



Superintendencia Financiera
de Colombia

INFORME DE OPERACIONES

Segundo Semestre de 2012

DELEGATURA PARA RIESGOS OPERATIVOS
riesgooperativo@superfinanciera.gov.co

Marzo de 2013

TABLA DE CONTENIDO

1.	Introducción	3
2.	Definiciones	4
3.	Resultados de la Consolidación de los Datos por Año	5
3.1.	Comparativo de Número Total de Operaciones por Año	5
3.2.	Comparativo de Número de Operaciones Monetarias por Año	6
3.3.	Comparativo de Número de Operaciones No Monetarias por Año	8
3.4.	Comparativo del Monto de Operaciones Monetarias por Año	9
4.	Entidades con Mayor Volumen de Operaciones En 2012	11
5.	Resultados de la Consolidación de los Datos del Semestre	12
5.1.	Resumen General del Sistema	12
5.2.	Resumen General por Canal	12
6.	Comparativo por Tipo de Canal por Semestre	13
6.1.	Comparativo de Número Total de Operaciones por Canal	13
6.2.	Comparativo de Número de Operaciones Monetarias por Canal	15
6.3.	Comparativo de Número de Operaciones No Monetarias por Canal	16
6.4.	Comparativo de Monto de Operaciones Monetarias por Canal	18
7.	Entidades con Mayor Volumen de Operaciones En El Semestre	20
8.	Resumen por Tipo de Canal En El Semestre	20
8.1.	Canal Oficinas	20
8.2.	Canal Cajeros Automáticos	23
8.3.	Canal Datáfonos	24
8.4.	Canal Audio Respuesta	25
8.5.	Canal Internet	27
8.6.	Canal Telefonía Móvil	28
8.7.	Canal Ach	29
8.8.	Canal Débito Automático	29
9.	Resumen por Tipo de Establecimiento de Crédito En El Semestre	30
9.1.	Reporte de Establecimientos Bancarios	31
9.2.	Reporte de Compañías de Financiamiento	32
9.3.	Reporte de Compañías Especializadas En Leasing	34
9.4.	Reporte de Cooperativas Financieras	34
9.5.	Reporte de Organismos Cooperativos de Grado Superior	35
9.6.	Reporte de Administradoras de Sistemas de Pago de Bajo Valor	36
9.7.	Reporte del Banco de la República	37

1. Introducción

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

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

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

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

2. Definiciones

En el Informe de operaciones se utilizan los siguientes términos:

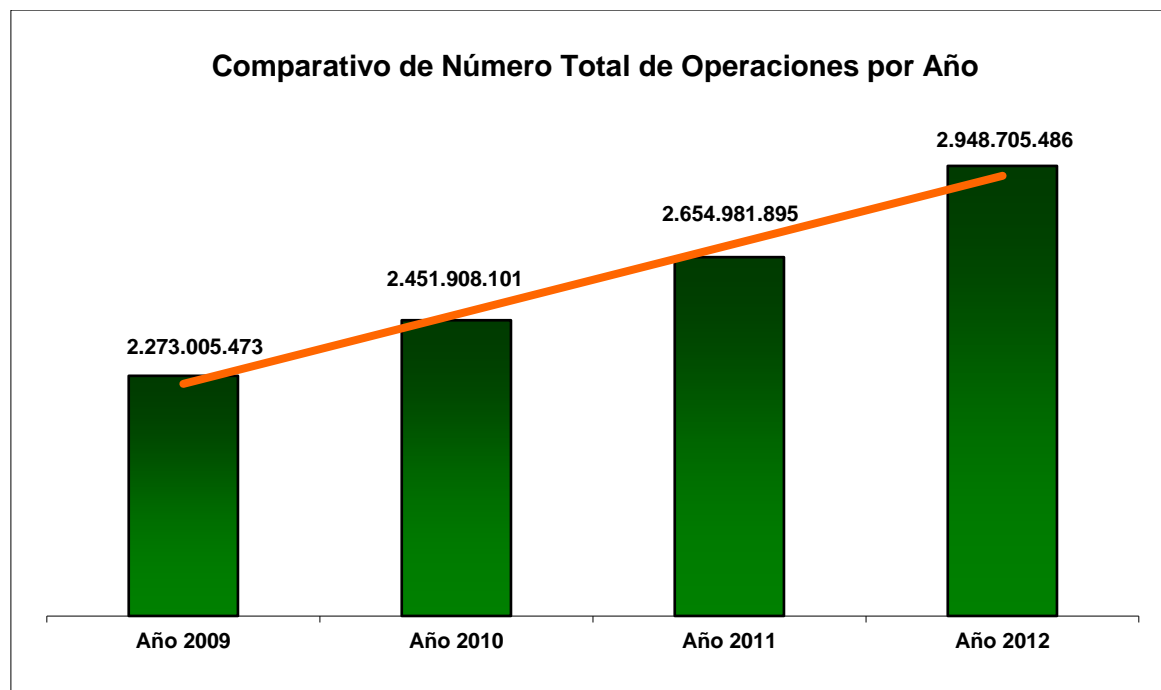
- **Número de Operaciones Monetarias:** cantidad de movimientos, manejo o transferencias de dinero realizados por los clientes y/o usuarios de las entidades durante el periodo.
- **Monto Total de las Operaciones Monetarias:** valor en millones de pesos de los movimientos, manejo o transferencias de dinero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

3. Resultados de la Consolidación de los Datos por Año

3.1. Comparativo de Número Total de Operaciones por Año¹

Durante 2012 el sistema financiero colombiano realizó un total de 2.948.705.486 operaciones (monetarias y no monetarias), incrementándose en 11% respecto de 2011.

Comparativo de Número Total de Operaciones por Año				
Canal	Año 2009	Año 2010	Año 2011	Año 2012
Internet	604.831.844	736.648.814	823.343.092	951.699.440
Oficinas	635.912.778	655.457.888	672.257.658	689.249.358
Cajeros automáticos	562.820.340	554.169.960	586.540.255	632.806.561
Datáfonos	221.117.969	245.544.799	283.432.446	328.225.403
Audio Respuesta	97.172.694	85.026.764	89.533.230	101.075.758
ACH	67.242.655	68.836.465	72.688.634	76.231.139
Pagos Automáticos	59.401.281	62.382.377	64.607.921	71.624.290
Corresponsales Bancarios	14.946.754	29.065.735	43.576.004	65.081.129
Telefonía Móvil	9.559.158	14.775.299	19.002.655	32.712.408
Totales	2.273.005.473	2.451.908.101	2.654.981.895	2.948.705.486



¹ Incluye operaciones monetarias y no monetarias.

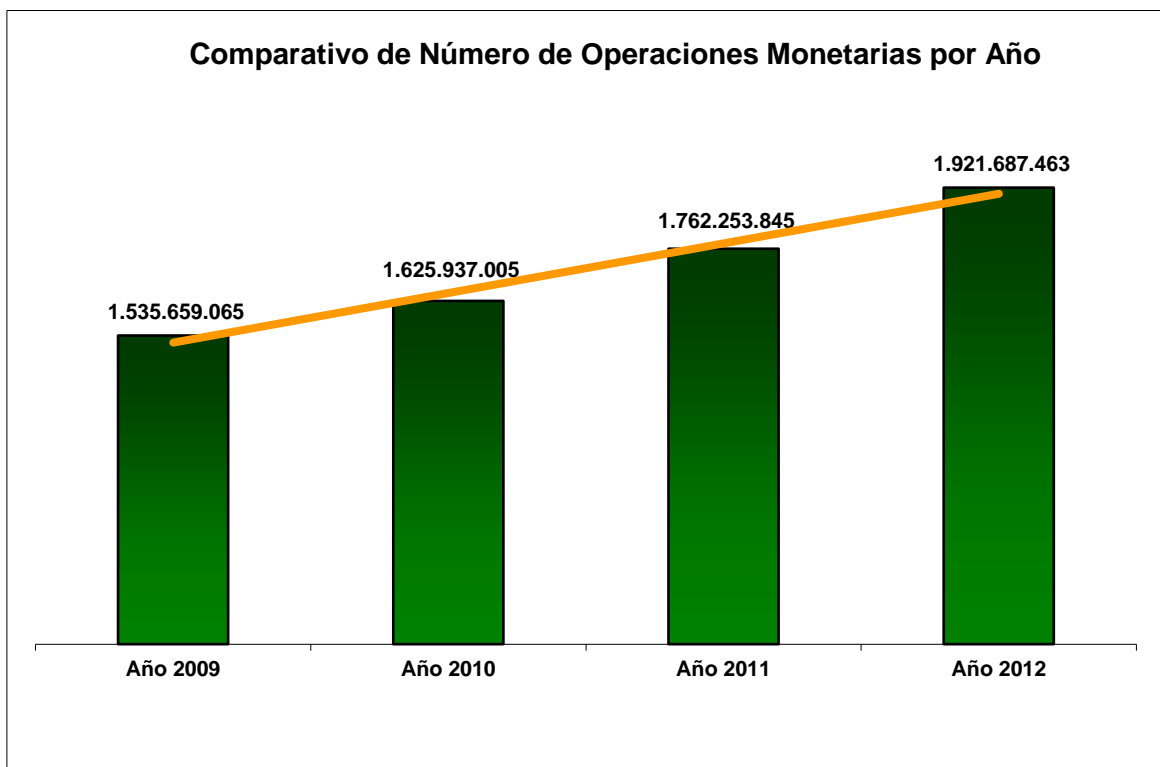
Participación Porcentual

Porcentaje de Operaciones Por Año				
Canal	Año 2009	Año 2010	Año 2011	Año 2012
Internet	26.61%	30.04%	31.01%	32.28%
Oficinas	27.98%	26.73%	25.32%	23.37%
Cajeros automáticos	24.76%	22.60%	22.09%	21.46%
Datáfonos	9.73%	10.01%	10.68%	11.13%
Audio Respuesta	4.28%	3.47%	3.37%	3.43%
ACH	2.96%	2.81%	2.74%	2.59%
Pagos Automáticos	2.61%	2.54%	2.43%	2.43%
Corresponsales Bancarios	0.66%	1.19%	1.64%	2.21%
Telefonía Móvil	0.42%	0.60%	0.72%	1.11%
Totales	100%	100%	100%	100%

3.2. Comparativo de Número de Operaciones Monetarias por Año

Durante 2012 el sistema financiero colombiano realizó un total de 1.921.687.463 operaciones monetarias, incrementándose en un 9% respecto de 2011.

Comparativo de Número de Operaciones Monetarias por Año				
Canal	Año 2009	Año 2010	Año 2011	Año 2012
Oficinas	599,301,361	622,438,392	641,585,965	655,522,483
Cajeros automáticos	478,128,818	470,750,925	496,878,884	541,713,644
Datáfonos	206,130,914	230,039,159	269,780,112	314,177,355
Internet	101,217,004	133,378,839	164,060,648	187,241,342
ACH	67,242,655	68,836,465	72,688,634	76,231,139
Pagos Automáticos	59,401,281	62,382,377	64,607,921	71,624,290
Corresponsales Bancarios	14,946,754	29,065,735	43,576,004	65,081,129
Audio Respuesta	7,806,567	6,851,609	6,176,908	6,119,361
Telefonía Móvil	1,483,711	2,193,504	2,898,769	3,976,720
Totales	1,535,659,065	1,625,937,005	1,762,253,845	1,921,687,463



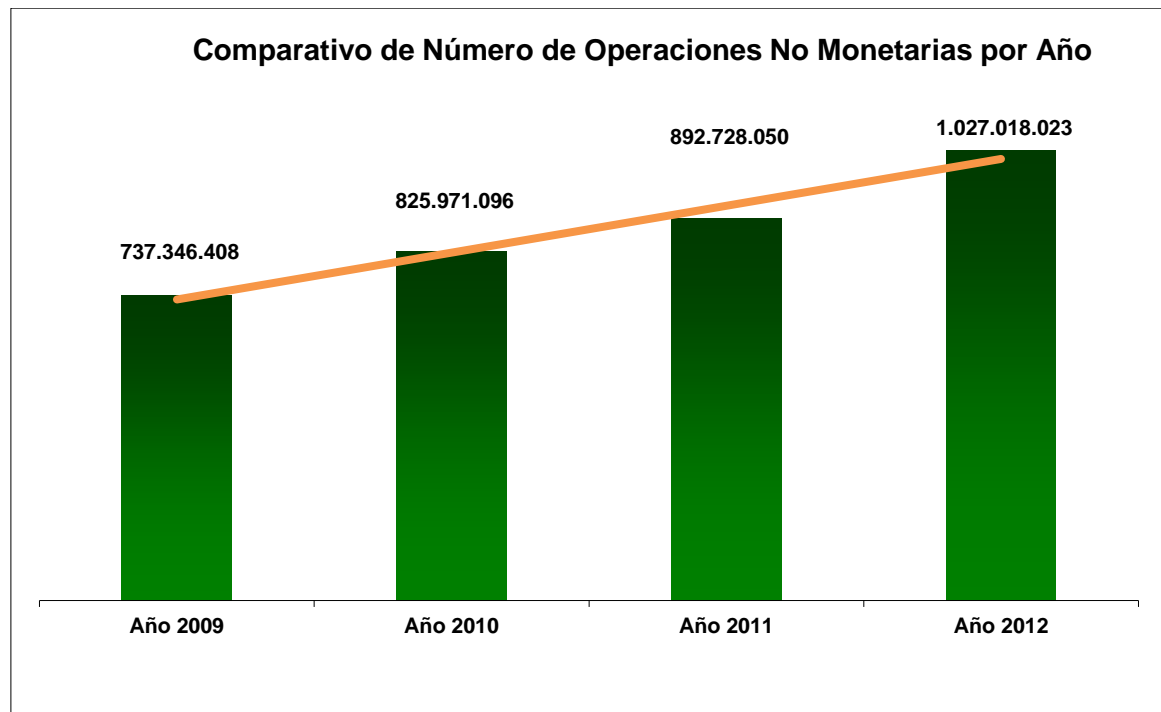
Participación Porcentual

Porcentaje de Operaciones Monetarias por Año				
Canal	Año 2009	Año 2010	Año 2011	Año 2012
Oficinas	39.03%	38.28%	36.41%	34.11%
Cajeros automáticos	31.14%	28.95%	28.20%	28.19%
Datáfonos	13.42%	14.15%	15.31%	16.35%
Internet	6.59%	8.20%	9.31%	9.74%
ACH	4.38%	4.23%	4.12%	3.97%
Pagos Automáticos	3.87%	3.84%	3.67%	3.73%
Corresponsales Bancarios	0.97%	1.79%	2.47%	3.39%
Audio Respuesta	0.51%	0.42%	0.35%	0.32%
Telefonía Móvil	0.10%	0.13%	0.16%	0.21%
Totales	100%	100%	100%	100%

3.3. Comparativo de Número de Operaciones No Monetarias por Año

Durante 2012 el sistema financiero colombiano realizó un total de 1.027.018.023 operaciones no monetarias, incrementándose en un 15% respecto de 2011.

Comparativo de Número de Operaciones No Monetarias por Año				
Canal	Año 2009	Año 2010	Año 2011	Año 2012
Internet	503,614,840	603,269,975	659,282,444	764,458,098
Audio Respuesta	89,366,127	78,175,155	83,356,322	94,956,397
Cajeros automáticos	84,691,522	83,419,035	89,661,371	91,092,917
Oficinas	36,611,417	33,019,496	30,671,693	33,726,875
Telefonía Móvil	8,075,447	12,581,795	16,103,886	28,735,688
Datáfonos	14,987,055	15,505,640	13,652,334	14,048,048
ACH	0	0	0	0
Pagos Automáticos	0	0	0	0
Corresponsales Bancarios	0	0	0	0
Totales	737,346,408	825,971,096	892,728,050	1,027,018,023



Participación Porcentual

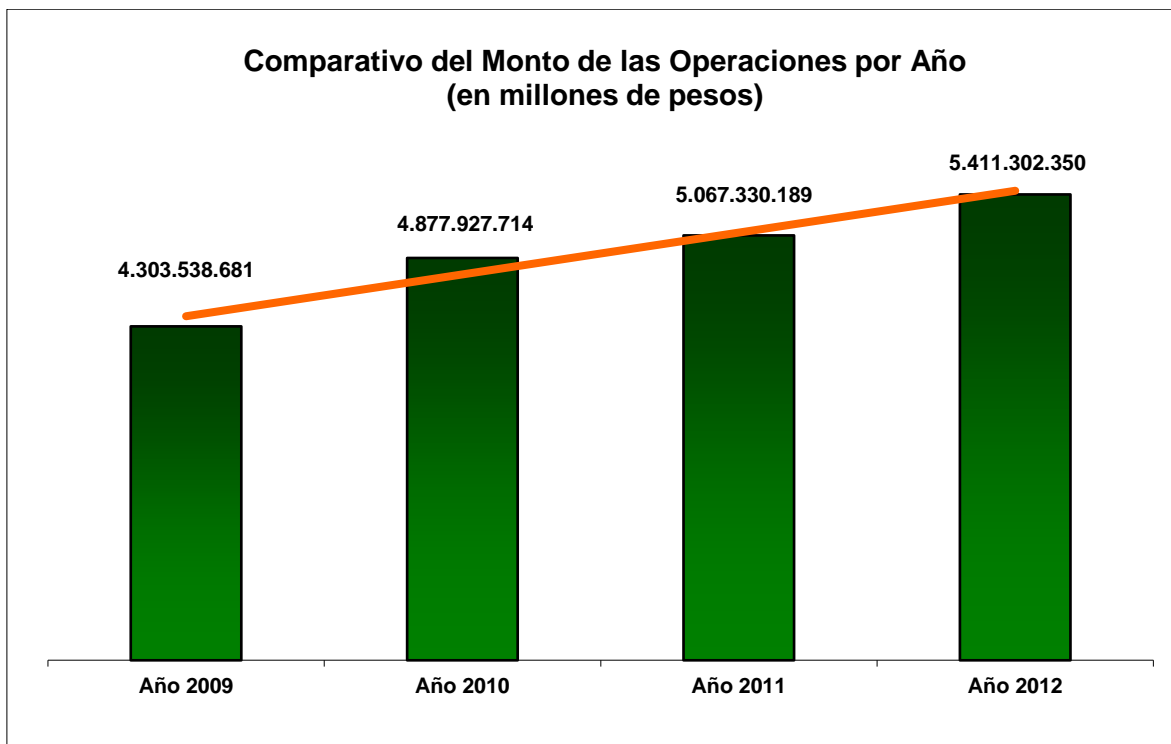
Porcentaje de Operaciones No Monetarias por Año				
Canal	Año 2009	Año 2010	Año 2011	Año 2012
Internet	68.30%	73.04%	73.85%	74.43%
Audio Respuesta	12.12%	9.46%	9.34%	9.25%
Cajeros automáticos	11.49%	10.10%	10.04%	8.87%
Oficinas	4.97%	4.00%	3.44%	3.28%
Telefonía Móvil	1.10%	1.52%	1.80%	2.80%
Datáfonos	2.03%	1.88%	1.53%	1.37%
ACH	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Pagos Automáticos	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Corresponsales Bancarios	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Totales	100%	100%	100%	100%

3.4. Comparativo del Monto de Operaciones Monetarias por Año

Durante 2012 el monto total de las operaciones realizadas en el sistema financiero colombiano ascendió a \$5.411,3 billones, incrementándose en un 6.8% respecto de 2011.

Cifras en millones de pesos

Comparativo del Monto de las Operaciones Monetarias por Año				
Canal	Año 2009	Año 2010	Año 2011	Año 2012
Oficinas	2,736,198,922	2,853,531,789	2,866,543,273	3,000,462,687
Internet	898,870,678	1,237,136,974	1,352,876,559	1,508,355,768
ACH	501,429,862	593,317,394	628,726,032	646,297,361
Cajeros automáticos	102,081,075	114,817,766	125,845,279	143,149,258
Datáfonos	37,222,299	44,047,337	53,244,868	62,802,256
Pagos Automáticos	21,472,681	26,575,998	28,057,198	32,288,891
Corresponsales Bancarios	2,982,848	5,436,491	8,935,823	14,436,517
Audio Respuesta	3,241,670	3,008,085	3,013,295	3,372,265
Telefonía Móvil	38,646	55,881	87,862	137,347
Totales	4,303,538,681	4,877,927,714	5,067,330,189	5,411,302,350



Participación Porcentual

Porcentaje de Operaciones Monetarias por Año				
Canal	Año 2009	Año 2010	Año 2011	Año 2012
Oficinas	63.58%	58.50%	56.57%	55.45%
Internet	20.89%	25.36%	26.70%	27.87%
ACH	11.65%	12.16%	12.41%	11.94%
Cajeros automáticos	2.37%	2.35%	2.48%	2.65%
Datáfonos	0.86%	0.90%	1.05%	1.16%
Pagos Automáticos	0.50%	0.54%	0.55%	0.60%
Corresponsales Bancarios	0.07%	0.11%	0.18%	0.27%
Audio Respuesta	0.08%	0.06%	0.06%	0.06%
Telefonía Móvil	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Totales	100%	100%	100%	100%

Monto Promedio por Operación Monetaria²

Cifras en millones de pesos

Monto Promedio por Operación Monetaria				
Canal	Año 2009	Año 2010	Año 2011	Año 2012
Oficinas	4.57	4.58	4.47	4.58
Internet	8.88	9.28	8.25	8.06
ACH	7.46	8.62	8.65	8.48
Cajeros automáticos	0.21	0.24	0.25	0.26
Datáfonos	0.18	0.19	0.20	0.20
Pagos Automáticos	0.36	0.43	0.43	0.45
Corresponsales Bancarios	0.20	0.19	0.21	0.22
Audio Respuesta	0.42	0.44	0.49	0.55
Telefonía Móvil	0.03	0.03	0.03	0.03

4. Entidades con Mayor Volumen de Operaciones en 2012

Cifras en millones de pesos

No.	Entidad	Número de Operaciones Monetarias	Número de Operaciones No Monetarias	Número Total de Operaciones	Monto de Operaciones Monetarias
1	Bancolombia	583,332,568	563,764,868	1,147,097,436	1,455,631,396
2	Banco Davivienda	293,039,088	170,852,428	463,891,516	599,048,733
3	Banco de Bogotá	214,612,163	49,519,695	264,131,858	1,021,899,926
4	BBVA Colombia	134,895,824	44,465,043	179,360,867	342,528,284
5	Banco AV Villas	110,594,024	22,704,450	133,298,474	88,980,988
6	Banco de Occidente	81,364,101	15,024,603	96,388,704	822,463,916
7	Banco Agrario de Colombia	72,363,891	23,553,164	95,917,055	87,191,379
8	Banco Caja Social	68,887,641	19,577,075	88,464,716	82,667,720
9	Banco Colpatria	65,601,147	13,289,634	78,890,781	109,676,119
10	Banco Popular	64,451,683	16,194,739	80,646,422	101,069,547
11	Citibank Colombia	53,359,604	44,083,120	97,442,724	262,303,399
12	Compañía de Financiamiento TUYA	36,163,978	10,598,391	46,762,369	7,229,032
13	Banco GNB Sudameris	28,577,327	3,289,573	31,866,900	67,985,513
14	Helm Bank	18,544,034	10,101,658	28,645,692	137,934,364
15	Banco Falabella	16,245,028	1,995,512	18,240,540	6,001,528
16	Banco Corpbanca	15,174,035	6,870,993	22,045,028	139,363,412

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

No.	Entidad	Número de Operaciones Monetarias	Número de Operaciones No Monetarias	Número Total de Operaciones	Monto de Operaciones Monetarias
17	Banco Coomeva	13,313,339	974,089	14,287,428	10,488,169
18	Giros & Finanzas	8,419,784	612,515	9,032,299	5,110,535
19	Confiar Cooperativa Financiera	6,848,972	202,804	7,051,776	3,173,509
20	Bancamía	6,728,169	465,287	7,193,456	2,476,696
Totales		1,892,516,400	1,018,139,641	2,910,656,041	5,353,224,164

5. Resultados de la Consolidación de los Datos del Semestre

5.1. Resumen General del Sistema

Según las cifras reportadas a la SFC, durante el segundo semestre de 2012 el sistema financiero colombiano realizó un total de 1.537.229.394 operaciones; 998.862.137 operaciones monetarias por un valor de \$2.766,6 billones y 538.367.257 operaciones no monetarias.

Cifras en millones de pesos

Canal	Cantidad	Número Total de Operaciones (en millones)	Monto de Operaciones Monetarias
Internet	N/A	504	771,927,090
Oficinas	5,962	346	1,510,604,457
Cajeros automáticos	12,281	330	76,403,187
Datáfonos	219,907	174	32,858,699
Audio Respuesta	N/A	50	1,738,718
ACH	N/A	40	347,643,889
Corresponsales Bancarios	34,178	38	8,153,372
Pagos Automáticos	N/A	35	17,248,301
Telefonía Móvil	N/A	20	82,867
Totales		1,537	2,766,660,581

5.2. Resumen General por Canal

Durante el segundo semestre de 2012, el mayor número de operaciones monetarias (329.854.913 por valor de \$1.510,6 billones) se hicieron en el canal Oficinas de atención al cliente.

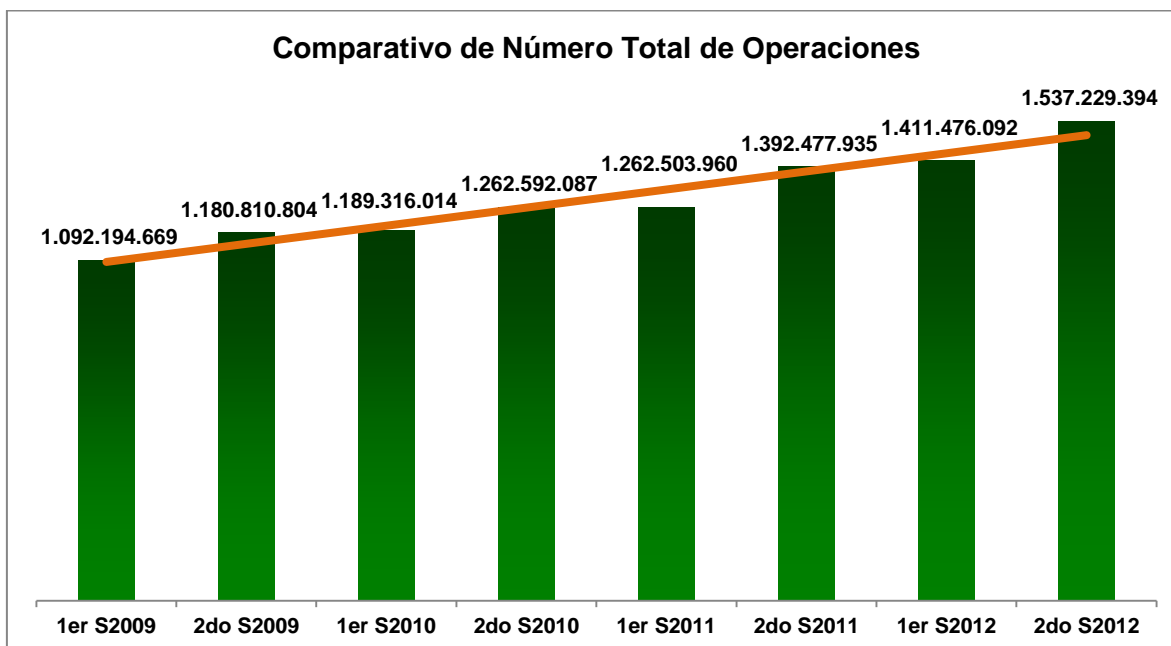
Cifras en millones de pesos

Canal	Número de Operaciones Monetarias	Número de Operaciones No Monetarias	Número total de Operaciones	Monto de Operaciones Monetarias
Oficinas	329,854,913	16,404,306	346,259,219	1,510,604,457
Cajeros automáticos	284,590,928	45,875,609	330,466,537	76,403,187
Datáfonos	166,610,393	7,063,501	173,673,894	32,858,699
Internet	99,646,314	404,840,646	504,486,960	771,927,090
ACH	39,935,084	0	39,935,084	347,643,889
Corresponsales Bancarios	37,574,008	0	37,574,008	8,153,372
Pagos Automáticos	34,700,820	0	34,700,820	17,248,301
Audio Respuesta	3,172,906	47,263,691	50,436,597	1,738,718
Telefonía Móvil	2,776,771	16,919,504	19,696,275	82,867
Totales	998,862,137	538,367,257	1,537,229,394	2,766,660,581

6. Comparativo por Tipo de Canal por Semestre

6.1. Comparativo de Número Total de Operaciones por Canal

Número Total de Operaciones								
Canal	1er semestre de 2009	2do semestre de 2009	1er semestre de 2010	2do semestre de 2010	1er semestre de 2011	2do semestre de 2011	1er semestre de 2012	2do semestre de 2012
Internet	272.078.747	332.753.097	363.353.873	373.294.941	391.159.713	432.183.379	447.212.480	504.486.960
Oficinas	311.751.126	324.161.652	318.863.561	336.594.327	329.132.055	343.125.603	342.990.139	346.259.219
Cajeros automáticos	277.905.897	284.914.443	267.887.037	286.282.923	276.797.076	309.743.179	302.340.024	330.466.537
Datáfonos	105.575.861	115.542.108	114.338.123	131.206.676	130.034.335	153.398.111	154.551.509	173.673.894
Audio Respuesta	49.919.048	47.253.646	44.326.236	40.700.528	41.091.883	48.441.347	50.639.161	50.436.597
ACH	35.048.524	32.194.131	32.066.024	36.770.441	32.757.742	39.930.892	36.296.055	39.935.084
Corresponsales Bancarios	6.345.441	8.601.313	11.483.108	17.582.627	20.247.139	23.328.865	27.507.121	37.574.008
Pagos Automáticos	30.074.939	29.326.342	30.256.565	32.125.812	32.474.344	32.133.577	36.923.470	34.700.820
Telefonía Móvil	3.495.086	6.064.072	6.741.487	8.033.812	8.809.673	10.192.982	13.016.133	19.696.275
Totales	1.092.194.669	1.180.810.804	1.189.316.014	1.262.592.087	1.262.503.960	1.392.477.935	1.411.476.092	1.537.229.394

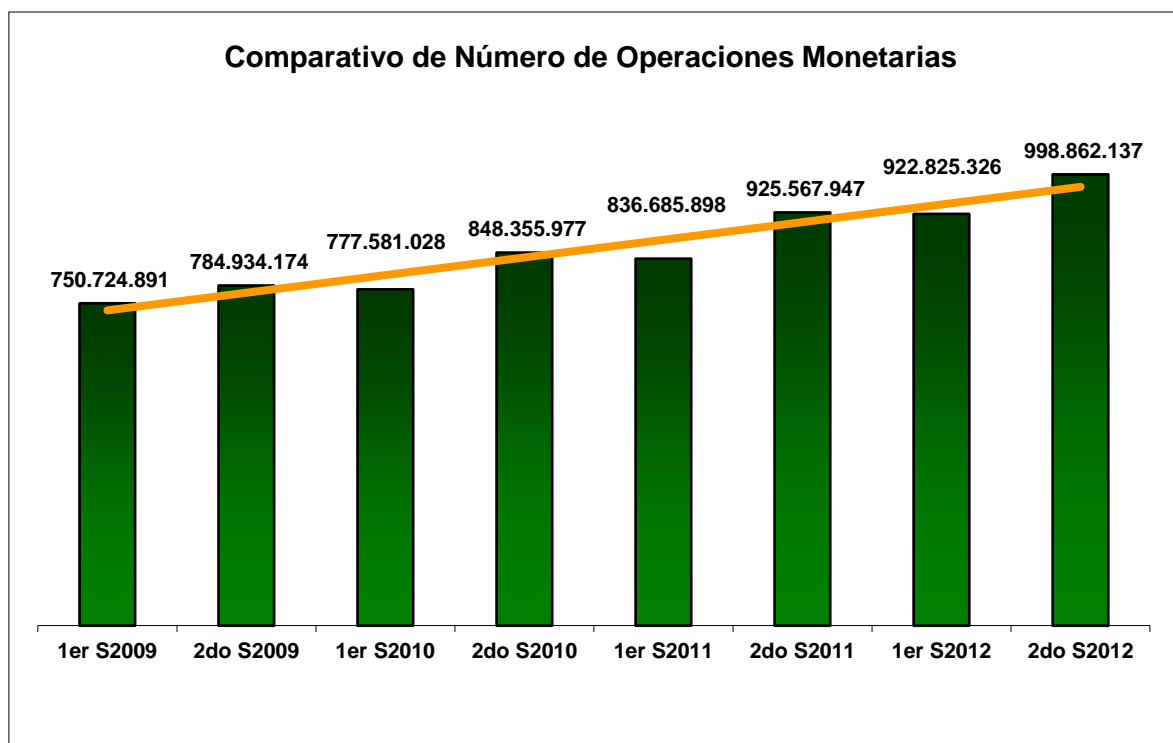


Participación Porcentual

Porcentaje de Operaciones								
Canal	1er semestre de 2009	2do semestre de 2009	1er semestre de 2010	2do semestre de 2010	1er semestre de 2011	2do semestre de 2011	1er semestre de 2012	2do semestre de 2012
Internet	24,91%	28,18%	30,55%	29,57%	30,98%	31,04%	31,68%	32,82%
Oficinas	28,54%	27,45%	26,81%	26,66%	26,07%	24,64%	24,30%	22,52%
Cajeros automáticos	25,44%	24,13%	22,52%	22,67%	21,92%	22,24%	21,42%	21,50%
Datáfonos	9,67%	9,78%	9,61%	10,39%	10,30%	11,02%	10,95%	11,30%
Audio Respuesta	4,57%	4,00%	3,73%	3,22%	3,25%	3,48%	3,59%	3,28%
ACH	3,21%	2,73%	2,70%	2,91%	2,59%	2,87%	2,57%	2,60%
Corresponsales Bancarios	0,58%	0,73%	0,97%	1,39%	1,60%	1,68%	1,95%	2,44%
Pagos Automáticos	2,75%	2,48%	2,54%	2,54%	2,57%	2,31%	2,62%	2,26%
Telefonía Móvil	0,32%	0,51%	0,57%	0,64%	0,70%	0,73%	0,92%	1,28%
Totales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

6.2. Comparativo de Número de Operaciones Monetarias por Canal³

Canal	Número de Operaciones Monetarias							
	1er semestre de 2009	2do semestre de 2009	1er semestre de 2010	2do semestre de 2010	1er semestre de 2011	2do semestre de 2011	1er semestre de 2012	2do semestre de 2012
Oficinas	293,402,889	305,898,472	302,708,545	319,729,847	313,134,027	328,451,938	325,667,570	329,854,913
Cajeros automáticos	234,430,043	243,698,775	226,653,469	244,097,456	233,869,827	263,009,057	257,122,716	284,590,928
Datáfonos	98,236,164	107,894,750	106,701,457	123,337,702	123,751,304	146,028,808	147,566,962	166,610,393
Internet	48,549,499	52,667,505	63,384,940	69,993,899	76,088,909	87,971,739	87,595,028	99,646,314
ACH	35,048,524	32,194,131	32,066,024	36,770,441	32,757,742	39,930,892	36,296,055	39,935,084
Corresponsales Bancarios	6,345,441	8,601,313	11,483,108	17,582,627	20,247,139	23,328,865	27,507,121	37,574,008
Pagos Automáticos	30,074,939	29,326,342	30,256,565	32,125,812	32,474,344	32,133,577	36,923,470	34,700,820
Audio Respuesta	4,032,646	3,773,921	3,346,276	3,505,333	3,075,952	3,100,956	2,946,455	3,172,906
Telefonía Móvil	604,746	878,965	980,644	1,212,860	1,286,654	1,612,115	1,199,949	2,776,771
Totales	750,724,891	784,934,174	777,581,028	848,355,977	836,685,898	925,567,947	922,825,326	998,862,137



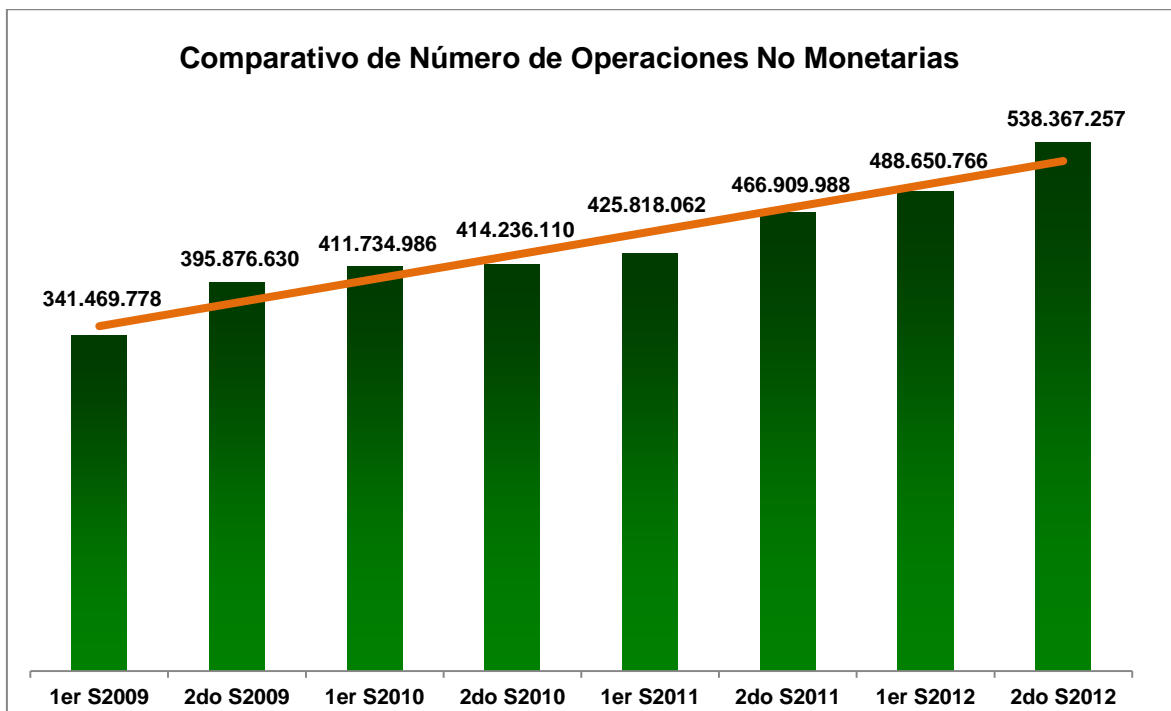
³ Algunos valores de periodos anteriores fueron ajustados por las entidades vigiladas.

Participación Porcentual

Porcentaje de Operaciones Monetarias								
Canal	1er semestre de 2009	2do semestre de 2009	1er semestre de 2010	2do semestre de 2010	1er semestre de 2011	2do semestre de 2011	1er semestre de 2012	2do semestre de 2012
Oficinas	39.08%	38.97%	38.93%	37.69%	37.43%	35.49%	35.29%	33.02%
Cajeros automáticos	31.23%	31.05%	29.15%	28.77%	27.95%	28.42%	27.86%	28.49%
Datáfonos	13.09%	13.75%	13.72%	14.54%	14.79%	15.78%	15.99%	16.68%
Internet	6.47%	6.71%	8.15%	8.25%	9.09%	9.50%	9.49%	9.98%
ACH	4.67%	4.10%	4.12%	4.33%	3.92%	4.31%	3.93%	4.00%
Corresponsales Bancarios	0.85%	1.10%	1.48%	2.07%	2.42%	2.52%	2.98%	3.76%
Pagos Automáticos	4.01%	3.74%	3.89%	3.79%	3.88%	3.47%	4.00%	3.47%
Audio Respuesta	0.54%	0.48%	0.43%	0.41%	0.37%	0.34%	0.32%	0.32%
Telefonía Móvil	0.08%	0.11%	0.13%	0.14%	0.15%	0.17%	0.13%	0.28%
Totales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

6.3. Comparativo de Número de Operaciones No Monetarias por Canal

Número de Operaciones No Monetarias								
Canal	1er semestre de 2009	2do semestre de 2009	1er semestre de 2010	2do semestre de 2010	1er semestre de 2011	2do semestre de 2011	1er semestre de 2012	2do semestre de 2012
Internet	223.529.248	280.085.592	299.968.933	303.301.042	315.070.804	344.211.640	359.617.452	404.840.646
Audio Respuesta	45.886.402	43.479.725	40.979.960	37.195.195	38.015.931	45.340.391	47.692.706	47.263.691
Cajeros automáticos	43.475.854	41.215.668	41.233.568	42.185.467	42.927.249	46.734.122	45.217.308	45.875.609
Telefonía Móvil	2.890.340	5.185.107	5.760.843	6.820.952	7.523.019	8.580.867	11.816.184	16.919.504
Oficinas	18.348.237	18.263.180	16.155.016	16.864.480	15.998.028	14.673.665	17.322.569	16.404.306
Datáfonos	7.339.697	7.647.358	7.636.666	7.868.974	6.283.031	7.369.303	6.984.547	7.063.501
ACH	0	0	0	0	0	0	0	0
Pagos Automáticos	0	0	0	0	0	0	0	0
Corresponsales Bancarios	0	0	0	0	0	0	0	0
Totales	341.469.778	395.876.630	411.734.986	414.236.110	425.818.062	466.909.988	488.650.766	538.367.257



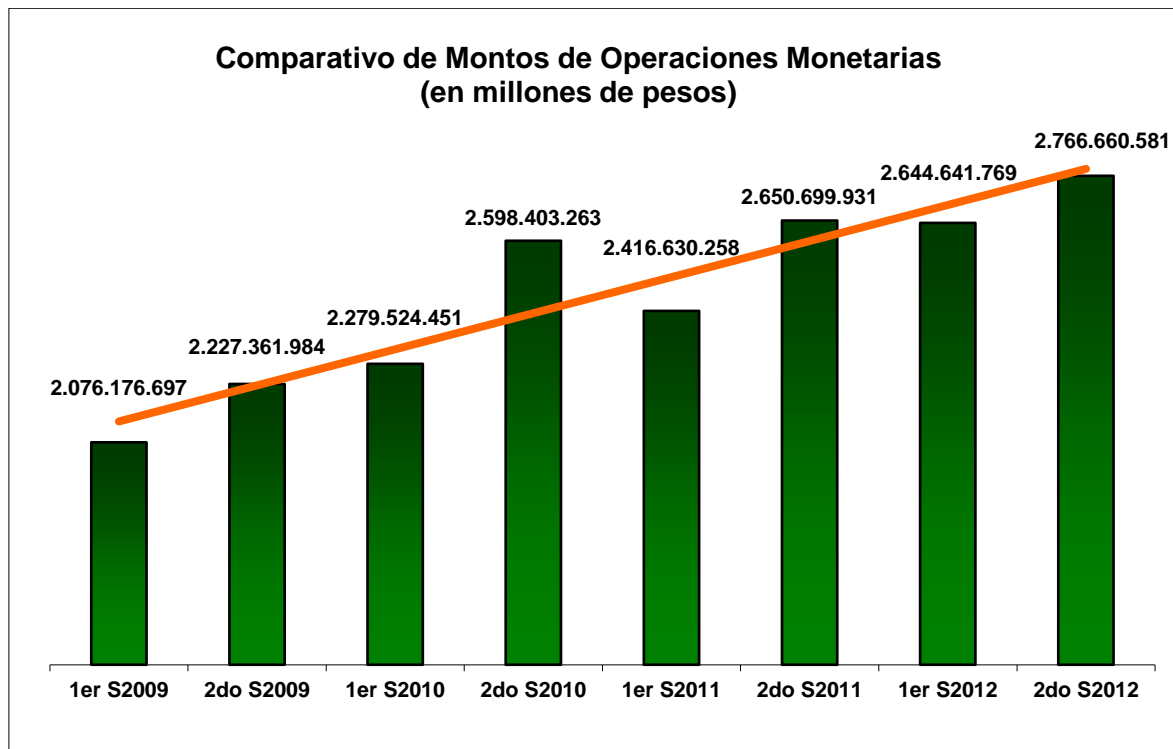
Participación Porcentual

Porcentaje de Operaciones No Monetarias								
Canal	1er semestre de 2009	2do semestre de 2009	1er semestre de 2010	2do semestre de 2010	1er semestre de 2011	2do semestre de 2011	1er semestre de 2012	2do semestre de 2012
Internet	65,46%	70,75%	72,85%	73,22%	73,99%	73,72%	73,59%	75,20%
Audio Respuesta	13,44%	10,98%	9,95%	8,98%	8,93%	9,71%	9,76%	8,78%
Cajeros automáticos	12,73%	10,41%	10,01%	10,18%	10,08%	10,01%	9,25%	8,52%
Telefonía Móvil	0,85%	1,31%	1,40%	1,65%	1,77%	1,84%	2,42%	3,14%
Oficinas	5,37%	4,61%	3,92%	4,07%	3,76%	3,14%	3,54%	3,05%
Datáfonos	2,15%	1,93%	1,85%	1,90%	1,48%	1,58%	1,43%	1,31%
ACH	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Pagos Automáticos	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Corresponsales Bancarios	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Totales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

6.4. Comparativo de Monto de Operaciones Monetarias por Canal

Cifras en millones de pesos

Monto de Operaciones Monetarias								
Canal	1er semestre de 2009	2do semestre de 2009	1er semestre de 2010	2do semestre de 2010	1er semestre de 2011	2do semestre de 2011	1er semestre de 2012	2do semestre de 2012
Oficinas	1,344,236,935	1,391,961,987	1,358,817,851	1,494,713,938	1,385,726,978	1,480,816,295	1,489,858,230	1,510,604,457
Internet	404,495,384	494,375,294	569,444,985	667,691,989	630,063,581	722,812,978	736,428,679	771,927,090
ACH	248,981,486	252,448,376	261,819,424	331,497,970	298,765,302	329,960,729	298,653,471	347,643,889
Cajeros automáticos	47,843,324	54,237,751	53,575,226	61,242,540	58,595,681	67,249,598	66,746,071	76,403,187
Datáfonos	17,119,231	20,103,068	19,935,548	24,111,789	23,852,372	29,392,497	29,943,556	32,858,699
Pagos Automáticos	10,652,292	10,820,389	12,286,223	14,289,775	14,302,325	13,754,873	15,040,590	17,248,301
Corresponsales Bancarios	1,273,173	1,709,675	2,145,621	3,290,870	3,867,919	5,067,904	6,283,145	8,153,372
Audio Respuesta	1,560,679	1,680,991	1,476,036	1,532,049	1,417,891	1,595,403	1,633,547	1,738,718
Telefonía Móvil	14,193	24,453	23,537	32,344	38,209	49,653	54,479	82,867
Totales	2,076,176,697	2,227,361,984	2,279,524,451	2,598,403,263	2,416,630,258	2,650,699,931	2,644,641,769	2,766,660,581



Participación Porcentual

Porcentaje de Operaciones Monetarias								
Canal	1er semestre de 2009	2do semestre de 2009	1er semestre de 2010	2do semestre de 2010	1er semestre de 2011	2do semestre de 2011	1er semestre de 2012	2do semestre de 2012
Oficinas	64.75%	62.49%	59.61%	57.52%	57.34%	55.87%	56.33%	54.60%
Internet	19.48%	22.20%	24.98%	25.70%	26.07%	27.27%	27.85%	27.90%
ACH	11.99%	11.33%	11.49%	12.76%	12.36%	12.45%	11.29%	12.57%
Cajeros automáticos	2.30%	2.44%	2.35%	2.36%	2.42%	2.54%	2.52%	2.76%
Datáfonos	0.82%	0.90%	0.87%	0.93%	0.99%	1.11%	1.13%	1.19%
Pagos Automáticos	0.51%	0.49%	0.54%	0.55%	0.59%	0.52%	0.57%	0.62%
Corresponsales Bancarios	0.06%	0.08%	0.09%	0.13%	0.16%	0.19%	0.24%	0.29%
Audio Respuesta	0.08%	0.08%	0.06%	0.06%	0.06%	0.06%	0.06%	0.06%
Telefonía Móvil	0.001%	0.001%	0.001%	0.001%	0.002%	0.002%	0.002%	0.003%
Totales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Monto Promedio por Operación Monetaria

Cifras en millones de pesos

Monto Promedio por Operación Monetaria								
Canal	1er semestre de 2009	2do semestre de 2009	1er semestre de 2010	2do semestre de 2010	1er semestre de 2011	2do semestre de 2011	1er semestre de 2012	2do semestre de 2012
Oficinas	4,58	4,55	4,49	4,67	4,43	4,51	4,57	4,58
Internet	8,33	9,39	8,98	9,54	8,28	8,22	8,41	7,75
ACH	7,10	7,84	8,17	9,02	9,12	8,26	8,23	8,71
Cajeros automáticos	0,20	0,22	0,24	0,25	0,25	0,26	0,26	0,27
Datáfonos	0,17	0,19	0,19	0,20	0,19	0,20	0,20	0,20
Pagos Automáticos	0,35	0,37	0,41	0,44	0,44	0,43	0,41	0,50
Corresponsales Bancarios	0,20	0,20	0,19	0,19	0,19	0,22	0,23	0,22
Audio Respuesta	0,39	0,45	0,44	0,44	0,46	0,51	0,55	0,55
Telefonía Móvil	0,02	0,03	0,02	0,03	0,03	0,03	0,05	0,03

7. Entidades con Mayor Volumen de Operaciones en el Semestre

Cifras en millones de pesos

No.	Entidad	Número de Operaciones Monetarias	Número de Operaciones No Monetarias	Número Total de Operaciones	Monto de Operaciones Monetarias
1	Bancolombia	307.158.493	301.446.979	608.605.472	753.497.831
2	Banco Davivienda	149.167.913	88.650.922	237.818.835	322.856.063
3	Banco de Bogotá	112.719.736	25.405.544	138.125.280	504.493.163
4	BBVA Colombia	71.531.535	22.106.726	93.638.261	167.234.047
5	Banco AV Villas	57.476.977	11.047.799	68.524.776	46.020.301
6	Banco de Occidente	41.941.397	7.799.055	49.740.452	418.693.908
7	Banco Agrario de Colombia	38.119.459	12.551.455	50.670.914	45.618.448
8	Banco Caja Social	35.457.981	9.083.563	44.541.544	43.613.030
9	Banco Colpatria	34.469.030	6.652.356	41.121.386	58.015.467
10	Banco Popular	34.152.376	8.264.183	42.416.559	52.807.813
11	Citibank Colombia	27.992.535	22.650.894	50.643.429	134.707.949
12	Compañía de Financiamiento TUYA	18.890.058	5.623.168	24.513.226	3.893.075
13	Banco GNB Sudameris	11.420.625	1.777.941	13.198.566	32.219.362
14	Helm Bank	9.704.182	5.269.603	14.973.785	71.503.474
15	Banco Falabella	8.570.133	953.812	9.523.945	3.313.356
16	Banco Corpbanca	7.524.471	3.327.781	10.852.252	67.963.866
17	Banco Coomeva	6.433.200	505.045	6.938.245	5.209.921
18	Giros & Finanzas	4.127.970	319.002	4.446.972	2.623.062
19	Bancamía	3.413.907	264.587	3.678.494	1.284.688
20	Confiar Cooperativa Financiera	3.349.448	86.578	3.436.026	1.617.334
Totales		983.621.426	533.786.993	1.517.408.419	2.737.186.158

8. Resumen por Tipo de Canal en el Semestre

8.1. Canal Oficinas

El sistema financiero cuenta con 5.962 oficinas en las cuales se realizaron 346.259.219 operaciones; 329.854.913 operaciones monetarias por valor de \$1.510,6 billones y 67.404.306 operaciones no monetarias.

Cifras en millones de pesos

Entidad	Número de Operaciones Monetarias	Número de Operaciones No Monetarias	Número Total de Operaciones	Monto de Operaciones Monetarias	Número de Oficinas
Bancolombia	66,421,031	585,940	67,006,971	356,759,244	790
Banco de Bogotá	61,938,013	173,824	62,111,837	375,348,114	684
Banco Davivienda	43,104,666	1,544,565	44,649,231	161,748,567	572

Entidad	Número de Operaciones Monetarias	Número de Operaciones No Monetarias	Número Total de Operaciones	Monto de Operaciones Monetarias	Número de Oficinas
Banco Agrario de Colombia	25,960,742	2,991,807	28,952,549	37,709,582	739
Banco de Occidente	21,644,238	2,195,337	23,839,575	250,960,647	218
Banco Caja Social	14,938,931	1,551,262	16,490,193	23,502,264	259
BBVA Colombia	14,770,924	73,013	14,843,937	67,309,267	368
Banco AV Villas	14,462,122	879,293	15,341,415	24,301,646	221
Banco Popular	12,781,720	1,375,500	14,157,220	27,362,188	196
Banco Colpatria	11,332,295	0	11,332,295	17,264,451	184
Banco GNB Sudameris	7,884,393	0	7,884,393	12,253,115	111
Banco Coomeva	4,275,498	0	4,275,498	3,120,491	93
Citibank Colombia	4,156,244	0	4,156,244	48,392,460	74
Giros & Finanzas	3,803,338	295,770	4,099,108	2,543,563	314
Helm Bank	3,602,940	0	3,602,940	34,042,369	87
Bancamía	3,206,335	264,587	3,470,922	1,254,111	172
Banco Falabella	2,396,830	850,172	3,247,002	1,162,591	45
Banco Corpbanca	2,330,736	844,524	3,175,260	43,251,132	82
Cotrafa Cooperativa Financiera	1,804,457	0	1,804,457	680,566	36
Banco WWB	1,783,105	0	1,783,105	689,727	118
Confiar Cooperativa Financiera	1,334,542	0	1,334,542	1,112,468	47
Macrofinanciera	1,031,833	2,520	1,034,353	781,402	41
Finamerica	870,307	330,754	1,201,061	576,544	73
HSBC Colombia	661,472	1,187,132	1,848,604	6,813,657	22
Banco Pichincha	638,179	0	638,179	1,595,850	35
Financiera Juriscoop Cooperativa Financiera	610,532	8,764	619,296	656,043	37
Cooperativa Financiera John F. Kennedy Ltda.	534,914	32,095	567,009	603,050	30
Cooperativa Financiera de Antioquia C.F.A.	266,161	0	266,161	442,802	33
Banco Procredit Colombia	257,250	201,700	458,950	930,617	20
Compañía de Financiamiento TUYA	255,734	0	255,734	87,213	4
Coofinep Cooperativa Financiera	232,976	179	233,155	284,699	18
Coopcentral Limitada	128,711	216,354	345,065	348,437	12

Entidad	Número de Operaciones Monetarias	Número de Operaciones No Monetarias	Número Total de Operaciones	Monto de Operaciones Monetarias	Número de Oficinas
Serfinansa Compañía de Financiamiento	87,810	776,828	864,638	565,357	20
Dann Regional Compañía de Financiamiento	82,991	0	82,991	371,186	11
OIColombia	80,581	4,365	84,946	2,436	12
Coltefinanciera	57,888	0	57,888	1,784,054	10
Banco Finandina	47,732	0	47,732	198,503	11
Scotiabank	38,631	0	38,631	2,509,534	1
Financiera Pagos Internacionales	15,662	0	15,662	14,120	29
Factoring Bancolombia	12,013	0	12,013	894,092	9
Internacional Compañía de Financiamiento	9,883	0	9,883	310,387	11
Leasing Bancoldex S.A. Compañía de Financiamiento	551	0	551	65,899	2
Leasing Bolívar S.A. Compañía de Financiamiento	2	0	2	12	12
G.M.A.C. Financiera de Colombia (*)	0	18,021	18,021	0	1
C.A. Credifinanciera	0	0	0	0	1
Financiera Cambiamos (*)	0	0	0	0	67
Mi Plata (*)	0	0	0	0	1
La Polar (*)	0	0	0	0	1
Credifamilia (*)	0	0	0	0	3
Leasing Corficolombiana S.A. Compañía de Financiamiento (*)	0	0	0	0	6
Leasing Bancolombia S.A. Compañía de Financiamiento (*)	0	0	0	0	19
Totales	329,854,913	16,404,306	346,259,219	1,510,604,457	5,962

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

8.2. Canal Cajeros Automáticos

El sistema financiero cuenta con 12.281 cajeros automáticos en los cuales se realizaron 330.466.537 operaciones; 284.590.928 operaciones monetarias por valor de \$76,4 billones y 45.875.609 operaciones no monetarias.

Cifras en millones de pesos

Entidad	Número de Operaciones Monetarias	Número de Operaciones No Monetarias	Número Total de Operaciones	Monto de Operaciones Monetarias	Número de Cajeros
Bancolombia	106.900.716	22.237.086	129.137.802	26.290.590	3.307
Banco Davivienda	40.856.802	3.650.163	44.506.965	12.213.056	1.524
Banco de Bogotá	30.057.474	2.553.419	32.610.893	8.186.330	1.296
BBVA Colombia	26.409.675	2.544.839	28.954.514	7.513.157	1.010
Banco AV Villas	22.909.364	3.792.510	26.701.874	5.478.727	540
Banco Caja Social	12.895.483	2.536.870	15.432.353	3.446.667	574
Banco Popular	12.567.177	1.567.726	14.134.903	3.317.997	1.001
Banco Agrario de Colombia	9.538.601	3.167.261	12.705.862	1.326.861	0
Banco Colpatría	6.409.383	2.132.253	8.541.636	1.615.211	315
Citibank Colombia	5.504.145	429.806	5.933.951	3.476.117	451
Banco de Occidente	3.023.129	351.603	3.374.732	812.484	131
Helm Bank	2.138.799	170.040	2.308.839	543.133	65
Banco Corpbanca	1.588.464	104.948	1.693.412	1.354.904	114
Banco Coomeva	1.020.227	72.743	1.092.970	242.087	0
Banco GNB Sudameris	884.998	263.282	1.148.280	203.553	0
Finamerica	347.936	136.331	484.267	53.217	0
Financiera Juriscoop Cooperativa Financiera	306.260	28.455	334.715	49.443	38
Confiar Cooperativa Financiera	294.342	9.502	303.844	54.145	0
HSBC Colombia	242.541	15.549	258.090	72.725	0
Macrofinanciera	239.225	59.184	298.409	52.602	16
Banco Falabella	139.131	20.179	159.310	37.042	0
Cooperativa Financiera de Antioquia C.F.A.	138.623	0	138.623	30.331	0
Cotrafa Cooperativa Financiera	98.908	17.012	115.920	18.863	0
Coofinep Cooperativa Financiera	35.828	5.776	41.604	3.754	0
Giros & Finanzas	26.088	2.528	28.616	5.928	0
Banco Pichincha	10.167	5.410	15.577	2.662	0
Coopcentral Limitada	7.420	1.134	8.554	1.598	0
Banco Finandina	22	0	22	3	0

Entidad	Número de Operaciones Monetarias	Número de Operaciones No Monetarias	Número Total de Operaciones	Monto de Operaciones Monetarias	Número de Cajeros
Servibanca	0	0	0	0	1.899
Totales	284.590.928	45.875.609	330.466.537	76.403.187	12.281

8.3. Canal Datáfonos

El sistema financiero cuenta con 219.907 datáfonos, en los cuales se realizaron 173.673.894 operaciones; 166.610.393 operaciones monetarias por valor de \$32,8 billones y 7.063.501 operaciones no monetarias.

Cifras en millones de pesos

Entidad	Número de Operaciones Monetarias	Número de Operaciones No Monetarias	Número Total de Operaciones	Monto de Operaciones Monetarias	Número de POS
Bancolombia	58,059,995	4,945,882	63,005,877	10,410,078	8,224
Banco Davivienda	25,149,158	413,025	25,562,183	3,450,589	0
Compañía de Financiamiento TUYA	12,888,483	1,916	12,890,399	2,517,402	310
Banco Colpatría	11,192,371	0	11,192,371	1,589,610	0
BBVA Colombia	10,254,431	0	10,254,431	1,477,147	0
Citibank Colombia	8,582,398	0	8,582,398	1,334,703	0
Banco de Bogotá	8,312,794	0	8,312,794	5,056,700	3,854
Banco AV Villas	7,442,475	1,132,355	8,574,830	2,666,570	1,282
Banco de Occidente	5,408,423	1,988	5,410,411	1,084,833	0
Banco Falabella	5,052,452	0	5,052,452	1,037,491	0
Banco Caja Social	3,931,962	323,820	4,255,782	414,422	0
Banco Popular	2,222,545	112,437	2,334,982	267,521	0
Serfinansa Compañía de Financiamiento	2,151,888	0	2,151,888	315,357	0
Banco Corpbanca	1,949,490	10,975	1,960,465	352,618	0
HSBC Colombia	907,663	9,317	916,980	172,751	0
Banco GNB Sudameris	855,161	0	855,161	234,187	0
Banco Agrario de Colombia	749,994	34,494	784,488	111,436	0
Banco Coomeva	458,982	7,468	466,450	158,865	587
Helm Bank	325,423	0	325,423	89,044	0

Entidad	Número de Operaciones Monetarias	Número de Operaciones No Monetarias	Número Total de Operaciones	Monto de Operaciones Monetarias	Número de POS
La Polar	159,069	0	159,069	34,399	0
Finamerica	117,420	0	117,420	12,463	52
Giros & Finanzas	112,098	0	112,098	15,700	0
Cotrafa Cooperativa Financiera	70,164	61,945	132,109	18,425	0
Confiar Cooperativa Financiera	57,855	0	57,855	6,925	32
Financiera Juriscoop Cooperativa Financiera	53,846	0	53,846	7,048	0
Bancamía	45,230	0	45,230	7,702	0
Cooperativa Financiera de Antioquia C.F.A.	34,305	3	34,308	3,978	0
Macrofinanciera	32,086	7,517	39,603	2,112	0
Banco Pichincha	23,373	0	23,373	5,963	0
Coofinep Cooperativa Financiera	6,317	0	6,317	655	0
Coopcentral Limitada	1,762	359	2,121	1,869	0
Banco Finandina	780	0	780	138	0
Credibanco	0	0	0	0	117,762
Redeban Multicolor S.A.	0	0	0	0	87,376
Visionamos	0	0	0	0	428
Totales	166,610,393	7,063,501	173,673,894	32,858,699	219,907

8.4. Canal Audio Respuesta

El sistema financiero reportó un total de 50.436.597 operaciones realizadas en el canal Audio Respuesta; 3.172.906 operaciones monetarias por valor de \$1,7 billones y 47.263.691 operaciones no monetarias.

Cifras en millones de pesos

Entidad	Número de Operaciones Monetarias	Número de Operaciones No Monetarias	Número Total de Operaciones	Monto de Operaciones Monetarias
Bancolombia	963,954	7,807,917	8,771,871	502,649
Banco Davivienda	589,765	10,267,853	10,857,618	309,561
Citibank Colombia	556,356	16,805,046	17,361,402	344,890
Banco de Bogotá	261,287	1,819,070	2,080,357	374,781
Banco Popular	257,075	1,167,785	1,424,860	11,892
BBVA Colombia	193,587	886,869	1,080,456	12,361
Banco de Occidente	101,289	986,501	1,087,790	69,445
Giros & Finanzas	87,479	20,704	108,183	50,593
Banco Caja Social	79,095	2,051,080	2,130,175	11,234
Banco Colpatria	53,475	2,151,891	2,205,366	27,625
Banco AV Villas	10,087	233,651	243,738	2,680
HSBC Colombia	6,799	46,791	53,590	6,901
Banco Corpbanca	6,736	203,295	210,031	7,402
Helm Bank	5,565	364,366	369,931	4,582
Banco GNB Sudameris	357	70,097	70,454	2,122
Compañía de Financiamiento TUYA	0	2,163,650	2,163,650	0
Banco Falabella	0	72,117	72,117	0
Serfinansa Compañía de Financiamiento	0	44,748	44,748	0
Coofinep Cooperativa Financiera	0	38,079	38,079	0
Banco Coomeva	0	24,116	24,116	0
Confiar Cooperativa Financiera	0	13,072	13,072	0
Cooperativa Financiera de Antioquia C.F.A.	0	10,655	10,655	0
Leasing Bancolombia	0	6,347	6,347	0
Banco Agrario de Colombia	0	4,071	4,071	0
G.M.A.C. Financiera de Colombia	0	3,920	3,920	0
Totales	3,172,906	47,263,691	50,436,597	1,738,718

8.5. Canal Internet

El sistema financiero reportó un total de 504.486.960 operaciones realizadas en el canal Internet; 99.646.314 operaciones monetarias por valor de \$771,9 billones y 404.840.646 operaciones no monetarias.

Cifras en millones de pesos

Entidad	Número de Operaciones Monetarias	Número de Operaciones No Monetarias	Número Total de Operaciones	Monto de Operaciones Monetarias
Bancolombia	47,514,016	256,355,532	303,869,548	299,699,472
Banco Davivienda	17,983,492	71,182,857	89,166,349	95,639,536
BBVA Colombia	12,692,058	17,331,008	30,023,066	54,306,856
Banco AV Villas	6,474,183	4,300,352	10,774,535	9,260,864
Banco de Bogotá	3,030,419	18,241,151	21,271,570	74,017,640
Citibank Colombia	2,961,045	5,393,718	8,354,763	58,020,518
Banco de Occidente	2,345,156	4,258,081	6,603,237	83,655,421
Helm Bank	2,207,517	4,488,077	6,695,594	25,627,969
Banco Caja Social	1,170,052	2,620,531	3,790,583	8,344,596
Banco Colpatria	932,843	2,346,941	3,279,784	27,815,173
Banco GNB Sudameris	762,439	1,444,562	2,207,001	10,225,293
Banco Agrario de Colombia	476,710	5,514,686	5,991,396	6,167,549
Banco Popular	356,487	4,040,735	4,397,222	8,200,546
Banco Corpbanca	345,846	2,164,039	2,509,885	7,975,130
Banco Coomeva	130,092	322,406	452,498	544,761
HSBC Colombia	118,416	816,451	934,867	642,683
Confiar Cooperativa Financiera	32,002	64,004	96,006	18,460
Banco Procredit Colombia	26,389	50,511	76,900	71,506
Financiera Juriscoop Cooperativa Financiera	19,437	0	19,437	26,856
Cotrafa Cooperativa Financiera	18,043	0	18,043	8,510
Banco Pichincha	13,402	80,167	93,569	59,022
Serfinansa Compañía de Financiamiento	12,774	104,224	116,998	4,208
Banco Falabella	11,344	11,344	22,688	4,607
Scotiabank	5,175	0	5,175	1,523,322
Cooperativa Financiera de Antioquia C.F.A.	4,362	41,054	45,416	42,915
Coopcentral Limitada	1,838	10,789	12,627	22,929

Entidad	Número de Operaciones Monetarias	Número de Operaciones No Monetarias	Número Total de Operaciones	Monto de Operaciones Monetarias
Giros & Finanzas	777	0	777	748
Compañía de Financiamiento TUYA	0	3,457,602	3,457,602	0
Factoring Bancolombia	0	138,616	138,616	0
Leasing Bancolombia	0	31,383	31,383	0
Coofinep Cooperativa Financiera	0	28,689	28,689	0
Dann Regional Compañía de Financiamiento	0	1,136	1,136	0
Totales	99,646,314	404,840,646	504,486,960	771,927,090

8.6. Canal Telefonía Móvil

El sistema financiero reportó un total de 19.696.275 operaciones realizadas en el canal Telefonía Móvil; 2.776.771 operaciones monetarias por valor de \$82,8 millones y 16.919.504 operaciones no monetarias.

Cifras en millones de pesos

Entidad	Número de Operaciones Monetarias	Número de Operaciones No Monetarias	Número Total de Operaciones	Monto de Operaciones Monetarias
Bancolombia	1,160,744	9,514,622	10,675,366	41,312
Banco Davivienda	812,400	1,592,459	2,404,859	16,042
Banco AV Villas	435,994	709,638	1,145,632	3,750
Banco Agrario de Colombia	163,794	839,136	1,002,930	960
BBVA Colombia	105,084	1,270,997	1,376,081	4,639
Banco Caja Social	63,180	0	63,180	1,560
Citibank Colombia	14,388	22,324	36,712	354
Helm Bank	11,267	247,120	258,387	10,465
Banco de Bogotá	4,901	2,618,080	2,622,981	1,926
Banco de Occidente	3,670	5,545	9,215	1,638
Banco Colpatria	1,349	21,271	22,620	222
Banco Coomeva	0	78,312	78,312	0
Totales	2,776,771	16,919,504	19,696,275	82,867

8.7. Canal ACH

El sistema financiero reportó 39.935.084 operaciones monetarias por valor de \$347,6 billones.

Cifras en millones de pesos

Entidad	Número de Operaciones Monetarias	Monto de Operaciones Monetarias
Banco de Occidente	8,061,255	78,193,624
Banco Davivienda	7,035,709	44,294,458
Bancolombia	5,118,286	53,386,520
Banco Popular	4,271,331	13,394,478
BBVA Colombia	3,644,598	35,011,457
Banco de Bogotá	3,397,676	39,399,073
Citibank Colombia	1,873,742	22,445,021
Helm Bank	1,255,152	11,023,232
Banco Colpatría	1,245,296	9,093,992
Banco Corpbanca	1,205,567	15,000,105
Banco GNB Sudameris	1,026,309	9,287,944
Banco AV Villas	650,484	3,601,199
Banco Caja Social	426,849	6,870,468
Banco Coomeva	196,445	987,691
Banco Falabella	162,742	820,744
HSBC Colombia	149,203	1,916,905
Confiar Cooperativa Financiera	79,428	227,329
Banco Pichincha	71,909	776,294
Scotiabank	36,082	1,712,681
Banco Procredit Colombia	11,688	61,442
Coopcentral Limitada	6,051	39,186
Coltefinanciera	4,290	61,256
Financiera Juriscoop Cooperativa Financiera	2,090	16,262
Cotrafa Cooperativa Financiera	2,059	13,450
Cooperativa Financiera de Antioquia C.F.A.	843	9,076
Totales	39,935,084	347,643,889

8.8. Canal Débito Automático

El sistema financiero reportó 34.700.820 operaciones monetarias por valor de \$17,2 billones.

Cifras en millones de pesos

Entidad	Número de Operaciones Monetarias	Monto de Operaciones Monetarias
Banco Davivienda	13,602,140	5,182,618
Bancolombia	9,410,446	2,200,769
BBVA Colombia	2,792,064	1,409,104
Banco de Bogotá	1,931,391	1,829,297
Confiar Cooperativa Financiera	1,551,279	198,007
Banco Colpatría	1,392,478	433,651
Banco Caja Social	1,102,993	923,270
Banco AV Villas	843,296	250,009
Banco de Occidente	406,778	3,706,402
Banco Coomeva	351,956	156,026
Citibank Colombia	246,645	168,649
Banco Agrario de Colombia	224,030	97,000
Cooperativa Financiera John F. Kennedy Ltda.	160,747	43,594
Helm Bank	157,519	162,680
Bancamía	156,425	21,964
Banco Corpbanca	97,632	22,575
G.M.A.C. Financiera de Colombia	84,828	53,720
HSBC Colombia	56,704	58,673
Cotrafa Cooperativa Financiera	49,136	4,038
Finamerica	20,458	6,808
Cooperativa Financiera de Antioquia C.F.A.	19,234	246,667
Banco Popular	18,542	10,592
Banco Procredit Colombia	13,950	46,147
Banco GNB Sudameris	6,968	13,148
Coopcentral Limitada	2,185	2,475
Serfinansa Compañía de Financiamiento	417	223
Financiera Juriscoop Cooperativa Financiera	326	137
Banco Falabella	212	19
Banco Pichincha	41	38
Totales	34,700,820	17,248,301

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

Cifras en millones de pesos

Tipo de Establecimiento de Crédito	Número de Operaciones Monetarias	Número de Operaciones No Monetarias	Número Total de Operaciones	Monto de Operaciones Monetarias
Establecimientos Bancarios	962.420.689	530.171.273	1.492.591.962	2.748.932.118
Compañías de Financiamiento	28.473.912	7.570.334	36.044.246	12.417.560

Tipo de Establecimiento de Crédito	Número de Operaciones Monetarias	Número de Operaciones No Monetarias	Número Total de Operaciones	Monto de Operaciones Monetarias
Cooperativas Financieras	7.819.016	359.284	8.178.300	4.828.497
Organismos Cooperativos de Grado Superior	147.967	228.636	376.603	416.495
Compañías de Financiamiento Especializadas en Leasing	553	37.730	38.283	65.911
Totales	998.862.137	538.367.257	1.537.229.394	2.766.660.581

9.1. Reporte de Establecimientos Bancarios

Los establecimientos bancarios realizaron 1.492.591.962 operaciones; 962.420.689 operaciones monetarias por valor de \$2.748,9 billones y 530.171.273 operaciones no monetarias.

Las oficinas de atención al público fue el canal que más se utilizó para hacer operaciones monetarias, en total se realizaron 318.634.027 por valor de \$1.498,4 billones, seguido de los cajeros automáticos con 283.096.298 operaciones monetarias por valor de \$76,1 billones.

La telefonía móvil fue el canal menos utilizado para hacer operaciones monetarias, en total se registraron 2.776.771 por valor de \$82.867 millones.

Cifras en millones de pesos

Canal	Número de Operaciones Monetarias	Número de Operaciones No Monetarias	Número Total de Operaciones	Monto de Operaciones Monetarias
Oficinas	318.634.027	14.718.656	333.352.683	1.498.480.128
Cajeros Automáticos	283.096.298	45.615.687	328.711.985	76.133.305
POS	150.925.100	6.991.761	157.916.861	29.922.366
Internet	99.557.081	400.963.149	500.520.230	771.802.464
ACH	39.840.323	0	39.840.323	347.277.330
Pagos automáticos	32.812.210	0	32.812.210	16.692.631
CNB	31.693.452	0	31.693.452	6.852.902
Audio respuesta	3.085.427	44.962.516	48.047.943	1.688.125
Telefonía Móvil	2.776.771	16.919.504	19.696.275	82.867
Totales	962.420.689	530.171.273	1.492.591.962	2.748.932.118

Detalle de Operaciones por Entidad

Cifras en millones de pesos

Entidad	Número de Operaciones Monetarias	Número de Operaciones No Monetarias	Número Total de Operaciones	Monto de Operaciones Monetarias
Bancolombia	307.158.493	301.446.979	608.605.472	753.497.831
Banco Davivienda	149.167.913	88.650.922	237.818.835	322.856.063
Banco de Bogotá	112.719.736	25.405.544	138.125.280	504.493.163
BBVA Colombia	71.531.535	22.106.726	93.638.261	167.234.047
Banco AV Villas	57.476.977	11.047.799	68.524.776	46.020.301
Banco de Occidente	41.941.397	7.799.055	49.740.452	418.693.908
Banco Agrario de Colombia	38.119.459	12.551.455	50.670.914	45.618.448
Banco Caja Social	35.457.981	9.083.563	44.541.544	43.613.030
Banco Colpatria	34.469.030	6.652.356	41.121.386	58.015.467
Banco Popular	34.152.376	8.264.183	42.416.559	52.807.813
Citibank Colombia	27.992.535	22.650.894	50.643.429	134.707.949
Banco GNB Sudameris	11.420.625	1.777.941	13.198.566	32.219.362
Helm Bank	9.704.182	5.269.603	14.973.785	71.503.474
Banco Falabella	8.570.133	953.812	9.523.945	3.313.356
Banco Corpbanca	7.524.471	3.327.781	10.852.252	67.963.866
Banco Coomeva	6.433.200	505.045	6.938.245	5.209.921
Bancamía	3.413.907	264.587	3.678.494	1.284.688
HSBC Colombia	2.154.739	2.075.240	4.229.979	9.688.734
Banco WWB	1.817.230	0	1.817.230	696.976
Banco Pichincha	757.071	85.577	842.648	2.439.829
Banco Procredit Colombia	309.277	252.211	561.488	1.109.713
Scotiabank	79.888	0	79.888	5.745.537
Banco Finandina	48.534	0	48.534	198.643
Totales	962.420.689	530.171.273	1.492.591.962	2.748.932.118

9.2. Reporte de Compañías de Financiamiento

Las compañías de financiamiento reportaron 36.044.246 operaciones; 28.473.912 operaciones monetarias por valor de \$12,4 billones y 7.570.334 operaciones no monetarias.

El mayor número de operaciones monetarias se registró en datáfonos, con un total de 15.461.044 por valor de \$2,8 billones.

Cifras en millones de pesos

Canal	Número de Operaciones Monetarias	Número de Operaciones No Monetarias	Número Total de Operaciones	Monto de Operaciones Monetarias
POS	15.461.044	9.433	15.470.477	2.897.434
Oficinas	6.308.040	1.428.258	7.736.298	7.930.353
CNB	5.880.556	0	5.880.556	1.300.470
Cajeros Automáticos	613.249	198.043	811.292	111.747
Pagos automáticos	105.703	0	105.703	60.751
Audio respuesta	87.479	2.233.022	2.320.501	50.593
Internet	13.551	3.701.578	3.715.129	4.957
ACH	4.290	0	4.290	61.256
Totales	28.473.912	7.570.334	36.044.246	12.417.560

Detalle de Operaciones por Entidad

Cifras en millones de pesos

Entidad	Número de Operaciones Monetarias	Número de Operaciones No Monetarias	Número Total de Operaciones	Monto de Operaciones Monetarias
Compañía de Financiamiento TUYA	18.890.058	5.623.168	24.513.226	3.893.075
Giros & Finanzas	4.127.970	319.002	4.446.972	2.623.062
Serfinansa Compañía de Financiamiento	2.252.889	925.800	3.178.689	885.146
Finamerica	1.392.646	467.085	1.859.731	654.511
Macrofinanciera	1.303.144	69.221	1.372.365	836.116
La Polar	159.069	0	159.069	34.399
G.M.A.C. Financiera de Colombia	84.828	21.941	106.769	53.720
Dann Regional Compañía de Financiamiento	82.991	1.136	84.127	371.186
OIColombia	80.581	4.365	84.946	2.436
Coltefinanciera	62.178	0	62.178	1.845.309
Financiera Pagos Internacionales	15.662	0	15.662	14.120
Factoring Bancolombia	12.013	138.616	150.629	894.092
Internacional Compañía de Financiamiento	9.883	0	9.883	310.387
Totales	28.473.912	7.570.334	36.044.246	12.417.560

9.3. Reporte de Compañías Especializadas en Leasing

Las compañías de financiamiento especializadas en leasing reportaron 38.283 operaciones; 553 operaciones monetarias realizadas en las oficinas por valor de \$65.911 millones y 37.730 operaciones no monetarias.

Cifras en millones de pesos

Canal	Número de Operaciones Monetarias	Número de Operaciones No Monetarias	Número Total de Operaciones	Monto de Operaciones Monetarias
Oficinas	553	0	553	65,911
Internet	0	31,383	31,383	0
Audio respuesta	0	6,347	6,347	0
Totales	553	37,730	38,283	65,911

Detalle de Operaciones por Entidad

Cifras en millones de pesos

Entidad	Número de Operaciones Monetarias	Número de Operaciones No Monetarias	Número Total de Operaciones	Monto de Operaciones Monetarias
Leasing Bancoldex S.A. Compañía de Financiamiento	551	0	551	65,899
Leasing Bolívar S.A. Compañía de Financiamiento	2	0	2	12
Leasing Bancolombia S.A. Compañía de Financiamiento	0	37,730	37,730	0
Totales	553	37,730	38,283	65,911

9.4. Reporte de Cooperativas Financieras

Las cooperativas financieras reportaron 8.178.300 operaciones; 7.819.016 operaciones monetarias por valor de \$4,8 billones y 359.284 operaciones no monetarias. Las oficinas de atención al público fue el canal más utilizado por los clientes y/o usuarios, 4.783.582 operaciones monetarias por valor de \$3,7 billones.

Cifras en millones de pesos

Canal	Número de Operaciones Monetarias	Número de Operaciones No Monetarias	Número Total de Operaciones	Monto de Operaciones Monetarias
Oficinas	4,783,582	41,038	4,824,620	3,779,628
Pagos automáticos	1,780,722	0	1,780,722	492,443
Cajeros Automáticos	873,961	60,745	934,706	156,536

Canal	Número de Operaciones Monetarias	Número de Operaciones No Monetarias	Número Total de Operaciones	Monto de Operaciones Monetarias
POS	222,487	61,948	284,435	37,031
ACH	84,420	0	84,420	266,118
Internet	73,844	133,747	207,591	96,740
Audio respuesta	0	61,806	61,806	0
Totales	7,819,016	359,284	8,178,300	4,828,497

Detalle de Operaciones por Entidad

Cifras en millones de pesos

Entidad	Número de Operaciones Monetarias	Número de Operaciones No Monetarias	Número Total de Operaciones	Monto de Operaciones Monetarias
Confiar Cooperativa Financiera	3,349,448	86,578	3,436,026	1,617,334
Cotrafa Cooperativa Financiera	2,042,767	78,957	2,121,724	743,851
Financiera Juriscoop Cooperativa Financiera	992,491	37,219	1,029,710	755,790
Cooperativa Financiera John F. Kennedy Ltda.	695,661	32,095	727,756	646,644
Cooperativa Financiera de Antioquia C.F.A.	463,528	51,712	515,240	775,769
Coofinep Cooperativa Financiera	275,121	72,723	347,844	289,109
Totales	7,819,016	359,284	8,178,300	4,828,497

9.5. Reporte de Organismos Cooperativos de Grado Superior

El organismo cooperativo de grado superior (Coopcentral) reportó 376.603 operaciones; 147.967 operaciones monetarias por valor de \$416.495 millones y 228.636 operaciones no monetarias. En las oficinas de atención al público se registraron el mayor número de operaciones, 128.711 por valor de \$348.437 millones.

Cifras en millones de pesos

Canal	Número de Operaciones Monetarias	Número de Operaciones No Monetarias	Número Total de Operaciones	Monto de Operaciones Monetarias
Oficinas	128,711	216,354	345,065	348,437
Cajeros Automáticos	7,420	1,134	8,554	1,598
ACH	6,051	0	6,051	39,186
Pagos automáticos	2,185	0	2,185	2,475

Canal	Número de Operaciones Monetarias	Número de Operaciones No Monetarias	Número Total de Operaciones	Monto de Operaciones Monetarias
Internet	1,838	10,789	12,627	22,929
POS	1,762	359	2,121	1,869
Totales	147,967	228,636	376,603	416,495

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

Las administradoras de sistemas de pago de bajo valor (**ACH Colombia, ATH, Credibanco, Redeban Multicolor, Servibanca y Visionamos**) reportaron 382.106.366 operaciones; 356.281.108 operaciones monetarias por valor de \$305.9 billones y las restantes 25.825.258 fueron por operaciones no monetarias.

El mayor número de operaciones monetarias se realizó en datáfonos, en total fueron 200.453.860 por valor de \$25,4 billones. Los mayores montos transados se realizaron por pagos automáticos, \$261,1 billones en 70.297.136 operaciones.

Cifras en millones de pesos

Canal	Número de Operaciones Monetarias	Número de Operaciones No Monetarias	Número Total de Operaciones	Monto de Operaciones Monetarias
POS	200,453,860	11,283,272	211,737,132	25,499,682
Cajeros Automáticos	83,189,022	14,533,103	97,722,125	19,277,778
Pagos automáticos	70,297,136	0	70,297,136	261,146,306
Audiorespuesta	2,341,090	8,883	2,349,973	76,183
Totales	356,281,108	25,825,258	382,106,366	305,999,949

Detalle de Operaciones por Entidad

Cifras en millones de pesos

Entidad	Número de Operaciones Monetarias	Número de Operaciones No Monetarias	Número Total de Operaciones	Monto de Operaciones Monetarias
Redeban Multicolor S.A.	141,965,953	5,695,966	147,661,919	16,577,531
A toda Hora S.A. "ATH"	74,269,274	10,613,930	84,883,204	17,179,465
ACH Colombia S.A.	64,463,076	0	64,463,076	259,306,282
Credibanco	57,460,272	4,981,567	62,441,839	9,182,198
Servibanca S.A.	17,402,423	4,462,441	21,864,864	3,329,878
Visionamos	720,110	71,354	791,464	424,595
Totales	356,281,108	25,825,258	382,106,366	305,999,949

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

9.7. Reporte del Banco de la República

El Banco de la República reportó un total de 4.609.735 operaciones monetarias, realizadas por el canal ACH, por valor total de \$71,1 billones.