

**INFORME**

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

---

Superintendencia Financiera de Colombia  
Dirección de Investigación y Desarrollo  
Junio de 2017

# CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN .....	3
2	MARCO NORMATIVO APLICADO A LAS TARIFAS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS ...	5
3	PRINCIPALES ASPECTOS ASOCIADOS A LA DETERMINACIÓN DE LAS TARIFAS .....	7
4	HERRAMIENTAS PARA CONSULTAR LAS TARIFAS DE SERVICIOS FINANCIEROS ....	10
	4.1 SIMULADOR DE LAS TARIFAS DE SERVICIOS FINANCIEROS .....	10
	4.2 MOTOR DE BÚSQUEDA DE TARIFAS DE SERVICIOS FINANCIEROS .....	11
	4.3 HERRAMIENTA PARA CONSULTAR TASAS DE INTERÉS .....	12
	4.4 TABLAS COMPARATIVAS EN PERIÓDICOS .....	13
	RECUADRO 1. TABLA COMPARATIVA PARA CUENTAS DE AHORRO .....	14
	RECUADRO 2. TABLA COMPARATIVA PARA TARJETAS DE CRÉDITO .....	17
5	ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR FINANCIERO (IPCF) .....	20
	5.1 GENERALIDADES DEL IPCF .....	20
	5.2 CANASTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DEL IPCF .....	21
	5.3 EVOLUCIÓN DEL IPCF .....	25
6	GENERALIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TARIFAS DE LOS PRODUCTOS MÁS UTILIZADOS POR LOS COLOMBIANOS .....	33
	6.1 CUENTAS DE AHORRO .....	33
	6.2 TARJETAS DE CRÉDITO .....	43
	6.3 CUENTAS CORRIENTES .....	50
	6.4 CAJEROS .....	62
	6.5 BANCA POR INTERNET .....	73
	6.6 GIROS .....	78
7	CONCLUSIONES .....	81
	ANEXO 1: DESCRIPCIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO .....	84

# 1 INTRODUCCIÓN

Con el fin de impulsar el acceso al sistema financiero a través de productos de ahorro, la Ley 1793 del 7 de julio de 2016 dictó normas en materia de costos de los servicios financieros, como un mecanismo de protección a los consumidores financieros que a su vez fomente la inclusión financiera en el país. A partir de esta ley, los clientes de las entidades financieras<sup>1</sup> pueden disponer de la totalidad del dinero que tengan depositado en sus cuentas de ahorros o depósitos electrónicos, sin tener la obligación de mantener un saldo mínimo.

Adicionalmente, las entidades financieras sólo podrán cobrar costos financieros y/o transaccionales por los primeros 60 días de inactividad<sup>2</sup> y/o ausencia de movimientos financieros. Es decir, las entidades financieras no podrán cobrar cuotas de manejo a aquellas cuentas inactivas. Al mismo tiempo, se prohíbe el cobro retroactivo cuando el titular de la cuenta realice nuevos depósitos o movimientos que activen la cuenta. Con esta medida se pretende frenar el endeudamiento de los usuarios de dichas cuentas y de esta manera proteger los ahorros de los colombianos en el sistema financiero.

Por su parte, las entidades financieras deberán reconocer a los ahorradores una tasa de interés remuneratoria mínima en cada una de las cuentas de ahorro, independientemente del monto depositado. Con estas medidas se pretende defender los intereses de los consumidores financieros y lograr un balance entre los agentes tanto de la oferta como de la demanda del sistema financiero.

En línea con lo anterior, un fácil y confiable acceso a productos financieros formales aumenta la probabilidad de los colombianos a vincularse a la banca. Por tal razón, la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), con el fin de preservar la estabilidad, seguridad y confianza del sistema financiero, tiene por objetivo informar y dar cumplimiento a los aspectos relacionados en la Ley 1793 de 2016 pues las entidades destinatarias deben informar a los consumidores financieros respecto de dichas disposiciones (Carta Circular 46 de 2016).

<sup>1</sup> Entidades autorizadas para captar recursos del público a través de cuentas de ahorro y/o depósitos electrónicos.

<sup>2</sup> Se define la inactividad como la no realización de alguna operación en la cuenta, y como "operación" cualquier movimiento de depósito, retiro, transferencia y en general cualquier débito o crédito que afecte a la cuenta de ahorros, con excepción de los créditos o débitos que la institución financiera realice, con el fin de abonar intereses o cobrar costos financieros y/o transaccionales.

En línea con lo anterior, con el propósito de acompañar a los usuarios del sistema en la selección de productos y/o servicios que mejor se adapten a sus necesidades, la SFC ha desarrollado diferentes herramientas de consulta de información de precios de los servicios ofrecidos por los establecimientos de crédito, mecanismos que son provistos a través de diferentes medios como las sucursales físicas de las entidades, internet y periódicos.

Vale la pena mencionar que uno de los elementos con que cuentan los consumidores financieros para realizar consultas acerca de las tarifas de los servicios financieros, es el simulador de tarifas de la SFC, 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, la SFC publica tablas comparativas en la página de internet y en los principales periódicos del país, con una periodicidad mensual y trimestral, respectivamente.

De acuerdo con la información reportada al 30 de junio de 2017 por los establecimientos de crédito, este informe de tarifas hace un seguimiento periódico del comportamiento semestral de los precios que cada uno de ellos cobra a sus clientes por los productos y servicios más representativos. A lo largo del presente informe se analiza por producto y entidad los principales cambios observados en los 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 la última sección, se exponen las conclusiones, acompañadas de un anexo donde se presenta la estructura de negocio de cada establecimiento de crédito a partir de sus operaciones activas, pasivas y su estado de resultados.

## 2 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 de que éstos cuenten con elementos de evaluación suficientes para adoptar las decisiones financieras para su mayor beneficio. 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 parágrafo 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).

**Ley 1793 de 2016:** Dicta normas en materia de costos de los servicios financieros, como un mecanismo de protección a los consumidores financieros. En particular, los clientes podrán disponer de todo el dinero que tienen depositado en sus cuentas de ahorros o depósitos electrónicos, sin tener la obligación de mantener un saldo mínimo. Adicionalmente, en cuentas de ahorros sólo podrán cobrar costos financieros y/o transaccionales por los primeros sesenta días de inactividad y/o ausencia de movimientos financieros por parte del usuario. Al mismo tiempo, las entidades autorizadas para captar recursos del público tendrán la obligación de reconocer a los usuarios una tasa de interés remuneratoria mínima en todas las cuentas de ahorro, para cualquier nivel de depósito.

**Carta Circular 46 de 2016:** Informa los aspectos relacionados con el cumplimiento de la Ley 1793 de 2016, reiterando el deber que le asiste a las entidades destinatarias de dar estricto cumplimiento de la citada ley.

**Ley 1836 de 2017:** Esta ley establece que las entidades financieras, en los contratos de depósito, brindarán una forma gratuita de retiro a sus cuentahabientes. A su vez, señala que la SFC velará por el cumplimiento de este deber legal por parte de los establecimientos de crédito y dará prelación al trámite de las quejas que se presenten por su incumplimiento.

### 3 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 los 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>3</sup>. La utilización de estas plataformas tiene un costo para la entidad financiera que podría transferirse al cliente final. De esta forma, el consumidor

<sup>3</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.

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, que puede ser 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. Esta división entre grupos poblacionales ha motivado la creación de servicios agrupados en paquetes, a partir de las necesidades de cada segmento.

**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 que ofrece la entidad.

**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>4</sup>. Cabe resaltar que cualquier modificación en las tarifas de los servicios que presta la entidad financiera debe ser informada con anterioridad a los consumidores financieros.

---

<sup>4</sup> Certificada por la SFC trimestralmente para la modalidad de crédito de consumo y ordinario (01 de abril al 30 de junio 2017: 22.33%) y anualmente para microcrédito y consumo de bajo monto (01 de octubre de 2016 al 30 de septiembre 2017: 36.73% para microcrédito y 35.47% para consumo de bajo monto).

## 4 HERRAMIENTAS PARA CONSULTAR LAS TARIFAS DE SERVICIOS FINANCIEROS

La SFC trabaja de forma permanente para brindar herramientas a los consumidores financieros 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 los siguientes:

### 4.1 Simulador de las tarifas de servicios financieros<sup>5</sup>

Desde el 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>6</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 estas herramientas se describe a continuación:

**Personalice su consulta de tarifas<sup>7</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 utilizará el servicio durante un mes y 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.

<sup>5</sup> El ingreso a esta herramienta puede realizarse a través del siguiente vínculo: [Simulador de tarifas de servicios financieros](#).

<sup>6</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>7</sup> El ingreso a esta herramienta puede realizarse a través del siguiente vínculo: [Personalice su consulta de tarifas](#).

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 en Colombia<sup>8</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.

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, 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.

#### **4.2 Motor de búsqueda de tarifas de servicios financieros<sup>9</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 corresponde a la reportada 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 de tal forma que el consumidor

<sup>8</sup> El ingreso a esta herramienta puede realizarse a través del siguiente vínculo: [Oficinas y corresponsales bancarios en Colombia](#).

<sup>9</sup> El ingreso a esta herramienta puede realizarse a través del siguiente vínculo: [Tarifas de servicios financieros de los establecimientos de crédito](#)

financiero pueda identificar de manera sencilla las entidades que ofrecen las menores tarifas para el servicio seleccionado.

### **4.3 Herramienta para consultar tasas de interés<sup>10</sup>**

Desde el año 2014 la SFC puso a disposición del público 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 que les permite comparar entre entidades y seleccionar aquella que se adapte mejor a sus necesidades.

Para las tasas de interés promedio 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 de interés 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 de interés 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

---

<sup>10</sup> El ingreso a esta herramienta puede realizarse a través del siguiente vínculo: [Tasas de interés](#)

cual los usuarios pueden estimar el monto del interés que le reconocen en un período inferior a un año<sup>11</sup>.

#### **4.4 Tablas comparativas en periódicos**

Desde el tercer trimestre de 2010 y de acuerdo con lo establecido en la Ley 1328 de 2009, la SFC ha publicado trimestralmente, en periódicos de amplia circulación nacional y regional, las tarifas de los principales servicios de los productos financieros más utilizados por los colombianos y que corresponden a las cuentas de ahorro y a las tarjetas de crédito. Esta información permite comparar de manera individual la tarifa de los servicios ofrecidos por los establecimientos de crédito, permitiendo que el consumidor financiero cuente con herramientas suficientes para elegir a la entidad financiera que mejor se ajuste a sus necesidades. Sin perjuicio de lo anterior, mensualmente la SFC publica esta misma información en la página de internet<sup>12</sup>.

En los recuadros 1 y 2 se presentan los servicios registrados en las tablas comparativas para cada uno de los productos con datos a junio de 2017.

---

<sup>11</sup> Este simulador de conversión está disponible en [Consumidor Financiero](#).

<sup>12</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 establecieron 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 2017

ENTIDADES \ TARIFAS		Cuota de Manejo				Costo del talonario para el manejo de la cuenta de ahorros		Consulta de saldo			Retiros		Transferencias a cuentas de diferente titular de la entidad		Pagos a terceros		Costo por consignación nacional en oficina diferente a la de radicación	Costo fijo por acceso a internet
		Cuenta de ahorros		Tarjeta débito de la cuenta de ahorros				Cajero de la entidad	Cajero de otra entidad	Internet	Cajero de la entidad	Cajero de otra entidad	Cajero de la entidad	Internet	Cajero de otra entidad	Internet		
		Valor de la cuota	Forma de cobro	Valor de la cuota	Forma de cobro	Valor del talonario	N° de volantes	Valor de la consulta	Valor de la consulta	Valor de la consulta	Valor del retiro	Valor del retiro	Valor de la transferencia	Valor de la transferencia	Valor del pago	Valor del pago	Valor del cobro	Valor del acceso
Bancos	Banco Agrario de Colombia S.A.			\$ 7.300	M.A.	\$ 85.172	20	\$ 1.400	\$ 4.500		\$ 1.400	\$ 4.500					\$ 11.900	
	Banco Caja Social S.A.								\$ 4.750			\$ 4.750					\$ 14.280	
	Banco Comercial Av Villas S.A.	\$ 6.307	M.V.	\$ 11.100	M.A.	\$ 106.743	20	\$ 1.500	\$ 8.500		\$ 1.500	\$ 4.750	\$ 1.500		\$ 8.500		\$ 14.161	
	Banco Compartir S.A.			\$ 4.800	M.A.	\$ 16.300	10	\$ 1.450	\$ 4.849		\$ 1.450	\$ 4.849						
	Banco Coomeva S.A.	\$ 0	0	\$ 10.200	M.A.	\$ 59.500	20	\$ 2.037	\$ 4.824	\$ 0	\$ 1.608	\$ 4.824		\$ 1.531	\$ 4.807	\$ 1.311	\$ 10.234	\$ 0
	Banco Cooperativo Coopcentral			\$ 6.500	M.V.	\$ 51.600	30		\$ 4.750		\$ 1.700	\$ 4.750		\$ 1.300			\$ 8.800	
	Banco Corpbanca Colombia S.A.	\$ 11.000	T.A.	\$ 11.000	M.A.	\$ 89.968	20	\$ 2.100	\$ 4.600		\$ 2.100	\$ 4.600	\$ 2.100		\$ 4.600	\$ 1.230	\$ 17.439	
	Banco Davivienda S.A.			\$ 11.000	M.A.	\$ 94.550	20		\$ 4.800			\$ 4.800			\$ 4.800		\$ 13.500	
	Banco de Bogota			\$ 10.850	M.A.	\$ 81.991	15	\$ 1.500	\$ 4.840		\$ 1.500	\$ 4.840	\$ 1.500		\$ 4.840		\$ 14.161	
	Banco de las Microfinanzas Bancamia S.A.			\$ 3.700	M.A.				\$ 3.500			\$ 3.500			\$ 3.500		\$ 4.350	
	Banco de Occidente			\$ 11.300	M.A.	\$ 71.400	30	\$ 1.500	\$ 3.950		\$ 1.500	\$ 4.700	\$ 1.500		\$ 4.800		\$ 14.161	
	Banco Falabella S.A.			\$ 9.900	M.V.			\$ 0	\$ 4.670	\$ 0	\$ 0	\$ 4.670		\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
	Banco Finandina S.A.			\$ 12.900	M.A.	\$ 64.000	3		\$ 4.200	\$ 0		\$ 2.700					\$ 0	\$ 0
	Banco GNB Sudameris			\$ 0	0				\$ 4.350	\$ 0		\$ 4.350		\$ 0	\$ 4.350	\$ 0	\$ 0	\$ 0
	Banco Mundo Mujer S.A.			\$ 5.300	M.A.				\$ 4.100			\$ 4.100						
	Banco Multibank S.A.			\$ 10.000	M.A.				\$ 4.500			\$ 4.500			\$ 4.500			
	Banco Pichincha S.A.			\$ 10.400	M.A.				\$ 4.846			\$ 4.846					\$ 10.200	
	Banco Popular S.A.	\$ 8.687	M.V.	\$ 10.300	M.A.	\$ 81.991	20	\$ 1.500	\$ 4.450		\$ 1.500	\$ 4.450	\$ 1.500	\$ 3.200	\$ 4.450		\$ 13.566	
	Banco Procredit Colombia S.A.			\$ 7.695	M.A.	\$ 5.129	45	\$ 0	\$ 3.965	\$ 0	\$ 0	\$ 3.695	\$ 0	\$ 0	\$ 3.965	\$ 0		
	Banco Santander de Negocios Colombia S.A.													\$ 4.300		\$ 4.300		\$ 110.000
	Banco WWB S.A.																	
	Bancolombia S.A.			\$ 10.600	M.A.	\$ 73.800	20		\$ 4.440			\$ 4.440					\$ 9.700	
	BBVA Colombia			\$ 10.900	M.A.	\$ 101.031	20	\$ 1.450	\$ 4.600		\$ 1.450	\$ 4.600	\$ 1.950		\$ 4.600		\$ 15.232	
	Citibank-Colombia			\$ 10.990	M.A.				\$ 4.690			\$ 4.690			\$ 4.690		\$ 12.800	
	Colpatría Red Multibanca					\$ 123.103	20		\$ 4.565			\$ 4.565						
CFI	Corficolombiana S.A.																	
CF	Coltefinanciera S.A.			\$ 7.500	M.V.	\$ 32.963	25		\$ 4.600			\$ 4.600						
	Financiera Juriscoop S.A.			\$ 9.245	M.V.			\$ 2.000	\$ 4.815		\$ 2.000	\$ 4.815		\$ 500				
	Financiera Pagos Internacionales S.A.	\$ 3.000	M.A.														\$ 3.000	
	Giros & Finanzas Compañía de Finanziamient Oicolumbia			\$ 5.900	M.V.				\$ 3.400			\$ 4.500					\$ 9.181	
COOP	Confiar Cooperativa Financiera			\$ 6.000	M.V.	\$ 35.000	30		\$ 3.800			\$ 3.800			\$ 3.800			
	Coofinep Cooperativa Financiera			\$ 4.800	M.A.	\$ 43.000	30		\$ 4.849			\$ 4.849					\$ 1.200	
	Cooperativa Financiera Cotrafa			\$ 1.900	M.V.	\$ 4.000	25		\$ 1.500			\$ 1.500		\$ 1.800				
	Cooperativa Financiera de Antioquia C.F.A.			\$ 5.950	M.V.	\$ 40.000	30	\$ 1.550	\$ 4.800		\$ 1.550	\$ 4.800		\$ 3.094		\$ 2.380	\$ 11.424	
	JFK Cooperativa Financiera					\$ 37.000	30											

M.A. No presta el servicio / no aplica  
 M.V. Mes anticipado  
 T.A. Mes vencido  
 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 2017

ENTIDADES \ TARIFAS		Tasa efectiva anual (tarjeta de crédito)	Cuota de manejo										Avances				
			VISA		MASTER CARD		AMERICAN EXPRESS		DINERS		TARJETAS PROPIAS			Oficina	Cajero de la entidad	Cajero de otra	Internet
			Valor de Tasa	Valor Cuota	Forma de Cobro	Valor Cuota	Forma de Cobro	Valor Cuota	Forma de Cobro	Valor Cuota	Forma de Cobro	Nombre de la tarjeta	Valor cuota	Forma de cobro	Valor del avance	Valor del avance	Valor del avance
Bancos	Banco Agrario de Colombia S.	23,73%	\$ 17.053	M.A.											\$ 4.500	\$ 4.500	
	Banco Caja Social S.A.	31,27%	\$ 57.550	T.A.	\$ 57.550	T.A.								\$ 6.950	\$ 4.300	\$ 4.750	
	Banco Comercial Av Villas S.A.	28,07%	\$ 60.150	T.A.	\$ 60.150	T.A.								\$ 8.800	\$ 6.600	\$ 4.770	\$ 5.593
	Banco Coomeva S.A.	27,32%	\$ 16.000	M.V.							"Tarjeta Coomeva"	\$ 10.000	M.V.	\$ 7.000	\$ 5.360	\$ 4.824	\$ 4.824
	Banco Cooperativo Coopcentr	26,32%	\$ 15.400	M.A.										\$ 8.600	\$ 4.750	\$ 4.750	
	Banco Corpbanca Colombia S	32,29%	\$ 57.600	T.A.	\$ 57.600	T.A.								\$ 10.200	\$ 4.600	\$ 4.600	\$ 4.600
	Banco Davivienda S.A.	31,80%	\$ 60.000	T.A.	\$ 60.000	T.A.			\$ 71.400	T.A.	"Spring Step"	\$ 7.500	M.A.	\$ 9.400	\$ 4.800	\$ 4.800	\$ 4.800
	Banco de Bogota	32,71%	\$ 60.600	T.A.	\$ 60.600	T.A.								\$ 10.100	\$ 4.840	\$ 4.840	
	Banco de Occidente	27,89%	\$ 62.550	T.A.	\$ 62.550	T.A.								\$ 10.472	\$ 4.800	\$ 4.800	
	Banco Falabella S.A.	31,72%			\$ 13.900	M.V.					"CMR Falabella"	\$ 17.900	M.V.	\$ 8.200	\$ 4.670	\$ 4.670	\$ 4.670
	Banco Finandina S.A.	31,95%	\$ 56.300	T.A.										\$ 9.000		\$ 9.000	
	Banco GNB Sudameris	32,14%	\$ 48.600	T.V.										\$ 4.100		\$ 4.350	\$ 0
	Banco Pichincha S.A.	30,76%	\$ 47.500	T.A.										\$ 10.950		\$ 4.846	
	Banco Popular S.A	26,36%	\$ 18.000	M.V.	\$ 18.000	M.V.								\$ 11.186	\$ 4.840	\$ 4.760	
	Bancolombia S.A.	30,38%	\$ 19.000	M.A.	\$ 19.000	M.A.	\$ 21.000	M.A.						\$ 9.400	\$ 4.440	\$ 4.440	
	BBVA Colombia	32,80%	\$ 58.000	T.A.	\$ 58.000	T.A.								\$ 10.500	\$ 4.600	\$ 4.600	\$ 4.600
CF	Citibank-Colombia	30,33%	\$ 21.000	M.A.	\$ 21.000	M.A.								\$ 13.400	\$ 4.800	\$ 4.800	
	Colpatria Red Multibanca	33,22%	\$ 59.900	T.A.	\$ 59.900	T.A.					"Fácil Codensa"	\$ 9.100	M.V.	\$ 10.900	\$ 4.565	\$ 4.565	\$ 4.565
	Financiera Juriscoop C.F.	31,66%	\$ 8.700	M.V.										\$ 8.000	\$ 4.815	\$ 4.815	
	Giros & Finanzas C.F.	32,92%									"La 14"	\$ 14.900	M.V.	\$ 7.900			
COOP	Servicios Financieros S.A.	33,07%			\$ 17.500	M.V.					"Olimpica"	\$ 17.500	M.V.			\$ 4.589	
	Tuya S.A.	33,35%									"Tarjeta Éxito"	\$ 16.900	M.V.	\$ 10.500		\$ 4.849	
	Confiar Cooperativa Financier	23,25%			\$ 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

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

### 5.1 Generalidades del IPCF

La SFC 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 a través del tiempo, los cambios en el costo del uso de las cuentas de ahorro y las tarjetas de crédito ofrecidas por los establecimientos de crédito, 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 fines de este análisis se definió una canasta de referencia con información a diciembre de 2014<sup>13</sup>, 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 e internet. Por su parte, el número de

<sup>13</sup> Durante el primer semestre de 2016, el 11° Informe de Tarifas, se realizó una revisión de la metodología de cálculo del IPCF de 2011, con el fin de reflejar de forma más adecuada la evolución de las tarifas de los servicios financieros, a partir de la cual se realizaron los siguientes ajustes: cambio de base de 2009 a 2014, inclusión de nuevas entidades y ajuste en la temporalidad de la información de transacciones.

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 semestral de las transacciones efectuadas por los consumidores a través de los canales de distribución dispuestos por las entidades vigiladas, partiendo del supuesto de un comportamiento idéntico del número de transacciones en cada mes con el fin de mensualizar la información.

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

La canasta de productos y servicios financieros<sup>14</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, multiplicado 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 y avances, entre otros.

La Tabla 1 muestra la distribución de la canasta para junio de 2017, donde se observó que el producto más representativo fue la cuenta de ahorros, a pesar de haber registrado una disminución de 3.56pp en la participación respecto al semestre anterior. De esta forma, al agrupar los servicios y productos analizados, se observó que, del total de

<sup>14</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.

gastos de los consumidores, el 63.69% correspondió a las cuentas de ahorro y el 36.31% restante fue explicado por las tarjetas de crédito.

**Tabla 1. Variaciones agregadas de las tarifas de los productos del IPCF  
(Dic2016-Jun2017)**

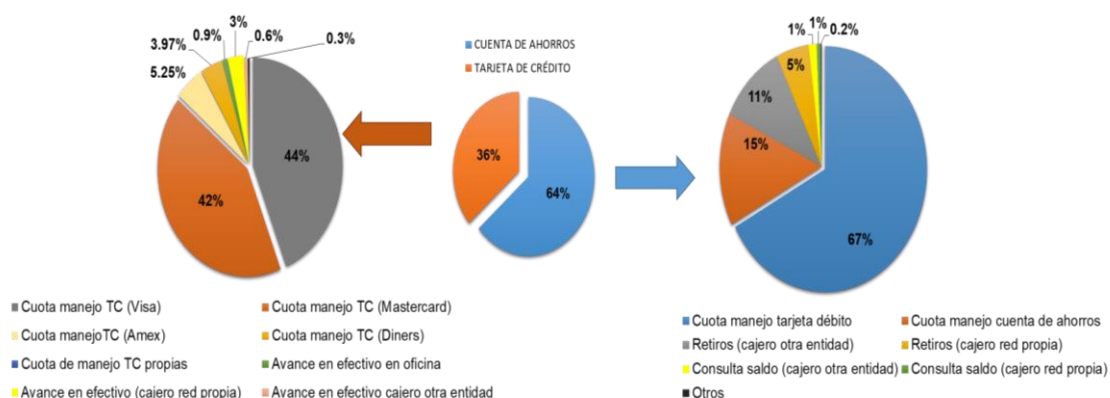
	VARIACIÓN	PARTICIPACIÓN
<b>CUENTA DE AHORROS</b>	<b>SEMESTRAL</b>	<b>63.69%</b>
Cuota de manejo por la cuenta de ahorros	-30.39%	9.5%
Cuota de manejo por la tarjeta débito de la cuenta de ahorros	0.05%	42.8%
Costo fijo consulta de saldo en cajero de la entidad	-20.13%	0.4%
Costo por retiros en cajero de la entidad	-18.30%	3.3%
Costo por transferencia en cajero a diferente titular de la entidad	6.69%	0.003%
Costo consulta de saldo en cajero de otra entidad	-6.40%	0.8%
Costo por retiros de efectivo en cajero otra entidad	-7.98%	6.8%
Costo de pagos a terceros en cajero otra entidad	-2.91%	0.03%
Costo por transferencia por internet a cuentas de diferente titular de la entidad	28.05%	0.02%
Costo por pagos a terceros por internet	7.02%	0.0%
<b>TARJETA DE CRÉDITO</b>	<b>SEMESTRAL</b>	<b>36.31%</b>
Cuota de manejo de la tarjeta de crédito VISA	1.81%	16.0%
Cuota de manejo de la tarjeta de crédito MASTERCARD	3.21%	15.3%
Cuota de manejo de la tarjeta de crédito AMERICAN EXPRESS	0.00%	1.9%
Cuota de manejo de la tarjeta de crédito DINERS	0.00%	1.4%
Costo por avance en efectivo en oficina	14.41%	0.3%
Costo por avance en efectivo cajeros propios	-2.05%	1.1%
Costo por avance en efectivo cajero otra entidad	4.02%	0.2%
Costo por avance con tarjeta de crédito por internet	3.65%	0.1%

En la tabla anterior se presenta la variación semestral de las tarifas de los diferentes servicios entre diciembre de 2016 y junio de 2017, 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 cuota de manejo de cuentas de ahorros, costo por retiros en cajeros de la entidad y costo por retiros de efectivo en cajero de otra entidad, los cuales representaron, en conjunto, la mayor participación dentro del gasto agregado y por ende su impacto en el índice fue significativo.

Durante el semestre de análisis se observó una disminución de 30.4% en las tarifas asociadas a la cuota de manejo de la tarjeta débito, explicada principalmente por Banco Caja Social BCSC que eliminó la tarifa de \$7,946 por concepto de cuota de manejo de la cuenta de ahorros. Adicionalmente, Banco Popular redujo la cuota de manejo de la tarjeta débito en \$676. De forma que, al analizar la participación sobre el total de las cantidades, número de cuentas y transacciones, se encontró que estas entidades

representaron el 18.25%, con lo cual la disminución sobre el total del índice fue importante. Caso contrario ocurrió con BBVA y Banco de Bogotá que durante el semestre incrementaron sus tarifas para cuota de manejo de la tarjeta débito en \$700 y \$650, respectivamente. Esos incrementos, junto a una participación conjunta de las dos entidades de 18.23% en las cantidades, contrarrestaron parte de la disminución en el índice.

**Gráfica 1**  
**Composición del gasto agregado de los consumidores financieros**  
**(junio de 2017)**



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 67.21% 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 95.18%, participación resultado de la suma de la cuota de administración de todas las franquicias, dentro de las cuales el 43.94% fue Visa, 42.02% MasterCard, 5.25% American Express y 3.97% Diners.

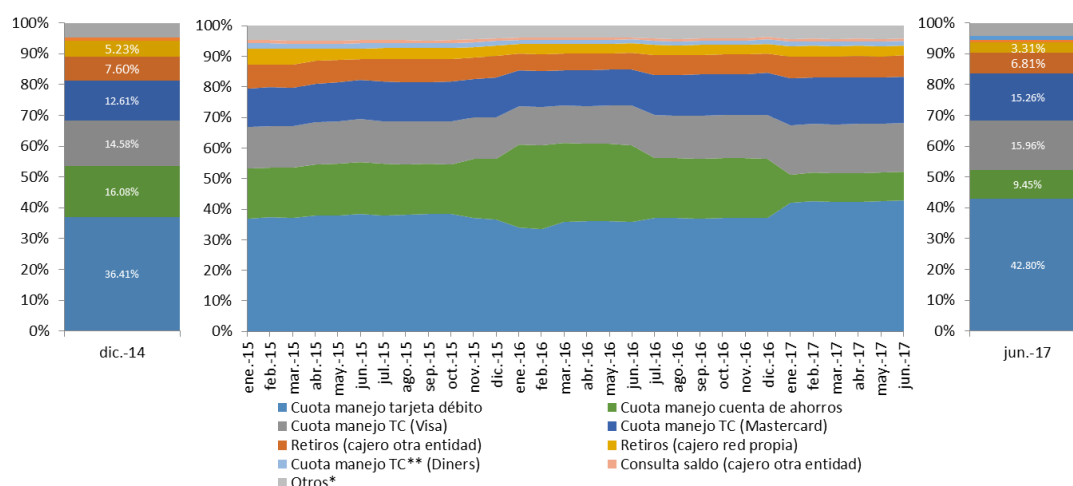
Cabe resaltar que, de acuerdo con esta clasificación de productos y servicios, el 86.82% de los gastos agregados de la canasta correspondió a cuotas de manejo, mientras que el porcentaje restante agrupa otro tipo de servicios, entre los que sobresalieron los retiros, las consultas de saldo, las transferencias, 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 2017 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 de tarjeta débito que pasó de 36.41% en diciembre de 2014 a 42.80% en junio de 2017. Esa variación se explicó fundamentalmente por el mayor número de cuentas de ahorro, que incidió en la participación del gasto de los diferentes productos dentro de la canasta, a pesar de que en tarifas no hubo cambios significativos. No obstante, la participación en el gasto total por cuota de manejo de la cuenta de ahorros se redujo hasta 9.45%, como resultado de las modificaciones que hizo Banco Caja Social BCSC entre el primer semestre de 2016 y el primer semestre de 2017, pasando de \$14,152 a \$0.

Con relación a las cuotas de manejo de las tarjetas de crédito, se evidenció un incremento en la participación del gasto de la franquicia Visa en 1.38pp, al tiempo que MasterCard lo hizo en 2.65pp. La participación del gasto de cada franquicia fue a junio 15.96% y 15.26%, respectivamente.

**Gráfica 2**  
**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.

Al evaluar cada uno de los componentes<sup>15</sup> que se tienen en cuenta en la construcción del índice de precios, se encontró que frente al semestre anterior:

- El número de cuentas de ahorro pasó de 56.1 millones en diciembre de 2016 a 58.5 millones en junio de 2017, lo que equivale a un incremento de 4.28% semestral, superior al registrado en igual periodo del año anterior (0.94%).

<sup>15</sup> Cantidad de productos presentes en el sistema financiero, la frecuencia de uso de los servicios y la tarifa asociada



- El número de tarjetas de crédito se redujo en 1.21% al pasar de 14.93 millones a 14.75 millones.
- En cuanto a las transacciones realizadas a través de los canales dispuestos por los establecimientos de crédito<sup>16</sup> se observó un aumento en el número total de operaciones frente al segundo semestre de 2016, al pasar de 2,536 millones a 2,722 millones<sup>17</sup>.
- De las operaciones anteriores, cabe resaltar el incremento en las operaciones efectuadas a través de internet<sup>18</sup>, las cuales pasaron de un promedio mensual de 196 millones<sup>19</sup> en el segundo semestre de 2016 a 204.2 millones en el primer semestre de 2017.
- Las tarifas de los servicios financieros evaluados presentaron una disminución anual de 17.01%

### 5.3 Evolución del IPCF

Durante la historia del IPCF, analizada bajo la nueva metodología con base a diciembre de 2014, 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 hasta diciembre de 2016, fecha desde la cual el IPCF volvió a mostrar índices negativos, con una variación anual de -17.01% a junio de 2017.

Los resultados del IPCF del primer semestre de 2017 contrastan con el aumento de 4.08% observado en diciembre de 2016. Mientras la eliminación de la tarifa de Banco Caja Social de la cuota de manejo de la cuenta de ahorros es la principal causa de la variación negativa, esta caída fue compensada en menor parte por Falabella, BBVA y Banco de Bogotá, quienes registraron incrementos en tarifas relacionadas con el uso de las cuentas de ahorros del orden de \$1,400, \$450 y \$400, respectivamente. Adicionalmente, se presentó un aumento en las operaciones efectuadas sobre los

<sup>16</sup> Oficinas, cajeros, internet, datáfonos, entre otros

<sup>17</sup> Informe de operaciones. Primer trimestre de 2017. SFC.

<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.

distintos canales dispuestos tanto para las cuentas de ahorro como las tarjetas de crédito.

### 5.3.1 Comparación con otros indicadores

Comparado con la medición de los precios financieros del índice de precios al consumidor (IPC) reportada por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), el IPC de servicios bancarios y otros servicios financieros ha registrado un comportamiento menos volátil comparado con el IPCF<sup>20</sup>, presentando una tendencia ascendente. Esta diferencia obedece a la diferencia en la metodología de cálculo, los productos, servicios considerados y factores 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 refleja los cambios en los precios asignados por las entidades y la participación de mercado de las mismas.

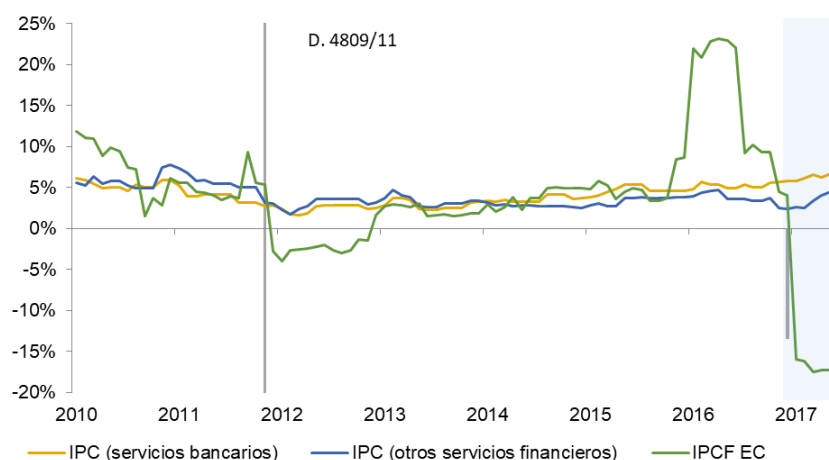
Adicionalmente, el IPCF se basa en la información de tarifas de las entidades bancarias y no en la participación del gasto en servicios financieros dentro del ingreso de los hogares como lo hace el DANE. En este caso, una particularidad importante del IPCF radica en que los precios se modifican, principalmente, por decisiones comerciales de las entidades financieras. Así mismo, cabe mencionar que el IPCF tiene en cuenta la información de aquellas entidades que reportan todos los formatos utilizados para el cálculo del IPCF<sup>22</sup>, 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 y costo de asesorías, entre otros.

<sup>20</sup> El índice de precios de servicios bancarios registró una variación de 5.79% anual en diciembre 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.

<sup>22</sup> La descripción de los formatos relacionadas con cuentas de ahorro y tarjetas de crédito se encuentra en el Recuadro 3.

**Gráfica 3**  
**Evolución de los componentes de la inflación y el IPCF**  
*(Variación anual %)*



Fuente: Superintendencia Financiera y DANE.

### 5.3.2 IPCF por producto – variación anual

Al analizar el comportamiento histórico del IPCF por producto se observa que la tendencia del indicador agregado es muy similar a la evolución del índice para las cuentas de ahorro, consistente con el hecho de que este producto concentra el 63.69% del gasto de los consumidores. En esta medida, entre diciembre de 2016 y junio de 2017 la reducción anual de las tarifas de la cuenta de ahorros fue de -24.12%, comportamiento que contrasta con el aumento de 6.22% anual de los servicios asociados a las tarjetas de crédito.

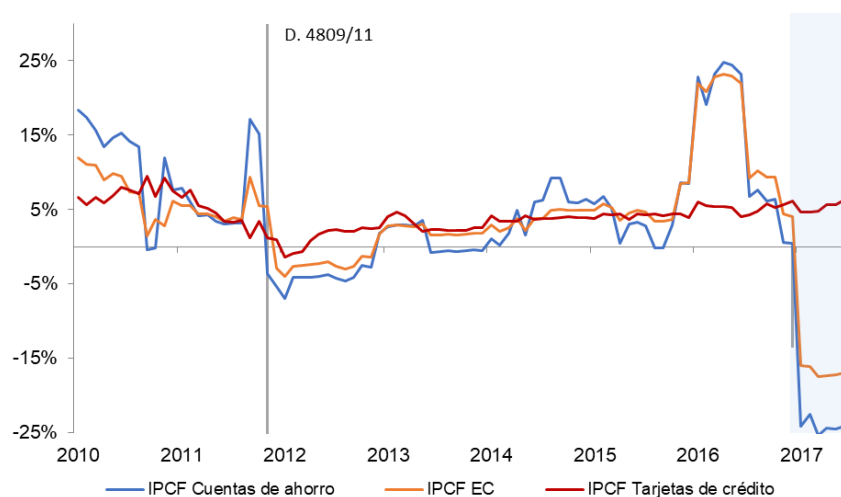
En particular, algunos de los servicios evaluados en el índice de cuentas de ahorro registraron disminuciones en sus tarifas, especialmente los relacionados con las cuentas de ahorro, que influenciaron en mayor medida el comportamiento del índice general para el periodo en estudio, destacándose entre ellas la reducción en los costos de cuota de manejo, con una variación anual de -42.8%, el costo por retiros en cajeros de la entidad con -23.3% y la consulta de saldo en cajeros de la entidad con -14.7%.

Por su parte, la variación positiva en junio de 2017 en el índice asociado con tarjetas de crédito se explicó, principalmente, por un aumento en el costo por avance en efectivo en oficina de 16% anual, en el costo de manejo de las tarjetas de crédito Dineros de 7.5%, MasterCard de 5.1% y Visa de 3.6%. Adicionalmente se presentaron aumentos en el costo por avance en efectivo en cajeros de otras entidades de 5.1% y por avances por

internet de 5.7%. De otra parte, el costo por avance en retiros en cajeros de la entidad disminuyó 9.6%.

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.

**Gráfica 4**  
**Evolución del IPCF por producto**  
(Variación anual %)



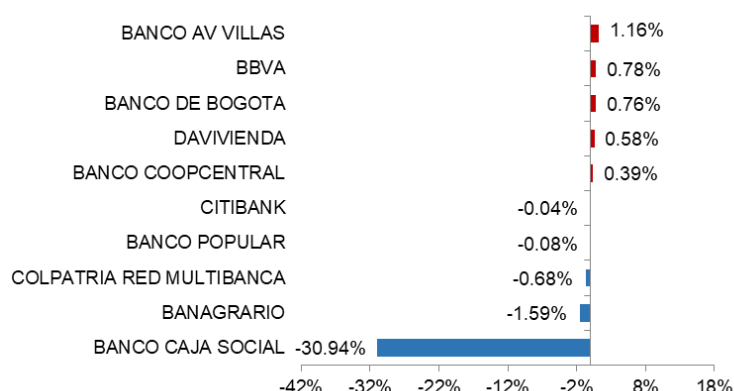
### 5.3.3 IPCF por producto - contribuciones

Al evaluar la evolución del gasto agregado por entidades y su contribución a la variación anual, 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 anuales individuales por entidad, a la variación anual del índice. Para encontrar esta contribución, se halló la variación por producto de cada entidad y se multiplicó por la participación de cada una de estas 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 anual del IPCF.

Particularmente, en el segmento de cuentas de ahorro, el Banco Caja Social BCSC contribuyó con -30.94%, producto de la eliminación de la tarifa asociada a la cuota de

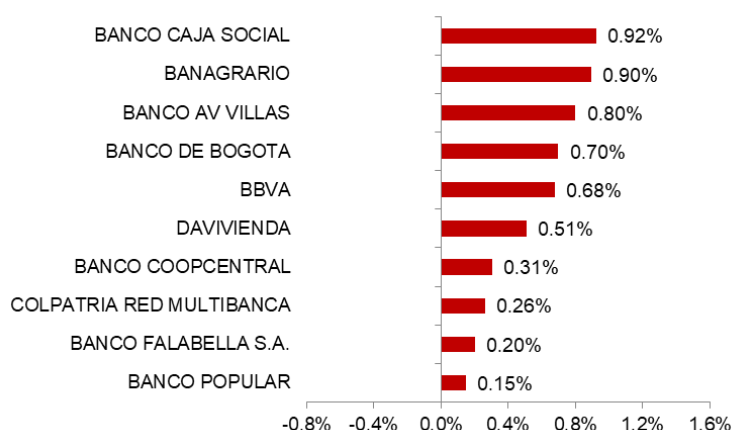
manejo de cuentas de ahorro que afectó a 8.3 millones de cuentas. En contraste, el Banco AV Villas impactó la variación anual del índice en 1.16%, debido a un aumento en la tarifa de la cuota de manejo de \$159 y de \$100 en el costo asociado a la consulta de saldo en cajeros de la entidad, a los retiros en cajeros de la entidad y a las transferencias en cajeros de la entidad a titulares de otras entidades.

**Gráfica 5**  
**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 una menor variación anual frente a las cuentas de ahorro. De esta manera, el Banco Caja Social BCSC contribuyó con 0.92% a esta variación, producto del incremento de las tarifas cobradas por administración de las franquicias Visa y MasterCard en \$1,083 por avances en efectivo en oficina en \$400, en cajeros de otra entidad en \$250 y por internet en \$250.

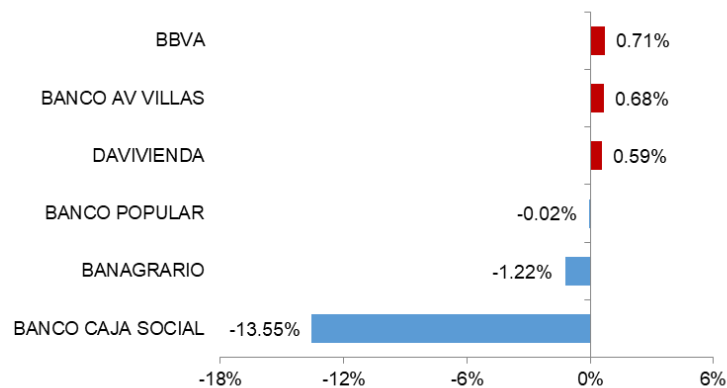
**Gráfica 6**  
**Principales contribuciones a la variación anual por entidad – Tarjetas de Crédito**



Finalmente, al analizar la contribución por entidad a la variación anual agregada del índice se evidenció que las entidades con mayor impacto dentro de éste fue el Banco

Caja Social BCSC (-13.55%) debido a la disminución en la tarifa asociada la cuota de manejo de cuentas de ahorro. De otra parte, el Banco BBVA explicó el 0.71%, principalmente por el aumento en los costos asociados a la cuota de manejo en sus tarjetas de crédito Visa y MasterCard (en \$1,100 cada una) y en los costos por avance en efectivo en oficinas (\$600), cajeros e internet (\$250 cada uno).

**Gráfica 7**  
**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 acercar 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:

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

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

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

<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.

lado, el índice de Paasche utiliza las cantidades del último período.

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:

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

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

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

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

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:

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

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

Dónde:

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

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

## Formatos utilizados para la construcción del IPCF

### Formato 365: Tarifas de los Servicios Financieros

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### Formato 466: Tarjetas de Crédito y Débito

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

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

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

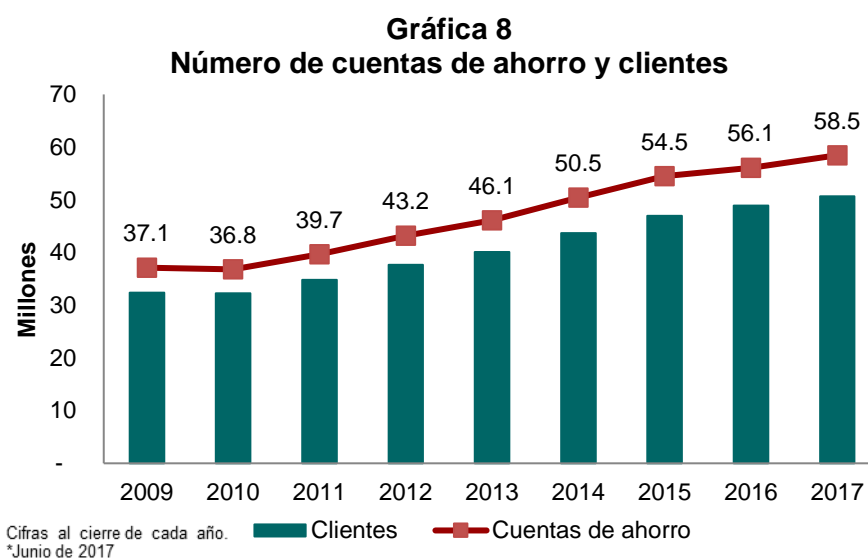


## 6 GENERALIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TARIFAS DE LOS PRODUCTOS MÁS UTILIZADOS POR LOS COLOMBIANOS

### 6.1 CUENTAS DE AHORRO

En esta sección se analiza la evolución de los depósitos en cuenta de ahorro durante el primer semestre de 2017, presentando la información discriminada por tipo de servicio. Adicionalmente, con el fin de identificar algunos parámetros de comportamiento de este producto se presenta la información de saldos, número de cuentas y de clientes para cada entidad que presta el servicio.

Las cuentas de ahorro registraron un crecimiento anual de 6.98%, equivalente a 3.815.882 cuentas nuevas, ascendiendo a 58.457.215 al cierre de junio de 2017. Este total estuvo asociado a 50.691.931 clientes<sup>25</sup>, lo que significó que por cada cliente se registraron en promedio 1.15 cuentas. Entre diciembre de 2016 y junio de 2017 el número de cuentas se incrementó en 4.21%, en tanto que el de clientes lo hizo en 3.63%<sup>26</sup>.



El saldo total agregado de las cuentas de ahorro ascendió a \$161.80 billones (b) en junio de 2017, superior en \$5.7 millones (m) frente al valor registrado en diciembre de 2016 y correspondiente a una variación real anual de -0.32%<sup>27</sup>. No obstante, a pesar de la disminución en el saldo en las cuentas de ahorro, los CDTs registraron un buen

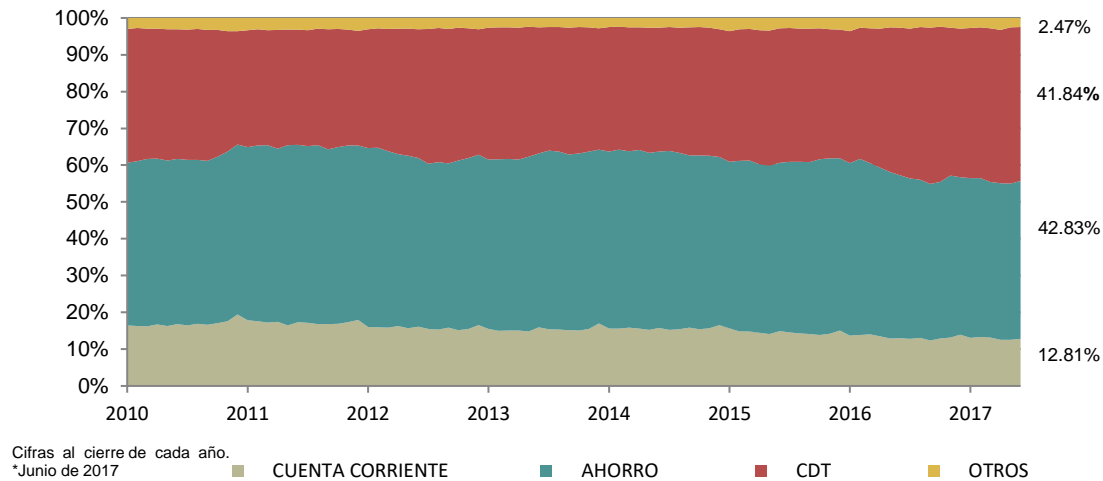
<sup>25</sup> Cada entidad remite el número de clientes a la SFC, lo que hace que los depositantes no se cuenten una única vez. Es decir, una persona puede ser cliente de varias entidades al mismo tiempo.

<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 2017 fue de 3.99%.

comportamiento tras presentar un incremento real anual de 7.60% hasta llegar a \$158.07b. En particular, del total de los depósitos (cuentas corrientes, cuentas de ahorro, CDT, CDAT) el 42.83% correspondió a cuentas de ahorro.

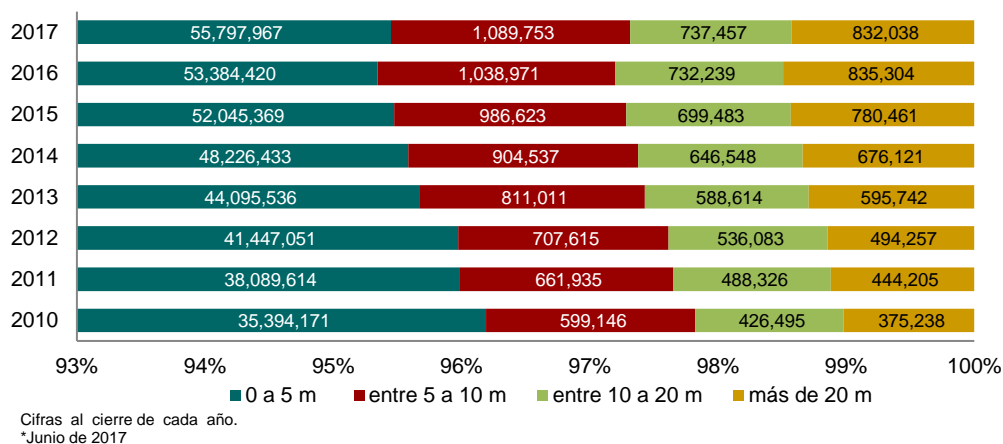
**Gráfica 9**  
**Concentración de las captaciones**



Del número total de cuentas de ahorro en junio de 2017, el 95.45% registró un saldo menor a \$5 millones (m), seguido por el saldo de las cuentas entre \$5m y \$10m que representaron el 1.86%, mientras que 1.42% correspondió a aquellas cuentas con un saldo superior a \$20m y el restante (1.26%) fue para las cuentas con un saldo entre \$10m a \$20m.

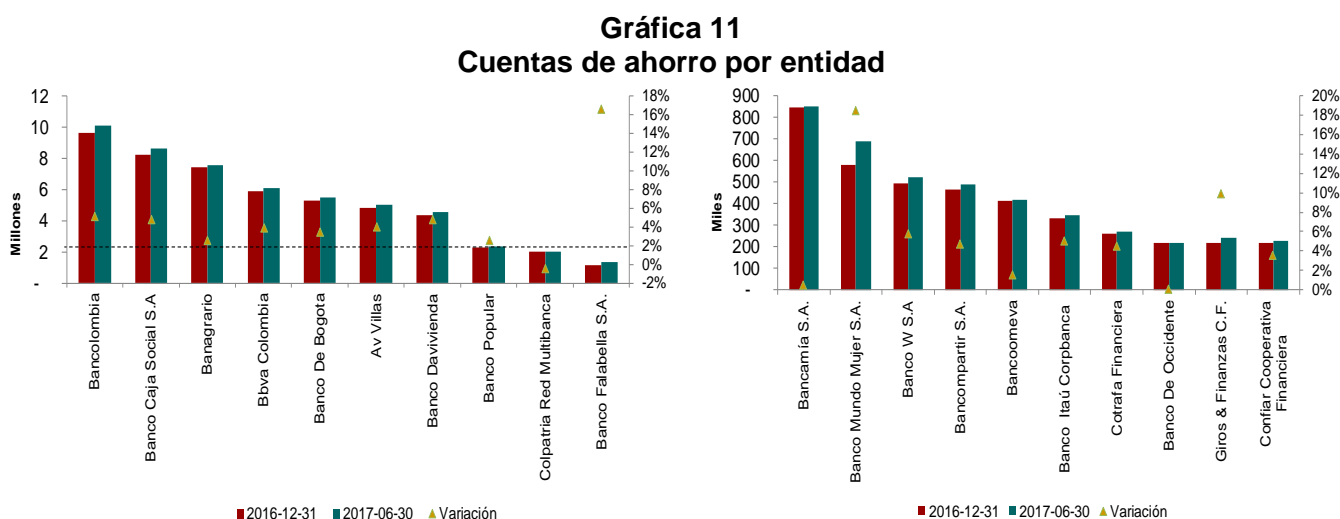
Cabe mencionar que durante el semestre, el mayor crecimiento en el número de cuentas de ahorro se presentó para aquellas cuyos saldos llegaban hasta \$5m, dado que registró una variación semestral de 4.44% y cerró con un total de 55.79m de cuentas<sup>28</sup>.

**Gráfica 10**  
**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 2017 fue Bancolombia con un total de 10.14m de cuentas de ahorros, seguida por Banco Caja Social S.A (BANCO CAJA SOCIAL BCSC) con 8.64m y Banco Agrario con 7.59m. Frente a diciembre de 2016, las entidades que presentaron el mayor número de cuentas nuevas fueron Bancolombia, Banco Caja Social y BBVA. Entretanto, Banco Pichincha y el Banco Mundo Mujer fueron los bancos que presentaron el mayor crecimiento semestral en la apertura de cuentas con un incremento de 22.4% y 18.5%, respectivamente. En contraste, durante el semestre se observó una disminución en el número de las cuentas de ahorros registrada por el Banco Colpatría en 10.127 cuentas, así mismo, Citibank registró un descenso de 3.940. (Gráfica 11).



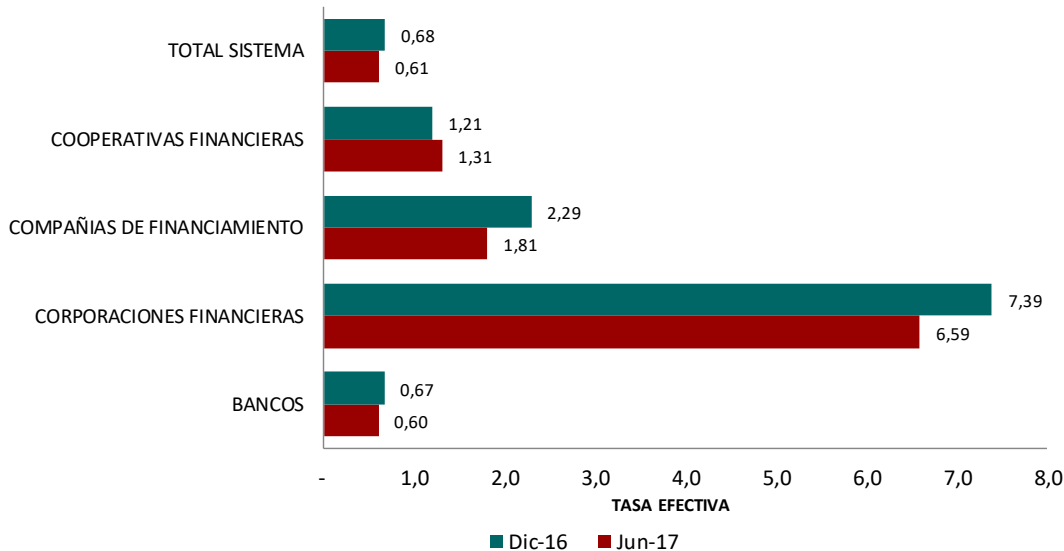
Al cierre de junio de 2017, la tasa de interés promedio ponderada pagada por los establecimientos de crédito a los depósitos de ahorro activos de personas naturales fue de 0.61%<sup>29</sup>, disminuyendo en 7 puntos básicos (pb) frente al nivel observado seis meses atrás, en el caso de las personas jurídicas la misma tasa pasó de 5.15% a 4.58%. 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 8). Esto ha estado en línea con la evolución de la tasa de intervención del Banco de la República.

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 de 0.60%. En

<sup>29</sup> La tasa de interés efectiva anual promedio ponderada resultante de las operaciones interbancarias pasivas efectuadas el respectivo día por las diferentes entidades de crédito consideradas. Formato 441.

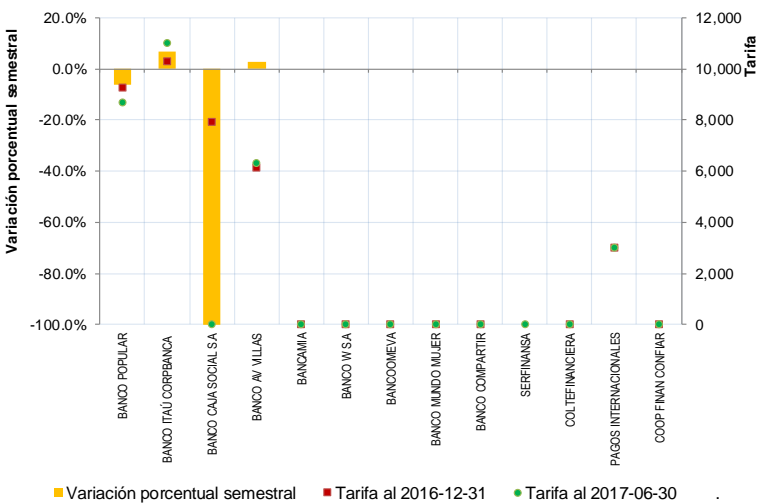
contraste, las corporaciones financieras registraron el promedio más alto en el rendimiento de los depósitos de ahorro activos para personas naturales (6.59%).

**Gráfica 8**  
**Tasa de interés diaria promedio pagada a cuentas de ahorro activas**  
**Persona natural por tipo de intermediario**



A continuación, se presentan las principales tarifas asociadas a las cuentas de ahorro por entidad, así como la variación que mostraron entre diciembre de 2016 y junio de 2017. 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 13**  
**Cuota de manejo para cuentas de ahorro**

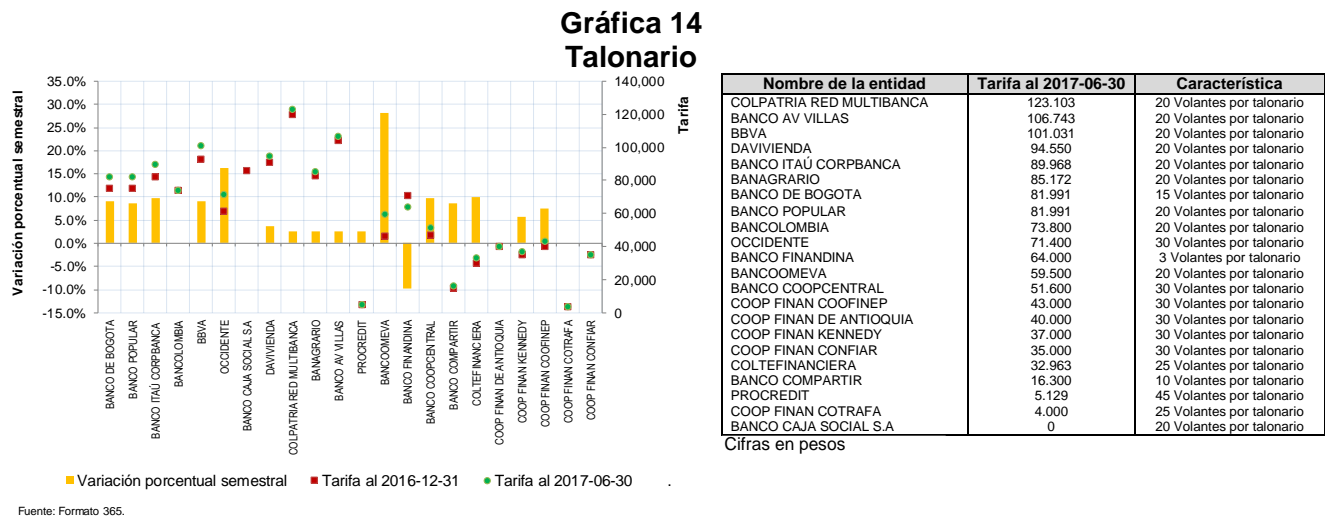


Nombre de la entidad	Tarifa al 2017-06-30	Característica
BANCO ITAÚ CORPBANCA	11.000	Trimestral Cobrado Anticipado
BANCO POPULAR	8.687	Mensual Cobrado Vencido
BANCO AV VILLAS	6.307	Mensual Cobrado Vencido
PAGOS INTERNACIONALES	3.000	Mensual Cobrado Anticipado
BANCO CAJA SOCIAL S.A.	0	Mensual Cobrado Anticipado
BANCOMIA	0	
BANCO W.S.A.	0	
BANCOOMEVA	0	
BANCO MUNDO MUJER	0	
BANCO COMPARTIR	0	
SERFINANSA	0	
COLTEFINANCIERA	0	
COOP FINAN CONFIAR	0	

Cifras en pesos

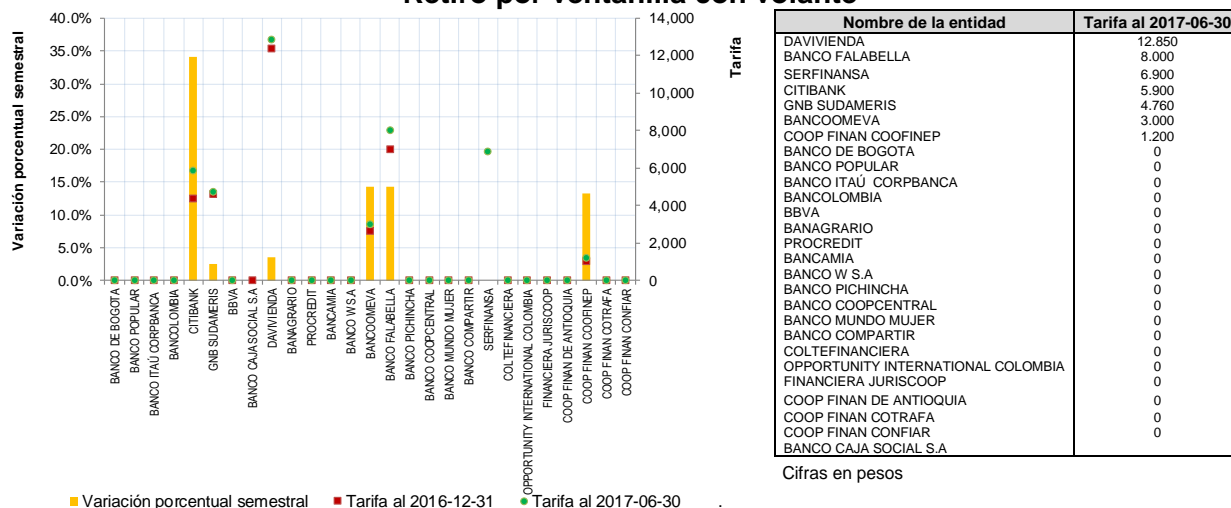
Fuente: Formato 365.

**Cuota de manejo:** En junio de 2017, de las 13 entidades financieras que manejaban este concepto, 4 entidades cobraron una cuota de administración mensual por una cuenta de ahorro. La entidad que registró el mayor incremento semestral por este servicio fue el Banco Itaú Corpbanca con un aumento de \$700 equivalente a un crecimiento de 6.8%, seguido por el Banco Av Villas con un incremento de 2.6%. En contraste, el Banco Caja Social BCSC empezó a ofrecer este servicio de manera gratuita en este periodo, mientras que el Banco Popular registró una disminución de 6.4%, tras fijar la cuota en \$8.687.



**Talonnario:** El servicio de talonnario o libreta para cuentas de ahorro fue prestado por 22 entidades, de las cuales 1 entidad no cobro por este servicio. La entidad que presentó el mayor incremento semestral fue Bancoomeva (28.23%) tras fijar su tarifa en \$59.500. Por su parte, Colpatria Red Multibanca fue la entidad que registró la mayor tarifa por este servicio (\$123.103), seguido por Av Villas con \$106.743 y BBVA con \$101.031. Vale la pena mencionar que los talonarios pueden variar en el número de volantes por lo que no es un producto estandarizado.

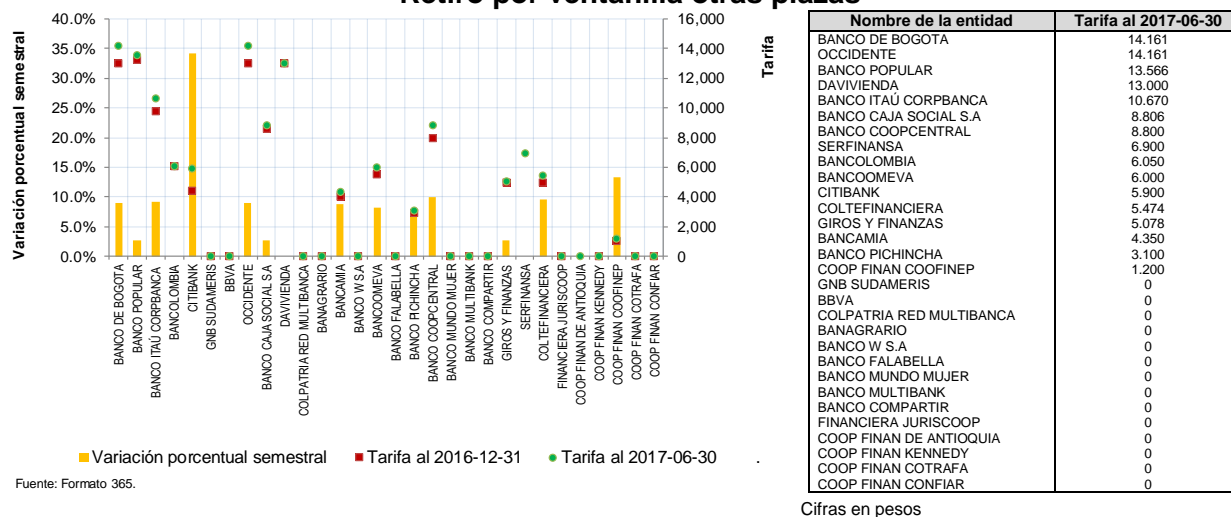
**Gráfica 9**  
**Retiro por ventanilla con volante**



Fuente: Formato 365.

**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 18 de 27 entidades financieras, mientras que Banco Caja Social BCSC dejó de prestar este servicio. La entidad que presentó el mayor incremento semestral fue Citibank (34.09%) tras fijar su tarifa en \$5.900. Sin embargo, la entidad que registró la mayor tarifa por este servicio es Davivienda con \$12.850, seguido por Falabella con \$8.000.

**Gráfica 10**  
**Retiro por ventanilla otras plazas**

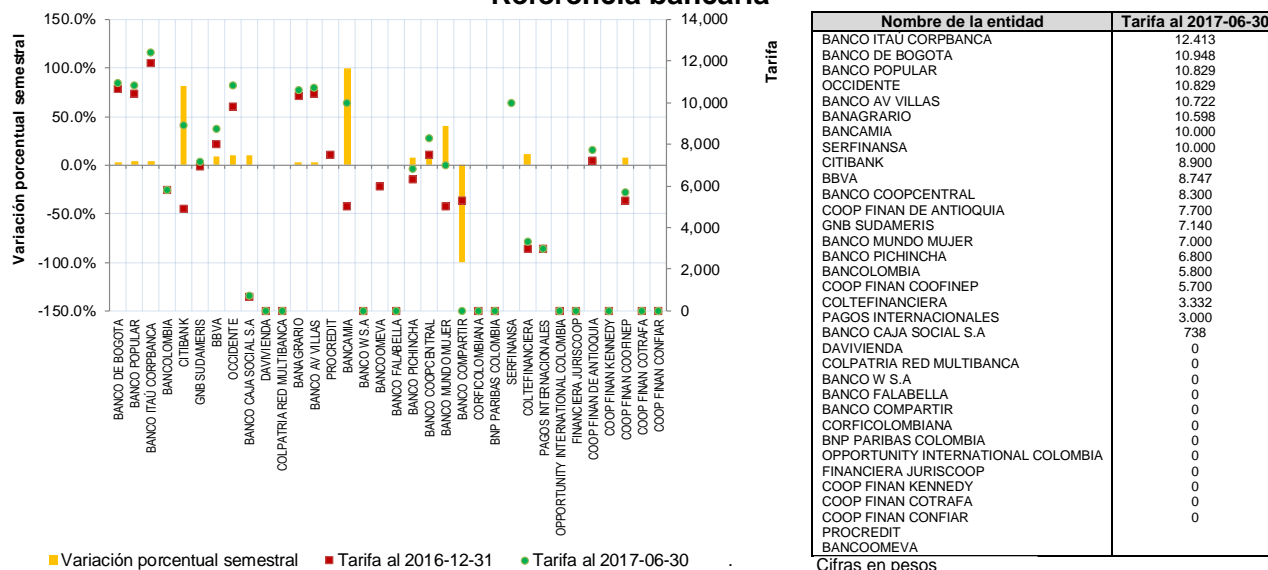


Fuente: Formato 365.

**Retiro por ventanilla en otras plazas:** El retiro de efectivo con talonario o libreta en una oficina diferente a donde está radicada la cuenta de ahorro fue prestado por 30 entidades financieras de las cuales 14 prestan el servicio sin costo. Durante el con 34.09%, al establecerla en \$5.900. Sin embargo, el Banco de Bogotá, Banco de Occidente y Banco Popular fueron los que registraron la mayor tarifa por este servicio

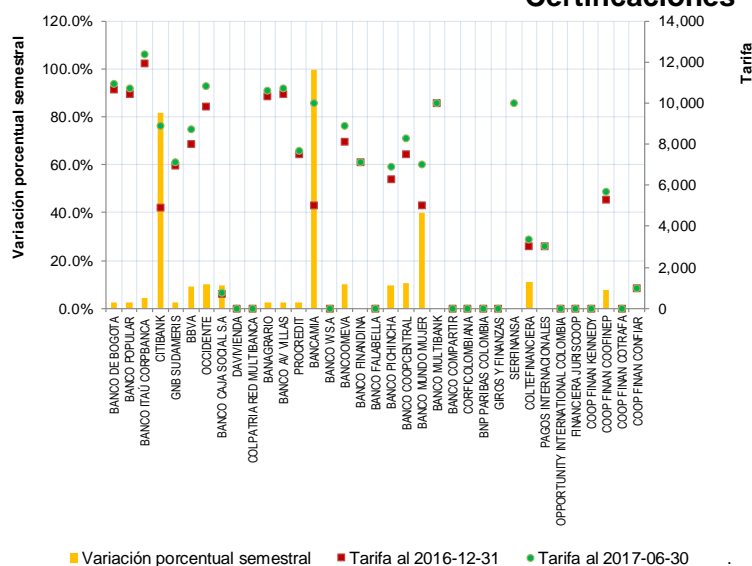
con \$14.161, \$14.161 y 13.566. Por su parte, Citibank y Cooperativa Financiera Coofinep, fueron las entidades que registraron las mayores variaciones semestrales.

**Gráfica 11**  
**Referencia bancaria**



**Referencia bancaria:** El servicio de referencia bancaria fue prestado por 34 entidades financieras, de las cuales 12 lo prestaban de manera gratuita. Este servicio permite informar sobre el manejo y comportamiento de un usuario de cuenta de ahorro. Bancamía y Citibank fueron las entidades que mayor variación semestral presentaron con 100% y 81.63%, tras situar la tarifa en \$10.000 y \$8.900, respectivamente. En contraste, el Banco Coomeva y Procredit en este semestre dejaron de cobrar, al tiempo que Serfinansa empezó a prestar el servicio. La tarifa máxima cobrada por este servicio fue \$12.413 establecida por Banco Itaú Corpbanca.

**Gráfica 12**  
**Certificaciones**



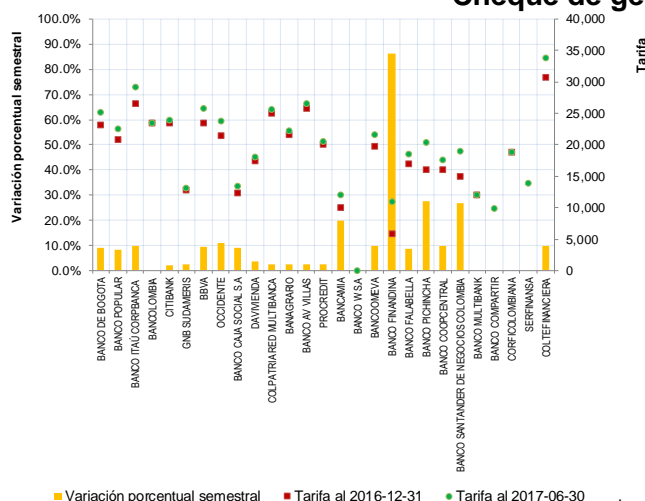
Fuente: Formato 365.

Nombre de la entidad	Tarifa al 2017-06-30
BANCO ITAU CORPBANCA	12.413
BANCO DE BOGOTÁ	10.948
OCCIDENTE	10.829
BANCO AV VILLAS	10.722
BANCO POPULAR	10.710
BANAGRARIO	10.598
BANCAMIA	10.000
BANCO MULTIBANK	10.000
SERFINANSA	10.000
BANCOOMEVA	8.925
CITIBANK	8.900
BBVA	8.747
BANCO COOPCENTRAL	8.300
PROCREDIT	7.695
GNB SUDAMERIS	7.140
BANCO FINANDINA	7.100
BANCO MUNDO MUJER	7.000
BANCO PICHINCHA	6.900
COOP FINAN COOPINEP	5.700
COLTEFINANCIERA	3.332
PAGOS INTERNACIONALES	3.000
COOP FINAN CONFIR	1.000
BANCO CAJA SOCIAL S.A	738
DAVIVIENDA	0
COLPATRIA RED MULTIBANCA	0
BANCO W S.A	0
BANCO FALABELLA	0
BANCO COMPARTIR	0
CORFICOLOMBIANA	0
BNP PARIBAS COLOMBIA	0
GIROS Y FINANZAS	0
OPPORTUNITY INTERNATIONAL COLOMBIA	0
FINANCIERA JURISCOOP	0
COOP FINAN KENNEDY	0
COOP FINAN COTRAFA	0

Cifras en pesos

**Certificación:** Este servicio fue prestado por 35 entidades financieras, de las cuales 12 lo prestaban de manera gratuita en junio de 2017. El servicio consiste en la expedición de una constancia de que el cliente tiene una cuenta de ahorro con el establecimiento. Bancamía y Citibank fueron las entidades que mayor variación semestral presentaron con 100% y 81.63%, tras situar la tarifa en \$10.000 y \$8.900. La tarifa máxima cobrada por este servicio fue de \$12.413 establecida por Itaú Corpbanca.

**Gráfica 13**  
**Cheque de gerencia**



Fuente: Formato 365.

Nombre de la entidad	Tarifa al 2017-06-30
COLTEFINANCIERA	33.796
BANCO ITAU CORPBANCA	29.135
BANCO AV VILLAS	26.513
BBVA	25.704
COLPATRIA RED MULTIBANCA	25.647
BANCO DE BOGOTÁ	25.169
CITIBANK	23.900
OCCIDENTE	23.800
BANCOLOMBIA	23.500
BANCO POPULAR	22.610
BANAGRARIO	22.189
BANCOOMEVA	21.658
PROCREDIT	20.517
BANCO PICHINCHA	20.400
BANCO SANTANDER DE NEGOCIOS COLOMBIA	19.000
CORFICOLOMBIANA	18.800
BANCO FALABELLA	18.480
DAVIVIENDA	18.100
BANCO COOPCENTRAL	17.600
SERFINANSA	13.923
BANCO CAJA SOCIAL S.A	13.388
GNB SUDAMERIS	13.090
BANCAMIA	12.000
BANCO MULTIBANK	12.000
BANCO FINANDINA	11.000
BANCO COMPARTIR	9.800
BANCO W.S.A.	0

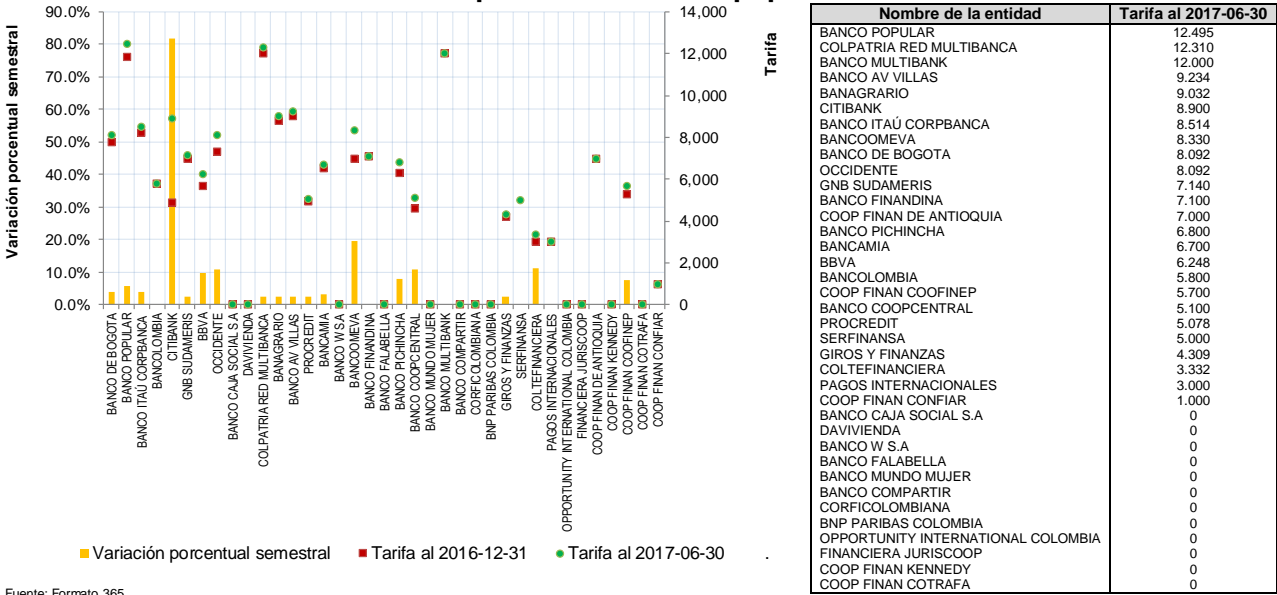
Cifras en pesos

**Cheque de gerencia:** Este servicio fue prestado por 27 entidades financieras en junio de 2017, donde el Banco W S.A lo prestó de manera gratuita. Frente a diciembre de 2016, 3 entidades no incrementaron la tarifa por este servicio. Banco Finandina fue la entidad que mayor variación semestral presentó con 86.44%, tras situar la tarifa en



\$11.000 y Banco Compartir y Serfinansa empezaron a cobrar una tarifa de \$9.800 y \$13.923, respectivamente. Por su parte, la tarifa máxima cobrada por este servicio fue establecida por Coltefinanciera al fijarla en \$33.796, seguida por Banco Itaú Corpbanca con \$29.135.

Gráfica 14  
Copia de extracto en papel

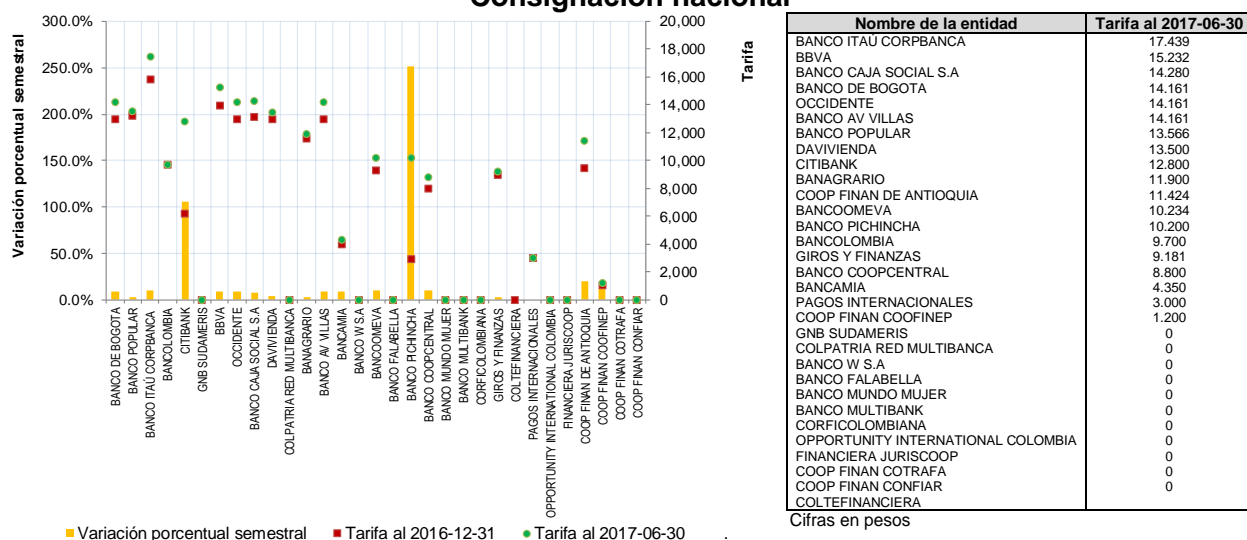


Fuente: Formato 365.

Cifras en pesos

**Copia de extracto en papel:** Este servicio fue prestado por 37 entidades financieras, de las cuales 12 no cobraron por este servicio. La máxima tarifa cobrada por este servicio fue establecida por Banco Popular y Red Multibanca Colpatria al fijarla en \$12.495 y \$12.310, respectivamente. Citibank fue la entidad que mayor variación semestral presentó con 81.63%, tras situar la tarifa en \$8.900. Cabe mencionar que este servicio también lo ofrecen por internet 19 entidades, de las cuales Pagos Internacionales cobra por el servicio \$1.500.

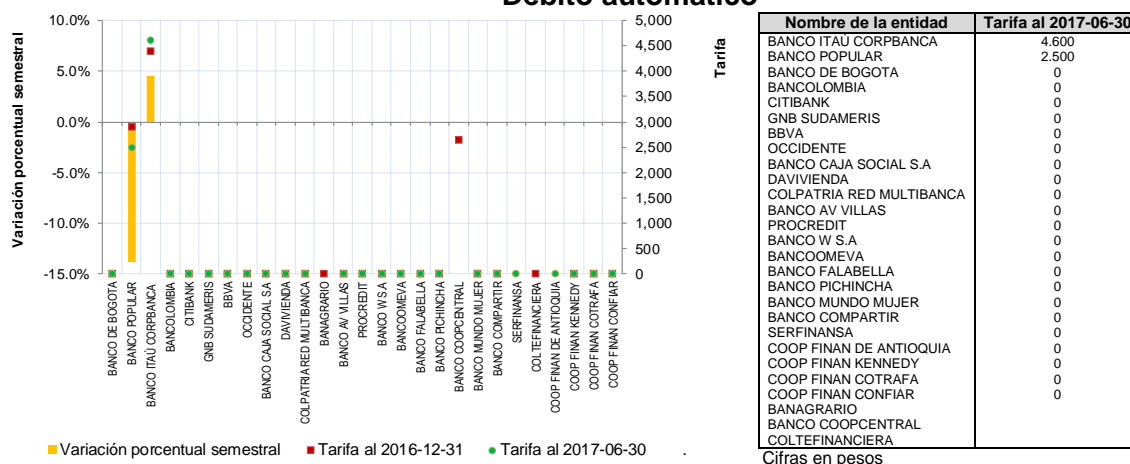
**Gráfica 15**  
**Consignación nacional**



Fuente: Formato 365.

**Consignación nacional:** El servicio de consignación nacional fue prestado por 31 entidades financieras, de las cuales 11 lo prestaron de manera gratuita. La tarifa máxima por este servicio fue de \$17.439 y fue cobrada por Itaú Corpbanca. El Banco Pichincha y Citibank fueron las entidades que registraron el mayor crecimiento semestral en la tarifa 251.7% y 106.5%, respectivamente, al fijarla en \$10.200 y \$12.800. Por su parte, la tarifa máxima cobrada por este servicio fue establecida por Itaú Corpbanca al fijarla en \$17.439.

**Gráfica 16**  
**Débito automático**



Fuente: Formato 365.

**Débito automático:** El servicio de débito automático fue prestado por 27 entidades financieras, de las cuales solo 2 cobraron un cargo en junio de 2017. Durante el semestre, el Banco Popular presentó una disminución de 14%, al fijarla en \$2.500, por el contrario, el Banco Itaú Corpbanca aumentó en 5%, tras fijarla en \$4.600, siendo la

tarifa más alta. Cabe destacar, que el Banco Coopcentral, Banagrario y Coltefinanciera dejaron de cobrar por este servicio.

## 6.2 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 2017, el saldo de las tarjetas de crédito ascendió a \$27.1 billones, con un incremento real anual de 8.8% y fue equivalente al 22.9% de la cartera bruta de consumo. Frente al cierre del 2016, este saldo creció en 0.5% real.

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 2017, 6.4 millones de personas contaban al menos con una tarjeta de crédito vigente<sup>30</sup>. Frente a junio de 2016, estas tarjetas registraron un incremento aproximado de 427.000 personas (7.1% más) y con relación a diciembre del año pasado un aumento cercano a 151.000 personas (2.4%). Es importante mencionar que frente al total de deudores de la cartera de consumo de los establecimientos de crédito, el 80.6% 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 anual que registró el número total de tarjetas de crédito vigentes. En los últimos doce meses se observó un aumento de 643.4 miles de tarjetas, aunque para el primer semestre de 2017 se registró una baja de 180.7 miles, con lo cual el número vigente al corte de junio de 2017 ascendió a 14,7 millones de plásticos.

El crecimiento anual en el número de las tarjetas de crédito correspondió principalmente a la actividad comercial de entidades como Bancolombia, Banco de Bogotá, Banco Falabella, Serfinansa, Colpatria Red Multibanca, Banco AV Villas y Compañía de Financiamiento Tuya que, al cierre de junio de 2017, concentraron el 69.2% del total de las tarjetas de crédito en circulación.

Es de señalar que, por franquicia, del total de tarjetas registradas hasta junio, 32.3% correspondió a Visa, 36.3% a Mastercard, 3.6% a American Express, 2.4% a Diners y a

<sup>30</sup> Según datos del formato 341, a corte de junio de 2017.

<sup>31</sup> Según datos del formato 341, a corte de marzo de 2017.

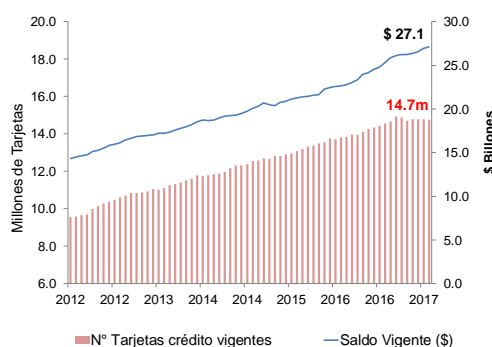
otras tarjetas el 25.4%. En estas últimas se destacan las tarjetas marca propia como Éxito, Fácil Codensa, CMR Falabella, Spring Step, entre otras.

Paralelo con el aumento en el número de tarjetas se observó también un crecimiento en el uso frente al primer semestre de 2016, medido a través del volumen de compras y avances realizados. Entre enero y junio de 2017 las compras efectuadas con tarjetas de crédito, a nivel nacional y en el exterior, ascendieron a \$24.2 billones, creciendo en 5.0% real frente al primer semestre del año anterior. Estas negociaciones fueron realizadas mediante 124.5 millones de operaciones, superiores en 14.1% a las registradas en la primera parte de 2016. De manera similar, se reportaron 17.6 millones de operaciones en avances, mayores en 8.6% a las observadas en igual período de 2016, por un monto total de \$8.3 billones. Esto último fue superior en 16.1% real respecto al registrado doce meses atrás.

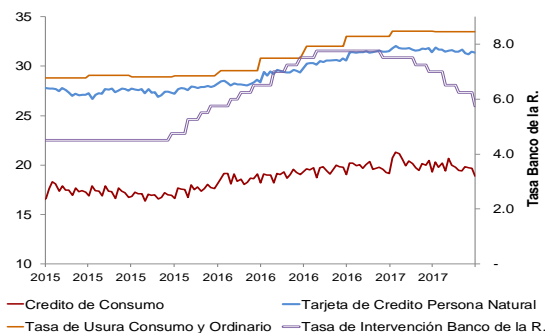
Sin embargo, con relación al segundo semestre de 2016, el valor de las compras efectuadas con tarjetas a nivel nacional y en el exterior cayó en 6.0% real y el número de operaciones disminuyó en 1.5%. Por su parte, mediante avances se reportaron 3.3% más operaciones que en la segunda mitad del 2016 y los montos correspondientes se incrementaron en 2.7% real<sup>32</sup>.

En cuanto a la tasa de interés cobrada por el uso de las tarjetas de crédito, durante el primer semestre de 2017 mostraron una leve tendencia a la baja y se ubicaron en un promedio ponderado de 31.3% al final de junio, reversando el comportamiento alcista registrado hasta diciembre de 2016. De esta manera, las tasas cobradas empezaron a reflejar la disminución observada en la tasa de intervención del Banco de la República desde diciembre del año anterior. Frente a la tasa de usura establecida para el crédito de consumo y ordinario (artículo 884 del Código de Comercio), ampliaron su diferencia desde 1.5 pp a comienzos de enero hasta 2.2 pp al final de junio. (Gráfica 18).

**Gráfica 17**  
**Número de tarjetas de crédito**



**Gráfica 18**  
**Tasas de interés, modalidad de consumo**



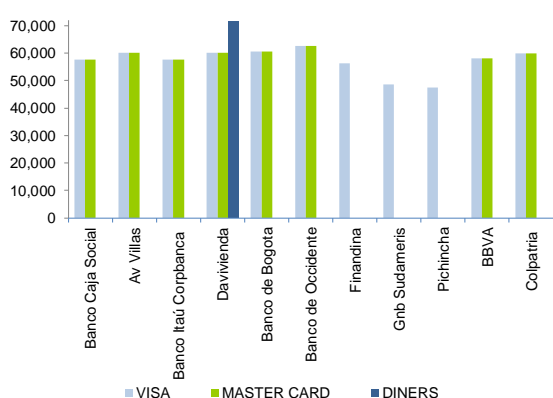
<sup>32</sup> Ver [Informe de operaciones](#) del segundo semestre de 2016.

Las tarifas asociadas a las tarjetas de crédito, 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.

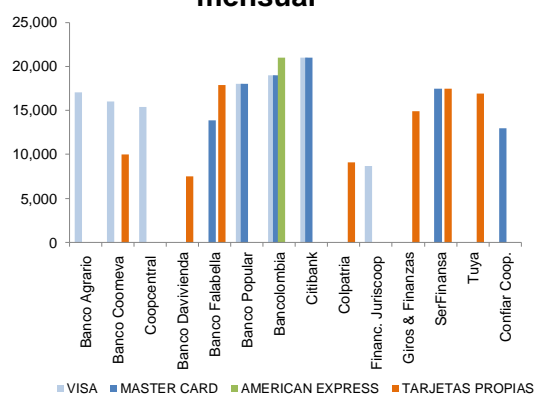
Teniendo en cuenta que las cuotas de manejo, los avances y las reposiciones del plástico corresponden a los principales cobros que se realizan por la utilización de las tarjetas de crédito, a continuación, se analizan las tarifas cobradas en estas modalidades por las entidades financieras que ofrecieron este producto al 30 de junio de 2017.

**Cuotas de manejo:** En las cuotas de manejo trimestrales predominaron las franquicias Visa y MasterCard entre las 11 entidades que 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 \$57.159, superior en \$2.186 con relación a la observada en diciembre anterior. Por entidad, la mayor variación la registró Banco Pichincha, con un aumento de 10.0% en la cuota y la menor fue de Banco Itaú Corpbanca que la incrementó en 4.5%. Por su parte, para MasterCard el promedio de cobro se situó en \$59.544, mayor en \$2.094 al observado seis meses atrás. Por entidad, el mayor incremento lo registró Banco de Occidente con 7.0% y el menor fue el de Banco Itaú Corpbanca que subió la cuota en 4.5%. En cuanto a la franquicia Diners, el cobro trimestral solo fue reportado por Banco Davivienda, que lo mantuvo en \$71.400.

**Gráfica 19**  
**Entidades con cuota de manejo**  
**trimestral**



**Gráfica 20**  
**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

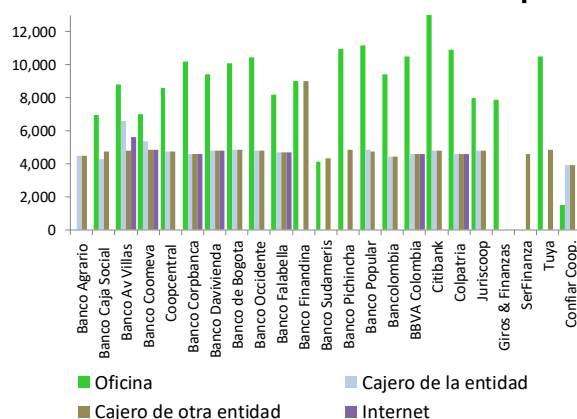
administraron tarjetas propias fue de \$13.400, mientras el promedio para las siete que manejaban la franquicia Visa fue de \$16.450 y para las 6 que tenían MasterCard fue de \$17.067.

Con relación al corte de diciembre anterior, el valor promedio de las tarifas cobradas por las tarjetas propias fue mayor en \$500, para Visa subió \$900 y para MasterCard se cobró \$650 más. Por entidad, en las tarjetas Visa, la que más aumentó su cuota fue Financiera Juriscoop, que lo hizo en 16.0%. Con relación a MasterCard, Serfinansa cobró 12.2% más de cuota. En cuanto a la tarifa aplicada por el uso de las tarjetas propias, Serfinansa fue también la entidad que más la elevó en el último semestre (12.2%).

**Avances:** Al analizar la tarifa de los diferentes medios que se utilizan para este servicio, se encontró que, en promedio, la más alta es la que cobran por avances en oficina (\$8.908), que varió en 8.5% frente a diciembre anterior y que continuó superando la de los otros canales. Esta mayor cuota 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 en valor, la tarifa promedio cobrada en los cajeros de otra entidad (\$4.855), luego la de cajeros propios (\$4.775) y finalmente la que se cobra por este servicio en internet (\$4.207).

En cuanto a la dispersión de estas tarifas, se evidencia que es menor entre las entidades para los cobros correspondientes a cajeros propios de la entidad y para los realizados mediante el servicio de internet. La cuota por avances en cajeros propios fluctuó en junio entre \$3.900 y \$6.600, mientras para los realizados mediante internet varió entre \$4.565 y \$5.593, sin tener en cuenta una entidad que no reportó cobro por este último servicio. Por su parte, la tarifa que se cobra por avances realizados en los cajeros ajenos a cada entidad se situó entre \$3.900 y \$9.000, teniendo en cuenta las 22 entidades financieras que reportaron cobro. Para los avances realizados por oficina, las 21 entidades que reportaron tarifa por este tipo de servicio, cobraron entre \$1.500 y \$13.400.

**Gráfica 21**  
**Tarifa por avances**



ENTIDADES \ TARIFAS	Tarifas por Avances			
	Oficina	Cajero de la entidad	Cajero de otra	Internet
	Valor del avance	Valor del avance	Valor del avance	Valor del avance
<b>Bancos</b>	Banco Agrario de Colombia S.A.	\$ 4,500	\$ 4,500	
	Banco Caja Social S.A.	\$ 6,950	\$ 4,300	\$ 4,750
	Banco Comercial Av Villas S.A.	\$ 8,800	\$ 6,600	\$ 4,770
	Banco Coomeva S.A.	\$ 7,000	\$ 5,360	\$ 4,824
	Banco Cooperativo Coopcentral	\$ 8,600	\$ 4,750	\$ 4,750
	Banco Itaú Corpbanca Colombia S.A.	\$ 10,200	\$ 4,600	\$ 4,600
	Banco Davivienda S.A.	\$ 9,400	\$ 4,800	\$ 4,800
	Banco de Bogotá	\$ 10,100	\$ 4,840	\$ 4,840
	Banco de Occidente	\$ 10,472	\$ 4,800	\$ 4,800
	Banco Falabella S.A.	\$ 8,200	\$ 4,670	\$ 4,670
	Banco Finandina S.A.	\$ 9,000	\$ 9,000	
	Banco GNB Sudameris	\$ 4,100		\$ 0
	Banco Pichincha S.A.	\$ 10,950		\$ 4,846
	Banco Popular S.A.	\$ 11,186	\$ 4,840	\$ 4,760
	Bancolombia S.A.	\$ 9,400	\$ 4,440	\$ 4,440
	BBVA Colombia	\$ 10,500	\$ 4,600	\$ 4,600
	Citibank-Colombia	\$ 13,400	\$ 4,800	\$ 4,800
	Colpatría Red Multibanca	\$ 10,900	\$ 4,565	\$ 4,565
	Financiera Juriscoop C.F.	\$ 8,000	\$ 4,815	
	Giros & Finanzas C.F.	\$ 7,900		
<b>CF</b>	Servicios Financieros S.A.		\$ 4,589	
	Tuya S.A.	\$ 10,500	\$ 4,849	
<b>COOP</b>	Confiar Cooperativa Financiera	\$ 1,500	\$ 3,900	\$ 3,900

No presta el servicio / no aplic.  
 M.A. Mes anticipado  
 M.V. Mes vencido  
 T.A. Trimestre anticipado  
 T.V. Trimestre vencido  
 CF. Compañías de financiamiento  
 COOP Cooperativas financieras

Con relación a diciembre anterior, el mayor aumento en la cuota de avances en cajeros propios lo efectuaron los bancos Bogotá, Popular y Citibank, con el 7.6% y el menor se originó en el cobro de Banco Itaú Corpbanca con 4.5%. De otra parte, por el servicio prestado a través de internet, la entidad que más incrementó su tarifa fue Bancoomeva que cobró \$4.824, es decir, 7.2% más con relación a la de seis meses atrás, mientras que Banco AV Villas la subió en 2.6%, situándola en \$5.593.

La mayor variación en la tarifa por avances efectuados en cajeros de otra entidad la realizó Banco Finandina que la fijó en \$9.000, desde los \$4.200 reportados al cierre de 2016, mientras que la menor variación fue la aplicada por Banco Itaú Corpbanca que la aumentó en \$200 desde los \$4.400 registrados en diciembre.

En cuanto al cobro de avances por oficina, se destacó el aumento de 77.8% efectuado por Juriscoop, desde los \$4.000 fijados seis meses atrás, mientras que la variación más baja fue la de -10.3% observada en Bancoomeva, a partir de los \$7.800 establecidos en diciembre.

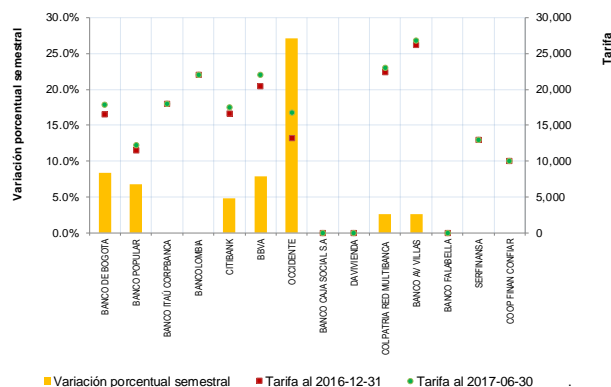
Siguiendo los lineamientos definidos en el artículo 2.35.4.2.4 del Decreto 2555 de 2010, los cobros por los retiros a través de cajeros de otra entidad mantienen en general niveles inferiores al límite establecido (20 UVR)<sup>33</sup>, con excepción de Banco Finandina que lo supera.

<sup>33</sup> A junio 30 de 2017 el valor de la UVR fue de \$251,20, por lo cual este límite se ubicó en \$5.024



**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:

**Gráfica 22**  
**Reposición de Plástico por deterioro. MasterCard**



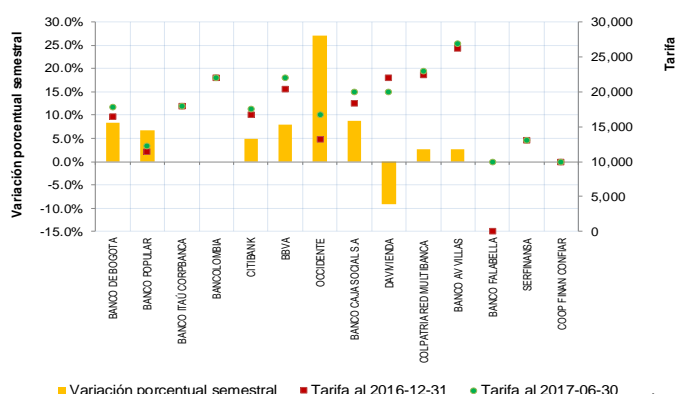
Nombre de la entidad	Tarifa al 2017-06-30	Característica
BANCO AV VILLAS	26,823	Pesos
RED MULTIBANCA COLPATRIA	22,979	Pesos
BANCOLOMBIA	22,000	Pesos
BBVA	22,000	Pesos
BANCO CORPBANCA	18,000	Pesos
BANCO DE BOGOTÁ	17,850	Pesos
CITIBANK	17,500	Pesos
OCCIDENTE	16,779	Pesos
SERFINANSA	13,000	Pesos
BANCO POPULAR	12,257	Pesos
COOP FINAN CONFIAR	10,000	Pesos
BCSC	0	Pesos
DAVIVIENDA	0	Pesos
BANCO FALABELLA	0	Pesos

Cifras en pesos

Fuente: Formato 365.

**Reposición por deterioro, Tarjeta MasterCard Clásica:** 11 de las 14 entidades que reportaron este servicio en junio de 2017, establecieron un cobro por el mismo. La mayor tarifa la registró el Banco AV Villas por valor de \$26.823. Dentro de las entidades que cobraron por esta reposición, la tarifa mínima la registró la Cooperativa Financiera Confiar con \$10.000. Los bancos Caja Social BCSC, Davivienda y Falabella continuaron prestando el servicio de manera gratuita<sup>34</sup>. Respecto a diciembre de 2016, Banco de Occidente fue la entidad que registró el mayor incremento porcentual en la cuota con 27.1%, seguido por Banco de Bogotá con 8.4%.

**Gráfica 23**  
**Reposición de Plástico por Pérdida. MasterCard**



Nombre de la entidad	Tarifa al 2017-06-30	Característica
BANCO AV VILLAS	26,823	Pesos
COLPATRIA RED MULTIBANCA	22,979	Pesos
BANCOLOMBIA	22,000	Pesos
BBVA	22,000	Pesos
DAVIVIENDA	20,000	Pesos
BANCO CAJA SOCIAL S.A.	19,992	Pesos
BANCO CORPBANCA	18,000	Pesos
BANCO DE BOGOTÁ	17,850	Pesos
CITIBANK	17,500	Pesos
OCCIDENTE	16,779	Pesos
SERFINANSA	13,000	Pesos
BANCO POPULAR	12,257	Pesos
BANCO FALABELLA	10,000	Pesos
COOP FINAN CONFIAR	10,000	Pesos

Cifras en pesos

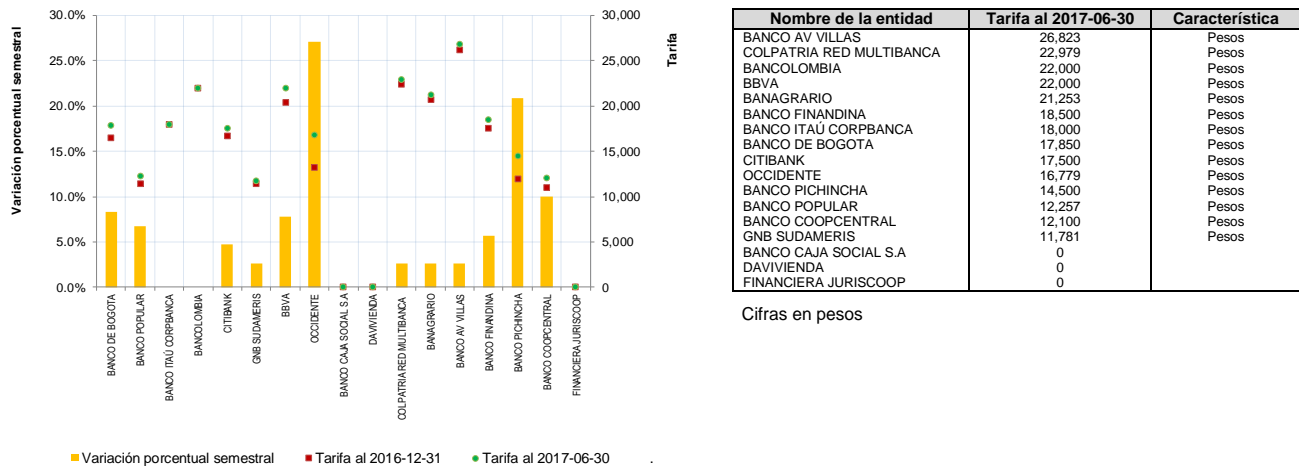
Fuente: Formato 365.

<sup>34</sup> La franquicia MasterCard tiene también en servicio la tarjeta de crédito Card Gold y la tarjeta Card Platinum. Para la primera, al corte de junio, reportaron información 15 entidades, de las cuales 3 no cobraban por este servicio. Para la segunda, 12 entidades reportaron información, de las cuales 3 prestaban el servicio de manera gratuita.



**Reposición por pérdida Tarjeta MasterCard Clásica:** De las 14 entidades que ofrecieron este servicio en junio de 2017, todas presentaron cobro por el mismo<sup>35</sup>. La mayor tarifa la registró el Banco AV Villas por valor de \$26.823, mientras que la tarifa mínima la registró la Cooperativa Financiera Confiar, manteniéndola en \$10.000. El Banco Falabella que, seis meses atrás prestaba el servicio de manera gratuita, ahora le impuso una tarifa de \$10.000. El Banco de Occidente fue la entidad que registró el mayor incremento porcentual en su tarifa con 27.1%, seguido por Banco Caja Social con 8.7%.

**Gráfica 24**  
**Reposición de Plástico por deterioro. Visa Clásica**

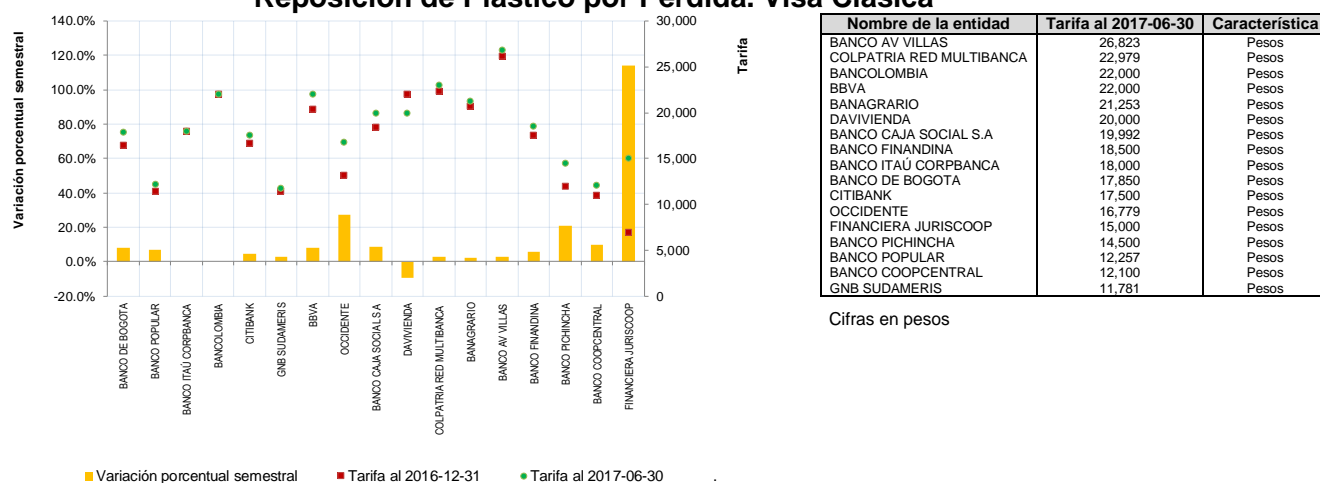


**Reposición por deterioro, Tarjeta Visa Clásica:** En junio de 2017 esta tarifa fue cobrada por 14 de las 17 entidades que dieron crédito a través de esta tarjeta<sup>36</sup>. La mayor cuota fue la establecida por el Banco AV Villas en \$26.823. Con respecto a diciembre de 2016, el Banco de Occidente incrementó el cobro en 27.1%, Banco Pichincha en 20.8% y Banco Coopcentral lo hizo en 10.0%. Por su parte, los bancos Caja Social BCSC, Davivienda y la Compañía de Financiamiento Juriscoop continuaron ofreciendo este servicio de forma gratuita.

<sup>35</sup> La franquicia Master Card tiene también en servicio la tarjeta de crédito Card Gold y la tarjeta Card Platinum. Para la primera, al corte de junio, reportaron información 15 entidades, de las cuales todas cobraban tarifa por este servicio. Para la segunda, 12 entidades reportaron información, de las cuales 1 prestaban el servicio de manera gratuita.

<sup>36</sup> La franquicia Clásica tiene también en servicio las tarjetas de crédito Visa Gold y Visa Platinum. Para la primera, al corte de junio, reportaron información 17 entidades, de las cuales 3 no cobraban por este servicio. Para la segunda, 15 entidades reportaron información, de las cuales 4 prestaban el servicio de manera gratuita.

**Gráfica 25**  
**Reposición de Plástico por Pérdida. Visa Clásica**



**Reposición por pérdida Tarjeta Visa Clásica:** En junio de 2017, el total de las 17 entidades que prestaron este servicio reportaron cobro por el mismo<sup>37</sup>, siendo la máxima tarifa la establecida por el Banco AV Villas, con \$26.823. Frente a diciembre de 2016, Financiera Juriscoop incrementó la cuota en 114.2%, Banco de Occidente la subió en 27.1% y Banco Coopcentral lo hizo en 10.0%.

### 6.3 CUENTAS CORRIENTES

En esta sección se analiza la evolución de los depósitos en cuenta corriente durante el primer semestre de 2017, presentando la información discriminada por tipo de servicio, presentando la información de saldos, número de cuentas y de clientes para cada entidad que presta el servicio.

En el primer semestre de 2017 el número de cuentas corrientes presentó una disminución, llegando a un total de 2.86 millones al cierre de junio de 2017, equivalente a una reducción semestral de 8,590 cuentas. Este producto financiero se concentró principalmente en personas naturales<sup>38</sup> con cuentas con saldo hasta de \$3.7 millones.

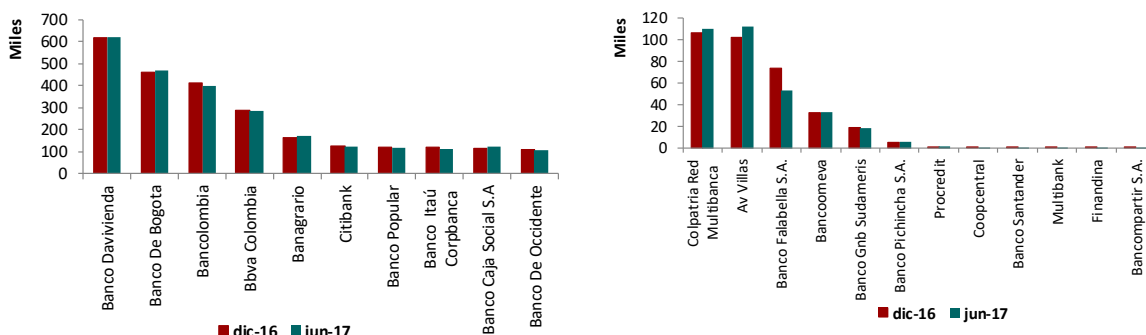
Si bien Davivienda continuó registrando el mayor número de cuentas corrientes (620,880) aumentando 2,147 cuentas. Los mayores aumentos semestrales en la apertura de este producto correspondieron a Banco Av Villas (10.2%) y Banco de Bogotá (1.5%) con incrementos de 10,453 y 6,943 cuentas, en su orden, seguidos por Banagrario con 5,963 y Banco Caja Social S.A con 4,773 cuentas nuevas. Caso

<sup>37</sup> La franquicia Clásica tiene también en servicio las tarjetas de crédito Visa Gold y Visa Platinum. Para la primera, al corte de junio, todas las entidades que reportaron cobraron tarifa por el mismo. Para la segunda, de las 15 entidades que reportaron información, 2 prestaban el servicio de manera gratuita.

<sup>38</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.

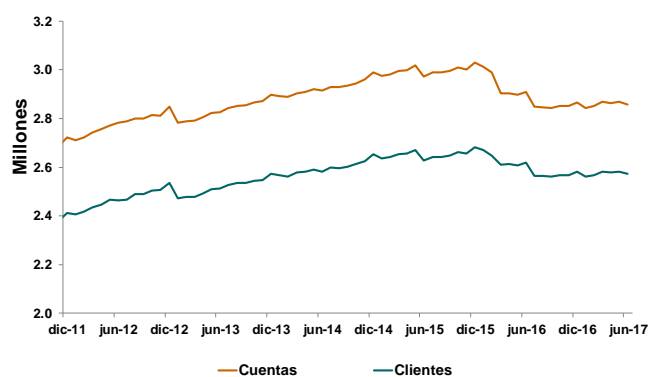
contrario ocurrió con Banco Falabella, Bancolombia, Banco Itaú Corpbanca y Banco de Occidente, los cuales presentaron las mayores disminuciones en el número de cuentas corrientes con 19,748, 12,273, 5,003 y 3,429 frente a diciembre de 2016.

**Gráfica 32.**  
**Cuentas corrientes por entidad**

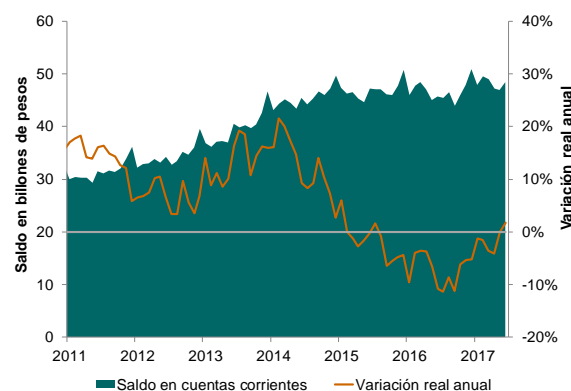


El número de personas que tenía una cuenta corriente en Colombia al cierre de junio de 2017 fue de 2.57 millones (m)<sup>39</sup>, presentando una disminución de 9,284 respecto a diciembre de 2016. Vale la pena mencionar que, del total de clientes con cuentas corrientes, 1.9m correspondió a personas naturales y 670,351 a personas jurídicas. Las primeras registraron una reducción semestral de 20,077 personas, mientras que el número de personas jurídicas aumentó en 10,777.

**Gráfica 33.**  
**Cuentas corrientes y clientes**



**Gráfica 26**  
**Saldo en cuentas corrientes**



En junio de 2017, el saldo de las cuentas corrientes registró una variación de 1.8% real anual, cerrando el primer semestre de 2017 en \$48.4 billones, en términos nominales, el saldo en cuentas corrientes se incrementó en 5.8% equivalente a \$2.7b.

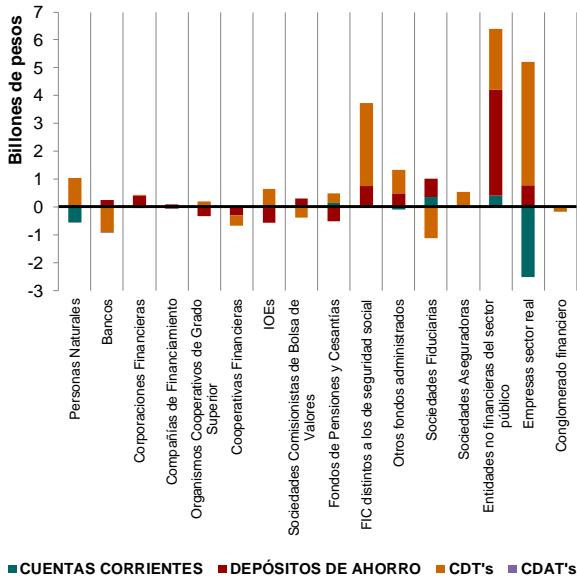
Si bien durante el semestre el saldo en cuentas corrientes disminuyó, los instrumentos a plazo presentaron un mayor crecimiento, que fue explicado en mayor medida por el

<sup>39</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.

comportamiento de las empresas del sector real, los fondos de inversión colectiva (FIC) y las entidades no financieras del sector público. Particularmente, en el primer semestre de 2017, el saldo de los CDTs de las empresas del sector real y de los FIC se incrementó en \$7.4 billones, mientras que los depósitos en cuenta corriente disminuyeron en \$2.5 billones. Cabe mencionar que, en el rubro de cuenta de ahorros, las entidades no financieras del sector público incrementaron su saldo en \$3.8 billones.

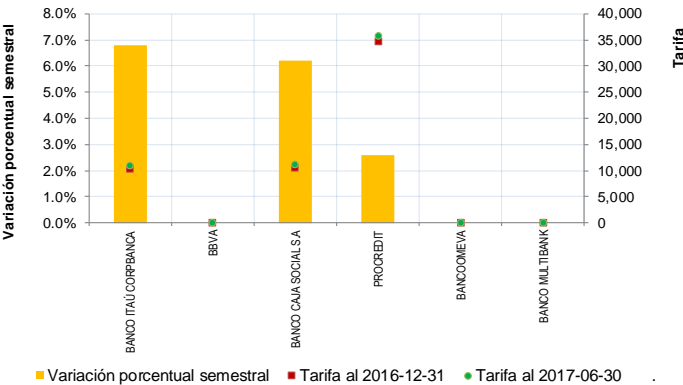
Gráfica 35

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 27  
Cuota de manejo

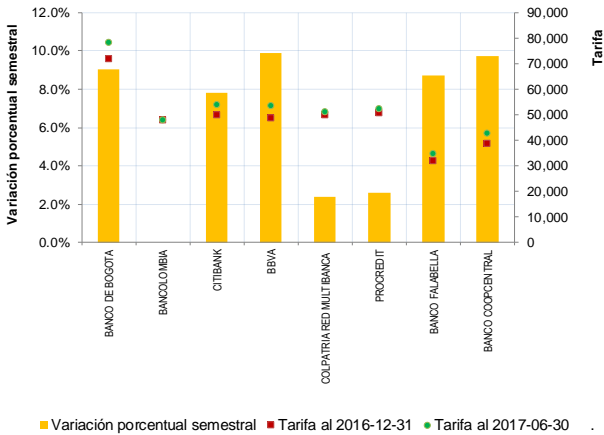


Nombre de la entidad	Tarifa al 2017-06-30	Característica
PROCREDIT	35,700	Mensual Cobrado Vencido
BANCO CAJA SOCIAL S.A	11,150	Mensual Cobrado Anticipado
BANCO ITAÚ CORPBANCA	11,000	Trimestral Cobrado Anticipado
BBVA	0	
BANCOOMEVA	0	
BANCO MULTIBANK	0	

Cifras en pesos

**Cuota de manejo:** de acuerdo con la información reportada, durante el mes de junio 3 entidades hicieron cobros al consumidor financiero por este concepto por un valor promedio de \$19,283, incrementándose en un 4.0% frente al segundo semestre de 2016. El mayor incremento lo presentó Itaú Corpbanca al pasar de \$10,300 a \$11,000. Por su parte, BBVA, Bancoomeva y Multibank siguieron ofreciendo el servicio de forma gratuita.

**Gráfica 28**  
**Chequera por 10 cheques**



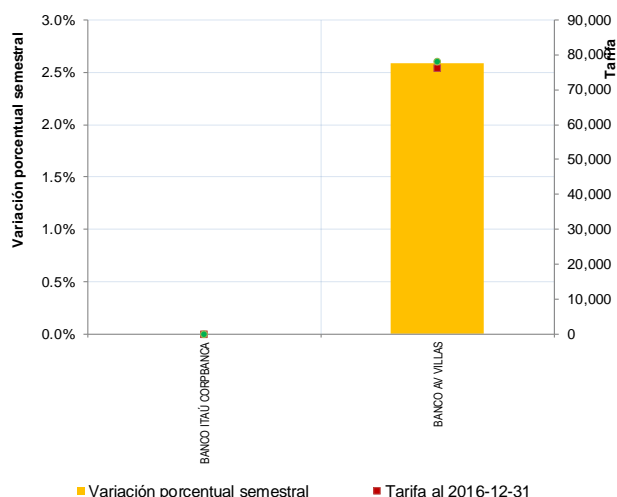
Nombre de la entidad	Tarifa al 2017-06-30	Característica
BANCO DE BOGOTA	78,540	Pesos
CITIBANK	53,900	Pesos
BBVA	53,550	Pesos
PROCREDIT	52,320	Pesos
COLPATRIA RED MULTIBANCA	51,293	Pesos
BANCOLOMBIA	48,000	Pesos
BANCO COOPCENTRAL	42,800	Pesos
BANCO FALABELLA	34,730	Pesos

Cífras en pesos

Fuente: Formato 365.

**Chequera por 10 cheques:** En junio de 2017, las 8 entidades financieras cobraron una tarifa promedio de \$51,892, presentando un alza semestral de \$3,042, explicada principalmente por el incremento en las tarifas de BBVA de 9.9%, equivalente a \$4,830 y de Banco Coopcentral por 9.7% (\$3,800). Por otra parte, la única entidad que mantuvo su tarifa inalterada en el semestre de análisis fue Bancolombia. Banco de Bogotá fue la entidad con la tarifa más alta (\$78,540).

**Gráfica 29**  
**Chequera por 15 cheques**



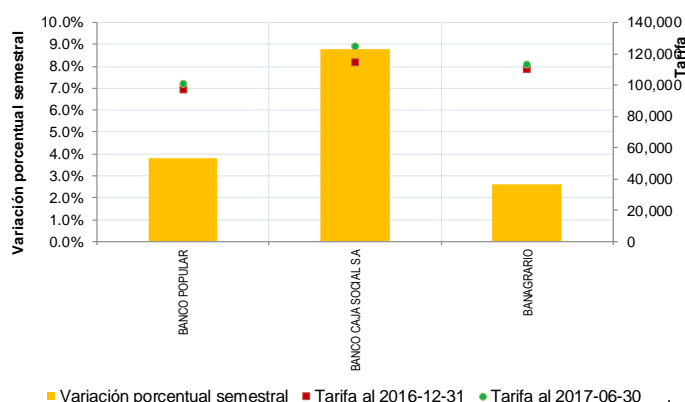
Nombre de la entidad	Tarifa al 2017-06-30	Característica
BANCO AV VILLAS	78,171	Pesos
BANCO ITAÚ CORPBANCA	0	Pesos

Cifras en pesos

Fuente: Formato 365.

**Chequera por 15 cheques:** Durante el periodo se registró una variación en la tarifa cobrada por este servicio de 2.6% por parte de AV Villas y equivalente a un incremento de \$1,971, ubicándose en \$78,171. El Banco Itaú Corpbanca continuó ofreciendo esa chequera de manera gratuita.

**Gráfica 30**  
**Chequera por 25 cheques**



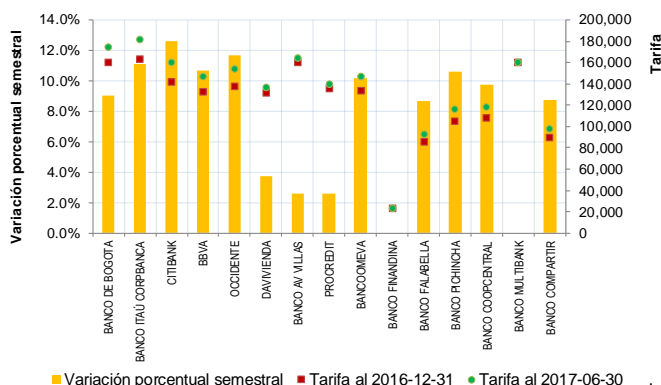
Nombre de la entidad	Tarifa al 2017-06-30	Característica
BANCO CAJA SOCIAL S.A.	124,653	Pesos
BANAGRARIO	113,300	Pesos
BANCO POPULAR	101,150	Pesos

Cifras en pesos

Fuente: Formato 365.

**Chequera por 25 cheques:** La tarifa promedio cobrada por el servicio de chequera por 25 cheques al cierre de junio de 2017 correspondió a \$113,034, luego de aumentar \$5,543 durante el semestre. En este periodo tres bancos cobraron por este servicio, de las cuales Banco Caja Social S.A. continuó siendo la entidad con la mayor tarifa registrada (\$124,653), seguida por Banagrario con una tarifa de \$113,300 y Banco Popular con \$101,150. Las tres entidades presentaron incremento en la tarifa, siendo Banco Caja Social S.A. la de mayor variación con 8.8% (\$10,045).

**Gráfica 40**  
**Chequera por 30 cheques**



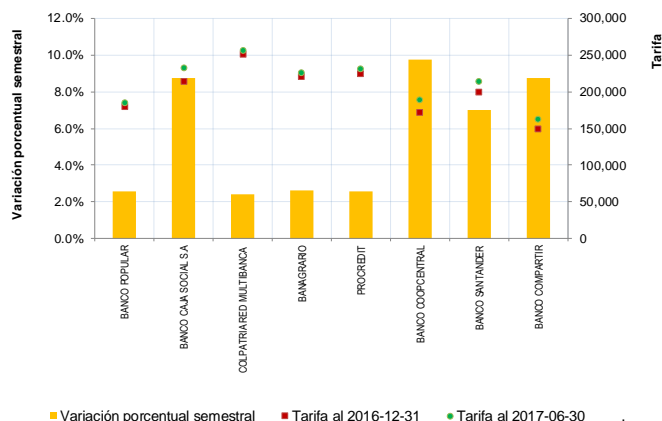
Nombre de la entidad	Tarifa al 2017-06-30	Característica
BANCO ITAÚ CORPBANCA	181,577	Pesos
BANCO DE BOGOTÁ	174,752	Pesos
BANCO AV VILLAS	164,137	Pesos
BANCO MULTIBANCA	160,000	Pesos
CITIBANK	159,900	Pesos
OCCIDENTE	153,810	Pesos
BANCOOMEVA	146,965	Pesos
BBVA	146,370	Pesos
PROCREDIT	139,517	Pesos
DAVIVIENDA	136,500	Pesos
BANCO COOPCENTRAL	118,500	Pesos
BANCO PICHINCHA	116,000	Pesos
BANCO COMPARTIR	97,900	Pesos
BANCO FALABELLA	92,613	Pesos
BANCO FINANDINA	23,750	Pesos

Cifras en pesos

Fuente: Formato 365.

**Chequera por 30 cheques:** De las 15 entidades que ofrecen el servicio de chequera por 30 cheques, 14 registraron un aumento en su tarifa frente al cobro del segundo semestre de 2016. En ese sentido, la tarifa promedio cobrada al cierre de junio de 2017 correspondió a \$134,153, aumentando \$9,587 frente al semestre anterior. La mayor variación porcentual fue la registrada por el Citibank con 12.6%. Por otra parte, Banco Finandina mantuvo la misma tarifa del semestre anterior y continúa siendo la entidad que cobra menor por este servicio. La entidad que presentó la tarifa más alta fue Itaú Corpbanca con \$181,577 y equivalente a un incremento de 11.1%.

**Gráfica 41**  
**Chequera por 50 cheques**



Nombre de la entidad	Tarifa al 2017-06-30	Característica
COLPATRIA RED MULTIBANCA	256,466	Pesos
BANCO CAJA SOCIAL S.A.	232,586	Pesos
PROCREDIT	230,820	Pesos
BANAGRARIO	226,600	Pesos
BANCO SANTANDER	214,000	Pesos
BANCO COOPCENTRAL	188,800	Pesos
BANCO POPULAR	184,450	Pesos
BANCO COMPARTIR	163,150	Pesos

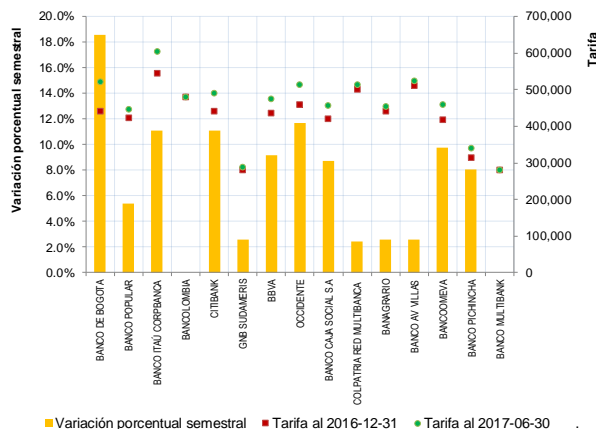
Cifras en pesos

Fuente: Formato 365.

**Chequera por 50 cheques:** Las 8 entidades que ofrecen este producto incrementaron su tarifa, de tal manera, que el promedio cobrado por chequera de 50 cheques al cierre de junio de 2017 correspondió a \$212,109, tras aumentar \$10,609 durante el semestre. Lo anterior, producto del incremento por parte de Coopcentral de 9.8% equivalente a

\$16.800, ubicando su tarifa en \$188,800. Adicionalmente, Banco Compartir incrementó su tarifa en 8.8% pasando a cobrar \$161,150 por este servicio, sin embargo, es la tarifa más baja dentro de las entidades.

**Gráfica 42**  
**Chequera por 100 cheques**

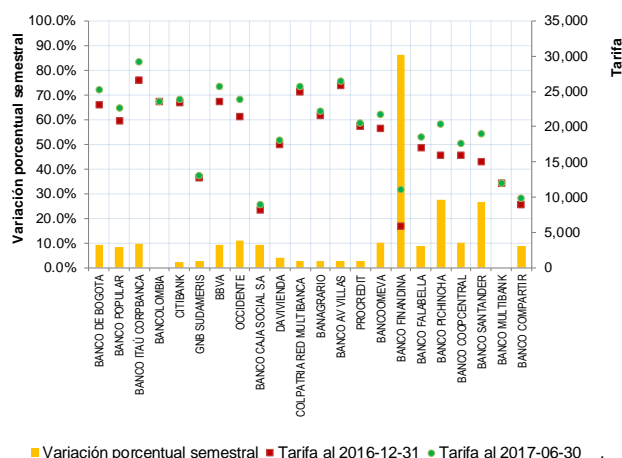


Nombre de la entidad	Tarifa al 2017-06-30	Característica
BANCO ITAU CORPBANCA	605,258	Pesos
BANCO AV VILLAS	523,195	Pesos
BANCO DE BOGOTÁ	522,410	Pesos
COLPATRIA RED MULTIBANCA	512,931	Pesos
OCCIDENTE	512,700	Pesos
CITIBANK	490,000	Pesos
BANCOLOMBIA	480,000	Pesos
BBVA	475,000	Pesos
BANCOOMEVA	458,388	Pesos
BANCO CAJA SOCIAL S.A	457,258	Pesos
BANAGRARIO	453,200	Pesos
BANCO POPULAR	446,250	Pesos
BANCO PICHINCHA	340,000	Pesos
GNB SUDAMERIS	287,385	Pesos
BANCO MULTIBANK	280,000	Pesos

Cifras en pesos

**Chequera por 100 cheques:** Durante el periodo, de las 15 entidades que prestan el servicio de chequera por 100 cheques, 13 incrementaron sus tarifas. De esta manera, la tarifa promedio cobrada al cierre de junio de 2017 correspondió a \$456,332, aumentando \$30,300 en comparación con el segundo semestre de 2016. Los principales incrementos en las tarifas se presentaron en Banco de Bogotá (18.6%), equivalente a \$81,842. Banco de Occidente (11.7%), Citibank (11.1%) y Itaú Corpbanca (11.1%), alcanzando tarifas de \$512,700, \$490,000 y \$605,258, respectivamente. Entretanto, Multibank y Bancolombia dejaron inalterada su tarifa.

**Gráfica 43**  
**Cheque de gerencia cuenta corriente**



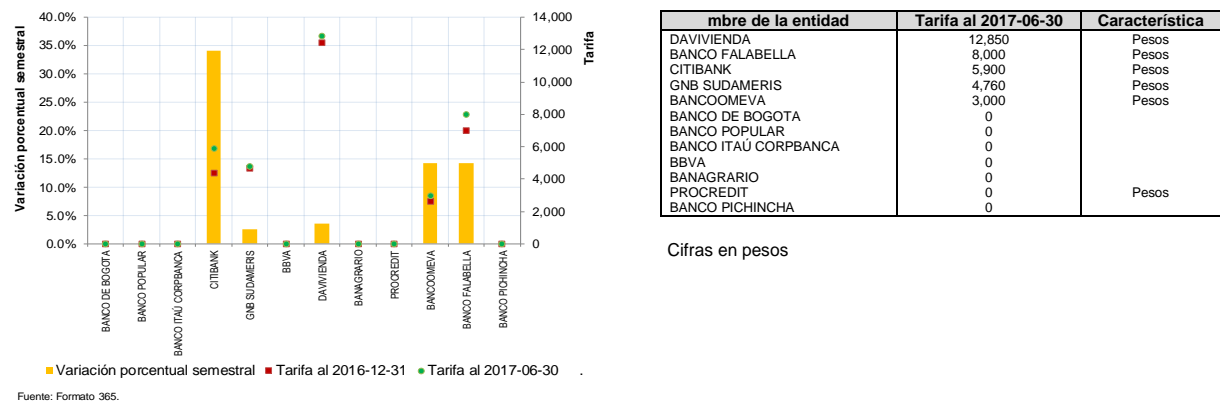
Nombre de la entidad	Tarifa al 2017-06-30	Característica
BANCO ITAU CORPBANCA	29,135	Pesos
BANCO AV VILLAS	26,513	Pesos
BBVA	25,704	Pesos
COLPATRIA RED MULTIBANCA	25,647	Pesos
BANCO DE BOGOTÁ	25,169	Pesos
CITIBANK	23,900	Pesos
OCCIDENTE	23,800	Pesos
BANCOLOMBIA	23,500	Pesos
BANCO POPULAR	22,610	Pesos
BANAGRARIO	22,189	Pesos
BANCOOMEVA	21,658	Pesos
PROCREDIT	20,517	Pesos
BANCO PICHINCHA	20,400	Pesos
BANCO SANTANDER	19,000	Pesos
BANCO FALABELLA	18,480	Pesos
DAVIVIENDA	18,100	Pesos
BANCO COOPCENTRAL	17,600	Pesos
GNB SUDAMERIS	13,090	Pesos
BANCO MULTIBANK	12,000	Pesos
BANCO FINANCIERA	11,000	Pesos
BANCO COMPARTIR	9,800	Pesos
BANCO CAJA SOCIAL S.A	8,985	Pesos

Cifras en pesos



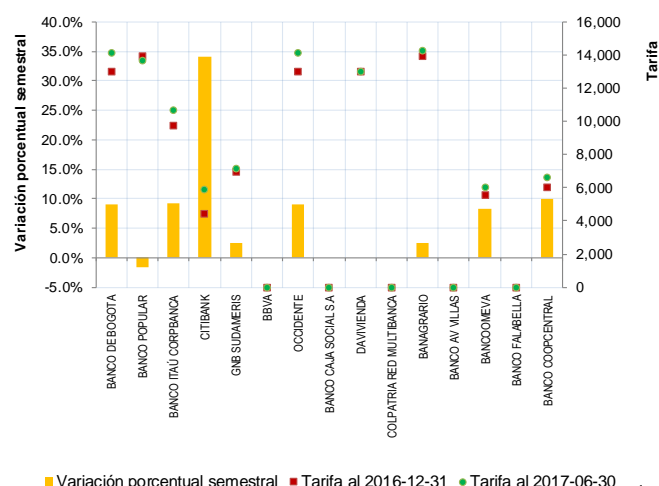
**Cheque de gerencia:** La tarifa promedio cobrada al cierre de junio de 2017 correspondió a \$19,945, equivalente a un incremento de \$1,585 durante el semestre. De los 22 bancos que cobraron por el servicio, 20 registraron incrementos semestrales en sus tarifas, destacándose los casos de Banco Finandina, Banco Pichincha y Banco Santander con 86.4%, 27.5% y 26.7%, en su orden. Cabe destacar que el Banco Caja Social S.A fue la entidad que cobra la menor tarifa con \$8.985, seguido de Banco Compartir con \$9,800. Las entidades con los mayores cobros registrados fueron Banco Itaú Corpbanca y AV Villas con \$29,135 y \$26,513, respectivamente.

**Gráfica 44**  
**Retiro por Ventanilla con Volante**



**Retiros por ventanilla con volante:** 5 de los 12 bancos que prestan el servicio de retiro por ventanilla con volante cobran por él y de éstos, los 5 aumentaron su tarifa. La tarifa promedio cobrada por el servicio de retiros por ventanilla con volante al cierre de junio de 2017 correspondió a \$6,902, aumentando \$689 durante el semestre. La entidad que incrementó la tarifa en mayor porcentaje fue Citibank pasando de \$4,400 a \$5,900, equivalente a 34.1%. La entidad con la mayor tarifa fue Davivienda con \$12,850, a esta entidad le siguió el Banco Falabella con una tarifa de \$8,000, seguida por GNB Sudameris y Bancoomeva con tarifas de \$4,760 y \$3,000, respectivamente.

**Gráfica 45**  
**Retiro por ventanilla con cheque de otras plazas**



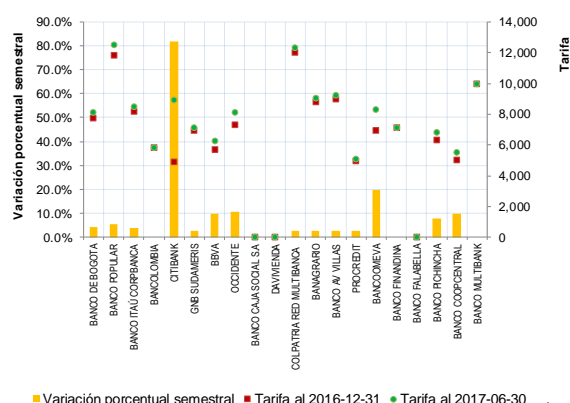
Nombre de la entidad	Tarifa al 2017-06-30	Característica
BANAGRARIO	14,280	Pesos
BANCO DE BOGOTÁ	14,161	Pesos
OCCIDENTE	14,161	Pesos
BANCO POPULAR	13,685	Pesos
DAVIVIENDA	13,000	Pesos
BANCO ITAÚ CORPBANCA	10,670	Pesos
GNB SUDAMERIS	7,140	Pesos
BANCO COOPCENTRAL	6,600	Pesos
BANCOOMEVA	6,000	Pesos
CITIBANK	5,900	Pesos
BBVA	0	Pesos
BANCO CAJA SOCIAL S.A.	0	Pesos
COLPATRIA RED MULTIBANCA	0	Pesos
BANCO AV VILLAS	0	Pesos
BANCO FALABELLA	0	Pesos

Cifras en pesos

Fuente: Formato 365.

**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 2017 correspondió a \$10,560, luego de aumentar \$610 durante el semestre. Los principales incrementos se presentaron en los bancos Citibank (34.1%), Coopcentral (7.4%) y Itaú Corpbanca (9.3%). En contraste, Popular redujo su tarifa en 1.7%. BBVA, Banco Caja Social BCSC, Colpatria, Av Villas y Falabella no cobraron por este servicio.

**Gráfica 31**  
**Copia extracto en papel**



Nombre de la entidad	Tarifa al 2017-06-30	Característica
BANCO POPULAR	12,495	Pesos
COLPATRIA RED MULTIBANCA	12,310	Pesos
BANCO MULTIBANK	10,000	Pesos
BANCO AV VILLAS	9,234	Pesos
BANAGRARIO	9,032	Pesos
CITIBANK	8,900	Pesos
BANCO ITAÚ CORPBANCA	8,514	Pesos
BANCOOMEVA	8,330	Pesos
BANCO DE BOGOTÁ	8,092	Pesos
OCCIDENTE	8,092	Pesos
GNB SUDAMERIS	7,140	Pesos
BANCO FINANDINA	7,100	Pesos
BANCO PICHINCHA	6,800	Pesos
BBVA	6,248	Pesos
BANCOLOMBIA	5,800	Pesos

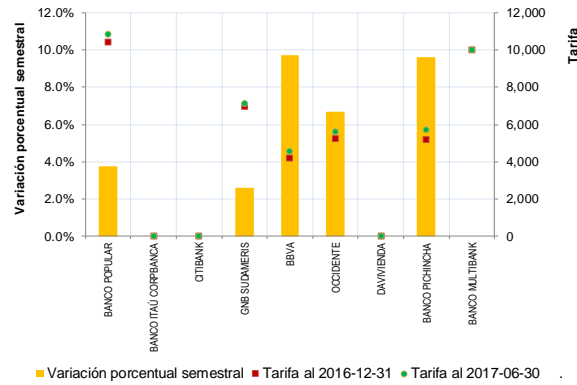
Cifras en pesos

Fuente: Formato 365.

**Copia de extracto en papel:** La tarifa promedio cobrada por la copia de extracto en papel al cierre de junio de 2017 correspondió a \$8,157, tras aumentar \$594 durante el semestre. Catorce de las 20 entidades que prestaron el servicio registraron incrementos en la tarifa, destacándose Citibank con una variación de 81.6%, al pasar de \$4,900 a \$8,900, Bancoomeva (19.7%) y Banco de Occidente (10.7%). Por su parte, la tarifa más

alta la cobró Banco Popular con \$12,495, seguido por Colpatria con \$12,310. Cabe resaltar, que Bancolombia, Finandina y Multibank mantuvieron la misma tarifa del semestre pasado. Por otra parte, el Banco Caja Social BCSC, Davivienda y Banco Falabella fueron las únicas entidades que no cobraron por este servicio.

**Gráfica 32**  
**Copia de extracto por fax**



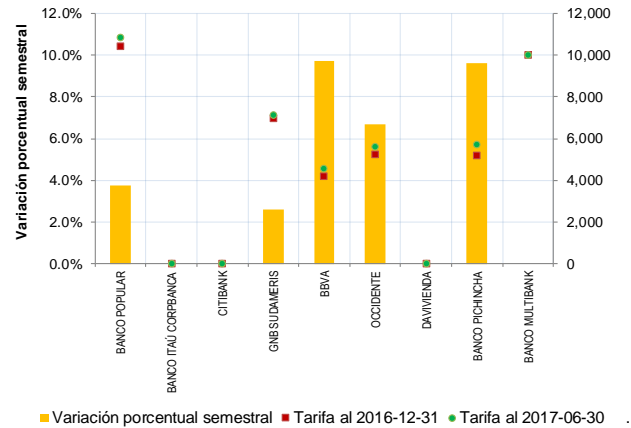
Nombre de la entidad	Tarifa al 2017-06-30	Característica
BANCO POPULAR	10,829	Pesos
BANCO MULTIBANK	10,000	Pesos
GNB SUDAMERIS	7,140	Pesos
BANCO PICHINCHA	5,700	Pesos
OCCIDENTE	5,600	Pesos
BBVA	4,582	Pesos
BANCO ITAÚ CORPBANCA	0	
CITIBANK	0	
DAVIVIENDA	0	

Cifras en pesos

Fuente: Formato 365.

**Copia de extracto por fax:** La tarifa promedio cobrada por el servicio de copia de extracto por fax al cierre de junio de 2017 correspondió a \$7,309, tras aumentar \$304 respecto al semestre anterior. El mayor incremento lo registró BBVA (9.7%) seguido por Banco Pichincha (9.6%). Los bancos Itaú Corpbanca, Citibank y Davivienda no cobraron por el servicio.

**Gráfica 33**  
**Consignación Nacional para cuentas corrientes**



Nombre de la entidad	Tarifa al 2017-06-30	Característica
BANCO ITAÚ CORPBANCA	17,439	Pesos
BBVA	15,232	Pesos
BANCO CAJA SOCIAL S.A	14,280	Pesos
BANCO DE BOGOTÁ	14,161	Pesos
OCCIDENTE	14,161	Pesos
BANCO AV VILLAS	14,161	Pesos
DAVIVIENDA	13,500	Pesos
CITIBANK	12,800	Pesos
BANAGRARIO	11,900	Pesos
BANCOLOMBIA	11,675	Pesos
BANCOOMEVA	10,234	Pesos
BANCO PICHINCHA	10,200	Pesos
BANCO POPULAR	0	Pesos
GNB SUDAMERIS	0	Pesos
RED MULTIBANCA COLPATRIA	0	
COLPATRIA RED MULTIBANCA	0	
BANCO FALABELLA	0	
BANCO COOPCENTRAL	0	
BANCO MULTIBANK	0	

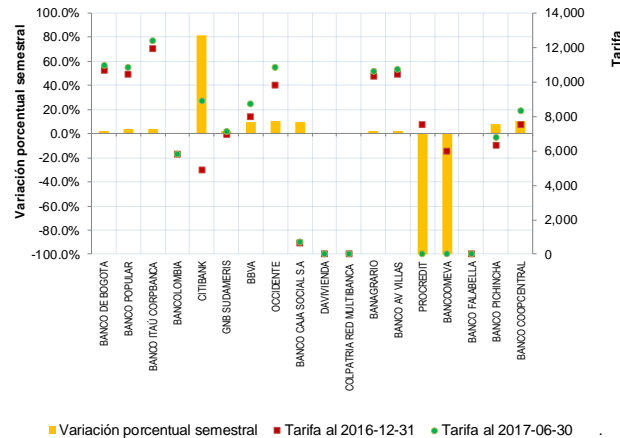
Cifras en pesos

Fuente: Formato 365.

**Consignación nacional:** durante el semestre en estudio, 18 entidades reportaron prestar este servicio, de las cuales 6 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 2017 correspondió a \$12,288, aumentando en \$261 durante el semestre. Citibank incrementó su tarifa de \$6,200 a \$12,800, equivalente a 106.5%, por otra parte, Banco Popular dejó de cobrar por este servicio, el semestre anterior este valor ascendía a \$13,224. Adicionalmente, los bancos GNB Sudameris, Colpatría, Falabella, Coopcentral y Multibank prestaron el servicio de manera gratuita.

**Gráfica 34**  
**Referencia bancaria**



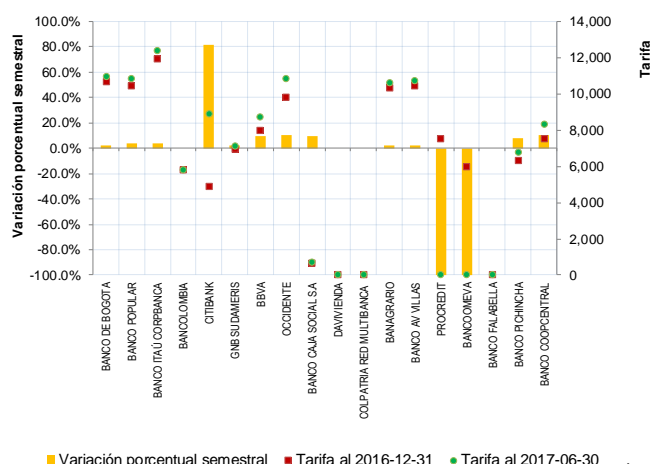
Nombre de la entidad	Tarifa al 2017-06-30	Característica
BANCO ITAU CORPBANCA	12,413	Pesos
BANCO DE BOGOTÁ	10,948	Pesos
BANCO POPULAR	10,829	Pesos
OCCIDENTE	10,829	Pesos
BANCO AV VILLAS	10,722	Pesos
BANAGRARIO	10,598	Pesos
CITIBANK	8,900	Pesos
BBVA	8,747	Pesos
BANCO COOPCENTRAL	8,300	Pesos
GNB SUDAMERIS	7,140	Pesos
BANCO PICHINCHA	6,800	Pesos
BANCOLOMBIA	5,800	Pesos
BANCO CAJA SOCIAL S.A	738	Pesos
DAVIVIENDA	0	
COLPATRIA RED MULTIBANCA	0	
PROCREDIT	0	Pesos
BANCO FALABELLA	0	
BANCOOMEVA	0	Pesos

Cifras en pesos

Fuente: Formato 365.

**Referencia bancaria:** La tarifa promedio por el servicio de referencia bancaria al cierre de junio de 2017 correspondió a \$8,674, incrementando \$855 durante el semestre, explicado por el incremento de 81.6% de Citibank, que pasó de cobrar \$4,900 a \$8,900 y por Coopcentral, cuya tarifa pasó de \$7,500 a \$8,300, equivalente a un incremento de 10.7%. Por su parte, Banco Procredit y Bancoomeva eliminaron el cobro por el servicio de referencia bancaria, que en el semestre anterior se encontraba en \$7,500 y \$6,000, respectivamente. Davivienda, Colpatría y Banco Falabella siguieron prestando el servicio de manera gratuita.

**Gráfica 50**  
**Certificaciones**



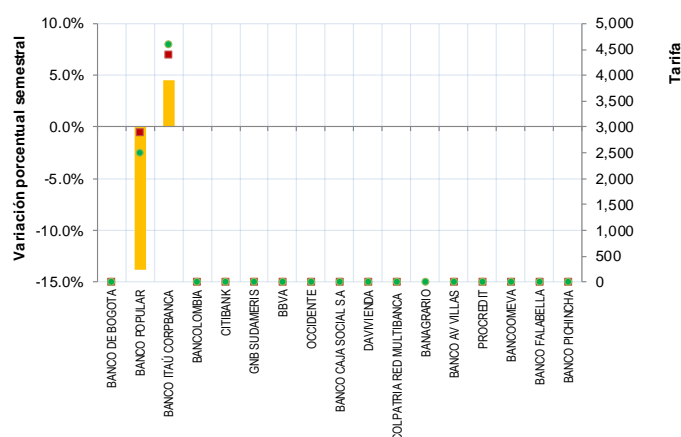
Nombre de la entidad	Tarifa al 2017-06-30	Característica
BANCO ITAU CORPBANCA	12,413	Pesos
BANCO DE BOGOTÁ	10,948	Pesos
BANCO POPULAR	10,629	Pesos
BANCO AV VILLAS	10,722	Pesos
BANCO POPULAR	10,710	Pesos
BANAGRARIO	10,598	Pesos
CITIBANK	8,900	Pesos
BBVA	8,747	Pesos
BANCO COOPCENTRAL	8,300	Pesos
PROCREDIT	7,695	Pesos
BANCOOMEVA	7,500	Pesos
GNB SUDAMERIS	7,140	Pesos
BANCO FINANDINA	7,100	Pesos
BANCO PICHINCHA	6,900	Pesos
BANCO CAJA SOCIAL S.A	738	Pesos
DAVIVIENDA	0	
COLPATRIA RED MULTIBANCA	0	
BANCO FALABELLA	0	

Cifras en pesos

Fuente: Formato 365.

**Certificaciones:** La tarifa promedio por las certificaciones bancarias al cierre de junio de 2017 fue \$8,616, tras registrar un incremento de \$644 durante el semestre, explicado por Citibank que incrementó su tarifa en 81.6% hasta \$8,900, Banco Coopcentral y Occidente que registraron una variación de 10.7% y 10.2%, respectivamente. El mayor cobro lo hizo Banco Itaú Corpbanca (\$12,413), que aumentó la tarifa en 4.1%. Por su parte, Colpatria, Davivienda y Banco Falabella ofrecieron el servicio de forma gratuita.

**Gráfica 51**  
**Débito automático**



Nombre de la entidad	Tarifa al 2017-06-30	Característica
BANCO ITAU CORPBANCA	4,600	Pesos
BANCO POPULAR	2,500	Pesos
BANCO DE BOGOTÁ	0	
BANCOLOMBIA	0	
CITIBANK	0	
GNB SUDAMERIS	0	Pesos
BBVA	0	
OCCIDENTE	0	
BANCO CAJA SOCIAL S.A	0	
DAVIVIENDA	0	
COLPATRIA RED MULTIBANCA	0	
BANCO AV VILLAS	0	
PROCREDIT	0	Pesos
BANCOOMEVA	0	Pesos
BANCO FALABELLA	0	
BANCO PICHINCHA	0	
BANAGRARIO	0	

Cifras en pesos

Fuente: Formato 365.

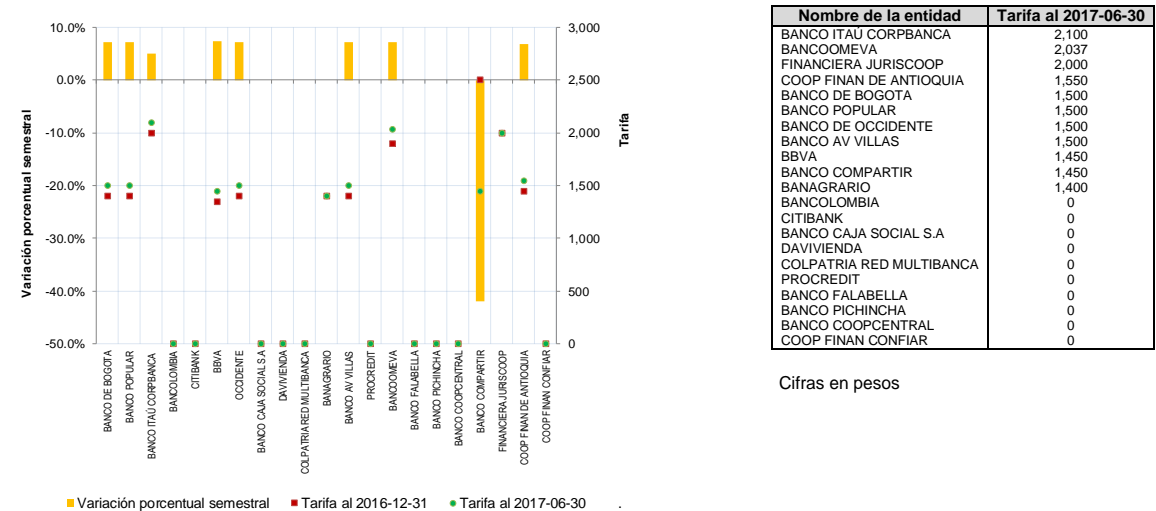
**Débito automático:** Solo 2 de 17 entidades cobran por el servicio de débito automático. Itaú Corpbanca incrementó su tarifa en \$200, equivalente a 4.6%, mientras que Banco Popular la redujo 13.8%, desde \$2,900 a \$2,500. La tarifa promedio de las entidades que cobraron al cierre de junio de 2017 correspondió a \$3,550. Cabe resaltar que Banagrario empezó a prestar este servicio, sin costo, durante el semestre.

## 6.4 CAJEROS

Los cajeros automáticos son dispositivos que permiten la realización de transacciones financieras como retiros, pagos, consultas y transferencias, entre otros, según los servicios ofrecidos por cada establecimiento de crédito, quienes entregan al consumidor un comprobante de la operación realizada en el canal. En esta sección se presentan las tarifas de los principales servicios financieros a los que se puede acceder a través de los cajeros, tanto de las entidades con las cuales están vinculados los consumidores, como de los cajeros de otras entidades e internacionales.

### 6.4.1 CAJEROS PROPIOS

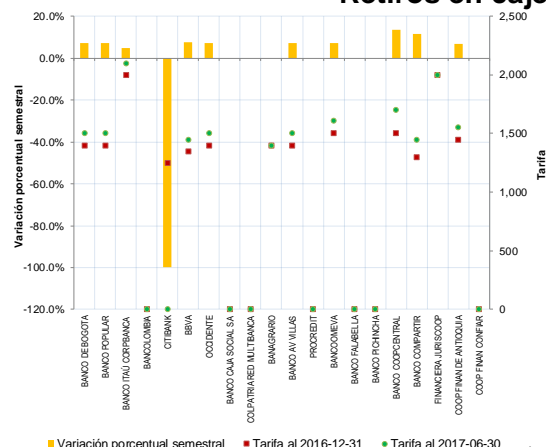
**Gráfica 52**  
**Precio fijo por consulta de saldo en cajero de la entidad**



Fuente: Formato 365

**Precio fijo por consulta de saldo en cajero de la entidad:** De acuerdo con la información reportada, durante el mes de junio de 2017, 11 establecimientos de crédito ofrecieron el servicio con costo, por un valor promedio de \$1,635, que es inferior en \$20 al registrado un semestre atrás. Esta reducción se vio impulsada principalmente por el efecto generado por el Banco Compartir, quien redujo la tarifa asociada a este producto desde \$2,500 al finalizar 2016 a \$1,450 en junio de 2017 (-42%). No obstante, este comportamiento fue contrarrestado por una dinámica positiva en los precios cobrados por el Banco de Bogotá, el Popular, Itaú Corpbanca, BBVA, Occidente, AV Villas, Bancoomeva y la Cooperativa Financiera de Antioquia.

**Gráfica 53**  
**Retiros en cajeros de la entidad**



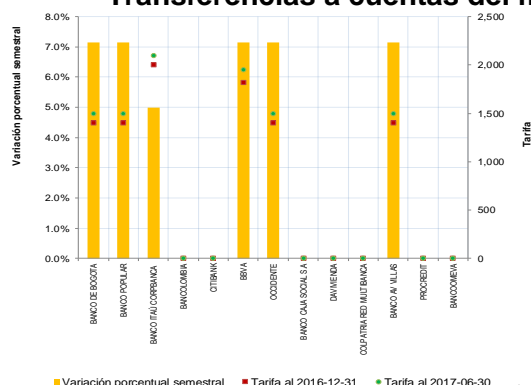
Nombre de la entidad	Tarifa al 2017-06-30
BANCO ITAÚ CORPBANCA	2,100
FINANCIERA JURISCOOP	2,000
BANCO COOPCENTRAL	1,700
BANCOOMEVA	1,608
COOP FINAN DE ANTIOQUIA	1,550
BANCO DE BOGOTÁ	1,500
BANCO POPULAR	1,500
OCCIDENTE	1,500
BANCO AV VILLAS	1,500
BBVA	1,450
BANCO COMPARTIR	1,450
BANAGRARIO	1,400
BANCOLOMBIA	0
CITIBANK	0
BANCO CAJA SOCIAL S.A	0
COLPATRIA RED MULTIBANCA	0
PROCREDIT	0
BANCO FALABELLA	0
BANCO PICHINCHA	0
COOP FINAN CONFAR	0

Cifras en pesos

Fuente: Formato 365.

**Retiros en cajero de la entidad:** durante el mes de junio de 2017, 12 entidades reportaron hacer cobros al consumidor por este servicio por un valor promedio de \$1,605, superior en \$117 al valor cobrado un semestre atrás, cuando fue de \$1,488. Lo anterior debido a que a pesar de que el Banco Citibank dejó de cobrar por el servicio, siete entidades aumentaron el cobro en \$100 cada una, Bancoomeva en \$108, Coopcentral en \$200 y Bancompartir en \$150.

**Gráfica 54**  
**Transferencias a cuentas del mismo titular en cajero de la entidad**



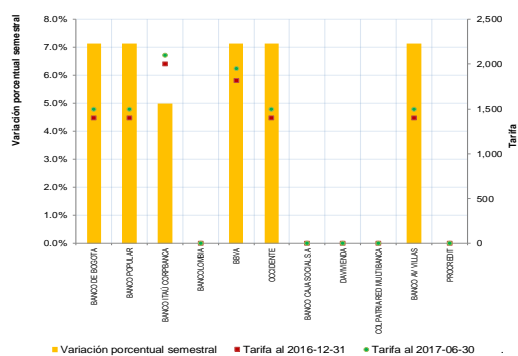
Nombre de la entidad	Tarifa al 2017-06-30
BANCO ITAÚ CORPBANCA	2,100
BBVA	1,950
BANCO DE BOGOTÁ	1,500
BANCO POPULAR	1,500
OCCIDENTE	1,500
BANCO AV VILLAS	1,500
BANCOLOMBIA	0
CITIBANK	0
BANCO CAJA SOCIAL S.A	0
DAVIVIENDA	0
COLPATRIA RED MULTIBANCA	0
PROCREDIT	0
BANCOOMEVA	0

Cifras en pesos

Fuente: Formato 365.

**Transferencias a cuentas del mismo titular en cajero de la entidad:** según la información reportada, en junio 6 entidades prestaron el servicio de transferencias a cuentas del mismo titular con costo por un valor promedio de \$1,675, superior en \$105 frente a diciembre de 2016, y todos aumentaron su tarifa respecto al semestre anterior; el Banco de Bogotá, Popular, Itaú Corpbanca, Occidente y AV Villas en \$100 y BBVA en \$130.

**Gráfica 55**  
**Transferencias a cuentas de diferente titular en cajero de la entidad**

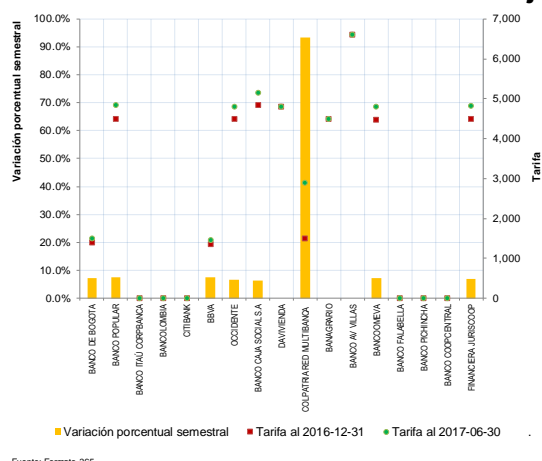


Nombre de la entidad	Tarifa al 2017-06-30
BANCO ITAU CORPBANCA	2,100
BBVA	1,950
BANCO DE BOGOTÁ	1,500
BANCO POPULAR	1,500
OCCIDENTE	1,500
BANCO AV VILLAS	1,500
BANCOLOMBIA	0
BANCO CAJA SOCIAL S.A.	0
DAVIVIENDA	0
COLPATRIA RED MULTIBANCA	0
PROCREDIT	0

Cifras en pesos

**Transferencias a cuentas de diferente titular en cajero de la entidad:** durante el periodo analizado, 6 entidades reportaron ofrecer el servicio con costo, por un valor promedio de \$1,675. Este valor es superior en \$105 frente al reportado el semestre anterior, fundamentándose en un aumento generalizado en el costo cobrado por todas las entidades que ofrecen el servicio, destacándose entre ellas el Banco BBVA, que aumentó el valor en \$130 (7.1%).

**Gráfica 56**  
**Transacción declinada con tarjeta de crédito por cupo insuficiente**



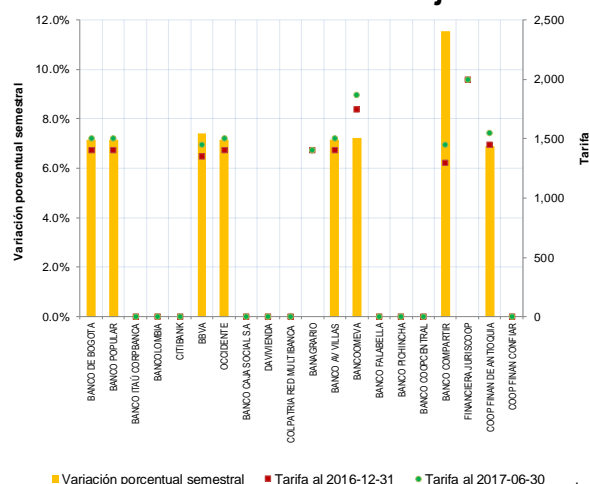
Nombre de la entidad	Tarifa al 2017-06-30
BANCO AV VILLAS	6,600
BANCO CAJA SOCIAL S.A.	5,150
BANCO POPULAR	4,840
FINANCIERA JURISCOOP	4,815
OCCIDENTE	4,800
DAVIVIENDA	4,800
BANCOOMEVA	4,798
BANAGRARIO	4,500
COLPATRIA RED MULTIBANCA	2,900
BANCO DE BOGOTÁ	1,500
BBVA	1,450
BANCO ITAU CORPBANCA	0
BANCOLOMBIA	0
CITIBANK	0
BANCO FALABELLA	0
BANCO PICHINCHA	0
BANCO COOPCENTRAL	0

Cifras en pesos

**Transacción declinada con tarjeta de crédito por cupo insuficiente:** en junio de 2017, 11 entidades reportaron tener costos asociados a transacciones declinadas por cupos insuficientes en cajeros de la entidad, con un costo promedio de \$4,195, superior en \$289 frente al valor reportado en diciembre de 2016. Este comportamiento se debe a que 8 de las 11 entidades aumentaron el costo asociado a estas transacciones, destacándose entre ellas el Banco Colpatría Red Multibanca, cuyo valor reportado aumentó \$1,400 (93%) frente al semestre pasado.



**Gráfica 57**  
**Transacción declinada con tarjeta débito por fondos insuficientes en la cuenta**



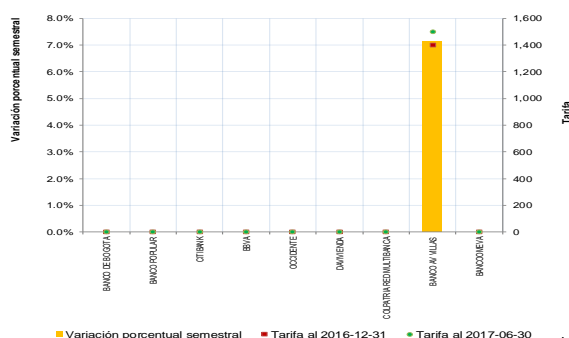
Nombre de la entidad	Tarifa al 2017-06-30
FINANCIERA JURISCOOP	2,000
BANCOOMEVA	1,871
COOP FINAN DE ANTIOQUIA	1,550
BANCO DE BOGOTÁ	1,500
BANCO POPULAR	1,500
OCCIDENTE	1,500
BANCO AV VILLAS	1,500
BBVA	1,450
BANCO COMPARTIR	1,450
BANAGRARIO	1,400
BANCO ITAÚ CORPBANCA	0
BANCOLOMBIA	0
CITIBANK	0
BANCO CAJA SOCIAL S.A.	0
DAVIVIENDA	0
COLPATRIA RED MULTIBANCA	0
BANCO FALABELLA	0
BANCO PICHINCHA	0
BANCO COOPCENTRAL	0
COOP FINAN CONFIR	0

Cifras en pesos

Fuente: Formato 365.

**Transacción declinada con tarjeta débito por fondos insuficientes en la cuenta:** durante el mes de estudio, diez entidades cobraron por la declinación de las transacciones realizadas por fondos insuficientes en la cuenta, con un costo promedio de \$1,572, superior en \$88 respecto al semestre anterior. El aumento en el costo por este motivo se fundamentó principalmente en el incremento en el valor de 6 entidades, entre las cuales se destacan el Banco Compartir y BBVA, con aumentos de 11.5% y 7.4%, respectivamente, frente a diciembre de 2016.

**Gráfica 58**  
**Pagos de cartera en cajeros de la entidad**



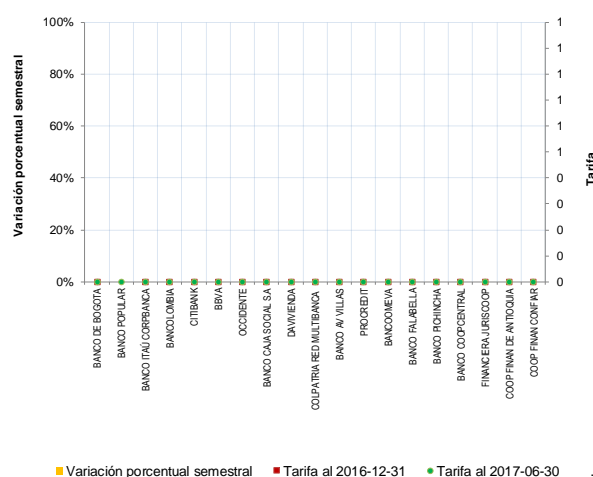
Nombre de la entidad	Tarifa al 2017-06-30
BANCO AV VILLAS	1,500
BANCO DE BOGOTÁ	0
BANCO POPULAR	0
CITIBANK	0
BBVA	0
OCCIDENTE	0
DAVIVIENDA	0
COLPATRIA RED MULTIBANCA	0
BANCOOMEVA	0

Cifras en pesos

Fuente: Formato 365.

**Pagos de cartera en cajeros de la entidad:** según la información reportada, únicamente AV Villas impuso costo a esta transacción durante junio de 2017, valor que se ubicó en \$1,500, superior en \$100 frente al reportado en diciembre de 2016.

**Gráfica 59**  
**Cambio de clave en cajero de la entidad**



Nombre de la entidad	Tarifa al 2017-06-30
BANCO DE BOGOTÁ	0
BANCO POPULAR	0
BANCO ITAÚ CORPBANCA	0
BANCO COLOMBIA	0
CITIBANK	0
BBVA	0
OCCIDENTE	0
BANCO CAJA SOCIAL S.A	0
DAVIVIENDA	0
COLPATRIA RED MULTIBANCA	0
BANCO AV VILLAS	0
PROCREDIT	0
BANCO COOMEVA	0
BANCO FALABELLA	0
BANCO PICHINCHA	0
BANCO COOPCENTRAL	0
FINANCIERA JURISCOOP	0
COOP FINAN DE ANTIOQUIA	0
COOP FINAN CONFIAR	0
BANCO DE BOGOTÁ	0

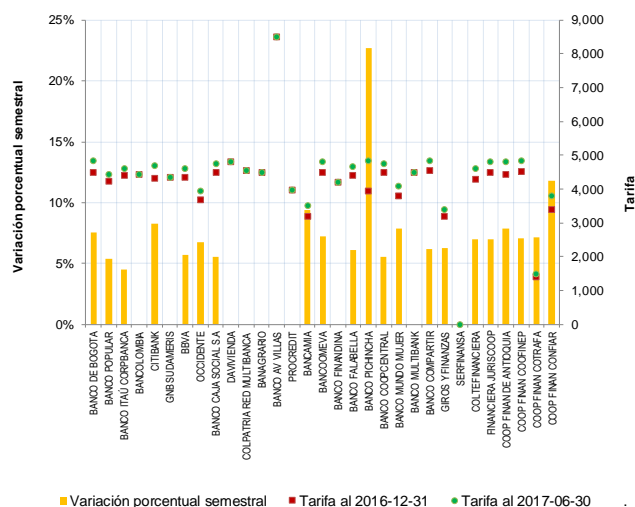
Cifras en pesos

Fuente: Formato 365.

**Cambio de clave en cajero de la entidad:** en el mes de junio de 2017 y al igual que en el semestre anterior, la información reportada por las entidades muestra que ninguna de ellas realiza cobro al consumidor por este servicio.

## 6.4.2 CAJEROS DE OTRA ENTIDAD

**Gráfica 60**  
**Precio fijo por consulta de saldo en cajero de otra entidad**



Nombre de la entidad	Tarifa al 2017-06-30
BANCO AV VILLAS	8,500
BANCO COMPARTIR	4,849
COOP FINAN COOFINEP	4,849
BANCO PICHINCHA	4,846
BANCO DE BOGOTÁ	4,840
BANCO COOMEVA	4,824
FINANCIERA JURISCOOP	4,815
DAVIVIENDA	4,800
COOP FINAN DE ANTIOQUIA	4,800
BANCO CAJA SOCIAL S.A	4,750
BANCO COOPCENTRAL	4,750
CITIBANK	4,690
BANCO FALABELLA	4,670
BANCO ITAÚ CORPBANCA	4,600
BBVA	4,600
COLTEFINANCIERA	4,600
COLPATRIA RED MULTIBANCA	4,565
BANAGRARIO	4,500
BANCO MULTIBANK	4,500
BANCO POPULAR	4,450
BANCO COLOMBIA	4,440
GNB SUDAMERIS	4,350
BANCO FINANADINA	4,200
BANCO MUNDO MUJER	4,100
PROCREDIT	3,965
OCCIDENTE	3,950
COOP FINAN CONFIAR	3,800
BANCAMIA	3,500
GIROS Y FINANZAS	3,400
COOP FINAN COTRAFA	1,500
SERFINANSA	0

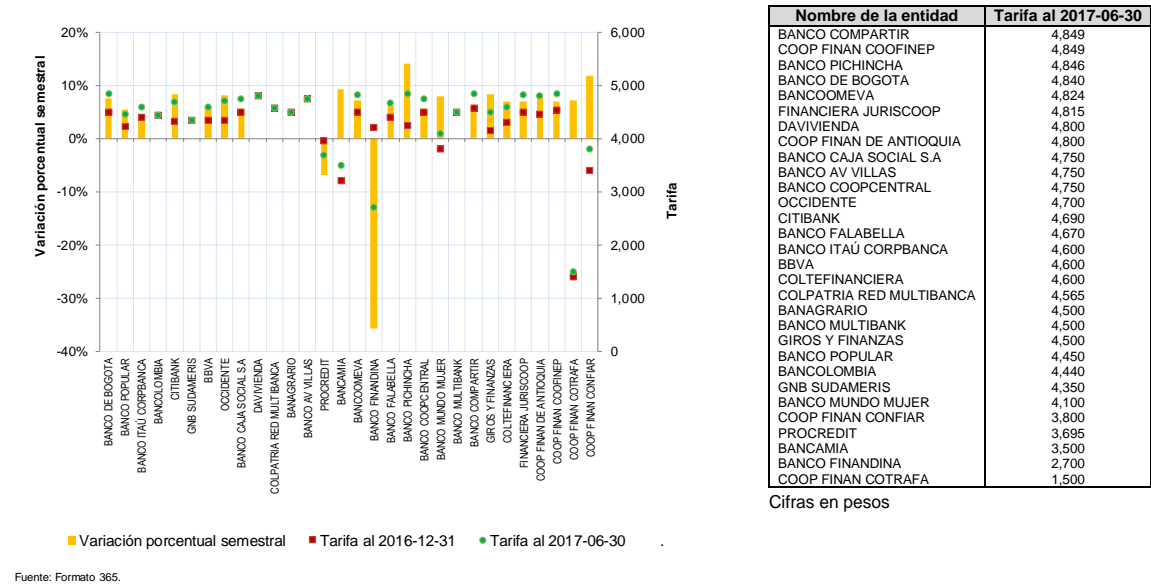
Cifras en pesos

Fuente: Formato 365.

**Precio fijo por consulta de saldo en cajero de otra entidad:** en cuanto a la transacción de consulta de saldo en este canal, durante junio de 2017 30 entidades cobraron por su prestación, con un valor promedio \$4,500, \$216 superior al valor cobrado durante diciembre de 2016. El aumento en las tarifas cobradas por ese concepto se debe a aumentos en 20 entidades, dentro de las cuales se destacan en Banco Pichincha, con aumentos de \$896 (22.7%), la Cooperativa Financiera Confiar,

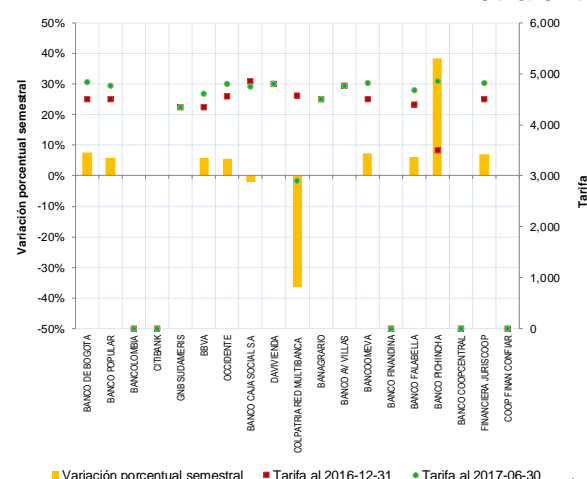
con \$400 (11.8%), el Banco Citibank con \$360 (8.3%), la Cooperativa Financiera de Antioquia, con \$350 (7.8%) y el Banco Coomeva con \$324 (7.2%).

**Gráfica 61**  
**Retiros en cajero de otra entidad**



**Retiros en cajero de otra entidad:** según la información reportada, 30 entidades realizaron cobros al consumidor financiero por un valor promedio de \$4,378, superior en \$155 al promedio reportado un semestre atrás. Esta dinámica se derivó de un aumento en las tarifas cobradas por 21 entidades, dentro de las cuales se destacan la Cooperativa Financiera Confiar, con \$400 (11.8%), el Banco Citibank con \$360 (8.3%), la Cooperativa Financiera de Antioquia con \$350 (7.9%) y el Banco de Occidente con \$350 (8.0%). El efecto de las entidades que subieron el valor cobrado sobre la tarifa promedio fue contrarrestado con una reducción del precio de la transacción del Banco Finandina, con -\$1,500 (-35.7%) y el Banco Procredit con -\$270 (-6.8%).

**Gráfica 62**  
**Transacción declinada con tarjeta de crédito por cupo insuficiente en cajero de otra entidad**



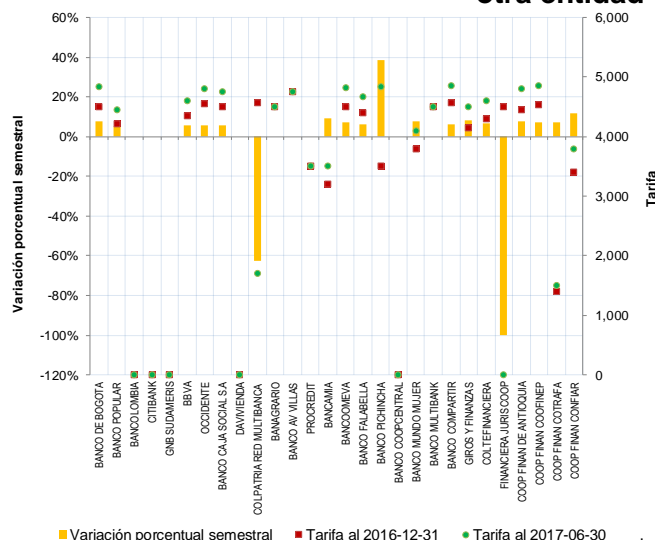
Nombre de la entidad	Tarifa al 2017-06-30
BANCO PICHINCHA	4,846
BANCO DE BOGOTÁ	4,840
BANCOOMEVA	4,824
FINANCIERA JURISCOOP	4,815
OCCIDENTE	4,800
DAVIVIENDA	4,800
BANCO AV VILLAS	4,770
BANCO POPULAR	4,760
BANCO CAJA SOCIAL S.A	4,750
BANCO FALABELLA	4,670
BBVA	4,600
BANAGRARIO	4,500
GNB SUDAMERIS	4,350
COLPATRIA RED MULTIBANCA	2,900
BANCOLOMBIA	0
CITIBANK	0
BANCO FINANADINA	0
BANCO COOPCENTRAL	0
COOP FINAN CONFIAR	0

Cifras en pesos

Fuente: Formato 365.

**Transacción declinada con tarjeta de crédito por cupo insuficiente en cajero de otra entidad:** de acuerdo con la información reportada, durante el mes de junio 14 entidades hicieron cobros al consumidor financiero por este concepto por un valor promedio de \$4,588, superior en \$114 frente al semestre anterior. Dentro de las entidades se destaca el Banco Pichincha, que aumentó su tarifa en \$1,346 (38.5%), el Banco de Bogotá en \$340 (7.5%) y la Compañía de Financiamiento Juriscoop con \$315 (7%). De otra parte, los bancos Colpatria y BCSC redujeron los costos frente al semestre anterior, en -\$1,655 (-36.5%) y -\$100 (-2.1%), respectivamente.

**Gráfica 63**  
**Transacción declinada con tarjeta débito por fondos insuficientes en cajero de otra entidad**

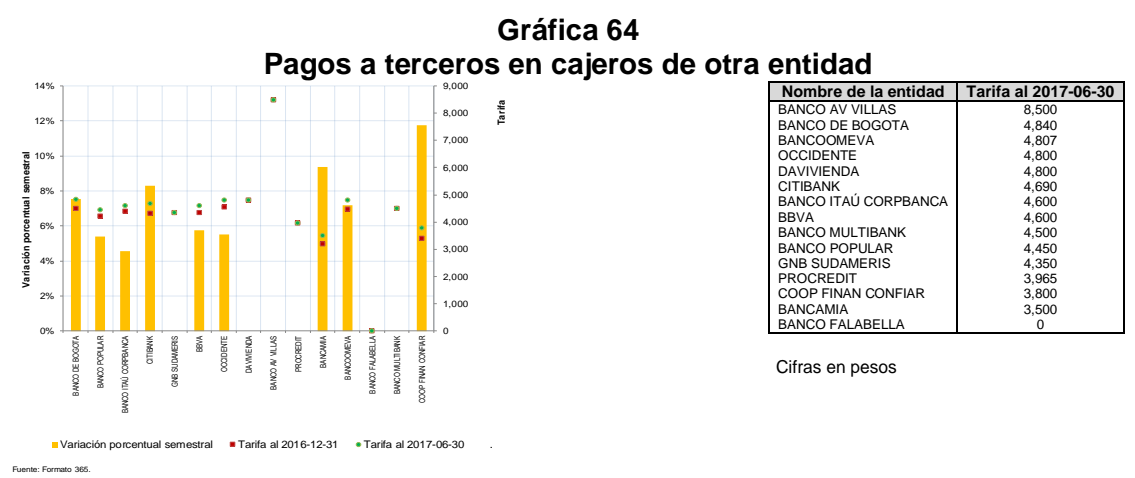


Nombre de la entidad	Tarifa al 2017-06-30
BANCO COMPARTIR	4,849
COOP FINAN COOFINEP	4,849
BANCO PICHINCHA	4,846
BANCO DE BOGOTÁ	4,840
BANCOOMEVA	4,824
OCCIDENTE	4,800
COOP FINAN DE ANTIOQUIA	4,800
BANCO CAJA SOCIAL S.A	4,750
BANCO AV VILLAS	4,750
BANCO FALABELLA	4,670
BBVA	4,600
COLTEFINANCIERA	4,600
BANAGRARIO	4,500
BANCO MULTIBANK	4,500
GIROS Y FINANZAS	4,500
BANCO POPULAR	4,450
BANCO MUNDO MUJER	4,100
COOP FINAN CONFIAR	3,800
PROCREDIT	3,500
BANCAMIA	3,500
COLPATRIA RED MULTIBANCA	1,700
COOP FINAN COTRAFA	1,500
BANCOLOMBIA	0
CITIBANK	0
GNB SUDAMERIS	0
DAVIVIENDA	0
BANCO COOPCENTRAL	0
FINANCIERA JURISCOOP	0

Cifras en pesos

Fuente: Formato 365.

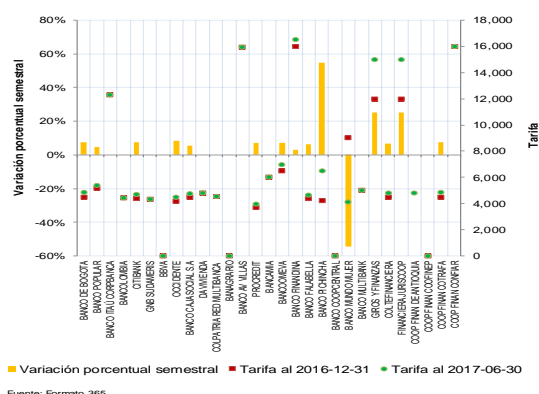
**Transacción declinada con tarjeta débito por fondos insuficientes en cajero de otra entidad:** durante el periodo en estudio, 19 entidades hicieron cobros al consumidor por un valor promedio de \$4,053, valor inferior al reportado un semestre atrás cuando fue de \$4,115. Este comportamiento estuvo influenciado principalmente por la reducción en la tarifa cobrada por el Banco Colpatria Red Multibanca en -\$2,865 (-63%) y la eliminación de la tarifa cobrada por la Compañía de Financiamiento Juriscoop, que para el periodo anterior cobraba \$4,500 por transacción. Por su parte, 17 entidades aumentaron los costos por transacción, dentro de las cuales se destaca el Banco Pichincha, que aumentó el costo en \$1,346 (38.4%) y la Cooperativa Financiera Confiar en \$400 (11.7%).



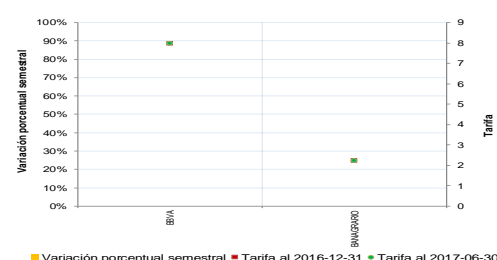
**Pagos a terceros en cajeros de otra entidad:** este servicio fue cobrado por 14 entidades, por un costo promedio de \$4,729, superior en \$189 frente a diciembre de 2016. De estas 14 entidades, 9 aumentaron la tarifa cobrada por el servicio, destacándose entre ellas la Cooperativa Financiera Confiar con \$400 (11.8%) y el Banco de Bogotá con \$340 (7.5%).

## 6.4.3 CAJEROS INTERNACIONALES

Gráfica 65  
Retiros



Fuente: Formato 365



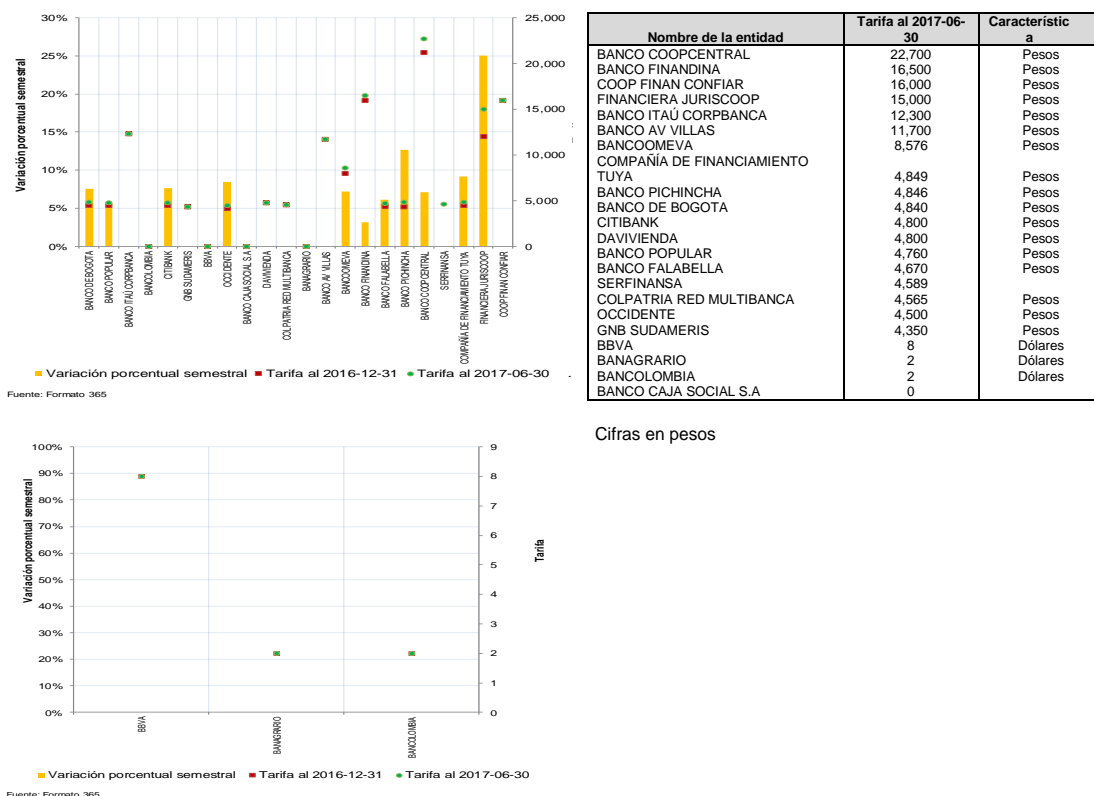
Fuente: Formato 365

Nombre de la entidad	Tarifa al 2017-06-30	Característica
BANCO FINANINDIA	16,500	Pesos
COOP FINAN CONFIAR	16,000	Pesos
BANCO AV VILLAS	15,950	Pesos
GIROS Y FINANZAS	15,000	Pesos
FINANCIERA JURISCOOP	15,000	Pesos
BANCO ITAÚ CORPBANCA	12,300	Pesos
BANCOOMEVA	6,968	Pesos
BANCO PICHINCHA	6,500	Pesos
BANCAMIA	6,000	Pesos
BANCO POPULAR	5,400	Pesos
BANCO MULTIBANK	5,000	Pesos
BANCO DE BOGOTÁ	4,840	Pesos
COOP FINAN COTRAFA	4,840	Pesos
DAVIVIENDA	4,800	Pesos
COLTEFINANCIERA	4,800	Pesos
COOP FINAN DE ANTIOQUIA	4,800	Pesos
BANCO CAJA SOCIAL S.A	4,750	Pesos
CITIBANK	4,690	Pesos
BANCO FALABELLA	4,670	Pesos
COLPATRIA RED MULTIBANCA	4,565	Pesos
OCCIDENTE	4,500	Pesos
BANCOLOMBIA	4,440	Pesos
GNB SUDAMERIS	4,350	Pesos
BANCO MUNDO MUJER	4,100	Pesos
PROCREDIT	3,965	Pesos
BBVA	8	Dólares
BANAGRARIO	2	Dólares
BANCO COOPCENTRAL	0	
COOP FINAN COOPINER	0	

Cifras en pesos

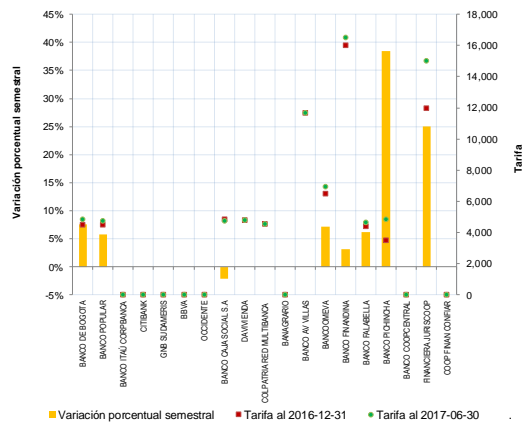
**Retiros:** según la información reportada a junio de 2017, 25 entidades que ofrecieron este servicio con un costo promedio de \$7,389, registrando un aumento de \$186 frente al semestre anterior. Por su parte, los bancos BBVA y Banagrario ofrecieron este servicio en dólares, por un valor de USD8 y USD2, respectivamente, valores que se mantuvieron constantes respecto a diciembre de 2016. El aumento del promedio de la tarifa cobrada en pesos se influenció, entre otros aspectos, por el nuevo cobro por este concepto por parte de la Cooperativa Financiera de Antioquia por \$4,800 y también por el incremento en las tarifas del Banco Pichincha en \$2,300 (55%), de la Compañía de Financiamiento Giros y Finanzas en \$3,000 (25%) y de la Compañía de Financiamiento Juriscoop en \$3,000 (25%).

**Gráfica 66**  
**Avance en efectivo**



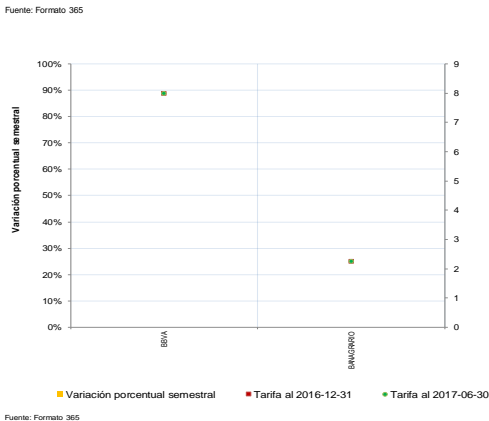
**Avance en efectivo:** durante el semestre en estudio, 18 entidades reportaron prestar este servicio en pesos colombianos por un valor promedio de \$8,575, \$241 pesos superior al valor reportado un semestre atrás. Adicionalmente, los bancos Bancolombia, BBVA y Banagrario ofrecieron este servicio en dólares por un costo de USD2, USD8 y USD2, respectivamente, valores que se mantuvieron constantes respecto a diciembre de 2016. El aumento en la tarifa promedio cobrada en pesos derivó del nuevo cobro por este concepto por parte de la Compañía de Financiamiento Serfinansa, que durante junio de 2017 impuso un valor de \$4,589, y aumentos en tarifas de diferentes entidades, destacándose entre ellas la Compañía de Financiamiento Juriscoop con \$3,000 (25%) y el Banco Coopcentral con \$1,500 (7.1%).

**Gráfica 67**  
**Transacción declinada con tarjeta de crédito por cupo insuficiente en cajero internacional**



Nombre de la entidad	Tarifa al 2017-06-30	Característica
BANCO FINANDINA	16,500	Pesos
FINANCIERA JURISCOOP	15,000	Pesos
BANCO AV VILLAS	11,700	Pesos
BANCO OMEVA	6,968	Pesos
BANCO PICHINCHA	4,846	Pesos
BANCO DE BOGOTÁ	4,840	Pesos
DAVIVIENDA	4,800	Pesos
BANCO POPULAR	4,760	Pesos
BANCO CAJA SOCIAL S.A	4,750	Pesos
BANCO FALABELLA	4,670	Pesos
COLPATRIA RED MULTIBANCA	4,565	Pesos
BBVA	8	Dólares
BANAGRARIO	2	Dólares
BANCO ITAÚ CORPBANCA	0	
CITIBANK	0	
GNB SUDAMERIS	0	
OCCIDENTE	0	
BANCO COOPCENTRAL	0	
COOP FINAN CONFIAR	0	

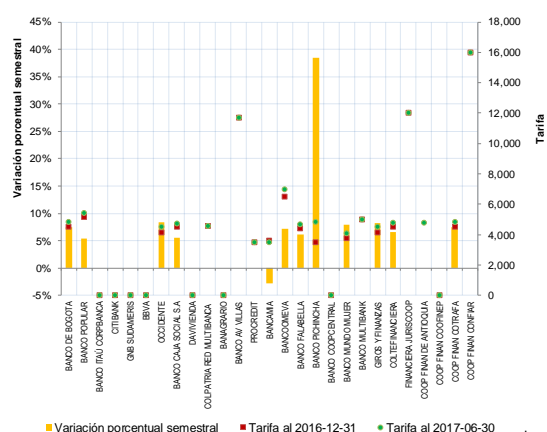
Cifras en pesos



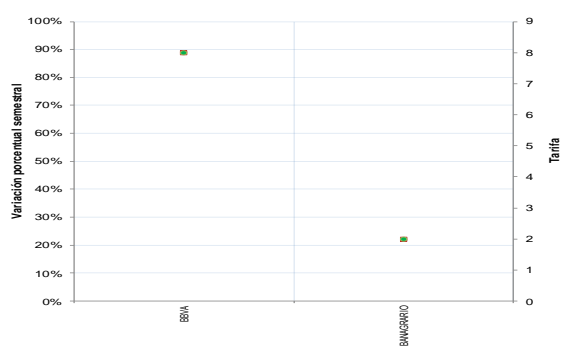
**Transacción declinada con tarjeta de crédito por cupo insuficiente en cajero internacional:** durante el periodo, 13 entidades realizaron cobros a sus consumidores por transacciones declinadas de este tipo. De estas entidades, 11 aplican las tarifas en pesos y para junio de 2017 registraron una tarifa promedio de \$7,582, superior en \$553 respecto al semestre anterior. Por su parte, los Bancos BBVA y Banagrario hicieron el cobro de la tarifa en dólares y los valores para cada uno de ellos se mantuvieron estables frente a diciembre de 2016 en USD8 y USD2, respectivamente. Entre las entidades que cobran el valor de la transacción en pesos, dentro de la contribución al aumento promedio de la tarifa, se destacan la Compañía de Financiamiento Juriscoop con \$3,000 (25%), el Banco Pichincha con \$1,346 (38%) y el Banco Finandina con \$500 (3%), entre otras.



**Gráfica 68**  
**Transacción declinada con tarjeta débito por fondos insuficientes en cajero internacional**



Fuente: Formato 365



Fuente: Formato 365

Nombre de la entidad	Tarifa al 2017-06-30	Característica
COOP FINAN CONFIAR	16,000	Pesos
FINANCIERA JURISCOOP	12,000	Pesos
BANCO AV VILLAS	11,700	Pesos
BANCOOMEVA	6,968	Pesos
BANCO POPULAR	5,427	Pesos
BANCO MULTIBANK	5,000	Pesos
BANCO PICHINCHA	4,846	Pesos
BANCO DE BOGOTÁ	4,840	Pesos
COOP FINAN COTRAFA	4,840	Pesos
COLTEFINANCIERA	4,800	Pesos
COOP FINAN DE ANTIOQUIA	4,800	Pesos
BCSC	4,750	Pesos
BANCO FALABELLA	4,670	Pesos
RED MULTIBANCA COLPATRIA	4,565	Pesos
OCCIDENTE	4,500	Pesos
GIROS Y FINANZAS	4,500	Pesos
BANCO MUNDO MUJER	4,100	Pesos
PROCREDIT	3,500	Pesos
BANCAMIA	3,500	Pesos
BBVA	8	Dólares
BANAGRARIO	2	Dólares
BANCO CORPBANCA	0	
CITIBANK	0	
GNB SUDAMERIS	0	
DAVIVIENDA	0	
BANCO COOPCENTRAL	0	
COOP FINAN COOFINEP	0	

**Transacción declinada con tarjeta débito por fondos insuficientes en cajero internacional:** durante junio de 2017, 21 entidades reportaron hacer cobros a los consumidores por transacciones de este tipo. De estas entidades, 19 reportaron hacer los cobros en pesos colombianos con un valor promedio de \$6,069, superior en \$179 frente al valor observado en al finalizar el año 2016. Los bancos BBVA y Banagrario realizan el cobro en dólares, por USD8 y USD2, respectivamente, valores que se mantuvieron respecto al semestre anterior. El aumento en la tarifa cobrada por las demás entidades en pesos se fundamentó, principalmente, por un nuevo cobro por parte de la Cooperativa Financiera de Antioquia por \$4,800, así como por el aumento de \$1,346 (38.4%) de la tarifa cobrada por el Banco Pichincha y de \$468 (7.2%) por el Banco Bancoomeva.

## 6.5 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, a junio de 2017 el total de operaciones realizadas a través de este canal fue de 1.225 millones, equivalente a un crecimiento semestral de 4.18% y un incremento de 9.45% respecto a junio de 2016. De este total, 84.45% correspondió a operaciones no monetarias y el restante 15.55% a operaciones monetarias<sup>40</sup>.

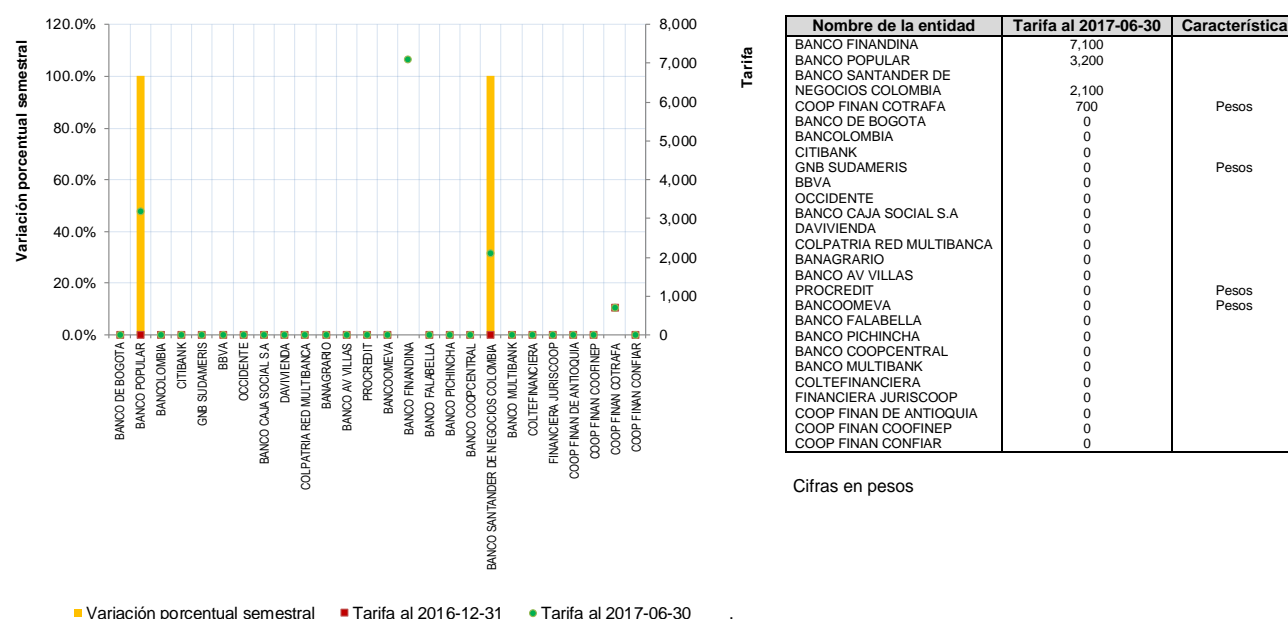
Dentro de los servicios ofrecidos a través de este canal se encuentra el precio fijo por acceso, las consultas de saldo, las transferencias a cuentas del mismo titular y a diferente titular, las transferencias a cuentas de otras entidades, los pagos de cartera, los pagos a terceros, avances con tarjetas 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 \$110,000, con un incremento del 10% respecto a diciembre de 2016. 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>40</sup> Para consultar más detalles ingrese al [Informe de operaciones](#).

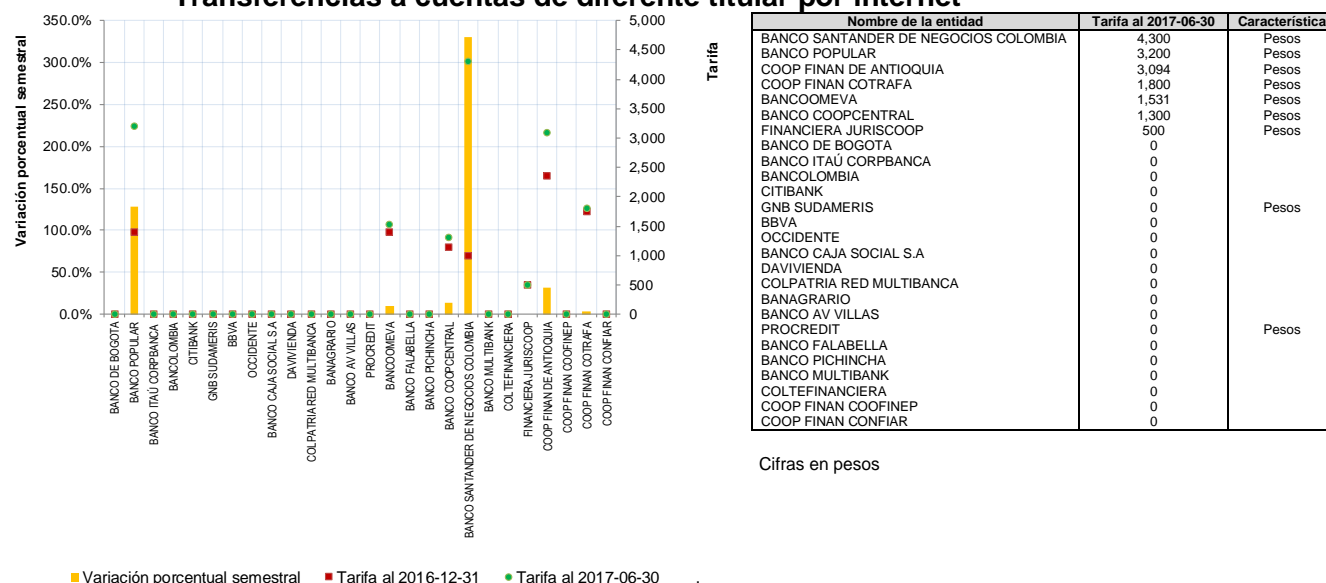
**Gráfica 69**  
**Transferencias a cuentas del mismo titular por internet**



Fuente: Formato 365.

**Transferencias a cuentas del mismo titular:** En junio de 2017, 26 entidades ofrecieron este servicio de las cuales 22 lo prestaron de manera gratuita. Mientras que el Banco Finandina entró a prestar este servicio con un costo de \$7,100 por transferencia, mientras que los bancos Popular y Santander de Negocios pasaron de prestar el servicio gratuito a cobrar \$3,200 y \$2,100, respectivamente. Finalmente la Cooperativa Financiera Cotrafa mantuvo la misma tarifa del semestre anterior, con \$700

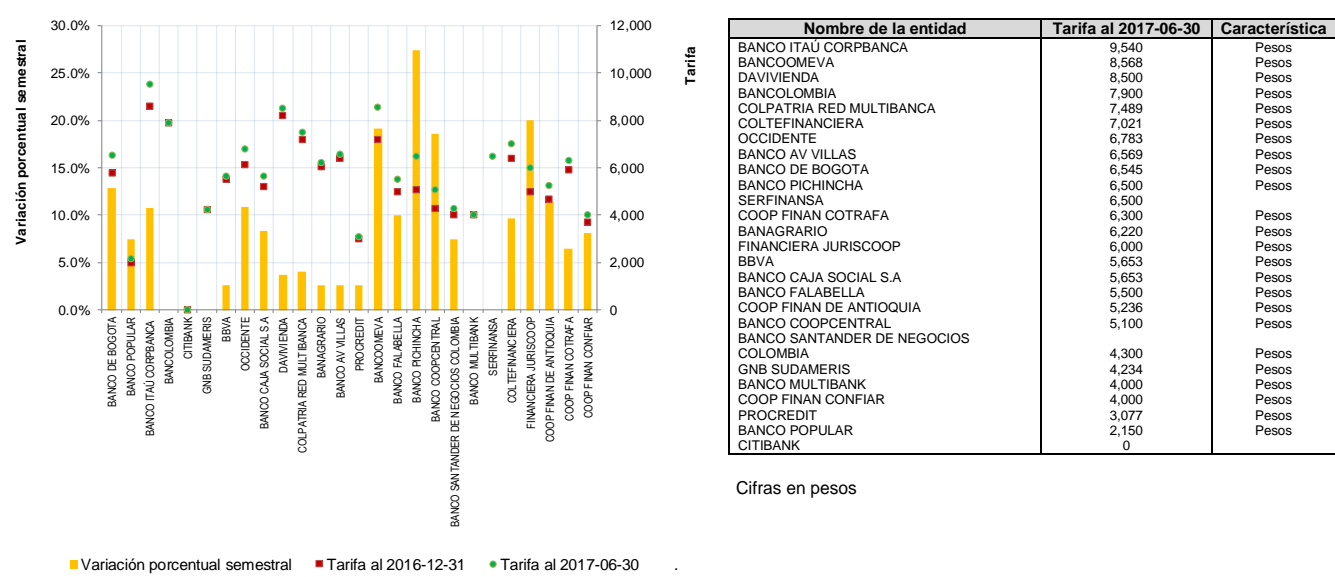
**Gráfica 70**  
**Transferencias a cuentas de diferente titular por internet**



Fuente: Formato 365.

**Transferencias a cuentas de diferente titular:** Este servicio fue prestado por 26 entidades financieras en el primer semestre de 2017, de las cuales 7 cobraron por el servicio. Respecto a diciembre de 2016 hubo 6 entidades que incrementaron las tarifas, siendo la mayor tarifa y el mayor incremento el del Banco Santander de Negocios, al pasar de \$1,000 a \$4,300. En su orden, el Banco Popular incrementó su tarifa en \$1,800 pesos, la Cooperativa Financiera de Antioquia en \$744, el Banco Coopcentral en \$150, Bancoomeva en \$139 y la Cooperativa Financiera Cootrafa en \$70. Financiera Juriscoop mantuvo el costo de esta tarifa en \$500.

**Gráfica 71**  
**Transferencias a cuentas de otras entidades por internet**

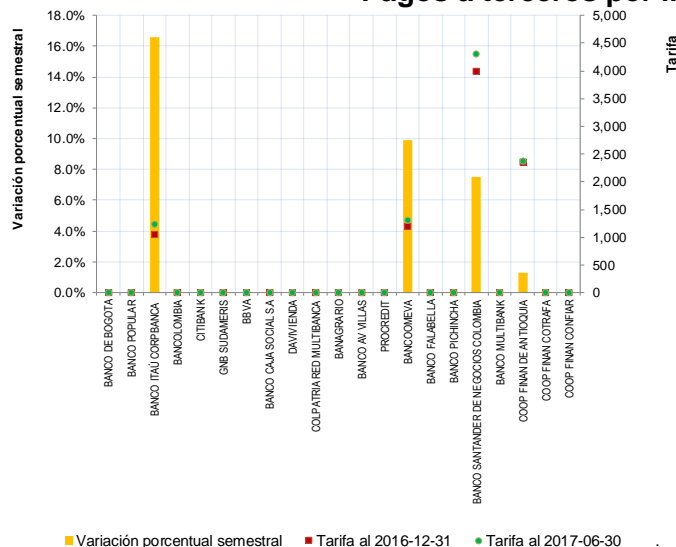


Cifras en pesos

Fuente: Formato 365.

**Transferencias a cuentas de otras entidades:** Este servicio fue prestado por 26 entidades financieras en junio de 2016, donde Citibank es la única entidad que no cobró por el servicio y Serfinansa empezó a ofrecer este servicio con un costo de \$6,500. Los mayores incrementos semestrales fueron del Banco Pichincha (27.45%) y Financiera Juriscoop (20%), al pasar la tarifa de \$5,100 a \$6,500 y de \$5,000 a \$6,000, respectivamente. El mayor cobro en este rubro lo efectuó el Banco Itaú Corpbanca (\$9,540). La tarifa promedio por este servicio se ubicó en \$5.973.

**Gráfica 72**  
**Pagos a terceros por internet**



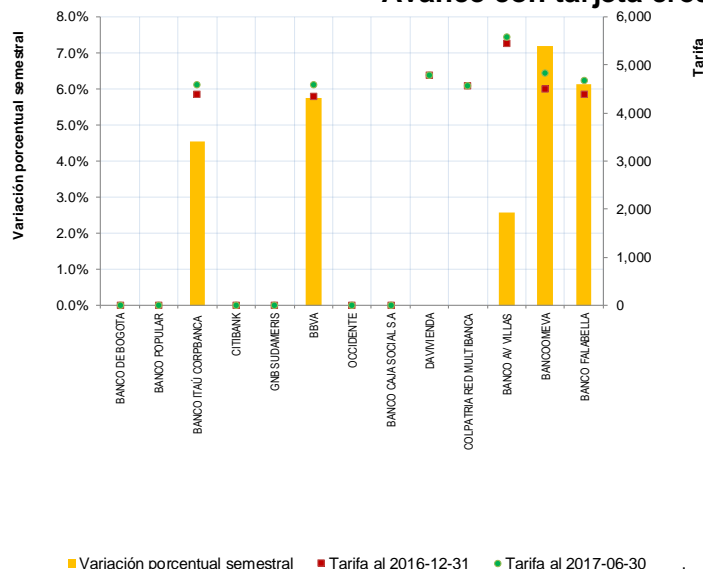
Nombre de la entidad	Tarifa al 2017-06-30	Característica
BANCO SANTANDER DE NEGOCIOS COLOMBIA	4,300	Pesos
COOP FINAN DE ANTIOQUIA	2,380	Pesos
BANCOOMIEVA	1,311	Pesos
BANCO ITAÚ CORPBANCA	1,230	Pesos
BANCO DE BOGOTÁ	0	
BANCO POPULAR	0	
BANCOLOMBIA	0	
CITIBANK	0	
GNB SUDAMERIS	0	Pesos
BBVA	0	
BANCO CAJA SOCIAL S.A	0	
DAVIVIENDA	0	
COLPATRIA RED MULTIBANCA	0	
BANAGRARIO	0	
BANCO AV VILLAS	0	
PROCREDIT	0	Pesos
BANCO FALABELLA	0	
BANCO PICHINCHA	0	
BANCO MULTIBANK	0	
COOP FINAN COTRAFA	0	
COOP FINAN CONFAR	0	
BANCO SANTANDER DE NEGOCIOS COLOMBIA	4,300	Pesos
COOP FINAN DE ANTIOQUIA	2,380	Pesos
BANCOOMIEVA	1,311	Pesos
BANCO ITAÚ CORPBANCA	1,230	Pesos
BANCO DE BOGOTÁ	0	

Cifras en pesos

Fuente: Formato 365.

**Pagos a terceros:** Este servicio fue prestado por 21 entidades financieras de las cuales solo 4 cobraron por el servicio en junio de 2017. La mayor variación semestral fue presentada por el Banco Itaú Corpbanca con 16.59%, tras situar su tarifa en \$1.230, seguido por Bancomeva y el Banco Santander de Negocios con un incremento de 9.89% y 7.5%, respectivamente. En este mes el mayor cobro por este servicio fue establecido por el Banco Santander de Negocios con una tarifa de \$4.300.

**Gráfica 73**  
**Avance con tarjeta crédito**



Nombre de la entidad	Tarifa al 2017-06-30	Característica
BANCO AV VILLAS	5,593	Pesos
BANCOOMIEVA	4,824	Pesos
DAVIVIENDA	4,800	Pesos
BANCO FALABELLA	4,670	Pesos
BANCO ITAÚ CORPBANCA	4,600	Pesos
BBVA	4,600	Pesos
COLPATRIA RED MULTIBANCA	4,565	Pesos
BANCO DE BOGOTÁ	0	
BANCO POPULAR	0	
CITIBANK	0	
GNB SUDAMERIS	0	Pesos
OCCIDENTE	0	
BANCO CAJA SOCIAL S.A	0	

Cifras en pesos

Fuente: Formato 365.

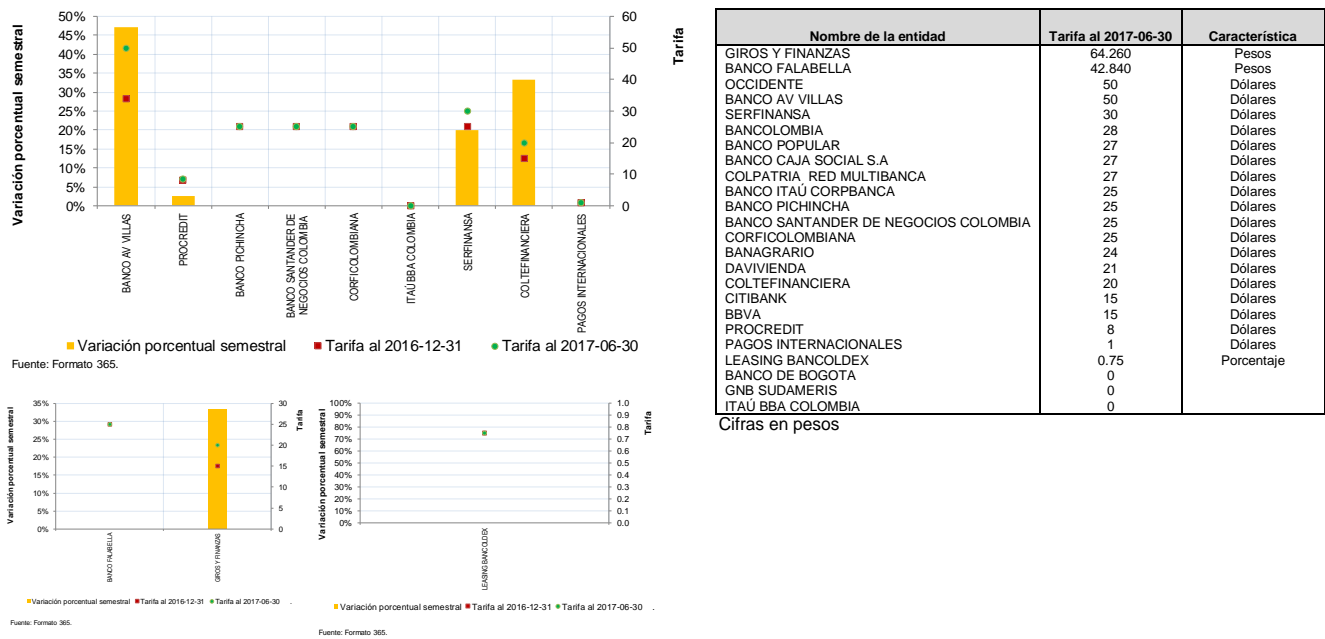
**Avance con tarjeta crédito:** Este servicio fue prestado por 13 entidades financieras de las cuales 7 tienen un cobro asociado en junio de 2017. El mayor cobro por este servicio fue el establecido por el Banco AV Villas con una tarifa de \$5.593. Por su parte,

Bancoomeva, Falabella, Itaú Corpbanca y BBVA registraron un incremento semestral en la tarifa de 7.2%, 6.14%, 5.75% y 4.55%, respectivamente. La tarifa promedio por este servicio se ubicó en \$4.807.

6.6 GIROS

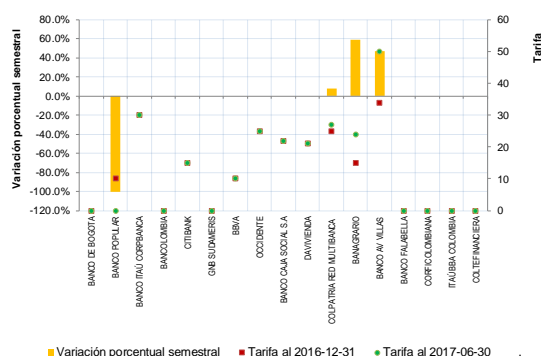
Con respecto a la movilización de los recursos, en este capítulo se analizará las tarifas asociadas por este concepto. Es decir, el valor correspondiente a la comisión cobrada por el traspaso de fondos en el país, al exterior y del exterior.

Gráfica 35  
Comisión Mínima por Giros al Exterior



**Comisión mínima por giros al exterior:** Este servicio fue prestado por 24 entidades financieras de las cuales 3 no registraron ningún cobro asociado por este servicio. La comisión mínima cobrada por el traspaso de fondos al exterior puede ser cobrada en pesos, dólares o porcentaje. Las entidades que cobraron el servicio en pesos fueron Banco Falabella y Giros y Finanzas cada una con una tarifa de \$42.840 y \$64.260, respectivamente. Las demás entidades cobraron el servicio en dólares con excepción de Leasing Bancoldex (0.75% aplicado al valor del giro). Banco de Occidente y Banco AV Villas fueron las entidades con la mayor tarifa por este servicio al fijarla en 50 dólares.

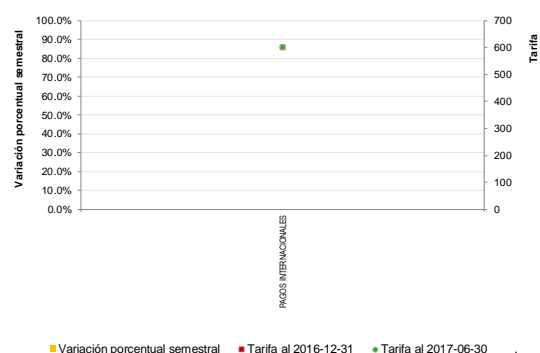
**Gráfica 36**  
**Comisión Mínima por Giro del exterior**



Nombre de la entidad	Tarifa al 2017-06-30	Característica
PAGOS INTERNACIONALES	600	Pesos
BANCO AV VILLAS	50	Dólares
BANCO ITAÚ CORPBANCA	30	Dólares
COLPATRIA RED MULTIBANCA	27	Dólares
OCCIDENTE	25	Dólares
BANAGRARIO	24	Dólares
BANCO CAJA SOCIAL BCSC	22	Dólares
DAVIVIENDA	21	Dólares
CITIBANK	15	Dólares
BBVA	10	Dólares
BANCO DE BOGOTÁ	0	Dólares
BANCO POPULAR	0	
BANCOLOMBIA	0	
GNB SUDAMERIS	0	
BANCO FALABELLA	0	
CORFICOLOMBIANA	0	
ITAÚBIA COLOMBIA	0	
COLTEFINANCIERA	0	

Cifras en pesos

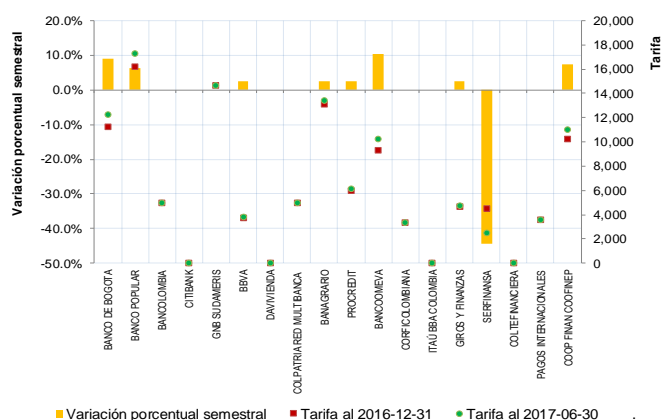
Fuente: Formato 365.



Fuente: Formato 365.

**Comisión mínima por giros del exterior:** Este servicio fue prestado por 18 entidades financieras de las cuales 8 no tenían cobro asociado, en junio de 2017. La comisión cobrada por el traspaso de fondos del exterior puede ser cobrada en pesos o dólares. Pagos Internacionales cobró \$600 por este servicio, mientras que las demás entidades lo hicieron en dólares. Banco AV Villas fue la entidad con la mayor tarifa registrada por este servicio (50 dólares).

**Gráfica 37**  
**Comisión Mínima por Giros Nacionales**



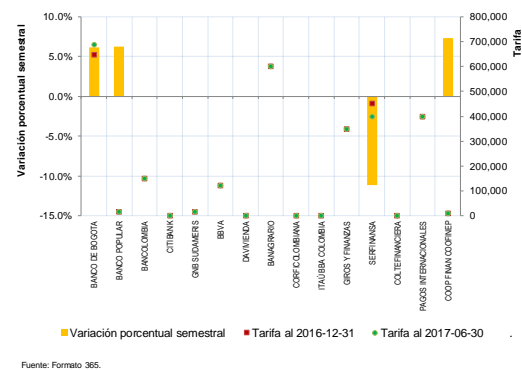
Nombre de la entidad	Tarifa al 2017-06-30	Característica
BANCO POPULAR	17.255	Pesos
GNB SUDAMERIS	14.616	Pesos
BANAGRARIO	13.417	Pesos
BANCO DE BOGOTÁ	12.257	Pesos
COOP FINAN COOFINEP	11.000	Pesos
BANCOOMEVA	10.234	Pesos
PROCREDIT	6.155	Pesos
BANCOLOMBIA	5.000	Pesos
RED MULTIBANCA COLPATRIA	5.000	Pesos
GIROS Y FINANZAS	4.760	Pesos
BBVA	3.797	Pesos
PAGOS INTERNACIONALES	3.555	Pesos
CORFICOLOMBIANA	3.350	Pesos
SERFINANSA	2.500	Pesos
CITIBANK	0	Pesos
DAVIVIENDA	0	
ITAÚ BBA COLOMBIA	0	
COLTEFINANCIERA	0	

Cifras en pesos

Fuente: Formato 365.

**Comisión mínima por giros nacionales:** Este servicio fue prestado por 18 entidades financieras de las cuales 4 no tenían cobro asociado, en junio de 2017. La mayor tarifa registrada por comisión cobrada por el traspaso de fondos en el país fue establecida por el Banco Popular (\$17.255), seguida por GNB Sudameris (\$14.616) y Banco Agrario (\$13.417). La tarifa promedio por este servicio fue \$8.064.

**Gráfica 38**  
**Monto y Porcentaje cuando excede Comisión Mínima por Giros Nacionales**



Nombre de la entidad	Tarifa al 2017-06-30	Característica
BANCO DE BOGOTÁ	686.667	1.5 Aplicado al monto del giro
BANAGRARIO	600.000	1.3 Aplicado al monto del giro
SERFINANSA	400.001	3.89 Aplicado al monto del giro
PAGOS INTERNACIONALES	400.000	2.11 Aplicado al monto del giro
GIROS Y FINANZAS	350.000	3.5 Aplicado al monto del giro
BANCOLOMBIA	150.001	4 Aplicado al monto del giro
BBVA	122.731	2.6 Aplicado al monto del giro
BANCO POPULAR	17.255	1 Aplicado al monto del giro
GNB SUDAMERIS	14.616	1 Aplicado al monto del giro
COOP FINAN COOPINEP	11.000	1.3 Aplicado al monto del giro
CITIBANK	0	
DAVIVIENDA	0	
CORFICOLOMBIA	0	
ITAÚ BBA COLOMBIA	0	
COLTEFINANCIERA	0	

Cifras en pesos

**Monto y Porcentaje cuando excede comisión mínima por giros nacionales:** Este servicio fue prestado por 15 entidades financieras de las cuales 5 no tienen cobro asociado, en junio de 2017. El monto a partir del cual excede la comisión mínima por giros nacionales fue definido por diez entidades financieras. El mayor porcentaje aplicado al monto del giro fue establecido por Serfinansa con 3.89% sobre un monto de \$400.001.



## 7 CONCLUSIONES

- La variación anual de -17.01% del IPCF a junio de 2017 estuvo explicada por una compensación entre la variación de los precios del componente del índice asociado con las cuentas de ahorro, que presentó una disminución anual de 24.12%, correspondiente al 63.69% del total del gasto agregado, con el incremento en los precios relacionados con las tarjetas de crédito, producto que representó el 36.31% del gasto y registró una variación anual de 6.22%.
- Al analizar la contribución a la variación anual agregada del IPCF por entidad, se observó que Banco Caja Social S.A con -13.55%, Banagrario con -1.22%, y Banco Popular con -0.02%, correspondieron a las entidades con mayores contribuciones negativas a la variación anual del índice, derivado de la eliminación y reducción de las tarifas asociadas a las cuentas de ahorro.
- En los últimos años se ha observado un incremento continuo tanto en el número de cuentas de ahorros como en el número de clientes. Igualmente, se ha observado un aumento significativo de las operaciones realizadas a través de los diferentes canales ofrecidos por el sistema financiero.
- En junio de 2017, el producto que presentó el mejor comportamiento en su captación fue los CDT's, tras presentar una variación real anual de 7.60% y registrar un saldo de \$158.07 billones.
- El producto con la mayor participación sobre el total de los depósitos fue cuentas de ahorro con (42.83%), cerraron con un saldo de \$161.80 billones en junio de 2017, monto que estuvo distribuido en 58.46 millones de cuentas asociadas a 50.69 millones de clientes. Adicionalmente, más del 95% de estas cuentas tienen montos inferiores a los \$5 millones, como producto del predominio de los estratos socio económicos más bajos del país.
- Al analizar el cambio de las tarifas asociadas a las cuentas de ahorro, el Banco Citibank fue la entidad que más incrementó sus tarifas explicado por la variación presentada en los cobros hechos por los servicios asociados a retiro por ventanilla con volante, Retiro por ventanillas otras plazas con (34.09%), referencia bancaria, certificaciones, copia extracto de papel con (81.63%) y consignación nacional con (106.5%).
- El menor crecimiento en las cuentas corrientes estuvo explicado, principalmente, por las empresas del sector real y las personas naturales, que están incrementando a un mayor ritmo sus recursos puestos en instrumentos a plazo.
- El menor saldo en las cuentas corrientes estuvo explicado principalmente por las empresas del sector real y las personas naturales, que están incrementando a

un mayor ritmo sus recursos puestos en instrumentos a plazo, por otra parte, se destaca el incremento en depósitos de ahorro por parte de las entidades no financieras del sector público.

- Al analizar el cambio en las tarifas asociadas a las cuentas corrientes, el Banco Citibank fue la entidad que más incrementó sus tarifas explicado por la variación presentada en los cobros hechos por los servicios asociados a referencia bancaria, certificaciones y copia de extracto en papel, donde el incremento promedio fue de 81.6%.
- El saldo de la deuda vigente contraída mediante las tarjetas de crédito aumentó en \$1.0 billón durante el primer semestre de 2017, siuándose en \$27.1 billones, y creció en \$3.1b frente a junio de 2016. Con relación a la cartera bruta de consumo fue equivalente al 22.9%. De esta manera se evidencia que este producto sigue siendo uno de los más importantes en el mercado financiero colombiano, por la facilidad que le brinda a los usuarios para realizar sus compras, evitándoles el uso de efectivo y difiriendo su pago en varias cuotas futuras.
- El número de usuarios y el saldo vigente de la deuda contraída mediante tarjetas de crédito continuó creciendo en el último año, apoyados por la tendencia a la baja que empezaron a mostrar las tasas de interés cobradas por este producto en el primer semestre de 2017, reflejando así la disminución registrada en la tasa de intervención del Banco de la República desde diciembre del año anterior. Frente a la tasa de usura establecida para el crédito de consumo y ordinario, las tasas cobradas a través de las tarjetas de crédito ampliaron su diferencia desde 1.5 pp a comienzos de enero hasta 2.2 pp al final de junio.
- Durante el primer semestre de 2017, 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.
- Al analizar el cambio de las tarifas asociadas a la banca por internet, encontramos que el Banco Santander fue la entidad que más incrementó sus tarifas explicado por la variación presentada en los cobros hechos por las transferencias realizadas a cuentas de diferente titular, donde el incremento promedio fue de 330%.
- Durante junio de 2017 se registró un aumento en varias tarifas asociadas a uso de cajeros electrónicos. Por el lado de los cajeros propios, la transacción cuya tarifa presentó una mayor variación positiva fue la transacción declinada con

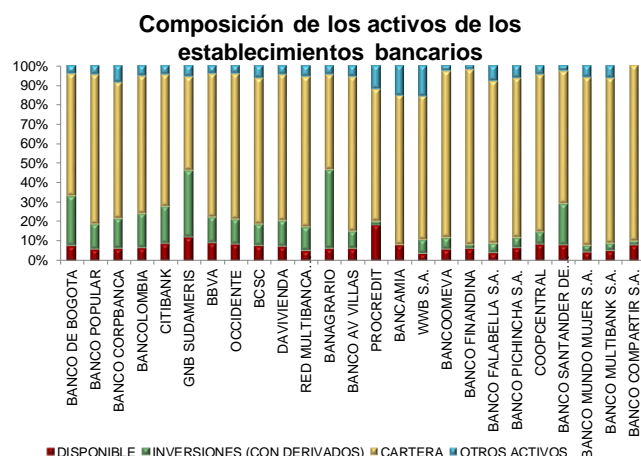
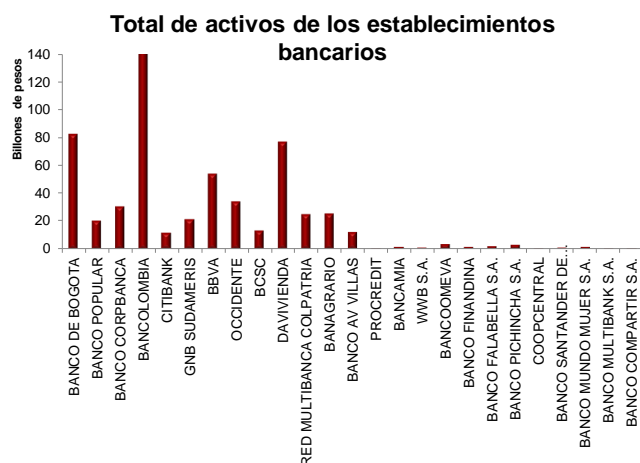
tarjeta de crédito por cupo insuficiente, que aumentó en \$289 frente al diciembre 2016, impulsada por el aumento generalizado de las tarifas de todas las entidades, destacándose entre ellas el Banco Colpatria. En cuanto a las tarifas asociadas al uso de cajeros de otras entidades, la tarifa que presentó un mayor incremento positivo se asoció a la transacción de consulta de saldo, que aumentó \$216, con una mayor contribución por parte del Banco Pichincha y el Citibank, entre otras entidades. En el caso de los cajeros internacionales, el costo de la transacción declinada en tarjetas de crédito por cupo insuficiente tuvo un mayor aumento frente a las demás (\$553), influenciada principalmente por la Compañía de Financiamiento Juriscoop, por el Banco Pichincha y el Banco Finandina.

## ANEXO 1: DESCRIPCIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO

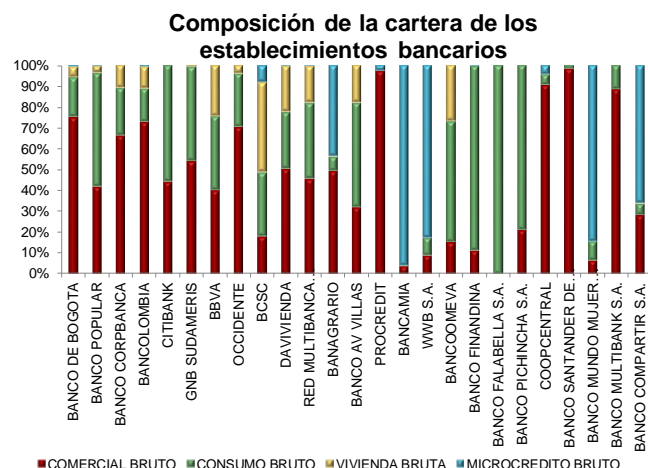
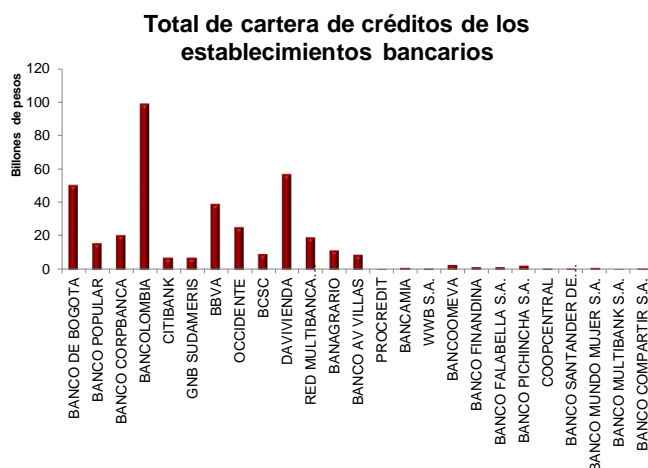
A junio de 2017 operaron 49 establecimientos de crédito entre bancos (25), corporaciones financieras (4), compañías de financiamiento (15)<sup>41</sup> y cooperativas financieras (5). En este anexo se presenta la estructura de negocio de cada una de estas entidades a partir de sus operaciones activas, pasivas y su estado de resultados.

### BANCOS

#### POSICIÓN ACTIVA



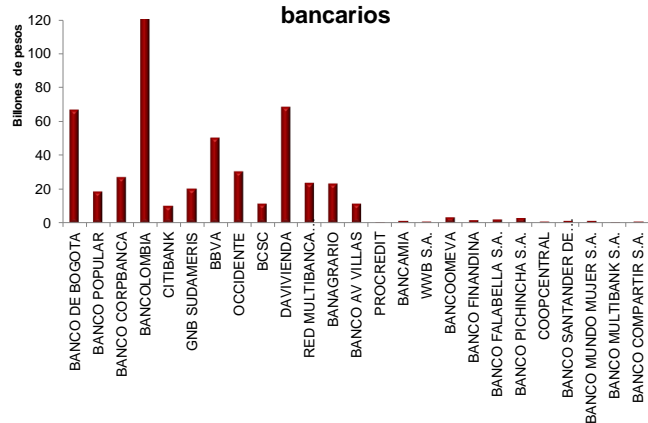
#### CARTERA



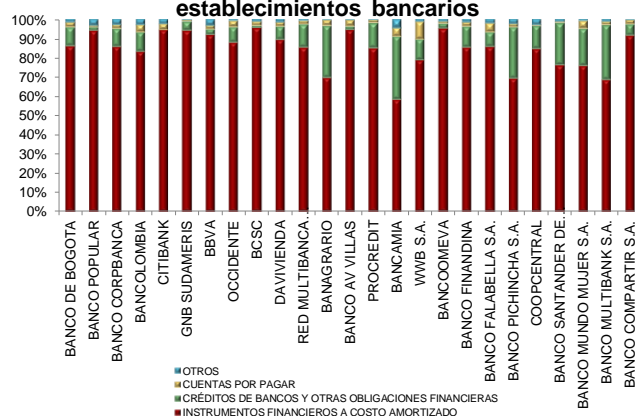
<sup>41</sup> Incluye Leasing Bancoldex.

## POSICIÓN PASIVA

**Total de pasivos de los establecimientos bancarios**

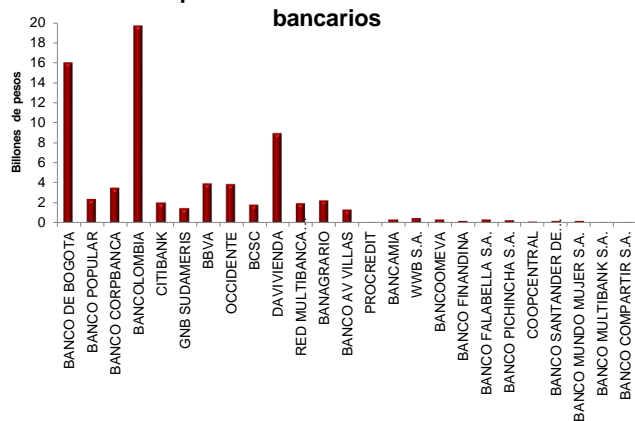


**Composición de los pasivos de los establecimientos bancarios**

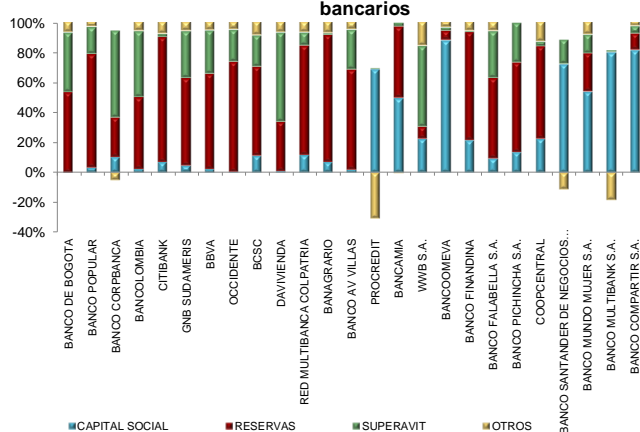


## PATRIMONIO

**Total de patrimonio de los establecimientos bancarios**

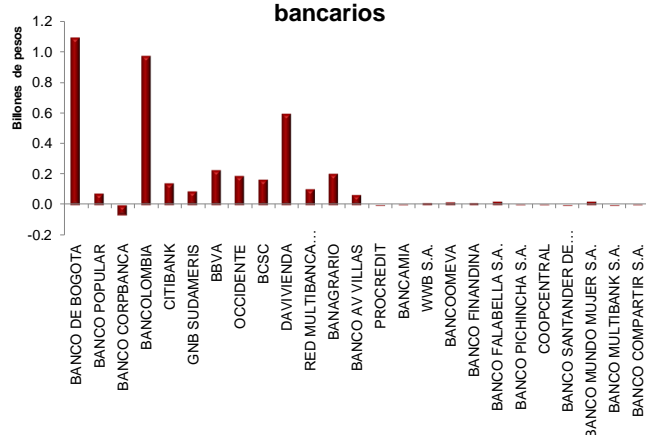


**Composición del patrimonio de los establecimientos bancarios**



## UTILIDADES

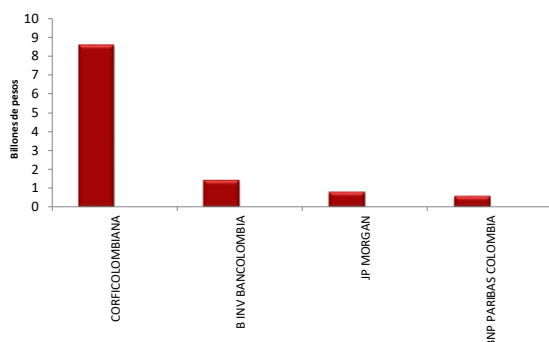
**Total de utilidades de los establecimientos bancarios**



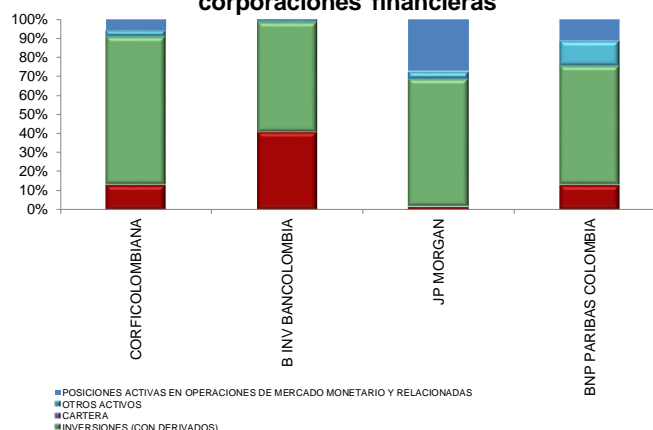
# CORPORACIONES FINANCIERAS

## POSICIÓN ACTIVA

Total de activos de las corporaciones financieras

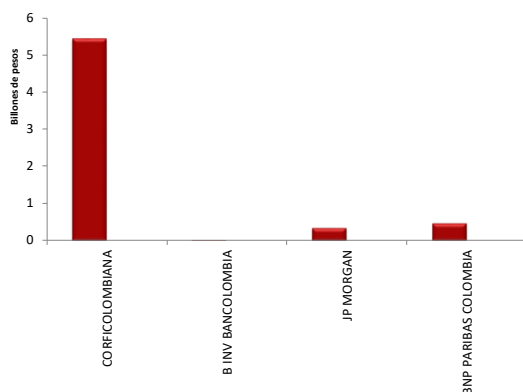


Composición de los activos de las corporaciones financieras

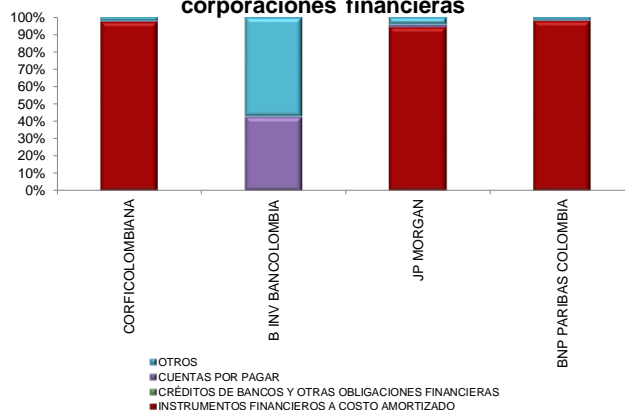


## POSICIÓN PASIVA

Total de pasivos de las corporaciones financieras

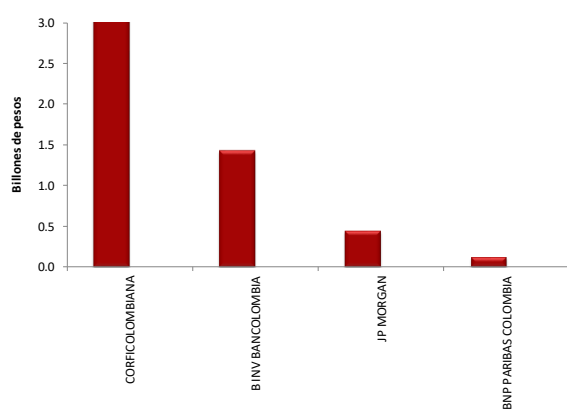


Composición de los pasivos de las corporaciones financieras

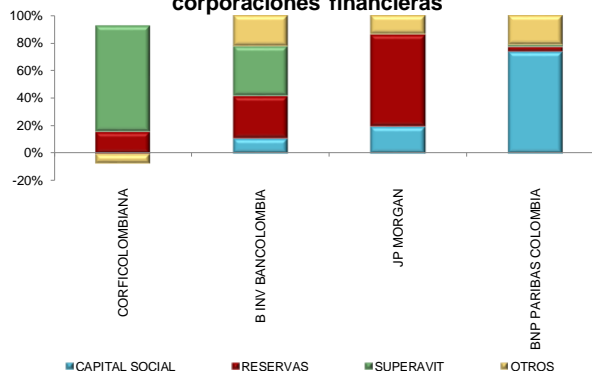


## PATRIMONIO

Total de patrimonio de las corporaciones financieras

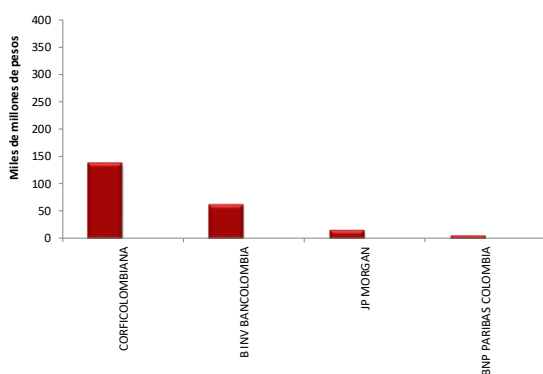


Composición del patrimonio de las corporaciones financieras



## UTILIDADES

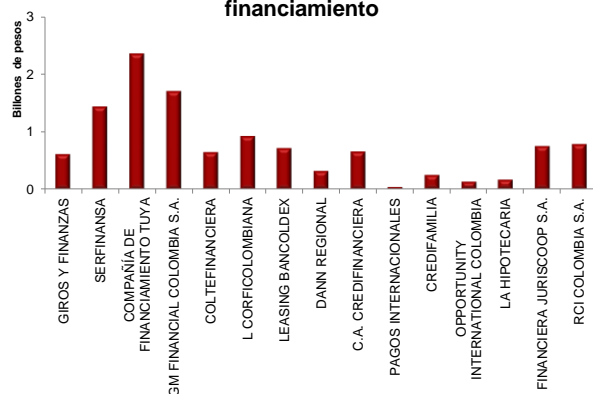
Total de utilidades de las corporaciones financieras



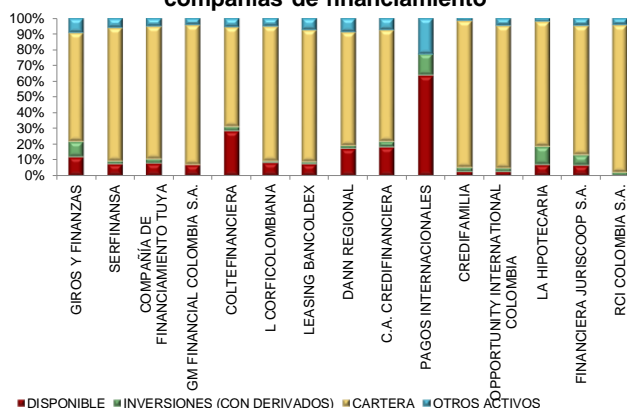
## COMPAÑÍAS DE FINANCIAMIENTO

### POSICIÓN ACTIVA

Total de activos de las compañías de financiamiento

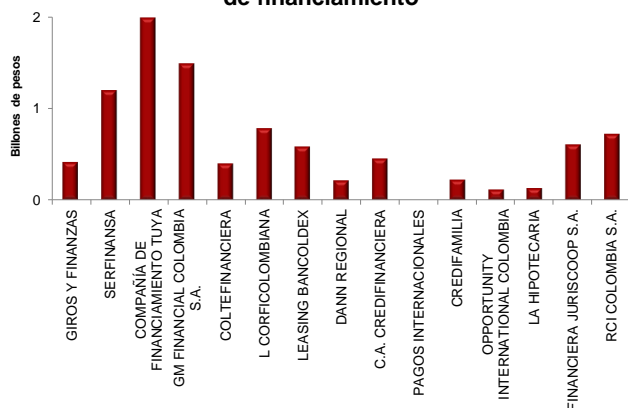


Composición de los activos de las compañías de financiamiento

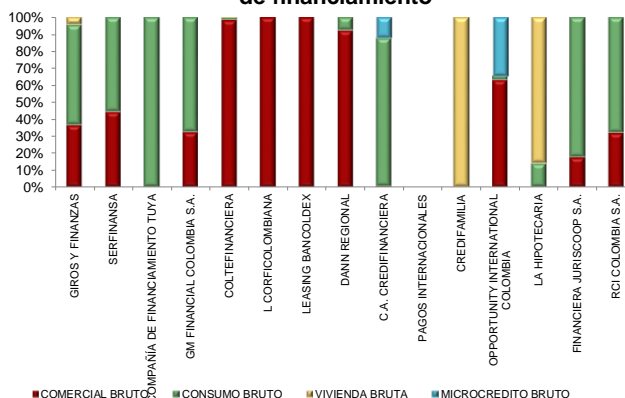


### CARTERA

Total de cartera de créditos de las compañías de financiamiento

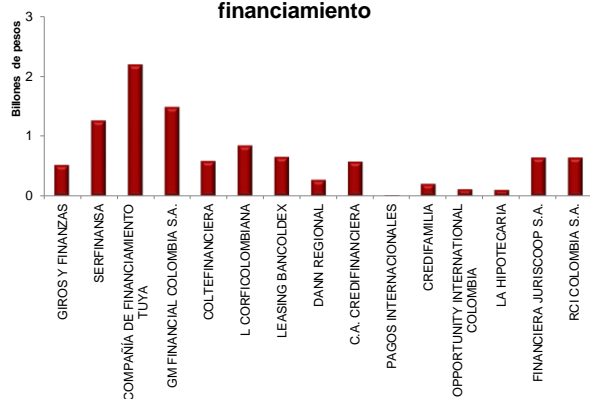


Composición de la cartera de las compañías de financiamiento

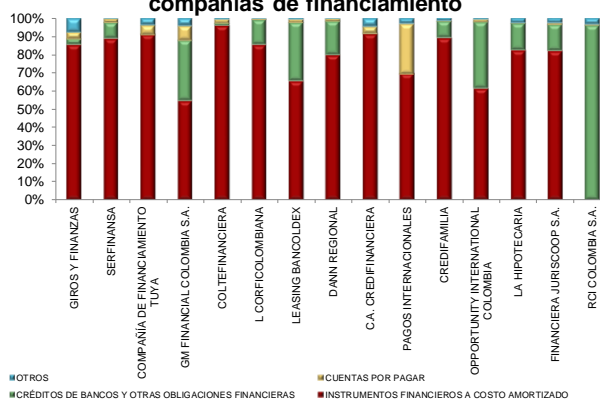


### POSICIÓN PASIVA

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

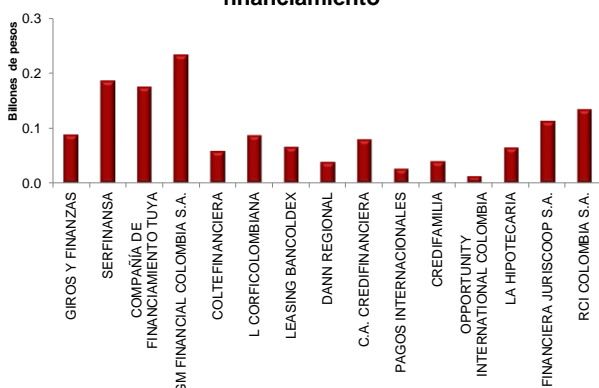


**Composición de los pasivos de las  
compañías de financiamiento**

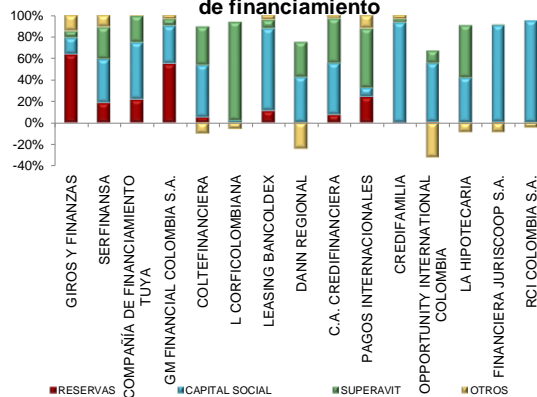


## PATRIMONIO

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

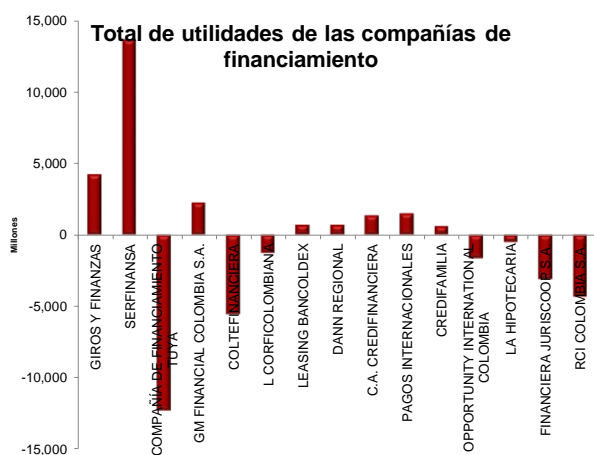


**Composición del patrimonio de las compañías  
de financiamiento**



## UTILIDADES

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

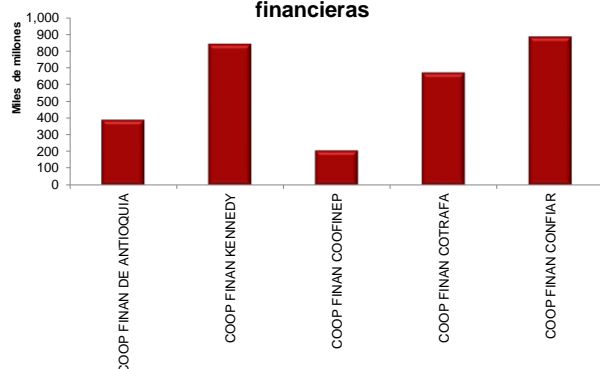




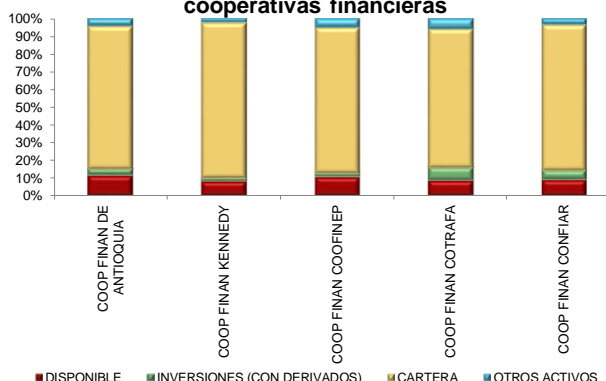
# COOPERATIVAS FINANCIERAS

## POSICIÓN ACTIVA

**Total de activos de las cooperativas financieras**

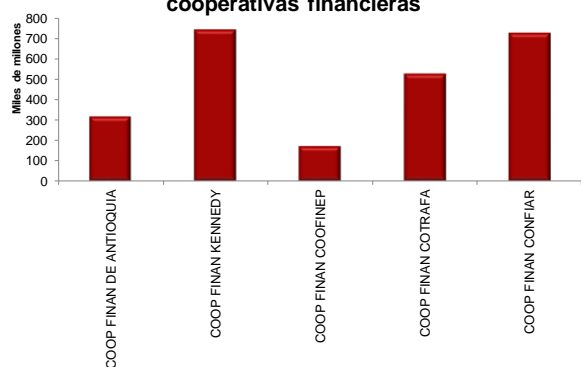


**Composición de los activos de las cooperativas financieras**

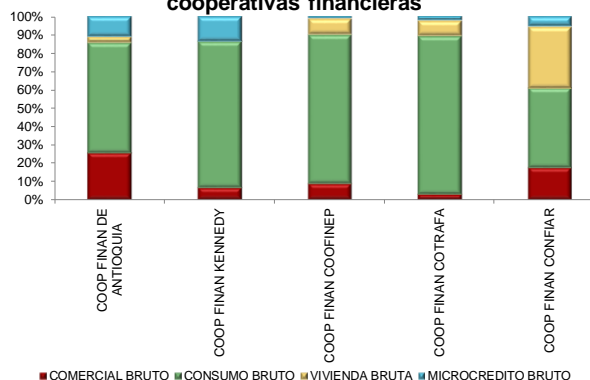


## CARTERA

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

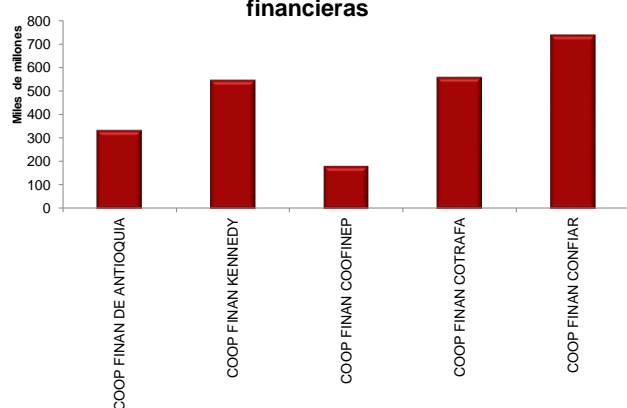


**Composición de la cartera de las cooperativas financieras**

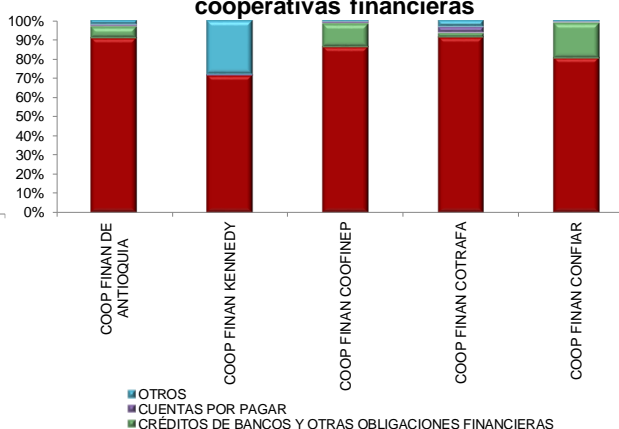


## POSICIÓN PASIVA

**Total de pasivos de las cooperativas financieras**

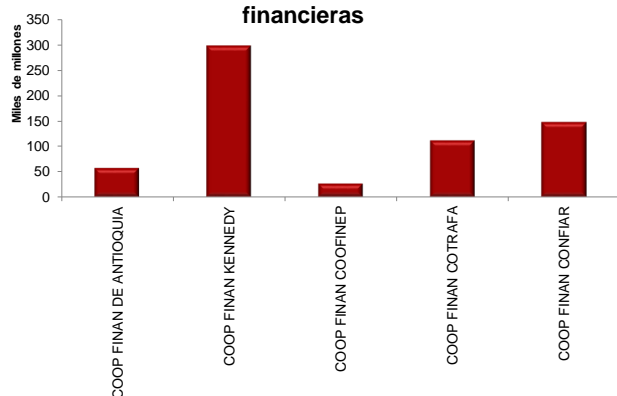


**Composición de los pasivos de las cooperativas financieras**

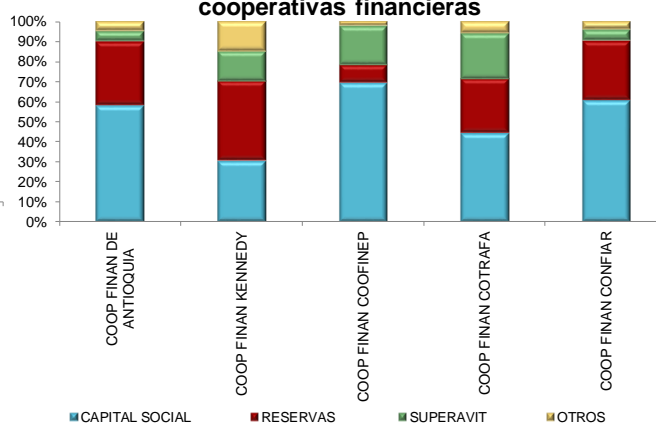


## PATRIMONIO

**Total de patrimonio de las cooperativas financieras**



**Composición del patrimonio de las cooperativas financieras**



## UTILIDADES

**Total de utilidades de las cooperativas financieras**

