Por Estudio Microcrédito - 10 millones.....    | 194 |
| <b>GRÁFICA 176</b> | Depósitos de ahorro por rangos de saldos - Hasta 5 SMMLV .....                 | 196 |
| <b>GRÁFICA 177</b> | Depósitos de ahorro por rangos de saldos - Más de 5 y hasta 11 SMMLV..         | 197 |
| <b>GRÁFICA 178</b> | Depósitos de ahorro por rangos de saldos - Más de 11 y hasta 22 SMMLV          | 198 |
| <b>GRÁFICA 179</b> | Depósitos de ahorro por rangos de saldos - Más de 22 y hasta 44 SMMLV          | 199 |
| <b>GRÁFICA 180</b> | Depósitos de ahorro por rangos de saldos - Más de 44 y hasta 110 SMMLV         | 200 |
| <b>GRÁFICA 181</b> | Depósitos de ahorro por rangos de saldos - Más de 110 y hasta 220 SMMLV        | 201 |
| <b>GRÁFICA 182</b> | Depósitos de ahorro por rangos de saldos - Más de 220 y hasta 1000 SMMLV       | 202 |
| <b>GRÁFICA 183</b> | Depósitos de ahorro por rangos de saldos - Más de 1000 y hasta 2000            | 203 |
|                    | SMMLV  |     |

|                    |   |     |
|--------------------|---|-----|
| <b>GRÁFICA 184</b> | Depósitos de ahorro por rangos de saldos - Más de 2000 y hasta 6500 SMMLV                               | 204 |
| <b>GRÁFICA 185</b> | Depósitos de ahorro por rangos de saldos - Más de 6500 SMMLV .....                                      | 205 |
| <b>GRÁFICA 186</b> | Depósitos de ahorro por rangos de saldos - Total .....  | 206 |
| <b>GRÁFICA 187</b> | Tarjetas Débito - Número total de tarjetas débito vigentes a la fecha de corte                          | 208 |
| <b>GRÁFICA 188</b> | Tarjetas Débito - Número total de tarjetas débito vigentes durante el mes ..                            | 209 |
| <b>GRÁFICA 189</b> | Tarjetas Débito - Número total de tarjetas débito canceladas .....                                      | 210 |
| <b>GRÁFICA 190</b> | Tarjetas Débito - Número total de tarjetas débito bloqueadas temporalmente                              | 211 |
| <b>GRÁFICA 191</b> | Tarjetas Débito - Número de transacciones por compras con tarjetas débito                               | 212 |
| <b>GRÁFICA 192</b> | Tarjetas Débito - Número de transacciones por retiros con tarjetas débito ..                            | 213 |
| <b>GRÁFICA 193</b> | Tarjetas Débito - Monto de transacciones por compras con tarjetas débito .                              | 214 |
| <b>GRÁFICA 194</b> | Tarjetas Débito - Monto de transacciones por retiros con tarjetas débito.....                           | 215 |
| <b>GRÁFICA 195</b> | Credibanco - Visa - Número total de tarjetas de crédito vigentes a la fecha de corte                    | 217 |
| <b>GRÁFICA 196</b> | Credibanco - Visa - Número total de tarjetas de crédito vigentes durante el mes                         | 218 |
| <b>GRÁFICA 197</b> | Credibanco - Visa - Número total de tarjetas de crédito canceladas .....                                | 219 |
| <b>GRÁFICA 198</b> | Credibanco - Visa - Número total de tarjetas de créditos bloqueadas temporalmente                       | 220 |
| <b>GRÁFICA 199</b> | Credibanco - Visa - Número de transacciones por compras a nivel nacional con tarjeta de crédito .....   | 221 |
| <b>GRÁFICA 200</b> | Credibanco - Visa - Número de transacciones por avances a nivel nacional con tarjeta de crédito .....   | 222 |
| <b>GRÁFICA 201</b> | Credibanco - Visa - Número de transacciones por compras en el exterior con tarjeta de crédito           | 223 |
| <b>GRÁFICA 202</b> | Credibanco - Visa - Número de transacciones por avances en el exterior con tarjeta de crédito           | 224 |
| <b>GRÁFICA 203</b> | Credibanco - Visa - Monto de las transacciones por compras con tarjeta de crédito a nivel nacional..... | 225 |
| <b>GRÁFICA 204</b> | Credibanco - Visa - Monto de las transacciones por avances con tarjeta de crédito a nivel nacional..... | 226 |
| <b>GRÁFICA 205</b> | Credibanco - Visa - Monto de las transacciones por compras en el exterior con tarjeta de crédito        | 227 |
| <b>GRÁFICA 206</b> | Credibanco - Visa - Monto de las transacciones por avances en el exterior con tarjeta de crédito        | 228 |
| <b>GRÁFICA 207</b> | Credibanco - Visa - Saldo de la cartera por tarjeta de crédito .....                                    | 229 |
| <b>GRÁFICA 208</b> | Credibanco - Visa - Total cupo de crédito no utilizado por todos los tarjetahabientes                   | 230 |
| <b>GRÁFICA 209</b> | Mastercard - Número total de tarjetas de crédito vigentes a la fecha de corte                           | 231 |
| <b>GRÁFICA 210</b> | Mastercard - Número total de tarjetas de crédito vigentes durante el mes ..                             | 232 |
| <b>GRÁFICA 211</b> | Mastercard - Número total de tarjetas de crédito canceladas.....  | 233 |
| <b>GRÁFICA 212</b> | Mastercard - Número total de tarjetas de créditos bloqueadas temporalmente                              | 234 |
| <b>GRÁFICA 213</b> | Mastercard - Número de transacciones por compras a nivel nacional con tarjeta de crédito                | 235 |

|                    |  |     |
|--------------------|--|-----|
| <b>GRÁFICA 214</b> | Mastercard - Número de transacciones por avances a nivel nacional con tarjeta de crédito             | 236 |
| <b>GRÁFICA 215</b> | Mastercard - Número de transacciones por compras en el exterior con tarjeta de crédito               | 237 |
| <b>GRÁFICA 216</b> | Mastercard - Número de transacciones por avances en el exterior con tarjeta de crédito               | 238 |
| <b>GRÁFICA 217</b> | Mastercard - Monto de las transacciones por compras con tarjeta de crédito a nivel nacional          | 239 |
| <b>GRÁFICA 218</b> | Mastercard - Monto de las transacciones por avances con tarjeta de crédito a nivel nacional          | 240 |
| <b>GRÁFICA 219</b> | Mastercard - Monto de las transacciones por compras en el exterior con tarjeta de crédito            | 241 |
| <b>GRÁFICA 220</b> | Mastercard - Monto de las transacciones por avances en el exterior con tarjeta de crédito            | 242 |
| <b>GRÁFICA 221</b> | Mastercard - Saldo de la cartera por tarjeta de crédito .....  | 243 |
| <b>GRÁFICA 222</b> | Mastercard - Total cupo de crédito no utilizado por todos los tarjetahabientes                       | 244 |
| <b>GRÁFICA 223</b> | Diners - Número total de tarjetas de crédito vigentes a la fecha de corte ...                        | 245 |
| <b>GRÁFICA 224</b> | Diners - Número total de tarjetas de crédito vigentes durante el mes .....                           | 246 |
| <b>GRÁFICA 225</b> | Diners - Número total de tarjetas de crédito canceladas .....  | 247 |
| <b>GRÁFICA 226</b> | Diners - Número total de tarjetas de créditos bloqueadas temporalmente ..                            | 248 |
| <b>GRÁFICA 227</b> | Diners - Número de transacciones por compras a nivel nacional con tarjeta de crédito                 | 249 |
| <b>GRÁFICA 228</b> | Diners - Número de transacciones por avances a nivel nacional con tarjeta de crédito                 | 250 |
| <b>GRÁFICA 229</b> | Diners - Número de transacciones por compras en el exterior con tarjeta de crédito                   | 251 |
| <b>GRÁFICA 230</b> | Diners - Número de transacciones por avances en el exterior con tarjeta de crédito                   | 252 |
| <b>GRÁFICA 231</b> | Diners - Monto de las transacciones por compras con tarjeta de crédito a nivel nacional              | 253 |
| <b>GRÁFICA 232</b> | Diners - Monto de las transacciones por avances con tarjeta de crédito a nivel nacional              | 254 |
| <b>GRÁFICA 233</b> | Diners - Monto de las transacciones por compras en el exterior con tarjeta de crédito                | 255 |
| <b>GRÁFICA 234</b> | Diners - Monto de las transacciones por avances en el exterior con tarjeta de crédito                | 256 |
| <b>GRÁFICA 235</b> | Diners - Saldo de la cartera por tarjeta de crédito .....  | 257 |
| <b>GRÁFICA 236</b> | Diners - Total cupo de crédito no utilizado por todos los tarjetahabientes ...                       | 258 |
| <b>GRÁFICA 237</b> | American Express - Número total de tarjetas de crédito vigentes a la fecha de corte                  | 259 |
| <b>GRÁFICA 238</b> | American Express - Número total de tarjetas de crédito vigentes durante el mes                       | 260 |
| <b>GRÁFICA 239</b> | American Express - Número total de tarjetas de crédito canceladas .....                              | 261 |
| <b>GRÁFICA 240</b> | American Express - Número total de tarjetas de créditos bloqueadas temporalmente                     | 262 |
| <b>GRÁFICA 241</b> | American Express - Número de transacciones por compras a nivel nacional con tarjeta de crédito ..... | 263 |
| <b>GRÁFICA 242</b> | American Express - Número de transacciones por avances a nivel nacional con tarjeta de crédito ..... | 264 |

|                    |   |     |
|--------------------|---|-----|
| <b>GRÁFICA 243</b> | American Express - Número de transacciones por compras en el exterior con tarjeta de crédito      | 265 |
| <b>GRÁFICA 244</b> | American Express - Número de transacciones por avances en el exterior con tarjeta de crédito      | 266 |
| <b>GRÁFICA 245</b> | American Express - Monto de las transacciones por compras con tarjeta de crédito a nivel nacional | 267 |
| <b>GRÁFICA 246</b> | American Express - Monto de las transacciones por avances con tarjeta de crédito a nivel nacional | 268 |
| <b>GRÁFICA 247</b> | American Express - Monto de las transacciones por compras en el exterior con tarjeta de crédito   | 269 |
| <b>GRÁFICA 248</b> | American Express - Monto de las transacciones por avances en el exterior con tarjeta de crédito   | 270 |
| <b>GRÁFICA 249</b> | American Express - Saldo de la cartera por tarjeta de crédito                                     | 271 |
| <b>GRÁFICA 250</b> | American Express - Total cupo de crédito no utilizado por todos los tarjetahabientes              | 272 |
| <b>GRÁFICA 251</b> | Oficinas - Número total de transacciones  | 274 |
| <b>GRÁFICA 252</b> | Oficinas - Monto total de transacciones   | 275 |
| <b>GRÁFICA 253</b> | Oficinas - Número de transacciones por pagos  | 276 |
| <b>GRÁFICA 254</b> | Oficinas - Monto de transacciones por pagos   | 277 |
| <b>GRÁFICA 255</b> | Oficinas - Número de transacciones por retiros  | 278 |
| <b>GRÁFICA 256</b> | Oficinas - Monto de transacciones por retiros   | 279 |
| <b>GRÁFICA 257</b> | Oficinas - Número de transacciones por depósitos  | 280 |
| <b>GRÁFICA 258</b> | Oficinas - Monto de transacciones por depósitos   | 281 |
| <b>GRÁFICA 259</b> | Oficinas - Número de transacciones por transferencias   | 282 |
| <b>GRÁFICA 260</b> | Oficinas - Monto de transacciones por transferencias  | 283 |
| <b>GRÁFICA 261</b> | Oficinas - Número de transacciones internacionales  | 284 |
| <b>GRÁFICA 262</b> | Oficinas - Monto de transacciones internacionales   | 285 |
| <b>GRÁFICA 263</b> | Oficinas - Número de operaciones por consulta de saldo  | 286 |
| <b>GRÁFICA 264</b> | Cajeros propios - Número total de transacciones   | 287 |
| <b>GRÁFICA 265</b> | Cajeros propios - Monto total de transacciones  | 288 |
| <b>GRÁFICA 266</b> | Cajeros propios - Número de transacciones por pagos   | 289 |
| <b>GRÁFICA 267</b> | Cajeros propios - Monto de transacciones por pagos  | 290 |
| <b>GRÁFICA 268</b> | Cajeros propios - Número de transacciones por retiros   | 291 |
| <b>GRÁFICA 269</b> | Cajeros propios - Monto de transacciones por retiros  | 292 |
| <b>GRÁFICA 270</b> | Cajeros propios - Número de transacciones por depósitos   | 293 |
| <b>GRÁFICA 271</b> | Cajeros propios - Monto de transacciones por depósitos  | 294 |
| <b>GRÁFICA 272</b> | Cajeros propios - Número de transacciones por transferencias                                      | 295 |
| <b>GRÁFICA 273</b> | Cajeros propios - Monto de transacciones por transferencias                                       | 296 |
| <b>GRÁFICA 274</b> | Cajeros propios - Número de transacciones internacionales   | 297 |
| <b>GRÁFICA 275</b> | Cajeros propios - Monto de transacciones internacionales  | 298 |
| <b>GRÁFICA 276</b> | Cajeros propios - Número de operaciones por consulta de saldo                                     | 299 |
| <b>GRÁFICA 277</b> | Cajeros propios - Número total de cajeros propios   | 300 |
| <b>GRÁFICA 278</b> | Cajeros no propios - Número total de transacciones  | 301 |
| <b>GRÁFICA 279</b> | Cajeros no propios - Monto total de transacciones   | 302 |
| <b>GRÁFICA 280</b> | Cajeros no propios - Número de transacciones por pagos  | 303 |
| <b>GRÁFICA 281</b> | Cajeros no propios - Monto de transacciones por pagos   | 304 |
| <b>GRÁFICA 282</b> | Cajeros no propios - Número de transacciones por retiros  | 305 |
| <b>GRÁFICA 283</b> | Cajeros no propios - Monto de transacciones por retiros   | 306 |
| <b>GRÁFICA 284</b> | Cajeros no propios - Número de transacciones por depósitos  | 307 |
| <b>GRÁFICA 285</b> | Cajeros no propios - Monto de transacciones por depósitos   | 308 |

|                    |  |     |
|--------------------|--|-----|
| <b>GRÁFICA 286</b> | Cajeros no propios - Número de transacciones por transferencias .....      | 309 |
| <b>GRÁFICA 287</b> | Cajeros no propios - Monto de transacciones por transferencias.....        | 310 |
| <b>GRÁFICA 288</b> | Cajeros no propios - Número de transacciones en cajeros internacionales.   | 311 |
| <b>GRÁFICA 289</b> | Cajeros no propios - Monto de transacciones en cajeros internacionales.... | 312 |
| <b>GRÁFICA 290</b> | Cajeros no propios - Número de operaciones por consulta de saldo .....     | 313 |
| <b>GRÁFICA 291</b> | Internet - Número total de transacciones .....                             | 314 |
| <b>GRÁFICA 292</b> | Internet - Monto total de transacciones .....                              | 315 |
| <b>GRÁFICA 293</b> | Internet - Número de transacciones por pagos.....                          | 316 |
| <b>GRÁFICA 294</b> | Internet - Monto de transacciones por pagos.....                           | 317 |
| <b>GRÁFICA 295</b> | Internet - Número de transacciones por transferencias .....                | 318 |
| <b>GRÁFICA 296</b> | Internet - Monto de transacciones por transferencias .....                 | 319 |
| <b>GRÁFICA 297</b> | Internet - Número de operaciones por consulta de saldo .....               | 320 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |   |
|--|---|
| Tabla 1. Marco normativo aplicado a las tarifas de los servicios financieros ..... | 5 |
| Tabla 2. Principales aspectos asociados a la determinación de las tarifas .....    | 6 |

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

|   |    |
|---|----|
| Ilustración 1 Canastas IPCF.....                    | 16 |
| Ilustración 2 Evolución del IPCF agregado .....     | 17 |
| Ilustración 3 Evolución del IPCF por producto ..... | 18 |

## ÍNDICE DE RECUADROS

|  |    |
|--|----|
| Recuadro 1. Índice de precios al consumidor financiero ..... | 14 |
|--|----|

