



# Informe de **Evolución** de las Tarifas de los **Servicios Financieros**

Superintendencia Financiera de Colombia  
Dirección de Investigación y Desarrollo  
**Primer semestre de 2018**

# 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 .....	8
4	HERRAMIENTAS PARA CONSULTAR LAS TARIFAS DE SERVICIOS FINANCIEROS ....	11
	4.1 SIMULADOR DE LAS TARIFAS DE SERVICIOS FINANCIEROS .....	11
	4.2 MOTOR DE BÚSQUEDA DE TARIFAS DE SERVICIOS FINANCIEROS .....	12
	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) .....	19
	5.1 GENERALIDADES DEL IPCF .....	19
	5.2 CANASTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DEL IPCF .....	20
	5.3 EVOLUCIÓN DEL IPCF .....	23
6	GENERALIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TARIFAS DE LOS PRODUCTOS MÁS UTILIZADOS POR LOS COLOMBIANOS .....	31
	6.1 CUENTAS DE AHORRO .....	31
	6.2 TARJETAS DE CRÉDITO .....	41
	6.3 CUENTAS CORRIENTES .....	48
	6.4 CAJEROS .....	57
	6.5 BANCA POR INTERNET .....	68
	6.6 GIROS .....	72
7	CONCLUSIONES .....	75
	ANEXO 1: DESCRIPCIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO .....	78

# 1 INTRODUCCIÓN

Con el fin de impulsar el acceso al sistema financiero a través de productos de ahorro, la Ley 1793 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 esa 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, esa misma norma estableció que las entidades financieras sólo pueden cobrar costos financieros y/o transaccionales por los primeros 60 días de inactividad<sup>2</sup> y/o ausencia de movimientos financieros. Posterior a ese plazo las entidades financieras no pueden cobrar cuotas de manejo a las cuentas inactivas. Además, prohíbe el cobro retroactivo cuando el titular de la cuenta realice nuevos depósitos o movimientos que activen la cuenta. Con esta medida se pretende proteger los ahorros de los colombianos en el sistema financiero.

Por su parte, se estableció que las entidades financieras deben reconocer a los ahorradores una tasa de interés remuneratoria mínima en cada una de las cuentas de ahorro, independientemente del monto depositado. El objetivo final de la norma descrita es la defensa de 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, en cumplimiento de las funciones asignadas la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), está comprometida con la estabilidad, seguridad y confianza del sistema financiero y con la protección del consumidor financiero. Para tales fines, con el propósito de acompañar a los usuarios del sistema financiero 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.

Esta versión 15 del informe semestral de tarifas hace un seguimiento periódico del comportamiento de los precios que cada uno de los establecimientos de crédito cobra a sus clientes por los productos y servicios más representativos, para lo cual toma información reportada por las entidades vigiladas con corte al 30 de junio de 2018. A lo largo del presente informe se analiza por producto y entidad los principales cambios observados en

<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.

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, en la sección Índice de Precios al Consumidor Financiero (IPCF), elaborado 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.

Finalmente, 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 estos.

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:** adiciona al Decreto 2555 de 2010 el Título 4, dictando 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 029 de 2014 (Circular Básica Jurídica CBJ):** en concordancia con lo establecido en el artículo 2.35.4.2.2 del Decreto 2555 de 2010, en el Artículo 3.4.1.3 del Capítulo I del Título III de la Parte I de la CBJ, la SFC establece el paquete de servicios básicos, como un producto de inclusión financiera. En ese sentido, las entidades que ofrezcan todos los servicios que componen el paquete de servicios básicos para una cuenta de ahorros o para un depósito electrónico, deben cotizar dentro de su portafolio de productos dicho paquete, el cual deberá estar disponible para el cliente (persona natural) que lo solicite y ha de ser promocionado de forma homogénea, de manera que se permita y facilite su comparación por parte del consumidor financiero.

Servicio	Cantidad mensual incluida
Entrega de tarjeta débito (Únicamente la inicial y para la cuenta de ahorros)	
Retiros por cajeros	6
Consultas por cajeros	2
Retiros por oficina	2
Transferencias entre cuentas de la misma entidad	2
Retiros por corresponsales bancarios	2

**Decreto 1854 de 2015:** modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con el Valor Total Unificado (VTU), con el paquete de servicios básicos y con el Reporte Anual de Costos Totales.

**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 financiero ve incrementada su capacidad para tener acceso a los servicios financieros, pero la mayoría de las 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

<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.



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 además de tener 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 mensualmente para la modalidad de crédito de consumo y ordinario (01 de junio de 2018 al 30 de junio 2018: 20.28%), trimestralmente para microcrédito (01 de abril de 2018 al 30 de junio de 2018: 36.85%) y anualmente para consumo de bajo monto (01 de octubre de 2017 al 30 de septiembre de 2018: 37.55%).

## 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.

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.

<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](#)

**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 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.

<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](#)

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

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 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 publica 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 2018.

<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 2018

ENTIDADES \ TARIFAS		Cuota de Manejo				Costo del talonario para el manejo de la cuenta de ahorros		Consulta de saldo			Retiros		Transferencias a cuentas de diferente titular de la entidad		Pagos a terceros		Costo por consignación nacional en oficina diferente a la de radicación de la cuenta	Costo fijo por acceso a Internet
		Cuenta de ahorros		Tarjeta débito de la cuenta de ahorros				Cajero de la entidad	Cajero de otra entidad	Internet	Cajero de la entidad	Cajero de otra entidad	Cajero de la entidad	Internet	Cajero de otra entidad	Internet		
		Valor de la cuota	Forma de cobro	Valor de la cuota	Forma de cobro	Valor del talonario	N° de volantes	Valor de la consulta	Valor de la consulta	Valor de la consulta	Valor del retiro	Valor del retiro	Valor de la transferencia	Valor de la transferencia	Valor del pago	Valor del pago	Valor del cobro	Valor del acceso
Bancos	Banagrario			\$ 10.000	M.A.	\$ 88.655	20	\$ 1.500	\$ 4.700		\$ 1.500	\$ 4.700					\$ 14.280	
	Banco Caja Social								\$ 4.950			\$ 4.950					\$ 14.280	
	Banco Av Villas	\$ 6.605	M.V.	\$ 11.900	M.A.	\$ 114.121	20	\$ 1.590	\$ 9.000		\$ 1.590	\$ 5.020	\$ 1.590		\$ 9.000		\$ 14.161	
	Bancompartir S.A.			\$ 5.000	M.A.	\$ 17.000	10	\$ 1.550	\$ 5.045		\$ 1.550	\$ 5.045						
	Bancoomeva			\$ 10.900	M.A.	\$ 82.110	20	\$ 2.122	\$ 5.019		\$ 3.686	\$ 5.022		\$ 1.340	\$ 5.009	\$ 1.367	\$ 13.685	
	Coopcentral			\$ 7.200	M.V.	\$ 56.800	30		\$ 4.950		\$ 1.900	\$ 4.950		\$ 1.500			\$ 9.700	
	Itaú Corpbanca Colombia S.A.	\$ 11.748	T.A.			\$ 97.867	30	\$ 2.200	\$ 4.750		\$ 2.200	\$ 4.750	\$ 2.200		\$ 4.750			
	Davienda			\$ 11.500	M.A.	\$ 98.750	20		\$ 5.000			\$ 5.000			\$ 5.000		\$ 14.100	
	Banco de Bogotá			\$ 11.300	M.A.	\$ 85.442	15	\$ 1.600	\$ 5.020		\$ 1.600	\$ 5.020	\$ 1.600		\$ 5.020		\$ 14.756	
	Bancamia S.A.			\$ 4.400	M.A.				\$ 4.250			\$ 4.250			\$ 4.250		\$ 4.350	
	Banco de Occidente			\$ 11.900	M.A.			\$ 1.600	\$ 4.100		\$ 1.600	\$ 4.850	\$ 1.600				\$ 14.756	
	Banco Falabella S.A.			\$ 10.300	M.V.				\$ 4.900			\$ 4.900						
	Finandina					\$ 67.800	3		\$ 4.200									
	Banco GNB Sudameris								\$ 4.850			\$ 4.850			\$ 4.850			
	Mundo Mujer			\$ 6.195	M.A.				\$ 4.305			\$ 4.305						
	Multibank			\$ 11.000	M.A.				\$ 5.000			\$ 5.000			\$ 5.000			\$ 55.000
	Banco Pichincha S.A.			\$ 11.100	M.A.				\$ 5.000			\$ 5.000					\$ 11.950	
	Banco Popular	\$ 10.829	M.V.	\$ 10.700	M.A.	\$ 86.989	20	\$ 1.600	\$ 5.000		\$ 1.600	\$ 5.000	\$ 1.600		\$ 5.000		\$ 14.399	
	Procredit			\$ 10.000	M.A.				\$ 5.000			\$ 5.000			\$ 5.000			
	Banco Santander													\$ 1.500		\$ 4.300		\$ 110.000
	Banco W S.A.																	
	Bancolombia			\$ 11.840	M.A.	\$ 101.000	20		\$ 5.024		\$ 2.950	\$ 5.024					\$ 12.138	
	BBVA Colombia			\$ 11.100	M.A.	\$ 105.375	20	\$ 1.950	\$ 4.800		\$ 1.950	\$ 4.800	\$ 1.950		\$ 4.800		\$ 15.887	
	Citibank			\$ 11.200	M.A.				\$ 4.950			\$ 4.950			\$ 4.950			
	Scotiabank Colpatria					\$ 129.000	20		\$ 4.900			\$ 4.900						
CFI	Corficolombiana																	
CF	Coltefinanciera			\$ 8.450	M.V.	\$ 59.500	25		\$ 5.000			\$ 5.000						
	Financiera Juriscoop C.F.			\$ 9.245	M.V.			\$ 2.000	\$ 4.815		\$ 2.000	\$ 4.815		\$ 500			\$ 3.000	
	Pagos Internacionales	\$ 3.000	M.A.														\$ 9.500	
	Giros & Finanzas			\$ 6.200	M.V.				\$ 3.600			\$ 4.800						
	Oicolombia																	
	Serfinansa			\$ 7.000	M.V.				\$ 5.040									
	Tuya																	
COOP	Financiera DANN Regional																	
	Cooperativa Financiera Confiar			\$ 6.200	M.V.	\$ 35.000	30		\$ 3.800			\$ 3.800			\$ 3.800			
	Cooperativa Financiera Coofinep			\$ 5.000	M.A.	\$ 44.700	30		\$ 5.040			\$ 5.040						
	Cooperativa Financiera Cotrafa			\$ 2.000	M.V.	\$ 4.000	25		\$ 1.600			\$ 1.600		\$ 2.000				
	Cooperativa Financiera de Antioquia			\$ 6.200	M.V.	\$ 41.650	30	\$ 1.650	\$ 5.040		\$ 1.650	\$ 5.040		\$ 3.213		\$ 2.499	\$ 11.900	
	JFK Cooperativa Financiera					\$ 40.000	30											

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



## RECUADRO 2. TABLA COMPARATIVA PARA TARJETAS DE CRÉDITO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Publicación de tarifas – Tarjetas de crédito – Junio de 2018

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 entidad	Internet
		Valor de Tasa	Valor Cuota	Forma de Cobro	Valor Cuota	Forma de Cobro	Valor Cuota	Forma de Cobro	Valor Cuota	Forma de Cobro	Nombre de la tarjeta	Valor cuota	Forma de cobro	Valor del avance	Valor del avance	Valor del avance	Valor del avance
Bancos	Banagrario	27,07%	\$ 20.000	M.A.											\$ 4.700	\$ 4.700	
	Banco Caja Social	28,30%	\$ 59.850	T.A.	\$ 59.850	T.A.								\$ 7.250	\$ 4.500	\$ 4.950	
	Banco Av Villas	24,10%	\$ 65.700	T.A.	\$ 65.700	T.A.								\$ 9.250	\$ 6.950	\$ 5.020	\$ 5.891
	Bancoomeva	27,79%	\$ 18.000	M.V.										\$ 7.300	\$ 5.858	\$ 5.024	\$ 5.012
	Coopcentral	27,10%	\$ 18.900	M.A.										\$ 9.500	\$ 4.950	\$ 4.950	
	Itaú Corpbanca Colombia S.A.	29,37%	\$ 60.000	T.A.										\$ 10.600	\$ 4.750	\$ 4.750	\$ 4.750
	Daviyenda	28,79%	\$ 62.400	T.A.	\$ 62.400	T.A.			\$ 74.300	T.A.	"Spring Step"	\$ 7.800	M.A.	\$ 9.800	\$ 9.800	\$ 5.000	\$ 4.800
	Banco de Bogotá	29,85%	\$ 63.200	T.A.	\$ 63.200	T.A.								\$ 10.500	\$ 4.950	\$ 5.020	
	Banco de Occidente	25,09%	\$ 64.600	T.A.	\$ 64.900	T.A.								\$ 10.948	\$ 4.950	\$ 4.950	
	Banco Falabella S.A.	29,36%			\$ 15.300	M.V.					"CMR Falabella"	\$ 18.900	M.V.	\$ 8.700	\$ 4.880	\$ 4.880	\$ 4.880
	Finandina	29,05%	\$ 15.900	M.V.										\$ 9.000		\$ 5.000	
	Banco GNB Sudameris	28,98%	\$ 48.600	T.V.										\$ 4.850		\$ 4.850	
	Banco Pichincha S.A.	28,53%	\$ 50.600	T.A.										\$ 12.600		\$ 5.000	\$ 2.000
	Banco Popular	26,99%	\$ 19.400	M.V.	\$ 19.400	M.V.								\$ 11.662	\$ 4.950	\$ 5.000	
	Bancolombia	28,25%	\$ 21.500	M.A.	\$ 21.500	M.A.	\$ 23.500	M.A.						\$ 11.250	\$ 5.024	\$ 5.024	
	BBVA Colombia	29,53%	\$ 61.000	T.A.	\$ 61.000	T.A.								\$ 12.000	\$ 4.800	\$ 4.800	\$ 4.800
	Citibank	28,29%	\$ 17.500	M.A.	\$ 17.500	M.A.								\$ 14.050	\$ 4.950	\$ 4.950	
	Scotiabank Colpatría	28,98%	\$ 63.900	T.A.	\$ 63.900	T.A.					"Fácil Codensa"	\$ 11.900	M.V.	\$ 12.900	\$ 4.900	\$ 4.900	\$ 4.900
CF	Financiera Juriscoop C.F.	29,94%	\$ 8.700	M.V.										\$ 8.000	\$ 4.815	\$ 4.815	
	Giros & Finanzas	28,81%			\$ 15.600	M.V.					"La 14"	\$ 15.600	M.V.	\$ 8.100		\$ 4.900	
	Serfinansa	30,29%			\$ 18.300	M.V.					"Olimpica"	\$ 18.300	M.V.			\$ 5.040	
	Tuya	30,26%									"Tarjeta Éxito"	\$ 18.000	M.V.	\$ 11.000		\$ 5.042	
	Coltefinanciera	27,29%	\$ 18.000	M.V.												\$ 5.000	
COOP	Cooperativa Financiera Confiar	23,64%			\$ 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 financieros 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 de personas naturales. 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 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.

<sup>13</sup> Durante el primer semestre de 2016, el 11º 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.

## 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 consumidores del sistema financiero (personas naturales) 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 siguiente tabla muestra la distribución de la canasta para junio de 2018, donde se observó que el producto más representativo fue la cuenta de ahorros con 68.15% de participación, aumentando en 3.88pp respecto a lo registrado el semestre anterior. Por su parte, el porcentaje restante en la participación sobre la canasta correspondió a tarjetas de crédito, con 31.85% del total de gastos de los consumidores.

La tabla también presenta la variación semestral de las tarifas de los diferentes servicios entre diciembre de 2017 y junio de 2018, discriminados entre cuenta de ahorros 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 sea el caso.

Los servicios que presentaron las disminuciones más significativas fueron la cuota de manejo por la tarjeta débito de la cuenta de ahorros (-0.16%), impulsado por la disminución en la tarifa cobrada por Itaú Corpbanca Colombia, cuyo efecto base refleja la eliminación del cobro de \$11,000 en junio de 2017. No obstante, este efecto se contrarrestó por un aumento en las tarifas cobradas por Bancolombia y Banagrario, en \$1,240 y \$2,700, respectivamente.

Adicionalmente, el costo por transferencia por internet a cuentas de diferente titular de la entidad, si bien aporta 0.002% de la canasta, disminuyó en 21.44%, debido a la eliminación de la tarifa cobrada por parte de Itaú Corpbanca Colombia, que en diciembre de 2017 era de \$1,230.

<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.

Por el lado de los aumentos en las tarifas de los servicios financieros, se destaca la variación en la tarifa asociada a retiros en cajero de la entidad, con una variación de 36.29% frente al semestre anterior. Este comportamiento se vio influenciado por Bancolombia, que comenzó a cobrar por este servicio \$2,950 durante este semestre.

Así mismo, el costo en la cuota de manejo de la tarjeta de crédito VISA presentó un aumento de 10.44%, producto que representa el 14.4% del total del IPCF. Otros incrementos en los productos de tarjeta de crédito fueron el costo por avance en efectivo de cajeros de otra entidad 15.88%, cuota de manejo de la tarjeta de crédito American Express 11.9% y avances por internet 8.44%.

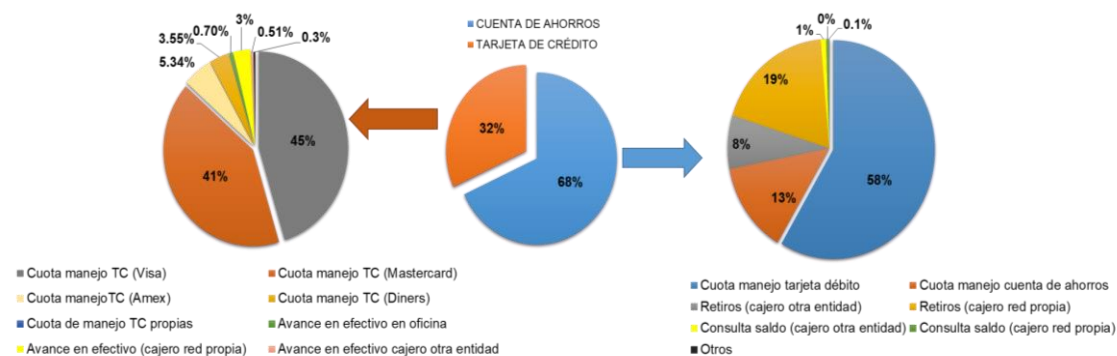
**Tabla 1. Variaciones agregadas de las tarifas de los productos del IPCF  
(Dic 2017-Jun 2018)**

	VARIACIÓN	PARTICIPACIÓN
<b>CUENTA DE AHORROS</b>	<b>SEMESTRAL</b>	<b>68.15%</b>
Cuota de manejo por la cuenta de ahorros	4.55%	9.2%
Cuota de manejo por la tarjeta débito de la cuenta de ahorros	-0.16%	39.9%
Costo fijo consulta de saldo en cajero de la entidad	5.15%	0.3%
Costo por retiros en cajero de la entidad	36.29%	12.8%
Costo por transferencia en cajero a diferente titular de la entidad	4.88%	0.002%
Costo consulta de saldo en cajero de otra entidad	5.78%	0.6%
Costo por retiros de efectivo en cajero otra entidad	3.94%	5.4%
Costo de pagos a terceros en cajero otra entidad	-1.87%	0.02%
Costo por transferencia por internet a cuentas de diferente titular de la entidad	4.25%	0.01%
Costo por pagos a terceros por internet	-21.44%	0.002%
<b>TARJETA DE CRÉDITO</b>	<b>SEMESTRAL</b>	<b>31.85%</b>
Cuota de manejo de la tarjeta de crédito VISA	10.44%	14.4%
Cuota de manejo de la tarjeta de crédito MASTERCARD	0.33%	13.1%
Cuota de manejo de la tarjeta de crédito AMERICAN EXPRESS	11.90%	1.7%
Cuota de manejo de la tarjeta de crédito DINERS	0.00%	1.1%
Costo por avance en efectivo en oficina	5.12%	0.2%
Costo por avance en efectivo cajeros propios	3.54%	1.0%
Costo por avance en efectivo cajero otra entidad	15.88%	0.2%
Costo por avance con tarjeta de crédito por internet	8.44%	0.1%

En cuanto a la composición de los gastos de los consumidores financieros, la mayor parte de los gastos de cuenta de ahorros, que aportaron el 68.15% del total de gasto agregado, correspondieron a la cuota de manejo de la tarjeta débito con 58.5%, seguidos por la cuota de manejo de la cuenta de ahorros con 13.4% y los retiros en cajeros de otras entidades con 7.9%.

Por el lado de tarjetas de crédito, con una contribución sobre el total de gastos de 31.85%, el costo más representativo fue el de la cuota de manejo de la tarjeta de crédito Visa con 45.3%, seguido por la cuota de manejo de la tarjeta de crédito MasterCard con 41.2%.

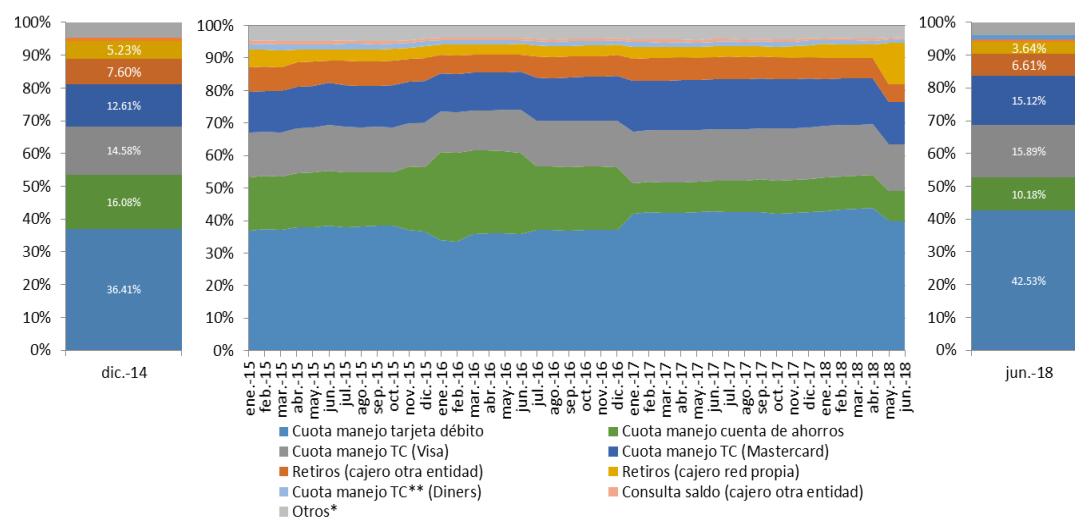
**Gráfica 1. Composición del gasto agregado de los consumidores financieros (junio de 2018)**



Al revisar la evolución de la composición del gasto agregado de los consumidores, durante junio de 2018 se registró una composición similar a la observada en diciembre de 2017. No obstante, se registró una reducción en la participación de la cuota de manejo de tarjeta débito, de 42.5% a 39.9%, comportamiento motivado por el componente de precio. Del mismo modo, se dio una disminución en la participación de la cuota de manejo de cuenta de ahorros, que pasó de 10.2% a 9.2%, debido al aumento en las tarifas de este producto.

Sobre las cuotas de manejo de tarjetas de crédito, las correspondientes a las tarjetas de crédito Visa y MasterCard redujeron su participación frente al semestre anterior, pasando de 15.9% y 15.1% en diciembre de 2017, a 14.4% y 13.1% en junio de 2018, 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 evidenció el siguiente comportamiento frente al corte de diciembre de 2017.

- El número de cuentas de ahorro pasó de 61.9 millones en diciembre de 2017 a 64.1 millones en junio de 2018, lo que equivale a un incremento de 3.49% semestral, inferior al registrado en el semestre inmediatamente anterior (5.02%).
- El número de tarjetas de crédito aumentó en 0.9%, al pasar de 14.9 millones a 15 millones.
- En cuanto a las transacciones realizadas a través de los canales dispuestos por las entidades vigiladas<sup>16</sup>, se observó un aumento en el número total de operaciones frente al segundo semestre de 2017, al pasar de 2,860 millones a 2,928 millones<sup>17</sup>.
- De las operaciones anteriores, cabe resaltar el incremento de telefonía móvil, que pasaron de un promedio mensual de 31.4 millones<sup>18</sup> en el segundo semestre de 2017 a 38.7 millones en el primer semestre de 2018.
- Las tarifas de los servicios financieros evaluados presentaron un incremento anual de 12.96%.

### 5.3 Evolución del IPCF

Durante la historia del IPCF, analizada bajo la metodología que toma como base 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 sobre el IPCF desapareció a finales de 2012, regresando a variaciones anuales positivas hasta diciembre de 2016. En 2017 se evidenciaron caídas en las tarifas que incidieron en un crecimiento real anual negativo del índice. Finalmente, durante 2018 se observaron distintos incrementos en tarifas y nuevos cobros que ubicaron el crecimiento del índice en 12.96% a junio de 2018.

Los resultados del IPCF del primer semestre de 2018 muestran una recuperación respecto al -5.2% observado en diciembre de 2017, ubicándose en 12.96%. Mientras que el efecto base de la eliminación de la tarifa de la cuota de manejo de la cuenta de ahorros por parte del Banco Caja Social fue la principal causa de la variación negativa durante 2017, esta caída fue contrarrestada por Banagrario y Bancolombia, que registraron incrementos en tarifas relacionadas con el uso de las cuentas de ahorros del orden de \$2,700 y \$1,240, respectivamente. Adicionalmente, se presentó un aumento en las operaciones efectuadas sobre los distintos canales dispuestos tanto para las cuentas de ahorro como las tarjetas de crédito.

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

<sup>16</sup> Oficinas, cajeros, internet, telefonía móvil, datáfonos, corresponsales bancarios, ACH, entre otros.

<sup>17</sup> Informe de operaciones. Primer trimestre de 2018. SFC.

<sup>18</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.

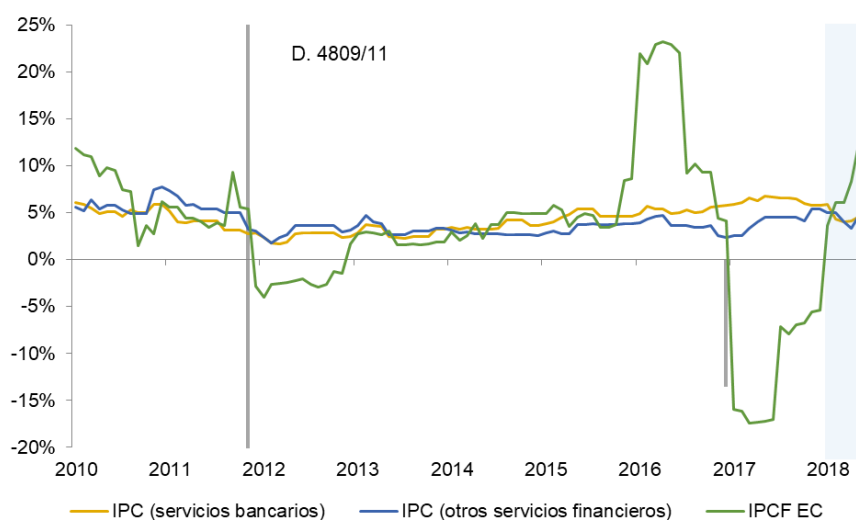


### 5.3.1 Comparación con otros indicadores

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>19</sup>, presentando una tendencia ascendente. Esta diferencia obedece al cambio en la metodología de cálculo, los productos, servicios considerados y factores de ponderación. Mientras en el IPC del DANE se realiza una ponderación fija<sup>20</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 estas.

**Gráfica 3. Evolución de los componentes de la inflación y el IPCF**

(Variación anual %)



Fuente: Superintendencia Financiera y DANE.

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 toma en cuenta la información de aquellas entidades que reportan todos los formatos utilizados para el cálculo del IPCF<sup>21</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>19</sup> El índice de precios de servicios bancarios registró una variación de 4.62% anual en junio de 2018.

<sup>20</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>21</sup> La descripción de los formatos relacionadas con cuentas de ahorro y tarjetas de crédito se encuentra en el Recuadro 3.



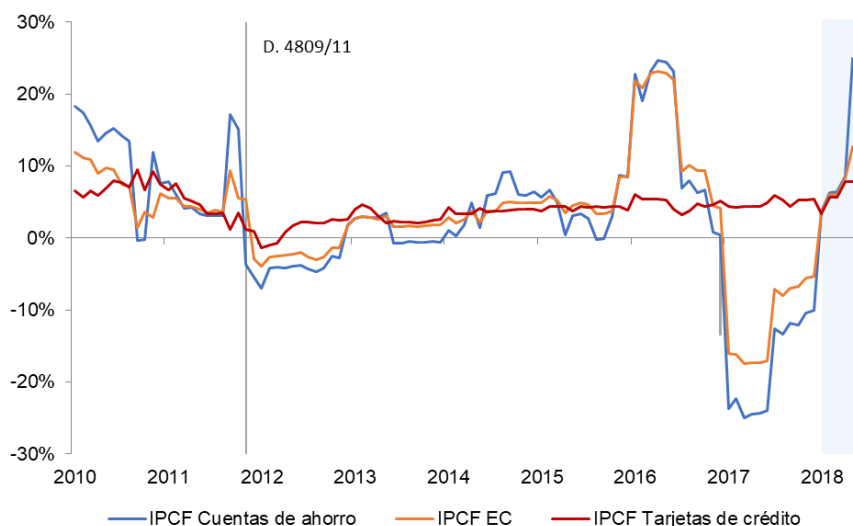
### 5.3.2 IPCF por producto – variación anual

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 68.15% del gasto de los consumidores. En esta medida, entre enero y junio de 2018 la variación anual de las tarifas de la cuenta de ahorros fue de 24.31%, al tiempo que de los servicios asociados a las tarjetas de crédito presentó un aumento de 8.19% anual.

En particular, la mayoría de los servicios evaluados en el índice de cuentas de ahorro registraron incrementos 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 el incremento en los costos de retiros en cajeros de la entidad, con una variación anual de 40.6%, el costo por cuota de manejo 14.4% y el costo por retiros de efectivo en cajeros de otra entidad 4.6%.

Por su parte, la variación positiva en junio de 2018 en el índice asociado con tarjetas de crédito se explicó, principalmente, por un aumento en el costo de manejo de las tarjetas de crédito American Express de 11.9%, Visa 10.5%, Diners 4.1% y MasterCard 2.3%. Adicionalmente se presentaron aumentos en el costo por avance en efectivo en cajeros de la entidad de 11.1%, avance en efectivo en cajeros de otra entidad 10.8% y por avances por internet de 10%.

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



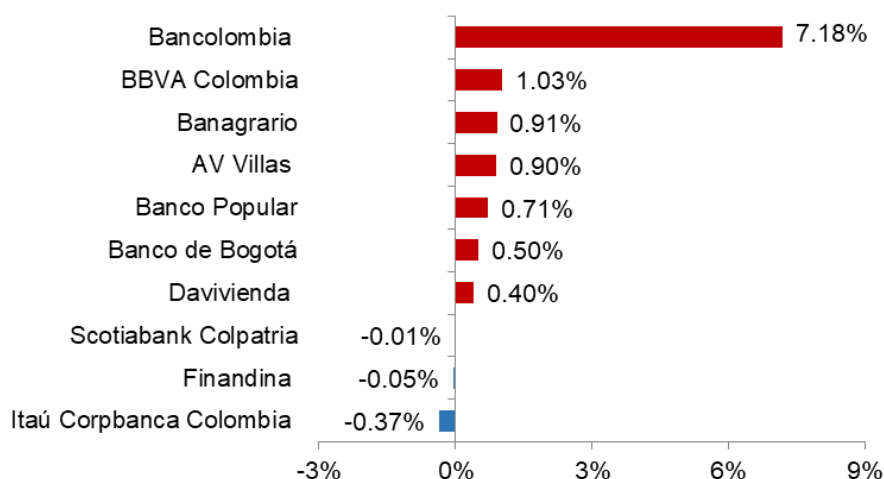
Para entender las razones de las variaciones agregadas del IPCF se identificaron las entidades que tuvieron mayor impacto en el índice. En este sentido, fue necesario analizar el comportamiento del gasto, la participación y contribución de las entidades más representativas en el gasto agregado, dado 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.

### 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 de ellas 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.

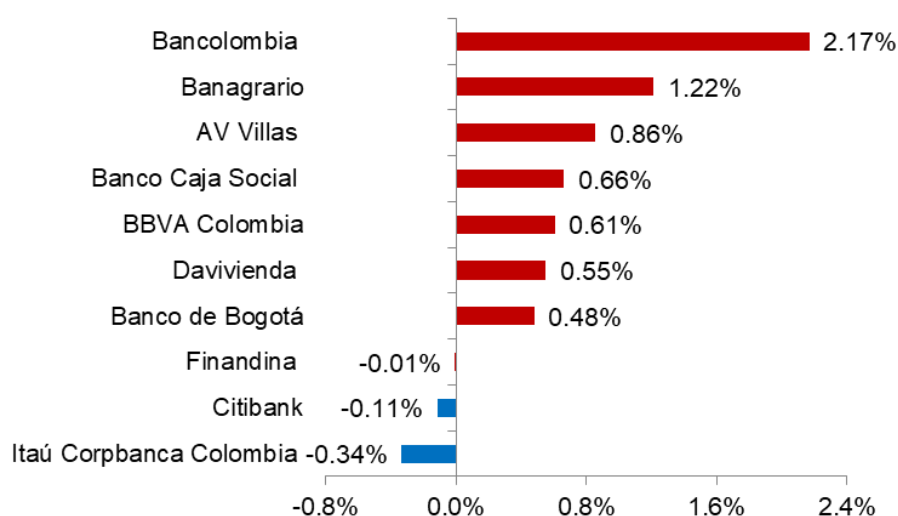
Particularmente, en el segmento de cuentas de ahorro, Bancolombia contribuyó con 7.18%, producto del nuevo cobro por los retiros en cajeros de la entidad (\$2,950) y los incrementos en la cuota de manejo de la tarjeta débito de cuenta de ahorros y retiros en otras entidades, de \$1,240 y \$584, respectivamente. En contraste, Itaú Corpbanca Colombia impactó la variación anual del índice en -0.37%, consecuencia del efecto base que tuvo la eliminación del cobro de la cuota de manejo de cuenta de ahorros en junio de 2017, la cual afectaba a más de 300 mil cuentahabientes.

**Gráfica 5. Principales contribuciones a la variación anual por entidad – Cuentas de Ahorro**



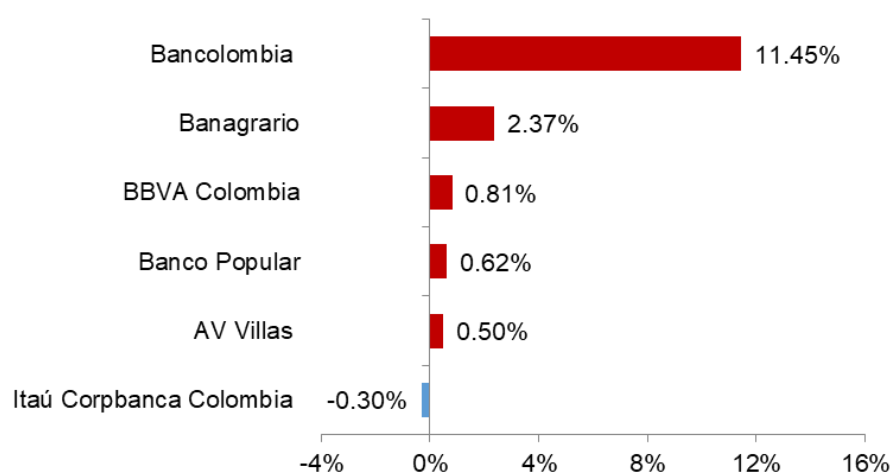
En cuanto al comportamiento de los cobros asociados al uso de las tarjetas de crédito, a pesar de tener una menor contribución, presentan un comportamiento similar frente a las cuentas de ahorro. De esta manera, Bancolombia contribuyó con 2.17% a esta variación, producto del incremento de las tarifas cobradas por administración de las franquicias Visa y MasterCard en \$2,500, por avances en efectivo en oficina en \$1,750, y por avances en efectivo en cajeros propios y de otra entidad \$584. Por su parte, Banagrario presentó el mayor incremento en el semestre, aumentando \$2,947 la cuota de manejo de tarjeta de crédito VISA y \$200 por avance en efectivo en cajeros propios y cajeros de otra entidad.

**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 Bancolombia (11.45%) debido a los incrementos en las tarifas de servicios y cuotas de manejo tanto en cuentas de ahorro como en tarjetas de crédito. De otra parte, el Itaú Corpbanca Colombia contribuyó el -0.30%, por el efecto base de la eliminación de la cuota de manejo de la tarjeta débito de la cuenta de ahorros de junio de 2017, como de la cuota de manejo de la tarjeta de crédito MasterCard, cuya tarifa a diciembre de 2017 era \$19,200.

**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>22</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>23</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:

<sup>22</sup> Se usa esta metodología debido a que el índice de Fischer posee condiciones deseables desde un enfoque axiomático y de canasta.

<sup>23</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.

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

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

Dónde:

$n$  = cantidad de servicios financieros incluidos en la canasta.

$p_i^t$  = precio del servicio financiero  $i$  de la canasta en el momento 0 o  $t$ .

$q_i^t$  = cantidad del elemento  $i$  de la canasta en el momento 0 o  $t$ .

$t = 0$ , periodo de referencia de los precios.

$t > 0$ , periodo de comparación de la canasta.

$b = 0$ , periodo de referencia de las ponderaciones.

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

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

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

Dónde:

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

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

$$\begin{aligned} IPCF_{PAASCHEj} &\equiv \frac{\sum_{i=1}^n p_i^t q_i^t}{\sum_{i=1}^n p_i^0 q_i^t} \\ &= \left\{ \sum_{i=1}^n \left( \frac{p_i^t}{p_i^0} \right)^{-1} s_i^t \right\}^{-1} \\ s_i^t &= \frac{p_i^t q_i^t}{\sum_{i=1}^n (p_i^t q_i^t)} \end{aligned}$$

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:

$$\begin{aligned} q_i^0 &= u_i^0 * k_i^0 \\ q_i^t &= u_i^t * k_i^t \end{aligned}$$

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  $i$  en el momento 0 ó  $t$ .

Para el cálculo del IPCF se tomó como periodo 0 la canasta de diciembre de 2014, y la canasta del periodo  $t$  corresponde a junio de 2016. Debido a que los precios de los servicios entre establecimientos de crédito no son homogéneos, el IPCF se construye como una ponderación por la participación en el mercado de cada institución del IPCF de cada entidad, definida a partir de:

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

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

Dónde:

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

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

### Formatos utilizados para la construcción del IPCF

**Formato 365:** Tarifas de los servicios financieros

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

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

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

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

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

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

**Información utilizada:** Información relacionada con el número de transacciones de los servicios realizadas por los diferentes canales (oficinas, cajeros propios, cajeros no propios, internet, audio respuesta 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.

**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.

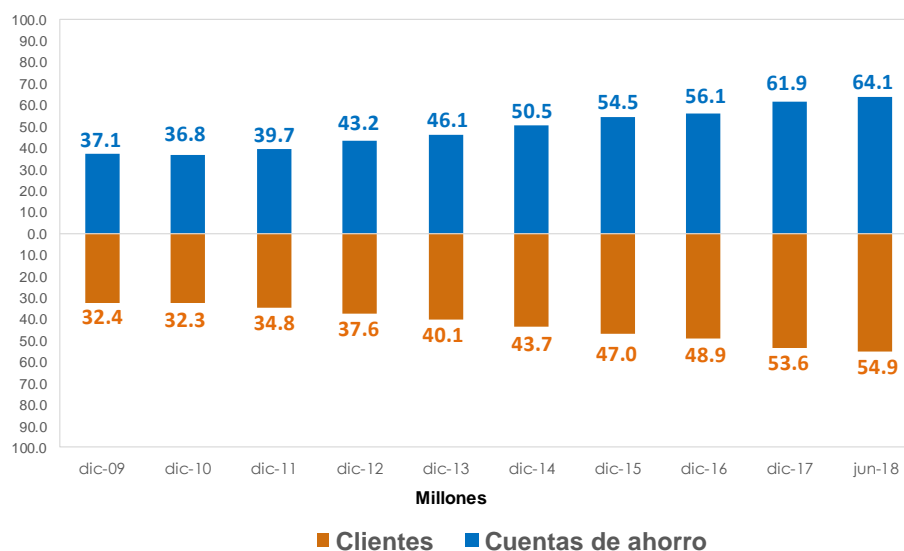
## 6 GENERALIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TARIFAS DE LOS PRODUCTOS MÁS UTILIZADOS POR LOS COLOMBIANOS

### 6.1 CUENTAS DE AHORRO

En esta sección se analiza la evolución de los depósitos en cuenta de ahorro durante el primer semestre de 2018, presentando la información discriminada por tipo de servicio. Con el fin de identificar algunos parámetros de comportamiento de este producto, en esta sección se presenta la información de saldos, número de cuentas y de clientes (persona natural y persona jurídica) para cada entidad que presta el servicio.

Las cuentas de ahorro registraron un crecimiento semestral de 3.49%, equivalente a 2,160,688 cuentas nuevas, ascendiendo a 64,104,390 al cierre de junio de 2018. Este total estuvo asociado a 54,924,854 clientes<sup>24</sup>, lo que significó que por cada cliente se registraron en promedio 1.17 cuentas.

**Gráfica 8. Número de cuentas de ahorro y clientes**



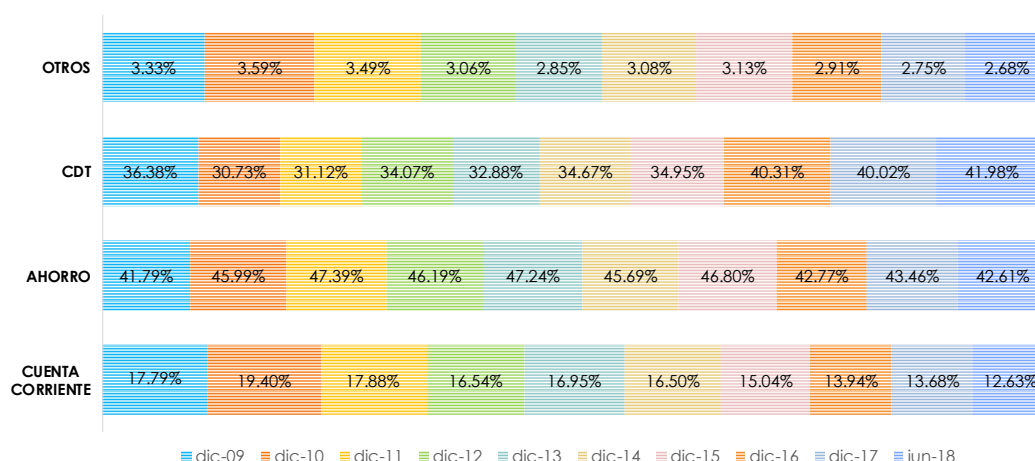
El saldo total agregado de las cuentas de ahorro ascendió a \$167.75 billones (b) en junio de 2018, inferior en \$1.1 billón frente al valor registrado en diciembre de 2017 y correspondiente a una variación real semestral de -3.75%<sup>25</sup>. En particular, del total de los depósitos (cuentas corrientes, cuentas de ahorro, CDT, CDAT) el 42.61% correspondió a cuentas de ahorro.

<sup>24</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>25</sup> La inflación anual en junio de 2018 fue de 3.20%.



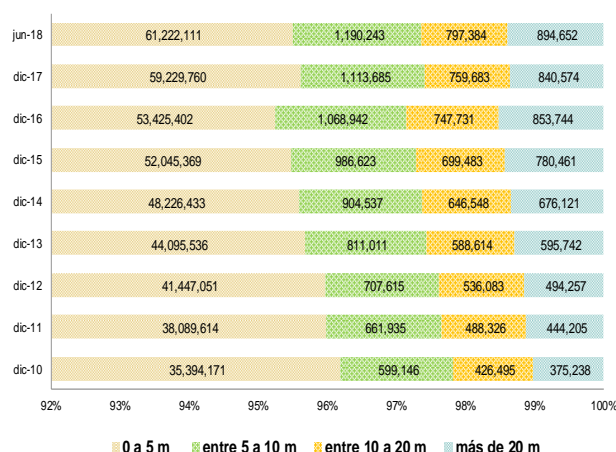
## Gráfica 9. Composición de las captaciones de los establecimientos de crédito



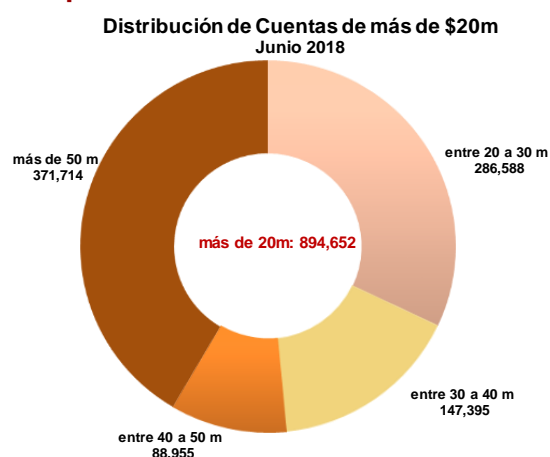
Del número total de cuentas de ahorro en junio de 2018, 95.50% registraron un saldo menor a \$5 millones (m), seguidas por las cuentas con saldo entre \$5m y \$10m que representaron el 1.86%, las cuentas con un saldo entre \$10m a \$20m fueron 1.24%, 0.58% correspondió a aquellas cuentas con un saldo superior a \$50m, 0.45% para las cuentas con un saldo entre \$20m a \$30m, 0.23% entre \$30m a \$40m y 0.14% entre \$40m y \$50m.

Cabe mencionar que, durante el semestre, el mayor crecimiento en el número de cuentas de ahorro se presentó para aquellas cuyo saldo es superior a \$50m, dado que registró una variación semestral de 7.44%, seguido por las cuentas con un saldo entre \$5m y \$10m, representando el 6.87% y entre \$30m a \$40m con 6.69%<sup>26</sup>.

## Gráfica 10. Número de cuentas por saldo



Cifras al cierre de cada año.



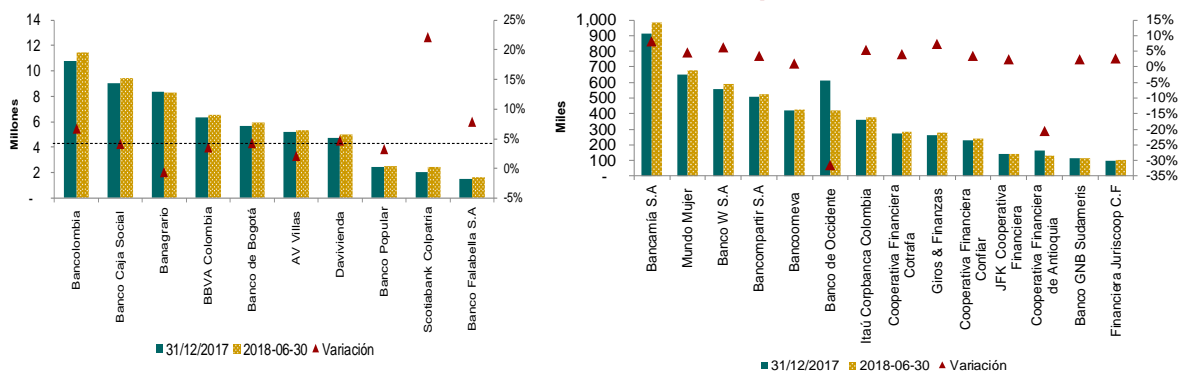
La entidad que registró el mayor número de cuentas de ahorro al cierre de junio de 2018 fue Bancolombia con un total de 11.47m de cuentas de ahorros, seguida por Banco Caja Social con 9.41m y Banagrario con 8.30m. Frente a diciembre de 2017, las entidades que presentaron el mayor número de cuentas nuevas fueron Bancolombia, Banco Caja

<sup>26</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.



Social, Banco de Bogotá y BBVA Colombia. Entretanto, Scotiabank Colpatría<sup>27</sup> fue la entidad que presentó el mayor crecimiento semestral en la apertura de cuentas pasando de 2.03m en diciembre 2017 a 2.48m en junio de 2018, esto dado por la fusión con Citibank, pues por el contrario está entidad pasó de 328,389 cuentas en diciembre de 2017 a 614 en junio de 2018.

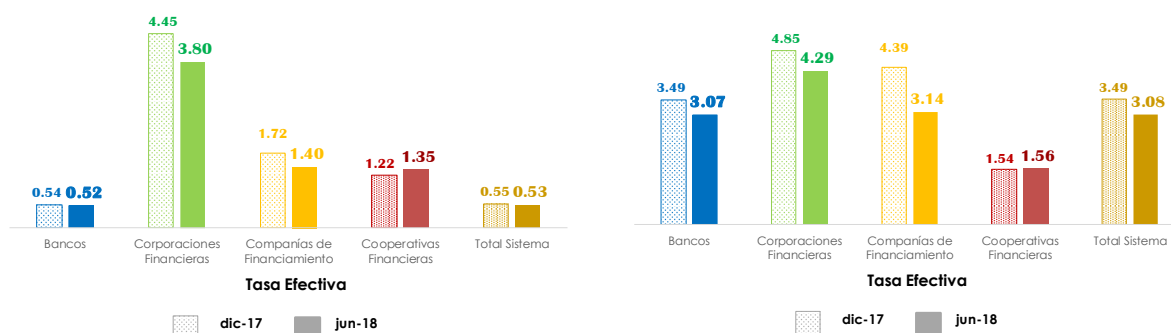
**Gráfica 11. Cuentas de ahorro por entidad**



Al cierre de junio de 2018, la tasa de interés promedio ponderada pagada por los establecimientos de crédito a los depósitos de ahorro activos de personas naturales fue de 0.53%<sup>28</sup>, disminuyendo en 2 puntos básicos (pb) frente al nivel observado seis meses atrás; en el caso de las personas jurídicas la misma tasa pasó, en promedio, de 3.49% a 3.08%.

En particular, los bancos, las corporaciones financieras y las compañías de financiamiento presentaron un menor rendimiento de los depósitos de ahorro activos para personas naturales y personas jurídicas tras registrar una disminución en el semestre para personas naturales de 2pb, 65pb y 32pb, respectivamente y para personas jurídicas de 42pb, 56pb, 1.25pp, respectivamente. En contraste, las compañías de financiamiento registraron un crecimiento en los depósitos de ahorro activos para personas naturales de 13pb y para personas jurídicas de 2pb. Esto ha estado en línea con la evolución de la tasa de intervención del Banco de la República.

**Gráfica 12. Tasa de interés diaria promedio pagada a cuentas de ahorro activas**  
**Persona natural por tipo de intermediario**      **Persona jurídica por tipo de intermediario**



<sup>27</sup> Resolución 0771 del 18 de junio de 2018, La Superintendencia Financiera de Colombia autoriza la cesión parcial de los activos, pasivos y contratos de CITIBANK COLOMBIA S.A. como cedente, a favor del BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA S.A. como cesionaria.

<sup>28</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.

**Cuota de manejo:** De acuerdo con la información reportada, durante el mes de junio de 2018, 4 establecimientos de crédito ofrecieron el servicio con costo, por un valor promedio de \$8,046, que fue superior en \$309 al registrado en diciembre de 2017. Este aumento se debió al incremento de la tarifa cobrada por el Banco Popular, que pasó de \$10,055 en diciembre de 2017 a \$10,829 en junio de 2018 (8%) y seguido por Banco Itaú Corpbanca con un incremento de 4%.

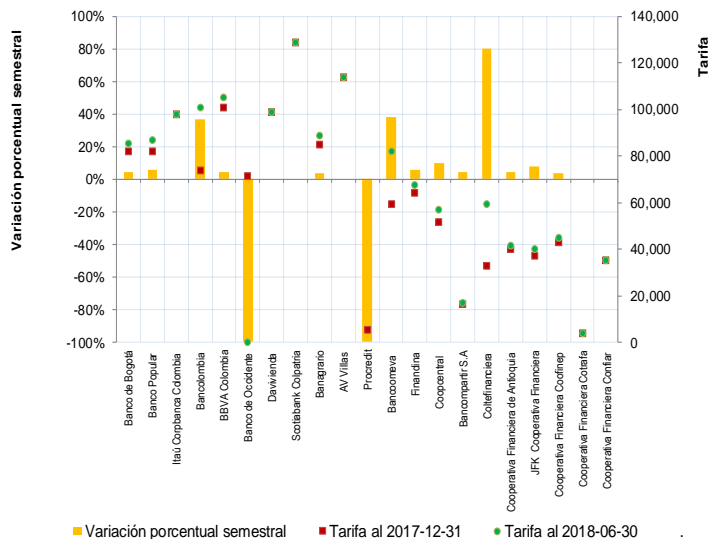
Banco	Variación porcentual semestral (%)	Tarifa al 2017-12-31	Tarifa al 2018-06-30
Banco Popular	7.7	10,000	11,000
Itaí/Corporación Colombia	4.1	10,000	11,000
Banco Caja Social	0.0	10,000	10,000
AV Villas	4.3	10,000	10,000
Pronorfi	0.0	10,000	10,000
Bancaria SA	0.0	10,000	10,000
Banco W.S.A	0.0	10,000	10,000
Bancomeva	0.0	10,000	10,000
Mundo Mujer	0.0	10,000	10,000
Bancoparquet S.A	0.0	10,000	10,000
Serfinasa	0.0	10,000	10,000
Colfinanciera	0.0	10,000	10,000
Pago Intermunicipales	1.9	10,000	10,000
Cooperativa Financiera Confiar	0.0	10,000	10,000

Cifras en pesos

Fuente: Formato 365.

34

**Gráfica 14. Talonario**



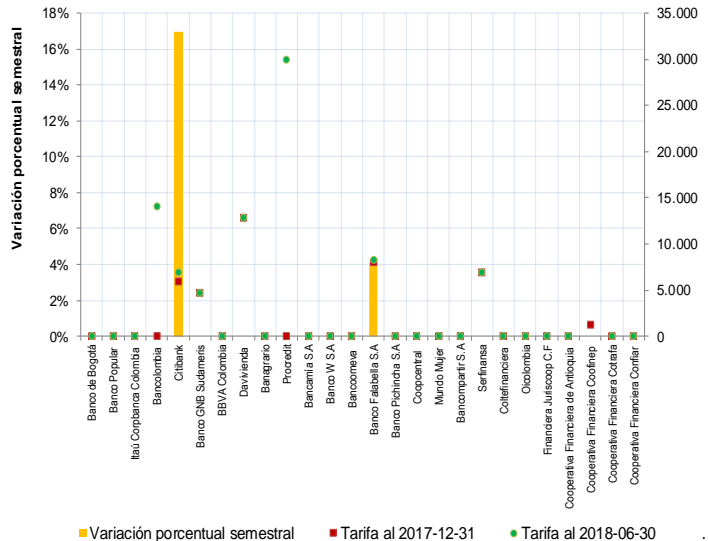
Nombre de la entidad	Tarifa al 2018-06-30	Característica
Scotiabank Colpatria	129.000	20 Volantes por talonario
AV Villas	114.121	20 Volantes por talonario
BBVA Colombia	105.375	20 Volantes por talonario
Bancolombia	101.000	20 Volantes por talonario
Davivienda	98.750	20 Volantes por talonario
Itaú Corpbanca Colombia	97.867	30 Volantes por talonario
Banagrario	88.655	20 Volantes por talonario
Banco Popular	86.989	20 Volantes por talonario
Banco de Bogotá	85.442	15 Volantes por talonario
Bancoomeva	82.110	20 Volantes por talonario
Finandina	67.800	3 Volantes por talonario
Coltefinanciera	59.500	25 Volantes por talonario
Coopcentral	56.800	30 Volantes por talonario
Cooperativa Financiera Coofinep	44.700	30 Volantes por talonario
Cooperativa Financiera de Antioquia	41.650	30 Volantes por talonario
JFK Cooperativa Financiera	40.000	30 Volantes por talonario
Cooperativa Financiera Confiar	35.000	30 Volantes por talonario
Bancompartir	17.000	10 Volantes por talonario
Cooperativa Financiera Cotrafa	4.000	25 Volantes por talonario
Banco de Occidente	0	
Procredit	0	

Cifras en pesos

Fuente: Formato 365.

**Retiro por ventanilla con volante:** De acuerdo con la información reportada, durante al cierre de junio de 2018, 7 establecimientos de crédito ofrecieron el servicio con costo, por un valor promedio de \$11,979, que fue superior en \$5,377 al registrado en diciembre de 2017. Este aumento se debió al incremento de la tarifa cobrada por Citibank, que pasó de \$5,900 en diciembre de 2017 a \$6,900 en junio de 2018 (17%) y seguido por Banco Falabella con un incremento de 4%. Por su parte Procredit y Bancolombia empezaron a cobrar por este servicio \$30,000 y \$14,110, respectivamente.

**Gráfica 15. Retiro por ventanilla con volante**



Nombre de la entidad	Tarifa al 2018-06-30	Característica
Procredit	30.000	Pesos
Bancolombia	14.110	Pesos
Davivienda	12.850	Pesos
Banco Falabella	8.330	Pesos
Citibank	6.900	Pesos
Serfinansa	6.900	Pesos
Banco GNB Sudameris	4.760	Pesos
Banco de Bogotá	0	
Banco Popular	0	
Itaú Corpbanca Colombia	0	
BBVA Colombia	0	
Banagrario	0	
Bancamía	0	
Banco W	0	
Bancoomeva	0	
Banco Pichincha	0	
Coopcentral	0	
Mundo Mujer	0	
Bancompartir S.A	0	
Serfinansa	0	
Coltefinanciera	0	
Ozolombia	0	
Financiera Juriscoop C.F	0	
Cooperativa Financiera de Antioquia	0	
Cooperativa Financiera Coofinep	0	
Cooperativa Financiera Cotrafa	0	
Cooperativa Financiera Confiar	0	

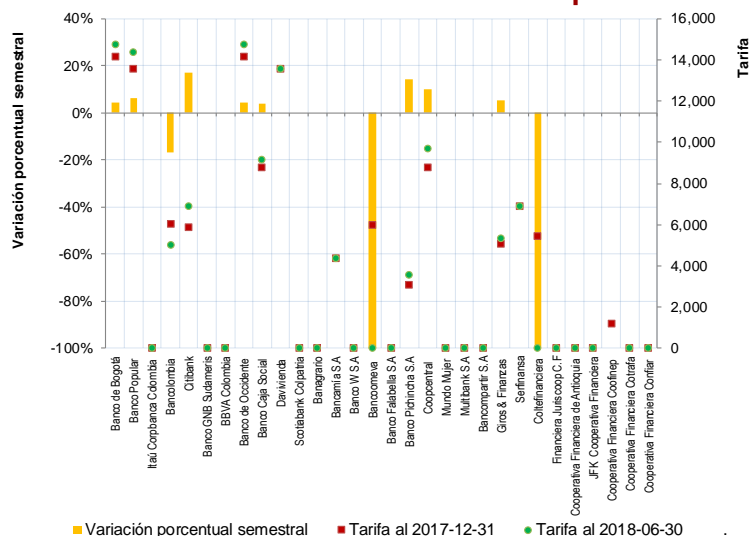
Cifras en pesos

Fuente: Formato 365.

**Retiro por ventanilla en otras plazas:** De acuerdo con la información reportada, durante el mes de junio de 2018, 12 establecimientos de crédito ofrecieron el servicio con costo, por un valor promedio de \$9,037, que fue superior en \$1,228 al registrado en diciembre de 2017. Este aumento se debió al incremento de la tarifa cobrada por Citibank, que pasó de \$5,900 en diciembre de 2017 a \$6,900 en junio de 2018 (17%), seguido por Banco Pichincha con un incremento de 15% y Coopcentral con un

incremento de 10%. Por su parte Bancoomeva y Coltefinanciera dejaron de cobrar por este servicio.

**Gráfica 16. Retiro por ventanilla otras plazas**



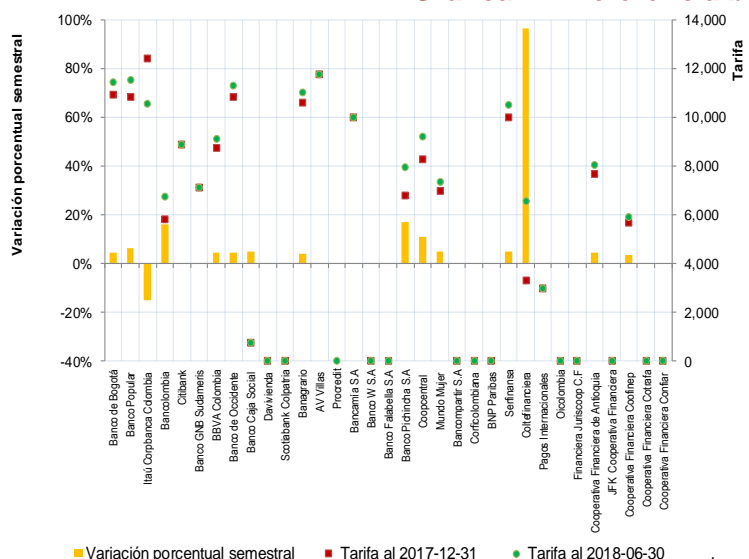
Fuente: Formato 365.

Nombre de la entidad	Tarifa al 2018-06-30	Característica
Banco de Bogotá	14.756	Pesos
Banco de Occidente	14.756	Pesos
Banco Popular	14.399	Pesos
Davivienda	13.600	Pesos
Coopcentral	9.700	Pesos
Banco Caja Social	9.163	Pesos
Citibank	6.900	Pesos
Serfinansa	6.900	Pesos
Giros & Finanzas	5.350	Pesos
Bancolombia	5.024	Pesos
Bancamía	4.350	Pesos
Banco Pichincha	3.550	Pesos
Itaú Corpbanca Colombia	0	
Banco GNB Sudameris	0	
BBVA Colombia	0	
Scotiabank Colpatría	0	
Banagrario	0	
Banco W	0	
Bancoomeva	0	
Banco Falabella	0	
Mundo Mujer	0	
Multibank	0	
Bancompartir	0	
Coltefinanciera	0	
Financiera Juriscoop C.F	0	
Cooperativa Financiera de Antioquia	0	
JFK Cooperativa Financiera	0	
Cooperativa Financiera Coofinep	0	
Cooperativa Financiera Cotrafa	0	
Cooperativa Financiera Confiar	0	
Cooperativa Financiera Confinep	0	

Cifras en pesos

**Referencia bancaria:** Durante el mes de junio de 2018, 20 establecimientos de crédito ofrecieron el servicio con costo, por un valor promedio de \$8,441, que fue superior en \$413 al registrado en diciembre de 2017. Este aumento se debió al incremento de la tarifa cobrada por Coltefinanciera, que pasó de \$3,332 en diciembre de 2017 a \$6,545 en junio de 2018 (96%), seguido por Banco Pichincha que pasó de \$6,800 a \$7,950 (17%) y Bancolombia que pasó de \$5,800 a \$6,748 (16%).

**Gráfica 17. Referencia bancaria**



Fuente: Formato 365.

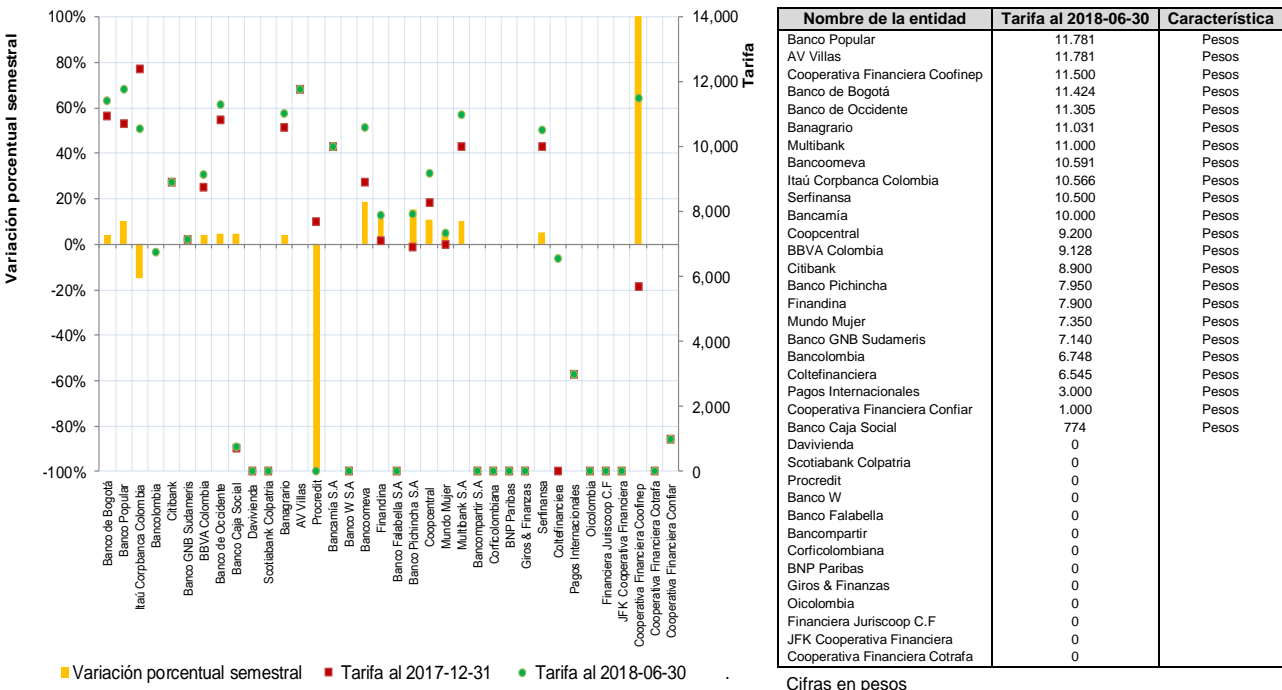
Nombre de la entidad	Tarifa al 2018-06-30	Característica
AV Villas	11.781	Pesos
Banco Popular	11.543	Pesos
Banco de Bogotá	11.424	Pesos
Banco de Occidente	11.305	Pesos
Banagrario	11.031	Pesos
Itaú Corpbanca Colombia	10.566	Pesos
Serfinansa	10.500	Pesos
Bancamía	10.000	Pesos
Coopcentral	9.200	Pesos
BBVA Colombia	9.128	Pesos
Citibank	8.900	Pesos
Cooperativa Financiera de Antioquia	8.033	Pesos
Banco Pichincha	7.950	Pesos
Mundo Mujer	7.350	Pesos
Banco GNB Sudameris	7.140	Pesos
Bancolombia	6.748	Pesos
Coltefinanciera	6.545	Pesos
Cooperativa Financiera Coofinep	5.900	Pesos
Pagos Internacionales	3.000	Pesos
Banco Caja Social	774	Pesos
Davivienda	0	
Scotiabank Colpatría	0	
Procredit	0	
Banco W	0	
Banco Falabella	0	
Bancompartir	0	
Corficolombiana	0	
BNP Paribas	0	
Oicolumbia	0	
Financiera Juriscoop C.F	0	
JFK Cooperativa Financiera	0	
Cooperativa Financiera Cotrafa	0	
Cooperativa Financiera Confiar	0	

Cifras en pesos

**Certificación:** De acuerdo con la información reportada, durante el mes de junio de 2018, 23 establecimientos de crédito ofrecieron el servicio con costo, por un valor promedio de \$8,570, que fue superior en \$460 al registrado en diciembre de 2017. Este

aumento se debió al incremento de la tarifa cobrada por la Cooperativa Financiera Coofinep, que pasó de \$5,700 en diciembre de 2017 a \$11,500 en junio de 2018 (102%), seguido por Bancomeva y Pichincha que registraron un incremento de 15%. Por su parte Bancolombia y Coltefinanciera empezaron a cobrar por este servicio.

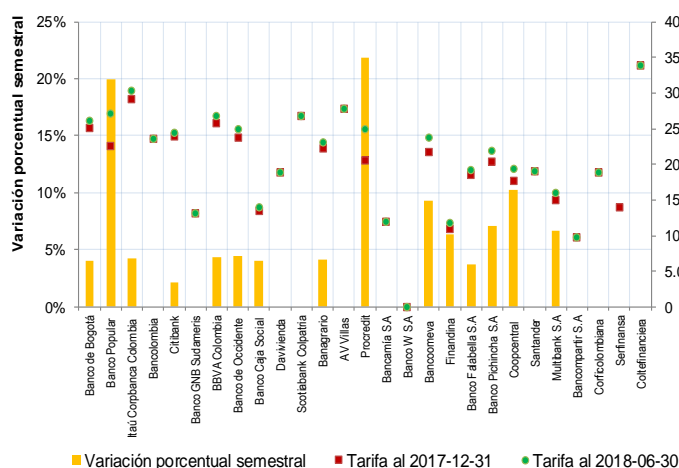
**Gráfica 18. Certificaciones**



Fuente: Formato 365.

**Cheque de gerencia:** Este servicio fue cobrado por 25 entidades financieras en junio de 2018, por un valor promedio de \$21,481, que fue superior en \$1,176 al registrado en diciembre de 2017. Este aumento se debió al incremento de la tarifa cobrada por Procredit, que pasó de \$20,517 en diciembre de 2017 a \$25,000 en junio de 2018 (22%), seguido por Banco Popular que pasó de \$22,610 a 27,132 (20%) y Coopcentral que pasó de \$17,600 a \$19,400 (10%). Por su parte Serfinansa dejó de cobrar por este servicio.

**Gráfica 19. Cheque de gerencia**



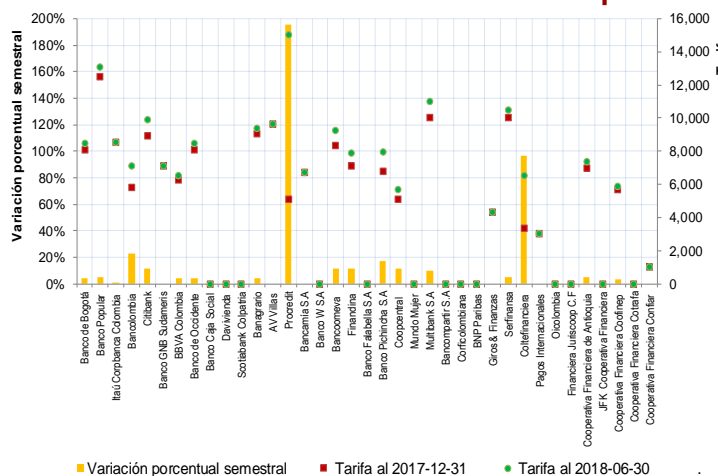
Fuente: Formatio 365

Nombre de la entidad	Tarifa al 2018-06-30	Característica
Coltefinanciera	33.796	Pesos
Itaú Corpbanca Colombia	30.358	Pesos
AV Villas	27.727	Pesos
Banco Popular	27.132	Pesos
Scotiabank Colpatría	26.850	Pesos
BBVA Colombia	26.811	Pesos
Banco de Bogotá	26.180	Pesos
Procredit	25.000	Pesos
Banco de Occidente	24.871	Pesos
Citibank	24.400	Pesos
Bancoomeva	23.681	Pesos
Bancolombia	23.500	Pesos
Banagrario	23.097	Pesos
Banco Pichincha	21.850	Pesos
Coopcentral	19.400	Pesos
Banco Falabella	19.159	Pesos
Santander	19.000	Pesos
Davienda	18.900	Pesos
Corficolombiana	18.800	Pesos
Multibank	16.000	Pesos
Banco Caja Social	13.923	Pesos
Banco GNB Sudameris	13.090	Pesos
Bancamía	12.000	Pesos
Finandina	11.700	Pesos
Banco W	9.800	Pesos
Serfinansa	0	Pesos

Cifras en pesos

**Copia de extracto en papel:** Durante el mes de junio de 2018, 24 establecimientos de crédito ofrecieron el servicio con costo, por un valor promedio de \$7,934, que fue superior en \$959 al registrado en diciembre de 2017. Este aumento se debió al incremento de la tarifa cobrada por Procredit, que pasó de \$5,078 en diciembre de 2017 a \$15,000 en junio de 2018 (195%), seguido por Coltefinanciera que pasó de \$3,332 a \$6,545 (96%) y Bancolombia que pasó de \$5,800 a \$7,140 (23%).

**Gráfica 20. Copia de extracto en papel**



Fuente: Formatio 365

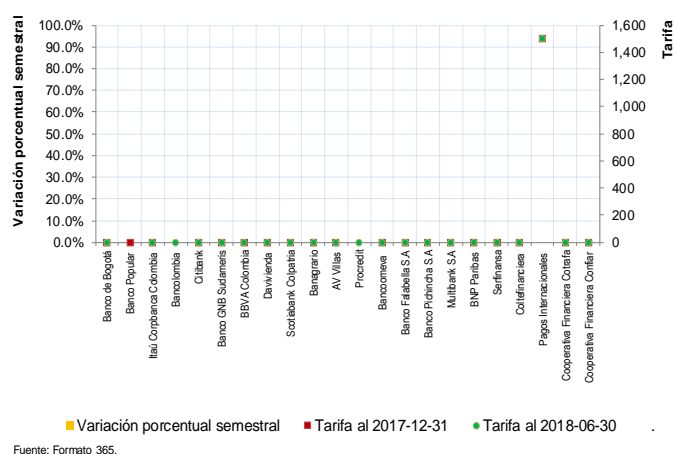
Nombre de la entidad	Tarifa al 2018-06-30	Característica
Procredit	15.000	Pesos
Banco Popular	13.090	Pesos
Multibank	11.000	Pesos
Serfinansa	10.500	Pesos
Citibank	9.900	Pesos
AV Villas	9.639	Pesos
Banagrario	9.401	Pesos
Bancoomeva	9.282	Pesos
Itaú Corpbanca Colombia	8.515	Pesos
Banco de Bogotá	8.449	Pesos
Banco de Occidente	8.449	Pesos
Banco Pichincha	7.950	Pesos
Finandina	7.900	Pesos
Cooperativa Financiera de Antioquia	7.378	Pesos
Bancolombia	7.140	Pesos
Banco GNB Sudameris	7.140	Pesos
Bancamía	6.700	Pesos
Coltefinanciera	6.545	Pesos
BBVA Colombia	6.522	Pesos
Cooperativa Financiera Coofinap	5.900	Pesos
Coopcentral	5.700	Pesos
Giros & Finanzas	4.309	Pesos
Pagos Internacionales	3.000	Pesos
Cooperativa Financiera Confiar	1.000	Pesos
Banco Caja Social	0	Pesos
Davienda	0	Pesos
Scotiabank Colpatría	0	Pesos
Banco W	0	Pesos
Banco Falabella	0	Pesos
Mundo Mujer	0	Pesos
Banco W	0	Pesos
Banco W	0	Pesos
Corficolombiana	0	Pesos
BNP Paribas	0	Pesos
Oicolumbia	0	Pesos
Financiera Juriscoop C.F	0	Pesos
JFK Cooperativa Financiera	0	Pesos
Cooperativa Financiera Cotrafa	0	Pesos

Cifras en pesos

**Copia de extracto por internet:** Hasta junio de 2018 la única entidad que cobraba por este servicio fue Financiera Pagos Internacionales que tenía una tarifa de \$1,500.



**Gráfica 21. Copia de extracto por internet**

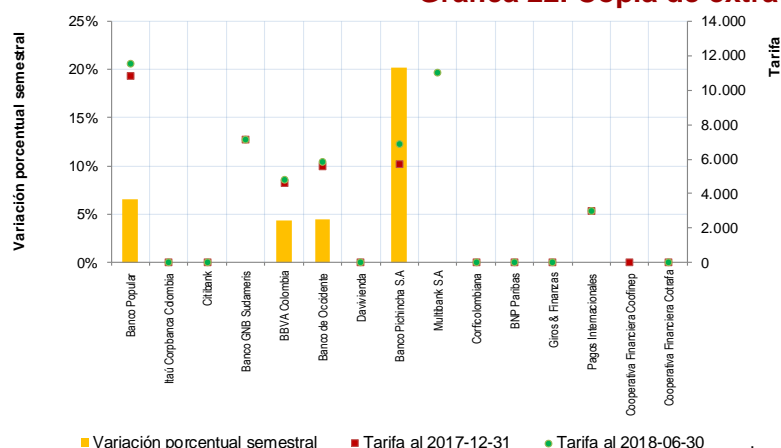


Nombre de la entidad	Tarifa al 2018-06-30	Característica
Pagos Internacionales	1.500	Pesos
Banco de Bogotá	0	
Itaú Corpbanca Colombia	0	
Bancolombia	0	
Citibank	0	
Banco GNB Sudameris	0	
BBVA Colombia	0	
Davivienda	0	
Scotiabank Colpatría	0	
Banagrario	0	
AV Villas	0	
Procredit	0	
Bancomeva	0	
Banco Falabella	0	
Banco Pichincha	0	
Multibank	0	
BNP Paribas	0	
Serfinansa	0	
Coltefinanciera	0	
Cooperativa Financiera Cotrafa	0	
Cooperativa Financiera Confiar	0	

Cifras en pesos

**Copia de extracto por fax:** Durante el mes de junio de 2018, 7 establecimientos de crédito ofrecieron el servicio con costo, por un valor promedio de \$7,167, que fue superior en \$1,025 al registrado en diciembre de 2017. Este aumento se debió al incremento de la tarifa cobrada por Banco Pichincha que pasó de \$5,700 en diciembre de 2017 a \$6,850 en junio de 2018 (20%) y seguido por Banco Popular que pasó de \$10,829 a \$11,543 (7%). Por su parte Multibank empezó a cobrar por este servicio.

**Gráfica 22. Copia de extracto por fax**

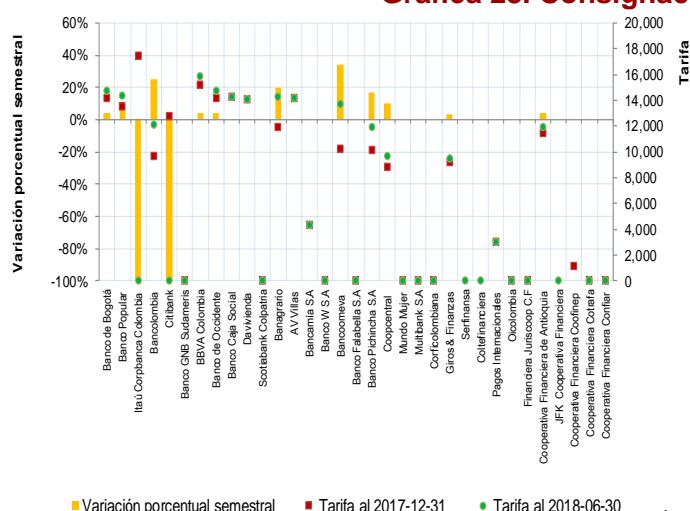


Nombre de la entidad	Tarifa al 2018-06-30	Característica
Banco Popular	11.543	Pesos
Multibank	11.000	Pesos
Banco GNB Sudameris	7.140	Pesos
Banco Pichincha	6.850	Pesos
Banco de Occidente	5.850	Pesos
BBVA Colombia	4.784	Pesos
Pagos Internacionales	3.000	Pesos
Itaú Corpbanca Colombia	0	
Citibank	0	
Davivienda	0	
Corficolombiana	0	
BNP Paribas	0	
Giros & Finanzas	0	
Cooperativa Financiera Cotrafa	0	
Cooperativa Financiera Coofinep	0	

Cifras en pesos

**Consignación nacional:** Durante el mes de junio de 2018, 16 establecimientos de crédito ofrecieron el servicio con costo, por un valor promedio de \$12,053, que fue superior en \$1,006 al registrado en diciembre de 2017. Este aumento se debió al incremento de la tarifa cobrada por Bancomeva, que pasó de \$10,234 en diciembre de 2017 a \$13,685 en junio de 2018 (34%), seguido por Bancolombia que pasó de \$9,700 a \$12,138 (25%) y Banagrario que pasó de \$11,900 a \$14,280 (20%). Por su parte el Banco Itaú Corpbanca, Citibank y Coofinep dejaron de cobrar por este servicio.

**Gráfica 23. Consignación nacional**



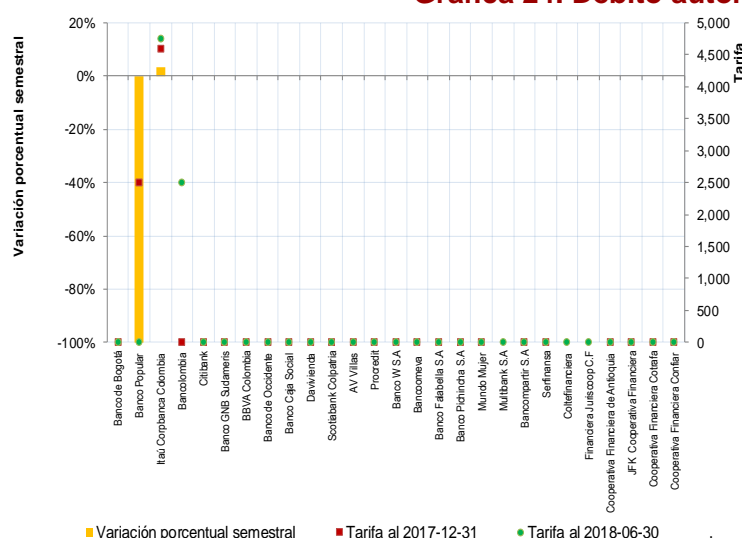
Fuente: Formato 365.

Nombre de la entidad	Tarifa al 2018-06-30	Característica
BBVA Colombia	15.887	Pesos
Banco de Bogotá	14.756	Pesos
Banco de Occidente	14.756	Pesos
Banco Popular	14.399	Pesos
Banco Caja Social	14.280	Pesos
Banagrario	14.280	Pesos
AV Villas	14.161	Pesos
Davivienda	14.100	Pesos
Bancoomeva	13.685	Pesos
Bancolombia	12.138	Pesos
Banco Pichincha	11.950	Pesos
Cooperativa Financiera de Antioquia	11.900	Pesos
Coopcentral	9.700	Pesos
Giros & Finanzas	9.500	Pesos
Bancamía	4.350	Pesos
Pagos Internacionales	3.000	Pesos
Itaú Corpbanca Colombia	0	
Citibank	0	
Banco GNB Sudameris	0	
Scotiabank Colpatría	0	
Banco W	0	
Banco Falabella	0	
Mundo Mujer	0	
Multibank	0	
Corficolombiana	0	
Serfinansa	0	
Coltefinanciera	0	
Pagos Internacionales	0	
Oicolumbia	0	
Financiera Juriscoop C.F	0	
Cooperativa Financiera de Antioquia	0	
JFK Cooperativa Financiera	0	
Cooperativa Financiera Confirap	0	
Cooperativa Financiera Cotrafa	0	
Cooperativa Financiera Confiar	0	

Cifras en pesos

**Débito automático:** El servicio de débito automático fue prestado por 27 entidades financieras, de las cuales solo Banco Itaú Corpbanca y Bancolombia cobraron un cargo en junio de 2018 por valor de \$4,750 y \$2,499, respectivamente. Por su parte Banco Popular dejó de cobrar por este servicio.

**Gráfica 24. Débito automático**



Fuente: Formato 365.

Nombre de la entidad	Tarifa al 2018-06-30	Característica
Itaú Corpbanca Colombia	4.750	Pesos
Bancolombia	2.499	Pesos
Banco de Bogotá	0	
Banco Popular	0	
Citibank	0	
Banco GNB Sudameris	0	
BBVA Colombia	0	
Banco de Occidente	0	
Banco Caja Social	0	
Davivienda	0	
Scotiabank Colpatría	0	
AV Villas	0	
Procredit	0	
Banco W	0	
Bancoomeva	0	
Banco Falabella	0	
Banco Pichincha	0	
Mundo Mujer	0	
Multibank	0	
Bancompartir	0	
Serfinansa	0	
Coltefinanciera	0	
Financiera Juriscoop C.F	0	
Cooperativa Financiera de Antioquia	0	
JFK Cooperativa Financiera	0	
Cooperativa Financiera Cotrafa	0	
Cooperativa Financiera Confiar	0	

Cifras en pesos

**Paquete de servicios básicos:** a junio de 2018, de las 12 entidades que reportaron ofrecer este paquete, 9 reportaron a la SFC la tarifa asociada por un costo promedio de \$17,359, superior a la cobrada por las entidades que lo ofrecían en diciembre de 2017, que fue de \$16,913. Este aumento se impulsó por el aumento en la tarifa cobrada por el Banco Coopcentral y la Cooperativa Financiera de Antioquia, que fue de 10% y de 6%, respectivamente, entre ambos periodos.



Entidad	Tarifa cobrada		Característica
	2017/12/31	2018/06/30	
AV Villas	26,140	26,140	Mes vencido
Bancamía	9,050	9,050	Mes vencido
Banco De Occidente	44,661	44,732	Mes anticipado
Bancolombia	5,680	5,680	Mes anticipado
Bancompartir	14,500	15,500	Mes anticipado
BBVA Colombia	15,000	15,650	Mes vencido
Citibank	10,990	11,200	Mes anticipado
Coopcentral	11,000	12,100	Mes vencido
Cooperativa Financiera de Antioquia	15,200	16,175	Mes anticipado
Banco Caja Social	0	0	
Banco de Bogotá	0	0	

## 6.2 TARJETAS DE CRÉDITO

Las tarjetas de crédito (personas naturales y personas jurídicas) 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. Además, brinda 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 2018, el saldo de las tarjetas de crédito ascendió a \$28.6 billones, con un incremento real anual de 2% y fue equivalente al 22.7% de la cartera bruta de consumo<sup>29</sup>. Frente al diciembre del 2017, este saldo disminuyó en 1.1% real.

En el primer semestre de 2018, el número de usuarios del sistema financiero nacional que contaban al menos con una tarjeta de crédito vigente continuó con tendencia al alza, situándose en 6.5 millones al cierre de junio de 2018<sup>30</sup>. Frente a diciembre de 2017, esta cifra registró un incremento aproximado de 100,000 personas (1.5% más) y con relación a junio de 2017 aumentó en 133,000 (2.1% más). Es importante mencionar que, frente al total de deudores de la cartera de consumo de los establecimientos de crédito, el 80.2% de éstos contaba en junio con al menos una tarjeta de crédito<sup>31</sup>.

El comportamiento mencionado en el número de usuarios está asociado con la tendencia al alza que conserva el número total de tarjetas de crédito vigentes, las cuales durante el primer semestre de 2018 aumentaron en alrededor de 140,000 (0.9%) y frente a junio de 2017 en 318,000 (2.2%), quedando vigentes 15 millones de plásticos al cierre de junio de 2018.

El crecimiento durante el primer semestre de 2018 en el número de las tarjetas de crédito obedeció principalmente a la actividad comercial de entidades como Scotiabank Colpatría, Bancolombia, Compañía de Financiamiento Tuya, AV Villas, Serfinansa, Banagrario, Banco Falabella y Banco Popular, que al cierre de junio concentraron el 69.4% del total de las tarjetas de crédito en circulación.

Es de señalar que, por franquicia, del total de tarjetas registradas hasta junio de 2018, 37.7% correspondió a Mastercard, 33.1% a Visa, 3.7% a American Express, 2.1% a

<sup>29</sup> Fuente: Indicadores gerenciales – NIIF. Total Entidades Establecimientos de crédito sin IOE. <https://www.superfinanciera.gov.co/publicacion/10084493>

<sup>30</sup> Según datos del formato 341, a corte de junio de 2018.

<sup>31</sup> Según datos del formato 341, a corte de junio de 2018.

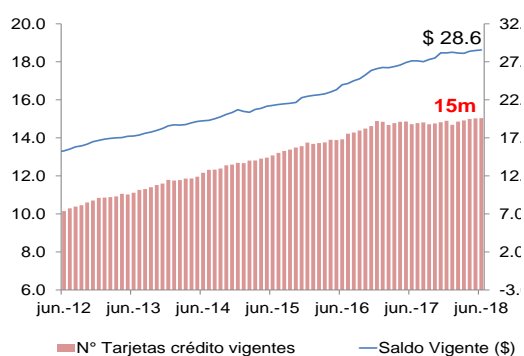
Diners y a otras tarjetas el 23.4%. En estas últimas se destacan las tarjetas marca propia como Éxito, Fácil Codensa, CMR Falabella, Spring Step, entre otras.

Paralelo con el aumento en el número de tarjetas, se observó un crecimiento en su uso con relación al segundo semestre del año anterior, medido a través del volumen de compras y avances realizados. Efectivamente, las compras efectuadas con tarjetas de crédito, a nivel nacional y en el exterior, ascendieron a \$26.7 billones, \$73.7mm más frente a las reportadas entre julio y diciembre de 2017. Estas negociaciones fueron realizadas mediante 138 millones de operaciones, superiores en 1 millón en comparación con las registradas en la segunda parte de 2017. En cuanto a los avances, se reportó un total de \$8.6 billones, superior en \$280mm al registrado en los últimos seis meses de 2017, los cuales se efectuaron mediante 17.2 millones de operaciones.

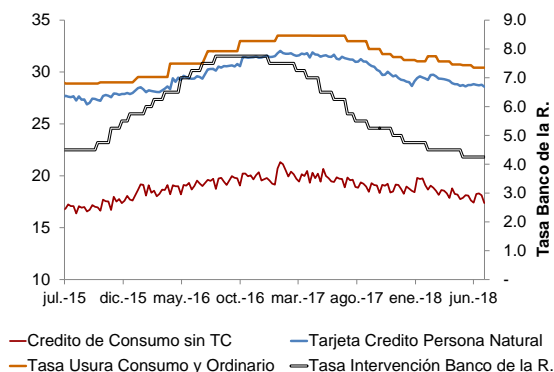
Frente al primer semestre de 2017, el valor de las compras efectuadas con tarjetas a nivel nacional y en el exterior aumentó \$2.6b y el número de operaciones en 13 millones. El valor de los avances fue superior en \$352.6mm al reportado entre enero y junio de 2017, aunque el número de operaciones disminuyó en 403,880<sup>32</sup>.

En cuanto a la tasa de interés cobrada por el uso de las tarjetas de crédito, a partir de enero de 2017 mostraron una importante tendencia a la baja, reflejando el comportamiento de la tasa de intervención monetaria del Banco de la República, de tal manera que la tasa promedio del primer semestre de 2018 se situó en 29.1%, 1pp menos frente al promedio del segundo semestre de 2017. En comparación a la tasa de usura establecida para el crédito de consumo y ordinario (artículo 884 del Código de Comercio), la diferencia promedio se redujo desde 1.9pp en el último semestre de 2017 a 1.8pp entre enero y junio de 2018.

**Gráfica 25. Número de tarjetas de crédito**



**Gráfica 26. Tasas de interés, modalidad de consumo**



Las tarifas asociadas a las tarjetas de crédito (persona natural y jurídica) 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, por avances y por reposiciones del plástico corresponden a los principales cobros que se realizan por la utilización de las

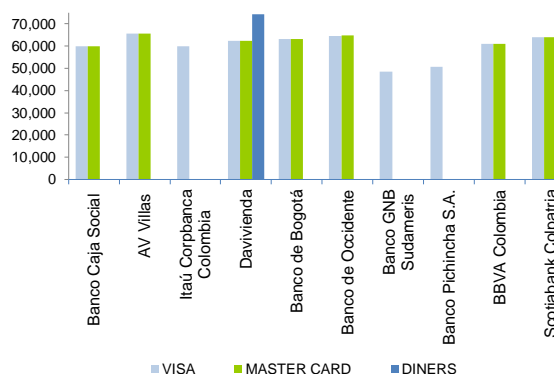
<sup>32</sup> Ver [Informe de operaciones](#) del segundo semestre de 2017.

tarjetas de crédito, a continuación, se analizan las tarifas cobradas, en estas modalidades, para las entidades financieras que ofrecieron este producto hasta el 30 de junio de 2018.

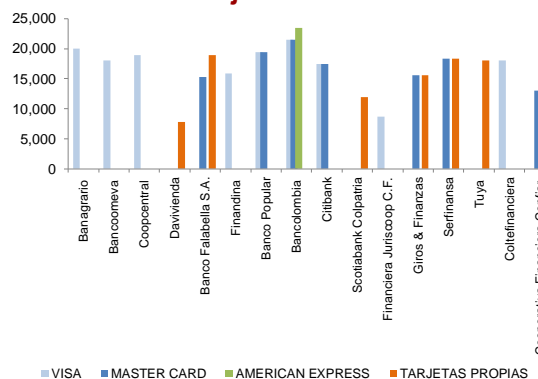
**Cuotas de manejo:** En las cuotas de manejo trimestrales predominaron las franquicias Visa y MasterCard entre las 10 entidades que reportaron esta modalidad de cobro. Las tarifas por este concepto varían dependiendo de la franquicia utilizada. Para el caso de las tarjetas Visa, la tarifa promedio trimestral se situó en \$59,985, superior en \$1,545 con relación a la observada en diciembre anterior. Por entidad, la mayor variación la registró Banco Pichincha, con un aumento de 6.5% en la cuota y la menor fue de Banco de Occidente con 3.3%.

En cuanto a MasterCard, el promedio del cobro trimestral se situó en \$62,993, mayor en \$1,955 frente al observado seis meses atrás. Por entidad, el mayor incremento lo registró BBVA Colombia con 5.2% y el menor fue el de Banco de Occidente que aumentó la cuota en 3.8%. Es de destacar que el Banco Itaú Corpbanca no registró en junio cobro por esta franquicia, en contraste con diciembre de 2017 cuando aplicó una tarifa de \$57.600. En cuanto a la franquicia Diners, el cobro trimestral solo fue reportado por Banco Davivienda, que lo mantuvo en \$74.300.

**Gráfica 27. Entidades con cuota de manejo trimestral**



**Gráfica 28. 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 de 2018 la cuota mensual promedio de las seis entidades que administraron tarjetas propias fue de \$15,083, mientras el promedio para las nueve que manejaban la franquicia Visa fue de \$17,544 y para las 7 que tenían MasterCard fue de \$17,229. Para American Express, la tarifa fue de \$23,500.

Con relación a diciembre de 2017, el valor promedio de las tarifas cobradas por las tarjetas propias aumentó en \$1.370, para American Express en \$2.500, para Visa en \$1.288 y por MasterCard se cobró \$29 más. En cuanto a las tarjetas Visa, la entidad que más incremento la cuota mensual fue el Banco Cooperativo Coopcentral con el 22.7%, en contraste con Citibank que la redujo en 16.7%. Para el caso de MasterCard, Bancolombia cobró 13.2% más de cuota, mientras que Citibank la disminuyó en 16.7%. En las tarifas aplicadas por el uso de las tarjetas propias, Scotiabank Colpatria la elevó en 19.1% y Bancoomeva dejó de cobrar por este servicio, el cual tenía un costo de

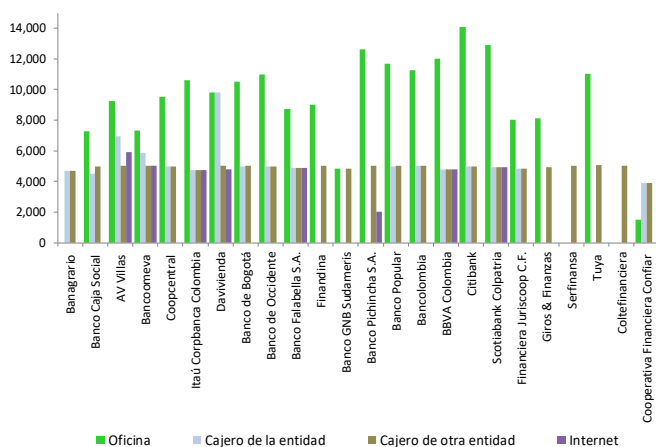
\$10.000 en diciembre de 2017. Por la tarjeta American Express, la única entidad que participa en su comercialización (Bancolombia) aumentó la tarifa en 11.9%.

**Avances:** Al analizar la tarifa de los diferentes medios que se utilizan para este servicio, se encontró que la más alta, en promedio, es la de \$9,560 que cobran las entidades por avances en oficina, la cual varió en 4.9% frente a diciembre de 2017. Este nivel en la tarifa tendría su explicación en los mayores costos que se derivan de la prestación de este servicio, como también por la estrategia de algunas entidades orientada a desincentivar la realización de operaciones a través de este canal. Le sigue en valor, la tarifa promedio de \$5,272 aplicada por utilizar los cajeros propios de la entidad, seguida por la de \$4,894 que se cobra en los cajeros de otra entidad y finalmente, la que se factura por realizar esta transacción en internet, que es de \$4,629.

En cuanto a la dispersión de estas tarifas, es menor entre los establecimientos para los cobros correspondientes al servicio prestado en cajeros de otras entidades y para los avances realizados mediante internet. El costo en cajeros de otra entidad fluctuó en diciembre entre \$3,900 y \$5,042 para los 24 establecimientos que tienen esta opción, mientras que para las 8 sociedades que permitieron realizarlos mediante internet varió entre \$2,000 y \$5,891. Por su parte, el cobro que se aplicó a los avances realizados a través de los cajeros propios fluctuó entre \$3,900 y \$9,800, teniendo en cuenta las 17 entidades financieras que reportaron este servicio. Para los avances realizados por oficina, las 21 entidades que reportaron tarifa por este tipo de servicio cobraron entre \$1,500 y \$14,050.

La mayor variación semestral en la tarifa por avances efectuados en cajeros de otra entidad se observó en Banco Finandina que la aumentó en \$700, desde los \$4,300 reportados en diciembre de 2017. La menor variación fue la aplicada por Citibank, Banco de Occidente y Banco Itaú Corpbanca que la aumentaron en \$150, los dos primeros desde los \$4,800 y el último desde los \$4.600 registrados en diciembre. De otra parte, por el servicio prestado a través de internet, la entidad que más incrementó su tarifa fue Scotiabank Colpatria que cobró 7.3% más, mientras la que menos subió fue el Banco Itaú Corpbanca con 3.3%, fijándola en \$4,750.

**Gráfica 29.**  
**Tarifa por avances**



ENTIDADES / TARIFAS	Tarifas por Avances			
	Oficina	Cajero de la entidad	Cajero de otra entidad	Internet
Banagrario		\$ 4,700	\$ 4,700	
Banco Caja Social	\$ 7,250	\$ 4,500	\$ 4,950	
AV Villas	\$ 9,250	\$ 6,950	\$ 5,020	\$ 5,891
Bancoomeva	\$ 7,300	\$ 5,858	\$ 5,024	\$ 5,012
Coopcentral	\$ 9,500	\$ 4,950	\$ 4,950	
Itaú Corpbanca Colombia	\$ 10,600	\$ 4,750	\$ 4,750	\$ 4,750
Davivienda	\$ 9,800	\$ 9,800	\$ 5,000	\$ 4,800
Banco de Bogotá	\$ 10,500	\$ 4,950	\$ 5,020	
Banco de Occidente	\$ 10,948	\$ 4,950	\$ 4,950	
Banco Falabella S.A.	\$ 8,700	\$ 4,880	\$ 4,880	\$ 4,880
Finandina	\$ 9,000		\$ 5,000	
Banco GNB Sudameris	\$ 4,850		\$ 4,850	
Banco Pichincha	\$ 12,600		\$ 5,000	\$ 2,000
Banco Popular	\$ 11,662	\$ 4,950	\$ 5,000	
Bancolombia	\$ 11,250	\$ 5,024	\$ 5,024	
BBVA Colombia	\$ 12,000	\$ 4,800	\$ 4,800	\$ 4,800
Citibank	\$ 14,050	\$ 4,950	\$ 4,950	
Scotiabank Colpatria	\$ 12,900	\$ 4,900	\$ 4,900	\$ 4,900
Financiera Juriscoop C.F.	\$ 8,000	\$ 4,815	\$ 4,815	
Giros & Finanzas	\$ 8,100		\$ 4,900	
Serfinansa			\$ 5,040	
Tuya	\$ 11,000		\$ 5,042	
Coltefinanciera			\$ 5,000	
Cooperativa Financiera Confiar	\$ 1,500	\$ 3,900	\$ 3,900	

La mayor variación semestral en la tarifa por avances efectuados en cajeros de otra entidad se observó en Banco Finandina que la aumentó en \$700, desde los \$4,300 reportados en diciembre de 2017. La menor variación fue la aplicada por Citibank, Banco de Occidente y Banco Itaú Corpbanca que la aumentaron en \$150, los dos primeros desde los \$4,800 y el último desde los \$4.600 registrados en diciembre. De otra parte, por el servicio prestado a través de internet, la entidad que más incrementó su tarifa fue Scotiabank Colpatria que cobró 7.3% más, mientras la que menos subió fue el Banco Itaú Corpbanca con 3.3%, fijándola en \$4,750.

Frente a diciembre de 2017, el mayor aumento en la cuota de avances en cajeros propios lo efectuó Bancolombia con el 13.2%, mientras que el menor se originó en el cobro de Banco BBVA y de Banco Bogotá con 2.3%. En cuanto al cobro de avances por oficina, se destacó el aumento de 19.7% efectuado por Bancolombia, desde los \$9,400 fijados en diciembre anterior, mientras que la variación más baja fue la de 2.5%, observada en Giros y Finanzas, a partir de los \$7,900 registrados al cierre de 2017.

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 niveles inferiores al límite establecido (20 UVR)<sup>33</sup>.

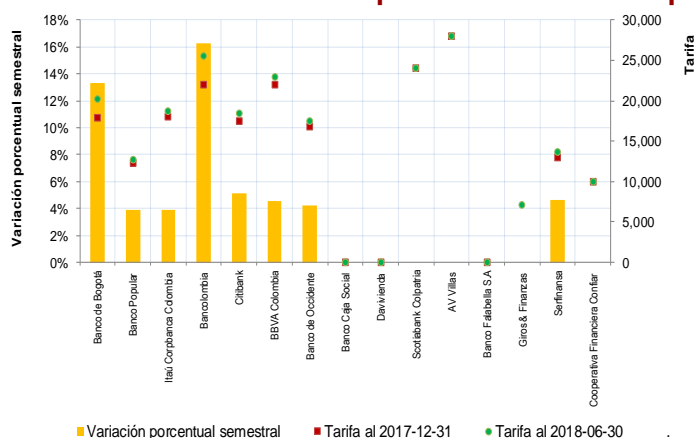
**Otras Tarifas:** Es de mencionar también, que las entidades tienen establecido otros tipos de cobros relacionados con el uso de estas tarjetas, tales como la reposición por deterioro o pérdida de estas, cuyas tarifas se presentan a continuación:

**Reposición por deterioro, Tarjeta MasterCard Clásica:** 12 de las 15 entidades que reportaron este servicio en junio de 2018, establecieron cobro por el mismo. La mayor tarifa la registró AV Villas por valor de \$27,965. La tarifa mínima la registró Giros y

<sup>33</sup> A junio 30 de 2018 el valor de la UVR fue de \$259,09, por lo cual este límite se ubicó en \$5.181,8

Finanzas con \$7,140. Los bancos Caja Social, Davivienda y Falabella continuaron prestando el servicio de manera gratuita<sup>34</sup>. Respecto a diciembre de 2017, Bancolombia fue la entidad que registró el mayor incremento porcentual en la cuota con 16.3%, seguido por Banco de Bogotá con 13.3%.

**Gráfica 30. Reposición de Plástico por deterioro. MasterCard**



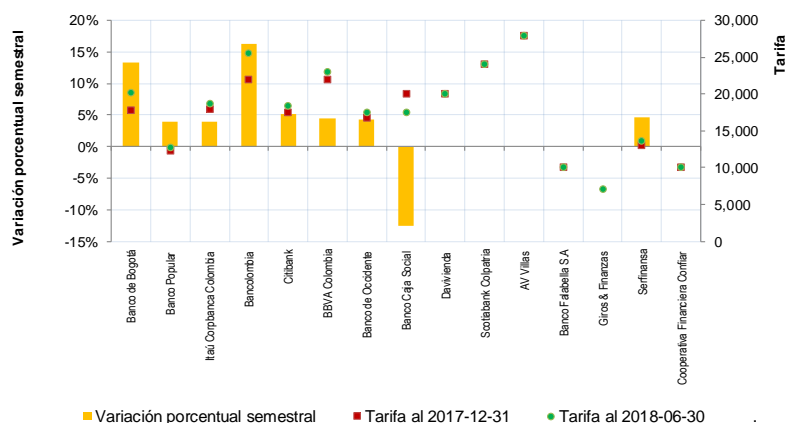
Nombre de la entidad	Tarifa al 2018-06-30	Característica
AV Villas	27,965	Pesos
Bancolombia	25,585	Pesos
Scotiabank Colpatría	23,990	Pesos
BBVA Colombia	23,000	Pesos
Banco de Bogotá	20,230	Pesos
Itaú Corpbanca Colombia	18,700	Pesos
Citibank	18,400	Pesos
Banco de Occidente	17,493	Pesos
Serfinansa	13,600	Pesos
Banco Popular	12,733	Pesos
Cooperativa Financiera Confiar	10,000	Pesos
Giros & Finanzas	7,140	Pesos
Banco Caja Social	0	Pesos
Davivienda	0	Pesos
Banco Falabella	0	Pesos

Cifras en pesos

Fuente: Formato 365.

**Reposición por pérdida Tarjeta MasterCard Clásica:** De las 15 entidades que ofrecieron este servicio en junio de 2018, todas presentaron cobro por el mismo<sup>35</sup>. La mayor tarifa la registró AV Villas por valor de \$27,965, mientras que la tarifa mínima fue la de Giros y Finanzas con \$7,140. Bancolombia fue la entidad que registró el mayor incremento porcentual en su tarifa con 16.6% y el Banco Caja Social presentó la mayor disminución con 12.5%.

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



Nombre de la entidad	Tarifa al 2018-06-30	Característica
AV Villas	27,965	Pesos
Bancolombia	25,585	Pesos
Scotiabank Colpatría	23,990	Pesos
BBVA Colombia	23,000	Pesos
Banco de Bogotá	20,230	Pesos
Davivienda	20,000	Pesos
Itaú Corpbanca Colombia	18,700	Pesos
Citibank	18,400	Pesos
Banco Caja Social	17,500	Pesos
Banco de Occidente	17,493	Pesos
Serfinansa	13,600	Pesos
Banco Popular	12,733	Pesos
Banco Falabella	10,000	Pesos
Cooperativa Financiera Confiar	10,000	Pesos
Giros & Finanzas	7,140	Pesos

Cifras en pesos

Fuente: Formato 365.

**Reposición por deterioro, Tarjeta Visa clásica:** En junio de 2018 esta tarifa fue cobrada por 16 de las 19 entidades que prestaron el servicio de crédito a través de esta

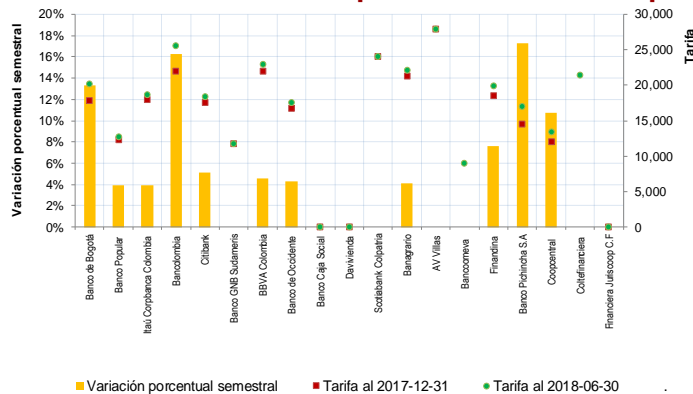
<sup>34</sup> La franquicia MasterCard tiene también en servicio la tarjeta de crédito Card Gold y la tarjeta Card Platinum. Para la primera, al corte de junio, reportaron información 16 entidades, de las cuales 3 no cobraban por este servicio. Para la segunda, 12 entidades reportaron información, de las cuales 3 prestaban el servicio de manera gratuita.

<sup>35</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 16 entidades, de las cuales todas cobraban tarifa por este servicio relacionado con reposición por pérdida de las tarjetas. Para la segunda, 12 entidades reportaron información, de las cuales 1 prestó el servicio de manera gratuita.



tarjeta<sup>36</sup>. La mayor cuota fue la establecida por el banco AV Villas en \$27,965 y la menor fue la de Bancoomeva con \$9.000. Con respecto a diciembre de 2017, Banco Pichincha incrementó el cobro en 17.2%, mientras que Bancolombia lo hizo en 16.3%. Por su parte, los bancos Caja Social, Davivienda y la Compañía de Financiamiento Juriscoop continuaron ofreciendo este servicio de forma gratuita.

**Gráfica 32. Reposición de Plástico por deterioro. Visa clásica**



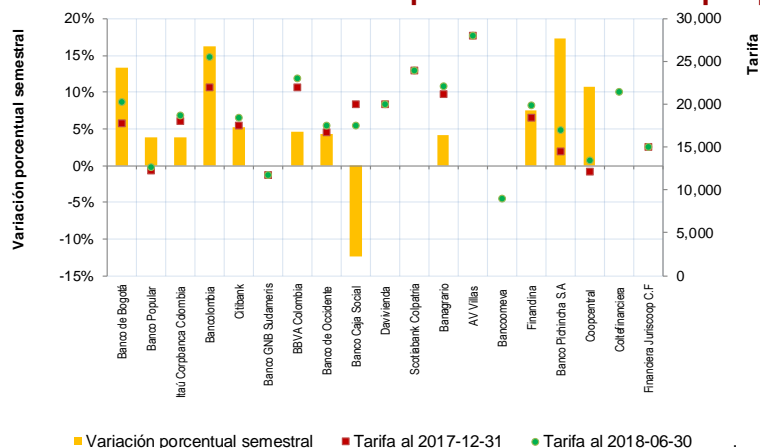
Fuente: Formestr 365

Nombre de la entidad	Tarifa al 2018-06-30	Característica
AV Villas	27,965	Pesos
Bancolombia	25,585	Pesos
Scotiabank Colpatría	23,990	Pesos
BBVA Colombia	23,000	Pesos
Banagrario	22,122	Pesos
Coltefinanciera	21,420	Pesos
Banco de Bogotá	20,230	Pesos
Finandina	19,900	Pesos
Itaú Corpbanca Colombia	18,700	Pesos
Citibank	18,400	Pesos
Banco de Occidente	17,493	Pesos
Banco Pichincha	17,000	Pesos
Coopcentral	13,400	Pesos
Banco Popular	12,733	Pesos
Banco GNB Sudameris	11,781	Pesos
Bancoomeva	9,000	Pesos
Banco Caja Social	0	
Davivienda	0	
Financiera Juriscoop C.F	0	

Cifras en pesos

**Reposición por pérdida Tarjeta Visa Clásica:** En junio de 2018, el total de las 19 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 \$27,965 y la mínima la de Bancoomeva con \$9.000. Frente a diciembre de 2017, Banco Pichincha incrementó la cuota en 17.2% mientras que el Banco Caja Social la redujo en 12.5%.

**Gráfica 33. Reposición de Plástico por pérdida. Visa clásica**



Fuente: Formestr 365

Nombre de la entidad	Tarifa al 2018-06-30	Característica
AV Villas	27,965	Pesos
Bancolombia	25,585	Pesos
Scotiabank Colpatría	23,990	Pesos
BBVA Colombia	23,000	Pesos
Banagrario	22,122	Pesos
Coltefinanciera	21,420	Pesos
Banco de Bogotá	20,230	Pesos
Davivienda	20,000	Pesos
Finandina	19,900	Pesos
Itaú Corpbanca Colombia	18,700	Pesos
Citibank	18,400	Pesos
Banco Caja Social	17,500	Pesos
Banco de Occidente	17,493	Pesos
Banco Pichincha	17,000	Pesos
Financiera Juriscoop C.F	15,000	Pesos
Coopcentral	13,400	Pesos
Banco Popular	12,733	Pesos
Banco GNB Sudameris	11,781	Pesos
Bancoomeva	9,000	Pesos

Cifras en pesos

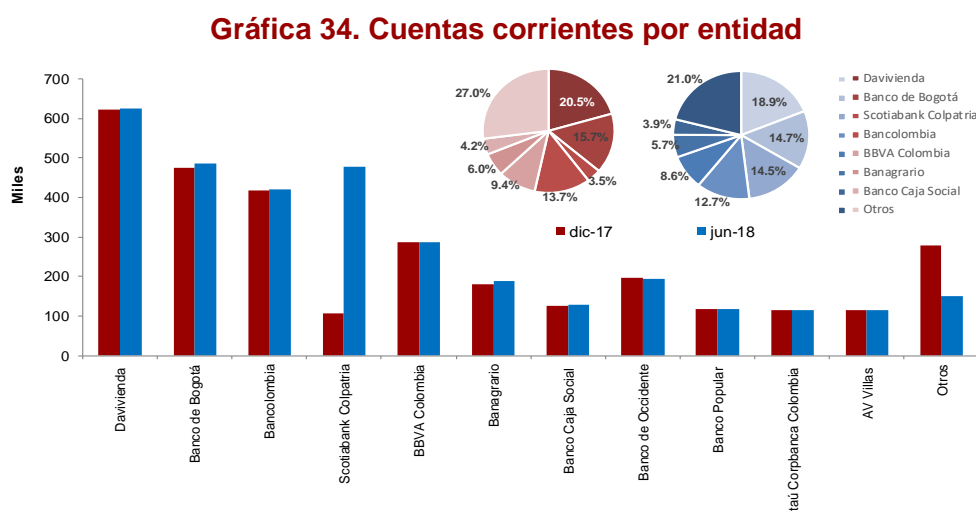
<sup>36</sup> La franquicia Clásica tiene también en servicio las tarjetas de crédito Visa Gold y Visa Platinum. Para la primera, al corte de junio, reportaron información 19 entidades, de las cuales 3 no cobraron por el servicio de reposición por deterioro de la tarjeta. Para la segunda, 17 entidades reportaron información, de las cuales 4 prestaron el servicio de manera gratuita.

<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 servicio de reposición por pérdida de la tarjeta. Para la segunda, de las 17 entidades que reportaron información, 1 prestaba el servicio de manera gratuita.

## 6.3 CUENTAS CORRIENTES

En esta sección se presenta la información discriminada por tipo de servicio, exhibiendo la información de saldos, número de cuentas y de clientes para cada entidad que ofrece el producto de personas naturales y personas jurídicas.

Al cierre de junio de 2018, el número de cuentas ascendió a 3.31 millones, equivalente a un incremento semestral de 8.9%. Las entidades que registraron los mayores incrementos semestrales en la apertura de este producto fueron, Scotiabank Colpatría<sup>38</sup> con un incremento de 371,926 cuentas, seguidos por Banco de Bogotá y Banagrario con incrementos de 10,090 y 6,512 cuentas nuevas. Caso contrario ocurrió con Citibank, Banco de Occidente y Banco GNB Sudameris, que fueron los que evidenciaron las mayores disminuciones semestrales en el número de cuentas corrientes con -126,858, -1,614 y -570, respectivamente. Davivienda continuó registrando el mayor número de cuentas corrientes (625,798) y tuvo un aumento de 2,025 cuentas nuevas durante el semestre.



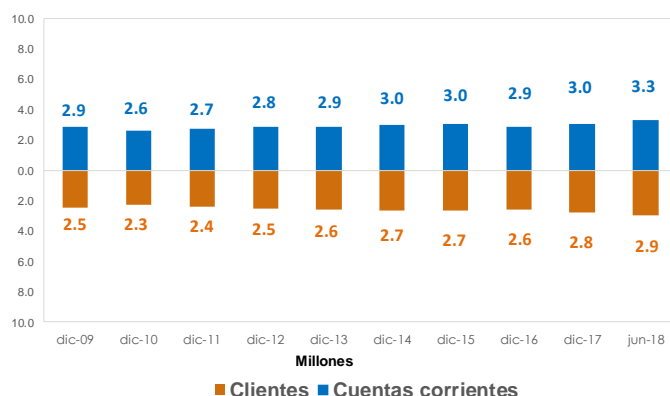
El número de personas que tuvo una cuenta corriente en Colombia al cierre de junio de 2018 fue de 2.94 m<sup>39</sup>, presentando un aumento de 179,640 respecto a diciembre de 2017. Es importante resaltar que, del total de clientes con cuentas corrientes, 2.20m correspondió a personas naturales y 737,919 a personas jurídicas.

<sup>38</sup> Mediante Resolución 0771 del 18 de junio de 2018, La Superintendencia Financiera de Colombia autoriza la cesión parcial de los activos, pasivos y contratos de CITIBANK COLOMBIA S.A. como cedente, a favor del BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA S.A. como cesionaria.

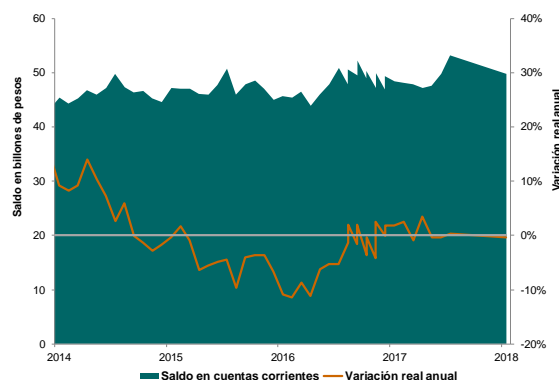
<sup>39</sup> Cada entidad remite el número de clientes a la SFC, lo que hace que los depositantes no se cuenten una única vez. Es decir, una persona puede ser cliente de varias entidades al mismo tiempo.



**Gráfica 35. Cuentas corrientes y clientes**



**Gráfica 36. Saldo en cuentas corrientes**

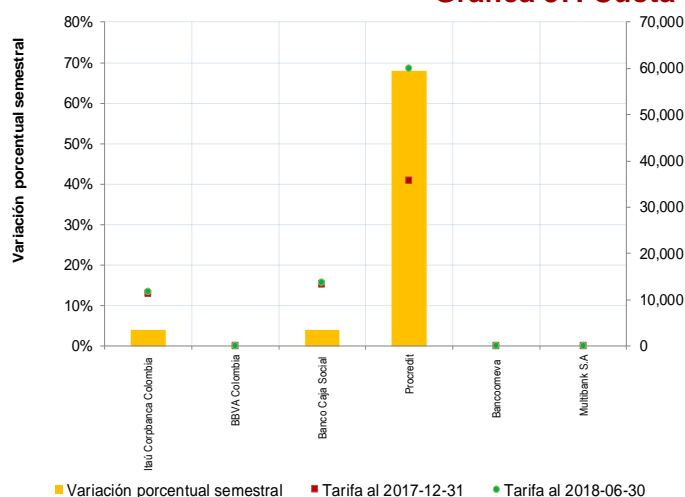


En junio de 2018, el saldo de las cuentas corrientes registró una variación de -0.4% real anual, equivalente a \$1.4b, cerrando el primer semestre de 2018 en \$49.7b.

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

**Cuota de manejo:** De acuerdo con la información reportada, 3 entidades hicieron cobros al consumidor financiero por este concepto, con un valor promedio de \$28,517, incrementándose en un 42.0% frente al segundo semestre de 2017. El mayor incremento lo presentó Procredit al pasar de \$35,700 a \$60,000, seguido de Banco Itaú Corpbanca que tuvo una variación de 4.1%, hasta \$11,748. Por su parte, BBVA Colombia, Bancomeva y Multibank siguieron ofreciendo el servicio de forma gratuita.

**Gráfica 37. Cuota de manejo**



Nombre de la entidad	Tarifa al 2018-06-30	Característica
Banco Procredit	60,00	Mensual Cobrado Vencido
Banco Caja Social	13,804	Mensual Cobrado Anticipado
Itaú Corpbanca Colombia	11,748	Trimestral Cobrado Anticipado
BBVA Colombia	0	
Bancomeva	0	
Multibank	0	

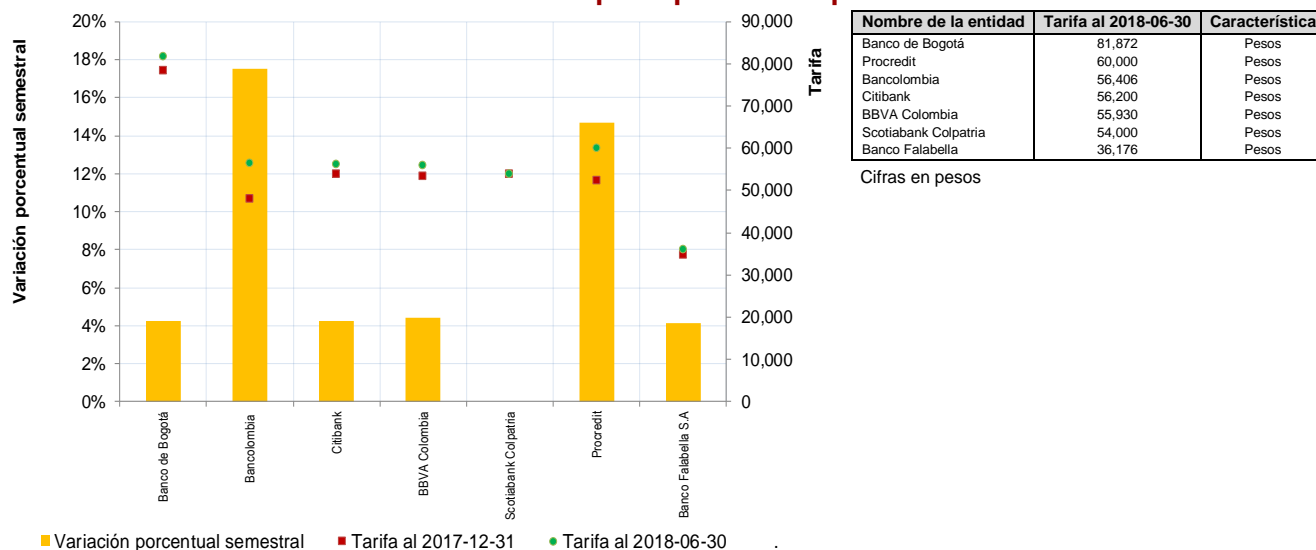
Cifras en pesos

Fuente: Formato 365.

**Chequera por 10 cheques:** En el segundo semestre de 2017, las 7 entidades financieras cobraron una tarifa promedio de \$57,226, presentando un alza semestral de \$3,649, explicada principalmente por el aumento en las tarifas de 17.5% (\$8,406) de Bancolombia y 14.7% (7,680) en la de Procredit. Aunque las demás entidades,

exceptuando a Scotiabank Colpatría también realizaron aumentos en sus tarifas. Para este semestre, Banco de Bogotá fue la entidad con la tarifa más alta.

**Gráfica 38. Chequera por 10 cheques**



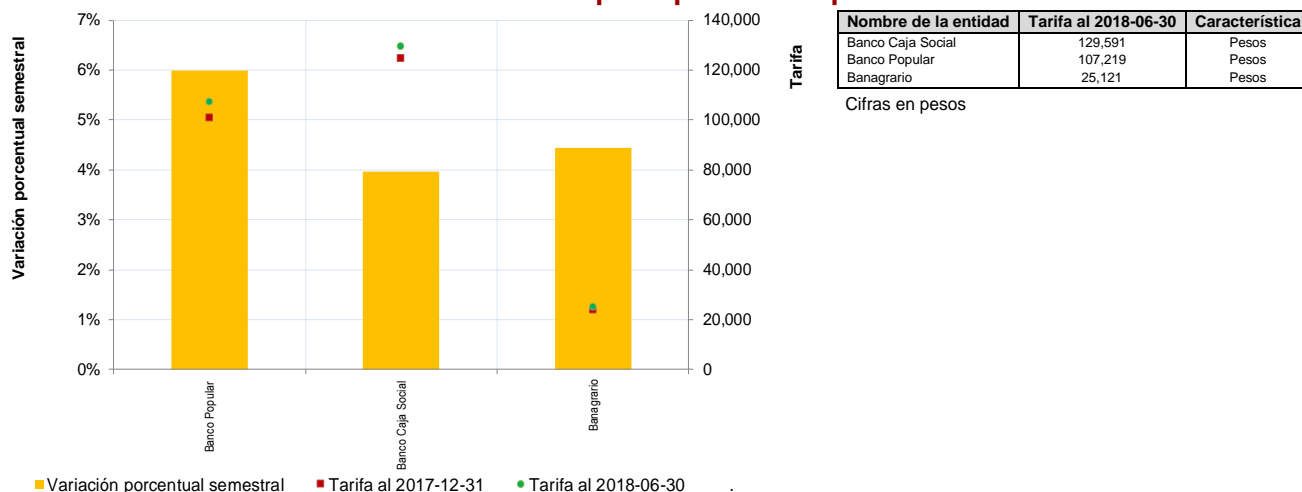
**Chequera por 15 cheques:** Durante el periodo no se registró ninguna variación en la tarifa cobrada por este servicio. El Banco Itaú Corpbanca continuó ofreciendo esa chequera de manera gratuita.

**Gráfica 39. Chequera por 15 cheques**



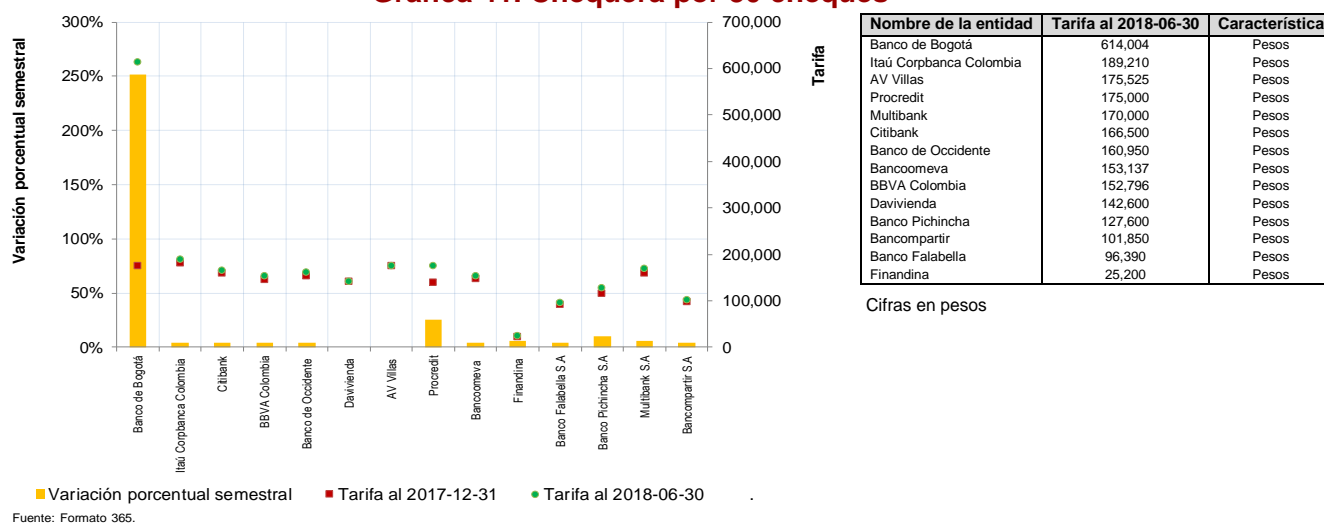
**Chequera por 25 cheques:** La tarifa promedio cobrada por el servicio de chequera por 25 cheques al cierre de junio de 2018 correspondió a \$87,310, luego de aumentar \$4,026 durante el semestre. En este periodo tres bancos cobraron por este servicio y los tres aumentaron sus tarifas, Banco Caja Social continuó siendo la entidad con la mayor tarifa registrada \$129,591, seguida por Banco Popular con una tarifa de \$107,219.

**Gráfica 40. Chequera por 25 cheques**



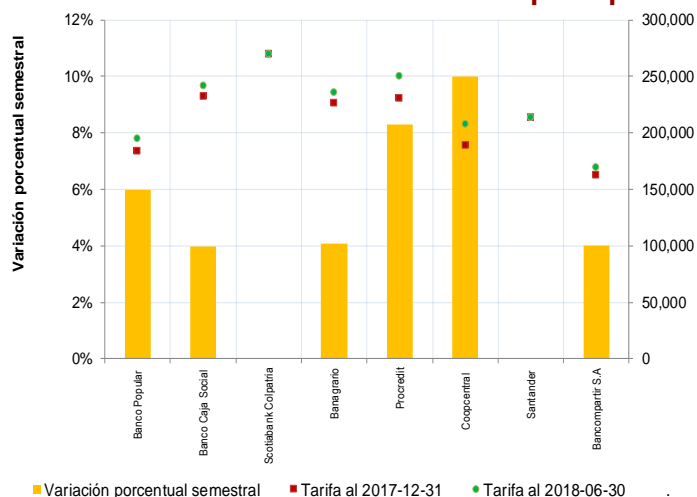
**Chequera por 30 cheques:** De las 14 entidades que ofrecen chequera por 30 cheques, 12 registraron un aumento semestral en la tarifa. Banco de Bogotá y Procredit fueron las entidades que aumentaron en mayor porcentaje la tarifa. En ese sentido, la tarifa promedio cobrada al cierre de diciembre de 2017 fue \$175,054, aumentando \$38,535 frente al semestre anterior, con una variación de 28.2%. La entidad que presentó la tarifa más alta fue el Banco de Bogotá con \$614,004.

**Gráfica 41. Chequera por 30 cheques**



**Chequera por 50 cheques:** De las 8 entidades que ofrecen este producto, solo Scotiabank Colpatría y Santander mantuvieron sus tarifas. Dado lo anterior, la tarifa promedio cobrada por esta chequera fue \$223,076, tras aumentar \$9,275 durante el semestre.

**Gráfica 42. Chequera por 50 cheques**



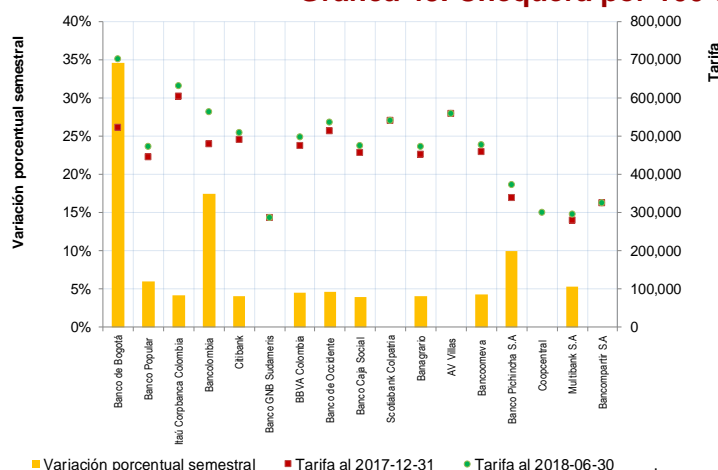
Nombre de la entidad	Tarifa al 2018-06-30	Característica
Scotiabank Colpatría	270,000	Pesos
Procredit	250,000	Pesos
Banco Caja Social	241,808	Pesos
Banagrario	235,882	Pesos
Santander	214,000	Pesos
Coopcentral	207,700	Pesos
Banco Popular	195,517	Pesos
Bancompartir	169,700	Pesos

Cifras en pesos

Fuente: Formato 365.

**Chequera por 100 cheques:** Durante el periodo, 17 entidades ofrecieron la chequera por 100 cheques. Coopcentral incluyó esta chequera dentro de los productos asociados a cuenta corriente. La tarifa promedio cobrada al cierre de junio de 2016 correspondió a \$471,865, aumentando en \$19,731 en el semestre. Banco de Bogotá incrementó la tarifa en 34.5%, equivalente a \$180,404, seguido de Bancolombia 17.5% hasta \$564,060 y de Banco Pichincha que incrementó su tarifa en 10%. Banco de Bogotá sigue siendo la entidad con la tarifa más alta.

**Gráfica 43. Chequera por 100 cheques**



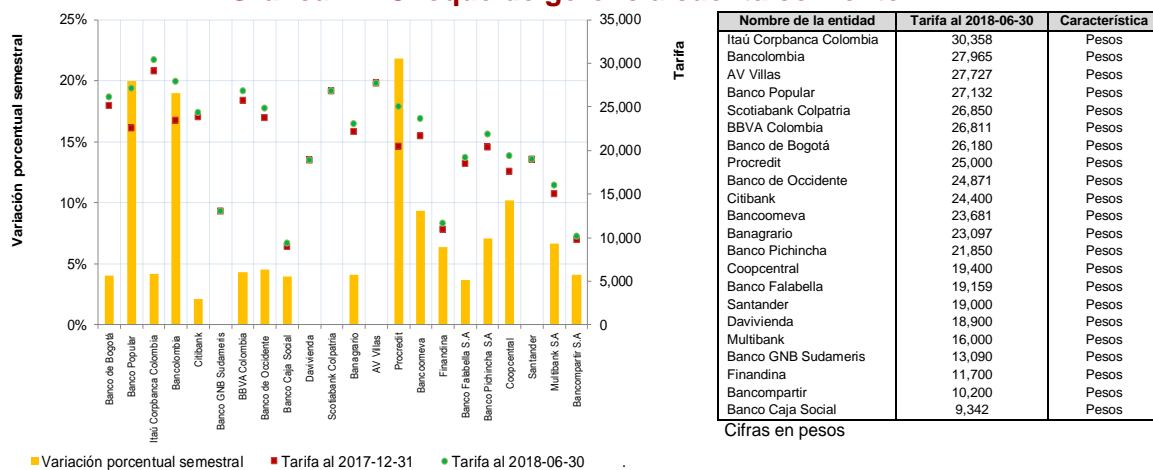
Nombre de la entidad	Tarifa al 2018-06-30	Característica
Banco de Bogotá	702,814	Pesos
Itaú Corpbanca Colombia	630,679	Pesos
Bancolombia	564,060	Pesos
AV Villas	559,300	Pesos
Scotiabank Colpatría	540,000	Pesos
Banco de Occidente	536,500	Pesos
Citibank	510,100	Pesos
BBVA Colombia	497,420	Pesos
Bancoomeva	478,380	Pesos
Banco Caja Social	475,286	Pesos
Banco Popular	473,025	Pesos
Banagrario	471,764	Pesos
Banco Pichincha	374,000	Pesos
Bancompartir	326,000	Pesos
Coopcentral	300,000	Pesos
Multibank	295,000	Pesos
Banco GNB Sudameris	287,385	Pesos

Cifras en pesos

Fuente: Formato 365.

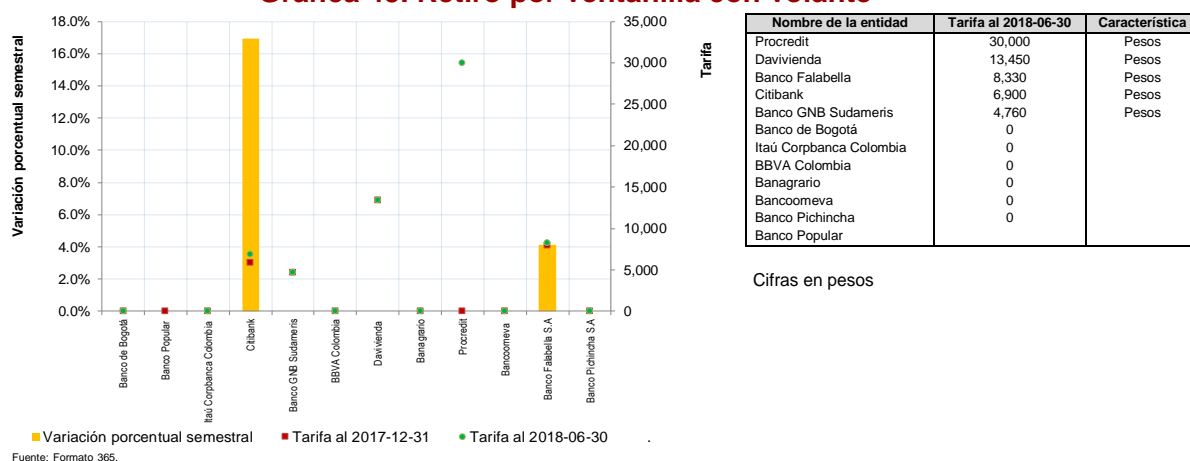
**Cheque de gerencia:** La tarifa promedio cobrada al cierre de junio de 2018 correspondió a \$21,487, equivalente a un incremento de \$1,259 durante el semestre. De los 22 bancos que cobraron por el servicio, Procredit, Banco Popular, Bancolombia y Coopcentral incrementaron la tarifa en 21.9%, 20.0%, 19.0% y 10.2%, respectivamente. Cabe destacar que el Banco Caja Social fue la entidad que cobró la menor tarifa con \$9,342, seguido de Bancompartir con \$10,200. Las entidades con los mayores cobros registrados fueron el Banco Itaú Corpbanca y Bancolombia.

**Gráfica 44. Cheque de gerencia cuenta corriente**



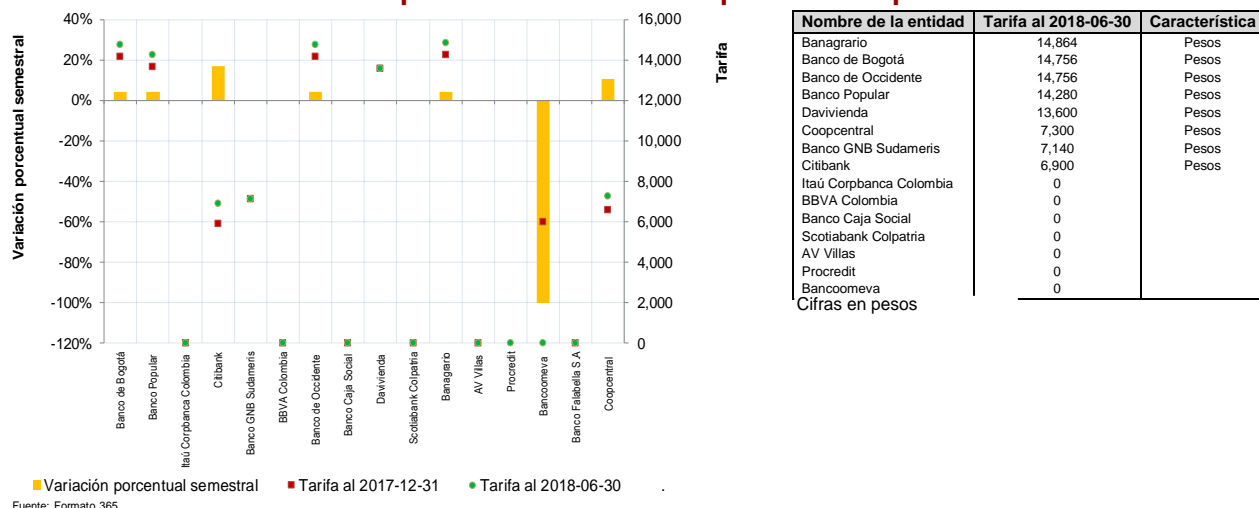
**Retiros por ventanilla con volante:** De los 11 bancos que prestan el servicio de retiro por ventanilla con volante, 5 cobraron por él y de éstos, solo Citibank y Banco Falabella incrementaron la tarifa en 16.9% y 4.1%, es decir \$1,000 y \$330. Por otro lado, Banco Popular dejó de ofrecer este servicio. La tarifa promedio cobrada por el servicio de retiros por ventanilla con volante al cierre de junio de 2018 correspondió a \$12,688. La entidad con la mayor tarifa fue Procredit.

**Gráfica 45. Retiro por ventanilla con volante**



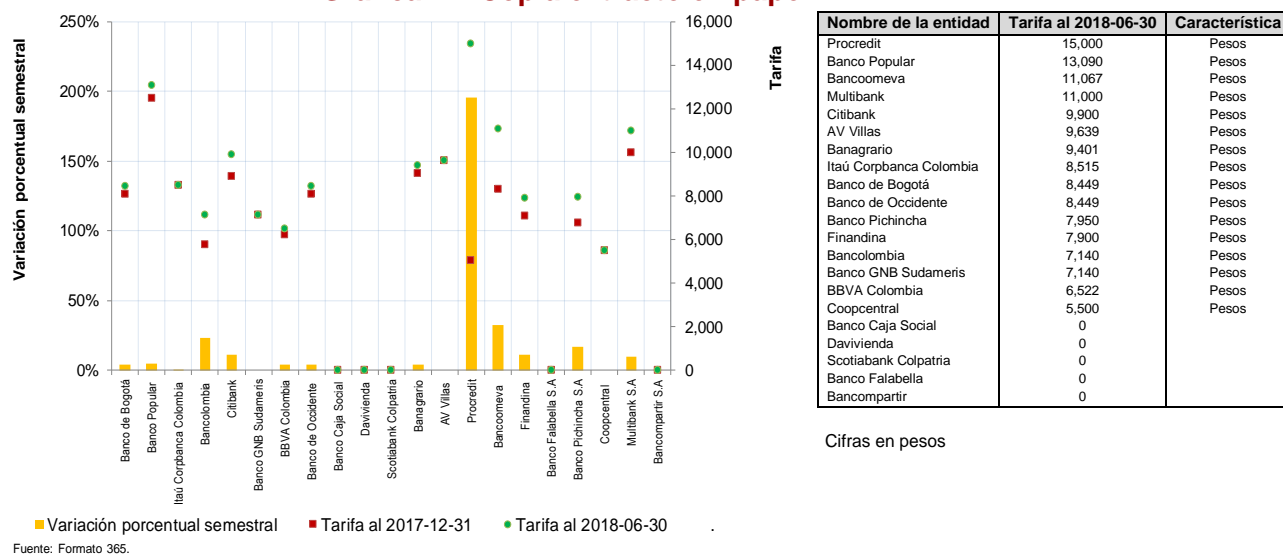
**Retiros por ventanilla con cheque de otras plazas:** En junio de 2018, 16 entidades ofrecieron el servicio de retiros por ventanilla con cheque de otras plazas, de las cuales 8 cobraron por éste, Bancoomeva dejó de cobrar por este servicio. La tarifa promedio cobrada al cierre de junio de 2018 correspondió a \$11,700, luego de aumentar \$1,085 durante el semestre. Al igual que el semestre inmediatamente anterior Banco Itaú Corpbanca, BBVA Colombia, Banco Caja Social, Scotiabank Colpatría, AV Villas y Banco Falabella no cobraron por este servicio.

**Gráfica 46. Retiro por ventanilla con cheque de otras plazas**



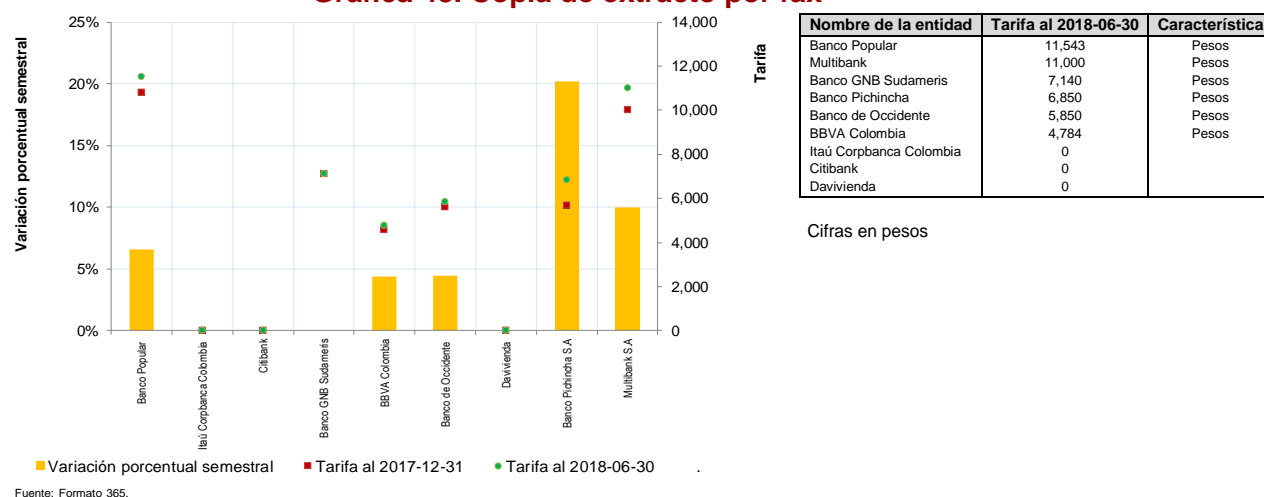
**Copia de extracto en papel:** La tarifa promedio cobrada por la copia de extracto en papel al cierre de junio de 2018 correspondió a \$9,166, tras aumentar \$1,244 durante el semestre. Las entidades Itaú Corpbanca Colombia, Banco GNB Sudameris, AV Villas y Coopcentral mantuvieron las tarifas del semestre anterior. Por su parte, la tarifa más alta la cobró Procredit con \$15,000, seguido por Banco de Bogotá con \$13,090 y Multibank con \$11,000. Banco Caja Social, Davivienda, Scotiabank Colpatría, Banco Falabella y Bancompartir fueron las únicas entidades que no cobraron por este servicio.

**Gráfica 47. Copia extracto en papel**



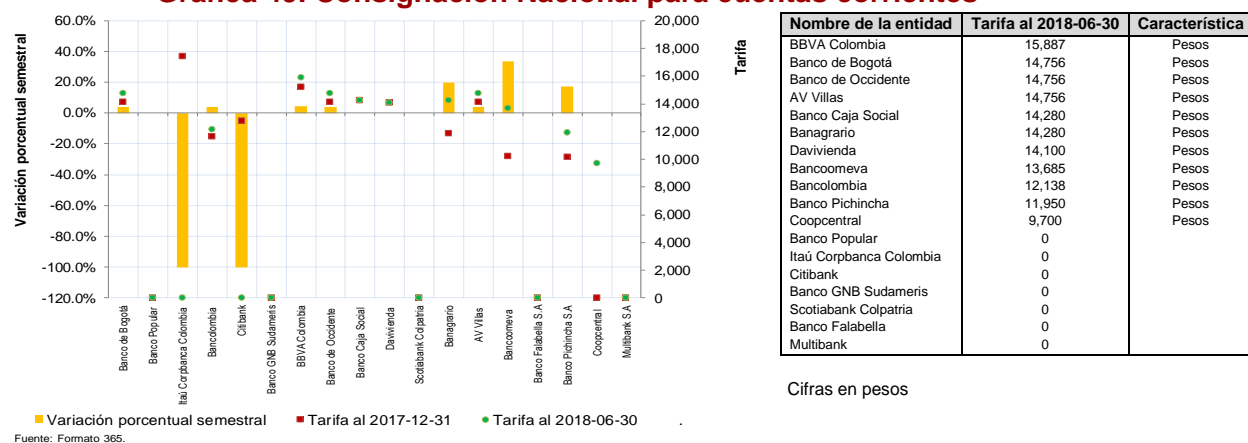
**Copia de extracto por fax:** La tarifa promedio cobrada por el servicio de copia de extracto por fax al cierre de diciembre de 2017 correspondió a \$7,861, aumentando en 7.6% respecto al semestre anterior. La mayor tarifa cobrada la tuvo el Banco Popular con \$11,543, seguido por Multibank con \$11,000. Los Bancos Itaú Corpbanca Colombia, Citibank y Davivienda no cobraron por el servicio.

**Gráfica 48. Copia de extracto por fax**



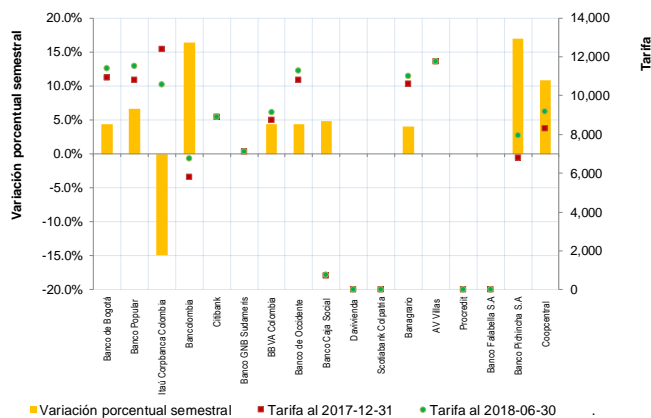
**Consignación nacional:** Durante el semestre en estudio, 18 entidades reportaron prestar este servicio, de las cuales 7 lo ofrecieron sin cobro. La tarifa promedio cobrada por el servicio de consignación nacional para cuentas corrientes al cierre de junio de 2018 correspondió a \$13,663, aumentando en \$301 durante el semestre, lo que corresponde a un aumento de 2.2%. Para este semestre, Banco Itaú Corpbanca y Citibank dejaron de cobrar por este servicio, mientras que Coopcentral empezó a cobrar por el mismo.

**Gráfica 49. Consignación Nacional para cuentas corrientes**



**Referencia bancaria:** La tarifa promedio por el servicio de referencia bancaria al cierre de junio de 2018 fue \$9,038, incrementándose \$282 frente a diciembre de 2017. Lo anterior fue explicado principalmente por el aumento del Banco Pichincha y Bancolombia, que aumentaron sus tarifas en 16.9% y 16.3% respectivamente. La tarifa más alta la tuvo AV Villas con \$11,781.

**Gráfica 50. Referencia bancaria**

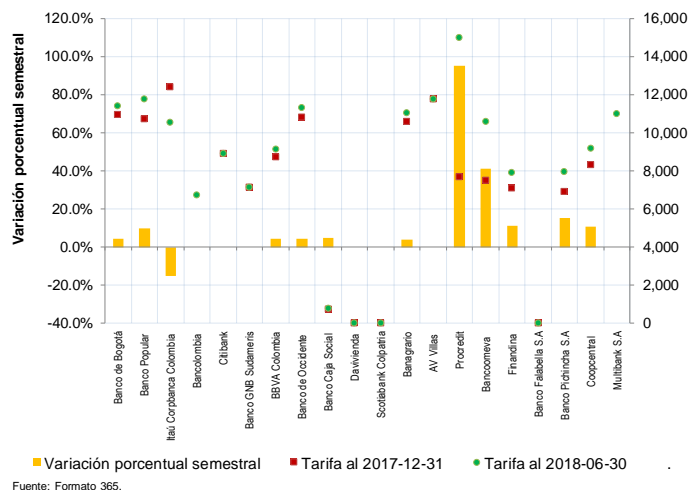


Nombre de la entidad	Tarifa al 2018-06-30	Característica
AV Villas	11,781	Pesos
Banco Popular	11,543	Pesos
Banco de Bogotá	11,424	Pesos
Banco de Occidente	11,305	Pesos
Banagrario	11,031	Pesos
Itaú Corpbanca Colombia	10,566	Pesos
Coopcentral	9,200	Pesos
BBVA Colombia	9,128	Pesos
Citibank	8,900	Pesos
Banco Pichincha	7,950	Pesos
Banco GNB Sudameris	7,140	Pesos
Bancolombia	6,748	Pesos
Banco Caja Social	774	Pesos
Davivienda	0	
Scotiabank Colpatría	0	
Procredit	0	
Banco Falabella S.A.	0	
Banco Pichincha S.A.	0	
Coopcentral	0	

Cifras en pesos

**Certificaciones:** La tarifa promedio por las certificaciones bancarias al cierre de junio de 2018 fue de \$9,542, tras registrar un incremento de \$1,399, que fue explicado principalmente por el aumento de 94.9% en la tarifa por parte de Procredit, siendo esta entidad la que tuvo el mayor cobro (\$15,000), seguido de AV Villas y Banco Popular que cobraron la misma tarifa (\$11,781). Por su parte, Scotiabank Colpatría, Davivienda y Banco Falabella, ofrecieron el servicio de forma gratuita.

**Gráfica 51. Certificaciones**



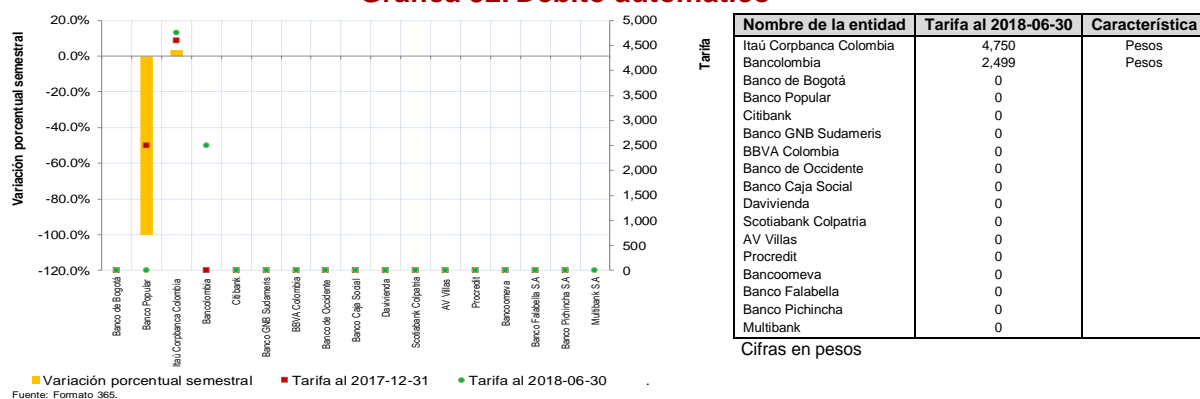
Nombre de la entidad	Tarifa al 2018-06-30	Característica
Procredit	15,000	Pesos
Banco Popular	11,781	Pesos
AV Villas	11,781	Pesos
Banco de Bogotá	11,424	Pesos
Banco de Occidente	11,305	Pesos
Banagrario	11,031	Pesos
Multibank	11,000	Pesos
Bancoomeva	10,591	Pesos
Itaú Corpbanca Colombia	10,566	Pesos
Coopcentral	9,200	Pesos
BBVA Colombia	9,128	Pesos
Citibank	8,900	Pesos
Banco Pichincha	7,950	Pesos
Finandina	7,900	Pesos
Banco GNB Sudameris	7,140	Pesos
Bancolombia	6,748	Pesos
Banco Caja Social	774	Pesos
Davivienda	0	

Cifras en pesos

**Débito automático:** Para este semestre solo 2 de las 17 entidades cobraron por el servicio de débito automático. Banco Popular dejó de cobrar por este servicio. La tarifa promedio de las entidades que cobraron por el débito automático al cierre de junio de 2018 correspondió a \$3,625.



Gráfica 52. Débito automático



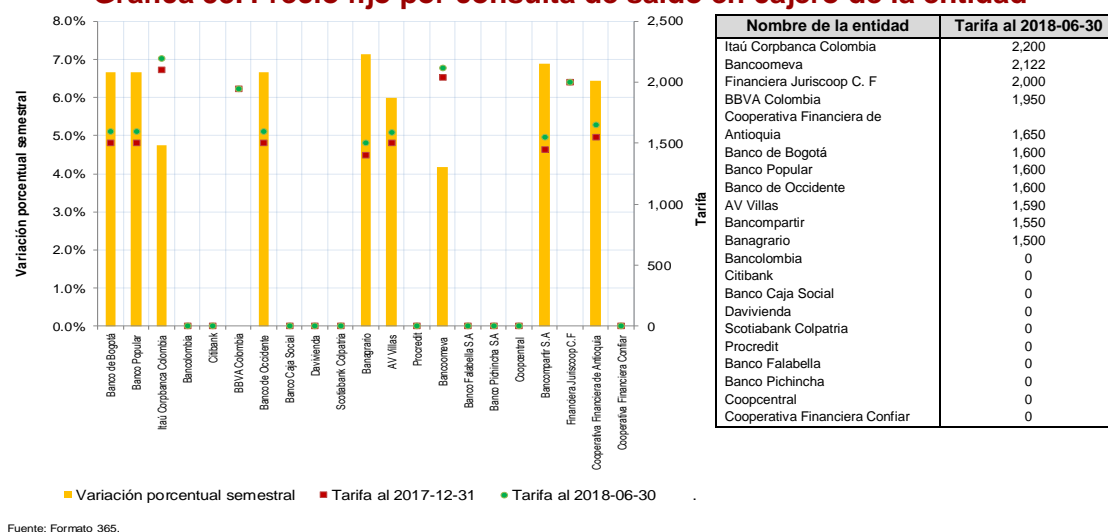
## 6.4 CAJEROS

Los cajeros automáticos son dispositivos que permiten la realización de transacciones financieras como retiros, pagos, consultas, transferencias y avances, entre otros, según los servicios ofrecidos por cada establecimiento de crédito, quienes entregan al consumidor (personas naturales y personas jurídicas) 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 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

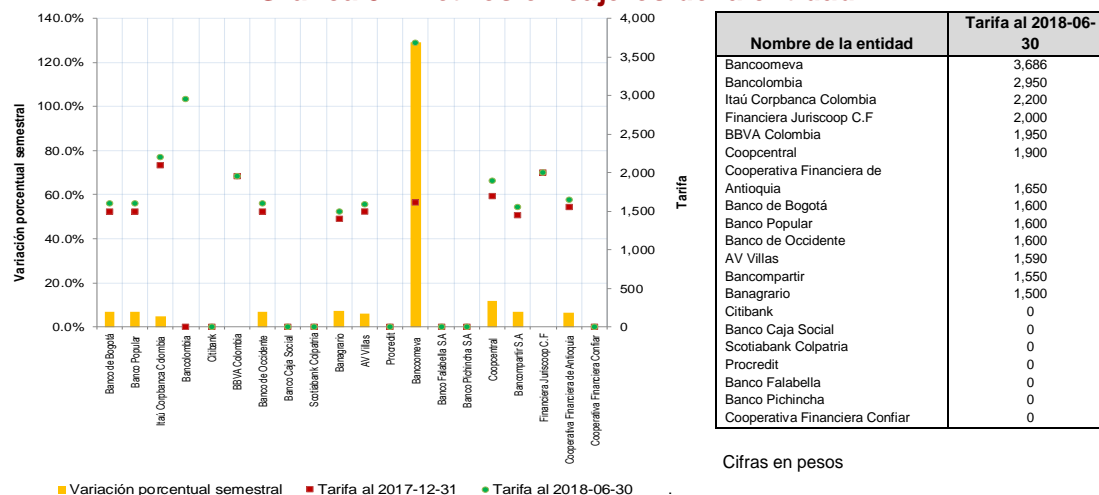
**Precio fijo por consulta de saldo en cajero de la entidad:** De acuerdo con la información reportada, durante el mes de junio de 2018, 11 establecimientos de crédito ofrecieron el servicio con costo, por un valor promedio de \$1,760, que fue superior en \$79 al registrado en diciembre del 2017. Este aumento se debió al incremento de \$100 de la tarifa cobrada por el Banco de Bogotá, el Banco Popular, el Banco Itaú Corpbanca, el Banco de Occidente, el Banco Agrario, el Banco Bancompartir y la Cooperativa Financiera de Antioquia, de \$90 por el Banco AV Villas y de \$85 por el Banco Bancoomeva.

Gráfica 53. Precio fijo por consulta de saldo en cajero de la entidad



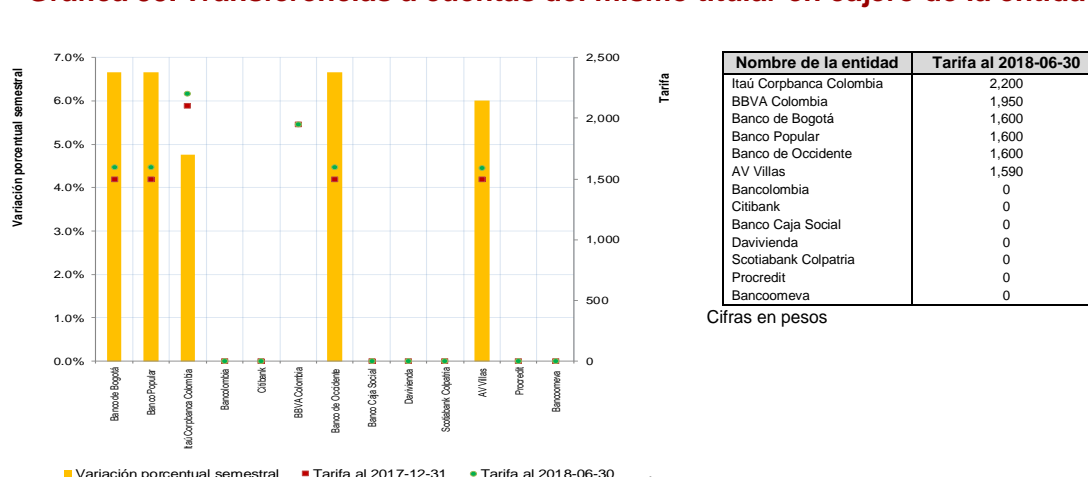
**Retiros en cajero de la entidad:** En junio de 2018, 13 entidades reportaron hacer cobros al consumidor por este servicio por un valor promedio de \$1,983, superior en \$379 al valor cobrado un semestre atrás. El incremento semestral de la tarifa por retiros en estos cajeros se derivó, principalmente, de la nueva implementación de este cobro por parte de Bancolombia por \$2,950, del incremento de la tarifa cobrada por Bancoomeva, que pasó de \$1,608 en el semestre anterior a \$3,686. Otras entidades, entre ellas el Banco de Bogotá, el Banco Popular, el Banco Itaú Corpbanca, aumentaron la tarifa en \$100.

**Gráfica 54. Retiros en cajeros de la entidad**



**Transferencias a cuentas del mismo titular en cajero de la entidad:** En junio de 2018, 6 entidades prestaron el servicio de transferencias a cuentas del mismo titular con costo, por un valor promedio de \$1,757, con un aumento de \$82 frente al semestre anterior, motivado por el incremento en \$100 de la tarifa cobrada por el Banco de Bogotá, el Banco Popular, el Banco Itaú Corpbanca, el Banco de Occidente y el \$90 por parte del Banco AV Villas.

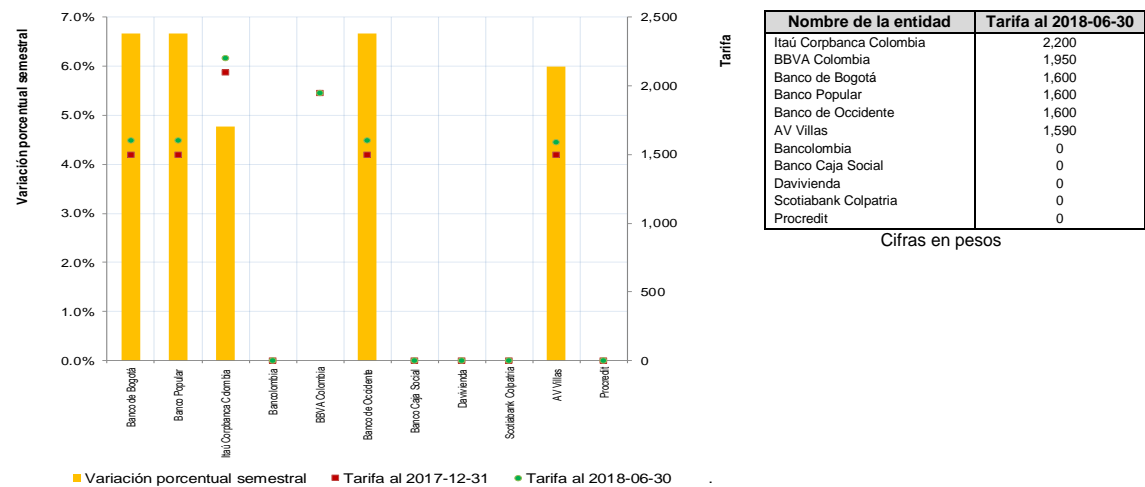
**Gráfica 55. Transferencias a cuentas del mismo titular en cajero de la entidad**



**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

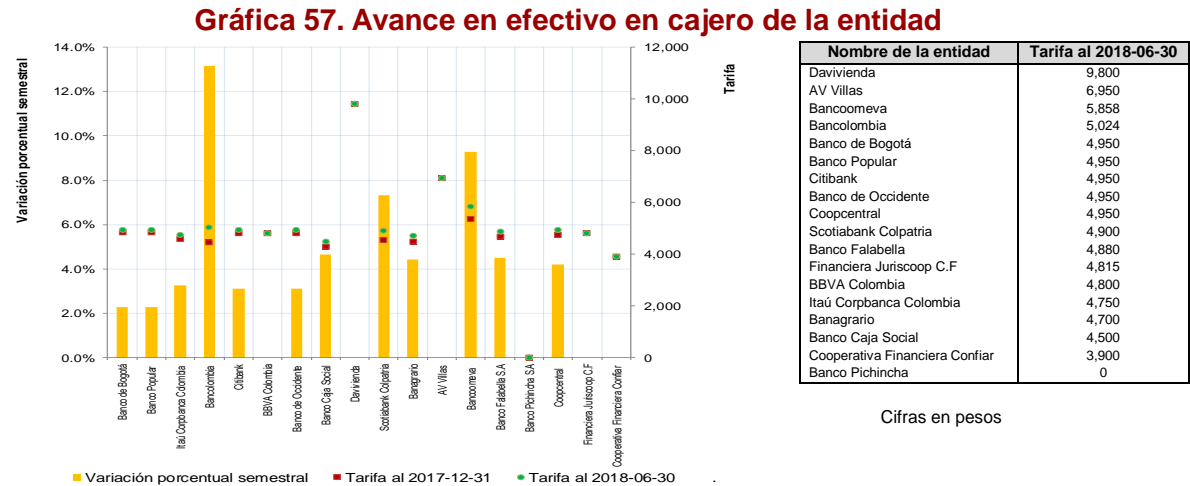
promedio de \$1,757, valor que aumentó en \$82 frente al semestre anterior, impulsado el incremento en la tarifa cobrada por el Banco de Bogotá, el Banco Popular, El Banco Itaú Corpbanca y el Banco de Occidente en \$100.

**Gráfica 56. Transferencias a cuentas de diferente titular en cajero de la entidad**



Fuente: Formato 365.

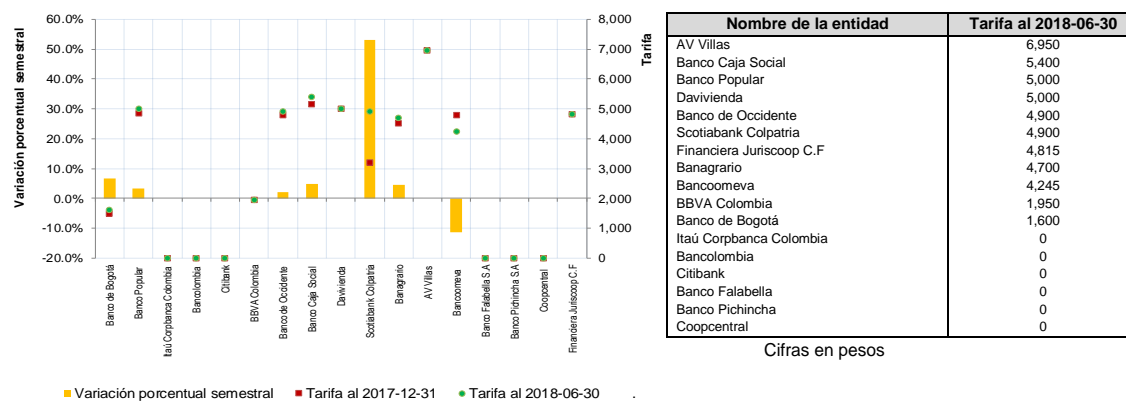
**Avance en efectivo en cajero de la entidad:** en junio, 17 entidades reportaron ofrecer el servicio de avance en efectivo en cajeros de la entidad por un costo promedio de \$5,272, superior en \$170 frente a lo registrado un semestre atrás. Entre estas entidades, se destaca el aumento de la tarifa del Banco Bancolombia en \$584, del Banco Bancoomeva en \$498 y del Banco Scotiabank en \$335.



Fuente: Formato 365.

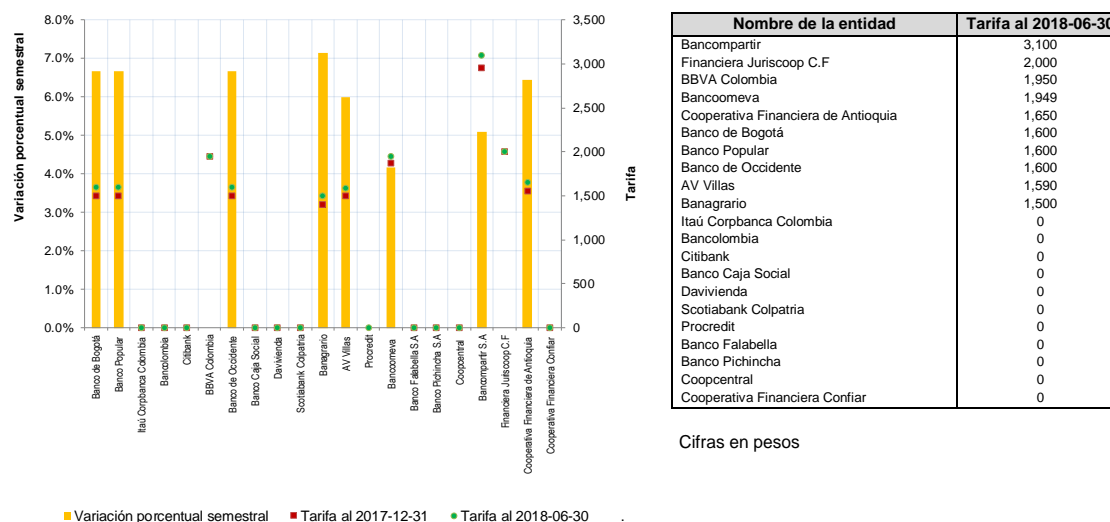
**Transacción declinada con tarjeta de crédito por cupo insuficiente:** 11 entidades reportaron hacer cobros por transacciones declinadas por cupo insuficiente, con un costo promedio de \$4,496, superior en \$178 frente al valor reportado en diciembre de 2017. Este comportamiento se debió al aumento de las tarifas de algunas entidades, entre ellas el Banco Scotiabank (de \$3,200 a \$4,700), Banco Caja Social (de \$5,150 a \$5,400) y el Banco Agrario (de \$4,500 a \$3,200).

## Gráfica 58. Transacción declinada con tarjeta de crédito por cupo insuficiente



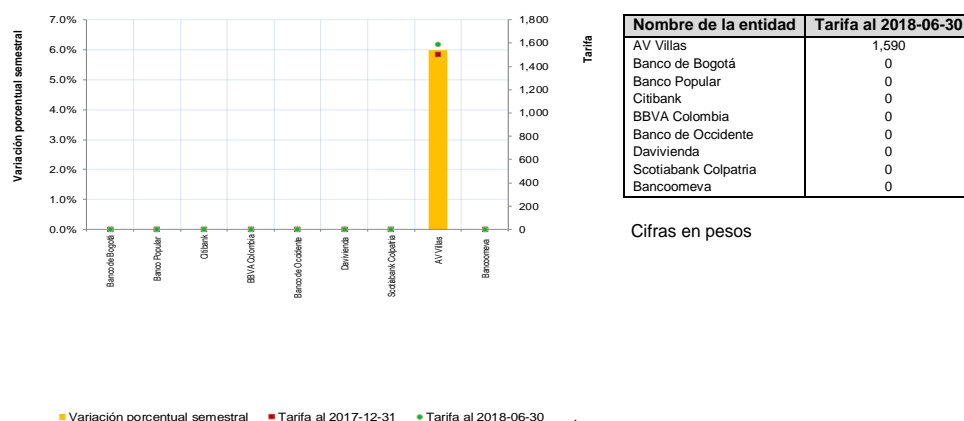
**Transacción declinada con tarjeta débito por fondos insuficientes en la cuenta:** al finalizar segundo semestre de 2018, 10 entidades cobraron por este tipo de transacciones, con un valor promedio de \$1,854, valor que es superior frente al observado en el mes de diciembre de 2017 en \$82. Este aumento obedeció, principalmente, al incremento de la tarifa cobrada por Bancompartir en \$150 y por el Banco de Bogotá, el Banco Popular, el Banco de Occidente, el Banco Agrario y la Cooperativa Financiera de Colombia en \$100.

## Gráfica 59. Transacción declinada con tarjeta débito por fondos insuficientes en la cuenta



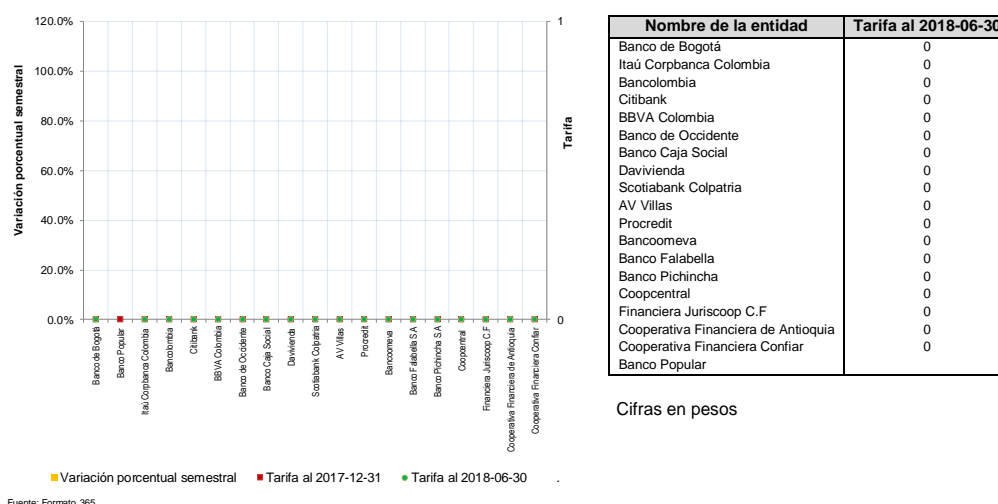
**Pagos de cartera en cajeros de la entidad:** según la información reportada, durante el primer semestre de 2018 únicamente el Banco AV Villas cobró por esta transacción. El valor de la tarifa fue de \$1,590, superior en \$90 a la cobrada el semestre anterior.

## Gráfica 60. Pagos de cartera en cajeros de la entidad



**Cambio de clave en cajero de la entidad:** de acuerdo con la información reportada y al igual que en diciembre de 2017, en junio de 2018 ninguna entidad realizó cobros por el cambio de clave en cajeros de la entidad.

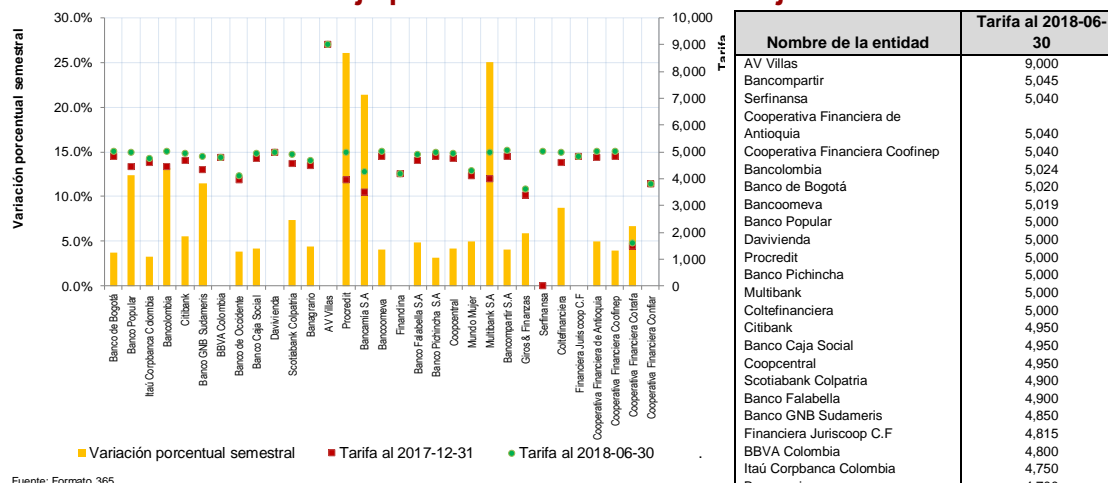
## Gráfica 61. Cambio de clave en cajero de la entidad



### 6.4.2 CAJEROS DE OTRA ENTIDAD

**Precio fijo por consulta de saldo en cajero de otra entidad:** 31 entidades cobraron por ese servicio, con un valor promedio \$4,795, superior en \$282 al valor cobrado en diciembre del año anterior. El aumento en la tarifa promedio se debió al aumento generalizado del cobro por todos los establecimientos de crédito frente el semestre anterior, que oscilan entre el de Serfinansa que impuso esta nueva tarifa de \$5,040, de \$1,035 del Banco Procredit, de \$1,000 del Banco Multibank, hasta de \$100 de la Cooperativa Financiera de Antioquia. Los únicos establecimientos que no aumentaron la tarifa cobrada fueron el Banco BBVA, el Banco AV Villas, el Banco Davivienda y la Compañía de Financiamiento Juriscoop.

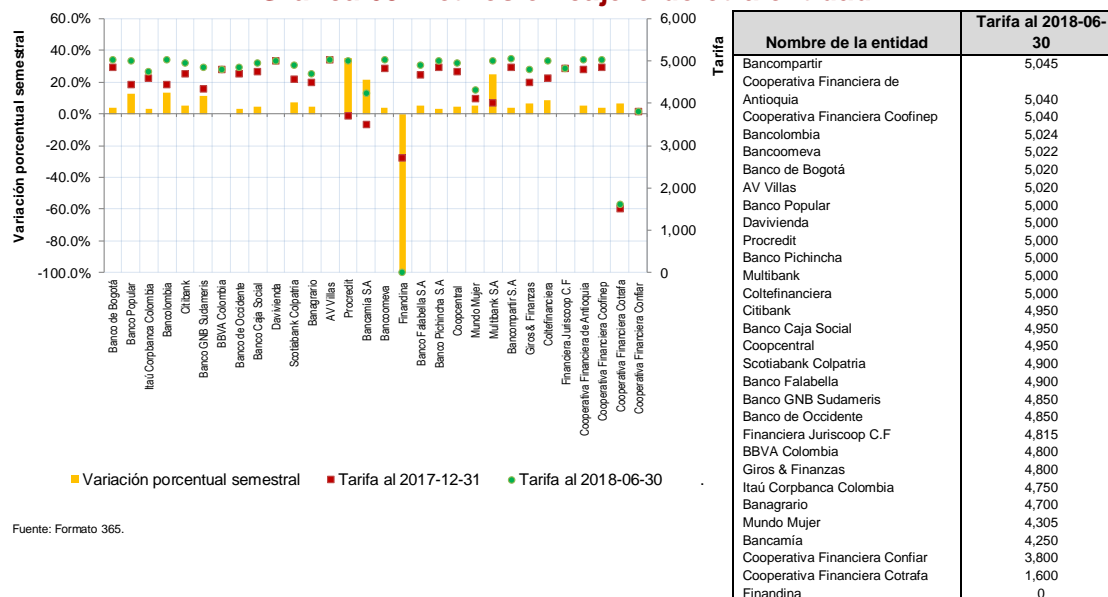
**Gráfica 62. Precio fijo por consulta de saldo en cajero de otra entidad**



Cifras en pesos

**Retiros en cajero de otra entidad:** según la información reportada, 29 entidades realizaron cobros al consumidor financiero por realizar retiros en cajeros de otras entidades, por un costo promedio de \$4,737, superior en \$354 al promedio reportado un semestre atrás. Este aumento se derivó del incremento en la tarifa cobrada la mayoría de los establecimientos de crédito que prestan este servicio, destacándose, entre ellos, el aumento de la tarifa del Banco Procredit en \$1,305, del Banco Multibank en \$1,000, y del Banco Bancamía en \$750. No obstante, el Banco Finandina eliminó la tarifa a cobrar por este servicio, que en el semestre anterior era de \$2,700.

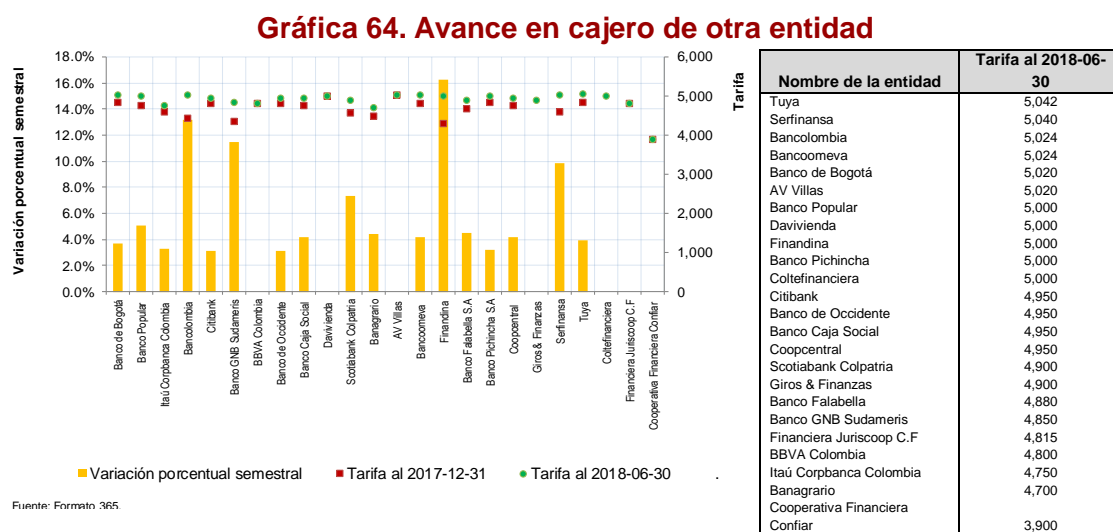
**Gráfica 63. Retiros en cajero de otra entidad**



Cifras en pesos

**Avance en cajero de otra entidad:** durante el periodo observado, 24 entidades reportaron ofrecer este servicio financiero por un costo promedio de \$4,894, superior en \$223 frente a diciembre de 2017. Este comportamiento se debió al aumento de la tarifa

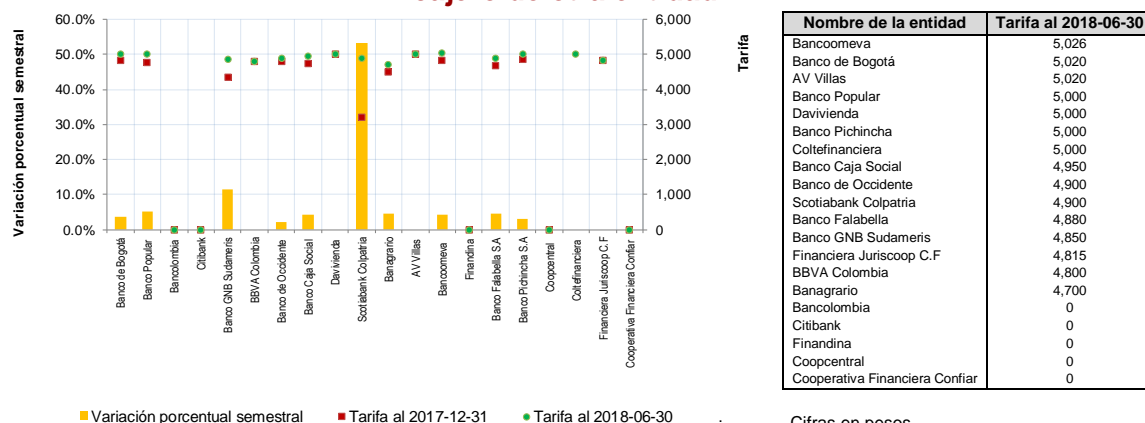
cobrada por la mayoría de los establecimientos de crédito, que oscila entre \$5,000 de la Compañía de Financiamiento Coltefinanciera y \$154 del Banco Pichincha. Vale la pena destacar que, así como en el caso de Coltefinanciera, la Compañía de Financiamiento Giros y Finanzas interpuso una nueva tarifa por este concepto durante el semestre, por \$4,900.



Cifras en pesos

**Transacción declinada con tarjeta de crédito por cupo insuficiente en cajero de otra entidad:** al cierre de junio de 2018, 15 entidades hicieron cobros al consumidor financiero por este concepto. El costo promedio fue \$4,924, superior en \$269 frente al semestre anterior. Este incremento se explicó, principalmente, por la interposición de este nuevo cobro por parte de la Compañía de Financiamiento Coltefinanciera de \$5,000 y por el aumento de \$1,700 la tarifa cobrada por Scotiabank.

**Gráfica 65. Transacción declinada con tarjeta de crédito por cupo insuficiente en cajero de otra entidad**

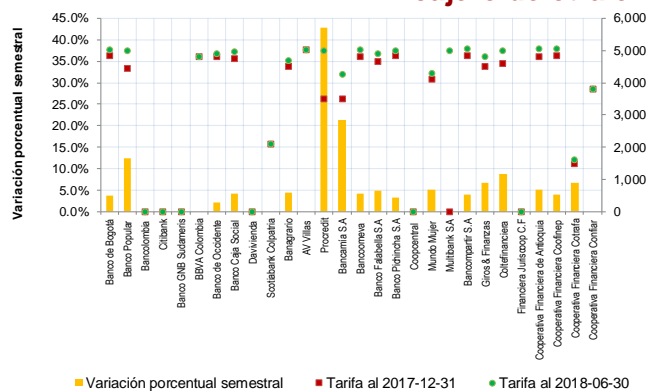


Cifras en pesos

**Transacción declinada con tarjeta débito por fondos insuficientes en cajero de otra entidad:** durante el periodo en estudio, 22 entidades hicieron cobros al consumidor por un valor promedio de \$4,559, superior en \$292 a la tarifa cobrada un semestre atrás, impulsado, principalmente, por la interposición de un nuevo cobro por el Banco Multibank en \$5,000 y por el aumento en la tarifa cobrada por los bancos Procredit y Bancamía, en \$1,500 y \$750, respectivamente.



## Gráfica 66. Transacción declinada con tarjeta débito por fondos insuficientes en cajero de otra entidad



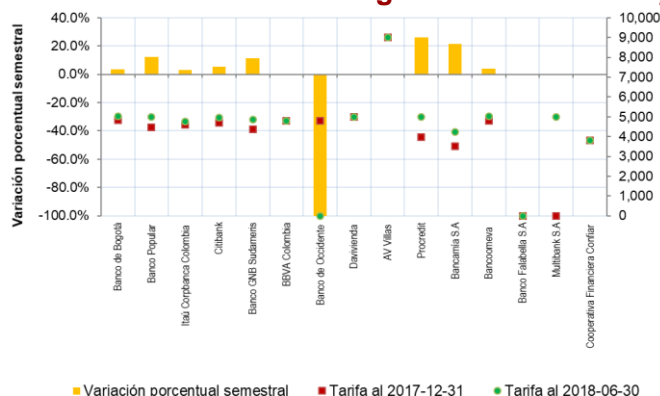
Fuente: Enormis 365

Tarifa	Nombre de la entidad	Tarifa al 2018-06-30
	Bancompartir	5,045
	Cooperativa Financiera de Antioquia	5,040
	Cooperativa Financiera Coofinep	5,040
	Bancoomeva	5,027
	Banco de Bogotá	5,020
	AV Villas	5,020
	Banco Popular	5,000
	Procredit	5,000
	Banco Pichincha	5,000
	Multibank	5,000
	Coltefinanciera	5,000
	Banco Caja Social	4,950
	Banco de Occidente	4,900
	Banco Falabella	4,900
	BBVA Colombia	4,800
	Giros & Finanzas	4,800
	Banagrario	4,700
	Mundo Mujer	4,305
	Bancamía	4,250
	Cooperativa Financiera Confiar	3,800
	Scotiabank Colpatría	2,100
	Cooperativa Financiera Cotrafa	1,600
	Bancolombia	0
	Citibank	0
	Banco GNB Sudameris	0
	Davivienda	0
	Coopcentral	0
	Financiera Juriscoop C.F	0

Cifras en pesos

**Pagos a terceros en cajeros de otra entidad:** esta transacción fue cobrada por 13 entidades. El costo promedio de estas transacciones fue de \$5,110, con un aumento \$294 frente a lo registrado a finales de 2017. Este incremento se motivó, principalmente, por el nuevo cobro por parte del Banco Multibank de \$5,000 por este concepto y por el aumento en la tarifa cobrada por los bancos Procredit y Bancamía en \$1,035 y \$750, respectivamente. Por su parte, el Banco de Occidente eliminó la tarifa por este concepto, que en el semestre anterior fue de \$4,800.

## Gráfica 67. Pagos a terceros en cajeros de otra entidad



Fuente: Enormis 365

Tarifa	Nombre de la entidad	Tarifa al 2018-06-30
	AV Villas	9,000
	Banco de Bogotá	5,020
	Bancoomeva	5,009
	Banco Popular	5,000
	Davivienda	5,000
	Procredit	5,000
	Multibank	5,000
	Citibank	4,950
	Banco GNB Sudameris	4,850
	BBVA Colombia	4,800
	Itaú Corpbanca Colombia	4,750
	Bancamía	4,250
	Cooperativa Financiera Confiar	3,800
	Banco Falabella	0
	Banco de Occidente	0

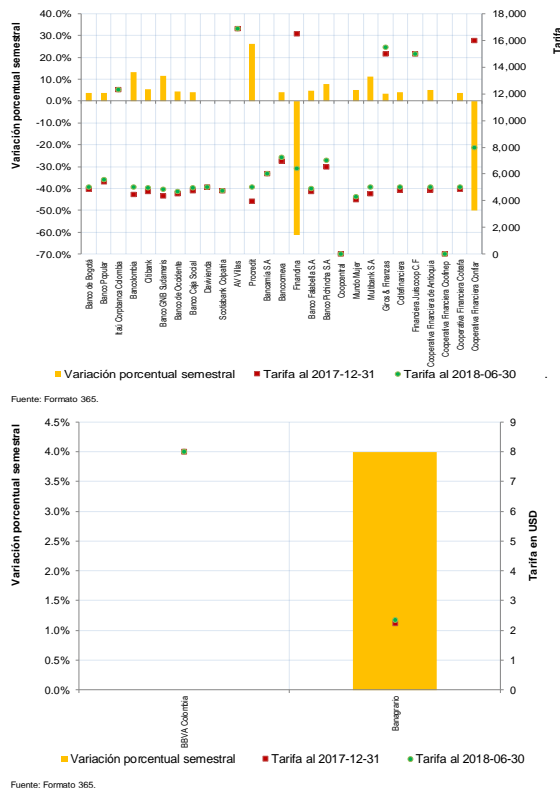
Cifras en pesos

## 6.4.3 CAJEROS INTERNACIONALES

**Retiros:** según la información reportada a junio de 2018, 27 entidades ofrecieron este servicio con un costo promedio de \$6,939, inferior en \$484 frente a diciembre de 2017. Esta reducción se fundamentó en que el Banco Finandina y la Cooperativa Financiera Confiar redujeron en \$10,100 y \$8,000, respectivamente. De otra parte, los bancos BBVA y Banagrario cobraron por este servicio en dólares americanos (USD), USD8 y USD2.34, respectivamente. Para el último caso, la tarifa aumentó en 4% frente al semestre anterior.



Gráfica 68. Retiros

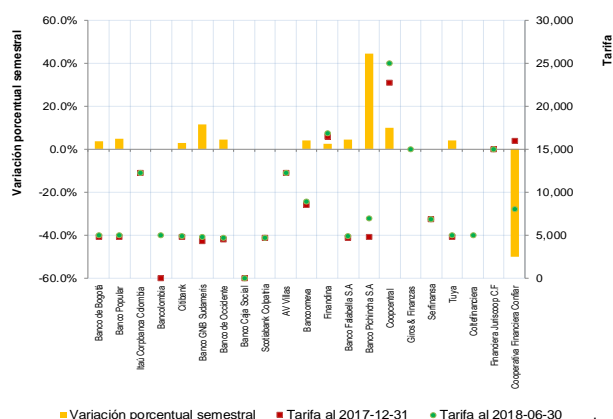


Nombre de la entidad	Tarifa al 2018-06-30	Característica
AV Villas	16,900	Pesos
Giros & Finanzas	15,500	Pesos
Financiera Juriscoop C.F	15,000	Pesos
Itaú Corpbanca Colombia	12,300	Pesos
Cooperativa Financiera Confiar	8,000	Pesos
Bancoomeva	7,259	Pesos
Banco Pichincha S.A	7,000	Pesos
Finandina	6,400	Pesos
Bancamía S.A	6,000	Pesos
Banco Popular	5,600	Pesos
Cooperativa Financiera de Antioquia	5,040	Pesos
Bancolombia	5,024	Pesos
Banco de Bogotá	5,020	Pesos
Cooperativa Financiera Cotrafa	5,020	Pesos
Davivienda	5,000	Pesos
Procredit	5,000	Pesos
Multibank S.A	5,000	Pesos
Coltefinanciera	5,000	Pesos
Citibank	4,950	Pesos
Banco Caja Social	4,950	Pesos
Banco Falabella S.A	4,900	Pesos
Banco GNB Sudameris	4,850	Pesos
Scotiabank Colpatría	4,750	Pesos
Banco de Occidente	4,700	Pesos
Mundo Mujer	4,305	Pesos
BBVA Colombia	8.00	Dólares
Banagrario	2.34	Dólares
Coopcentral	0	Dólares
Cooperativa Financiera Coofinep	0	Dólares

**Avance en efectivo:** En junio, 20 entidades reportaron cobrar en pesos esta transacción un costo promedio de \$8,825, \$151 inferior al valor reportado en diciembre de 2017, impulsado por la reducción en la tarifa cobrada por la Cooperativa Financiera Confiar. No obstante, la Compañía de Financiamiento Giros y Finanzas impuso una nueva tarifa a esta transacción de \$15,000.

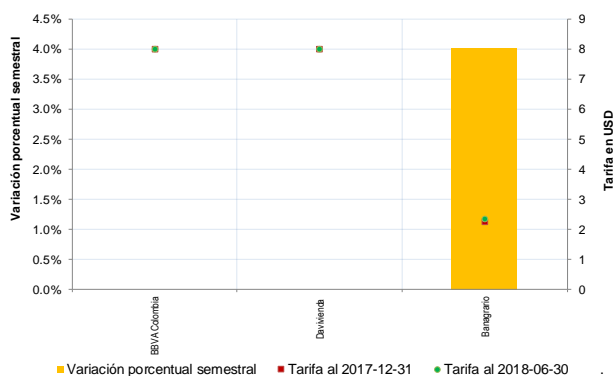
Por su parte, los bancos BBVA, Banagrario y Davivienda cobraron por esta transacción un costo de USD8, USD 2.34 y USD 8, respectivamente, valores que se mantuvieron estables frente al semestre anterior salvo por el Banagrario, que aumentó la tarifa en 4%. Se destaca que Bancolombia, que venía cobrando la tarifa en dólares (USD 1.74 en diciembre de 2017), en el último semestre cobró la tarifa en pesos, por un valor de \$5,024.

**Gráfica 69. Avance en efectivo**



Fuente: Formato 365.

Nombre de la entidad	Tarifa al 2018-06-30	Característica
Coopcentral	25,000	Pesos
Finandina	16,900	Pesos
Giros & Finanzas	15,000	Pesos
Financiera Juriscoop C.F	15,000	Pesos
Itaú Corpbanca Colombia	12,300	Pesos
AV Villas	12,250	Pesos
Bancoomeva	8,936	Pesos
Cooperativa Financiera		
Confiar	8,000	Pesos
Banco Pichincha	7,000	Pesos
Serfinansa	6,900	Pesos
Tuya	5,042	Pesos
Bancolombia	5,024	Pesos
Banco de Bogotá	5,020	Pesos
Banco Popular	5,000	Pesos
Coltefinanciera	5,000	Pesos
Citibank	4,950	Pesos
Banco Falabella	4,880	Pesos
Banco GNB Sudameris	4,850	Pesos
Scotiabank Colpatría	4,750	Pesos
Banco de Occidente	4,700	Pesos
BBVA Colombia	8.00	Dólares
Davivienda	8.00	Dólares
Banagrario	2.34	Dólares
Banco Caja Social	0	

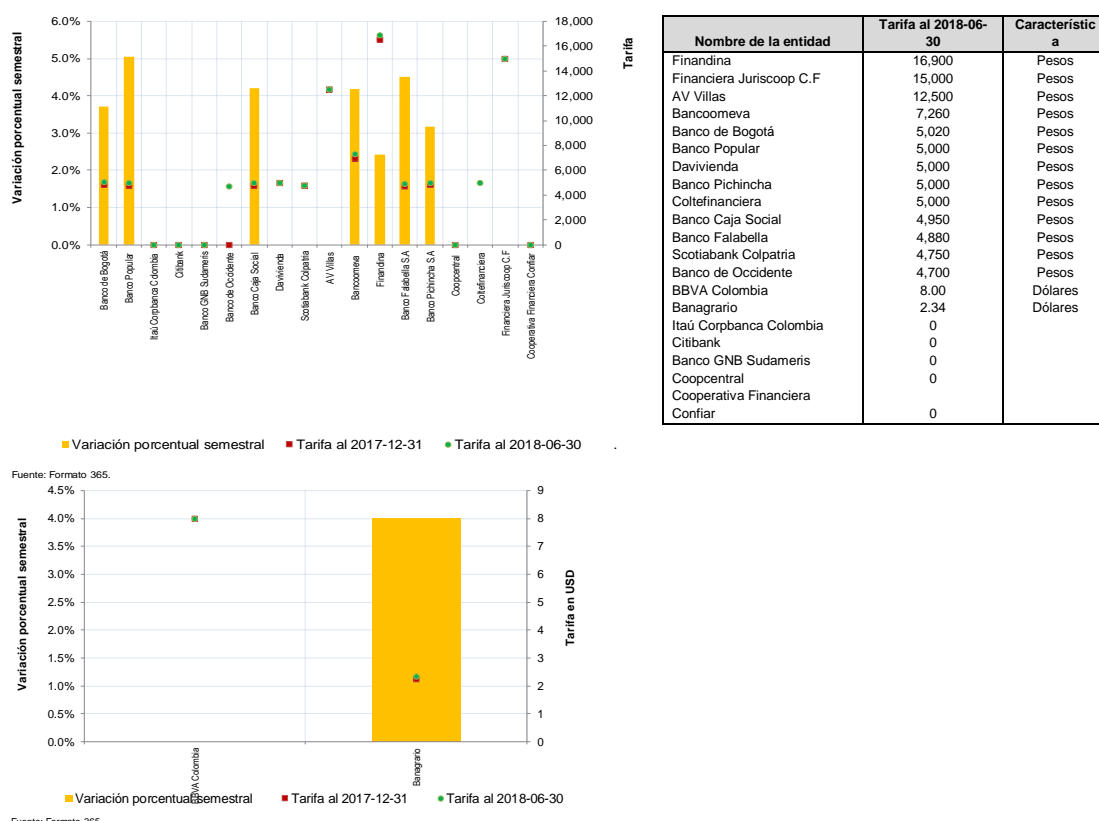


Fuente: Formato 365.

**Transacción declinada con tarjeta de crédito por cupo insuficiente en cajero internacional:** 13 entidades cobraron las tarifas en pesos con un costo promedio de \$7,382, inferior en \$307 frente al semestre anterior, dentro de las cuales se destacó la nueva interposición de este costo por parte del Banco de Occidente en \$4,700 y de la Compañía de Financiamiento Coltefinanciera en \$5,000.

Por su parte, los Bancos BBVA y Banagrario hicieron el cobro de la tarifa en dólares y únicamente en el caso del Banagrario, la tarifa mostró variación, con un incremento de 4%.

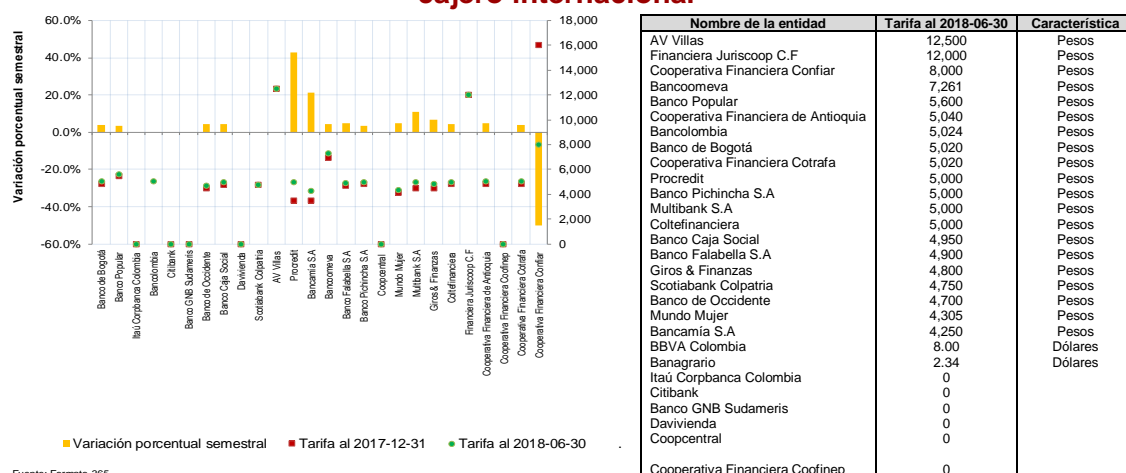
## Gráfica 70. Transacción declinada con tarjeta de crédito por cupo insuficiente en cajero internacional



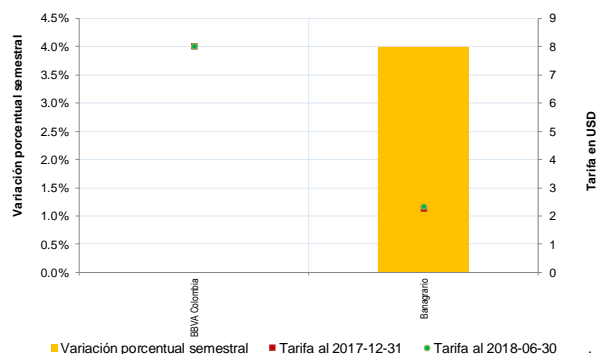
**Transacción declinada con tarjeta débito por fondos insuficientes en cajero internacional:** 22 entidades reportaron hacer cobros a los consumidores por transacciones de este tipo, de las cuales 20 hicieron los cobros en pesos colombianos por un valor promedio de \$5,906, inferior en \$188 frente al valor observado en diciembre de 2017. Esta disminución se fundamentó, principalmente, en la reducción de la tarifa cobrada por la Cooperativa Financiera Confiar en \$8,000. No obstante, el efecto de esta reducción se contrarrestó por la interposición de una nueva tarifa por este concepto por Bancolombia de \$5,024 y por el aumento de la tarifa cobrada de varias entidades, destacándose, entre ellas, el Banco Procredit, quien incrementó la tarifa en un 43%, para ubicarse en \$5,000 al finalizar el semestre en estudio.

Los bancos BBVA y Banagrario realizaron el cobro en dólares, por USD8 y USD2.34, respectivamente. El único valor que varió frente al último semestre de 2017 fue el del Banagrario, que se incrementó en 4%.

## Gráfica 71. Transacción declinada con tarjeta débito por fondos insuficientes en cajero internacional



Fuente: Formato 365.



Fuente: Formato 365.

## 6.5 BANCA POR INTERNET

Las operaciones por internet tienen asociada más seguridad para los usuarios (personas naturales y personas jurídicas) 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 y la facilidad en su acceso han motivado el incremento en el número de transacciones, con lo cual este canal es el que presenta la mayor cantidad de operaciones. En particular, el total de operaciones realizadas a través de este canal fue de 1.419 millones en el primer semestre de 2018<sup>40</sup>, equivalente a un crecimiento semestral de 5%. De este total, 84.80% correspondió a operaciones no monetarias y el restante 15.20% a operaciones monetarias<sup>41</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.

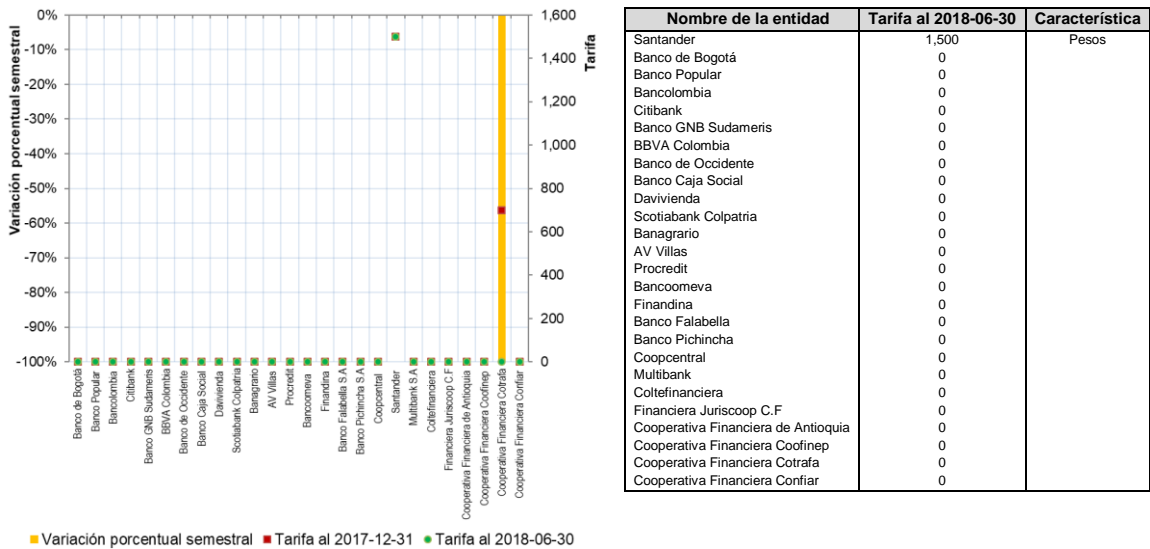
<sup>40</sup> Para el segundo semestre de 2017, el total de transacciones por internet fue de 1.352 millones.

<sup>41</sup> Para consultar más detalles ingrese al [Informe de operaciones](#).

En relación con el precio fijo por acceso, las entidades que cobran este concepto son el Banco Santander de Negocios y Multibank, que corresponde a un pago único en el momento en que se accede a la sucursal virtual de la entidad y que tenía un valor de \$110,000 y \$55,000, sin cambios respecto a diciembre de 2017. Por su parte, los servicios por internet por los que ninguna otra entidad registra cobros corresponden a: precio fijo por acceso, cambios de clave, pagos de cartera y consultas de saldo.

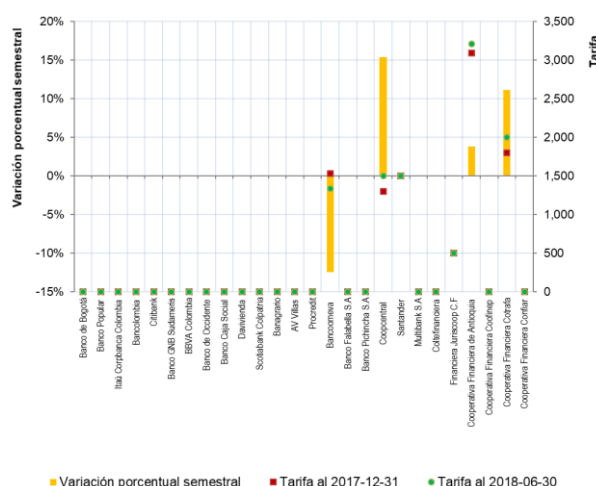
**Transferencias a cuentas del mismo titular:** En junio de 2018, 26 entidades ofrecieron este servicio de las cuales 25 lo prestaron de manera gratuita. Mientras que el Banco Santander de Negocios mantuvo su tarifa en \$1,500, la Cooperativa Financiera Cotrafa eliminó este cobro durante el semestre.

**Gráfica 72. Transferencias a cuentas del mismo titular por internet**



**Transferencias a cuentas de diferente titular:** Este servicio fue prestado por 26 entidades financieras en el primer semestre de 2018, de las cuales 6 cobraron por el servicio. Respecto a diciembre de 2017 hubo 2 entidades que mantuvieron las tarifas, al tiempo que el Bancoomeva redujo su tarifa en \$191 y se presentaron incrementos de Banco Coopcentral, Cooperativa Financiera Cotrafa y Cooperativa Financiera de Antioquia en \$200, \$200 y \$119, respectivamente. En su orden, las entidades que mantuvieron su tarifa sin cambios respecto al semestre anterior fueron el Banco Santander en \$1,500 y Financiera Juriscoop en \$500.

**Gráfica 73. Transferencias a cuentas de diferente titular por internet**

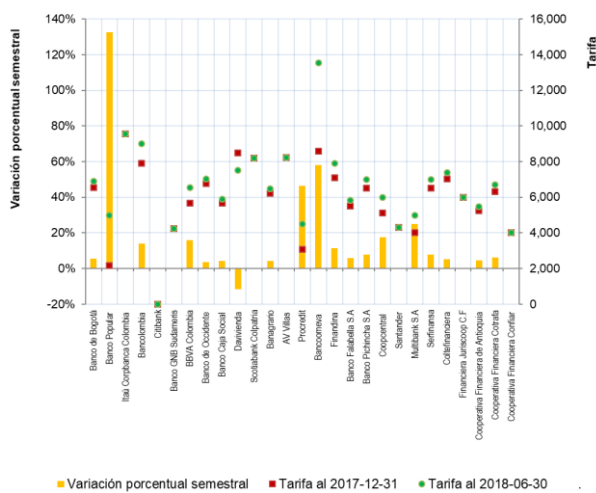


Nombre de la entidad	Tarifa al 2018-06-30	Característica
Cooperativa Financiera de Antioquia	3,213	Pesos
Cooperativa Financiera Cotrafa	2,000	Pesos
Coopcentral	1,500	Pesos
Santander	1,500	Pesos
Bancoomeva	1,340	Pesos
Financiera Juriscoop C.F	500	Pesos
Banco de Bogotá	0	
Banco Popular	0	
Itaú Corpbanca Colombia	0	
Bancolombia	0	
Citibank	0	
Banco GNB Sudameris	0	
BBVA Colombia	0	
Banco de Occidente	0	
Banco Caja Social	0	
Davivienda	0	
Scotiabank Colpatria	0	
Banagrario	0	
AV Villas	0	
Procredit	0	
Banco Falabella	0	
Banco Pichincha	0	
Multibank	0	
Coltefinanciera	0	
Cooperativa Financiera de Antioquia	0	
Cooperativa Financiera Cofofin	0	
Cooperativa Financiera Confiar	0	

Fuente: Formato 365.

**Transferencias a cuentas de otras entidades:** Este servicio fue prestado por 27 entidades financieras en junio de 2018, donde 19 entidades presentaron incrementos en sus tarifas, Davivienda presentó una reducción de \$1,000 y Citibank es la única entidad que no cobró por el servicio. Los mayores incrementos semestrales fueron del Banco Popular (133%) y Bancoomeva (58%), al pasar la tarifa de \$2,150 a \$5,000 y de \$8,568 a \$13,546, respectivamente. El mayor cobro en este rubro lo efectuó Bancoomeva (\$13,546). La tarifa promedio por este servicio se ubicó en \$6,737.

**Gráfica 74. Transferencias a cuentas de otras entidades por internet**

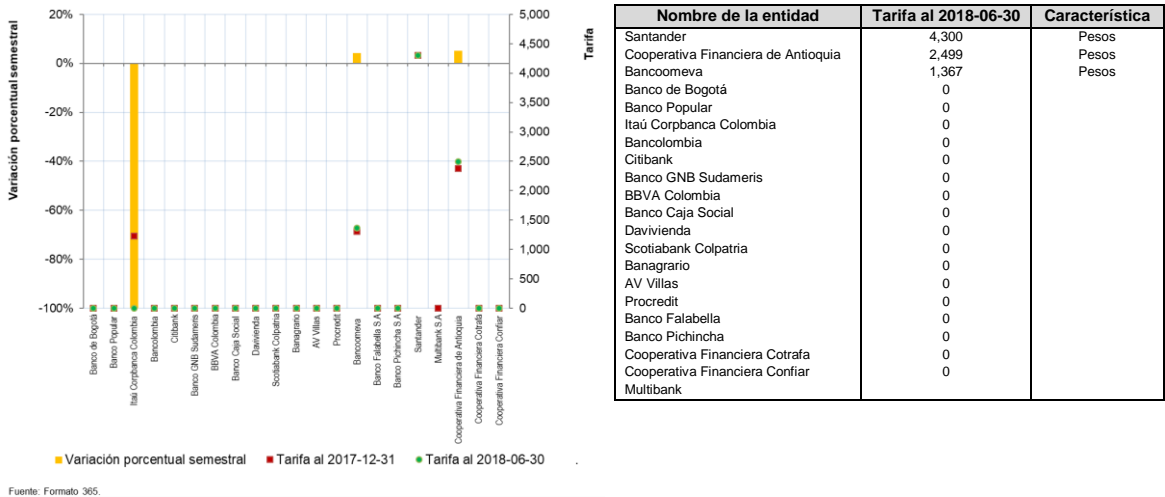


Nombre de la entidad	Tarifa al 2018-06-30	Característica
Bancoomeva	13,546	Pesos
Itaú Corpbanca Colombia	9,541	Pesos
Bancolombia	9,000	Pesos
AV Villas	8,211	Pesos
Scotiabank Colpatria	8,200	Pesos
Finandina	7,900	Pesos
Davivienda	7,500	Pesos
Coltefinanciera	7,378	Pesos
Banco de Occidente	7,021	Pesos
Banco Pichincha	7,000	Pesos
Serfinansa	7,000	Pesos
Banco de Bogotá	6,902	Pesos
Cooperativa Financiera Cotrafa	6,700	Pesos
BBVA Colombia	6,545	Pesos
Banagrario	6,475	Pesos
Coopcentral	6,000	Pesos
Financiera Juriscoop C.F	6,000	Pesos
Banco Caja Social	5,891	Pesos
Banco Falabella	5,831	Pesos
Cooperativa Financiera de Antioquia	5,474	Pesos
Banco Popular	5,000	Pesos
Multibank	5,000	Pesos
Procredit	4,500	Pesos
Santander	4,300	Pesos
Banco GNB Sudameris	4,234	Pesos
Cooperativa Financiera Confiar	4,000	Pesos
Citibank	0	

Fuente: Formato 365.

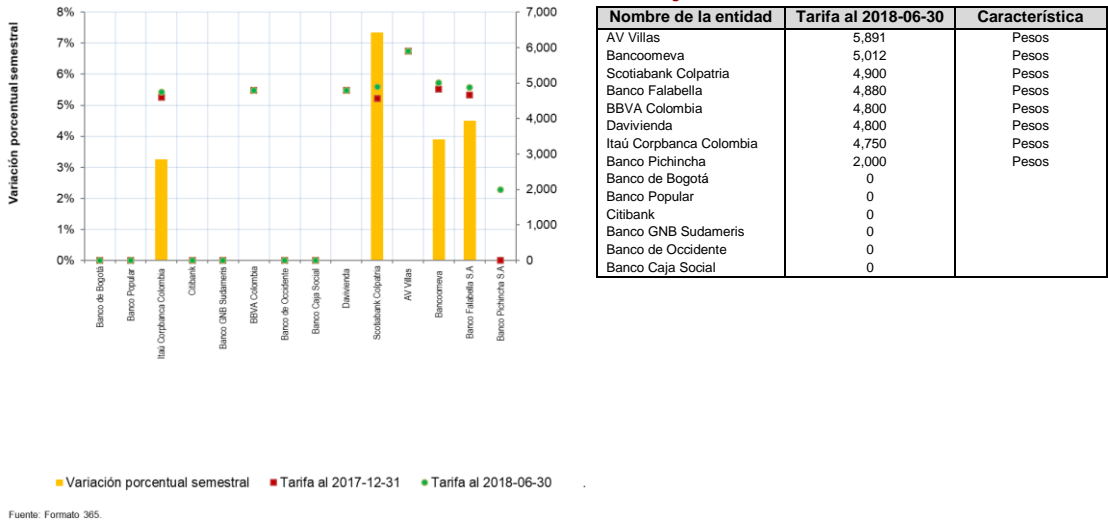
**Pagos a terceros:** Este servicio fue prestado por 21 entidades financieras de las cuales solo 3 cobraron por el servicio en junio de 2018, debido a la eliminación de la tarifa por parte de Itaú Corpbanca. Durante el semestre se presentaron incrementos en las tarifas cobradas por la Cooperativa Financiera de Antioquia y Bancoomeva con \$119 y \$56, en su orden. El mayor cobro por este servicio fue establecido por el Santander con una tarifa de \$4,300.

Gráfica 75. Pagos a terceros por internet



**Avance con tarjeta crédito:** Este servicio fue prestado por 14 entidades financieras de las cuales 8 tienen un cobro asociado en junio de 2018, donde el Banco Pichincha estableció una tarifa de \$2,000 durante el semestre. El mayor cobro por este servicio fue el establecido por el Banco AV Villas con una tarifa de \$5,891, sin cambios frente al semestre anterior. Cuatro entidades incrementaron tarifas durante el semestre, siendo los mayores incrementos de Scotiabank Colpatría y Banco Falabella, al pasar la tarifa de \$4,565 a \$4,900 y de \$4,670 a \$4,880, respectivamente. Por este servicio en promedio las entidades cobraron \$4,629.

Gráfica 76. Avance con tarjeta crédito





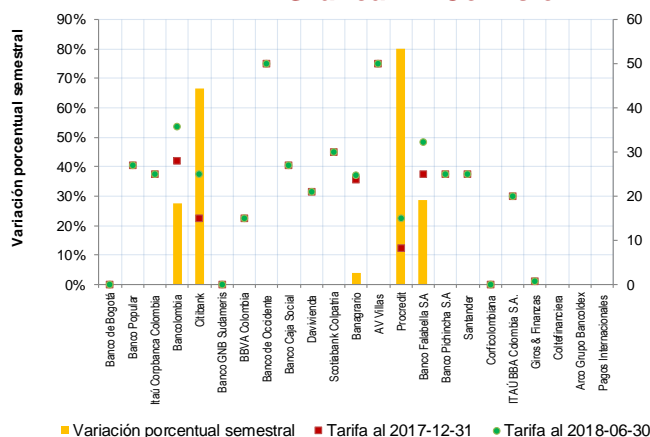
## 6.6 GIROS

Con respecto a la movilización de los recursos a través de giros, en esta sección se analizan 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 desde el exterior.

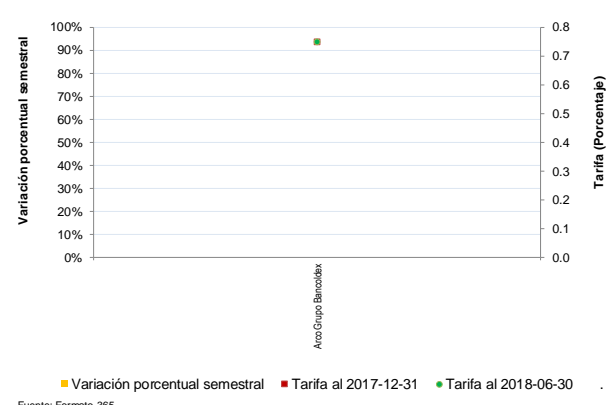
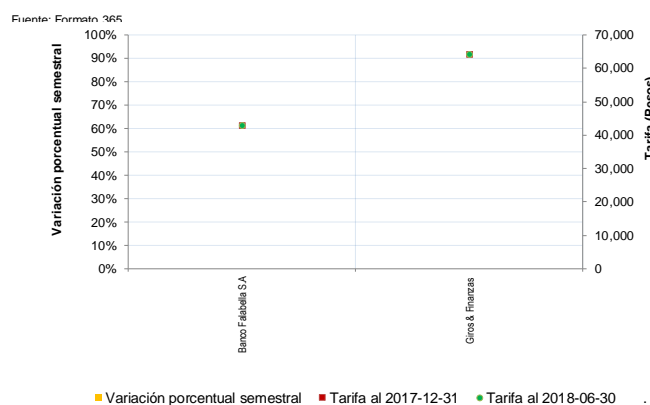
**Comisión mínima por giros al exterior:** En junio de 2018, 2 entidades reportaron cobrar en pesos, con un costo promedio por esta transacción de \$53,550, manteniéndose estable frente a diciembre de 2017.

Por su parte, 17 entidades reportaron cobrar en dólares americanos, en promedio, por esta transacción cobraron USD 26.4; Procredit registró un incremento semestral de 80.1% quedando en USD 15, seguido por Citibank con 66.7% quedando en USD 25, Banco Pichincha 28.5% con USD 32 y Bancolombia 27.5% con USD 36. Banco de Occidente y AV Villas fueron las entidades con la mayor tarifa por este servicio al fijarla en USD 50.

**Gráfica 77. Comisión Mínima por Giros al Exterior**



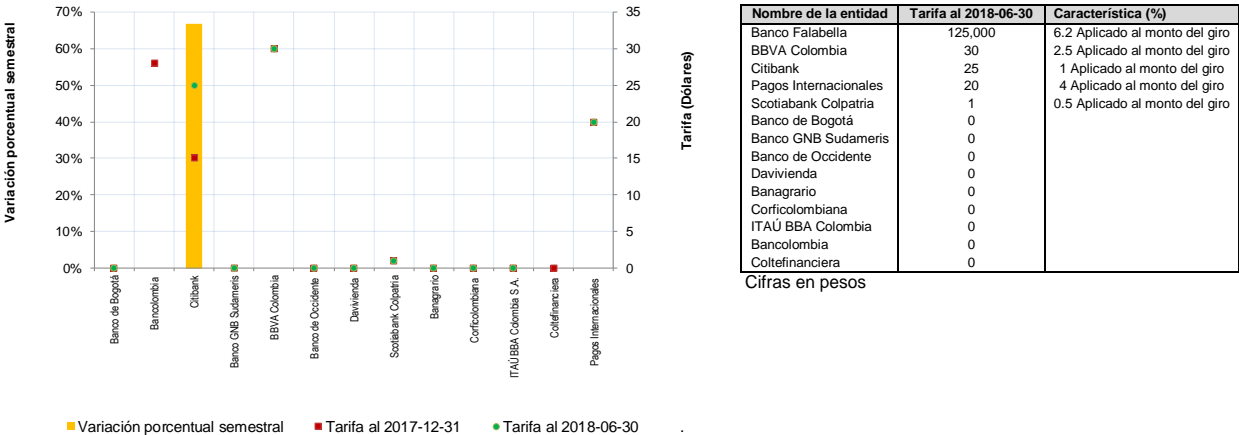
Nombre de la entidad	Tarifa al 2018-06-30	Característica
Giros & Finanzas	64,260	Pesos
Banco Falabella	42,840	Pesos
Banco de Occidente	50	Dólares
AV Villas	50	Dólares
Bancolombia	36	Dólares
Banco Pichincha	32	Dólares
Scotiabank Colpatría	30	Dólares
Banco Popular	27	Dólares
Banco Caja Social	27	Dólares
Itaú Corpbanca Colombia	25	Dólares
Citibank	25	Dólares
Santander	25	Dólares
Corficolombiana	25	Dólares
Banagrarío	25	Dólares
DaviVienda	21	Dólares
Coltefinanciera	20	Dólares
BBVA Colombia	15	Dólares
Procredit	15	Dólares
Pagos Internacionales	1	Dólares
Arco Grupo Bancoldex	1	Porcentaje
Banco de Bogotá	0	
Banco GNB Sudameris	0	
ITAU BBA Colombia.	0	



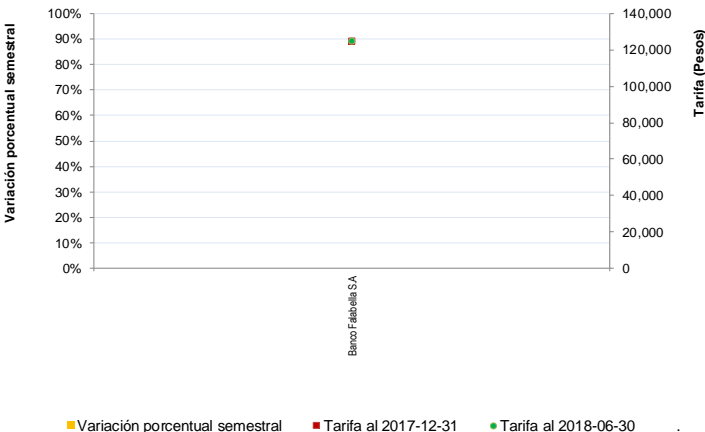
**Monto y Porcentaje cuando excede Comisión mínima por Giros al exterior:** Cuando se excede el monto de la comisión mínima por giros al exterior, las entidades pueden establecer una tarifa adicional en pesos, dólares y/o en porcentaje sobre el monto girado al exterior. En junio de 2018, Falabella reportó cobrar en pesos, un valor de hasta \$125,000 ó 6.2% dependiendo del monto del giro.

Por su parte, 4 entidades reportaron cobrar en dólares americanos, BBVA registró un valor de hasta USD 30 ó 2.5% dependiendo del monto del giro.

**Gráfica 78. Monto y Porcentaje cuando excede Comisión Mínima por Giros al Exterior<sup>42</sup>**



Fuente: Formato 365.

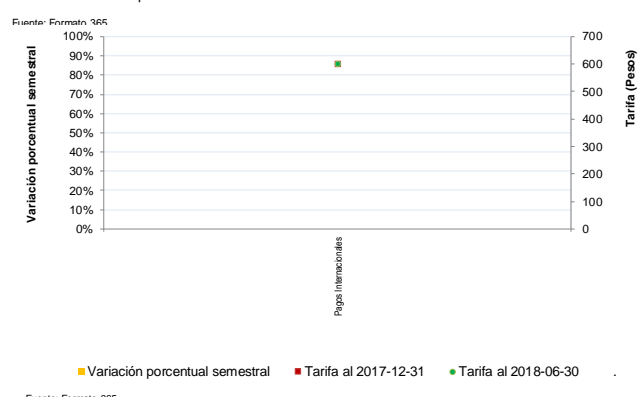
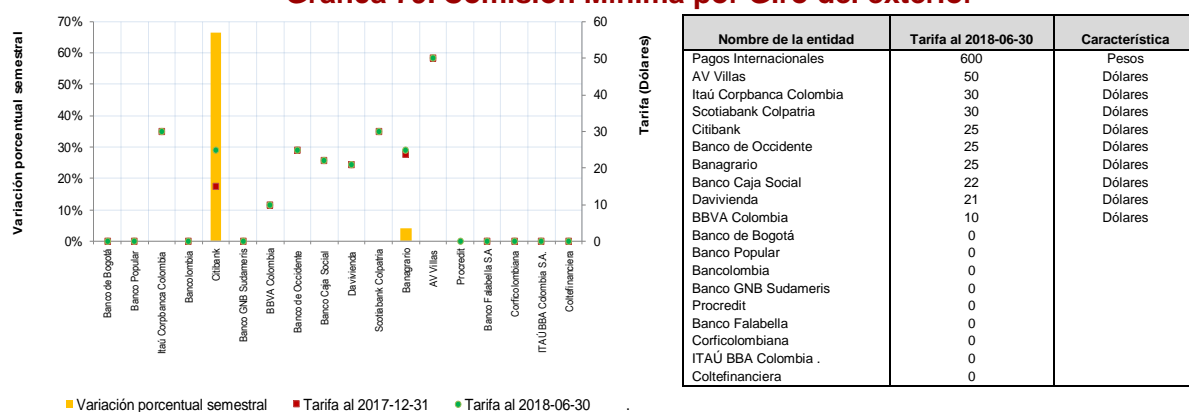


Fuente: Formato 365.

**Comisión mínima por giros del exterior:** Esta tarifa fue cobrada por 10 de 19 entidades financieras. 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. AV Villas fue la entidad con la mayor tarifa registrada por este concepto (USD 50) y Citibank fue la entidad que registro la mayor variación semestral con 67%, pasando de USD 15 a USD 25.

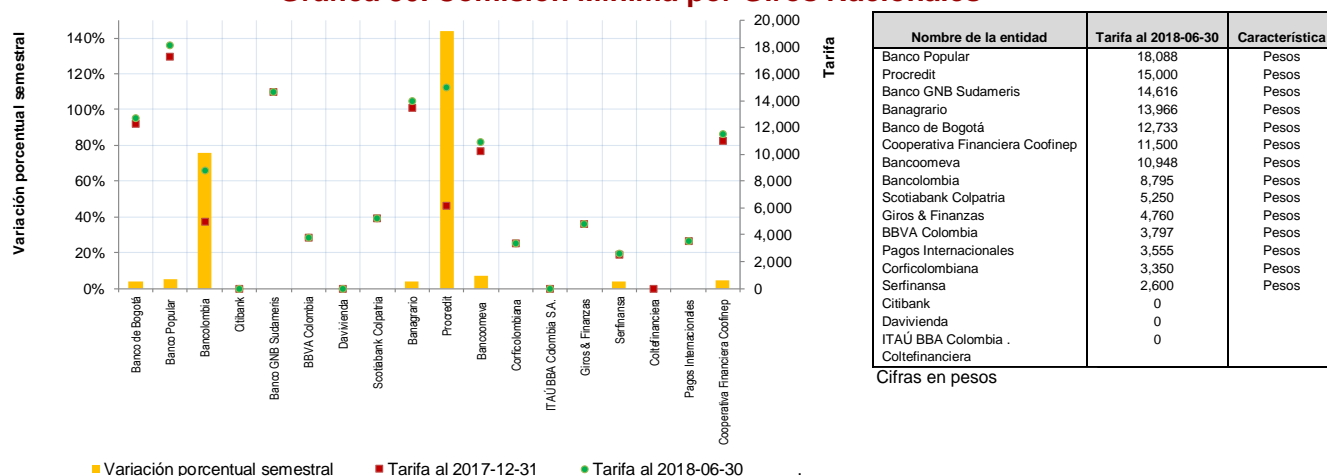
<sup>42</sup> Cuando excede la comisión mínima de los giros al exterior con respecto a lo registrado en la gráfica 77, las entidades pueden establecer una tarifa adicional en pesos y/o un porcentaje sobre el monto girado al exterior.

**Gráfica 79. Comisión Mínima por Giro del exterior**



**Comisión mínima por giros nacionales:** por este concepto, 14 de 18 entidades financieras tenían cobro asociado. La mayor tarifa registrada fue establecida por el Banco Popular (\$18,088), seguida por Procredit (\$15,000), GNB Sudameris (\$14,616) y Banco Agrario (\$13,966). La tarifa promedio por este servicio fue \$9,211 y las entidades que registraron el mayor incremento fueron Procredit y Bancolombia con 144% y 76%, respectivamente.

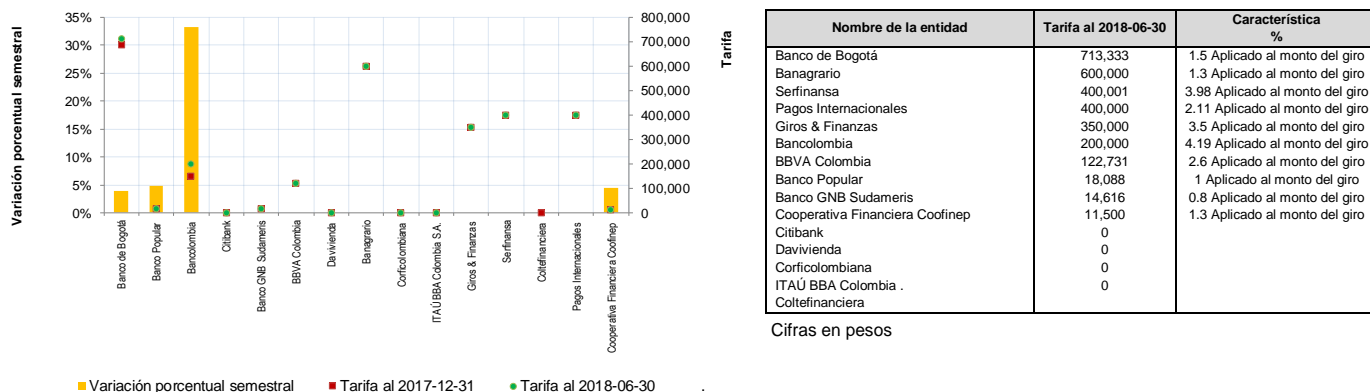
**Gráfica 80. Comisión Mínima por Giros Nacionales**



Cifras en pesos

**Monto y Porcentaje cuando excede comisión mínima por giros nacionales:** Por este concepto 5 de 15 entidades financieras no tenían cobro asociado. El monto a partir del cual excede la comisión mínima por giros nacionales fue definido por diez entidades financieras. Cuando se excede el monto de la comisión mínima por giros nacionales, las entidades pueden establecer una tarifa adicional en pesos y/o en porcentaje sobre el monto girado. En junio de 2018, Banco de Bogotá reportó cobrar en pesos, un valor de hasta \$713,333 ó 1.5% dependiendo del monto del giro, seguido por Banagrario con un valor de hasta \$600.000.

**Gráfica 81. Monto y Porcentaje cuando excede Comisión Mínima por Giros Nacionales<sup>43</sup>**



## 7 CONCLUSIONES

- La variación anual de 12.96% del IPCF a junio de 2018 estuvo explicada por un incremento generalizado de los precios del componente del índice asociado con las cuentas de ahorro, que presentó un crecimiento anual de 24.31%, correspondiente al 68.18% del total del gasto agregado y el incremento en los precios relacionados con las tarjetas de crédito, producto que representó el 31.85% del gasto y registró una variación anual de 8.19%.
- Al analizar la contribución a la variación anual agregada del IPCF por entidad, se observó que Bancolombia con 11.45%, Banco Agrario con 2.37% y BBVA con 0.81%, fueron las entidades con mayores contribuciones a la variación anual del índice, derivado de la creación e incremento de 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. Las cuentas de ahorro ascendieron a 64.10 millones, con un crecimiento semestral de 3.5% y 54.92 millones de clientes.
- El producto con la mayor participación sobre el total de los depósitos fue cuentas de ahorro con un saldo de \$167.75 billones (42.61%), en junio de 2018. Adicionalmente, el 96% de estas cuentas tienen montos inferiores a los \$5

<sup>43</sup> Se registra el monto a partir del cual excede la comisión mínima por giros nacionales con respecto a lo registrado en la gráfica 80, las entidades pueden establecer una tarifa adicional en pesos y/o un porcentaje sobre el monto del giro nacional.

millones. La entidad que registró el mayor número de cuentas es Bancolombia con una participación de 17.9% del total.

- Al analizar el cambio de las tarifas asociados a las cuentas de ahorro, la Compañía de Financiamiento Coltefinanciera fue la entidad que más variación presentó en el cambio de las tarifas de los siguientes productos: talonario (81%), referencia bancaria (96%) y copia de extracto en papel (96%).
- En junio de 2018, la participación sobre el total de los depósitos de cuentas corrientes fue de 12.63% con un saldo de \$49.74 billones. La entidad que registró el mayor número de cuentas corrientes es Davivienda con una participación de 18.9% del total.
- Al analizar el cambio en las tarifas asociadas a las cuentas corrientes, el Banco Procredit fue la entidad que más incrementó su tarifa, comportamiento explicado por la variación presentada en los cobros hechos por el servicio asociado a cobro de administración (68%), cheque de gerencia (22%), certificaciones (94.9%), copia de extracto en papel (195.4%).
- El saldo de la deuda vigente contraída mediante las tarjetas de crédito ascendió a \$28.6 billón en junio de 2018, con un incremento real anual de 2% y fue equivalente al 22.7% de la cartera bruta de consumo. De esta manera, se evidencia que las tarjetas de crédito siguen siendo uno de los productos más importantes en el mercado financiero colombiano, por las facilidades que les brindan 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 mantuvieron su comportamiento al alza en el primer semestre de 2018, apoyados en la tendencia a la baja que continuaron mostrando las tasas de interés cobradas por este producto durante el primer semestre de 2018, reflejando así la baja registrada en la tasa de intervención del Banco de la República desde enero del año anterior. La tasa de interés promedio cobrada por el servicio de las tarjetas de crédito durante el primer semestre de 2018 se situó en 29.1%, 1pp menos frente al promedio del segundo semestre de 2017.
- Durante el primer semestre de 2018, 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 y la consolidación de plataformas virtuales 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, los Bancos Popular y Bancoomeva fueron las entidades que más incrementaron sus tarifas en el primer semestre, particularmente en los cobros hechos por las transferencias realizadas a cuentas de otras entidades, registrando una variación de 133% y 58%.

- En junio de 2018 las tarifas asociadas a los retiros en cajeros propios y de terceros fueron las que más aumentaron. Por el lado de los cajeros propios, la tarifa aumentó en \$379, impulsada, principalmente, por el nuevo cobro aplicado por Bancolombia de \$2,950 y el aumento de \$1,608 de Bancoomeva. Este también es el caso de los cajeros de otras entidades, en los que esta tarifa aumentó en \$354, impulsada por el Banco Procredit, que aumentó el cobro en \$1,305. Por el contrario, los retiros en cajeros internacionales fueron la transacción que registró una mayor disminución en su costo, con \$484 menos que en el semestre anterior.

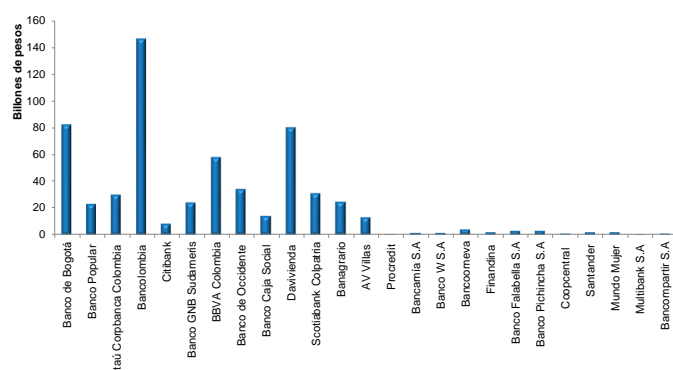
## ANEXO 1: DESCRIPCIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO

A junio de 2018 operaron 50 establecimientos de crédito entre bancos (25), corporaciones financieras (5), compañías de financiamiento (15)<sup>44</sup> y cooperativas financieras (5). En este anexo se presenta la estructura de negocio de cada una de estas entidades a partir de sus operaciones activas, pasivas y su estado de resultados.

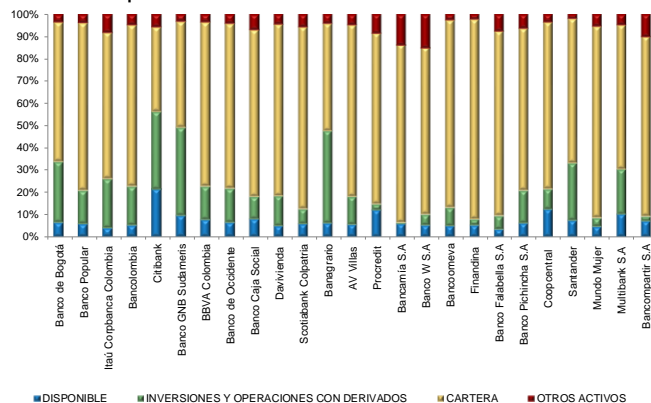
### BANCOS

#### POSICIÓN ACTIVA

Total de activos de los establecimientos bancarios

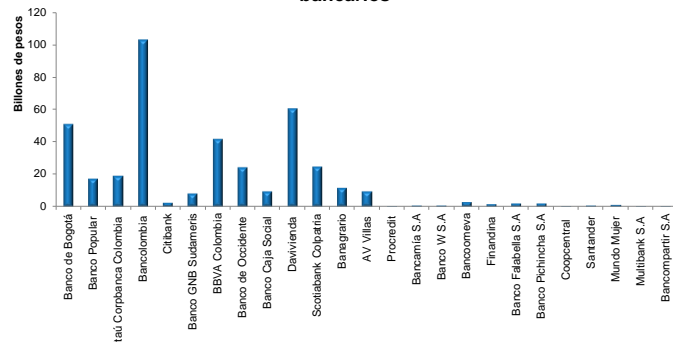


Composición de los activos de los establecimientos bancarios

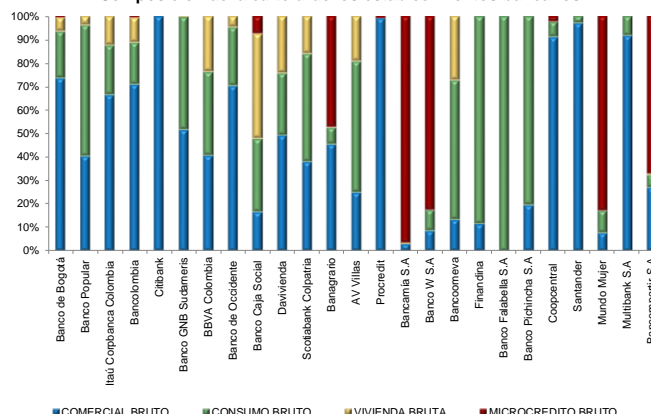


#### CARTERA

Total de cartera de créditos de los establecimientos bancarios

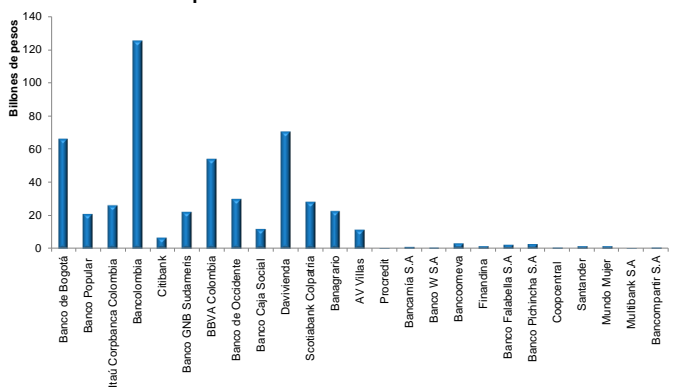


Composición de la cartera de los establecimientos bancarios

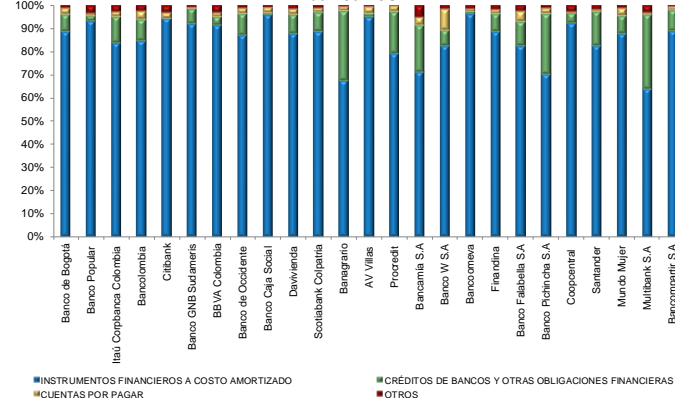


#### POSICIÓN PASIVA

Total de pasivos de los establecimientos bancarios



Composición de los pasivos de los establecimientos bancarios

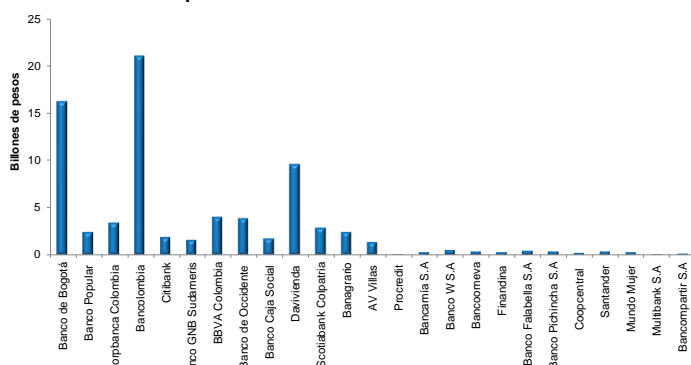


<sup>44</sup> Incluye Leasing Bancoldex.

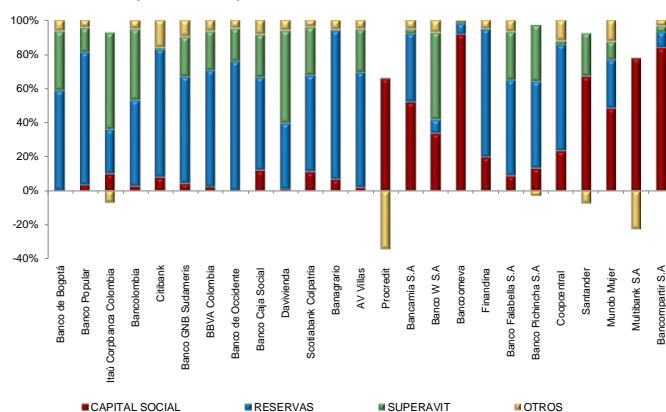


## PATRIMONIO

Total de patrimonio de los establecimientos bancarios

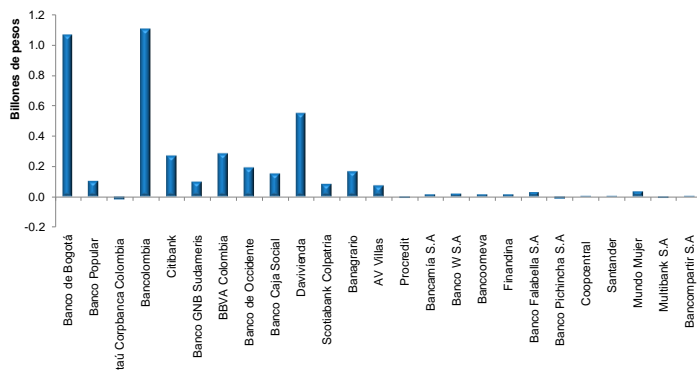


Composición del patrimonio de los establecimientos bancarios



## UTILIDADES

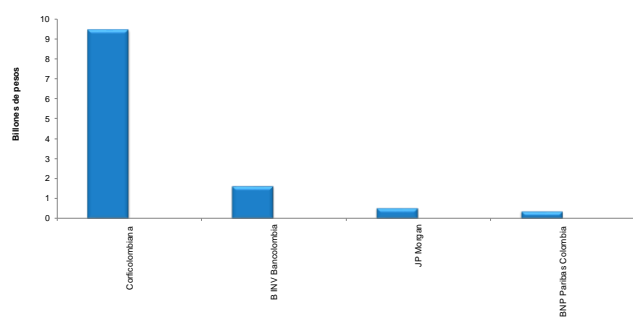
Total de utilidades de los establecimientos bancarios



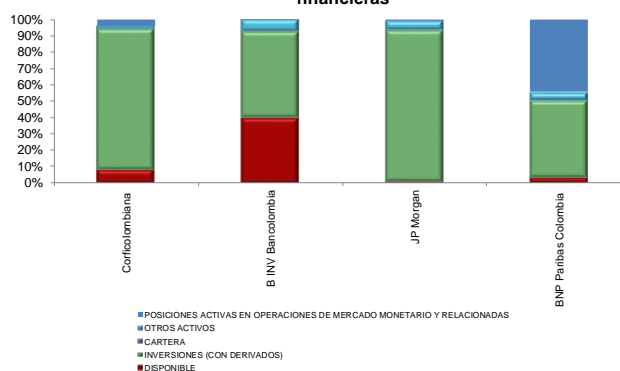
## CORPORACIONES FINANCIERAS

## POSICIÓN ACTIVA

Total de activos de las corporaciones financieras

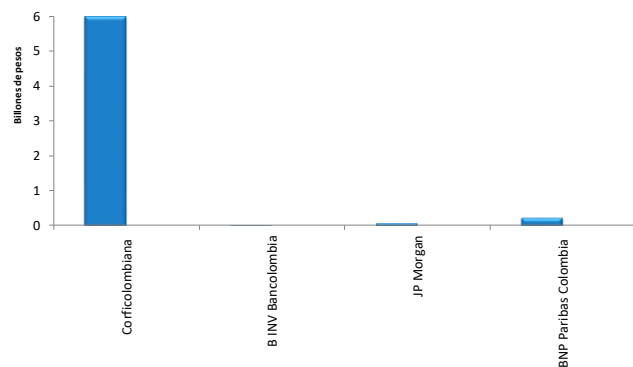


Composición de los activos de las corporaciones financieras

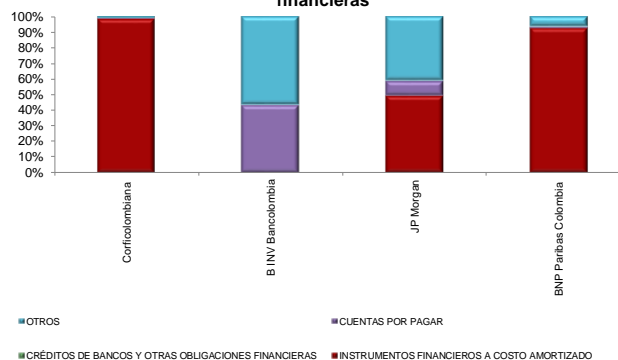


## POSICIÓN PASIVA

Total de pasivos de las corporaciones financieras

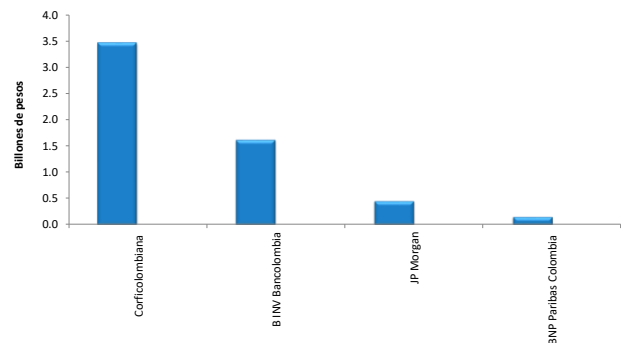


Composición de los pasivos de las corporaciones financieras

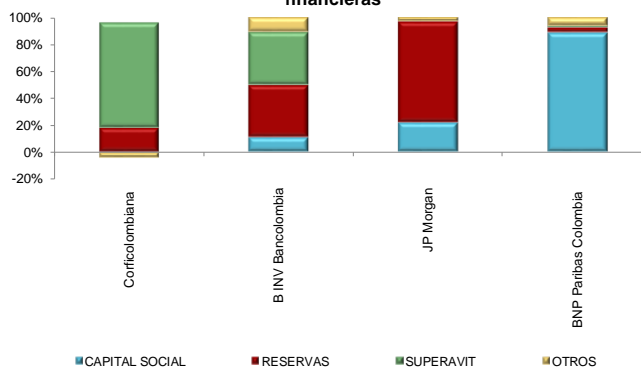


## PATRIMONIO

Total de patrimonio de las corporaciones financieras

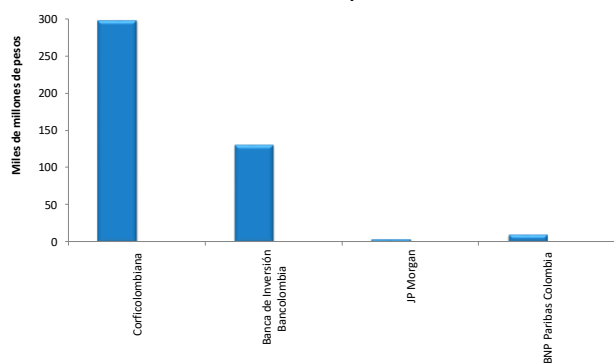


Composición del patrimonio de las corporaciones financieras



## UTILIDADES

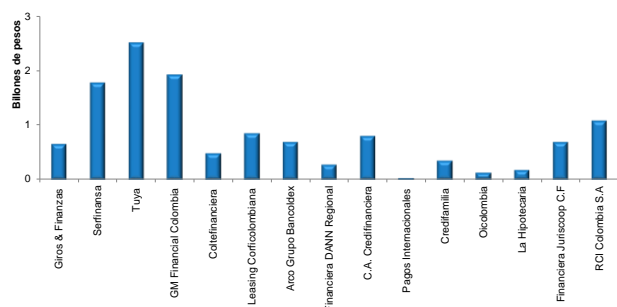
Total de utilidades de las corporaciones financieras



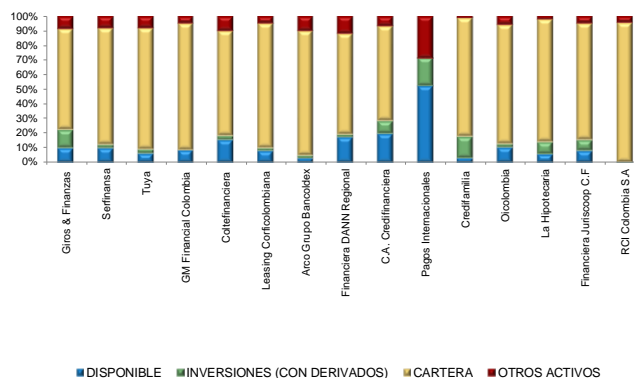
## COMPAÑÍAS DE FINANCIAMIENTO

### POSICIÓN ACTIVA

Total de activos de las compañías de financiamiento

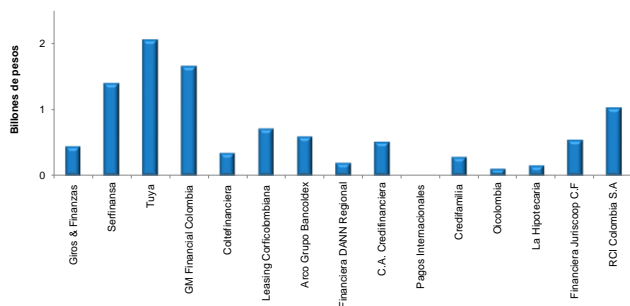


Composición de los activos de las compañías de financiamiento

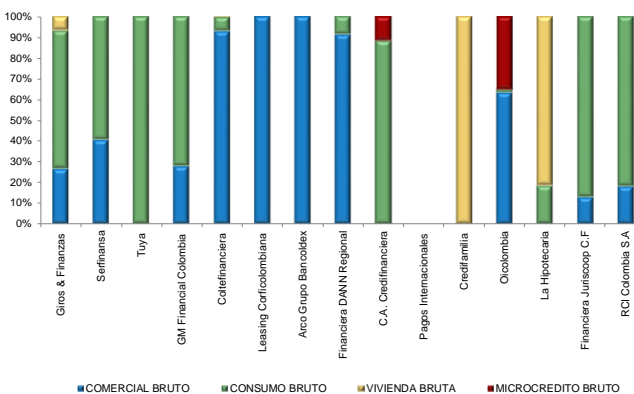


### CARTERA

Total de cartera de créditos de las compañías de financiamiento

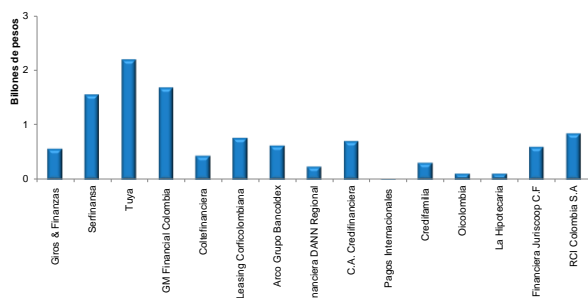


Composición de la cartera de las compañías de financiamiento

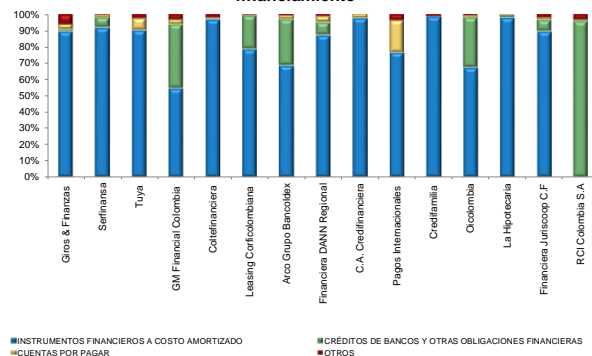


## POSICIÓN PASIVA

Total de pasivos de las compañías de financiamiento

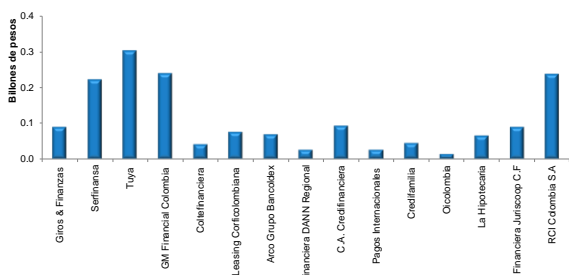


Composición de los pasivos de las compañías de financiamiento

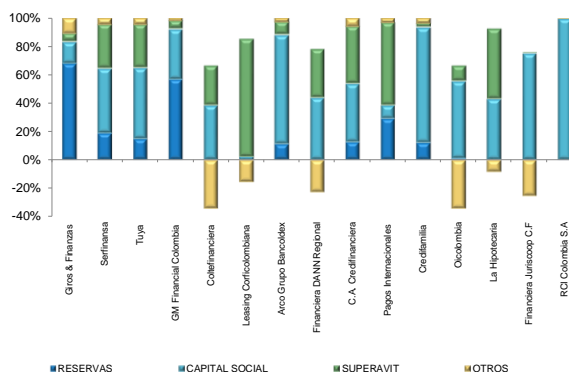


## PATRIMONIO

Total de patrimonio de las compañías de financiamiento

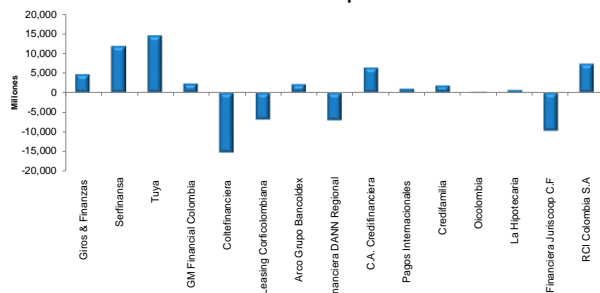


Composición del patrimonio de las compañías de financiamiento



## UTILIDADES

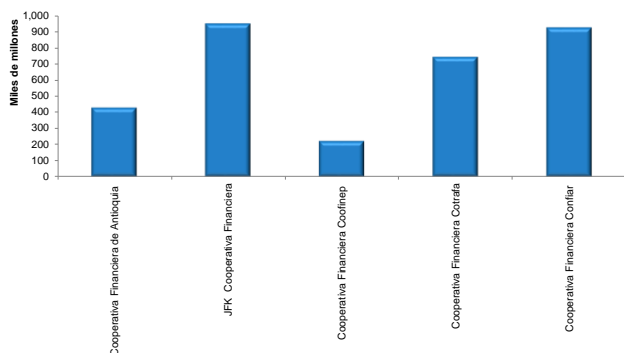
Total de utilidades de las compañías de financiamiento



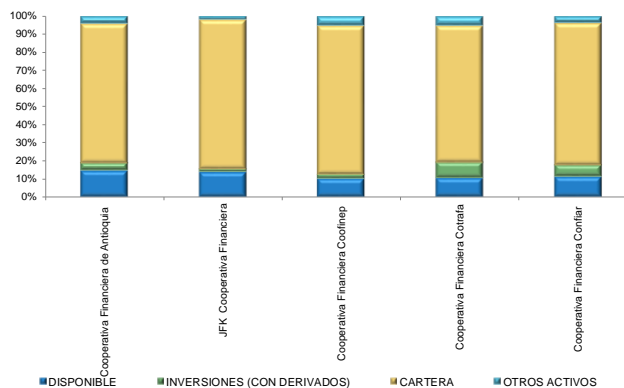
# COOPERATIVAS FINANCIERAS

## POSICIÓN ACTIVA

Total de activos de las cooperativas financieras

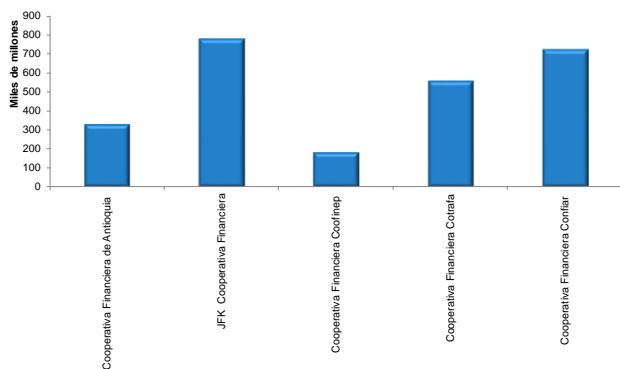


Composición de los activos de las cooperativas financieras

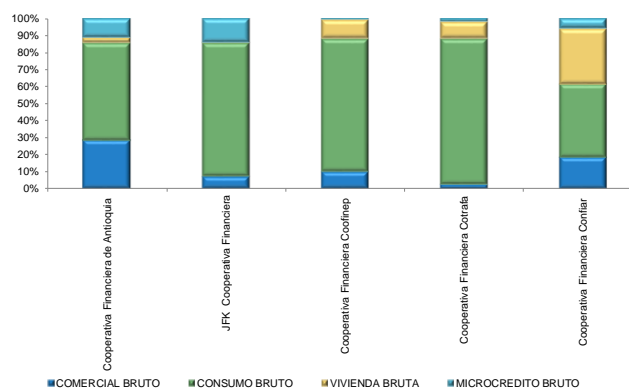


## CARTERA

Total de cartera de créditos de las cooperativas financieras

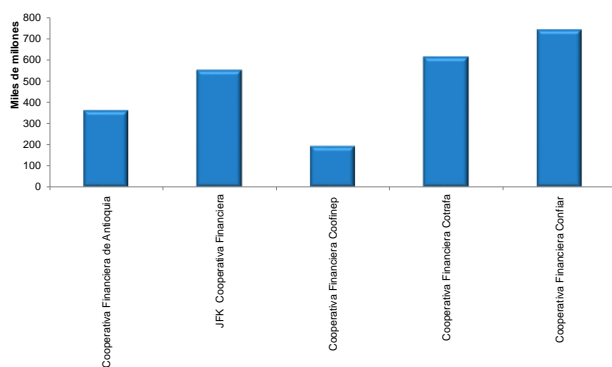


Composición de la cartera de las cooperativas financieras

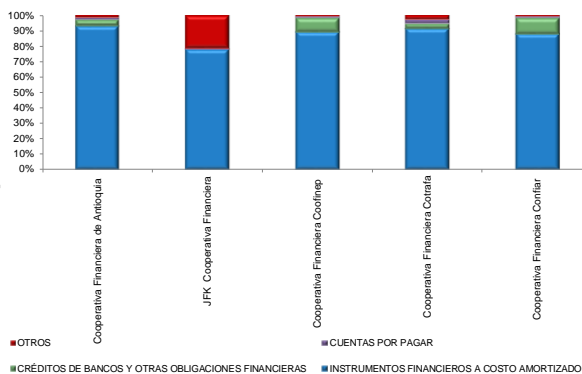


## POSICIÓN PASIVA

Total de pasivos de las cooperativas financieras

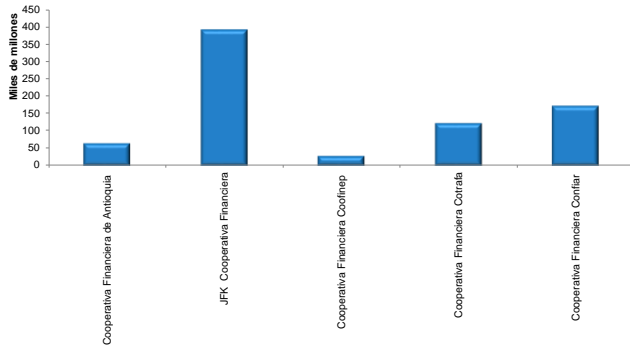


Composición de los pasivos de las cooperativas financieras

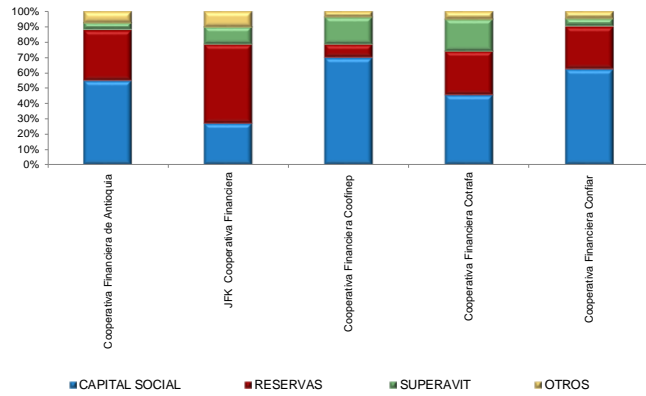


## PATRIMONIO

Total de patrimonio de las cooperativas financieras



Composición del patrimonio de las cooperativas financieras



## UTILIDADES

Total de utilidades de las cooperativas financieras

