

**INFORME**

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

---

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

# CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	3
1 MARCO NORMATIVO APLICADO A LAS TARIFAS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS ...	5
2 PRINCIPALES ASPECTOS ASOCIADOS A LA DETERMINACIÓN DE LAS TARIFAS .....	6
3 HERRAMIENTAS PARA CONSULTAR LAS TARIFAS DE SERVICIOS FINANCIEROS .....	9
3.1 SIMULADOR DE LAS TARIFAS DE SERVICIOS FINANCIEROS .....	9
3.2 MOTOR DE BÚSQUEDA DE TARIFAS DE SERVICIOS FINANCIEROS .....	10
3.3 HERRAMIENTA PARA CONSULTAR TASAS DE INTERÉS .....	11
3.4 TABLAS COMPARATIVAS EN PERIÓDICOS .....	12
4 ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR FINANCIERO (IPCF) .....	17
5 GENERALIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TARIFAS DE LOS PRODUCTOS MÁS UTILIZADOS POR LOS COLOMBIANOS .....	29
5.1 CUENTAS DE AHORRO .....	30
5.2 CUENTAS CORRIENTES .....	39
5.3 TARJETAS DE CRÉDITO .....	53
6 CONCLUSIONES .....	57
ANEXO 1: DESCRIPCIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO .....	59

## INTRODUCCIÓN

El sistema financiero colombiano cumple un papel estratégico en el crecimiento nacional debido a su importante rol en la asignación de recursos, por una parte fomentando el ahorro y por otra distribuyendo recursos hacia sectores que requieren capital para fortalecer su actividad económica. Esta dinámica puede verse fortalecida en la medida en que se cuente con consumidores financieros informados, que cuenten con los criterios necesarios para seleccionar los servicios financieros y las entidades que mejor se adapten a sus necesidades de ahorro, crédito o inversión.

En el desarrollo de este propósito, la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) ha dispuesto diferentes herramientas para que los consumidores dispongan de información clara y comparable, en particular sobre todo lo relacionado con los precios de los productos y servicios financieros. Esta labor se ha efectuado mediante la divulgación de diferentes reportes de tarifas a través de la página de internet de la SFC, así como por medio de periódicos de amplia circulación nacional.

Dentro de estos reportes se destaca el Informe Semestral de Evolución de las Tarifas de los Servicios Financieros, cuyo objetivo es presentar un diagnóstico de la tendencia de los precios de los principales productos y servicios financieros utilizados por los colombianos. Este análisis se fortaleció mediante la construcción del Índice de Precios al Consumidor Financiero (IPCF), que evalúa en conjunto tres componentes, la cantidad de productos en el sistema, la frecuencia de uso de los servicios y sus tarifas asociadas.

De otra parte, con el fin de reforzar los mecanismos de consulta de los precios de servicios financieros disponibles para los consumidores, la SFC desarrolló recientemente en conjunto con el Banco Mundial el simulador de tarifas de servicios financieros. Esta aplicación impulsó aspectos importantes en el área de la claridad de la información y de educación a los usuarios financieros, al proveer información sobre los puntos de atención de los establecimientos de crédito en todo el territorio nacional, y a través de herramientas para personalizar las consultas de tarifas y comparación de productos y servicios financieros.

En particular, a través del simulador los consumidores financieros siguiendo sus criterios de uso de los diferentes servicios, pueden estimar el valor aproximado a pagar por los servicios asociados a la cuenta de ahorros y a las tarjetas de crédito. El usuario puede comparar entre entidades, graficar los resultados y diferenciar entre las tarifas que corresponden a la administración de cada producto y a las que se derivan del uso de los servicios ofrecidos por los establecimientos de crédito, como es el caso de los retiros de efectivo, las consultas de saldo, las transferencias, entre otros.

A su vez, cuenta con la posibilidad de consultar el número de oficinas y de corresponsales bancarios que tienen los establecimientos de crédito en cada uno de los municipios del país. Esta herramienta constituye una fuente importante de información para los consumidores, en especial teniendo en cuenta las inversiones que han realizado los intermediarios financieros en infraestructura física y tecnológica.

Por otra parte, el 23 de enero de 2014 en la página de internet de la SFC se presentó una nueva aplicación de tasas de interés. De esta manera, para los diferentes productos de crédito y de ahorro los consumidores financieros cuentan con la opción de consultar las tasas de interés discriminadas por tipo de producto y por plazo, con lo cual el usuario de la herramienta puede definir el producto financiero que más se adecúa a sus requerimientos.

En este reporte, se presenta en primer lugar el marco normativo aplicado a las tarifas de los servicios financieros, seguido por un análisis detallado de los principales aspectos asociados a la determinación de los precios por los servicios ofrecidos por los establecimientos de crédito. En el tercer capítulo se presentan las herramientas que la SFC ha puesto a disposición del público para conocer el valor de las tarifas, como es el caso del simulador, además de un sistema que permite consultar la información histórica de los precios de los servicios financieros desde el 2006 y del nuevo mecanismo para consultar las tasas de interés de los productos de crédito y ahorro.

Adicionalmente, se presenta el Índice de Precios al Consumidor Financiero donde se registra la evolución de las tarifas entre enero de 2010 y noviembre de 2013, al tiempo que se realiza una descripción de los productos financieros más utilizados por los colombianos y de sus principales tarifas asociadas. En la sección final se exponen las conclusiones.

# 1 MARCO NORMATIVO APLICADO A LAS TARIFAS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

La normatividad que enmarca a las tarifas de los servicios financieros se enfoca principalmente en la información que las entidades financieras deben suministrar a los consumidores, de manera que éstos cuenten con elementos de evaluación suficientes para adoptar las decisiones que les correspondan. Dichas normas son las siguientes:

**Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (artículo 97):** Establece que las entidades vigiladas tienen la obligación de suministrar toda la información necesaria a los consumidores financieros para lograr la mayor transparencia en sus operaciones.

**Ley 1328 del 2009:** A través de esta norma se impuso a las entidades el deber de comunicar a los consumidores tanto sus derechos y obligaciones, como los mecanismos de protección de éstos. De esta forma, el cliente debe disponer de información clara y oportuna frente a la relación contractual que mantiene con su entidad, los términos y condiciones del producto o servicio, al igual que los precios, tarifas y tasas de interés de los mismos.

En particular, en el artículo 9° de la mencionada Ley se estableció el contenido mínimo que debe tener la información suministrada al consumidor, de forma tal que le permita la adecuada comparación entre las distintas opciones de productos o servicios ofrecidos en el mercado. A su vez, en el párrafo 3° del mismo artículo, se estableció la obligación a la SFC de publicar con periodicidad trimestral, en periódicos de amplia circulación nacional y regional, y de forma comparada, el precio de los productos y servicios que son ofrecidos por las entidades de manera masiva.

**Ley 1430 de 2010 (artículo 63):** Señala que la SFC debe implementar un esquema de seguimiento a la evolución de las tarifas o precios en los mercados atendidos por las entidades vigiladas y reportar los resultados de su evaluación, de forma semestral, al Gobierno Nacional. En virtud de lo establecido en esta disposición, el primer reporte de seguimiento a las tarifas de los servicios financieros fue remitido al Ministerio de Hacienda y Crédito Público al cierre del primer semestre de 2011.

**Decreto 4809 de 2011:** A partir de esta norma se dictan los principios que las instituciones financieras deben observar para la fijación, difusión y publicidad de las tarifas y precios de los productos y servicios que ofrecen al público.

**Circular Externa 012 de 2012:** Por medio de esta Circular se impartió instrucciones en relación con las normas y principios que deben observarse para la fijación, difusión y publicidad de las tarifas y precios de los productos y servicios financieros. Se definieron las especificaciones acerca del reporte anual de costos totales, el contenido del paquete básico y las ventas atadas.

## 2 PRINCIPALES ASPECTOS ASOCIADOS A LA DETERMINACIÓN DE LAS TARIFAS

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

**Costos operativos:** El primer factor que se evalúa en el momento de determinar las tarifas por cada producto y servicio es el relacionado con los costos en que incurren las entidades para su generación y prestación.

**Inversiones tecnológicas y físicas:** Si bien las inversiones en tecnología y en planta física pueden influir en la determinación de las tarifas de los servicios prestados, no necesariamente el valor de las inversiones se transmite directamente al cliente final a través de los cobros por servicios, ya que múltiples entidades financian parte de éstas a través de diferentes mecanismos.

De igual manera, se resalta que en muchos casos las estrategias enfocadas al mejoramiento de las plataformas tecnológicas y de los servicios virtuales por lo general buscan sustituir las inversiones en planta física. Sin embargo esto depende de la estrategia comercial de cada entidad.

**Servicios de terceros:** Con el objetivo de incrementar la cobertura en la prestación de sus servicios, algunas entidades hacen uso de redes de otros proveedores, como es el

caso del sistema de pago de bajo valor<sup>1</sup> Servibanca. La utilización de estas plataformas tiene un costo para la entidad financiera que podría transferirse al cliente final. De esta forma, el consumidor financiero ve incrementada su capacidad para tener acceso a los servicios financieros, pero la mayoría de veces, con un costo superior al que tendría al hacer uso de la red propia de la entidad a la cual pertenece.

**Segmentación:** Es una estrategia comercial basada en la segmentación de la población. Esta división se puede realizar a partir de los niveles de ingreso, o los perfiles de consumo y/o de riesgo. En este sentido, la oferta de productos realizada por las entidades se presenta de forma diferente según el tipo de segmento. Por ejemplo, personas con mayores ingresos pueden recibir servicios preferenciales y de esta forma se incentiva a que haga uso exclusivamente de los productos de esta entidad.

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

**Incentivos:** Los incentivos son un factor fundamental en el nivel de las tarifas que se cobra a cada usuario. En este sentido, un consumidor que utilice de forma exclusiva los productos ofrecidos por su entidad puede recibir beneficios, como la reducción, e incluso la eliminación, de los cobros asociados a éstos.

Estos estímulos también se relacionan con el tipo de negocio desarrollado por cada entidad financiera. De esta forma, entidades que se han enfocado en el impulso de canales tecnológicos promueven que los servicios sean utilizados a través de estos sistemas y así disminuir los trámites que requieran la presencia física del cliente en una sucursal de la entidad.

Asimismo, las tarifas sirven como mecanismo para desincentivar la utilización de productos y canales que resultan más costosos para la entidad. Este es el caso de los talonarios y la realización de operaciones en oficinas, cuyos cobros se han venido

---

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

aumentando gradualmente con el objetivo de reducir su uso y motivar a la población a sustituirlos por otros con mejores características.

**Fidelidad:** Algunas entidades orientan las estrategias de incentivos para premiar a los clientes más fieles y a los que mejor uso hagan de los canales de servicio. De esta forma, a partir del tiempo de permanencia del cliente dentro de la entidad, pueden desarrollarse beneficios en las características propias de los productos, como tasas, plazos y montos, entre otros, o en las tarifas que se cobran por éstos. Por otra parte, también pueden otorgarse descuentos en las tarifas que se cobran por algunos productos financieros, como una estrategia para atraer, aumentar o simplemente conservar su conjunto de clientes.

**Mecanismos de cobro:** La forma de cobro de las tarifas por servicios financieros es diferente entre las entidades financieras según el tipo de producto y las características propias de su prestación. Mientras unas entidades cobran una tarifa por cada servicio que prestan, otras han decidido hacer un cobro único por tipo de cliente que cubra todos los servicios que éste recibe, ya bien sea por una base total fija o la combinación de una base fija y una adición variable en función del uso que el cliente haga de sus productos. Esta iniciativa consolidada le ofrece mayor claridad al cliente sobre el costo real de sus transacciones.

Adicionalmente, algunas entidades asignan las tarifas de acuerdo con el tipo de plataforma o mecanismo que se utilice para la prestación de los servicios financieros. Por ejemplo, algunas entidades cobran una tarifa única por la utilización de servicios en internet que cubre todas las operaciones que se realicen a través de la plataforma tecnológica destinada para este fin.

**Ajuste de tarifas:** Después de implementar el producto, las entidades financieras hacen revisiones periódicas de la mayor parte de las tarifas cobradas por los servicios financieros para ajustarlas a las condiciones del mercado y de la economía. Por lo general, las entidades financieras hacen revisiones mensuales y trimestrales para incorporar gradualmente los resultados de las principales variables económicas. Así, por ejemplo, en las revisiones mensuales se evalúa el comportamiento de la inflación, mientras en las trimestrales se tienen en cuenta variables como la evolución de la tasa de interés bancario corriente (TIBC), tanto para la modalidad de crédito de consumo y ordinario y como para la de microcrédito. Cabe resaltar que cualquier modificación en



las tarifas de los servicios que presta la entidad financiera debe ser informada con anterioridad a los usuarios.

### 3 HERRAMIENTAS PARA CONSULTAR LAS TARIFAS DE SERVICIOS FINANCIEROS

La SFC ha trabajado de forma constante en brindar herramientas a los consumidores para que dispongan de información clara y comparable, en particular sobre todo lo relacionado con los precios de los productos y servicios financieros. De esta manera, la SFC a través de su página de internet presenta al público distintos reportes relacionados con tarifas de servicios financieros, entre los que se encuentran:

#### 3.1 SIMULADOR DE LAS TARIFAS DE SERVICIOS FINANCIEROS<sup>2</sup>

En junio de 2013 la SFC publicó el simulador de tarifas de servicios financieros, herramienta que fue diseñada en conjunto con el Banco Mundial (BM) como un mecanismo de difusión de información y de educación a los consumidores financieros. En el desarrollo de este trabajo el BM formuló una propuesta de varios aplicativos web, especificando los productos y la metodología para su publicación.

Las herramientas diseñadas permiten por una parte personalizar las consultas de tarifas y comparar productos y servicios financieros<sup>3</sup>, al tiempo que proveen información sobre los puntos de atención de los establecimientos de crédito en todo el territorio nacional, específicamente oficinas y corresponsales bancarios. El funcionamiento de estas herramientas se describe a continuación:

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

Para hacer uso de esta aplicación los usuarios deben seleccionar el producto de su interés, determinar los servicios y el número de veces que considera los utilizará en un

<sup>2</sup> El ingreso a esta herramienta puede realizarse a través del siguiente vínculo: [Simulador de tarifas de servicios financieros](#).

<sup>3</sup> En la actualidad el simulador presenta los principales servicios asociados a cuentas de ahorro y tarjetas de crédito.

mes y finalmente seleccionar las entidades que desea comparar. Con los resultados que arroja el simulador los usuarios pueden verificar el valor que corresponde a la cuota de manejo de su producto y a las tarifas adicionales que se derivan del uso de los servicios ofrecidos por los establecimientos de crédito.

Esta información puede verse en forma de tablas y gráficas, al tiempo que cuenta con la opción de impresión y de descarga a excel y pdf. Adicionalmente, esta aplicación cuenta con un video en el que se presenta de forma ilustrativa la manera en que se puede hacer uso del simulador.

**Oficinas y corresponsales bancarios en Colombia:** Mediante esta herramienta los consumidores financieros pueden conocer la presencia de los establecimientos de crédito en cada uno de los municipios del país, siendo este uno de los principales factores que se evalúan al momento de hacer uso de los servicios ofrecidos por las entidades.

Esta aplicación cuenta con dos opciones de búsqueda, puede consultarse la información por departamento a través del mapa, o puede realizarse una consulta más específica a través de un cuadro de filtros que se registra en el costado izquierdo de la aplicación y que permite realizar la consulta por departamento, municipio y/o entidad. Los resultados de la búsqueda arrojan el número de oficinas y de corresponsales bancarios, al tiempo que presentan un enlace a la sección en la página de internet de cada entidad donde se puede consultar la dirección exacta de sus puntos de atención. La funcionalidad de esta herramienta puede ser observada a través de un video ilustrativo que acompaña la aplicación.

### 3.2 MOTOR DE BÚSQUEDA DE TARIFAS DE SERVICIOS FINANCIEROS<sup>4</sup>

Adicional al simulador de tarifas de servicios financieros, en el que se registran los precios por el uso de los principales servicios asociados a las cuentas de ahorro y las tarjetas de crédito, la SFC tiene a disposición del público en general un motor de búsqueda de tarifas con los distintos servicios ofrecidos por los establecimientos de crédito. En esta aplicación se encuentra la información de tarifas detallada por entidad, producto y servicio, registrando información histórica mensual a partir de abril de 2006. Esta información es remitida directamente por los establecimientos de crédito a la SFC.

---

<sup>4</sup> El ingreso a esta herramienta puede realizarse a través del siguiente vínculo: [Tarifas de servicios financieros de los establecimientos de crédito](#)

Otras opciones a las que se tiene acceso mediante el uso de esta herramienta, es la posibilidad de descargar en Excel toda la información remitida por los diferentes tipos de establecimientos de crédito, como son los bancos, las corporaciones financieras, las compañías de financiamiento y las cooperativas financieras. Asimismo pueden ordenarse los resultados arrojados por la búsqueda de forma descendente, presentando en primer lugar las entidades con el menor valor en la tarifa según el servicio seleccionado. Por otra parte, este sistema cuenta con un glosario en el que se especifica a que hace referencia la tarifa que se presenta en cada uno de los servicios.

En esta herramienta también encontrará disponible la rentabilidad acumulada de los fondos de pensiones obligatorias y de fondos de cesantías, además de un sistema con el que se puede calcular la tarifa del seguro obligatorio de accidentes de tránsito (SOAT) según las características del vehículo. Por otra parte, se presenta el vínculo a las páginas de internet de las compañías aseguradoras con las cuales puede adquirir un seguro de vida o automotriz, al tiempo que se encuentra disponible información acerca de las tasas de interés de los créditos y de los tasas de interés de los depósitos que pagan los establecimientos de crédito sobre los ahorros de sus clientes.

### **3.3 HERRAMIENTA PARA CONSULTAR TASAS DE INTERÉS<sup>5</sup>**

El 23 de enero de 2014 en la página de internet de la SFC se presentó una nueva aplicación para consultar las tasas de interés de los créditos y de los depósitos de ahorro. Mediante este mecanismo los consumidores financieros cuentan ahora con la posibilidad de conocer las tasas que aplican para los productos de crédito y ahorro a diferentes plazos, al tiempo que les permite comparar entre entidades y seleccionar aquella que se adapte mejor a sus requerimientos.

Para las tasas de interés activas, que son las que cobran los establecimientos de crédito por los préstamos que otorgan, se presenta información discriminada por plazos para los créditos de consumo, las tarjetas de crédito, los microcréditos y los créditos comerciales. Estos últimos se presentan divididos entre créditos ordinarios, preferenciales, de tesorería, tarjetas de crédito empresariales y sobregiros en cuentas corrientes.

Por otra parte, para el caso particular de los créditos de vivienda se presenta la información de tasas de interés discriminada según si el préstamo es para

---

<sup>5</sup> El ingreso a esta herramienta puede realizarse a través del siguiente vínculo: [Tasas de interés](#)

construcción o para adquisición y si se ofrecen en Unidades de Valor Real (UVR) o pesos.

En cuanto a las tasas de interés pasivas, que son las que pagan los establecimientos de crédito a sus depositantes por los fondos mantenidos en sus cuentas, en este aplicativo pueden consultarse las tasas que aplican las entidades sobre las cuentas de ahorro y los CDT. Dentro de lo que presenta para los depósitos de ahorro, se registran las tasas efectivas anuales en las cuentas activas e inactivas, así como las que se reconocen a las cuentas de ahorro para el Fomento a la Construcción (AFC).

Para los CDT se presentan los rendimientos que se reconocen sobre los ahorros que se mantienen durante un periodo de tiempo fijo, ya sea un mes, un trimestre o por un periodo superior a un año. Sobre este punto, cabe mencionar que la SFC también dispone de un convertidor de tasas de interés efectivas anuales a mensuales o diarias, a través del cual los usuarios pueden estimar el monto del interés que le reconocen en un período inferior a un año<sup>6</sup>.

### 3.4 TABLAS COMPARATIVAS EN PERIÓDICOS

A partir del tercer trimestre de 2010 la SFC ha publicado de forma trimestral en periódicos de amplia circulación nacional las tarifas de los principales servicios de los productos financieros más utilizados por los colombianos, y que corresponden a las cuentas de ahorro y a las tarjetas de crédito. Esta información permite comparar de manera individual la tarifa de los servicios ofrecidos por los establecimientos de crédito, permitiendo que el consumidor financiero cuente con herramientas suficientes para elegir a la entidad financiera que mejor se ajuste a sus necesidades. Esta labor ha sido desarrollada siguiendo lo estipulado en la Ley 1328 de 2009.

En los recuadros 1 y 2 se presentan los servicios registrados en las tablas comparativas para cada uno de los productos. Cabe mencionar que esta información también se encuentra disponible de forma mensual en la página de internet de la SFC.

---

<sup>6</sup> Este simulador de conversión está disponible en [Consumidor Financiero](#).

## Recuadro 1. Tabla comparativa para cuentas de ahorro

Teniendo en cuenta el uso masivo de las cuentas de ahorro por parte de los colombianos, se delimitaron los servicios más utilizados y los canales mediante los cuales se efectúa el mayor número de transacciones. Los rubros que se presentan en la tabla comparativa para el caso de las cuentas de ahorro son los siguientes:

**Cuota de manejo por la cuenta de ahorros:** Monto que corresponde al servicio de manejar y administrar una cuenta de ahorro. Indica también la periodicidad de cobro.

**Costo del talonario para el manejo de la cuenta de ahorros:** Registra el valor correspondiente a la expedición de un talonario o libreta. Indica también el número de volantes del talonario.

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

**Costo por consignación nacional en oficina diferente a la de radicación de la cuenta:** Registra el valor correspondiente al servicio por consignaciones realizadas en oficinas de plazas diferentes a la de radicación de la cuenta de ahorro.

**Costo fijo consulta de saldo en cajero de la entidad:** Registra el valor correspondiente al servicio de suministrar el valor del saldo de la cuenta en red propia.

**Costo por retiros en cajero de la entidad:** Registra el valor correspondiente al servicio de suministrar dinero en efectivo en red propia.

**Costo por transferencia en cajero a diferente titular de la entidad:** Registra el valor correspondiente al servicio de trasladar dinero entre cuentas de diferente titular que sean clientes de la misma entidad en red propia.

**Costo consulta de saldo en cajero de otra entidad:** Registra el valor correspondiente al servicio de suministrar el valor del saldo de la cuenta a través de otras redes.

**Costo por retiros de efectivo en cajero de otra entidad:** Registra el valor correspondiente al servicio de suministrar dinero en efectivo a través de otras redes.

**Costo de pagos a terceros en cajero de otra entidad:** Registra el valor del servicio de autorización de pagos a terceros a través de otras redes.

**Costo fijo por acceso a internet:** Registra el valor correspondiente al ingreso a la página de internet para utilizar los servicios allí ofrecidos.

**Consulta de saldo por internet:** Registra el valor correspondiente al servicio de suministrar el valor del saldo de la cuenta, a través de la página de internet.

**Costo por transferencia por internet a cuentas de diferente titular de la entidad:** Registra el valor correspondiente al servicio de trasladar dinero entre cuentas de diferentes titulares que sean clientes de la misma entidad, a través de la página de internet.

**Costo por pagos a terceros por internet:** Registra el valor del servicio de autorización de pagos a terceros, a través de la página de internet.

Tabla 1. Publicación de tarifas – Cuentas de ahorro – Diciembre de 2013

ENTIDADES \ TARIFAS	Cuota de manejo				Costo del talonario para el manejo de la cuenta de ahorros		Consulta de saldo			Retiros		Transferencias a cuentas de diferente titular de la entidad		Pagos a terceros		Costo por consignación nacional en oficina diferente a la de radicación de la cuenta	Costo fijo por acceso a internet	
	Cuenta de ahorros		Tarjeta débito de la cuenta de ahorros				Cajero de la entidad	Cajero de otra entidad	Internet	Cajero de la entidad	Cajero de otra entidad	Cajero de la entidad	Internet	Cajero de otra entidad	Internet			
	Valor de la cuota	Forma de cobro	Valor de la cuota	Forma de cobro	Valor del talonario	N° de volantes	Valor de la consulta	Valor de la consulta	Valor de la consulta	Valor del retiro	Valor del retiro	Valor de la transferencia	Valor de la transferencia	Valor del pago	Valor del pago	Valor del cobro	Valor del acceso	
Bancos	AV VILLAS	\$ 1,067	M.V.	\$ 9,540	M.A.	\$ 87,928	20	\$ 1,100	\$ 7,100	\$ 0	\$ 1,100	\$ 4,140	\$ 1,100	\$ 0	\$ 7,100	\$ 0	\$ 11,599	\$ 0
	BANCAMIA	\$ 0														\$ 0		
	BANCO AGRARIO DE COLOMBIA	\$ 0		\$ 8,925	M.A.	\$ 66,000	20	\$ 1,450	\$ 4,060	\$ 0	\$ 1,450	\$ 4,060		\$ 0		\$ 882	\$ 11,000	
	BANCO CAJA SOCIAL BCSC	\$ 6,960	M.A.	\$ 0		\$ 78,880	20	\$ 0	\$ 4,084	\$ 0	\$ 0	\$ 4,084	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 11,600	
	BANCO COOMEVA	\$ 0		\$ 8,900	M.A.	\$ 51,040	20	\$ 1,300	\$ 4,014	\$ 0	\$ 1,300	\$ 4,014		\$ 1,059	\$ 1,059	\$ 1,059	\$ 6,829	
	BANCO COOPCENTRAL	\$ 0		\$ 3,250	M.V.	\$ 41,000	30		\$ 4,100	\$ 0		\$ 4,100		\$ 1,600			\$ 7,150	
	BANCO CORPBANCA	\$ 0		\$ 9,500	M.A.	\$ 82,360	30	\$ 1,500	\$ 7,100	\$ 0	\$ 1,500	\$ 4,084	\$ 2,200	\$ 0	\$ 7,100	\$ 1,160	\$ 13,688	
	BANCO DE BOGOTA	\$ 0		\$ 8,800	M.A.	\$ 67,280	15	\$ 1,100	\$ 3,900	\$ 0	\$ 1,100	\$ 3,900	\$ 1,100	\$ 0	\$ 3,900	\$ 0	\$ 11,599	
	BANCO FALABELLA	\$ 0		\$ 7,000	M.V.				\$ 3,900	\$ 0		\$ 3,900		\$ 0			\$ 0	
	BANCO FINANDINA	\$ 0				\$ 59,990	3		\$ 3,965	\$ 0		\$ 3,965					\$ 0	
	BANCO GNB SUDAMERIS	\$ 7,192	M.A.	\$ 0		\$ 38,860	40	\$ 0	\$ 4,100	\$ 0	\$ 0	\$ 4,100		\$ 0	\$ 4,100	\$ 0	\$ 6,380	
	BANCO PICHINCHA	\$ 0		\$ 6,900	M.V.				\$ 1,000	\$ 0		\$ 1,500		\$ 0		\$ 0	\$ 2,900	
	BANCO POPULAR	\$ 7,850	M.V.	\$ 9,966	M.A.	\$ 55,049	20	\$ 1,100	\$ 3,700	\$ 0	\$ 1,100	\$ 3,700	\$ 1,100	\$ 0	\$ 3,700	\$ 0	\$ 11,599	
	BANCO PROCREDIT COLOMBIA	\$ 0		\$ 7,500	M.A.	\$ 0	45		\$ 3,965	\$ 0		\$ 3,965		\$ 1,000	\$ 3,965		\$ 0	
	BANCO WWB	\$ 0															\$ 0	
	BANCOLOMBIA	\$ 0		\$ 9,000	M.A.	\$ 70,000	20	\$ 0	\$ 4,050	\$ 0	\$ 0	\$ 4,050	\$ 0	\$ 0		\$ 0	\$ 10,300	
	BBVA COLOMBIA	\$ 0		\$ 9,500	M.A.	\$ 70,528	20	\$ 1,300	\$ 4,060	\$ 0	\$ 0	\$ 4,060	\$ 1,750	\$ 0	\$ 4,060	\$ 0	\$ 12,412	
	CITIBANK	\$ 0		\$ 9,150	M.A.			\$ 0	\$ 4,080	\$ 0	\$ 0	\$ 4,080		\$ 0	\$ 4,080	\$ 0	\$ 0	
	DAVIVIENDA	\$ 0		\$ 9,500	M.A.	\$ 79,000	20	\$ 0	\$ 4,100	\$ 0	\$ 0	\$ 4,100	\$ 0	\$ 0	\$ 4,100	\$ 0	\$ 11,200	
	HELM BANK	\$ 8,400	M.A.	\$ 0		\$ 78,000	20	\$ 3,400	\$ 6,745	\$ 0	\$ 3,400	\$ 4,060		\$ 0		\$ 0	\$ 11,900	
	HSBC COLOMBIA	\$ 0		\$ 8,751	M.A.			\$ 3,500	\$ 4,080	\$ 0	\$ 3,500	\$ 4,080		\$ 6,612		\$ 0	\$ 10,324	
	OCCIDENTE	\$ 0		\$ 9,450	M.A.	\$ 52,200	30	\$ 1,100	\$ 3,900	\$ 0	\$ 1,100	\$ 3,900	\$ 1,100	\$ 0	\$ 3,900		\$ 11,599	
	RED MULTIBANCA COLPATRIA	\$ 0		\$ 9,600	M.A.	\$ 81,000	20	\$ 1,400	\$ 4,140	\$ 0	\$ 1,400	\$ 4,140	\$ 1,400	\$ 0		\$ 0	\$ 11,400	
	COLTEFINANCIERA	\$ 0		\$ 5,000	M.V.	\$ 15,000	25			\$ 0		\$ 4,084		\$ 0			\$ 10,800	
CF	CREDIFAMILIA	\$ 0																
	FINAMERICA	\$ 0		\$ 4,000	M.A.	\$ 15,000	10	\$ 990	\$ 3,500		\$ 990	\$ 3,500						
	GIROS Y FINANZAS	\$ 2,600	M.A.	\$ 5,000	M.V.				\$ 3,000			\$ 3,965					\$ 8,200	
	INTERNACIONAL	\$ 0				\$ 12,992	20										\$ 8,000	
	MACROFINANCIERA	\$ 0		\$ 4,000	M.A.				\$ 3,800		\$ 2,800	\$ 3,800			\$ 3,800		\$ 2,000	
	MI PLATA	\$ 0								\$ 0							\$ 0	
	OPPORTUNITY INTERNATIONAL COLOMBIA	\$ 0															\$ 0	
	PAGOS INTERNACIONALES	\$ 3,000	M.A.															
CFI	CORPORACION FINANCIERA COLOMBIANA	\$ 0							\$ 0								\$ 0	
COOP	CONFIAR COOPERATIVA FINANCIERA	\$ 0		\$ 5,000	M.V.	\$ 35,000	30		\$ 3,000	\$ 0		\$ 3,000		\$ 0		\$ 0	\$ 0	
	COOFINEP	\$ 0		\$ 3,500	M.A.	\$ 28,000	30	\$ 1,400	\$ 4,000	\$ 0	\$ 1,400	\$ 4,000					\$ 0	
	COOPERATIVA FINANCIERA DE ANTIOQUIA	\$ 0		\$ 4,200	M.V.	\$ 37,500	30	\$ 1,250	\$ 4,084	\$ 0	\$ 1,250	\$ 4,084		\$ 1,800		\$ 1,800	\$ 8,050	
	COOPKENNEDY	\$ 0				\$ 30,000	30											
	COTRAFA COOPERATIVA FINANCIERA	\$ 0		\$ 1,550	M.V.	\$ 4,000	25		\$ 1,100	\$ 0		\$ 1,100		\$ 1,508		\$ 0	\$ 0	
	FINANCIERA JURISCOOP	\$ 0		\$ 8,000	M.V.			\$ 1,400	\$ 4,000		\$ 1,400	\$ 4,000		\$ 1,392			\$ 0	

No presta el servicio / no aplica  
M.A. Mes anticipado  
M.V. Mes vencido  
CFI Corporaciones financieras  
CF Compañías de financiamiento  
COOP Cooperativas financieras

## Recuadro 2. Tabla comparativa para tarjetas de crédito

Las tarjetas de crédito son el producto más utilizado por los colombianos después de las cuentas de ahorro<sup>7</sup>. Debido a que los principales servicios asociados a este producto son la administración de la tarjeta y los avances de efectivo, los rubros seleccionados para la publicación de la tabla comparativa para tarjetas de crédito son los siguientes:

**Tasa efectiva anual (Tarjeta de crédito):** Corresponde a un promedio ponderado de las tasas cobradas en las transacciones de compras y avances realizadas durante una semana respectiva.

**Cuota de manejo de la tarjeta de crédito VISA:** Registra el valor del servicio de manejar y administrar una tarjeta de crédito y que corresponde a la cuota cobrada periódicamente por su utilización. Indica también la periodicidad de cobro.

**Cuota de manejo de la tarjeta de crédito MASTERCARD:** Registra el valor del servicio de manejar y administrar una tarjeta de crédito MASTERCARD y que corresponde a la cuota cobrada periódicamente por su utilización. Indica también la periodicidad de cobro.

**Cuota de manejo de la tarjeta de crédito AMERICAN EXPRESS:** Registra el valor del servicio de manejar y administrar una tarjeta de crédito AMERICAN EXPRESS y que corresponde a la cuota cobrada periódicamente por su utilización. Indica también la periodicidad de cobro.

**Cuota de manejo de la tarjeta de crédito DINERS:** Registra el valor del servicio de manejar y administrar una tarjeta de crédito DINERS y que corresponde a la cuota cobrada periódicamente por su utilización. Indica también la periodicidad de cobro.

**Cuota de manejo de las tarjetas de crédito PROPIAS:** Registra el valor del servicio de manejar y administrar una tarjeta de crédito propia y que corresponde a la cuota cobrada periódicamente por su utilización. Indica también la periodicidad de cobro.

**Costo por avance en efectivo en oficina:** Registra el valor correspondiente a la comisión cobrada por cada anticipo de dinero en oficina.

**Costo por avance en efectivo cajeros propios:** Registra el valor correspondiente a la comisión cobrada por cada anticipo de dinero en red propia.

**Costo por avance en efectivo cajero otra entidad:** Registra el valor correspondiente a la comisión cobrada por cada anticipo de dinero a través de otras redes.

**Costo por avance con tarjeta de crédito por internet:** Registra el valor correspondiente a la comisión cobrada por cada anticipo de dinero, a través de la página de internet.

---

<sup>7</sup> Fuente: CIFIN.

## Formato de publicación Tarjetas de crédito

**Tabla 2. Publicación de tarifas – Tarjetas de crédito – Diciembre de 2013**

ENTIDADES \ TARIFAS		Tasa efectiva anual (tarjeta de crédito)	Cuota de manejo											Avances				
			VISA		MASTERCARD		AMERICAN EXPRESS		DINERS		TARJETAS PROPIAS			Oficina	Cajero de la entidad	Cajero de otra entidad	Internet	
			Valor de tasa	Valor cuota	Forma de cobro	Valor cuota	Forma de cobro	Valor cuota	Forma de cobro	Valor cuota	Forma de cobro	Nombre de la tarjeta	Valor cuota	Forma de cobro	Valor del avance	Valor del avance	Valor del avance	Valor del avance
Bancos	AV VILLAS	28.37%	\$ 50,800	T.A.	\$ 50,800	T.A.								\$ 6,625	\$ 5,650	\$ 4,140	\$ 4,872	
	BANCO AGRARIO DE COLOMBIA	24.63%	\$ 14,487	M.A.										\$ 0	\$ 4,060	\$ 4,060		
	BANCO CAJA SOCIAL BCSC	28.89%	\$ 48,500	T.A.	\$ 48,500	T.A.								\$ 5,650	\$ 3,600	\$ 4,084	\$ 0	
	BANCO COOMEVA	27.27%	\$ 11,000	M.V.							"Tarjeta Coomeva"	\$ 10,000	M.V.	\$ 5,796	\$ 4,085	\$ 4,085		
	BANCO CORPBANCA	27.98%	\$ 48,900	T.A.	\$ 48,900	T.A.								\$ 7,500	\$ 4,084	\$ 4,084	\$ 4,084	
	BANCO DE BOGOTA	28.95%	\$ 48,900	T.A.	\$ 48,900	T.A.								\$ 8,320	\$ 3,900	\$ 3,900	\$ 0	
	BANCO FALABELLA	28.98%			\$ 11,900	M.V.					"CMR Falabella"	\$ 11,900	M.V.	\$ 3,900		\$ 3,900	\$ 3,900	
	BANCO FINANDINA	26.50%	\$ 30,000	T.A.												\$ 3,965		
	BANCO GNB SUDAMERIS	29.08%	\$ 31,200	T.V.										\$ 4,100	\$ 4,100	\$ 4,100	\$ 0	
	BANCO PICHINCHA	25.63%	\$ 29,500	T.V.										\$ 0		\$ 1,500		
	BANCO POPULAR	29.33%	\$ 17,296	M.V.										\$ 8,250	\$ 3,700	\$ 3,700	\$ 3,700	
	BANCOLOMBIA	29.04%	\$ 49,700	T.A.	\$ 49,700	T.A.	\$ 51,700	T.A.						\$ 8,400	\$ 4,050	\$ 4,050		
	BBVA COLOMBIA	29.44%	\$ 49,000	T.A.	\$ 49,000	T.A.								\$ 7,500	\$ 4,060	\$ 4,060	\$ 4,060	
	CITIBANK	28.03%	\$ 17,060	M.A.	\$ 17,060	M.A.								\$ 10,400	\$ 4,080	\$ 4,080	\$ 0	
	DAVIVIENDA	29.69%	\$ 51,500	T.A.	\$ 51,500	T.A.			\$ 63,000	T.A.	"Spring Step"	\$ 6,200	M.A.	\$ 7,700	\$ 7,700	\$ 4,100	\$ 4,100	
	HELM BANK	29.40%	\$ 50,600	T.A.											\$ 9,326	\$ 4,060	\$ 4,060	
	HSBC COLOMBIA	26.79%	\$ 17,000	M.A.	\$ 17,000	M.A.									\$ 8,000	\$ 4,080	\$ 4,080	\$ 4,080
	OCCIDENTE	26.27%	\$ 51,500	T.A.	\$ 51,500	T.A.									\$ 9,570	\$ 3,700	\$ 3,900	\$ 0
	RED MULTIBANCA COLPATRIA	29.56%	\$ 51,990	T.A.	\$ 51,990	T.A.					"Fácil Codensa"	\$ 6,500	M.V.	\$ 9,990	\$ 4,140	\$ 4,140	\$ 4,140	
CF	COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO TUYA	29.20%											"Tarjeta Éxito"	\$ 15,900	M.V.	\$ 8,500		
	GIROS Y FINANZAS	29.23%											"La 14"	\$ 13,600	M.V.	\$ 6,600		
	LA POLAR	29.54%											"La Polar"	\$ 14,900	M.V.	\$ 5,500		
	RIPLEY	29.54%	\$ 11,900	M.V.														
	SERFINANSA	25.86%									"Olimpica"	\$ 12,500	M.V.	\$ 5,500				
COOP	FINANCIERA JURISCOOP	25.01%	\$ 6,000	M.V.									\$ 8,000	\$ 3,300	\$ 3,300			

No presta el servicio / no aplica

M.A. Mes anticipado

M.V. Mes vencido

T.A. Trimestre anticipado

T.V. Trimestre vencido

CF Compañías de financiamiento

COOP Cooperativas financieras



## 4 ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR FINANCIERO (IPCF)

De forma permanente la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) ha trabajado en proporcionar herramientas a los consumidores para que dispongan de información clara y comparable frente a las opciones de ahorro, crédito e inversión que ofrece el sistema financiero. En este sentido, la SFC ha promovido la divulgación de información acerca de los precios de los servicios ofrecidos por las entidades vigiladas, para permitirle a los usuarios, por un lado, conocer el valor por el uso de dichos servicios, y por el otro, identificar aquellas entidades que mejor se adaptan a sus necesidades.

De esta forma, además de los reportes que presenta la SFC relacionados con las tarifas de los servicios financieros, y que fueron detallados en la sección anterior, esta Superintendencia también publica el Informe Semestral de Evolución de las Tarifas de los Servicios Financieros, cuyo objetivo es presentar un diagnóstico de la tendencia de los precios de los principales productos y servicios financieros utilizados por los colombianos, específicamente cuentas de ahorro y tarjetas de crédito.

Para robustecer este análisis la SFC construyó el Índice de Precios al Consumidor Financiero (IPCF). En particular, los resultados más recientes obtenidos a través de este índice (noviembre de 2013) señalaron que en el agregado las tarifas de los servicios evaluados presentaron un incremento anual de 5.05%. Para delimitar el alcance de este resultado, es necesario evaluar por separado cada uno de los componentes que se tienen en cuenta en la construcción del índice de precios, y que corresponden a la cantidad de productos presentes en el sistema, la frecuencia de uso de los servicios y la tarifa que tienen asociada estos últimos.

Con respecto al número de productos, en el semestre evaluado (mayo - noviembre de 2013) el número de cuentas de ahorro y de tarjetas de crédito aumentó. Por una parte, el número de cuentas de ahorro pasó de 44.93 millones a 45.98 millones, lo que equivale a un incremento de 2,3%, al tiempo que las tarjetas de crédito crecieron en 5,2% al pasar de 11,02 millones a 11,60 millones. Esta dinámica se ha visto fortalecida con el desarrollo de mecanismos por parte de las entidades vigiladas para incrementar el acceso de la población al sistema financiero, donde se destaca la figura de los corresponsales bancarios y la banca móvil, que permiten entre otras, efectuar operaciones con el dinero depositado en las cuentas, así como solicitar la apertura de productos.

En cuanto a las transacciones realizadas a través de los canales dispuestos por los establecimientos de crédito (oficinas, cajeros, internet, datafonos, entre otros), a partir de la última información disponible que corresponde al segundo semestre de 2012 y primer semestre de 2013, se observó un aumento en el número total de operaciones al pasar de 1.537 millones a 1.555 millones. En particular, el canal que presentó el mayor incremento en el número de transacciones fue internet, cuyas operaciones pasaron de 504 millones a 539 millones durante el periodo evaluado, mientras que en segundo lugar estuvo la telefonía móvil, al registrar un aumento en sus operaciones de 12 millones, pasando de 20 millones a 32 millones.

Por su parte, al evaluar de forma separada los precios de los servicios para cada producto, se observó que para las cuentas de ahorro se registró un incremento principalmente en las tarifas sobre las transacciones efectuadas a través de cajeros electrónicos, especialmente sobre las consultas de saldo y los retiros de efectivo, al tiempo que se registraron aumentos en los precios sobre los servicios de administración de la tarjeta débito, el costo del talonario y las consignaciones nacionales. En el caso de las tarjetas de crédito, también se registró un incremento en el valor de la administración del producto y de los avances de efectivo en oficinas, cajeros y por internet.

Estas consideraciones en conjunto explicaron el resultado en la variación anual del IPCF de 5,05%, que obedece por una parte al ajuste periódico que las entidades realizan sobre sus tarifas para ajustarlas a las condiciones del mercado y a sus estrategias comerciales, a la vez que se dio un aumento en las operaciones efectuadas sobre los canales dispuestos por los establecimientos de crédito y se presentó un incremento en el número de productos presentes en el sistema.

A continuación se presenta un análisis más detallado con respecto al índice de precios construido por la SFC.

## Generalidades del IPCF

En términos generales, un índice de precios tiene el objetivo de medir los cambios en los precios de los bienes y servicios que consumen las personas u hogares, a través del tiempo. Estos índices tienen la ventaja de agregar en un solo indicador el comportamiento de diferentes variables, que para el caso particular de este estudio corresponde a las tarifas definidas por cada entidad sobre los servicios financieros que ofrecen.

Es así como en 2011 la SFC desarrolló el Índice de Precios al Consumidor Financiero (IPCF), con el objetivo de generar una herramienta para el seguimiento a las tarifas de los servicios, y para tener una perspectiva general de la tendencia de los precios financieros. En particular, este indicador está orientado a reflejar la dinámica de los precios de los principales servicios utilizados por los colombianos. A su vez, teniendo en cuenta que las entidades pueden generar algunos beneficios en tarifas, por diferentes motivos como es el caso de las estrategias comerciales, este índice recoge o refleja el comportamiento de los productos de manera individual. Es decir, se excluyen del análisis los eventuales beneficios, para estandarizar el análisis global de las tarifas del sistema.

Teniendo en cuenta lo anterior, la SFC definió los productos y servicios que se ofrecen de manera masiva. Para tal fin, y de acuerdo con las operaciones activas y pasivas de los establecimientos de crédito, se encontró que las cuentas de ahorro y las tarjetas de crédito son los productos más demandados por los consumidores en Colombia. En particular, las cuentas de ahorro representan el 92% del número total de cuentas de depósito que hay en el sistema, mientras que las tarjetas de crédito explican cerca del 78% del total de deudores observados en la cartera de consumo.

Es importante resaltar que la construcción del IPCF se fundamenta en la medición de la variación en precios de un conjunto de servicios financieros en el tiempo. Para hacer esta comparación, se construye un portafolio de productos y servicios que se denomina canasta. En este sentido, es necesario establecer una canasta de referencia, que para fines de este análisis se definió con información a enero de 2009, a partir de la cual se mide la evolución de los precios, al comparar el valor periódico de esta canasta frente a su punto inicial.

De esta forma, la canasta que se utiliza en el IPCF se calcula periódicamente y se fundamenta en tres componentes: precios, frecuencia de uso y número de productos financieros. Cabe mencionar que el análisis realizado sobre la frecuencia de uso y el número de productos permite recoger la naturaleza cambiante de las preferencias de los consumidores financieros en el tiempo. En particular, la frecuencia de uso comprende el número de transacciones efectuadas por servicio a través de los canales de distribución de las entidades vigiladas (oficinas, cajeros propios, cajeros no propios, internet). Por su parte, el número de productos corresponde al número total de cuentas de ahorro y de tarjetas de crédito vigentes durante el periodo evaluado.

Vale la pena resaltar que la información reportada por las entidades a la SFC cuenta con distintas periodicidades (mensual, trimestral, semestral, entre otras) por lo cual para la construcción del IPCF se desarrollaron algunos supuestos con el fin de lograr una mejor aproximación a los resultados del índice y brindar la mayor oportunidad a la información.

### **Canasta de productos y servicios financieros del IPCF**

La canasta de productos y servicios financieros<sup>8</sup> que se utiliza en el IPCF registra la composición del gasto agregado de los usuarios del sistema financiero por la utilización de las cuentas de ahorro y las tarjetas de crédito. Esto quiere decir que la canasta no hace referencia al gasto de un consumidor financiero representativo, sino que registra una participación del gasto consolidado de todos los consumidores financieros en cada uno de los servicios considerados en el índice.

Cabe mencionar que la distribución del gasto resulta de la ponderación de la cantidad de productos presentes en el sistema y su frecuencia de uso, por la respectiva tarifa asociada con su utilización. De esta forma, las participaciones que se presentan a través de la canasta incluyen consideraciones de representación en el mercado de cada uno de los productos y también de la tarifa asociada a su uso.

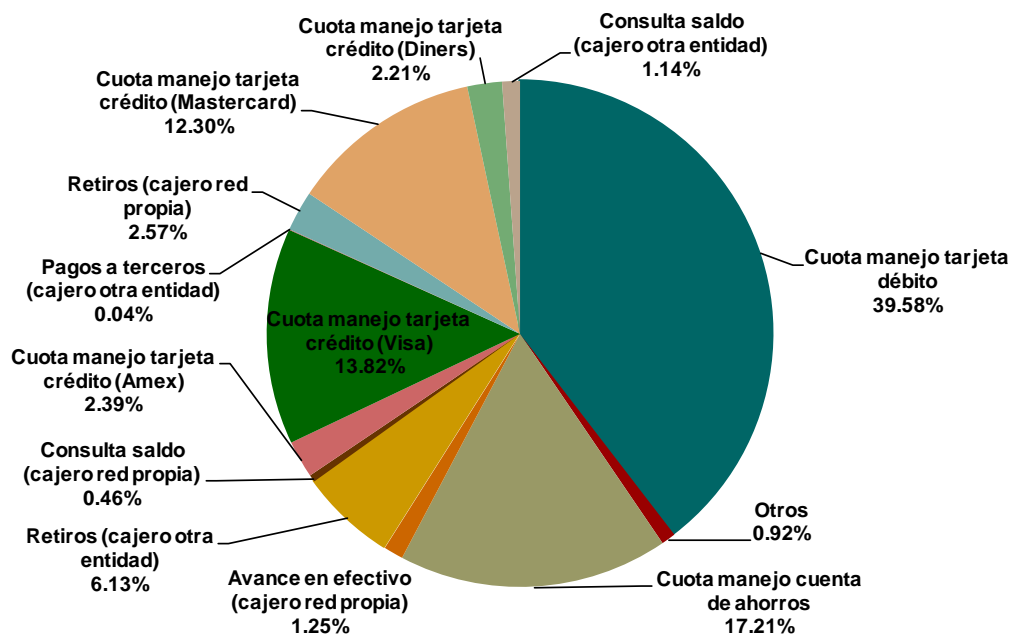
Los servicios financieros asociados que comprende el IPCF incluye aquellos servicios fijos (como es la cuota de manejo de la cuenta de ahorros, las tarjetas débito y tarjetas de crédito), como los variables, los cuales dependen de la frecuencia de uso del servicio (retiros, transferencias, avances, entre otros).

---

<sup>8</sup> Los servicios que componen la canasta construida para el desarrollo del índice son aquellos que se incluyen en las publicaciones que se realizan en periódicos y en la página de internet de la SFC, de manera trimestral y mensual, respectivamente.

La Gráfica 1 muestra la distribución de la canasta para noviembre de 2013. De esta forma, al agrupar los servicios y productos analizados, se puede observar que del total de gastos de los consumidores, el 67.12% corresponde a las cuentas de ahorro y el 32.88% restante es explicado por las tarjetas de crédito. Este resultado es acorde con la distribución de productos en el sistema financiero, donde se observa que la mayor parte de los colombianos cuentan con al menos una cuenta de ahorros.

**Gráfica 1**  
**Composición del gasto agregado de los consumidores financieros**  
**(Noviembre de 2013)**



Fuente: Superintendencia Financiera.

De otra parte, también se puede observar que la mayor parte de los gastos de los consumidores financieros obedecen a las cuotas de manejo de los productos evaluados. De esta forma, el 39.58% de la canasta corresponde a gastos por manejo de la tarjeta débito, mientras que un 30,71% corresponde a la cuota de manejo de las tarjetas de crédito. Este último valor es el resultado de la suma de la cuota de administración de todas las franquicias, las cuales representan el 13,82% en Visa, 12,30% en MasterCard, 2,39% en American Express y 2,21% en Diners. Adicionalmente, un 17,21% corresponde a la cuota de administración de las cuentas de ahorro.

Es importante resaltar que de acuerdo con esta clasificación de productos y servicios, el 87,50% de los gastos agregados corresponden a cuotas de manejo, mientras que el porcentaje restante agrupa otro tipo de servicios, entre los que se sobresalen los retiros, las consultas de saldo, las transferencias, los avances y los pagos a terceros.

Por otra parte, debido a que el índice considera la evolución de los precios asociados a la canasta del consumidor, es importante evaluar la dinámica que ésta ha tenido desde el año que se toma como punto de referencia para la evaluación de precios y que en este caso corresponde a enero de 2009. En este sentido, lo que se observó entre este último mes y noviembre de 2013 fue una redistribución en los componentes del gasto agregado (Gráfica 2).

En particular, esta redistribución se observó principalmente en la disminución en el gasto por retiros (tanto de red propia como de otra entidad), el cual pasó de 29% a 9%, lo cual fue explicado principalmente por una disminución en los precios de este servicio<sup>9</sup>. Esta menor participación fue compensada por un aumento en la representación de la cuota de manejo de la cuenta de ahorros<sup>10</sup> y de la tarjeta débito. De esta forma, la participación de estos dos últimos servicios aumentó de 4% a 17% y de 34% a 40%, respectivamente.

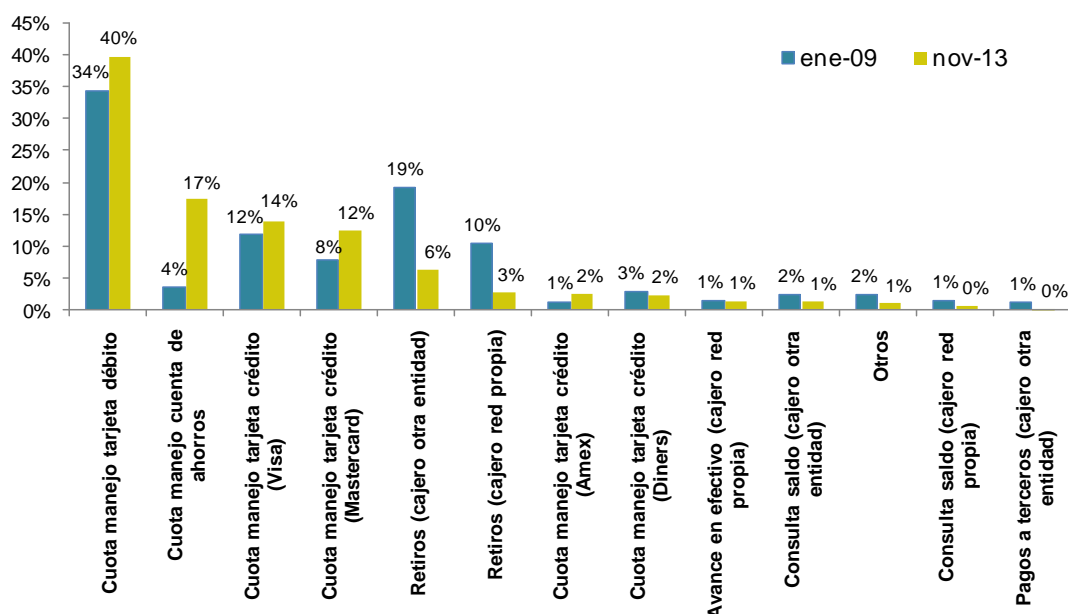
Por su parte, con respecto a las tarjetas de crédito, entre 2009 y 2013 se observó principalmente un incremento en la participación de la cuota de manejo de las tarjetas de crédito Mastercard y Visa, que obedeció, por una parte, al incremento en el número de tarjetas asociadas a estas franquicias, y por otro lado, al ajuste gradual en el valor de este servicio.

Cabe mencionar que frente a mayo de 2013 la canasta agregada de los consumidores presentó un comportamiento estable, lo que se explica por el crecimiento continuo en cada uno de los componentes observados en la canasta. De esta forma, el incremento en las tarifas de algunos de los servicios, estuvo acompañado de un aumento en la frecuencia de uso de los mismos y en el número de productos en el sistema.

<sup>9</sup> Este comportamiento estuvo explicado principalmente por la disminución que registró la tarifa del servicio en diciembre de 2011 cuando el Decreto 4809 del mismo año estableció un tope en el valor de los retiros en cajeros de otra entidad.

<sup>10</sup> El importante incremento en la participación de la cuota de manejo de las cuentas de ahorro obedeció, en su mayoría, a que algunos establecimientos de crédito empezaron a cobrar por este servicio.

**Gráfica 2**  
**Variación en la composición del gasto agregado de los consumidores financieros**  
**(Enero de 2009-Noviembre de 2013)**



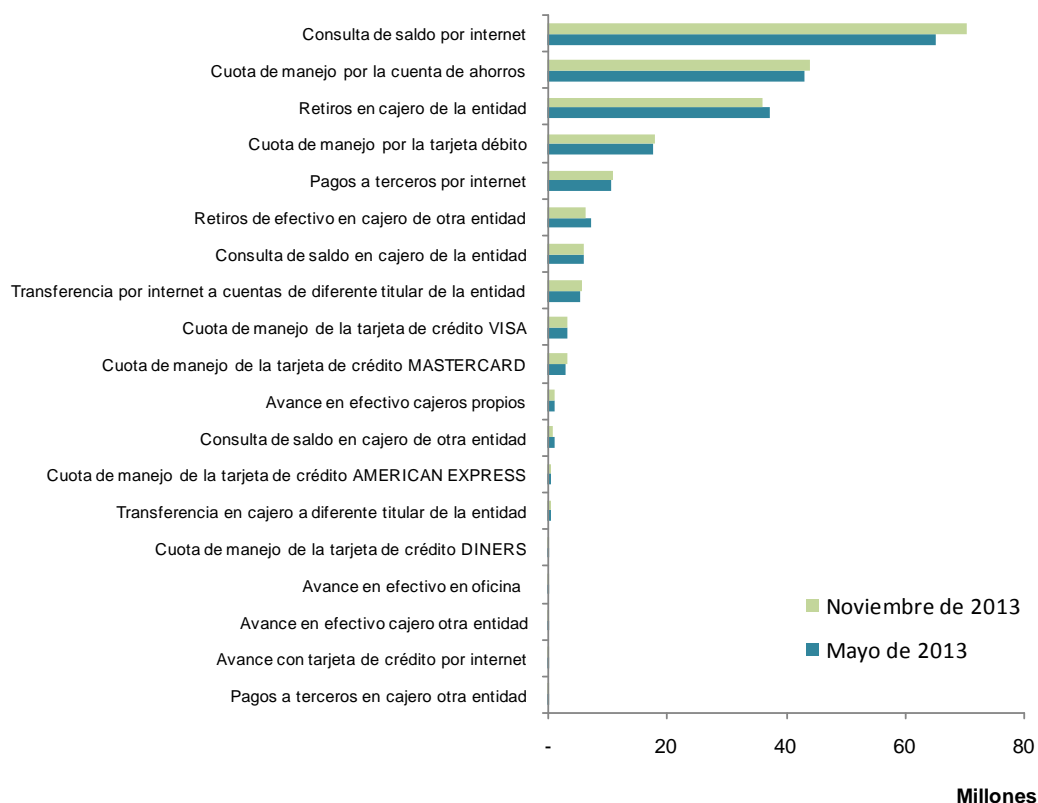
Fuente: Superintendencia Financiera.

En particular, al analizar el IPCF es importante revisar la frecuencia de uso de cada uno de los servicios asociados a los productos financieros que se incluyen en éste. En este sentido, dicha frecuencia se construye como el número de veces que en un mes las personas utilizan cada uno de los servicios financieros. Esta información puede observarse en la Gráfica 3. Para el semestre recientemente evaluado se observó un importante incremento en las operaciones efectuadas a través de internet, las cuales pasaron de 76 a 82 millones. La Gráfica 3 también refleja el incremento en el número de productos, referidos a las cuentas de ahorro, las tarjetas débito y las tarjetas de crédito, que se relaciona con el aumento en el uso del servicio de administración de estos productos (cuotas de manejo).

Es importante mencionar que los servicios más utilizados por los consumidores financieros, como las transacciones por internet y los servicios de administración de las cuentas de ahorro son ofrecidos por la mayor parte de las entidades de forma

gratuita. De esta forma, dado que su tarifa es cero, independientemente de la frecuencia de uso del servicio, su participación dentro de la canasta también es cero<sup>11</sup>.

**Gráfica 3**  
**Utilización de los productos y servicios financieros**



Fuente: Superintendencia Financiera.

## Evolución del IPCF

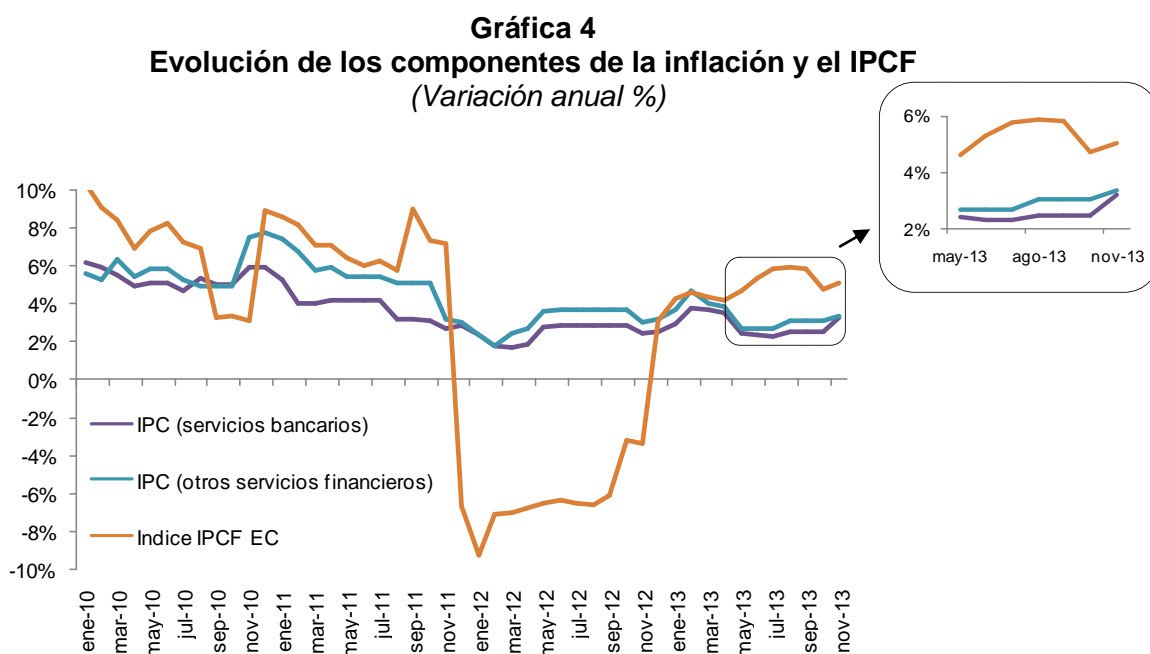
Teniendo en cuenta el contexto anterior, a continuación se presenta la evolución del IPCF, comparado con distintas mediciones del índice de precios al consumidor (IPC) reportadas por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). En su tendencia de largo plazo se encuentra que el IPCF presenta una tendencia similar a la observada para el IPC de servicios bancarios y el IPC de otros servicios financieros calculados por el DANE.

<sup>11</sup> Por ejemplo, las consultas de saldo por internet tienen tarifa cero, y dado que la composición de la canasta corresponde a la frecuencia de uso por número de productos y por tarifa, la participación de este servicio dentro de dicha canasta es cero.



Cabe mencionar que la tendencia al alza en la tasa de crecimiento del IPCF a finales de 2012 obedeció a un efecto base, luego de la caída que se presentó en este índice en diciembre de 2011 y que obedeció en buena parte a la reducción en las tarifas por concepto de retiros y avances de efectivo en cajeros (tanto de red propia como de red no propia)<sup>12</sup>. De esta forma, a partir de comienzos de 2013 el crecimiento anual del IPCF retornó a niveles cercanos a los registrados antes de diciembre de 2011. A noviembre de 2013 el IPCF registró una variación anual de 5.05%.

Cabe mencionar que el comportamiento del IPCF con relación a los otros índices muestra una mayor volatilidad, lo que obedece a sus diferentes metodologías de cálculo y composición. Adicional a lo anterior, el IPCF incluye una ponderación adicional por participación de mercado.



Fuente: Superintendencia Financiera y DANE.

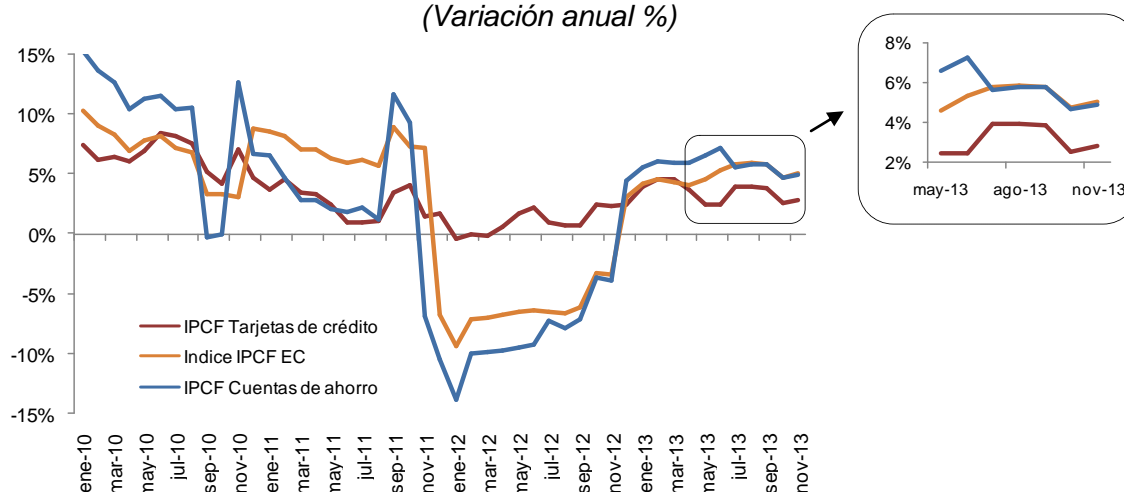
Si se analiza el comportamiento del IPCF por producto se encuentra que su tendencia es muy similar a la evolución del índice de cuentas de ahorro, lo que resulta consistente con el hecho de que este producto concentra la mayor parte de la canasta de gasto de los consumidores. En particular, durante el semestre más reciente algunos de los servicios evaluados en el índice registraron un incremento en sus tarifas, entre los que sobresalió el aumento en el precio de las transacciones efectuadas a través de cajeros electrónicos, especialmente sobre las consultas de saldo y los retiros de

<sup>12</sup> A partir del Decreto 4809 de 2011.

efectivo. Estas operaciones se ajustaron en su mayoría al tope máximo de la tarifa que pueden cobrar las entidades por retiros de efectivo a través de cajeros de otra entidad, tope que para el segundo semestre de 2013 correspondió a \$4.140<sup>13</sup>. A su vez, la mayoría de establecimientos también realizaron aumentos en la cuota de manejo de la tarjeta débito y en el valor del talonario.

En el caso del índice de las tarjetas de crédito<sup>14</sup>, entre mayo y noviembre de 2013 se presentó una tasa de crecimiento anual en promedio de 3.28% que obedeció principalmente al ajuste gradual en las tarifas sobre cuotas de manejo y avances, que por lo general las entidades realizan trimestralmente siguiendo consideraciones económicas y de mercado.

**Gráfica 5**  
**Evolución del IPCF por producto**  
(Variación anual %)



Fuente: Superintendencia Financiera.

<sup>13</sup> Este valor se calcula de acuerdo a la metodología establecida en el Decreto 4809 de 2011.

<sup>14</sup> Dentro de los componentes evaluados en el índice de tarjetas de crédito se encuentran los servicios de administración y los valores por avances a través de los siguientes canales: oficinas, cajeros, internet. Estos servicios no incluyen consideraciones respecto a la tasa de interés que puede llegar a pagar el consumidor por el uso de este instrumento en compras y avances.

### Recuadro 3. Índice de precios al consumidor financiero

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

El IPCF desarrollado por la SFC refleja los cambios en las tarifas de los productos de cuentas de ahorros y tarjetas de crédito y los servicios financieros asociados que se consideran masivos. De esta forma, la información incluye aquellos servicios fijos (como es la cuota de manejo mensual de la cuenta de ahorros, las tarjetas débito y tarjetas de crédito) como los variables, los cuales dependen de la frecuencia de uso del servicio (retiros, transferencias, avances, entre otros).

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

Para la elaboración del índice se usó la metodología de índice superlativo de Fischer<sup>15</sup>, que se calcula como la media geométrica de los índices de Laspeyres y de Paasche. Incluye todos los establecimientos de crédito que prestan los servicios financieros de la canasta, lo que permite una mejor aproximación para cuantificar la variación de los precios de servicios financieros<sup>16</sup>.

<sup>15</sup> Se usa esta metodología debido a que el índice de Fischer posee condiciones deseables desde un enfoque axiomático y de canasta.

<sup>16</sup> Por su parte, otros índices como el Índice de Precios de los Productos y servicios Financieros (IPPF) de Asobancaria y el Índice de Costos Bancarios (ICBA) de la Asociación Nacional de Instituciones Financieras (ANIF) incluyen exclusivamente información de bancos.

#### Metodología de cálculo del IPCF

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

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

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

Dónde:

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

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

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

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

Dónde:

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

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

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

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

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

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

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

Dónde:

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

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

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

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

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

Dónde:

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

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

## Formatos utilizados para la construcción del IPCF

### Formato 365: Tarifas de los Servicios Financieros

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### Formato 466: Tarjetas de Crédito y Débito

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

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

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

## 5 GENERALIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TARIFAS DE LOS PRODUCTOS MÁS UTILIZADOS POR LOS COLOMBIANOS

Al cierre del primer semestre de 2013 y a partir de la información de la Central de Información Financiera (CIFIN) y del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) el 69.2% de las personas mayores de edad en Colombia contó con al menos un producto financiero, lo que correspondió a un aumento de 2.8% en este indicador con respecto a lo observado en junio de 2012. Esto indica que frente a este último mes el número de consumidores financieros aumentó en 1.26 millones de personas, llegando a un total de 21.66 millones de personas adultas bancarizadas en junio de 2013<sup>17</sup>.

De este último total, 20 millones de personas contaban con al menos una cuenta de ahorros, constituyéndose como el producto más demandado por los colombianos. En efecto, para este periodo, cerca del 64% de los adultos en Colombia contó con al menos una cuenta de ahorros, seguido de las tarjetas de crédito (20%), los créditos de consumo (16%), el microcrédito (5%) y las cuentas corrientes (5%).

En este capítulo se presenta una descripción de la cuenta de ahorros, las cuentas corrientes y las tarjetas de crédito, y de las tarifas de sus principales servicios asociados. Para el caso de los productos de cuentas de ahorro y cuentas corrientes se presenta la evolución en el número de cuentas y el número de clientes, así como el cambio semestral en las tarifas de algunos de sus servicios relacionados, como es el caso de los retiros por ventanilla, los cheques de gerencia, las certificaciones, las referencias bancarias, entre otros.

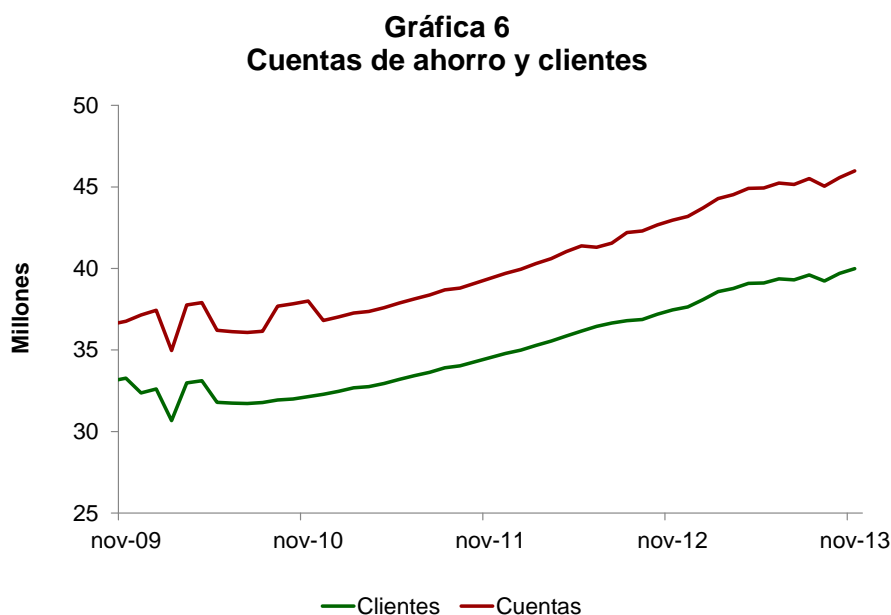
En el caso de las tarjetas de crédito, se registra el importante incremento en el número de personas con este producto, al tiempo que se destaca la actividad comercial de algunas entidades y su impulso a este segmento de crédito. Finalmente se analizan las tarifas de los principales servicios asociados a este instrumento, la cuota de manejo y los avances de efectivo.

<sup>17</sup> Fuente: Reporte de bancarización Asobancaria-CIFIN y DANE. Cifras disponibles hasta el 30 de junio de 2013.

## 5.1 CUENTAS DE AHORRO

La cuenta de ahorros es uno de los principales productos en el sistema financiero colombiano. Al cierre de noviembre de 2013 el saldo total registrado en estas cuentas superó los \$132.35b, aumentando en \$14.13b frente a mayo de 2013 y equivalente a un alza de 17.11% real anual. En particular, del total de depósitos en los establecimientos de crédito (cuentas corrientes, cuentas de ahorro, CDT, CDAT), el 92% correspondieron a cuentas de ahorro.

En esta sección se presenta las principales tarifas asociadas a las cuentas de ahorro, discriminadas por entidad y registrando la variación que presentaron entre mayo y noviembre de 2013. Se presenta información de los siguientes servicios o cobros asociados a este producto: cuota de manejo, talonario, retiros por ventanilla con volante, retiros por ventanilla otras plazas, referencias bancarias, certificaciones, cheques de gerencia, copias de extracto en papel, consignaciones nacionales y débito automático.

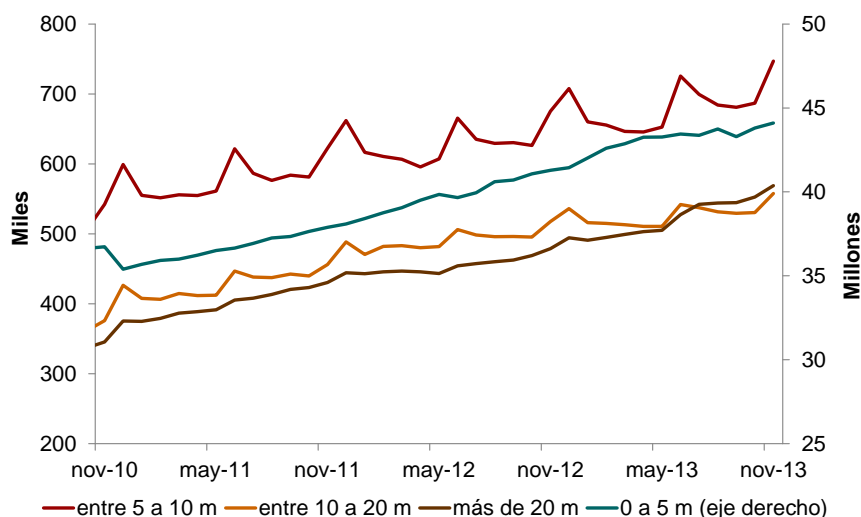


Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 459.

Las cuentas de ahorro siguieron siendo uno de los principales productos financieros de los colombianos. En efecto, en noviembre de 2013 habían 45.98 millones de cuentas de ahorro asociadas a 39.99 millones de clientes, lo que significa que por cada cliente se registraron en promedio 1.15 cuentas (Gráfica 6). Entre mayo y noviembre de 2013

el número de cuentas se incrementó en 2.32%, en tanto que el de clientes lo hizo en 2.25%.

**Gráfica 7**  
**Número de cuentas por saldo**



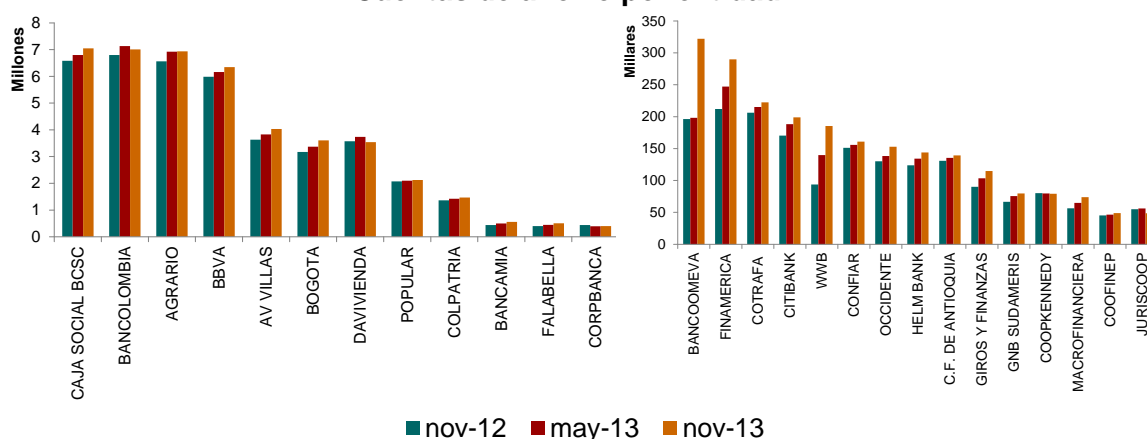
Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 459.

Del número total de cuentas de ahorro en noviembre, el 95.92% registró un saldo menor a \$5 millones, mientras que el porcentaje restante registró un saldo superior a este último monto. En particular, el número de cuentas que tuvieron un saldo menor a \$5 millones fue de 44.10 millones, aumentando en 1.93% con respecto a mayo de 2013. Cabe mencionar que en los seis meses más recientes el mayor incremento en las cuentas de ahorro se observó en aquellas con saldos entre \$5 a \$10 millones, al crecer en 14.44% tras cerrar el mes de referencia con 746.903 cuentas<sup>18</sup>.

La entidad que registró el mayor número de cuentas de ahorro en noviembre de 2013, comparado con los demás establecimientos de crédito, fue el Banco Caja Social Colmena (BCSC). Este banco registró un total de 7,05 millones de cuentas de ahorros a corte de ese mes (Gráfica 8), seguida por Bancolombia con 7,01 millones. Adicionalmente, BCSC registró 249,767 cuentas de ahorro nuevas entre mayo y noviembre, liderando la apertura del producto frente a las demás entidades.

<sup>18</sup> Esta información proviene del formato 459 "Grado de concentración de captaciones y bonos" y es remitida por los establecimientos de crédito a la SFC. Los montos reportados corresponden al saldo registrado en las cuentas el último día de cada mes.

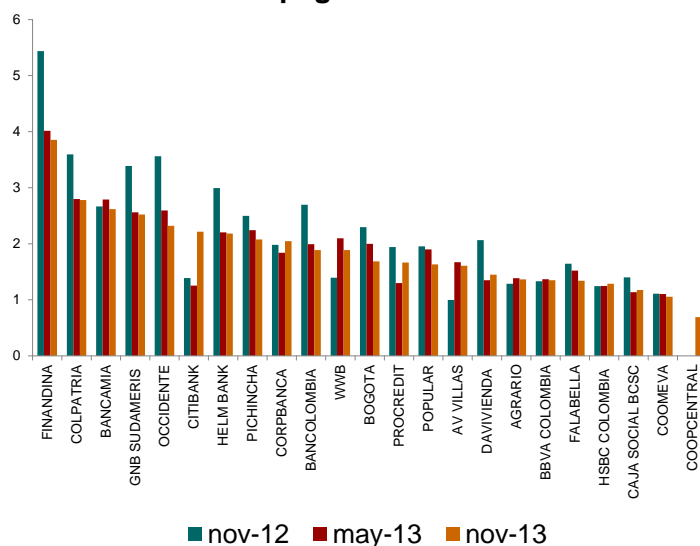
**Gráfica 8**  
**Cuentas de ahorro por entidad**



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 459.

Por otra parte, la tasa promedio de interés pagada a las cuentas de ahorro por los establecimientos de crédito fue de 1.92% efectiva anual en noviembre de 2013. La tasa promedio pagada por los bancos, las corporaciones financieras, las compañías de financiamiento y las cooperativas estuvo en 1.86%, 3.14%, 2.18% y 1.58%, respectivamente<sup>19</sup>. En particular, los bancos que más incrementaron esta tasa entre mayo y noviembre de 2013 fueron Citibank y Procredit con aumentos de 96pb y 37pb, respectivamente, mientras que los bancos con las mayores tasas de interés sobre los depósitos de ahorro de los consumidores financieros fueron Finandina, Colpatría y Bancamia con niveles de 3.85%, 2.78% y 2.62%, efectivas anuales respectivamente.

**Gráfica 9**  
**Tasa de interés pagada a cuentas de ahorro**

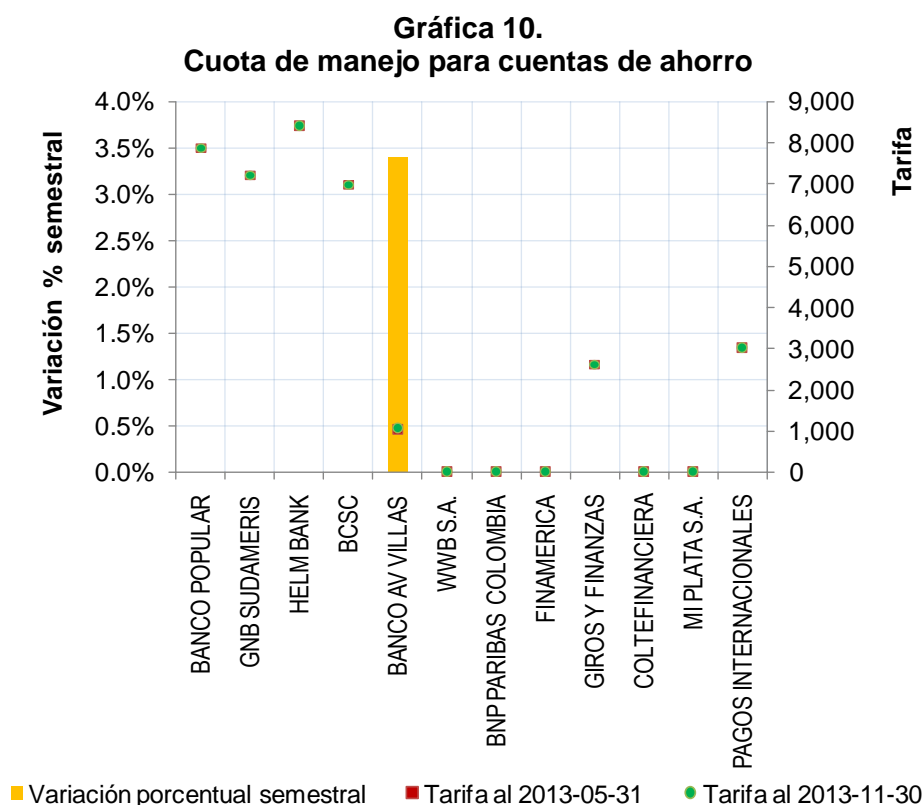


Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 441.

<sup>19</sup> Fuente: Formato 441 "Informe diario de tasas de interés de captación y operaciones del mercado monetario".



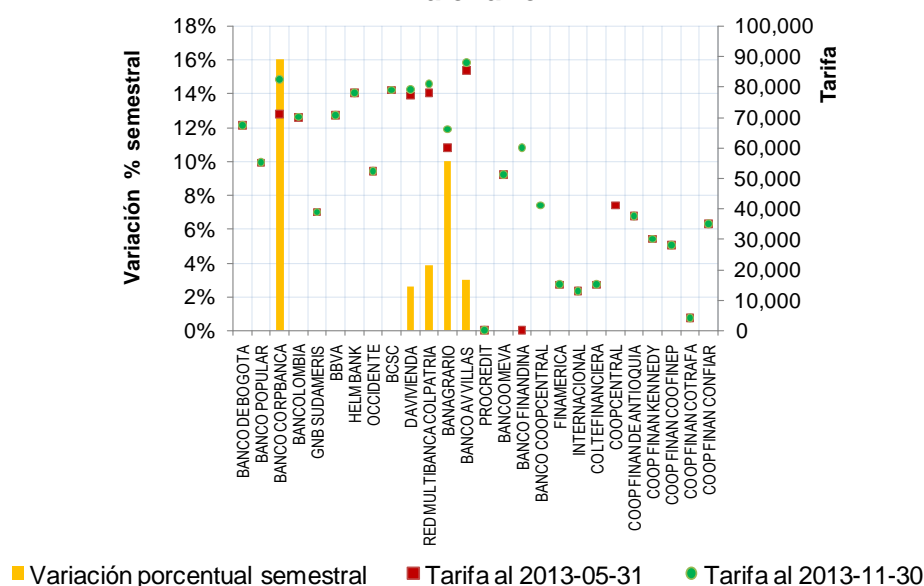
**Cuota de manejo:** En noviembre de 2013, siete entidades financieras cobraban una cuota de administración mensual por el servicio de manejar y administrar una cuenta de ahorro (Gráfica 10), de las cuales solamente AV Villas aumentó esta tarifa en 3.4% en el semestre mayo-noviembre. Las seis entidades restantes que cobraban este servicio no modificaron este cobro en el periodo. Por otro lado, la mayor tarifa cobrada para noviembre fue reportada por Helm Bank por un valor de \$8,400.



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

**Talonario:** El servicio de talonario o libreta para cuentas de ahorro fue prestado por 25 entidades en el mes de noviembre. Solamente una entidad prestó este servicio de forma gratuita, mientras que en mayo eran dos entidades que lo hacían. Es importante notar que los talonarios pueden variar en el número de volantes por lo que no es uniforme a través de entidades. En este mes seis entidades aumentaron el valor de la tarifa cobrada, donde la mayor variación porcentual de la tarifa fue de 16.0% por parte del Banco Corpbanca. Por su parte, el banco Finandina comenzó a cobrar por este producto.

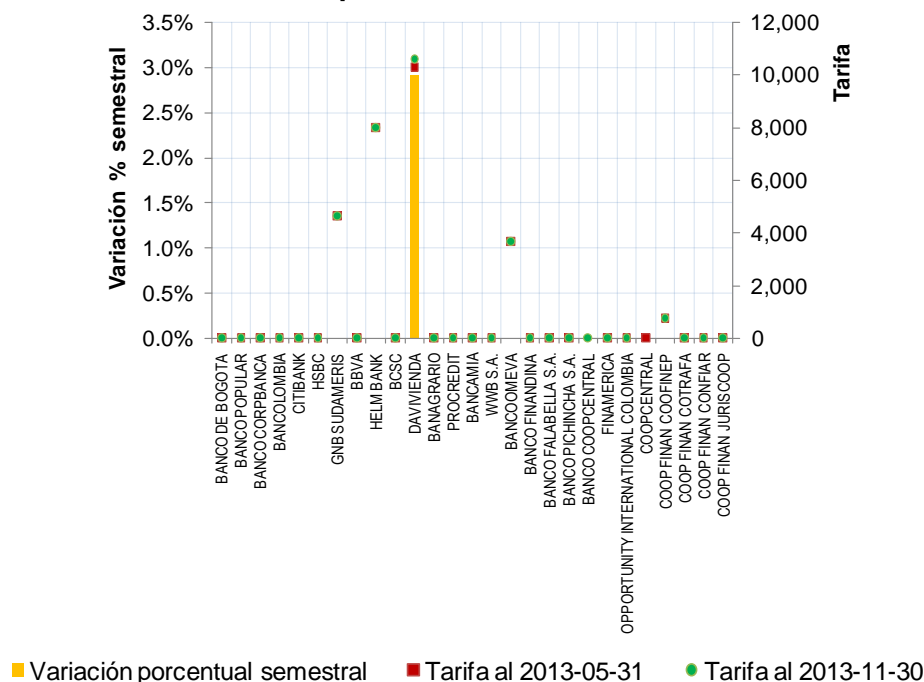
**Gráfica 11  
Talonario**



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

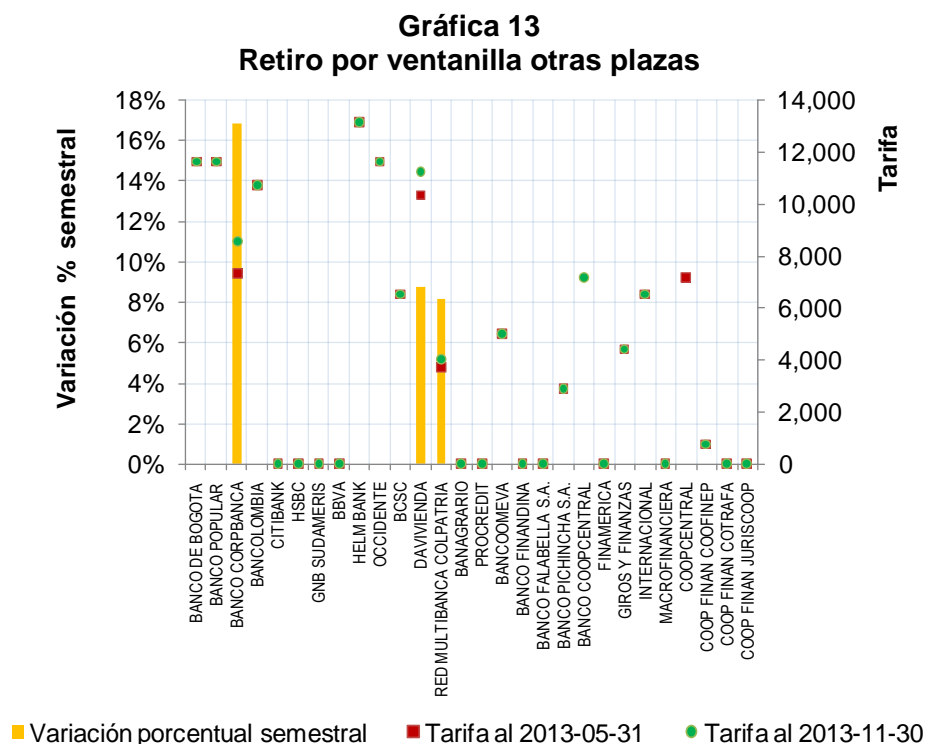
**Retiro por ventanilla con volante:** El servicio de retiro por ventanilla con volante, es decir, aquel que se presta al realizar retiros en oficina sin utilizar talonarios o libretas, es prestado sin costo por 21 de 26 entidades financieras (Gráfica 12). La mayor tarifa por este servicio la presenta el banco Davivienda por \$10,600, tras registrar un aumento de 2.91% frente a mayo.

**Gráfica 12  
Retiro por ventanilla con volante**



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

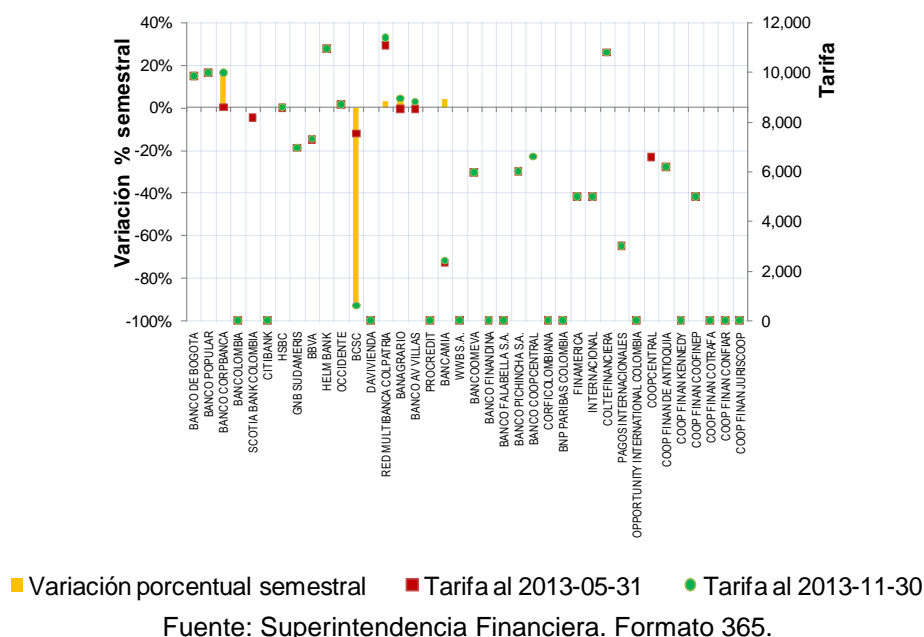
**Retiro por ventanilla en otras plazas:** El retiro de efectivo con talonario o libreta en una oficina diferente a donde está radicada la cuenta de ahorro fue prestado por 27 entidades financieras en el mes de noviembre (Gráfica 13). De estas 11 entidades prestaban el servicio de manera gratuita. Tres entidades aumentaron este cobro entre mayo y noviembre, siendo 16.8% el mayor incremento efectuado por el Banco Corpbanca. La mayor tarifa cobrada en el último mes fue registrada por Helm Bank por \$13,116.



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

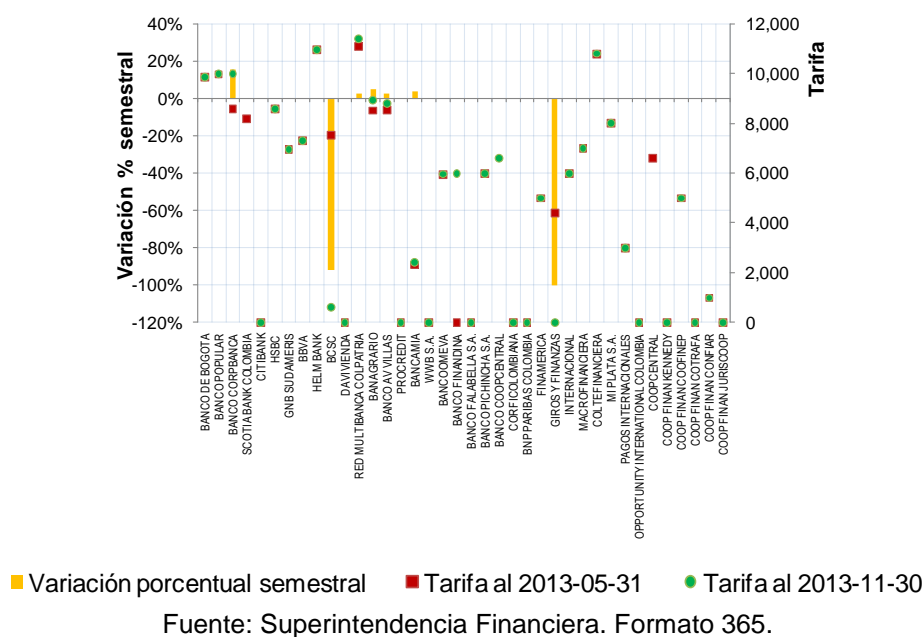
**Referencia bancaria:** El servicio de referencia bancaria fue prestado por 36 entidades financieras, de las cuales 14 lo prestaban de manera gratuita en noviembre (Gráfica 14). Este servicio permite informar sobre el manejo y comportamiento de un usuario de cuenta de ahorro. Entre mayo y noviembre, el Banco BCSC disminuyó la tarifa asociada a este servicio, mientras que cinco entidades aumentaron este cobro. La máxima tarifa cobrada por este servicio fue de \$11,400 establecida por el Banco Colpatría.

**Gráfica 14**  
**Referencia bancaria**

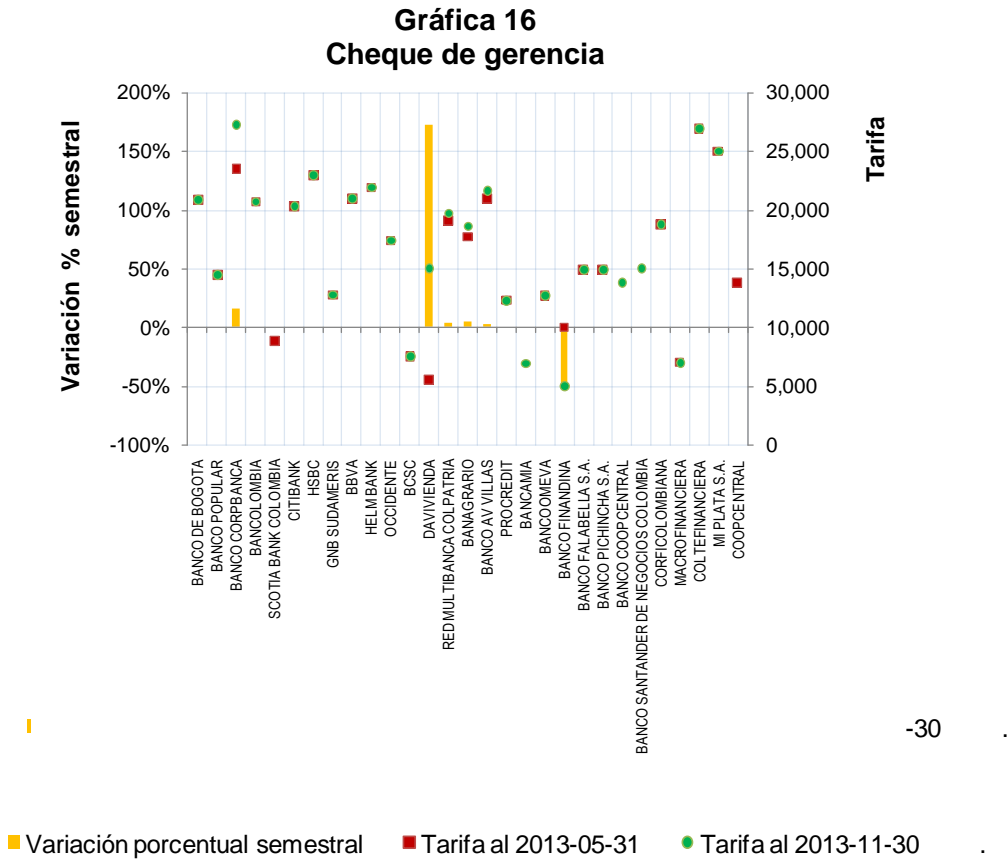


**Certificación:** Este servicio fue prestado por 36 entidades financieras, de las cuales 12 lo prestaban de manera gratuita en noviembre (Gráfica 15). Este servicio consiste en una constancia escrita que cerciora la calidad de cliente poseedor de cuenta de ahorro. Entre mayo y noviembre, dos entidades disminuyeron la tarifa asociada a este servicio (entre 80% y 100%), mientras que cinco entidades aumentaron este cobro. La máxima tarifa cobrada por este servicio la tiene el Banco Colpatria por un valor de \$11,400.

**Gráfica 15**  
**Certificaciones**



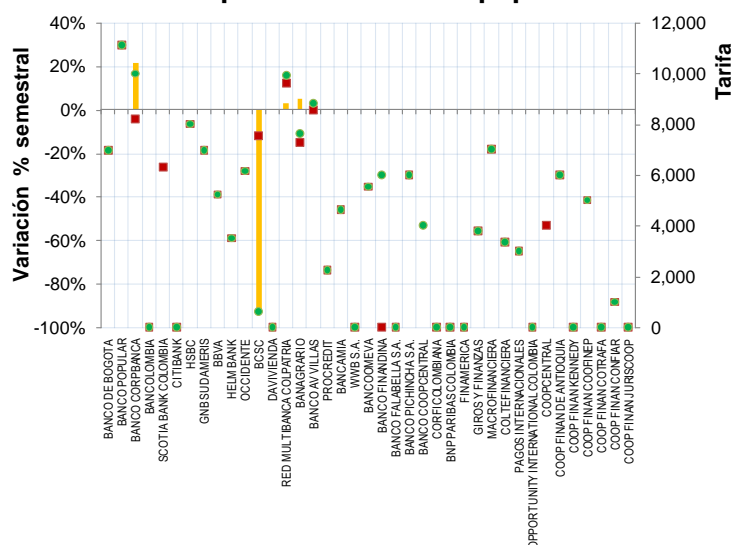
**Cheque de gerencia:** Este servicio fue prestado por 27 entidades financieras (Gráfica 16). En los últimos seis meses, el banco Finandina disminuyó este cobro llegando a ser la menor tarifa entre las 27 entidades financieras y equivalente a \$5.000. Por otro lado, cinco entidades aumentaron este cobro. La máxima tarifa cobrada por este servicio fue definida por el Banco Corpbanca por un valor de \$27,260.



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

**Copia de extracto en papel:** Este servicio fue prestado por 37 entidades financieras, de las cuales doce lo prestaba de manera gratuita en noviembre (Gráfica 17). En los últimos seis meses, la entidad BCSC disminuyó esta tarifa en un 92%. Por otro lado, cuatro entidades aumentaron este cobro siendo 21.7% el mayor incremento porcentual. La máxima tarifa por este servicio fue establecida por el Banco Popular en un nivel de \$11,109. Cabe mencionar que si este servicio es solicitado por internet, la mayor parte de las entidades lo ofrecen de manera gratuita.

**Gráfica 17**  
**Copia de extracto en papel**

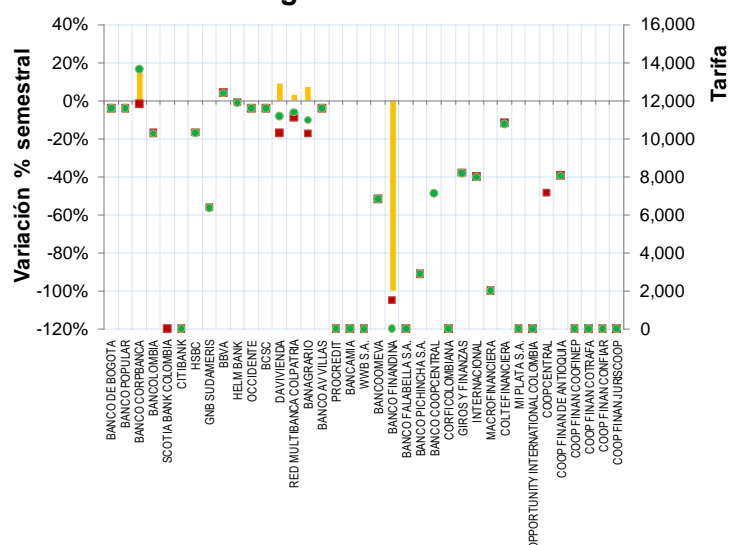


■ Variación porcentual semestral ■ Tarifa al 2013-05-31 ● Tarifa al 2013-11-30

Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

**Consignación nacional:** El servicio de consignación nacional fue prestado por 35 entidades financieras, de las cuales trece lo prestaba de manera gratuita en noviembre (Gráfica 18). En los últimos seis meses, el Banco Finandina comenzó a ofrecer este servicio de forma gratuita. Por otro lado, cuatro entidades aumentaron este cobro siendo 16.0% el mayor incremento porcentual. Este último cambio fue realizado por el Banco Corpbanca al establecer la máxima tarifa por este servicio de \$13,688.

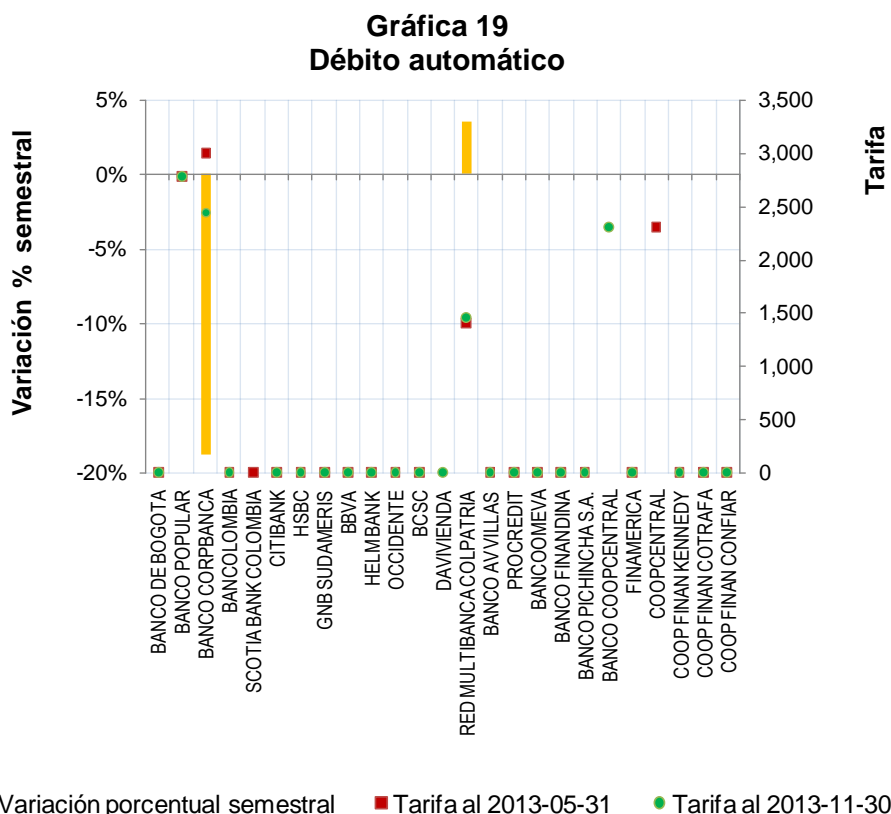
**Gráfica 18**  
**Consignación nacional**



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

Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

**Débito automático:** El servicio de débito automático fue prestado por 27 entidades financieras, de las cuales cuatro cobraron un cargo en noviembre (Gráfica 19). En los últimos seis meses, el Banco Corpbanca disminuyó esta tarifa de \$3,000 a \$2,436, mientras que el Banco Colpatria la aumentó en 3.6%. La máxima tarifa por este servicio fue definida por el Banco Popular en \$2,777.



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

## 5.2 CUENTAS CORRIENTES

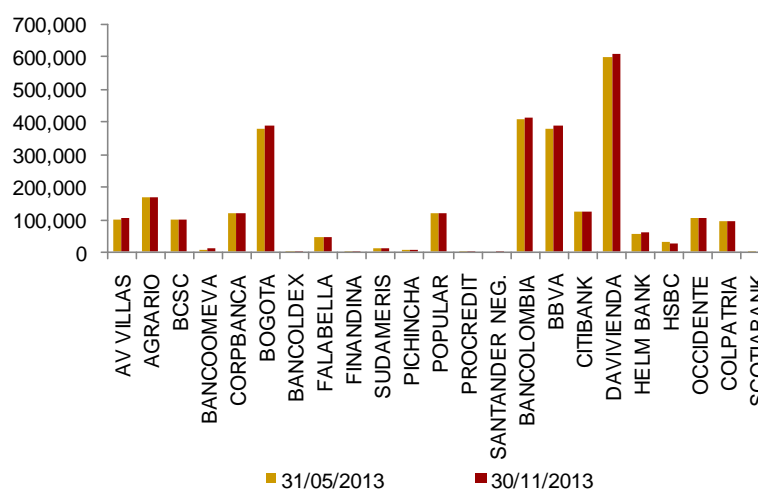
En esta sección se presenta la evolución de los depósitos en cuentas corrientes durante mayo a noviembre de 2013, presentando la información discriminada por tipo de servicio. Adicionalmente, se presenta la información por rango de saldos, número de cuentas y personas para cada entidad que presta el servicio.

El número de cuentas corrientes continuó creciendo durante el semestre mayo-noviembre de 2013, llegando a un total de 2.87 millones al cierre de este último mes. El crecimiento de este producto financiero se centró principalmente en cuentas con un

saldo al cierre de mes menor o igual a 5 SMMLV, rango que se concentra principalmente en las personas naturales<sup>20</sup>.

La mayoría de los clientes tienen sus cuentas corrientes con Davivienda. Al cierre de noviembre este banco presentó 564,753 personas con cuentas corrientes, seguido por Bancolombia y Banco de Bogotá con 366,810 y 332,603, respectivamente. Por su parte, Bancolombia fue la entidad con el mayor saldo en estas cuentas.

**Gráfica 20.**  
**Cuentas corrientes por entidad**



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 459.

En particular, el número de cuentas corrientes registró un crecimiento de 1.68% entre mayo y noviembre de 2013, correspondiente a 47,397 nuevas cuentas. Este crecimiento fue liderado por los depósitos en cuentas corrientes con saldos de hasta 5 SMMLV las cuales se incrementaron durante el periodo de análisis en 22,025 cuentas, seguidas por aquellas con saldos entre 220 SMMLV y 1000 SMMLV que se vieron aumentadas en 3,840.

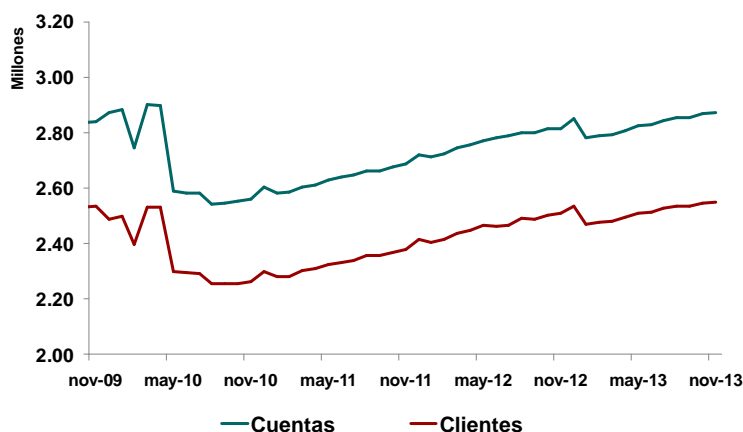
Por su parte, el número de personas que al cierre de noviembre de 2013 tenían una cuenta corriente en Colombia fue de 2,55 millones registrando un aumento de 39,550 con relación al mes de mayo. El rango de saldo donde se observó el mayor incremento correspondió al de menos de 5 SMMLV. Adicionalmente, del total de personas con cuentas corriente, 1,88 millones fueron naturales y 667,481 jurídicas, siendo estas

<sup>20</sup> Esta información proviene del formato 459 "Grado de concentración de captaciones y bonos" y es remitida por los establecimientos de crédito a la SFC. Los montos reportados corresponden al saldo registrado en las cuentas el último día de cada mes.



últimas las que presentaron el mayor incremento con 20,405, superior al registrado por las personas naturales (19,145).

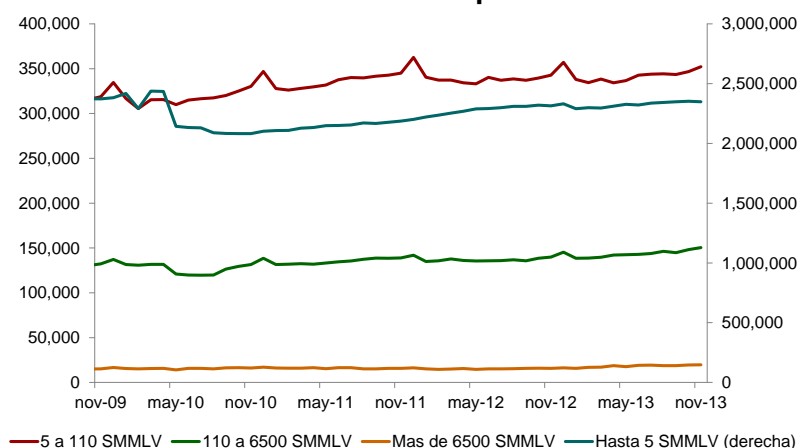
**Gráfica 21.**  
**Cuentas corrientes y clientes**



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 459.

Por otra parte, al cierre de noviembre el saldo en cuentas corrientes ascendió a \$41.82b, mayor en \$5.83b frente a mayo de 2013. Las captaciones por rangos de saldos se concentraron principalmente en el correspondiente a más de 6500 SMMLV con un monto total de \$16.90b, seguido por el monto entre 220 SMMLV y 1000 SMMLV con \$7.15b. Por entidad, Bancolombia registró el 23.87% del total de los depósitos en cuentas corrientes, seguido por Banco de Bogotá (18.34%) y BBVA (11.13%).

**Gráfica 22**  
**Número de cuentas por saldo**

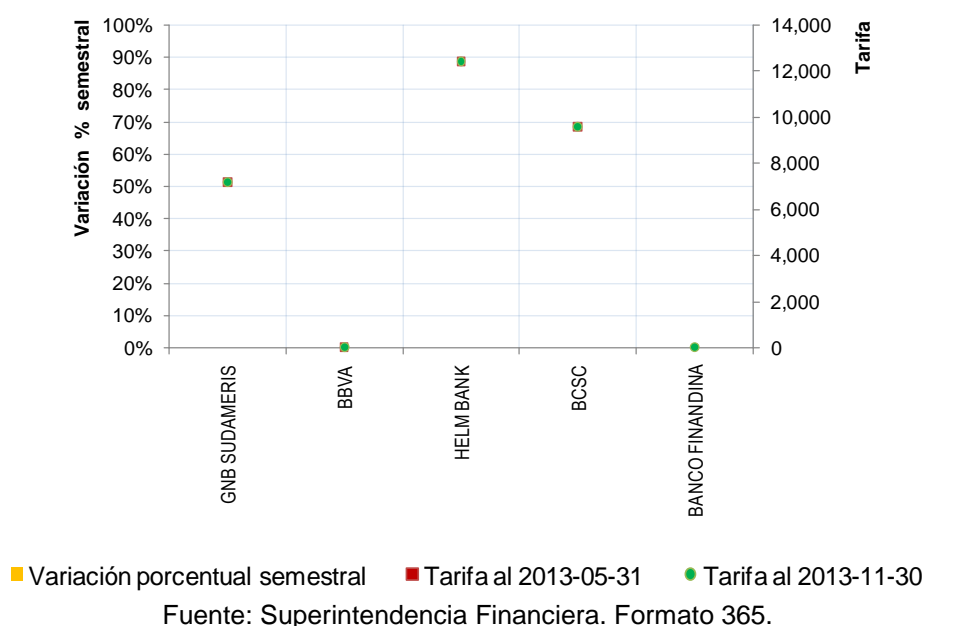


Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 459

A continuación se presenta la variación en el semestre de las principales tarifas asociadas a las cuentas corrientes como son las cuotas de manejo, las chequeras, los retiros, la consignación nacional, las referencias y las certificaciones.

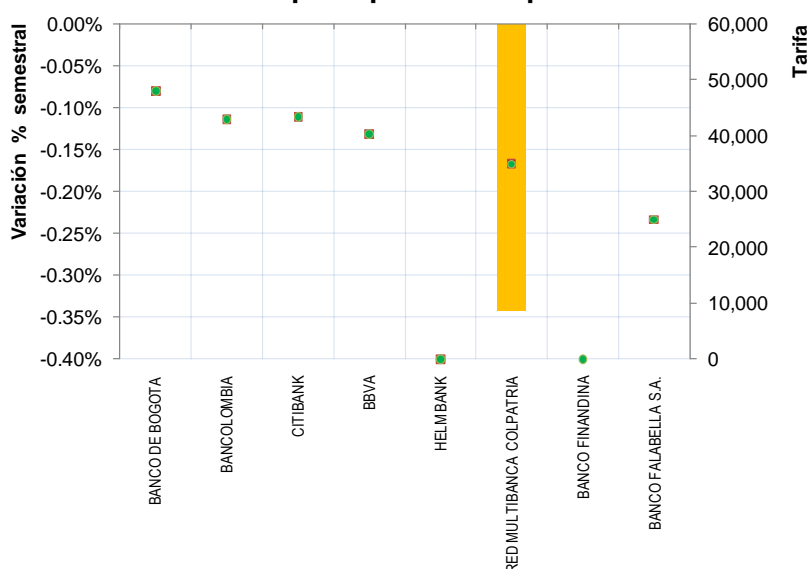
**Cuota de manejo:** La cuota de manejo cobrada a los clientes por parte de las tres entidades financieras que al cierre de noviembre cobraban por este servicio fue en promedio de \$9,753. Particularmente, Helm Bank cobró una tarifa de \$12,469, mientras que Banco Caja Social y GNB Sudameris reportaron una tarifa de \$9,600 y \$7,192, respectivamente. Frente a mayo de 2013 las tarifas permanecieron estables.

**Gráfica 23**  
**Cuota de manejo**



**Chequera por 10 cheques:** Por el uso de chequeras de 10 cheques las entidades financieras cobraron una tarifa promedio de \$39,076. Banco de Bogotá estableció un precio de \$48,024, la mayor tarifa de las seis (6) entidades que cobraron por el servicio. Por su parte, Banco Falabella presentó un valor de \$25,000 siendo la menor de todas, y, Colpatria fue la única entidad que registró una disminución en su tarifa entre mayo y noviembre de 2013 al pasar de \$35,000 a \$34,880.

**Gráfica 24**  
**Chequera por 10 cheques**

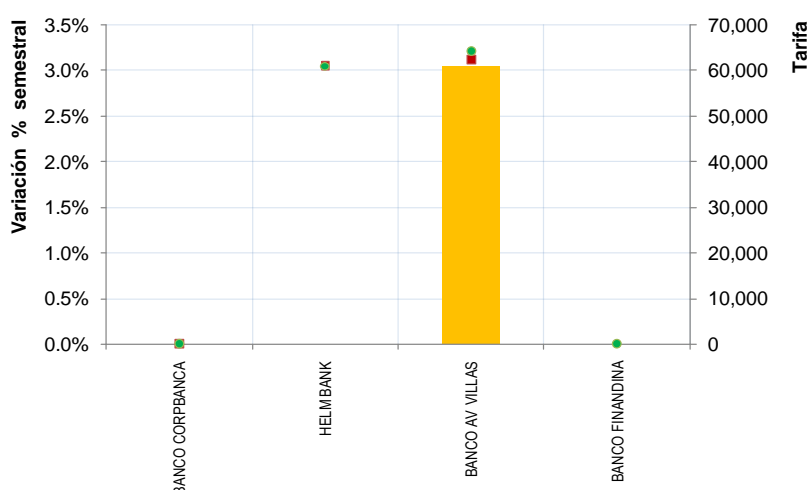


■ Variación porcentual semestral ■ Tarifa al 2013-05-31 ● Tarifa al 2013-11-30

Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

**Chequera por 15 cheques:** La tarifa por chequeras con 15 cheques para las dos (2) entidades que cobraron por el servicio fue en promedio de \$62,690. AV Villas registró un precio de \$64,380 al cierre de noviembre, con un incremento semestral de \$1,914 respecto a la tarifa de mayo de 2013. Por su parte, Helm Bank mantuvo su valor en \$61,000.

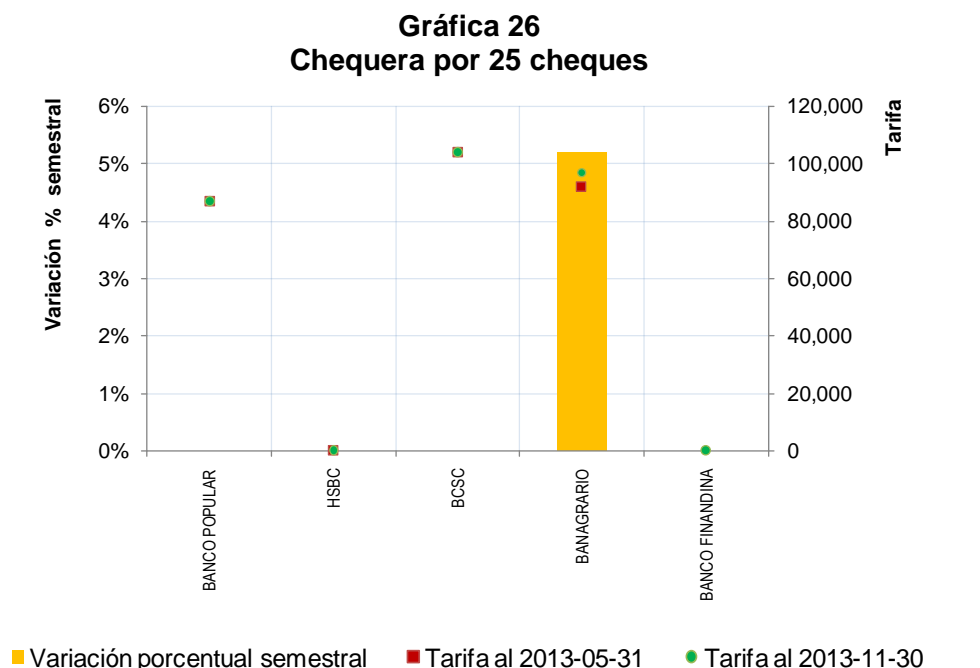
**Gráfica 25**  
**Chequera por 15 cheques**



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

Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

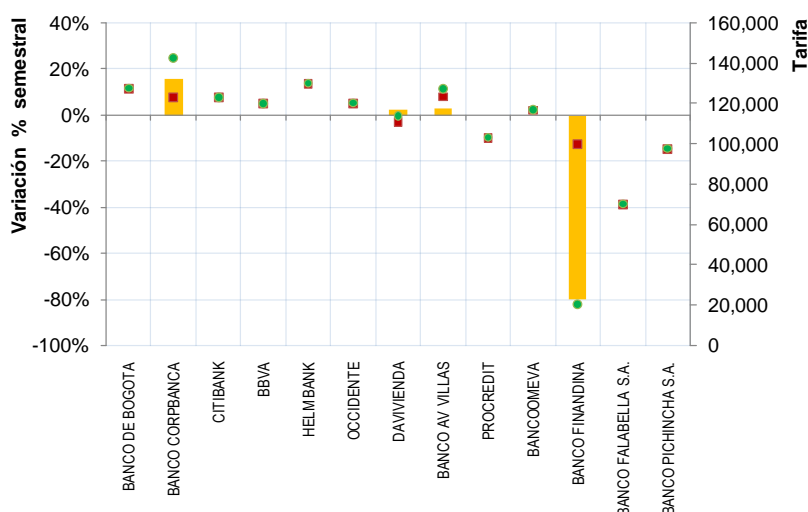
**Chequera por 25 cheques:** Para chequeras con 25 cheques los bancos que cobran por el servicio establecieron una tarifa promedio de \$95,775 en noviembre. El mayor precio lo registró Banco Caja Social BCSC por \$103,936, manteniendo la tarifa del semestre anterior, mientras que Banco Agrario de Colombia, cobró la segunda mayor tarifa de \$96,650 superior en \$4,777 a la registrada en mayo de 2013. Finalmente, Banco Popular mantuvo inalterado su valor en \$86,738.



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

**Chequera por 30 cheques:** De las 13 entidades que cobraron por este servicio en el periodo mayo-noviembre de 2013, la que presentó la mayor tarifa correspondió a Banco Corpbanca con un valor de \$142,680 después de registrar el mayor incremento semestral desde un valor de \$123,000 en mayo de 2013. Por su parte, Banco Finandina pasó de cobrar \$100,000 a \$20,000 por el servicio.

**Gráfica 27**  
**Chequera por 30 cheques**

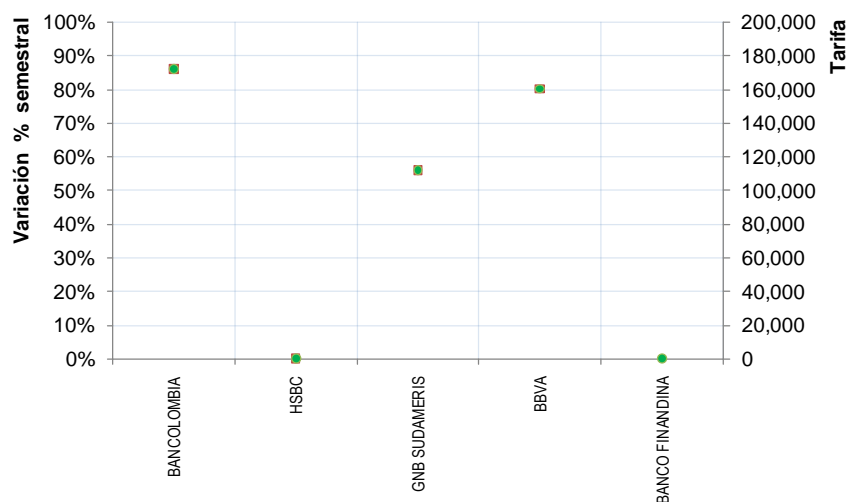


■ Variación porcentual semestral ■ Tarifa al 2013-05-31 ● Tarifa al 2013-11-30

Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

**Chequera por 40 cheques:** Para las chequeras de 40 cheques las tarifas permanecieron estables en el semestre mayo-noviembre de 2013. Bancolombia cobró por el servicio \$172,000, BBVA \$160,080 y GNB Sudameris \$111,940.

**Gráfica 28**  
**Chequera por 40 cheques**

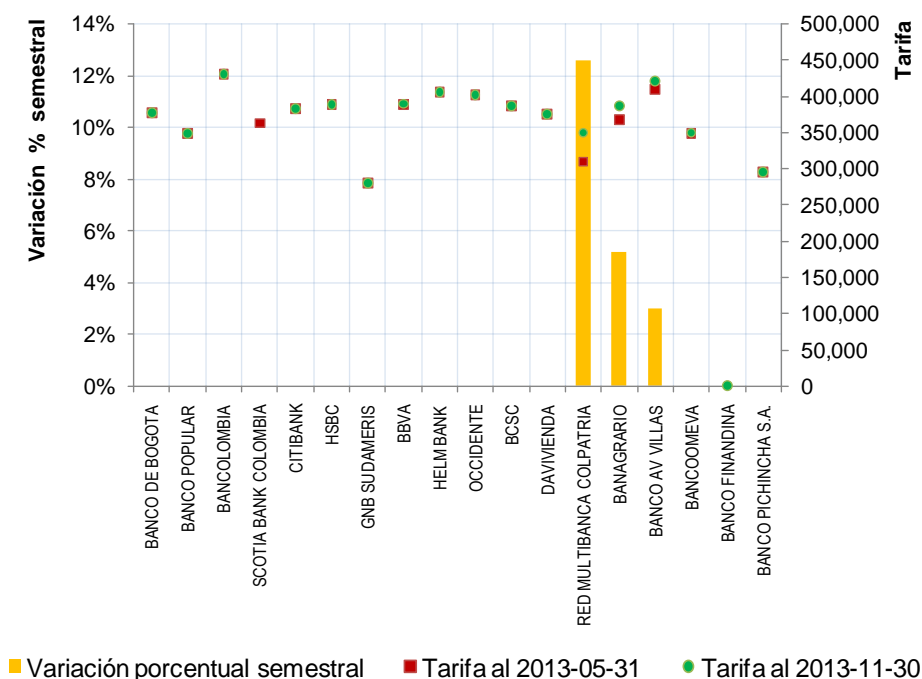


■ Variación porcentual semestral ■ Tarifa al 2013-05-31 ● Tarifa al 2013-11-30

Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

**Chequera por 100 cheques:** Para las chequeras de 100 cheques el promedio de la tarifa al cierre de noviembre de 2013 fue de \$372,608, en donde de los 16 bancos que cobraron por el servicio, tres registraron aumentos en sus tarifas. Entre éstos, AV Villas, Banco Agrario y Colpatria presentaron incrementos entre mayo y noviembre de \$12,180, \$19,108 y \$39,100, respectivamente.

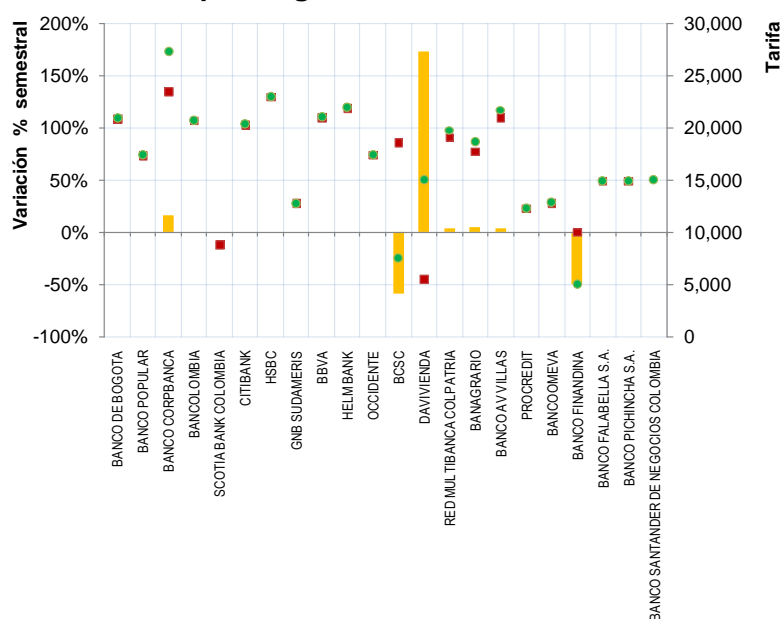
**Gráfica 29**  
**Chequera por 100 cheques**



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

**Cheque de gerencia:** La tarifa promedio cobrada por los cheques de gerencia al cierre de noviembre correspondió a \$17,140. De los 21 bancos que cobraron por el servicio, cuatro registraron un incremento semestral en sus tarifas, dentro de los cuales, Procredit presentó un aumento de \$9,500, siendo la mayor alza. Cabe destacar que Banco Caja Social BCSC registró una reducción en el valor cobrado por este servicio de \$11,020 con relación al registrado en mayo de 2013.

**Gráfica 30**  
**Cheque de gerencia cuenta corriente**

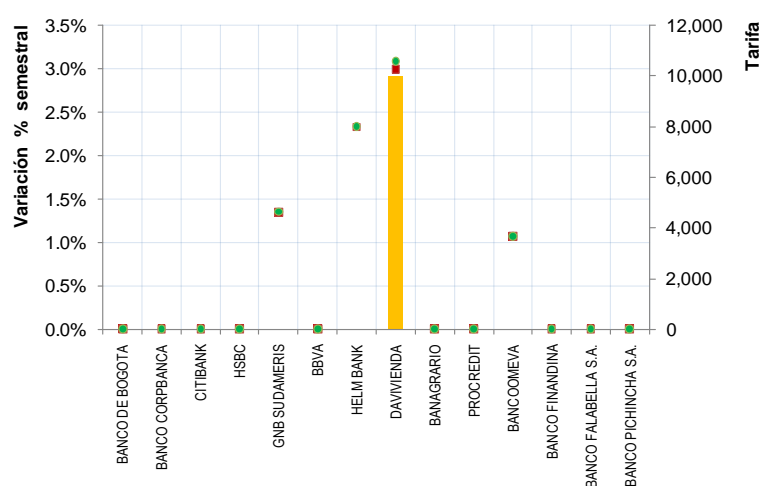


■ Variación porcentual semestral ■ Tarifa al 2013-05-31 ● Tarifa al 2013-11-30

Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

**Retiros por ventanilla:** La tarifa promedio para los retiros por ventanilla con volante para las cuatro entidades que cobraron por este servicio se ubicó en noviembre en \$6,729. Davivienda fue la única entidad que registró un incremento de \$300 con relación a la tarifa cobrada en mayo de 2013, alcanzando un valor de \$10,600, el mayor valor presentado entre todas las entidades.

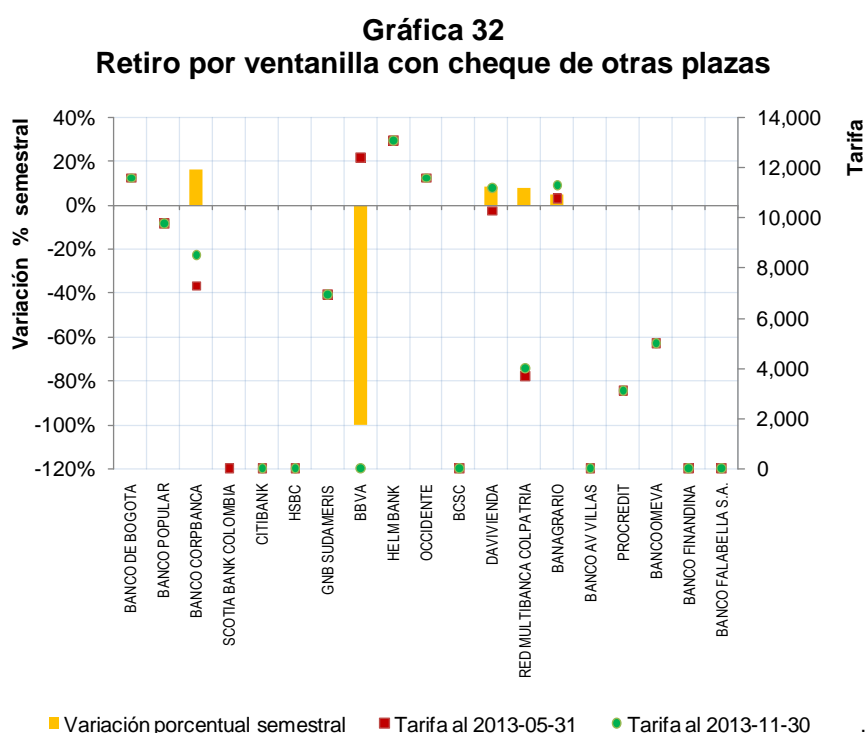
**Gráfica 31**  
**Retiro por Ventanilla con Volante**



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

Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

**Retiros por ventanilla con cheque de otras plazas:** En noviembre el retiro por ventanilla con cheque de otras plazas presentó una tarifa promedio de \$8,747, donde cuatro de las 12 entidades que cobraron por el servicio registraron incrementos durante el periodo de análisis. Corpbanca aumentó su tarifa en \$1,226, finalizando en \$8,526, Davivienda pasó de cobrar \$10,300 a \$11,200, seguidos por Banco Agrario y Colpatría que registraron incrementos de \$539 y \$300 entre mayo y noviembre, finalizando este último mes en \$11,327 y \$4,000, respectivamente.

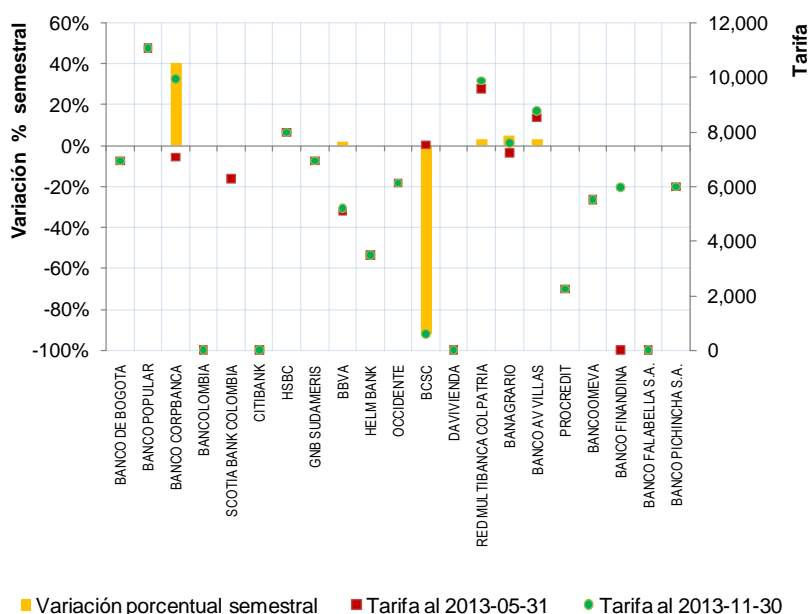


Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

**Copia de extracto en papel:** Los bancos reportaron en noviembre una tarifa promedio de \$6,537 por la copia del extracto en papel. Corpbanca presentó el mayor incremento semestral correspondiente a \$2,876, cerrando noviembre con un valor de \$9,976. Caso contrario hizo Banco Caja Social BCSC, que registró una reducción de \$6,931 en la tarifa cobrada por este servicio, llegando a \$609. El mayor precio lo cobró Banco Popular con una tarifa de \$11,109 en noviembre.



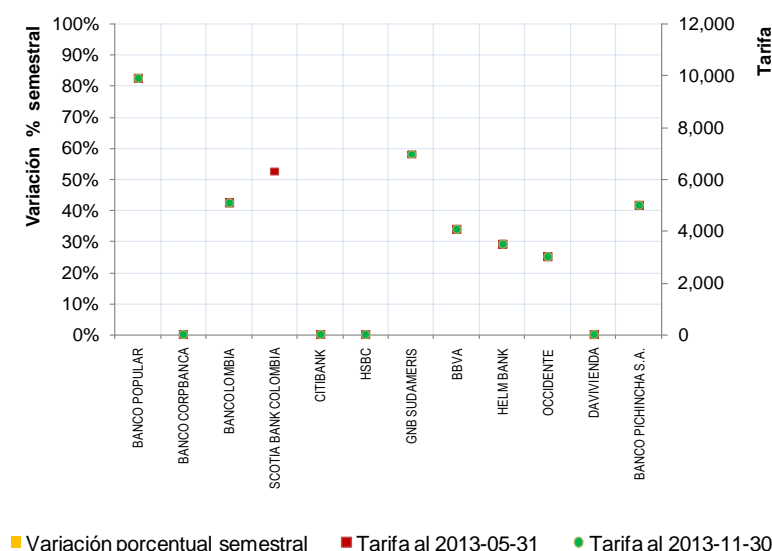
**Gráfica 33**  
**Copia extracto en papel**



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

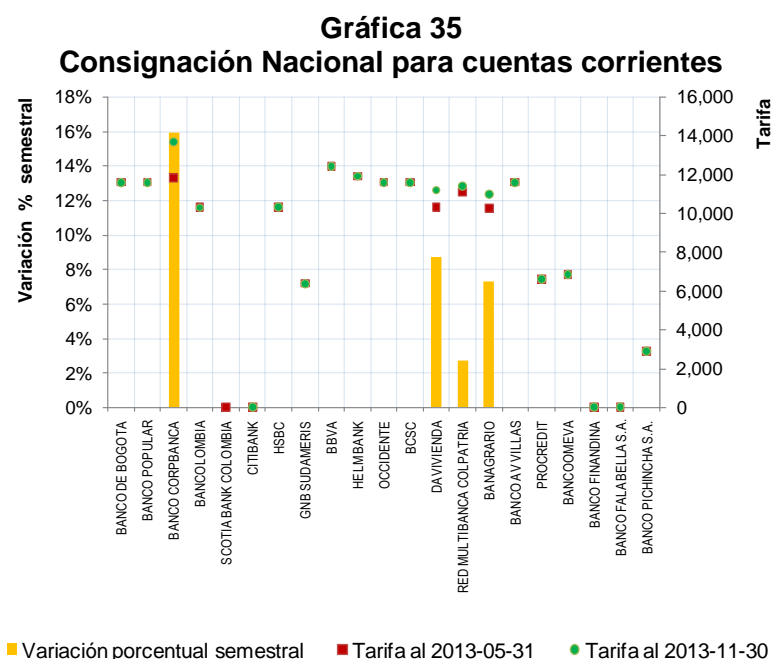
**Copia de extracto por fax:** Siete bancos cobraron por el servicio de copia de extracto por fax por el cual recaudaron una tarifa promedio de \$5,362 en noviembre de 2013. La tarifa de todos los bancos se mantuvo constante en el semestre mayo-noviembre de 2013. Al respecto, Banco Popular registró el mayor cobro con \$9,906, mientras que Banco de Occidente el menor valor por el servicio, equivalente a \$3,000.

**Gráfica 34**  
**Copia de extracto por fax**



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

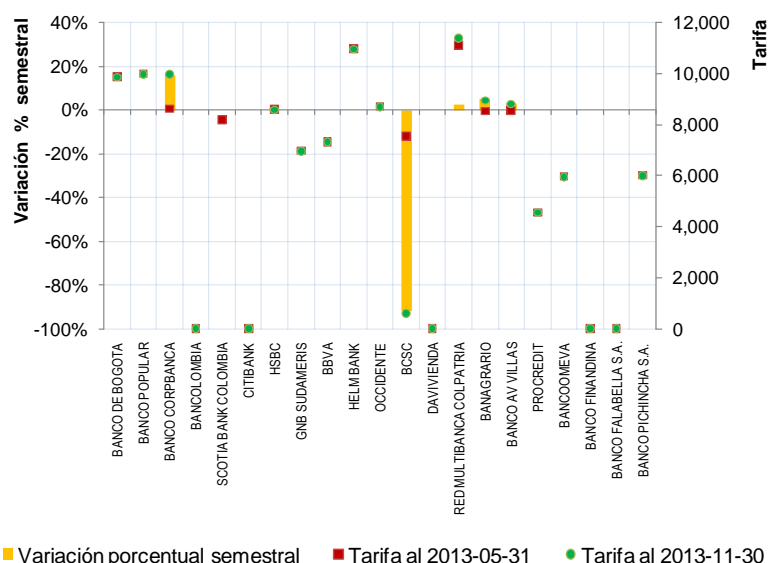
**Consignación nacional:** De los 17 bancos que cobraron por el servicio de consignación nacional, cuatro registraron incrementos en la tarifa, que a noviembre de 2013 se ubicó en promedio en \$10,172. De los cuatro bancos, Corpbanca registró un incremento semestral de \$1,888 ubicando su precio en \$13,688, seguido por Davivienda que presentó un aumento de \$900 cerrando noviembre en \$11,200. Por su parte, Banco Agrario y Colpatria aumentaron sus tarifas en \$746 y \$300, alcanzando valores de \$11,000 y \$11,400, respectivamente.



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

**Referencia bancaria:** Las tarifas por referencias bancarias para los 15 bancos que cobraron por este servicio se ubicaron en un rango de precios amplio. La tarifa cobrada por Banco Caja Social BCSC registró una disminución de \$6,931, entre mayo y noviembre, ubicándose en el último mes en \$609. Por su parte, Colpatria cobró por este servicio \$11,400 en noviembre, y, Corpbanca con un incremento semestral de \$1,376 llegó a cobrar \$9,976 en el mismo periodo.

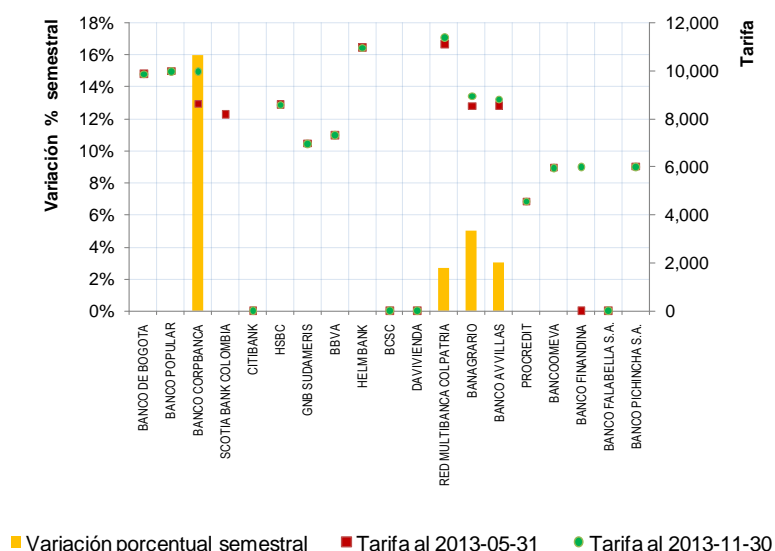
**Gráfica 36**  
**Referencia bancaria**



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

**Certificaciones:** 14 bancos cobraron por las certificaciones en promedio una tarifa de \$8,233. El mayor cobro por este servicio lo hizo Colpatría (\$11,400), mientras que el mayor incremento en la tarifa lo presentó Corpbanca (\$1,376). Por otro lado, la tarifa promedio cobrada por una copia nota débito o crédito por parte de los 10 bancos que cobraron por el servicio fue de \$4,709 en noviembre de 2013. Esta tarifa promedio se mantuvo constante durante el periodo mayo noviembre, de forma que ningún banco registró cambios en el cobro a sus clientes por este servicio. Por su parte, el banco Finandina comenzó a cobrar por este servicio.

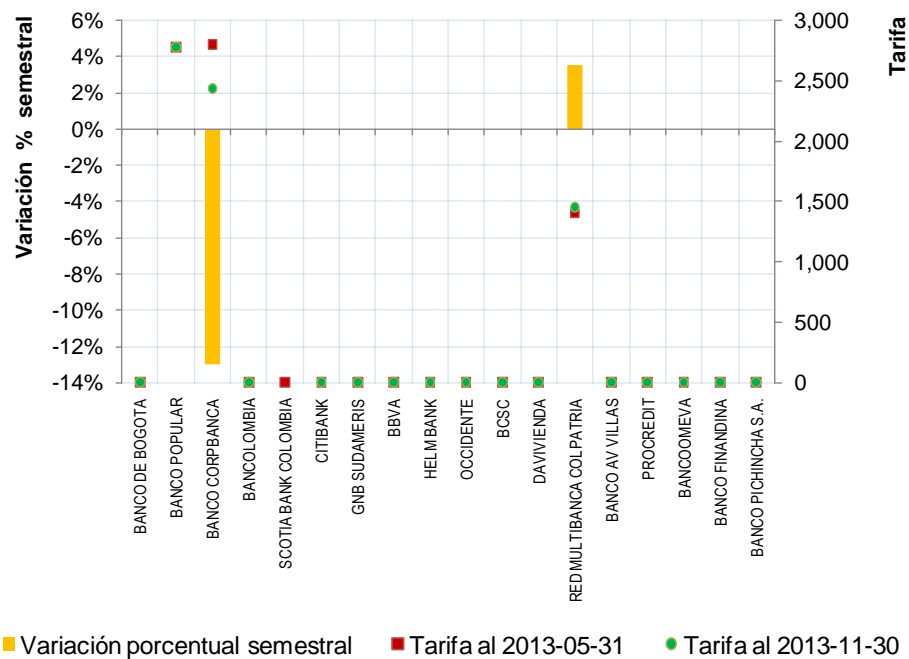
**Gráfica 37**  
**Certificaciones**



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

**Débito automático:** En noviembre de 2013 tres (3) entidades de las 17 que prestan el servicio cobraron por hacer débito automático una tarifa promedio de \$2,221. Colpatría registró un incremento semestral de \$50 alcanzando una tarifa de \$1,450, Banco Popular mantuvo el cobro en \$2,777, y Corpbanca presentó una reducción en su tarifa de \$364, llegando a \$2,436.

**Gráfica 38.**  
**Débito automático**



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

### 5.3 TARJETAS DE CRÉDITO

Las tarjetas de crédito corresponden a un crédito rotativo administrado a través de una tarjeta plástica, en el que se cuenta con un cupo que puede ser utilizado total o parcialmente por decisión del deudor. Este producto presenta ventajas a los usuarios en temas de seguridad, al no tener que llevar dinero en efectivo, posibilidad de realizar avances en caso de gastos urgentes y como medio de pago ante establecimientos de comercio, entre otras. El saldo de esta categoría ascendió en noviembre de 2013 a \$17.16 billones, explicando el 22% de la cartera de consumo, al registrar un crecimiento real anual de 8.72%.

Durante los cuatro años más recientes, el sistema financiero registró un incremento importante en el número de los usuarios de tarjetas de crédito. Al cierre del primer semestre de 2013 y según las cifras más recientes de la Central de Información Financiera (CIFIN), 6.34 millones de personas mayores de edad contaron al menos con una tarjeta de crédito, constituyéndose como el segundo producto financiero más demandado por los colombianos después de la cuenta de ahorros. Frente a 2009 se registró un incremento de más de un millón y medio de personas con al menos una tarjeta de crédito, de los cuales 640 mil correspondieron a nuevos clientes que comenzaron su vinculación al sistema financiero entre junio de 2012 e igual mes de 2013.

Este aumento en el número de deudores coincidió con el incremento en la emisión de nuevas tarjetas de crédito. Desde 2009 se observó un crecimiento de más de 4 millones de tarjetas (Gráfica 39), con lo cual su número ascendió a 11,60 millones de plásticos<sup>21</sup> en noviembre de 2013. Es importante resaltar la importancia relativa que tiene este producto dentro de la cartera de consumo a nivel del número de deudores, ya que más del 78% del total de éstos cuenta con al menos una tarjeta de crédito<sup>22</sup>.

Este crecimiento significativo en el número de las tarjetas de crédito correspondió principalmente a la actividad comercial de bancos como Colpatria, Davivienda, Bancolombia y Falabella, y de algunas compañías de financiamiento como Tuya,

<sup>21</sup> Por franquicia del total de tarjetas en noviembre de 2013 el 31.01% correspondió a Visa, el 28.6% a Mastercard y el resto a Diners (3.87%), American Express (5.26%) y otras tarjetas (31.27%). En estas últimas se destacan la tarjeta Éxito, Fácil Codensa, CMR Falabella, Spring Step, La Polar, entre otras.

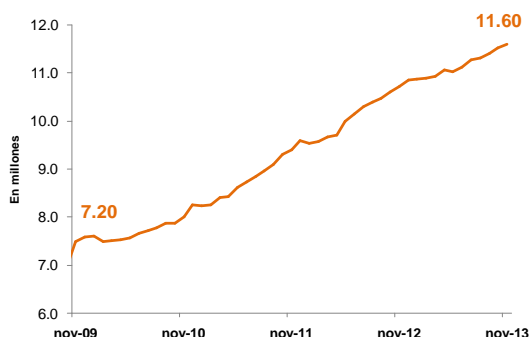
<sup>22</sup> Formato 341. Superintendencia Financiera de Colombia.

entidades al cierre de noviembre de 2013 registraron 2.03, 1.62, 1.54, 1.01 y 1.58 millones de tarjetas, respectivamente. En la actualidad, estas cinco entidades concentran el 67.14% de las tarjetas de crédito en circulación.

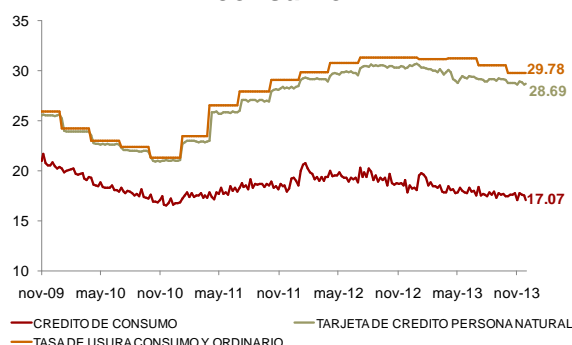
Con el aumento en el número de tarjetas se presentó un crecimiento en su uso, medido a partir del volumen de compras y avances. En particular, entre enero y noviembre de 2013 las compras ascendieron a \$29.61 billones, realizadas a través de 151.20 millones de operaciones. De igual forma se efectuaron 25.56 millones de avances por un monto total de \$9.51 billones. Frente al mismo período de 2012, los montos de las compras y los avances crecieron en 12.21% y 4.10%, respectivamente.

Por su parte, las tasas de interés de las tarjetas de crédito mantuvieron una tendencia similar a la definida por la tasa de usura, ubicándose permanentemente en niveles similares a los de esta última. En particular, esta fue la dinámica general registrada en los años más recientes donde la diferencia entre estas dos tasas es de aproximadamente de 1 punto porcentual (Gráfica 40).

**Gráfica 39**  
**Número de tarjetas de crédito**



**Gráfica 40**  
**Tasas de interés de la modalidad de consumo**



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 466 y 88.

En Colombia, las tarifas asociadas a las tarjetas de crédito corresponden a la cuota de manejo y a aquellas que varían en función de la utilización del producto. Dentro de estas últimas se encuentran los cobros por los siguientes servicios: avances, reposición del plástico, consumos en el exterior, certificaciones, referencias comercial y copia de los extractos.

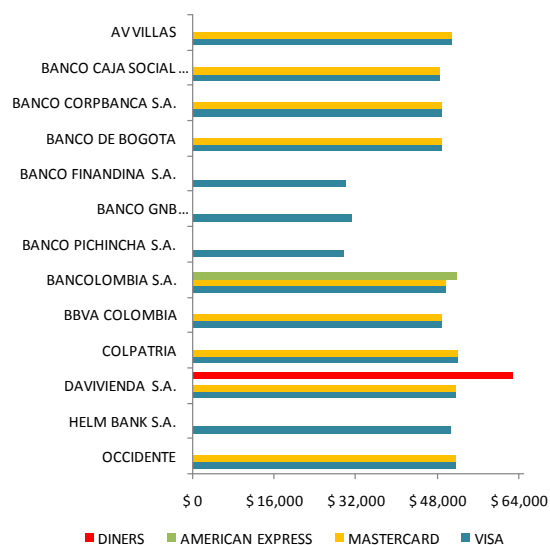
Teniendo en cuenta que las cuotas de manejo y los avances corresponden a los principales cobros que se realizan por la utilización de las tarjetas de crédito, a

continuación se analizan estas tarifas cobradas por cada una de las entidades financieras que ofrecen este producto al 30 de noviembre de 2013.

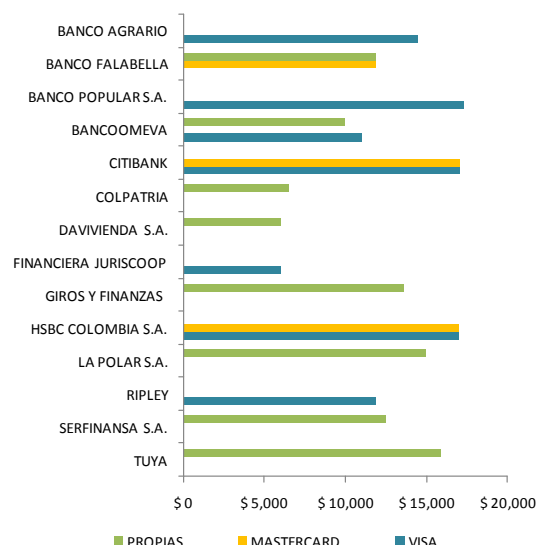
### Cuota de manejo

Las cuotas de manejo se pueden segmentar en dos grupos definidos a partir de su ubicación frente al promedio del mercado. El primer grupo corresponde a las cuotas de manejo cobradas por entidades que ofrecen las dos principales franquicias (Visa y MasterCard), tarifas que tienden a ser equivalentes entre ellas y ser superiores al promedio. El segundo grupo corresponde a las tarifas de entidades que ofrecen una de estas dos franquicias o tienen tarjetas propias, que se ubican en su mayoría por debajo del promedio. En el caso de las tarjetas propias su cuota de manejo es menor a la de las franquicias anteriores, lo que va en línea con el hecho de que la mayor parte de éstas solo pueden ser utilizadas en el establecimiento comercial que las promociona.

**Gráfica 41**  
**Entidades con cuota de manejo**  
**trimestral**



**Gráfica 42**  
**Entidades con cuota de manejo**  
**mensual**



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

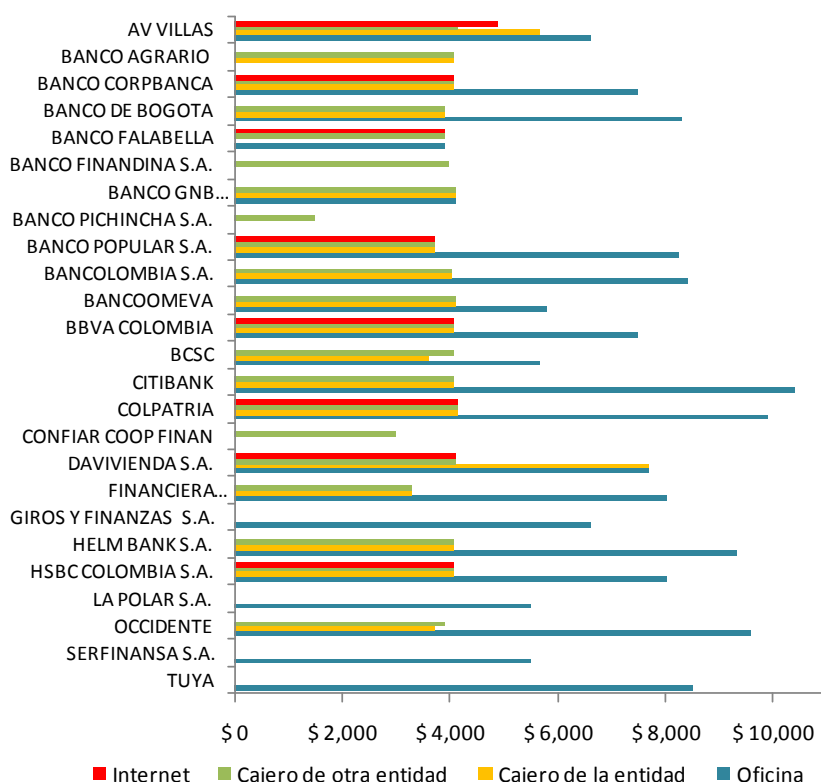
### Avances

Al analizar las tarifas que se cobran por avances realizados a través de los diferentes canales disponibles, como lo son la oficina, cajero propio, cajero de otra entidad e internet (Gráfica 43), se puede inferir que el cobro es similar, a nivel de entidad, cuando se ofrecen estos tres últimos. La tarifa por avances en oficina

supera significativamente a la de los otros medios, reflejando los costos que se derivan por la prestación de este servicio y la estrategia de algunas entidades orientada a desincentivar la realización de operaciones a través de oficinas. En promedio, el canal con la mayor tarifa es la oficina de la entidad (\$6,741), seguido por cajero propio (\$4,256), cajero de otra entidad (\$3,823) e internet (\$2,534).

De otra parte, se puede observar que las tarifas son equivalentes para la mayor parte de entidades para la realización de avances a través de cajeros propios o pertenecientes a otra entidad. Siguiendo los lineamientos definidos en el Decreto 4809 de 2011, los cobros por los retiros a través de cajero de otra entidad mantienen niveles inferiores al límite definido en éste (20 UVR). Aunque el decreto no habla de retiros realizados en los cajeros propios, la mayoría de las entidades incorporaron esta modificación en las tarifas de los avances realizados en cajeros de su propiedad, a excepción de los bancos AV Villas y Davivienda. Estas entidades en la actualidad cobran una tarifa por avances en sus cajeros superior a la que cobran cuando éstos se realizan en otras redes.

**Gráfica 43**  
**Tarifa por avances**



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.



## 6 CONCLUSIONES

La SFC ha desarrollado de manera continua distintas herramientas para que los consumidores financieros dispongan de información clara y comparable con respecto a los precios de los servicios financieros. Estos avances fomentan la información estadística y dan al usuario mayores elementos de juicio para tomar sus decisiones. En este aspecto, recientemente la SFC publicó el simulador de tarifas de servicios financieros, resultado de un trabajo conjunto con el Banco Mundial.

Las aplicaciones presentes en el simulador incluyen aspectos relevantes para los usuarios financieros al mostrar información sobre los puntos de atención de los establecimientos de crédito en todo el territorio nacional, específicamente oficinas y corresponsales bancarios, y al presentar herramientas para personalizar las consultas de tarifas y comparar productos y servicios financieros.

Esta aplicación está enfocada en las cuentas de ahorro y las tarjetas de crédito, siendo los productos más utilizados por los colombianos. En particular, durante el último semestre se destacó el incremento en estos dos productos, llegando a un total en noviembre de 2013 de 45.98 millones de cuentas de ahorro y de 11.60 millones de tarjetas de crédito.

El desarrollo de estas aplicaciones se da en línea con el incremento en el número de operaciones efectuadas por los consumidores en el sistema financiero, a través de los diferentes canales dispuestos por los establecimientos de crédito (oficinas, cajeros, internet, datafonos, entre otros). Cabe mencionar que entre el segundo semestre de 2012 y el primer semestre de 2013, el mayor incremento en las operaciones realizadas por los consumidores financieros se observó en el canal de internet y mediante telefonía móvil, cuyas operaciones pasaron de 504 millones a 539 millones en el primer caso y de 20 a 32 millones en el segundo.

Por otro lado, con el propósito de evaluar la naturaleza cambiante de las preferencias de los consumidores financieros en el tiempo y para robustecer los mecanismos de seguimiento a las tarifas de los servicios financieros, la SFC construyó en 2011 el Índice de Precios al Consumidor Financiero (IPCF). En este indicador se evalúan principalmente tres componentes: la cantidad de productos, la frecuencia de uso de los servicios y la tarifa asociada con su utilización. En particular, este índice refleja la

dinámica de los precios de los principales servicios y productos financieros utilizados por los colombianos (cuentas de ahorro y tarjetas de crédito) de forma agregada.

A partir de los resultados recientes de este indicador (mayo – noviembre de 2013) se observó que su tasa de crecimiento anual continuó con su tendencia de largo plazo, presentando un comportamiento similar al observado para el IPC de servicios bancarios y el IPC de otros servicios financieros calculados por el DANE. De esta forma, a noviembre de 2013 el IPCF presentó una variación anual de 5.05%.

El comportamiento registrado por el IPCF obedeció por una parte a la modificación periódica que las entidades realizan sobre sus tarifas para ajustarlas a las condiciones del mercado y a sus estrategias comerciales, al tiempo que aumentó el número de productos presentes en el sistema y se incrementaron las operaciones efectuadas sobre los canales dispuestos por los establecimientos de crédito.

Por su parte, para el índice de cuentas de ahorro se presentó una variación anual promedio de 5.69% entre mayo y noviembre de 2013. Este crecimiento obedeció al incremento en las tarifas de algunos de los servicios evaluados en el índice de este producto, como es el caso de las operaciones realizadas por consultas de saldo y retiros de efectivo a través de cajeros electrónicos. Los precios de estos servicios se ajustaron en su mayoría al tope máximo de la tarifa que aplica a los retiros de efectivo a través de cajeros de otra entidad. A su vez, algunas entidades también realizaron aumentos en la cuota de manejo de la tarjeta débito.

Para el índice de las tarjetas de crédito, se presentó un tasa de crecimiento anual en promedio de 3.28%, que obedeció en su mayoría a la modificación en las tarifas sobre los servicios de administración y de avances. Estos son cambios que por lo general las entidades realizan trimestralmente con el objetivo de ajustar los precios al contexto económico y de mercado.

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

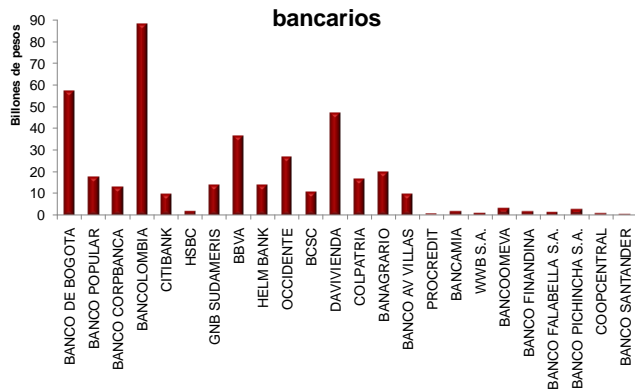
## ANEXO 1: DESCRIPCIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO

A noviembre de 2013 operaron 57 establecimientos de crédito entre bancos, corporaciones financieras, compañías de financiamiento y cooperativas financieras. En este anexo se presenta la estructura de negocio de cada una de estas entidades a partir de sus operaciones activas, pasivas y su estado de resultados.

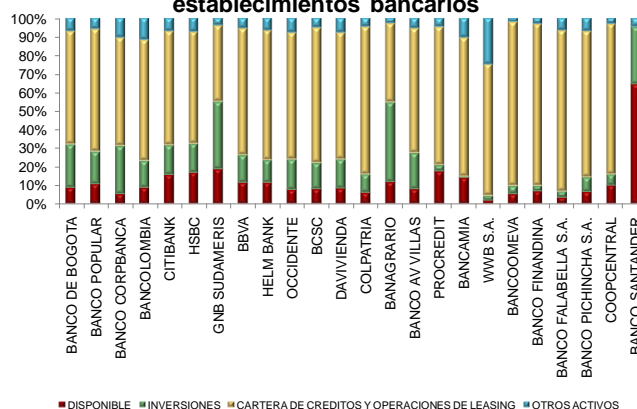
### BANCOS

#### POSICIÓN ACTIVA

**Total de activos de los establecimientos bancarios**

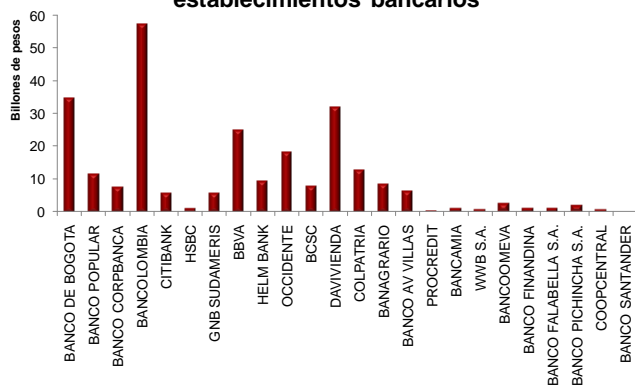


**Composición de los activos de los establecimientos bancarios**

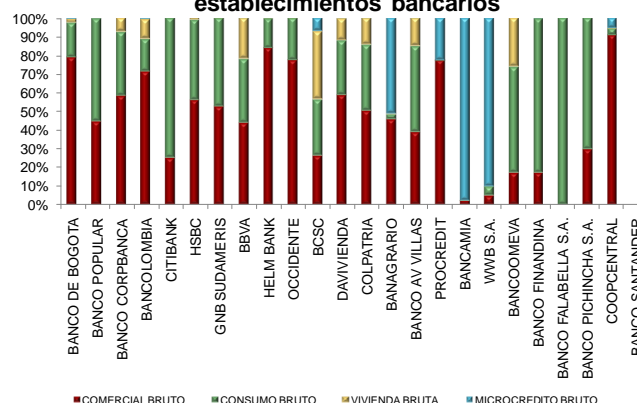


#### CARTERA

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

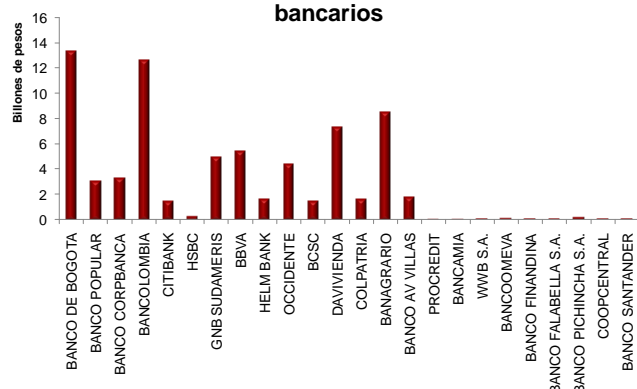


**Composición de la cartera de los establecimientos bancarios**

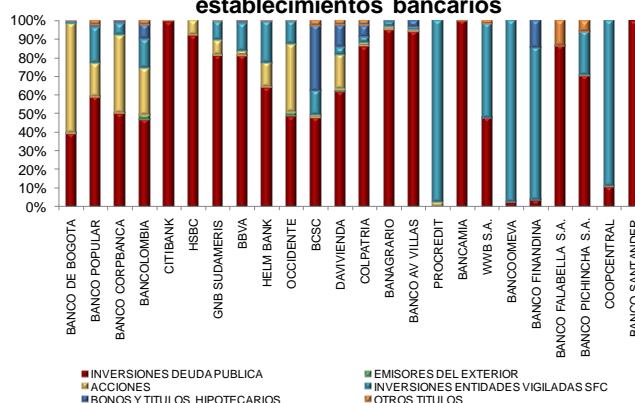


## INVERSIONES

**Total de inversiones de los establecimientos bancarios**

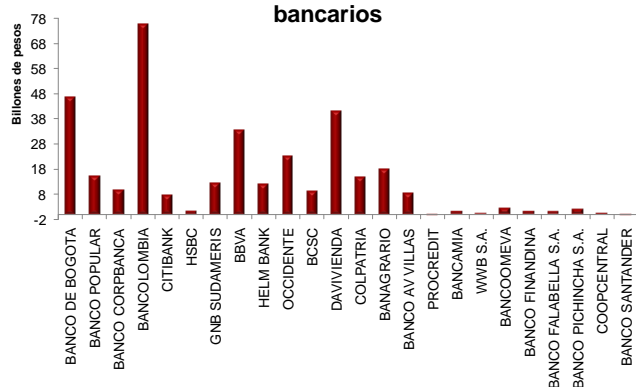


**Composición de las inversiones de los establecimientos bancarios**

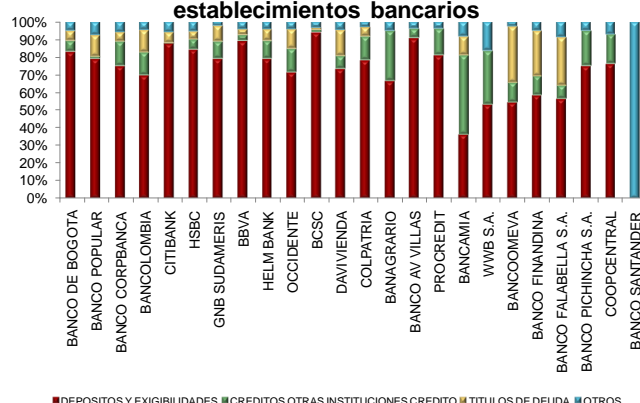


## POSICIÓN PASIVA

**Total de pasivos de los establecimientos bancarios**

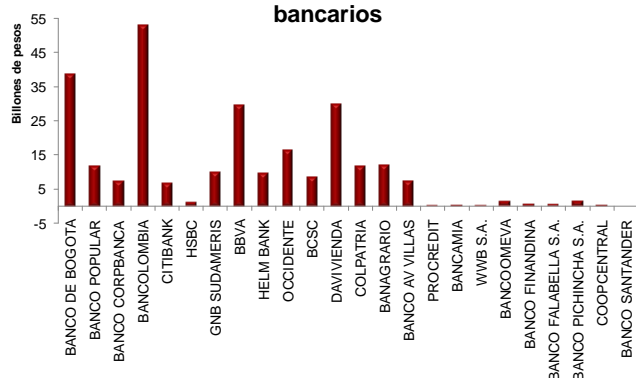


**Composición de los pasivos de los establecimientos bancarios**

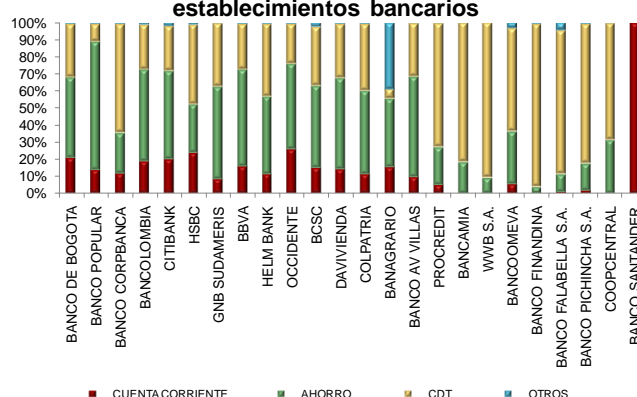


## CAPTACIONES

**Total de captaciones de los establecimientos bancarios**

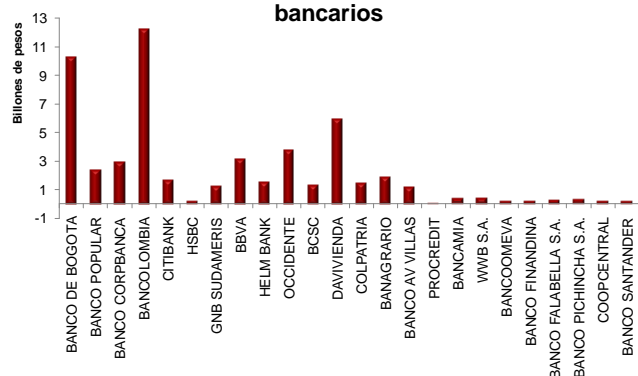


**Composición de las captaciones de los establecimientos bancarios**

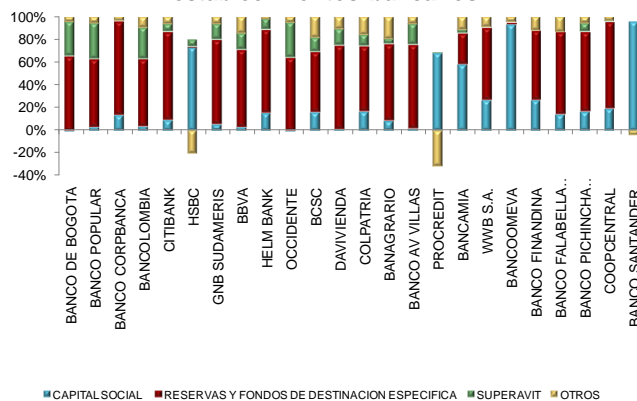


## PATRIMONIO

**Total de patrimonio de los establecimientos bancarios**

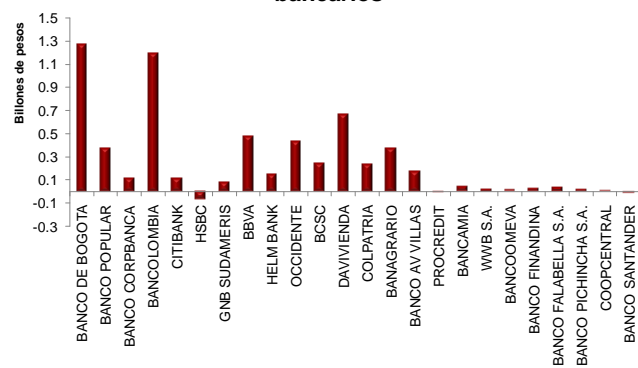


**Composición del patrimonio de los establecimientos bancarios**

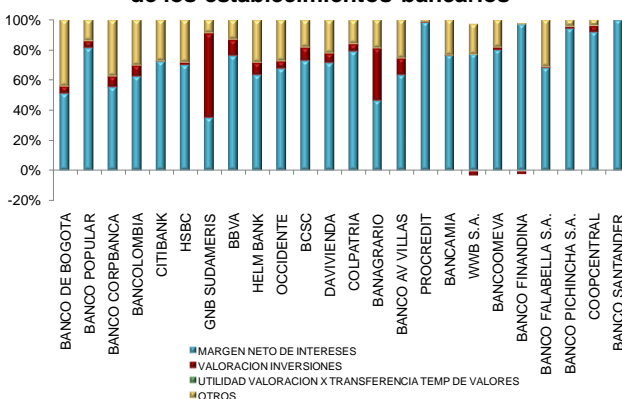


## INGRESOS

**Total de utilidades de los establecimientos bancarios**



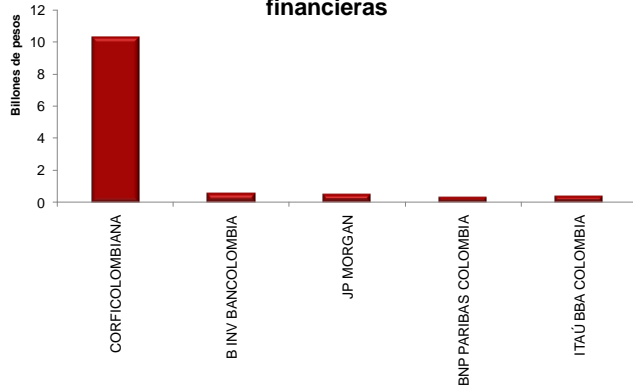
**Composición de las utilidades operacionales de los establecimientos bancarios**



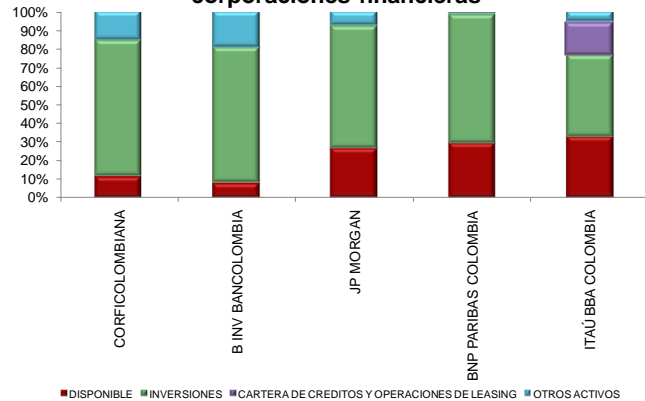
# CORPORACIONES FINANCIERAS

## POSICIÓN ACTIVA

**Total de activos de las corporaciones financieras**

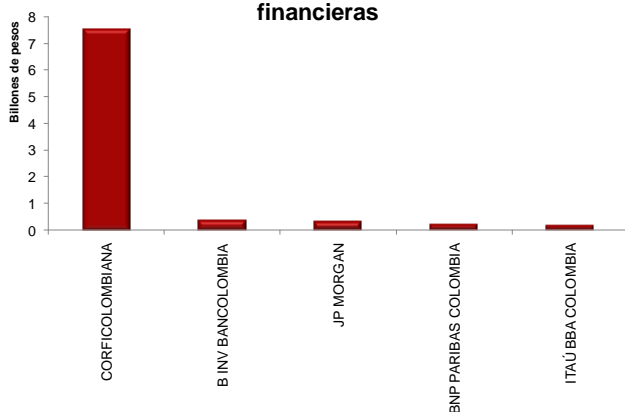


**Composición de los activos de las corporaciones financieras**

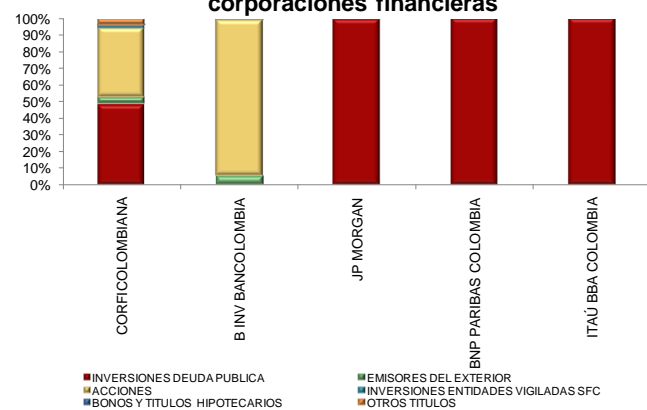


## INVERSIONES

**Total de inversiones de las corporaciones financieras**

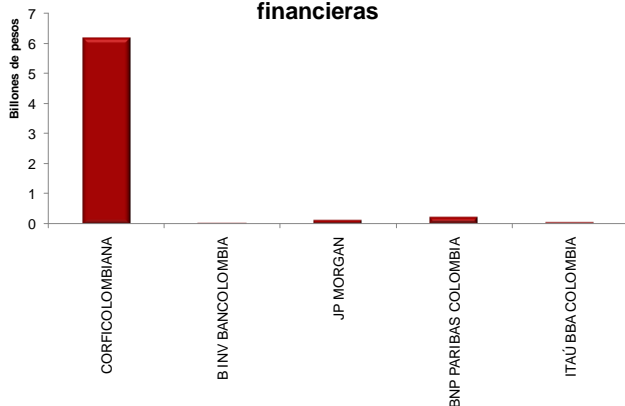


**Composición de las inversiones de las corporaciones financieras**

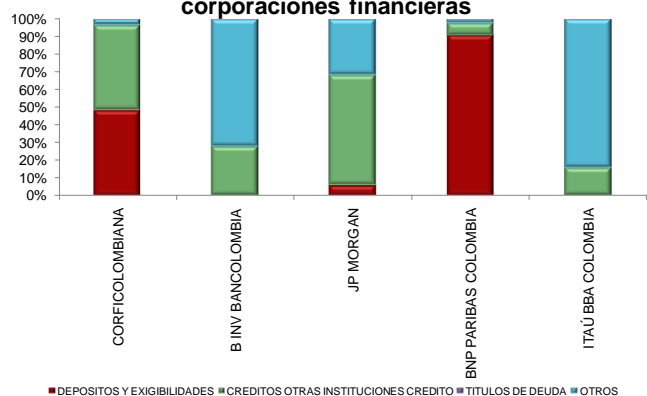


## POSICIÓN PASIVA

**Total de pasivos de las corporaciones financieras**

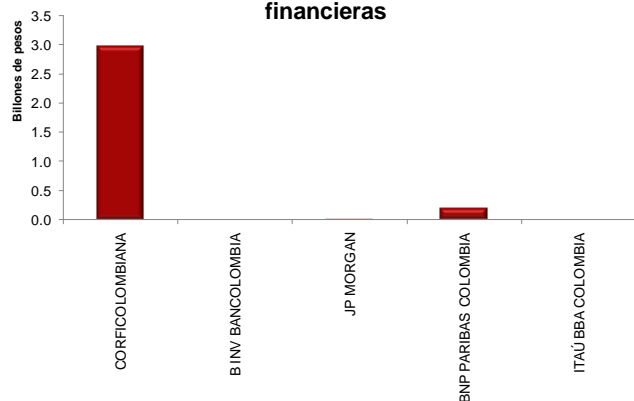


**Composición de los pasivos de las corporaciones financieras**

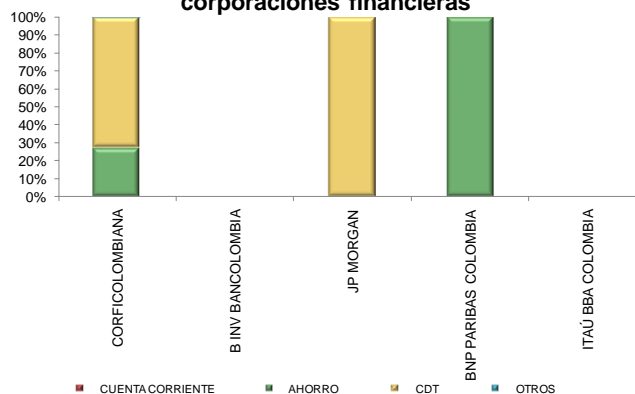


## CAPTACIONES

**Total de captaciones de las corporaciones financieras**

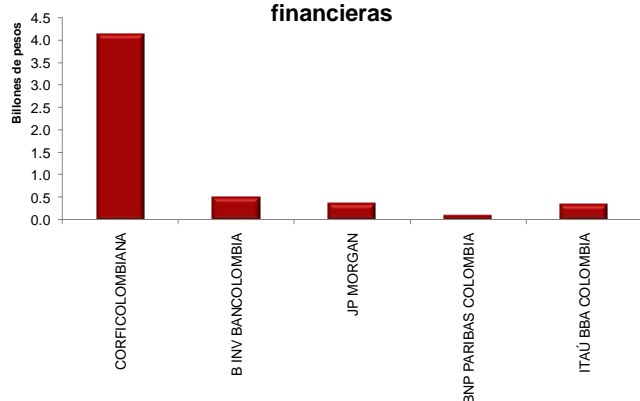


**Composición de las captaciones de las corporaciones financieras**

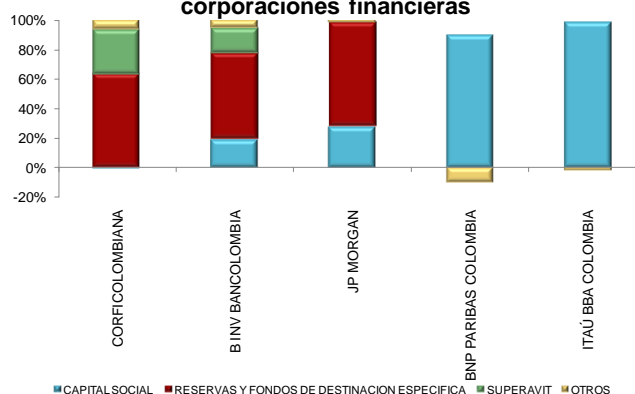


## PATRIMONIO

**Total de patrimonio de las corporaciones financieras**

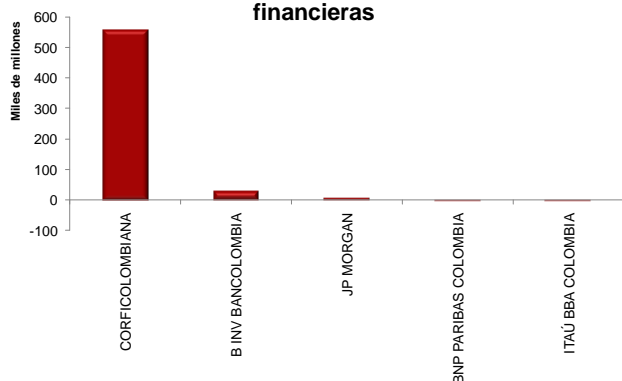


**Composición del patrimonio de las corporaciones financieras**

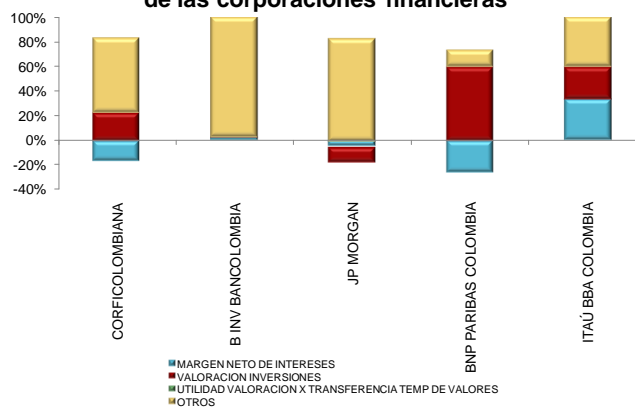


## INGRESOS

**Total de utilidades de las corporaciones financieras**



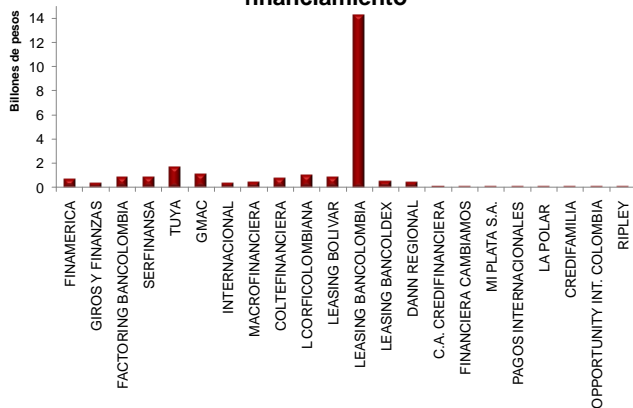
**Composición de las utilidades operacionales de las corporaciones financieras**



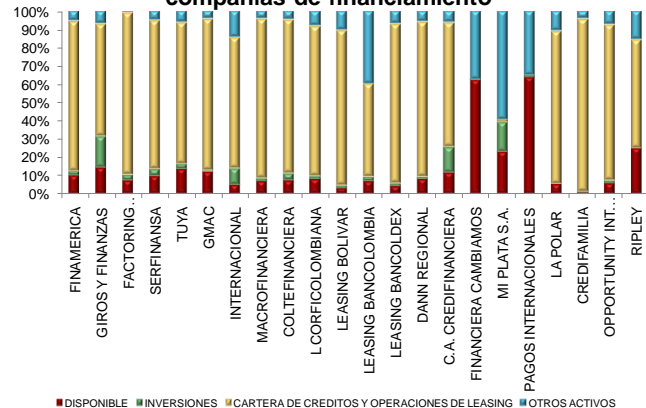
# COMPAÑÍAS DE FINANCIAMIENTO

## POSICIÓN ACTIVA

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

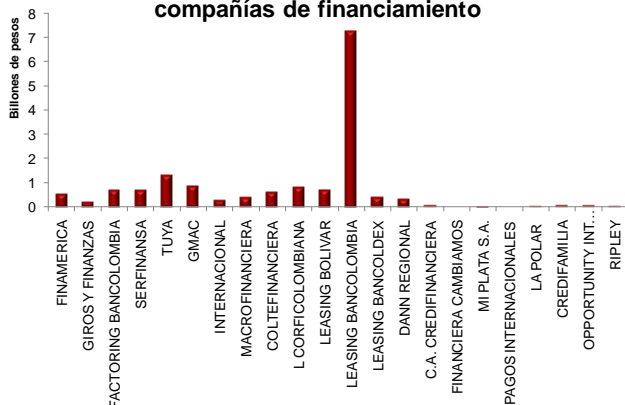


**Composición de los activos de las compañías de financiamiento**

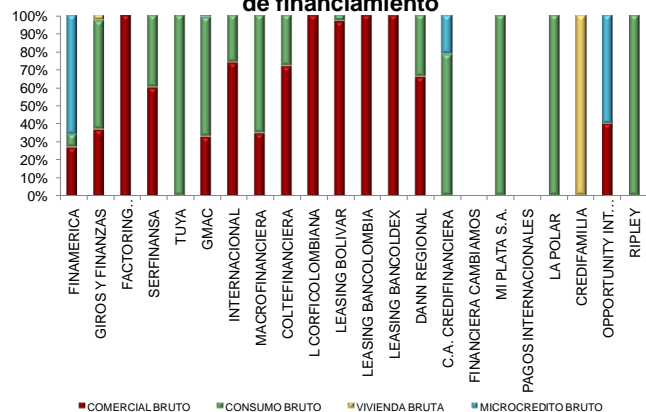


## CARTERA

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

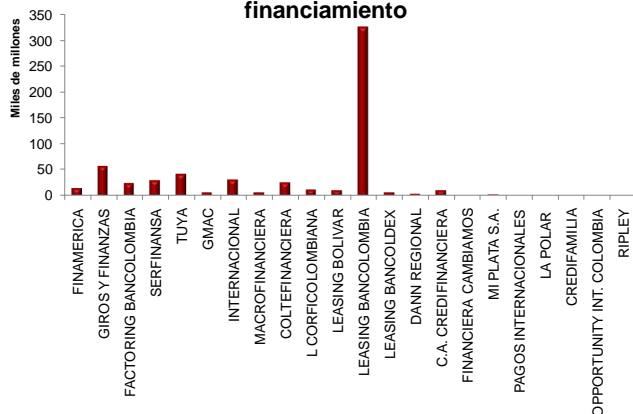


**Composición de la cartera de las compañías de financiamiento**

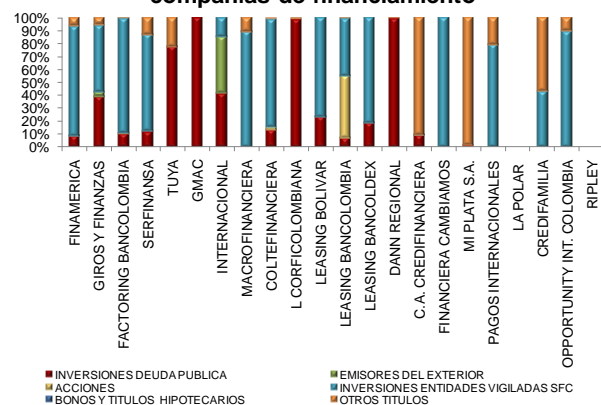


## INVERSIONES

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



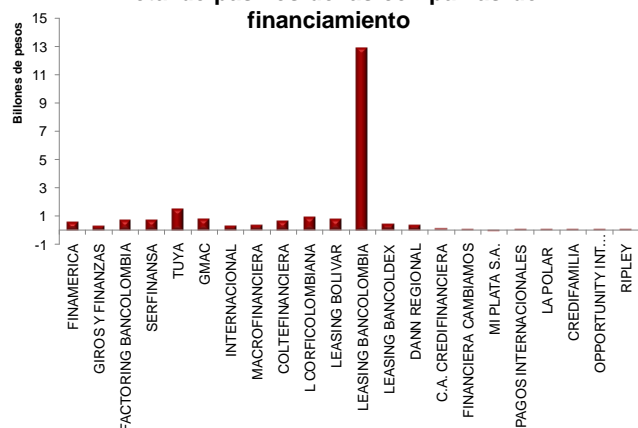
**Composición de las inversiones de las compañías de financiamiento**



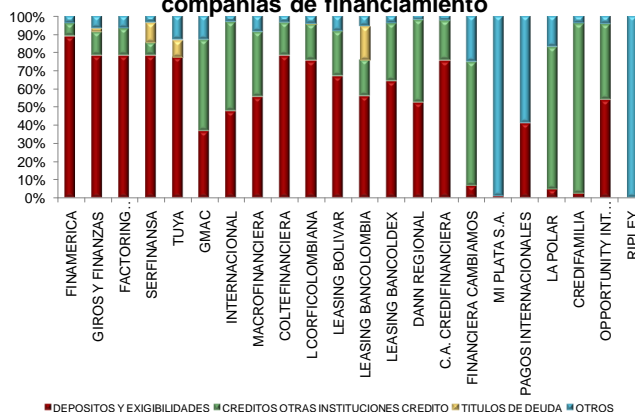


## POSICIÓN PASIVA

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

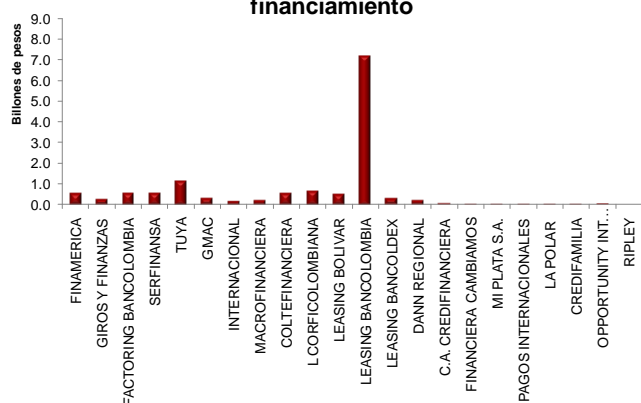


**Composición de los pasivos de las compañías de financiamiento**

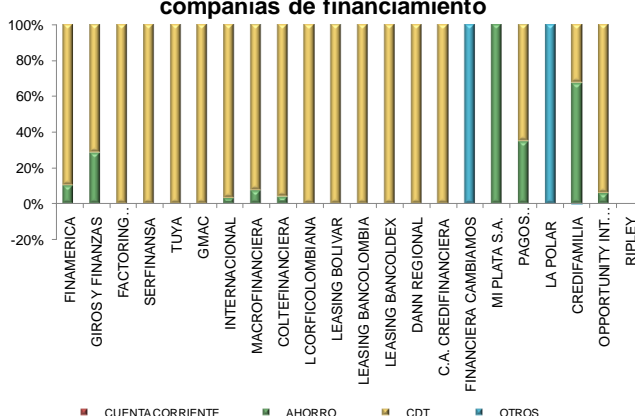


## CAPTACIONES

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

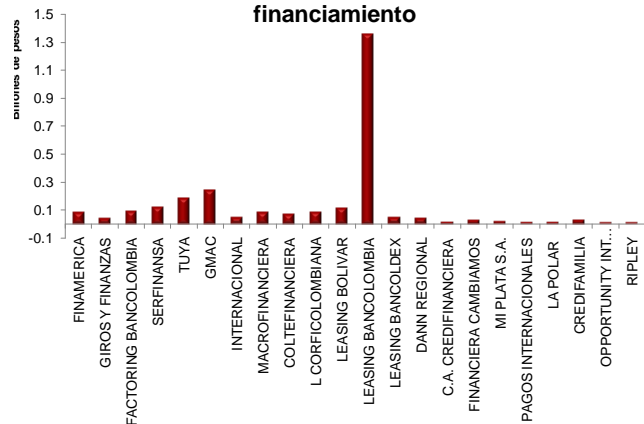


**Composición de las captaciones de las compañías de financiamiento**

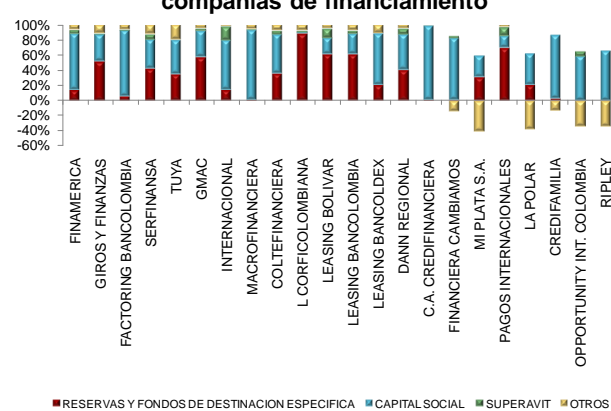


## PATRIMONIO

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

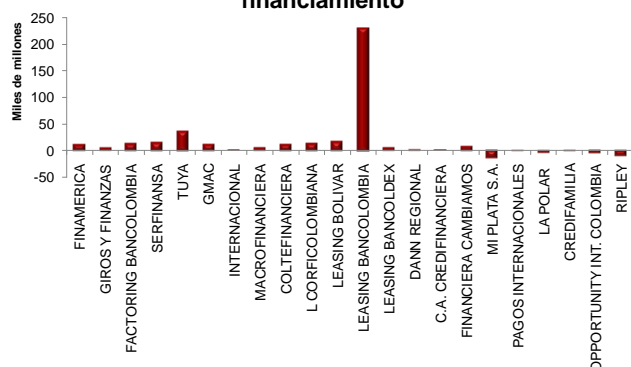


**Composición del patrimonio de las compañías de financiamiento**

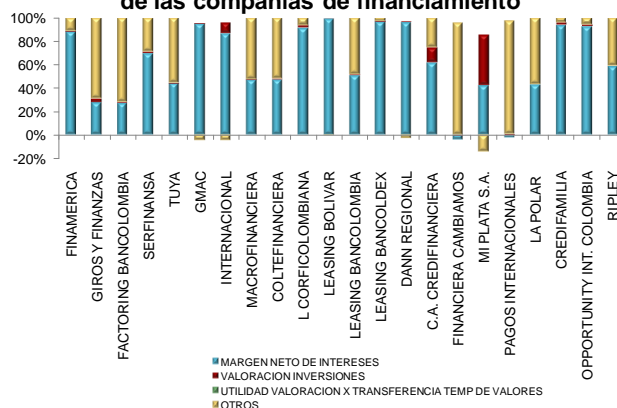


## INGRESOS

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



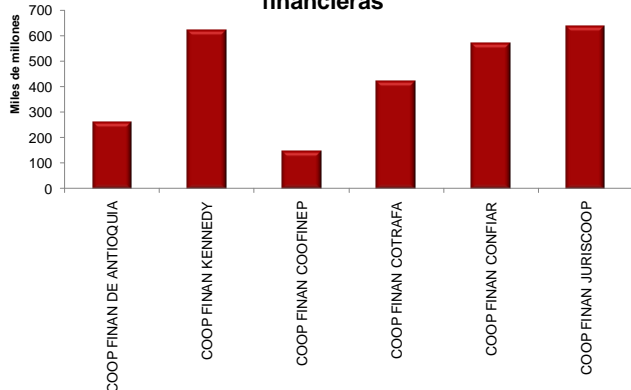
**Composición de las utilidades operacionales de las compañías de financiamiento**



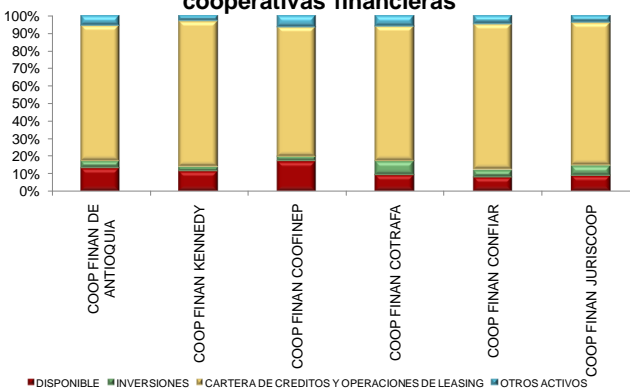
## COOPERATIVAS FINANCIERAS

### POSICIÓN ACTIVA

**Total de activos de las cooperativas financieras**

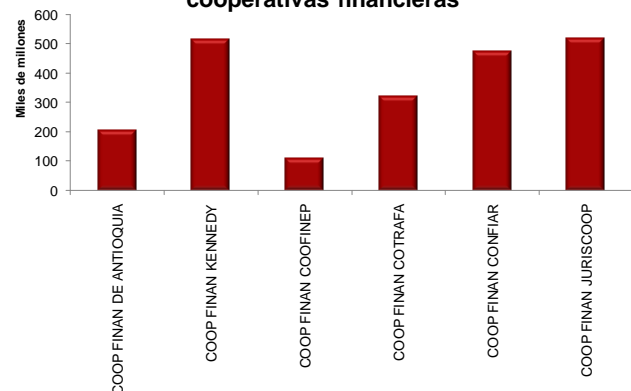


**Composición de los activos de las cooperativas financieras**

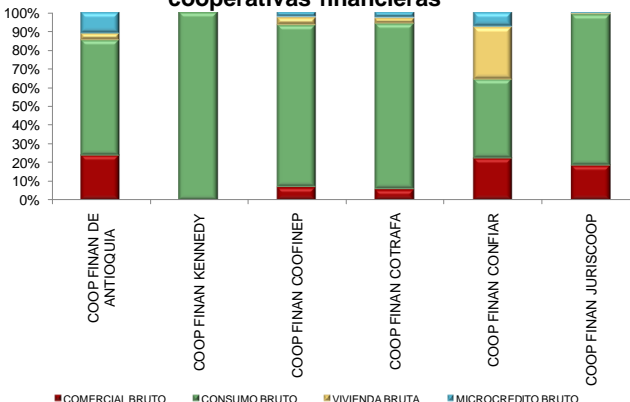


### CARTERA

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

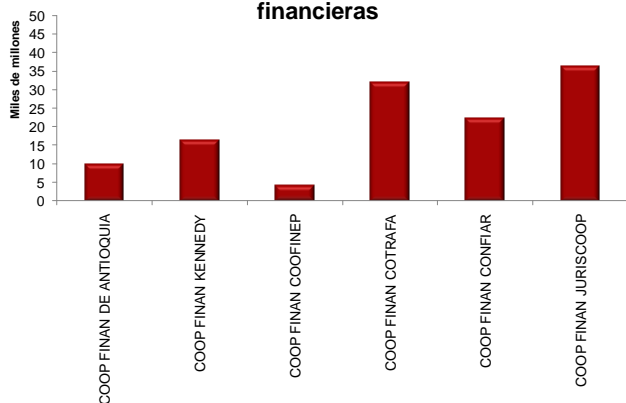


**Composición de la cartera de las cooperativas financieras**

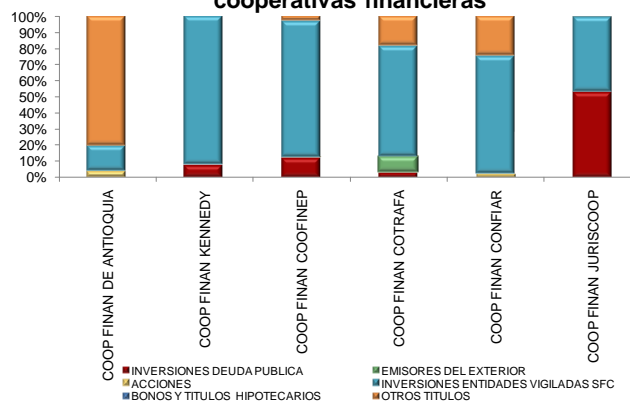


## INVERSIONES

**Total de inversiones de las cooperativas financieras**

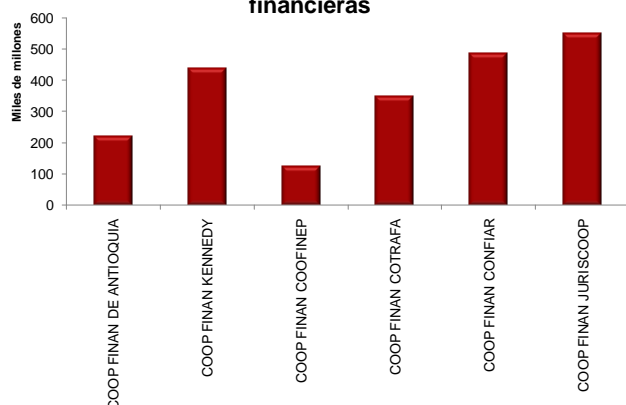


**Composición de las inversiones de las cooperativas financieras**

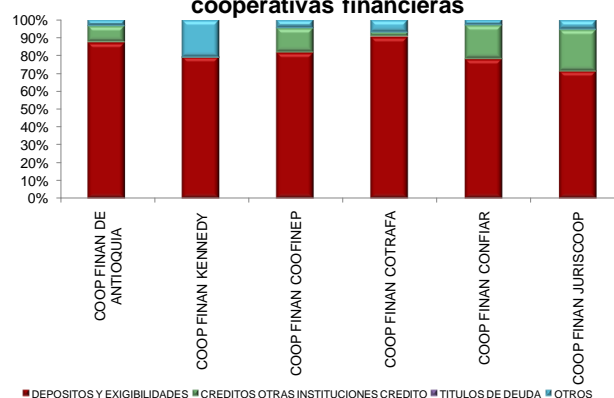


## POSICIÓN PASIVA

**Total de pasivos de las cooperativas financieras**

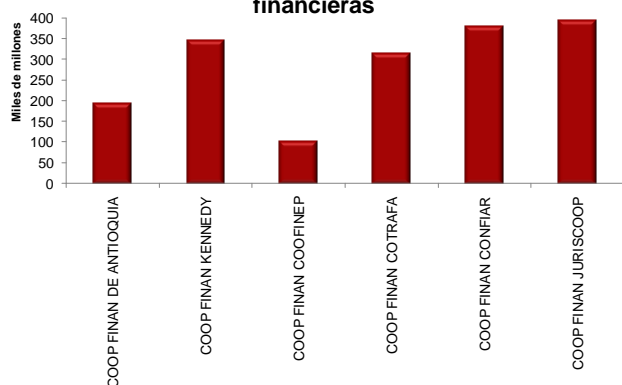


**Composición de los pasivos de las cooperativas financieras**

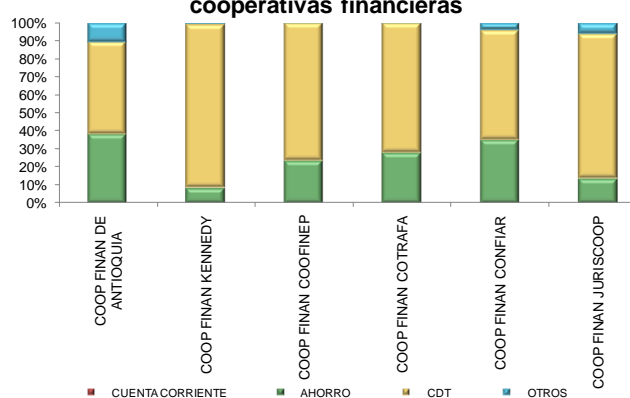


## CAPTACIONES

**Total de captaciones de las cooperativas financieras**

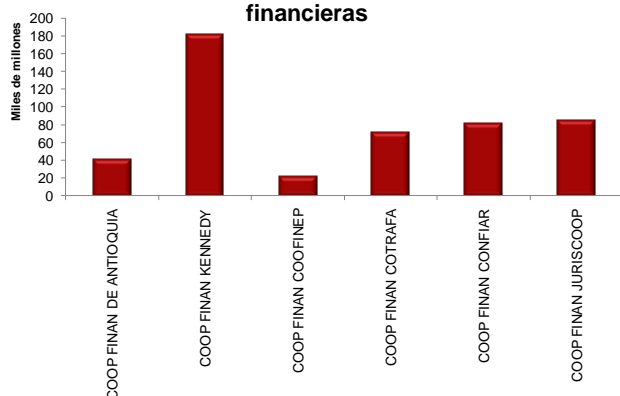


**Composición de las captaciones de las cooperativas financieras**

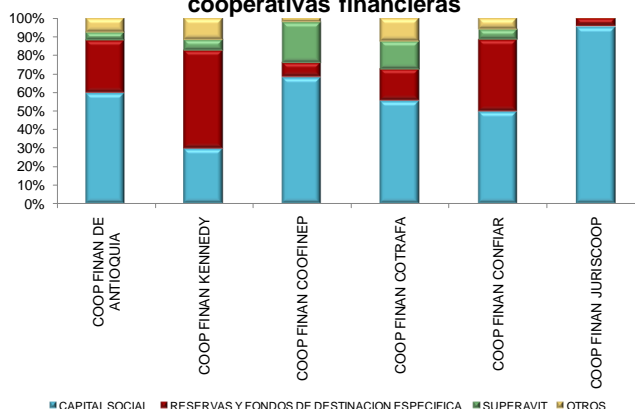


## PATRIMONIO

**Total de patrimonio de las cooperativas financieras**

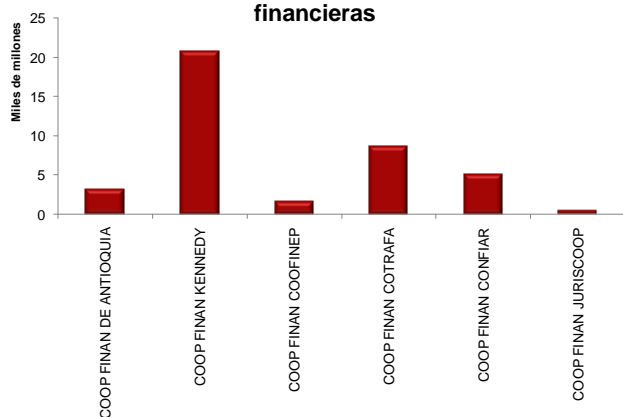


**Composición del patrimonio de las cooperativas financieras**



## INGRESOS

**Total de utilidades de las cooperativas financieras**



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

