

# INFORME EVOLUCIÓN DE LAS TARIFAS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

---

Superintendencia Financiera de Colombia  
Dirección de Investigación y Desarrollo  
Junio de 2012

# CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN.....	7
2	LA INCLUSIÓN FINANCIERA, LA PROTECCIÓN Y LA EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO.....	9
3	NORMAS Y PRINCIPIOS QUE DEBEN OBSERVARSE PARA LA FIJACIÓN, DIFUSIÓN Y PUBLICIDAD DE LAS TARIFAS Y PRECIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS.....	15
4	PROYECTO DE TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE PRECIOS AL CONSUMIDOR FINANCIERO.....	20
	4.1 MARCO NORMATIVO.....	20
	4.2 DETERMINACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS MASIVOS...	22
	4.3 DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	28
	4.4 PROCESO DE DETERMINACIÓN DE LAS TARIFAS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS.....	37
	4.5 EVOLUCIÓN HISTÓRICA Y VARIACIONES SEMESTRALES DE LAS TARIFAS POR PRODUCTO Y/O SERVICIO .....	43
	4.6 ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR FINANCIERO (IPCF).....	72
5	CONCLUSIONES .....	80
	ANEXO 1: DESCRIPCIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO .....	81

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1	Profundización financiera.	11
Gráfica 2	Evolución de los puntos de contacto.	12
Gráfica 3	Evolución de los puntos de contacto por cada 10 mil adultos y cada mil km <sup>2</sup>	13
Gráfica 4	Población bancarizada.	14
Gráfica 5	Total de activos de las entidades vigiladas.	22
Gráfica 6	Total de activos de los establecimientos de crédito.	23
Gráfica 7	Número de personas mayores de edad por producto financiero.	25
Gráfica 8	Quejas por cobro de servicios y/o comisiones	26
Gráfica 9	Transacciones por canal.	27
Gráfica 10	Infraestructura de los establecimientos de crédito.	27
Gráfica 11	Cuota de manejo por la cuenta de ahorros.	44
Gráfica 12	Costo del talonario para el manejo de la cuenta de ahorros.	45
Gráfica 13	Cuota de manejo por la tarjeta débito de la cuenta de ahorros.	46
Gráfica 14	Costo por consignación nacional en oficina diferente a la de radicación de la cuenta.	47
Gráfica 15	Costo fijo consulta de saldo en cajero de la entidad.	48
Gráfica 16	Costo por retiros en cajero de la entidad.	49
Gráfica 17	Costo por transferencia en cajero a diferente titular de la entidad.	50

Gráfica 18	Costo consulta de saldo en cajero de otra entidad.	51
Gráfica 19	Costo por retiros de efectivo en cajero otra entidad.	52
Gráfica 20.	Costo de pagos a terceros en cajero otra entidad.	53
Gráfica 21.	Costo por transferencia por internet a cuentas de diferente titular de la entidad.	55
Gráfica 22	Costo por pagos a terceros por internet.	56
Gráfica 23	Tasa efectiva anual (Tarjeta de crédito).	57
Gráfica 24	Cuota de manejo de la tarjeta de crédito VISA (Clásica)	58
Gráfica 25	Cuota de manejo de la tarjeta de crédito MASTERCARD (Clásica).	59
Gráfica 26	Cuota de manejo de la tarjeta de crédito AMERICAN EXPRESS.	60
Gráfica 27	Cuota de manejo de la tarjeta de crédito DINERS.	61
Gráfica 28	Cuota de manejo de las tarjetas de crédito PROPIAS.	62
Gráfica 29	Costo por avance en efectivo en oficina.	63
Gráfica 30	Costo por avance en efectivo cajeros propios.	64
Gráfica 31	Costo por avance en efectivo cajero otra entidad.	65
Gráfica 32	Costo por avance con tarjeta de crédito por internet.	66
Gráfica 33	Cuota de manejo por la cuenta corriente.	67
Gráfica 34	Costo de la chequera por 30 cheques.	68
Gráfica 35	Costo de la chequera por 100 cheques.	69
Gráfica 36	Costo por consignación nacional en oficina diferente a la de radicación de la cuenta corriente.	70
Gráfica 37	Cuota de manejo por la tarjeta débito de la cuenta corriente.	71

Gráfica 38	Evolución variación anual IPCF Bancos - Canasta IPCF Bancos – Septiembre 2011.	77
Gráfica 39	Canasta IPCF EC – Enero 2009 y marzo 2012.	78
Gráfica 40	Evolución de los índices Laspeyres, Paasche y Fischer - Variación anual de los índices.	79

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Distribución de la participación de la cartera por modalidad.	23
Tabla 2	Distribución de la cartera de consumo.	24
Tabla 3	Pasivos de los establecimientos de crédito.	24
Tabla 4	Depósitos y exigibilidades de los establecimientos de crédito.	25
Tabla 5	Publicación de tarifas – Cuentas de ahorro – Junio de 2012.	32
Tabla 6	Publicación de tarifas – Tarjetas de crédito – Junio de 2012.	35
Tabla 7	Inventario de formatos para construcción del IPCF.	75
Tabla 8	Bancos incluidos en la elaboración del IPCF.	76
Tabla 9	Establecimientos de créditos incluidos en la elaboración del IPCF.	77

# 1 INTRODUCCIÓN

En los últimos años la información de los servicios financieros se ha venido constituyendo como un elemento estratégico respecto a las necesidades de los consumidores financieros y las políticas de inclusión al sistema financiero. Al respecto, el conocimiento de las tarifas es un aspecto básico para que los individuos participen activa y responsablemente en los procesos económicos y financieros de sus hogares. Un usuario que conoce sus derechos y obligaciones cuenta con información suficiente, oportuna y dispone de las herramientas adecuadas para la toma de decisiones.

La supervisión desarrollada por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) tiene como uno de sus objetivos prioritarios la adecuada revelación de la información tarifaria, la cual se fundamenta en el objetivo misional de preservar la confianza del público. De esta forma, la SFC determinó dentro de los lineamientos estratégicos para el periodo 2011 - 2014 el fortalecimiento de la supervisión orientada a robustecer la gestión de riesgos y la protección del consumidor financiero. En el avance de estas iniciativas se ha establecido como prioridad fortalecer la divulgación de información que permita el conocimiento y la comprensión de los productos financieros y sus características, la cual se vuelve un proceso vital para la toma de decisiones competentes y bien informadas.

En particular, durante 2012 la Superintendencia Financiera de Colombia expidió la Circular Externa 012 a través de la cual impartió instrucciones en relación con las normas y principios que deben observarse para la fijación, difusión y publicidad de las tarifas y precios de los productos y servicios financieros. Esta Circular estableció que los establecimientos de crédito deben entregar a sus clientes un reporte anual de costos totales de todos los productos que éstos tienen, discriminados a partir de las cuotas de administración de productos, las tarifas asociadas con la utilización de canales de servicios, los cobros al cliente a favor de terceros y las retenciones tributarias. De igual forma, se definió un paquete de servicios básicos que podrán ofrecer los establecimientos de crédito como una herramienta para fomentar la inclusión financiera. En relación con las ventas atadas, se estipuló que los consumidores financieros contarán con la opción de adquirir de manera independiente productos como cuentas de ahorro, cuentas corrientes, créditos de vivienda individual

a largo plazo, entre otros, sin perjuicio de que también puedan adquirirse dentro de un paquete.

De otra parte, desde el 12 abril la SFC cuenta con las facultades para actuar como juez frente a asuntos legales entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas<sup>1</sup>. Esta labor se materializó con la creación de la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales, la cual está a cargo de dirimir los inconvenientes de carácter legal entre los consumidores y las entidades financieras.

El presente documento se estructura de la siguiente manera: el primer capítulo hace una breve reseña de temas de inclusión, información y protección al consumidor financiero. En el capítulo 2, se describe la evolución histórica de las tarifas de los servicios financieros. Finalmente se describe la construcción y evolución del índice de precios al consumidor financiero desarrollado por la SFC y que se elabora con el objetivo de medir la evolución de los precios y evaluar la variación en el poder adquisitivo de los consumidores financieros.

---

<sup>1</sup> De acuerdo con los lineamientos establecidos por la Ley No. 1480 del 12 de Octubre del 2011 del Congreso de la República.



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

### PROTECCIÓN Y EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

En los últimos años, el acceso de la población a los servicios financieros ha cobrado vital importancia como mecanismo de desarrollo y crecimiento económico. En particular, una de las principales barreras de entrada al sector financiero se enfoca en las asimetrías de información, al impedir el acceso de individuos que por razón de su localización geográfica, la situación económica o condición social, son tradicionalmente desatendidos por el sistema financiero<sup>2</sup>.

Al respecto, la SFC a partir de la Circular Externa 12 de 2012 adicionó el Numeral 11 al Capítulo Sexto del Título Primero de la Circular Básica Jurídica, por el cual se establecen “Normas y principios que deben observarse para la fijación, difusión y publicidad de las tarifas y precios de los productos y servicios financieros”. Entre las disposiciones se determina que los establecimientos de crédito deberán entregar a sus clientes un reporte anual de costos totales de todos los productos que éstos tienen, donde se especifiquen los cobros referidos a las cuotas de administración de los productos, las tarifas asociadas con la utilización de canales de servicios, los cobros al cliente a favor de terceros y las retenciones tributarias. El reporte se hará llegar al cliente una vez terminado el año calendario<sup>3</sup>.

Adicionalmente, esta Circular incluyó la creación de un paquete de servicios básicos, que corresponde a una cuenta de ahorro para persona natural que incluye servicios como tarjeta débito inicial, seis retiros mensuales por cajero, dos consultas por cajeros, dos retiros por oficina, y dos transferencias entre cuentas de la misma entidad. Esta canasta básica de servicios financieros se creó con el fin de identificar y/o estandarizar los cobros para los productos más utilizados por los clientes. De esta forma se logra una mayor claridad y profundidad en la información que se provee a los consumidores financieros. Las disposiciones establecidas en esta Circular se exponen en el Capítulo 3 de este documento.

<sup>2</sup> Para ampliar la información frente a los avances en inclusión financiera en Colombia, puede consultarse el primer reporte de Inclusión Financiera elaborado en conjunto por Banca de las Oportunidades y la Superintendencia Financiera de Colombia.

<sup>3</sup> Este informe tiene un plazo máximo de entrega de tres meses.

## INCLUSIÓN FINANCIERA

Una de las políticas estructurales que permite mejorar la formalización de la actividad económica, el fortalecimiento del recaudo tributario y el financiamiento adecuado de los proyectos de inversión es el mejoramiento de la inclusión financiera. Igualmente, dicho mecanismo permite medir el alcance de las políticas públicas impulsadas por el Gobierno Nacional. Esta sección tiene como objetivo brindar información sobre los principales indicadores para mirar el alcance de la actividad financiera en Colombia.

En términos generales, la inclusión financiera puede medirse a través de cuatro ejes temáticos: *Acceso*, *Calidad*, *Uso* y *Bienestar*. El *acceso* está relacionado con la capacidad para acceder a los productos y servicios financieros, considerando posibles barreras de entrada (asimetrías de información, proximidad física, costos, entre otros). La *calidad* se materializa con los atributos de los productos y servicios financieros con el perfil de cada consumidor. El *bienestar* se encuentra asociado con la cuantificación del efecto de los productos financieros y servicios sobre la calidad de vida de los habitantes y el impacto sobre la productividad de la sociedad. Finalmente, el indicador de *uso* considera aspectos relacionados con la regularidad de los servicios financieros, la frecuencia en la cual se brindan los productos, los plazos en los cuales se suscriben los servicios, entre otros.

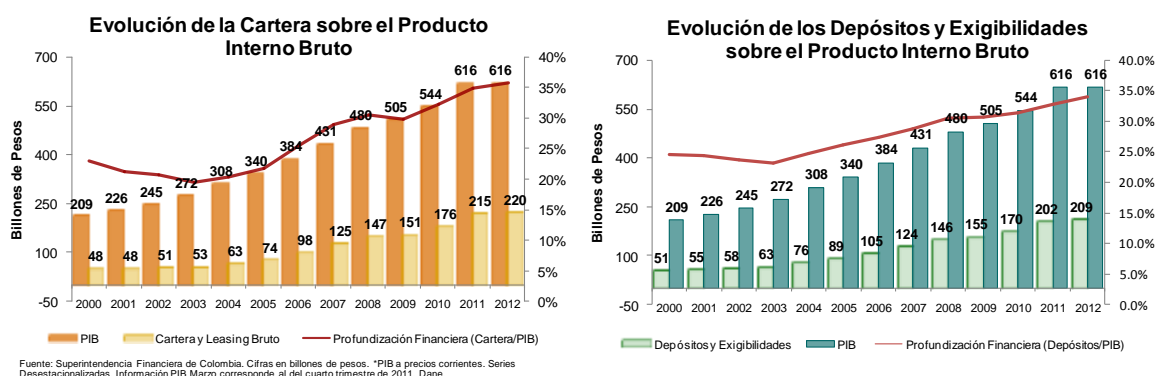
En este sentido, los servicios que provee el sector financiero deben ser ofrecidos de manera conveniente a los consumidores. Al respecto, para que el acceso sea adecuado debe estar acorde con unos lineamientos generales que permitan incrementar la disciplina de mercado, reducir la asimetría de información y contribuir a la educación del consumidor financiero. En este sentido, puede entenderse la inclusión financiera como el acceso universal y continuo de la población a productos y servicios financieros diversificados, satisfactorios, conforme a una estructura de negocio formal ajustado a riesgos, de tal manera que satisfaga el bienestar de los consumidores.

## Profundización financiera

El tamaño del sistema financiero en relación con la economía es muy importante para el cumplimiento de la movilización del ahorro, la asignación optima de inversión y la reducción de la iliquidez entre los agentes. Cuando el sistema financiero se expande hace uso de las economías de escala en razón a los costos fijos a los que están sujetos los intermediarios financieros. Así, cuando el sistema financiero abarca más individuos se produce una mejor distribución de los recursos, se impulsa la inversión en capital y se promueve el crecimiento económico.

El indicador de profundización financiera es una medida general del volumen de recursos intermediados, reflejando la evolución del acceso al crédito a los consumidores financieros. En los últimos años la tendencia al alza que refleja este indicador indica una mayor participación del crédito en la economía. A marzo de 2012 el indicador de profundización financiera alcanzó el 35.7% del PIB<sup>4</sup>. Adicionalmente, puede establecerse una relación entre el crecimiento de los depósitos como respaldo del crecimiento de la cartera en la economía con una relación del 33.9% del producto.

**Gráfica 1**



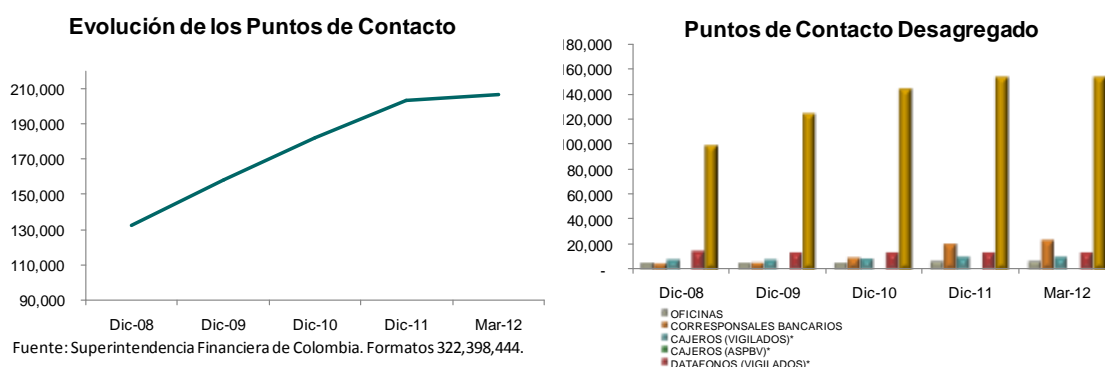
<sup>4</sup> PIB a diciembre de 2011. Series desestacionalizadas DANE.

## Indicadores de acceso

El acceso al sistema financiero es facilitado por las entidades de crédito a través de diferentes puntos de contacto. En particular, se observa que en los años recientes ha aumentado la implementación de nuevos instrumentos de fácil acceso y con condiciones de seguridad y calidad como las cuentas de ahorro electrónicas (CAE) y las cuentas de ahorro con trámite simplificado (CATS), las cuales están especialmente dirigidas a las personas de menores ingresos. Dichas cuentas tienen la facilidad de estar exentas del gravamen a los movimientos financieros y no tienen un depósito mínimo inicial de apertura ni saldo mínimo que deba mantenerse.

Así mismo, las operaciones autorizadas a la banca sin sucursales como son las transacciones realizadas por corresponsales bancarios, se han venido constituyendo como uno de los vehículos que impulsan el desarrollo financiero en zonas del país donde tradicionalmente no había acceso al sistema de financiero formal. Este mecanismo complementario a las sucursales convencionales fue reglamentado a partir del Decreto 2233 del 7 de julio de 2006.

**Gráfica 2**

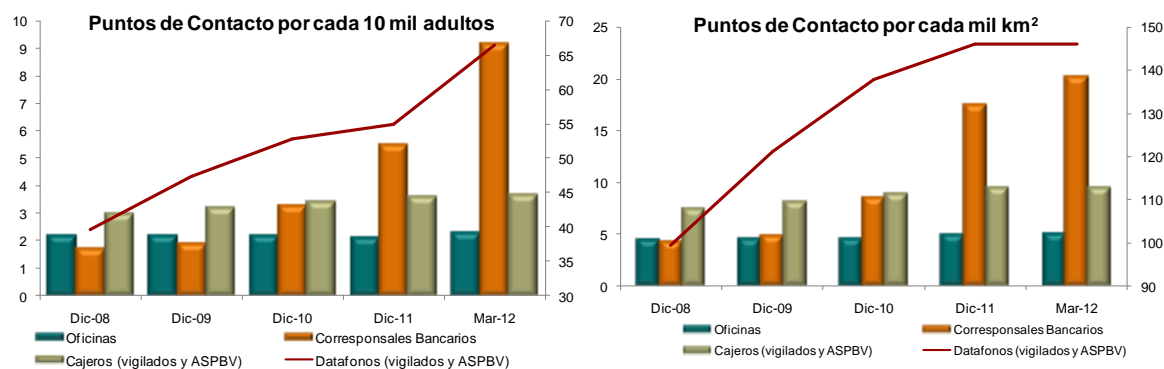


Es importante resaltar que los corresponsales bancarios se caracterizan por ser un canal menos costoso en términos de infraestructura y costos operativos, además de tener una mayor facilidad para su implementación. Este instrumento surgió de la necesidad de incrementar la cobertura en todo el territorio nacional. La creación de corresponsales permite que poblaciones que tradicionalmente no tienen acceso a ningún servicio financiero, empiecen a disponer de los mismos.

Los corresponsales bancarios han jugado un papel clave en la ampliación de la cobertura del sistema financiero en municipios que anteriormente no tenían presencia de intermediarios financieros. En 261 municipios de Colombia los corresponsales son

los únicos que representan a una entidad financiera. Igualmente, los desarrollos de banca móvil han permitido generar un mayor acceso a los usuarios para que independientemente del lugar en que los consumidores se encuentren, puedan realizar transacciones de dinero y pagos.

**Gráfica 3**



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia Formatos 398,322, 444 y Dane.

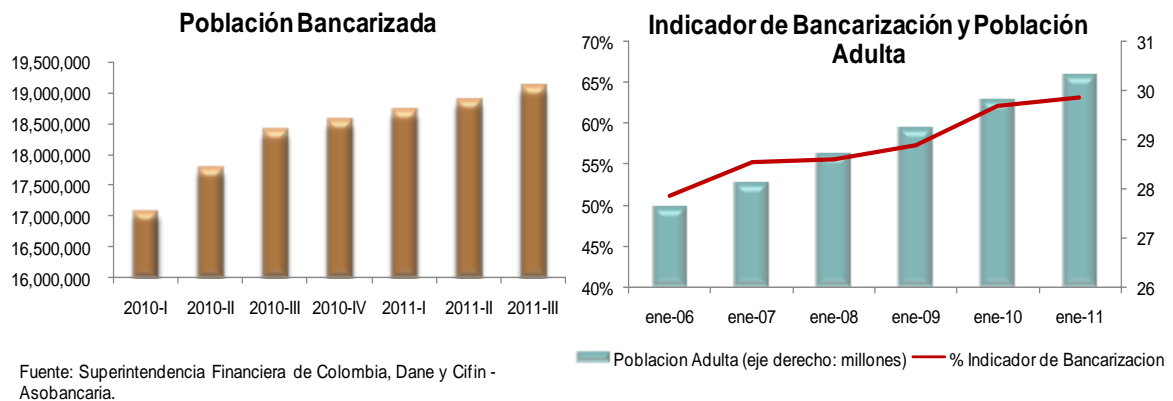
## Indicadores de uso

Otro de los ejes temáticos que ha permitido monitorear la inclusión financiera ha sido los indicadores de uso. Al respecto, en Colombia se ha venido presentando un mejor desempeño no solo por la cantidad de usuarios que tienen algún servicio financiero, sino que proporcionalmente dicha cantidad sobre la población adulta y la relación en el territorio es cada vez mayor.

Uno de los indicadores relevantes relacionados con el Uso es el indicador de bancarización<sup>5</sup>. Dicho indicador ha venido creciendo de manera significativa en los últimos años al pasar de 51.1% en 2008 a 63.1% en 2011. Una de las medidas que facilitan la comprensión actual de la inclusión financiera en un país, y que sirva de base para el direccionamiento de políticas y la regulación financiera, es la cuantificación de la porción de la población bancarizada, capturando la tendencia de productos financieros que utiliza la población adulta.

<sup>5</sup> El indicador de bancarización se define como el número de adultos con al menos un producto financiero.

**Gráfica 4**



En relación con el indicador de bancarización, se observa que el producto más usado por los Colombianos es la cuenta de ahorros seguido por la tarjeta de crédito. El comportamiento positivo se explica por un aumento en la variedad, la mayor cobertura de estos dos productos y el desarrollo de enlaces entre las entidades financieras y el consumidor, como lo son los corresponsales bancarios. Adicionalmente, la reducción en los costos, como la creación de las CAE y las CATS. Por el lado de la demanda existe una mayor dinámica de los hogares que lo ha llevado a acceder a nuevos mecanismos como las sucursales o plataformas virtuales y la banca móvil.

Algunos de los avances del supervisor referentes a inclusión financiera se encuentran en aquellas normas estipuladas para la regulación de la entidad y que hacen referencia a temas como cláusulas abusivas que se enfocan en la revelación de toda la información que tiene que ver con la adquisición de un producto financiero. Mediante la circular 039 de 2011, se estableció la eliminación de las cláusulas abusivas dentro de los contratos de los establecimientos de crédito y los consumidores financieros.

De otra parte, como se estableció en los lineamientos estratégicos de la SFC, desde 2010 se ha reforzado el seguimiento a la información de las entidades vigiladas a través de la divulgación de información que remiten las entidades y que tienen que ver con las características de los servicios financieros, dentro de los cuales hace parte las publicaciones referentes a las tarifas<sup>6</sup>.

<sup>6</sup> Dando cumplimiento a lo establecido en el párrafo 3° del artículo 9, de la ley 1328 de 2009, la SFC publica trimestralmente en periódicos de amplia divulgación nacional, las tarifas correspondientes a los principales servicios financieros que se ofrecen de forma masiva.

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

El 24 de abril de 2012 la Superintendencia Financiera de Colombia a través de la Circular Externa 012 impartió instrucciones relacionadas con 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 éstas ofrecen al público, siguiendo lo establecido en el Decreto 4809 de 2011<sup>7</sup>.

De esta forma, para efectos de lo previsto en los artículos 2.35.4.2.1 y siguientes del Decreto 2555 de 2010, adicionados por el Decreto 4809 de 2011, la SFC añadió el numeral 11 “Normas y principios que deben observarse para la fijación, difusión y publicidad de las tarifas y precios de los productos y servicios financieros” al Capítulo Sexto del Título Primero de la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 007 de 1996).

En particular, se impartieron instrucciones con respecto a:

**1) Reporte Anual de Costos Totales:** Los establecimientos de crédito deben suministrar a sus clientes un Reporte Anual de Costos Totales, el cual deberá cumplir con las siguientes condiciones:

#### 1.1 Contenido

Los establecimientos de crédito remitirán a cada uno de sus clientes un reporte que consolide la información correspondiente a todos los productos que tenga contratados con la entidad, mediante contratos de adhesión, y respecto de cada uno de ellos se deberá discriminar el valor que el cliente ha pagado durante el año de, por lo menos, lo siguiente:

- a. Cobros efectuados al cliente, asociados a los servicios:
  - Cuotas de administración y/o manejo de los productos.
  - Tarifas por operaciones realizadas a través de los diferentes canales.

<sup>7</sup> El análisis del Decreto 4809 de 2011 se presentó en el 2° informe de evolución de las tarifas de los servicios financieros elaborado por la SFC.

- b. Cobros realizados al cliente a favor de terceros.
- c. Retenciones tributarias.

Adicionalmente, en el Reporte se podrán reflejar otros cobros que no se encuentren asociados a un producto en particular. De otra parte, en el evento que no se haya efectuado cobro alguno al cliente, el Reporte que se remita deberá reflejar dicha situación.

## **1.2 Destinatarios**

Todos los clientes de los establecimientos de crédito tienen derecho a recibir el Reporte Anual de Costos Totales, independientemente de la fecha de terminación de su relación comercial dentro del año objeto del reporte.

## **1.3 Forma de Entrega**

El Reporte Anual de Costos Totales podrá ser remitido por medios físicos o electrónicos, a elección de cada cliente. Para el efecto, los establecimientos de crédito deberán contactar a sus clientes o adelantar campañas de sensibilización para que cada uno defina la forma en que quiere recibir el Reporte. El establecimiento de crédito deberá dejar constancia de esta situación y mantener a disposición de la Superintendencia la documentación que permita verificar que se permitió al cliente escoger la forma de recepción del Reporte. Si el cliente no se pronuncia, el Reporte se podrá remitir por los canales habitualmente usados por la entidad para reportar los extractos mensuales.

## **1.4 Periodicidad**

El Reporte Anual de Costos Totales contendrá la información prevista en el numeral 11.1.1 para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de cada año, y deberá ser suministrado a más tardar el 31 de marzo del año siguiente. Cabe destacar, que el primer reporte corresponderá al periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre del 2012.

Sin embargo, si se presenta la terminación de la relación comercial entre el cliente y el establecimiento de crédito antes del 31 de diciembre del respectivo año, la entidad



puede elegir entregar el Reporte con anterioridad o remitirlo dentro del primer trimestre del año siguiente.

**2) Oferta de Servicios Básicos:** La Superintendencia Financiera de Colombia estableció un paquete de servicios básicos que refleja las necesidades básicas de los consumidores financieros y podrá ser ofrecido de manera homogénea por los distintos establecimientos de crédito para facilitar su comparación.

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.

## **2.1 Criterios**

Los criterios que el paquete básico debe seguir son los siguientes determinados en el artículo 2.35.4.2.2 del Decreto 2555 de 2010:

### **2.1.1 Masividad**

Las cuentas de ahorro y las tarjetas de crédito son los productos más comunes entre los usuarios de los establecimientos de crédito. Esto se confirma con la información reportada por estas entidades a la Superintendencia Financiera de Colombia y a la Central de Información Financiera (CIFIN) administrada por Asobancaria.

### **2.1.2 Demanda**

Las transacciones que más realizan los usuarios a través de los distintos canales dispuestos por los establecimientos de crédito son consultas de saldo, retiros, pagos y depósitos. Éstas a su vez, se realizan principalmente a través de internet, oficinas y cajeros automáticos. En particular, internet es utilizado principalmente para consultas de saldo. El mayor número de transacciones a través de oficinas corresponden a pagos, depósitos y retiros. Tanto para cajeros propios de la entidad como para los que no lo son, su utilización corresponde principalmente a retiros.

### 2.1.3 Costos

Los cobros de los principales servicios en cuentas de ahorro y tarjetas de créditos se encuentran disponibles en la Tabla 5 y la Tabla 6, presentes en este documento.

## 2.2 Contenido del Paquete de Servicios Básicos.

De acuerdo con los criterios anteriores y del patrón de gastos, se establece que el Paquete de Servicios Básicos corresponde a una cuenta de ahorros para persona natural que incluya los siguientes servicios:

SERVICIO	CANTIDAD MENSUAL INCLUIDA
Entrega de tarjeta débito.	Únicamente la inicial
Retiros por cajeros.	6
Consultas por cajeros.	2
Retiros por oficina.	2
Transferencias entre cuentas de la misma entidad.	2

**3) 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.

En particular se busca que el consumidor financiero pueda 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. Los productos que se deben ofrecer a los consumidores financieros de adquirir de manera independiente o separada, sin perjuicio de que puedan adquirirse dentro de un paquete o portafolio son los siguientes:

- a. Cuenta de ahorro.
- b. Cuenta corriente.
- c. Crédito de vivienda individual a largo plazo.
- d. Crédito de consumo.
- e. Microcrédito.

Adicionalmente, para el caso de los seguros obligatorios y voluntarios asociados a los créditos de vivienda individual a largo plazo, se deberá garantizar al consumidor

financiero la posibilidad de adquirirlos con la entidad aseguradora del grupo al que se encuentre vinculado el establecimiento de crédito o con cualquier otra entidad aseguradora y el establecimiento de crédito deberá dejar constancia de esta situación.

## 4 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.

### 4.1 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 2009<sup>8</sup> 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.

---

<sup>8</sup> 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 2006<sup>9</sup>.

Por su parte, 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.

Por último, a través de la Circular Externa 012 de 2012 la SFC impartió instrucciones relacionadas con las normas y principios que deben observarse para la fijación, difusión y publicidad de las tarifas y precios de los productos y servicios financieros, siguiendo lo establecido en el Decreto 4809 de 2011.

---

<sup>9</sup> Actualmente las cifras se encuentran con corte al 31 de mayo de 2012.

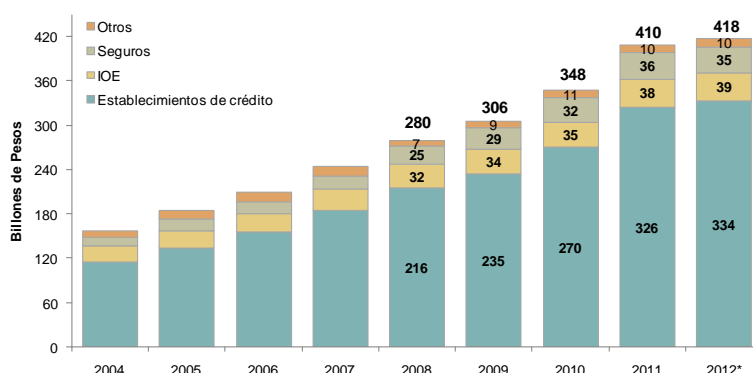
## 4.2 DETERMINACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS MASIVOS

Con base en trabajos técnicos, la SFC delimitó el alcance de la expresión “productos masivos” del parágrafo 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 general<sup>10</sup> y no necesariamente para cada una de las entidades.

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 5**

**Total de activos de las entidades vigiladas**



Cifras al cierre de cada año.

\*2012: Cifras hasta marzo.

Fuente: Superintendencia Financiera. Estados Financieros sujetos a revisión. Cifras reportadas hasta el 19 de abril de 2012.

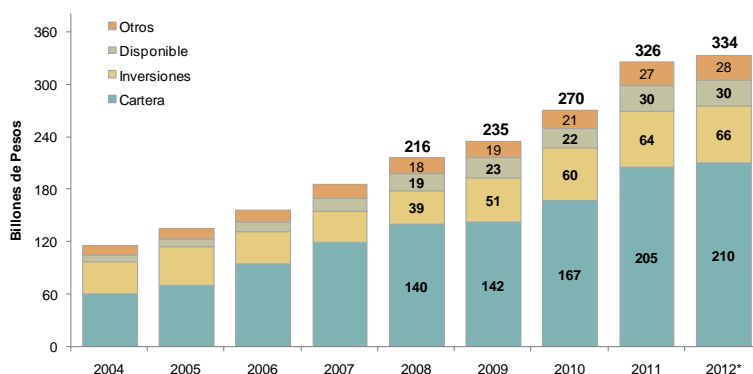
*La participación del activo y patrimonio de los establecimientos de crédito frente al total de las entidades vigiladas ascendió en marzo de 2012 a 80% y 70%, respectivamente.*

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.

<sup>10</sup> Los productos más demandados por los usuarios del sistema.

**Gráfica 6**

**Total de activos de los establecimientos de crédito**



Cifras al cierre de cada año.

\*2012: Cifras hasta marzo.

Fuente: Superintendencia Financiera. Estados Financieros sujetos a revisión. Cifras reportadas hasta el 19 de abril de 2012.

Frente a las operaciones activas de los establecimientos de crédito, a marzo de 2012 sobresale la actividad de colocación de recursos, con una participación del 63% dentro del total de sus activos, seguido por las inversiones con un 20%.

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	
	Nº	%	Nº	%	Nº (mill. de pesos)	%
Comercial	1,026,400	5.7%	389,843	4.8%	135,048,030	60.4%
Consumo	14,693,124	81.6%	5,810,476	71.6%	62,715,268	28.0%
Vivienda	594,511	3.3%	553,635	6.8%	19,666,171	8.8%
Microcrédito	1,684,040	9.4%	1,360,215	16.8%	6,164,201	2.8%
<b>Total</b>	<b>17,998,075</b>	<b>100.0%</b>	<b>8,114,169</b>	<b>100.0%</b>	<b>223,593,670</b>	<b>100.0%</b>

Cifras a marzo de 2012. 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	5,817,174	39.6%	3,197,574	39.6%	41,339,508	65.9%
Tarjeta	8,469,727	57.6%	4,485,273	55.6%	13,782,742	22.0%
Automóvil	406,223	2.8%	384,686	4.8%	7,593,018	12.1%
Total	14,693,124	100.0%	5,810,476	100.0%	62,715,268	100.0%

Cifras a marzo de 2012. Información del formato 341 reportado por las entidades vigiladas a la SFC.

\* Para el total se eliminan los valores duplicados, debido a que un mismo deudor puede tener distintos productos de consumo.

*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 73% 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	208,810,052	73.1%
Créditos otras instituciones de crédito	36,293,046	12.7%
Títulos de deuda	23,585,791	8.3%
Otros pasivos	16,874,212	5.9%
<b>Total Pasivos</b>	<b>285,563,101</b>	<b>100.0%</b>

Estados financieros sujetos a revisión por parte de la SFC. Cifras a marzo de 2012.

*La principal fuente de financiación de los establecimientos de crédito para el desarrollo de sus operaciones son los depósitos y exigibilidades, al representar el 73% del total de pasivos, seguido por las obligaciones con otras instituciones de crédito (13% 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	2,435,122	6.29%
	Número Cuentas	2,743,842	6.19%
	Valor Total (en millones de pesos)	31,366,543	15.76%
Ahorros	Número Clientes	35,541,712	91.84%
	Número Cuentas	40,605,316	91.66%
	Valor Total (en millones de pesos)	99,750,754	50.12%
CDT's	Número Clientes	712,209	1.84%
	Número Cuentas	939,183	2.12%
	Valor Total (en millones de pesos)	67,778,887	34.06%
CDAT's	Número Clientes	11,305	0.03%
	Número Cuentas	13,485	0.03%
	Valor Total (en millones de pesos)	125,718	0.06%
Total	Número Clientes	38,700,348	100.00%
	Número Cuentas	44,301,826	100.00%
	Valor Total (en millones de pesos)	199,021,902	100.00%

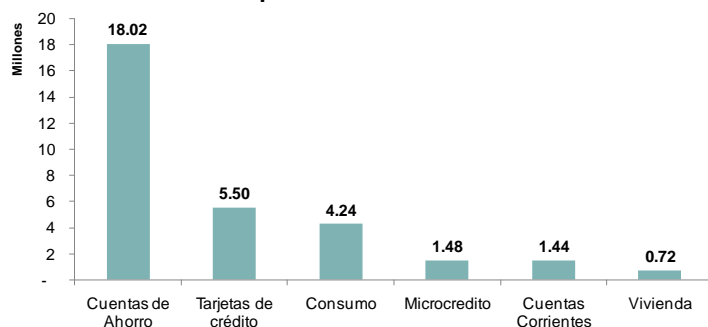
Cifras a marzo de 2012. Información del formato 459 reportado por las entidades vigiladas a la SFC.

*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 y del número de cuentas.*

Lo anterior se corrobora con los datos 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 consumo y los microcréditos<sup>11</sup>.

**Gráfica 7**

**Número de personas mayores de edad por producto financiero**



Fuente: Asobancaria, CIFIN. Cifras a septiembre de 2011.

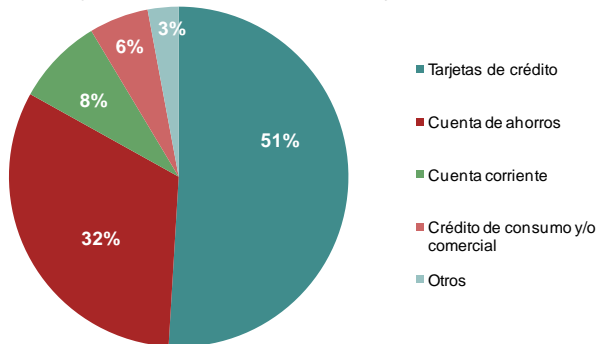
*Al cierre del tercer trimestre de 2011, las cuentas de ahorro fueron el producto más representativo entre los colombianos. Este comportamiento fue seguido por las tarjetas de crédito, los créditos de consumo y los microcréditos.*

Adicionalmente, y según el reporte de quejas hacia las entidades vigiladas remitido a la SFC con corte al primer trimestre de 2012, 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.

<sup>11</sup> Es importante mencionar que la tasa de interés corresponde al principal cobro que se realiza en los créditos de consumo y los microcréditos. La información de estas tasas se encuentra disponible con periodicidad semanal y mensual en la página web de la SFC.

**Gráfica 8**

**Quejas por cobro de servicios y/o comisiones**



*Durante el primer trimestre del año, las principales quejas recibidas por concepto de cobro de servicios y/o comisiones, se concentraron en un 51% en tarjetas de crédito, 32% en cuentas de ahorro y un 8% en cuentas corrientes.*

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Información corresponde al primer trimestre de 2012. Durante este periodo el total de quejas recibidas por concepto de cobro de servicios y/o comisiones fue de 24.662.

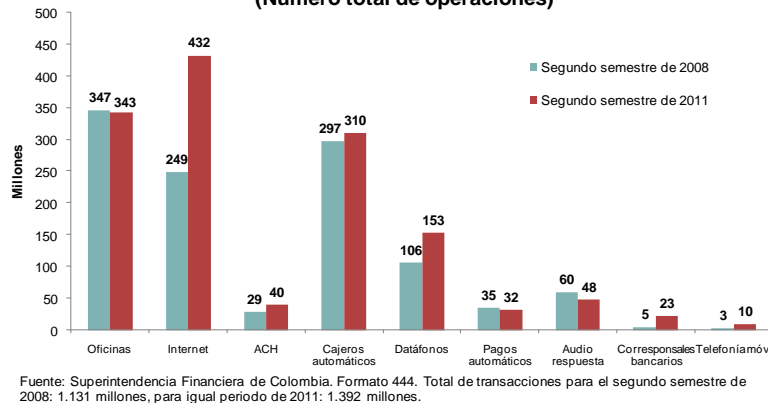
Es importante resaltar que desde el 2° *Informe de Evolución de las Tarifas de los Servicios Financieros* de diciembre de 2011 además de analizar los principales cobros en cuentas de ahorro y tarjetas de crédito, también se evalúan los principales servicios asociados a las cuentas corrientes.

A su vez, debe mencionarse que los servicios que se ofrecen por 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, se resalta 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 9**

**Transacciones por canal  
(Número total de operaciones)**

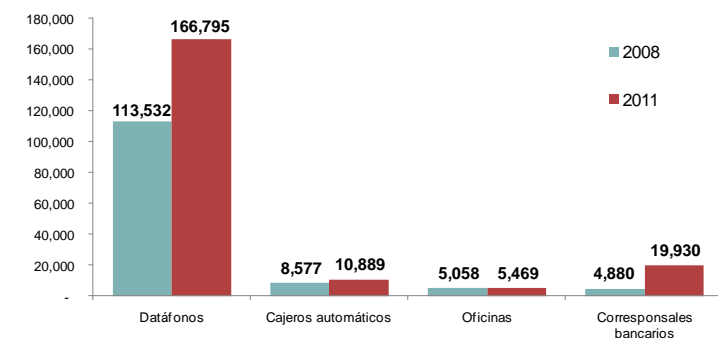


En los últimos tres años, las operaciones realizadas por internet han ganado una importante participación dentro del total de transacciones realizadas por el sistema, lo que a su vez se ha reflejado en la disminución de la representación de canales que requieren la presencia física del cliente como las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

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, mientras que al cierre de 2008 el número de corresponsales bancarios era de 4.880, al finalizar el 2011 éstos ascendieron a 19.930.

**Gráfica 10**

**Infraestructura de los establecimientos de crédito**



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Formato 444 y 398. Información corresponde a la reportada al cierre de 2008 y 2011.

Entre 2008 y 2011, las oficinas presentaron un aumento de 8%, mientras los cajeros, los datafonos y los corresponsales bancarios lo hicieron en 27%, 47% y 308% respectivamente.

### 4.3 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.

#### 4.3.1 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.

#### **4.3.2 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.

##### **4.3.2.1 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 5. Publicación de tarifas – Cuentas de ahorro – Junio de 2012**

ENTIDADES \ TARIFAS	Cuota de manejo				Costo del talonario para el manejo de la cuenta de ahorros		Consulta de saldo			Retiros		Transferencias a cuentas de diferente titular de la entidad		Pagos a terceros		Costo por consignación nacional en oficina diferente a la de radicación de la cuenta	Costo Fijo por acceso a internet
	Por la cuenta de ahorros		Por la tarjeta débito de la cuenta de ahorros		Valor del talonario	N° de volantes	En cajero de la entidad	En cajero de otra entidad	Por internet	En cajero de la entidad	En cajero otra entidad	En cajero de la entidad	Por internet	En cajero otra entidad	Por internet	Valor del cobro	Valor del acceso
	Valor de la cuota	Forma de cobro	Valor de la cuota	Forma de cobro													
BANCOS	AV VILLAS	\$ 1,000	M.V.	\$ 8,990	M.A.	\$ 82,940	20	\$ 1,040	\$ 6,750	\$ 0	\$ 1,040	\$ 3,965	\$ 1,040	\$ 0	\$ 6,750	\$ 0	\$ 0
	BANAGRARIO	\$ 0		\$ 8,500	M.A.	\$ 60,000	20	\$ 1,400	\$ 3,923	\$ 0	\$ 1,400	\$ 3,923		\$ 0	\$ 840	\$ 10,254	\$ 0
	BANCAMIA	\$ 0					0									\$ 0	
	BANCO COLPATRIA	\$ 0		\$ 8,950	M.A.	\$ 75,500	20	\$ 1,300	\$ 3,965	\$ 0	\$ 1,300	\$ 3,965	\$ 1,300	\$ 0		\$ 10,800	\$ 0
	BANCO DE BOGOTÁ	\$ 0		\$ 8,500	M.A.	\$ 65,076	15	\$ 1,040	\$ 3,500	\$ 0	\$ 1,040	\$ 3,500	\$ 1,040	\$ 0	\$ 3,500	\$ 0	\$ 11,136
	BANCO DE OCCIDENTE	\$ 0		\$ 9,100	M.A.	\$ 43,802	30	\$ 1,040	\$ 3,500	\$ 0	\$ 1,040	\$ 3,500	\$ 1,040	\$ 0	\$ 3,500		\$ 11,136
	BANCO FALABELLA S.A.	\$ 0		\$ 7,000	M.V.		0		\$ 3,900	\$ 0		\$ 1,000		\$ 0		\$ 0	
	BANCO GNB SUDAMERIS	\$ 7,192	M.A.	\$ 0		\$ 38,860	40	\$ 0	\$ 3,900	\$ 0	\$ 0	\$ 3,900		\$ 0	\$ 3,900	\$ 0	\$ 6,380
	BANCO PICHINCHA S.A.	\$ 0		\$ 6,900	M.V.		0		\$ 1,000	\$ 0		\$ 1,500		\$ 0		\$ 2,900	\$ 0
	BANCO POPULAR	\$ 4,933	M.V.	\$ 9,638	M.A.	\$ 53,239	20	\$ 1,040	\$ 3,500	\$ 0	\$ 1,040	\$ 3,500	\$ 1,040	\$ 0	\$ 3,500	\$ 0	\$ 11,136
	BANCO PROCREDIT COLOMBIA	\$ 0				\$ 0	45			\$ 0			\$ 1,000			\$ 0	
	BANCO SANTANDER	\$ 0		\$ 9,500	M.A.	\$ 68,000	30	\$ 1,500	\$ 7,100	\$ 0	\$ 1,500	\$ 3,965	\$ 2,200	\$ 0	\$ 7,100	\$ 950	\$ 11,300
	BANCOLOMBIA	\$ 0		\$ 8,650	M.A.	\$ 68,000	20	\$ 0	\$ 3,965	\$ 0	\$ 0	\$ 3,965	\$ 0	\$ 0		\$ 10,000	\$ 0
	BANCOOMEVA	\$ 0		\$ 8,610	M.A.	\$ 24,065	25	\$ 1,027	\$ 3,890	\$ 0	\$ 1,027	\$ 3,890	\$ 0	\$ 1,027	\$ 3,890	\$ 1,027	\$ 6,617
	BBVA COLOMBIA	\$ 0		\$ 9,300	M.A.	\$ 68,440	20	\$ 1,300	\$ 3,965	\$ 0	\$ 0	\$ 3,965	\$ 1,750	\$ 0	\$ 3,965	\$ 0	\$ 11,484
	BCSC	\$ 6,960	M.A.	\$ 9,600	M.V.	\$ 78,880	20	\$ 0	\$ 3,965	\$ 0	\$ 1,050	\$ 3,965	\$ 0	\$ 0		\$ 11,600	\$ 0
	CITIBANK COLOMBIA	\$ 0		\$ 8,800	M.A.		0	\$ 0	\$ 3,965	\$ 0	\$ 0	\$ 3,965		\$ 0	\$ 3,965	\$ 0	\$ 0
	DAVIVIENDA	\$ 0		\$ 9,000	M.A.	\$ 77,000	20	\$ 0	\$ 3,900	\$ 0	\$ 0	\$ 3,900	\$ 0	\$ 0	\$ 3,900	\$ 0	\$ 10,000
	FINANDINA	\$ 0				\$ 0	10			\$ 0						\$ 1,500	\$ 0
	HELM BANK	\$ 7,000	M.A.	\$ 0		\$ 75,460	20	\$ 3,400	\$ 3,965	\$ 0	\$ 3,400	\$ 3,965		\$ 0		\$ 10,672	\$ 0
	HSBC COLOMBIA	\$ 0		\$ 8,500	M.A.		0	\$ 3,400	\$ 3,969	\$ 0	\$ 3,400	\$ 3,969		\$ 6,380	\$ 0	\$ 9,999	\$ 0
	SCOTIA BANK	\$ 0					0			\$ 0				\$ 0		\$ 0	\$ 0
CFI	CORFICOLOMBIANA	\$ 0					0			\$ 0						\$ 0	
CFI	COLTEFINANCIERA	\$ 0				\$ 0	25									\$ 0	\$ 0
	FINAMERICA	\$ 0		\$ 4,000	M.A.	\$ 15,000	10	\$ 990	\$ 3,500		\$ 990	\$ 3,500					
	GIROS Y FINANZAS	\$ 2,500	M.A.	\$ 4,900	M.V.		0									\$ 6,900	
	MACROFINANCIERA	\$ 0		\$ 4,000	M.A.		0		\$ 3,800		\$ 2,800	\$ 3,800			\$ 3,800		\$ 2,000
	PAGOS INTERNACIONALES	\$ 3,000	M.A.				0										
	CONFAR COOP FINAN	\$ 0		\$ 4,700	M.V.	\$ 28,000	30		\$ 2,800	\$ 0		\$ 2,800		\$ 0		\$ 0	\$ 0
COOP	COOFINEP COOP FINAN	\$ 0		\$ 3,500	M.A.	\$ 28,000	30	\$ 1,300	\$ 3,800		\$ 1,300	\$ 3,800				\$ 0	
	COOP FINAN DE ANTIOQUIA	\$ 0		\$ 3,000	M.V.	\$ 36,400	30	\$ 1,200	\$ 3,965		\$ 1,200	\$ 3,965		\$ 1,700	\$ 1,700	\$ 7,800	
	COOP FINAN JOHN F. KENNEDY	\$ 0				\$ 29,000	30										
	COOPCENTRAL	\$ 0				\$ 26,000	30			\$ 0			\$ 1,500			\$ 6,950	\$ 0
	COTRAFA COOP FINAN	\$ 0		\$ 1,500	M.V.	\$ 4,000	25		\$ 1,040	\$ 0		\$ 1,040		\$ 1,500		\$ 0	\$ 0
	FINANCIERA JURISCOOP COOP FINAN	\$ 0		\$ 5,500	M.A.		0	\$ 900	\$ 3,965		\$ 900	\$ 3,965		\$ 928	\$ 3,965	\$ 0	

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



#### **4.3.2.2 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 6. Publicación de tarifas – Tarjetas de crédito – Junio de 2012

ENTIDADES \ TARIFAS		Tasa efectiva anual (tarjeta de crédito)	Cuota de manejo											Avances			
			VISA		MASTERCARD		AMERICAN EXPRESS		DINERS		TARJETAS PROPIAS			Oficina	Cajero de la entidad	Cajero de otra entidad	Internet
			Valor de tasa	Valor cuota	Forma de cobro	Valor cuota	Forma de cobro	Valor cuota	Forma de cobro	Valor cuota	Forma de cobro	Nombre de la tarjeta	Valor cuota	Forma de cobro	Valor del avance	Valor del avance	Valor del avance
Bancos	AV VILLAS	29.32%	\$ 47,900	T.A.	\$ 47,900	T.A.								\$ 6,250	\$ 5,500	\$ 3,965	\$ 3,965
	BANAGRARIO	30.19%	\$ 14,065	M.A.										\$ 0	\$ 3,923	\$ 3,923	
	BANCO COLPATRIA	30.28%	\$ 48,500	T.A.	\$ 48,500	T.A.					"Fácil Codensa"	\$ 5,800	M.V.	\$ 9,500	\$ 3,965	\$ 3,965	\$ 3,965
	BANCO DE BOGOTA	29.37%	\$ 47,000	T.A.	\$ 47,000	T.A.								\$ 8,320	\$ 3,500	\$ 3,500	\$ 0
	BANCO DE OCCIDENTE	27.86%	\$ 49,510	T.A.	\$ 49,510	T.A.								\$ 9,280	\$ 3,500	\$ 3,500	\$ 0
	BANCO FALABELLA S.A.	30.06%			\$ 11,900	M.V.					"CMR Falabella"	\$ 11,900	M.V.	\$ 3,900		\$ 3,900	\$ 0
	BANCO GNB SUDAMERIS	29.84%	\$ 31,200	T.V.										\$ 3,650	\$ 3,650	\$ 3,650	\$ 0
	BANCO PICHINCHA S.A.	24.73%	\$ 26,250	T.V.										\$ 0		\$ 1,500	
	BANCO POPULAR	25.20%	\$ 16,722	M.V.										\$ 8,000	\$ 3,500	\$ 3,500	\$ 3,500
	BANCO SANTANDER	28.80%	\$ 48,900	T.A.	\$ 48,900	T.A.								\$ 5,700	\$ 3,965	\$ 3,965	\$ 0
	BANCOLOMBIA	30.40%	\$ 48,100	T.A.	\$ 48,100	T.A.	\$ 50,000	T.A.						\$ 8,100	\$ 3,965	\$ 3,965	
	BANCOOMEVA	23.03%	\$ 8,000	M.V.							"Tarjeta Coomeva"	\$ 10,000	M.V.	\$ 3,890	\$ 3,890	\$ 3,890	
	BBVA COLOMBIA	30.34%	\$ 48,200	T.A.	\$ 48,200	T.A.								\$ 7,500	\$ 3,965	\$ 3,965	\$ 3,965
	BCSC	29.97%	\$ 48,500	T.A.	\$ 48,500	T.A.								\$ 7,500	\$ 3,500	\$ 3,965	\$ 0
	CITIBANK COLOMBIA	26.77%	\$ 16,480	M.A.	\$ 16,480	M.A.								\$ 10,000	\$ 3,965	\$ 3,965	\$ 0
	DAVIVIENDA	30.30%	\$ 48,500	T.A.	\$ 48,500	T.A.			\$ 62,000	T.A.	"Spring Step"	\$ 5,800	M.A.	\$ 7,300	\$ 7,300	\$ 0	\$ 7,300
	HELM BANK	30.30%	\$ 48,250	T.A.										\$ 9,023	\$ 3,965	\$ 3,965	
	HSBC COLOMBIA	28.58%	\$ 16,500	M.A.	\$ 16,500	M.A.								\$ 7,500	\$ 3,969	\$ 3,969	\$ 3,969
CF	GIROS Y FINANZAS	30.60%									"La 14"	\$ 13,000	M.V.	\$ 6,000			
	LA POLAR	22.15%									"La Polar"	\$ 14,900	M.V.				
	SERFINANSA	30.29%									"Tarjeta Olímpica"	\$ 11,500	M.V.	\$ 5,000			
	TUYA	30.45%									"Tarieta Éxito"	\$ 15,900	M.V.				

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

#### **4.3.2.3 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**

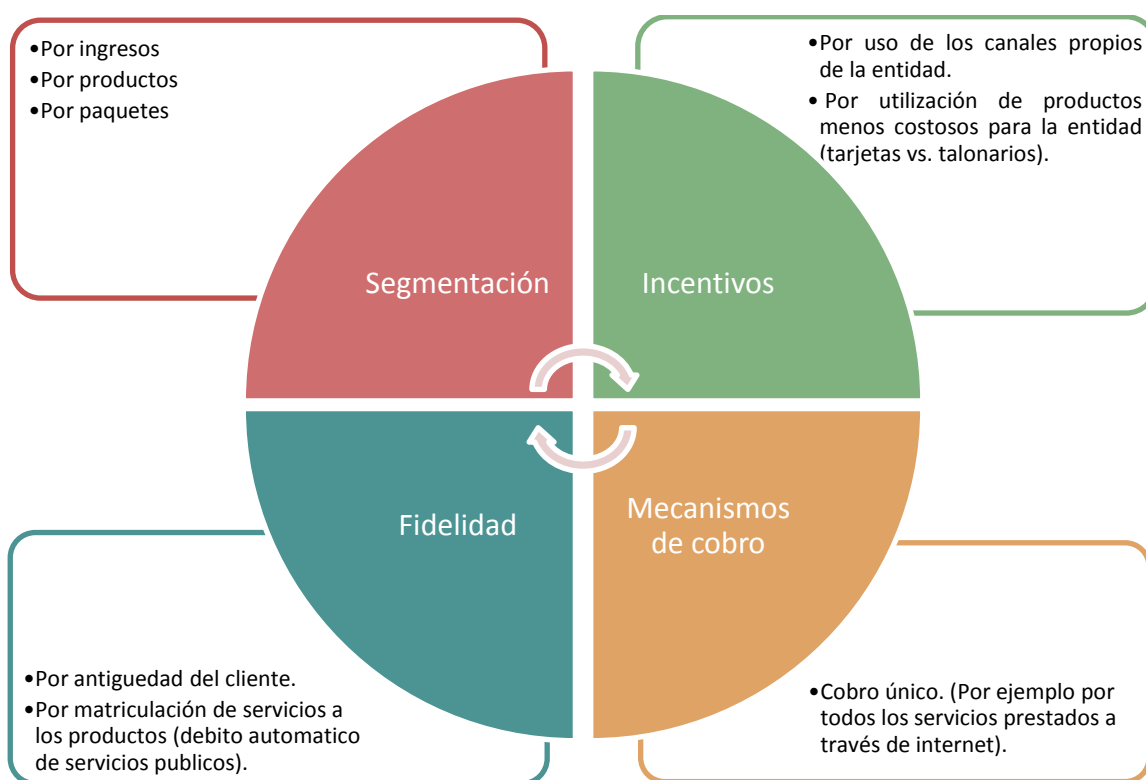
Registra el valor del servicio de manejar y administrar una tarjeta débito de la cuenta corriente y que corresponde a la cuota cobrada periódicamente por su utilización. Indica también la periodicidad de cobro.

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.

#### 4.4 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.

#### 4.4.1 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:

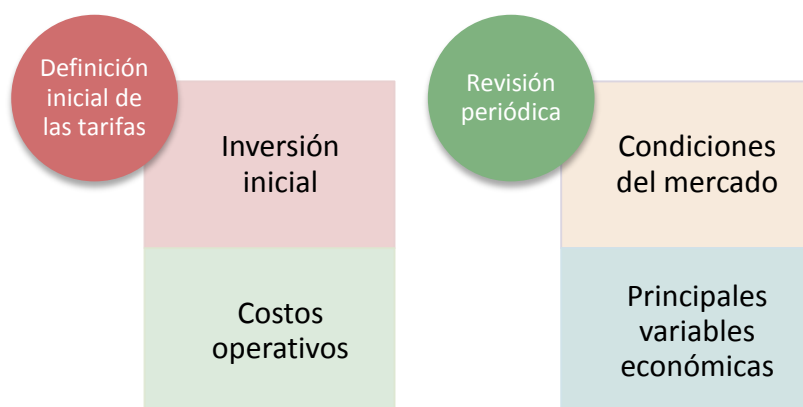
- **Costos operativos:** El primer factor que se evalúa en el momento de determinar las tarifas por cada producto y servicio es el relacionado con los costos en que incurren las entidades para su generación y prestación.
- **Inversiones tecnológicas y físicas:** Si bien las inversiones en tecnología 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 valor<sup>12</sup> 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.

#### 4.4.2 Definición y ajuste de tarifas



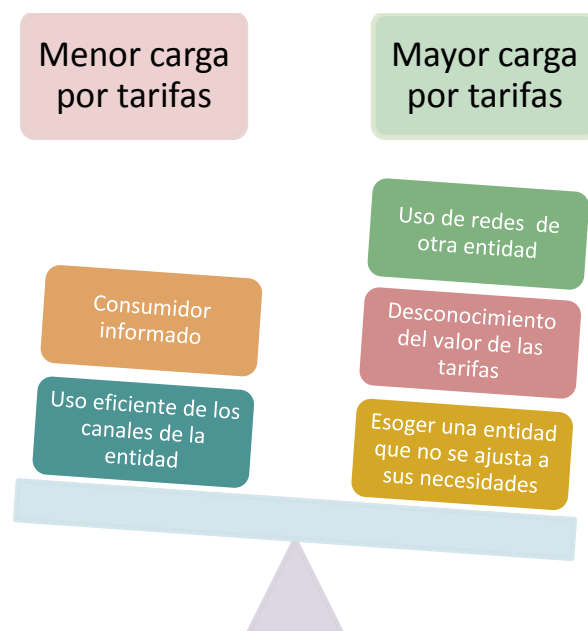
En general, el primer paso en la definición de las tarifas financieras corresponde a la asignación que se realiza cuando se saca al mercado un producto nuevo, donde la tarifa se establece en función de las características del producto, la estrategia de comercialización y las condiciones propias de la 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.

<sup>12</sup> La función de las administradoras de Sistemas de Pago de Bajo Valor (SPBV), consiste en facilitar la recepción, procesamiento, transmisión, compensación y/o liquidación de órdenes de transferencia y recaudo. En estos sistemas se encuentran los administradores de las franquicias de las tarjetas VISA y MASTERCARD, así como el servicio de cajeros automáticos de Servibanca, entre otros.



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

#### 4.4.3 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.

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

### Importante:

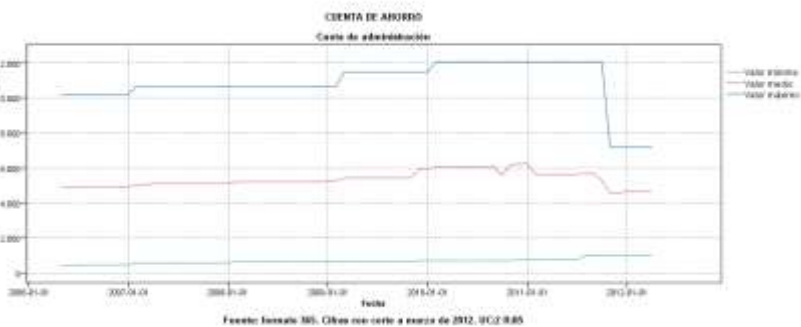
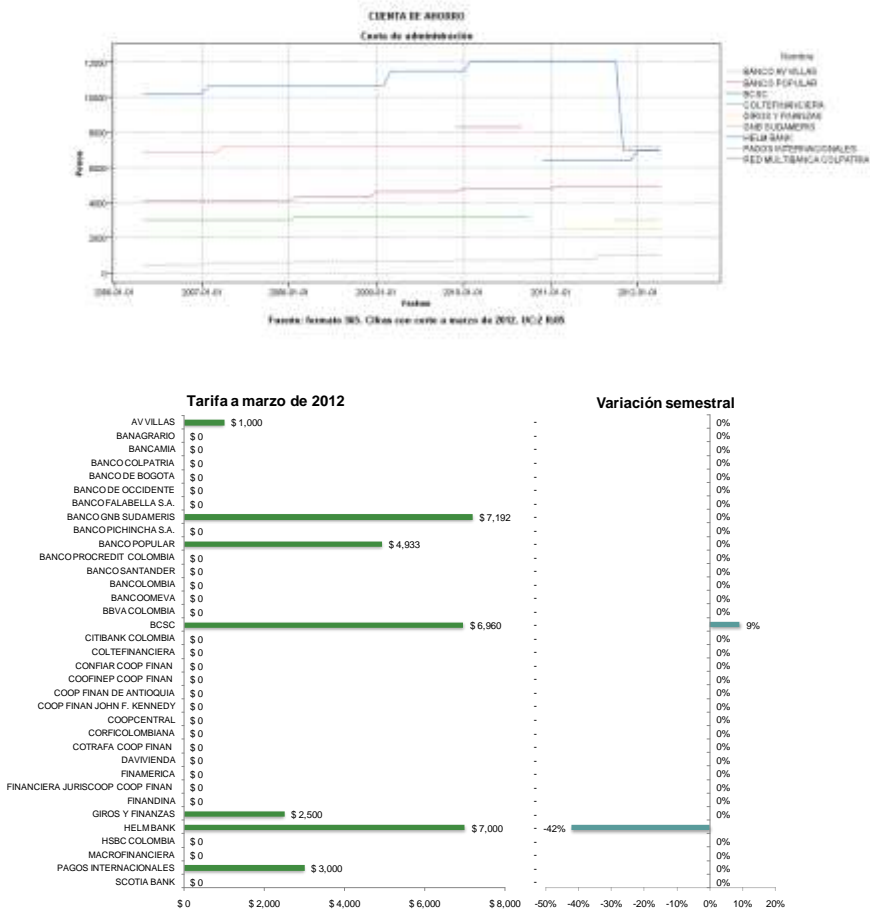
*En las gráficas de evolución histórica por producto y/o servicio sólo aparecen las entidades que ofrecen un servicio y cobran (o cobraron) por el mismo. A su vez, las gráficas que reflejan el valor mínimo, promedio y máximo también toman como base sólo a las entidades que presentan una tarifa mayor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

*Si la entidad no reporta valor en la gráfica referente a la variación semestral, en la parte de “tarifa a marzo de 2012” (vacío), indica que dicho establecimiento no presta el servicio mencionado.*

4.5.1 Cuenta de ahorros

4.5.1.1 Cuota de manejo por la cuenta de ahorros

Gráfica 11



MARZO DE 2012

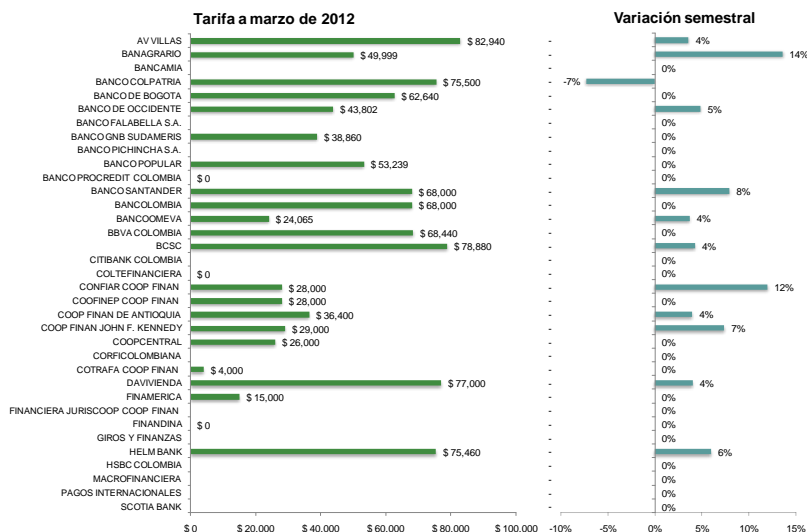
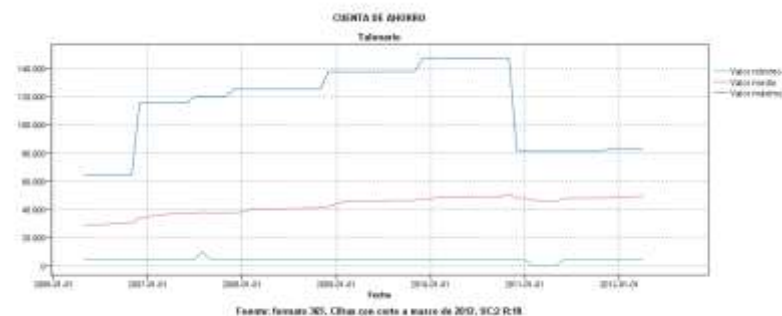
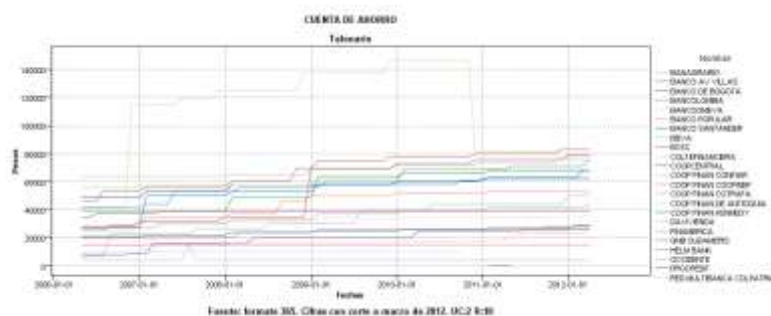
Tarifa mínima:	\$0
Tarifa máxima:	\$7.192
Tarifa promedio:	\$931
Entidades que prestan el servicio:	35
Entidades que no prestan el servicio:	0
Periodicidad	Mensual

VARIACIÓN SEMESTRAL

El banco BCSC incrementó su tarifa en 9% al ubicar el valor de su servicio en \$6.960. Por su parte, el Helm Bank redujo su cobro de \$12.064 a \$7.000.

#### 4.5.1.2 Costo del talonario para el manejo de la cuenta de ahorros

Gráfica 12



#### MARZO DE 2012

Tarifa mínima:	\$0
Tarifa máxima:	\$82.940
Tarifa promedio:	\$43.051
Entidades que prestan el servicio:	24
Entidades que no prestan el servicio:	11

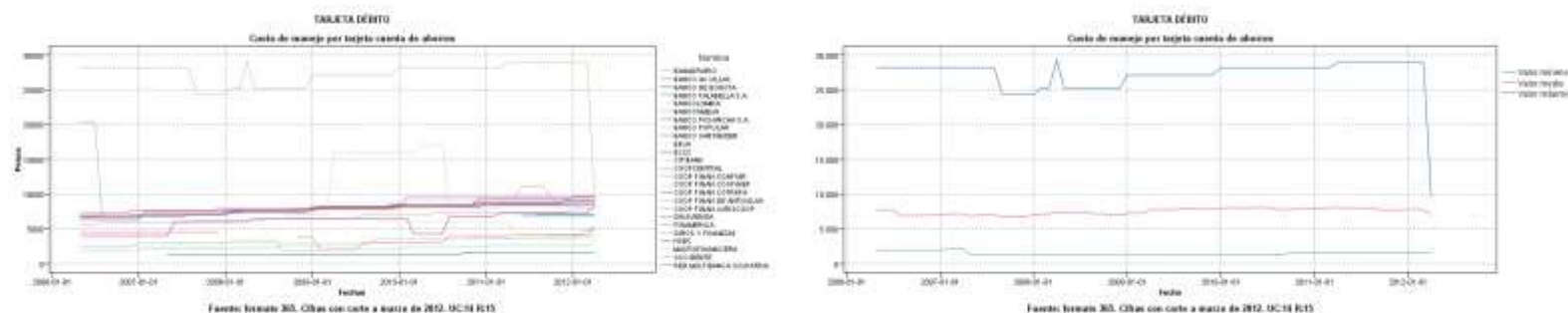
#### VARIACIÓN SEMESTRAL

De las 24 entidades que ofrecen este producto, durante el semestre 11 aumentaron el valor de los talonarios. En términos absolutos y relativos el mayor incremento fue registrado por el Banco Agrario al ubicar el precio de este producto en \$49.999.

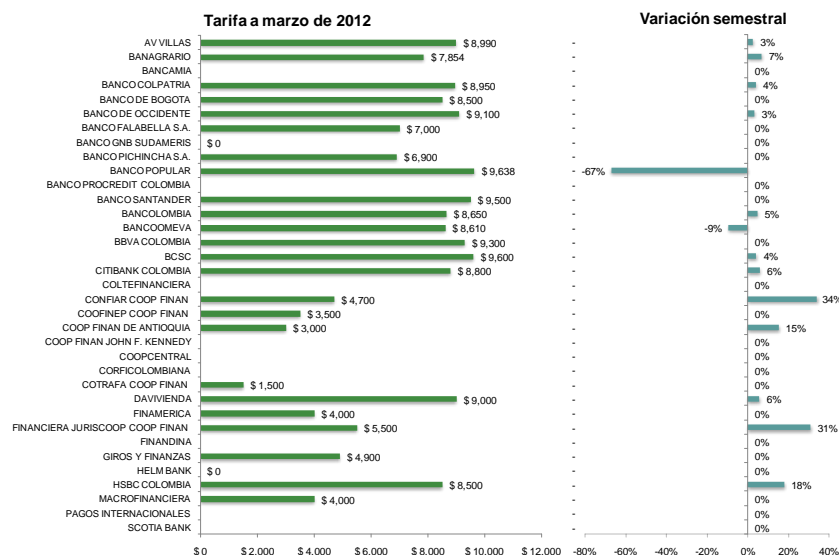
El banco Colpatria disminuyó el valor del talonario en 7% al establecerlo en \$75.500.

#### 4.5.1.3 Cuota de manejo por la tarjeta débito de la cuenta de ahorros

Gráfica 13



#### MARZO DE 2012



Tarifa mínima:	\$0
Tarifa máxima:	\$9.638
Tarifa promedio:	\$6.538
Entidades que prestan el servicio:	26
Entidades que no prestan el servicio:	9
Periodicidad:	Mensual.

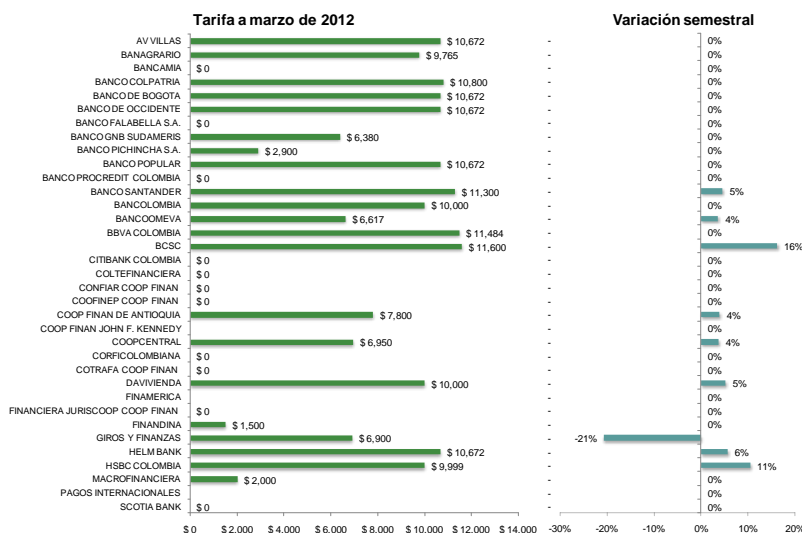
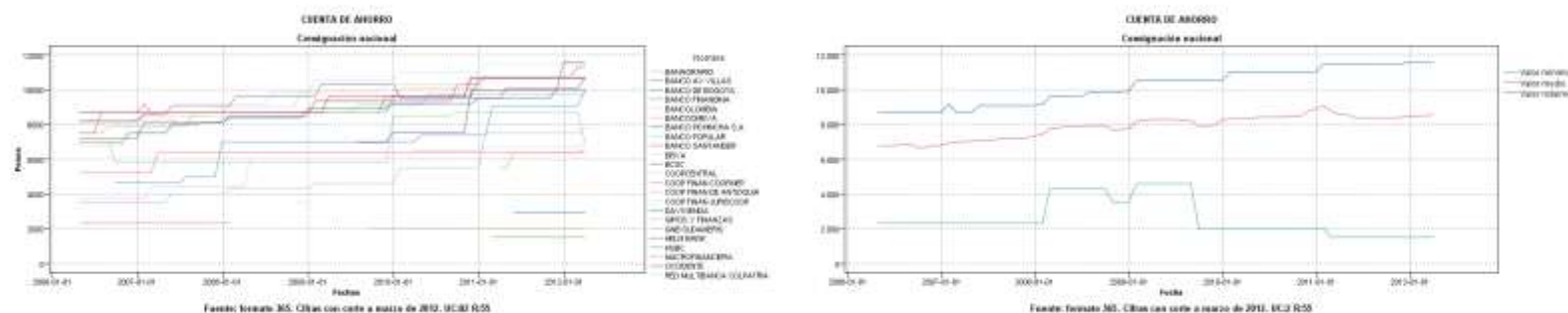
#### VARIACIÓN SEMESTRAL

El banco Popular modificó la periodicidad de cobro de trimestral a mensual, mientras que Giros y Finanzas comenzó a ofrecer tarjeta débito.

Por su parte, de las 26 entidades que entregan tarjeta debito para el manejo de la cuenta de ahorros, 13 incrementaron el cobro por concepto de cuota de manejo.

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

Gráfica 14



#### MARZO DE 2012

Tarifa mínima:	\$0
Tarifa máxima:	\$11.600
Tarifa promedio:	\$5.605
Entidades que prestan el servicio:	32
Entidades que no prestan el servicio:	3

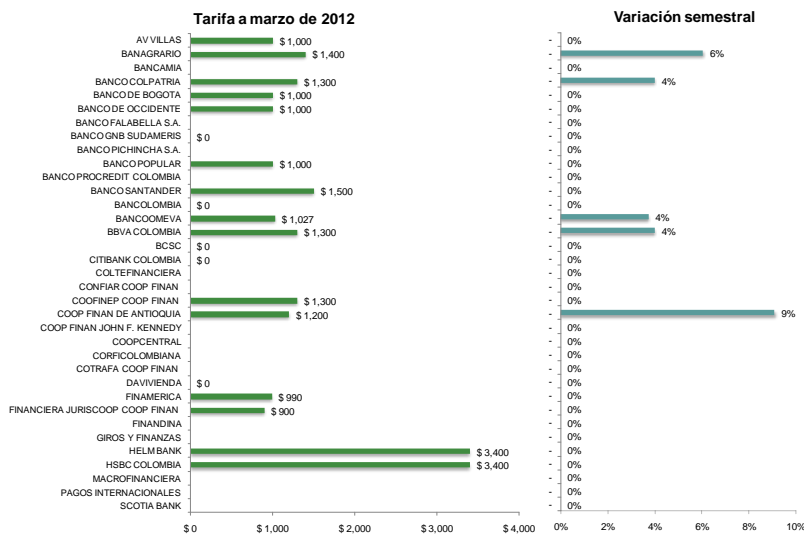
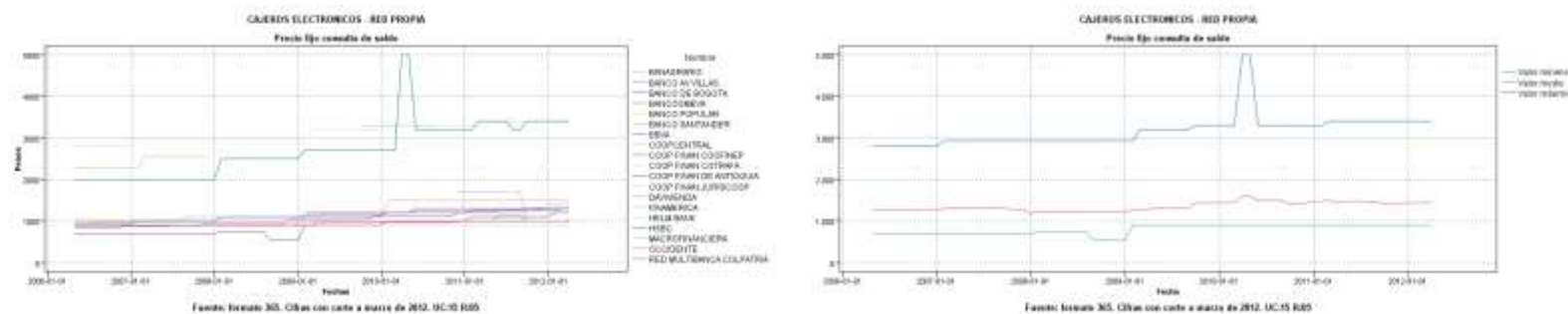
#### VARIACIÓN SEMESTRAL

Giros y finanzas redujo el valor de su tarifa en \$1.800 al ubicarla en \$6.900.

El mayor incremento fue registrado por BCSC al aumentar su cobro en \$1.624 y establecer su tarifa en \$11.600.

#### 4.5.1.5 Costo fijo consulta de saldo en cajero de la entidad

Gráfica 15



#### MARZO DE 2012

Tarifa mínima:	\$0
Tarifa máxima:	\$3.400
Tarifa promedio:	\$1.086
Entidades que prestan el servicio:	20
Entidades que no prestan el servicio:	15

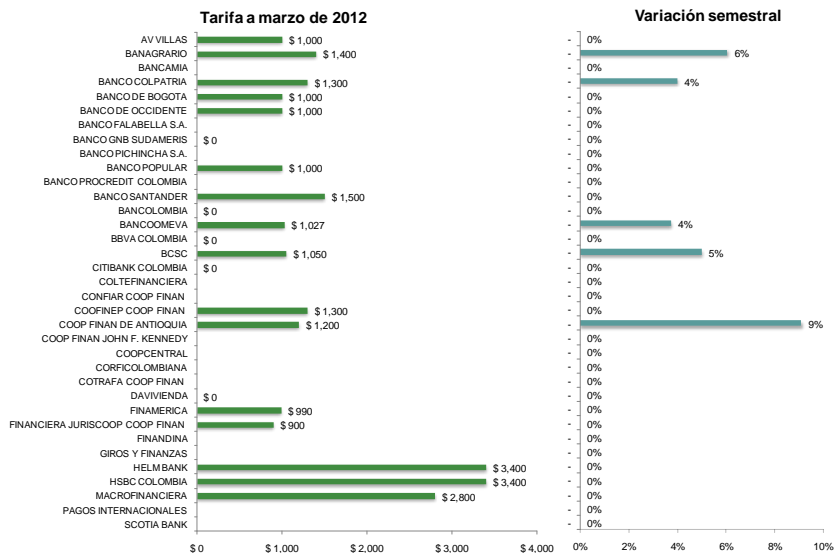
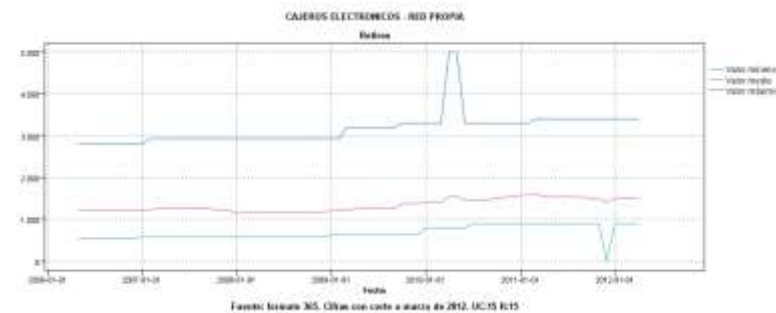
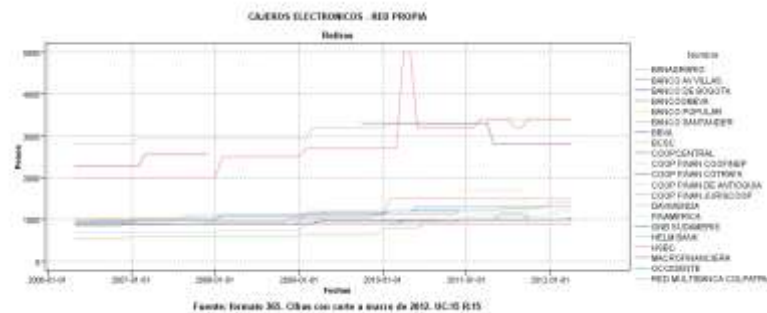
#### VARIACIÓN SEMESTRAL

Cinco entidades incrementaron el valor de este servicio, donde el mayor aumento fue registrado por la Cooperativa Financiera de Antioquia con un aumento del 9%, al situar su cobro en \$1.200.



#### 4.5.1.6 Costo por retiros en cajero de la entidad

Gráfica 16



#### MARZO DE 2012

Tarifa mínima:	\$0
Tarifa máxima:	\$3.400
Tarifa promedio:	\$1.156
Entidades que prestan el servicio:	21
Entidades que no prestan el servicio:	14

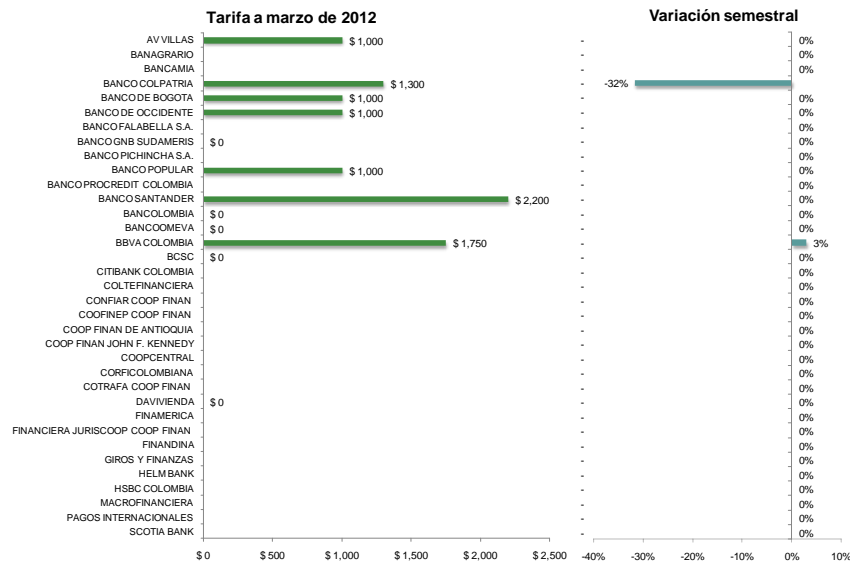
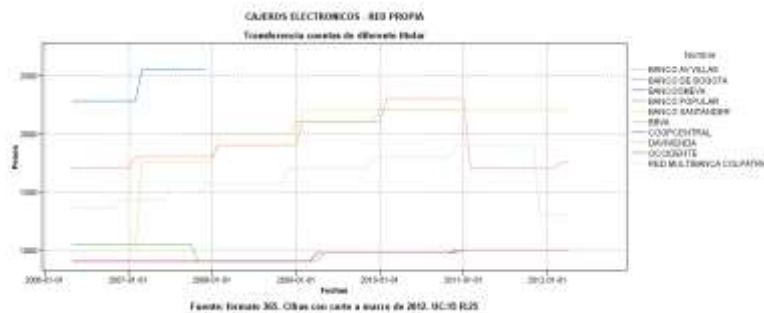
#### VARIACIÓN SEMESTRAL

Cinco entidades aumentaron el valor del cobro sobre este servicio.

En particular, la Cooperativa Financiera de Antioquia y Banagrario incrementaron su tarifa en 9% y 6% al ubicarla en \$1.200 y \$1.400, respectivamente.

#### 4.5.1.7 Costo por transferencia en cajero a diferente titular de la entidad

Gráfica 17



#### MARZO DE 2012

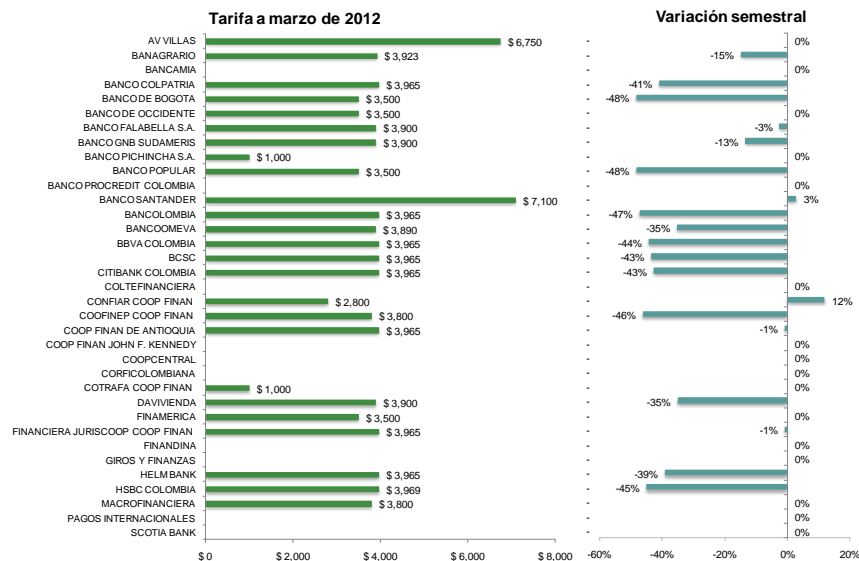
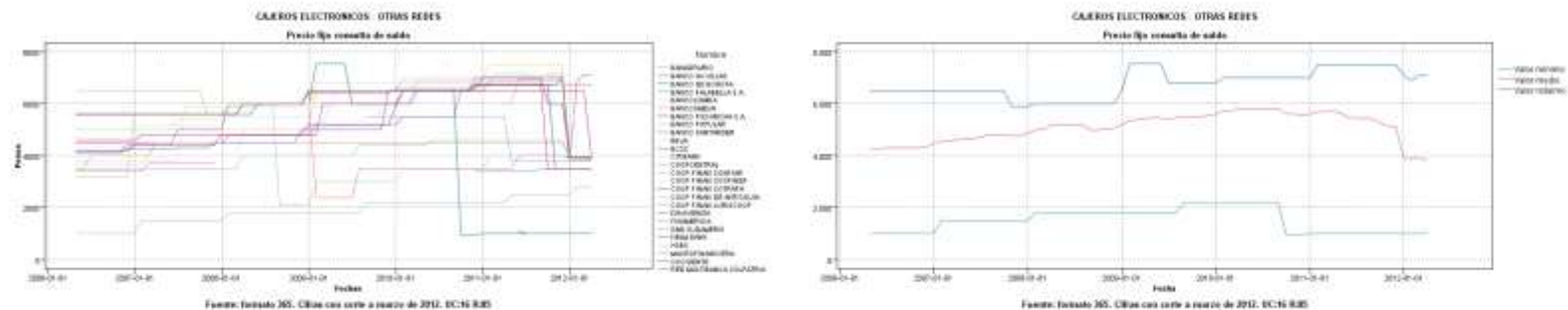
Tarifa mínima:	\$0
Tarifa máxima:	\$2.200
Tarifa promedio:	\$771
Entidades que prestan el servicio:	12
Entidades que no prestan el servicio:	23

#### VARIACIÓN SEMESTRAL

Colpatría redujo el valor de este servicio de \$1.900 a \$1.300, mientras que el banco BBVA Colombia lo incrementó de \$1.700 a \$1.750.

#### 4.5.1.8 Costo consulta de saldo en cajero de otra entidad

Gráfica 18



#### MARZO DE 2012

Tarifa mínima: \$1.000

Tarifa máxima: \$7.100

Tarifa promedio: \$3.818

Entidades que prestan el servicio: 25

Entidades que no prestan el servicio: 10

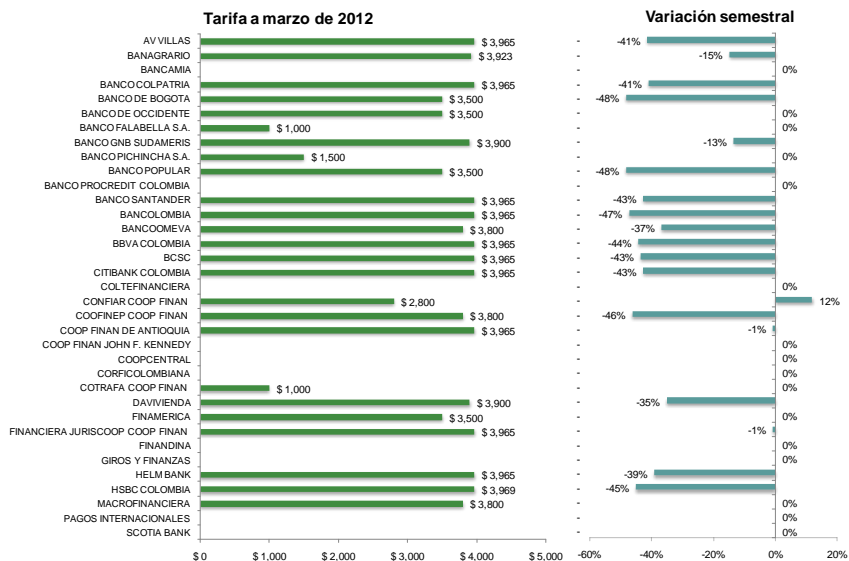
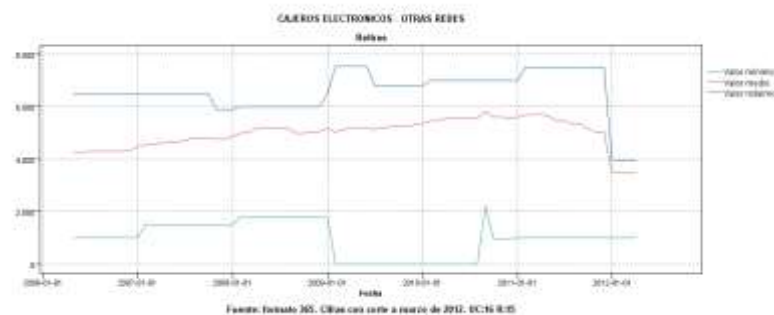
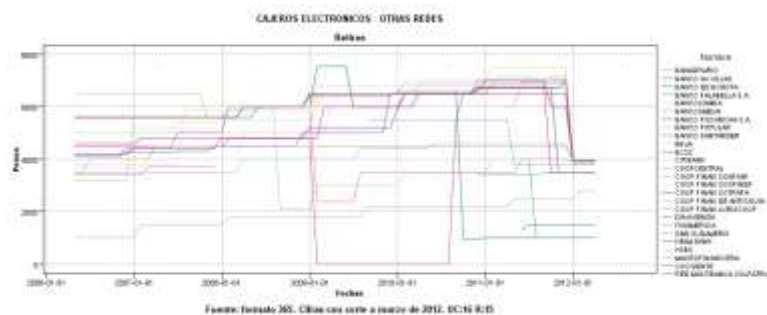
#### VARIACIÓN SEMESTRAL

De las 25 entidades que prestan este servicio 17 redujeron su cobro, al ubicarlo en un valor promedio de \$3.818.

Sólo 2 entidades incrementaron su tarifa, el banco Santander y la Cooperativa Financiera Confiar en 3% y 12%, al ubicar su valor en \$7.100 y \$2.800, respectivamente.

#### 4.5.1.9 Costo por retiros de efectivo en cajero de otra entidad

Gráfica 19



#### MARZO DE 2012

Tarifa mínima: \$1.000

Tarifa máxima: \$3.969

Tarifa promedio: \$3.482

Entidades que prestan el servicio: 25

Entidades que no prestan el servicio: 10

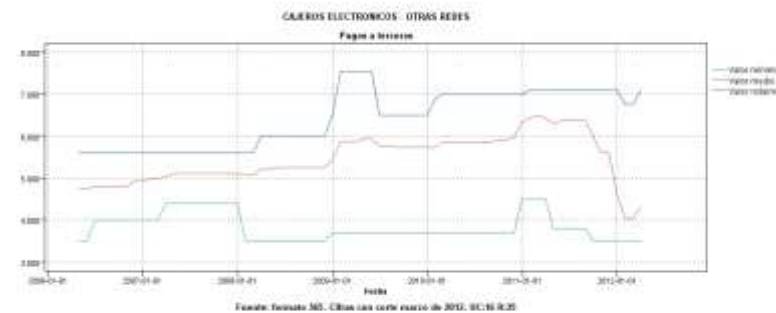
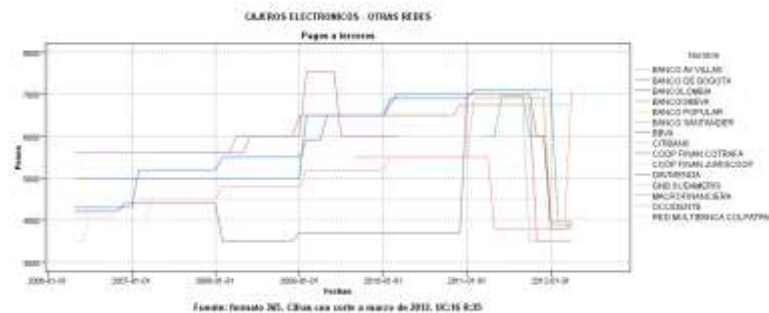
#### VARIACIÓN SEMESTRAL

Dieciocho entidades redujeron el valor de su tarifa, estableciendo el cobro por este servicio en un nivel promedio de \$3.482.

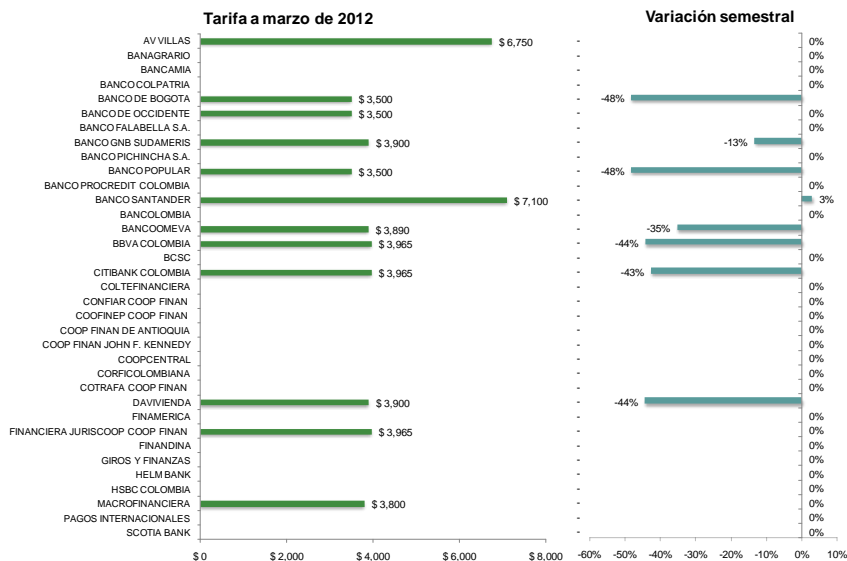
La cooperativa financiera Confiar aumentó su cobro de \$2.500 a \$2.800.

#### 4.5.1.10 Costo de pagos a terceros en cajero de otra entidad

Gráfica 20



#### MARZO DE 2012



Tarifa mínima: \$3.500

Tarifa máxima: \$7.100

Tarifa promedio: \$4.311

Entidades que prestan el servicio: 12

Entidades que no prestan el servicio: 23

#### VARIACION SEMESTRAL

La cooperativa financiera Juriscoop comenzó a prestar este servicio.

Siete entidades redujeron su tarifa. Las mayores disminuciones fueron registradas por el banco Popular y el banco de Bogotá, al pasar sus tarifas de \$6.750 a \$3.500.

Por su parte, el banco Santander incrementó su cobro de \$6.900 a \$7.100.

#### ***4.5.1.11 Costo fijo por acceso a internet***

##### **MARZO DE 2012**

**Tarifa promedio:** \$0

**Entidades que prestan el servicio:** 21

**Entidades que no prestan el servicio:** 14

##### **VARIACIÓN SEMESTRAL**

No hay un costo fijo por acceso a internet dado que este servicio se ofrece de forma gratuita.

#### ***4.5.1.12 Consulta de saldo por internet***

##### **MARZO DE 2012**

**Tarifa promedio:** \$0

**Entidades que prestan el servicio:** 25

**Entidades que no prestan el servicio:** 10

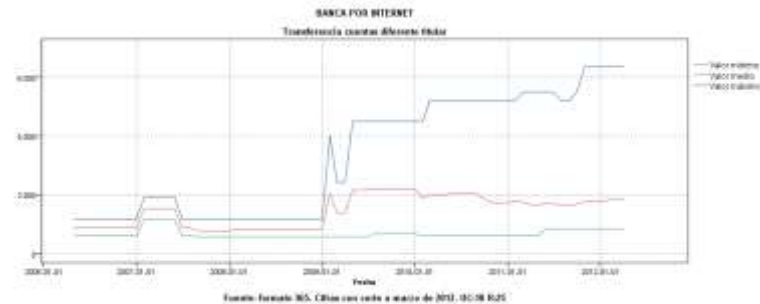
##### **VARIACIÓN SEMESTRAL**

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

55

**3° Informe de evolución de las tarifas de los servicios financieros**  
 Superintendencia Financiera de Colombia  
 Dirección de Investigación y Desarrollo  
 Subdirección de Análisis e Información  
**Junio de 2012**

MARZO DE 2012



<b>Tarifa mínima:</b>	\$0
<b>Tarifa máxima:</b>	\$6.380
<b>Tarifa promedio:</b>	\$595
<b>Entidades que prestan el servicio:</b>	25
<b>Entidades que no prestan el servicio:</b>	10

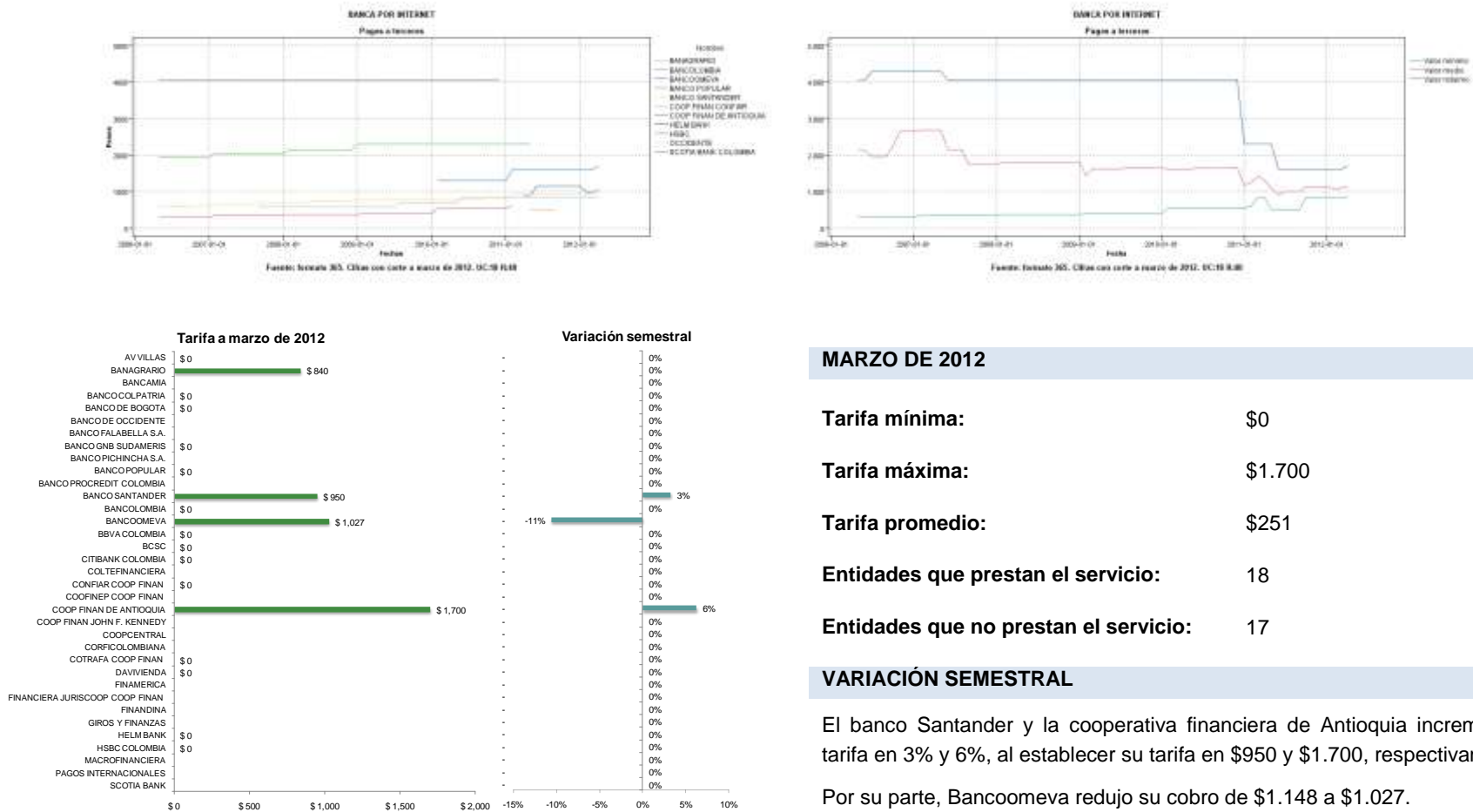
Scotia bank, el banco Santander y el banco GNB Sudameris eliminaron el cobro por este servicio. Bancoomeva redujo su tarifa en 2% al ubicarla en \$1.027.

Por su parte, HSBC Colombia y la cooperativa financiera de Antioquia incrementaron su tarifa en 16% y 6%, al establecerla en \$6.380 y \$1.700, respectivamente.



4.5.1.14 Costo por pagos a terceros por internet

Gráfica 22



MARZO DE 2012

Tarifa mínima:	\$0
Tarifa máxima:	\$1.700
Tarifa promedio:	\$251
Entidades que prestan el servicio:	18
Entidades que no prestan el servicio:	17

VARIACIÓN SEMESTRAL

El banco Santander y la cooperativa financiera de Antioquia incrementaron su tarifa en 3% y 6%, al establecer su tarifa en \$950 y \$1.700, respectivamente.

Por su parte, Bancoomeva redujo su cobro de \$1.148 a \$1.027.

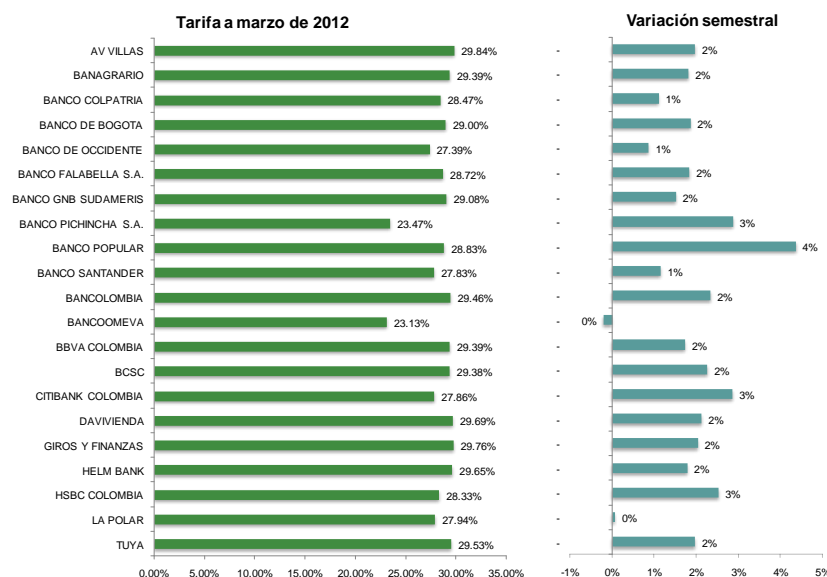


## 4.5.2 Tarjetas de crédito

### 4.5.2.1 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 marzo de 2012, superiores a un mes de plazo. La tasa de usura para crédito de consumo y ordinario que aplicó a partir del 1 de enero y hasta el 31 de marzo de 2012 fue de 29.88% E.A. La comparación de tasas de interés se realiza frente a la semana del 26 al 30 de septiembre de 2011.

Gráfica 23



#### MARZO DE 2012

Tasa mínima: 23.13%

Tasa máxima: 29.84%

Tasa promedio: 28.39%

Entidades que prestan el servicio: 21

Entidades que no prestan el servicio: 0

#### VARIACIÓN SEMESTRAL

Bancoomeva presentó una reducción en su tasa de 0.21%, al pasar de 23.34% a 23.13%

Las demás entidades presentaron un incremento promedio en su tasa de 1.95%.

#### 4.5.2.2 Cuota de manejo de la tarjeta de crédito VISA (Clásica)

Gráfica 24



#### MARZO DE 2012

**Tarifa mínima:** \$8.000

**Tarifa máxima:** \$49.510

**Tarifa promedio:** \$35.650

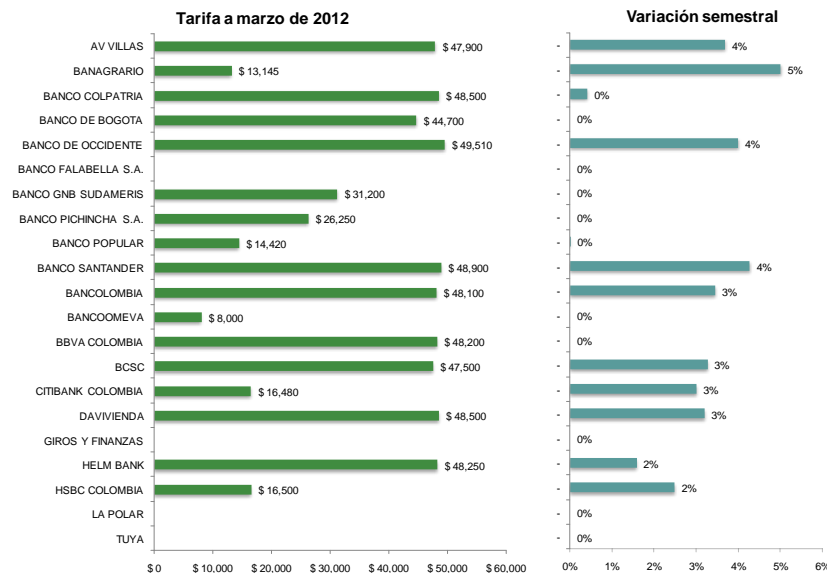
**Entidades que prestan el servicio:** 17

**Entidades que no prestan el servicio:** 4

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

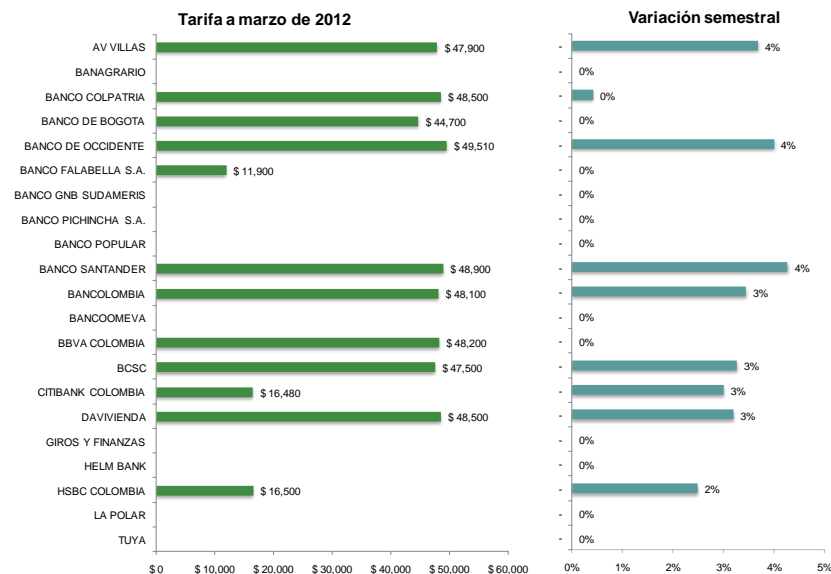
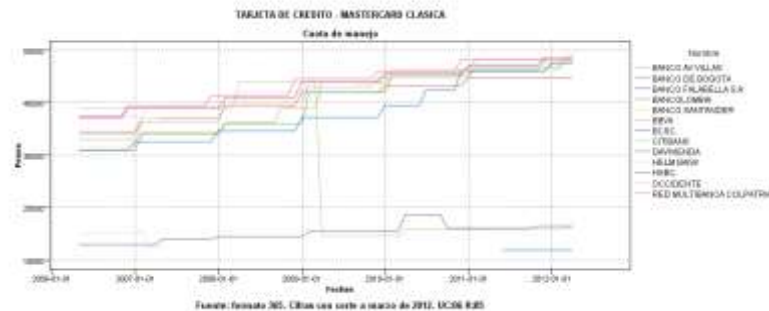
#### VARIACIÓN SEMESTRAL

Trece entidades incrementaron su tarifa. Por su parte, Bancoomeva pasó de cobrar \$0 a \$8.000 por este servicio.



#### 4.5.2.3 Cuota de manejo de la tarjeta de crédito MASTERCARD (Clásica)

Gráfica 25



#### MARZO DE 2012

Tarifa mínima: \$11.900

Tarifa máxima: \$49.510

Tarifa promedio: \$39.724

Entidades que prestan el servicio: 12

Entidades que no prestan el servicio: 9

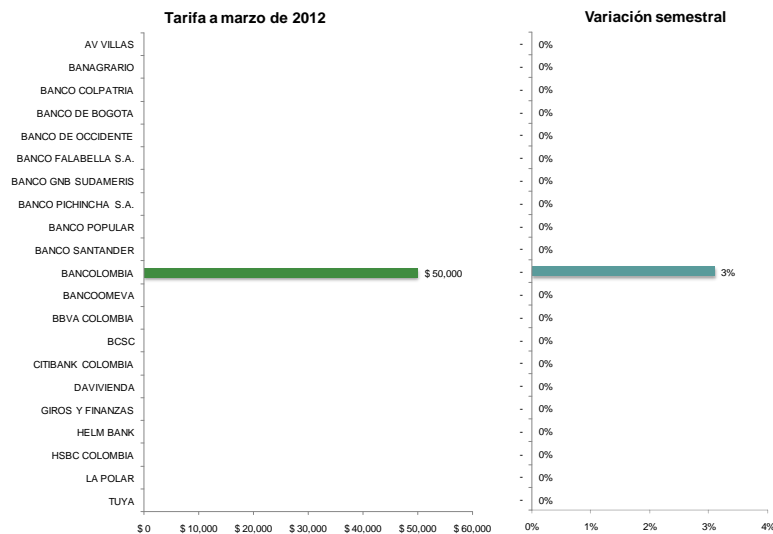
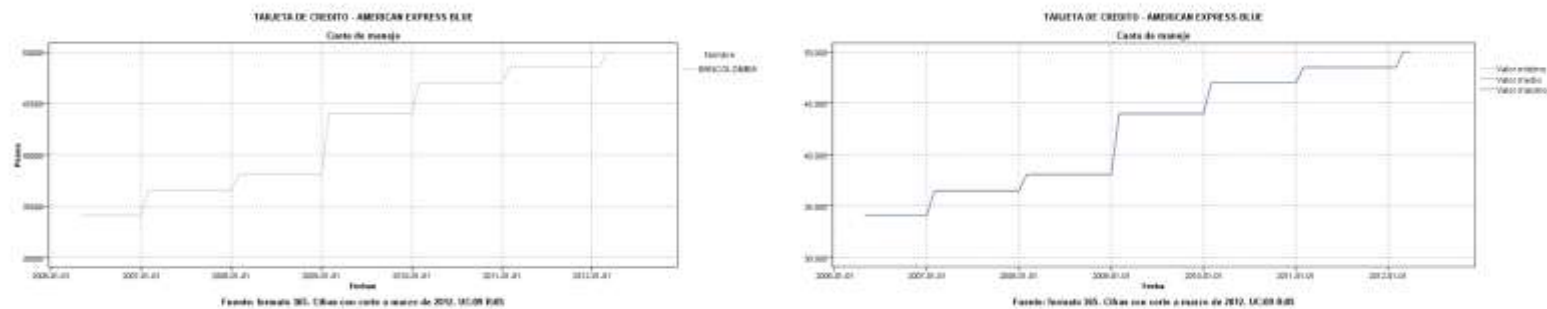
Periodicidad: Trimestral. Sólo establecen una forma de cobro mensual el banco Falabella, Citibank y HSBC.

#### VARIACIÓN SEMESTRAL

Nueve entidades incrementaron su cobro por este servicio. El mayor aumento fue registrado por el banco Santander cuya tarifa aumentó de \$46.900 a \$48.900.

#### 4.5.2.4 Cuota de manejo de la tarjeta de crédito AMERICAN EXPRESS

Gráfica 26



#### MARZO DE 2012

Tarifa única: \$50.000

Entidades que prestan el servicio: 1

Entidades que no prestan el servicio: 20

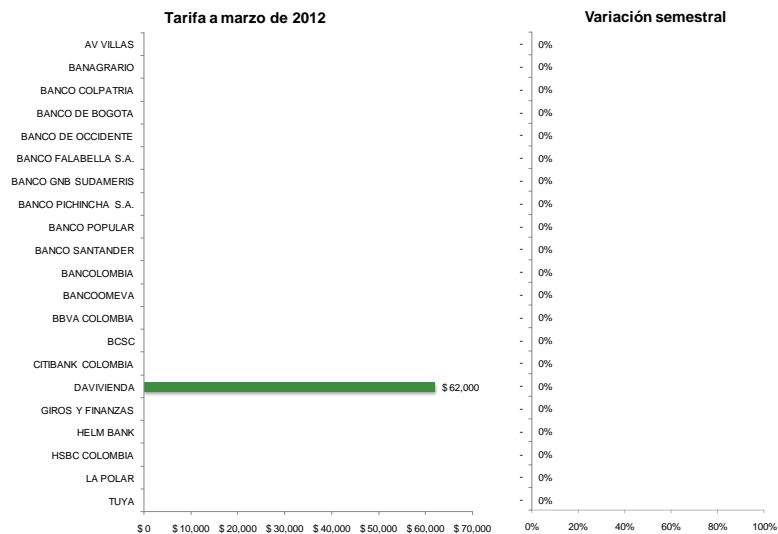
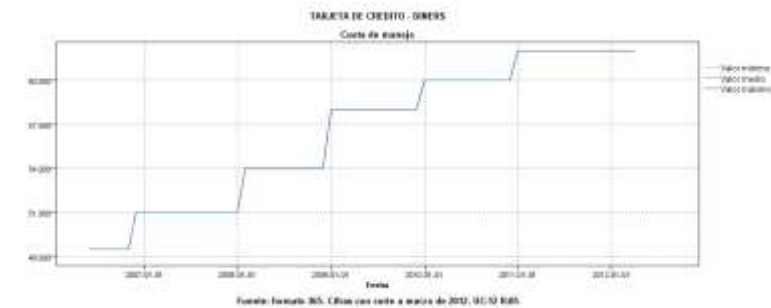
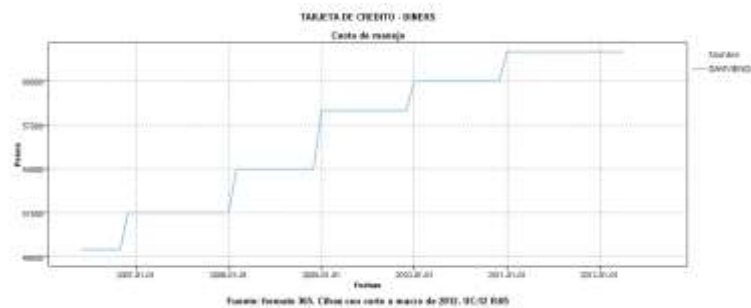
Periodicidad: Trimestral.

#### VARIACIÓN SEMESTRAL

Se presentó un incremento de 3%. De esta forma, Bancolombia incrementó la cuota de manejo para este producto de \$48.500 a \$50.000.

#### 4.5.2.5 Cuota de manejo de la tarjeta de crédito DINERS

Gráfica 27



#### MARZO DE 2012

Tarifa única: \$62.000

Entidades que prestan el servicio: 1

Entidades que no prestan el servicio: 20

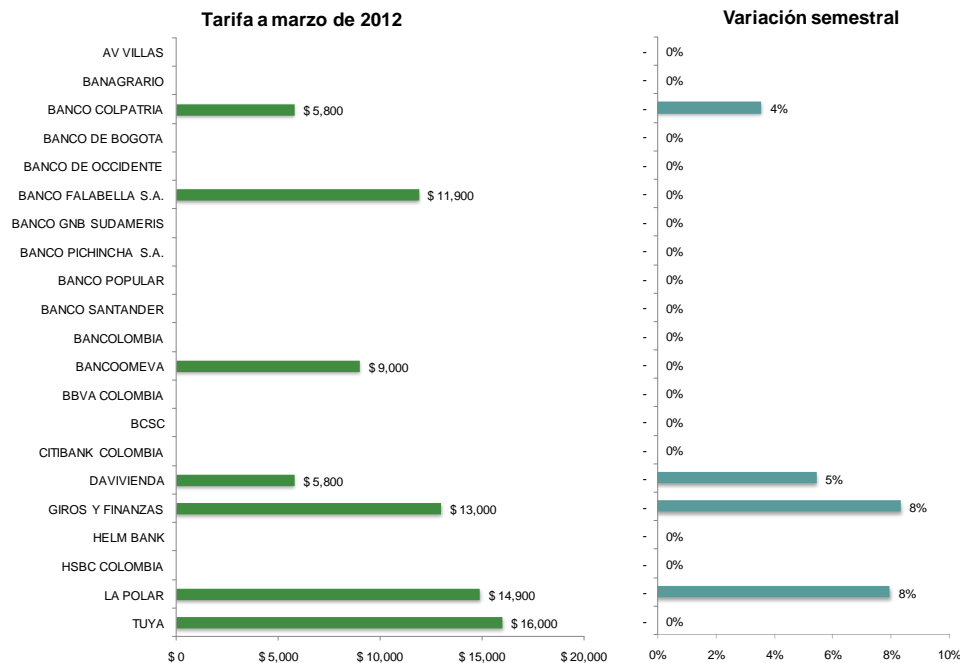
Periodicidad: Trimestral.

#### VARIACIÓN SEMESTRAL

No se presentó ninguna variación en el cobro.

#### 4.5.2.6 Cuota de manejo de las tarjetas de crédito PROPIAS

Gráfica 28



#### MARZO DE 2012

<b>Tarifa mínima:</b>	\$5.800
<b>Tarifa máxima:</b>	\$16.000
<b>Tarifa promedio:</b>	\$10.914
<b>Entidades que prestan el servicio:</b>	7
<b>Entidades que no prestan el servicio:</b>	14
<b>Periodicidad:</b>	Mensual.

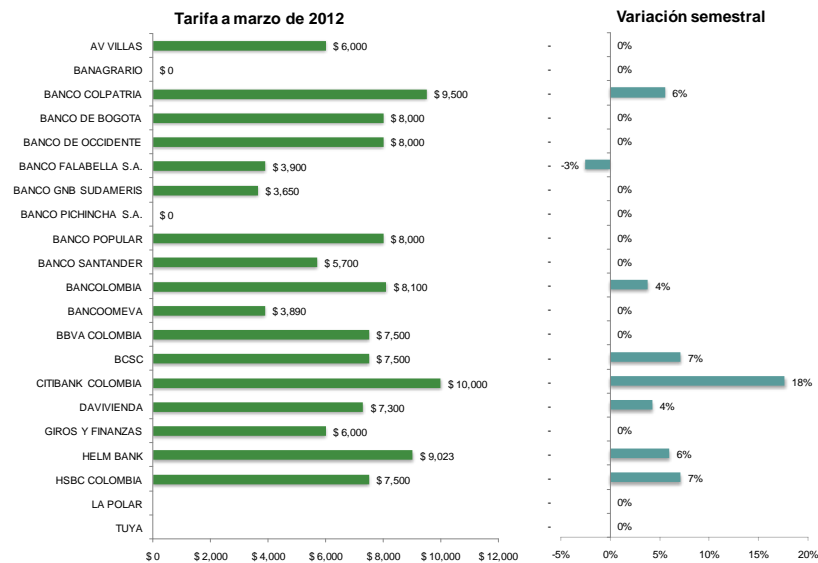
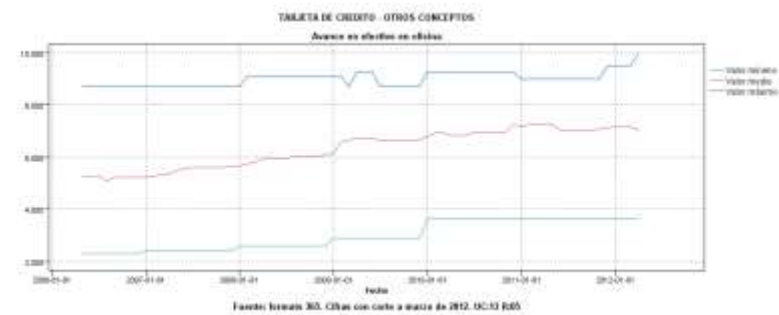
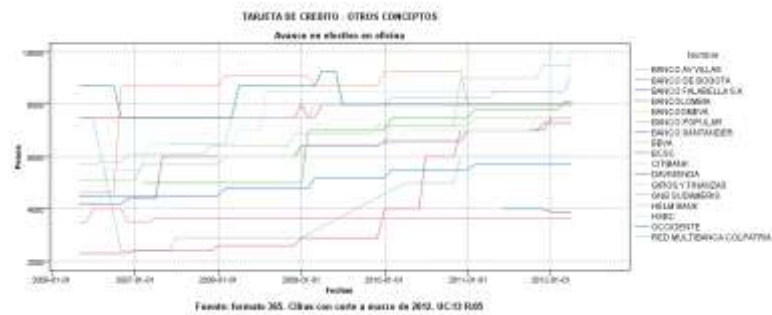
#### VARIACIÓN SEMESTRAL

La tarjeta La Polar y la tarjeta Éxito aumentaron sus cuotas de manejo en un 8%, mientras que las tarjetas Fácil Codensa y Spring Step aumentaron esta tarifa en 4% y 5%, respectivamente.

Las tarjetas propias corresponden a: Banco Colpatria 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.

#### 4.5.2.7 Costo por avance en efectivo en oficina

Gráfica 29



#### MARZO DE 2012

Tarifa mínima:	\$0
Tarifa máxima:	\$10.000
Tarifa promedio:	\$6.293
Entidades que prestan el servicio:	19
Entidades que no prestan el servicio:	2

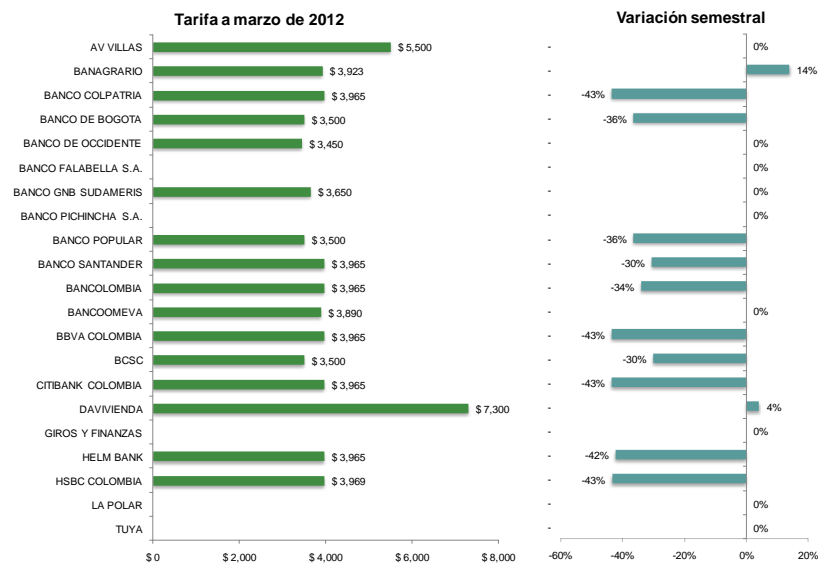
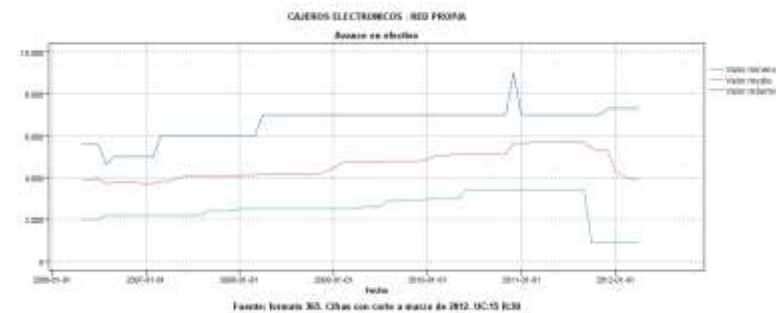
#### VARIACIÓN SEMESTRAL

Nueve entidades incrementaron el valor de su tarifa. El mayor aumento lo registró Bancoomeva al aumentar su cobro de \$0 a \$3.890.

Por su parte, el banco Falabella disminuyó su tarifa en 3%. Cabe resaltar que Giros y Finanzas comenzó a prestar este servicio.

#### 4.5.2.8 Costo por avance en efectivo cajeros propios

Gráfica 30



#### MARZO DE 2012

Tarifa mínima: \$3.450

Tarifa máxima: \$7.300

Tarifa promedio: \$4.123

Entidades que prestan el servicio: 16

Entidades que no prestan el servicio: 5

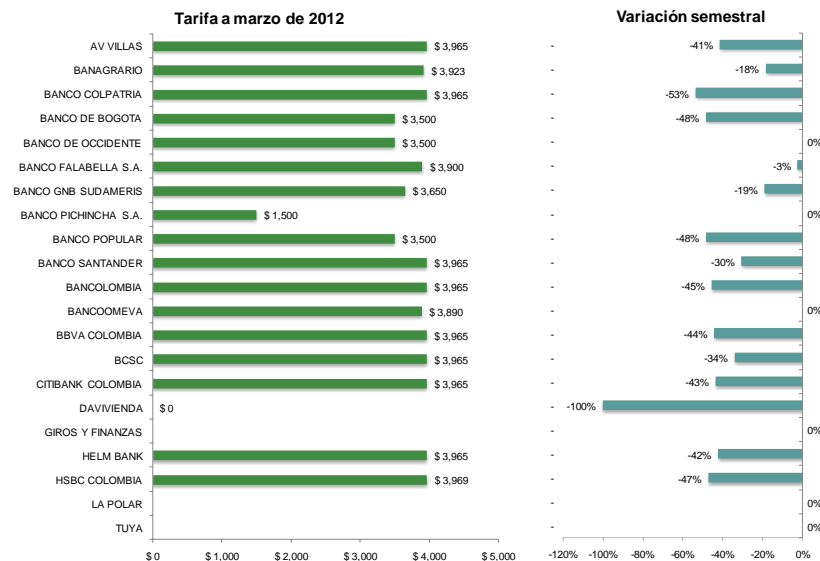
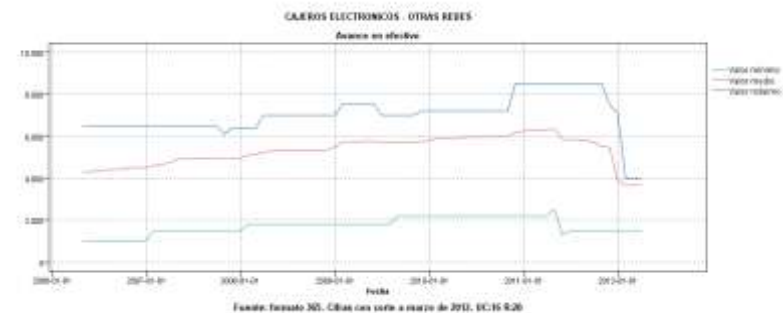
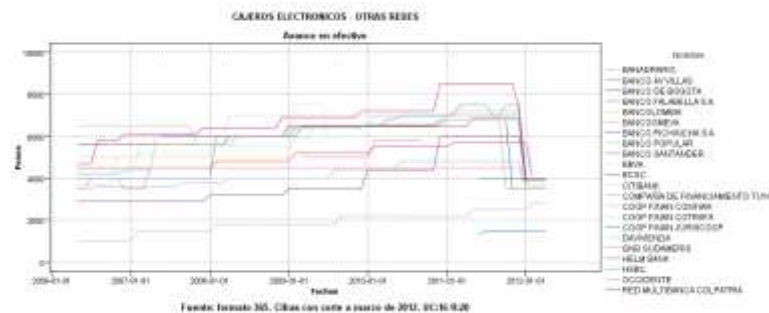
#### VARIACIÓN SEMESTRAL

De las 16 entidades que ofrecen este servicio, 10 presentaron una reducción en su tarifa. Por otra parte, el mayor incremento registrado en este cobro lo mostró Bancoomeva, al aumentar su tarifa de \$0 a \$3.890.



#### 4.5.2.9 Costo por avance en efectivo cajero otra entidad

Gráfica 31



#### MARZO DE 2012

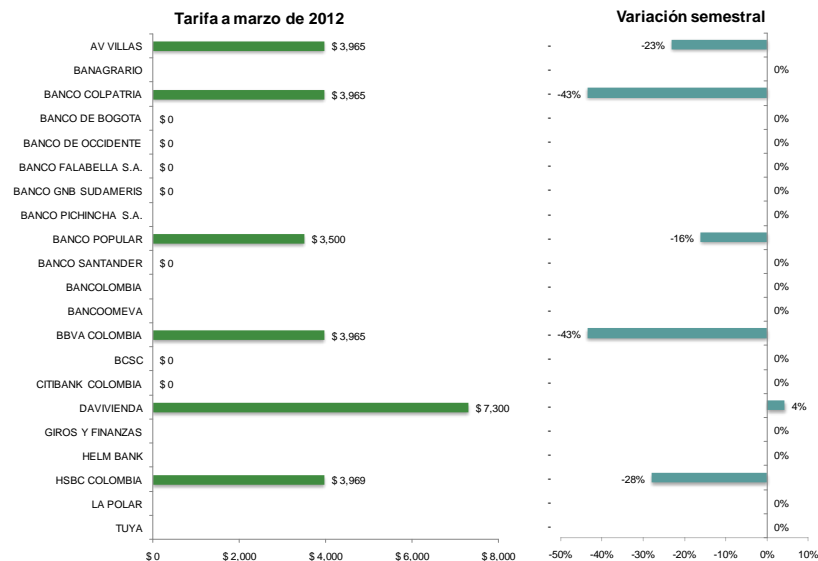
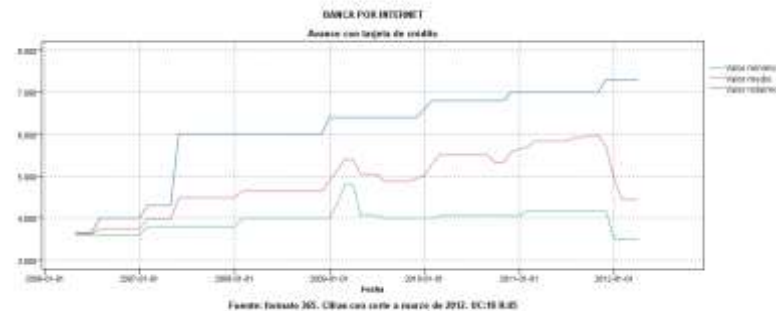
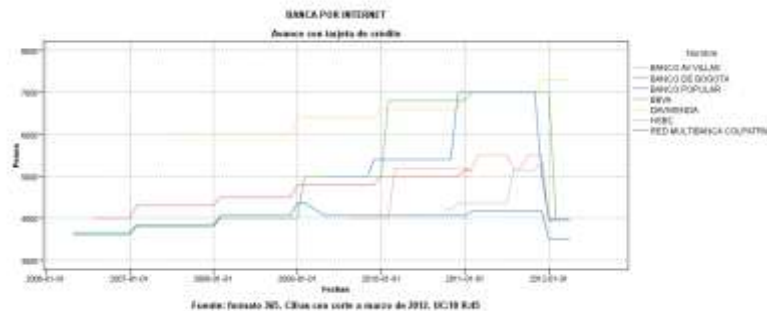
Tarifa mínima:	\$0
Tarifa máxima:	\$3.969
Tarifa promedio:	\$3.503
Entidades que prestan el servicio:	18
Entidades que no prestan el servicio:	3

#### VARIACIÓN SEMESTRAL

Quince entidades presentaron una reducción de su tarifa. Por su parte, Bancoomeva la incrementó de \$0 a \$3.890.

#### 4.5.2.10 Costo por avance con tarjeta de crédito por internet

Gráfica 32



#### MARZO DE 2012

Tarifa mínima:	\$0
Tarifa máxima:	\$7.300
Tarifa promedio:	\$2.051
Entidades que prestan el servicio:	13
Entidades que no prestan el servicio:	8

#### VARIACIÓN SEMESTRAL

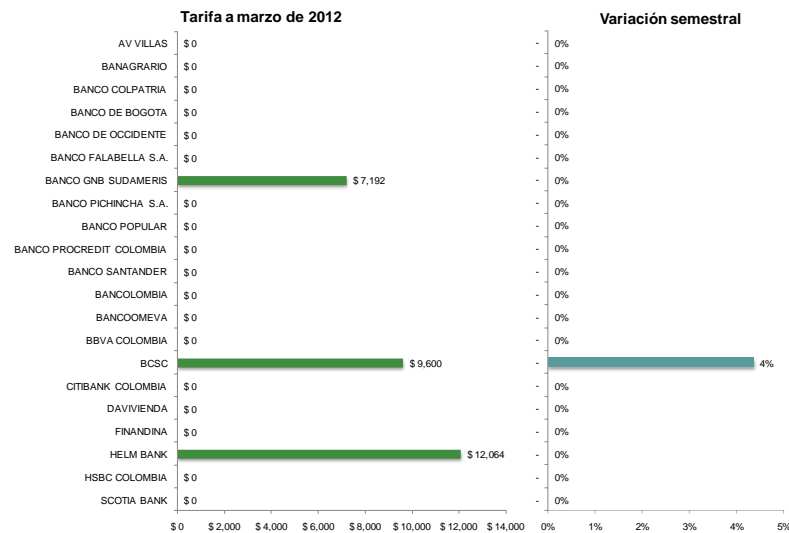
El banco Davivienda incrementó su tarifa de \$7.000 a \$7.300.

Cinco entidades presentaron una reducción en sus tarifas, destacándose las registradas por Colpatría y BBVA Colombia al ubicar el valor de su cobro en \$3.965.

4.5.3 Cuenta corriente

4.5.3.1 Cuota de manejo por la cuenta corriente

Gráfica 33



MARZO DE 2012

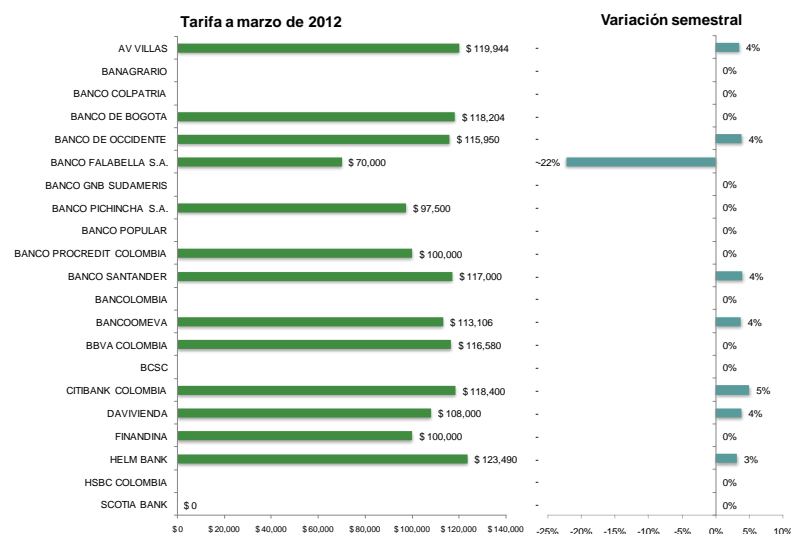
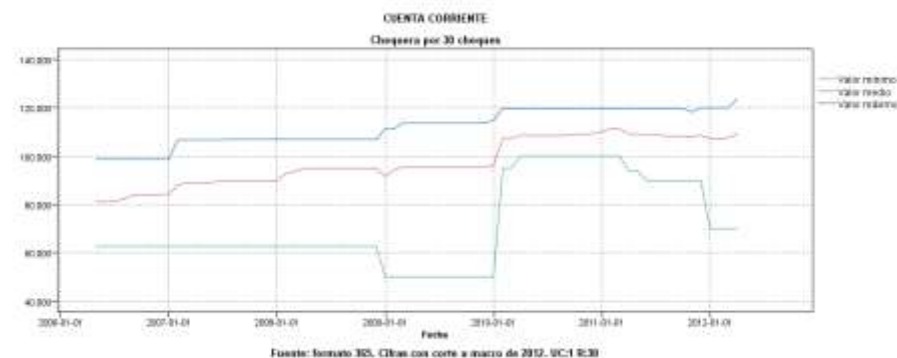
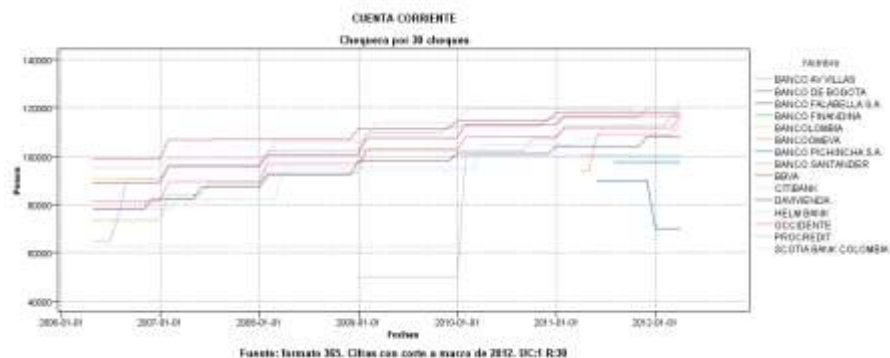
Tarifa mínima:	\$0
Tarifa máxima:	\$12.064
Tarifa promedio:	\$1.374
Entidades que prestan el servicio:	21
Entidades que no prestan el servicio:	0
Periodicidad:	Mensual.

VARIACIÓN SEMESTRAL

El BCSC incrementó su tarifa de \$9.200 a \$9.600.

### 4.5.3.2 Costo de la chequera por 30 cheques

Gráfica 34



### MARZO DE 2012

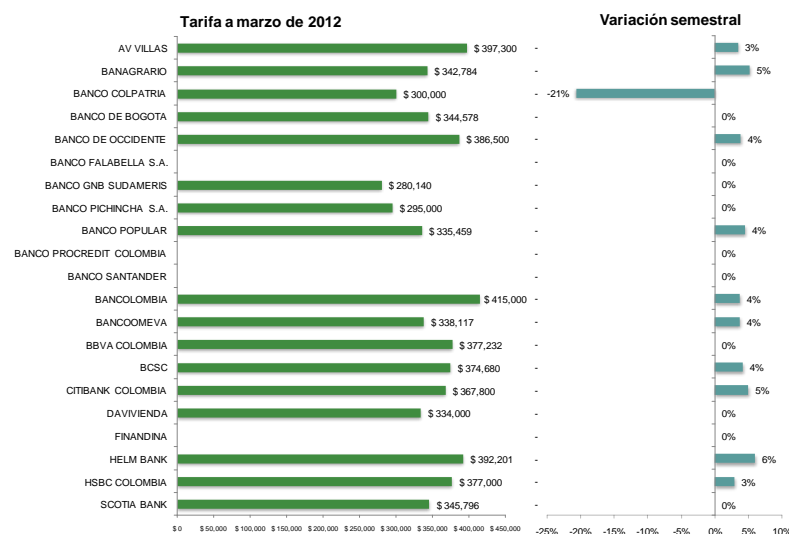
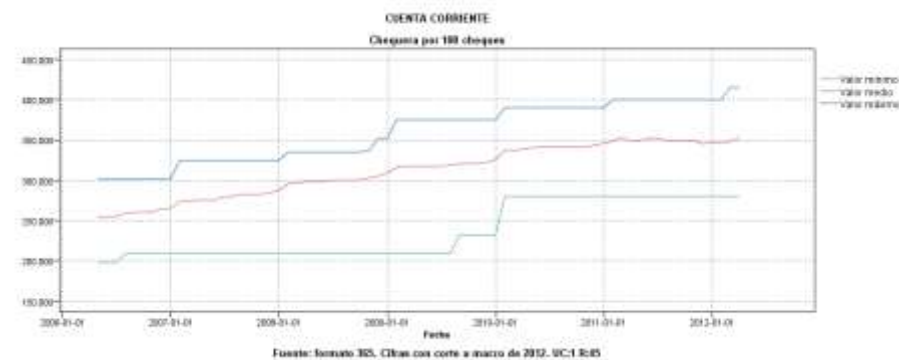
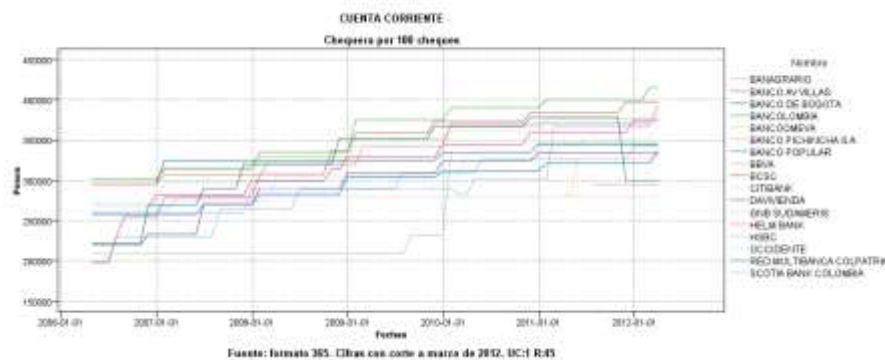
Tarifa mínima:	\$0
Tarifa máxima:	\$123.490
Tarifa promedio:	\$101.298
Entidades que prestan el servicio:	14
Entidades que no prestan el servicio:	7

### VARIACIÓN SEMESTRAL

Siete entidades incrementaron el valor de su tarifa, mientras que el banco Falabella disminuyó su cobro de \$89.900 a \$70.000.

### 4.5.3.3 Costo de la chequera por 100 cheques

Gráfica 35



### MARZO DE 2012

Tarifa mínima: \$280.140

Tarifa máxima: \$415.000

Tarifa promedio: \$353.152

Entidades que prestan el servicio: 17

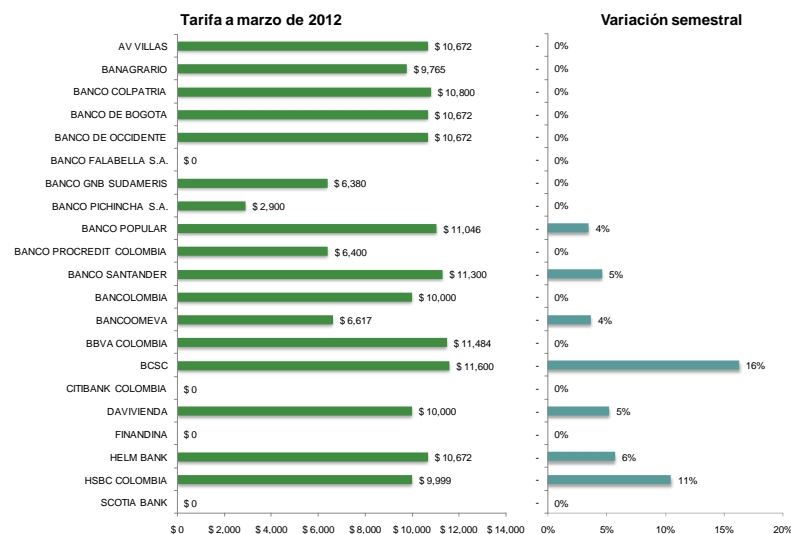
Entidades que no prestan el servicio: 4

### VARIACIÓN SEMESTRAL

10 entidades incrementaron el valor de su tarifa, mientras que el banco Colpatría disminuyó su cobro de \$378.000 a \$300.000.

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

Gráfica 36



#### MARZO DE 2012

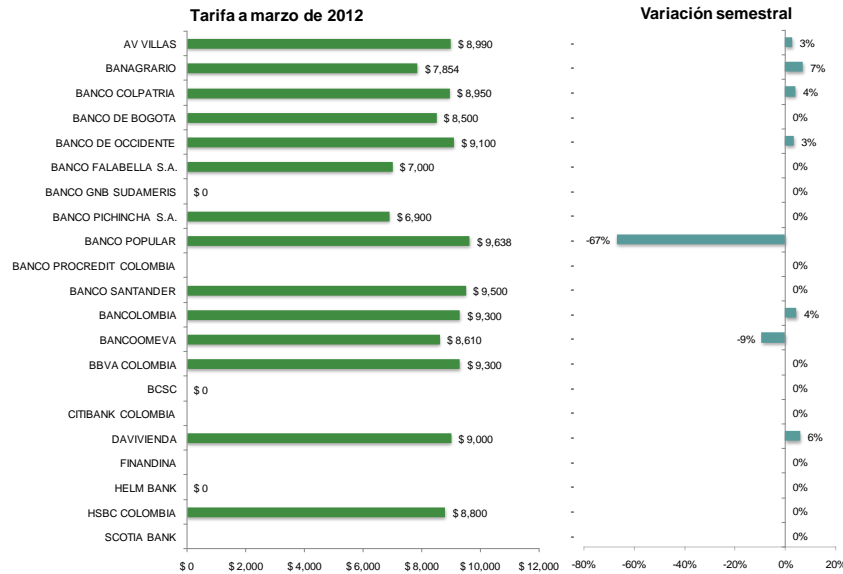
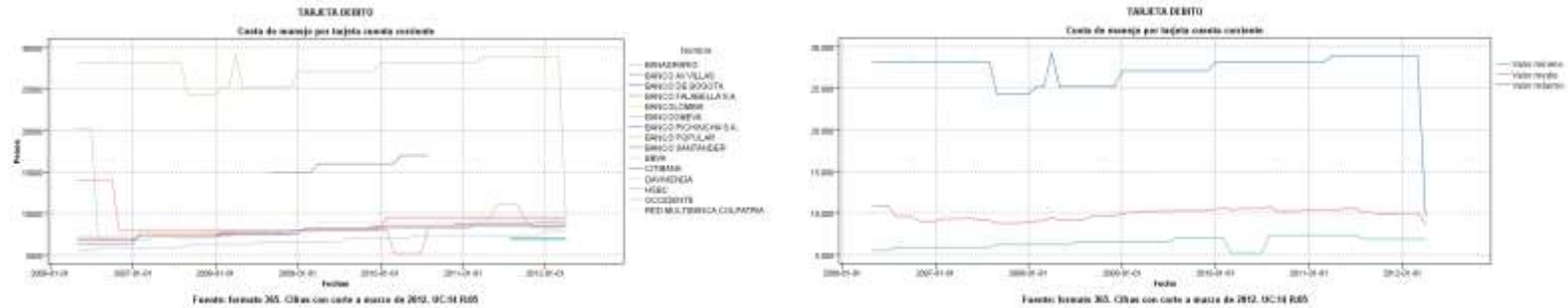
Tarifa mínima:	\$0
Tarifa máxima:	\$11.600
Tarifa promedio:	\$7.666
Entidades que prestan el servicio:	21
Entidades que no prestan el servicio:	0

#### VARIACIÓN SEMESTRAL

7 entidades realizaron un incremento en su tarifa, donde el mayor aumento fue registrado por el BSCS, al pasar su cobro de \$9.976 a \$11.600.

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

Gráfica 37



MARZO DE 2012

Tarifa mínima:	\$0
Tarifa máxima:	\$9.638
Tarifa promedio:	\$7.144
Entidades que prestan el servicio:	17
Entidades que no prestan el servicio:	4

VARIACIÓN SEMESTRAL

El Banco Popular modificó su forma de cobro de trimestral a mensual, mientras que Bancoomeva redujo su tarifa de \$9.500 a \$8.610.

Por su parte, Davivienda, Bancolombia, el banco de Occidente, el banco Colpatría, Banagrario y AV Villas incrementaron su tarifa.

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

El Índice de Precios al Consumidor Financiero (IPCF) fue construido en el año 2011 con el fin de medir la variación de precios de los servicios financieros masivos que adquieren los consumidores, a través del tiempo. De esta manera el IPCF permite medir la evolución de los precios, mejora la información necesaria para que los consumidores elijan adecuadamente los productos y servicios ofrecidos por los establecimientos de crédito y permite evaluar la variación en el poder adquisitivo de los consumidores financieros.

Inicialmente, para la construcción del índice se usó la metodología de índice superlativo de Fischer para las entidades bancarias. Durante este informe se realiza una modificación a la construcción inicial con el fin de incluir todas las entidades que prestan los servicios incluidos en la canasta del índice. Pese a que otros índices como el Índice de Precios de los Productos y servicios Financieros (IPPF) de Asobancaria y el Índice de Costos Bancarios (ICBA) de la Asociación Nacional de Instituciones Financieras (ANIF) incluyen exclusivamente información de bancos, incluir todas las entidades que prestan los servicios financieros de la canasta permite una mejor aproximación para cuantificar la variación de los precios de servicios financieros. Este informe incluye la evolución del índice que se estaba presentando en los informes pasados, así como la evolución del índice siguiendo la nueva metodología.

Los principales cambios a la metodología que se venía usando están relacionados con las entidades seleccionadas sobre las cuales se calcula el índice, la población objetivo y los productos de la canasta. En particular, como se mencionó, se incluyen todos los tipos de establecimientos de crédito, haciendo que el número de establecimientos sobre los cuales se calcula el índice ascienda de 17 bancos a 29 establecimientos de crédito. Así mismo, el índice está orientado a reflejar los cambios en los precios cobrados a personas naturales, haciendo así un mejor análisis, puesto que las personas jurídicas en algunos casos pueden tener tarifas preferenciales. Por último, los servicios que componen la canasta son aquellos incluidos en las publicaciones mensuales, de tal manera que el índice refleje los cambios de precios en los servicios a los cuales se les hace seguimiento periódico a través del Informe de Evolución de las Tarifas de los Servicios Financieros de la SFC.



Las anteriores modificaciones afectan las canastas de servicios, tanto en servicios como en la distribución. Pese a las modificaciones, el IPCF continúa incluyendo información de los productos de cuentas de ahorros y tarjetas de crédito y los servicios financieros asociados, considerados como masivos. La información de los servicios asociados incluye aquellos servicios fijos (como es la cuota de manejo mensual de la cuenta de ahorros, las tarjetas débito y tarjetas de crédito), como aquellos variables, los cuales dependen de la frecuencia de uso del servicio (retiros, transferencias, avances, entre otros).

Por otra parte, para el IPCF se continúa utilizando la metodología del índice ideal de Fischer, el cual se calcula como la media geométrica de los índices de Laspeyres y de Paasche. En particular, se continúa utilizando esta metodología debido a que el índice de Fischer posee condiciones deseables desde un enfoque axiomático y de canasta.

#### 4.6.1 Metodología de cálculo del IPCF

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

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

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

Dónde:

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

$p_i$  = precio del servicio financiero  $i$  de la canasta.

$q_i$  = cantidad del elemento  $i$  de la canasta.

$t$  = periodo de comparación de la canasta.

$b$  = periodo de referencia de las ponderaciones.

$0$  = periodo de referencia de los precios.

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

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

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

Dónde:

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

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

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

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

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

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

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

Dónde:

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

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

Para el cálculo del IPCF se tomó como periodo 0 la canasta de enero de 2009, y la canasta del periodo t corresponde a marzo de 2012. Debido a que los precios de los servicios entre establecimientos de crédito no son homogéneos, el IPCF se construye como una ponderación por la participación en el mercado de cada institución del IPCF de cada entidad, definida a partir de:

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

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

Dónde:

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

J = número de establecimientos de crédito en el sistema.

La información utilizada para el cálculo del IPCF continúa siendo la misma utilizada en los informes anteriores, la cual hace referencia a precios, frecuencia de uso y número de servicios y productos, y proviene de los siguientes formatos:

**Tabla 7**

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.

#### 4.6.2 Evolución del IPCF

A continuación se presentan los principales resultados del IPCF considerando la metodología anteriormente empleada y la que considera las nuevas modificaciones, teniendo en cuenta que se emplean canastas diferentes y diferentes establecimientos de crédito.

#### 4.6.2.1 IPCF de bancos

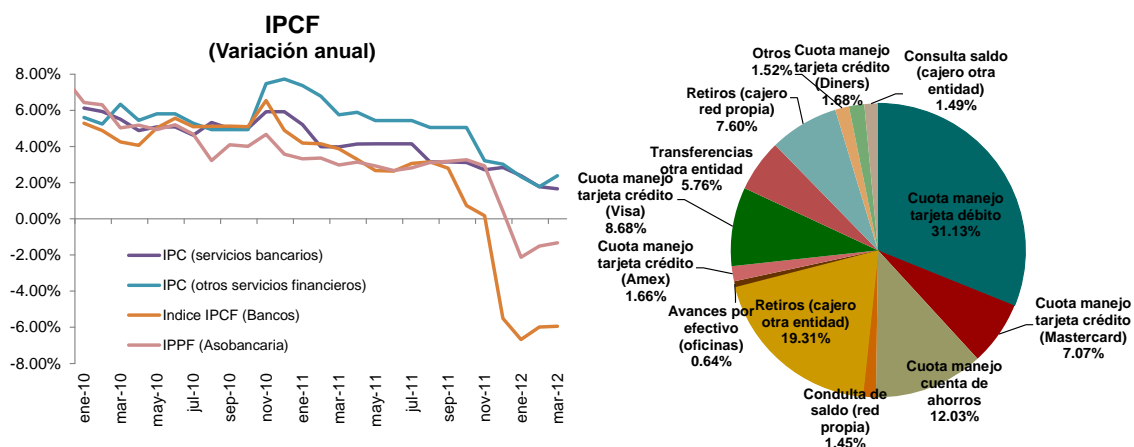
La información del IPCF sobre la cual sólo se incluían bancos, continúa trabajando la canasta que se presentó en septiembre de 2011. Los bancos incluidos en la elaboración de la canasta, así como la composición del gasto, se muestran a continuación. Cabe destacar que la canasta es la composición del gasto agregado de los usuarios del sistema financiero por la utilización de las cuentas de ahorro y las tarjetas de crédito, y esta 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.

**Tabla 8**

BANCOS INCLUIDOS EN LA ELABORACIÓN DEL IPCF	
BANCO DE BOGOTA	HELM BANK
BANCO POPULAR	OCCIDENTE
BANCO SANTANDER	BCSC
BANCOLOMBIA	DAVIVIENDA
SCOTIA BANK COLOMBIA	RED MULTIBANCA COLPATRIA
CITIBANK	BANAGRARIO
HSBC	BANCO AV VILLAS
GNB SUDAMERIS	PROCREDIT
BBVA	

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% a 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.

Gráfica 38



A marzo de 2012 la variación anual del IPCF Bancos alcanzó un valor de -5.95%, lo cual indica que los precios de los servicios financieros se han reducido con relación al mismo mes de 2011. Esta reducción obedece principalmente a la disminución en las tarifas por retiro en red no propia y a los avances en red no propia como consecuencia de las medidas implementadas en el Decreto 4809 de 2011. Este comportamiento se observa en índices similares como el IPPF o en la reducción del IPC de bancos o el IPC de otros servicios financieros.

#### 4.6.2.1 IPCF de establecimientos de crédito

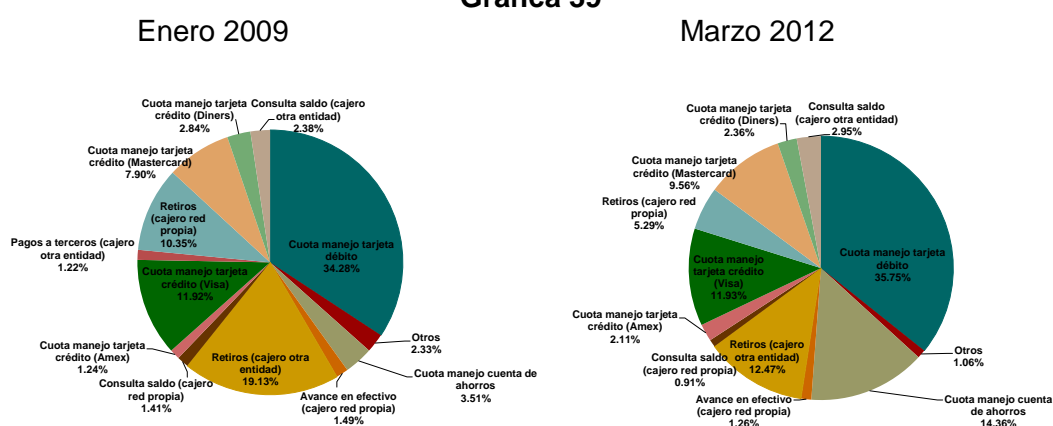
El IPCF de establecimientos de crédito incluye información de los establecimientos de crédito que prestan los servicios incluidos en la canasta a personas naturales en el periodo de análisis. Estos establecimientos son los siguientes:

Tabla 9

ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO INCLUIDOS EN LA ELABORACIÓN DEL IPCF		
BANCO DE BOGOTÁ	BCSC	GIROS Y FINANZAS
BANCO POPULAR	DAVIVIENDA	MACROFINANCIERA
BANCO SANTANDER	RED MULTIBANCA COLPATRIA	COLTEFINANCIERA
BANCOLOMBIA	BANAGRARIO	PAGOS INTERNACIONALES
CITIBANK	BANCO AV VILLAS	COOP FINAN DE ANTIOQUIA
HSBC	PROCREDIT	COOP FINAN COOFINEP
GNB SUDAMERIS	BANCOOMEVA	COOP FINAN COTRAFA
BBVA	BANCO FALABELLA S.A.	COOP FINAN CONFIAR
HELM BANK	BANCO PICHINCHA S.A.	COOP FINAN JURISCOOP
OCCIDENTE	FINAMERICA	

Teniendo en cuenta las modificaciones de metodología, la composición de la canasta varía con relación al IPCF Bancos. En particular, para el cálculo del IPCF se utilizó la canasta de enero de 2009 como año base. Cabe resaltar, que la canasta no hace referencia al gasto de un consumidor financiero representativo, sino que representa la proporción del gasto de cada uno de los servicios dentro del total de los gastos realizados en todos los servicios (incluidos en la canasta) por los consumidores que hacen uso de los productos financieros masivos. A continuación se presentan las canastas utilizadas para el cálculo del IPCF establecimientos de crédito, correspondientes al mes base (enero de 2009), y al último periodo bajo análisis (marzo 2012):

**Gráfica 39**

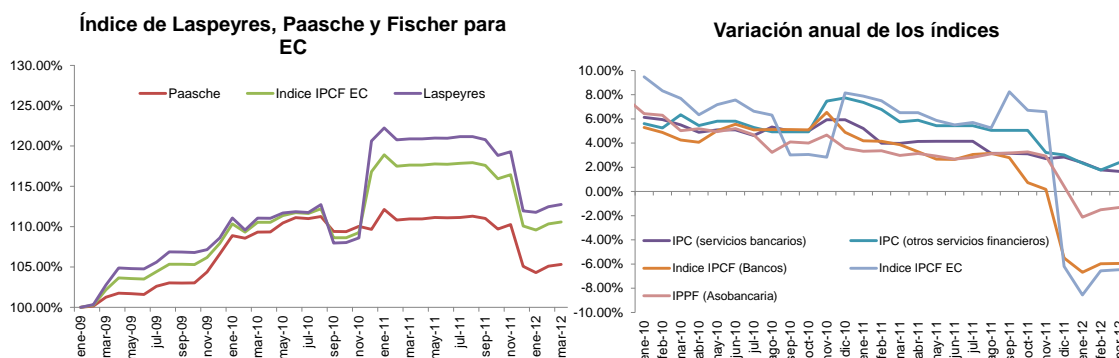


De esta forma a marzo de 2012, se puede observar que el 71.97% de los gastos corresponden a las cuentas de ahorro y el 28.03% corresponde a tarjetas de crédito. En particular, los gastos relacionados con la canasta corresponde a gastos por manejo de la tarjeta débito (35.75%), cuota de administración de la cuenta de ahorros (14.36%) y el 12.47% por concepto de retiros por cajeros de otras entidades. Por su parte, la cuota de manejo de las tarjetas de crédito (sumando todas las franquicias) comprende el 25.96% del gasto total y corresponde al principal gasto que realiza la totalidad de los consumidores en el producto de tarjetas de crédito.

En relación con la canasta de enero de 2009, las cuentas de ahorros han disminuido su participación en el gasto, pasando de 73.55% a 71.97%. Esto obedece principalmente a la disminución en el gasto por retiros (tanto de red propia como de otra entidad), el cual pasó de 29.48% a 17.76%, lo cual es explicado por una disminución en los precios de este servicio. En contraste, la cuota de manejo de la

cuenta de ahorros ha aumentado su participación en el gasto, al pasar de 3.51% en enero de 2009 a 14.36% en marzo de 2012, lo anterior debido a que algunos establecimientos de crédito empezaron a cobrar por este servicio.

**Gráfica 40**



Si se analiza el comportamiento del IPCF a través de sus componentes (índice de Laspeyres e índice de Paasche) se observa que éstos mantienen la misma tendencia. El índice de Laspeyres se encuentra en un nivel superior que el de Fischer, mientras que el índice de Paasche muestra un nivel inferior al de este último. En particular, el comportamiento del índice de Laspeyres es consistente con su debilidad metodológica, ya que presenta sesgos al alza en comparación con otros índices. En este sentido, el índice de Fisher se fundamentó desde la teoría económica como un promedio simétrico de los índices de Laspeyres y de Paasche, considerándolo el más apropiado desde el punto de vista axiomático.

Durante el mes de marzo, el IPC de servicios bancarios presenta su crecimiento más bajo desde su creación. Así mismo, la variación anual del IPC de otros servicios financieros presentó su mínimo histórico en febrero de 2012. Este comportamiento se observa también en el IPPF, el cual muestra un descenso de los precios de 1.33%, cabe destacar que en la construcción de este indicador también se incluyen las cuentas corrientes, por lo cual la participación del servicio de retiros y avances es menor dentro de la canasta total. A marzo de 2012, la variación anual del IPCF EC alcanzó un valor de -6.47%, siguiendo el mismo comportamiento del IPCF Bancos, debido a la disminución en las tarifas por retiros y a los avances en red no propia, como se mencionó anteriormente.

## 5 CONCLUSIONES

En 2012 la SFC expidió la Circular Externa 12 del 24 de abril en la que impartió instrucciones a los establecimientos de crédito frente a la fijación, difusión y publicidad de las tarifas de los servicios financieros, donde se destaca especialmente el reporte de costos totales que cada entidad debe entregar a sus usuarios, indicando todos los cobros realizados por concepto de los productos y servicios financieros utilizados durante el año.

En relación con el seguimiento a las tarifas entre octubre de 2011 y marzo de 2012, se observó principalmente una reducción en los cobros de las transacciones realizadas en cajeros electrónicos pertenecientes a las entidades diferentes a la del cliente. Este comportamiento se observó para la mayoría de establecimientos de crédito a partir de las disposiciones establecidas en el Decreto 4809 del 20 de diciembre de 2011, en el cual se estableció un tope máximo a la tarifa de los retiros en efectivo a través de este canal (cajeros de otra red).

Este comportamiento fue recogido en los índices de precios elaborados por la SFC para los bancos y para el total de establecimientos de crédito. De esta forma, a partir de finales de 2011 en estos índices se registró un notorio descenso en la variación anual de las tarifas de los servicios financieros. Específicamente, el ritmo de crecimiento anual del IPCF para bancos se ubicó a marzo de 2012 en -5.95% y el de establecimientos de crédito en -6.47%. Esta tendencia también fue registrada por el índice de precios elaborado por Asobancaria. Sin embargo, su reducción se presentó en menor magnitud porque este indicador además de cuentas de ahorro y tarjetas de crédito que son los productos utilizados en los índices calculados por la SFC, también incluye cuentas corrientes, lo que mitiga en alguna medida los descensos registrados en las tarifas por operaciones en cajeros de otra red.

Finalmente, debe resaltarse que durante el semestre algunas entidades también redujeron e incluso eliminaron el costo por las transacciones realizadas por internet, lo que constituye un importante avance, en particular al tener en cuenta que por este canal se realiza el mayor número de transacciones a través de los canales dispuestos por los establecimientos de crédito<sup>13</sup>.

<sup>13</sup> Durante el segundo semestre de 2011 se realizaron 1.392 millones de operaciones a través de los distintos canales ofrecidos por los establecimientos de crédito. De este total el 31% se realizó a través de internet, seguido por las operaciones efectuadas a través de oficinas con una participación del 24.6%.



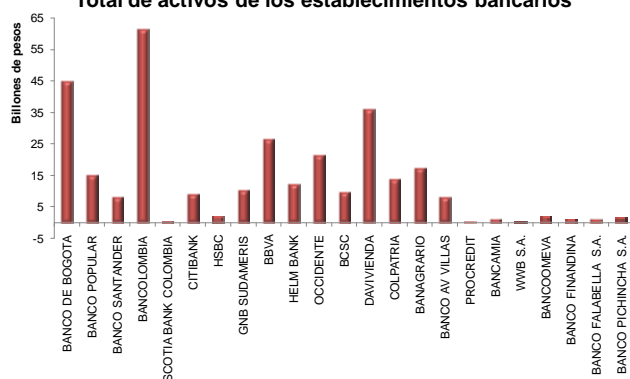
## ANEXO 1: DESCRIPCIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO

A marzo de 2012 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

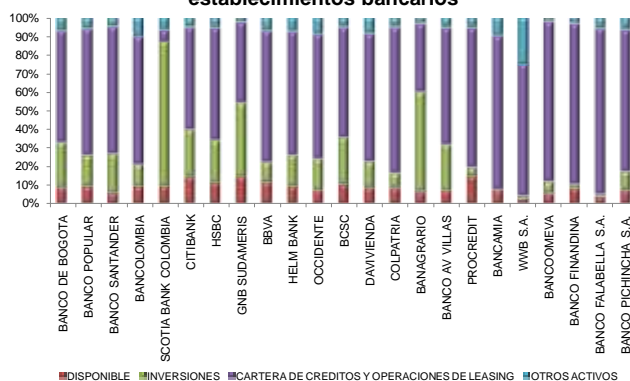
### POSICIÓN ACTIVA

**Total de activos de los establecimientos bancarios**



Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

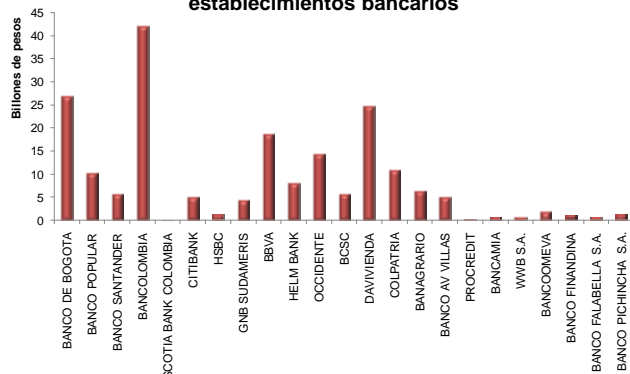
**Composición de los activos de los establecimientos bancarios**



Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

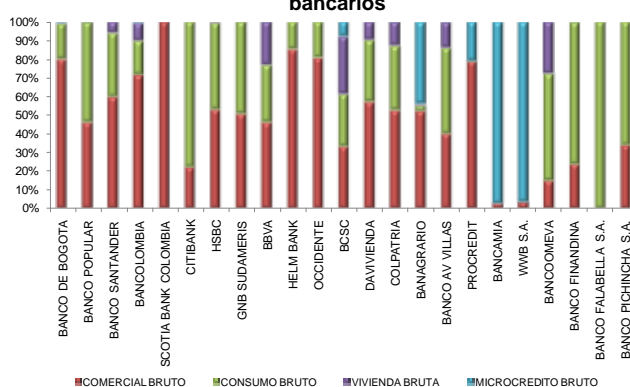
### CARTERA

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



Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

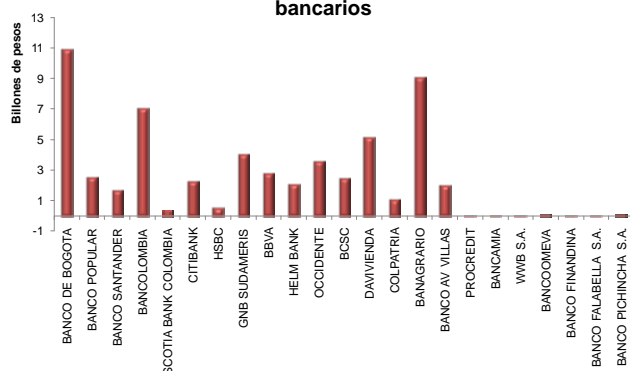
**Composición de la cartera de los establecimientos bancarios**



Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

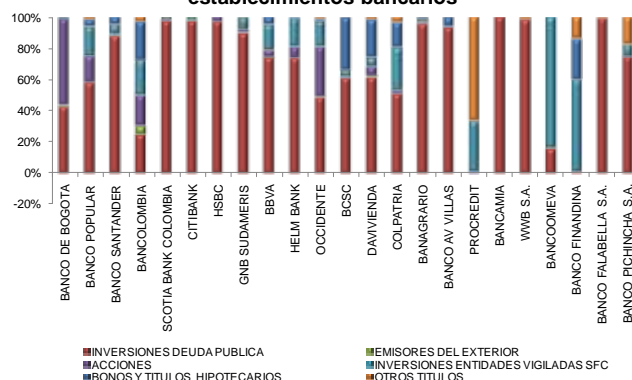
## INVERSIONES

**Total de inversiones de los establecimientos bancarios**



Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

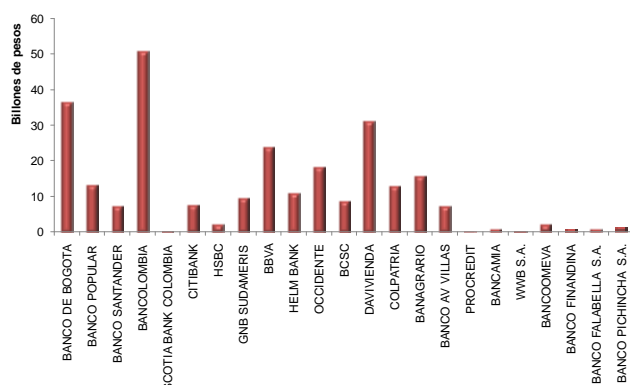
**Composición de las inversiones de los establecimientos bancarios**



Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

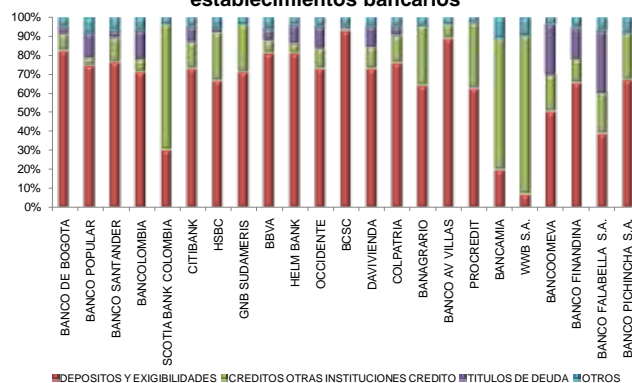
## POSICIÓN PASIVA

**Total de pasivos de los establecimientos bancarios**



Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

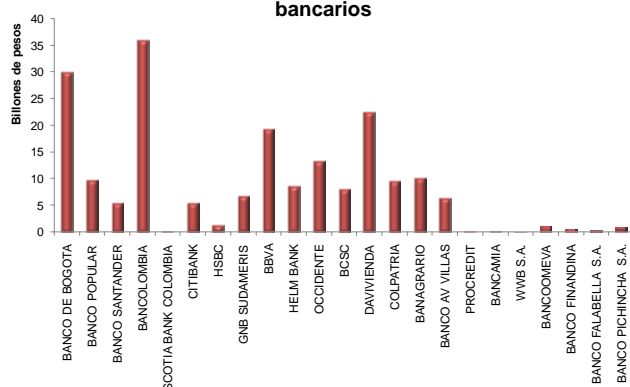
**Composición de los pasivos de los establecimientos bancarios**



Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

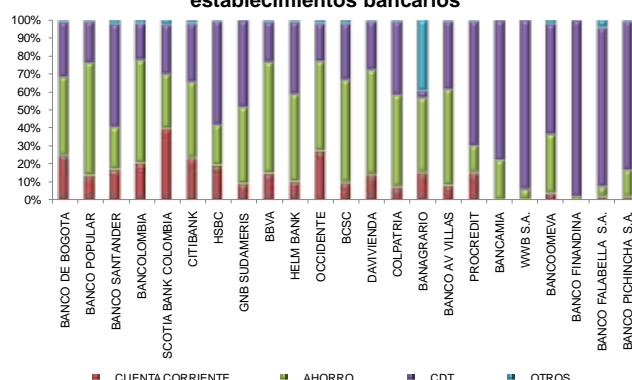
## CAPTACIONES

**Total de captaciones de los establecimientos bancarios**



Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

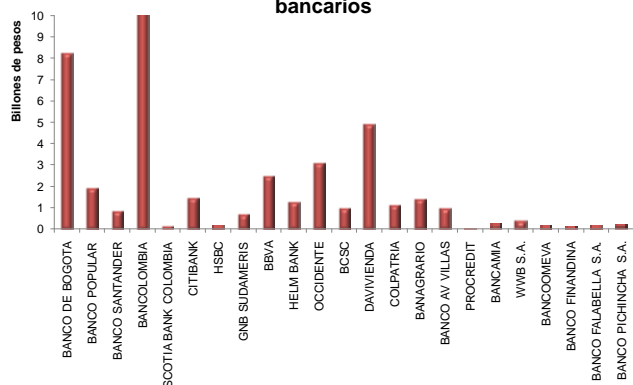
**Composición de las captaciones de los establecimientos bancarios**



Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

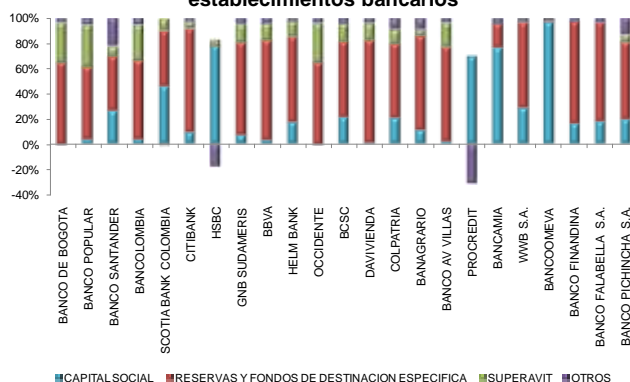
## PATRIMONIO

**Total de patrimonio de los establecimientos bancarios**



Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

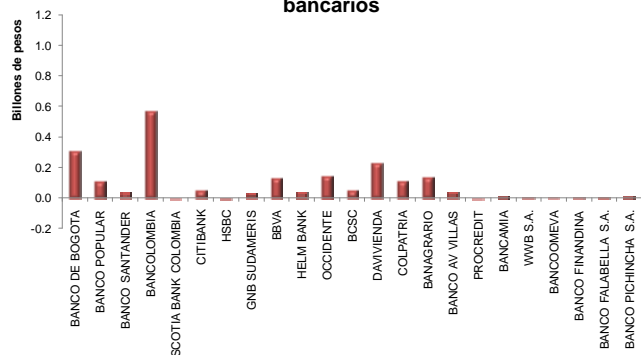
**Composición del patrimonio de los establecimientos bancarios**



Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

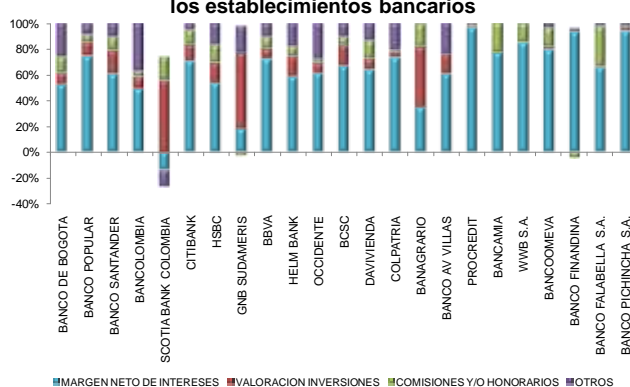
## INGRESOS

**Total de utilidades de los establecimientos bancarios**



Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

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

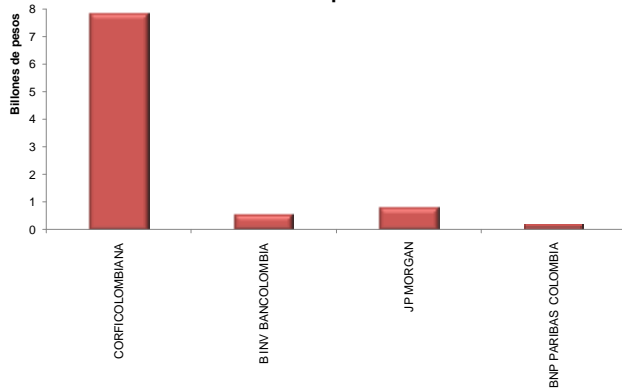


Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

# CORPORACIONES FINANCIERAS

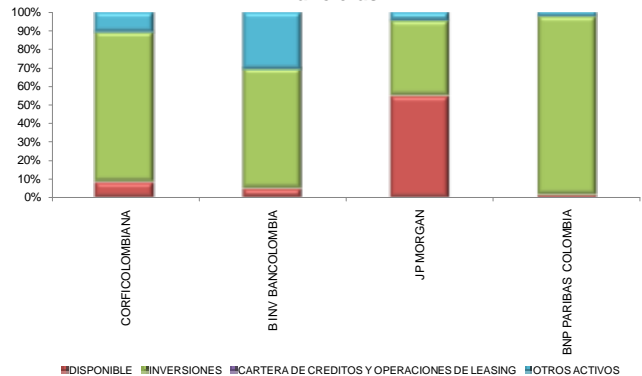
## POSICIÓN ACTIVA

**Total de activos de las corporaciones financieras**



Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

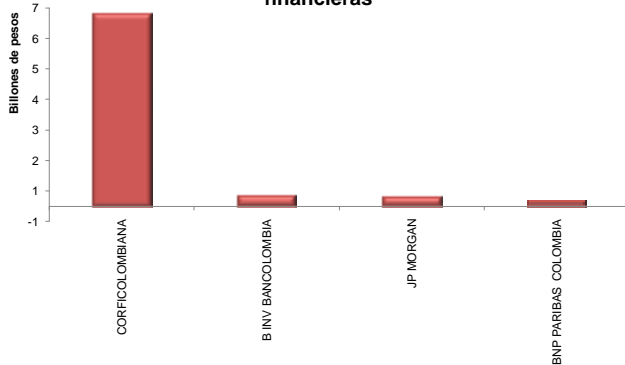
**Composición de los activos de las corporaciones financieras**



Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

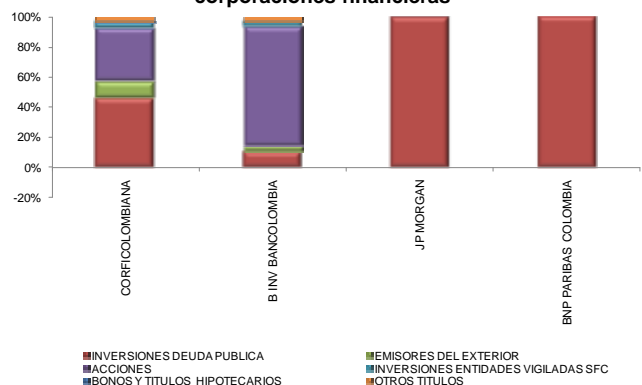
## INVERSIONES

**Total de inversiones de las corporaciones financieras**



Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

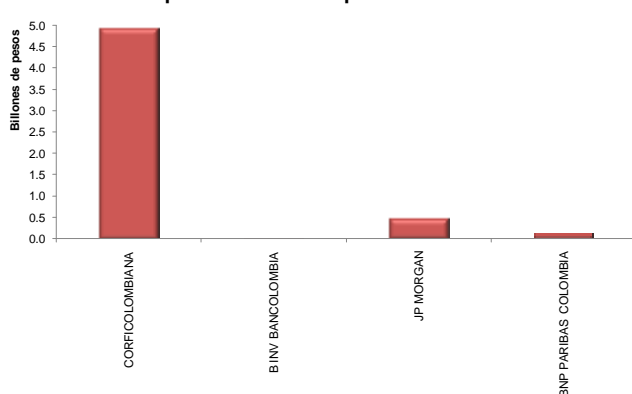
**Composición de las inversiones de las corporaciones financieras**



Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

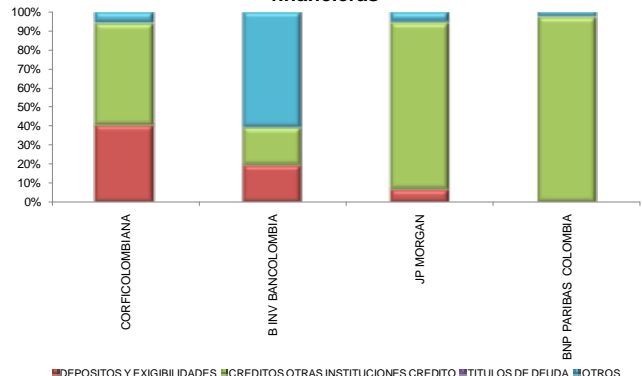
## POSICIÓN PASIVA

**Total de pasivos de las corporaciones financieras**



Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

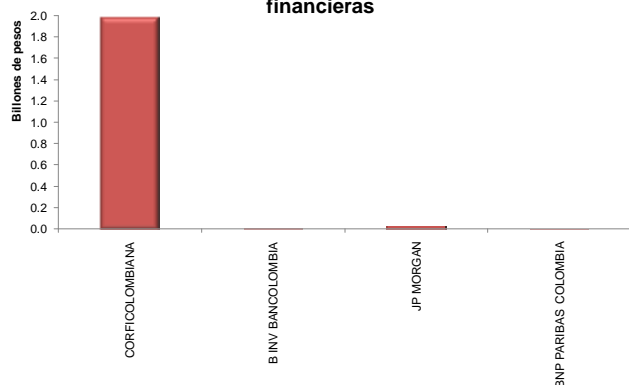
**Composición de los pasivos de las corporaciones financieras**



Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

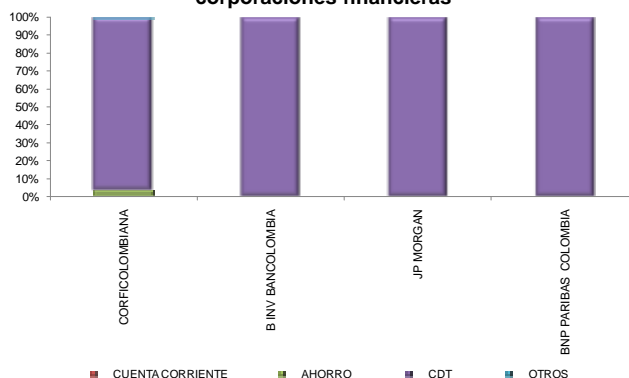
## CAPTACIONES

**Total de captaciones de las corporaciones financieras**



Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

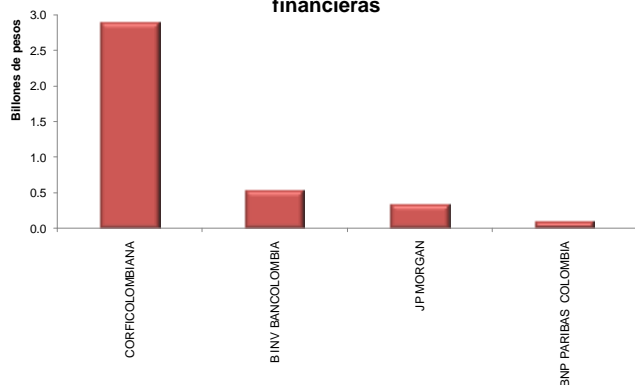
**Composición de las captaciones de las corporaciones financieras**



Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

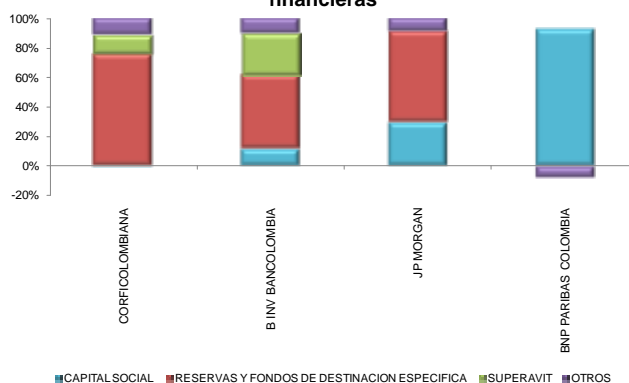
## PATRIMONIO

**Total de patrimonio de las corporaciones financieras**



Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

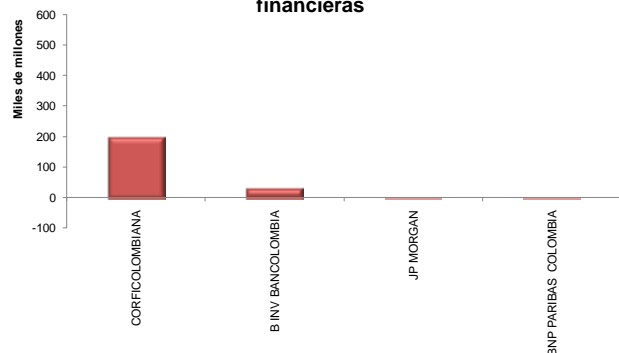
**Composición del patrimonio de las corporaciones financieras**



Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

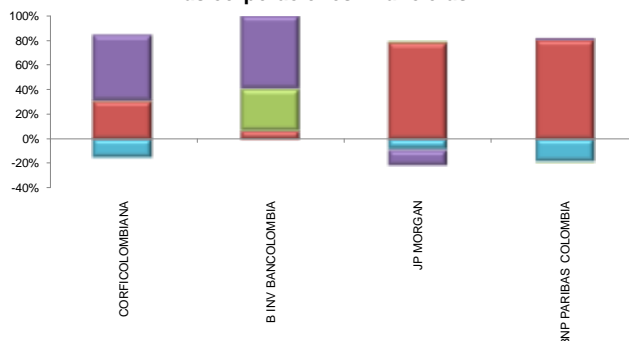
## INGRESOS

**Total de utilidades de las corporaciones financieras**



Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

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

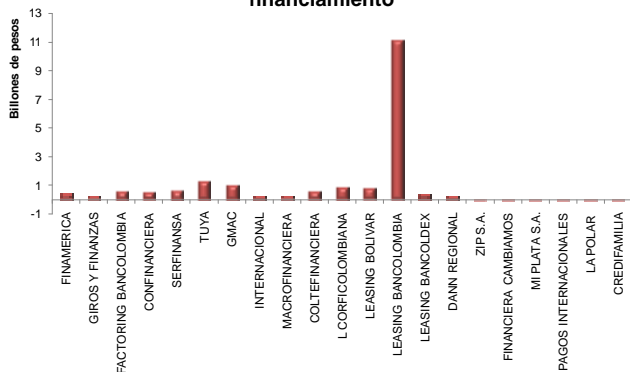


Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

# COMPAÑÍAS DE FINANCIAMIENTO

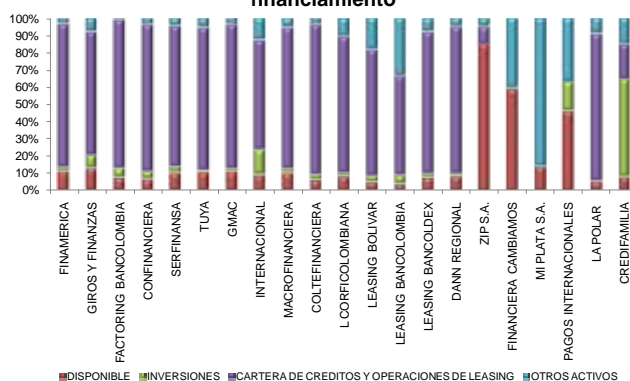
## POSICIÓN ACTIVA

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



Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

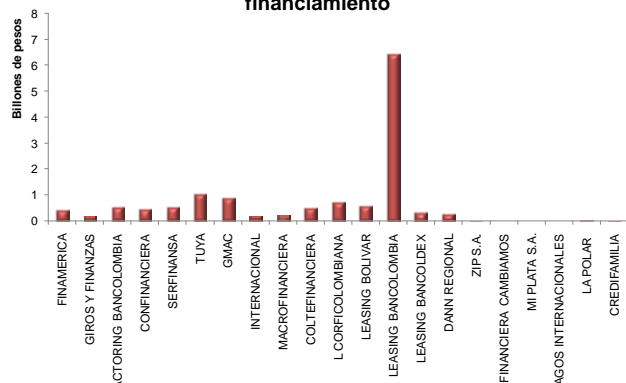
**Composición de los activos de las compañías de financiamiento**



Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

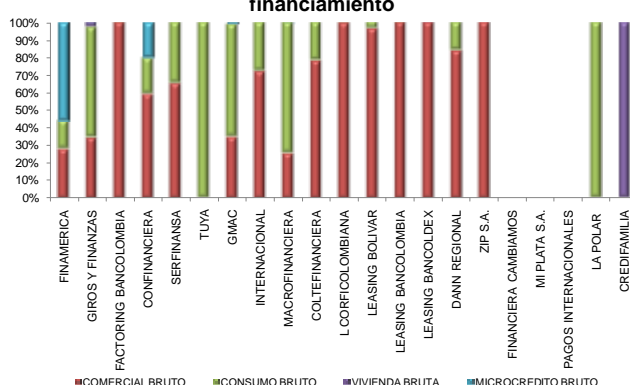
## CARTERA

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



Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

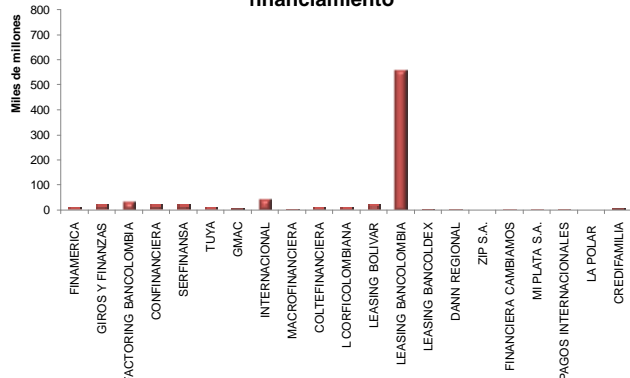
**Composición de la cartera de las compañías de financiamiento**



Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

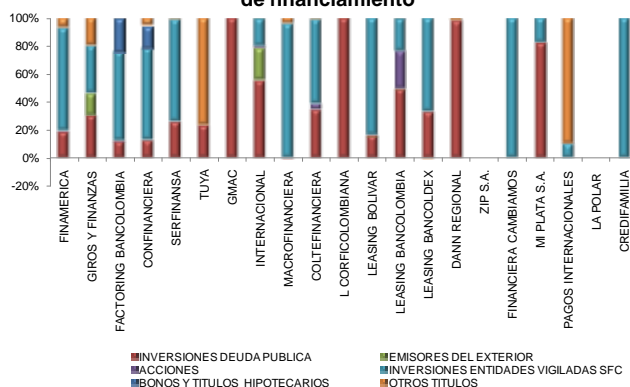
## INVERSIONES

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



Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

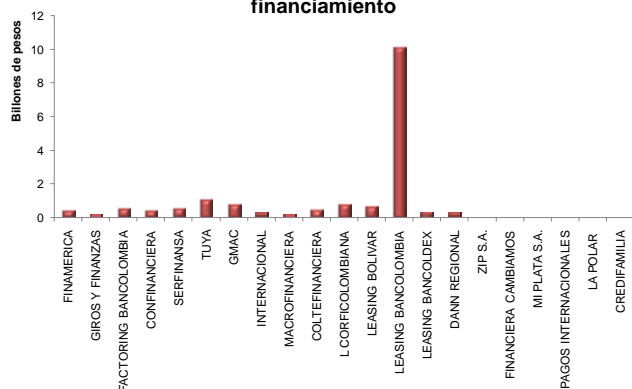
**Composición de las inversiones de las compañías de financiamiento**



Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

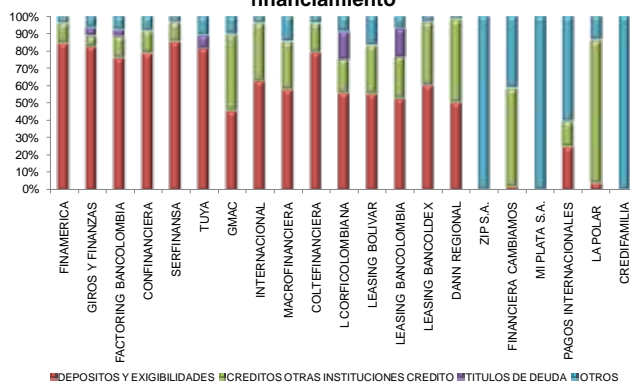
## POSICIÓN PASIVA

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



Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

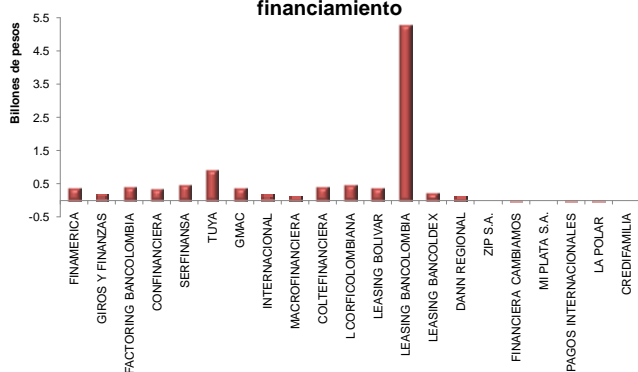
**Composición de los pasivos de las compañías de financiamiento**



Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

## CAPTACIONES

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



Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

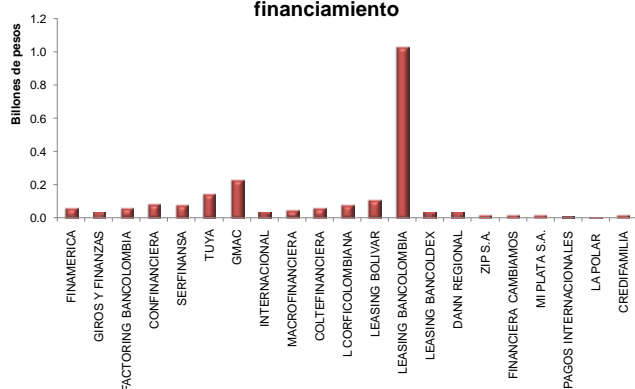
**Composición de las captaciones de las compañías de financiamiento**



Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

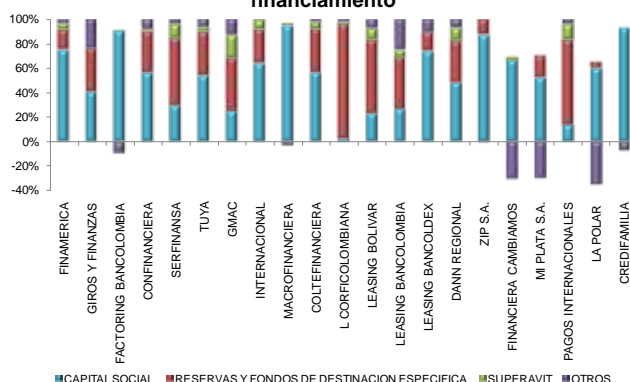
## PATRIMONIO

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



Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

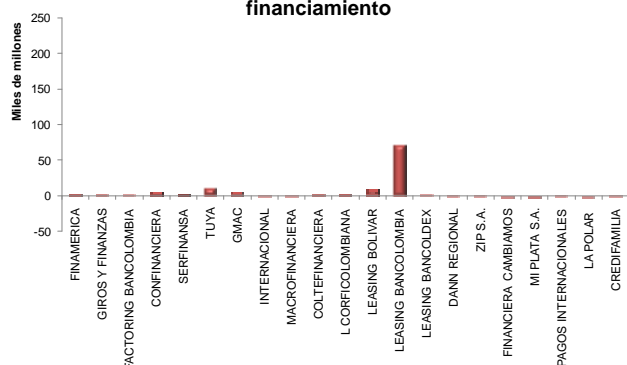
**Composición del patrimonio de las compañías de financiamiento**



Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

## INGRESOS

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



Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

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

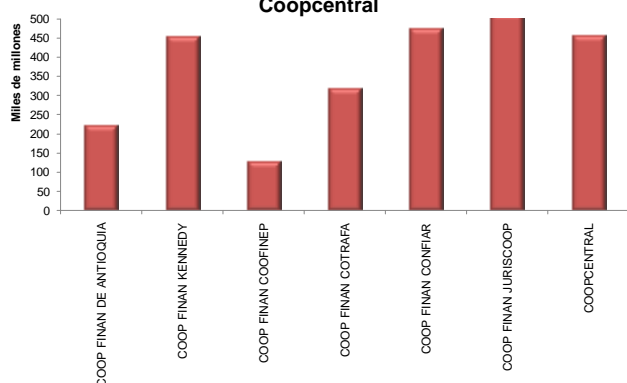


Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

## COOPERATIVAS FINANCIERAS Y ORGANISMO COOPERATIVO DE GRADO SUPERIOR

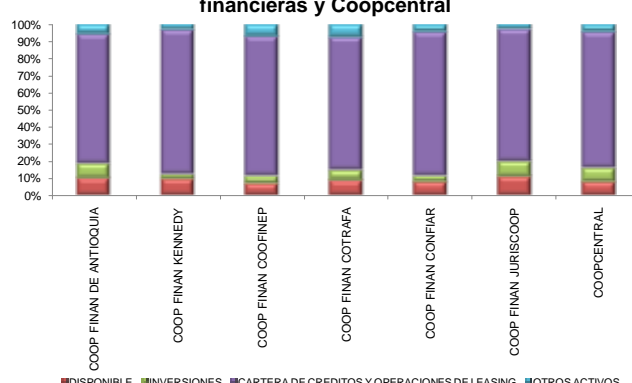
### POSICIÓN ACTIVA

**Total de activos de las cooperativas financieras y Coopcentral**



Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

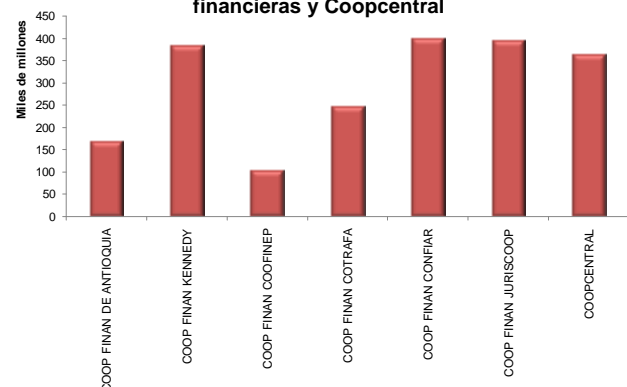
**Composición de los activos de las cooperativas financieras y Coopcentral**



Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

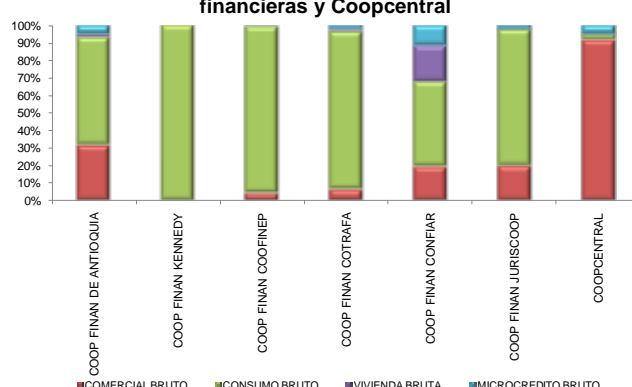
### CARTERA

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



Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

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

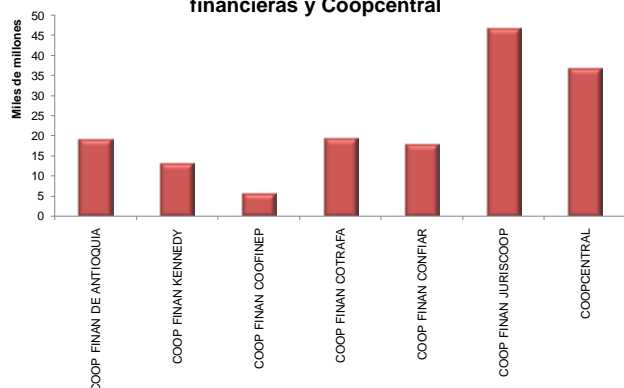


Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.



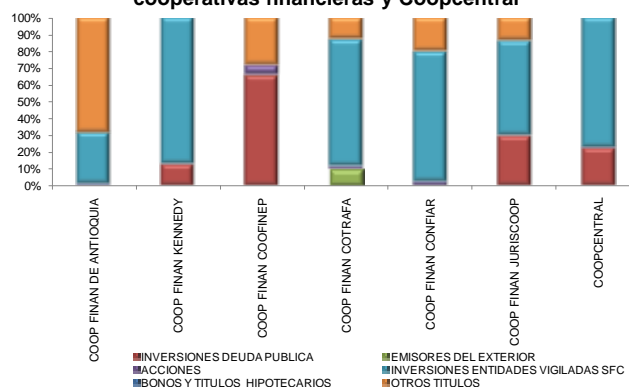
## INVERSIONES

**Total de inversiones de las cooperativas financieras y Coopcentral**



Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

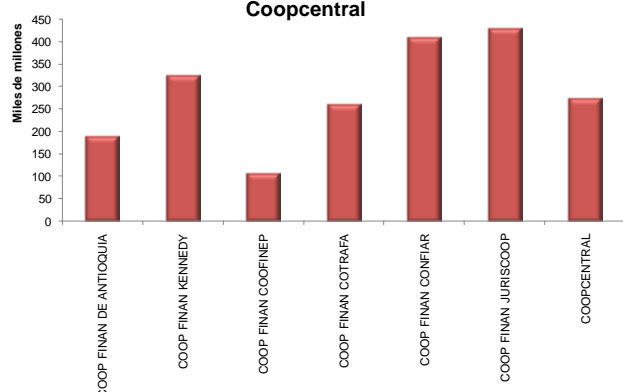
**Composición de las inversiones de las cooperativas financieras y Coopcentral**



Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

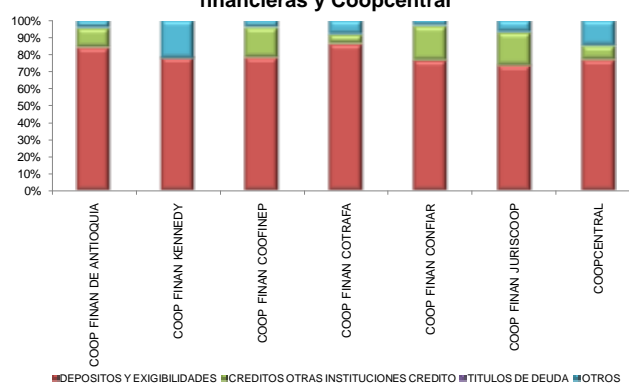
## POSICIÓN PASIVA

**Total de pasivos de las cooperativas financieras y Coopcentral**



Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

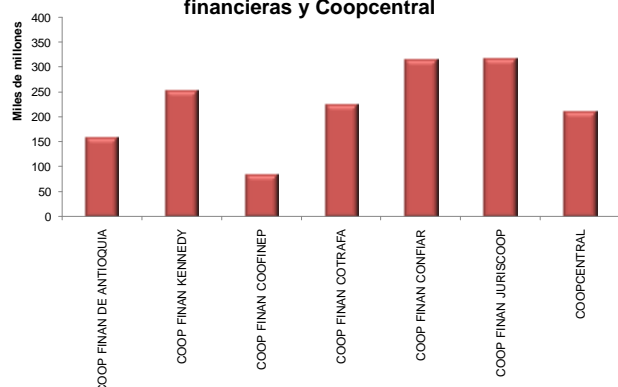
**Composición de los pasivos de las cooperativas financieras y Coopcentral**



Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

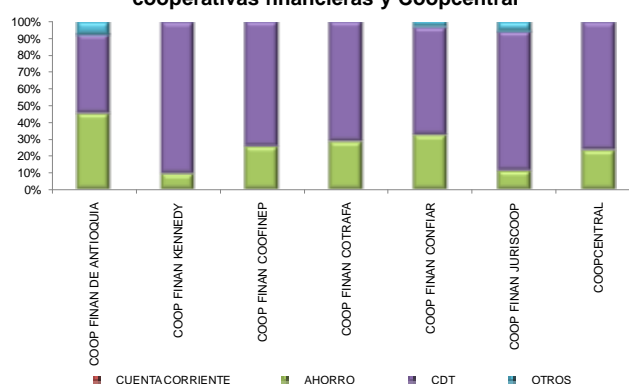
## CAPTACIONES

**Total de captaciones de las cooperativas financieras y Coopcentral**



Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

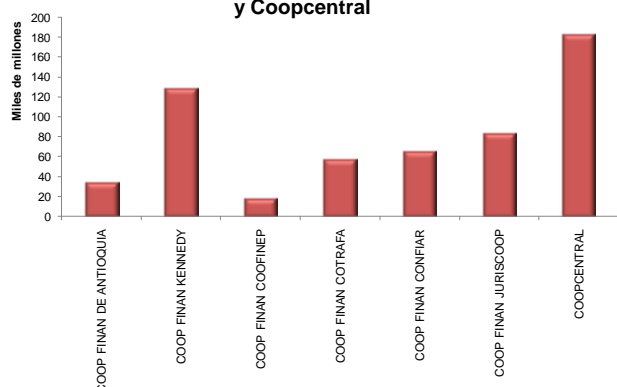
**Composición de las captaciones de las cooperativas financieras y Coopcentral**



Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

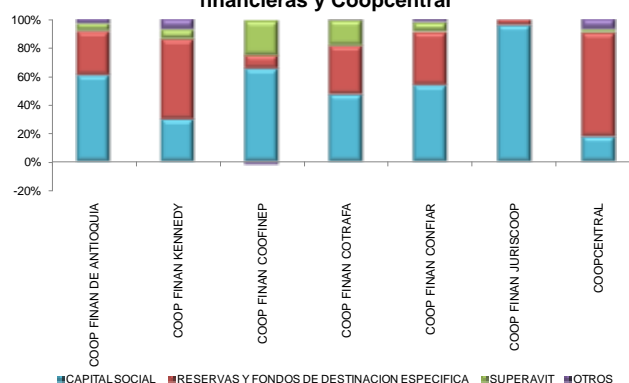
## PATRIMONIO

**Total de patrimonio de las cooperativas financieras y Coopcentral**



Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

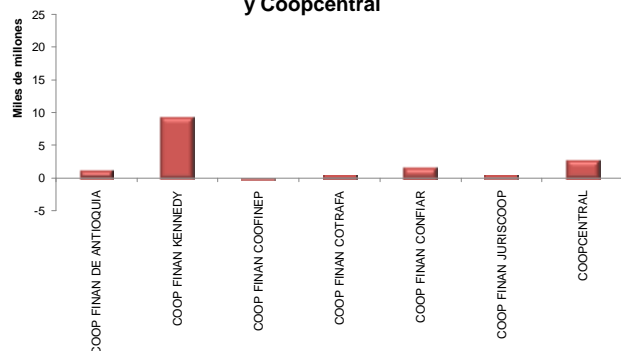
**Composición del patrimonio de las cooperativas financieras y Coopcentral**



Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

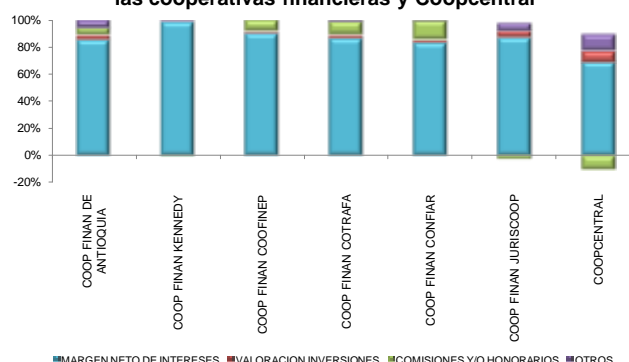
## INGRESOS

**Total de utilidades de las cooperativas financieras y Coopcentral**



Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.

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



Fuente: Información a marzo de 2012. Estados financieros remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 19 de abril de 2012.