



Superintendencia Financiera
de Colombia

INFORME DE OPERACIONES

Segundo Semestre de 2013

DELEGATURA PARA RIESGOS OPERATIVOS
riesgooperativo@superfinanciera.gov.co

Marzo de 2014

TABLA DE CONTENIDO

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

1. Introducción

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

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

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

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

2. Definiciones

En el Informe de operaciones se utilizan los siguientes términos:

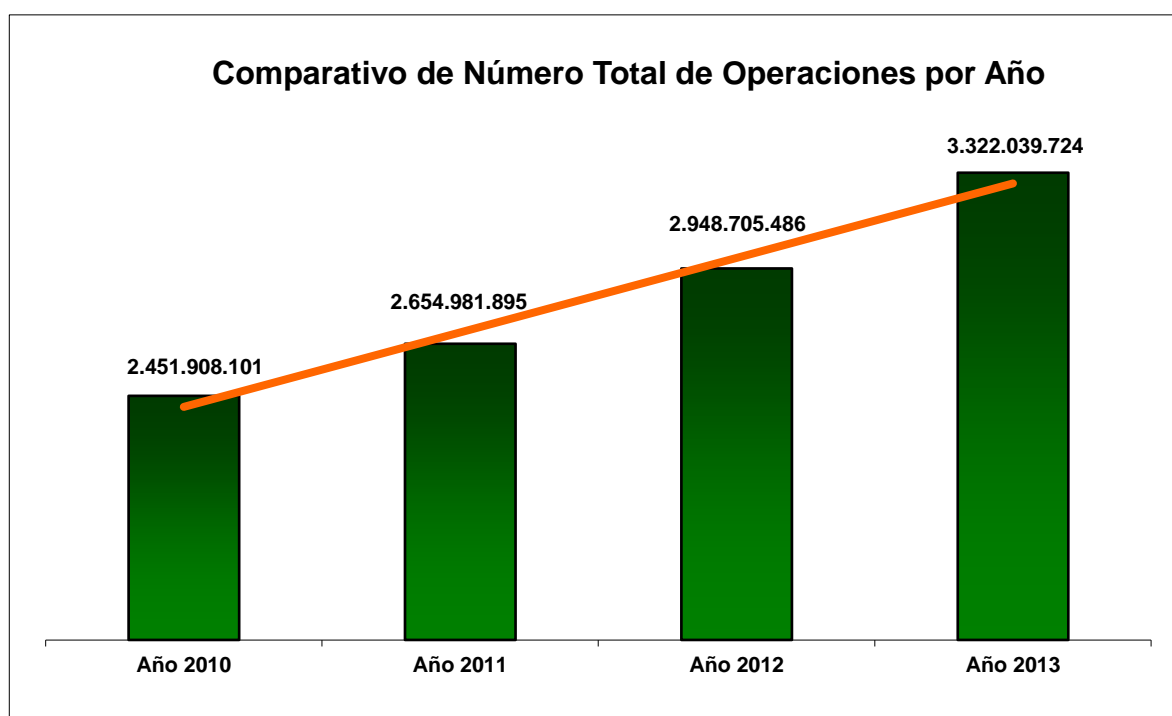
- **Número de Operaciones Monetarias:** cantidad de movimientos, manejo o transferencias de dinero realizados por los clientes y/o usuarios de las entidades durante el periodo.
- **Monto Total de las Operaciones Monetarias:** valor en millones de pesos de los movimientos, manejo o transferencias de dinero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

3. Resultados de la Consolidación de los Datos por Año

3.1. Comparativo de Número Total de Operaciones por Año¹

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

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



¹ Incluye operaciones monetarias y no monetarias.

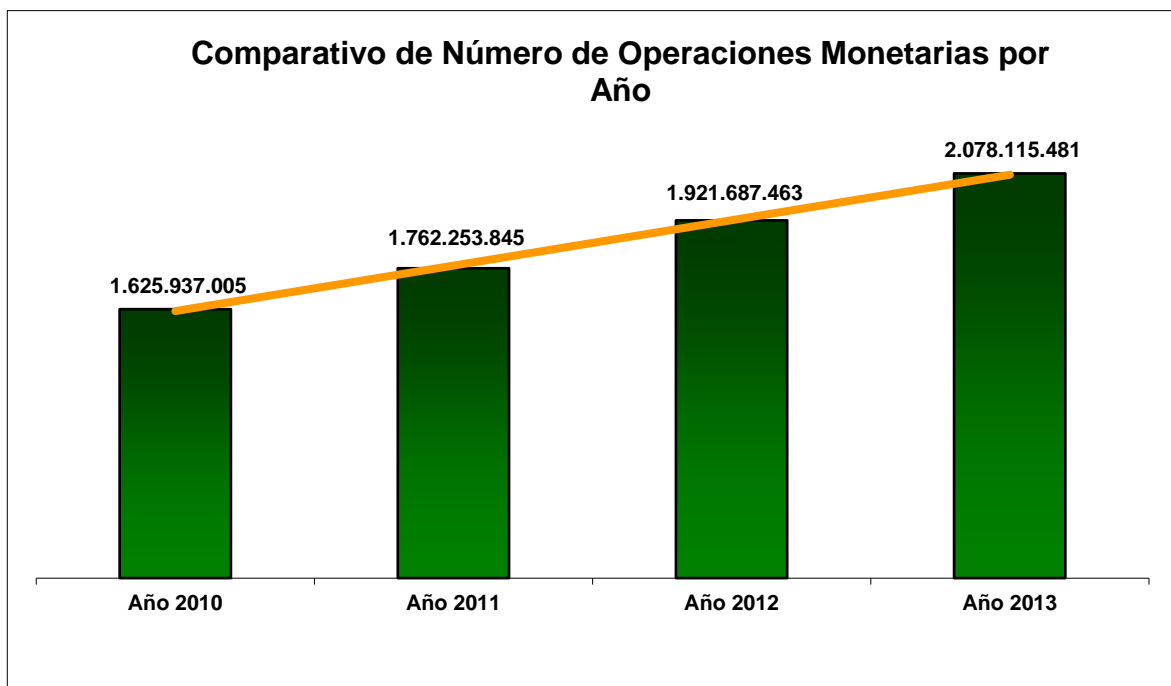
Participación Porcentual

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

3.2. Comparativo de Número de Operaciones Monetarias por Año

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

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



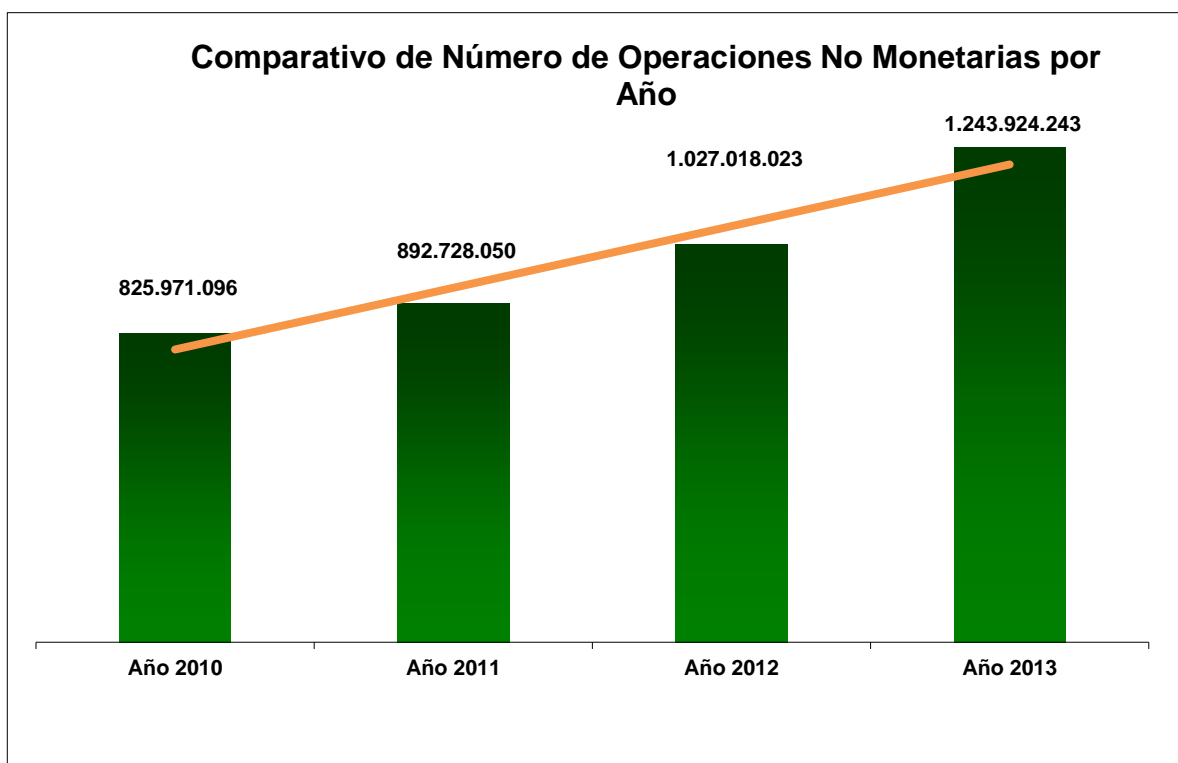
Participación Porcentual

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

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

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

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



Participación Porcentual

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

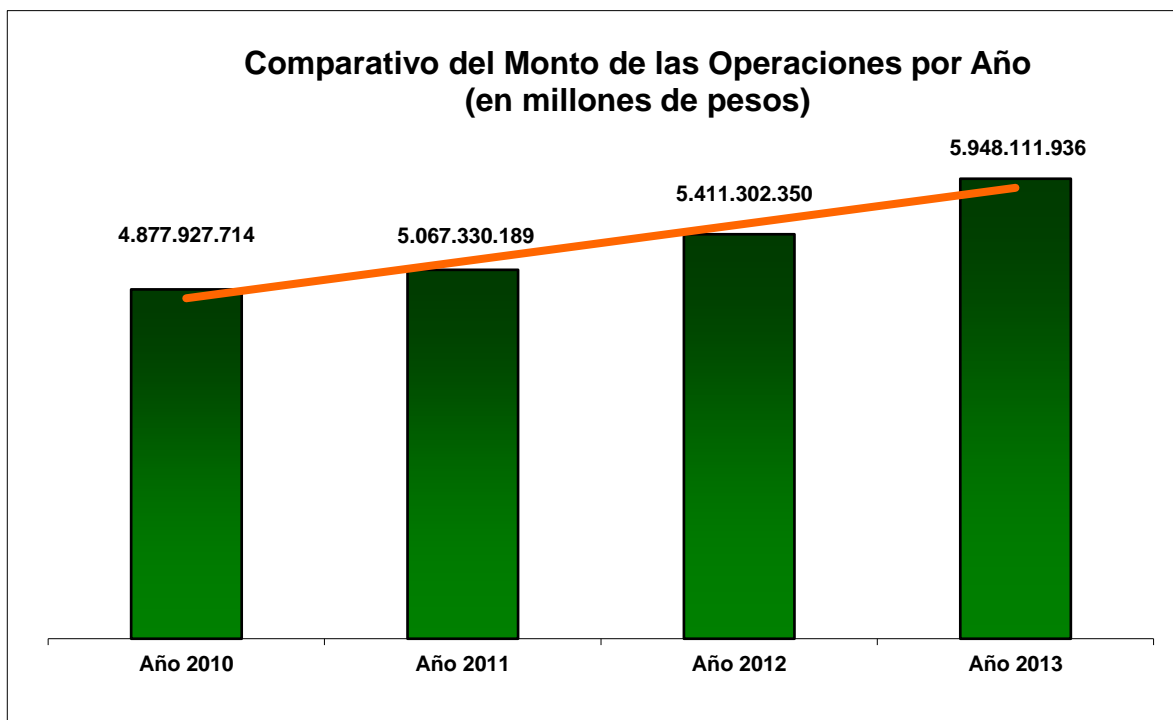
Porcentaje de Operaciones No Monetarias por Año				
Canal	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013
Oficinas	4,00%	3,44%	3,28%	2,89%
Telefonía Móvil	1,52%	1,80%	2,80%	5,47%
Datáfonos	1,88%	1,53%	1,37%	1,18%
ACH	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Pagos Automáticos	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Corresponsales Bancarios	0,00%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

3.4. Comparativo del Monto de Operaciones Monetarias por Año

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

Cifras en millones de pesos

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



Participación Porcentual

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

Monto Promedio por Operación Monetaria²

Cifras en millones de pesos

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

4. Entidades con Mayor Volumen de Operaciones en 2013

Cifras en millones de pesos

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

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

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

5. Resultados de la Consolidación de los Datos del Semestre

5.1. Resumen General del Sistema

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

Cifras en millones de pesos

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

5.2. Resumen General por Canal

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

Cifras en millones de pesos

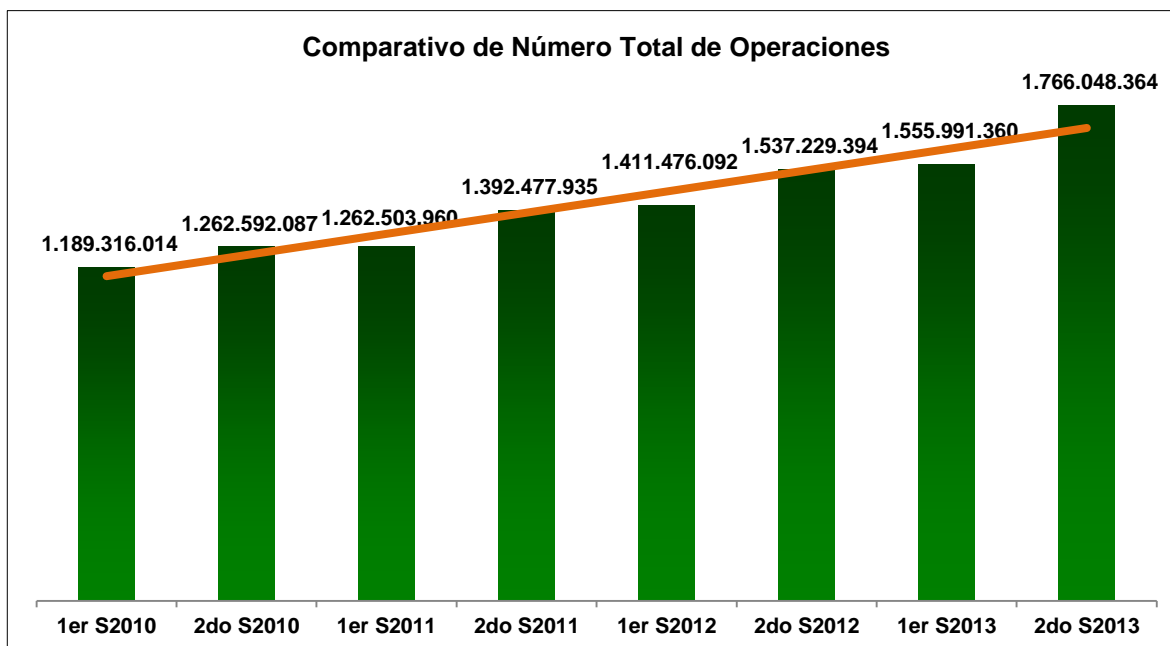
Canal	Número de Operaciones Monetarias	Número de Operaciones No Monetarias	Número total de Operaciones	Monto de Operaciones Monetarias
Oficinas	334.248.596	19.204.774	353.453.370	1.582.105.540
Cajeros Automáticos	308.964.291	45.047.423	354.011.714	86.719.137
Datáfonos	193.979.448	7.945.857	201.925.305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

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

6. Comparativo por Tipo de Canal por Semestre

6.1. Comparativo de Número Total de Operaciones por Canal

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



Participación Porcentual

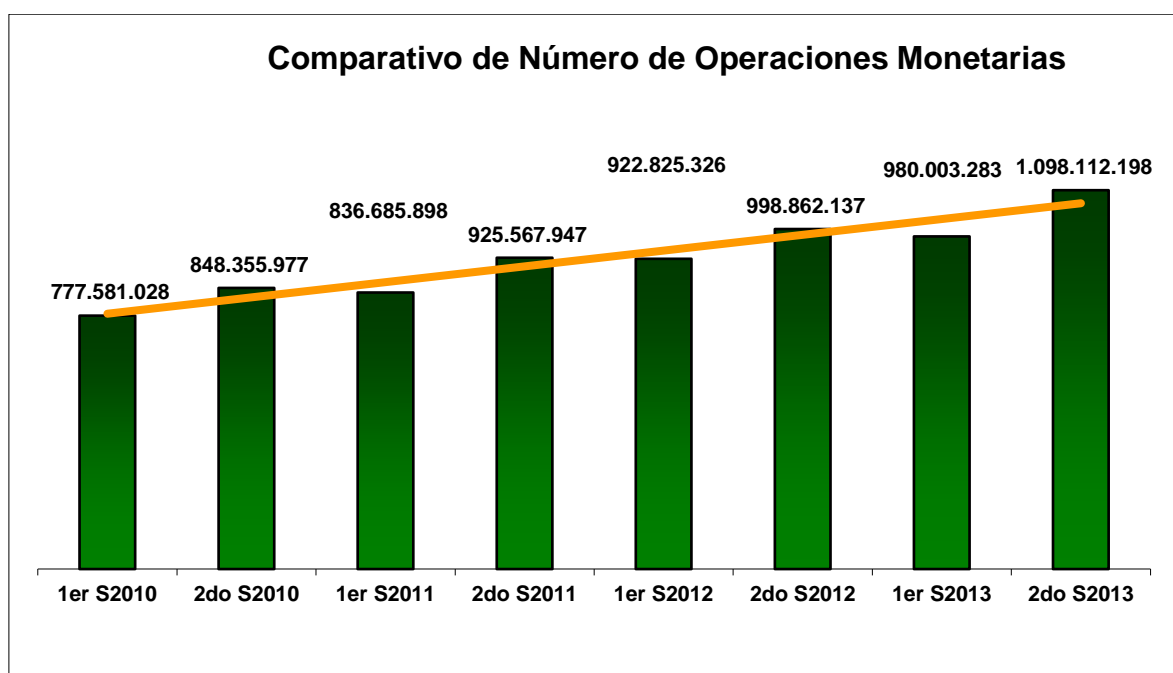
Canal	1er semestre de 2010	2do semestre de 2010	1er semestre de 2011	2do semestre de 2011	1er semestre de 2012	2do semestre de 2012	1er semestre de 2013	2do semestre de 2013
Internet	30,55%	29,57%	30,98%	31,04%	31,68%	32,82%	34,65%	35,39%
Oficinas	26,81%	26,66%	26,07%	24,64%	24,30%	22,52%	21,67%	20,01%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

6.2. Comparativo de Número de Operaciones Monetarias por Canal³

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

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

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



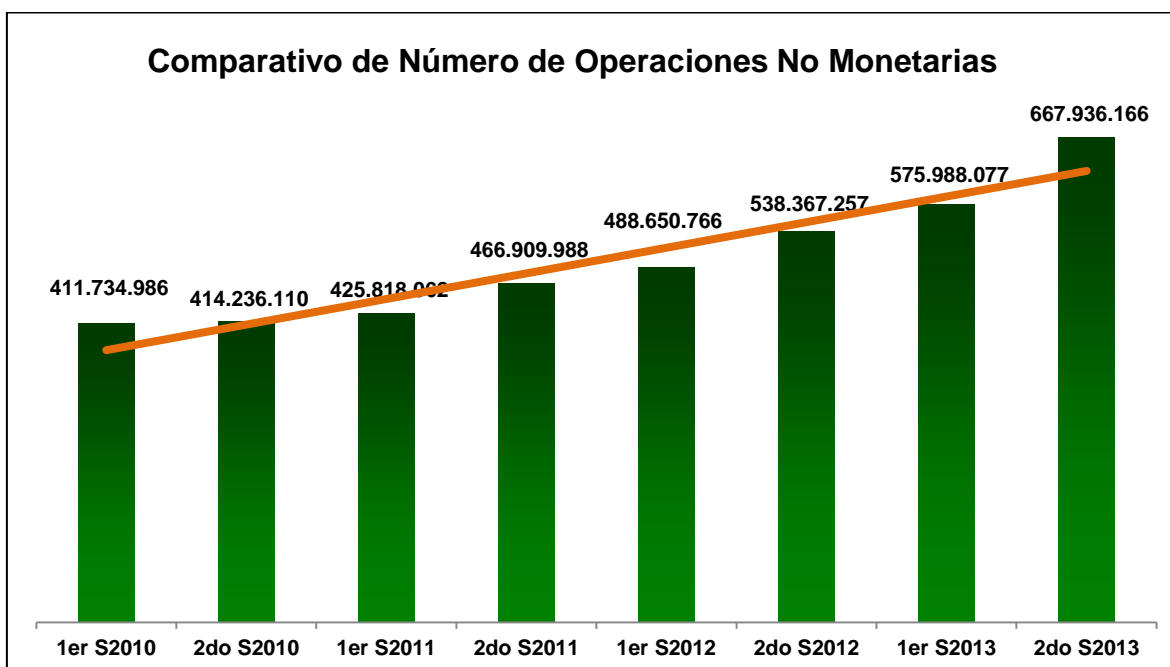
Participación Porcentual

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

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

6.3. Comparativo de Número de Operaciones No Monetarias por Canal

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



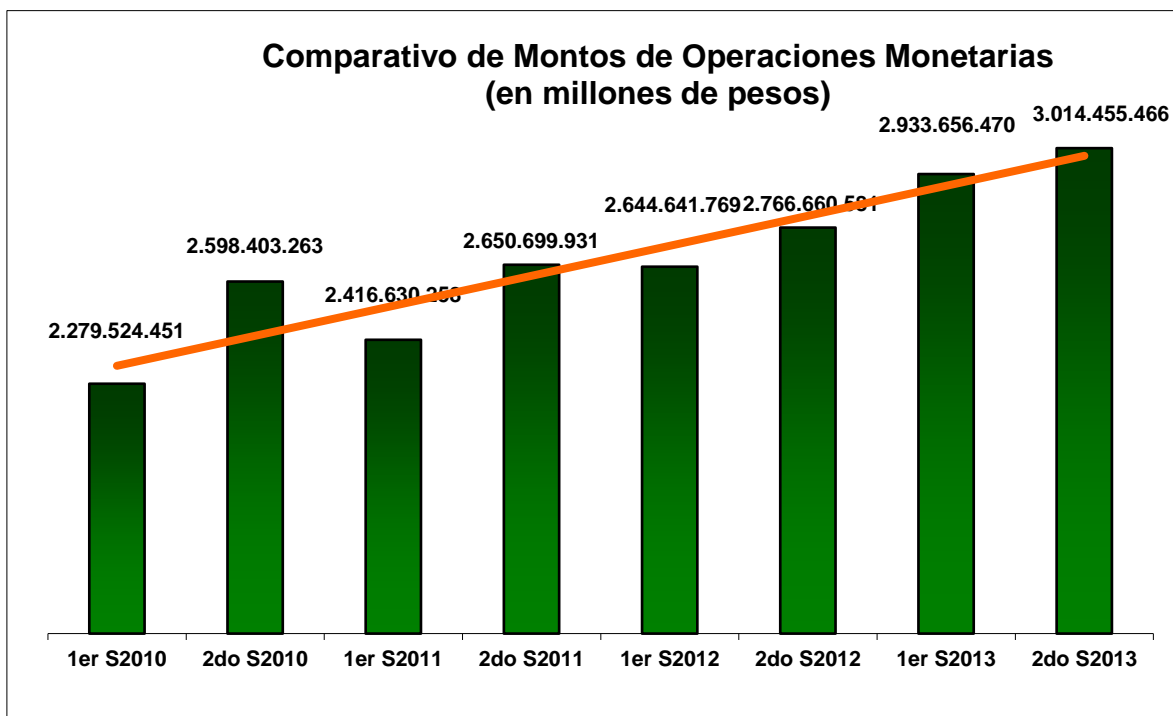
Participación Porcentual

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

6.4. Comparativo de Monto de Operaciones Monetarias por Canal

Cifras en millones de pesos

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



Participación Porcentual

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

Monto Promedio por Operación Monetaria

Cifras en millones de pesos

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

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

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

Cifras en millones de pesos

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

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

8.1. Canal Oficinas

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

Cifras en millones de pesos

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

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

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

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

8.2. Canal Cajeros Automáticos

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

Cifras en millones de pesos

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

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

8.3. Canal Datáfonos

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

Cifras en millones de pesos

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

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

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

8.4. Canal Audio Respuesta

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

Cifras en millones de pesos

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

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

8.5. Canal Internet

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

Cifras en millones de pesos

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

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

8.6. Canal Telefonía Móvil

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

Cifras en millones de pesos

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

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

8.7. Canal ACH

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

Cifras en millones de pesos

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

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

8.8. Canal Débito Automático

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

Cifras en millones de pesos

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

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

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

Cifras en millones de pesos

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

9.1. Reporte de Establecimientos Bancarios

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

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

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

Cifras en millones de pesos

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

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

Detalle de Operaciones por Entidad

Cifras en millones de pesos

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

9.2. Reporte de Compañías de Financiamiento

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

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

Cifras en millones de pesos

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

Detalle de Operaciones por Entidad

Cifras en millones de pesos

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

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

9.3. Reporte de Compañías Especializadas en Leasing

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

Detalle de Operaciones por Entidad

Cifras en millones de pesos

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

9.4. Reporte de Cooperativas Financieras

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

Cifras en millones de pesos

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

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

Detalle de Operaciones por Entidad

Cifras en millones de pesos

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

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

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

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

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.

Cifras en millones de pesos

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

Detalle de Operaciones por Entidad

Cifras en millones de pesos

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

9.6. Reporte del Banco de la República

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