

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

Superintendencia Financiera de Colombia
Dirección de Investigación y Desarrollo
Diciembre de 2011

CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN.....	6
2	LA INCLUSIÓN FINANCIERA Y LA PROTECCIÓN Y EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO.....	9
3	PROYECTO DE TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE PRECIOS AL CONSUMIDOR FINANCIERO.....	15
	3.1 MARCO NORMATIVO.....	15
	3.2 DETERMINACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS MASIVOS...	16
	3.3 DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	21
	3.4 PROCESO DE DETERMINACIÓN DE LAS TARIFAS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS.....	30
	3.5 EVOLUCIÓN HISTÓRICA Y VARIACIONES SEMESTRALES DE LAS TARIFAS POR PRODUCTO Y/O SERVICIO	35
	3.6 ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR FINANCIERO (IPCF).....	64
4	NORMAS Y PRINCIPIOS QUE DEBEN OBSERVARSE PARA LA FIJACIÓN, DIFUSIÓN Y PUBLICIDAD DE LAS TARIFAS Y PRECIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS.....	69
	4.1 PRINCIPIOS.....	69
	4.2 DISPOSICIONES.....	70
5	CONCLUSIONES.....	74
	ANEXO 1: DESCRIPCIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO	75

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1	Total de activos de las entidades vigiladas.	17
Gráfica 2	Total de activos de los establecimientos de crédito.	17
Gráfica 3	Transacciones por canal.	21
Gráfica 4	Infraestructura de los establecimientos de crédito.	21
Gráfica 5	Cuota de manejo por la cuenta de ahorros.	36
Gráfica 6	Costo del talonario para el manejo de la cuenta de ahorros.	37
Gráfica 7	Cuota de manejo por la tarjeta débito de la cuenta de ahorros.	38
Gráfica 8	Costo por consignación nacional en oficina diferente a la de radicación de la cuenta.	39
Gráfica 9	Costo fijo consulta de saldo en cajero de la entidad.	40
Gráfica 10	Costo por retiros en cajero de la entidad.	41
Gráfica 11	Costo por transferencia en cajero a diferente titular de la entidad.	42
Gráfica 12	Costo consulta de saldo en cajero de otra entidad.	43
Gráfica 13	Costo por retiros de efectivo en cajero otra entidad.	44
Gráfica 14.	Costo de pagos a terceros en cajero otra entidad.	45
Gráfica 15	Costo fijo por acceso a internet.	46
Gráfica 16.	Costo por transferencia por internet a cuentas de diferente titular de la entidad.	47
Gráfica 17	Costo por pagos a terceros por internet.	48
Gráfica 18	Tasa efectiva anual (Tarjeta de crédito).	49

Gráfica 19	Cuota de manejo de la tarjeta de crédito VISA (Clásica)	50
Gráfica 20	Cuota de manejo de la tarjeta de crédito MASTERCARD (Clásica).	51
Gráfica 21	Cuota de manejo de la tarjeta de crédito AMERICAN EXPRESS.	52
Gráfica 22	Cuota de manejo de la tarjeta de crédito DINERS.	53
Gráfica 23	Cuota de manejo de las tarjetas de crédito PROPIAS.	54
Gráfica 24	Costo por avance en efectivo en oficina.	55
Gráfica 25	Costo por avance en efectivo cajeros propios.	56
Gráfica 26	Costo por avance en efectivo cajero otra entidad.	57
Gráfica 27	Costo por avance con tarjeta de crédito por internet.	58
Gráfica 28	Cuota de manejo por la cuenta corriente.	59
Gráfica 29	Costo de la chequera por 30 cheques.	60
Gráfica 30	Costo de la chequera por 100 cheques.	61
Gráfica 31	Costo por consignación nacional en oficina diferente a la de radicación de la cuenta corriente.	62
Gráfica 32	Cuota de manejo por la tarjeta débito de la cuenta corriente.	63
Gráfica 33	Composición del gasto del consumidor financiero (septiembre 2011).	66
Gráfica 34	Costo y utilización de los productos y servicios financieros (septiembre 2011).	67
Gráfica 35	Evolución de los componentes de la inflación y el IPCF.	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Distribución de la participación de la cartera por modalidad.	18
Tabla 2	Distribución de la cartera de consumo.	18
Tabla 3	Pasivos de los establecimientos de crédito.	19
Tabla 4	Depósitos y exigibilidades de los establecimientos de crédito.	19
Tabla 5	Número de personas mayores de edad por producto financiero.	20
Tabla 6	Quejas por cobro de servicios y/o comisiones por producto.	20
Tabla 7	Publicación de tarifas – Cuentas de ahorro – Septiembre de 2011.	25
Tabla 8	Publicación de tarifas – Tarjetas de crédito – Septiembre de 2011.	28
Tabla 9	Información utilizada en la construcción del IPCF.	65

1 INTRODUCCIÓN

El modelo de supervisión desarrollado por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), se enfoca en la protección al consumidor financiero, tanto al ahorrador como al inversionista. En este sentido, el fortalecimiento del desempeño del sistema financiero, la protección a los participantes frente a conductas fraudulentas y una adecuada revelación de información se constituyen en elementos fundamentales en la preservación de la confianza del público.

Frente al alcance y la importancia de estos propósitos, la SFC ha enfatizado en la necesidad de robustecer la supervisión basada en riesgos, la cual reconoce las particularidades de los distintos negocios financieros y parte de la base de que son las mismas entidades las que deben definir, de acuerdo a sus actividades significativas, sus principales riesgos y las acciones para mitigarlos.

Lo anterior implica la necesidad de reforzar el gobierno corporativo de las entidades para que dediquen mayores esfuerzos en la evaluación de riesgos por parte de sus Juntas Directivas. De esta forma, la competencia del supervisor se focaliza en analizar que los modelos desarrollados por las entidades sean coherentes con el riesgo que asumen y, en caso contrario, actuar de manera anticipada para corregir las deficiencias.

Estas consideraciones son importantes cuando se observa el crecimiento del sector financiero en los diferentes negocios y en el desarrollo de nuevos servicios, tales como la banca electrónica, que brindan nuevas y mejores oportunidades de ahorro e inversión. Asimismo, la adecuación de diversos canales para realizar transacciones, como los corresponsales bancarios, que han facilitado el acceso de los grupos poblacionales de menor ingreso a los servicios financieros, contribuyendo de forma importante en los resultados de la política de inclusión financiera promovida por el actual Gobierno.

En el avance de estas iniciativas se ha establecido como prioridad el fortalecimiento de la educación y la protección al consumidor financiero. En esta medida, la información se constituye en un elemento estratégico respecto a las necesidades del consumidor y también frente al respeto de sus derechos. En particular, un usuario que conoce sus

derechos y obligaciones, y cuenta con información cierta, suficiente y oportuna, dispone de las herramientas adecuadas frente a la toma de decisiones. Adicionalmente, la protección al consumidor financiero tiene también efectos benéficos en las entidades. Un consumidor al que se le respetan sus derechos, hará uso de los productos y servicios ofrecidos por las entidades con mayor confianza y fidelidad.

En Colombia se ha venido trabajando de forma importante en este tema. En el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2010-2014, se estableció incluir la educación financiera como un elemento fundamental de la formación básica de los colombianos. A su vez, la SFC determinó dentro de sus lineamientos estratégicos para el periodo 2011-2014 el fortalecimiento de la supervisión y el seguimiento a la información que las entidades financieras suministran a los consumidores. No obstante, es a través de la aplicación de la reforma financiera de 2009 (Ley 1328) que se han logrado los mayores progresos en términos de protección al consumidor financiero.

En razón a este marco legal, que consagra los principios orientadores que deben existir en las relaciones establecidas entre entidades vigiladas y consumidores, la SFC ha desarrollado diversas acciones como la divulgación de las tarifas de los servicios financieros en periódicos de amplia circulación, la reglamentación de los derechos del consumidor frente a las cláusulas y prácticas abusivas y el impulso al plan nacional de educación financiera. Estos instrumentos son fundamentales en la protección preventiva de los consumidores financieros. Dentro de la protección correctiva, unas de las iniciativas que ya se están aplicando son el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) y el fortalecimiento del mecanismo del defensor del consumidor financiero.

En adición a lo anterior, dadas las nuevas facultades otorgadas por el Congreso Nacional a la SFC, esta última puede entrar a actuar como un juez frente a las discusiones que se presenten entre consumidores financieras y las entidades vigiladas. En la actualidad se está estudiando la forma mediante cual la SFC asumirá estas funciones.

Por último, cabe destacar que al cierre de la elaboración de este segundo Informe de Evolución de las Tarifas de los Servicios Financieros, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público (MHCP) expidió el Decreto 4809 de 2011, a través del cual se dictan los principios que las instituciones financieras deben observar para la fijación, difusión

y publicidad de las tarifas y precios de los productos y servicios que ofrecen al público. De esta forma, en la última sección de este reporte se hará mención a las normas y reglamentaciones dispuestas en el mencionado Decreto.

2 LA INCLUSIÓN FINANCIERA Y LA PROTECCIÓN Y EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

En este capítulo se analiza la inclusión financiera como herramienta para disminuir la pobreza y las desigualdades de renta, al igual que los importantes avances que se han desarrollado en los temas de educación y protección al consumidor financiero, criterios clave en las relaciones entre entidades vigiladas y usuarios.

La inclusión financiera está enfocada en ampliar la oferta de servicios financieros para segmentos de población tradicionalmente desatendidos por el sistema financiero formal. Esto último es resultado de factores como la localización geográfica, la situación económica o condición social, que en algunas oportunidades dificultan la adquisición y contratación de los productos y servicios ofrecidos por los diferentes intermediarios financieros.

Con el propósito de desarrollar una mayor inclusión financiera se han tenido en cuenta algunas consideraciones, entre las que se destacan: i) el acceso, entendido como la provisión de servicios y productos a personas que se encuentran al margen de los servicios financieros formales; ii) el uso, referido a la regularidad y frecuencia de utilización de servicios y productos, teniendo en cuenta elementos como la ubicación geográfica y los mecanismos de distribución; iii) la calidad, que indica los atributos que deben tener los productos y servicios financieros para satisfacer las necesidades de los consumidores; y finalmente iv) el bienestar, que refleja el impacto de la prestación de un producto o servicio financiero en la calidad de vida de los consumidores¹.

En general, todos los servicios ofrecidos deben ser provistos de manera conveniente para los consumidores. Para que este objetivo se cumpla, debe estar acompañado de un marco regulatorio claro que permita incrementar la protección al consumidor financiero, facilitar la disciplina de mercado, reducir la asimetría de información y contribuir a la educación del consumidor financiero.

En este sentido, la Ley 1328 de 2009 dotó de nuevos instrumentos a la SFC para fortalecer la protección al consumidor financiero, complementando normas existentes como la Ley del Mercado de Valores, la Ley de Vivienda, la Ley de Habeas Data, la legislación civil y comercial, entre otras. En particular, la Ley 1328 establece los principios que deben prevalecer en las relaciones existentes entre las entidades

¹ Estos parámetros fueron definidos por la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI).

vigiladas y los consumidores, como son la libertad de elección, la transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, la responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite de quejas, el manejo adecuado de los conflictos de interés y la educación financiera.

De igual forma, la Superintendencia ha trabajado de forma importante en instrumentos de fácil acceso y con condiciones de seguridad y calidad, como es el caso de las cuentas de ahorro electrónicas (CAE), las cuentas de ahorro con trámite simplificado (CATS) y las operaciones autorizadas a la banca sin sucursales, como son las transacciones realizadas a través de corresponsales bancarios. También se ha incrementado la transparencia frente a los precios de los servicios de las entidades vigiladas y se han impartido instrucciones a éstas frente a la información que deben suministrarle a los consumidores y respecto a la eliminación que deben realizar de las cláusulas y prácticas abusivas establecidas en los contratos.

La falta de acceso a los servicios provistos por el sistema financiero permite la existencia de diversos mecanismos informales de financiación. Entre estos se encuentran los ahorros personales o entre familiares y amigos, y los créditos a través de prestamistas, familiares o intermediarios no formales. Esto se da como respuesta a las necesidades económicas, personales y productivas de la población desatendida.

Uno de los obstáculos principales frente a la inclusión se encuentra en la falta de acceso físico a las entidades que ofrecen servicios financieros formales. Por lo general, los intermediarios financieros no abren sucursales en ciudades remotas o pequeñas, lo que no sólo dificulta el acceso a los productos y servicios sino que además los encarece.

De esta forma, establecer instrumentos que incrementen la cercanía física o estén ubicados estratégicamente, bien sea a través de puntos de acceso fijos o móviles, y acompañados de canales de distribución apropiados, garantizarán un mayor acceso a servicios financieros seguros y acordes con las necesidades de la población.

Esto puede ejemplificarse con la figura de los corresponsales bancarios, que surgieron frente a la necesidad de incrementar la cobertura de instrumentos financieros en todo el territorio nacional. La creación de estos corresponsales permitió que poblaciones que tradicionalmente no tenían acceso a ningún servicio financiero, empezaran a disponer de los mismos. Esto también ha estado acompañado de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que ofrecen hoy múltiples opciones para revertir

el escenario de un bajo alcance geográfico de productos y servicios financieros en zonas rurales y marginales.

En particular, los desarrollos en banca móvil han permitido que los usuarios de telefonía celular realicen transferencias de dinero y pago de servicios en tiempo real, sin importar la ubicación del usuario del servicio y del destinatario de la operación. Esto es importante para aquellos consumidores ubicados en zonas lejanas, que por lo general perciben altos costos de transacción derivados del manejo de efectivo.

En este sentido, debe mencionarse la expedición del Decreto 4687 de 2011 por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, a través del cual se reglamentaron las condiciones asociadas a los depósitos electrónicos. El objetivo de esta regulación está enfocado en promover un mayor acceso a los servicios financieros formales y en masificar la utilización de transacciones electrónicas.

Cabe recalcar que en línea con la ampliación en la oferta de servicios financieros, deben desarrollarse instrumentos que protejan al consumidor financiero y que le permitan apelar ante una situación desventajosa. En particular, una población informada hace un mayor uso y confía más en los servicios del sistema.

De igual forma, el desarrollo de nuevas tecnologías y el incremento en los canales de distribución electrónica, propician la creación de nuevos instrumentos con distintas características en términos de rendimientos, plazos, comisiones, entre otros, que eventualmente pueden generar dificultades de comprensión entre los usuarios sobre las especificaciones del producto ofrecido.

Bajo esta perspectiva, la educación financiera se constituye en una prioridad de carácter nacional, en la que deben participar activamente el sector público y el privado. Este tema no sólo desarrolla mecanismos de protección y defensa para el consumidor financiero, también aumenta la comprensión y la confianza en el sistema e incentiva prácticas responsables en los comportamientos financieros personales.

En sus lineamientos estratégicos para el periodo 2011-2014, la SFC estableció el fortalecimiento de la supervisión y el seguimiento a la información que las entidades financieras suministran a los consumidores, para garantizar que éstos cuenten con las herramientas suficientes para adoptar las decisiones que les correspondan.

De igual manera, dentro del marco general de la protección al consumidor financiero previsto en la Ley 1328 de 2009, se estableció la obligación para todas las entidades

financieras de contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC). Con este sistema las entidades vigiladas deben diseñar e implementar medidas frente a la potencial ocurrencia de eventos que puedan afectar los derechos de los consumidores financieros.

Esta medida que comenzó a implementarse por las distintas entidades en enero de 2011, cuenta con el seguimiento de la SFC a través de visitas in situ y análisis extra situ, estos últimos desarrollados a través de presentaciones² y encuestas. Para el caso particular de los establecimientos de crédito, y con los avances presentados hasta el 30 de septiembre de 2011, se encontró que la totalidad de las entidades llevaron a cabo el proceso de implementación del SAC con un alto grado de avance en la mayoría de los casos.

No obstante, la SFC ha solicitado ajustes en los modelos presentados por algunas entidades especialmente en los temas de educación financiera y mecanismos de control. Para el primer caso, la SFC ha solicitado a las entidades ampliar los canales a través de los cuales divulgan los programas de educación financiera y suministran información a los consumidores. En cuanto a los controles implementados por los establecimientos, se ha requerido reforzar los modelos de medición tal que les permita evaluar integralmente los hechos o situaciones que pueden llegar a afectar la debida atención y protección a los usuarios del sistema.

Por otra parte, se fortaleció el mecanismo de defensor del consumidor financiero facultándolo para adoptar decisiones independientes, permitiéndole actuar como conciliador entre las entidades y sus consumidores financieros, y también para establecer recomendaciones frente a los productos y servicios ofrecidos por los intermediarios.

A su vez, dando cumplimiento a lo establecido en el párrafo 3° del artículo 9° de la Ley 1328 de 2009, la Superintendencia publica trimestralmente en periódicos de amplia circulación nacional las tarifas correspondientes a los principales productos y servicios masivos: cuentas de ahorro y tarjetas de crédito.

También con la expedición de las Circulares Externas 038 y 039 de 2011, la SFC reforzó la protección a los consumidores. A través de la Circular Externa 038 de 2011, se ordenó a las entidades del sistema financiero poner a disposición de los consumidores información detallada y, por separado, de cada uno de los productos y

² El objetivo de las presentaciones consiste en verificar el efectivo desarrollo de los elementos del SAC por parte de las entidades financieras.

servicios que presta a través de sus páginas web y en sus oficinas, antes de la celebración del contrato, durante su ejecución e incluso después de la terminación del mismo. Dentro de esta obligación se encuentra la divulgación de las tarifas y las tasas de interés. Esto se realiza con el fin de que los consumidores cuenten con los elementos de juicio necesarios para adoptar decisiones adecuadas.

Por su parte, mediante la Circular Externa 039 la SFC ordenó la eliminación de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y la prohibición de realizar prácticas abusivas por parte de las entidades vigiladas. En esta circular se ilustran por medio de ejemplos los principales casos de cláusulas y prácticas abusivas a los que se refieren los artículos 11 y 12 de la Ley 1328 de 2009. Cabe resaltar que los eventos señalados en la misma son de carácter ilustrativo y no comprenden todos los casos que pueden presentarse en la dinámica contractual.

Dentro de las cláusulas denominadas como abusivas, se incluyeron aquellas que exoneran, atenúan o limitan la responsabilidad de las entidades vigiladas sin permitir el ejercicio de los derechos del consumidor financiero, así como las que autorizan a las entidades vigiladas para cobrar por servicios no prestados o por prestaciones que no impliquen un servicio adicional. En este sentido, todos los contratos que celebren las entidades vigiladas y que tengan cláusulas abusivas incorporadas, se entenderán por no escritas y sin efectos para los consumidores financieros.

En adición a lo anterior, se califican como prácticas abusivas redactar contratos con letras ilegibles y difíciles de leer a simple vista, realizar cobros por concepto de gastos de cobranza de manera automática y cobrar al consumidor financiero por servicios y productos sin que exista conocimiento previo, autorización o consentimiento expreso de éste.

A las entidades vigiladas por la SFC se les estableció el plazo hasta el primero de enero de 2012 para cumplir con las instrucciones relacionadas con la información que deben suministrar a los consumidores financieros. Asimismo, hasta igual fecha los defensores del consumidor financiero tendrán que revisar los contratos de las entidades vigiladas y remitir a la Junta Directiva de la respectiva entidad o al órgano que haga sus veces, con copia a la SFC, un informe detallado de todas las cláusulas y prácticas abusivas identificadas. La SFC presentará un informe sobre los principales resultados de los hallazgos identificados por los defensores del consumidor financiero.

Dadas estas herramientas de protección al consumidor, es fundamental que los consumidores conozcan y entiendan el funcionamiento del sistema financiero del país, las características de los intermediarios y su oferta de productos y servicios financieros. Esto permitirá que los consumidores elijan al intermediario financiero que más se adecúe a sus necesidades. De esta manera, consumidores actuales y potenciales educados financieramente impactarán positivamente el comportamiento de la oferta y estimularán la competencia a través de decisiones racionales en la optimización de sus recursos y el uso de servicios.

Por este motivo, en el PND 2010 - 2014, Prosperidad para Todos, se establecieron premisas frente a la educación financiera, que conllevaron a la creación de un grupo de trabajo interinstitucional entre los Ministerios de Hacienda y Educación Nacional, el Banco de la República, FOGAFIN y la SFC. Lo anterior con el objetivo de establecer una política general que incluya la educación financiera como un elemento fundamental en la educación básica de todos los colombianos y también desarrollar un plan coordinado entre las entidades vigiladas, las organizaciones no gubernamentales y la academia, que esté en línea con la estrategia nacional.

3 PROYECTO DE TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE PRECIOS AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Siguiendo lo establecido en la Ley 1328 de 2009 la SFC desarrolló el proyecto de transparencia y revelación de precios al consumidor financiero. Bajo el lema “*Nosotros le informamos, usted decide*”, la SFC busca que los consumidores financieros dispongan de información cierta, suficiente, comparable y oportuna para la toma de decisiones en relación con los productos y servicios ofrecidos por las entidades vigiladas.

Entre los objetivos planteados en este proyecto está: i) garantizar la competitividad en la oferta de productos y servicios ofrecidos por las entidades; ii) eliminar las asimetrías de información al revelar ésta de manera confiable y oportuna; y iii) incrementar la confianza de los usuarios frente a la forma en que opera el sistema.

Este planteamiento de transparencia está fundamentado en un marco normativo robusto y se ha enfocado en la revelación de precios de los productos y servicios financieros masivos. A continuación se detallan estos aspectos y se describe la forma en que los establecimientos de crédito estructuran sus tarifas.

3.1 MARCO NORMATIVO

En el artículo 97 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero se 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. Por su parte, en la reforma financiera del 2009³ se enfatizó el compromiso de proveer mejor información a los usuarios. En esta Ley se impuso a las entidades el deber de comunicar a los consumidores tanto sus derechos y obligaciones, como los mecanismos de protección de éstos. De esta forma, el cliente debe disponer de información clara y oportuna frente a la relación contractual que mantiene con su entidad, los términos y condiciones del producto o servicio, al igual que los precios, tarifas y tasas de interés de los mismos.

³ Ley 1328 de 2009.

En particular, en el artículo 9° de la mencionada Ley se estableció el contenido mínimo que debe tener la información suministrada al consumidor, de forma tal que le permita la adecuada comparación entre las distintas opciones de productos o servicios ofrecidos en el mercado.

A su vez, en el párrafo 3° del mismo artículo, se estableció la obligación a la SFC de publicar con periodicidad trimestral, en periódicos de amplia circulación nacional y regional, y de forma comparada, el precio de los productos y servicios que son ofrecidos por las entidades de manera masiva.

Esta labor ha sido desarrollada por la SFC desde el tercer trimestre de 2010, al publicar en diarios de circulación nacional y territorial la información de tarifas de los servicios asociados a los dos productos con mayor relevancia en el mercado: las cuentas de ahorro y las tarjetas de crédito. Cabe resaltar que esta información, en conjunto con los demás productos y servicios ofrecidos por los establecimientos de crédito, se encuentra disponible en la página web de la SFC con datos disponibles a partir de abril de 2006⁴.

Por último, en el artículo 63 de la Ley 1430 de 2010 se 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.

3.2 DETERMINACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS MASIVOS

Con base en trabajos técnicos, la SFC delimitó el alcance de la expresión “productos masivos” del párrafo 3° del artículo 9° de la Ley 1328 de 2009. Sobre el particular, se determinó que un producto masivo es aquel ofrecido a un porcentaje representativo de la población y tiene como principal característica que es significativo para el sistema en general⁵ y no necesariamente para cada una de las entidades.

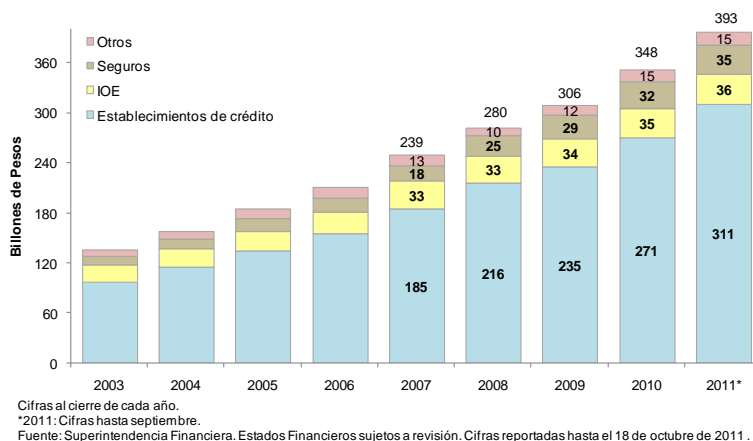
⁴ Actualmente las cifras se encuentran con corte al 30 de noviembre de 2011.

⁵ Los productos más demandados por los usuarios del sistema.

Hasta el momento únicamente se consideran en este análisis a los establecimientos de crédito, al ser los intermediarios con la mayor representación dentro del total de las entidades vigiladas por la SFC a partir de su activo y patrimonio y la relevancia de su actividad de intermediación.

Gráfica 1

Total de activos de las entidades vigiladas

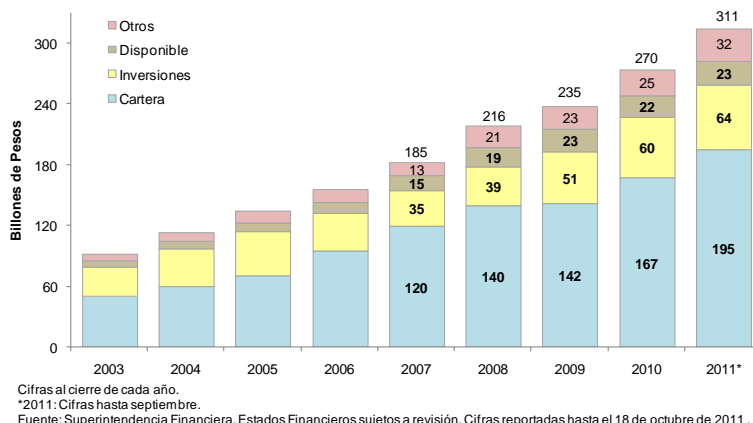


La participación del activo y patrimonio de los establecimientos de crédito frente al total de las entidades vigiladas ascendió en septiembre de 2011 a 79% y 69%, respectivamente.

Bajo este escenario, se determinaron los productos y servicios que son ofrecidos de forma masiva. Para este propósito se analizaron las operaciones activas y pasivas de estos intermediarios. Frente a las operaciones activas se estableció que la principal actividad de los establecimientos de crédito está enfocada en el otorgamiento de créditos.

Gráfica 2

Total de activos de los establecimientos de crédito



Frente a las operaciones activas de los establecimientos de crédito, a septiembre de 2011 sobresale la actividad de colocación de recursos, con una participación del 63% dentro del total de sus activos, seguido por las inversiones con un 21%.

Es importante tener en cuenta que de la cartera de créditos se desprenden cuatro modalidades: comercial, consumo, vivienda y microcrédito. En términos de monto, la modalidad de cartera más representativa en el sistema financiero colombiano es la

comercial, la cual contribuye con el 61% del total. Sin embargo, la cartera de consumo presenta el mayor número de deudores y de operaciones activas en el mercado, concentrando una masa representativa de la población.

Tabla 1
Distribución de la participación de la cartera por modalidad

Tipo de cartera	Operaciones activas		Número de deudores		Monto de las operaciones	
	N°	%	N°	%	N° (mill. de pesos)	%
Comercial	990,385	5.8%	383,630	4.9%	127,525,841	61.3%
Consumo	14,030,701	81.7%	5,574,815	71.6%	57,014,388	27.4%
Vivienda	563,567	3.3%	524,824	6.7%	17,756,088	8.5%
Microcrédito	1,596,802	9.3%	1,300,222	16.7%	5,627,548	2.7%
Total	17,181,455	100.0%	7,783,491	100.0%	207,923,864	100.0%

Cifras a septiembre de 2011. Información del formato 341 reportado por las entidades vigiladas a la SFC.

La modalidad de consumo reúne el 82% de las operaciones activas de colocación de recursos y el 72% de los deudores.

Dentro de este contexto, si se desagrega la cartera de consumo para establecer el producto más relevante en el mercado en términos de cobertura poblacional, se encuentra que las tarjetas de crédito constituyen el producto crediticio más común entre los colombianos, al presentar al mayor número de deudores y de operaciones activas en el mercado.

Tabla 2
Distribución de la cartera de consumo

Tipo de cartera	Operaciones activas		Número de deudores*		Monto de las operaciones	
	N°	%	N°	%	N° (mill. de pesos)	%
Otros	5,489,474	39.1%	3,003,858	39.0%	37,510,735	65.8%
Tarjeta	8,165,255	58.2%	4,333,480	56.3%	12,574,549	22.1%
Automóvil	375,972	2.7%	355,608	4.6%	6,929,104	12.2%
Total	14,030,701	100.0%	5,574,815	100.0%	57,014,388	100.0%

Cifras a septiembre de 2011. Información del formato 341 reportado por las entidades vigiladas a la SFC.

* Se omiten los duplicados en la suma total de deudores por tipo de cartera.

Las tarjetas de crédito concentran el 56% del total de deudores y el 58% del total de operaciones activas de la cartera de consumo.

De esta forma, las tarjetas de crédito fueron el producto seleccionado para ser evaluado de acuerdo con las operaciones activas de los establecimientos de crédito. En este sentido se resalta que, debido a que existen diversos tipos de tarjetas de crédito dependiendo del cupo delimitado para cada usuario (entre los que se encuentran oro, platino, entre otros), el producto a analizar de acuerdo con la mayor concentración es la tarjeta clásica.

Por otra parte, en cuanto a las operaciones pasivas de estas entidades, se observa que su fuente principal de financiación son las captaciones, las cuales ascienden al 70% del total de sus pasivos.

Tabla 3
Pasivos de los establecimientos de crédito
Cifras en millones de pesos y porcentajes

Tipo de pasivo	Valor	Participación
Depósitos y exigibilidades	186,648,462	69.8%
Créditos otras instituciones de crédito	41,644,925	15.6%
Títulos de deuda	22,306,146	8.3%
Otros pasivos	16,760,761	6.3%
Total Pasivos	267,360,293	100.0%

Estados financieros sujetos a revisión por parte de la SFC. Cifras a septiembre de 2011.

La principal fuente de financiación de los establecimientos de crédito para el desarrollo de sus operaciones son los depósitos y exigibilidades, al representar el 70.0% del total de pasivos, seguido por las obligaciones con otras instituciones de crédito (15.6% del total de pasivos).

Al evaluar los tipos de captación se destaca que por número de cuentas, por número de clientes e incluso por monto, el producto más representativo es la cuenta de ahorros. De esta forma, se seleccionó dentro de este análisis como otro de los productos masivos para ser evaluado.

Tabla 4
Depósitos y exigibilidades de los establecimientos de crédito

Tipos de captación		Valor	Participación
Cuenta corriente	Número Clientes	2,356,140	6.36%
	Número Cuentas	2,663,104	6.29%
	Valor Total (en millones de pesos)	30,772,171	17.24%
Ahorros	Número Clientes	34,020,269	91.79%
	Número Cuentas	38,789,379	91.57%
	Valor Total (en millones de pesos)	88,341,312	49.50%
CDT's	Número Clientes	670,477	1.81%
	Número Cuentas	891,720	2.10%
	Valor Total (en millones de pesos)	59,145,980	33.14%
CDAT's	Número Clientes	14,773	0.04%
	Número Cuentas	17,822	0.04%
	Valor Total (en millones de pesos)	190,337	0.11%
Total	Número Clientes	37,061,659	100.00%
	Número Cuentas	42,362,025	100.00%
	Valor Total (en millones de pesos)	178,449,799	100.00%

Cifras a septiembre de 2011. Información del formato 459 reportado por las entidades vigiladas a la SFC.

Tanto en términos de monto como en acceso poblacional, se destacan las cuentas de ahorro, las cuales representan el 92% del total de captaciones visto a través del número de clientes.

Lo anterior se corrobora con los datos de la Central de Información Financiera (CIFIN), unidad empresarial de Asobancaria, mediante los cuales se encontró que los productos más relevantes en el mercado financiero colombiano, determinados a partir del número de personas que hacen uso de estos instrumentos, son en su orden: las cuentas de ahorro, las tarjetas de crédito, los créditos de consumo⁶ y las cuentas corrientes.

⁶ Es importante mencionar que la tasa de interés corresponde al principal cobro que se realiza en los créditos de consumo. La información de estas tasas se encuentra disponible con periodicidad semanal y mensual en la página web de la SFC.

Tabla 5

Producto	Cédulas				
	2010 II	2010 III	2010 IV	2011 I	2011 II
Cuentas de Ahorro	16,680,975	17,386,923	17,494,742	17,680,697	17,873,234
Tarjetas de crédito	4,671,124	5,069,169	5,201,395	5,241,935	5,352,888
Consumo	3,705,262	3,864,170	4,083,448	4,048,332	4,157,721
Cuentas Corrientes	1,397,672	1,387,372	1,399,970	1,409,442	1,429,218
Microcrédito	1,091,088	1,145,456	1,175,393	1,193,100	1,249,800
Vivienda	693,397	697,402	691,527	694,227	705,974

Fuente: Asobancaria, CIFIN. Informe de inclusión financiera. Cifras a junio de 2011.

Al cierre del primer semestre de 2011, las cuentas de ahorro fueron el producto más representativo entre los colombianos. Este comportamiento fue seguido por las tarjetas de crédito, los créditos de consumo y las cuentas corrientes.

Adicionalmente, y según el reporte de quejas hacia las entidades vigiladas remitido a la SFC con corte al tercer trimestre de 2011, se encuentra también que en estos productos se concentra el mayor número de reclamaciones frente a las comisiones y honorarios. Específicamente el mayor número de quejas está en las tarjetas de crédito, seguido por las cuentas de ahorro y las cuentas corrientes.

Tabla 6

Productos	Quejas por cobro de servicios y/o comisiones
Tarjetas de crédito	12,546
Cuenta de ahorros	4,596
Cuenta corriente	3,141
Crédito de consumo y/o comercial	912
Otros	429
Total general	21,624

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Información corresponde al período de julio a septiembre de 2011.

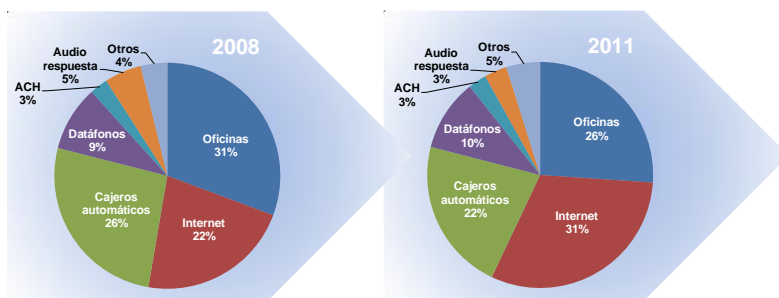
Durante el tercer trimestre del año, las principales quejas recibidas por concepto de cobro de servicios y/o comisiones, se concentraron en un 58% en tarjetas de crédito, 21% en cuentas de ahorro y un 15% en cuentas corrientes.

Es importante resaltar que en el *Informe de Evolución de las Tarifas de los Servicios Financieros* de junio de 2011 se realizó el análisis específicamente sobre los principales cobros en cuentas de ahorro y tarjetas de crédito. Para este segundo reporte, además del seguimiento realizado a estos productos, se evalúan los principales servicios asociados a las cuentas corrientes.

A su vez, los servicios asociados a los productos bajo análisis, cuentas de ahorro, tarjetas de crédito y cuentas corrientes, se prestan fundamentalmente a través de cuatro canales: internet, oficinas, cajeros automáticos y datafonos, en los cuales se concentran el 89% de las operaciones efectuadas por los establecimientos de crédito.

En este punto, vale la pena mencionar el avance cada vez mayor que presentan las operaciones electrónicas frente a las realizadas en sucursales físicas. Esta evolución es muy significativa debido a que el desarrollo en los sistemas de pago favorece el propósito de inclusión y de formalización de la economía, al facilitar la reducción en los costos de transacción, principalmente los asociados al manejo de efectivo.

Gráfica 3
Transacciones por canal

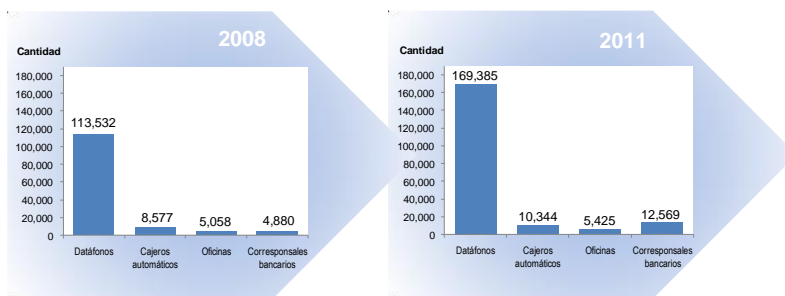


Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Información corresponde al segundo semestre de 2008 y el primer semestre de 2011.

En los últimos tres años, las operaciones realizadas por internet han ganado una importante participación dentro del total de transacciones realizadas por el sistema, lo que a su vez se ha reflejado en la disminución de la representación de canales como las oficinas y los cajeros automáticos.

En particular, y con el objetivo de alcanzar una mayor cobertura geográfica, los intermediarios financieros han realizado importantes inversiones en infraestructura, física y tecnológica. En este sentido, se resalta la estrategia de las entidades de incrementar su presencia en el país, no necesariamente con oficinas propias del intermediario, sino a través de figuras como las de los corresponsales bancarios, los cuales en los últimos 3 años han registrado una importante expansión. De esta forma, entre el segundo semestre del 2008 y el primer semestre de 2011, el número de corresponsales bancarios pasó de 4.880 a 12.569.

Gráfica 4
Infraestructura de los establecimientos de crédito



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Información corresponde al segundo semestre de 2008 y el primer semestre de 2011.

Entre 2008 y 2011, las oficinas presentaron un aumento de 3.3%, mientras los cajeros, los datafonos y los corresponsales bancarios lo hicieron en 34.0%, 38.5% y 128% respectivamente.

3.3 DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Una vez establecidos los productos, servicios y canales masivos se determinó la forma de presentación de la información, de forma tal que cumpliera con lo estipulado en la Ley 1328 de 2009 en lo referente a hacerla comparable para los consumidores. Esto se realizó con el objetivo de permitir que los valores publicados en diarios de amplia

circulación nacional se constituyan en una herramienta útil para la toma de decisiones de los usuarios.

3.3.1 Información disponible

La SFC en desarrollo de sus facultades legales solicita a los establecimientos de crédito la información sobre tarifas, tasas de interés y transacciones por canales, mediante los formatos 365, 88 y 444, respectivamente. Estas cifras son publicadas en la página web de la SFC, siguiendo el principio de transparencia y velando por el respeto a los derechos de los consumidores financieros.

1. **Formato 365:** “Tarifas de los servicios financieros”. Mediante las Circulares Externas 006 del 22 de mayo de 2006 y 036 del 15 de junio de 2007, la SFC impartió instrucciones a los establecimientos bancarios, las corporaciones financieras, las compañías de financiamiento, el organismo cooperativo de grado superior, las instituciones oficiales especiales y las cooperativas financieras para la remisión de información sobre las tarifas de los servicios financieros y seguros asociados a créditos. La periodicidad de envío es mensual y la información remitida hace referencia a las tarifas vigentes para el último día de cada mes.
2. **Formato 88:** “Informe Semanal de Tasas de Interés Activas y Pasivas”. Definido a partir de la Circular Externa 052 de 2010, este formato permite conocer y divulgar con oportunidad la estructura temporal de las tasas de interés. Aplica para los establecimientos bancarios, las corporaciones financieras, las compañías de financiamiento, el organismo cooperativo de grado superior, las cooperativas financieras y las instituciones oficiales especiales. En este formato las entidades deben reportar a la SFC la tasa efectiva anual promedio ponderada por los montos de los créditos desembolsados durante la semana respectiva y el valor total de estos últimos.
3. **Formato 444:** “Información sobre transacciones efectuadas a través de los canales de distribución dispuestos por las entidades vigiladas”. A través de la Circular Externa 014 de abril de 2008, los establecimientos bancarios, las compañías de financiamiento, el organismo cooperativo de grado superior, las cooperativas financieras, las administradoras de sistemas de pago de bajo valor y el Banco de la República están obligados a presentar el detalle de las transacciones realizadas por los clientes y usuarios a través de los canales de distribución. Este reporte es de

periodicidad semestral y se encuentra disponible a partir del segundo semestre de 2008 en la página web de la SFC.

3.3.2 Información publicada

A partir de la información de los formatos en mención se determinaron los rubros a publicar según el producto y los servicios financieros asociados, tal y como se presenta a continuación.

3.3.2.1 Cuentas de ahorro

- **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.

Formato de publicación de información de cuentas de ahorro

Tabla 7. Publicación de tarifas – Cuentas de ahorro - Septiembre de 2011

ENTIDADES \ TARIFAS	Cuota de manejo por la cuenta de ahorros		Costo del talonario para el manejo de la cuenta de ahorros		Cuota de manejo por la tarjeta débito de la cuenta de ahorros		Costo por consignación nacional en oficina diferente a la de radicación de la cuenta	Costo fijo consulta de saldo en cajero de la entidad	Costo por retiros en cajero de la entidad	Costo por transferencia en cajero a diferente titular de la entidad	Costo consulta de saldo en cajero de otra entidad	Costo por retiros de efectivo en cajero otra entidad	Costo de pagos a terceros en cajero otra entidad	Costo Fijo por acceso a internet	Consulta de saldo por internet	Costo por transferencia por internet a cuentas de diferente titular de la entidad	Costo por pagos a terceros por internet
	Valor de la cuota	Forma de cobro	Valor del talonario	N° de volantes	Valor de la cuota	Forma de cobro	Valor del cobro	Valor de la consulta	Valor del retiro	Valor de la transferencia	Valor de la consulta	Valor del retiro	Valor del pago	Valor del acceso	Valor de la consulta	Valor de la transferencia	Valor del cobro
AV VILLAS	\$ 1,000	M.V.	\$ 80,040	20	\$ 8,750	M.A.	\$ 10,672	\$ 1,000	\$ 1,000	\$ 1,000	\$ 6,750	\$ 6,750	\$ 6,750	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
BANAGRARIO	\$ 0		\$ 44,000	20	\$ 7,340	M.A.	\$ 9,765	\$ 1,320	\$ 1,320		\$ 4,600	\$ 4,600			\$ 0	\$ 840	\$ 840
BANCAMIA	\$ 0			0			\$ 0										
BANCO COLPATRIA	\$ 0		\$ 81,400	20	\$ 8,600	M.A.	\$ 10,800	\$ 1,250	\$ 1,250	\$ 1,900	\$ 6,700	\$ 6,700		\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
BANCO DE BOGOTA	\$ 0		\$ 62,640	15	\$ 8,500	M.A.	\$ 10,672	\$ 1,000	\$ 1,000	\$ 1,000	\$ 6,750	\$ 6,750	\$ 6,750	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
BANCO DE OCCIDENTE	\$ 0		\$ 41,760	30	\$ 8,800	M.A.	\$ 10,672	\$ 1,000	\$ 1,000	\$ 1,000	\$ 3,500	\$ 3,500	\$ 3,500	\$ 0	\$ 0	\$ 0	
BANCO FALABELLA S.A.	\$ 0			0	\$ 7,000	M.V.	\$ 0				\$ 4,000	\$ 1,000					
BANCO GNB SUDAMERIS	\$ 7,192	M.A.	\$ 38,860	40	\$ 0		\$ 6,380	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 4,500	\$ 4,500	\$ 4,500	\$ 0	\$ 0	\$ 1,624	\$ 0
BANCO PICHINCHA S.A.	\$ 0			0	\$ 6,900	M.V.	\$ 2,900				\$ 1,000	\$ 1,500					
BANCO POPULAR	\$ 4,933	M.V.	\$ 53,239	20	\$ 28,915	T.A.	\$ 10,672	\$ 1,000	\$ 1,000	\$ 1,000	\$ 6,750	\$ 6,750	\$ 6,750	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
BANCO PROCREDIT COLOMBIA	\$ 0		\$ 0	45			\$ 0								\$ 0	\$ 1,000	
BANCO SANTANDER	\$ 0		\$ 63,000	30	\$ 9,500	M.A.	\$ 10,800	\$ 1,500	\$ 1,500	\$ 2,200	\$ 6,900	\$ 6,900	\$ 6,900	\$ 0	\$ 0	\$ 1,700	\$ 920
BANCOLOMBIA	\$ 0		\$ 68,000	20	\$ 8,250	M.A.	\$ 10,000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 7,500	\$ 7,500		\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
BANCOOMEVA	\$ 0		\$ 23,200	25	\$ 9,500	M.A.	\$ 6,380	\$ 990	\$ 990		\$ 6,000	\$ 6,000	\$ 6,000	\$ 0	\$ 0	\$ 1,048	\$ 1,148
BBVA COLOMBIA	\$ 0		\$ 68,440	20	\$ 9,300	M.A.	\$ 11,484	\$ 1,250	\$ 0	\$ 1,700	\$ 7,100	\$ 7,100	\$ 7,100	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
BCSC	\$ 6,380	M.A.	\$ 75,632	20	\$ 9,200	M.V.	\$ 9,976	\$ 0	\$ 1,000	\$ 0	\$ 7,000	\$ 7,000		\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
CITIBANK COLOMBIA	\$ 0			0	\$ 8,300	M.A.	\$ 0	\$ 0	\$ 0		\$ 6,900	\$ 6,900	\$ 6,900	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
COLTEFINANCIERA	\$ 0		\$ 0	25			\$ 0							\$ 0			
CONFIAR COOP FINAN	\$ 0		\$ 25,000	30	\$ 3,500	M.V.	\$ 0				\$ 2,500	\$ 2,500		\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
COOPFINER COOP FINAN	\$ 0		\$ 28,000	30	\$ 3,500	M.A.	\$ 0	\$ 1,300	\$ 1,300		\$ 7,050	\$ 7,050					
COOP FINAN DE ANTIOQUIA	\$ 0		\$ 35,000	30	\$ 2,600	M.V.	\$ 7,500	\$ 1,100	\$ 1,100		\$ 4,000	\$ 4,000				\$ 1,600	\$ 1,600
COOP FINAN JOHN F. KENNEDY	\$ 0		\$ 27,000	30													
COOPCENTRAL	\$ 0		\$ 26,000	30			\$ 6,695							\$ 0	\$ 0	\$ 1,500	
CORFICOLOMBIANA	\$ 0			0			\$ 0								\$ 0		
COTRAFA COOP FINAN	\$ 0		\$ 4,000	25	\$ 1,500	M.V.	\$ 0				\$ 1,000	\$ 1,000		\$ 0	\$ 0	\$ 1,500	\$ 0
DAVIVIENDA	\$ 0		\$ 74,000	20	\$ 8,500	M.A.	\$ 9,500	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 6,000	\$ 6,000	\$ 7,000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
FINAMERICA	\$ 0		\$ 15,000	10	\$ 4,000	M.A.		\$ 990	\$ 990		\$ 3,500	\$ 3,500					
FINANCIERA JURISCOOP	\$ 0			0	\$ 4,200	M.A.	\$ 0	\$ 900	\$ 900		\$ 4,000	\$ 4,000				\$ 928	
FINANDINA	\$ 0		\$ 0	10			\$ 1,500							\$ 0	\$ 0		
GIROS Y FINANZAS	\$ 2,500	M.A.		0			\$ 8,700										
HELM BANK	\$ 12,064	M.V.	\$ 71,187	20	\$ 0		\$ 10,092	\$ 3,400	\$ 3,400		\$ 6,500	\$ 6,500		\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
HSBC COLOMBIA	\$ 0			0	\$ 7,200	M.A.	\$ 9,048	\$ 3,400	\$ 3,400		\$ 7,200	\$ 7,200		\$ 0	\$ 0	\$ 5,500	\$ 0
MACROFINANCIERA	\$ 0			0	\$ 4,000	M.A.	\$ 2,000		\$ 2,800		\$ 3,800	\$ 3,800	\$ 3,800				
SCOTIA BANK	\$ 0			0			\$ 0							\$ 0	\$ 0	\$ 1,200	

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

3.3.2.2 Tarjetas de crédito

- **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.

Formato de publicación Tarjetas de crédito

Tabla 8. Publicación de tarifas – Tarjetas de crédito - Septiembre de 2011

ENTIDADES \ TARIFAS	Tasa efectiva anual (tarjeta de crédito)	Cuota de manejo de la tarjeta de crédito VISA		Cuota de manejo de la tarjeta de crédito MASTERCARD		Cuota de manejo de la tarjeta de crédito AMERICAN EXPRESS		Cuota de manejo de la tarjeta de crédito DINERS		Cuota de manejo de las tarjetas de crédito propias			Costo por avance en efectivo en oficina	Costo por avance en efectivo cajeros propios	Costo por avance en efectivo cajero otra entidad	Costo por avance con tarjeta de crédito por internet
	Valor de tasa	Valor cuota de manejo	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
AV VILLAS	27.87%	\$ 46,200	T.A.	\$ 46,200	T.A.								\$ 6,000	\$ 5,500	\$ 6,750	\$ 5,150
BANAGRARIO	27.58%	\$ 12,519	M.A.										\$ 0	\$ 3,439	\$ 4,800	
BANCO COLPATRIA	27.36%	\$ 48,300	T.A.	\$ 48,300	T.A.					"Fácil Codensa"	\$ 5,600	M.V.	\$ 9,000	\$ 7,000	\$ 8,500	\$ 7,000
BANCO DE BOGOTA	27.14%	\$ 44,700	T.A.	\$ 44,700	T.A.								\$ 8,000	\$ 5,500	\$ 6,750	\$ 0
BANCO DE OCCIDENTE	26.52%	\$ 47,610	T.A.	\$ 47,610	T.A.								\$ 8,000	\$ 3,450	\$ 3,500	\$ 0
BANCO FALABELLA S.A.	26.89%			\$ 11,900	M.V.					"CMR Falabella"	\$ 11,900	M.V.	\$ 4,000		\$ 4,000	
BANCO GNB SUDAMERIS	27.57%	\$ 31,200	T.V.										\$ 3,650	\$ 3,650	\$ 4,500	\$ 0
BANCO PICHINCHA S.A.	20.61%	\$ 26,250	T.V.										\$ 0		\$ 1,500	
BANCO POPULAR	24.48%	\$ 14,419	M.V.										\$ 8,000	\$ 5,500	\$ 6,750	\$ 4,167
BANCO SANTANDER	26.68%	\$ 46,900	T.V.	\$ 46,900	T.V.								\$ 5,700	\$ 5,700	\$ 5,700	\$ 0
BANCOLOMBIA	27.13%	\$ 46,500	T.A.	\$ 46,500	T.A.	\$ 48,500	T.A.						\$ 7,800	\$ 6,000	\$ 7,250	
BANCOOMEVA	23.34%	\$ 0								"Tarjeta Coomeva"	\$ 9,000	M.V.	\$ 0	\$ 0	\$ 0	
BBVA COLOMBIA	27.66%	\$ 48,200	T.A.	\$ 48,200	T.A.								\$ 7,500	\$ 7,000	\$ 7,100	\$ 7,000
BCSC	27.12%	\$ 46,000	T.A.	\$ 46,000	T.A.								\$ 7,000	\$ 5,000	\$ 6,000	\$ 0
CITIBANK COLOMBIA	25.01%	\$ 16,000	M.A.	\$ 16,000	M.A.								\$ 8,500	\$ 7,000	\$ 7,000	\$ 0
DAVIVIENDA	27.57%	\$ 47,000	T.A.	\$ 47,000	T.A.			\$ 62,000	T.A.	"Spring Step"	\$ 5,500	M.A.	\$ 7,000	\$ 7,000	\$ 7,000	\$ 7,000
GIROS Y FINANZAS	27.73%									"La 14"	\$ 12,000	M.V.				
HELM BANK	27.87%	\$ 47,500	T.V.										\$ 8,512	\$ 6,855	\$ 6,855	
HSBC COLOMBIA	25.80%	\$ 16,100	M.A.	\$ 16,100	M.A.					"La Polar"	\$ 13,800	M.V.	\$ 7,000	\$ 7,000	\$ 7,500	\$ 5,500
LA POLAR	27.87%									"Tarjeta Éxito"	\$ 16,000	M.V.				
TUYA	27.56%															

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

3.3.2.3 Cuentas corrientes

- **Cuota de manejo por la cuenta corriente**

Monto que corresponde al servicio de manejar y administrar una cuenta corriente. Indica también la periodicidad de cobro.

- **Costo de la chequera por 30 cheques**

Registra el valor correspondiente a la chequera por 30 cheques.

- **Costo de la chequera por 100 cheques**

Registra el valor correspondiente a la chequera por 100 cheques.

- **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 corriente.

- **Cuota de manejo por la tarjeta débito de la cuenta corriente**

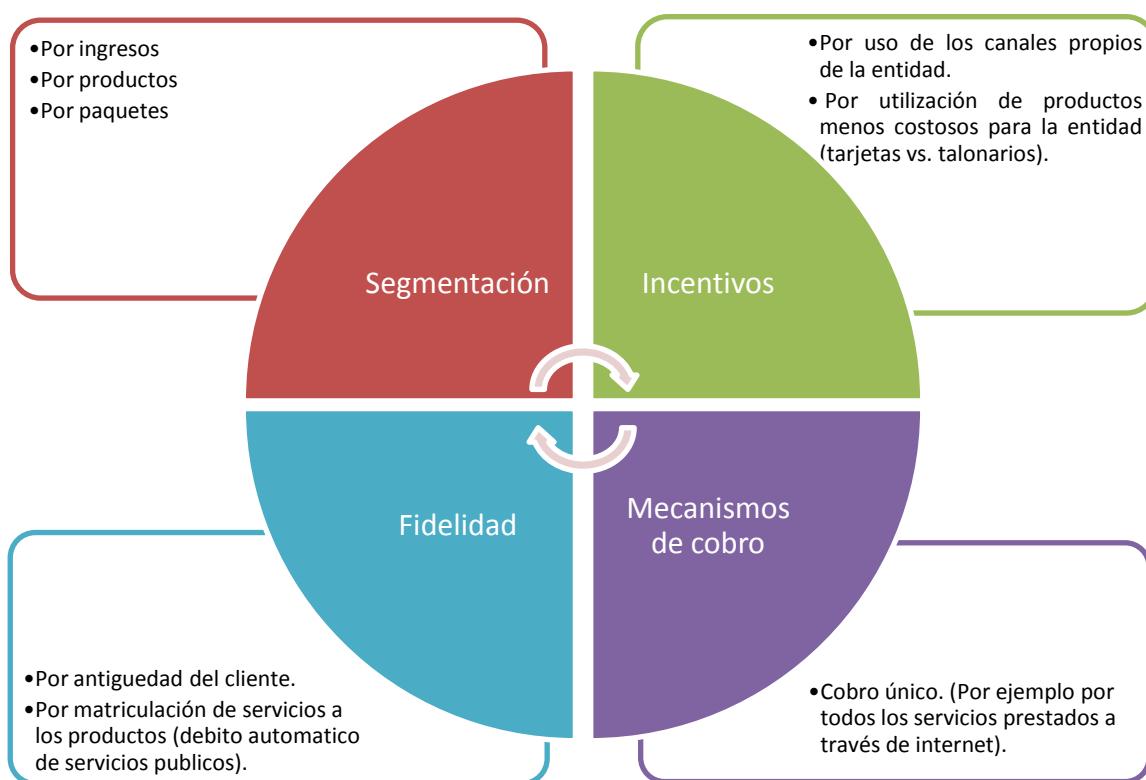
Registra el valor del servicio de manejar y administrar una tarjeta débito de la cuenta corriente y que corresponde a la cuota cobrada periódicamente por su utilización. Indica también la periodicidad de cobro.

Al analizar las tarifas de los principales productos y servicios financieros masivos se encuentra que sus valores difieren de forma importante entre los distintos participantes del sistema, en respuesta principalmente a los diferentes enfoques de negocio. En el siguiente capítulo se presentarán los criterios generales a través de los cuales los distintos intermediarios estructuran el nivel del cobro para los servicios que prestan.

3.4 PROCESO DE DETERMINACIÓN DE LAS TARIFAS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

En la fijación de las tarifas de los servicios financieros se evalúa un conjunto amplio de consideraciones, lo que hace que el proceso no pueda ser generalizado entre las distintas entidades. Entre los parámetros comunes que los establecimientos tienen en cuenta a la hora de fijar su nivel de tarifas están: la segmentación, los incentivos, la fidelidad y los mecanismos de cobro.

ELEMENTOS COMUNES ENTRE LOS ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO EN LA DETERMINACIÓN DE LAS TARIFAS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS



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

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

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

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

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

- **Fidelidad:** Algunas entidades orientan las estrategias de incentivos para premiar a los clientes más fieles y a los que mejor uso hagan de los canales de servicio. De esta forma, a partir del tiempo de permanencia del cliente dentro de la entidad, pueden desarrollarse beneficios en las características propias de los productos, como tasas, plazos y montos, entre otros, o en las tarifas que se cobran por éstos. Por otra parte, también pueden otorgarse descuentos en las tarifas que se cobran por algunos productos financieros, como una estrategia para atraer, aumentar o simplemente conservar su conjunto de clientes.
- **Mecanismos de cobro:** La forma de cobro de las tarifas por servicios financieros es diferente entre las entidades financieras según el tipo de producto y las características propias de su prestación. Mientras unas entidades cobran una tarifa por cada servicio que prestan, otras han decidido recientemente hacer un

cobro único por tipo de cliente que cubra todos los servicios que éste recibe, ya bien sea por una base total fija o la combinación de una base fija y una adición variable en función del uso que el cliente haga de sus productos. Esta iniciativa consolida 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.

3.4.1 Costos asociados a la determinación de tarifas

Distintos factores son tomados en cuenta al momento de establecer el nivel de las tarifas de los servicios financieros, lo que está asociado principalmente a la forma de operar de la entidad y a su estrategia comercial. Dentro de estos factores se destacan:

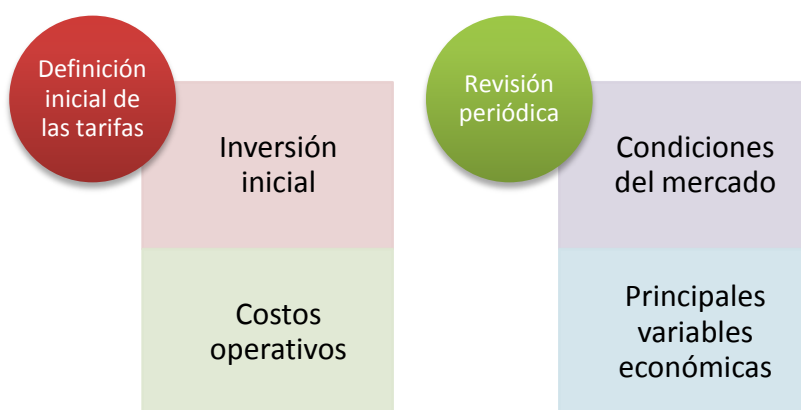
- **Costos operativos:** El primer factor que se evalúa en el momento de determinar las tarifas por cada producto y servicio es el relacionado con los costos en que incurren las entidades para su generación y prestación.
- **Inversiones tecnológicas y físicas:** Si bien las inversiones en tecnología y en planta física pueden influir en la determinación de las tarifas de los servicios prestados, no necesariamente el valor de las inversiones se transmite directamente al cliente final a través de los cobros por servicios, ya que múltiples entidades financian parte de éstas a través de diferentes mecanismos.

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

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

proveedores, como es el caso del sistema de pago de bajo valor⁷ Servibanca. La utilización de estas plataformas tiene un costo para la entidad financiera que en la mayoría de casos se transfiere al cliente final. De esta forma, el consumidor financiero ve incrementada su capacidad para tener acceso a los servicios financieros, pero la mayoría de veces, con un costo superior al que tendría al hacer uso de la red propia de la entidad a la cual pertenece.

3.4.2 Definición y ajuste de tarifas



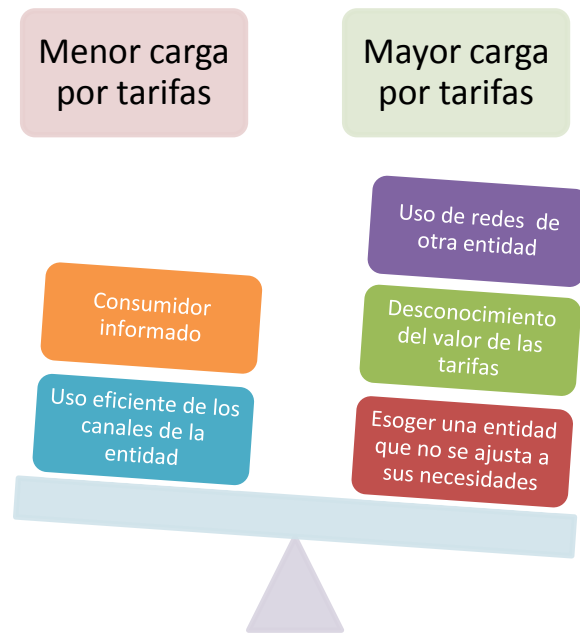
En general, el primer paso en la definición de las tarifas financieras corresponde a la asignación que se realiza cuando se saca al mercado un producto nuevo, donde la tarifa se establece en función de las características del producto, la estrategia de comercialización y las condiciones propias de la región donde se implemente, entre otras. Asimismo, existen diferencias operativas que influyen directamente en el costo asociado a cada producto financiero, que limitan su implementación en ciertas condiciones de funcionamiento. Por ejemplo, se resalta el caso de las entidades que pueden llegar a ofrecer múltiples tipos de cuentas de ahorro, las cuales, a pesar de ser el mismo producto, deben incorporar condiciones diferentes para hacer viable su implementación de acuerdo con los diferentes segmentos de mercado.

Después de implementar el producto, las entidades financieras hacen revisiones periódicas de la mayor parte de las tarifas cobradas por los servicios financieros para ajustarlas a las condiciones del mercado y de la economía. Por lo general, las entidades financieras hacen revisiones mensuales y trimestrales para incorporar gradualmente los resultados de las principales variables económicas. Así, por ejemplo, en las revisiones mensuales se evalúa el comportamiento de la inflación, mientras en

⁷ La función de las administradoras de Sistemas de Pago de Bajo Valor (SPBV), consiste en facilitar la recepción, procesamiento, transmisión, compensación y/o liquidación de órdenes de transferencia y recaudo. En estos sistemas se encuentran los administradores de las franquicias de las tarjetas VISA y MASTERCARD, así como el servicio de cajeros automáticos de Servibanca, entre otros.

las trimestrales se tienen en cuenta variables como la evolución de la tasa de interés bancario corriente (TIBC), tanto para la modalidad de crédito de consumo y ordinario y como para la de microcrédito. Cabe resaltar que cualquier modificación en las tarifas de los servicios que presta la entidad financiera debe ser informada con anterioridad a los usuarios.

3.4.3 Vínculo entre el nivel de tarifas y un consumidor informado



Finalmente, las tarifas asumidas por los usuarios dependen tanto del nivel en el que establecen sus cobros las entidades, como en el uso eficiente que se haga de los productos ofrecidos por las mismas. De esta forma, a medida que el consumidor identifique las reducciones en los costos en que puede incurrir al utilizar los servicios financieros prestados por su entidad, disminuirá la carga financiera que le genera la utilización de éstos. En general, estos beneficios se presentan al escoger un paquete de servicios que se ajuste a sus necesidades y al hacer un uso adecuado de las plataformas propias de la entidad prestadora del producto.

Bajo estos criterios, se hace fundamental la estrategia de comunicación hacia el consumidor financiero, en particular respecto al nivel de tarifas por los servicios financieros y de las reducciones que se pueden obtener al hacer uso de paquetes de productos y servicios. En este sentido, la educación financiera indica a los usuarios la mejor forma de movilizar sus recursos.

3.5 EVOLUCIÓN HISTÓRICA Y VARIACIONES SEMESTRALES DE LAS TARIFAS POR PRODUCTO Y/O SERVICIO

Importante:

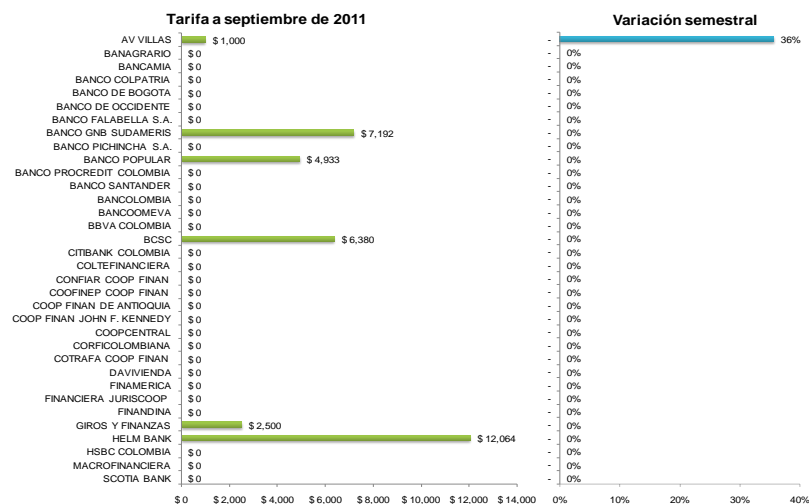
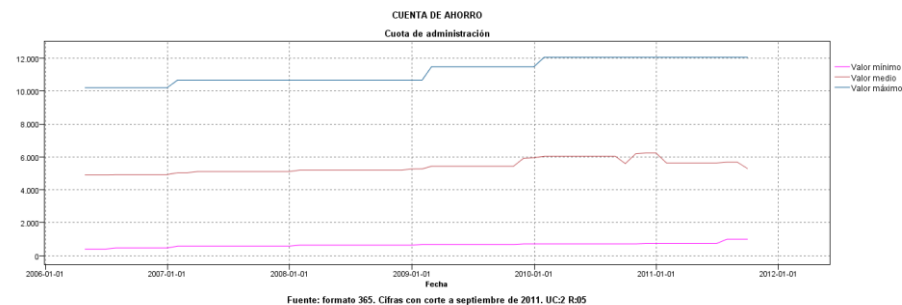
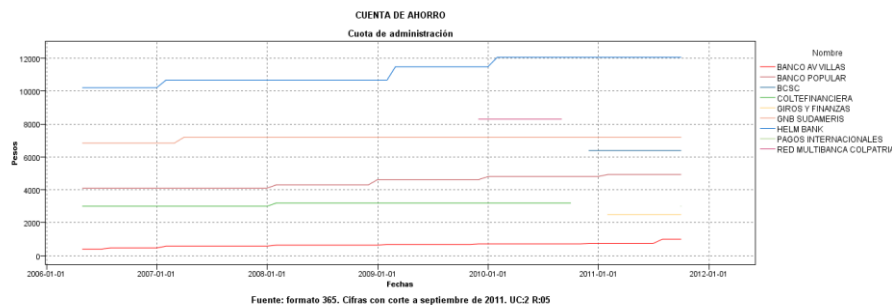
En las gráficas de evolución histórica por producto y/o servicio sólo aparecen las entidades que ofrecen un servicio y cobran (o cobraron) por el mismo. A su vez, las gráficas que reflejan el valor mínimo, promedio y máximo también toman como base sólo a las entidades que presentan una tarifa mayor a 0.

Si la entidad no reporta valor en la gráfica referente a la variación semestral, en la parte de “tarifa a septiembre de 2011” (vacío), indica que dicho establecimiento no presta el servicio mencionado.

3.5.1 Cuenta de ahorros

3.5.1.1 Cuota de manejo por la cuenta de ahorros

Gráfica 5



SEPTIEMBRE DE 2011

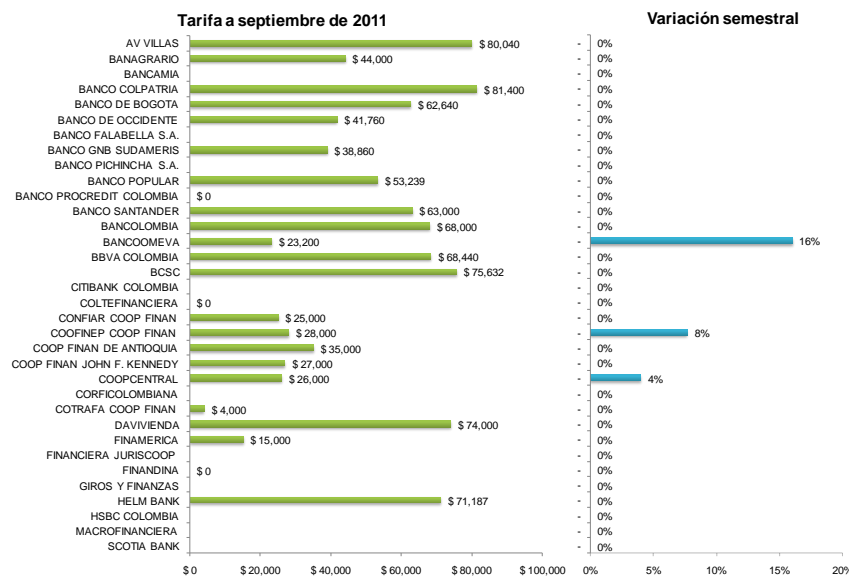
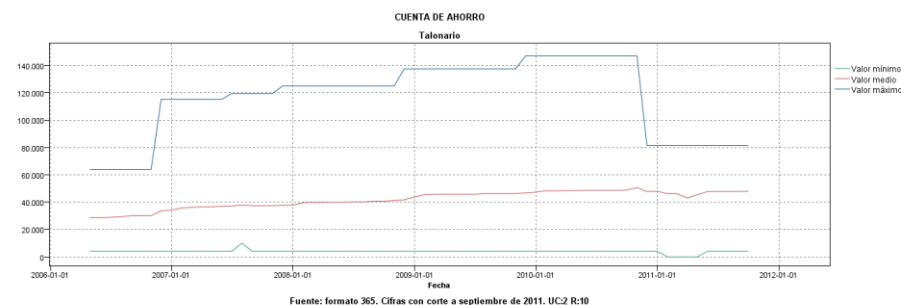
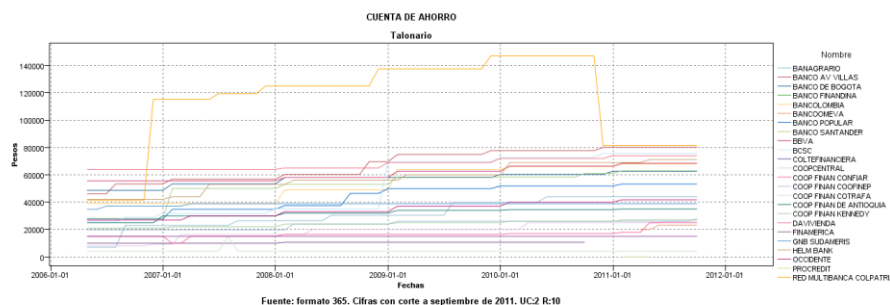
Tarifa mínima:	\$0
Tarifa máxima:	\$12.064
Tarifa promedio:	\$1.002
Entidades que prestan el servicio:	34
Entidades que no prestan el servicio:	0
Periodicidad	Mensual.

VARIACIÓN SEMESTRAL

El banco AV Villas incrementó su tarifa en 36% al ubicar el valor de su servicio en \$1.000.

3.5.1.2 Costo del talonario para el manejo de la cuenta de ahorros

Gráfica 6



SEPTIEMBRE DE 2011

Tarifa mínima: \$0

Tarifa máxima: \$81.400

Tarifa promedio: \$41.892

Entidades que prestan el servicio: 24

Entidades que no prestan el servicio: 10

VARIACIÓN SEMESTRAL

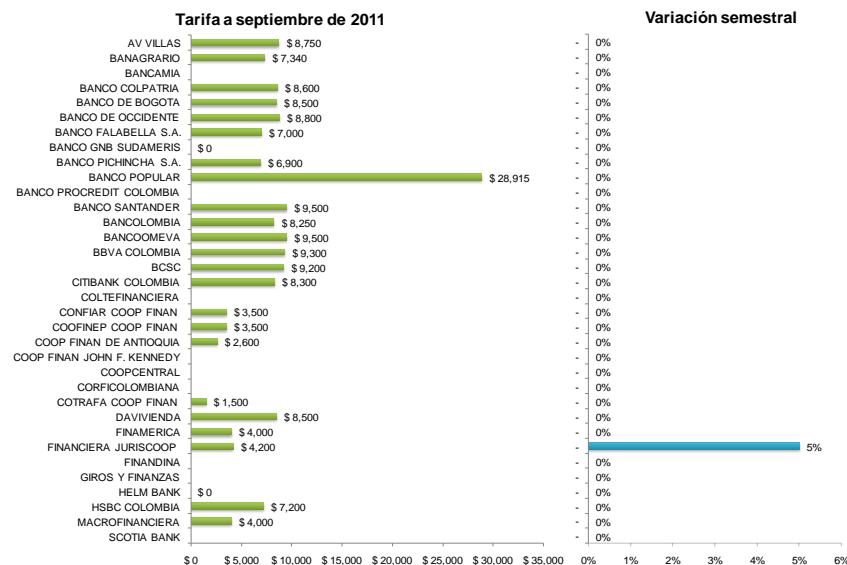
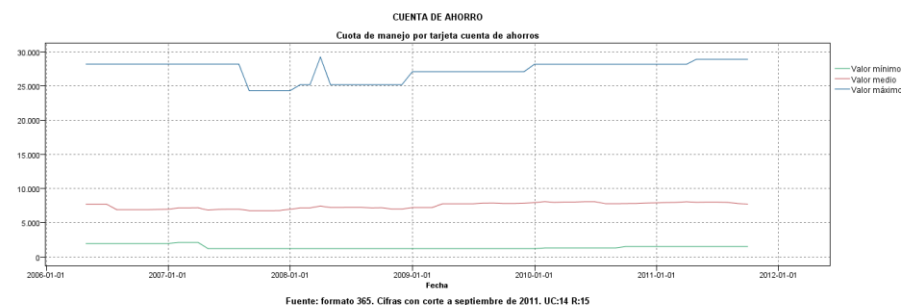
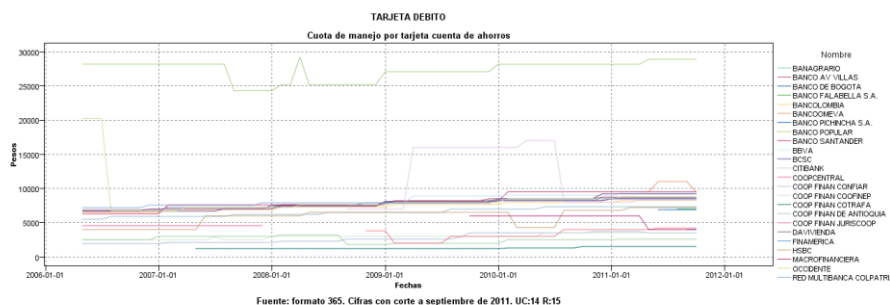
Bancoomeva incrementó su tarifa en 16% ubicándola en \$23.200, y adicionó 5 volantes al talonario.

La cooperativa financiera Coofinep y Coopcentral aumentaron el valor del talonario en 8% y 5%, respectivamente, manteniendo el número de volantes.

El banco Popular disminuyó su número de volantes de 25 a 20, continuando con su tarifa de \$53.239.

3.5.1.3 Cuota de manejo por la tarjeta débito de la cuenta de ahorros

Gráfica 7



SEPTIEMBRE DE 2011

Tarifa mínima: \$0

Tarifa máxima: \$28.915

Tarifa promedio: \$7.114

Entidades que prestan el servicio: 25

Entidades que no prestan el servicio: 9

Periodicidad: Mensual. Sólo el Banco Popular presenta una forma de cobro trimestral.

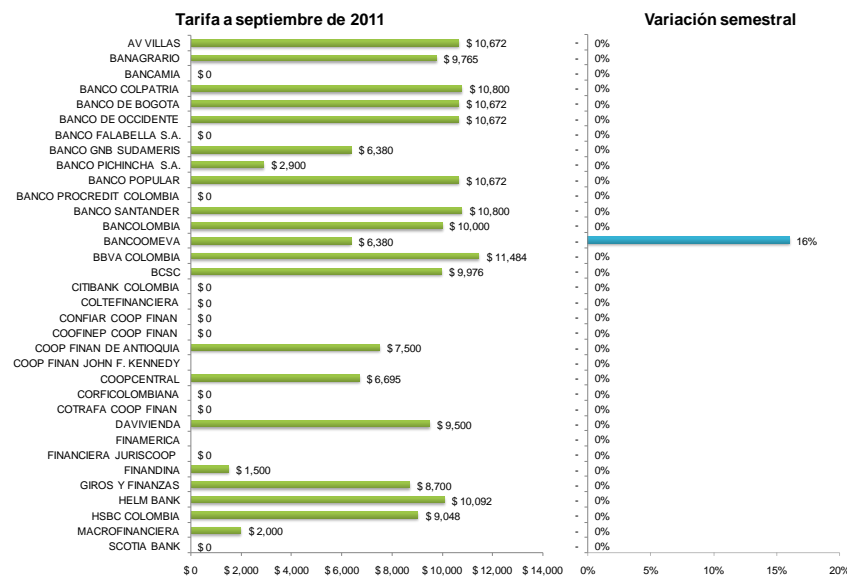
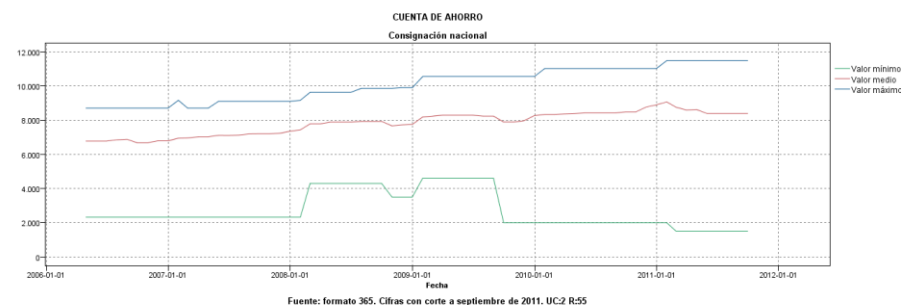
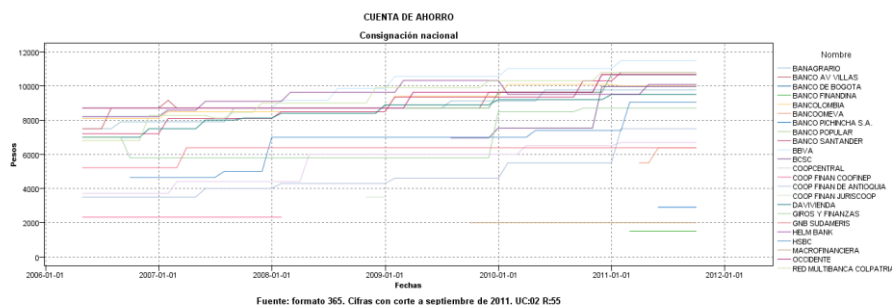
VARIACIÓN SEMESTRAL

La cooperativa financiera Juriscoop incrementó su tarifa en 5% a \$4.200.

La compañía de financiamiento Finamerica, el banco Pichincha y el banco Falabella empezaron a ofrecer este servicio.

3.5.1.4 Costo por consignación nacional en oficina diferente a la de radicación de la cuenta

Gráfica 8



SEPTIEMBRE DE 2011

Tarifa mínima: \$0

Tarifa máxima: \$11.484

Tarifa promedio: \$5.507

Entidades que prestan el servicio: 32

Entidades que no prestan el servicio: 2

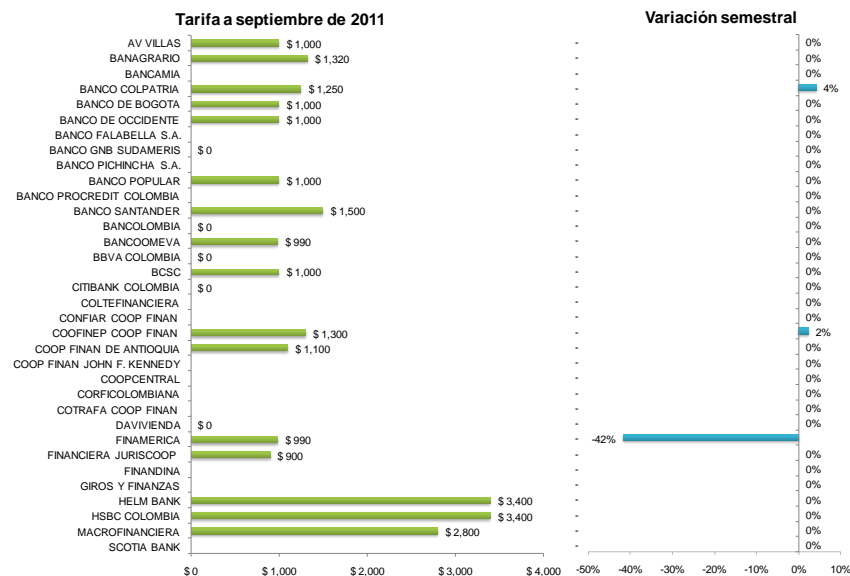
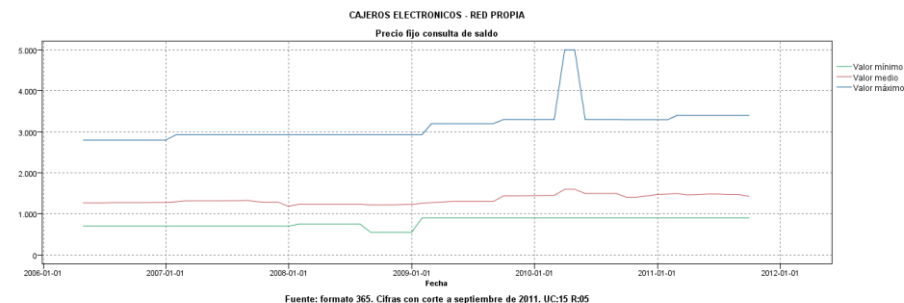
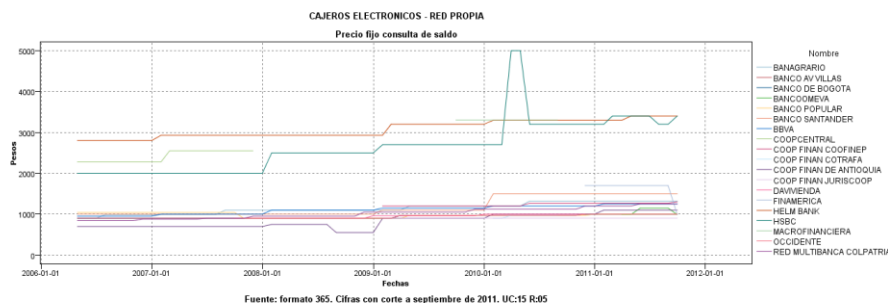
VARIACIÓN SEMESTRAL

Bancoomeva incrementó su tarifa en 16%, desde un nivel de \$5.500.

El banco Pichincha empezó a ofrecer este servicio.

3.5.1.5 Costo fijo consulta de saldo en cajero de la entidad

Gráfica 9



SEPTIEMBRE DE 2011

Tarifa mínima:	\$0
Tarifa máxima:	\$3.400
Tarifa promedio:	\$1.070
Entidades que prestan el servicio:	20
Entidades que no prestan el servicio:	14

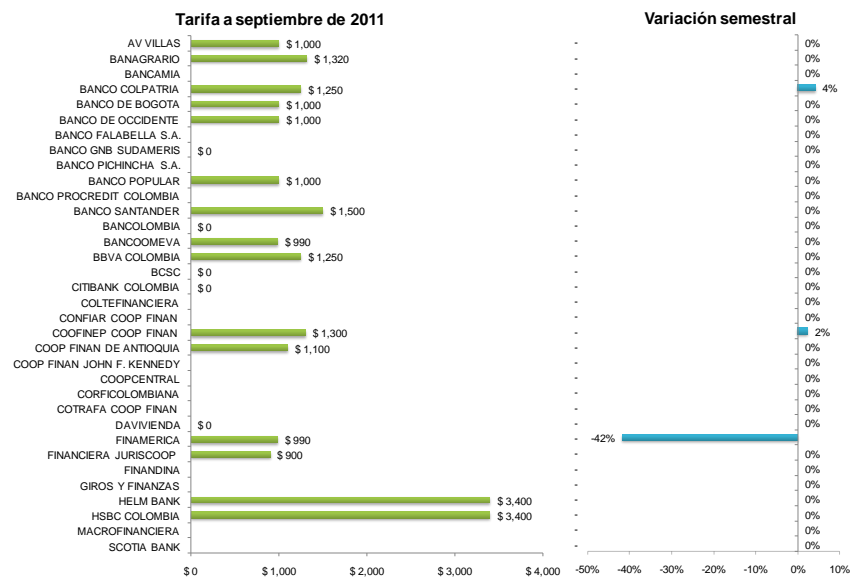
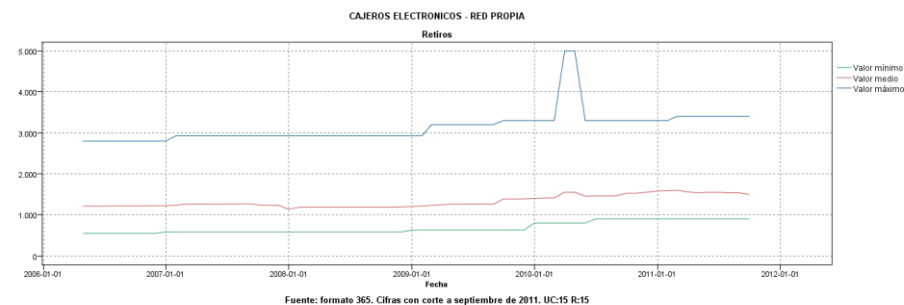
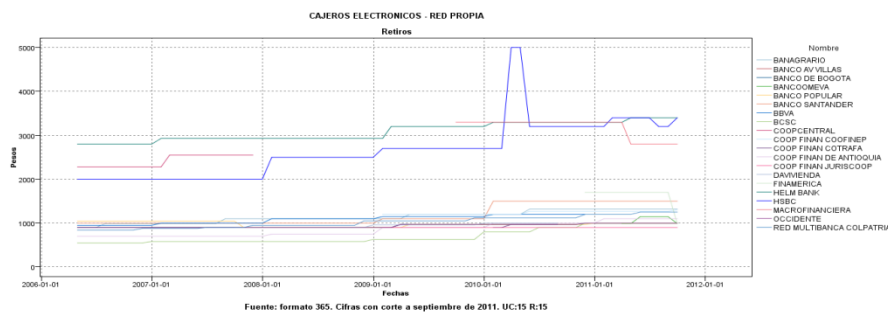
VARIACIÓN SEMESTRAL

La compañía de financiamiento Finamerica disminuyó su tarifa de \$1.700 a \$990.

La cooperativa financiera Coofinep y el banco Colpatría incrementaron su tarifa en 2% y 4%, al ubicarlas en un nivel de \$1.300 y \$1.250, respectivamente.

3.5.1.6 Costo por retiros en cajero de la entidad

Gráfica 10



SEPTIEMBRE DE 2011

Tarifa mínima:	\$0
Tarifa máxima:	\$3.400
Tarifa promedio:	\$1.140
Entidades que prestan el servicio:	21
Entidades que no prestan el servicio:	13

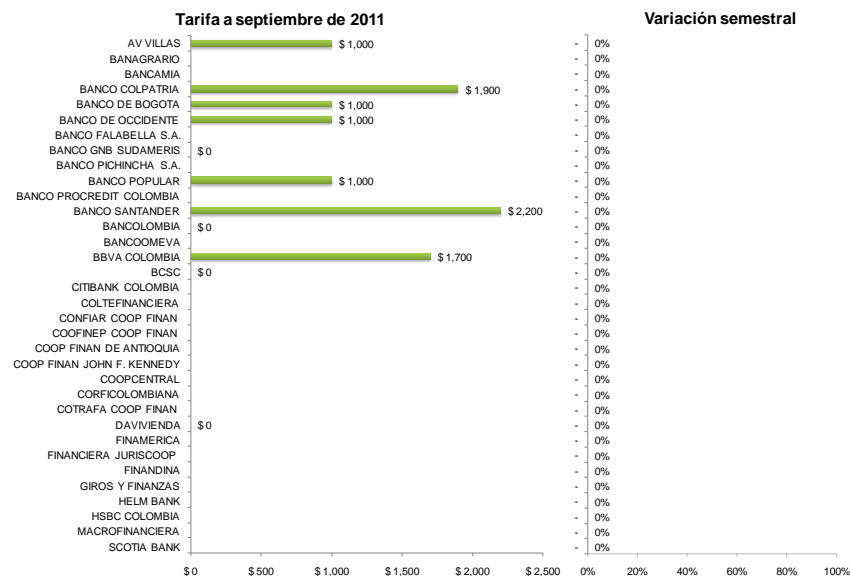
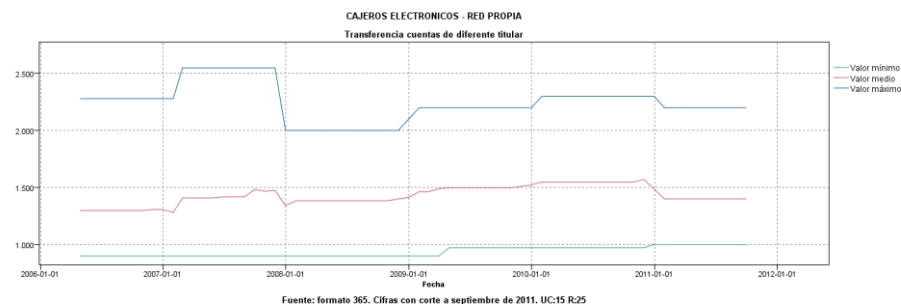
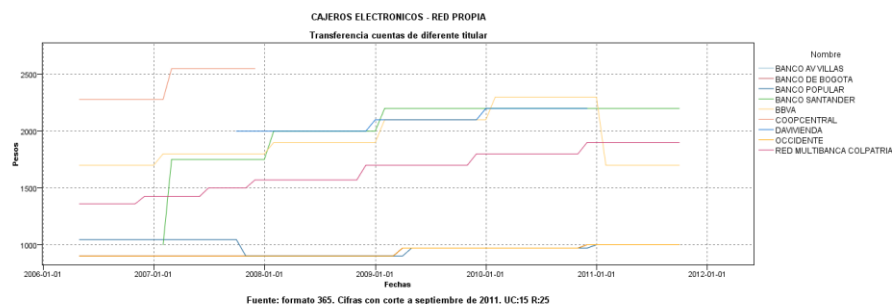
VARIACIÓN SEMESTRAL

La compañía de financiamiento Finamerica disminuyó su tarifa de \$1.700 a \$990.

La cooperativa financiera Coofinep y el banco Colpatría incrementaron su tarifa en 2% y 4%, al ubicarlas en un nivel de \$1.300 y \$1.250, respectivamente.

3.5.1.7 Costo por transferencia en cajero a diferente titular de la entidad

Gráfica 11



SEPTIEMBRE DE 2011

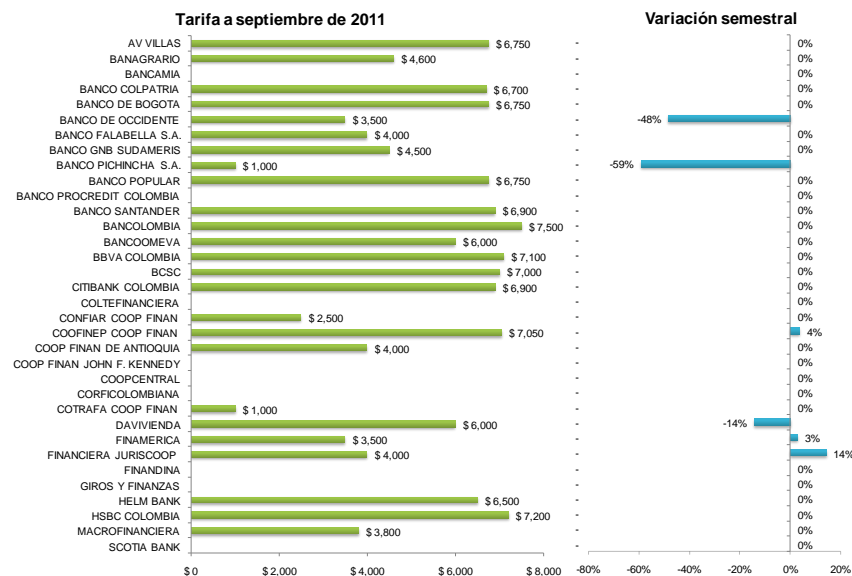
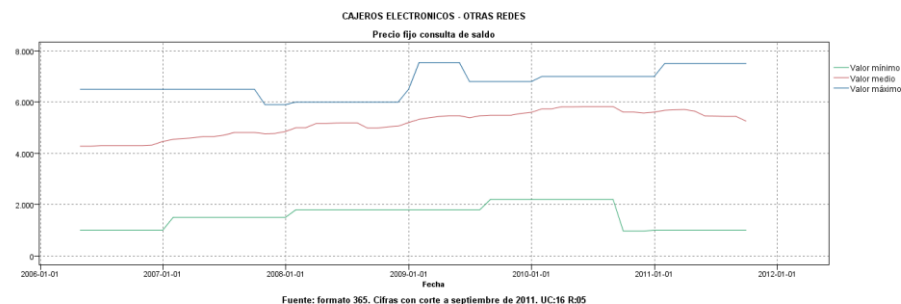
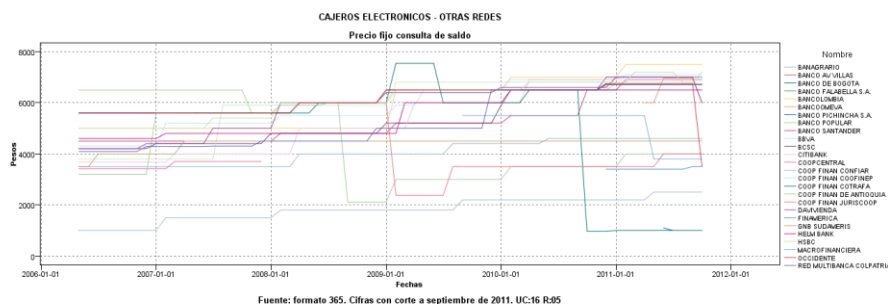
Tarifa mínima:	\$0
Tarifa máxima:	\$2.200
Tarifa promedio:	\$891
Entidades que prestan el servicio:	11
Entidades que no prestan el servicio:	23

VARIACIÓN SEMESTRAL

No se presentó variación en ninguna de las tarifas por este servicio.

3.5.1.8 Costo consulta de saldo en cajero de otra entidad

Gráfica 12



SEPTIEMBRE DE 2011

Tarifa mínima: \$1.000

Tarifa máxima: \$7.500

Tarifa promedio: \$5.260

Entidades que prestan el servicio: 25

Entidades que no prestan el servicio: 9

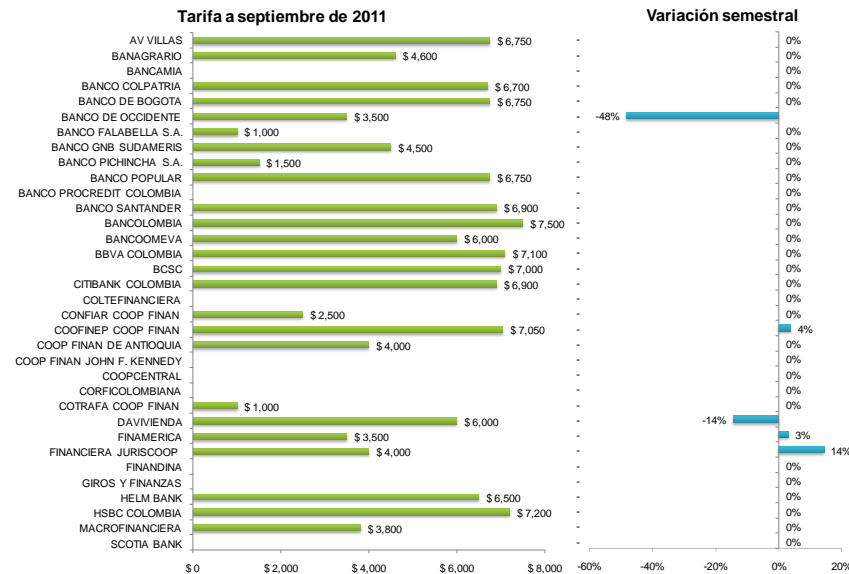
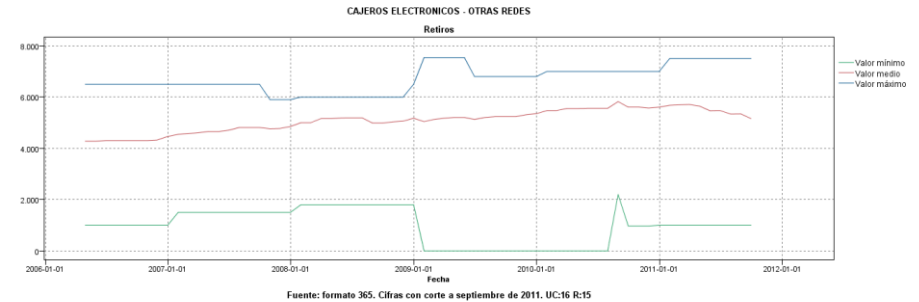
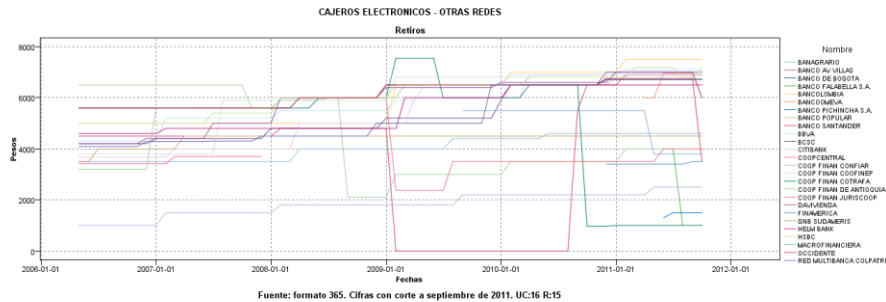
VARIACIÓN SEMESTRAL

Davivienda redujo su tarifa de \$7.000 a \$6.000. El banco Pichincha la disminuyó de \$2.451 a \$1.000. El banco de Occidente pasó de \$6.750 a \$3.500.

Las cooperativas financieras Juriscoop y Coofinep y la compañía de financiamiento Finamerica incrementaron su cobro en 14%, 4% y 3%, respectivamente.

3.5.1.9 Costo por retiros de efectivo en cajero de otra entidad

Gráfica 13



SEPTIEMBRE DE 2011

Tarifa mínima: \$1.000

Tarifa máxima: \$7.500

Tarifa promedio: \$5.160

Entidades que prestan el servicio: 25

Entidades que no prestan el servicio: 9

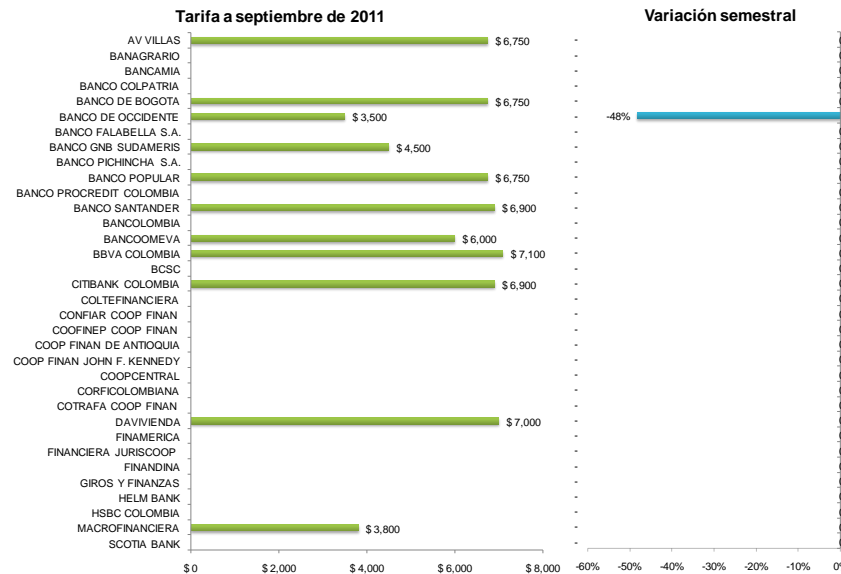
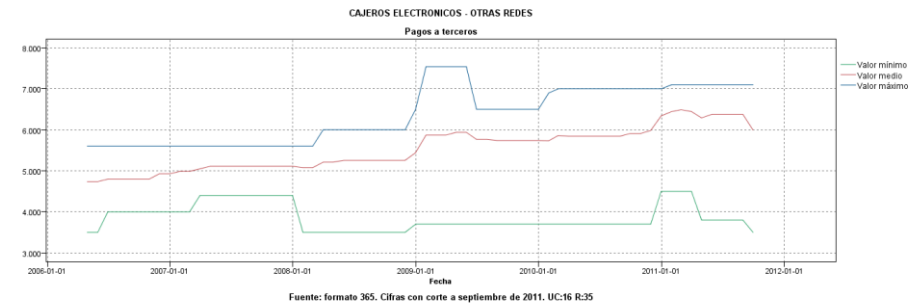
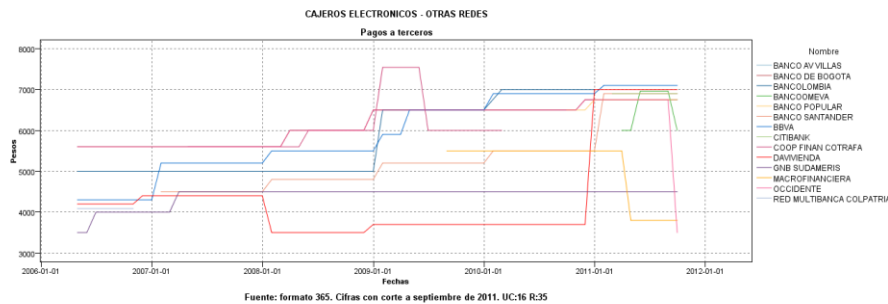
VARIACIÓN SEMESTRAL

Davivienda redujo su tarifa de \$7.000 a \$6.000. El banco de Occidente la disminuyó de \$6.750 a \$3.500.

La cooperativa financiera Juriscoop aumentó su cobro de \$3.500 a \$4.000. Coofin lo hizo de \$3.400 a \$3.500, mientras la compañía de financiamiento Finamerica la incrementó de \$6.800 a \$7.050.

3.5.1.10 Costo de pagos a terceros en cajero de otra entidad

Gráfica 14



SEPTIEMBRE DE 2011

Tarifa mínima: \$3.500

Tarifa máxima: \$7.100

Tarifa promedio: \$5.995

Entidades que prestan el servicio: 11

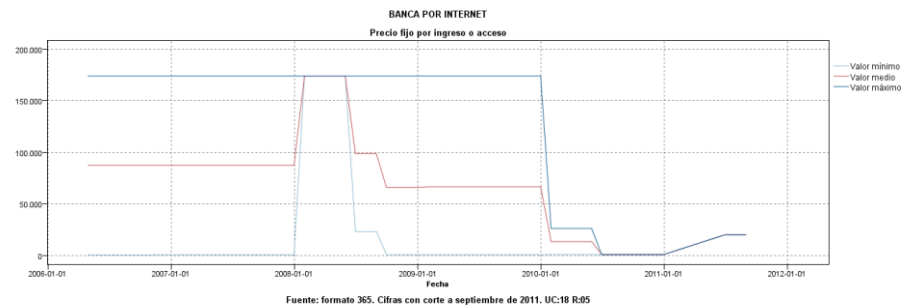
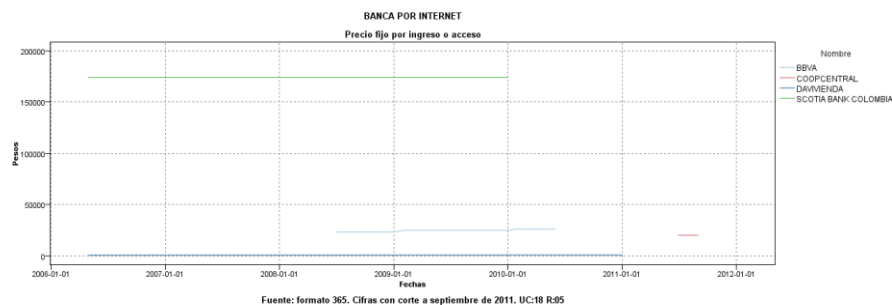
Entidades que no prestan el servicio: 23

VARIACION SEMESTRAL

El banco de Occidente redujo su tarifa de \$6.750 a \$3.500.

3.5.1.11 Costo fijo por acceso a internet

Gráfica 15



Tarifa a septiembre de 2011	Variación semestral
AV VILLAS \$0	- 0%
BANAGRARIO	- 0%
BANCAMIA	- 0%
BANCO COLPATRIA	- 0%
BANCO DE BOGOTA \$0	- 0%
BANCO DE OCCIDENTE \$0	- 0%
BANCO FALABELLA S.A.	- 0%
BANCO GNB SUDAMERIS	- 0%
BANCO PICHINCHA S.A.	- 0%
BANCO POPULAR	- 0%
BANCO PROCREDIT COLOMBIA	- 0%
BANCO SANTANDER	- 0%
BANCOLOMBIA	- 0%
BANCOOMEVA	- 0%
BBVA COLOMBIA	- 0%
BCSC	- 0%
CITIBANK COLOMBIA	- 0%
COLTEFINANCIERA	- 0%
CONFIAR COOP FINAN	- 0%
COOPFINER COOP FINAN	- 0%
COOP FINAN DE ANTIOQUIA	- 0%
COOP FINAN JOHN F. KENNEDY	- 0%
COOPCENTRAL	- 0%
CORFICOLOMBIANA	- 0%
COTRAFA COOP FINAN	- 0%
DAVIVIENDA	- 0%
FINAMERICA	- 0%
FINANCIERA JURISCOOP	- 0%
FINANCIERA	- 0%
GIROS Y FINANZAS	- 0%
HELM BANK	- 0%
HSBC COLOMBIA	- 0%
MACROFINANCIERA	- 0%
SCOTIA BANK	- 0%

SEPTIEMBRE DE 2011

Tarifa mínima: \$0

Tarifa máxima: \$0

Tarifa promedio: \$0

Entidades que prestan el servicio: 21

Entidades que no prestan el servicio: 13

VARIACIÓN SEMESTRAL

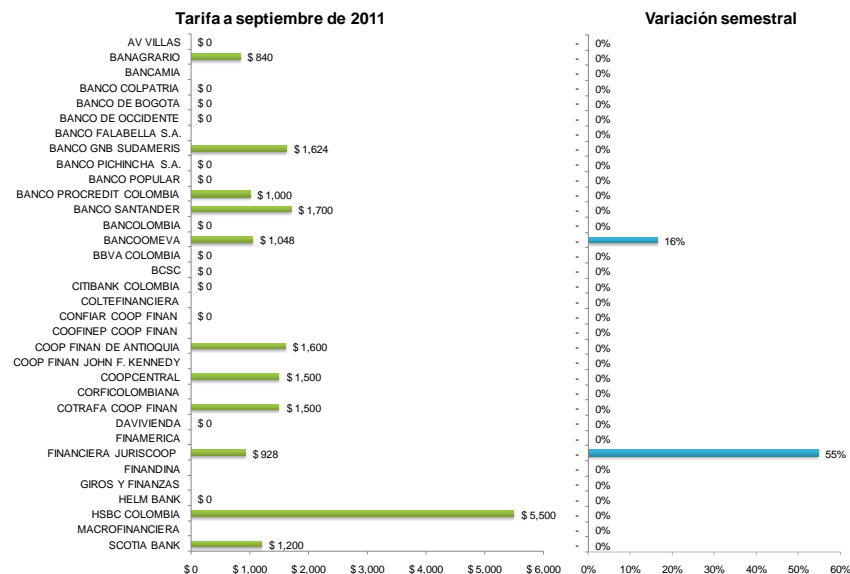
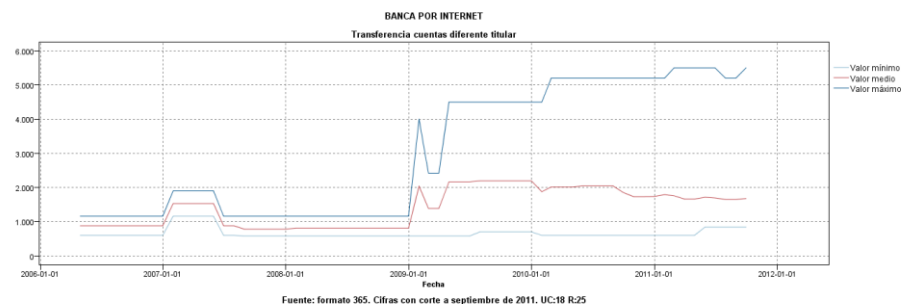
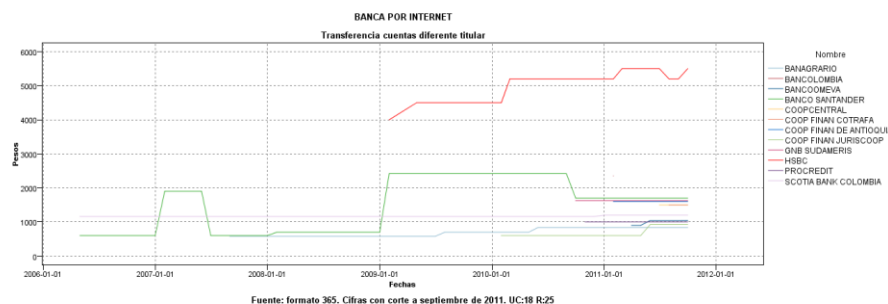
Entre junio y agosto de 2011, el organismo cooperativo de grado superior Coopcentral estableció una tarifa de \$20.000 por este servicio. Para septiembre lo ubicó nuevamente en \$0.

3.5.1.12 Consulta de saldo por internet

La consulta de saldo por internet es un servicio gratuito, factor que no presentó ninguna variación durante el último semestre.

3.5.1.13 Costo por transferencia por internet a cuentas de diferente titular de la entidad

Gráfica 16



SEPTIEMBRE DE 2011

Tarifa mínima: \$0

Tarifa máxima: \$5.500

Tarifa promedio: \$768

Entidades que prestan el servicio: 24

Entidades que no prestan el servicio: 10

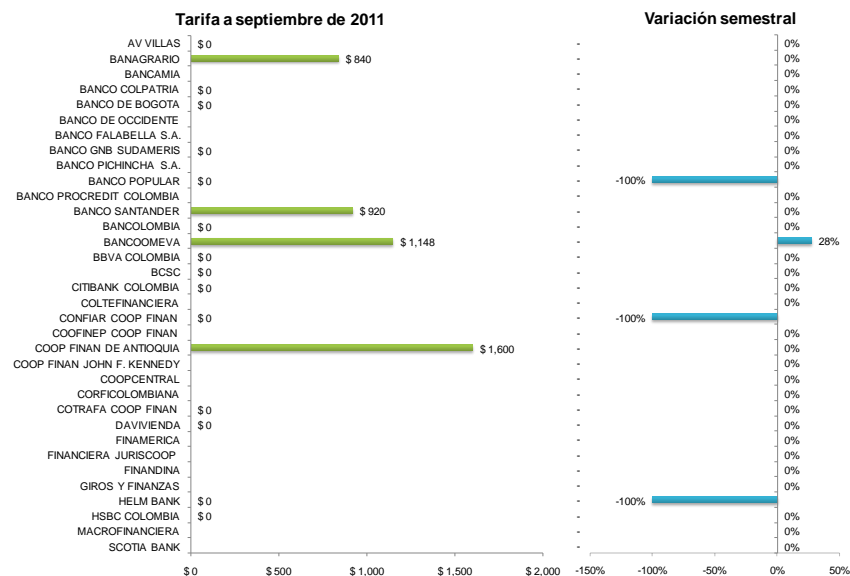
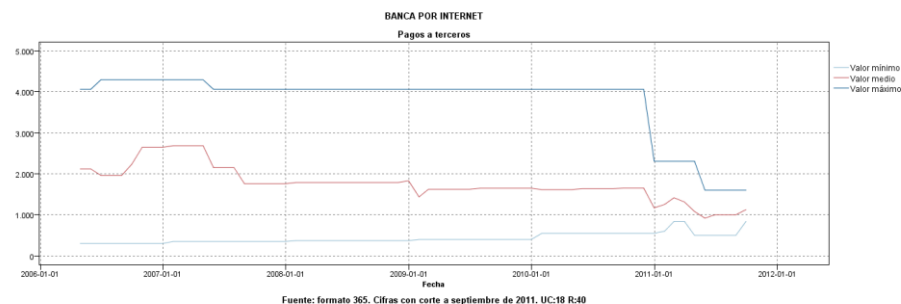
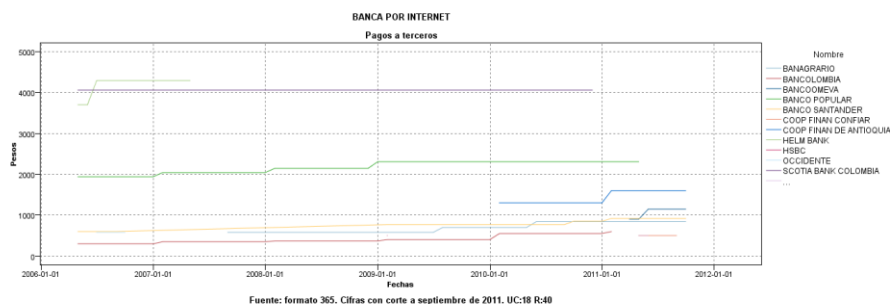
VARIACIÓN SEMESTRAL

La cooperativa financiera Juriscoop incrementó su tarifa en \$328 a \$928. Bancoomeva lo hizo en \$148 a \$1.048.

La cooperativa financiera Cootrafa y Coopcentral empezaron a ofrecer este servicio.

3.5.1.14 Costo por pagos a terceros por internet

Gráfica 17



SEPTIEMBRE DE 2011

Tarifa mínima:	\$0
Tarifa máxima:	\$1.600
Tarifa promedio:	\$250
Entidades que prestan el servicio:	18
Entidades que no prestan el servicio:	16

VARIACIÓN SEMESTRAL

La entidad Helm Bank, la cooperativa financiera Confiar y el banco Popular eliminaron el cobro por este servicio.

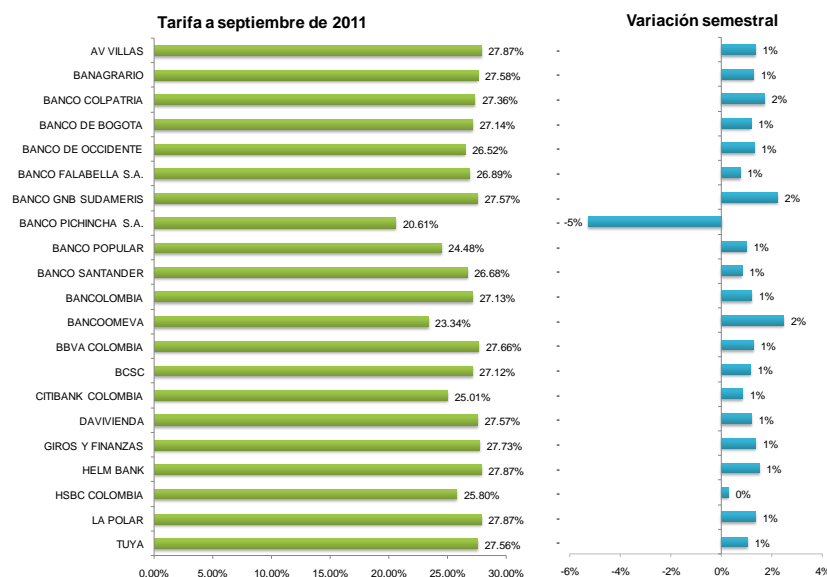
Bancoomeva aumentó su tarifa en \$248 a \$1.148.

3.5.2 Tarjetas de crédito

3.5.2.1 Tasa efectiva anual (Tarjeta de crédito)

Las tasas de interés que se presentan a continuación corresponden a un promedio ponderado de las cobradas en las transacciones de compras y avances realizadas durante la semana del 26 al 30 de septiembre de 2011, superiores a un mes de plazo. La tasa de usura para crédito de consumo y ordinario que aplica a partir del 1 de julio y hasta el 30 de septiembre de 2011 fue de 27.95% E.A. La comparación de tasas de interés se realiza frente a la semana del 25 al 29 de abril de 2011.

Gráfica 18



SEPTIEMBRE DE 2011

Tasa mínima: 20.61%

Tasa máxima: 27.87%

Tasa promedio: 26.54%

Entidades que prestan el servicio: 21

Entidades que no prestan el servicio: 0

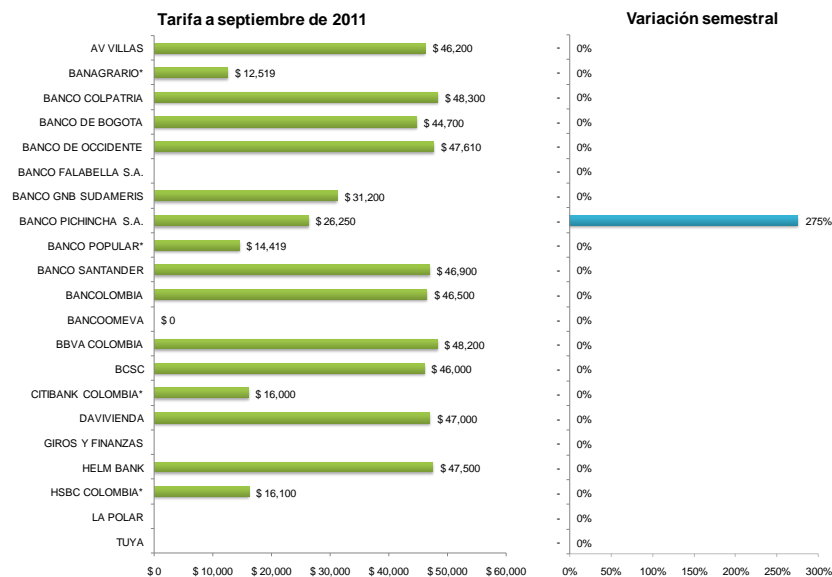
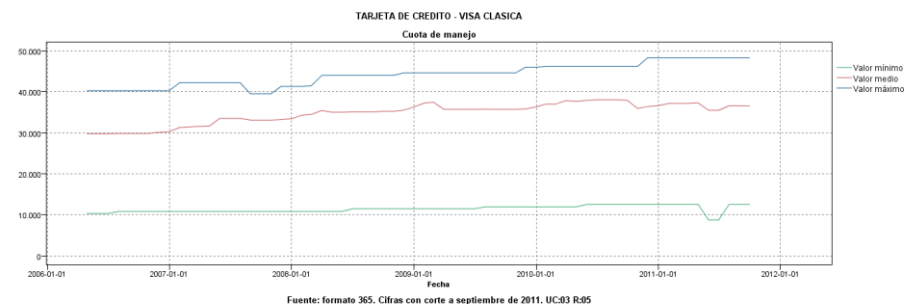
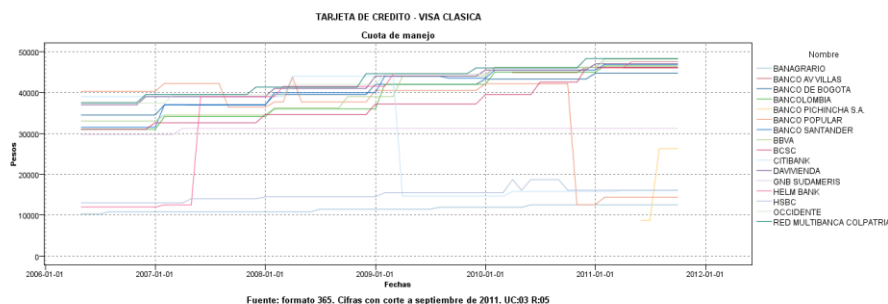
VARIACIÓN SEMESTRAL

El banco Pichincha presentó una reducción en su tasa de 5.24%, al pasar de 25.84% a 20.61%

Las demás entidades presentaron un incremento promedio en su tasa de 1.26%.

3.5.2.2 Cuota de manejo de la tarjeta de crédito VISA (Clásica)

Gráfica 19



SEPTIEMBRE DE 2011

Tarifa mínima: \$0

Tarifa máxima: \$48.300

Tarifa promedio: \$34.435

Entidades que prestan el servicio: 17

Entidades que no prestan el servicio: 4

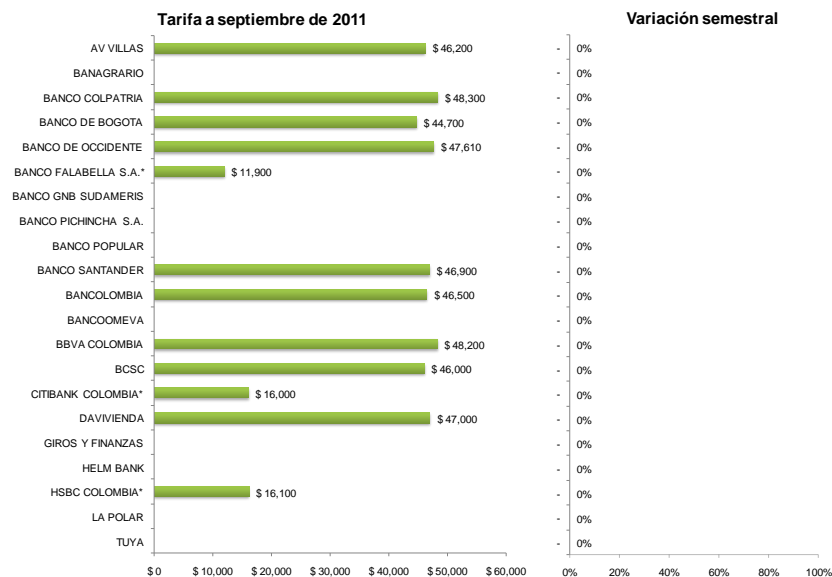
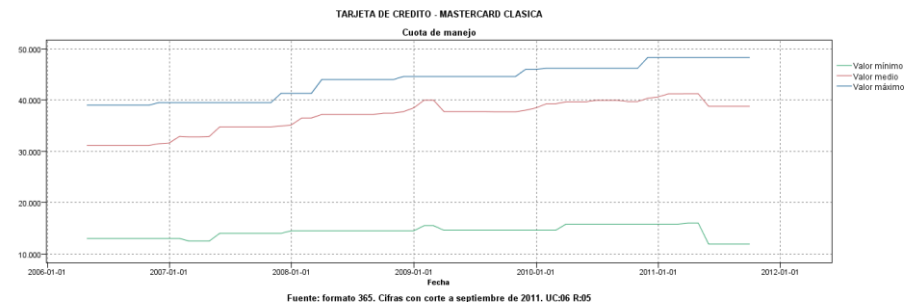
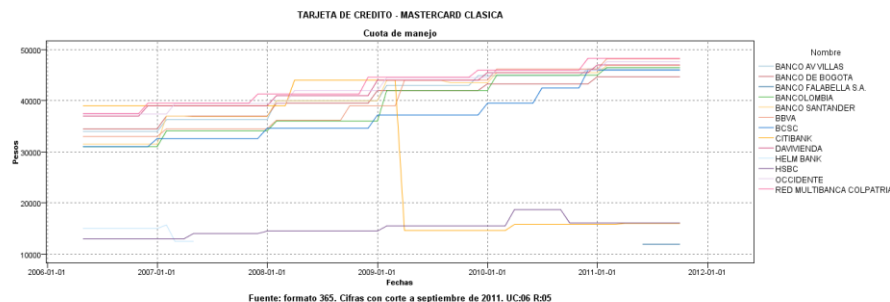
Periodicidad: Trimestral. Sólo establecen una forma de cobro mensual Banagrario, Banco Popular, Citibank y HSBC.

VARIACIÓN SEMESTRAL

El banco Pichincha modificó su forma de cobro de mensual a trimestral, por lo cual su tarifa pasó de \$7.000 a 26.250.

3.5.2.3 Cuota de manejo de la tarjeta de crédito MASTERCARD (Clásica)

Gráfica 20



SEPTIEMBRE DE 2011

Tarifa mínima: \$11.900

Tarifa máxima: \$48.300

Tarifa promedio: \$38.784

Entidades que prestan el servicio: 12

Entidades que no prestan el servicio: 9

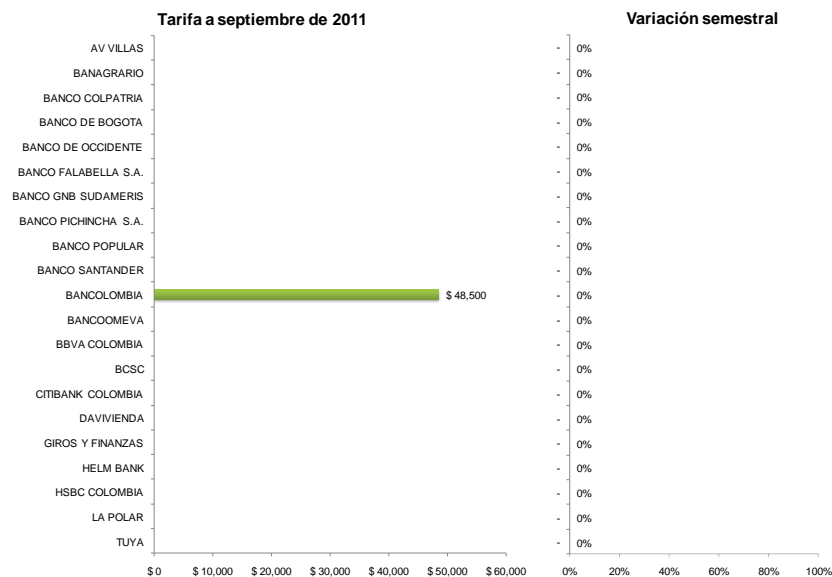
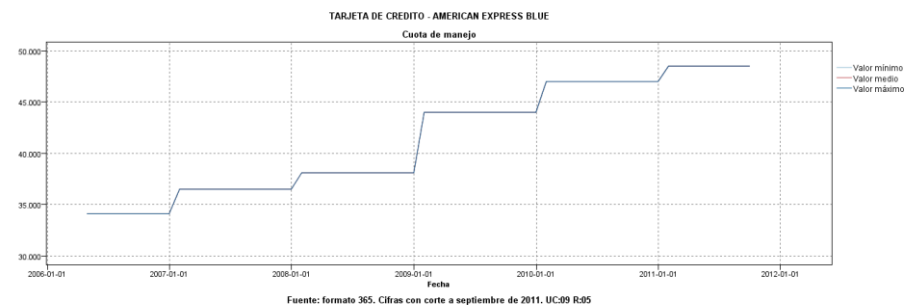
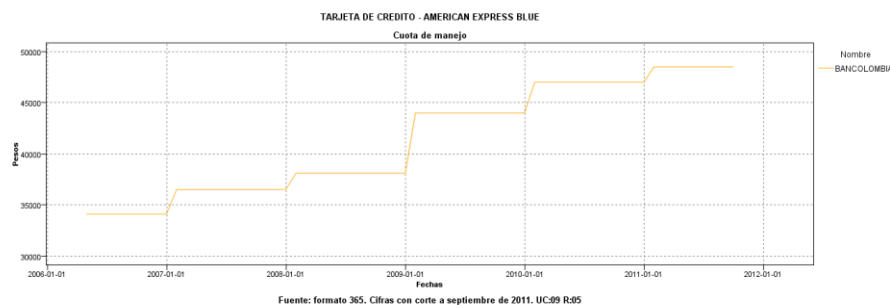
Periodicidad: Trimestral. Sólo establecen una forma de cobro mensual el Banco Falabella, Citibank y HSBC.

VARIACIÓN SEMESTRAL

El banco Falabella empezó a ofrecer este producto.

3.5.2.4 Cuota de manejo de la tarjeta de crédito AMERICAN EXPRESS

Gráfica 21



SEPTIEMBRE DE 2011

Tarifa única: \$48.500

Entidades que prestan el servicio: 1

Entidades que no prestan el servicio: 20

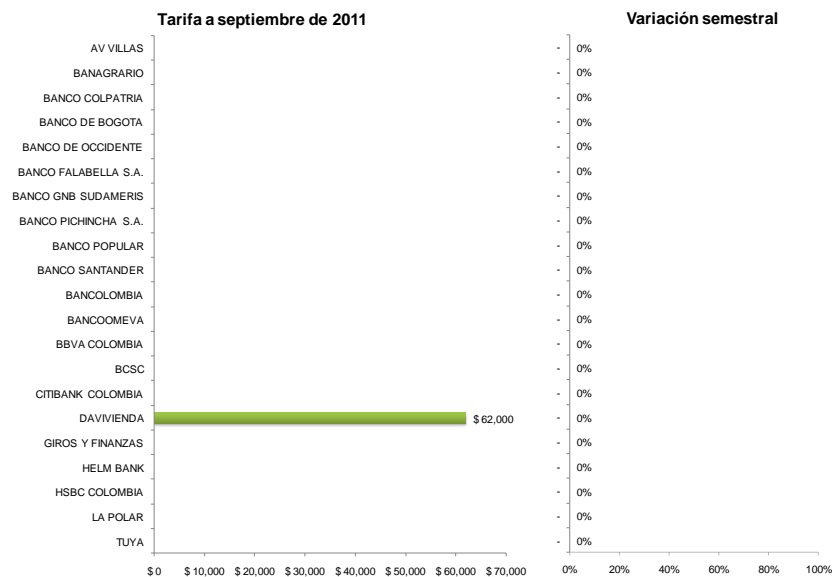
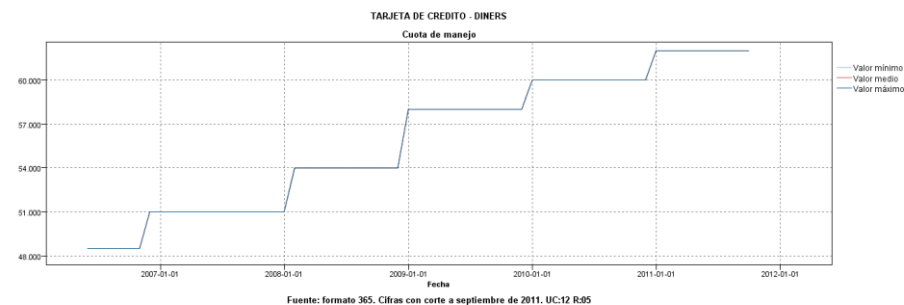
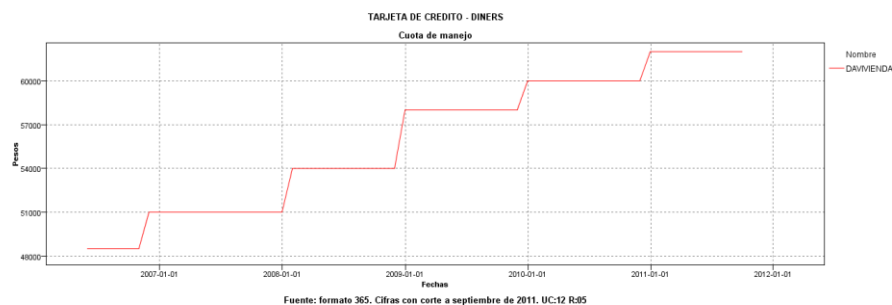
Periodicidad: Trimestral.

VARIACIÓN SEMESTRAL

No se presentó ninguna variación en el cobro. Lo anterior, debido a que por lo general su modificación se realiza de forma anual.

3.5.2.5 Cuota de manejo de la tarjeta de crédito DINERS

Gráfica 22



SEPTIEMBRE DE 2011

Tarifa única: \$62.000

Entidades que prestan el servicio: 1

Entidades que no prestan el servicio: 20

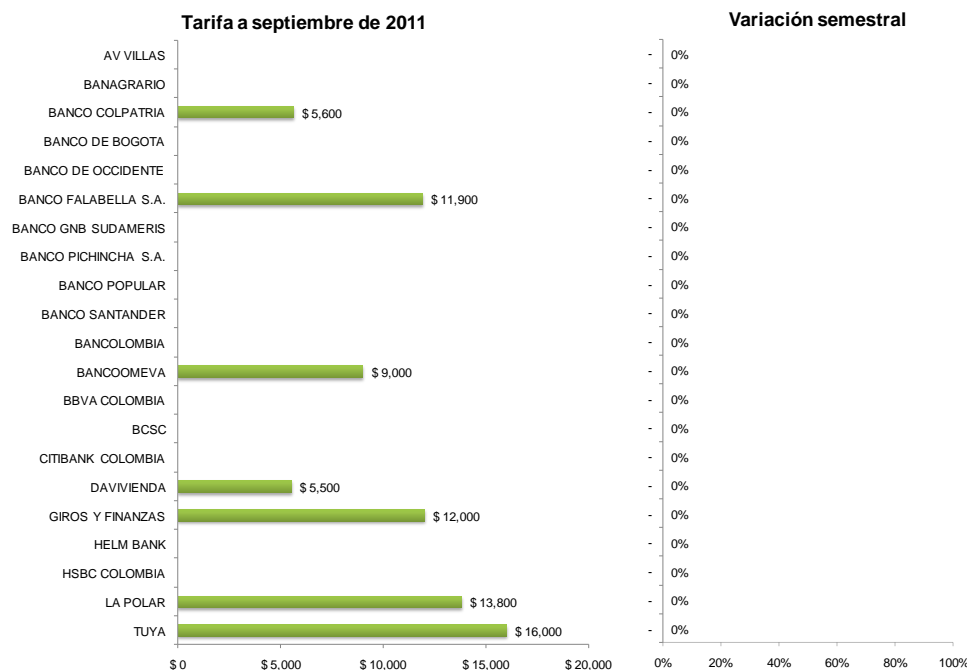
Periodicidad: Trimestral.

VARIACIÓN SEMESTRAL

No se presentó ninguna variación en el cobro. Lo anterior, debido a que por lo general su modificación se realiza de forma anual.

3.5.2.6 Cuota de manejo de las tarjetas de crédito PROPIAS

Gráfica 23



SEPTIEMBRE DE 2011

Tarifa mínima: \$5.500

Tarifa máxima: \$16.000

Tarifa promedio: \$10.543

Entidades que prestan el servicio: 7

Entidades que no prestan el servicio: 14

Periodicidad: Mensual.

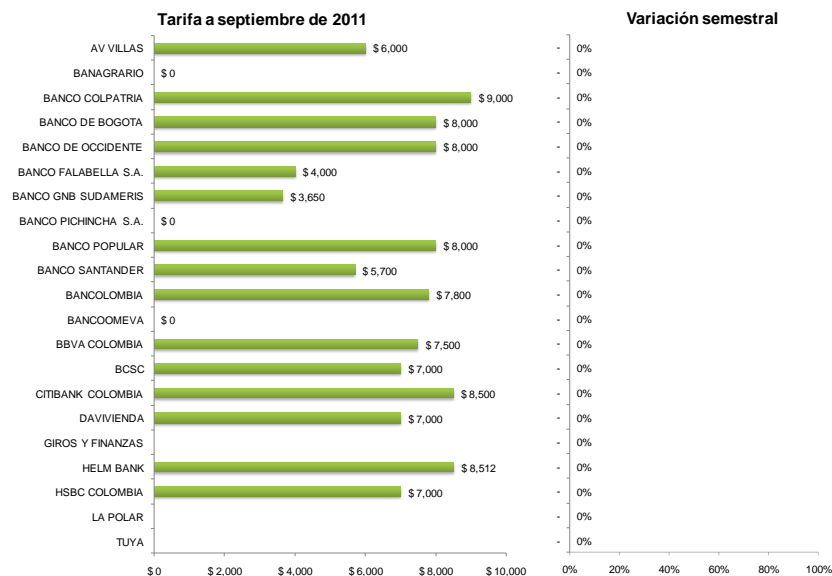
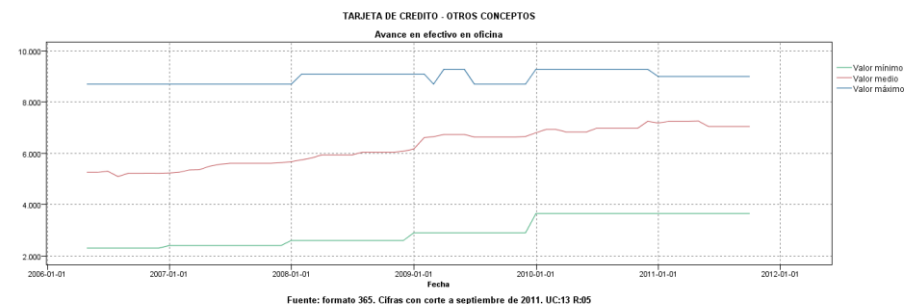
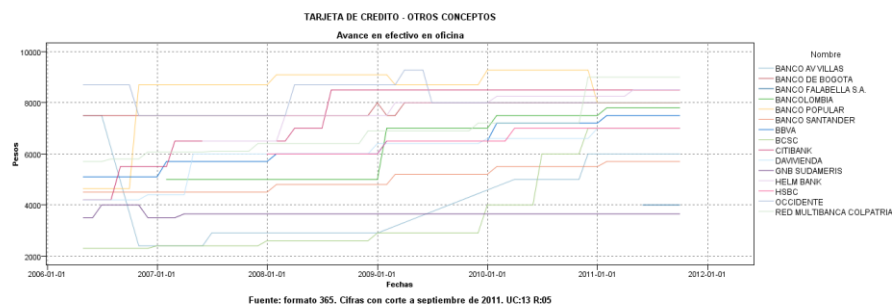
VARIACIÓN SEMESTRAL

Por lo general los cambios en las tarifas para estos productos se realizan a final de cada año.

Las tarjetas propias corresponden a: Banco Colpatría con la tarjeta Fácil Codensa, Banco Falabella con la tarjeta CMR Falabella, Bancoomeva con la tarjeta Coomeva, Davivienda con la tarjeta Spring Step, Giros y Finanzas con la tarjeta La 14, La Polar con la tarjeta La Polar y finalmente la compañía de financiamiento Tuya con la tarjeta Éxito.

3.5.2.7 Costo por avance en efectivo en oficina

Gráfica 24



SEPTIEMBRE DE 2011

Tarifa mínima: \$0

Tarifa máxima: \$9.000

Tarifa promedio: \$5.870

Entidades que prestan el servicio: 18

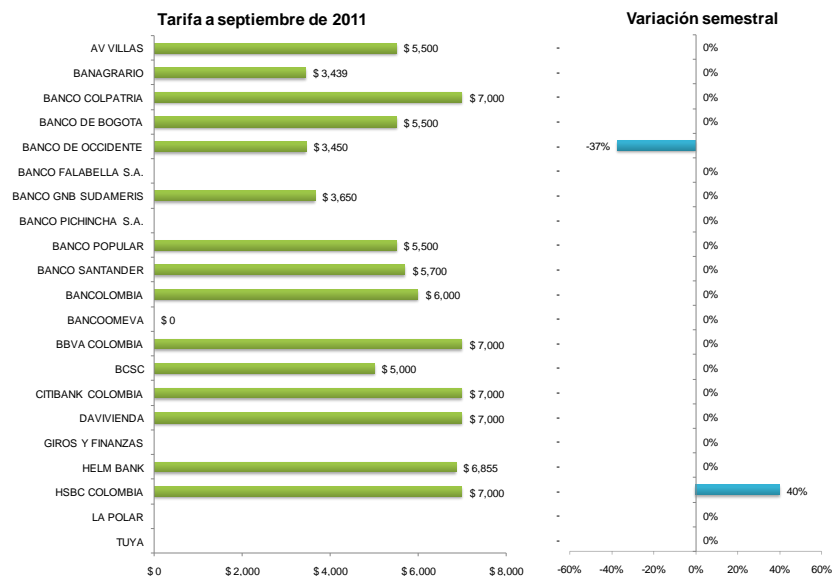
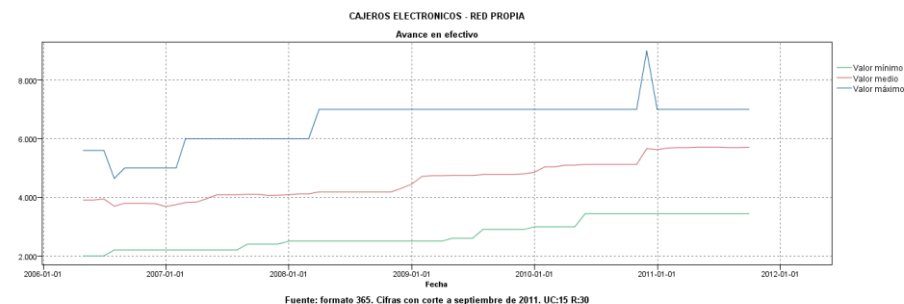
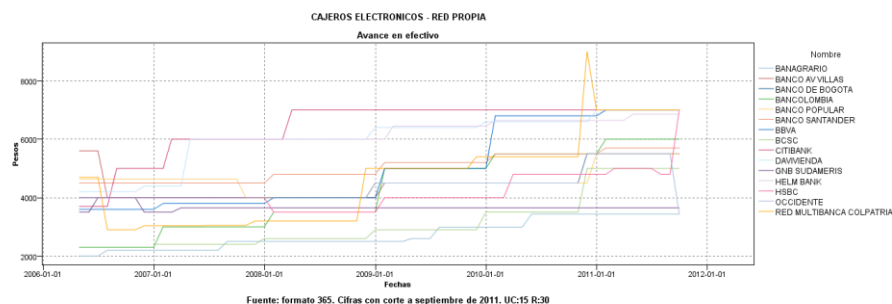
Entidades que no prestan el servicio: 3

VARIACIÓN SEMESTRAL

No se presentó variación en ninguna de las tarifas por este servicio.

3.5.2.8 Costo por avance en efectivo cajeros propios

Gráfica 25



SEPTIEMBRE DE 2011

Tarifa mínima: \$0

Tarifa máxima: \$7.000

Tarifa promedio: \$5.350

Entidades que prestan el servicio: 16

Entidades que no prestan el servicio: 5

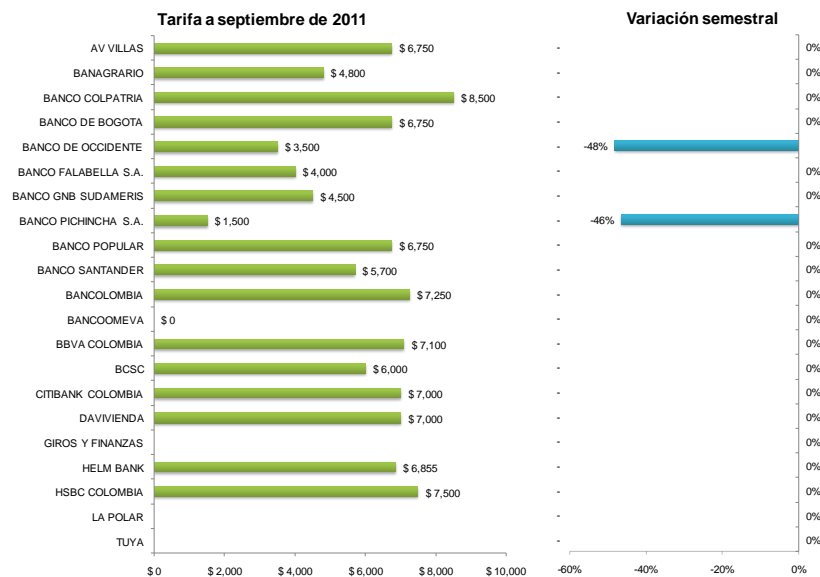
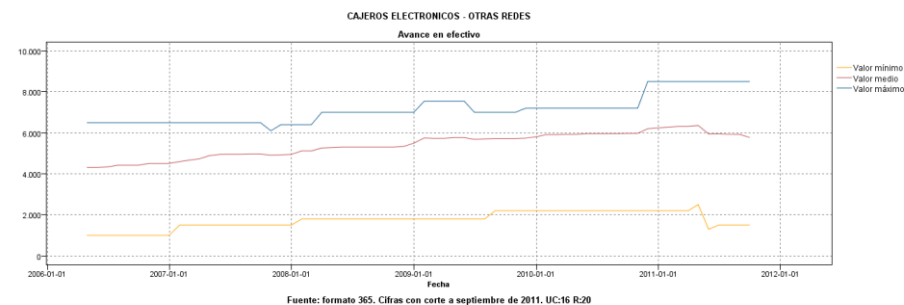
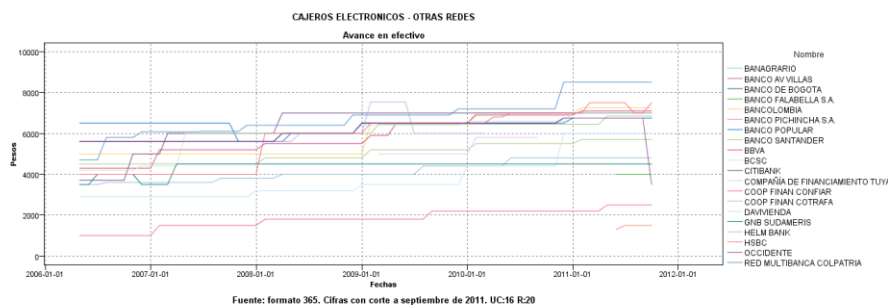
VARIACIÓN SEMESTRAL

La entidad HSBC incrementó su tarifa de \$5.000 a \$7.000.

El banco de Occidente disminuyó su cobro de \$5.500 a \$3.450.

3.5.2.9 Costo por avance en efectivo cajero otra entidad

Gráfica 26



SEPTIEMBRE DE 2011

Tarifa mínima: \$0

Tarifa máxima: \$8.500

Tarifa promedio: \$5.636

Entidades que prestan el servicio: 18

Entidades que no prestan el servicio: 3

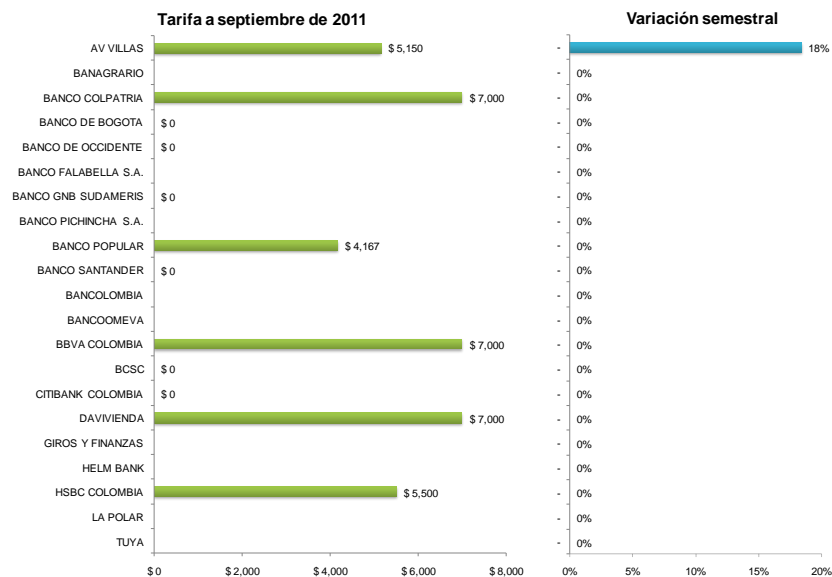
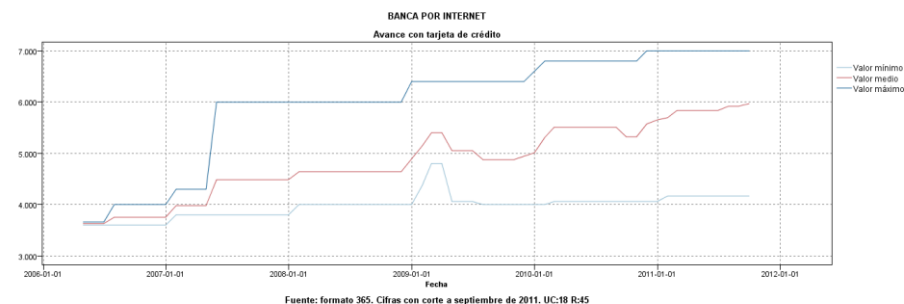
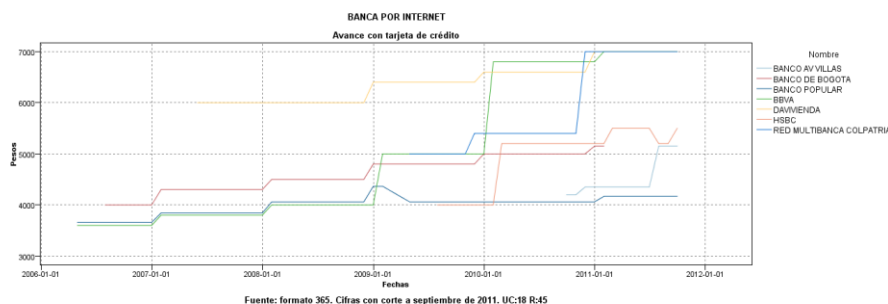
VARIACIÓN SEMESTRAL

El banco Pichincha disminuyó su tarifa de \$2.800 a \$1.500.

El banco de Occidente redujo su cobro de \$6.750 a \$3.500.

3.5.2.10 Costo por avance con tarjeta de crédito por internet

Gráfica 27



SEPTIEMBRE DE 2011

Tarifa mínima: \$0

Tarifa máxima: \$7.000

Tarifa promedio: \$2.985

Entidades que prestan el servicio: 12

Entidades que no prestan el servicio: 9

VARIACIÓN SEMESTRAL

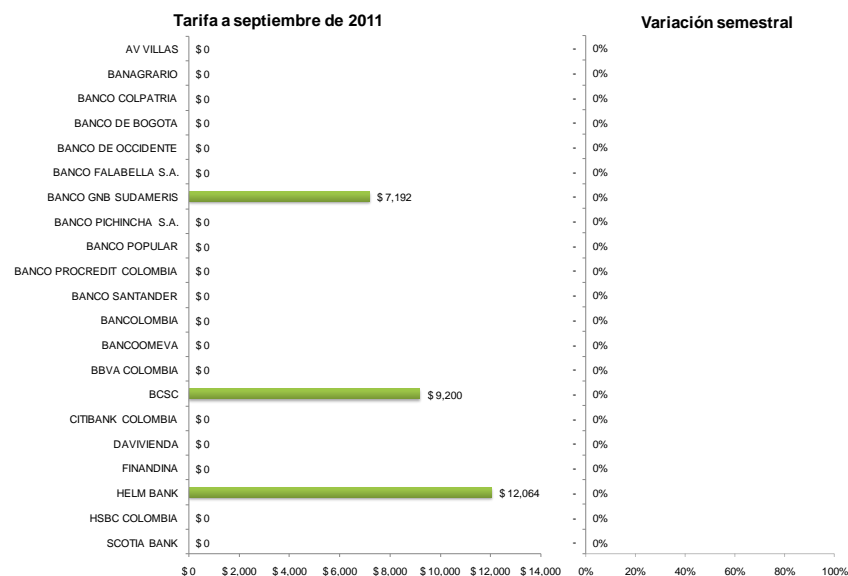
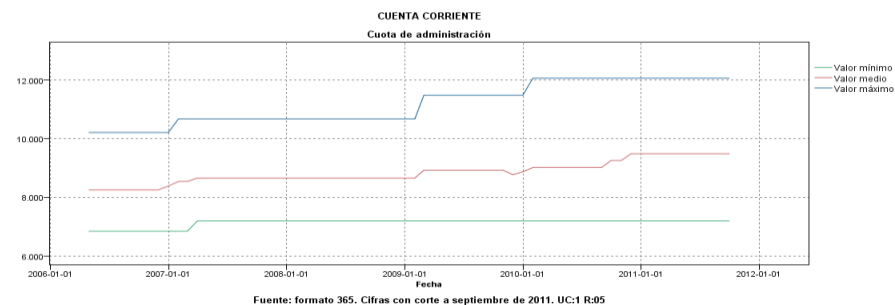
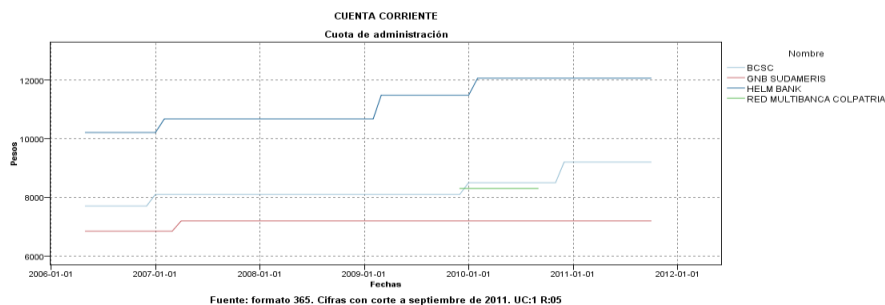
El banco AV Villas incrementó su tarifa de \$4.350 a \$5.150.

En julio y agosto de 2011 el banco HSBC redujo su tarifa a \$5.200 para ubicarla nuevamente en septiembre en \$5.500.

3.5.3 Cuenta corriente

3.5.3.1 Cuota de manejo por la cuenta corriente

Gráfica 28



SEPTIEMBRE DE 2011

Tarifa mínima: \$0

Tarifa máxima: \$12.064

Tarifa promedio: \$1.355

Entidades que prestan el servicio: 21

Entidades que no prestan el servicio: 0

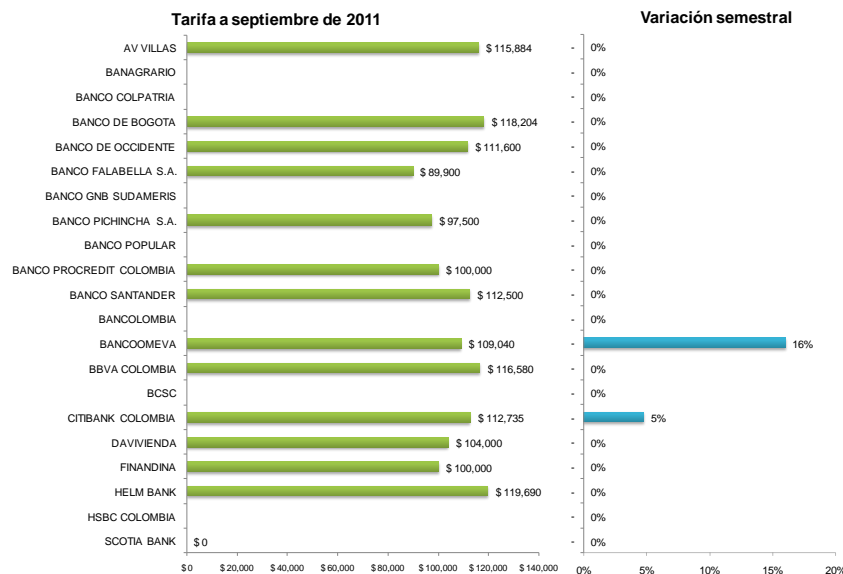
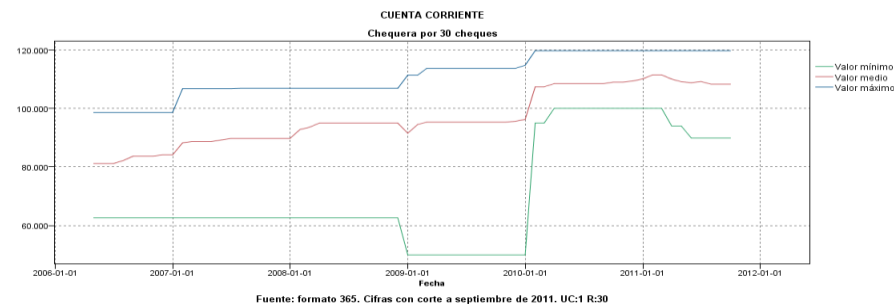
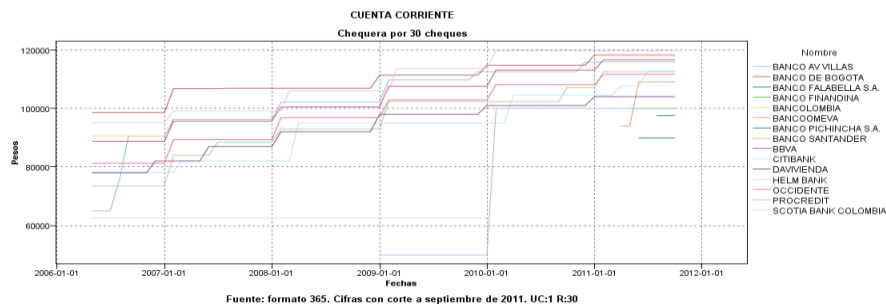
Periodicidad: Mensual.

VARIACIÓN SEMESTRAL

No se presentó ninguna variación de las tarifas por este servicio.

3.5.3.2 Costo de la chequera por 30 cheques

Gráfica 29



SEPTIEMBRE DE 2011

Tarifa mínima: \$0

Tarifa máxima: \$119.690

Tarifa promedio: \$100.545

Entidades que prestan el servicio: 14

Entidades que no prestan el servicio: 7

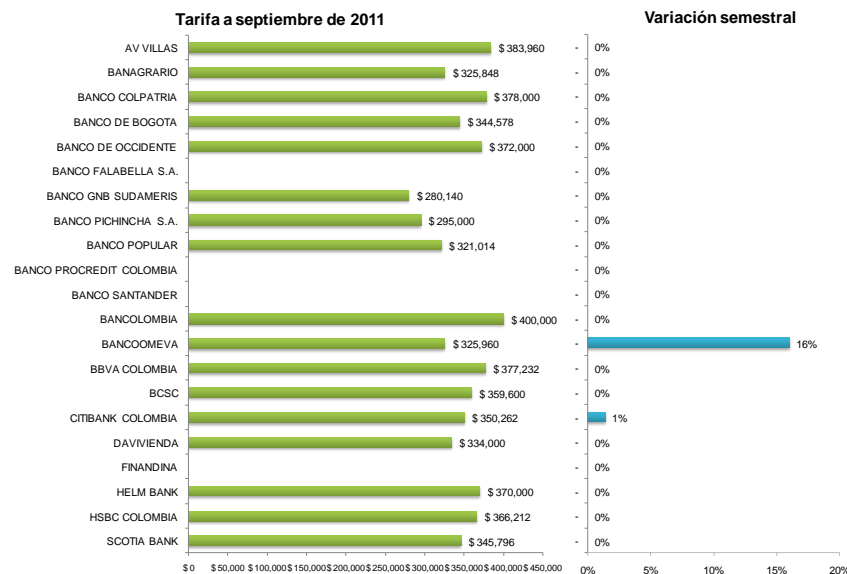
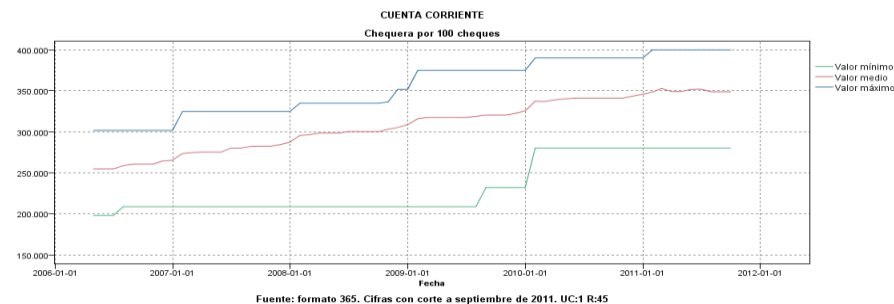
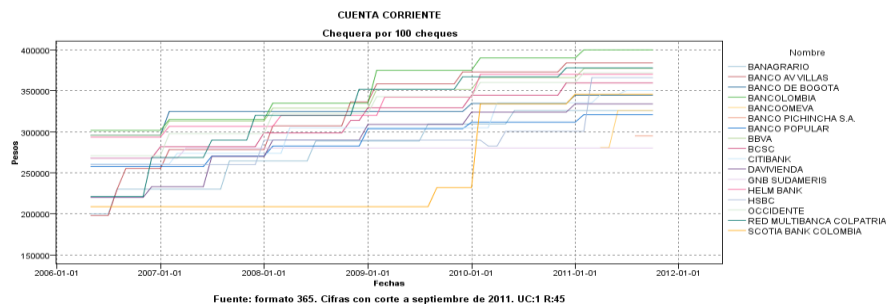
VARIACIÓN SEMESTRAL

Bancoomeva aumentó en \$15.040 su tarifa al pasar de \$94.000 a \$109.040.

Citibank incrementó su cobro de \$107.600 a \$112.735.

3.5.3.3 Costo de la chequera por 100 cheques

Gráfica 30



SEPTIEMBRE DE 2011

Tarifa mínima: \$280.140

Tarifa máxima: \$400.000

Tarifa promedio: \$348.800

Entidades que prestan el servicio: 17

Entidades que no prestan el servicio: 4

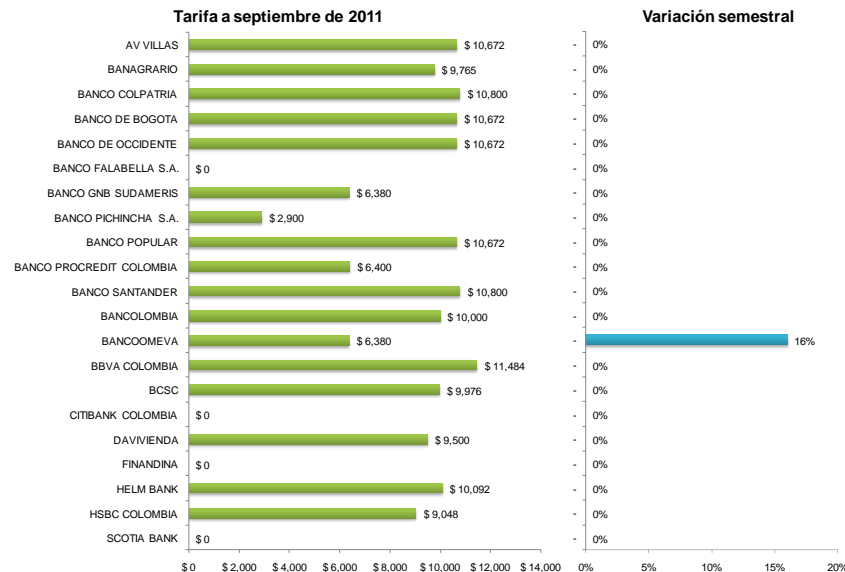
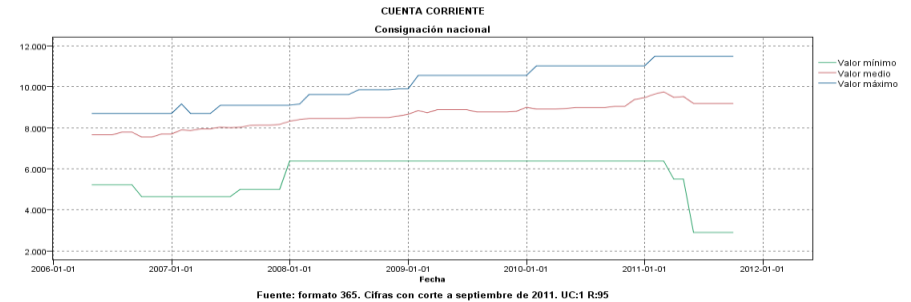
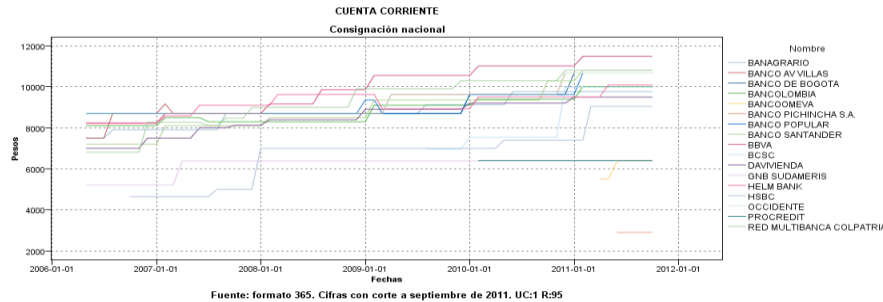
VARIACIÓN SEMESTRAL

Bancoomeva aumentó en \$44.960 su cobro desde \$281.000 a \$325.960.

Citibank incrementó su tarifa de \$345.500 a \$350.262.

3.5.3.4 Costo por consignación nacional en oficina diferente a la de radicación de la cuenta

Gráfica 31



SEPTIEMBRE DE 2011

Tarifa mínima: \$0

Tarifa máxima: \$11.484

Tarifa promedio: \$7.439

Entidades que prestan el servicio: 21

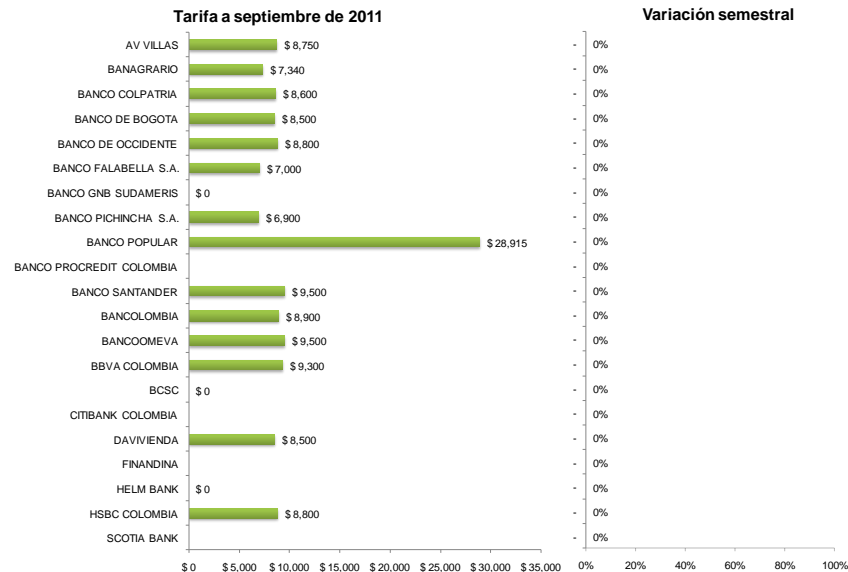
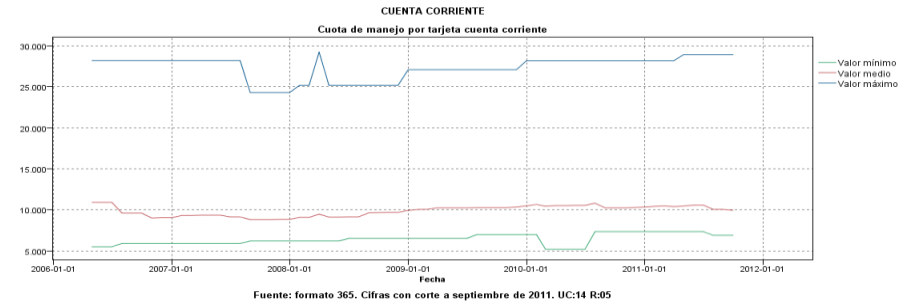
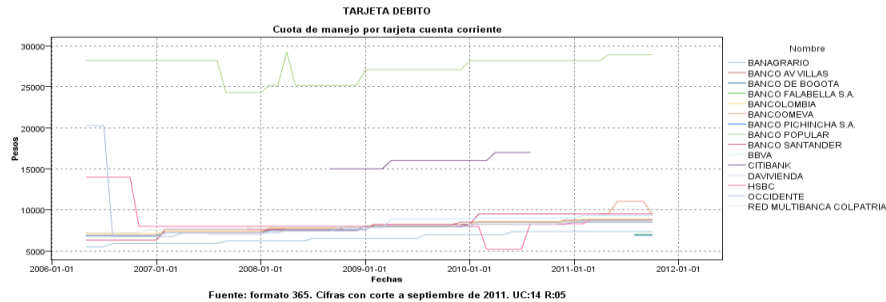
Entidades que no prestan el servicio: 0

VARIACIÓN SEMESTRAL

Bancoomeva incrementó su tarifa de \$5.500 a \$6.380.

3.5.3.5 Cuota de manejo por la tarjeta débito de la cuenta corriente

Gráfica 32



SEPTIEMBRE DE 2011

Tarifa mínima: \$0

Tarifa máxima: \$28.915

Tarifa promedio: \$8.194

Entidades que prestan el servicio: 17

Entidades que no prestan el servicio: 4

VARIACIÓN SEMESTRAL

No se presentó ninguna variación de las tarifas por este servicio.

3.6 ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR FINANCIERO (IPCF)

El Índice de Precios al Consumidor Financiero (IPCF) mide la variación de precios de los servicios financieros masivos que adquieren los consumidores, a través del tiempo. El índice que se describe a continuación se construye a partir de las variaciones porcentuales de los precios de un conjunto de bienes y servicios financieros, donde las ponderaciones que se realizan de éstas simulan la importancia relativa de estos servicios en el consumo de las personas, en un periodo dado.

Algunas de las razones por las cuales es importante contar con un indicador de precios para los servicios financieros son:

- Mide la evolución de precios de los servicios financieros.
- Mejora la información necesaria para que los consumidores elijan adecuadamente los productos y servicios ofrecidos por los establecimientos de crédito.
- Permite evaluar la variación en el poder adquisitivo de los consumidores financieros.

En Colombia existen algunas aproximaciones para cuantificar la variación de los precios de servicios financieros por medio de la construcción de índices de precios. Entre ellos el índice de servicios bancarios del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), el índice de otros servicios financieros de la misma entidad, 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), los cuales sirvieron como punto de referencia para la construcción del IPCF⁸.

Para el desarrollo de este último indicador fue necesario contar con la información reportada por los establecimientos bancarios a la SFC tanto de tarifas como de frecuencia de uso y número de productos financieros, relacionados con cuentas de ahorro y tarjetas de crédito, por tratarse de los productos definidos como masivos. Esta información se encuentra en los formatos que se describen a continuación.

⁸ Para revisar la metodología, remitirse al primer informe sobre la evolución de las tarifas de los servicios financieros publicado en julio de 2011 por la Superintendencia Financiera

Tabla 9
Información utilizada en la construcción del IPCF

Formato	Descripción
365	Tarifas de los servicios financieros.
444	Transacciones efectuadas a través de canales de distribución.
466	Tarjetas de crédito y débito.
459	Concentración de captaciones.
341	Operaciones activas de crédito.

Por su parte, el IPCF se construye utilizando una canasta que incluye información reportada por las entidades vigiladas, no sólo sobre tarifas financieras sino también acerca de la frecuencia de uso de los servicios financieros.

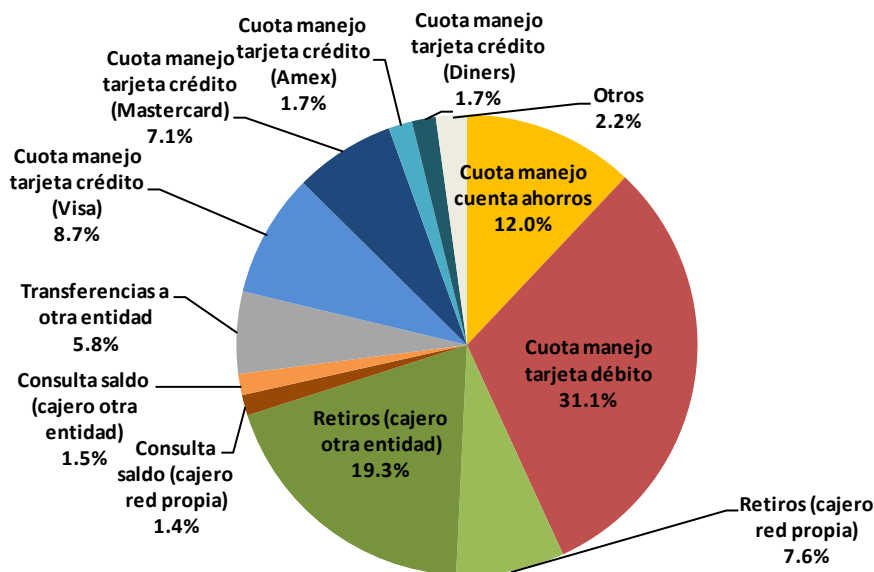
3.6.1.1 Composición del gasto del consumidor financiero

Para la construcción del indicador, la SFC definió la canasta del consumidor financiero basada en la composición del gasto agregado de los usuarios del sistema financiero por la utilización de las cuentas de ahorro y las tarjetas de crédito. Esta distribución del gasto resulta de la ponderación de la cantidad de productos presentes en el sistema y su frecuencia de uso, por la respectiva tarifa asociada con su utilización. De esta forma, las participaciones que se presentan en la Gráfica 33 incluyen consideraciones de representación en el mercado de cada uno de los productos y también de la tarifa asociada a su uso⁹.

De esta forma, a partir de la distribución del gasto se puede observar que el 31.1% de la canasta corresponde a gastos por manejo de la tarjeta débito, y el 26.9% por concepto de retiros por cajero (tanto por cajeros de la entidad, como por cajeros de otras entidades). Por su parte, la cuota de manejo de las tarjetas de crédito (sumando todas las franquicias) comprende el 19.2% del gasto total, mientras la cuota de administración de la cuenta de ahorros abarca el 12.0% de la canasta.

⁹ Por ejemplo, en el porcentaje determinado para la cuota de manejo de tarjeta débito (31.1%) influye el hecho de que éste es un producto masivo asociado a la utilización de las cuentas de ahorro y éstas a su vez corresponden al principal producto de captación ofrecido por las entidades bancarias.

Gráfica 33
Composición del gasto del consumidor financiero (septiembre 2011)



Fuente: Superintendencia Financiera.

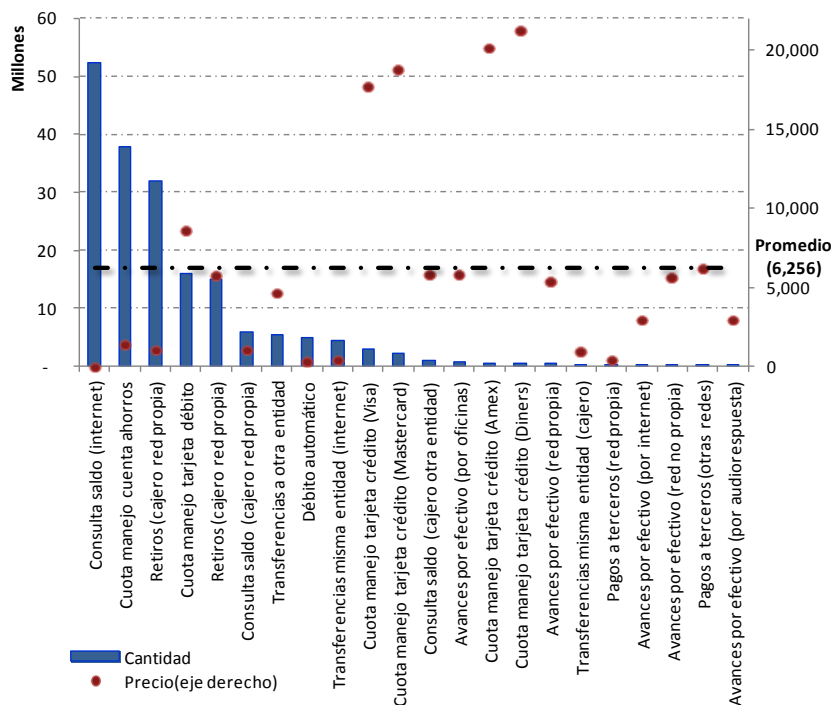
Cabe mencionar que en la construcción del gasto promedio del sistema, se encuentra que los servicios más utilizados son a su vez los menos costosos. De acuerdo con la Gráfica 34, los servicios que más utilizan los consumidores, como las transacciones por internet, los gastos por administración de la cuenta de ahorros y los retiros en cajero de la entidad, ubican sus precios por debajo del promedio de tarifas del sistema¹⁰ (el cual se ubicó en septiembre de 2011 en \$6.256). Por el contrario, las tarjetas de crédito que concentran el 3% del total de transacciones realizadas en el sistema (agrupando Visa, Mastercard, American Express y Diners), registran los precios más altos de la canasta, alcanzando valores superiores a los \$15.000¹¹. Es importante mencionar que estos últimos representan costos fijos para el consumidor, es decir, no dependen del grado de utilización del servicio.

Por otra parte, al comparar las tarifas asociadas a las tarjetas débito y crédito, se encuentra que los cobros registrados para las primeras se encuentran por debajo de los observados para las tarjetas de crédito.

¹⁰ Este promedio se realizó sobre las tarifas de los productos y servicios delimitados como masivos.

¹¹ Esta tarifa corresponde al promedio de las cuotas de manejo para todas las franquicias.

Gráfica 34
Costo y utilización de los productos y servicios financieros (septiembre 2011)



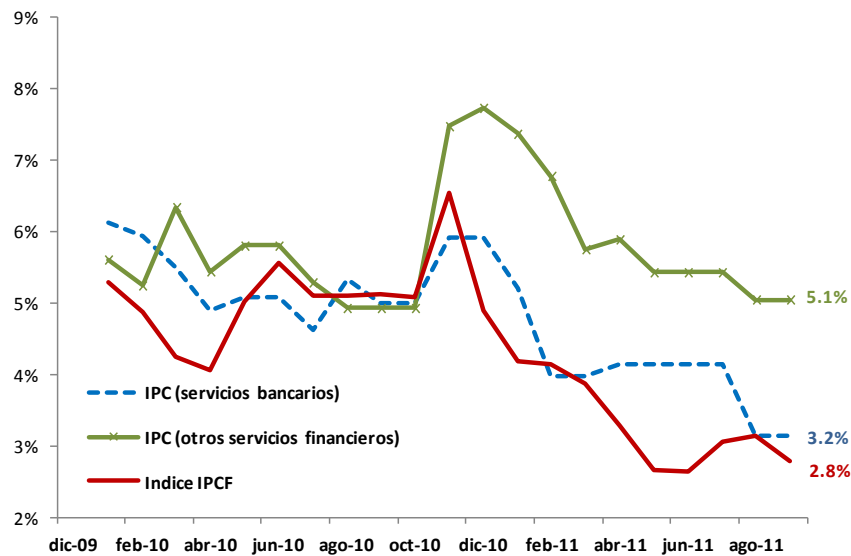
Fuente: Superintendencia Financiera.

3.6.1.2 Evolución del IPCF

A septiembre de 2011 la variación anual del IPCF alcanzó un valor de 2.8%, 230 pb inferior al mismo mes del 2010. Esta reducción obedece a un descenso gradual en el incremento de los precios de los servicios financieros de algunas instituciones bancarias, que se concentran principalmente en las tarifas por retiro en red propia y no propia, consultas del saldo en red no propia y avances por efectivo en oficina.

La variación anual del IPCF presenta la misma tendencia decreciente de la inflación de servicios bancarios y otros servicios financieros reportada por el DANE. Este comportamiento a la baja en la variación de precios de los servicios financieros puede estar asociado a las políticas enfocadas al fortalecimiento de protección al consumidor financiero previstas por la Ley 1328 de 2009.

Gráfica 35
Evolución de los componentes de la inflación y el IPCF
(Variación anual %)



Fuente: DANE, Superintendencia Financiera de Colombia.

Finalmente, se puede concluir que el incremento anual en los precios de los servicios financieros (IPCF) ha venido disminuyendo desde noviembre de 2010. Así mismo, se observa una menor volatilidad en el indicador en los últimos meses, contrario a lo que ocurría en otros periodos.

4 NORMAS Y PRINCIPIOS QUE DEBEN OBSERVARSE PARA LA FIJACIÓN, DIFUSIÓN Y PUBLICIDAD DE LAS TARIFAS Y PRECIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS.

El pasado 20 de diciembre el Ministerio de Hacienda y Crédito Público (MHCP) expidió el Decreto 4809 de 2011, en el que se establecen las normas y principios que deben observar las instituciones financieras para la fijación, difusión y publicidad de las tarifas y precios de los productos y servicios que ofrecen al público.

Esta disposición tiene como objetivo afianzar la protección de los intereses de los consumidores financieros. De igual forma, busca garantizar un nivel adecuado de competencia entre las entidades, al establecer las condiciones necesarias de transparencia y de suministro de información a los usuarios.

Cabe resaltar que esta reglamentación recibió concepto favorable de la Superintendencia de Industria y Comercio, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 7° de la Ley 1340 de 2009.

4.1 PRINCIPIOS

En el proceso de determinación y divulgación de las tarifas o precios, diferentes a las tasas de interés, que las entidades financieras cobran por los productos y o servicios que prestan, deben tenerse en cuenta los siguientes principios:

Libertad	Las entidades financieras pueden establecer libremente el nivel de los precios y tarifas de sus productos y servicios, teniendo en cuenta las disposiciones legales y constitucionales que sean aplicables.
Legalidad	Para la fijación, difusión y publicidad de los precios y tarifas deben evaluarse las normas y principios relacionados con la libre competencia.

Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna	Los consumidores financieros deben contar con información cierta, suficiente, clara y anticipada de los precios y tarifas de los productos y servicios ofrecidos por la entidad.
Correspondencia	La entidad financiera sólo podrá realizar cobros sobre la prestación efectiva de los servicios.
Estabilidad	Los precios y tarifas no podrán ser incrementados de forma unilateral. De esta forma, debe efectuarse un preaviso al consumidor financiero, dándole la opción de finalizar el contrato antes de efectuar algún cobro con los nuevos precios.
Eficiencia de costos	Las instituciones financieras deben procurar al máximo hacer más eficientes sus procesos productivos, disminuir sus costos y, con esto, ofrecer productos y servicios de mayor calidad a los consumidores.

4.2 DISPOSICIONES

Dentro de las medidas reglamentarias establecidas en el Decreto para los establecimientos de crédito se encuentran:

a) Reporte Anual de Costos Totales: Cada consumidor financiero recibirá anualmente un informe en el que se detallarán los costos que ha pagado por concepto de tarifas de servicios financieros, por ejemplo por pago de cuotas de administración por cuenta de ahorro y tarjeta debito, por retiros y avances en cajeros electrónicos, por transferencias por internet, por consultas de saldo por teléfono, entre otros.

Esta herramienta permitirá que el consumidor financiero conozca de forma explícita cuál ha sido el impacto que dichos cobros han tenido en su presupuesto y podrá evaluar si los servicios que utiliza son los más adecuados para la movilización de sus recursos.

De igual forma, el reporte detallará los cobros que ha realizado la entidad financiera al cliente a favor de un tercero y las retenciones tributarias que se efectuaron durante el año.

b) Oferta de Servicios Básicos: La Superintendencia Financiera de Colombia establecerá un paquete de servicios básicos, siguiendo criterios de demanda, costos y masividad. Este paquete deberá reflejar las necesidades básicas de los consumidores financieros y será ofrecido de forma homogénea por los distintos establecimientos de crédito para facilitar su comparación.

Esta opción resulta muy útil para los consumidores financieros dados los múltiples paquetes de productos y servicios que actualmente ofrecen los establecimientos de crédito y que resultan de difícil comparación por sus características individuales (tarifas y condiciones).

Las entidades financieras que decidan ofrecer este paquete, podrán hacerlo como una herramienta para fomentar la inclusión financiera. A su vez, la Superintendencia Financiera de Colombia publicará en su página de internet la lista de entidades que ofrecen este producto y la tarifa que cobran por el mismo.

c) Operaciones fallidas: Si por algún motivo, que no sea atribuible al consumidor financiero, no se da la prestación efectiva de un servicio, no se le puede realizar el cobro de ninguna tarifa.

Esto, por ejemplo, se puede presentar en casos en los que no hay línea en la entidad o se presentan fallas técnicas durante el procesamiento de la transacción. En estos casos, los costos deben ser asumidos directamente por los establecimientos de crédito. Caso contrario ocurre cuando la operación resulta fallida a causa del usuario, por ejemplo, cuando excede el cupo diario de su tarjeta, presenta fondos insuficientes, sobrepasa el número de retiros permitidos, entre otros. En estos eventos, el consumidor financiero debe realizar el pago de la tarifa asociada a la operación que resultó no exitosa, debido a que el sistema igualmente recibió, procesó y finalmente no autorizó la transacción.

d) Divulgación y fijación de tarifas por operaciones en cajeros automáticos: Las tarifas que se cobran por operaciones en cajeros electrónicos siempre deben ser

informadas previo a la realización de la transacción, con la opción de que el consumidor financiero pueda cancelar la operación sin ningún costo. Esto permitirá que el consumidor financiero determine si está dispuesto a pagar el cobro por el servicio.

A su vez, en principio, la tarifa cobrada por cualquier operación que realicen los tarjetahabientes desde un cajero que no es de su entidad, no podrá sobrepasar las veinte Unidades de Valor Real (UVR). Este valor será calculado de forma semestral, a partir de la UVR certificada por el Banco de la República los días 30 de junio y 31 de diciembre de cada año. El cobro máximo que aplica para este semestre¹² es de \$3.923.92 y a partir del 1° de enero y hasta el 30 de junio de 2012 será de \$3.968,93.

Esta tarifa sólo podrá ser superior a los valores mencionados cuando el establecimiento de crédito acredite ante la Superintendencia Financiera de Colombia que los costos por efectuar la operación son mayores a dicha suma. Al 30 de noviembre de 2011 el valor promedio por este servicio se ubicó en \$5.042,00¹³.

Al respecto, cabe mencionar que el 27 de diciembre de 2011 fue expedida la Circular Externa 054 de 2011 de esta Superintendencia, en la cual se impartieron instrucciones a los establecimientos de crédito para que en el caso de los retiros efectuados en cajeros electrónicos ubicados en el exterior, puedan acreditar que el costo de estas operaciones supera la tarifa máxima establecida, indicada en los párrafos anteriores, a través de una certificación suscrita por sus representantes legales. A la fecha de presentación de este informe todas las entidades vigiladas dieron cumplimiento al límite de que trata el Decreto 4809.

e) Favorabilidad de tarifas para servicios financieros por internet: Los cobros por consultas de saldo y transacciones realizadas a través de internet no pueden ser superiores a los cobrados por otros canales.

Lo anterior es altamente benéfico para los consumidores financieros toda vez que internet es el canal a través del cual se realiza el mayor número de operaciones del sistema, 31% del total, donde a su vez la consulta de saldo representa cerca del 80% de las transacciones. Cabe mencionar que el segundo canal más utilizado por los consumidores financieros es la sucursal física, con un 26% del total de operaciones.

¹² Esta disposición aplica a partir del 20 de diciembre de 2011, fecha en la que se expidió el Decreto 4809.

¹³ Corresponde a un promedio simple del valor cobrado por cada uno de los establecimientos de crédito por concepto de retiros en cajeros de otra entidad. Información con corte al 30 de noviembre de 2011.

f) Estabilidad de tarifas: Los establecimientos de crédito tendrán que informar a sus clientes, con una antelación no inferior a cuarenta y cinco días calendario, cualquier incremento en las tarifas que cobran o la imposición de obligaciones adicionales a las inicialmente pactadas. Esto tendrán que efectuarlo a través de los canales que utilizan para reportar los extractos mensuales.

A su vez, el consumidor financiero tendrá la posibilidad de informar a la respectiva entidad financiera su inconformidad frente a las modificaciones propuestas, y, si es su decisión, podrá cancelar el contrato sin que haya lugar a penalidad alguna. Sin embargo, en este evento el cliente no se verá eximido del pago de sus obligaciones frente al establecimiento de crédito bajo las condiciones inicialmente establecidas. En el evento en que la persona no se pronuncie frente a los cambios en los cobros y/o obligaciones, dentro del periodo establecido, se entenderá que acepta los mismos.

Esta estrategia de comunicación hacia el consumidor financiero le permitirá estar constantemente actualizado frente al nivel de las tarifas de los servicios financieros que utiliza y se constituirá en un elemento activo frente a los procesos de revisión y cambios de los cobros que las entidades financieras realizan periódicamente.

g) Ventas atadas: En el caso en que los establecimientos de crédito ofrezcan servicios básicos en algún paquete, tendrán que permitir que éstos también puedan ser adquiridos de forma independiente o separada.

De esta forma, los consumidores financieros podrán evaluar las distintas opciones y determinar el paquete o los servicios que más se ajusten a sus necesidades. Con esta iniciativa se podrán solicitar los servicios básicos de forma separada y evitar adquirir servicios que no utilizarán o que no cumplan con las características deseadas para la movilización de sus recursos.

5 CONCLUSIONES

El sector financiero colombiano ha registrado una importante evolución recientemente, que le ha permitido generar servicios como la banca electrónica y los corresponsales bancarios, los cuales promueven el acceso a los servicios financieros de una mayor parte de la población colombiana. Esta dinámica ha estado acompañada de las iniciativas del Gobierno Nacional para fortalecer la educación y la protección al consumidor financiero. En particular, la SFC ha enfatizado sus recursos en proteger a los participantes del sistema financiero frente a conductas fraudulentas y en asegurar una adecuada revelación de información, robusteciendo para ello, la supervisión basada en riesgos.

En este sentido, y siguiendo lo establecido en la Ley 1328 de 2009, la SFC emprendió el proyecto de transparencia y revelación de precios al consumidor financiero con el objetivo de proveer al consumidor financiero de información cierta, suficiente, comparable y oportuna para la toma de decisiones. A su vez, la SFC expidió durante el segundo semestre de 2011 las Circulares Externas 038 y 039, con las que se impartieron instrucciones a las entidades vigiladas para que eliminen de los contratos las cláusulas abusivas, se abstengan de ejecutar prácticas también consideradas como abusivas y brinden información más clara de los productos y servicios que ofrecen a los consumidores financieros, en todas las etapas contractuales.

Por su parte, a partir de la información reportada por las entidades vigiladas y los resultados de los principales índices de precios, se puede observar una reducción gradual en la variación de los precios de los servicios financieros en 2011, comportamiento que se viene presentando desde noviembre de 2010. Por otra parte, vale la pena mencionar que los servicios más utilizados por los usuarios del sistema financiero son los que presentan menores costos, como es el caso de las transacciones efectuadas a través de internet, los gastos por administración de la cuenta de ahorros y los retiros efectuados en cajeros de red propia.

Es importante resaltar que un consumidor financiero informado dispone de las herramientas necesarias para hacer un uso eficiente de los productos financieros y de esta manera reducir los gastos derivados de su utilización. En general, estos beneficios se incrementan al escoger un paquete de servicios que se ajusta a sus necesidades y al utilizar las plataformas propias de la entidad prestadora del producto.

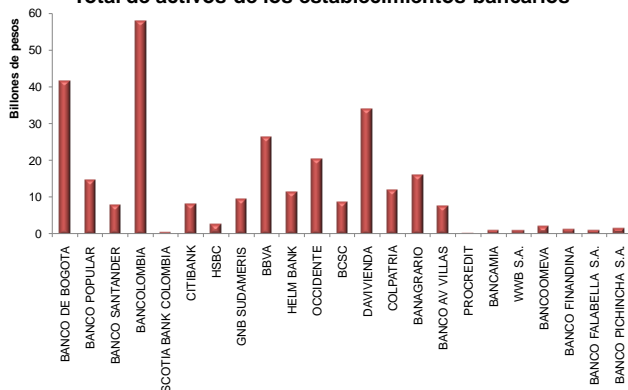
ANEXO 1: DESCRIPCIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO

A septiembre de 2011 operaron 55 establecimientos de crédito entre bancos, corporaciones financieras, compañías de financiamiento, el organismo cooperativo de grado superior y las cooperativas financieras. En este anexo se presenta la estructura de negocio de cada una de estas entidades a partir de sus operaciones activas, pasivas y su estado de resultados.

BANCOS

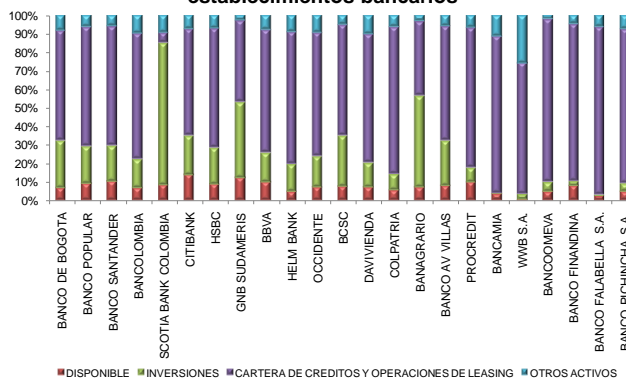
POSICIÓN ACTIVA

Total de activos de los establecimientos bancarios



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

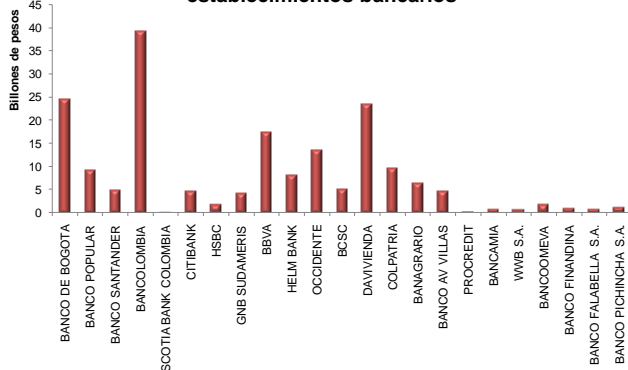
Composición de los activos de los establecimientos bancarios



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

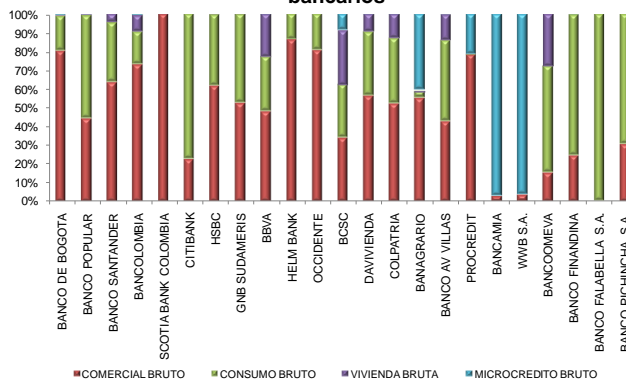
CARTERA

Total de cartera de créditos de los establecimientos bancarios



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

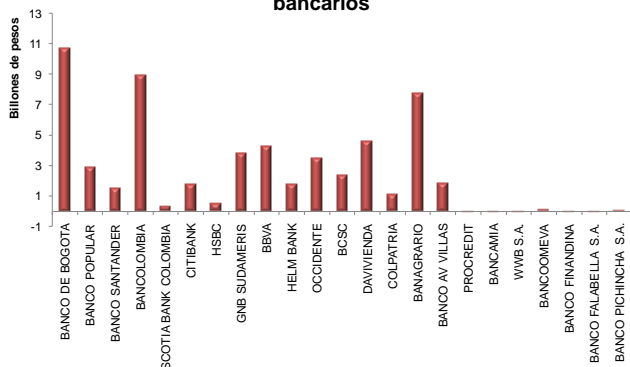
Composición de la cartera de los establecimientos bancarios



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

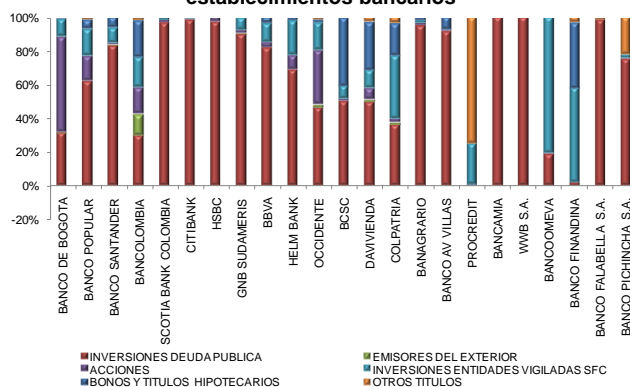
INVERSIONES

Total de inversiones de los establecimientos bancarios



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

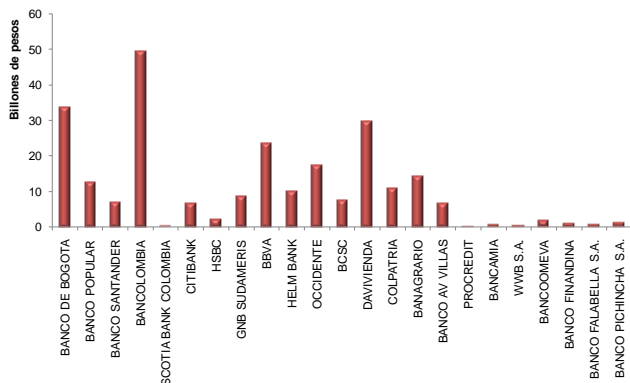
Composición de las inversiones de los establecimientos bancarios



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

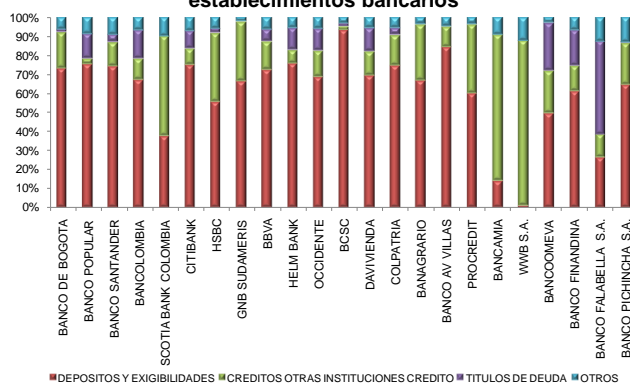
POSICIÓN PASIVA

Total de pasivos de los establecimientos bancarios



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

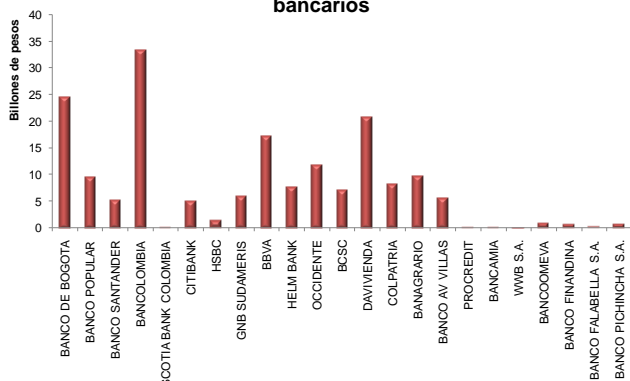
Composición de los pasivos de los establecimientos bancarios



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

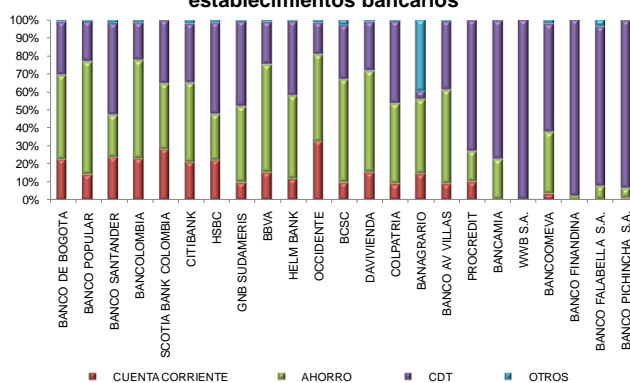
CAPTACIONES

Total de captaciones de los establecimientos bancarios



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

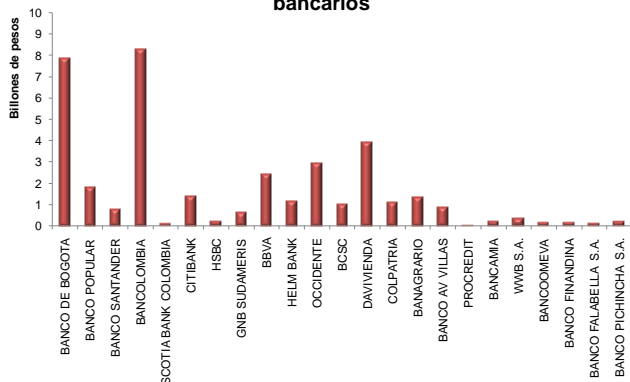
Composición de las captaciones de los establecimientos bancarios



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

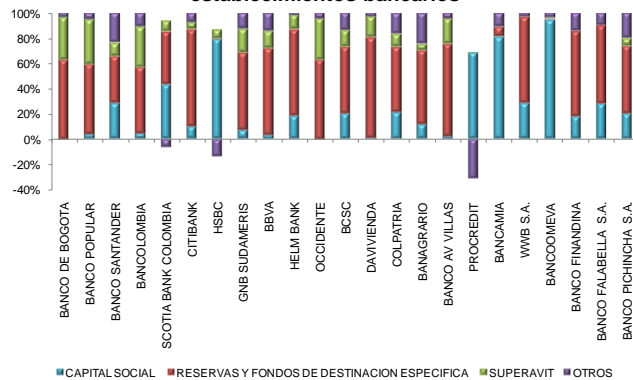
PATRIMONIO

Total de patrimonio de los establecimientos bancarios



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

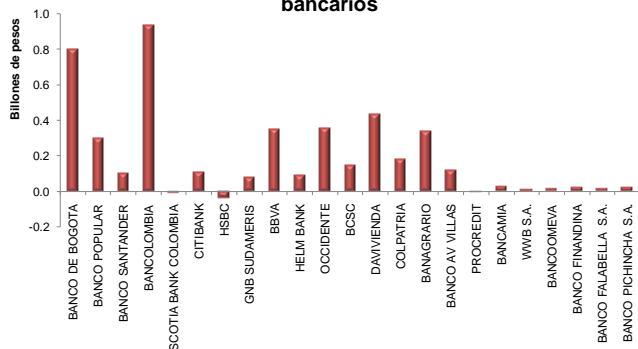
Composición del patrimonio de los establecimientos bancarios



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

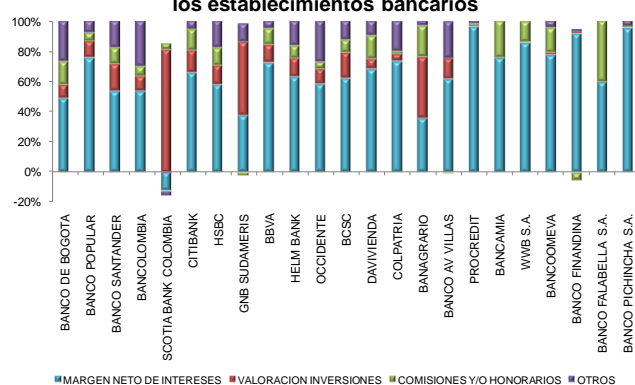
INGRESOS

Total de utilidades de los establecimientos bancarios



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

Composición de las utilidades operacionales de los establecimientos bancarios

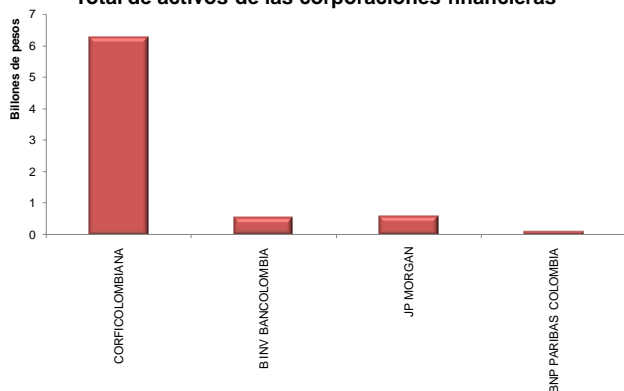


Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

CORPORACIONES FINANCIERAS

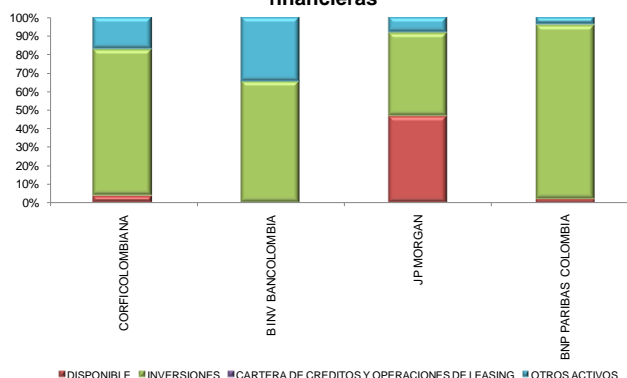
POSICIÓN ACTIVA

Total de activos de las corporaciones financieras



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

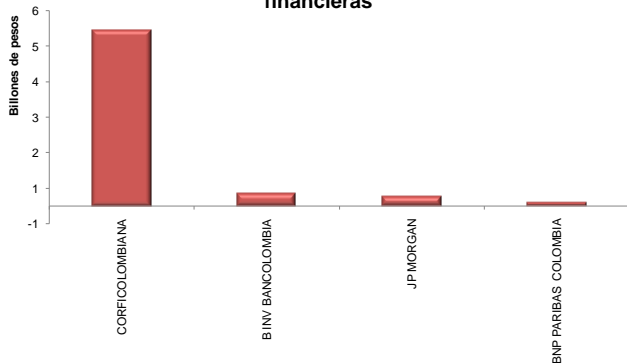
Composición de los activos de las corporaciones financieras



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

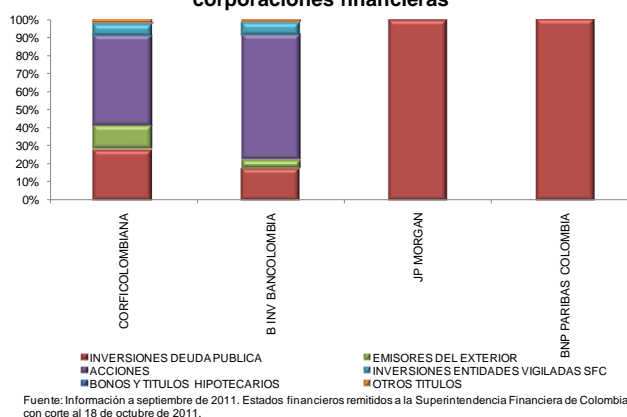
INVERSIONES

Total de inversiones de las corporaciones financieras



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

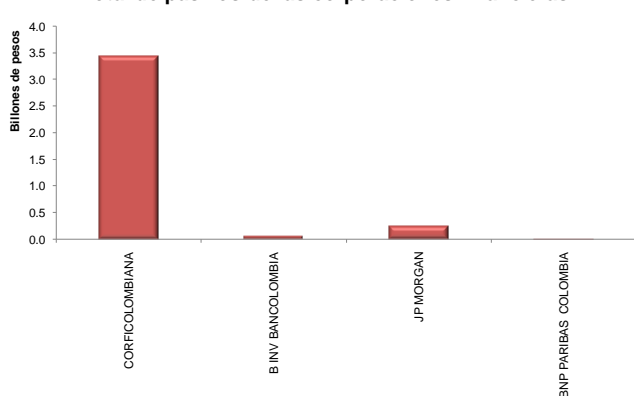
Composición de las inversiones de las corporaciones financieras



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

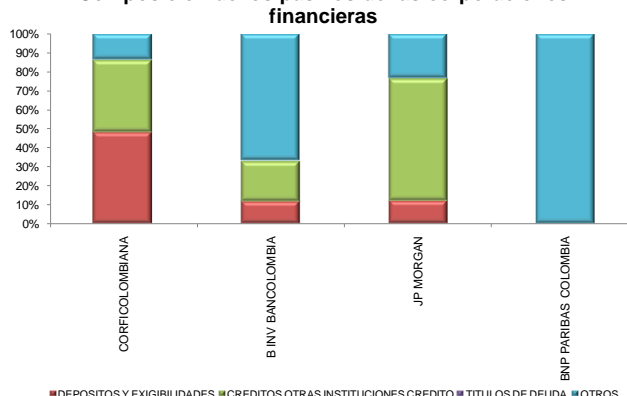
POSICIÓN PASIVA

Total de pasivos de las corporaciones financieras



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

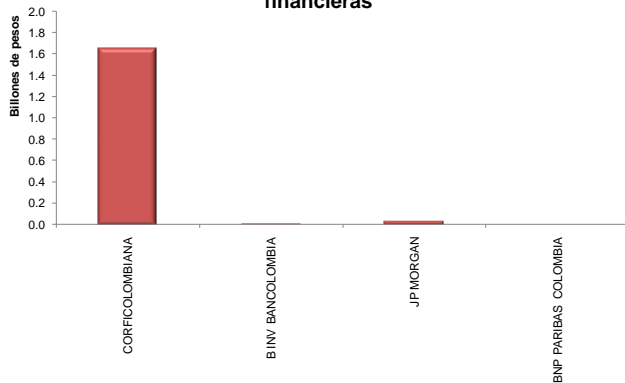
Composición de los pasivos de las corporaciones financieras



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

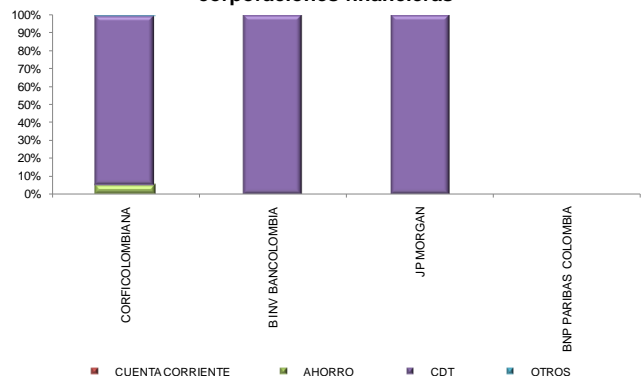
CAPTACIONES

Total de captaciones de las corporaciones financieras



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

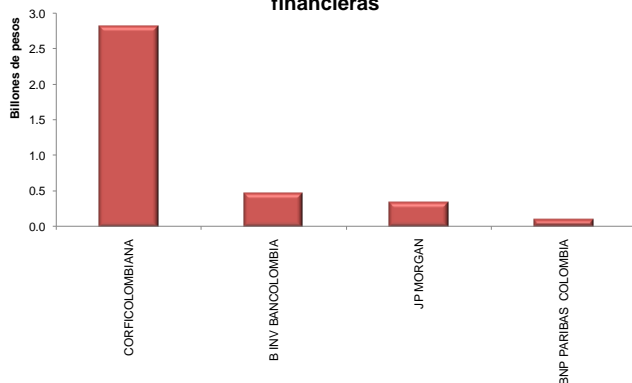
Composición de las captaciones de las corporaciones financieras



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

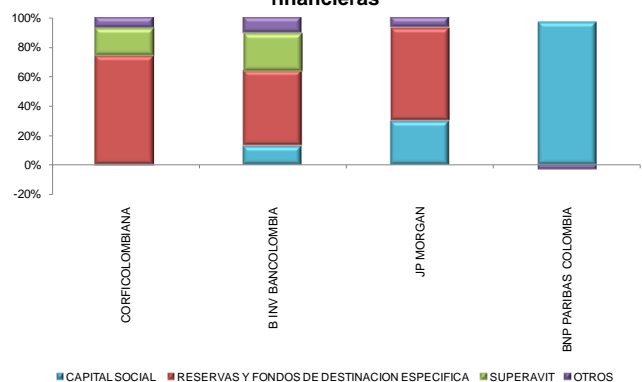
PATRIMONIO

Total de patrimonio de las corporaciones financieras



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

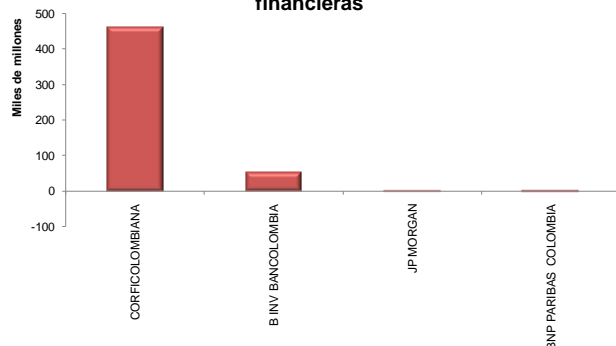
Composición del patrimonio de las corporaciones financieras



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

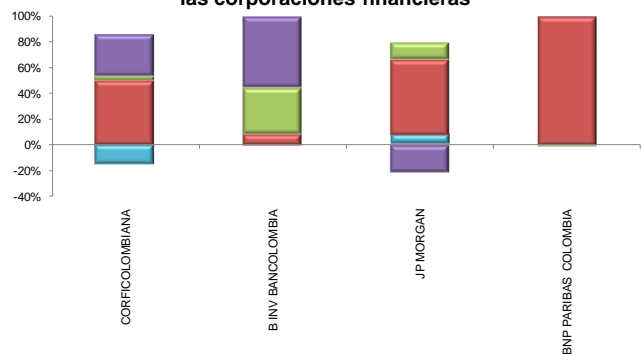
INGRESOS

Total de utilidades de las corporaciones financieras



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

Composición de las utilidades operacionales de las corporaciones financieras

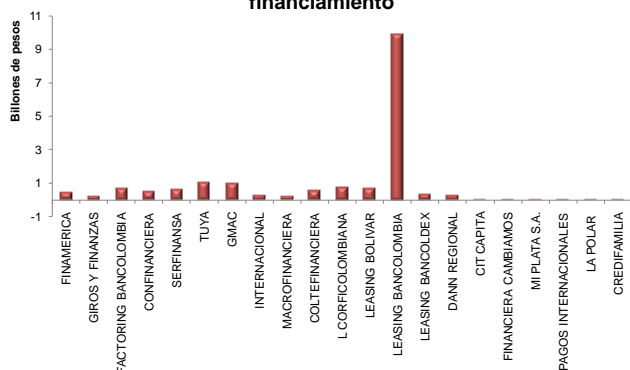


Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

COMPAÑÍAS DE FINANCIAMIENTO

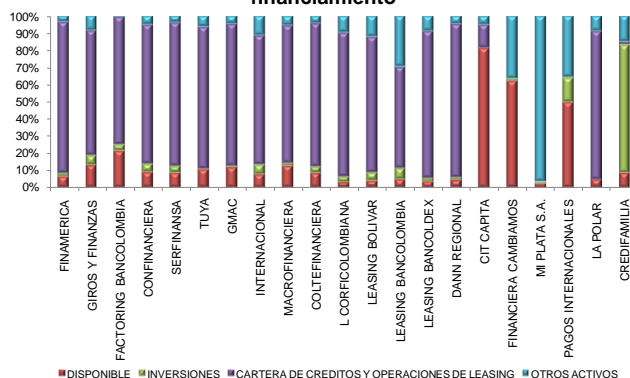
POSICIÓN ACTIVA

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



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

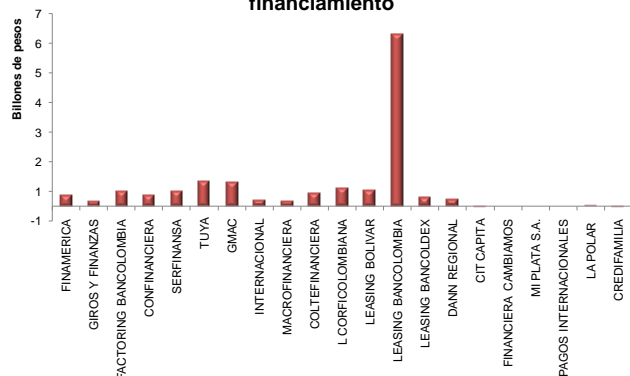
**Composición de los activos de las compañías de
financiamiento**



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

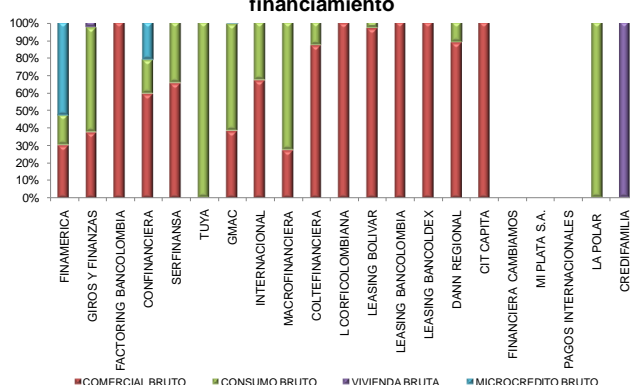
CARTERA

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



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

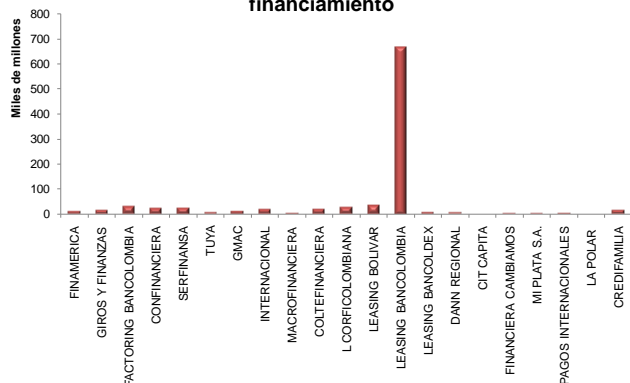
**Composición de la cartera de las compañías de
financiamiento**



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

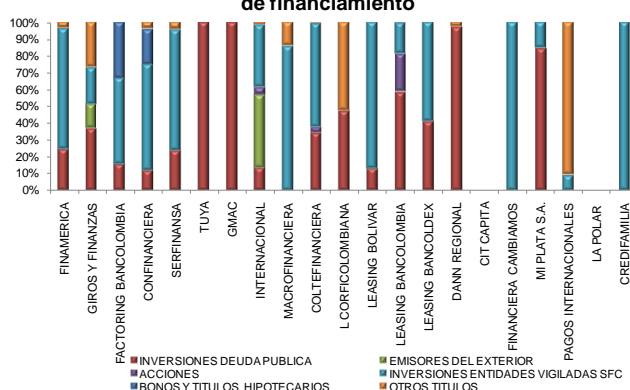
INVERSIONES

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



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

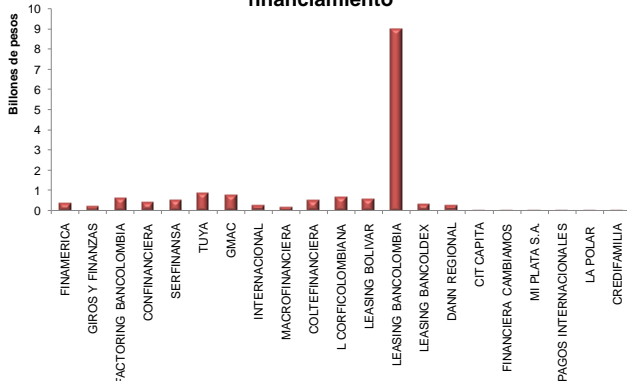
**Composición de las inversiones de las compañías
de financiamiento**



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

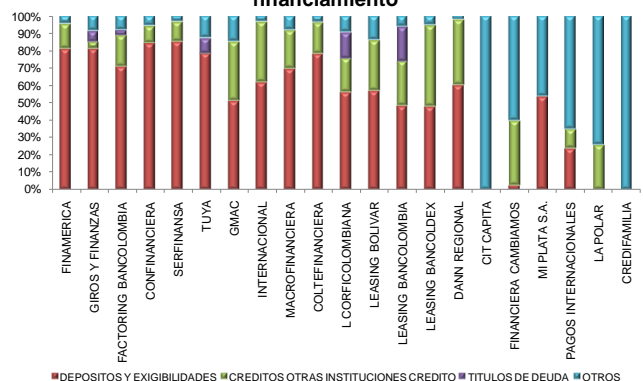
POSICIÓN PASIVA

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



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

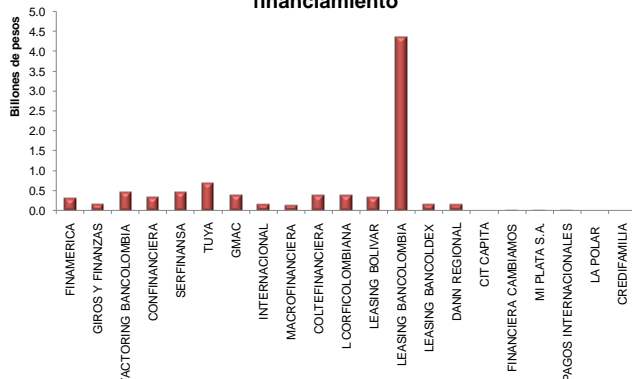
**Composición de los pasivos de las compañías de
financiamiento**



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

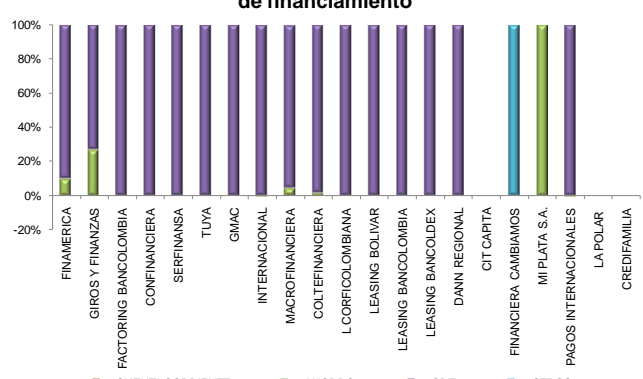
CAPTACIONES

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



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

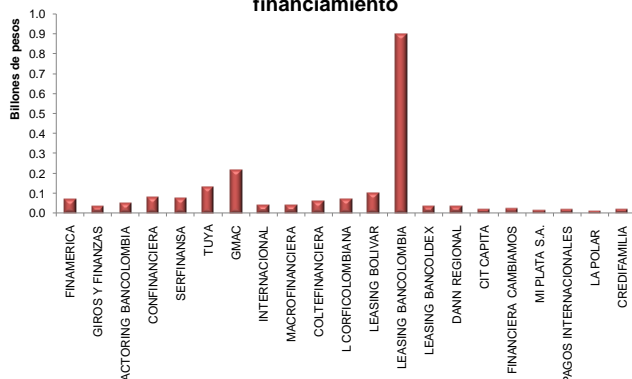
**Composición de las captaciones de las compañías de
financiamiento**



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

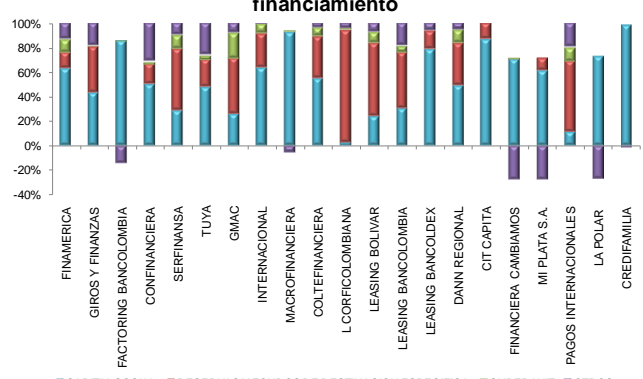
PATRIMONIO

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



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

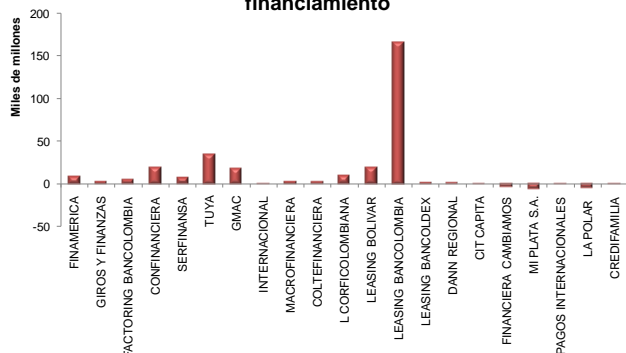
**Composición del patrimonio de las compañías de
financiamiento**



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

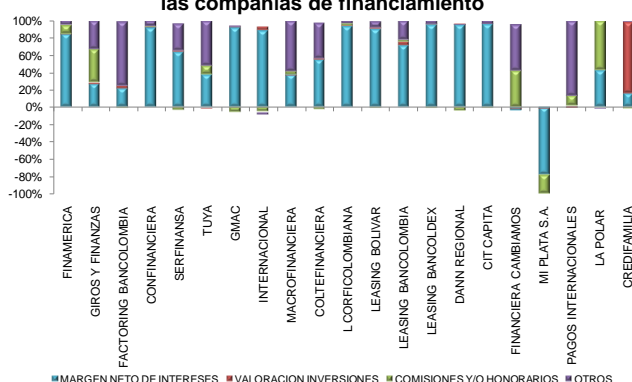
INGRESOS

Total de utilidades de las compañías de financiamiento



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

Composición de las utilidades operacionales de las compañías de financiamiento

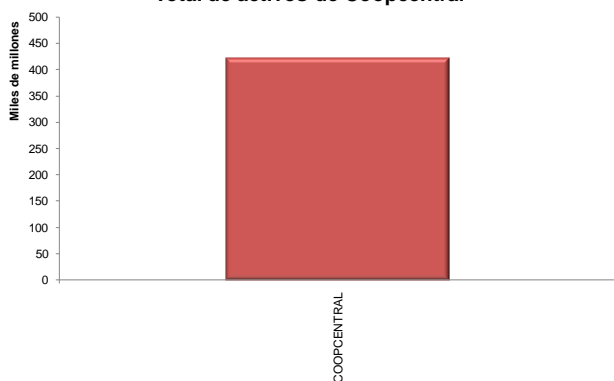


Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

ORGANISMO COOPERATIVO DE GRADO SUPERIOR

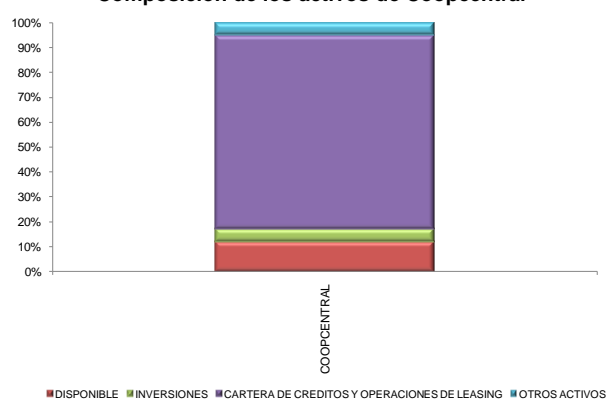
POSICIÓN ACTIVA

Total de activos de Coopcentral



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

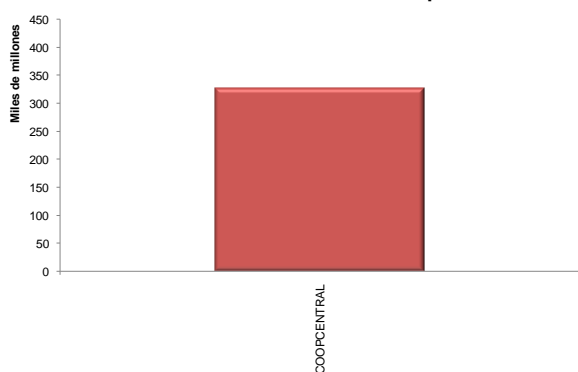
Composición de los activos de Coopcentral



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

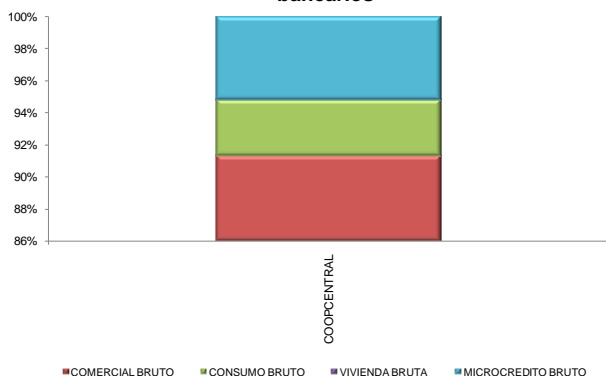
CARTERA

Total de cartera de créditos de Coopcentral



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

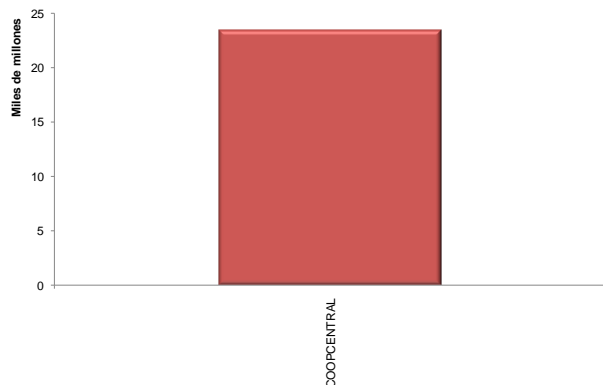
Composición de la cartera de los establecimientos bancarios



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

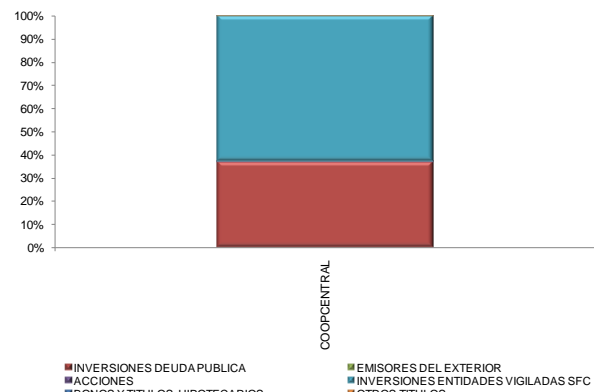
INVERSIONES

Total de inversiones de Coopcentral



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

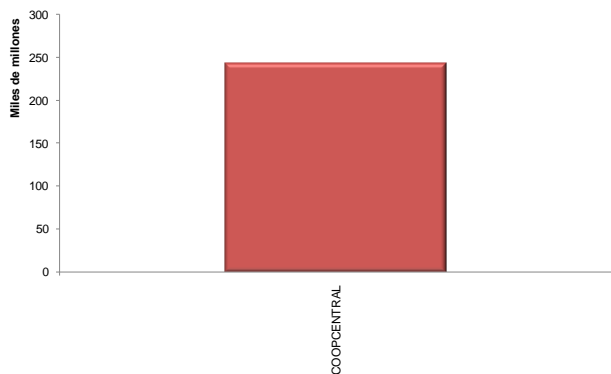
Composición de las inversiones de Coopcentral



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

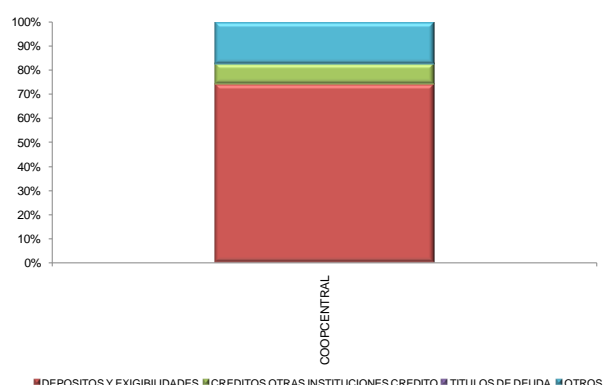
POSICIÓN PASIVA

Total de pasivos de Coopcentral



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

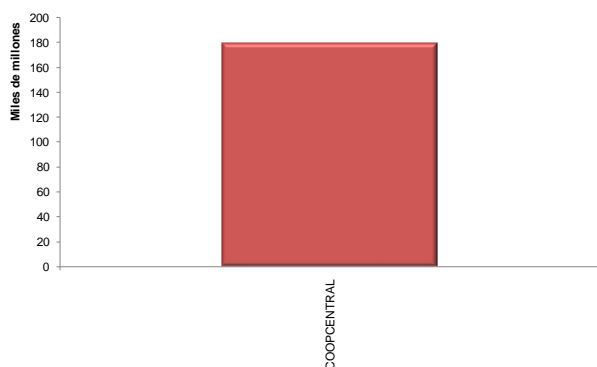
Composición de los pasivos de Coopcentral



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

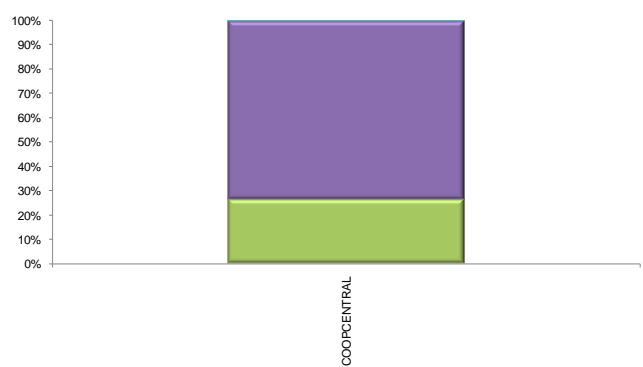
CAPTACIONES

Total de captaciones de Coopcentral



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

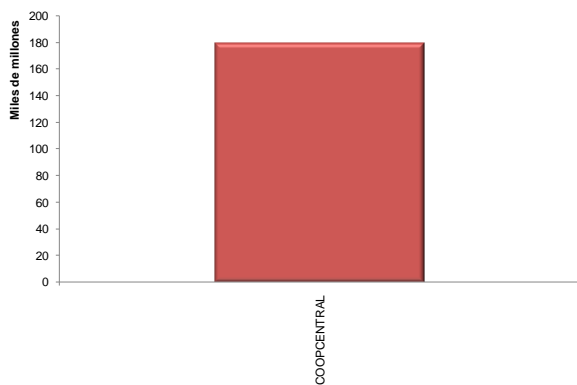
Composición de las captaciones de Coopcentral



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

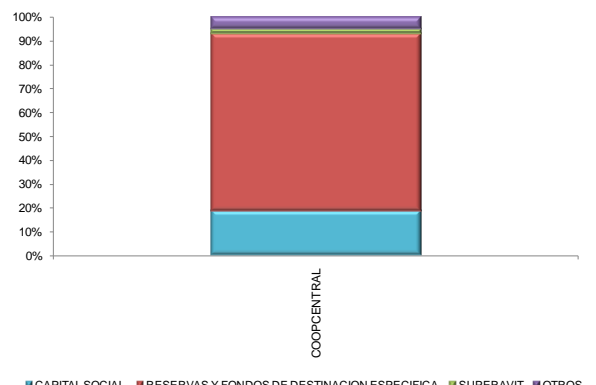
PATRIMONIO

Total de patrimonio de Coopcentral



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

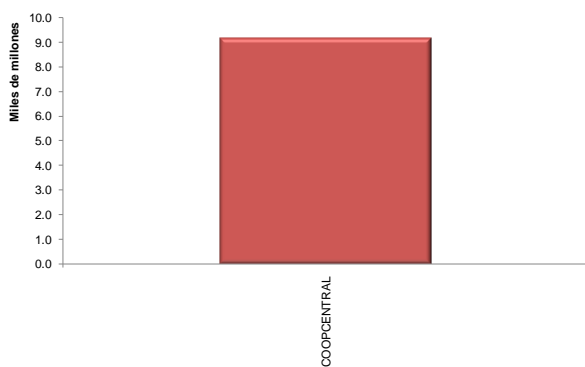
Composición del patrimonio de Coopcentral



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

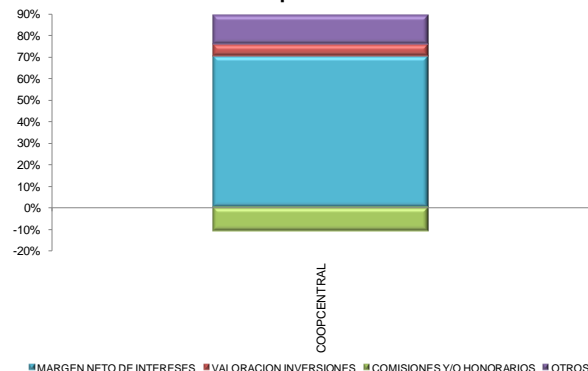
INGRESOS

Total de utilidades de Coopcentral



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

Composición de las utilidades operacionales de Coopcentral

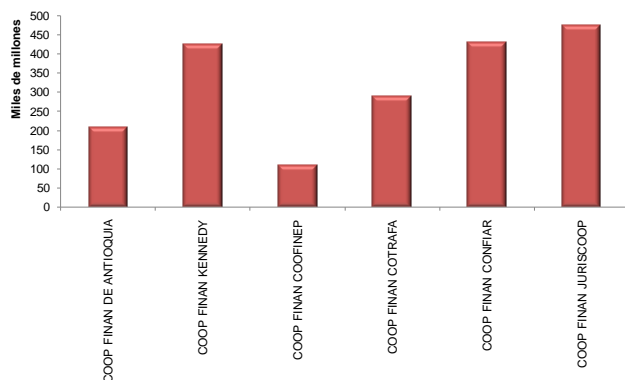


Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

COOPERATIVAS FINANCIERAS

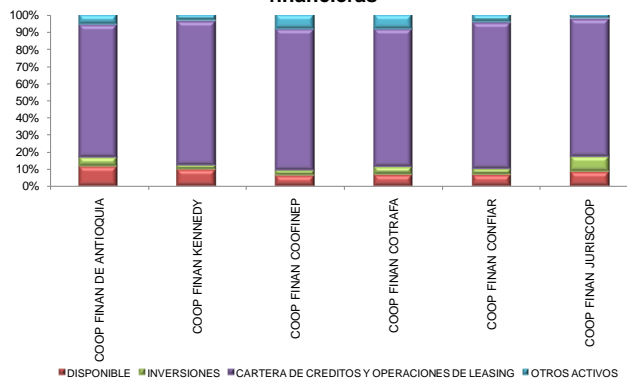
POSICIÓN ACTIVA

Total de activos de las cooperativas financieras



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

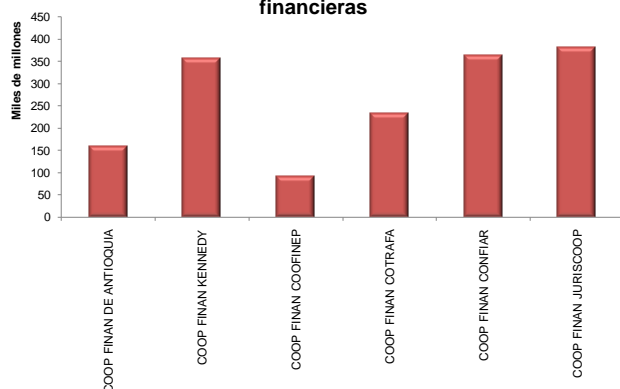
Composición de los activos de las cooperativas financieras



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

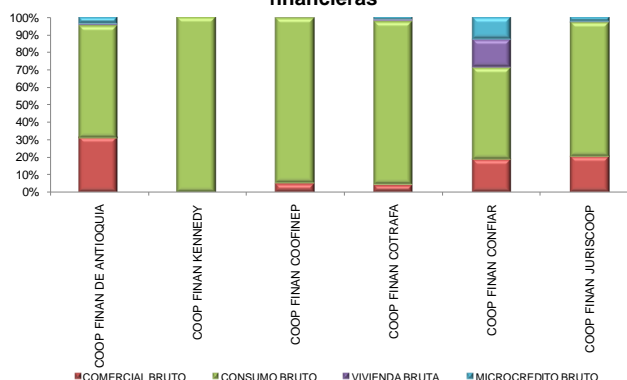
CARTERA

Total de cartera de créditos de las cooperativas financieras



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

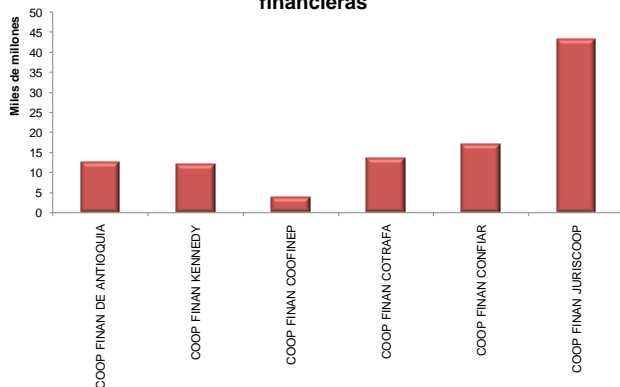
Composición de la cartera de las cooperativas financieras



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

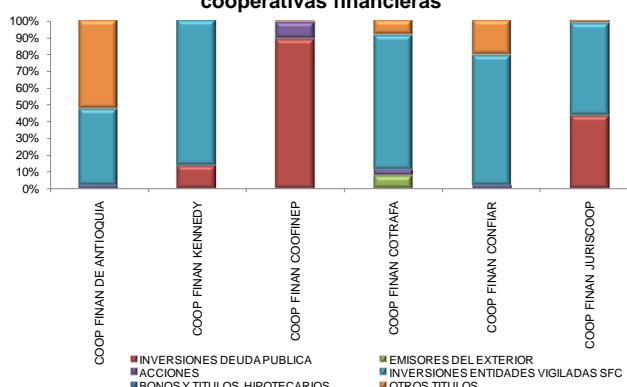
INVERSIONES

Total de inversiones de las cooperativas financieras



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

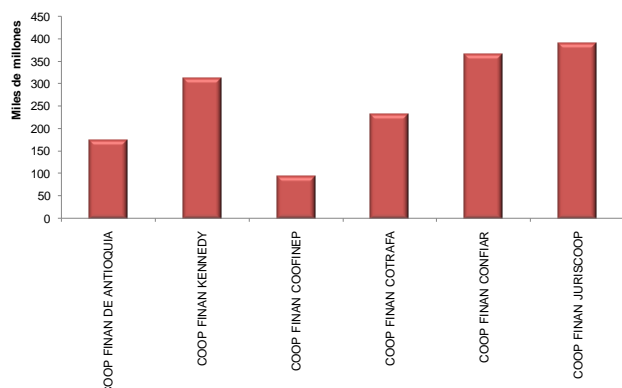
Composición de las inversiones de las cooperativas financieras



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

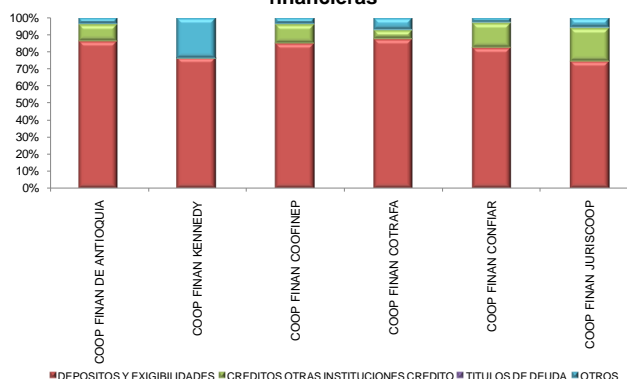
POSICIÓN PASIVA

Total de pasivos de las cooperativas financieras



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

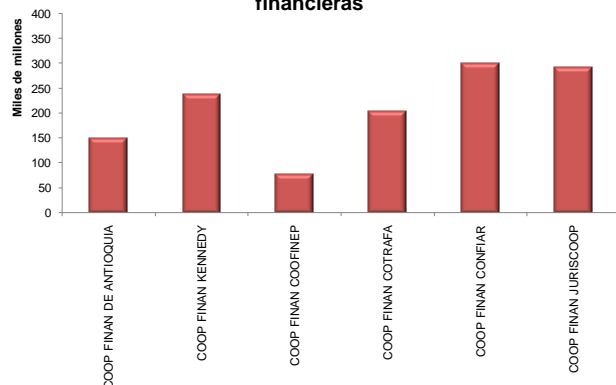
Composición de los pasivos de las cooperativas financieras



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

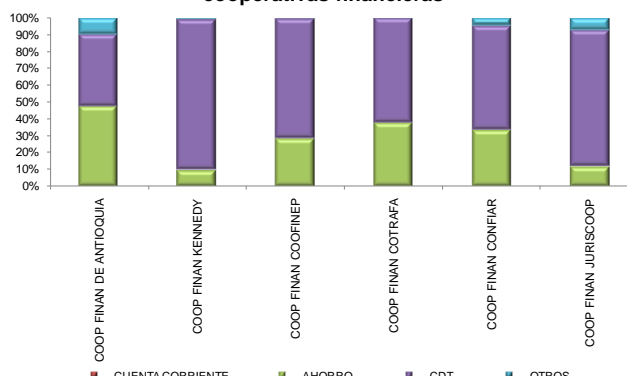
CAPTACIONES

Total de captaciones de las cooperativas financieras



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

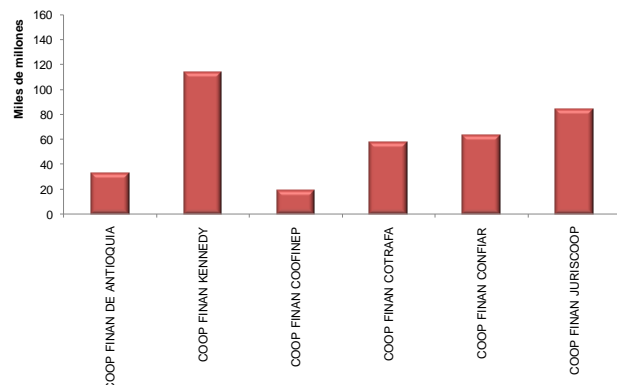
Composición de las captaciones de las cooperativas financieras



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

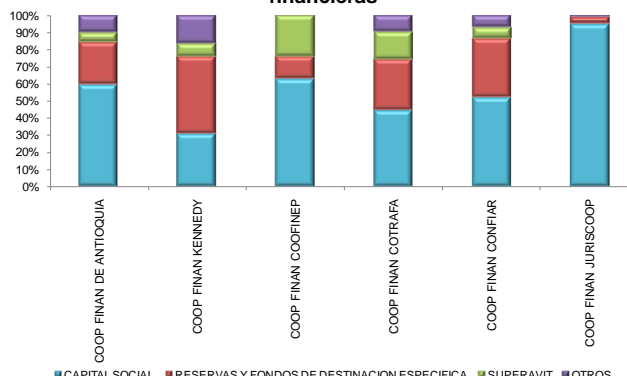
PATRIMONIO

Total de patrimonio de las cooperativas financieras



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

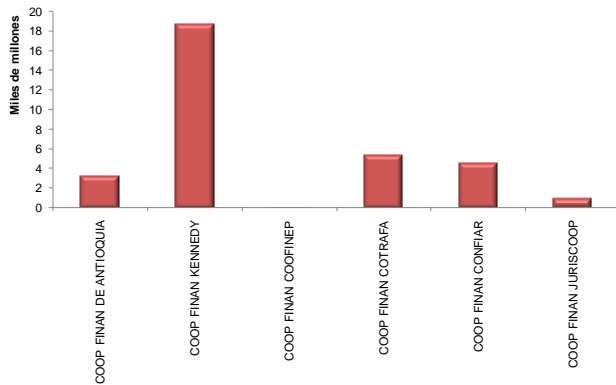
Composición del patrimonio de las cooperativas financieras



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

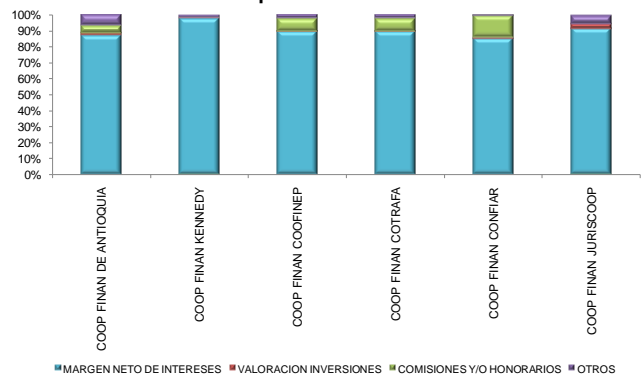
INGRESOS

Total de utilidades de las cooperativas financieras



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.

Composición de las utilidades operacionales de las cooperativas financieras



Fuente: Información a septiembre de 2011. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 18 de octubre de 2011.