

# INFORME EVOLUCIÓN DE LAS TARIFAS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

---

Superintendencia Financiera de Colombia  
Dirección de Investigación y Desarrollo  
Septiembre de 2016

# 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 .....	10
3.2 MOTOR DE BÚSQUEDA DE TARIFAS DE SERVICIOS FINANCIEROS .....	11
3.3 HERRAMIENTA PARA CONSULTAR TASAS DE INTERÉS .....	11
3.4 TABLAS COMPARATIVAS EN PERIÓDICOS .....	12
4 ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR FINANCIERO (IPCF) .....	18
5 GENERALIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TARIFAS DE LOS PRODUCTOS MÁS UTILIZADOS POR LOS COLOMBIANOS .....	34
5.1 CUENTAS DE AHORRO .....	34
5.2 TARJETAS DE CRÉDITO .....	44
5.3 CUENTAS CORRIENTES .....	52
5.4 CAJEROS .....	65
5.5 BANCA POR INTERNET .....	73
6 CONCLUSIONES .....	78
ANEXO 1: DESCRIPCIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO .....	80

## INTRODUCCIÓN

Con el propósito de brindar información oportuna al consumidor financiero<sup>1</sup>, la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) ha trabajado en el desarrollo de diferentes herramientas con el fin de acompañar a los consumidores y fortalecer el uso adecuado de los productos financieros adquiridos por la población. En razón de lo anterior, la SFC ha establecido diferentes mecanismos de consulta de información sobre los precios de los servicios ofrecidos por los establecimientos de crédito.

Uno de los elementos con que cuentan los consumidores financieros para realizar consultas acerca de las tarifas de los servicios financieros, es el simulador, dado que permite estimar el valor aproximado que el consumidor puede pagar por el uso de los servicios asociados a la cuenta de ahorros y las tarjetas de crédito, según las características de uso que quiera definir.

Adicionalmente, se encuentra disponible un enlace donde se muestra la información histórica de tarifas de servicios financieros detallada por entidad, producto y servicio. Esta aplicación permite al consumidor financiero revisar los cambios presentados en el transcurso del tiempo, dada la serie histórica publicada.

En línea con lo anterior, la SFC publica tablas comparativas en la página web y en los principales periódicos del país con una periodicidad mensual y trimestral, respectivamente. Esta publicación al igual que las demás herramientas enunciadas anteriormente, tiene como objetivo acompañar a los usuarios del sistema financiero en la selección de productos y/o servicios que mejor se adapten a sus necesidades.

Si bien SFC ha establecido procesos de seguimiento para evaluar el nivel de transparencia entidad financiera-consumidor, es importante que el consumidor financiero logre una planeación y mejor uso de sus recursos a través de los diferentes mecanismos que ofrece esta superintendencia, a su vez adquiera habilidades para la toma de decisiones económicas y financieras y sea capaz de combinar el uso de productos y servicios financieros de acuerdo a sus particularidades.

---

<sup>1</sup> Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas.

De acuerdo con la información reportada al 30 de junio de 2016, con este informe de tarifas se busca hacer un seguimiento periódico del comportamiento semestral de los precios que cada uno de los establecimientos de crédito vigilados por la SFC cobra a sus clientes por los productos y servicios más representativos. De esta manera, a lo largo del informe se analizan por producto y entidad los principales cambios observados en sus precios a través de la variación semestral de las tarifas para los servicios asociados a los productos de cuentas de ahorro, cuentas corrientes y tarjetas de crédito.

Adicionalmente, a través del Índice de Precios al Consumidor Financiero (IPCF) construido por la SFC, se muestra la tendencia histórica de los precios de productos y servicios financieros de forma agregada dado que representa la variación en los precios a partir de la cantidad de productos presentes en el sistema, la frecuencia de uso y sus tarifas asociadas. En 2016, con el fin de afinar el indicador y mejorar el seguimiento de la evolución de las tarifas de los servicios financieros, para el 11º Informe de Tarifas, se hizo una revisión general del índice a partir de la cual se realizaron ajustes como el cambio de año base de cálculo, la inclusión de nuevas entidades y el ajuste en la temporalidad de la información de transacciones.

Dado lo anterior, el presente informe está estructurado de la siguiente manera: en el primer capítulo se registra el marco normativo colombiano que aplica para las tarifas de los servicios financieros, en el segundo se presentan los principales criterios que las entidades evalúan al momento de definir los precios de los productos y servicios que ofrecen; posteriormente, se especifican las herramientas de consulta de tarifas desarrolladas por la Superintendencia Financiera de Colombia; en el cuarto capítulo se muestra la evolución del Índice de Precios al Consumidor Financiero, mientras que en el quinto capítulo se presenta la variación semestral de las tarifas de cada uno de los principales servicios asociados a las cuentas de ahorro, tarjetas de crédito y cuentas corriente; por último las conclusiones.

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

El marco normativo asociado a las tarifas de los servicios financieros se enfoca principalmente en la información que las entidades financieras deben suministrar a los consumidores, con el fin que éstos cuenten con elementos de evaluación suficientes para adoptar las decisiones que les correspondan. Las normas que componen este marco 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:** Esta ley impone a las entidades el deber de comunicar a los consumidores sus derechos y obligaciones, así como los mecanismos de protección del consumidor financiero. 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° establece el contenido mínimo de 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, impone la obligación para 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:** Dicta 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:** Imparte instrucciones relacionadas con las normas y principios que deben observarse para la fijación, difusión y publicidad de las tarifas y precios de los productos y servicios financieros y definen las especificaciones acerca del reporte anual de costos totales, el contenido del paquete básico y las ventas atadas.

**Ley 1748 del 2014:** Esta ley establece la obligación de brindar información transparente de los servicios financieros con el fin de facilitar la toma de decisiones del consumidor financiero. De esta manera, las entidades financieras deben informar a sus clientes la tasa efectivamente pagada o recibida por sus productos.

**Circular Externa 023 de 2016:** Imparte instrucciones relacionadas con el Valor Total Unificado (VTU) de operaciones activas y pasivas, con la oferta de servicios básicos y con el Reporte Anual de Costos Totales (RACT).

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

Dentro del proceso de fijación de las tarifas de los servicios financieros intervienen un conjunto amplio de variables y consideraciones. Las entidades establecen sus costos siguiendo políticas y características propias de negocio, haciendo de la fijación de tarifas un proceso heterogéneo, particular y por tanto no generalizado. A continuación se presentan 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:** Uno de los primeros factores evaluados al momento de determinar las tarifas corresponde a la estimación de los costos en que incurren las entidades para la generación y prestación del producto y/o servicio. Dentro de estos cálculos se evalúa por ejemplo, el uso de los canales de distribución, los instrumentos o medios para la realización de las operaciones (tarjeta crédito, débito, dinero en efectivo, entre otros),

además de los criterios de seguridad y calidad que deben tener las entidades para el manejo de la información de los clientes.

**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 de las redes de pago de bajo valor<sup>2</sup>. 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

<sup>2</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.

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 financiero que utilice de forma exclusiva los productos ofrecidos por su entidad puede recibir beneficios, como la reducción e incluso la eliminación, de los cobros asociados a éstos.

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

Asimismo, las tarifas sirven como mecanismo para desincentivar la utilización de productos y canales que resultan más costosos para la entidad. Este es el caso de los talonarios y la realización de operaciones en oficinas, cuyos cobros se han venido aumentando gradualmente con el objetivo de reducir su uso y motivar a la población a sustituirlos por otros con mejores características.

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

**Mecanismos de cobro:** La forma de cobro de las tarifas por servicios financieros es diferente entre las entidades financieras según el tipo de producto y las características propias de su prestación. Mientras unas entidades cobran una tarifa por cada servicio que prestan, otras han decidido hacer un cobro único por tipo de cliente que cubra todos los servicios que éste recibe, ya 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 y anuales se tienen en cuenta variables como la evolución de la tasa de interés bancario corriente (TIBC)<sup>3</sup>. 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 trabaja de forma permanente para 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:

<sup>3</sup> Certificada por la SFC trimestralmente para la modalidad de crédito de consumo y ordinario (01 de julio al 30 de septiembre 2016: 21.34%) y anualmente para microcrédito y consumo de bajo monto (01 de octubre de 2015 al 30 de septiembre 2016: 35.42% para microcrédito y 34.77% para consumo de bajo monto).

### 3.1 SIMULADOR DE LAS TARIFAS DE SERVICIOS FINANCIEROS<sup>4</sup>

A partir del año 2013 la SFC publica 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.

La herramienta diseñada permite por una parte personalizar las consultas de tarifas y comparar productos y servicios financieros<sup>5</sup>, al tiempo que brinda información sobre los puntos de atención de los establecimientos de crédito en todo el territorio nacional, específicamente oficinas y corresponsales bancarios. El funcionamiento de éstas herramientas se describe a continuación:

**Personalice su consulta de tarifas<sup>6</sup>:** 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, el número de veces que considera que utilizara el servicio durante un 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. 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<sup>7</sup>:** 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.

<sup>4</sup> El ingreso a esta herramienta puede realizarse a través del siguiente vínculo: [Simulador de tarifas de servicios financieros](#).

<sup>5</sup> En la actualidad el simulador presenta los principales servicios asociados a cuentas de ahorro y tarjetas de crédito, con base en el reporte de los Establecimientos de Crédito.

<sup>6</sup> El ingreso a esta herramienta puede realizarse a través del siguiente vínculo: [Personalice su consulta de tarifas](#).

<sup>7</sup> El ingreso a esta herramienta puede realizarse a través del siguiente vínculo: [Oficinas y corresponsales bancarios en Colombia](#).

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.

### 3.2 MOTOR DE BÚSQUEDA DE TARIFAS DE SERVICIOS FINANCIEROS<sup>8</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 y presenta información histórica mensual. La fuente de información es remitida directamente por los establecimientos de crédito.

Otras opciones a las que se tiene acceso mediante el uso de esta herramienta, es la posibilidad de descargar en un formato de 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 permite ordenar los resultados arrojados por la búsqueda, para que el consumidor financiero pueda identificar de manera sencilla las entidades que ofrecen las menores tarifas para el servicio seleccionado.

### 3.3 HERRAMIENTA PARA CONSULTAR TASAS DE INTERÉS<sup>9</sup>

Desde el año 2014 en la página de internet de la SFC está disponible una aplicación para consultar las tasas de interés de los créditos y de los depósitos de ahorro. Mediante este mecanismo los consumidores financieros tienen la posibilidad de conocer las tasas promedio que aplican para los productos de crédito y ahorro a diferentes plazos, al tiempo

<sup>8</sup> El ingreso a esta herramienta puede realizarse a través del siguiente vínculo: [Tarifas de servicios financieros de los establecimientos de crédito](#)

<sup>9</sup> El ingreso a esta herramienta puede realizarse a través del siguiente vínculo: [Tasas de interés](#)

que les permite comparar entre entidades y seleccionar aquella que se adapte mejor a sus necesidades.

Para las tasas promedio 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 promedio, la cual está discriminada según la destinación si es para construcción o para adquisición y por tipo de unidad de liquidación 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 promedio 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 promedio 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>10</sup>.

### 3.4 TABLAS COMPARATIVAS EN PERIÓDICOS

Desde el tercer trimestre de 2010 la SFC publica trimestralmente 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

<sup>10</sup> Este simulador de conversión está disponible en [Consumidor Financiero](#).

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. Sin perjuicio de lo anterior, mensualmente la SFC publica esta misma información en la página de internet<sup>11</sup>.

En los recuadros 1 y 2 se presentan los servicios registrados en las tablas comparativas para cada uno de los productos.

---

<sup>11</sup> [Comparativo de las principales tarifas de los establecimientos de crédito.](#)

## 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.

## Publicación de tarifas – Cuentas de ahorro – Junio de 2016

ENTIDADES		TARIFAS						Retiros		Transferencias a cuentas de diferente titular de la entidad		Pagos a terceros		Costo por consignación nacional en oficina diferente a la de radicación	Costo fijo por acceso a internet				
		Cuota de Manejo		Costo del talonario para el manejo de la cuenta de ahorros	Consulta de saldo														
		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	Banco Agrario de Colombia S.A.			\$ 9,795	M.A.	\$ 74,900	20	\$ 1,550	\$ 4,250	\$ 0	\$ 1,550	\$ 4,250		\$ 0		\$ 926	\$ 12,128		
	Banco Caja Social S.A.	\$ 14,152	M.A.	\$ 10,500	M.A.	\$ 86,072	20	\$ 0	\$ 4,500	\$ 0	\$ 1,200	\$ 4,500	\$ 0	\$ 0		\$ 0	\$ 13,166	\$ 0	
	Banco Comercial Av Villas S.A.	\$ 5,730	M.V.	\$ 10,360	M.A.	\$ 95,456	20	\$ 1,400	\$ 7,790	\$ 0	\$ 1,400	\$ 4,510	\$ 1,400	\$ 0	\$ 7,790	\$ 0	\$ 12,992	\$ 0	
	Banco Compartir S.A.	\$ 0		\$ 4,500	M.A.	\$ 15,000	10	\$ 1,200	\$ 4,250		\$ 1,200	\$ 4,250							
	Banco Coomeva S.A.	\$ 0		\$ 9,500	M.A.	\$ 46,400	20	\$ 1,900	\$ 4,500	\$ 0	\$ 1,500	\$ 4,500		\$ 1,392	\$ 4,484	\$ 1,193	\$ 9,280	\$ 0	
	Banco Cooperativo Coopcentral			\$ 5,000	M.V.	\$ 47,000	30	\$ 0	\$ 4,500	\$ 0	\$ 1,500	\$ 4,500		\$ 1,150			\$ 8,000	\$ 0	
	Banco Corpbanca Colombia S.A.	\$ 10,300	T.A.	\$ 10,300	M.A.	\$ 81,974	20	\$ 2,000	\$ 4,400	\$ 0	\$ 2,000	\$ 4,400	\$ 2,000	\$ 0	\$ 4,400	\$ 1,055	\$ 15,805	\$ 0	
	Banco Davivienda S.A.			\$ 10,200	M.A.	\$ 84,800	20	\$ 0	\$ 4,450	\$ 0		\$ 4,450	\$ 0	\$ 0	\$ 4,450	\$ 0	\$ 12,100	\$ 0	
	Banco de Bogota			\$ 10,200	M.A.	\$ 75,168	15	\$ 1,400	\$ 4,500	\$ 0	\$ 1,400	\$ 4,500	\$ 1,400	\$ 0	\$ 4,500	\$ 0	\$ 12,992	\$ 0	
	Banco de las Microfinanzas Bancamia S.A.	\$ 0		\$ 3,700	M.A.				\$ 3,200			\$ 3,200			\$ 3,200		\$ 4,000		
	Banco de Occidente			\$ 10,550	M.A.	\$ 61,422	30	\$ 1,400	\$ 3,700	\$ 0	\$ 1,400	\$ 4,350	\$ 1,400	\$ 0	\$ 4,550		\$ 12,992	\$ 0	
	Banco Falabella S.A.			\$ 8,500	M.V.			\$ 0	\$ 4,400	\$ 0	\$ 0	\$ 4,400		\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	
	Banco Finandina S.A.					\$ 64,000	3		\$ 4,200	\$ 0		\$ 4,200						\$ 0	
	Banco GNB Sudameris	\$ 0	M.A.	\$ 0		\$ 38,860	40	\$ 0	\$ 4,350	\$ 0	\$ 0	\$ 4,350		\$ 0	\$ 4,350	\$ 0	\$ 0	\$ 0	
	Banco Mundo Mujer S.A.	\$ 0		\$ 6,000	M.A.				\$ 3,200			\$ 3,200			\$ 0		\$ 0		
	Banco Multibank S.A.			\$ 10,000	M.A.				\$ 4,500	\$ 0		\$ 4,500		\$ 0	\$ 4,500	\$ 0	\$ 0		
	Banco Pichincha S.A.			\$ 9,900	M.A.			\$ 0	\$ 3,950	\$ 0	\$ 0	\$ 4,250		\$ 0		\$ 0	\$ 2,900	\$ 0	
	Banco Popular S.A.	\$ 9,280	M.V.	\$ 9,900	M.A.	\$ 75,400	20	\$ 1,400	\$ 4,223	\$ 0	\$ 1,400	\$ 4,223	\$ 1,400	\$ 1,400	\$ 4,223	\$ 0	\$ 13,224	\$ 0	
	Banco Procredit Colombia S.A.			\$ 7,500	M.A.	\$ 5,000	45	\$ 0	\$ 3,965	\$ 0	\$ 0	\$ 3,965	\$ 0	\$ 0	\$ 3,965	\$ 0			
	Banco Santander de Negocios Colombia S.A.									\$ 0				\$ 1,000		\$ 4,000		\$ 100,000	
	Banco WWB S.A.	\$ 0															\$ 0		
	CFI	Bancolombia S.A.			\$ 10,490	M.A.	\$ 73,800	20	\$ 0	\$ 4,440	\$ 0	\$ 0	\$ 4,440	\$ 0	\$ 0		\$ 0	\$ 9,700	\$ 0
		BBVA Colombia			\$ 10,200	M.A.	\$ 92,568	20	\$ 1,350	\$ 4,350	\$ 0	\$ 1,350	\$ 4,350	\$ 1,820	\$ 0	\$ 4,350	\$ 0	\$ 13,920	\$ 0
		Citibank-Colombia			\$ 10,200	M.A.			\$ 0	\$ 4,330	\$ 0	\$ 1,250	\$ 4,330		\$ 0	\$ 4,280	\$ 0	\$ 6,200	\$ 0
		Colpatria Red Multibanca					\$ 100,000	20	\$ 0	\$ 4,565	\$ 0	\$ 0	\$ 4,565	\$ 0	\$ 0		\$ 0	\$ 0	\$ 0
CF	Corficolombiana S.A.									\$ 0							\$ 0		
	Coltefinanciera S.A.	\$ 0		\$ 5,700	M.V.	\$ 17,100	25		\$ 4,300	\$ 0		\$ 4,300		\$ 0			\$ 0		
	Financiera Juriscoop S.A.			\$ 8,640	M.V.			\$ 2,000	\$ 4,500		\$ 2,000	\$ 4,500		\$ 500			\$ 0		
	Financiera Pagos Internacionales S.A.	\$ 3,000	M.A.														\$ 3,000		
COOP	Giros & Finanzas Compañía de Financiamiento S.A.			\$ 5,500	M.V.				\$ 3,200			\$ 4,157					\$ 8,950		
	Oicolumbia																\$ 0		
	Confiar Cooperativa Financiera	\$ 0		\$ 6,000	M.V.	\$ 35,000	30	\$ 0	\$ 3,400	\$ 0	\$ 0	\$ 3,400		\$ 0	\$ 3,400	\$ 0	\$ 0	\$ 0	
	Coofinep Cooperativa Financiera			\$ 4,500	M.A.	\$ 40,000	30		\$ 4,530	\$ 0		\$ 4,530		\$ 0			\$ 1,060	\$ 0	
	Cooperativa Financiera Cotrafa			\$ 1,750	M.V.	\$ 4,000	25		\$ 1,400	\$ 0		\$ 1,400		\$ 1,740		\$ 0	\$ 0	\$ 0	
	Cooperativa Financiera de Antioquia C.F.A.			\$ 5,100	M.V.	\$ 40,000	30	\$ 1,450	\$ 4,450	\$ 0	\$ 1,450	\$ 4,450		\$ 2,350		\$ 2,350	\$ 9,500	\$ 0	
	JFK Cooperativa Financiera				\$ 35,000	30													

☐ No presta el servicio / no aplica  
 M.A. Mes anticipado  
 M.V. Mes vencido  
 T.A. Trimestre anticipado  
 CFI Corporaciones Financieras  
 CF Compañías de financiamiento  
 COOP Cooperativas financieras  
 Cifras en pesos

## 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. 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.



## Publicación de tarifas – Tarjetas de crédito – Junio de 2016

ENTIDADES		Tasa efectiva anual (tarjeta de crédito)	TARIFAS													
			Cuota de manejo											Avances		
			VISA		MASTER CARD		AMERICAN EXPRESS		DINERS		TARJETAS PROPIAS			Oficina	Cajero de la entidad	Cajero de otra
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	Banco Agrario de Colombia S.A.	23.15%	\$ 15,972	M.A.									\$ 0	\$ 4,250	\$ 4,250	
	Banco Caja Social S.A.	28.97%	\$ 54,300	T.A.	\$ 54,300	T.A.							\$ 6,550	\$ 4,050	\$ 4,500	\$ 0
	Banco Comercial Av Villas S.A.	26.76%	\$ 55,180	T.A.	\$ 55,180	T.A.							\$ 8,000	\$ 6,050	\$ 4,461	\$ 5,174
	Banco Coomeva S.A.	27.25%	\$ 14,000	M.V.						"Tarjeta Coomeva"	\$ 10,000	M.V.	\$ 7,800	\$ 5,000	\$ 4,500	\$ 4,500
	Banco Cooperativo Coopcentral	27.02%	\$ 14,300	M.A.										\$ 4,500	\$ 4,500	
	Banco Corpbanca Colombia S.A.	24.20%	\$ 55,100	T.A.	\$ 55,100	T.A.							\$ 9,900	\$ 4,400	\$ 4,400	\$ 4,400
	Banco Davivienda S.A.	28.66%	\$ 55,600	T.A.	\$ 55,600	T.A.		\$ 66,400	T.A.	"Spring Step"	\$ 6,900	M.A.	\$ 8,000	\$ 8,000	\$ 4,450	\$ 4,450
	Banco de Bogota	30.24%	\$ 57,000	T.A.	\$ 57,000	T.A.							\$ 9,500	\$ 4,500	\$ 4,500	\$ 0
	Banco de Occidente	28.14%	\$ 58,450	T.A.	\$ 58,450	T.A.							\$ 9,280	\$ 4,500	\$ 4,550	\$ 0
	Banco Falabella S.A.	30.50%			\$ 12,900	M.V.				"CMR Falabella"	\$ 16,900	M.V.	\$ 7,700	\$ 4,400	\$ 4,400	\$ 4,400
	Banco Finandina S.A.	27.44%	\$ 53,300	T.A.											\$ 4,200	
	Banco GNB Sudameris	29.34%	\$ 48,600	T.V.									\$ 4,100	\$ 4,100	\$ 4,350	\$ 0
	Banco Pichincha S.A.	29.59%	\$ 43,200	T.A.									\$ 10,000	\$ 0	\$ 4,300	
	Banco Popular S.A	30.73%	\$ 17,500	M.V.	\$ 17,500	M.V.							\$ 9,000	\$ 4,500	\$ 4,500	\$ 0
	Bancolombia S.A.	30.21%	\$ 18,850	M.A.	\$ 18,850	M.A.	\$ 21,000	M.A.					\$ 9,400	\$ 4,440	\$ 4,440	
BBVA Colombia	30.56%	\$ 54,700	T.A.	\$ 54,700	T.A.							\$ 9,900	\$ 4,350	\$ 4,350	\$ 4,350	
Citibank-Colombia	29.72%	\$ 19,500	M.A.	\$ 19,500	M.A.							\$ 12,000	\$ 4,460	\$ 4,460	\$ 0	
Colpatria Red Multibanca	29.88%	\$ 56,900	T.A.	\$ 56,900	T.A.					"Fácil Codensa"	\$ 7,900	M.V.	\$ 10,300	\$ 4,565	\$ 4,565	\$ 4,565
CF	Financiera Juriscoop C.F.	26.96%	\$ 7,500	M.V.									\$ 4,500	\$ 4,500	\$ 4,500	
	Giros & Finanzas S.A.	30.60%								"La 14"	\$ 14,900	M.V.	\$ 7,900			
	Servicios Financieros S.A.	30.45%			\$ 15,600	M.V.				"Olimpica"	\$ 15,600	M.V.	\$ 6,900			
	Tuya S.A.	30.57%								"Tarjeta Éxito"	\$ 15,900	M.V.	\$ 9,900		\$ 4,440	
COOP	Confiar Cooperativa Financiera	22.36%			\$ 13,000	M.A.							\$ 1,500	\$ 3,900	\$ 3,900	

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  
 Cifras en pesos

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

### Generalidades del IPCF

La Superintendencia Financiera proporciona herramientas a los consumidores para que dispongan de información clara y comparable frente a las opciones de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero. En este sentido, la SFC promueve la divulgación de información acerca de los precios de los servicios ofrecidos por las entidades vigiladas, para permitir que los usuarios conozcan el valor aproximado del uso de dichos servicios e 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, la SFC diseñó en 2011 el IPCF con el objetivo de observar y presentar la evolución de los precios de los servicios financieros relacionados con los principales productos utilizados por los colombianos, específicamente cuentas de ahorro y tarjetas de crédito. En términos generales, el IPCF tiene el objetivo de medir los cambios en el costo del uso de las cuentas de ahorro y las tarjetas de crédito, ofrecidas por los establecimientos de crédito, a través del tiempo, mediante el diseño de un índice que permita agregar en un solo indicador el comportamiento de diferentes variables.

Es importante señalar que el IPCF considera una canasta compuesta de un portafolio de productos y servicios relacionados con las cuentas de ahorro y las tarjetas de crédito. Para ello se estableció una canasta de referencia, que para fines de este análisis se definió con información a diciembre de 2014, a partir de la cual se mide la evolución de los precios, al comparar su valor periódico frente a su punto inicial.

De esta forma, la canasta que se utiliza en el IPCF se actualiza mensualmente y se fundamenta en tres componentes: precios, frecuencia de uso y número de productos financieros. 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.

La información reportada por las entidades a la SFC, insumo para la elaboración del IPCF, cuenta con periodicidades mensual y semestral, razón por la cual fue necesario contar con algunos supuestos para su construcción. En primer lugar, para capturar la información relacionada con el uso de los productos señalados, se tomó la información de las transacciones efectuadas por los consumidores a través de los canales de distribución dispuestos por las entidades vigiladas semestralmente, donde se tomó como supuesto un comportamiento idéntico del número de transacciones en cada mes con el fin de mensualizar la información.

### **Ajuste del IPCF a partir de septiembre de 2016**

Con el fin de afinar el cálculo del IPCF y mejorar el seguimiento de la evolución de las tarifas de los servicios financieros, para el 11º Informe de Tarifas, se hizo una revisión general del índice a partir de la cual se realizaron los siguientes ajustes: cambio de base, inclusión de nuevas entidades y ajuste en la temporalidad de la información de transacciones. Debido a lo anterior, las variaciones que se reporten de aquí en adelante para el IPCF no son comparables con las presentadas en informes anteriores.

#### *Cambio del año base de cálculo*

Se ajustó la base del IPCF de enero de 2009 a diciembre de 2014. Entre los principales motivos para realizar las revisiones de la misma se encontró que la estructura de los precios del año base no capturaba el cambio estructural que sobre éstos tuvo el Decreto 4809 de 2011, al regular las tarifas relacionadas con los servicios por internet y el cobro de retiros en cajeros automáticos de otra entidad, indexándolas a la UVR. Este decreto tuvo como consecuencia la reducción obligatoria de las tarifas, lo cual generó un cambio estructural en los precios ofertados por todas las entidades<sup>12</sup>.

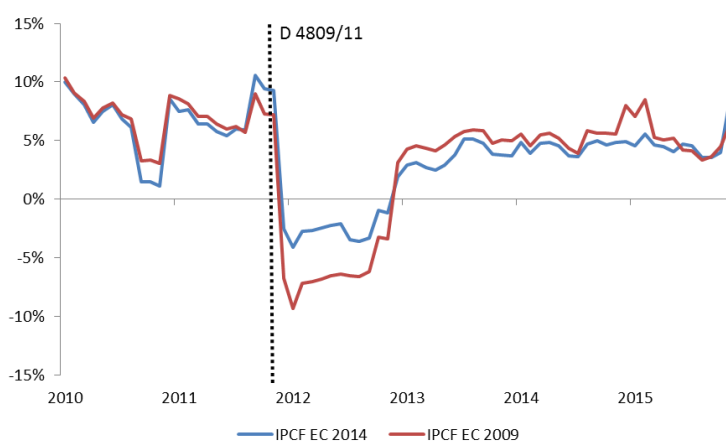
Para determinar el impacto del cambio de año base, se hizo el comparativo entre la base antigua, enero de 2009, y la base actual diciembre de 2014. La justificación del cambio de base está sustentada en dos conceptos: i). El año base debería actualizarse con cierta periodicidad para poder capturar los cambios en el uso y oferta de los productos o servicios financieros, además de incluir más entidades dentro del cálculo del IPCF, lo cual permite obtener la información disponible de nuevos actores sin generar ningún tipo de supuesto adicional en el índice. ii). El IPCF tenía la particularidad de tomar un año base antes del Decreto 4809 de 2011, que puso un

<sup>12</sup> Para enero de 2009, estos componentes eran el 12.47% del gasto total, mientras que en diciembre de 2014 era el 7.92% del gasto total.

techo al cobro por transacciones de productos financieros, generando un cambio inmediato y drástico en las tarifas de aquellas entidades que ponían costos sobre las transacciones en tarjetas de crédito y cuentas de ahorros.

Al realizar la comparación con meses cobijados por el decreto anterior, fue encontrada una variación en el IPCF como resultado de la modificación de la canasta y no como consecuencia de la variación en los precios. En este sentido y como se puede apreciar en la Gráfica 1, con la base de enero de 2009, la estructura del gasto agregado<sup>13</sup> se impactó en la medida en que los precios de los servicios relacionadas en el Decreto 4809 de 2011 disminuyó la participación del componente transaccional dentro del gasto, de 24.22% en enero de 2009 a 13.21% en diciembre de 2012. En este sentido, las variaciones presentadas por los demás componentes del índice, a saber, cuotas de manejo de la cuenta de ahorros y de tarjetas de crédito, reflejan desde el 2012 un impacto mayor en la variación del índice. Con la base diciembre de 2014, si bien se tiene en cuenta el efecto de la implementación del decreto mencionado anteriormente, se observó un impacto más suavizado de los cambios en cuotas de manejo sobre el índice a partir de enero de 2012. Así mismo y con el fin de que el año base capture cambios estructurales, leyes, decretos y/o resoluciones que puedan cambiar la estructura del índice de manera permanente y generar ruido en las comparaciones precedentes, a partir del presente informe la base se actualizará cada cinco años.

**Gráfica 1. Ejercicio de comparación IPCF Variación Anual  
Base 2014 - Base 2009**



### *Ejercicio de inclusión de nuevas entidades*

<sup>13</sup> El gasto agregado corresponde a la sumatoria de los precios por las cantidades de la canasta definida para el cálculo del IPCF.

Teniendo en cuenta que la construcción de un índice tiene como principal supuesto que todos los productos tengan el mismo año base, el cambio por un año de referencia más reciente permite la inclusión de entidades que no tenían la información completa en el periodo inicial<sup>14</sup>. Dado que en este cambio puede existir cierta información relevante para el índice que no se captura entre la base inicial y la actual, se hizo un ejercicio donde se compara el comportamiento del IPCF con la inclusión de nuevas entidades en la medida que tuvieran la información requerida para ser parte del índice. Como se puede apreciar en la Gráfica 2, incluir nuevas entidades representa hasta un 0.4% de la variación del índice, lo cual permite capturar más productos y clientes en la dinámica del índice mientras la base de cálculo del IPCF se actualiza.

**Gráfica 2. Diferencia entre Incluir - no Incluir nuevas entidades  
Variación Anual Base 2009<sup>15</sup>.**



#### *Ajuste en la temporalidad de la información de transacciones*

Con el fin de cumplir con las fechas originales de publicación del informe de tarifas, en su momento se estableció un supuesto en el cual el número de transacciones del semestre anterior correspondía al actual. A partir del presente informe, el IPCF es calculado con la información contemporánea de todos los insumos (precios, frecuencia de uso y número de productos financieros), razón por la cual el informe de tarifas se publicará en adelante en los meses de marzo y septiembre.

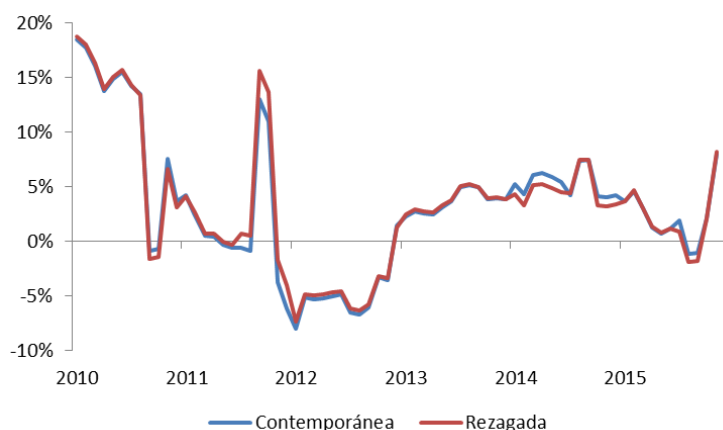
Con relación a la eliminación del rezago de seis meses de la información de transacciones, la comparación entre el impacto en el IPCF con rezago y el índice con

<sup>14</sup> A modo de ejemplo, Banco Procredit contaba con toda la información disponible para ser incluido en el índice en febrero de 2011, pero para mantener consistencia en los índices sólo sería incluido hasta diciembre de 2014.

<sup>15</sup> Las entidades incluidas son Procredit, Banco Falabella, Finamérica, Giros y Finanzas, Macrofinanciera, Banco Finandina, Banco Coopcentral y Bancamía. En este caso, Banco Falabella es la entidad que más mueve el IPCF, por su participación en tarjetas de crédito.

información contemporánea se observa en la Gráfica 3. Si bien la modificación captura algunos cambios reducidos frente al supuesto anterior, hay que tener en cuenta que la información contemporánea tanto de las transacciones como del número de productos y las tarifas, nos permite dar una correspondencia entre todos los componentes, permitiendo un mayor ajuste en el índice.

**Gráfica 3. Comparación Información de Transacciones Contemporánea Frente a Rezagada  
Variación Anual IPCF Base 2014**



### Canasta de productos y servicios financieros del IPCF

La canasta de productos y servicios financieros<sup>16</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 ofrecidos en el sistema y de su frecuencia de uso, por la respectiva tarifa asociada con su utilización. Así mismo, los servicios financieros asociados que comprende el IPCF incluyen aquellos servicios con cargo fijo como la cuota de manejo de la cuenta de ahorros, las tarjetas débito y crédito y cargos variables que dependen de la frecuencia de uso del servicio tales como retiros, transferencias, avances, entre otros.

<sup>16</sup> Los productos fueron agrupados en dos categorías, cuentas de ahorro y tarjetas de crédito. Los servicios asociados a las cuentas de ahorro correspondieron a consulta de saldos, retiros, pagos y transferencias en cajeros propios y de otra entidad, consulta por internet, la tarjeta débito y la administración de la cuenta de ahorros. Para las tarjetas de crédito, los servicios asociados fueron los correspondientes a la administración de la tarjeta de crédito, avances en efectivo, a través de oficinas, cajeros propios y de otra entidad y avances por internet.

La Tabla 1 muestra la distribución de la canasta para junio de 2016, donde se observó que el producto más representativo fue la cuenta de ahorros. De esta forma, al agrupar los servicios y productos analizados, se observó que del total de gastos de los consumidores, el 70.64% correspondió a las cuentas de ahorro y el 29.36% restante fue explicado por las tarjetas de crédito.

**Tabla 1. Variaciones agregadas de las tarifas de los productos del IPCF  
(Dic2015- Jun2016)**

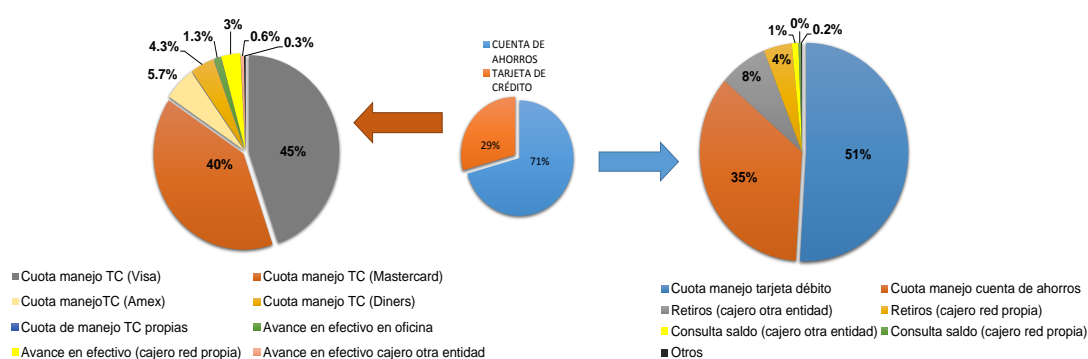
	VARIACIÓN	PARTICIPACIÓN
<b>CUENTA DE AHORROS</b>	<b>SEMESTRAL</b>	<b>70.6%</b>
Cuota de manejo por la cuenta de ahorros	32.9%	25.0%
Cuota de manejo por la tarjeta débito de la cuenta de ahorros	-8.7%	36.0%
Costo fijo consulta de saldo en cajero de la entidad	-35.2%	0.3%
Costo por retiros en cajero de la entidad	-28.3%	3.2%
Costo por transferencia en cajero a diferente titular de la entidad	-33.7%	0.003%
Costo consulta de saldo en cajero de otra entidad	-11.3%	0.7%
Costo por retiros de efectivo en cajero otra entidad	-8.2%	5.4%
Costo de pagos a terceros en cajero otra entidad	-4.1%	0.03%
Costo por transferencia por internet a cuentas de diferente titular de la entidad	8.5%	0.01%
Costo por pagos a terceros por internet	5.0%	0.1%
<b>TARJETA DE CRÉDITO</b>	<b>SEMESTRAL</b>	<b>29.4%</b>
Cuota de manejo de la tarjeta de crédito VISA	1.2%	13.1%
Cuota de manejo de la tarjeta de crédito MASTERCARD	3.2%	11.6%
Cuota de manejo de la tarjeta de crédito AMERICAN EXPRESS	9.0%	1.7%
Cuota de manejo de la tarjeta de crédito DINERS	0.0%	1.3%
Costo por avance en efectivo en oficina	1.0%	0.4%
Costo por avance en efectivo cajeros propios	3.5%	1.0%
Costo por avance en efectivo cajero otra entidad	-2.3%	0.2%
Costo por avance con tarjeta de crédito por internet	19.0%	0.1%

En la Tabla 1 se muestra la variación semestral de las tarifas de los diferentes servicios entre diciembre de 2015 y junio de 2016, discriminados entre cuenta de ahorro y tarjeta de crédito, además de la participación de cada servicio sobre el gasto agregado total, esto es, la sumatoria de la multiplicación de las tarifas asociadas a cada servicio por el número de cuentas o transacciones, según aplique. Los servicios que presentaron las disminuciones más representativas en las tarifas fueron los asociados a consulta, retiro y transferencia en cajero de la entidad, los cuales a su vez, representaron una menor participación dentro del gasto agregado y por ende su impacto en el índice es poco significativo.

Durante el semestre de análisis se observó una disminución de 8.7% de las tarifas asociadas al manejo de la tarjeta débito, que fue explicada principalmente por Colpatría, Finamerica, Macrofinanciera y Juriscoop, entidades que redujeron el cobro a cero por concepto de administración desde \$10,200, \$4,500, \$10,000 y \$8,000,

respectivamente. Ahora bien, al analizar la participación sobre el total de las cantidades, se encontró que estas cuatro entidades representan el 2.30%, sin incluir Colpatria esta cifra se reduce a 0.36%. Por lo tanto, a pesar de la reducción en las tarifas su efecto en el total del gasto agregado y en el índice no fue significativo. Caso contrario ocurrió con BCSC que durante el semestre incrementó su tarifa desde \$0 a \$10,500, variación que junto a una participación de 7.95% en las cantidades, impactó en mayor medida la variación del índice.

**Gráfica 4**  
**Composición del gasto agregado de los consumidores financieros**  
**(Junio de 2016)**



La mayor parte de los gastos de los consumidores financieros obedecieron al pago de cuotas de manejo de los productos evaluados. De esta forma, dentro del rubro de cuentas de ahorro, el 50.96% de la canasta correspondió a gastos por manejo de la tarjeta débito, al tiempo que dentro de las tarjetas de crédito, la cuota de manejo representó el 94.39%, participación resultado de la suma de la cuota de administración de todas las franquicias, dentro de las cuales el 44.76% fue Visa, 39.60% MasterCard, 5.74% American Express y 4.30% Diners.

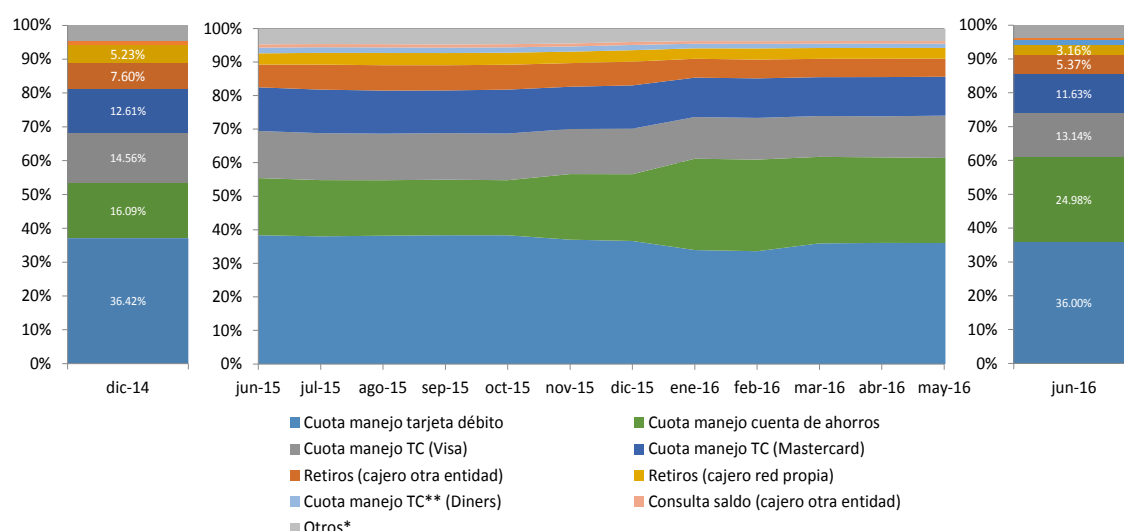
Cabe resaltar que de acuerdo con esta clasificación de productos y servicios, el 88.69% de los gastos agregados de la canasta correspondió a cuotas de manejo, mientras que el porcentaje restante agrupa otro tipo de servicios, entre los que sobresalieron los retiros, las consultas de saldo, las transferencias, 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 tomó como punto de referencia (diciembre de 2014). En este



sentido, se observó entre ese mes y junio de 2016 una redistribución en algunos de los componentes del gasto agregado. En particular, esta redistribución se presentó principalmente en las cuentas de ahorro con el aumento en el gasto por cuota de manejo, el cual pasó de 16.09% en diciembre de 2014 a 24.98% en junio de 2016, explicada por un incremento en los precios y mayor número de cuentas de ahorro que afectó la participación del gasto de los diferentes productos dentro de la canasta. Particularmente, la cuota de manejo de las tarjetas débito pasó de representar el 36.42% en diciembre de 2014 a 36% en junio de 2016, al tiempo que en el segmento de tarjetas de crédito, Visa y MasterCard disminuyeron su participación dentro del total del gasto agregado, en 142 pb y 99pb respectivamente, con una participación a junio de 13.14% y 11.63%, en su orden.

**Gráfica 5**  
**Variación en la composición del gasto agregado de los consumidores financieros**



\*(Cuota de manejo de TC propias, avance en cajero otra entidad, avance por internet, transferencias en cajero a diferente titular de la entidad, pagos a terceros en cajeros de otra entidad, consulta de saldo por internet, transferencias por internet, avance en efectivo (cajero red propia), consulta saldo (cajero red propia), cuota manejo TC (Amex), Costo por pagos a terceros por internet y avance en efectivo en oficina)

\*\*TC: Tarjetas de crédito.

Los resultados del IPCF a junio de 2016 señalaron que en el agregado las tarifas de los servicios financieros evaluados presentaron un incremento anual de 22.01%, explicado principalmente por la tarifa de la cuota de manejo de la cuenta de ahorros, al ser el cobro financiero que presentó el mayor incremento dentro de la canasta analizada. El incremento en las tarifas estuvo relacionado en parte con el ajuste periódico que las entidades realizan sobre sus tarifas de acuerdo a las condiciones del mercado y a sus estrategias comerciales. Adicionalmente, se presentó un aumento en

las operaciones efectuadas sobre los distintos canales dispuestos tanto para las cuentas de ahorro como las tarjetas de crédito.

Evaluando por separado cada uno de los componentes que se tienen en cuenta en la construcción del índice de precios, correspondiente a la cantidad de productos presentes en el sistema financiero, la frecuencia de uso de los servicios y su tarifa asociada, se encontró que en junio de 2016, el número de cuentas de ahorro y de tarjetas de crédito aumentó frente a diciembre de 2015. Por una parte, el número de cuentas de ahorro pasó de 54.5 millones en diciembre de 2015 a 54.6 millones en junio de 2016, lo que equivale a un incremento de 0.24% semestral, inferior al registrado en igual periodo del año anterior (3.92%), así mismo las tarjetas de crédito crecieron en 4.04% al pasar de 13.75 millones a 14.31 millones. En cuanto a las transacciones realizadas a través de los canales dispuestos por los establecimientos de crédito<sup>17</sup> se observó un aumento en el número total de operaciones frente al segundo semestre de 2015, al pasar de 2,307 millones a 2,390 millones.

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. Dicha frecuencia corresponde al número de veces que las personas utilizan cada uno de los servicios financieros durante un mes. Según la última información remitida por las entidades vigiladas a la SFC, en el primer semestre de 2016 se observó un aumento en las operaciones efectuadas a través de internet<sup>18</sup>, las cuales pasaron de un promedio mensual de 157.2 millones<sup>19</sup> a 170.3 millones.

## **Evolución del IPCF**

Durante la historia del IPCF se evidencia una caída significativa en los índices a finales de diciembre de 2011, la cual 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, como resultado de la expedición del Decreto 4809 de 2011. El efecto temporal de esta disminución desapareció a finales de 2012 regresando a variaciones anuales positivas de forma que a junio de 2016 el IPCF registró un incremento anual de 22.01%.

Comparado con la medición de los precios financieros de acuerdo con el índice de precios al consumidor (IPC) reportadas por el Departamento Administrativo Nacional

<sup>17</sup> Oficinas, cajeros, internet, datáfonos, entre otros

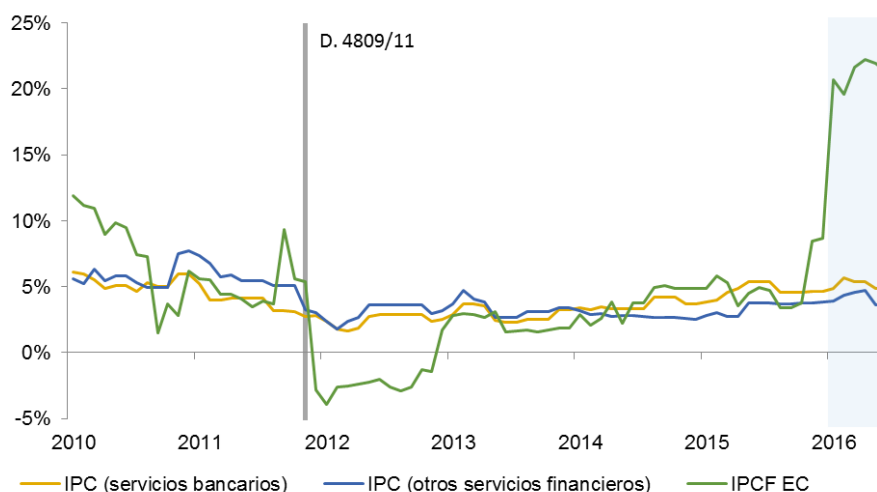
<sup>18</sup> Incluye: avances con tarjeta de crédito por internet, pagos a terceros por internet y consulta de saldo por internet.

<sup>19</sup> Esta información la remiten las entidades vigiladas a la SFC de manera semestral a través del formato 444. Para la construcción del IPCF se tiene como supuesto que el comportamiento en el número de transacciones no varía durante el semestre y por ende se puede mensualizar.

de Estadística (DANE), el IPC de servicios bancarios y otros servicios financieros han registrado un comportamiento menos volátil con una tendencia estable comparado con el IPCF<sup>20</sup>. Este comportamiento obedece a diferentes metodologías de cálculo, productos, servicios y fuentes de ponderación. Mientras en el IPC del DANE realiza una ponderación fija<sup>21</sup> por nivel de ingreso y por ciudad, el IPCF está constituido por una doble ponderación variable que refleje los cambios en los precios asignados por las entidades y la participación de mercado de las mismas.

Adicionalmente, el IPCF se basa en la información de tarifas de las entidades bancarias y no en la participación del gasto en servicios financieros dentro del ingreso de los hogares como lo hace el DANE. En este caso, una particularidad importante del IPCF radica en que los precios no se mueven en virtud de la demanda por productos financieros, sino principalmente por decisiones comerciales de las entidades financieras. Así mismo, el IPCF tiene en cuenta la información de aquellas entidades a las que les aplica los formatos de información utilizados (no diseñados) para el cálculo del IPCF, razón por la cual no se encuentran todos los establecimientos de crédito y no se incluyen todos los servicios financieros derivados de la relación del consumidor financiero con el intermediario como pago intereses, comisiones, costo de asesorías, entre otros.

**Gráfica 6**  
**Evolución de los componentes de la inflación y el IPCF**  
(Variación anual %)



Fuente: Superintendencia Financiera y DANE.

<sup>20</sup> El índice de precios de servicios bancarios registró una variación de 4.96% anual en junio de 2016.

<sup>21</sup> La ponderación de los gastos varía cada vez que se actualiza la encuesta de ingresos y gastos (EIG). La última encuesta fue de 2006-2007.

Si se analiza el comportamiento histórico del IPCF, se observa que por producto la tendencia de éste es muy similar a la evolución del índice para las cuentas de ahorro, lo cual es consistente con el hecho de que este producto concentra la mayor parte de la canasta de gasto de los consumidores con un 70.64%. El incremento anual de este producto fue de 23.34%, mientras que los precios asociados con los servicios derivados del uso de las tarjetas de crédito se aumentaron en 4.58% anual.

En particular, durante el semestre comprendido entre diciembre de 2015 y junio de 2016, algunos de los servicios evaluados en el índice registraron un incremento en sus tarifas principalmente los relacionados con las cuentas de ahorro como la cuota de administración de la cuenta, el costo por transferencia en internet a cuentas de diferente entidad y el costo por pago a terceros por internet. Si bien el incremento de la mayoría de las tarifas obedece a la decisión discrecional de las entidades, la tarifa que pueden cobrar las entidades por retiros de efectivo a través de cajeros de otra entidad, se ajustaron en su mayoría al tope máximo que para el primer semestre de 2016 correspondió a \$4.565<sup>22</sup>.

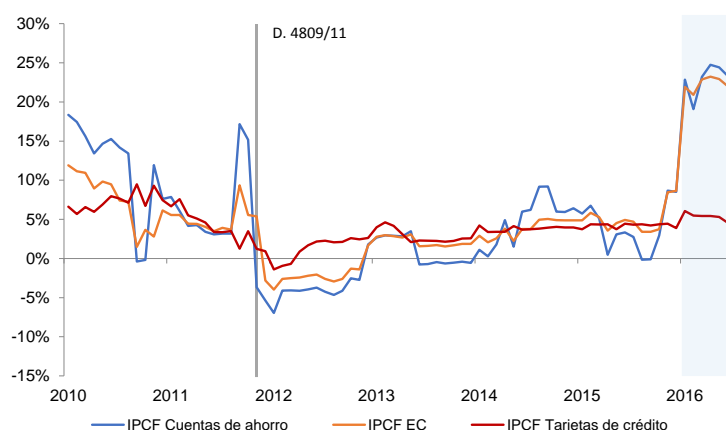
Para el caso de los servicios asociados al uso de las tarjetas de crédito que correspondieron al 29.36% de la canasta del índice y registraron de acuerdo con el índice del producto una variación anual de 4.58%, se observaron incrementos en los servicios con mayor participación dentro del componente de tarjetas de crédito como la cuota de manejo de las franquicias de las tarjetas de crédito Visa (1.2%), MasterCard (3.2%) y American Express (9.0%), productos que en total representaron el 26.4% del total del gasto agregado del IPCF.

Para poder entender las razones de las variaciones agregadas del IPCF se identificaron las entidades que tuvieron mayor impacto en el índice. En este sentido, fue necesario analizar el comportamiento del gasto, la participación y contribución de las entidades más representativas en el gasto agregado, dado que evaluar de forma aislada el incremento en las tarifas de cierto producto, sin tener en cuenta la participación, no permite dimensionar el impacto de dicho cambio.

---

<sup>22</sup> Este valor se calcula de acuerdo a la metodología establecida en el Decreto 4809 de 2011.

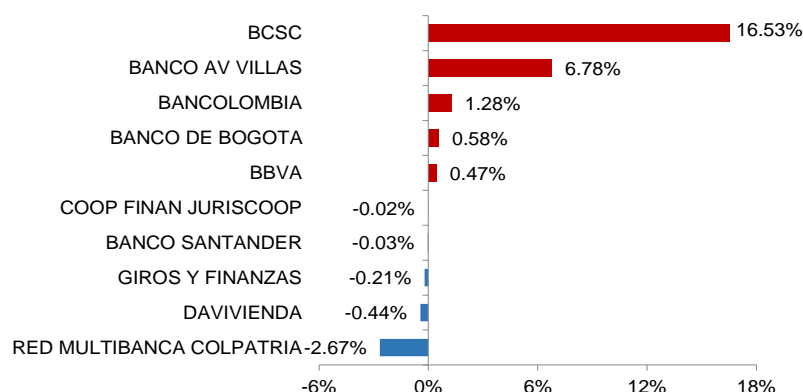
**Gráfica 7**  
**Evolución del IPCF por producto**  
*(Variación anual %)*



Al evaluar la evolución del gasto agregado por entidades y su contribución a la variación se encontró que algunas entidades impactaron en mayor medida el comportamiento del índice. La contribución se entiende como el aporte en puntos porcentuales de las variaciones individuales, por entidad, a la variación del índice. Para encontrar esta contribución, se halló la variación por producto de cada entidad y se multiplicó por la participación de cada entidad sobre el total, de manera tal, que las entidades con mayor participación fueron las que, al presentar cambios en sus tarifas, influyeron en mayor medida a la variación del IPCF.

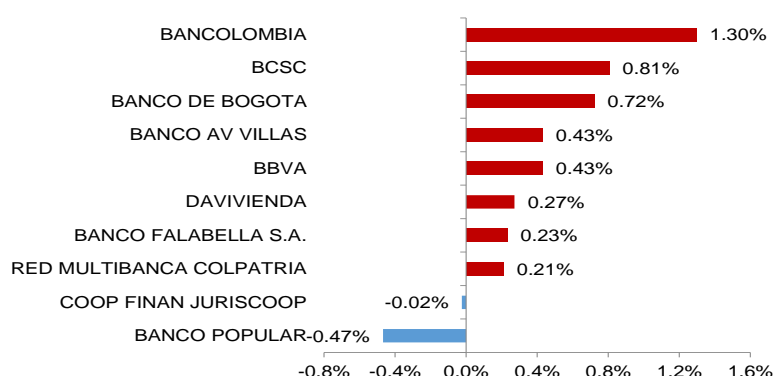
Particularmente, en el segmento de cuentas de ahorro el Banco Caja Social (BCSC) contribuyó al incremento en 16.53%, producto, principalmente, del incremento en la tarifa cobrada por concepto de administración de la cuenta de ahorros que pasó de \$7,540 en diciembre de 2015 a \$14,152 en enero de 2016 y equivalente a una variación del 87.69%. Dado que BCSC presentó una participación de 14.2% con más de 7.8 millones de cuentas de ahorro, la variación en la tarifa tuvo mayor impacto en el índice. El Banco AV Villas con 4.7 millones de cuentas contribuyó con el 6.78% explicado por el cambio en la tarifa presentada a finales de 2015 en la administración de las cuentas de ahorro, al pasar de \$1,102 a \$5,730. En contraste, el banco Red Multibanca Colpatria registró una contribución de -2.67%, debido a la eliminación del cobro asociados a la cuota de manejo de la tarjeta débito, consulta y retiro en cajeros de la entidad y por transferencia en cajero a diferente titular de la entidad.

**Gráfica 8**  
**Principales contribuciones a la variación anual por entidad – Cuentas de Ahorro**



En cuanto al comportamiento de los cobros asociados al uso de las tarjetas de crédito, este producto presentó menor variación en sus precios. De esta manera del aumento anual de 4.58% presentada en junio de 2016, Bancolombia contribuyó en promedio con 1.30%, correspondiente a un total de tarjetas de crédito de 1.7 millones, producto del incremento de las tarifas cobradas por administración de las franquicias Visa, MasterCard y American Express y los costos asociados por avances en efectivo. De igual manera y por los mismos conceptos BCSC y Banco de Bogotá aportaron con el 0.81% y 0.72%, mientras que AV Villas y BBVA lo hicieron con 0.43% en ambos casos. En contraste, Banco Popular contribuyó con -0.47%, debido a la disminución en la tarifa cobrada por concepto de administración de las franquicias Visa y Mastercard de \$19,720 a \$17,500.

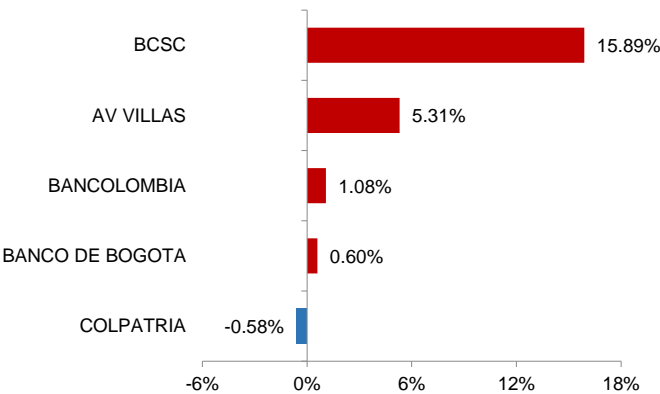
**Gráfica 9**  
**Principales contribuciones a la variación anual por entidad – Tarjetas de Crédito**



Finalmente, al analizar la contribución por entidad a la variación agregada del índice se evidenció que las entidades con mayor impacto dentro de éste fueron: BCSC (15.89%), AV Villas (5.31%), Bancolombia (1.08%) y Banco de Bogotá (0.60%),

derivado de los incrementos simultáneos de las tarifas asociadas a las cuentas de ahorro y tarjetas de crédito. Por otra parte, el aporte de Colpatria al índice fue -0.58%, explicado principalmente por la eliminación de los cobros asociados a la cuenta de ahorros antes mencionados. Esta variación se vio compensada en parte, con el incremento presentado en las tarifas por concepto de administración de las tarjetas de crédito.

**Gráfica 10**  
**Principales contribuciones a la variación anual por entidad – Índice total**



### 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 cálculo del índice fue revisado en 2016, de manera que se cambió la base de enero de 2009 a diciembre de 2014, con el fin de que sea comparable con el cambio en los precios de transacciones causado por el Decreto 4809 de 2011 y que la nueva base capture la mayor cantidad de establecimientos de crédito con su número de productos o servicios y costos asociados.

Adicionalmente, se revisaron los supuestos de uso de la información de número de transacciones rezagadas y la inclusión de entidades cuando tengan información en vez de incluirlas en cada cambio de base, ya que cada entidad incluida nos permite acercarnos a una mejor toma de información de todos los establecimientos de crédito y sus productos y servicios financieros. Finalmente, se determinó que el año base cambie cada 5 años para que el año de comparación capture con mayor eficiencia aquellos cambios estructurales, como decretos, que puedan exhibir una distorsión importante en los precios.

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 a estos productos considerados 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>23</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>24</sup>.

#### Metodología de cálculo del IPCF

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

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

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

Dónde:

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

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

<sup>23</sup> Se usa esta metodología debido a que el índice de Fischer posee condiciones deseables desde un enfoque axiomático y de canasta.

<sup>24</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.



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:

$$IPCF_j = \sqrt{IPCF_{LASPEYRES_j} * IPCF_{PAASCHE_j}}$$

Dónde:

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

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

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

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

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 diciembre de 2014, y la canasta del periodo  $t$  corresponde a junio de 2016. 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:

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

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

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, audiorrespuesta 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.

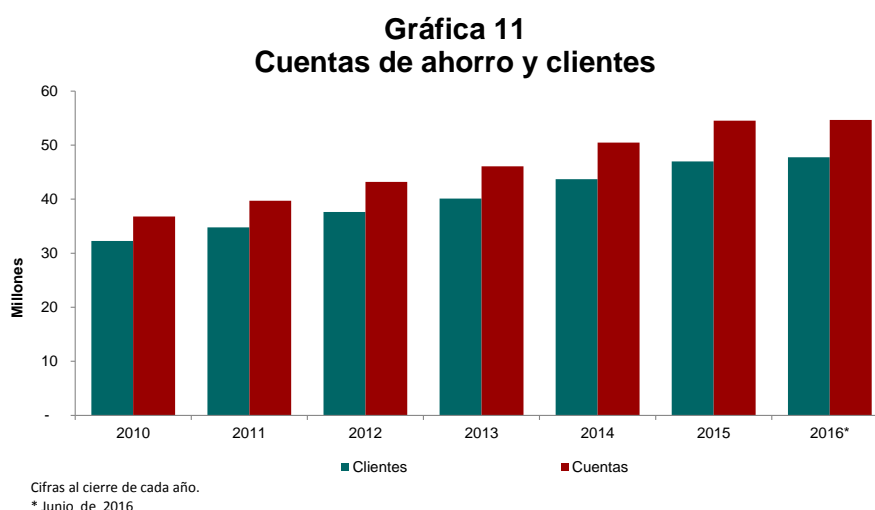
**Periodicidad:** Mensual con corte a último día de cada mes.

**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

### 5.1 CUENTAS DE AHORRO

Al cierre de junio de 2016, las cuentas de ahorro registraron un crecimiento anual de 4.22%, equivalente a 2.211.329 cuentas nuevas, ascendiendo a 54.641.333. Este total estuvo asociado a 47.75 millones de clientes<sup>25</sup>, lo que significó que por cada cliente se registraron en promedio 1.14 cuentas. Entre diciembre de 2015 y junio de 2016 el número de cuentas se incrementó en 0.24%, en tanto que el de clientes lo hizo en 1.66%<sup>26</sup>.



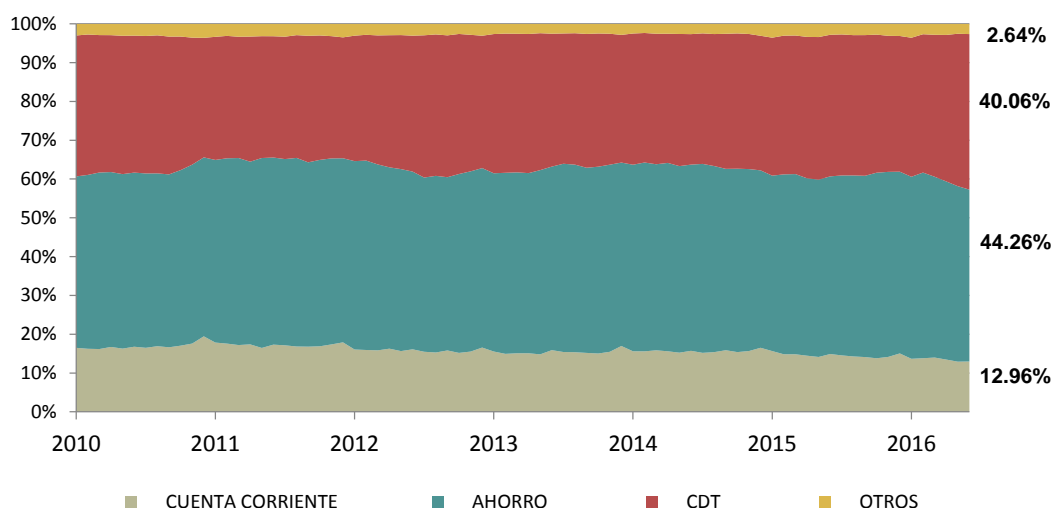
En términos del saldo agregado, el total de los depósitos de ahorro ascendió a \$156.09 billones (b) en junio de 2016, inferior en \$1.90b frente a diciembre de 2015 y correspondiente a una variación real anual de -1.01%<sup>27</sup>, explicado en parte por el efecto de inflación. A pesar de la disminución en el saldo en las cuentas de ahorro, los CDTs y los CDAT registraron un incremento real anual de 12.39% y 30.02%, respectivamente. En particular, del total de los depósitos (cuentas corrientes, cuentas de ahorro, CDT, CDAT) el 44.26% correspondió a cuentas de ahorro.

<sup>25</sup> Cada entidad remite el número de clientes a la SFC, lo que hace que los depositantes no se cuenten una única vez. Es decir, una persona puede ser cliente de varias entidades al mismo tiempo.

<sup>26</sup> Esta información proviene del formato 459, remitido de forma mensual por las entidades vigiladas a la SFC.

<sup>27</sup> La inflación anual en junio de 2016 fue de 8.60%.

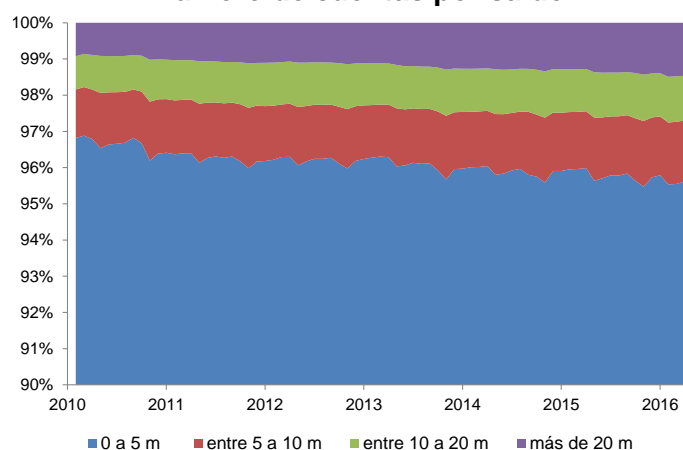
**Gráfica 12**  
**Concentración de las captaciones**



Del número total de cuentas de ahorro en junio de 2016, el 95.28% registró un saldo menor a \$5 millones (m), seguido por el saldo de las cuentas entre \$5 m y \$10 m que representaron el 1.89%, 1.50% correspondió a aquellas cuentas con un saldo superior a \$20 m y el restante (1.33%) fue para las cuentas con un saldo entre \$10 m a \$20 m.

Cabe mencionar que durante este periodo, el mayor crecimiento semestral en el número de cuentas de ahorro se presentó en los saldos de las cuentas de ahorro de más de \$20 millones, dado que registró una variación semestral de 5.23% y cerró con un total de 821.316 cuentas<sup>28</sup>.

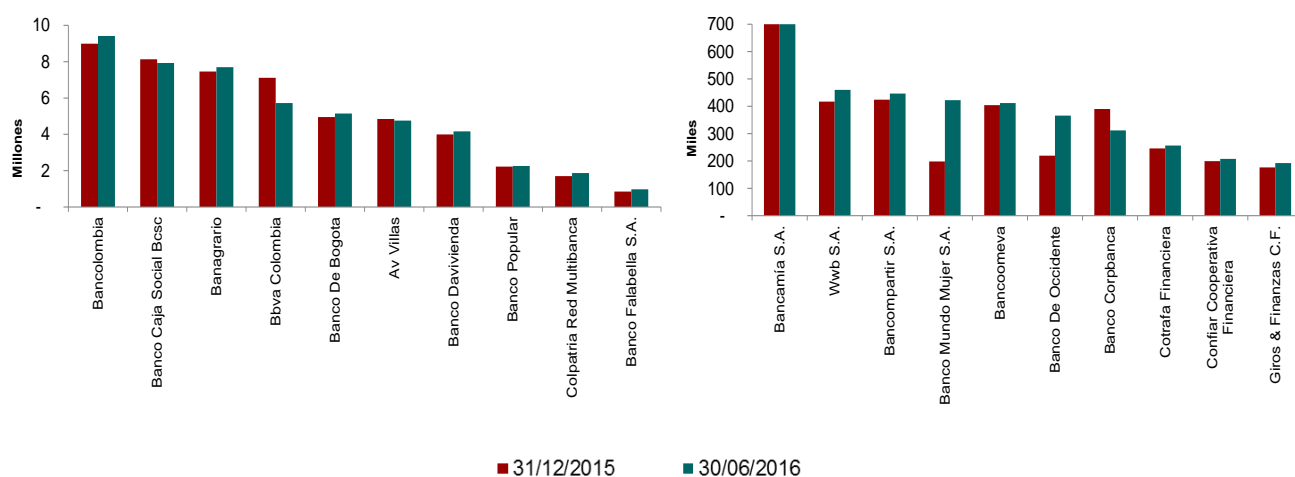
**Gráfica 13**  
**Número de cuentas por saldo**



<sup>28</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.

La entidad que registró el mayor número de cuentas de ahorro en junio de 2016 fue Bancolombia con un total de 9,41 m de cuentas de ahorros y a su vez fue la que registró el mayor número de cuentas nuevas en el semestre (427.778), seguida por el BCSC con 7,93 m<sup>29</sup> y Banco Agrario con 7.69 m (Gráfica 14). Frente a diciembre de 2015, las entidades que presentaron el mayor crecimiento en el número de cuentas después de Bancolombia, fueron Banco Agrario, Banco de Bogotá, Colpatria Red Multibanca y Banco Davivienda.

**Gráfica 14**  
**Cuentas de ahorro por entidad**



Al cierre de junio de 2016, la tasa de interés diaria promedio ponderada pagada por los establecimientos de crédito a los depósitos de ahorro activos de personas naturales fue de 0.63%, aumentando en 1 punto básico (pb) frente al nivel observado seis meses atrás, mientras que para personas jurídicas la misma tasa pasó de 4.01% a 4.98%. Cabe mencionar, que por tipo de intermediario las corporaciones financieras registraron las mayores tasas de captación, seguidas por las compañías de financiamiento, las cooperativas financieras y los bancos (Gráfica 15).

<sup>29</sup> BCSC registró una disminución semestral en el número de cuentas (208.786).

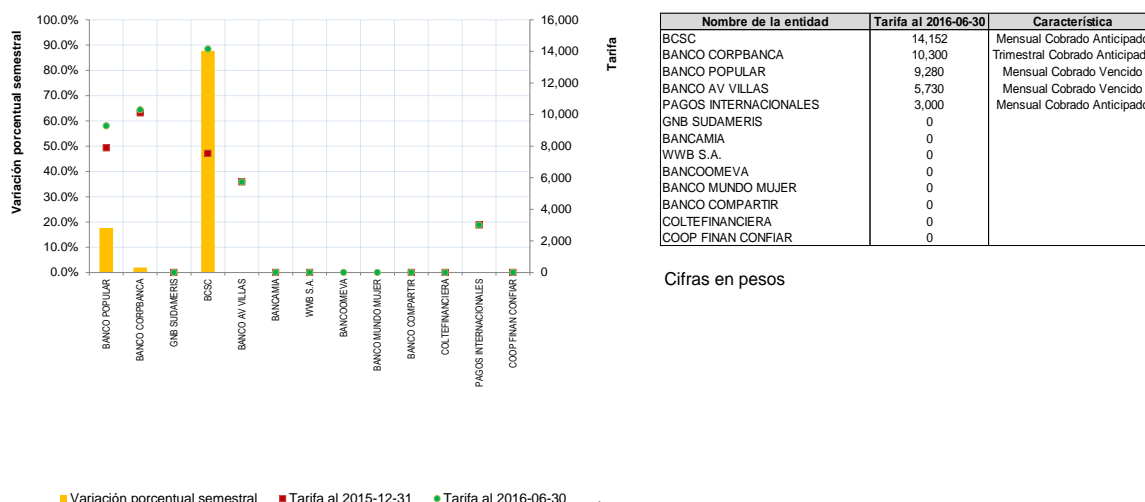
**Gráfica 15**  
**Tasa de interés diaria promedio pagada a cuentas de ahorro activas**  
**Persona natural por tipo de intermediario Vs Número total de cuentas de ahorro**



En particular, los bancos fueron las entidades que registraron el mayor número de cuentas ahorro, al tiempo que presentaron el menor rendimiento de los depósitos de ahorro activos para personas naturales tras registrar una tasa promedio diaria de 0.62%. En contraste, las corporaciones financieras registraron el promedio diario más alto en el rendimiento de los depósitos de ahorro activos para personas naturales (5.67%).

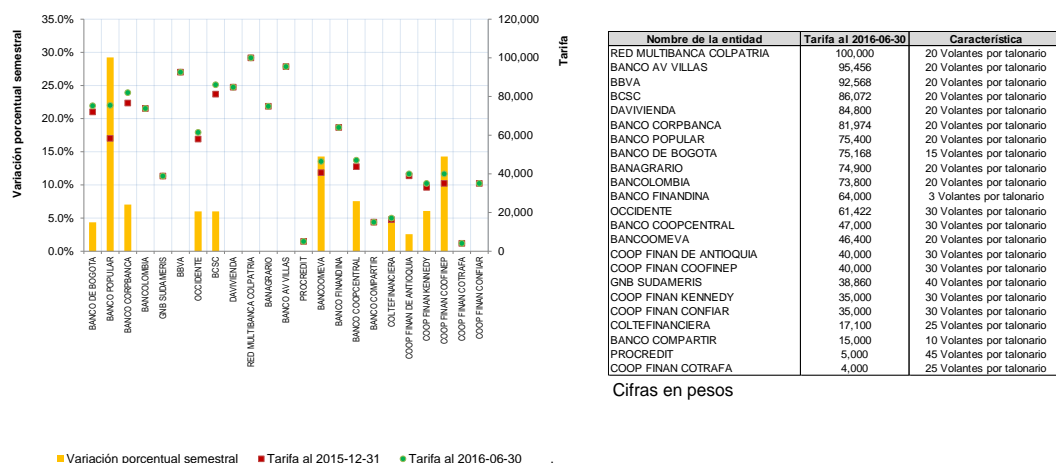
A continuación se presentan las principales tarifas asociadas a las cuentas de ahorro por entidad, así como la variación que mostraron entre diciembre de 2015 y junio de 2016. Se detalla la información de los siguientes servicios o cobros asociados a este producto: cuota de manejo, talonario, retiros 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.

**Gráfica 16.**  
**Cuota de manejo para cuentas de ahorro**



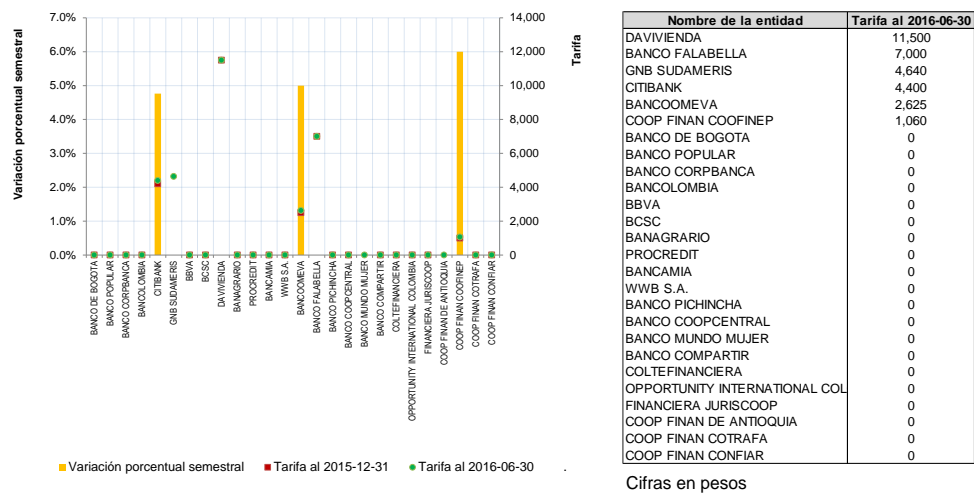
**Cuota de manejo:** En junio de 2016 de 13 establecimientos de crédito que ofrecieron el producto, 5 de ellos cobraban una cuota de administración por una cuenta de ahorro. La entidad que registró el mayor incremento semestral por este servicio fue el BCSC con un aumento de \$6.612 equivalente a un crecimiento de 87.69%, seguido por el Banco Popular con un incremento de 17.65% y Banco Corpanca con 1.98%. El BCSC registró la mayor tarifa por este servicio tras fijarla en \$14.152.

**Gráfica 17**  
**Talonnario**



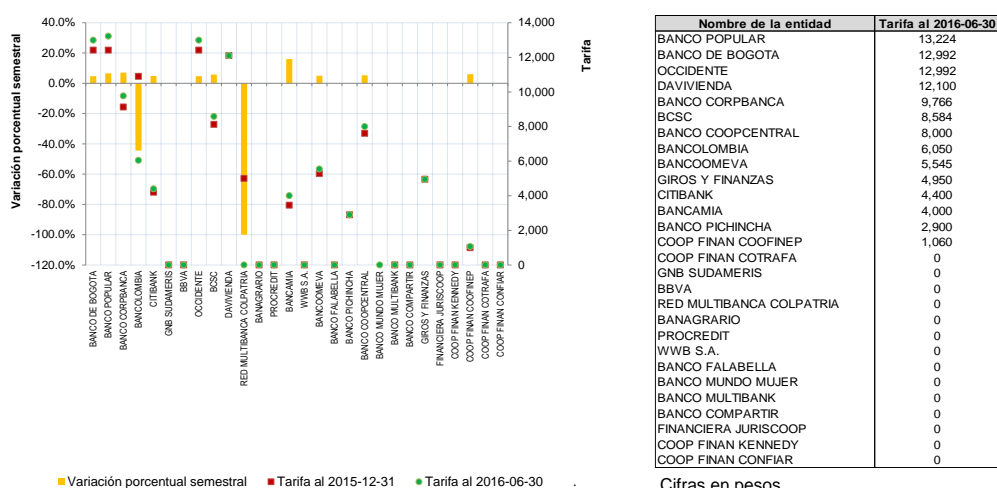
**Talonario:** El servicio de talonario o libreta para cuentas de ahorro fue prestado por 23 entidades, de las cuales 11 entidades incrementaron el valor por este servicio. El Banco Popular fue la entidad que presentó el mayor incremento semestral (29.22%) tras fijar su tarifa en \$75.400. Por su parte, Colpatria fue la entidad que registró la mayor tarifa por este servicio (\$100.000). Vale la pena mencionar que los talonarios pueden variar en el número de volantes por lo que no es uniforme a través de entidades.

**Gráfica 18**  
**Retiro por ventanilla con volante**



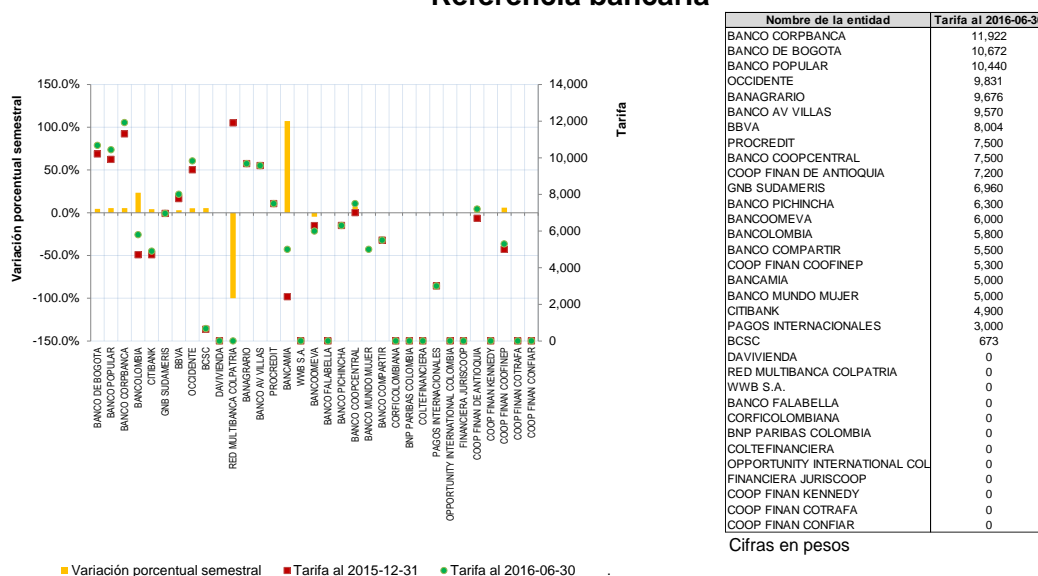
**Retiro por ventanilla con volante:** El servicio de retiro por ventanilla con volante, que se presta al realizar retiros en oficina sin utilizar talonarios o libretas, es prestado sin costo por 20 de 26 entidades financieras. Con respecto a diciembre de 2015, la Cooperativa Financiera Coofinep, Bancoomeva y Citibank incrementaron la tarifa por este servicio en 6.00%, 5.00% y 4.76%, respectivamente. Adicionalmente, se observó que el Banco GNB Sudameris, Banco Mundo Mujer y Cooperativa Financiera de Antioquia empezaron a ofrecer este servicio, tras fijar una tarifa de \$4.640 para el caso del primero y \$0 para los siguientes. Por su parte, el Banco Davivienda continuó con la tarifa máxima por un valor de \$11.500.

**Gráfica 19**  
**Retiro por ventanilla otras plazas**



**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 28 entidades financieras en junio de 2016. Bancamía fue la entidad que registró el mayor incremento semestral en la tarifa con 16.01% al llegar a \$4.000. En contraste, Bancolombia modificó la tarifa de \$10.900 a \$6.050, entre diciembre de 2015 y junio de 2016. Por su parte, Colpatria eliminó el cobro por este servicio. El Banco Popular continuó siendo la entidad con la tarifa máxima por un valor de \$13.224. Adicionalmente, Banco Mundo Mujer empezó a ofrecer este servicio.

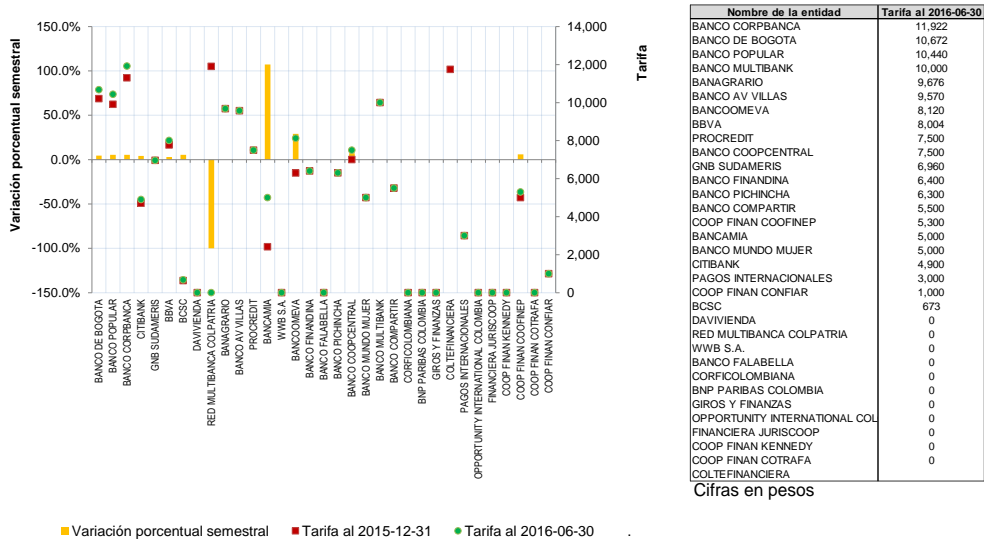
**Gráfica 20**  
**Referencia bancaria**





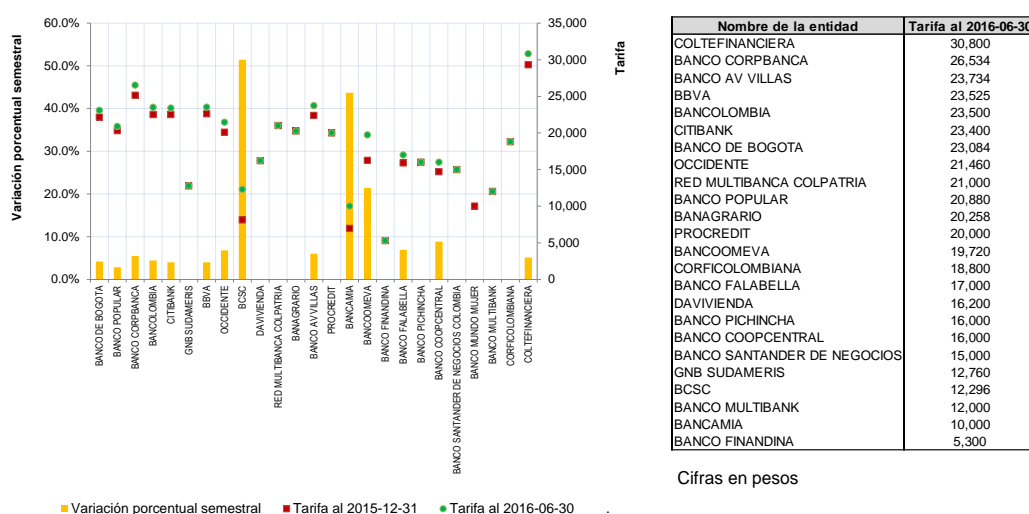
**Referencia bancaria:** El servicio de referencia bancaria fue prestado por 33 entidades financieras, de las cuales 12 lo prestaban de manera gratuita en junio de 2016. Este servicio permite informar sobre el manejo y comportamiento de un usuario de cuenta de ahorro. Bancamía fue la entidad que mayor variación semestral presentó con 107.30%, tras situar la tarifa en \$5.000. En contraste, el Banco Colpatria eliminó el cobro por este servicio. La máxima tarifa cobrada por este servicio fue \$11,922 establecida por Corbanca.

**Gráfica 21**  
**Certificaciones**



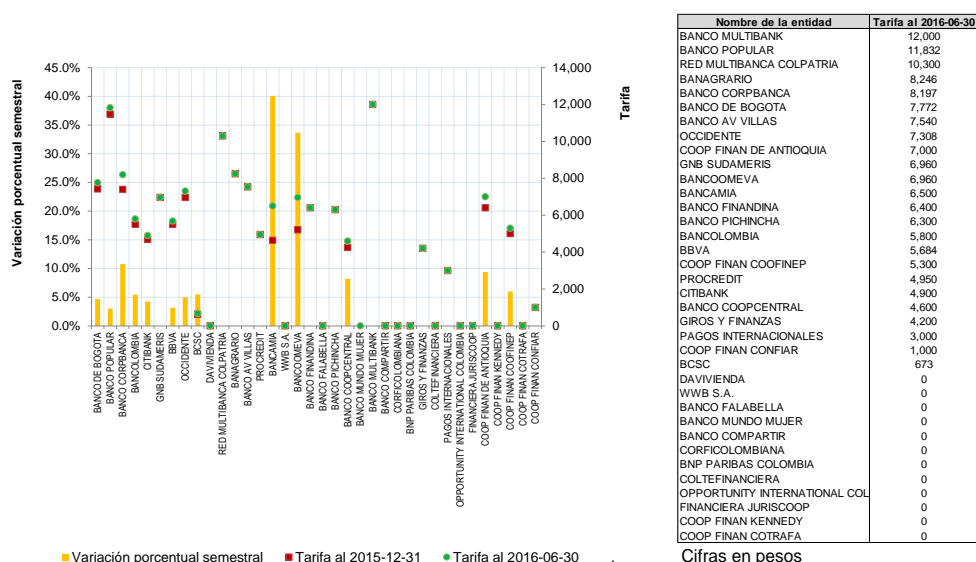
**Certificación:** Este servicio fue prestado por 32 entidades financieras, de las cuales 11 lo prestaban de manera gratuita en junio de 2016. Este servicio consiste en la expedición de una constancia de que el cliente tiene una cuenta de ahorro con el establecimiento. Bancamía fue la entidad que mayor variación semestral presentó con 107.30%, tras situar la tarifa en \$5.000. En contraste, el Banco Colpatria eliminó el cobro por este servicio, mientras que Coltefinanciera dejó de prestarlo. La máxima tarifa cobrada por este servicio fue de \$11,922 establecida por Corbanca.

**Gráfica 22**  
**Cheque de gerencia**



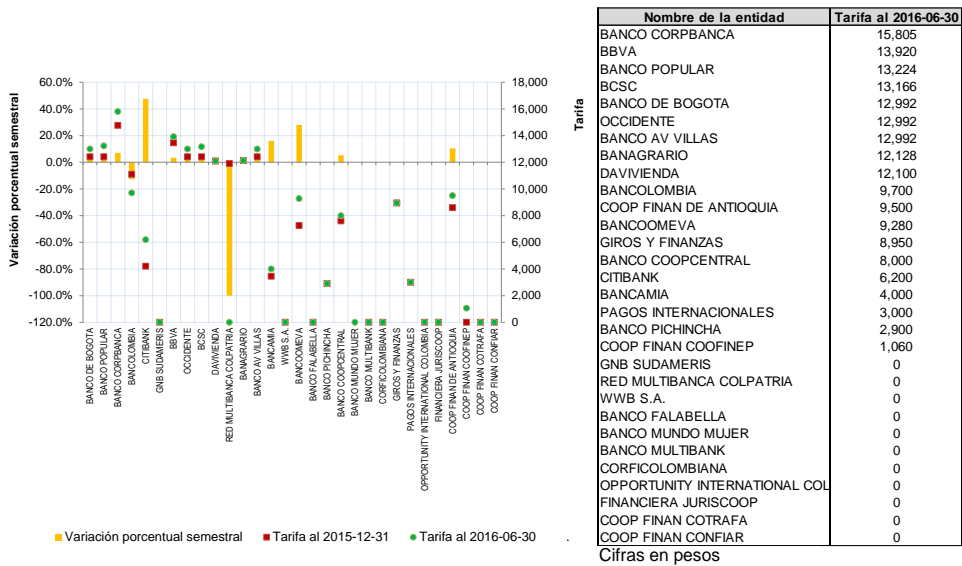
**Cheque de gerencia:** Este servicio fue prestado por 24 entidades financieras en junio de 2016 y todas cobraron por él. BCSC fue la entidad que mayor variación semestral presentó con 51.43%, tras situar la tarifa en \$12.296, seguido por Bancamia con 43.7% y una tarifa de \$10.000. La máxima tarifa cobrada por este servicio fue establecida por Coltefinanciera al fijarla en \$30.800, al tiempo que el Banco Finandina continuó ofreciendo la menor tarifa entre todas las entidades por un valor de \$5.300. Por su parte, el Banco Mundo Mujer dejó de ofrecer este servicio.

**Gráfica 23**  
**Copia de extracto en papel**



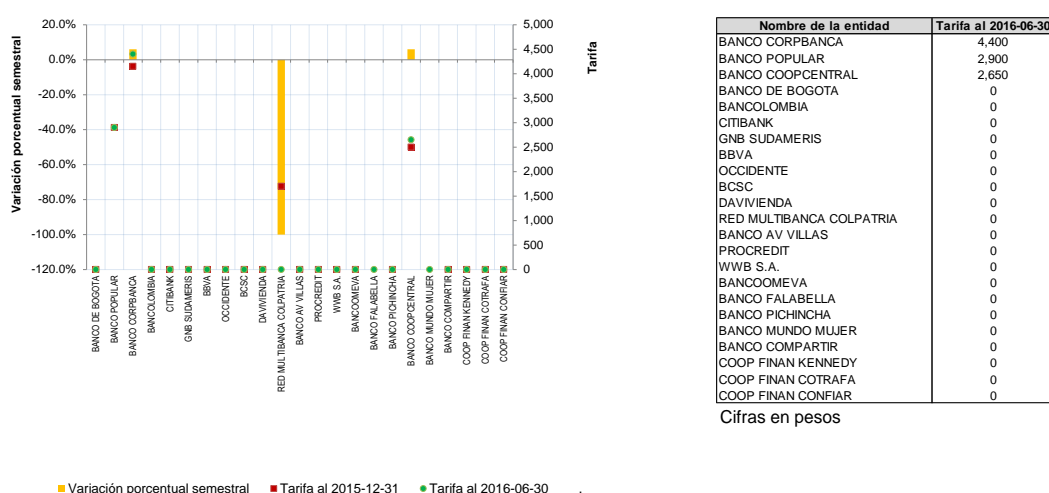
**Copia de extracto en papel:** Este servicio fue prestado por 36 entidades financieras, de las cuales 12 no cobraron por este servicio. La máxima tarifa cobrada por este servicio fue establecida por Banco Multibank al fijarla en \$12.000. Bancamia fue la entidad que mayor variación semestral presentó con 40.09%, tras situar la tarifa en \$6.500. En contraste, el BCSC registró la menor tarifa entre todas las entidades que cobran con \$673. Cabe mencionar que si este servicio es solicitado por internet, todas las entidades lo ofrecen sin ningún costo alguno para el cliente con excepción de Pagos Internacionales que cobró \$1.500.

**Gráfica 24**  
**Consignación nacional**



**Consignación nacional:** El servicio de consignación nacional fue prestado por 30 entidades financieras, de las cuales 11 lo prestaron de manera gratuita. La máxima tarifa por este servicio fue de \$15.805 cobrada por el Banco Corpbanca. El Banco Citibank registró el mayor crecimiento semestral correspondiente al 47.62%, tras situar la tarifa en \$6.200. En contraste, el Banco Colpatria dejó de cobrar por este servicio. Por su parte, el Banco Mundo Mujer empezó a ofrecer este servicio.

**Gráfica 25**  
**Débito automático**



**Débito automático:** El servicio de débito automático fue prestado por 23 entidades financieras, de las cuales solo 3 cobraron un cargo en junio de 2016. El Banco Corpbanca y Coopcentral incrementaron la tarifa en 6.0%, tras situarla en \$4.400 y \$2.650, de manera respectiva. Por su parte, el Banco Popular mantuvo la tarifa en \$2.900, mientras que Corpbanca sostiene la tarifa más alta entre todas las entidades. En contraste, el Banco Colpatria eliminó el cobro por este servicio.

## 5.2 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, al igual que las cuentas de ahorros y las cuentas corrientes, presenta ventajas para los usuarios en temas de seguridad, dado que les evita la necesidad de mantener dinero en efectivo; les brinda además la posibilidad de realizar avances en caso de gastos urgentes y les sirve como medio de pago ante los establecimientos de comercio. Al cierre de junio de 2016, el saldo de las tarjetas de crédito ascendió a \$23.97 billones, con un incremento real anual de 3.79% y fue equivalente al 22.7% de la cartera bruta de consumo.

Durante los últimos años, el sistema financiero ha registrado un incremento importante en el número de los usuarios de tarjetas de crédito. Al corte de junio

de 2016, 5.96 millones de personas contaban al menos con una tarjeta de crédito vigente<sup>30</sup>. Frente a diciembre de 2015, estas tarjetas registraron un incremento aproximado de 223.400 personas (3.9% más), y con relación a junio del año pasado un aumento de 408.190 personas (7.4%). Es importante mencionar que frente al total de deudores de la cartera de consumo de los establecimientos de crédito, el 80.0% de éstos contaba en junio con al menos una tarjeta de crédito<sup>31</sup>.

El comportamiento mencionado en el número de usuarios, coincide con el incremento sostenido que registró el número total de tarjetas de crédito vigentes. En el primer semestre de 2016 se observó un aumento de 555.7 miles de tarjetas (Gráfica 26) y en el último año uno de 1.23 millones de tarjetas, con lo cual el número vigente al corte de junio 2016 ascendió a 14,3 millones de plásticos.

El crecimiento anual en el número de las tarjetas de crédito correspondió principalmente a la actividad comercial de entidades como Banco Popular, Compañía de Financiamiento Tuya, Bancolombia, Banco Falabella y Serfinansa, que al cierre de junio de 2016 concentraron el 44.5% del total de las tarjetas de crédito en circulación.

Es de señalar que por franquicia, del total de tarjetas registradas, 33.3% correspondió a Visa, 32.4% a Mastercard, 3.8% a American Express, 2.6% a Diners y a otras tarjetas el 27.9%. En estas últimas se destacan las tarjetas marca propia como Éxito, Fácil Codensa, CMR Falabella, Spring Step, entre otras.

Paralelo con el aumento en el número de tarjetas se observó también un crecimiento en el uso frente al primer semestre de 2015, medido a través del volumen de compras y avances realizados. Entre enero y junio de 2016 las compras efectuadas con tarjetas de crédito, a nivel nacional y en el exterior, ascendieron a \$22.1 billones, creciendo en 5.5% real frente a igual período del año anterior. Estas negociaciones fueron realizadas en 109.3 millones de operaciones, superiores en 18.8% a las registradas en la primera parte de 2015. De manera similar, en avances reportaron 16.2 millones de operaciones, mayores en 11.1% a las del mismo período de 2015, por un monto total de \$6.8 billones. Esto último fue superior en 7.7% real respecto al observado doce meses atrás.

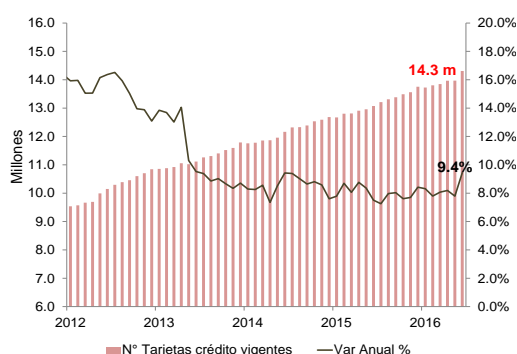
<sup>30</sup> Según datos del formato 341, a corte de junio de 2016.

<sup>31</sup> Según datos del formato 341, a corte de junio de 2016.

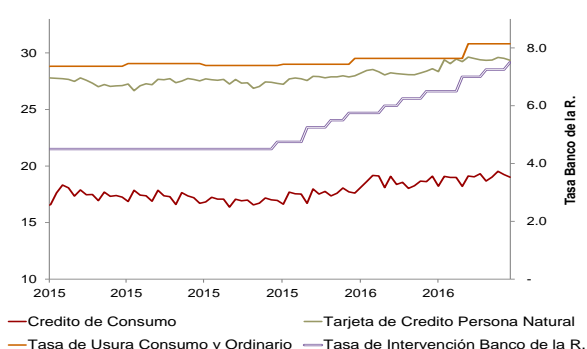
Sin embargo, con relación al segundo semestre de 2015, las compras a nivel nacional y en el exterior disminuyeron en 5.0% real, aunque el número de operaciones aumentó en 4.2%. Por su parte, mediante avances se reportaron 7.0% más en operaciones que en la segunda mitad del 2015 y los montos correspondientes se incrementaron en 3.8% real<sup>32</sup>.

En cuanto a las tasas de interés cobradas por el uso de las tarjetas de crédito, continuaron con la tendencia al alza que traen desde septiembre de 2015 y se mantuvieron relativamente cerca de la tasa de usura establecida para el crédito de consumo y ordinario. Ese comportamiento está asociado con la evolución de la tasa de interés bancaria corriente, que ha respondido a los incrementos que desde septiembre de 2015 presentó la tasa de intervención del Banco de la República. En particular, durante el primer semestre de 2016 la diferencia entre la tasa de interés de las tarjetas de crédito y la de usura estuvo alrededor de 1.1 pp, menor en 27 pb con relación a la promedio observada en el segundo semestre de 2015 (Gráfica 27).

**Gráfica 26**  
**Número de tarjetas de crédito**



**Gráfica 27**  
**Tasas de interés, modalidad de consumo**



Con relación a las tarifas asociadas a las tarjetas de crédito, estas corresponden a la cuota de manejo y a la variación que muestran en función de la utilización del producto. Dentro de esta última modalidad se encuentran los cobros por los siguientes servicios: avances, reposición del plástico, consumos en el exterior, certificaciones, referencias comerciales y copia de los extractos.

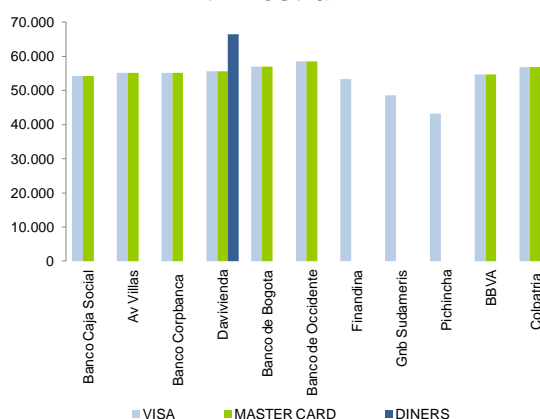
Teniendo en cuenta que las cuotas de manejo, los avances y las reposiciones del plástico corresponden a los principales cobros que se realizan por la utilización de

<sup>32</sup> Ver [Informe de operaciones](#) del primer semestre de 2016.

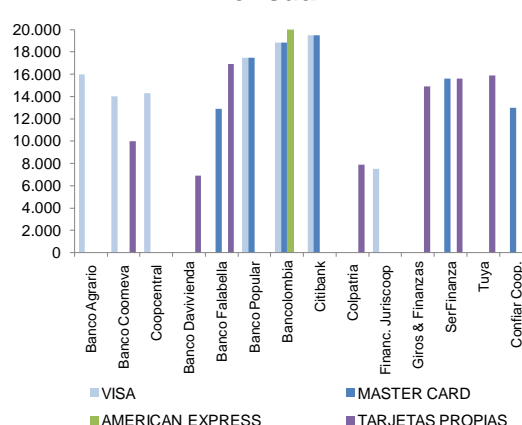
las tarjetas de crédito, a continuación se analizan las tarifas cobradas en estas modalidades por las entidades financieras que ofrecieron este producto al 30 de junio de 2016.

**Cuotas de manejo:** En las cuotas de manejo trimestrales predominaron las franquicias Visa y MasterCard entre las 11 entidades que a corte de junio reportaron esta modalidad de cobro. Las tarifas por este concepto varían dependiendo de la franquicia utilizada. Para el caso de las tarjetas Visa, la tarifa promedio trimestral se situó en \$53.848, superior en \$1.675 con relación a la observada en diciembre anterior. Por entidad, la mayor variación la registró Banco Pichincha, con un aumento de 12.2% en la cuota y la menor fue de Colpatria Red Multibanca que la incrementó en 1.8%. Por su parte, para Mastercard el promedio de cobro se situó en \$55.904, mayor en \$1.939 al reportado seis meses atrás. Por entidad, el mayor incremento lo registró Banco de Bogotá con 7.3% y el menor fue de Colpatria Red Multibanca que subió la cuota en 1.8%.

**Gráfica 28**  
**Entidades con cuota de manejo**  
**trimestral**



**Gráfica 29**  
**Entidades con cuota de manejo**  
**mensual**



En el manejo por cobro mensual, es de destacar la actividad comercial que realizan algunas entidades a partir de tarjetas “Propias”, las cuales muestran tarifas que tienden a ser menores en comparación con las reportadas para los otros tipos de tarjetas. Efectivamente, en junio la cuota mensual promedio de las siete entidades que administraron tarjetas propias fue de \$12.586, mientras el promedio para las siete que manejaban la franquicia Visa fue de \$15.375 y para las 6 que tenían Master Card fue de \$16.225. Con relación al corte de diciembre anterior, el valor promedio de las tarifas cobradas por las tarjetas propias fue mayor en \$357, para Visa subió \$1.121 y para Master Card se cobró \$775 más.

Por entidad, en las tarjetas Visa, las que más aumentaron su cuota fueron: Financiera Juriscoop, que lo hizo en 15.4% y Bancoomeva que la subió en 7.7%. Con relación a Master Card el Banco Citibank cobró 3.2% más de cuota. En cuanto a la tarifa promedio por el uso de las tarjetas propias, Serfinansa fue la entidad que más la elevó en el semestre (9.1%), mientras que Banco Colpatria lo hizo en 5.3%.

**Avances:** Al analizar la tarifa de los diferentes medios que se utilizan en esta modalidad, se encontró que la más alta, en promedio, es la cobrada por avances en oficina (\$8.107), que superó la de los otros canales. Esta diferencia puede estar reflejando los mayores costos que se derivan de la prestación de este servicio, así como la estrategia, de algunas entidades, orientada a desincentivar la realización de operaciones a través de esta opción. Le sigue por mayor costo, la tarifa promedio cobrada en los cajeros propios (\$4.693), luego la registrada en los cajeros de otra entidad (\$4.406) y finalmente la que se cobra por este servicio en internet (\$2.449).

En cuanto a la dispersión de estas tarifas, se evidencia que es menor entre las entidades cuando se examinan los cobros correspondientes a cajeros de otra entidad y a los de internet. La cuota por avances en cajeros de otra entidad fluctuó en junio entre \$3.900 y \$4.565, mientras que para los realizados por internet varió entre \$4.350 y \$5.174 sin tener en cuenta las 6 entidades que no cobraron por este último servicio. Por su parte, la tarifa que se carga por avances realizados en los cajeros propios de cada entidad se situó entre \$3.900 y \$8.000, exceptuando el costo gratuito que aplica una sola de las 19 entidades bancarias que reportaron este servicio. Para los avances realizados por oficina, las 20 entidades que cobraron por este servicio lo hicieron con tarifas entre \$1.500 y \$12.000.

Con relación a diciembre de 2015, la mayor variación en la tarifa por avances efectuados en cajeros de otra entidad fue la de Financiera Juriscoop y Banco Coopcentral que la subieron 7.1% y la menor fue la reportada por BBVA Colombia y Banco Pichincha que lo hicieron en 1.4%. El mayor aumento de la cuota por avances realizados en cajeros propios se presentó en Banco Coomeva con el 17.6% y el menor incremento lo registró BBVA Colombia con el 1.4%. Por su parte, en los cobros por oficina, se destacó el aumento de 44.4% efectuado por

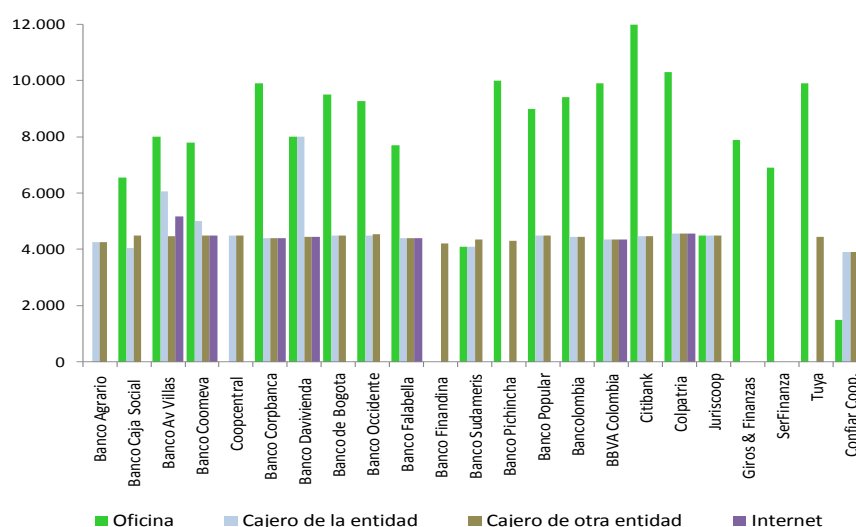


Banco Coomeva, mientras que la variación más baja fue la de BBVA (0.5%). Por el servicio prestado a través de internet, Banco Corpbanca aumentó su cuota en 6.0%, en contraste con BBVA Colombia que solo lo hizo en 1.4%.

Siguiendo los lineamientos definidos en el Decreto 4809 de 2011, los cobros por los retiros a través de cajeros de otra entidad mantienen niveles inferiores al límite establecido (20 UVR)<sup>33</sup>. Aunque el decreto no habla de retiros realizados en los cajeros propios, la mayoría de las entidades han incorporado esta modificación en las tarifas de los avances realizados en cajeros de su propiedad.

Gráfica 30

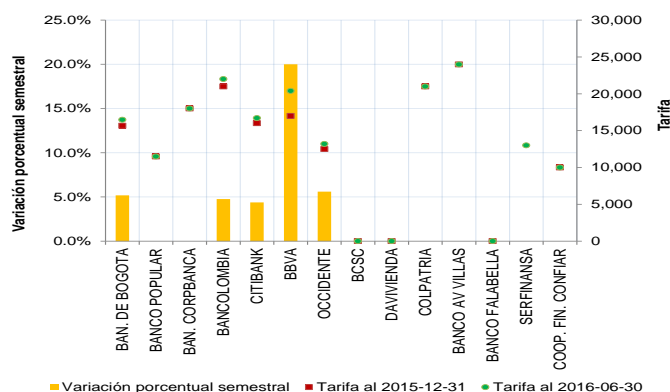
### Tarifa por avances



**Otras Tarifas:** Es de mencionar también, que las entidades tienen establecido otro tipo de cobros relacionados con el uso de estas tarjetas, tales como la reposición por deterioro o pérdida de las mismas, cuyas tarifas se presentan a continuación:

<sup>33</sup> A junio 30 de 2016 el valor de la UVR fue de \$240,33, por lo cual este límite se ubica en \$4.806,64

**Gráfica 31**  
**Reposición de Plástico por deterioro. MasterCard**

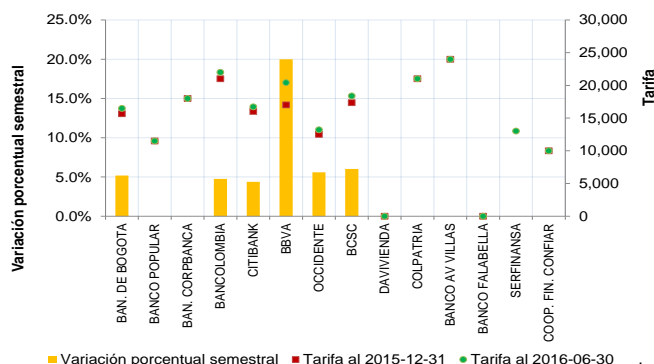


Nombre de la entidad	Tarifa al 2016-06-30
BANCO AV VILLAS	23,977
BANCOLOMBIA	22,000
RED MULTIBANCA COLPATRIA	21,000
BBVA	20,400
BANCO CORPBANCA	18,000
CITIBANK	16,700
BANCO DE BOGOTA	16,472
OCCIDENTE	13,200
SERFINANSA	13,000
BANCO POPULAR	11,484
COOP FINAN CONFIAR	10,000
BCSC	0
DAVIVIENDA	0
BANCO FALABELLA	0

Cifras en pesos

**Reposición por deterioro, Tarjeta Mastercard Clásica:** 11 de las 14 entidades que ofrecieron este servicio en junio de 2015 establecieron un cobro por el mismo. La mayor tarifa la registró el Banco AV Villas por valor de \$23.977. Dentro de las entidades que cobraron por esta reposición, la tarifa mínima la registró la Cooperativa Financiera Confiar con \$10.000. Los bancos BCSC, Davivienda y Falabella prestaron el servicio de manera gratuita. Respecto a diciembre de 2015, el BBVA fue la entidad que registró el mayor incremento porcentual en la cuota con el 20.0%, seguido por el Banco de Occidente con 5.6%.

**Gráfica 32**  
**Reposición de Plástico por Pérdida. MasterCard**

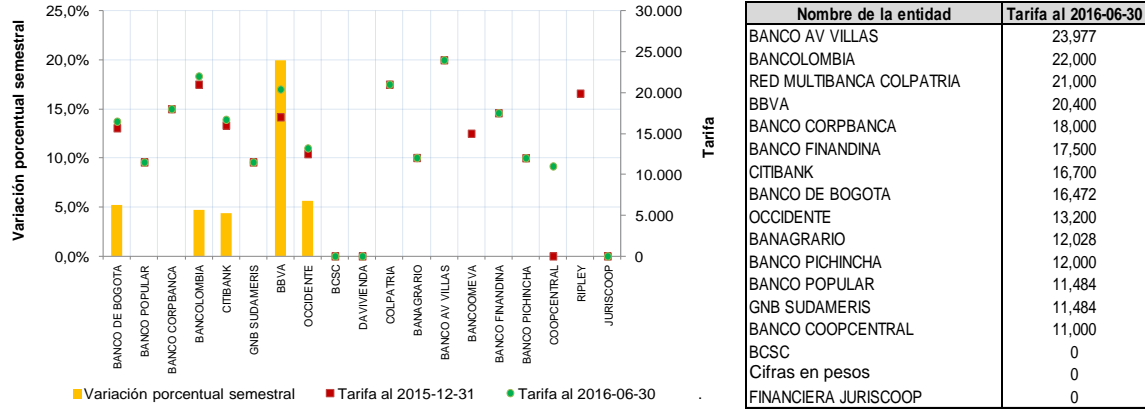


Nombre de la entidad	Tarifa al 2016-06-30
BANCO AV VILLAS	23,977
BANCOLOMBIA	22,000
RED MULTIBANCA COLPATRIA	21,000
BBVA	20,400
BCSC	18,386
BANCO CORPBANCA	18,000
CITIBANK	16,700
BANCO DE BOGOTA	16,472
OCCIDENTE	13,200
SERFINANSA	13,000
BANCO POPULAR	11,484
COOP FINAN CONFIAR	10,000
DAVIVIENDA	0
BANCO FALABELLA	0

Cifras en pesos

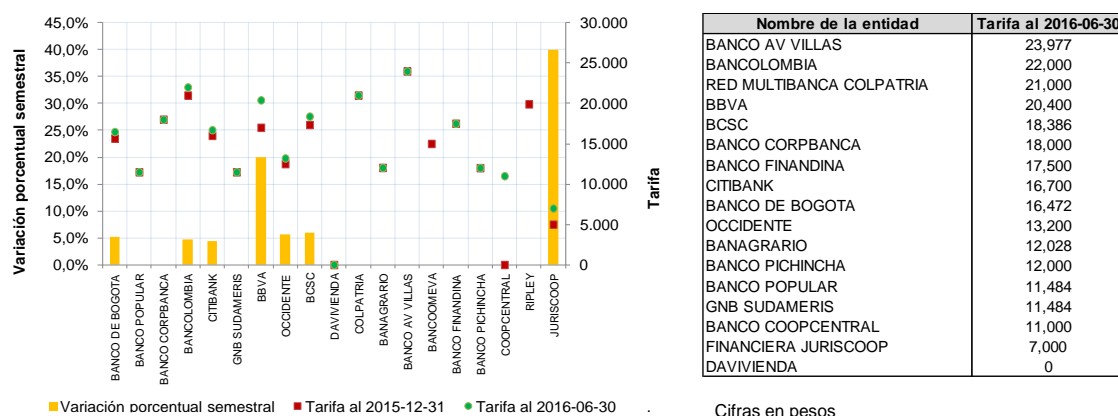
**Reposición por pérdida Tarjeta Mastercard Clásica:** 12 de las 14 entidades que ofrecieron este servicio en junio de 2016 establecieron un cobro por el mismo. La mayor tarifa la registró el Banco AV Villas por valor de \$23.977. Dentro de las entidades que cobraron por esta reposición, la tarifa mínima la registró la Cooperativa Financiera Confiar, fijándola en \$10.000. Los bancos Davivienda y Falabella prestaron el servicio de manera gratuita. Respecto a diciembre de 2015, el Banco BBVA fue la entidad que registró el mayor incremento porcentual en su tarifa con 20.0%, seguido por el BCSC con 6.0%.

**Gráfica 33**  
**Reposición de Plástico por deterioro. Visa Clásica**



**Reposición por deterioro Tarjeta Visa Clásica:** En junio de 2016 esta tarifa fue cobrada por 14 de las 17 entidades que prestaron sus servicios de crédito a través de esta tarjeta. La mayor tarifa fue de \$23.977 establecida por el Banco AV Villas. Con respecto a diciembre 2015, el Banco Coopcentral incrementó la cuota en \$11.000, teniendo en cuenta que seis meses atrás era de cero, y BBVA la subió en 20.0%. Por su parte, los bancos BCSC, Davivienda y la Compañía de Financiamiento Juriscoop continuaron ofreciendo este servicio de forma gratuita.

**Gráfica 34**  
**Reposición de Plástico por Pérdida. Visa Clásica**



**Reposición por pérdida Tarjeta Visa Clásica:** En junio de 2016, 16 de 17 entidades que prestan este servicio cobraban por el mismo, siendo la máxima tarifa la establecida por el Banco AV Villas, con \$23.977. Frente a diciembre de 2015, Coopcentral incrementó la cuota de cero a \$11.000, la Compañía de Financiamiento Juriscoop lo hizo en 40.0% y BBVA en 20.0%.

### 5.3 CUENTAS CORRIENTES

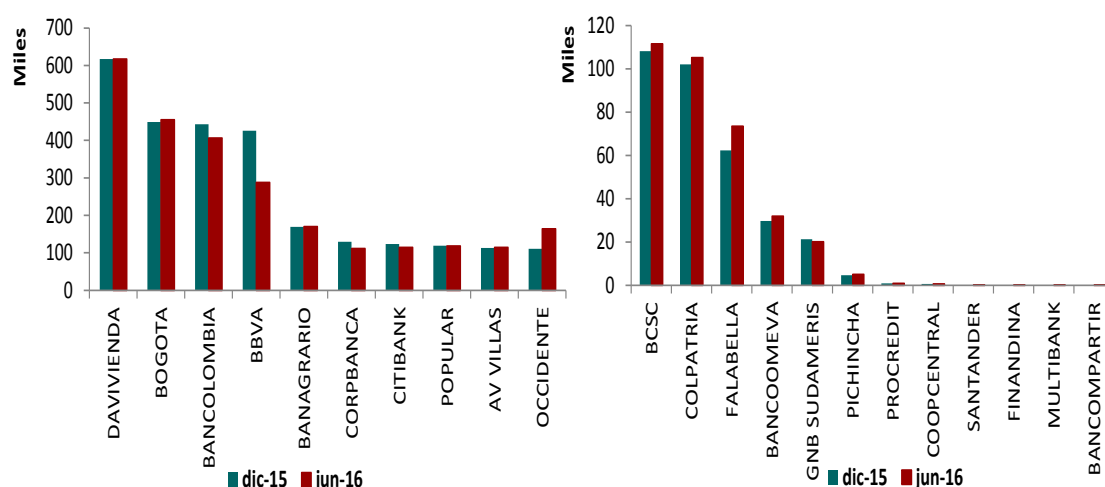
En esta sección se analiza la evolución de los depósitos en cuenta corriente durante el primer semestre de 2016, presentando la información discriminada por tipo de servicio. Adicionalmente y con el fin de identificar algunos parámetros de comportamiento se presenta la información por rango de saldos, número de cuentas y de clientes para cada entidad que presta el servicio.

En el primer semestre de 2016 el número de cuentas corrientes presentó una disminución, llegando a un total de 2.9 millones al cierre de junio de 2016, equivalente a una reducción semestral de 121,584 cuentas. Este producto financiero se concentró principalmente en personas naturales<sup>34</sup> con cuentas con saldo hasta de \$3.4 millones.

<sup>34</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.

Si bien Davivienda continuó registrando el mayor número de cuentas corrientes (617,421), los mayores aumentos semestrales en la apertura de este producto correspondieron a Banco de Occidente (47.4%) y Banco Falabella (17.8%) con incrementos de 52,687 y 11,129 cuentas, en su orden, seguidos por Banco de Bogotá con 5,866 y BCSC con 3,322 cuentas nuevas. Caso contrario sucedió con BBVA, Bancolombia, Banco Corpbanca y Citibank que presentaron las mayores disminuciones en el número de cuentas corrientes con 138,041, 36,950, 17,552 y 8,822 frente a diciembre de 2015.

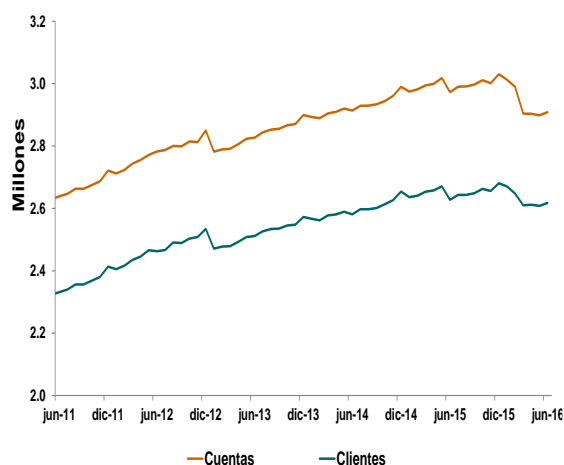
**Gráfica 35.**  
**Cuentas corrientes por entidad**



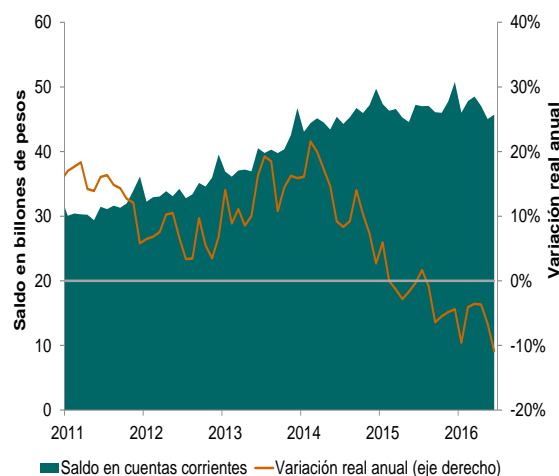
El número de personas que tenía una cuenta corriente en Colombia al cierre de junio de 2016 fue de 2.62 millones<sup>35</sup>, registrando una disminución de 63,153 con relación a diciembre de 2015. Vale la pena mencionar que, del total de clientes con cuentas corrientes, 1.96 millones fueron personas naturales y 660,378 personas jurídicas. Las primeras registraron un incremento semestral de 280 personas, mientras que el número de personas jurídicas se redujo en 63,433.

<sup>35</sup> Cada entidad remite el número de clientes a la SFC, lo que hace que los depositantes no se cuenten una única vez. Es decir, una persona puede ser cliente de varias entidades al mismo tiempo.

**Gráfica 36.**  
**Cuentas corrientes y clientes**



**Gráfica 37**  
**Saldo en cuentas corrientes**



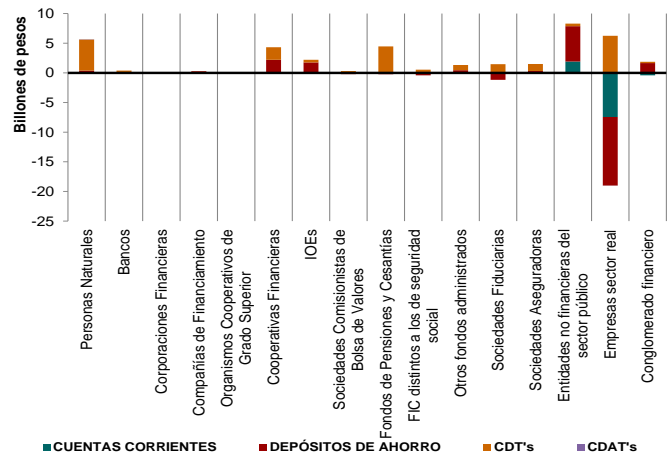
Con relación a los depósitos totales en cuenta corriente, desde febrero de 2014, cuando la variación real anual llegó a 21.6%, el crecimiento ha presentado una tendencia decreciente. En junio de 2016, el saldo de las cuentas corrientes registró una variación de -10.9% real anual, cerrando el primer semestre de 2016 en \$45.7 billones. Parte de la variación negativa se explica por el efecto de la mayor inflación presentada en los meses recientes (en junio la inflación fue de 8.60%), ya que en términos nominales el descenso fue de 3.2%. Así mismo, influyó en el comportamiento, el efecto sustitución que se viene presentando en los últimos meses entre los depósitos a la vista (cuentas de ahorro y corriente) y los depósitos a plazo (CDTs y CDAT).

La tendencia a la baja en el crecimiento de las cuentas corrientes, estuvo en línea con el comportamiento observado a nivel general en los depósitos a la vista, en mayor medida en los realizados por entidades del sector real, que han redirigido parte de éstos hacia instrumentos a plazo. Particularmente, en el primer semestre de 2016, el saldo de los CDTs de las empresas del sector real se incrementó en \$6.3 billones, mientras que los depósitos en cuenta corriente disminuyeron en \$7.5 billones. Cabe mencionar, que la disminución en las cuentas corrientes de las empresas del sector real fue compensada, en parte, por los mayores depósitos en este instrumento por parte de las entidades no financieras del sector público, con un aumento semestral de \$1.9 billones. Por su parte, las personas naturales registraron un aumento semestral

de \$5.2 billones en los CDTs y un menor saldo en cuenta corriente por \$148.4 miles de millones.

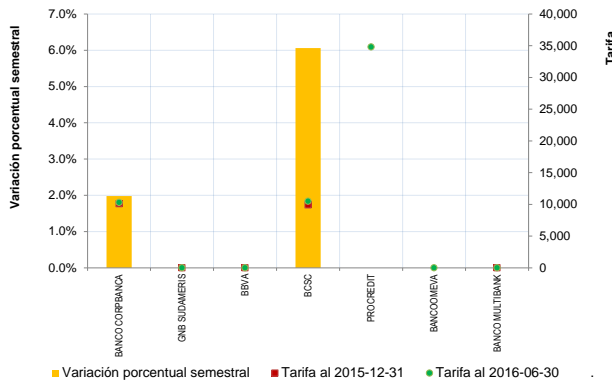
Gráfica 38

Crecimiento semestral depósitos por tipo de depositante



A continuación se presenta la variación semestral de las principales tarifas de las cuentas corrientes asociadas con la cuota de manejo, las chequeras, los retiros por ventanilla, la copia de los extractos, la consignación nacional, las referencias, las certificaciones y el servicio de débito automático.

Gráfica 39  
Cuota de manejo



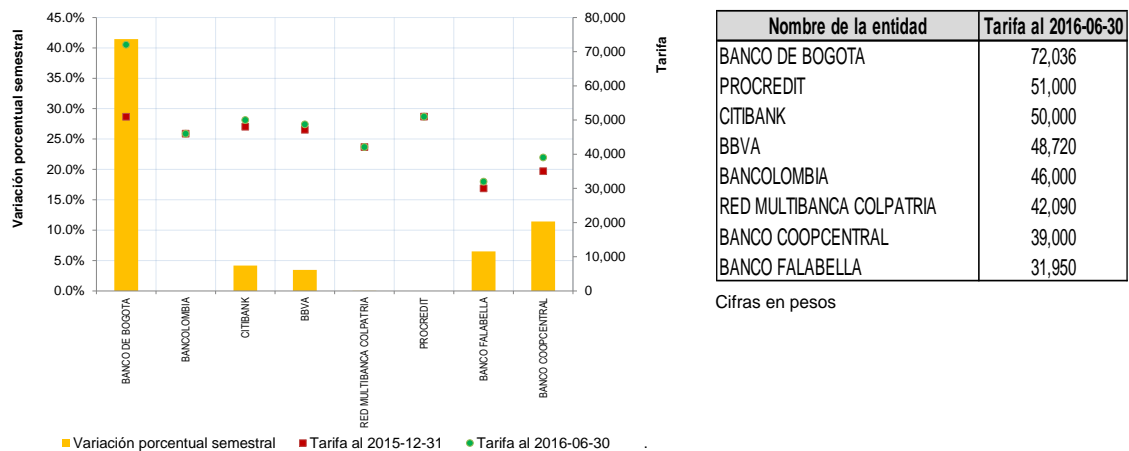
Nombre de la entidad	Tarifa al 2016-06-30	Característica
PROCREDIT	34,800	Mensual Cobrado Vencido
BCSC	10,500	Mensual Cobrado Anticipado
BANCO CORPBANCA	10,300	Trimestral Cobrado Anticipado
GNB SUDAMERIS	0	Mensual Cobrado Anticipado
BBVA	0	
BANCOOMEVA	0	
BANCO MULTIBANK	0	

Cifras en pesos

**Cuota de manejo:** De las 7 entidades que ofrecieron este producto, solo 3 hacen cobros. De manera tal que el cobro promedio fue de \$16,244, incrementándose en \$9,611 frente al segundo semestre de 2016. Lo anterior es explicado por Procredit, que empezó a cobrar por este concepto \$34,800. Adicionalmente, en el periodo BCSC

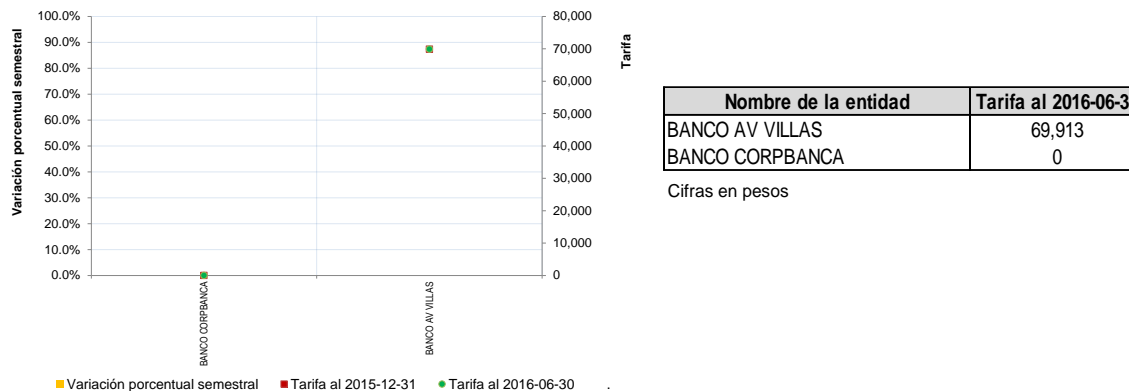
ajustó su tarifa en 6.1% y Banco Corpbanca en 2.0%. Por su parte, GNB Sudameris, BBVA, Bancoomeva y Multibank ofrecieron el servicio de forma gratuita.

**Gráfica 40**  
**Chequera por 10 cheques**



**Chequera por 10 cheques:** En junio de 2016, las 8 entidades financieras cobraron una tarifa promedio de \$47,600, presentando un alza semestral de \$3,837, explicada principalmente por el incremento en las tarifas de Banco de Bogotá de 42%, equivalente a \$21,112 (convirtiéndose en la entidad con la mayor tarifa) y de Banco Coopcentral por 11.4% (\$4,000). Por su parte, Bancolombia y Procredit fueron las únicas entidades que mantuvieron sus tarifas inalteradas en \$46,000 y \$51,000, respectivamente.

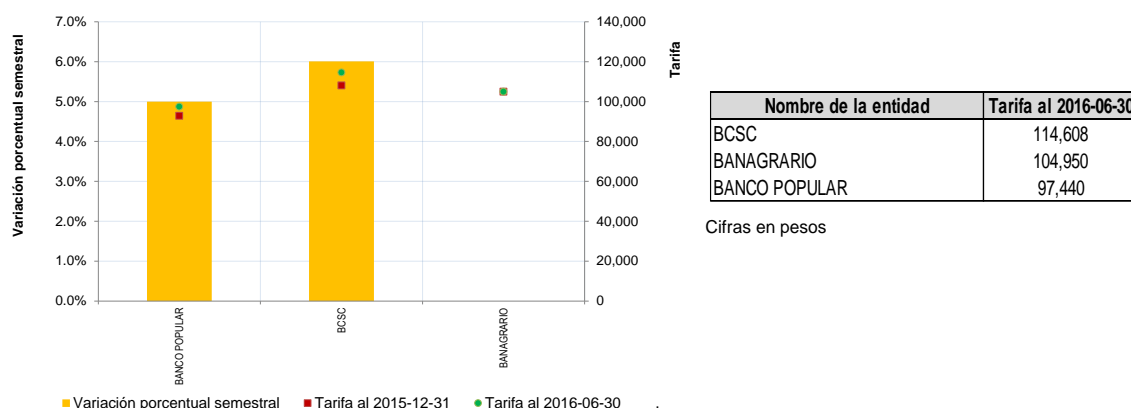
**Gráfica 41**  
**Chequera por 15 cheques**



**Chequera por 15 cheques:** Durante el periodo no se registraron variaciones en las tarifas cobradas por este servicio. AV Villas siguió cobrando \$69,913 y el Banco Corpbanca ofreció esa chequera de manera gratuita.

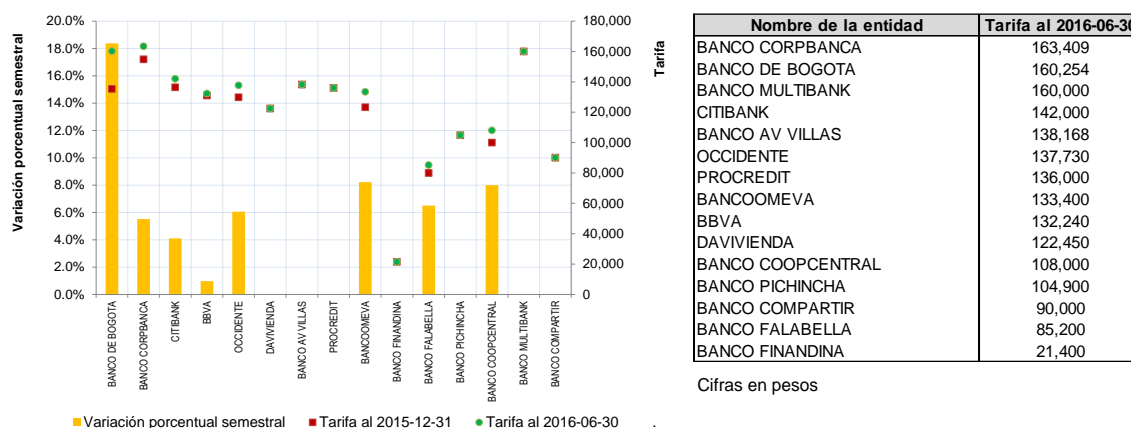


**Gráfica 42**  
**Chequera por 25 cheques**



**Chequera por 25 cheques:** La tarifa promedio cobrada por el servicio de chequera por 25 cheques al cierre de junio de 2016 correspondió a \$105,666, luego de aumentar \$3,712 durante el semestre. En este periodo tres bancos cobraron por este servicio, de las cuales BCSC continuó siendo la entidad con la mayor tarifa registrada (\$114,608), seguida por Banagrario con una tarifa de \$104,950 y Banco Popular con \$97,440. De estas tres entidades, la única que mantuvo inalterada su tarifa fue Banco Agrario, mientras que BCSC y Banco Popular la incrementaron en \$6,496 (6.0%) y \$4,640 (5.0%), en su orden.

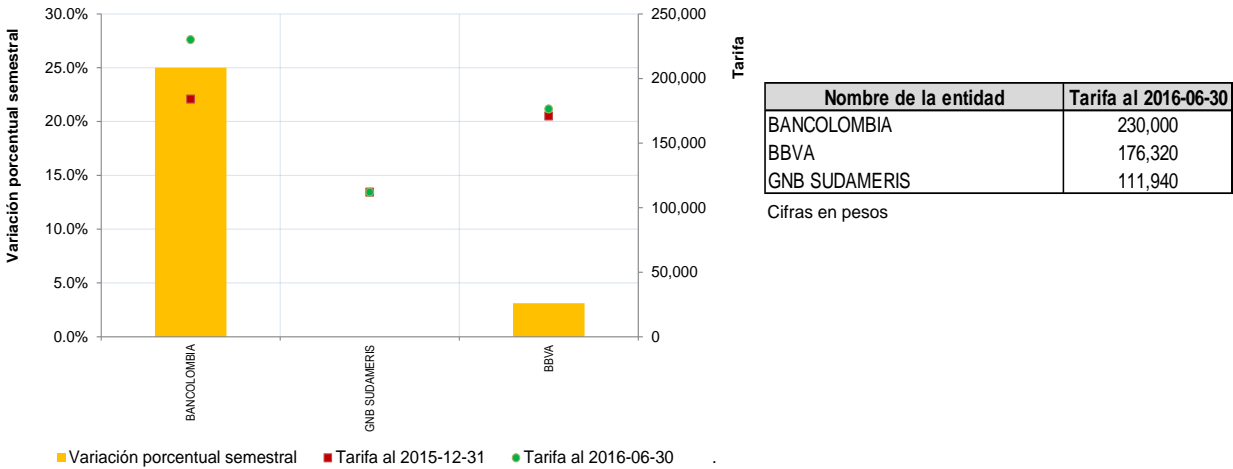
**Gráfica 43**  
**Chequera por 30 cheques**



**Chequera por 30 cheques:** De las 15 entidades que ofrecen el servicio de chequera por 30 cheques, 8 registraron un aumento en su tarifa frente al cobro del segundo semestre de 2016. En esa medida, la tarifa promedio cobrada al cierre de junio de 2016 correspondió a \$122,343, aumentando \$4,765 durante el semestre. La mayor variación porcentual fue la registrada por el Banco Bogotá con 18.4%, convirtiéndose en la entidad con la segunda mayor tarifa, superada por Banco Corpbanca con

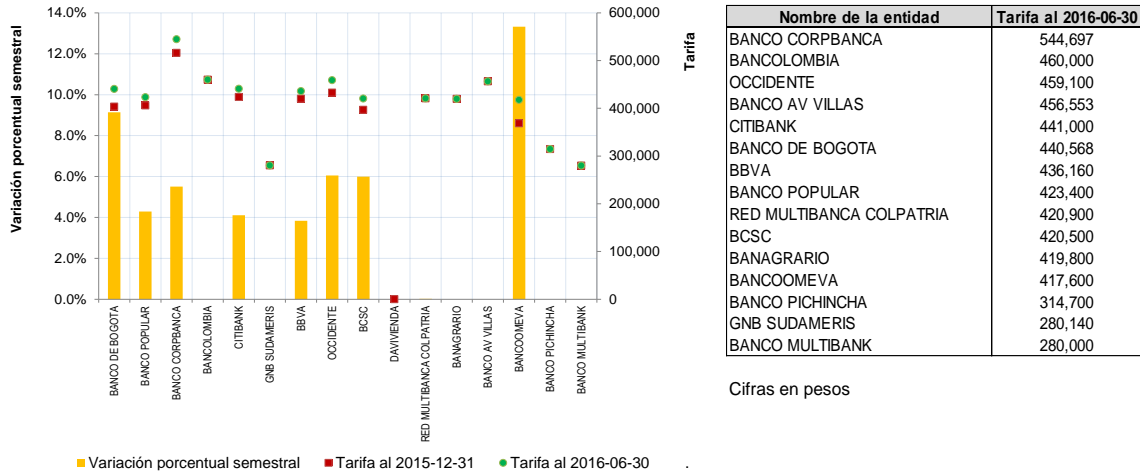
\$163,409. Por su parte, la entidad con la menor tarifa cobrada por este servicio fue Banco Finandina con \$21,400.

**Gráfica 44**  
**Chequera por 40 cheques**



**Chequera por 40 cheques:** La tarifa promedio cobrada por chequera de 40 cheques al cierre de junio de 2016 correspondió a \$172,753, tras aumentar \$17,112 durante el semestre. De las tres entidades que prestaron este servicio, GNB Sudameris fue la única que mantuvo inalterada su tarifa en el semestre cerrando en \$111,940. Por su parte, Bancolombia y BBVA registraron aumentos de \$46,000 (25%) y \$5,336 (3.1%), respectivamente, tras finalizar con una tarifa de \$230,000 y \$176,320.

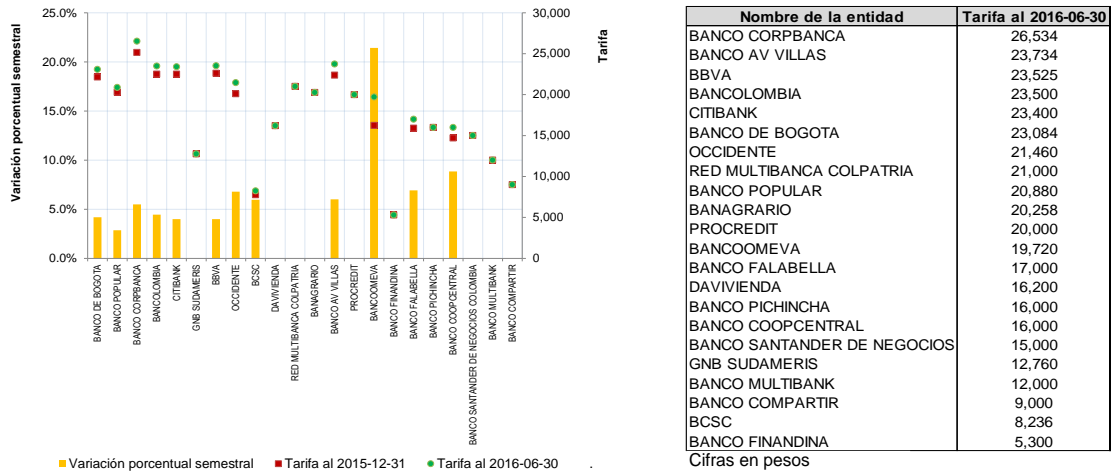
**Gráfica 45**  
**Chequera por 100 cheques**



**Chequera por 100 cheques:** Durante el periodo, de las 15 entidades que prestan el servicio de chequera por 100 cheques, 9 incrementaron sus tarifas. De esta manera, la

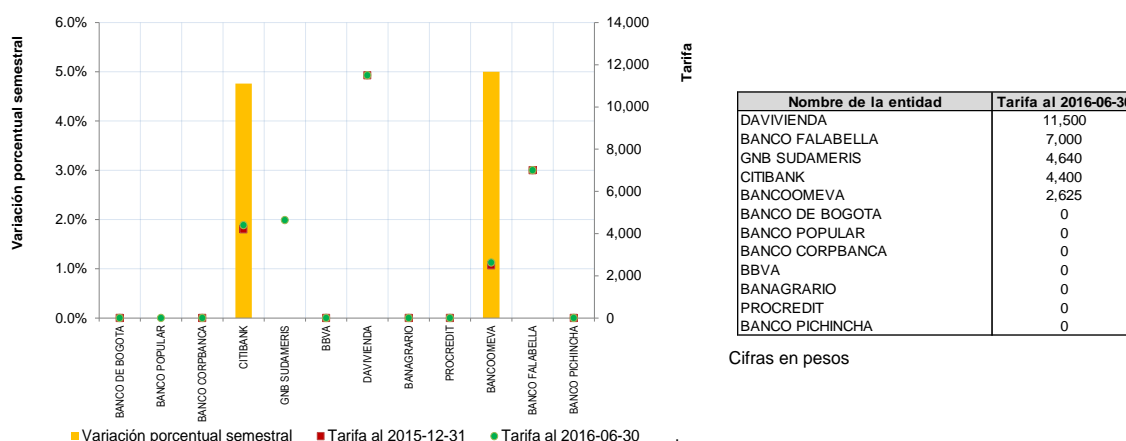
tarifa promedio cobrada al cierre de junio de 2016 correspondió a \$414,341, aumentando \$14,362 en comparación con el segundo semestre de 2015. Los mayores incrementos en sus tarifas se presentaron en Bancoomeva (13.3%), Banco de Bogotá (9.1%) y Banco de Occidente (6.1%), alcanzando tarifas de \$417,600, \$440,568 y \$459,100, respectivamente. Entretanto, Bancolombia, GNB Sudameris, Banco Agrario, Banco AV Villas, Banco Pichincha y Multibank dejaron inalterada su tarifa, mientras que Banco Davivienda dejó de prestar este servicio.

**Gráfica 46**  
**Cheque de gerencia cuenta corriente**



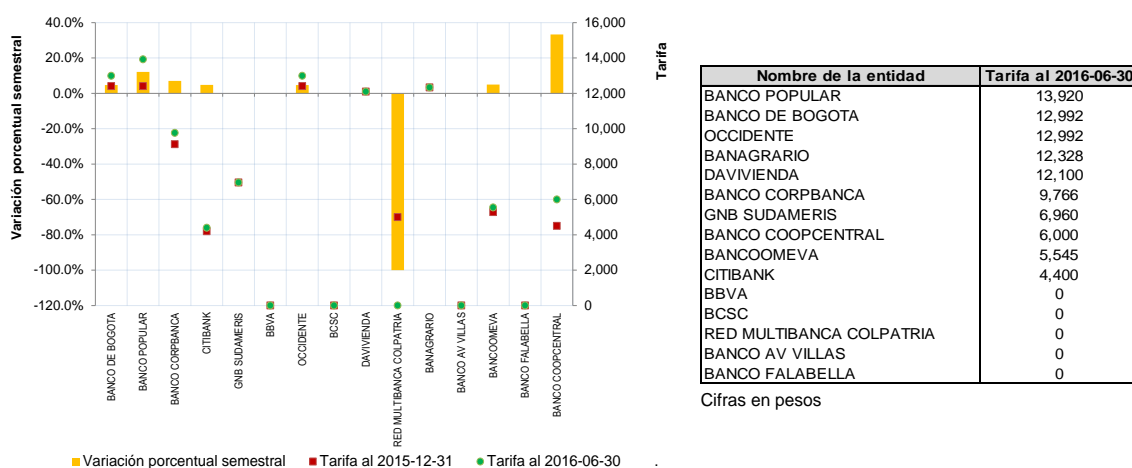
**Cheque de gerencia:** Todas las entidades que ofrecieron cheques de gerencia en cuentas corrientes, cobraron por el servicio. La tarifa promedio cobrada al cierre de junio de 2016 correspondió a \$17,936, equivalente a un incremento de \$670 durante el semestre. De los 22 bancos que cobraron por el servicio, 12 registraron incrementos semestrales en sus tarifas, destacándose los casos de Bancoomeva, Banco Coopcentral y Banco Falabella con 21.4%, 8.8% y 6.9%, en su orden. Cabe destacar que Banco Finandina y BCSC presentaron las menores tarifas del grupo con un valor de \$5,300 y \$8,236, respectivamente, mientras que los mayores cobros los registraron Banco Corpbanca y AV Villas con \$26,534 y \$23,734.

**Gráfica 47**  
**Retiro por Ventanilla con Volante**

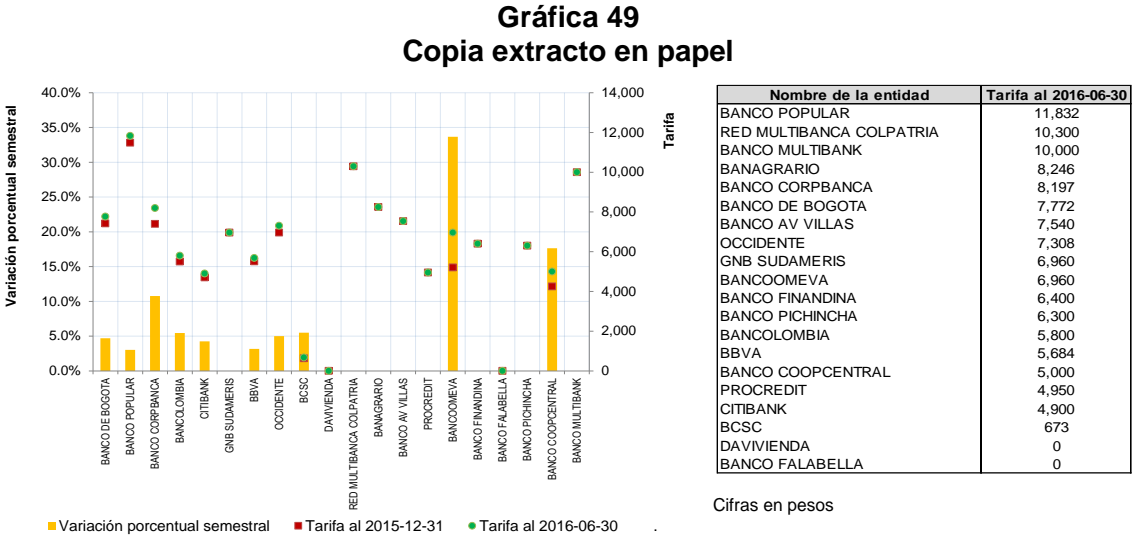


**Retiros por ventanilla con volante:** Solo 5 de los 12 bancos que prestan el servicio de retiro por ventanilla con volante cobran por él y de éstos, 2 aumentaron sus tarifas. La tarifa promedio cobrada por el servicio de retiros por ventanilla con volante al cierre de junio de 2016 correspondió a \$6,381, aumentando \$81 durante el semestre. El incremento presentado en el periodo en mención fue explicado por tres entidades: Citibank con un alza de \$200 (4.8%), Bancoomeva con \$125 (5.0%) y GNB Sudameris quien empezó a prestar el servicio con una tarifa de \$4,640. Por su parte, Davivienda continuó siendo la entidad con la mayor tarifa por un valor de \$11,500. A esta entidad le siguió el Banco Falabella con una tarifa de \$7,000, seguida por GNB Sudameris y Citibank con tarifas de \$4,640 y \$4,400, respectivamente.

**Gráfica 48**  
**Retiro por ventanilla con cheque de otras plazas**

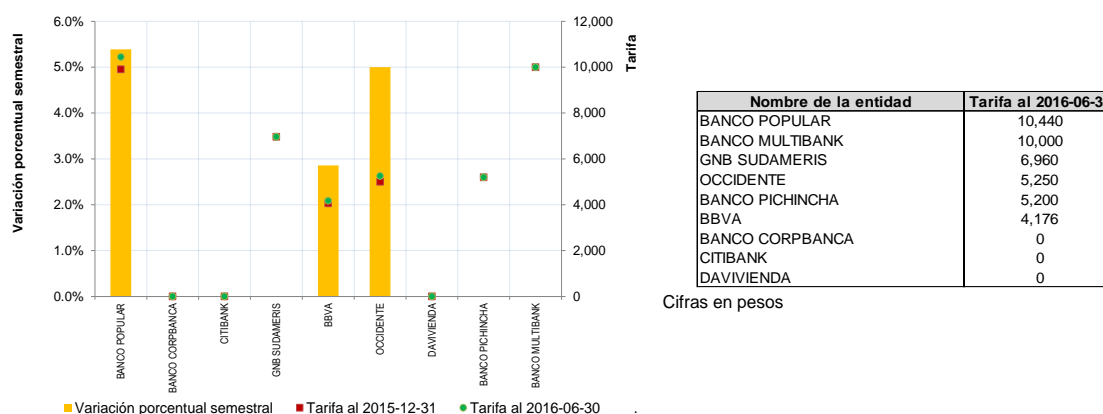


**Retiros por ventanilla con cheque de otras plazas:** 15 entidades ofrecen el servicio de retiros por ventanilla con cheque de otras plazas, de las cuales 10 cobran por éste. La tarifa promedio cobrada al cierre de junio de 2016 correspondió a \$9,700, luego de aumentar \$907 durante el semestre. Los mayores incrementos se presentaron en los bancos Coopcentral (33.3%), Banco Popular (12.1%) y Banco Corpbanca (7.0%), mientras que Red Multibanca Colpatria dejó de cobrar por este servicio.



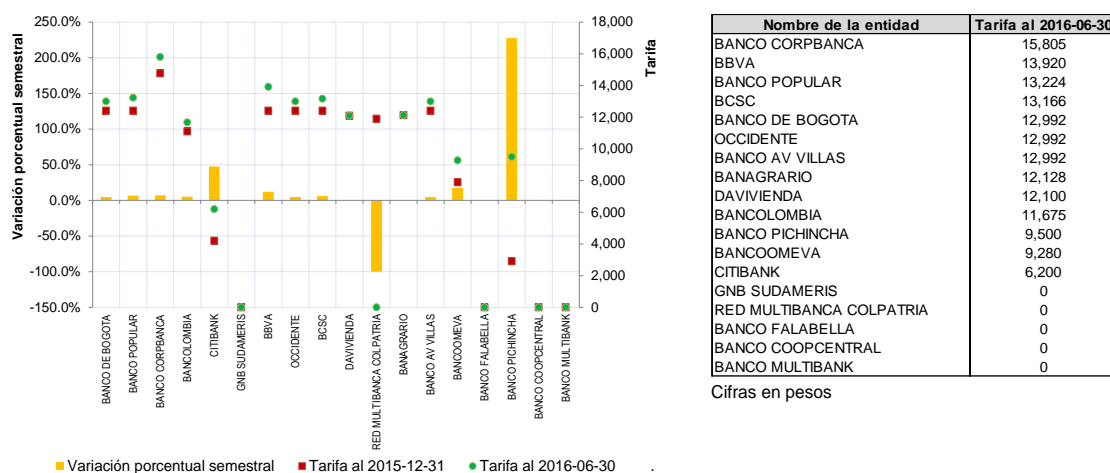
**Copia de extracto en papel:** La tarifa promedio cobrada por la copia de extracto en papel al cierre de junio de 2016 correspondió a \$6,935, tras aumentar \$281 durante el semestre. La mitad de las 20 entidades que prestaron el servicio registraron incrementos en la tarifa, destacándose Bancoomeva con una variación de 33.7%, al pasar de \$5,207 a \$6,960, Banco Coopcentral (17.6%) y Banco Corpbanca (10.8%). Por su parte, la tarifa más alta la cobró Banco Popular con \$11,832, seguido por Red Multibanca Colpatria con \$10,300, mientras que Davivienda y Banco Falabella fueron las únicas entidades que no cobraron por este servicio.

**Gráfica 50**  
**Copia de extracto por fax**



**Copia de extracto por fax:** La tarifa promedio cobrada por el servicio de copia de extracto por fax al cierre de junio de 2016 correspondió a \$7,004, registrando un incremento de \$150 frente a la tarifa promedio del cierre del semestre pasado. La mayor tarifa la presentó Banco Popular (\$10,440), que a su vez presentó el mayor incremento (5.4%). A este aumento le siguieron los presentados por Banco de Occidente (5.0%) y BBVA (2.9%), las demás entidades no presentaron incrementos frente a la tarifa de diciembre de 2015. Finalmente, los bancos Corpbanca, Citibank y Davivienda no cobraron por el servicio.

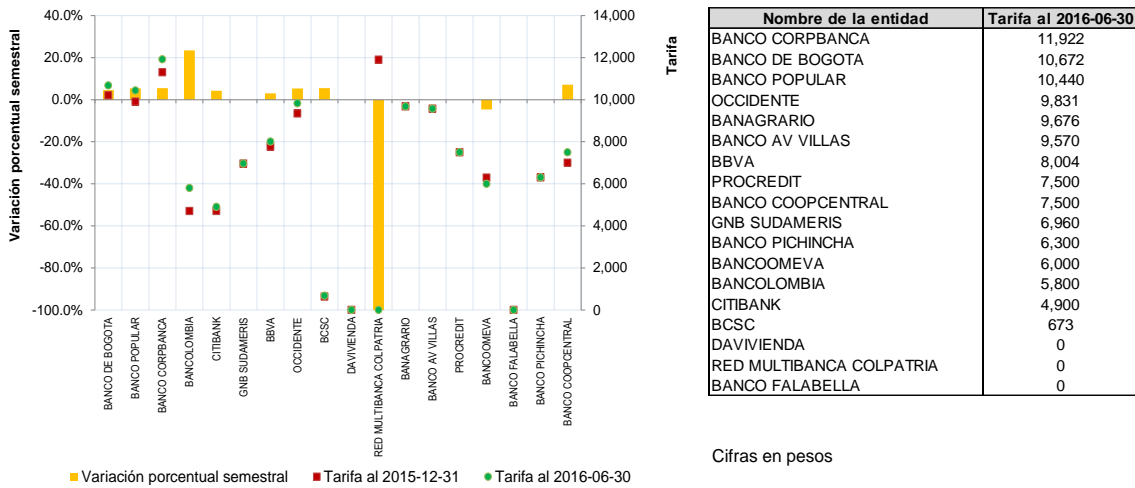
**Gráfica 51**  
**Consignación Nacional para cuentas corrientes**



**Consignación nacional:** De las 18 entidades que prestan el servicio, solo 5 lo ofrecen sin cobro. A su vez, 12 entidades registraron variaciones en sus cobros. La tarifa promedio cobrada por el servicio de consignación nacional para cuentas corrientes al cierre de junio de 2016 correspondió a \$11,141, aumentando en \$323 durante el

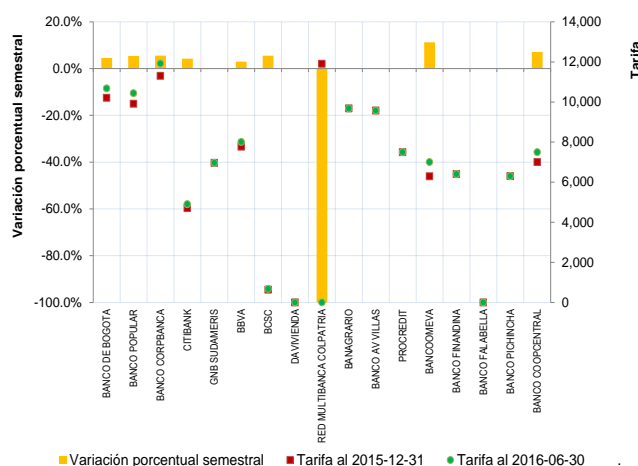
semestre. De los 14 bancos que cobraron por el servicio de consignación nacional en el semestre pasado, 11 registraron incrementos en la tarifa y uno dejó de cobrar por el servicio (Red Multibanca Colpatria). La mayor variación la presentó Banco Pichincha con un alza de 228%, al pasar de \$2,900 a \$9,500, seguido por Citibank con 48% y Bancoomeva con 18%. Por su parte, los bancos GNB Sudameris, Red Multibanca Colpatria, Falabella, Coopcentral y Multibank prestaron el servicio de manera gratuita.

**Gráfica 52**  
**Referencia bancaria**



**Referencia bancaria:** La tarifa promedio por el servicio de referencia bancaria al cierre de junio de 2016 correspondió a \$7,717, al disminuir \$19 durante el semestre, explicado en su mayor medida por Red Multibanca Colpatria que dejó de cobrar por el servicio y por la variación en la tarifa de Bancoomeva (-4.7%). Las reducciones fueron compensadas, en parte, por los incrementos que presentaron en sus cobros los bancos Bancolombia, Banco Coopcentral y Banco Corpbanca al incrementar sus tarifas en 23.4%, 7.1% y 5.5% respectivamente. Por su parte, Davivienda y Banco Falabella siguieron prestando el servicio de manera gratuita.

**Gráfica 53**  
**Certificaciones**

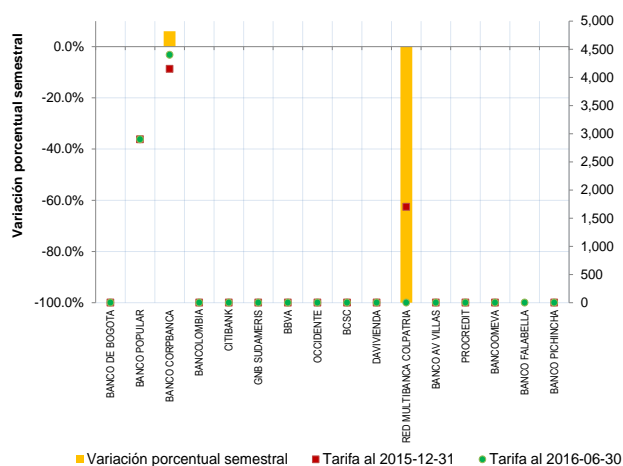


Nombre de la entidad	Tarifa al 2016-06-30
BANCO CORPBANCA	11,922
BANCO DE BOGOTÁ	10,672
BANCO POPULAR	10,440
BANAGRARIO	9,676
BANCO AV VILLAS	9,570
BBVA	8,004
PROCREDIT	7,500
BANCO COOPCENTRAL	7,500
BANCOOMEVA	7,000
GNB SUDAMERIS	6,960
BANCO FINANDINA	6,400
BANCO PICHINCHA	6,300
CITIBANK	4,900
BCSC	673
DAVIVIENDA	0
RED MULTIBANCA COLPATRIA	0
BANCO FALABELLA	0

Cifras en pesos

**Certificaciones:** La tarifa promedio por las certificaciones bancarias al cierre de junio de 2016 fue \$7,680, tras registrar una disminución de \$62 durante el semestre, explicado por Red Multibanca Colpatría que dejó de cobrar por este servicio. El mayor cobro lo hizo Banco Corpbanca (\$11,922), mientras que los mayores incrementos, en términos porcentuales, lo presentaron Bancoomeva (11.2%), Banco Coopcentral (7.1%), Banco Corpbanca (5.5%) y BCSC (5.5%). Por su parte, Red Multibanca Colpatría, Davivienda y Banco Falabella ofrecieron el servicio de forma gratuita.

**Gráfica 54.**  
**Débito automático**



Nombre de la entidad	Tarifa al 2016-06-30
BANCO CORPBANCA	4,400
BANCO POPULAR	2,900
BANCO DE BOGOTÁ	0
BANCOLOMBIA	0
CITIBANK	0
GNB SUDAMERIS	0
BBVA	0
OCCIDENTE	0
BCSC	0
DAVIVIENDA	0
RED MULTIBANCA COLPATRIA	0
BANCO AV VILLAS	0
PROCREDIT	0
BANCOOMEVA	0
BANCO FALABELLA	0
BANCO PICHINCHA	0

Cifras en pesos

**Débito automático:** Solo 2 de 16 entidades cobran por el servicio de débito automático. La tarifa promedio de las entidades que cobraron al cierre de junio de 2016 correspondió a \$3,650. Red Multibanca Colpatría dejó de cobrar por el servicio. Por su parte, Banco Corpbanca incrementó su tarifa en \$250 (6.0%) al pasar de



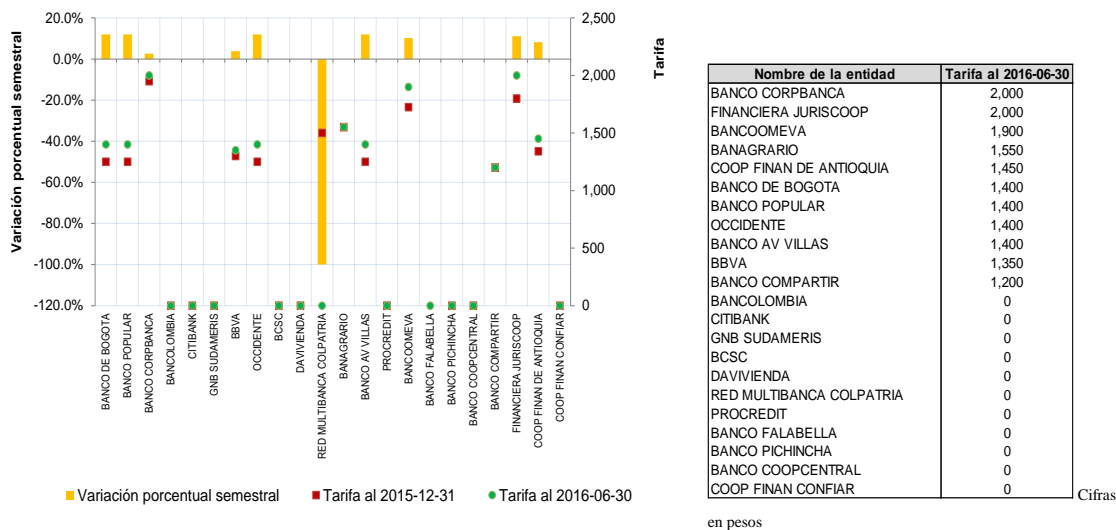
\$4,150 en diciembre de 2015 a \$4,400, mientras que Banco Popular mantuvo el cobro en \$2,900.

5.4 CAJEROS

Los cajeros automáticos son dispositivos que permiten la realización de transacciones financieras como retiros, pagos, consultas, transferencias, según los servicios ofrecidos por los establecimientos de crédito, entregando a su vez un soporte de la operación realizada. De acuerdo al último informe de operaciones, en el sistema financiero operan 15,052 cajeros automáticos en los cuales se realizaron 363.8 millones de operaciones durante el primer semestre de 2016, de las cuales 318.6 millones fueron operaciones monetarias por \$100.4 billones de pesos y 45.2 millones fueron operaciones no monetarias<sup>36</sup>. A continuación se presentan las tarifas de los principales servicios a los que se puede acceder a través de estos dispositivos, tanto para el cajero de la entidad a la que está adscrito el cliente como para cajeros de otras entidades.

5.4.1 CAJEROS DE LA ENTIDAD

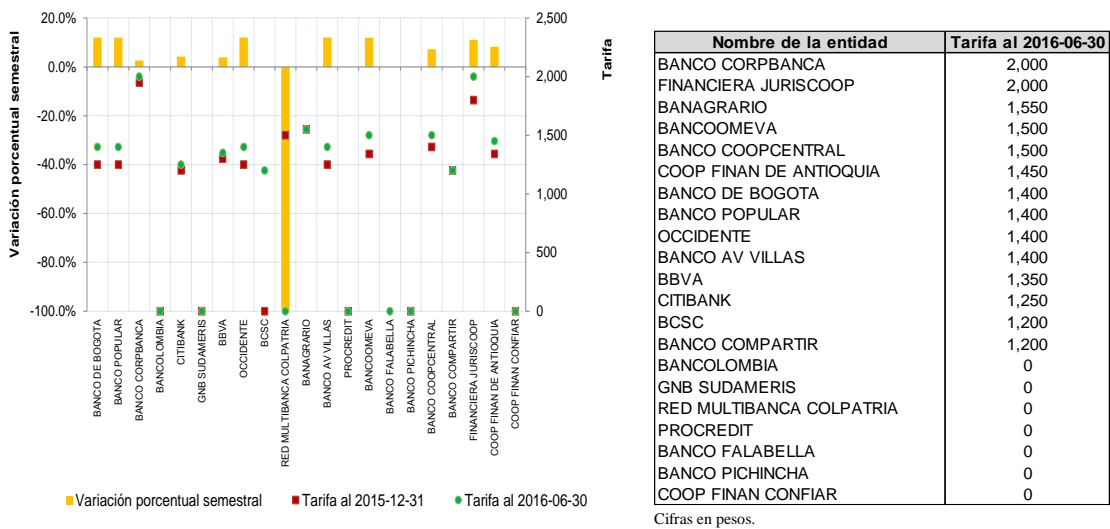
Gráfica 55  
Precio fijo por consulta de saldo en cajero de la entidad



<sup>36</sup> El ingreso a este informe puede realizarse a través del siguiente vínculo: [Informe de operaciones](#).

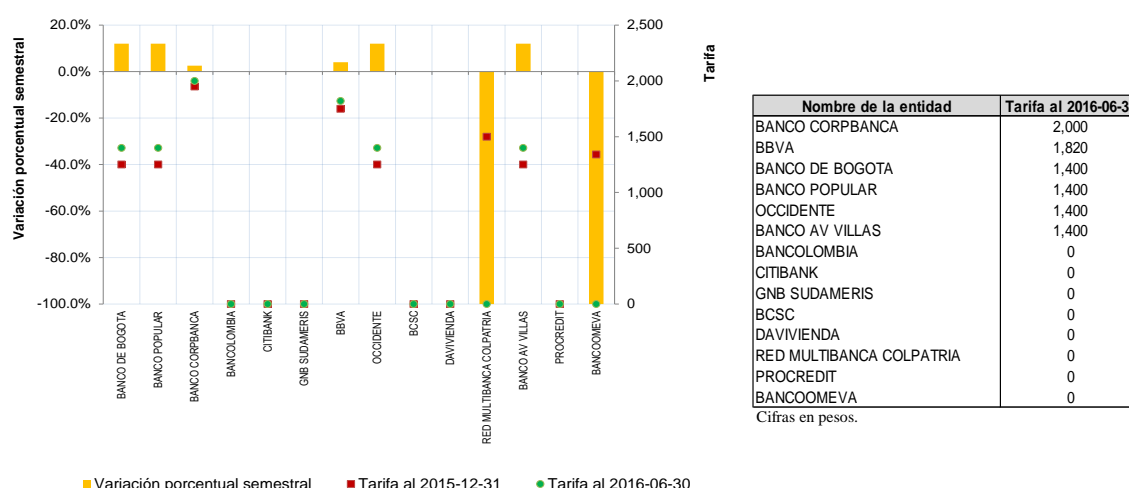
**Precio fijo por consulta de saldo en cajero de la entidad:** En junio este servicio fue ofrecido por 22 entidades financieras, de las cuales 11 establecieron un cobro promedio de \$1,550, inferior en \$93 al registrado en diciembre de 2015. Las 11 entidades restantes ofrecieron este servicio de forma gratuita. El Banco Falabella que no prestaba este servicio en diciembre, pasó a ofrecerlo en junio de 2016 de forma gratuita. La mayor variación de la tarifa durante el semestre la presentó Red Multibanca Colpatria, al dejar de cobrar por este servicio. Los bancos Bogotá, Popular, Occidente y AV Villas presentaron una variación en la tarifa de 12%, respectivamente.

**Gráfica 56**  
**Retiros en cajero de la entidad**



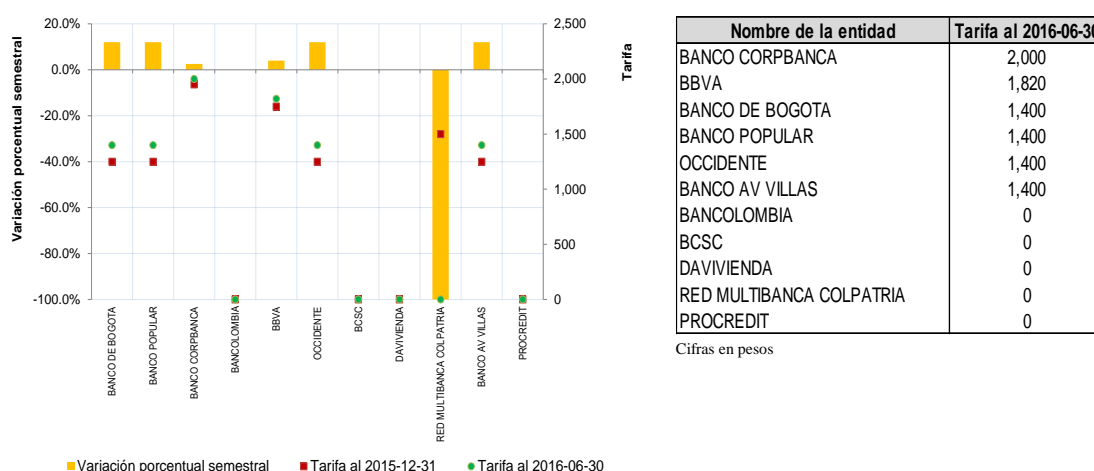
**Retiros en cajero de la entidad:** El servicio de retiros en efectivo fue prestado por 21 entidades financieras, de las cuales 14 establecieron un cobro promedio de \$1,471, inferior en \$101 al registrado en diciembre de 2015. Las 7 entidades restantes, prestaron el servicio de manera gratuita. Durante el semestre, la mayor variación de la tarifa la presentó Red Multibanca Colpatria al dejar de cobrar por este servicio, mientras que 11 entidades aumentaron su cobro en 12%. Por su parte, Banco Falabella que no prestaba este servicio en 2015, pasó a prestarlo en junio de 2016 de forma gratuita.

**Gráfica 57**  
**Transferencias a cuentas del mismo titular en cajero de la entidad**



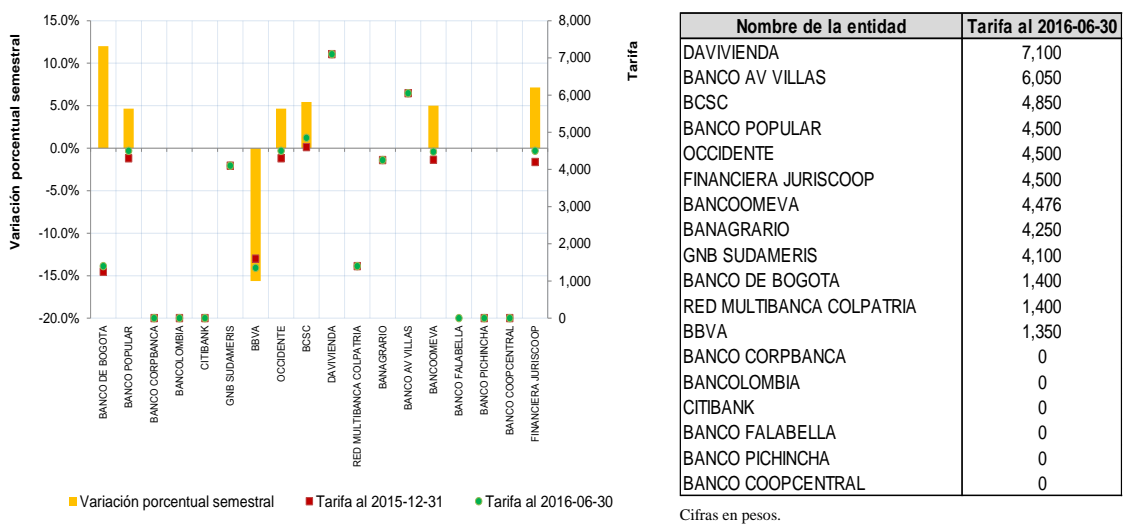
**Transferencias a cuentas del mismo titular en cajero de la entidad:** En junio, 14 entidades financieras contaron con este servicio, de las cuales 6 establecieron un cobro promedio de \$1,570, superior en \$128 al registrado en diciembre de 2015. Las 8 entidades restantes presentaron el servicio de manera gratuita. Durante el semestre, Banco de Bogotá, Popular, Occidente y AV Villas aumentaron la tarifa en 12%, mientras que el Banco Corpbanca estableció la mayor tarifa (\$2,000). De otro lado, las mayores variaciones las presentaron Red Multibanca Colpatría y Bancoomeva, quienes eliminaron el cobro.

**Gráfica 58**  
**Transferencias a cuentas de diferente titular en cajero de la entidad**



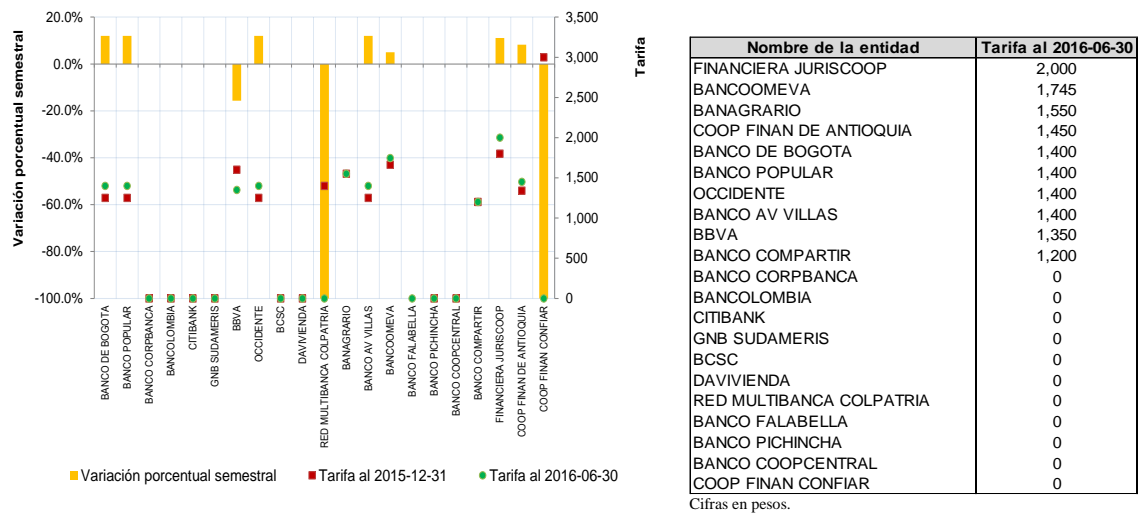
**Transferencias a cuentas de diferente titular en cajero de la entidad:** En junio, 11 entidades contaron con este servicio, de las cuales 6 establecieron un cobro promedio de \$1,570, inferior en \$205 al registrado en diciembre de 2015. Banco de Bogotá, Popular, Occidente y AV Villas aumentaron la tarifa en 12%, mientras que Red Multibanca Colpatría dejó de cobrar por este tipo de operaciones.

**Gráfica 59**  
**Transacción declinada con tarjeta de crédito por cupo insuficiente, en cajero de la entidad**



**Transacción declinada con tarjeta de crédito por cupo insuficiente, en cajero de la entidad:** En junio, 12 entidades establecieron un cobro promedio de \$4,040, superior en \$89 al registrado en diciembre de 2015. El mayor incremento lo presentó Banco de Bogotá (12%) y la mayor disminución la presentó BBVA (-16%). De otro lado, Banco Falabella que no tenía ninguna tarifa en diciembre, estableció una tarifa de \$0 en junio de 2016. La tarifa más alta fue de Davivienda que cobró \$7,100 por el servicio.

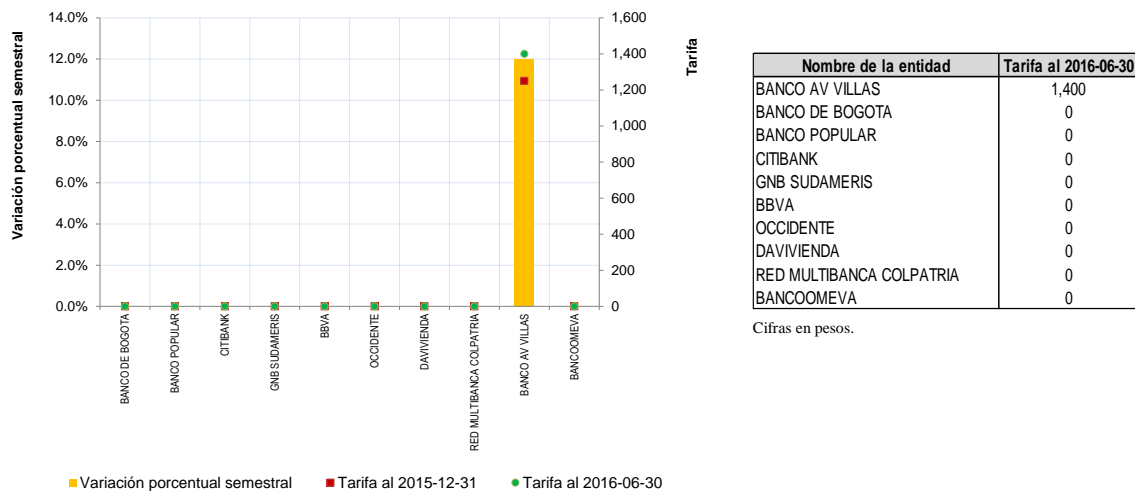
**Gráfica 60**  
**Transacción declinada con tarjeta débito por fondos insuficientes en la cuenta**



**Transacción declinada con tarjeta débito por fondos insuficientes en la cuenta:**

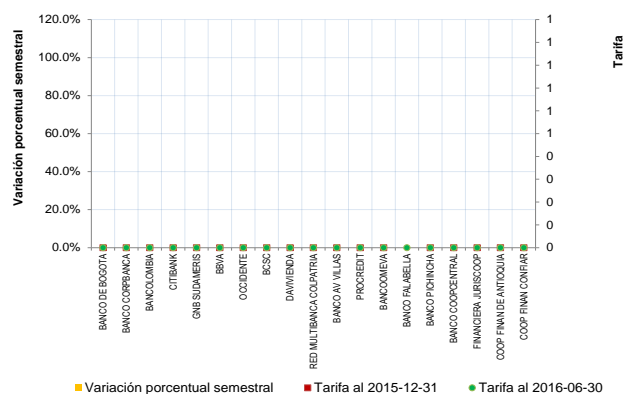
En junio, 10 entidades efectuaron un cobro promedio de \$1,490, inferior en \$57 al registrado en diciembre de 2015. Las 11 entidades restantes establecieron una tarifa de \$0. Por su parte, el mayor incremento en la tarifa fue registrado por los bancos Bogotá, Popular, Occidente y AV Villas con un aumento de 12%, respectivamente. De otro lado, Red Multibanca Colpatria, la Cooperativa Financiera Confiar dejaron de cobrar por el servicio.

**Gráfica 61**  
**Pagos de cartera en cajero de la entidad**



**Pagos de cartera en cajero de la entidad:** De las 10 entidades que ofrecen el servicio, solo el Banco AV Villas cobró por este servicio, con una tarifa de \$1,400, superior en \$150 a la tarifa registrada en diciembre de 2015.

**Gráfica 62**  
**Cambio de clave en cajero de la entidad**



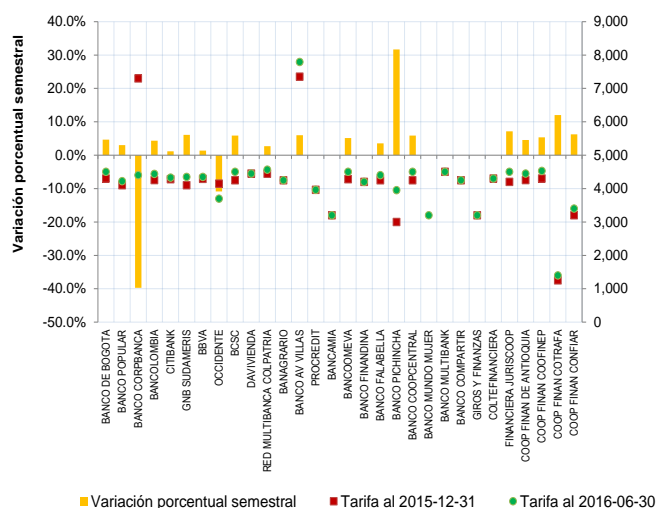
Nombre de la entidad	Tarifa al 2016-06-30
BANCO DE BOGOTÁ	0
BANCO CORPBANCA	0
BANCOLOMBIA	0
CITIBANK	0
GNB SUDAMERIS	0
BBVA	0
OCCIDENTE	0
BCSC	0
DAVIVIENDA	0
RED MULTIBANCA COLPATRIA	0
BANCO AV VILLAS	0
PROCREDIT	0
BANCOOMEVA	0
BANCO FALABELLA	0
BANCO PICHINCHA	0
BANCO COOPCENTRAL	0
FINANCIERA JURISCOOP	0
COOP FINAN DE ANTIOQUIA	0
COOP FINAN CONFIAR	0

Cifras en pesos.

**Cambio de clave en cajero de la entidad:** Todas las entidades que ofrecen el servicio lo prestan de manera gratuita.

## 5.4.2 CAJEROS DE OTRA ENTIDAD

**Gráfica 63**  
**Precio fijo por consulta de saldo en cajero de otra entidad**

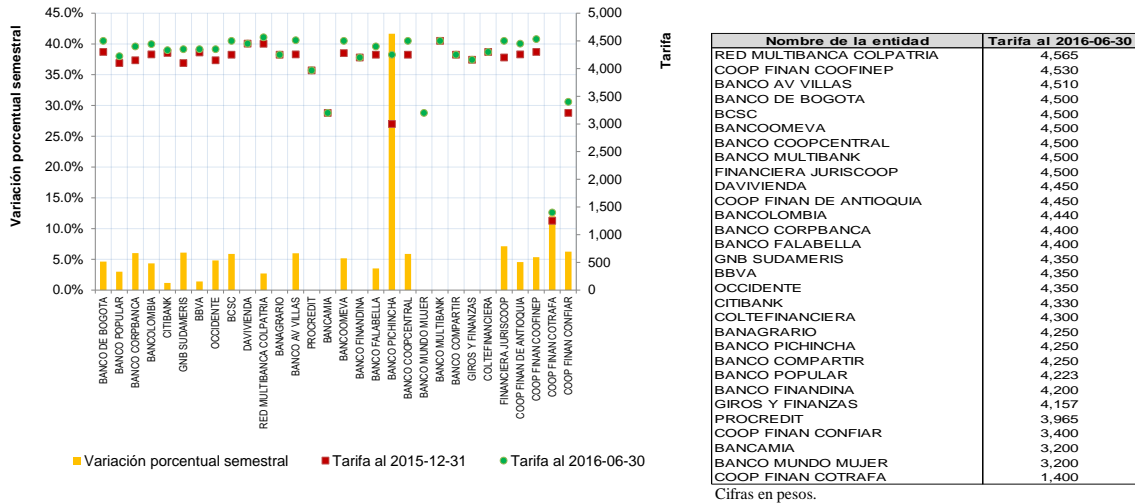


Nombre de la entidad	Tarifa al 2016-06-30
BANCO AV VILLAS	7,790
RED MULTIBANCA COLPATRIA	4,565
COOP FINAN COOFINEP	4,530
BANCO DE BOGOTÁ	4,500
BCSC	4,500
BANCOOMEVA	4,500
BANCO COOPCENTRAL	4,500
BANCO MULTIBANK	4,500
FINANCIERA JURISCOOP	4,500
DAVIVIENDA	4,450
COOP FINAN DE ANTIOQUIA	4,450
BANCOLOMBIA	4,440
BANCO CORPBANCA	4,400
BANCO FALABELLA	4,400
GNB SUDAMERIS	4,350
BBVA	4,350
CITIBANK	4,330
COLTEFINANCIERA	4,300
BANAGRARIO	4,250
BANCO COMPARTIR	4,250
BANCO POPULAR	4,223
BANCO FINANDINA	4,200
PROCREDIT	3,965
BANCO PICHINCHA	3,950
OCCIDENTE	3,700
COOP FINAN CONFIAR	3,400
BANCAMIA	3,200
BANCO MUNDO MUJER	3,200
GIROS Y FINANZAS	3,200
COOP FINAN COTRAFA	1,400

Cifras en pesos.

**Precio fijo por consulta de saldo en cajero de otra entidad:** En junio este servicio fue ofrecido por 30 entidades financieras, cuya tarifa en promedio se ubicó en \$4,210, inferior en \$1 a la registrada en diciembre de 2015. El mayor aumento en la tarifa durante el semestre la registró Banco Pichincha (31.7%), mientras que Banco Corpbanca redujo el cobro asociado en -39.7%. Por su parte, 9 entidades dejaron inalterada su tarifa y Banco Mundo Mujer, que no tenía tarifa en diciembre, comenzó a cobrar \$3,200 en junio de 2016. La mayor tarifa por este servicio la registró Banco AV Villas con \$7,790.

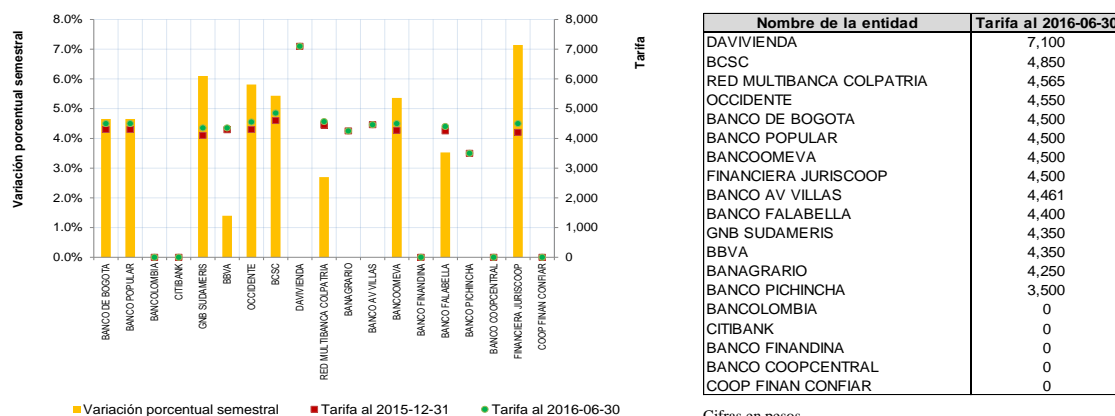
**Gráfica 64**  
**Retiros en cajero de otra entidad**



**Retiros en cajero de otra entidad:** El servicio fue prestado por 30 entidades financieras, cuya tarifa promedio se ubicó \$4,164, superior en \$135 a la registrada en diciembre de 2015. La mayor variación la registró Banco Pichincha (41.7%), mientras la menor tarifa fue establecida por la Cooperativa Financiera Cotrafa por \$1,400. Por su parte, 9 entidades dejaron inalterada la tarifa y Banco Mundo Mujer, que no tenía tarifa en diciembre de 2015, comenzó a cobrar \$3,200 en junio de 2016. La mayor tarifa por este servicio la registró Red Multibanca Colpatria con \$4,565.

Gráfica 65

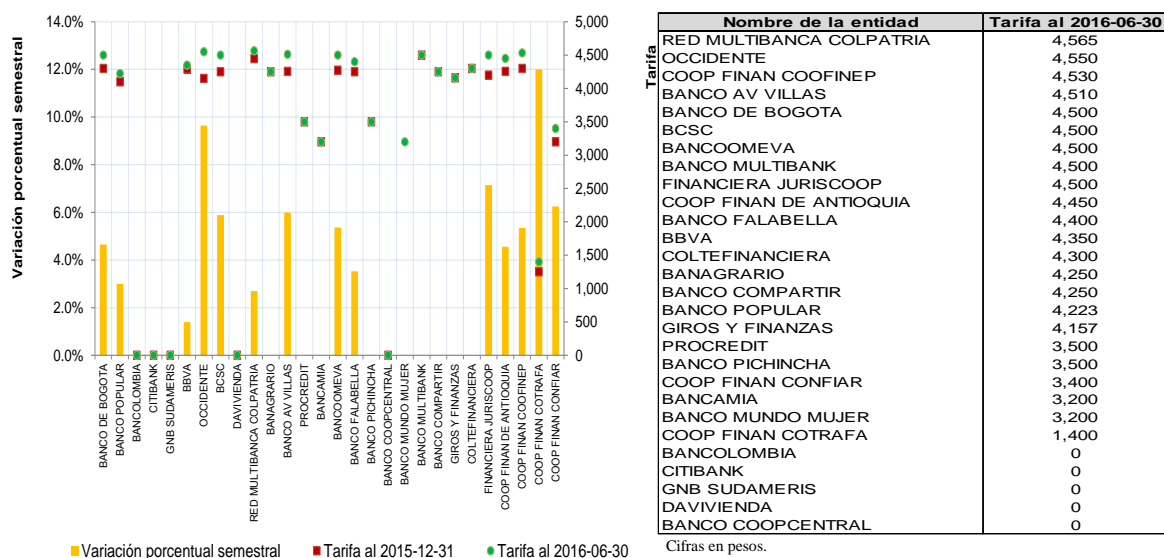
### Transacción declinada con tarjeta de crédito por cupo insuficiente en cajero de otra entidad



**Transacción declinada con tarjeta de crédito por cupo insuficiente en cajero otra entidad:** En junio, 14 entidades establecieron un cobro promedio de \$4,598, superior en \$172 al registrado en diciembre de 2015. El mayor incremento lo registró la Cooperativa Financiera Juriscoop (7.1%), mientras que la mayor tarifa fue de Davivienda con \$7,100.

Gráfica 66

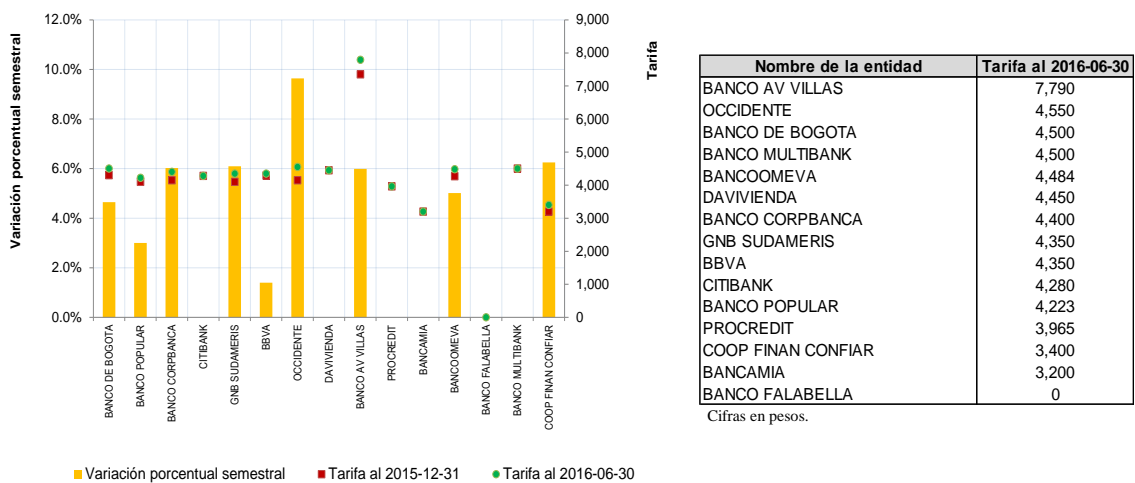
### Transacción declinada con tarjeta débito por fondos insuficientes en cajero de otra entidad





**Transacción declinada con tarjeta débito por fondos insuficientes en cajero otra entidad:** 23 de las 28 entidades que ofrecen el servicio cobran por este. De esa manera, el cobro promedio fue de \$4,054, superior en \$91 al registrado en diciembre de 2015. Banco Mundo mujer que en diciembre no tenía tarifa para este tipo de operaciones, empezó a cobrar \$3,200 en junio. De otro lado, la mayor tarifa la registró Red Multibanca Colpatria con \$4,565.

**Gráfica 67**  
**Pagos a terceros en cajero de otra entidad**



**Pagos a terceros en cajero otra entidad:** En junio de 2016, 14 de las 15 entidades que ofrecen el servicio establecieron un cobro promedio de \$4,460, superior en \$153 al registrado en diciembre de 2015. Banco Falabella, que no ofrecía el servicio en 2015, estableció una tarifa de \$0 en junio. La mayor tarifa correspondió al Banco AV Villas con \$7,790. En este periodo, Banco de Occidente registró el mayor incremento en la tarifa (9.6%), al establecer un valor en \$4,550. Por otro lado, 5 entidades dejaron inalterada la tarifa frente al 2015.

### 5.5 BANCA POR INTERNET

Las operaciones por internet representan más seguridad para los usuarios dado que disminuyen la utilización del dinero en efectivo. Adicionalmente, es el canal con los menores costos para la realización de transacciones de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2.35.4.2.5 del Decreto 4809 de 2011, “*los precios y tarifas que los establecimientos de crédito cobren a sus clientes, por consultas de saldo*

y transacciones a través de internet, en ningún caso podrán ser superiores a las cobradas por otros canales”.

Los menores costos a través de internet han motivado el incremento en el número de transacciones, con lo cual en los años recientes este ha sido el canal con el mayor incremento en las operaciones. En particular, en el primer semestre de 2016 el total de operaciones realizadas a través de este canal fue de 1.119 millones, equivalente a un crecimiento semestral de 7.47%. De este total, 85.11% correspondió a operaciones no monetarias y el restante 14.89% a operaciones monetarias<sup>37</sup>.

Dentro de los servicios ofrecidos a través de este canal se encuentra el precio fijo por acceso, las consultas de saldo, las transferencias a cuentas del mismo titular y a diferente titular, las transferencias a cuentas de otras entidades, los pagos de cartera, los pagos a terceros, avances con tarjetas de crédito y cambios de clave.

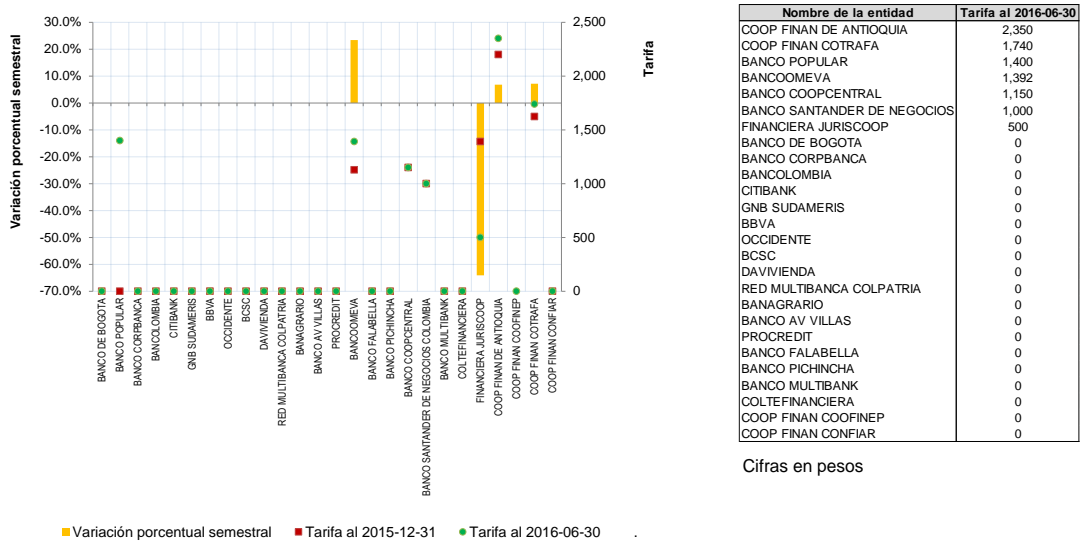
En relación con el precio fijo por acceso, la única entidad que efectúa cobro por este concepto es el Banco Santander de Negocios y que corresponde a un pago único en el momento en que se accede a la sucursal virtual de la entidad, y que actualmente se ubica en un valor de \$100.000. Por su parte, los servicios por internet por los que ninguna entidad registra cobros corresponden a: cambios de clave, pagos de cartera y consultas de saldo.



<sup>37</sup> Para consultar más detalles ingrese al [Informe de operaciones](#).

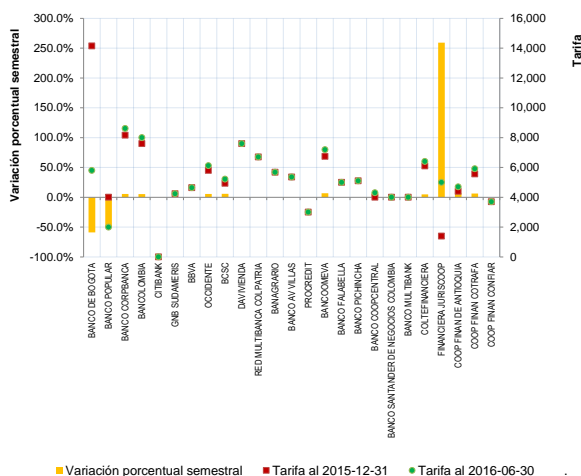
**Transferencias a cuentas del mismo titular:** En junio de 2016, 25 entidades ofrecieron este servicio de las cuales 24 lo prestaron de manera gratuita. La única entidad que estableció cobro por este servicio fue la Cooperativa Financiera Cotrafa que tiene una tarifa de \$700. De otra parte, la Financiera Juriscoop eliminó el cobro por este servicio y la Cooperativa Financiera Coofinep empezó a ofrecer gratuitamente el servicio.

**Gráfica 69**  
**Transferencias a cuentas de diferente titular por internet**



**Transferencias a cuentas de diferente titular:** Este servicio fue prestado por 26 entidades financieras en junio de 2016, de las cuales 7 cobraron por el servicio. Las mayores variaciones semestrales fueron presentadas por Bancoomeva con 23.40%, tras situar su tarifa en \$1.392 y Banco Popular que no cobraba y empezó a cobrar \$1.400. Por su parte, el mayor cobro lo efectuó la Cooperativa Financiera de Antioquia (\$2.350), mientras que el menor fue registrado por la Financiera Juriscoop (\$500). La Cooperativa Financiera Coofinep empezó a ofrecer este servicio. Cabe destacar que la mayor parte de las entidades que ofrecen el servicio lo prestaron de forma gratuita.

**Gráfica 70**  
**Transferencias a cuentas de otras entidades por internet**

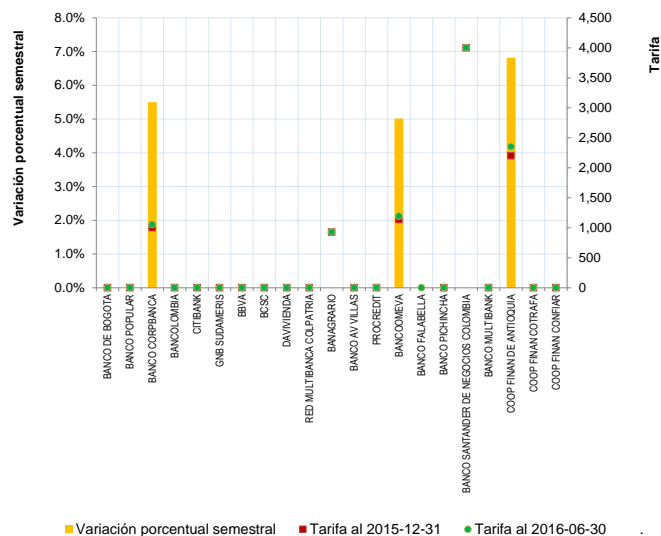


Nombre de la entidad	Tarifa al 2016-06-30
BANCO CORPBANCA	8,613
BANCOLOMBIA	8,000
DAVIVIENDA	7,600
BANCOOMEVA	7,192
RED MULTIBANCA COLPATRIA	6,700
COLTEFINANCIERA	6,400
OCCIDENTE	6,119
COOP FINAN COTRAFA	5,916
BANCO DE BOGOTA	5,800
BANAGRARIO	5,679
BANCO AV VILLAS	5,359
BCSC	5,220
BANCO PICHINCHA	5,100
BANCO FALABELLA	5,000
FINANCIERA JURISCOOP	5,000
COOP FINAN DE ANTIOQUIA	4,700
BBVA	4,640
BANCO COOPCENTRAL	4,300
GNB SUDAMERIS	4,234
BANCO SANTANDER DE NEGOCIOS	4,000
BANCO MULTIBANK	4,000
COOP FINAN CONFIAR	3,700
PROCREDIT	3,000
BANCO POPULAR	2,000
CITIBANK	0

Cifras en pesos

**Transferencias a cuentas de otras entidades:** Este servicio fue prestado por 25 entidades financieras en junio de 2016 y solo Citibank no cobro por el servicio. El mayor incremento semestral fue presentado por la Financiera Juriscoop al pasar la tarifa de \$1.392 a \$5.000, mientras que el mayor cobro lo efectuó el Banco Corpbanca (\$8.613). En contraste, el Banco de Bogotá y el Popular registraron una disminución semestral de 59.02% y 50.00%, al fijar una tarifa de \$5.800 y \$2.000, respectivamente. La tarifa promedio por este servicio se ubicó en \$5.345.

**Gráfica 71**  
**Pagos a terceros por internet**

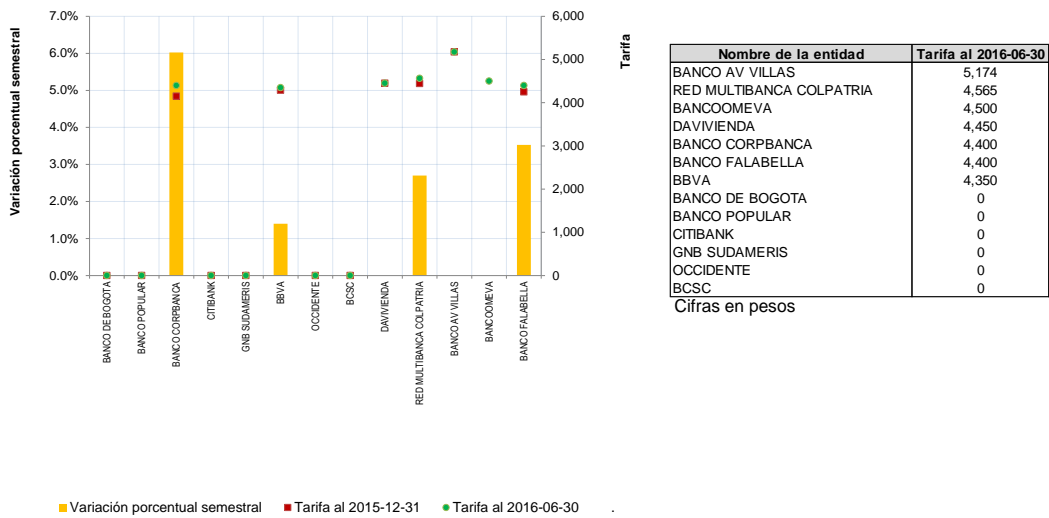


Nombre de la entidad	Tarifa al 2016-06-30
BANCO SANTANDER DE NEGOCIOS	4,000
COOP FINAN DE ANTIOQUIA	2,350
BANCOOMEVA	1,193
BANCO CORPBANCA	1,055
BANAGRARIO	926
BANCO DE BOGOTA	0
BANCO POPULAR	0
BANCOLOMBIA	0
CITIBANK	0
GNB SUDAMERIS	0
BBVA	0
BCSC	0
DAVIVIENDA	0
RED MULTIBANCA COLPATRIA	0
BANCO AV VILLAS	0
PROCREDIT	0
BANCO FALABELLA	0
BANCO PICHINCHA	0
BANCO MULTIBANK	0
COOP FINAN COTRAFA	0
COOP FINAN CONFIAR	0

Cifras en pesos

**Pagos a terceros:** Este servicio fue prestado por 21 entidades financieras de las cuales solo 5 cobraron por el servicio, en junio de 2016. La mayor variación semestral fue presentada por la Cooperativa Financiera de Antioquia con 6.82%, tras situar su tarifa en \$2.350, seguido por el Banco Corpbanca y Bancoomeva con un incremento de 5.50% y 5.02%, respectivamente. En este mes el mayor cobro por este servicio fue establecido por el Banco Santander de Negocios con una tarifa de \$4.000. Entretanto, el Banco Falabella empezó a ofrecer gratuitamente este servicio.

**Gráfica 72**  
**Avance con tarjeta crédito**



**Avance con tarjeta crédito:** Este servicio fue prestado por 13 entidades financieras de las cuales 7 tienen un cobro asociado, en junio de 2016. El mayor cobro por este servicio fue establecido por el Banco AV Villas con una tarifa de \$5.174. Por su parte, los bancos Corpbanca, Falabella, Colpatría y BBVA registraron un incremento semestral en la tarifa de 6.02%, 3.53%, 2.70% y 1.40%, respectivamente. La tarifa promedio por este servicio se ubicó en \$4.548.

## 6 CONCLUSIONES

- Las cuentas de ahorro representaron más del 40% de los depósitos, en junio de 2016 cerraron con un saldo de \$156.09 billones, monto que estuvo distribuido en 54.6 millones de cuentas asociadas a 47.75 millones de clientes. Cerca del 95% de estas cuentas tienen montos inferiores a los \$5 millones.
- Después de las cuentas de ahorro, las tarjetas de crédito representan el producto con el mayor número de clientes y al corte de junio de 2016 el saldo de la deuda proveniente de este instrumento fue equivalente al 22.7% de la cartera bruta de consumo.
- Las tarjetas de crédito siguen siendo uno de los productos financieros más importantes en el mercado colombiano, dada la facilidad que brindan a los usuarios para realizar sus compras en los establecimientos comerciales evitando el uso de efectivo y difiriendo el pago en varias cuotas futuras.
- En 2016, se incrementaron las operaciones efectuadas por los consumidores financieros a través de los diferentes canales dispuestos por las instituciones de crédito. En particular, los menores costos a través de internet motivaron el incremento en el número de transacciones tanto monetarias como no monetarias.
- En junio de 2016 se observó una variación anual de 22.01% del IPCF, explicada principalmente por el componente del índice asociado con las cuentas de ahorro que presentó un incremento anual de 23.34%, correspondiente al 70.6% del total del gasto agregado, mientras que el componente de las tarjetas de crédito que representó el 29.4% del gasto, registró una variación anual de 4.58%.
- Observando la composición del gasto agregado de los consumidores en los productos financieros de la canasta del IPCF, el 88.69% correspondió a cuotas de manejo de la cuenta de ahorros, tarjetas débito y crédito. Dentro de las cuentas de ahorro, el gasto por administración

incluyendo la tarjeta débito fue de 86.32%, mientras que en el componente de tarjetas de crédito, la cuota de manejo incluyendo todas las franquicias, ascendió a 94.34%.

- Por entidades, el incremento en el segmento de cuentas de ahorro estuvo explicado principalmente por BCSC y AV Villas, que en conjunto representaron el 22.9% del mercado y registraron un aumento en la tarifa cobrada por concepto de administración de la cuenta de ahorros (BCSC pasó de \$7,540 a \$14,152 y AV Villas de \$1,102 a \$5,730). Por su parte, Colpatria tuvo una contribución de -2.67%, debido a la eliminación del cobro en algunos de los servicios asociados a las cuentas de ahorro.
- El aumento en el componente de tarjetas de crédito estuvo explicado en mayor medida por Bancolombia, BCSC, Banco de Bogotá, AV Villas y BBVA que registraron un incremento de las tarifas cobradas por administración de las franquicias Visa, MasterCard, American Express y los costos asociados por avances en efectivo.
- Al analizar la contribución a la variación agregada del IPCF por entidad, BCSC (15.89%), AV Villas (5.31%), Bancolombia (1.08%) y Banco de Bogotá (0.60%) registraron la mayor contribución a la variación del índice, derivado de incrementos simultáneos de las tarifas asociadas a las cuentas de ahorro y tarjetas de crédito.
- El menor ritmo de crecimiento en las cuentas corrientes, estuvo en línea con el comportamiento observado a nivel general en los depósitos a la vista, en mayor medida en los realizados por entidades del sector real, que han redirigido parte de éstos hacia instrumentos a plazo.

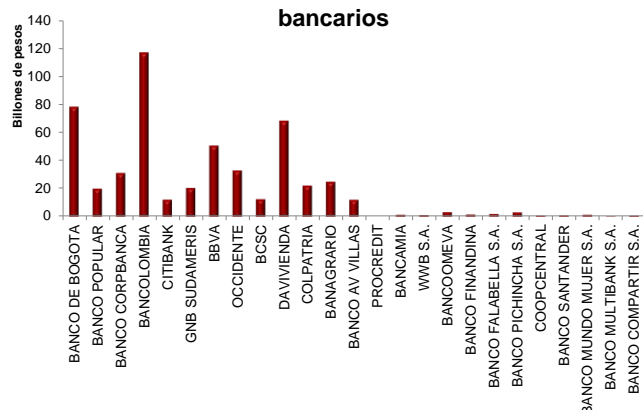
## ANEXO 1: DESCRIPCIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO

A junio de 2016 operaron 50 establecimientos de crédito entre bancos (25), corporaciones financieras (5), compañías de financiamiento (15)<sup>38</sup> y cooperativas financieras (5). 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.

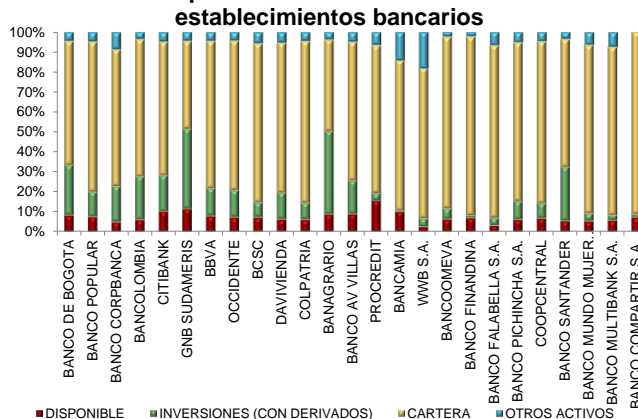
### BANCOS

#### POSICIÓN ACTIVA

**Total de activos de los establecimientos bancarios**

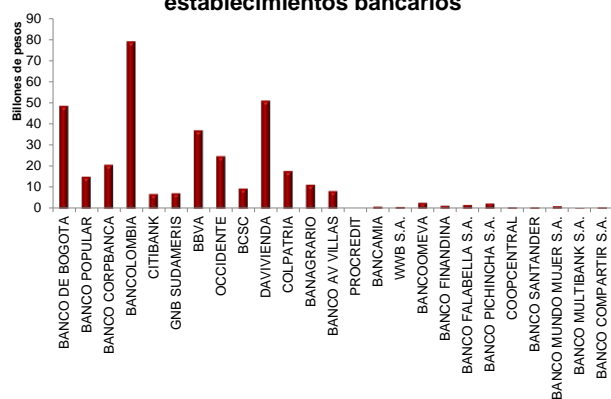


**Composición de los activos de los establecimientos bancarios**

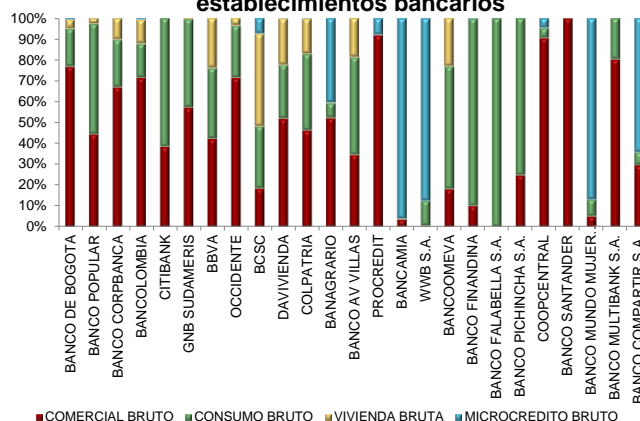


#### CARTERA

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



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

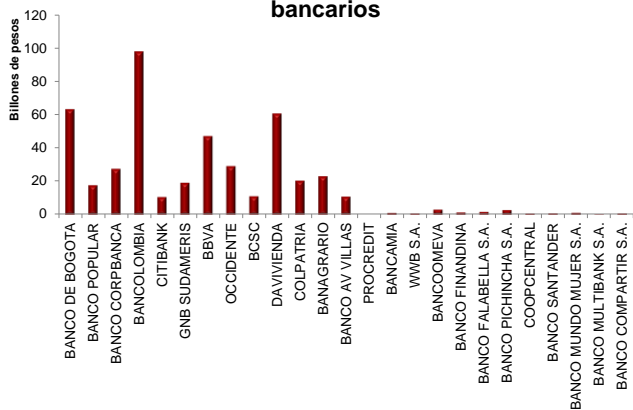


<sup>38</sup> No incluye Leasing Bancoldex.

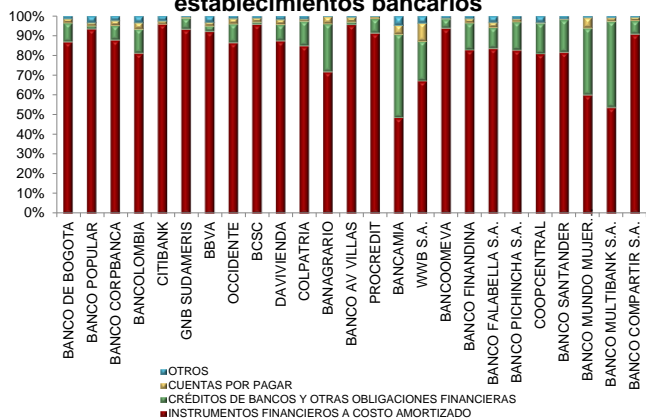


## POSICIÓN PASIVA

**Total de pasivos de los establecimientos bancarios**

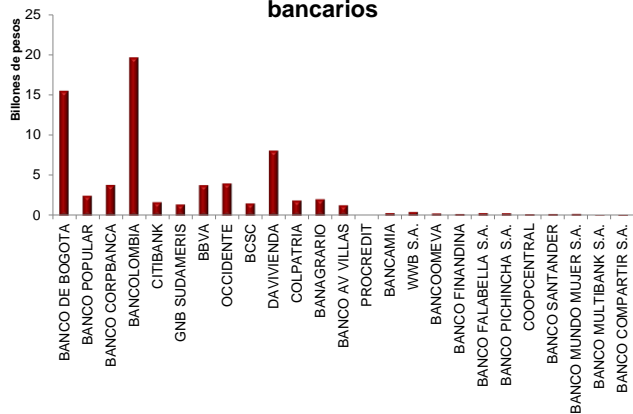


**Composición de los pasivos de los establecimientos bancarios**

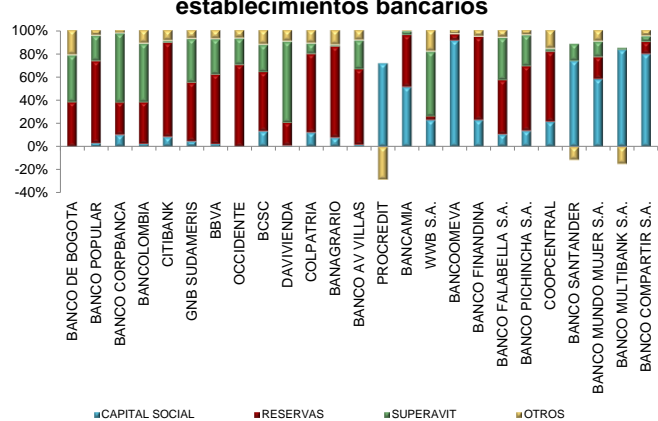


## PATRIMONIO

**Total de patrimonio de los establecimientos bancarios**

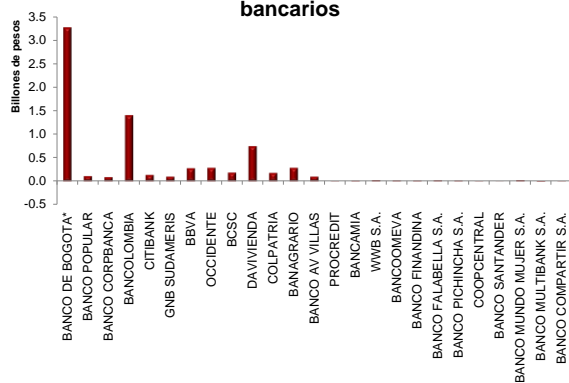


**Composición del patrimonio de los establecimientos bancarios**



## UTILIDADES

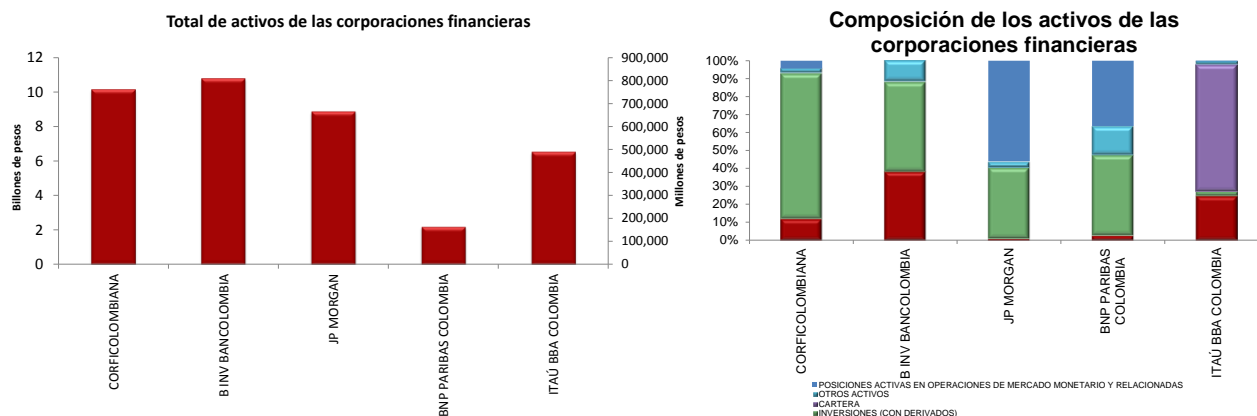
**Total de utilidades de los establecimientos bancarios**



\*En junio de 2016 el Banco de Bogotá cedió el control y dejó de consolidar a Corficolombiana, hecho que modificó la forma de valoración de esta inversión y que generó, entre otros efectos, la realización de unas utilidades que por normas contables se registraban en cuentas patrimoniales. Debido a esto, el patrimonio contable de este Banco presentó una reducción neta de \$396.9 mm, explicado principalmente por la disminución en \$2.9 b en las ganancias no realizadas y por el aumento de \$2.5b en los resultados del ejercicio en curso.

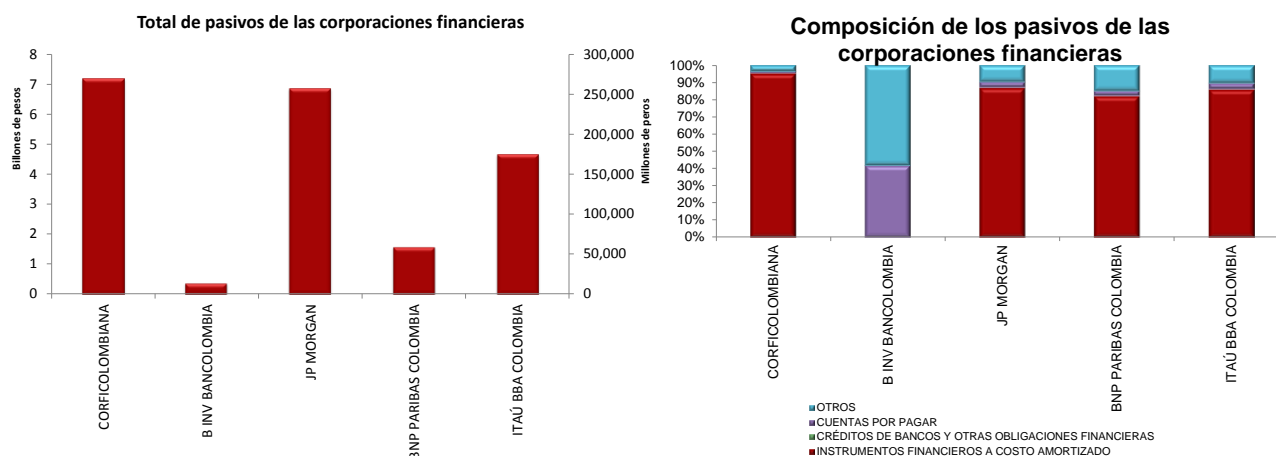
# CORPORACIONES FINANCIERAS

## POSICIÓN ACTIVA



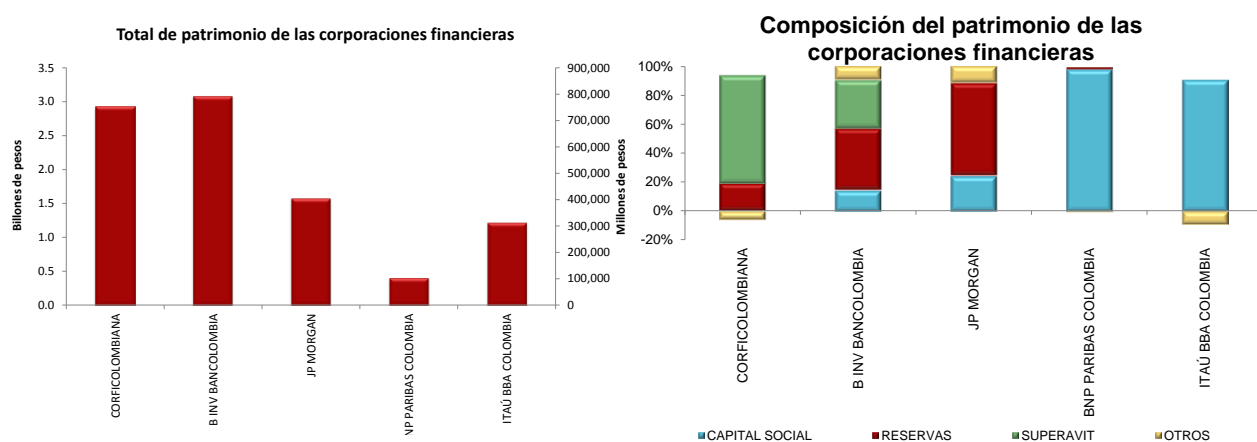
El eje izquierdo corresponde a los datos de Corficolombiana.

## POSICIÓN PASIVA



El eje izquierdo corresponde a los datos de Corficolombiana.

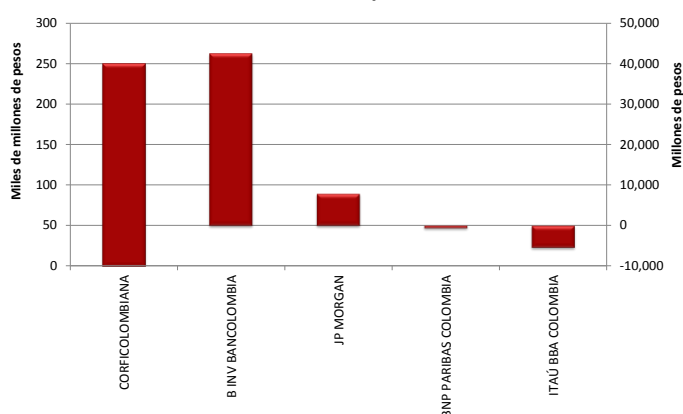
## PATRIMONIO



El eje izquierdo corresponde a los datos de Corficolombiana.

## UTILIDADES

Total de utilidades de las corporaciones financieras

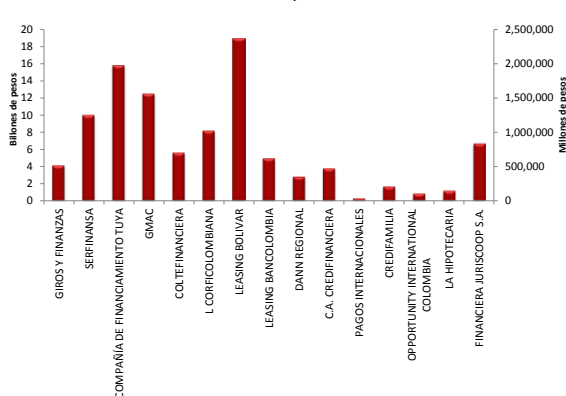


El eje Izquierdo corresponde a los datos de Corficolombiana.

## COMPAÑÍAS DE FINANCIAMIENTO

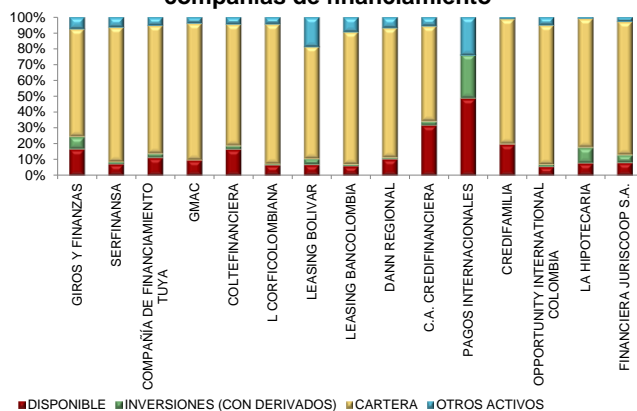
### POSICIÓN ACTIVA

Total de activos de las compañías de financiamiento



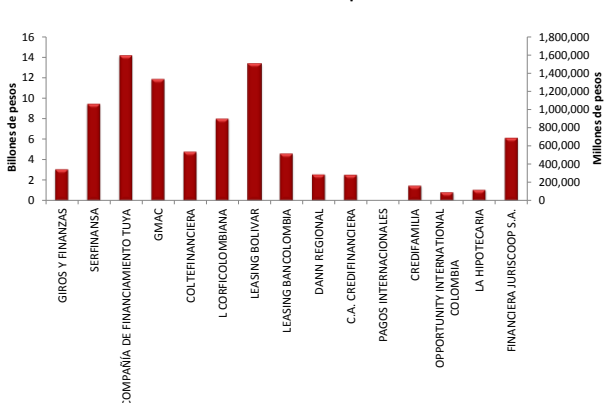
El eje Izquierdo corresponde a los datos de Leasing Bolivar.

Composición de los activos de las compañías de financiamiento



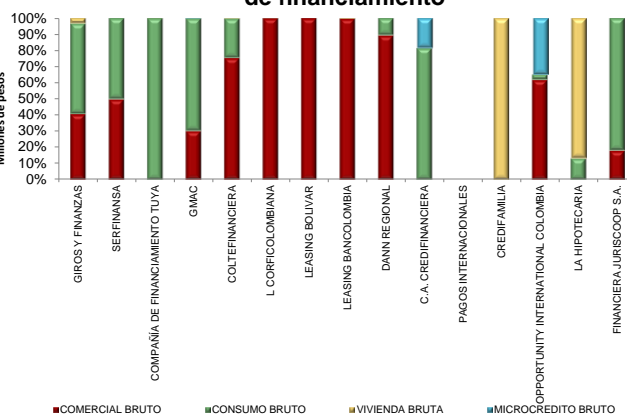
### CARTERA

Total de cartera de créditos de las compañías de financiamiento



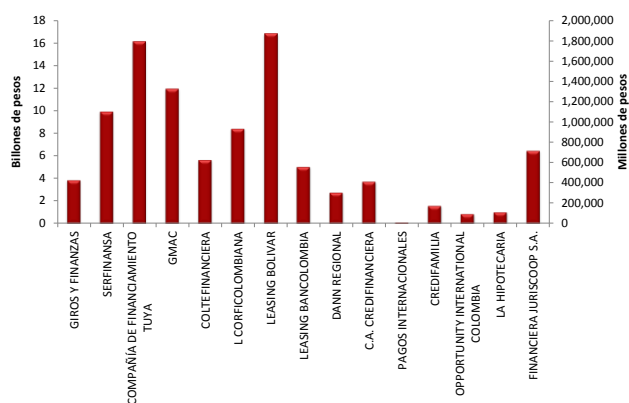
El eje Izquierdo corresponde a los datos de Leasing Bolivar.

Composición de la cartera de las compañías de financiamiento

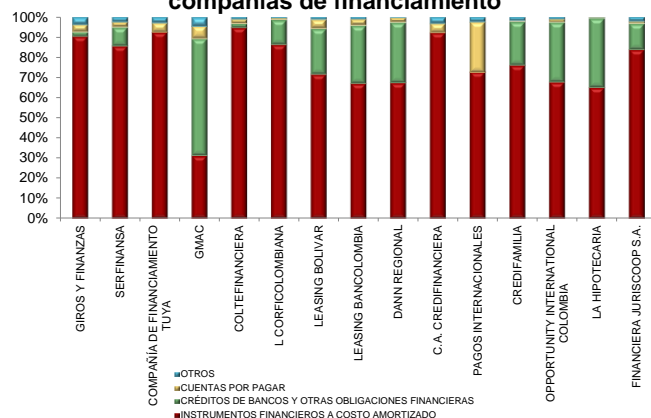


## POSICIÓN PASIVA

Total de pasivos de las compañías de financiamiento



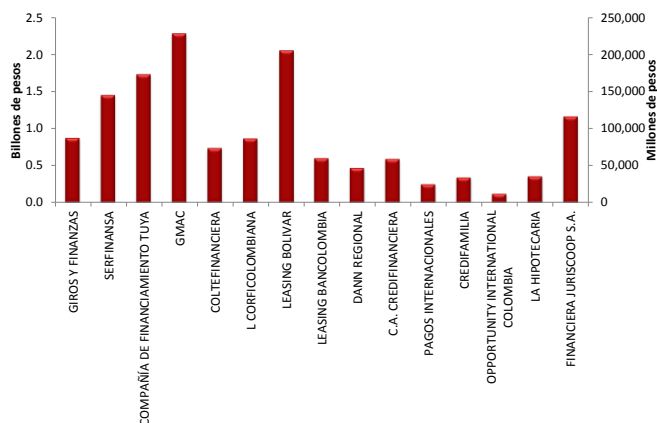
Composición de los pasivos de las compañías de financiamiento



El eje Izquierdo corresponde a los datos de Leasing Bolívar.

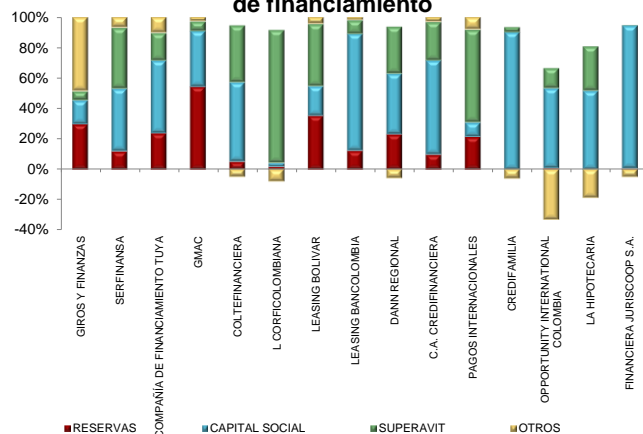
## PATRIMONIO

Total de patrimonio de las compañías de financiamiento



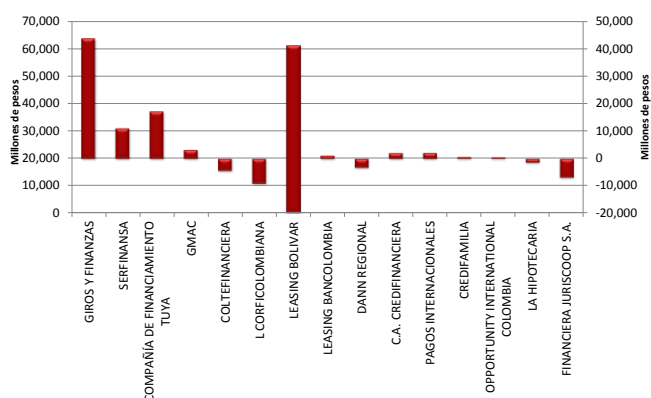
El eje Izquierdo corresponde a los datos de Leasing Bolívar.

Composición del patrimonio de las compañías de financiamiento



## UTILIDADES

Total de utilidades de las compañías de financiamiento

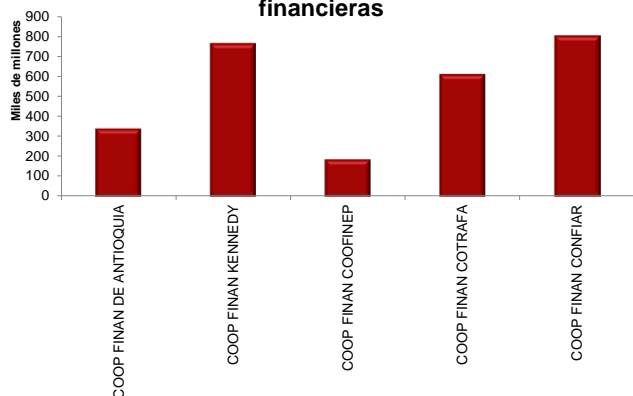


El eje Izquierdo corresponde a los datos de Leasing Bolívar.

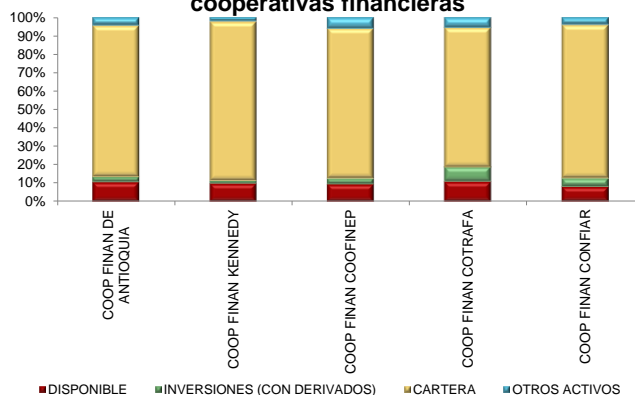
# COOPERATIVAS FINANCIERAS

## POSICIÓN ACTIVA

**Total de activos de las cooperativas financieras**



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

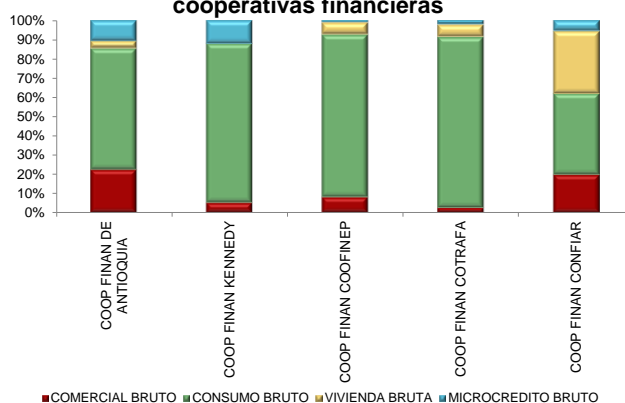


## CARTERA

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

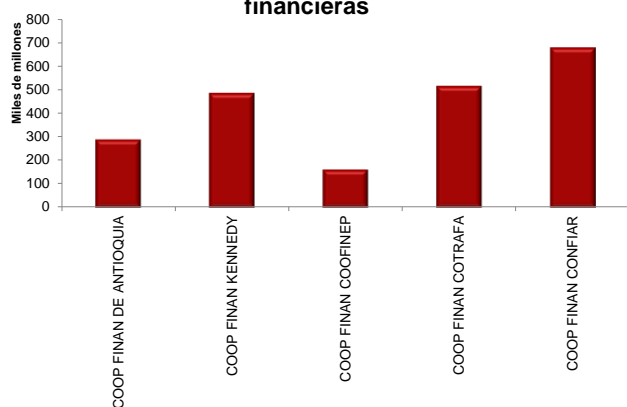


**Composición de la cartera de las cooperativas financieras**

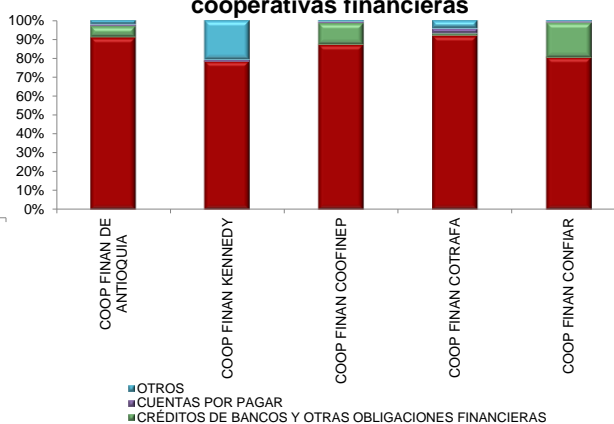


## POSICIÓN PASIVA

**Total de pasivos de las cooperativas financieras**

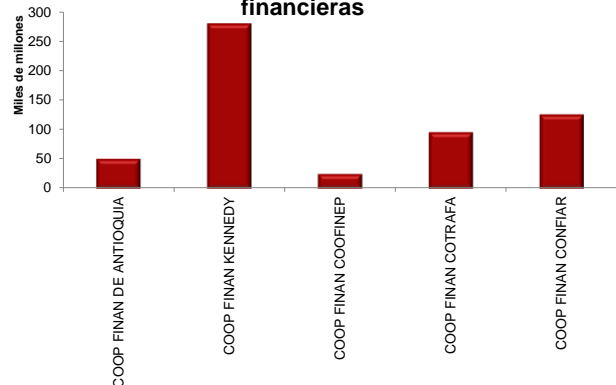


**Composición de los pasivos de las cooperativas financieras**

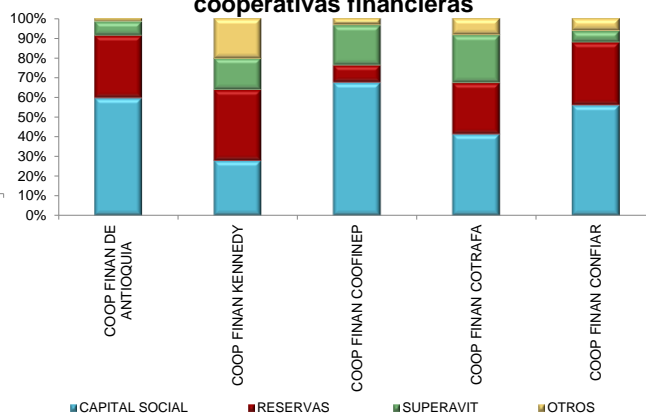


## PATRIMONIO

**Total de patrimonio de las cooperativas financieras**



**Composición del patrimonio de las cooperativas financieras**



## UTILIDADES

**Total de utilidades de las cooperativas financieras**

