

INFORME

EVOLUCIÓN DE LAS TARIFAS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

Superintendencia Financiera de Colombia
Dirección de Investigación y Desarrollo
Junio de 2015

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1 MARCO NORMATIVO APLICADO A LAS TARIFAS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS ...	6
2 PRINCIPALES ASPECTOS ASOCIADOS A LA DETERMINACIÓN DE LAS TARIFAS	7
3 HERRAMIENTAS PARA CONSULTAR LAS TARIFAS DE SERVICIOS FINANCIEROS	10
3.1 SIMULADOR DE LAS TARIFAS DE SERVICIOS FINANCIEROS	10
3.2 MOTOR DE BÚSQUEDA DE TARIFAS DE SERVICIOS FINANCIEROS	11
3.3 HERRAMIENTA PARA CONSULTAR TASAS DE INTERÉS	12
3.4 TABLAS COMPARATIVAS EN PERIÓDICOS	13
4 ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR FINANCIERO (IPCF)	18
5 GENERALIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TARIFAS DE LOS PRODUCTOS MÁS UTILIZADOS POR LOS COLOMBIANOS	29
5.1 CUENTAS DE AHORRO.....	29
5.2 CUENTAS CORRIENTES.....	42
5.3 TARJETAS DE CRÉDITO	59
5.4 CAJEROS.....	67
5.5 BANCA POR INTERNET.....	80
6 CONCLUSIONES	85
ANEXO 1: DESCRIPCIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO	87

INTRODUCCIÓN

A finales de 2014 fue expedida la Ley 1748 “Ley de precios transparentes” cuyo objetivo fue brindar mayor información a los consumidores financieros. Para el caso de las entidades financieras se estableció el deber de informar a sus clientes la tasa efectivamente pagada o recibida por sus productos, mientras que para los fondos de pensiones determina que en todo momento debe tenerse a disposición de los afiliados el capital neto ahorrado, el monto de los intereses devengados, las deducciones efectuadas a partir de la comisión establecida por las sociedades administradoras, entre otras disposiciones.

En el caso particular de las entidades financieras con esta Ley se efectuará la creación de una tasa conocida como el “Valor Total Unificado” que aplicará para los productos activos (crédito) y pasivos (ahorro). De esta manera, en una sola tasa se incluirán todos los conceptos asociados a los productos, tales como los seguros, intereses, comisiones, contribuciones y demás. Con esta iniciativa los clientes de las entidades financieras podrán identificar además de la tasa de interés todos los costos que van asociados a los productos, lo que le permitirá adoptar decisiones más informadas.

Esta herramienta complementa los instrumentos de divulgación de información de tarifas de servicios financieros diseñados por las entidades vigiladas y por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC). Dentro de estos instrumentos se encuentra el simulador de tarifas de servicios financieros, que les ha permitido a los usuarios identificar un valor aproximado a pagar por los productos a partir del perfil de uso de los servicios. Asimismo, se encuentra la publicación trimestral en periódicos que permite comparar las principales tarifas de los productos y servicios más utilizados por los consumidores.

Por otro lado, con este Informe Semestral se busca identificar la tendencia de los precios de los servicios financieros, lo que se efectúa a través del Índice de Precios al Consumidor Financiero (IPCF), indicador que de forma consolidada presenta la variación en los precios a partir de la cantidad de productos presentes en el sistema, la frecuencia de uso de los servicios y sus tarifas asociadas. Este informe también recoge de forma individual la variación semestral de las tarifas para los servicios asociados a los productos de cuentas de ahorro, cuentas corrientes y tarjetas de crédito.

Cabe mencionar que adicionalmente han sido desarrolladas estrategias para fomentar la inclusión financiera a través del crédito y/o el ahorro. Dentro de estos programas se encuentra la creación de la categoría del crédito de consumo de bajo monto, que brindará nuevas opciones de financiamiento a la población que no cuenta con historial crediticio, con el fin brindar opciones de financiamiento formal y de menor costo frente a las definidas por agiotistas.

Este tipo de crédito está dirigido a personas naturales, cuyo monto y plazo es de máximo 2 SMLMV y 36 meses, respectivamente y no pueden ser otorgados bajo la modalidad de tarjetas de crédito o rotativo. Los desembolsos bajo este esquema no son efectuados a través de una tarjeta de crédito, cuenta con control al sobreendeudamiento y con una tasa específica certificada por la SFC. La tasa de interés bancario corriente para esta modalidad que aplica hasta el 30 de septiembre de 2015 es de 31.96%, lo que corresponde a una tasa de usura de 47.94%¹. Al incorporar un mayor riesgo implícito esta tasa permitirá que la población cuente con alternativas de financiamiento de menor costo frente a las opciones del mercado no formales.

En cuanto al impulso al acceso al sistema financiero a través del ahorro, en octubre de 2014 fue sancionada la Ley 1735, que dispuso la creación de una nueva clase de entidades financieras con licencia simplificada, denominadas “Sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos (SEDPE)”. Estos intermediarios están autorizados para realizar operaciones transaccionales (giros, pagos, transferencias), pero no pueden otorgar crédito ni invertir recursos. Todos los depósitos captados están cubiertos por el seguro de depósito de FOGAFIN.

Vale la pena resaltar que las cuentas ofrecidas por estas entidades serán exentas del gravamen a los movimientos financieros (4 por mil), siempre que las operaciones débito no sobrepasen las 65 Unidades de Valor Tributario (UVT) por mes (\$1'800.000 aproximadamente). Una de las ventajas de la realización de operaciones a través de las SEDPES es que podrán identificarse hábitos de consumo y de ahorro de los usuarios, lo que permitirá la construcción de un historial de pagos y promoverá las opciones de acceso a financiamiento. De igual manera, todas las operaciones serán realizadas a través de sistemas de pago digitales seguros y de bajo costo, permitiendo la administración de los recursos a través del celular, internet y tarjetas débito. Bajo este esquema, los colombianos contarán con nuevos mecanismos para la realización

¹ De acuerdo con lo establecido en el Art. 884 del código de comercio.

de sus operaciones, reduciendo los costos transaccionales a través de sistemas seguros.

Este documento está estructurado de la siguiente manera: en el primer capítulo se registra el marco normativo colombiano que aplica para las tarifas de los servicios financieros. A continuación, se presentan los principales criterios que las entidades evalúan al momento de definir los precios de los productos y servicios que ofrecen. En tercer lugar, se especifican las herramientas de consulta de tarifas desarrolladas por la Superintendencia Financiera de Colombia. En el cuarto capítulo se muestra la evolución del Índice de Precios al Consumidor Financiero, que exhibe la tendencia de las tarifas entre enero de 2010 y mayo de 2015. De forma detallada, en la quinta sección se presenta la variación semestral de las tarifas de cada uno de los principales servicios asociados a las cuentas de ahorro, tarjetas de crédito y cuentas corrientes. En la última sección se exponen las conclusiones.

1 MARCO NORMATIVO APLICADO A LAS TARIFAS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

La normatividad que enmarca a las tarifas de los servicios financieros se enfoca principalmente en la información que las entidades financieras deben suministrar a los consumidores, de manera que éstos cuenten con elementos de evaluación suficientes para adoptar las decisiones que les correspondan. Dichas normas son las siguientes:

Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (artículo 97): Establece que las entidades vigiladas tienen la obligación de suministrar toda la información necesaria a los consumidores financieros para lograr la mayor transparencia en sus operaciones.

Ley 1328 del 2009: A través de esta norma 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.

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.

Ley 1430 de 2010 (artículo 63): Señala que la SFC debe implementar un esquema de seguimiento a la evolución de las tarifas o precios en los mercados atendidos por las entidades vigiladas y reportar los resultados de su evaluación, de forma semestral, al Gobierno Nacional. En virtud de lo establecido en esta disposición, el primer reporte de seguimiento a las tarifas de los servicios financieros fue remitido al Ministerio de Hacienda y Crédito Público al cierre del primer semestre de 2011.

Decreto 4809 de 2011: A partir de esta norma se dictan los principios que las instituciones financieras deben observar para la fijación, difusión y publicidad de las tarifas y precios de los productos y servicios que ofrecen al público.

Circular Externa 012 de 2012: Por medio de esta Circular se 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. Se definieron las especificaciones acerca del reporte anual de costos totales, el contenido del paquete básico y las ventas atadas.

2 PRINCIPALES ASPECTOS ASOCIADOS A LA DETERMINACIÓN DE LAS TARIFAS

Dentro del proceso de fijación de las tarifas por los servicios financieros intervienen un conjunto amplio de variables y consideraciones. Las entidades establecen sus costos siguiendo criterios con respecto a estrategias comerciales y características propias de su negocio, haciendo de la fijación de tarifas un proceso heterogéneo y de difícil generalización. A continuación se presenta algunos parámetros comunes para caracterizar la forma en que se determinan los costos de los servicios financieros que se transmiten a los consumidores finales.

Costos operativos: Uno de los primeros factores evaluados al momento de determinar las tarifas corresponde a la estimación de los costos en que incurren las entidades para la generación y prestación del producto y/o servicio. Dentro de estos cálculos se evalúan por ejemplo el uso de los canales de distribución, los instrumentos o medios para la realización de las operaciones (tarjeta crédito, débito, dinero en efectivo, entre otros), además de los criterios de seguridad y calidad que deben tener las entidades para el manejo de la información de los clientes.

Inversiones tecnológicas y físicas: Si bien las inversiones en tecnología y en planta física pueden influir en la determinación de las tarifas de los servicios prestados, no necesariamente el valor de las inversiones se transmite directamente al cliente final a través de los cobros por servicios, ya que múltiples entidades financian parte de éstas a través de diferentes mecanismos.

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

Servicios de terceros: Con el objetivo de incrementar la cobertura en la prestación de sus servicios, algunas entidades hacen uso de redes de otros proveedores, como es el caso de las redes de pago de bajo valor². La utilización de estas plataformas tiene un costo para la entidad financiera que podría transferirse al cliente final. De esta forma, el consumidor financiero ve incrementada su capacidad para tener acceso a los servicios financieros, pero la mayoría de veces, con un costo superior al que tendría al hacer uso de la red propia de la entidad a la cual pertenece.

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

Esta división entre grupos poblacionales ha motivado la creación de servicios agrupados en paquetes, a partir de las necesidades de cada segmento. De esta forma, usuarios de mayores ingresos tienen acceso a una oferta integral de productos y servicios que incluyen tarjetas de crédito y débito, sobregiros, créditos de consumo, entre otros. Por su 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

² 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, Credibanco, entre otros.

talonarios y la realización de operaciones en oficinas, cuyos cobros se han venido aumentando gradualmente con el objetivo de reducir su uso y motivar a la población a sustituirlos por otros con mejores características.

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

Mecanismos de cobro: La forma de cobro de las tarifas por servicios financieros es diferente entre las entidades financieras según el tipo de producto y las características propias de su prestación. Mientras unas entidades cobran una tarifa por cada servicio que prestan, otras han decidido hacer un cobro único por tipo de cliente que cubra todos los servicios que éste recibe, ya sea por una base total fija o la combinación de una base fija y una adición variable en función del uso que el cliente haga de sus productos. Esta iniciativa consolidada le ofrece mayor claridad al cliente sobre el costo real de sus transacciones.

Adicionalmente, algunas entidades asignan las tarifas de acuerdo con el tipo de plataforma o mecanismo que se utilice para la prestación de los servicios financieros. Por ejemplo, algunas entidades cobran una tarifa única por la utilización de servicios en internet que cubre todas las operaciones que se realicen a través de la plataforma tecnológica destinada para este fin.

Ajuste de tarifas: Después de implementar el producto, las entidades financieras hacen revisiones periódicas de la mayor parte de las tarifas cobradas por los servicios financieros para ajustarlas a las condiciones del mercado y de la economía. Por lo general, las entidades financieras hacen revisiones mensuales y trimestrales para incorporar gradualmente los resultados de las principales variables económicas. Así, por ejemplo, en las revisiones mensuales se evalúa el comportamiento de la inflación, mientras en las trimestrales y anuales se tienen en cuenta variables como la evolución de la tasa de interés bancario corriente (TIBC)³. Cabe resaltar que cualquier

³ Trimestralmente para la modalidad de crédito de consumo y ordinario y anualmente para microcrédito y consumo de bajo monto.

modificación en las tarifas de los servicios que presta la entidad financiera debe ser informada con anterioridad a los usuarios.

3 HERRAMIENTAS PARA CONSULTAR LAS TARIFAS DE SERVICIOS FINANCIEROS

La SFC ha trabajado de forma constante en brindar herramientas a los consumidores para que dispongan de información clara y comparable, en particular sobre todo lo relacionado con los precios de los productos y servicios financieros. De esta manera, la SFC a través de su página de internet presenta al público distintos reportes relacionados con tarifas de servicios financieros, entre los que se encuentran:

3.1 SIMULADOR DE LAS TARIFAS DE SERVICIOS FINANCIEROS⁴

En 2013 la SFC publicó el simulador de tarifas de servicios financieros, herramienta que fue diseñada en conjunto con el Banco Mundial (BM) como un mecanismo de difusión de información y de educación a los consumidores financieros. En el desarrollo de este trabajo el BM formuló una propuesta de varios aplicativos web, especificando los productos y la metodología para su publicación.

Las herramientas diseñadas permiten por una parte personalizar las consultas de tarifas y comparar productos y servicios financieros⁵, al tiempo que proveen información sobre los puntos de atención de los establecimientos de crédito en todo el territorio nacional, específicamente oficinas y corresponsales bancarios. El funcionamiento de estas herramientas se describe a continuación:

Personalice su consulta de tarifas: Con esta aplicación los consumidores financieros disponen de una herramienta que les permite estimar el valor aproximado que pueden llegar a pagar por el uso de los servicios asociados a la cuenta de ahorros y las tarjetas de crédito, según las características de uso que quieran definir.

Para hacer uso de esta aplicación los usuarios deben seleccionar el producto de su interés, determinar los servicios y el número de veces que considera los utilizará en un

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

⁵ En la actualidad el simulador presenta los principales servicios asociados a cuentas de ahorro y tarjetas de crédito.

mes y finalmente seleccionar las entidades que desea comparar. Con los resultados que arroja el simulador los usuarios pueden verificar el valor que corresponde a la cuota de manejo de su producto y a las tarifas adicionales que se derivan del uso de los servicios ofrecidos por los establecimientos de crédito.

Esta información puede verse en forma de tablas y gráficas, al tiempo que cuenta con la opción de impresión y de descarga. Adicionalmente, esta aplicación cuenta con un video en el que se presenta de forma ilustrativa la manera en que se puede hacer uso del simulador.

Oficinas y corresponsales bancarios en Colombia: Mediante esta herramienta los consumidores financieros pueden conocer la presencia de los establecimientos de crédito en cada uno de los municipios del país, siendo este uno de los principales factores que se evalúan al momento de hacer uso de los servicios ofrecidos por las entidades.

Esta aplicación cuenta con dos opciones de búsqueda, puede consultarse la información por departamento a través del mapa, o puede realizarse una consulta más específica a través de un cuadro de filtros que se registra en el costado izquierdo de la aplicación y que permite realizar la consulta por departamento, municipio y/o entidad. Los resultados de la búsqueda arrojan el número de oficinas y de corresponsales bancarios, al tiempo que presentan un enlace a la sección en la página de internet de cada entidad donde se puede consultar la dirección exacta de sus puntos de atención.

3.2 MOTOR DE BÚSQUEDA DE TARIFAS DE SERVICIOS FINANCIEROS⁶

Adicional al simulador de tarifas de servicios financieros, en el que se registran los precios por el uso de los principales servicios asociados a las cuentas de ahorro y las tarjetas de crédito, la SFC tiene a disposición del público en general un motor de búsqueda de tarifas con los distintos servicios ofrecidos por los establecimientos de crédito. En esta aplicación se encuentra la información de tarifas detallada por entidad, producto y servicio, registrando información histórica mensual a partir de abril de 2006. Esta información es remitida directamente por los establecimientos de crédito a la SFC.

Otras opciones a las que se tiene acceso mediante el uso de esta herramienta, es la posibilidad de descargar en Excel toda la información remitida por los diferentes tipos

⁶ El ingreso a esta herramienta puede realizarse a través del siguiente vínculo: [Tarifas de servicios financieros de los establecimientos de crédito](#)

de establecimientos de crédito, como son los bancos, las corporaciones financieras, las compañías de financiamiento y las cooperativas financieras. Asimismo pueden ordenarse los resultados arrojados por la búsqueda de forma descendente, presentando en primer lugar las entidades con el menor valor en la tarifa según el servicio seleccionado. Por otra parte, este sistema cuenta con un glosario en el que se especifica a que hace referencia la tarifa que se presenta en cada uno de los servicios.

En esta herramienta también encontrará disponible la rentabilidad acumulada de los fondos de pensiones obligatorias y de fondos de cesantías, además de un sistema con el que se puede calcular la tarifa del seguro obligatorio de accidentes de tránsito (SOAT) según las características del vehículo. Por otra parte, se presenta el vínculo a las páginas de internet de las compañías aseguradoras con las cuales puede adquirir un seguro de vida o de vehículo, al tiempo que se encuentra disponible información acerca de las tasas de interés de los créditos y de los tasas de interés que pagan los establecimientos de crédito sobre los ahorros de sus clientes.

3.3 HERRAMIENTA PARA CONSULTAR TASAS DE INTERÉS⁷

A comienzos de 2014 en la página de internet de la SFC se presentó una nueva aplicación para consultar las tasas de interés de los créditos y de los depósitos de ahorro. Mediante este mecanismo los consumidores financieros tienen la posibilidad de conocer las tasas que aplican para los productos de crédito y ahorro a diferentes plazos, al tiempo que les permite comparar entre entidades y seleccionar aquella que se adapte mejor a sus necesidades.

Para las tasas de interés activas, que son las que cobran los establecimientos de crédito por los préstamos que otorgan, se presenta información discriminada por plazos para los créditos de consumo, las tarjetas de crédito, los microcréditos y los créditos comerciales. Estos últimos se presentan divididos entre créditos ordinarios, preferenciales, de tesorería, tarjetas de crédito empresariales y sobregiros en cuentas corrientes.

Por otra parte, para el caso particular de los créditos de vivienda se presenta la información de tasas de interés discriminada según la destinación si es para construcción o para adquisición y por tipo de unidad de liquidación si se ofrecen en Unidades de Valor Real (UVR) o pesos.

⁷ El ingreso a esta herramienta puede realizarse a través del siguiente vínculo: [Tasas de interés](#)

En cuanto a las tasas de interés pasivas, que son las que pagan los establecimientos de crédito a sus depositantes por los fondos mantenidos en sus cuentas, en este aplicativo pueden consultarse las tasas que aplican las entidades sobre las cuentas de ahorro y los CDT. Dentro de lo que presenta para los depósitos de ahorro, se registran las tasas efectivas anuales en las cuentas activas e inactivas, así como las que se reconocen a las cuentas de ahorro para el Fomento a la Construcción (AFC).

Para los CDT se presentan los rendimientos que se reconocen sobre los ahorros que se mantienen durante un periodo de tiempo fijo, ya sea un mes, un trimestre o por un periodo superior a un año. Sobre este punto, cabe mencionar que la SFC también dispone de un convertidor de tasas de interés efectivas anuales a mensuales o diarias, a través del cual los usuarios pueden estimar el monto del interés que le reconocen en un período inferior a un año⁸.

3.4 TABLAS COMPARATIVAS EN PERIÓDICOS

A partir del tercer trimestre de 2010 la SFC ha publicado de forma trimestral en periódicos de amplia circulación nacional las tarifas de los principales servicios de los productos financieros más utilizados por los colombianos y que corresponden a las cuentas de ahorro y a las tarjetas de crédito. Esta información permite comparar de manera individual la tarifa de los servicios ofrecidos por los establecimientos de crédito, permitiendo que el consumidor financiero cuente con herramientas suficientes para elegir a la entidad financiera que mejor se ajuste a sus necesidades. Esta labor ha sido desarrollada siguiendo lo estipulado en la Ley 1328 de 2009.

En los cuadros 1 y 2 se presentan los servicios registrados en las tablas comparativas para cada uno de los productos. Cabe mencionar que esta información también se encuentra disponible de forma mensual en la página de internet de la SFC.

⁸ Este simulador de conversión está disponible en [Consumidor Financiero](#).

Recuadro 1. Tabla comparativa para cuentas de ahorro

Teniendo en cuenta el uso masivo de las cuentas de ahorro por parte de los colombianos, se delimitaron los servicios más utilizados y los canales mediante los cuales se efectúa el mayor número de transacciones. Los rubros que se presentan en la tabla comparativa para el caso de las cuentas de ahorro son los siguientes:

Cuota de manejo por la cuenta de ahorros: Monto que corresponde al servicio de manejar y administrar una cuenta de ahorro. Indica también la periodicidad de cobro.

Costo del talonario para el manejo de la cuenta de ahorros: Registra el valor correspondiente a la expedición de un talonario o libreta. Indica también el número de volantes del talonario.

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

Costo por consignación nacional en oficina diferente a la de radicación de la cuenta: Registra el valor correspondiente al servicio por consignaciones realizadas en oficinas de plazas diferentes a la de radicación de la cuenta de ahorro.

Costo fijo consulta de saldo en cajero de la entidad: Registra el valor correspondiente al servicio de suministrar el valor del saldo de la cuenta en red propia.

Costo por retiros en cajero de la entidad: Registra el valor correspondiente al servicio de suministrar dinero en efectivo en red propia.

Costo por transferencia en cajero a diferente titular de la entidad: Registra el valor correspondiente al servicio de trasladar dinero entre cuentas de diferente titular que sean clientes de la misma entidad en red propia.

Costo consulta de saldo en cajero de otra entidad: Registra el valor correspondiente al servicio de suministrar el valor del saldo de la cuenta a través de otras redes.

Costo por retiros de efectivo en cajero de otra entidad: Registra el valor correspondiente al servicio de suministrar dinero en efectivo a través de otras redes.

Costo de pagos a terceros en cajero de otra entidad: Registra el valor del servicio de autorización de pagos a terceros a través de otras redes.

Costo fijo por acceso a internet: Registra el valor correspondiente al ingreso a la página de internet para utilizar los servicios allí ofrecidos.

Consulta de saldo por internet: Registra el valor correspondiente al servicio de suministrar el valor del saldo de la cuenta, a través de la página de internet.

Costo por transferencia por internet a cuentas de diferente titular de la entidad: Registra el valor correspondiente al servicio de trasladar dinero entre cuentas de diferentes titulares que sean clientes de la misma entidad, a través de la página de internet.

Costo por pagos a terceros por internet: Registra el valor del servicio de autorización de pagos a terceros, a través de la página de internet.

Tabla 1. Publicación de tarifas – Cuentas de ahorro – Mayo de 2015

ENTIDADES \ TARIFAS		Cuota de Manejo				Costo del talonario para el manejo de la cuenta de ahorros		Consulta de saldo			Retiros		Transferencias a cuentas de diferente titular de la entidad		Pagos a terceros		Costo por consignación nacional en oficina diferente a la de radicación		Costo fijo por acceso a internet	
		Cuenta de ahorros		Tarjeta débito de la cuenta de ahorros				Cajero de la entidad	Cajero de otra entidad	Internet	Cajero de la entidad	Cajero de otra entidad	Cajero de la entidad	Internet	Cajero de otra entidad	Internet	Valor del pago	Valor del pago	Valor del cobro	Valor del cobro
		Valor de la cuota	Forma de cobro	Valor de la cuota	Forma de cobro			Valor de la consulta	Valor de la consulta	Valor de la consulta	Valor del retiro	Valor del retiro	Valor de la transferencia	Valor de la transferencia	Valor del pago	Valor del pago	Valor del cobro	Valor del cobro	Valor del cobro	Valor del cobro
Bancos	Banco Agrario De Colombia S.A.			\$ 9,350	M.A.	\$ 70,000	20	\$ 1,500	\$ 4,150	\$ 0	\$ 1,500	\$ 4,150			\$ 926	\$ 11,550				
	Banco Caja Social S.A.	\$ 7,540	M.A.	\$ 0		\$ 81,200	20	\$ 0	\$ 4,250	\$ 0	\$ 0	\$ 4,250	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 12,412	\$ 0			
	Banco Comercial Av Villas S.A.	\$ 1,102	M.V.	\$ 9,880	M.A.	\$ 91,002	20	\$ 1,250	\$ 7,350	\$ 0	\$ 1,250	\$ 4,255	\$ 1,250	\$ 0	\$ 7,350	\$ 0	\$ 12,412	\$ 0		
	Banco Compartir S.A.	\$ 0		\$ 4,500	M.A.	\$ 15,000	10	\$ 1,200	\$ 4,250		\$ 1,200	\$ 4,250								
	Banco Coomeva S.A.			\$ 8,767	M.A.	\$ 40,600	20	\$ 1,724	\$ 4,279	\$ 0	\$ 1,340	\$ 4,279		\$ 1,128	\$ 4,270	\$ 1,136	\$ 7,250	\$ 0		
	Banco Cooperativo Coopcentral			\$ 4,500	M.V.	\$ 43,700	30	\$ 0	\$ 4,250	\$ 0	\$ 1,400	\$ 4,250		\$ 1,150			\$ 7,600	\$ 0		
	Banco Corpbanca Colombia S.A.	\$ 10,100	T.A.	\$ 10,100	M.A.	\$ 76,590	30	\$ 1,950	\$ 7,300	\$ 0	\$ 1,950	\$ 4,150	\$ 1,950	\$ 0	\$ 4,150	\$ 8,164	\$ 14,767	\$ 0		
	Banco Davivienda S.A.			\$ 9,800	M.A.	\$ 81,400	20	\$ 0	\$ 4,250	\$ 0		\$ 4,250	\$ 0	\$ 0	\$ 4,250	\$ 0	\$ 11,600	\$ 0		
	Banco De Bogota			\$ 9,750	M.A.	\$ 72,036	15	\$ 1,250	\$ 4,300	\$ 0	\$ 1,250	\$ 4,300	\$ 1,250	\$ 0	\$ 4,300	\$ 0	\$ 12,412	\$ 0		
	Banco De Las Microfinanzas Bancamia S.A.	\$ 0		\$ 3,490	M.A.				\$ 3,200			\$ 3,200			\$ 3,200		\$ 0			
	Banco De Occidente			\$ 10,000	M.A.	\$ 57,942	30	\$ 1,250	\$ 4,150	\$ 0	\$ 1,250	\$ 4,150	\$ 1,250	\$ 0	\$ 4,150		\$ 12,412	\$ 0		
	Banco Falabella S.A.			\$ 8,500	M.V.				\$ 4,250	\$ 0		\$ 4,250		\$ 0			\$ 0			
	Banco Finandina S.A.					\$ 59,990	3		\$ 3,965	\$ 0		\$ 3,965					\$ 0	\$ 0		
	Banco Gnb Sudameris	\$ 0		\$ 0		\$ 38,860	40	\$ 0	\$ 4,100	\$ 0	\$ 0	\$ 4,100		\$ 0	\$ 4,100	\$ 0	\$ 0	\$ 0		
	Banco Multibank S.A.			\$ 8,000	M.A.				\$ 4,250			\$ 4,250			\$ 4,250		\$ 10,000			
	Banco Pichincha S.A.			\$ 8,600	M.V.				\$ 0	\$ 3,000	\$ 0	\$ 0	\$ 3,000		\$ 0	\$ 0	\$ 2,900	\$ 0		
	Banco Popular S.A.	\$ 7,888	M.V.	\$ 9,966	M.A.	\$ 58,348	20	\$ 1,250	\$ 4,100	\$ 0	\$ 1,250	\$ 4,100	\$ 1,250	\$ 0	\$ 4,100	\$ 0	\$ 12,412	\$ 0		
	Banco Procredit Colombia S.A.			\$ 7,500	M.A.	\$ 5,000	45		\$ 3,965	\$ 0		\$ 3,965		\$ 0	\$ 3,965					
	Banco Santander De Negocios Colombia S.A.								\$ 0					\$ 1,000		\$ 4,000		\$ 100,000		
	Banco WWB S.A.	\$ 0															\$ 0			
	Bancolombia S.A.			\$ 9,900	M.A.	\$ 73,800	20	\$ 0	\$ 4,255	\$ 0	\$ 0	\$ 4,255	\$ 0	\$ 0		\$ 0	\$ 11,100	\$ 0		
	Bbva Colombia			\$ 9,800	M.A.	\$ 75,168	20	\$ 1,300	\$ 4,290	\$ 0	\$ 1,300	\$ 4,290	\$ 1,750	\$ 0	\$ 4,290	\$ 0	\$ 12,412	\$ 0		
	Citibank-Colombia			\$ 10,200	M.A.				\$ 0	\$ 4,280	\$ 0	\$ 1,200	\$ 4,280	\$ 0	\$ 4,280	\$ 0	\$ 4,200	\$ 0		
	Colpatría Red Multibanca			\$ 9,900	M.A.	\$ 81,000	20	\$ 1,450	\$ 4,300	\$ 0	\$ 1,450	\$ 4,300	\$ 1,450	\$ 0		\$ 0	\$ 11,400	\$ 0		
CFI	Corficolombiana S.A.								\$ 0							\$ 0				
CF	Coltefinanciera S.A.	\$ 0		\$ 5,450	M.V.	\$ 16,300	25		\$ 4,300	\$ 0		\$ 4,300		\$ 0						
	Financiera Juriscoop S.A.			\$ 8,000	M.V.			\$ 1,800	\$ 4,200		\$ 1,800	\$ 4,200		\$ 1,392			\$ 0			
	Financiera Pagos Internacionales S.A.	\$ 3,000	M.A.													\$ 3,000				
	Giros & Finanzas S.A.	\$ 2,700	M.A.	\$ 5,500	M.V.				\$ 3,200			\$ 4,157				\$ 8,800				
	Internacional S.A.			\$ 7,000	M.V.	\$ 30,000	20	\$ 1,950	\$ 4,255		\$ 1,950	\$ 4,255					\$ 0			
Opportunity International Colombia S.A.															\$ 0					
COOP	Confiar Cooperativa Financiera	\$ 0		\$ 5,500	M.V.	\$ 35,000	30	\$ 0	\$ 3,000	\$ 0	\$ 0	\$ 3,000		\$ 0	\$ 3,000	\$ 0	\$ 0			
	Coofinep Cooperativa Financiera			\$ 4,300	M.A.	\$ 35,000	30	\$ 1,500	\$ 4,300	\$ 0	\$ 1,500	\$ 4,300				\$ 0	\$ 0			
	Cooperativa Financiera Cotrafa			\$ 1,750	M.V.	\$ 4,000	25		\$ 1,250	\$ 0		\$ 1,250		\$ 1,624		\$ 0	\$ 0			
	Cooperativa Financiera De Antioquia C.F.A.			\$ 4,800	M.V.	\$ 39,000	30	\$ 1,340	\$ 4,256	\$ 0	\$ 1,340	\$ 4,256		\$ 2,200		\$ 2,200	\$ 8,600			
	Jfk Cooperativa Financiera					\$ 33,000	30													

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

Recuadro 2. Tabla comparativa para tarjetas de crédito

Las tarjetas de crédito son el producto más utilizado por los colombianos después de las cuentas de ahorro⁹. Debido a que los principales servicios asociados a este producto son la administración de la tarjeta y los avances de efectivo, los rubros seleccionados para la publicación de la tabla comparativa para tarjetas de crédito son los siguientes:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

⁹ Fuente: CIFIN.

Formato de publicación Tarjetas de crédito

Tabla 2. Publicación de tarifas – Tarjetas de crédito – Mayo de 2015

ENTIDADES \ TARIFAS	Tasa efectiva anual (tarjeta de crédito)	Cuota de manejo											Avances				
		VISA		MASTER CARD		AMERICAN EXPRESS		DINERS		TARJETAS PROPIAS			Oficina	Cajero de la entidad	Cajero de otra	Internet	
		Valor de Tasa	Valor Cuota	Forma de Cobro	Valor Cuota	Forma de Cobro	Valor Cuota	Forma de Cobro	Valor Cuota	Forma de Cobro	Nombre de la tarjeta	Valor cuota	Forma de cobro	Valor del avance	Valor del avance	Valor del avance	Valor del avance
Bancos	Banco Agrario De Colombia S.A.	22.50%	\$ 15,211	M.A.									\$ 0	\$ 4,150	\$ 4,150		
	Banco Caja Social S.A.	27.84%	\$ 51,500	T.A.	\$ 51,500	T.A.							\$ 6,200	\$ 3,850	\$ 4,250	\$ 0	
	Banco Comercial Av Villas S.A.	26.71%	\$ 52,600	T.A.	\$ 52,600	T.A.							\$ 7,700	\$ 6,050	\$ 4,251	\$ 4,930	
	Banco Coomeva S.A.	25.74%	\$ 13,000	M.V.							"Tarjeta Coomeva"	\$ 10,000	M.V.	\$ 5,796	\$ 4,253	\$ 4,253	
	Banco Cooperativo Coopcentral	27.57%	\$ 13,500	M.A.										\$ 4,200	\$ 4,200		
	Banco Corpbanca Colombia S.A.	26.84%	\$ 53,000	T.A.	\$ 53,000	T.A.								\$ 9,900	\$ 4,150	\$ 4,150	\$ 4,150
	Banco Davivienda S.A.	27.60%	\$ 53,300	T.A.	\$ 53,300	T.A.			\$ 65,000	T.A.	"Spring Step"	\$ 6,600	M.A.	\$ 8,000	\$ 8,000	\$ 4,250	\$ 4,250
	Banco De Bogota	27.69%	\$ 53,100	T.A.	\$ 53,100	T.A.								\$ 9,000	\$ 4,300	\$ 4,300	\$ 0
	Banco De Occidente	25.22%	\$ 55,100	T.A.	\$ 55,100	T.A.								\$ 8,932	\$ 4,300	\$ 4,300	\$ 0
	Banco Falabella S.A.	28.22%			\$ 11,900	M.V.					"CMR Falabella"	\$ 11,900	M.V.	\$ 4,250		\$ 4,250	\$ 4,250
	Banco Finandina S.A.	25.41%	\$ 30,000	T.A.												\$ 3,965	
	Banco Gnb Sudameris	28.32%	\$ 48,600	T.V.										\$ 4,100	\$ 4,100	\$ 4,100	\$ 0
	Banco Pichincha S.A.	27.67%	\$ 38,500	T.V.										\$ 8,000	\$ 0	\$ 4,239	
	Banco Popular S.A.	28.95%	\$ 19,720	M.V.										\$ 7,700	\$ 4,300	\$ 4,500	\$ 0
	Bancolombia S.A.	28.70%	\$ 53,500	T.A.	\$ 53,500	T.A.	\$ 57,800	T.A.						\$ 9,000	\$ 4,255	\$ 4,255	
	Bbva Colombia	28.88%	\$ 52,800	T.A.	\$ 52,800	T.A.								\$ 9,850	\$ 4,290	\$ 4,290	\$ 4,290
	Citibank-Colombia	25.54%	\$ 18,900	M.A.	\$ 18,900	M.A.								\$ 11,550	\$ 4,280	\$ 4,280	\$ 0
	Colpatria Red Multibanca	28.22%	\$ 53,900	T.A.	\$ 53,900	T.A.								\$ 9,900	\$ 4,300	\$ 4,300	\$ 4,300
CF	Financiera Juriscoop S.A.	25.45%	\$ 6,500	M.V.									\$ 4,200	\$ 4,200	\$ 4,200		
	Giros & Finanzas S.A.	28.62%									"La 14"	\$ 14,400	M.V.	\$ 7,400			
	Ripley S.A.	28.99%	\$ 14,900	M.V.										\$ 4,200		\$ 4,200	
	Servicios Financieros S.A.	28.68%									"Olimpica"	\$ 14,300	M.V.	\$ 6,500			
	Tuya S.A.	28.73%									"Tarjeta Éxito"	\$ 15,900	M.V.	\$ 9,300		\$ 4,255	
COOP	Confiar Cooperativa Financiera	21.76%			\$ 13,000	M.A.							\$ 4,000	\$ 3,900	\$ 3,900		

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

4 ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR FINANCIERO (IPCF)

De forma permanente la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) ha trabajado en proporcionar herramientas a los consumidores para que dispongan de información clara y comparable frente a las opciones de ahorro, crédito e inversión que ofrece el sistema financiero. En este sentido, la SFC ha promovido la divulgación de información acerca de los precios de los servicios ofrecidos por las entidades vigiladas, para permitirle a los usuarios, por un lado, conocer el valor por el uso de dichos servicios, y por el otro, identificar aquellas entidades que mejor se adaptan a sus necesidades.

De esta forma, además de los reportes que presenta la SFC relacionados con las tarifas de los servicios financieros, y que fueron detallados en la sección anterior, esta Superintendencia también publica el Informe Semestral de Evolución de las Tarifas de los Servicios Financieros, cuyo objetivo es presentar un diagnóstico de la tendencia de los precios de los principales productos y servicios financieros utilizados por los colombianos, específicamente cuentas de ahorro y tarjetas de crédito.

Para robustecer este análisis la SFC construyó el Índice de Precios al Consumidor Financiero (IPCF). En particular, los resultados más recientes obtenidos a través de este índice (mayo de 2015) señalaron que en el agregado las tarifas de los servicios evaluados presentaron un incremento anual de 5.29%. Para delimitar el alcance de este resultado, es necesario evaluar por separado cada uno de los componentes que se tienen en cuenta en la construcción del índice de precios, y que corresponden a la cantidad de productos presentes en el sistema, la frecuencia de uso de los servicios y la tarifa que tienen asociada estos últimos.

Con respecto al número de productos, en el semestre evaluado (noviembre de 2014 a mayo de 2015) el número de cuentas de ahorro y de tarjetas de crédito aumentó. Por una parte, el número de cuentas de ahorro pasó de 50.55 millones a 52.26 millones, lo que equivale a un incremento de 3.4%, al tiempo que las tarjetas de crédito crecieron en los últimos seis meses en 2.92% al pasar de 12,59 millones a 12,96 millones.

Esta dinámica se vio fortalecida con el desarrollo de mecanismos por parte de las entidades vigiladas para incrementar el acceso de la población al sistema financiero, donde se destacó la figura de los corresponsales bancarios y la banca móvil, que permitieron entre otras, efectuar operaciones con el dinero depositado en las cuentas, así como solicitar la apertura de productos.

En cuanto a las transacciones realizadas a través de los canales dispuestos por los establecimientos de crédito (oficinas, cajeros, internet, datafonos, entre otros), a partir de la última información disponible que corresponde al 2014, se observó un aumento en el número total de operaciones frente a igual periodo de 2013, al pasar de 3.324 millones a 3.716 millones. En particular, el canal que presentó el mayor incremento en el número de transacciones fue internet, cuyas operaciones pasaron de 1.164 millones a 1.376 millones durante el periodo evaluado, mientras que en segundo lugar estuvieron las operaciones a través de telefonía móvil, al registrar un aumento en sus operaciones de 41 millones, pasando de 78 millones a 119 millones.

Por su parte, al evaluar de forma separada los precios de los servicios para cada producto, las cuentas de ahorro registraron un incremento principalmente en la tarifa asociada a los servicios de administración de la tarjeta débito. Para el caso de las tarjetas de crédito se presentó un incremento en el valor de la administración del producto y de los avances de efectivo en oficinas, cajeros y por internet.

Estas consideraciones en conjunto explicaron el resultado en la variación anual del IPCF de 5,29%, relacionadas en parte por el ajuste periódico que las entidades realizan sobre sus tarifas para acomodarlas a las condiciones del mercado y a sus estrategias comerciales. Adicionalmente, se presentó un aumento en las operaciones efectuadas sobre los canales dispuestos por los establecimientos de crédito y un incremento en el número de productos presentes en el sistema.

A continuación se presenta un análisis más detallado con respecto al índice de precios construido por la SFC.

Generalidades del IPCF

En términos generales, un índice de precios tiene el objetivo de medir los cambios en los precios de los bienes y servicios que consumen las personas u hogares, a través del tiempo. Estos índices tienen la ventaja de agregar en un solo indicador el comportamiento de diferentes variables, que para el caso particular de este estudio corresponde a las tarifas definidas por cada entidad sobre los servicios financieros que ofrecen.

Es así como en 2011 la SFC diseñó el Índice de Precios al Consumidor Financiero (IPCF), con el objetivo de generar una herramienta para el seguimiento a las tarifas de los servicios, y para tener una perspectiva general de la tendencia de los precios financieros. En particular, este indicador está orientado a reflejar la dinámica de los precios de los principales servicios utilizados por los colombianos. A su vez, teniendo en cuenta que las entidades pueden generar algunos beneficios en tarifas, por diferentes motivos como es el caso de las estrategias comerciales, este índice recoge o refleja el comportamiento de los productos de manera individual. Es decir, se excluyen del análisis los eventuales beneficios para estandarizar el análisis global de las tarifas del sistema.

Es importante resaltar que la construcción del IPCF se fundamenta en la medición de la variación en precios de un conjunto de servicios financieros en el tiempo. Para hacer esta comparación, se construye un portafolio de productos y servicios que se denomina canasta. En este sentido, es necesario establecer una canasta de referencia, que para fines de este análisis se definió con información a enero de 2009, a partir de la cual se mide la evolución de los precios, al comparar su valor periódico frente a su punto inicial.

De esta forma, la canasta que se utiliza en el IPCF se calcula periódicamente y se fundamenta en tres componentes: precios, frecuencia de uso y número de productos financieros. Cabe mencionar que el análisis realizado sobre la frecuencia de uso y el número de productos permite recoger la naturaleza cambiante de las preferencias de los consumidores financieros en el tiempo. En particular, la frecuencia de uso comprende el número de transacciones efectuadas por servicio a través de los canales de distribución de las entidades vigiladas (oficinas, cajeros propios, cajeros no propios,

internet). Por su parte, el número de productos corresponde al número total de cuentas de ahorro y de tarjetas de crédito vigentes durante el periodo evaluado.

Vale la pena resaltar que la información reportada por las entidades a la SFC cuenta con distintas periodicidades (mensual, trimestral, semestral, entre otras) por lo cual para la construcción del IPCF se tuvieron en cuenta algunos supuestos con el fin de lograr una mejor aproximación a los resultados del índice y brindar la mayor oportunidad de la información.

Canasta de productos y servicios financieros del IPCF

La canasta de productos y servicios financieros¹⁰ que se utiliza en el IPCF registra la composición del gasto agregado de los usuarios del sistema financiero por la utilización de las cuentas de ahorro y las tarjetas de crédito. Esto quiere decir que la canasta no hace referencia al gasto de un consumidor financiero representativo, sino que registra una participación del gasto consolidado de todos los consumidores financieros en cada uno de los servicios considerados en el índice.

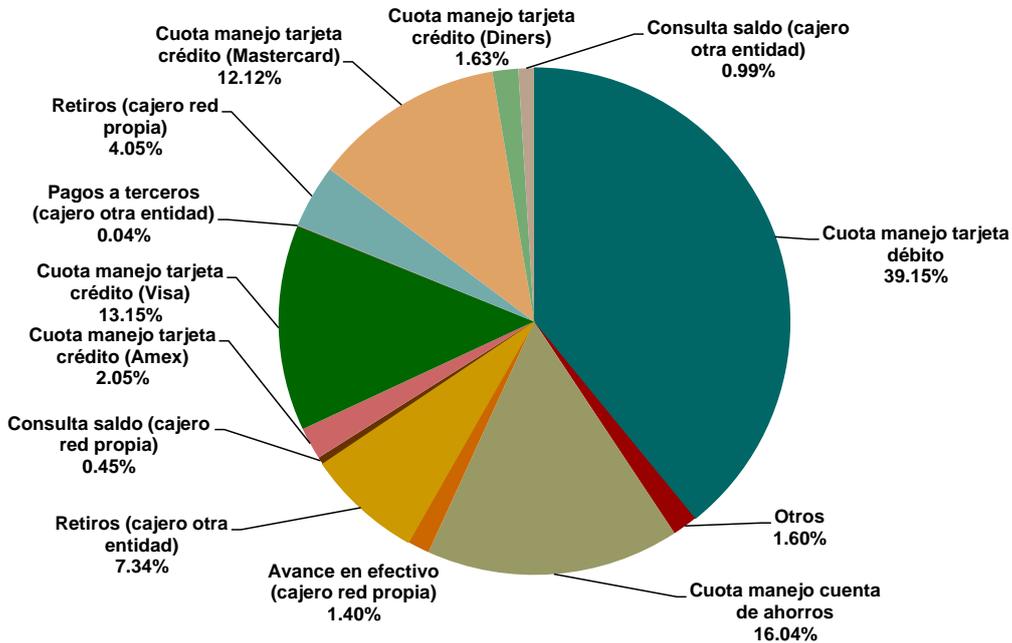
Cabe mencionar que la distribución del gasto resulta de la ponderación de la cantidad de productos ofrecidos en el sistema y su frecuencia de uso, por la respectiva tarifa asociada con su utilización. De esta forma, las participaciones que se presentan a través de la canasta incluyen consideraciones de representación en el mercado de cada uno de los productos y también de la tarifa asociada a su uso.

Los servicios financieros asociados que comprende el IPCF incluye aquellos servicios fijos (como es la cuota de manejo de la cuenta de ahorros, las tarjetas débito y crédito) y las variables que dependen de la frecuencia de uso del servicio (retiros, transferencias, avances, entre otros).

La Gráfica 1 muestra la distribución de la canasta para mayo de 2015. De esta forma, al agrupar los servicios y productos analizados, se puede observar que del total de gastos de los consumidores, el 68.06% correspondió a las cuentas de ahorro y el 31.94% restante fue explicado por las tarjetas de crédito. Este resultado es acorde con la distribución de productos en el sistema financiero, donde se observa que la mayor parte de los colombianos cuentan con al menos una cuenta de ahorros.

¹⁰ Los servicios que componen la canasta construida para el desarrollo del índice son aquellos que se incluyen en las publicaciones que se realizan en periódicos y en la página de internet de la SFC, de manera trimestral y mensual, respectivamente.

Gráfica 1
Composición del gasto agregado de los consumidores financieros
(Mayo de 2015)



Fuente: Superintendencia Financiera.

De otro lado, también se puede observar que la mayor parte de los gastos de los consumidores financieros obedecen al pago de cuotas de manejo de los productos evaluados. De esta forma, el 39,15% de la canasta corresponde a gastos por manejo de la tarjeta débito, mientras que un 28,94% corresponde a la cuota de manejo de las tarjetas de crédito. Este último valor es el resultado de la suma de la cuota de administración de todas las franquicias, las cuales representan el 13,15% para Visa, 12,12% MasterCard, 2,05% American Express y 1,63% Diners. Adicionalmente, un 16,04% corresponde a la cuota de administración de las cuentas de ahorro.

Es importante resaltar que de acuerdo con esta clasificación de productos y servicios, el 84,13% de los gastos agregados corresponden a cuotas de manejo, mientras que el porcentaje restante agrupa otro tipo de servicios, entre los que se sobresalen los retiros, las consultas de saldo, las transferencias, los avances y los pagos a terceros.

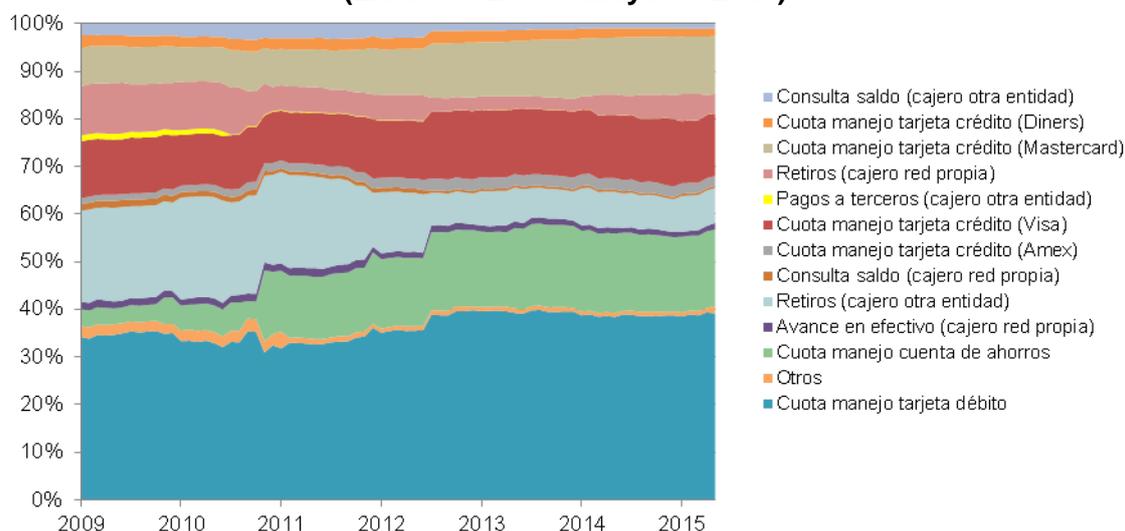
Por otra parte, debido a que el índice considera la evolución de los precios asociados a la canasta del consumidor, es importante evaluar la dinámica que ésta ha tenido

desde el año que se tomó como punto de referencia correspondiente a enero de 2009. En este sentido, lo que se observó entre ese mes y mayo de 2015 fue una redistribución en algunos de los componentes del gasto agregado (Gráfica 2).

En particular, esta redistribución se observó principalmente en la disminución en el gasto por retiros (tanto de red propia como de otra entidad), el cual pasó de 29% a 11%, lo cual fue explicado principalmente por una disminución en los precios de este servicio¹¹. Esta menor participación fue compensada en su mayor parte por un aumento en la representación de la cuota de manejo de la cuenta de ahorros¹² y de la tarjeta débito. De esta forma, la participación de estos dos últimos servicios aumentó de 4% a 16% y de 34% a 39%, respectivamente.

Cabe mencionar que frente a noviembre de 2014 la canasta agregada de los consumidores presentó un comportamiento estable. De esta forma, el incremento en las tarifas de algunos de los servicios estuvo acompañado de un aumento en la frecuencia de uso de los mismos y en el número de productos en el sistema.

Gráfica 2
Variación en la composición del gasto agregado de los consumidores financieros
(Enero de 2009 – Mayo de 2015)



Fuente: Superintendencia Financiera.

¹¹ Este comportamiento estuvo explicado principalmente por la disminución que registró la tarifa del servicio en diciembre de 2011 cuando el Decreto 4809 del mismo año estableció un tope en el valor de los retiros en cajeros de otra entidad.

¹² El importante incremento en la participación de la cuota de manejo de las cuentas de ahorro obedeció, en su mayoría, a que algunos establecimientos de crédito empezaron a cobrar por este servicio.

En particular, al analizar el IPCF es importante revisar la frecuencia de uso de cada uno de los servicios asociados a los productos financieros que se incluyen en éste. En este sentido, dicha frecuencia se construyó como el número de veces que en un mes las personas utilizan cada uno de los servicios financieros. Según la última información remitida por las entidades vigiladas a la SFC, en el semestre se observó un aumento en las operaciones efectuadas a través de internet, las cuales pasaron de un promedio mensual de 94.5 a 113.0 millones¹³. Asimismo, para el periodo noviembre de 2014 a mayo de 2015 se destacó el incremento en las operaciones efectuadas a través de cajeros electrónicos mediante retiros y consultas de saldo (Gráfica 3).

Es importante mencionar que los servicios más utilizados por los consumidores financieros, como las transacciones por internet y los servicios de administración de las cuentas de ahorro fueron ofrecidos por la mayor parte de las entidades de forma gratuita. De esta manera, dado que su tarifa fue cero, independientemente de la frecuencia de uso del servicio, su participación dentro de la canasta también fue cero¹⁴. En este sentido, el hecho que algunos servicios pasen a ofrecerse sin costo motiva que otros servicios aumenten su participación dentro de la canasta total.

Gráfica 3
Utilización de los productos y servicios financieros



Fuente: Superintendencia Financiera.

Nota: Cálculos efectuados con base en los formatos 444 (periodicidad semestral), 459 (periodicidad mensual) y 466 (periodicidad mensual).

¹³ Esta información la remiten las entidades vigiladas a la SFC de manera semestral a través del formato 444. Para la construcción del IPCF se tiene como supuesto que el comportamiento en el número de transacciones no varía durante el semestre y por ende se puede mensualizar. Adicionalmente, la información tiene cortes de información a junio 30 y diciembre 31, por lo cual para la evolución del IPCF durante el semestre se toma la información de transacciones del formato 444 del semestre inmediatamente anterior.

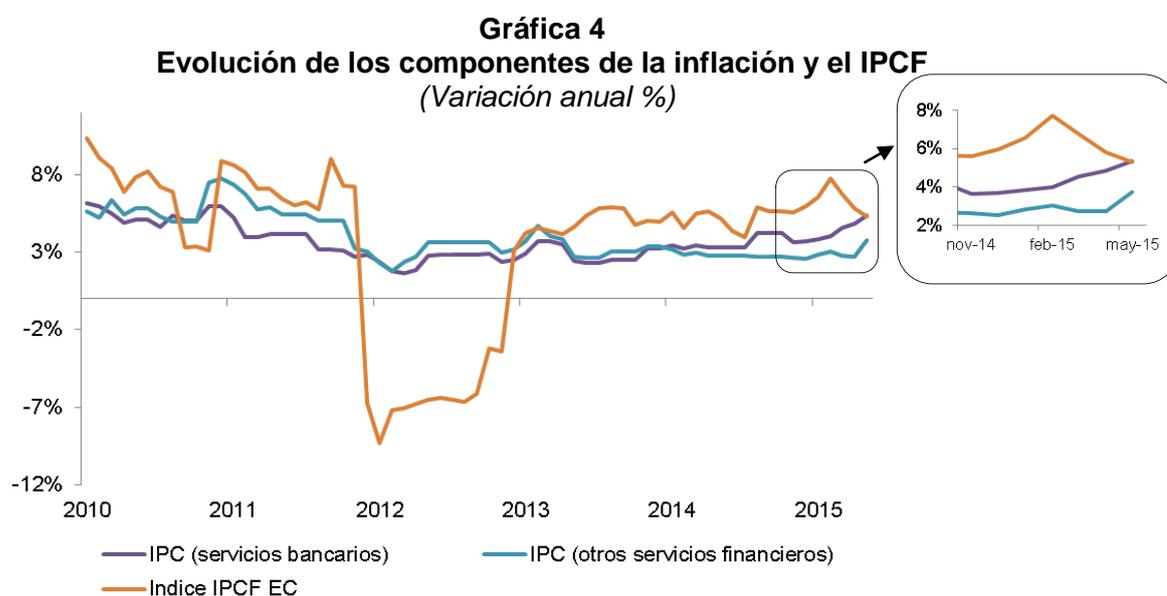
¹⁴ Por ejemplo, las consultas de saldo por internet tienen tarifa cero, y dado que la composición de la canasta corresponde a la frecuencia de uso por número de productos y por tarifa, la participación de este servicio dentro de dicha canasta es cero.

Evolución del IPCF

Teniendo en cuenta el contexto anterior, a continuación se presenta la evolución del IPCF, comparado con distintas mediciones del índice de precios al consumidor (IPC) reportadas por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). En su tendencia de largo plazo se encuentra que el IPCF presenta una tendencia similar a la observada para el IPC de servicios bancarios y el IPC de otros servicios financieros calculados por el DANE.

Vale la pena anotar que la tendencia al alza en la tasa de crecimiento del IPCF a finales de 2012 obedeció a un efecto base, luego de la caída que se presentó en este índice en diciembre de 2011 y que correspondió en buena parte a la reducción en las tarifas por concepto de retiros y avances de efectivo en cajeros (tanto de red propia como de red no propia)¹⁵. De esta forma, a partir de 2013 el crecimiento anual del IPCF retornó a niveles cercanos a los registrados antes de diciembre de 2011. A mayo de 2015 el IPCF registró una variación anual de 5.29%.

Cabe mencionar que el comportamiento del IPCF con relación a los otros índices muestra una mayor volatilidad, lo que obedece a sus diferentes metodologías de cálculo y composición, además de que incluye una ponderación adicional por participación de mercado.



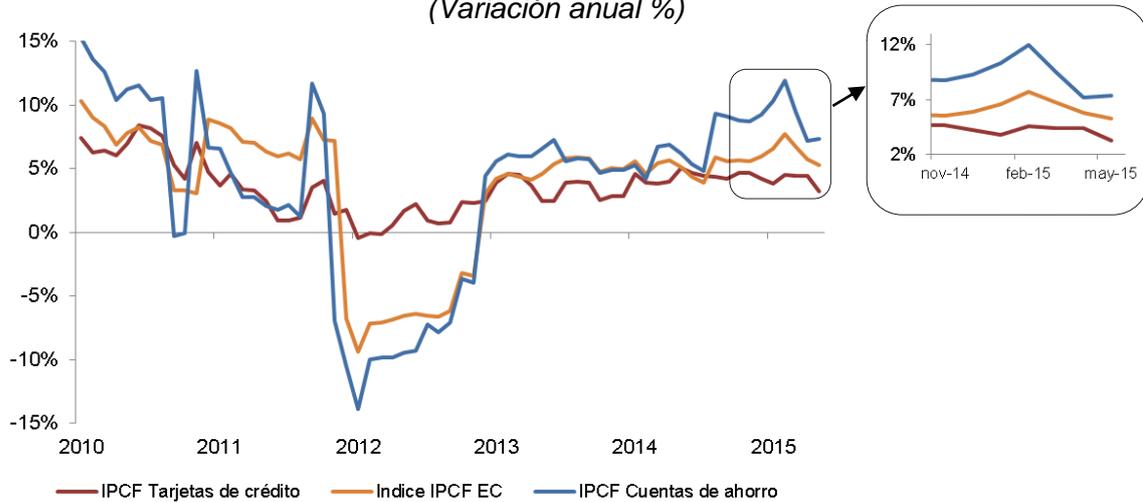
Fuente: Superintendencia Financiera y DANE.

¹⁵ A partir del Decreto 4809 de 2011.

Si se analiza el comportamiento del IPCF por producto se encuentra que su tendencia es muy similar a la evolución del índice de cuentas de ahorro, lo que resulta consistente con el hecho de que este producto concentra la mayor parte de la canasta de gasto de los consumidores. En particular, durante el semestre más reciente algunos de los servicios evaluados en el índice registraron un incremento en sus tarifas, entre los que sobresalió el aumento en la cuota de manejo de la tarjeta de débito de la cuenta de ahorros, el aumento los costos por avances en efectivo en oficina, consulta de saldo en cajero de otra entidad y los costos por pagos a terceros por internet. Estas últimas operaciones se ajustaron en su mayoría al tope máximo de la tarifa que pueden cobrar las entidades por retiros de efectivo a través de cajeros de otra entidad, tope que para el primer semestre de 2015 correspondió a \$4.301¹⁶.

En el caso del índice de las tarjetas de crédito¹⁷, entre noviembre de 2014 y mayo de 2015 se presentó una tasa de crecimiento anual en promedio de 4.21% que obedeció principalmente al ajuste gradual en las tarifas sobre cuotas de manejo y avances, que por lo general las entidades realizan trimestralmente.

Gráfica 5
Evolución del IPCF por producto
(Variación anual %)



Fuente: Superintendencia Financiera.

¹⁶ Este valor se calcula de acuerdo a la metodología establecida en el Decreto 4809 de 2011.

¹⁷ Dentro de los componentes evaluados en el índice de tarjetas de crédito se encuentran los servicios de administración y los valores por avances a través de los siguientes canales: oficinas, cajeros, internet. Estos servicios no incluyen consideraciones respecto a la tasa de interés que puede llegar a pagar el consumidor por el uso de este instrumento en compras y avances.

Recuadro 3. Índice de precios al consumidor financiero

En el año 2011 fue construido el Índice de Precios al Consumidor Financiero (IPCF) con el objetivo de realizar un seguimiento a la variación de los precios de los servicios financieros más utilizados por los consumidores en Colombia. En particular, este indicador está orientado a reflejar los cambios en los precios cobrados a personas naturales, lo que permite eliminar en el análisis las tarifas preferenciales con las que puedan contar algunas empresas.

El IPCF desarrollado por la SFC refleja los cambios en las tarifas de los productos de cuentas de ahorros y tarjetas de crédito y los servicios financieros asociados que se consideran masivos. De esta forma, la información incluye aquellos servicios fijos (como es la cuota de manejo mensual de la cuenta de ahorros, las tarjetas débito y tarjetas de crédito) como los variables, los cuales dependen de la frecuencia de uso del servicio (retiros, transferencias, avances, entre otros).

Cabe resaltar que los servicios que componen la canasta construida para el desarrollo del índice son aquellos que se incluyen en las publicaciones que se realizan en periódicos y en la página de internet de la SFC, de manera trimestral y mensual, respectivamente. De esta forma, el índice refleja los cambios de precios en los principales servicios que se incluyen en el Informe Semestral de Evolución de las Tarifas de los Servicios Financieros.

Para la elaboración del índice se usó la metodología de índice superlativo de Fischer¹⁸, que se calcula como la media geométrica de los índices de Laspeyres y de Paasche. Incluye todos los establecimientos de crédito que prestan los servicios financieros de la canasta, lo que permite una mejor aproximación para cuantificar la variación de los precios de servicios financieros¹⁹.

Metodología de cálculo del IPCF

¹⁸ Se usa esta metodología debido a que el índice de Fischer posee condiciones deseables desde un enfoque axiomático y de canasta.

¹⁹ Por su parte, otros índices como el Índice de Precios de los Productos y servicios Financieros (IPPF) de Asobancaria y el Índice de Costos Bancarios (ICBA) de la Asociación Nacional de Instituciones Financieras (ANIF) incluyen exclusivamente información de bancos.

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

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

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

Dónde:

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

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

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

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

Dónde:

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

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

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

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

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:

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

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

Dónde:

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

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

Para el cálculo del IPCF se tomó como periodo 0 la canasta de enero de 2009, y la canasta del periodo t corresponde a mayo de 2015. Debido a que los precios de los servicios entre establecimientos de crédito no son homogéneos, el IPCF se construye como una ponderación por la participación en el mercado de cada institución del IPCF de cada entidad, definida a partir de:

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

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

Dónde:

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

J = número de establecimientos de crédito en el sistema.

Formatos utilizados para la construcción del IPCF

Formato 365: Tarifas de los Servicios Financieros

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Periodicidad: Mensual con corte al último día del mes

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

Formato 466: Tarjetas de Crédito y Débito

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

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

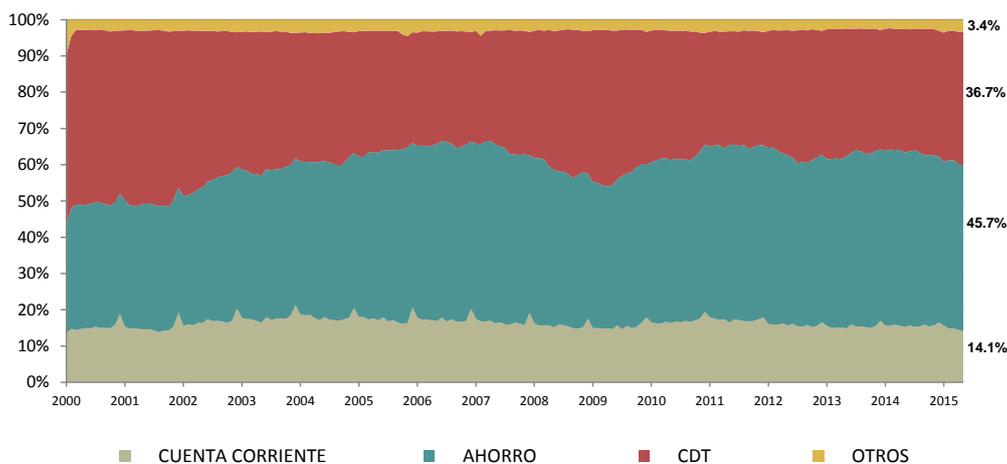
Información utilizada: Número total de tarjetas de crédito vigentes a la fecha de corte y de las transacciones por avances para las diferentes franquicias.

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

5.1 CUENTAS DE AHORRO

Las cuentas de ahorro registraron un crecimiento anual de 8.77%, equivalente a 4.214.390 cuentas nuevas, sumando un total de 52.257.326 al cierre de mayo de 2015. En términos del saldo agregado en estas cuentas, según la última información remitida por las entidades a la SFC, el total de los depósitos de ahorro ascendió a \$144 billones en mayo de 2015, superior en \$2.82 billones frente a noviembre de 2014 y equivalente a un alza anual de 5.16%. En particular, del total de los depósitos (cuentas corrientes, cuentas de ahorro, CDT, CDAT), el 45.66% correspondió a cuentas de ahorro.

Gráfica 6
Concentración de las captaciones



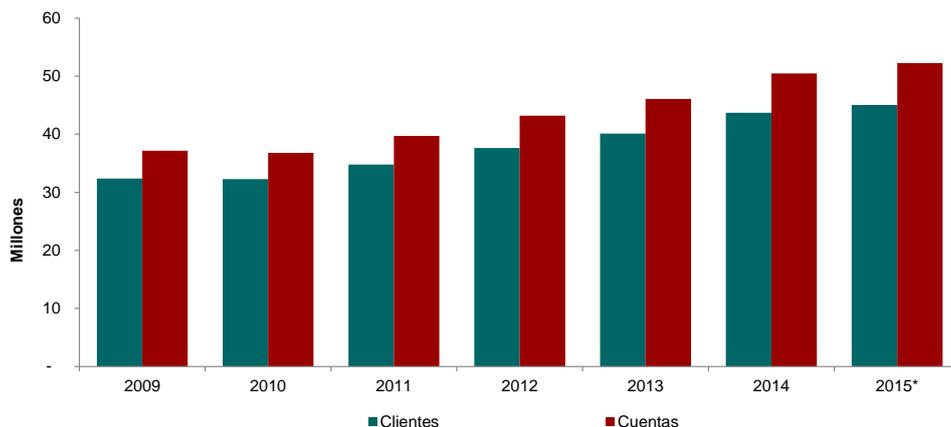
Fuente: Superintendencia Financiera, estados financieros. Cifras hasta mayo de 2015.

En mayo de 2015 se registraron 52.26 millones de cuentas de ahorro asociadas a 45.05 millones de clientes²⁰, lo que significó que por cada cliente se registraron en promedio 1.16 cuentas. Entre noviembre de 2014 y mayo de 2015 el número de cuentas se incrementó en 3.37%, en tanto que el de clientes lo hizo en 2.92%²¹.

²⁰ Cada entidad remite su número de clientes a la SFC, lo que hace que los depositantes no se cuenten una única vez. Es decir, una persona puede ser cliente de varias entidades al mismo tiempo.

²¹ Esta información proviene del formato 459, remitido de forma mensual por las entidades vigiladas a la SFC.

Gráfica 7
Cuentas de ahorro y clientes

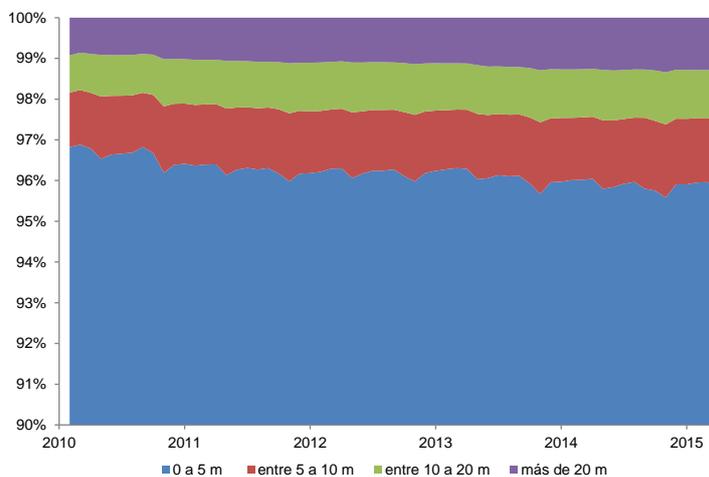


Cifras al cierre de cada año.
* Mayo de 2015

Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 459.

Del número total de cuentas de ahorro en mayo, el 95.99% registró un saldo menor a \$5 millones. En particular, en este mes el número de cuentas en este segmento fue de 50.13 millones, aumentando en 3.56% con respecto al nivel registrado seis meses atrás. Durante este periodo, se observó una disminución de 5.46% en el número de las cuentas de ahorro entre los cinco y diez millones de pesos, tras cerrar con 818.551 cuentas²².

Gráfica 8
Número de cuentas por saldo

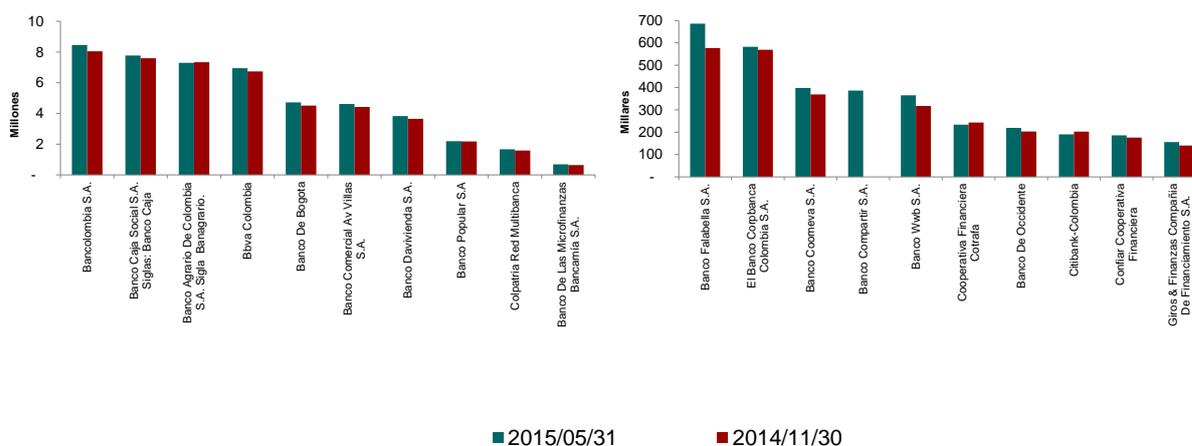


Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 459.

²² Esta información proviene del formato 459 "Grado de concentración de captaciones y bonos" y es remitida por los establecimientos de crédito a la SFC. Los montos reportados corresponden al saldo registrado en las cuentas el último día de cada mes.

La entidad que registró el mayor número de cuentas de ahorro en mayo de 2015, comparado con los demás establecimientos de crédito, fue Bancolombia S.A. Este banco registró un total de 8,45 millones de cuentas de ahorros, seguida por Banco Caja Social (BCSC) con 7,77 millones y Banco Agrario de Colombia S.A con 7.3 millones (Gráfica 9). En particular, Bancolombia registró 401,802 cuentas de ahorro nuevas entre noviembre de 2014 y mayo de 2015, liderando la apertura del producto frente a las demás entidades.

Gráfica 9
Cuentas de ahorro por entidad

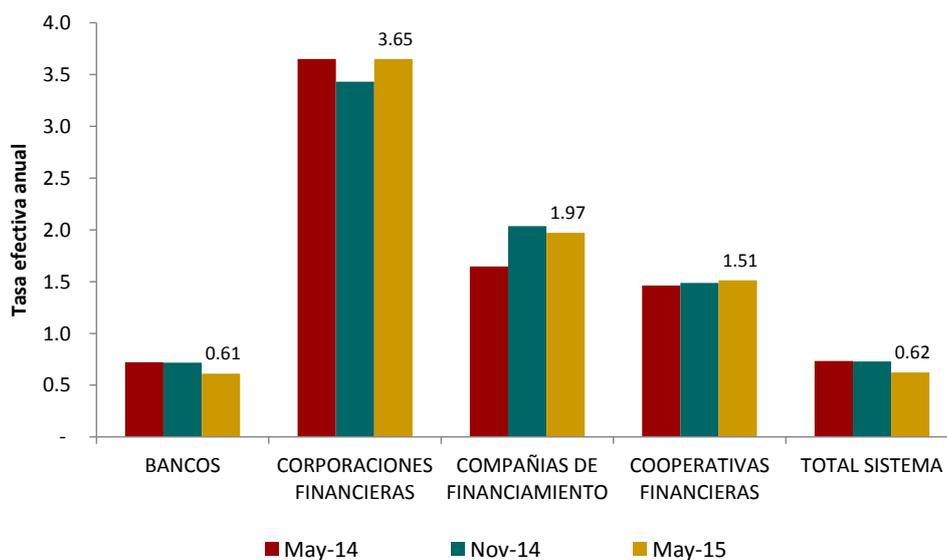


Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 459.

Al cierre de mayo de 2015, la tasa de interés ponderada pagada por los establecimientos de créditos a los depósitos de ahorro activos de persona natural fue de 0.62%²³, disminuyó en 11 puntos básicos frente al nivel observado seis meses atrás, mientras que para persona jurídica la tasa pasó de 2.95% a 3.02%, entre noviembre de 2014 y mayo de 2015. Por intermediario las corporaciones financieras registraron las mayores tasas de captación, seguida por las compañías de financiamiento, las cooperativas financieras y los bancos (Gráfica 10).

²³ Fuente: Formato 441.

Gráfica 10
Tasa de interés pagada a cuentas de ahorro activas
Persona natural

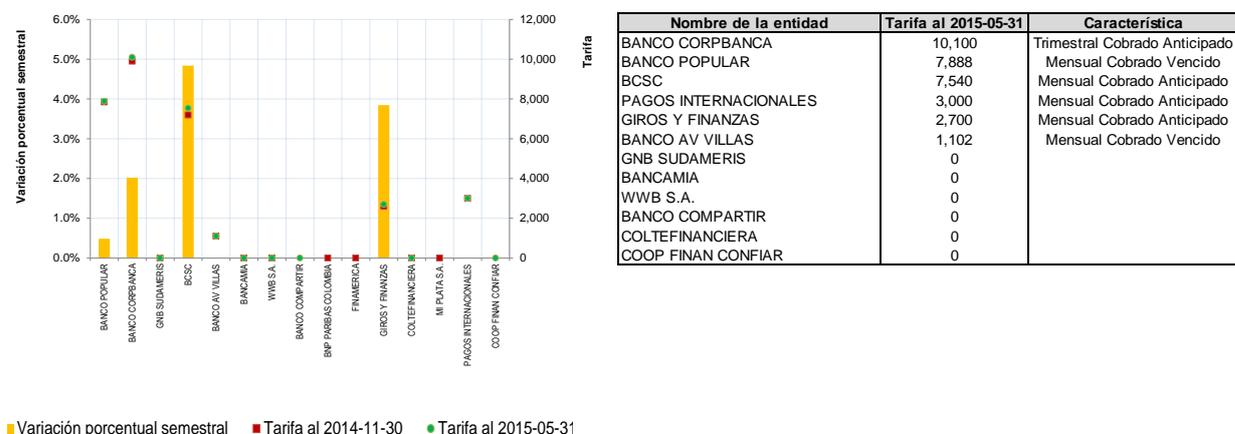


Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 441.

A continuación se presentan las principales tarifas asociadas a las cuentas de ahorro por entidad y registrando la variación que mostraron entre noviembre de 2014 y mayo del presente año. Se detalla la información de los siguientes servicios o cobros asociados a este producto: cuota de manejo, talonario, retiros por ventanilla con volante, retiros por ventanilla otras plazas, referencias bancarias, certificaciones, cheques de gerencia, copias de extracto en papel, consignaciones nacionales y débito automático.

Cuota de manejo: A mayo de 2015, 6 entidades financieras cobraban una cuota de administración mensual por el servicio de manejar y administrar una cuenta de ahorro. La entidad que registró el mayor incremento semestral por este servicio fue el Banco BCSC con 4.84%, seguido por Giros y Finanzas (3.85%), Banco Corpbanca (2.02%) y Banco Popular (0.48%). Este último banco reportó la mayor tarifa cobrada con periodicidad mensual al fijarla en \$7.888. Por su parte, el Banco AV Villas y la Compañía de Financiamiento Pagos Internacionales mantuvieron inalterada su tarifa por este servicio en \$1.102 y \$3.000, de manera respectiva.

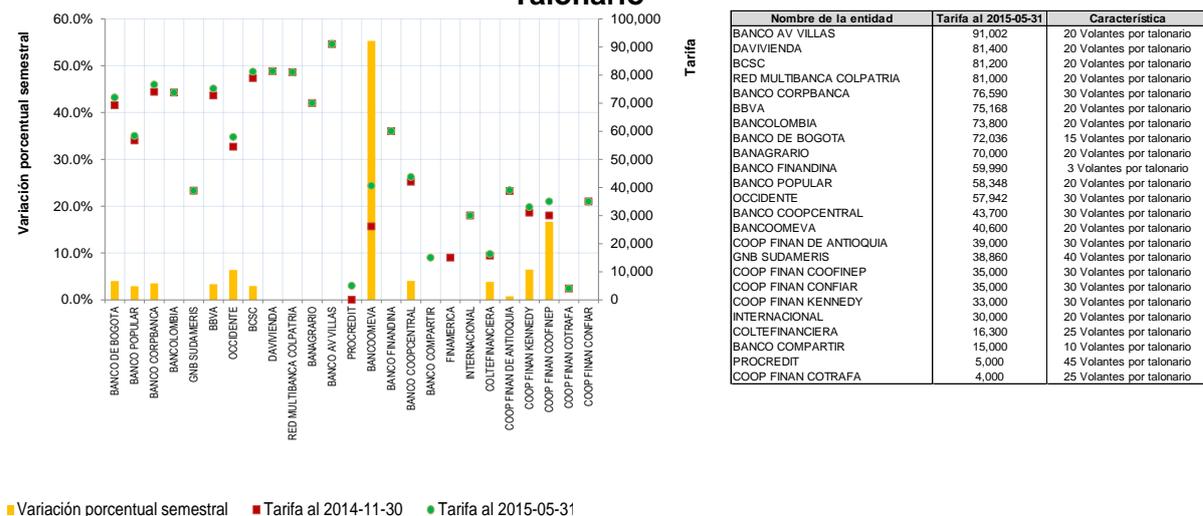
Gráfica 11.
Cuota de manejo para cuentas de ahorro



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

Talonario: El servicio de talonario o libreta para cuentas de ahorro fue prestado por 24 entidades, de las cuales 12 entidades incrementaron el valor por este servicio. La entidad que registró el mayor incremento fue Banco Coomeva al pasar de una tarifa de \$26.143 a \$40.600, entre noviembre de 2014 y mayo de 2015. Es importante anotar que los talonarios pueden variar en el número de volantes por lo que no es uniforme a través de entidades. Por su parte, el Banco Procredit empezó a cobrar por este servicio al fijar una tarifa de \$5.000.

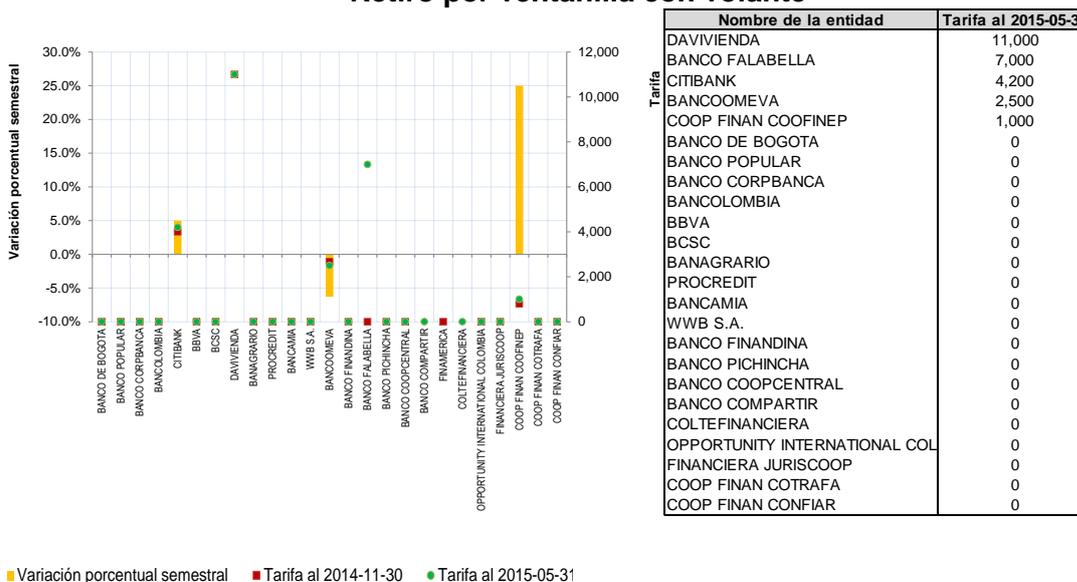
Gráfica 12
Talonario



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

Retiro por ventanilla con volante: El servicio de retiro por ventanilla con volante, que se presta al realizar retiros en oficina sin utilizar talonarios o libretas, es prestado sin costo por 19 de 24 entidades financieras. Frente a noviembre de 2014, se observó que el Banco Falabella comenzó a cobrar por este servicio, al fijar una tarifa de \$7.000. Por su parte, la Cooperativa Coofinep y el Banco Citibank incrementaron su tarifa en 25.0% y 5.0%, respectivamente. En contraste, Bancoomeva disminuyó su tarifa en 6.30%. El Banco Davivienda continuó con la tarifa máxima por un valor de \$11.000.

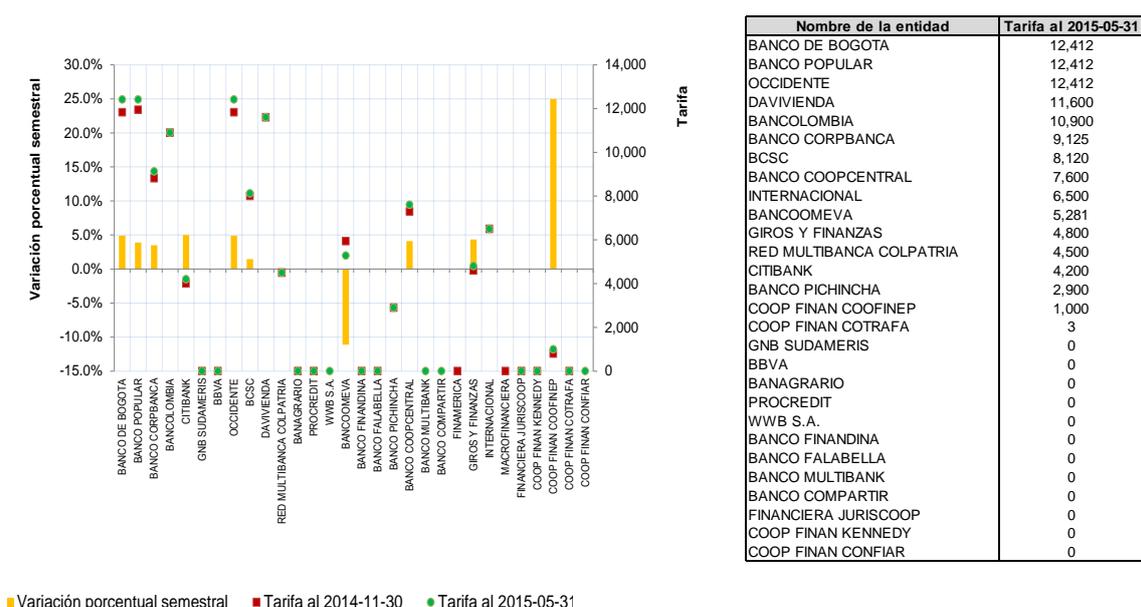
Gráfica 13
Retiro por ventanilla con volante



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

Retiro por ventanilla en otras plazas: El retiro de efectivo con talonario o libreta en una oficina diferente a donde está radicada la cuenta de ahorro fue prestado por 28 entidades financieras en mayo de 2015. Frente a noviembre de 2014, 9 entidades incrementaron el cobro por este concepto, la mayor variación porcentual fue registrada por la Cooperativa Coofinep con un incremento del 25.0%. En contraste, Bancoomeva disminuyó su tarifa en 11.12% al fijarla en \$5.281. Por su parte, la mayor tarifa cobrada fue registrada por Banco Popular, Banco Bogotá y Banco de Occidente al fijarla en \$12,412. A su vez, 12 entidades prestaron el servicio de manera gratuita.

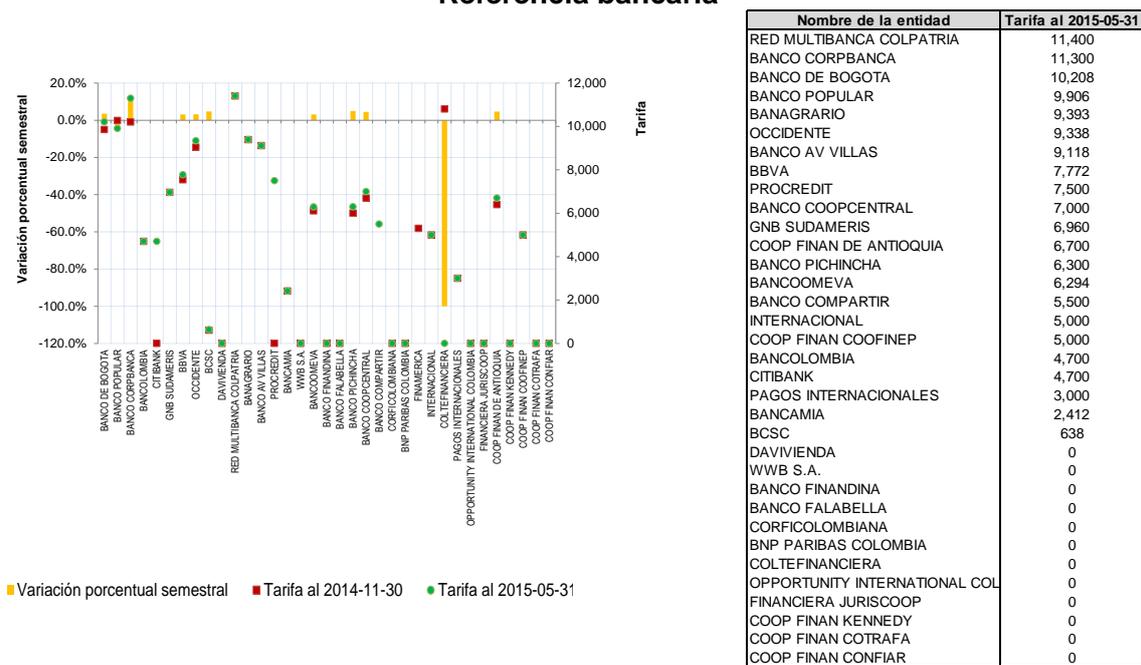
Gráfica 14
Retiro por ventanilla otras plazas



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

Referencia bancaria: El servicio de referencia bancaria fue prestado por 34 entidades financieras, de las cuales 12 lo prestaban de manera gratuita en mayo de 2015. Este servicio permite informar sobre el manejo y comportamiento de un usuario de cuenta de ahorro. Los bancos Citibank y Procredit empezaron a cobrar por este servicio al fijar una tarifa de \$4.700 y \$7.500, de manera respectiva. En contraste, la Compañía de Financiamiento Coltefinanciera eliminó el cobro por este servicio. Entretanto, la máxima tarifa cobrada por este servicio fue de \$11,400 establecida por el Banco Colpatría.

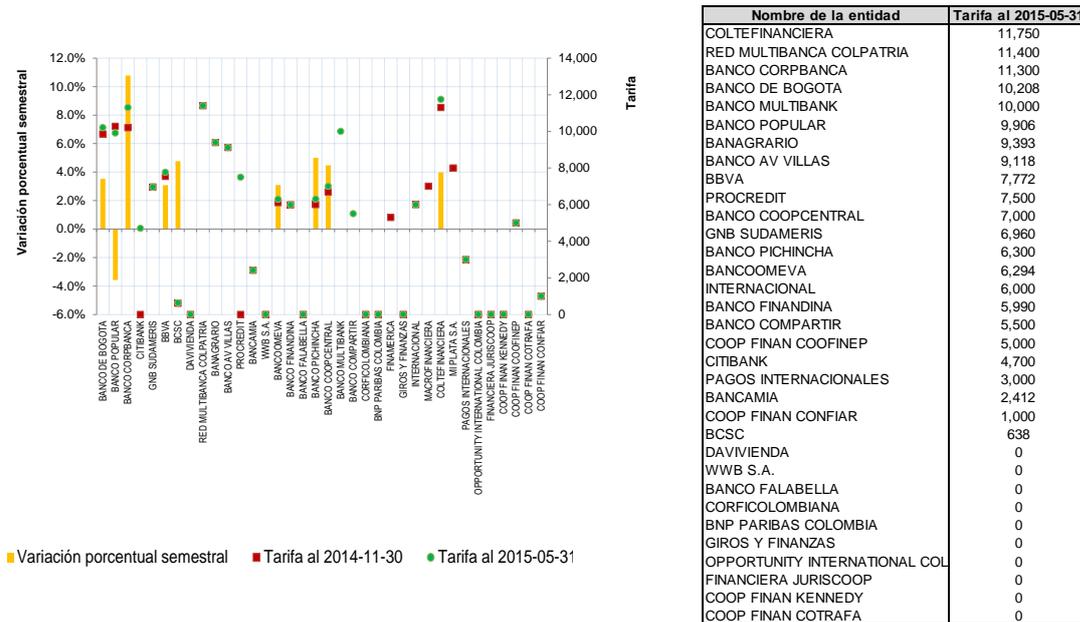
Gráfica 15
Referencia bancaria



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

Certificación: Este servicio fue prestado por 33 entidades financieras, de las cuales 10 lo prestaban de manera gratuita en mayo de 2015. Este servicio consiste en una constancia de que el cliente efectivamente posee una cuenta de ahorro con el establecimiento. Los bancos Citibank y Procredit empezaron a cobrar por este servicio al fijar una tarifa de \$4.700 y \$7.500, de manera respectiva. En contraste, el Banco Multibank y Compartir implementaron este servicio al establecer una tarifa de \$10.000 y \$5.500, en su orden. Adicionalmente, la máxima tarifa cobrada la registró Coltefinanciera por un valor de \$11,750.

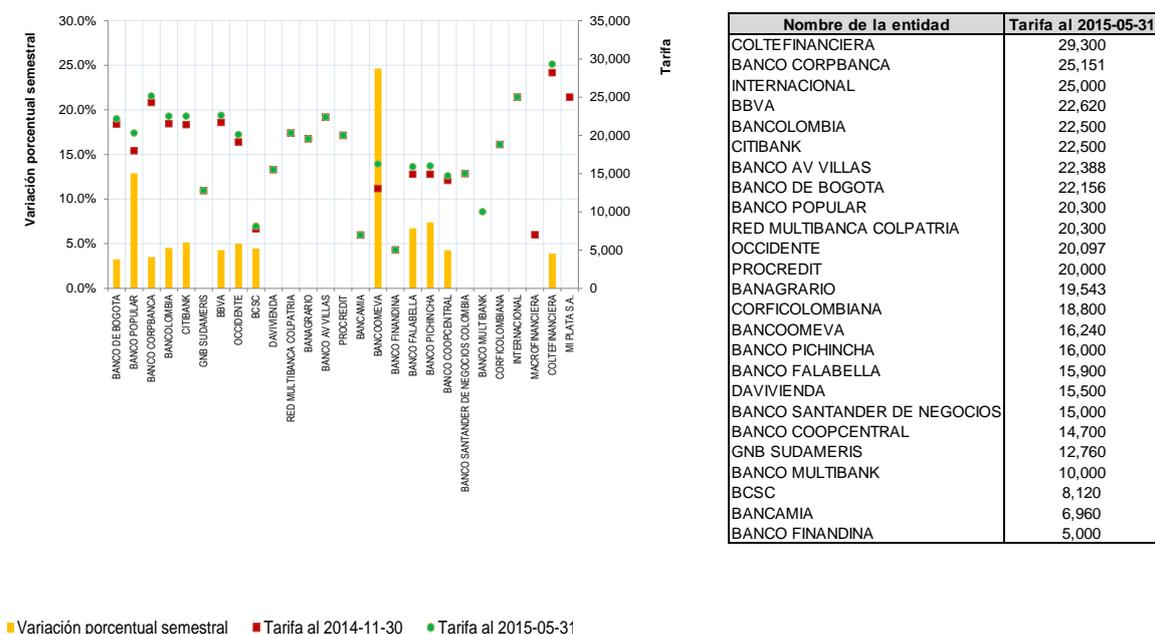
**Gráfica 16
Certificaciones**



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

Cheque de gerencia: Este servicio fue prestado por 25 entidades financieras en mayo de 2015. Frente a noviembre de 2014, se observó un incremento en la tarifa por este servicio en la mayoría de las entidades, siendo 24.63% el mayor incremento efectuado por Bancoomeva al ubicar su tarifa en \$16.240. El Banco Multibank empezó a ofrecer este servicio al establecer una tarifa de \$10.000. Por su parte, la máxima tarifa cobrada por este servicio fue establecida por la Compañía de Financiamiento Coltefinanciera por \$29.300, al tiempo que el Banco Finandina continua ofreciendo la menor tarifa entre todas las entidades por un valor de \$5.000.

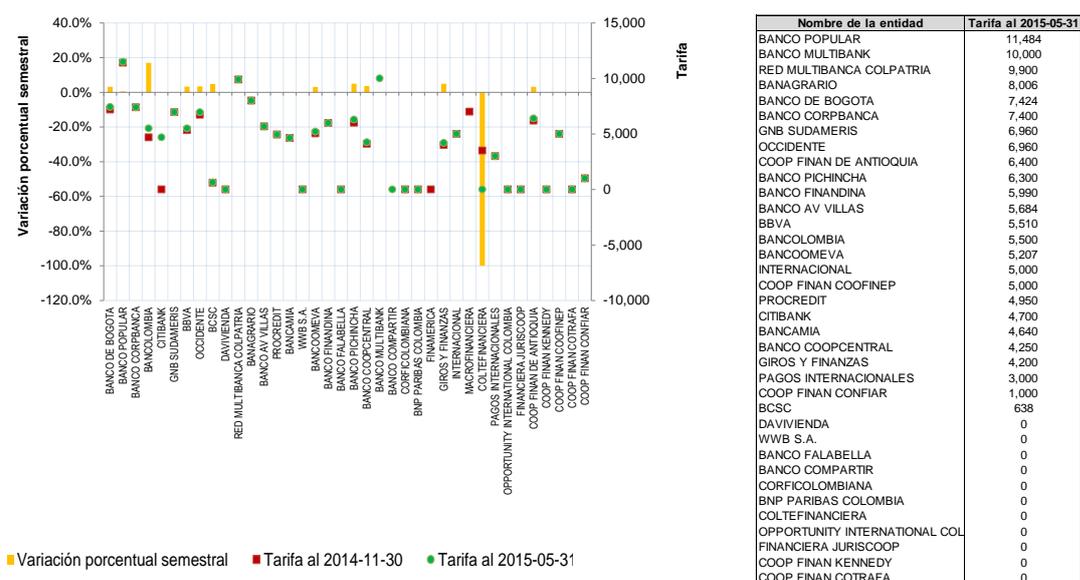
Gráfica 17 Cheque de gerencia



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

Copia de extracto en papel: Este servicio fue prestado por 36 entidades financieras, de las cuales 11 no cobraron por este servicio. Bancolombia registró el mayor incremento en la tarifa al pasar de \$4.700 a \$5.500, entre noviembre de 2014 y mayo de 2015, equivalente a un crecimiento del 17.02%. En contraste, la Compañía de Financiamiento Coltefinanciera eliminó el cobro por este servicio. Por su parte, la máxima tarifa por este servicio fue establecida por el Banco Popular al situarla en \$11.484. Si este servicio es solicitado por internet, la mayor parte de las entidades lo ofrecen sin ningún costo para el cliente.

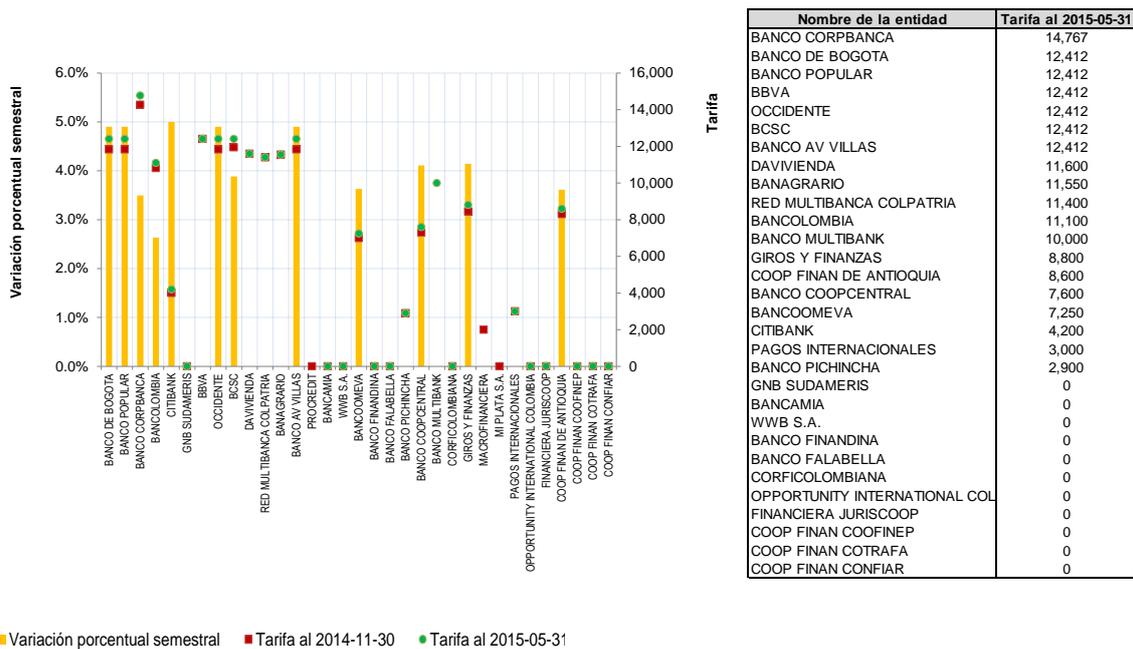
Gráfica 18
Copia de extracto en papel



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

Consignación nacional: El servicio de consignación nacional fue prestado por 30 entidades financieras, de las cuales 12 registraron un incremento en la tarifa por este concepto. El Banco Citibank registró el mayor crecimiento porcentual correspondiente al 5.0%, tras situar su tarifa en \$4.200. La máxima tarifa por este servicio fue de \$14.767 cobrada por el Banco Corpbanca. Por su parte, el Banco Procredit dejó de prestar este servicio, en contraste el Banco Multibank empezó a cobrar una tarifa de \$10.000. Es de anotar que 11 entidades prestaron este servicio de manera gratuita.

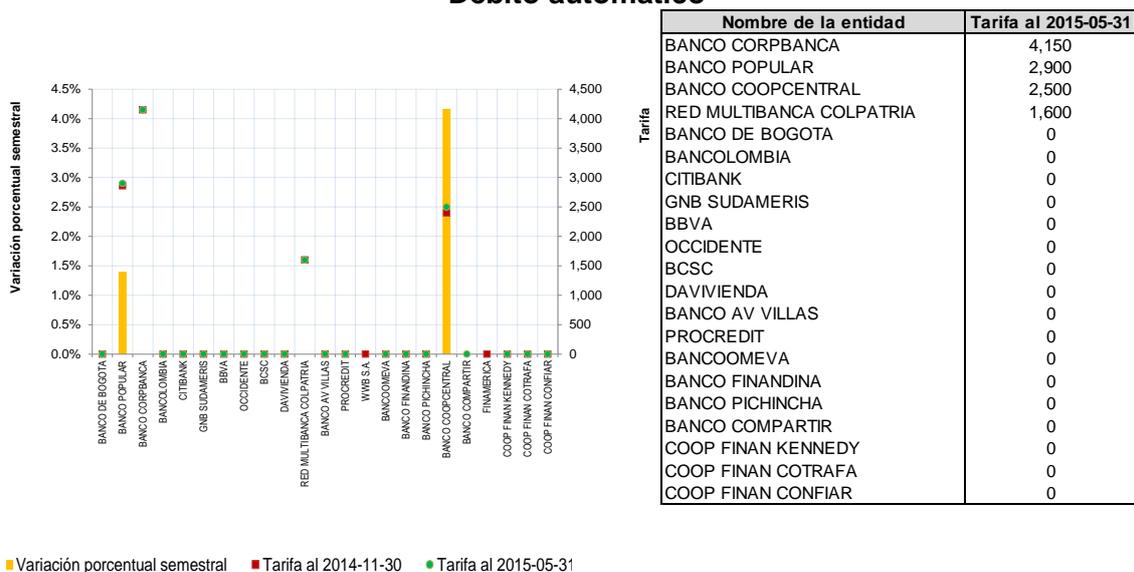
Gráfica 19
Consignación nacional



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

Débito automático: El servicio de débito automático fue prestado por 21 entidades financieras, de las cuales 4 cobraron un cargo en mayo de 2015. Frente a noviembre de 2014, los bancos Coopcentral y Popular aumentaron la tarifa por este servicio en 4.17% y 1.40%, respectivamente. La máxima tarifa cobrada por este servicio correspondió al Banco Corpbanca, tras registrar un cargo de \$4.150. Entretanto, el Banco WWB dejó de ofrecer este servicio. Por su parte, es de resaltar que la mayor parte de los establecimientos ofrecieron este servicio de manera gratuita.

Gráfica 20
Débito automático



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

5.2 CUENTAS CORRIENTES

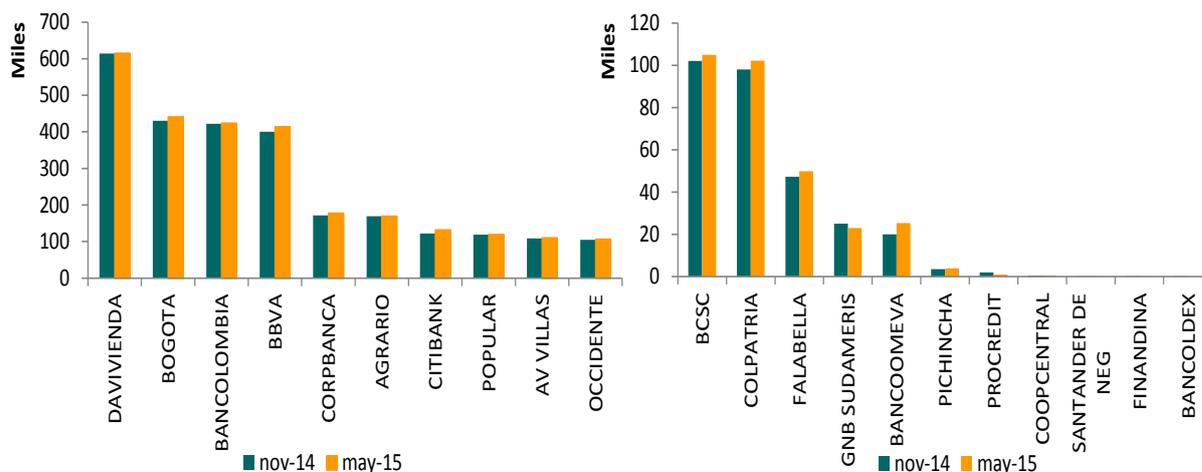
En esta sección se presenta la evolución de los depósitos en cuentas corrientes durante el periodo comprendido entre noviembre de 2014 y mayo de 2015, presentando la información discriminada por tipo de servicio. Adicionalmente y con el fin de identificar algunos parámetros de comportamiento se presenta la información por rango de saldos, número de cuentas y de clientes para cada entidad que presta el servicio.

En el semestre comprendido entre noviembre de 2014 y mayo de 2015 el número de cuentas corrientes continuó evidenciando una tendencia creciente, llegando a un total de 3.02 millones al cierre de mayo de 2015, equivalente a un incremento semestral de 57,636 nuevas cuentas. La anterior tendencia de este producto financiero se centró principalmente en cuentas con un saldo de hasta \$3.22 millones correspondiente a 5 SMMLV, rango que se concentró principalmente en las personas naturales²⁴.

Si bien el Banco Davivienda continuó concentrando el mayor número de cuentas corrientes (615,113), los mayores aumentos semestrales en la inscripción de este producto correspondieron al Banco BBVA y Banco de Bogotá, respectivamente, con incrementos de 13,439 nuevas cuentas y 10,251, seguidos por el Banco Citibank con 9,565, que contrarrestó la disminución presentada en el semestre anterior (-4,510). Caso contrario sucedió con el Banco GNB Sudameris que registró 2,153 cuentas menos que en noviembre de 2014.

²⁴ Esta información proviene del formato 459 "Grado de concentración de captaciones y bonos" y es remitida por los establecimientos de crédito a la SFC. Los montos reportados corresponden al saldo registrado en las cuentas el último día de cada mes.

Gráfica 21.
Cuentas corrientes por entidad



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 459.

Por su parte, el número de personas que al cierre de mayo de 2015 tenían una cuenta corriente en Colombia fue de 2.67 millones registrando un aumento de 44,915 con relación al mes de noviembre de 2014. Este comportamiento se observó en mayor medida en las cuentas con un rango de saldo hasta 5 SMMLV. Vale la pena mencionar que del total de clientes con cuentas corrientes, 1.90 millones fueron personas naturales y 766,701 personas jurídicas, siendo las primeras las que presentaron el mayor incremento semestral con 58,426 personas, frente al descenso registrado por las personas jurídicas (13,515).

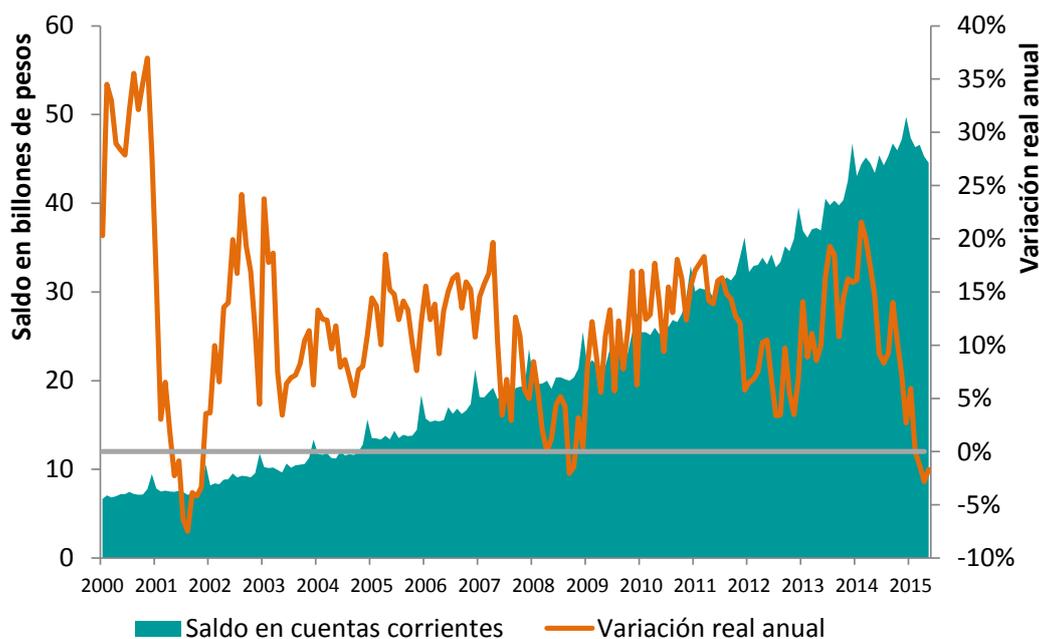
Gráfica 22.
Cuentas corrientes y clientes



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 459.

En relación con los depósitos totales en cuenta corriente, desde finales de 2012 y hasta los primeros meses de 2014 este producto presentó una tendencia al alza en su crecimiento, llegando a un máximo de 21.56% real anual en febrero de 2014, comportamiento que se vio reducido hasta llegar a un punto mínimo de -2.82% real anual en abril de 2015. Al cierre de mayo de 2015 se registró un saldo en estas cuentas de \$44.57 billones, equivalente a una variación real anual de -1.68%.

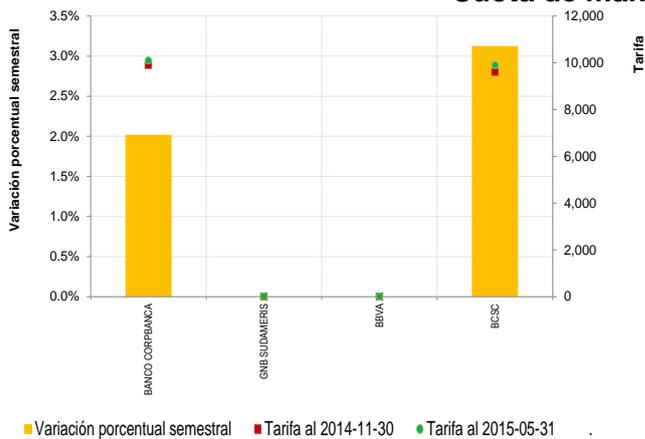
Gráfica 23
Saldo en cuentas corrientes



Fuente: Superintendencia Financiera, estados financieros. Cifras a mayo de 2015.

A continuación se presenta la variación de las principales tarifas de las cuentas corrientes asociadas con la cuota de manejo, las chequeras, los retiros por ventanilla, la copia de los extractos, la consignación nacional, las referencias, las certificaciones y el servicio de débito automático, en el semestre comprendido entre noviembre de 2014 y mayo de 2015.

Gráfica 24
Cuota de manejo



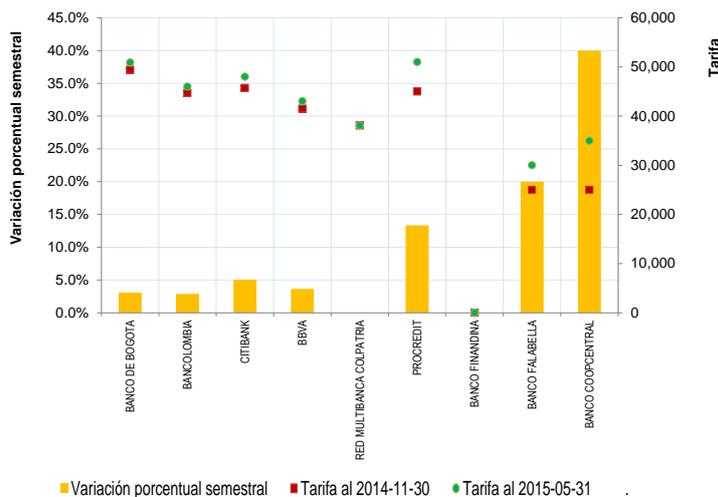
Nombre de la entidad	Tarifa al 2015-05-31	Característica
BANCO CORPBANCA	10,100	Trimestral Cobrado Anticipado
BCSC	9,900	Mensual Cobrado Anticipado
GNB SUDAMERIS	0	
BBVA	0	

Cifras en pesos

Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

Cuota de manejo: La cuota de administración de cuenta corriente presentó un incremento entre el periodo comprendido entre noviembre de 2014 y mayo de 2015. La cuota de manejo cobrada a los clientes por parte de las dos entidades financieras que al cierre de mayo establecieron una tarifa por este servicio fue en promedio de \$10,000. Particularmente, el Banco Corpbanca cobró una tarifa de \$10,100, mientras que el Banco BCSC reportó una tarifa de \$9,900, con aumentos semestrales de \$200 y \$300, respectivamente. Por su parte, GNB Sudameris junto con BBVA fueron los dos bancos que ofrecieron el servicio de forma gratuita.

Gráfica 25
Chequera por 10 cheques



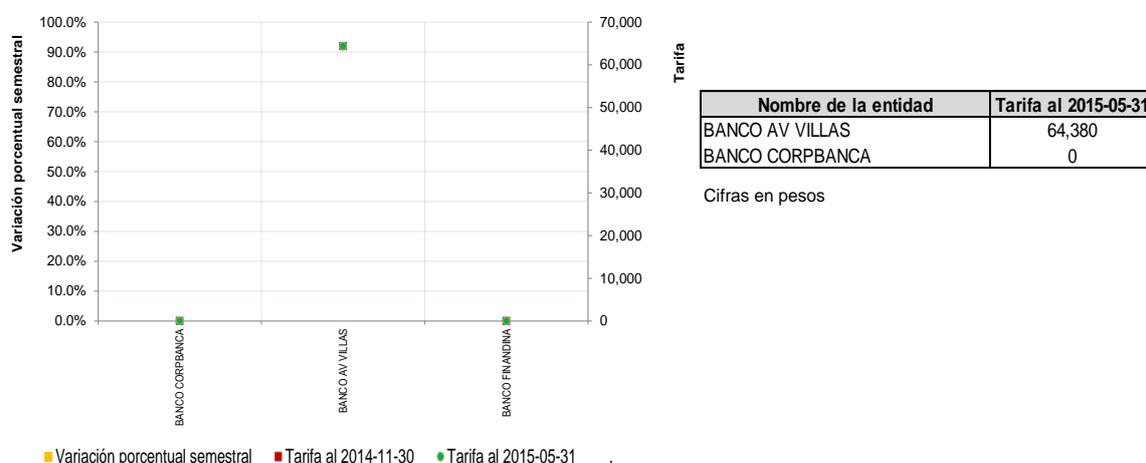
Nombre de la entidad	Tarifa al 2015-05-31
PROCREDIT	51,000
BANCO DE BOGOTA	50,924
CITIBANK	48,000
BANCOLOMBIA	46,000
BBVA	43,036
RED MULTIBANCA COLPATRIA	38,080
BANCO COOPCENTRAL	35,000
BANCO FALABELLA	30,000

Cifras en pesos

Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

Chequera por 10 cheques: En los últimos seis meses hasta mayo de 2015, la tarifa promedio por el uso de chequeras por 10 cheques registró un incremento. En mayo de 2015 las entidades financieras cobraron una tarifa promedio de \$47,755, luego de un alza semestral de \$3,450, explicada principalmente por el incremento en la tarifa de la mayoría de las entidades que cobran por el servicio. El Banco Colpatria fue la única entidad que no registró una variación en el cobro de este servicio. Por su parte, Banco Procredit presentó un precio de \$51,000 y se convirtió en la entidad con la mayor tarifa cobrada por el servicio seguida por Banco de Bogotá con \$50,924.

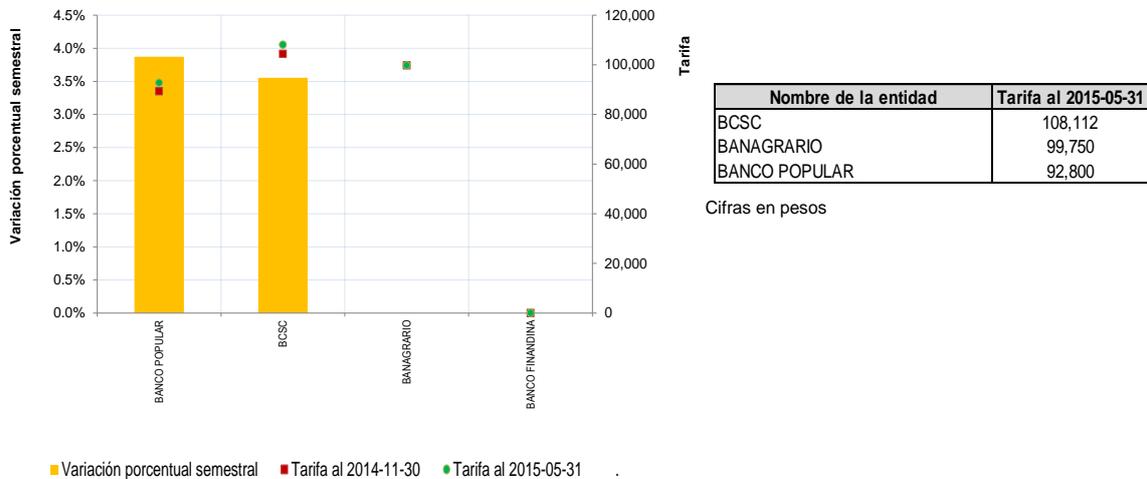
Gráfica 26
Chequera por 15 cheques



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

Chequera por 15 cheques: En el periodo transcurrido entre noviembre de 2014 y mayo de 2015, AV Villas fue la única entidad en cobrar por el uso de chequeras por 15 cheques con una tarifa de \$64,380, el mismo registrado seis meses atrás. Por su parte, Banco Corpbanca continuó ofreciendo el servicio de forma gratuita.

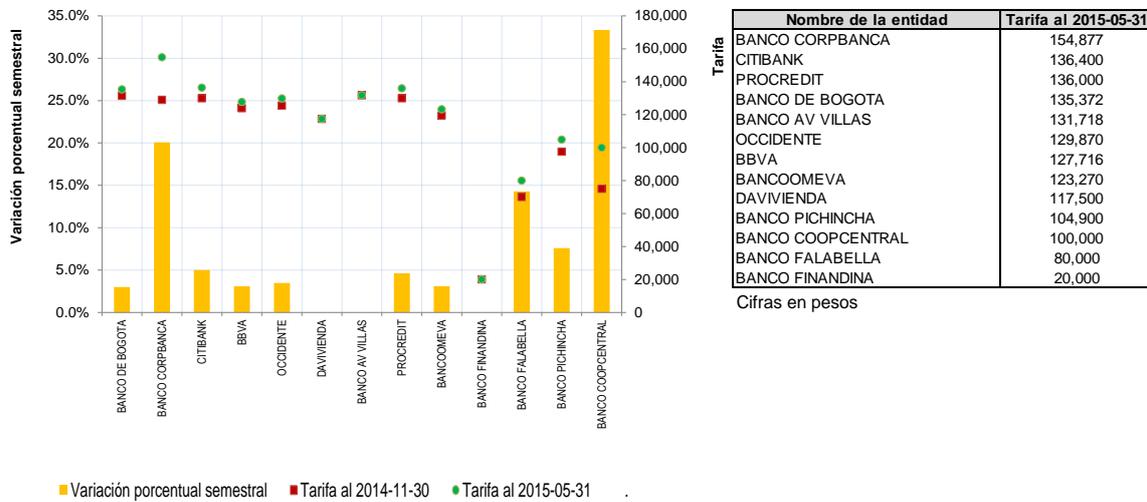
Gráfica 27 Chequera por 25 cheques



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

Chequera por 25 cheques: En el periodo comprendido entre noviembre de 2014 y mayo de 2015, la tarifa promedio por el servicio de chequera por 25 cheques se incrementó. Para chequeras con 25 cheques los bancos que cobraron por el servicio establecieron una tarifa promedio de \$100,221, superior en \$2,391 frente al nivel registrado un semestre atrás. En este periodo tres bancos cobraron por este servicio, siendo la mayor la registrada por BCSC con \$108,112, seguido por el Banco Agrario de Colombia con una tarifa por \$99,750. Finalmente, Banco Popular cerró mayo con una tarifa de \$92,800.

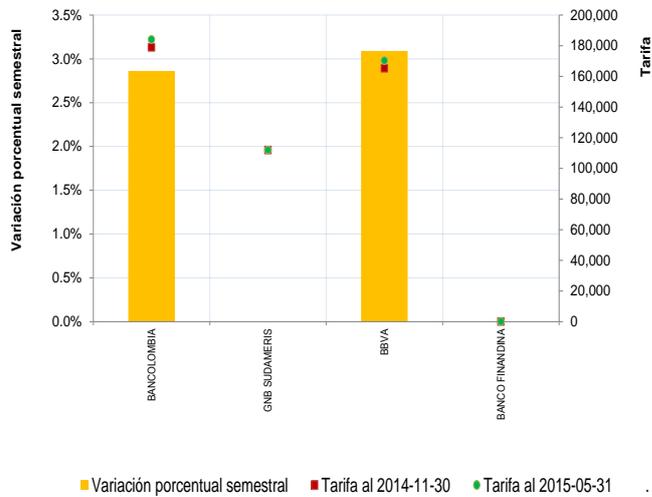
Gráfica 28
Chequera por 30 cheques



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

Chequera por 30 cheques: De las 13 entidades que cobraron por este servicio en el periodo noviembre de 2014 a mayo de 2015, tres dejaron sus tarifas inalteradas (Banco Davivienda, Banco AV Villas y Banco Finandina). El mayor incremento porcentual en el semestre fue el registrado por Banco Coopcentral con 33.3%, mientras que el incremento más grande en monto lo presentó el Banco Corpbanca al pasar de cobrar \$129,000 por el servicio a \$154,877, convirtiéndose en la entidad con la mayor tarifa cobrada por este servicio. Por su parte, Banco Finandina continuó siendo la entidad con la menor tarifa cobrada correspondiente a \$20,000. En promedio, las entidades presentaron una tarifa de \$115,202 frente a \$107,771 del semestre anterior.

Gráfica 29
Chequera por 40 cheques



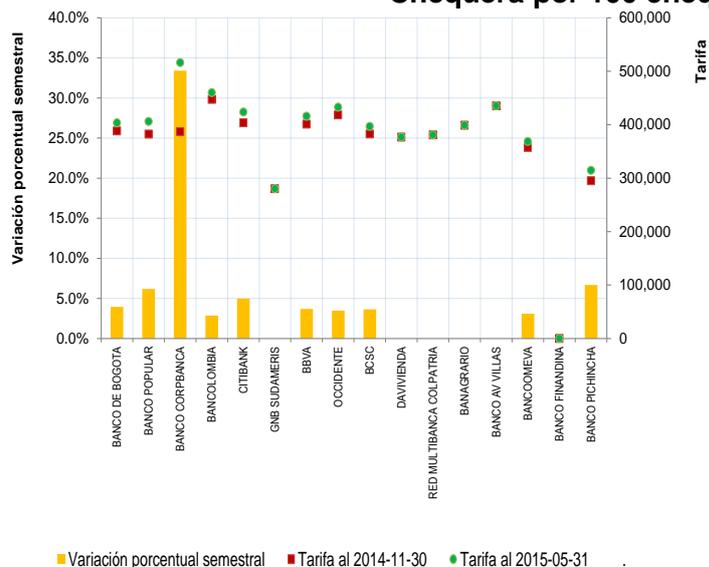
Nombre de la entidad	Tarifa al 2015-05-31
BANCOLOMBIA	184,000
BBVA	170,288
GNB SUDAMERIS	111,940

Cifras en pesos

Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

Chequera por 40 cheques: La tarifa por el uso de chequera por 40 cheques presentó un incremento en dos de las tres entidades que cobran por el servicio en el periodo comprendido entre noviembre de 2014 y mayo de 2015. Para las chequeras de 40 cheques el promedio de la tarifa de las entidades que cobran por el servicio se ubicó en \$155,409 frente a \$152,001 del semestre anterior. Los bancos Bancolombia y BBVA incrementaron sus tarifas en \$5,120 y \$5,104, respectivamente.

Gráfica 30
Chequera por 100 cheques



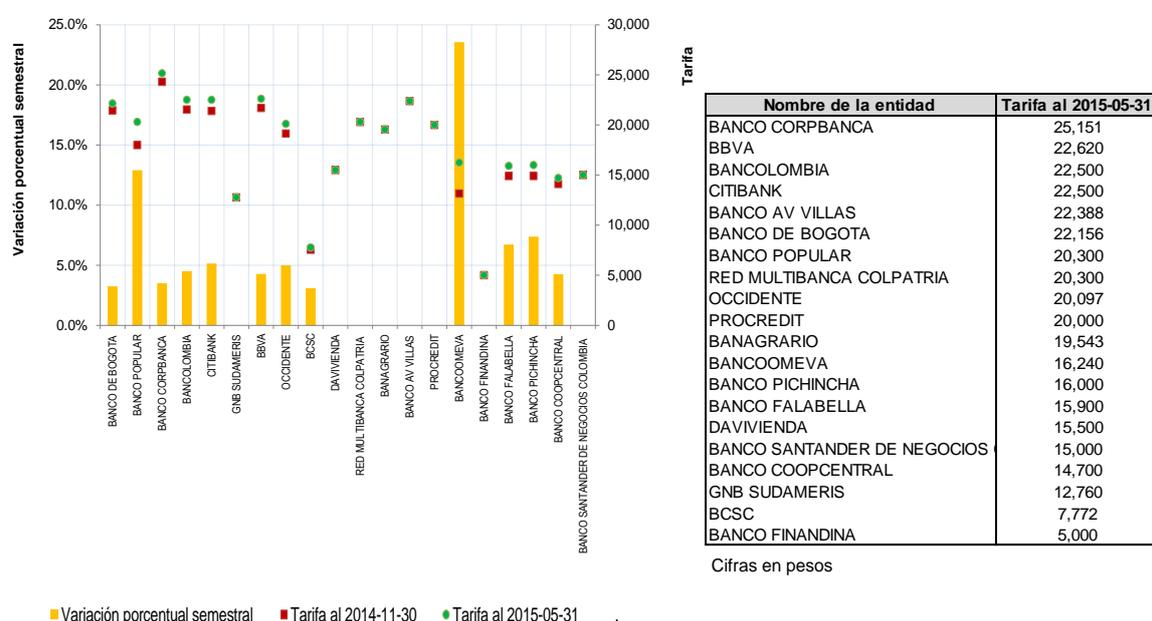
Nombre de la entidad	Tarifa al 2015-05-31
BANCO CORPBANCA	516,258
BANCOLOMBIA	460,000
BANCO AV VILLAS	435,232
OCCIDENTE	432,900
CITIBANK	423,600
BBVA	415,744
BANCO POPULAR	406,000
BANCO DE BOGOTÁ	403,680
BANAGRARIO	399,000
BCSC	396,720
RED MULTIBANCA COLPATRIA	380,800
DAVIVIENDA	376,800
BANCOOMEVA	368,497
BANCO PICHINCHA	314,700
GNB SUDAMERIS	280,140

Cifras en pesos

Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

Chequera por 100 cheques: Para las chequeras de 100 cheques la tarifa promedio registró un incremento semestral de \$18,336 y se ubicó en mayo de 2015 en \$400,671. Los bancos Corpbanca, Popular y Citibank registraron los mayores incrementos (en monto) en sus tarifas correspondientes a \$129,258, \$23,636 y \$20,100, en su orden, alcanzando tarifas de \$516,258, \$406,000 y \$423,600, respectivamente. Por su parte, 5 entidades mantuvieron sus precios inalterados en el semestre de análisis, a saber, GNB Sudameris, Davivienda, Colpatria, Banagrario y AV Villas.

Gráfica 31
Cheque de gerencia cuenta corriente

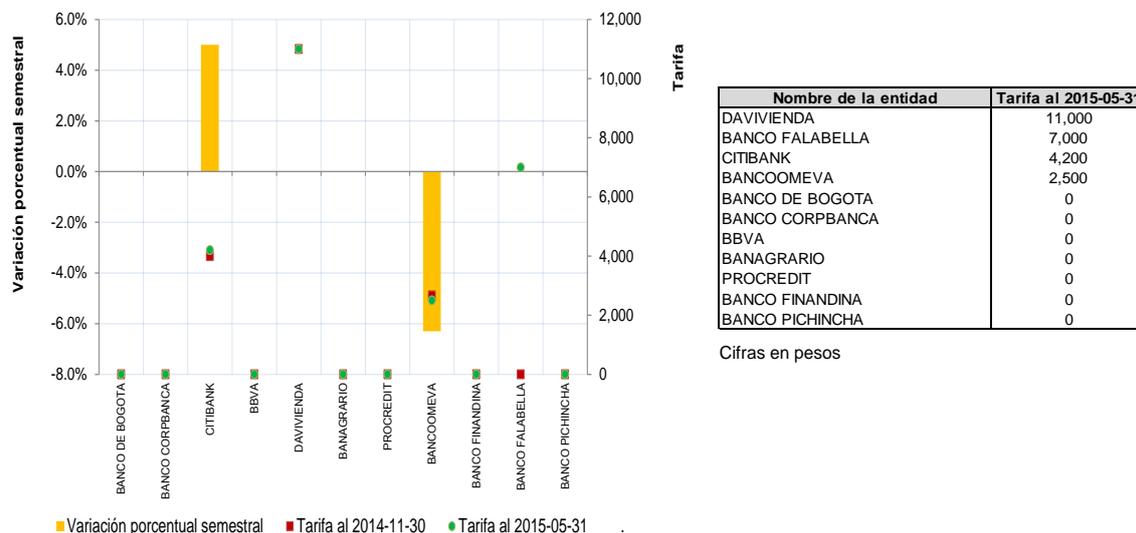


Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

Cheque de gerencia: La tarifa promedio cobrada por los cheques de gerencia al cierre de mayo de 2015 correspondió a \$17,821 luego de aumentar \$692.6 durante el semestre. De los 20 bancos que cobraron por el servicio, 12 registraron incrementos semestrales en sus tarifas, de los cuales los mayores son Bancoomeva con \$3,096 Banco Popular con \$2,320, Banco Citibank con \$1,100 y Banco Pichincha con \$1,100. Por su parte, si se tiene en cuenta las variaciones porcentuales, en el semestre los principales cambios se registraron en Bancoomeva, Banco Popular y Banco Pichincha con 23.55%, 12.90% y 7.38%, en su orden. Cabe destacar que los bancos Finandina y

BCSC presentaron las menores tarifas del grupo con un valor de \$5,000 y \$7,772, respectivamente, mientras que los mayores cobros los registraron los bancos Corpbanca y BBVA con \$25,151 y \$22,620, en su orden.

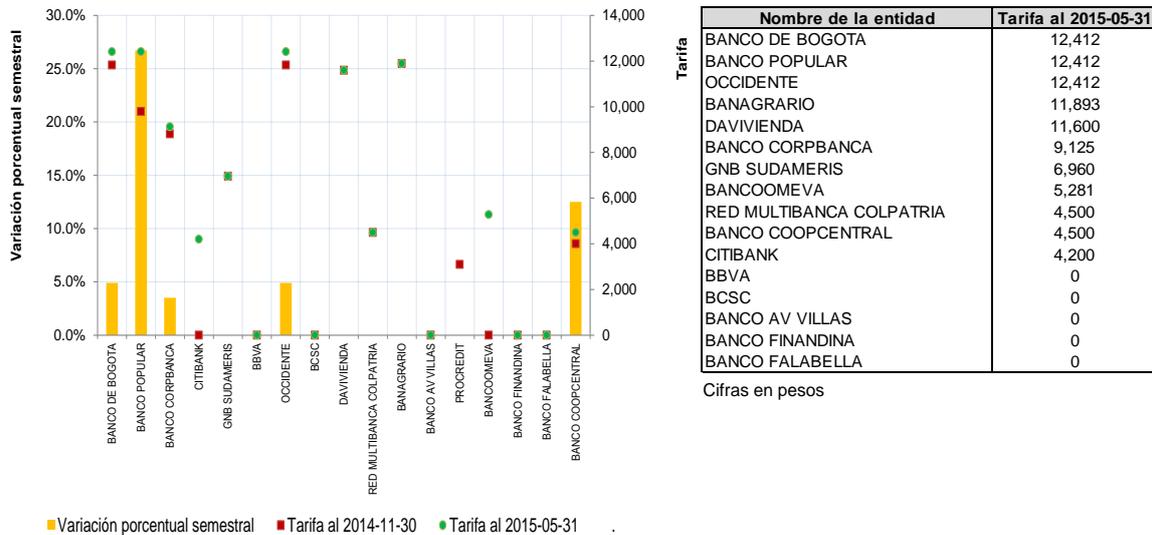
Gráfica 32
Retiro por Ventanilla con Volante



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

Retiros por ventanilla con volante: De las 11 entidades que prestaron el servicio de retiros por ventanilla con volante entre noviembre de 2014 y mayo de 2015, siete no cobraron por éste. El Banco Davivienda continuó siendo la entidad con el mayor cobro con \$11,000, manteniéndose estable frente a la tarifa seis meses atrás. A esta entidad le siguió Banco Falabella quién empezó a cobrar una tarifa de \$7,000, seguida por el Banco Citibank y Bancoomeva con tarifas de \$4,200 y \$2,500, respectivamente. Cabe destacar que Bancoomeva fue la única entidad en presentar una disminución en el costo de este servicio, equivalente a \$168.

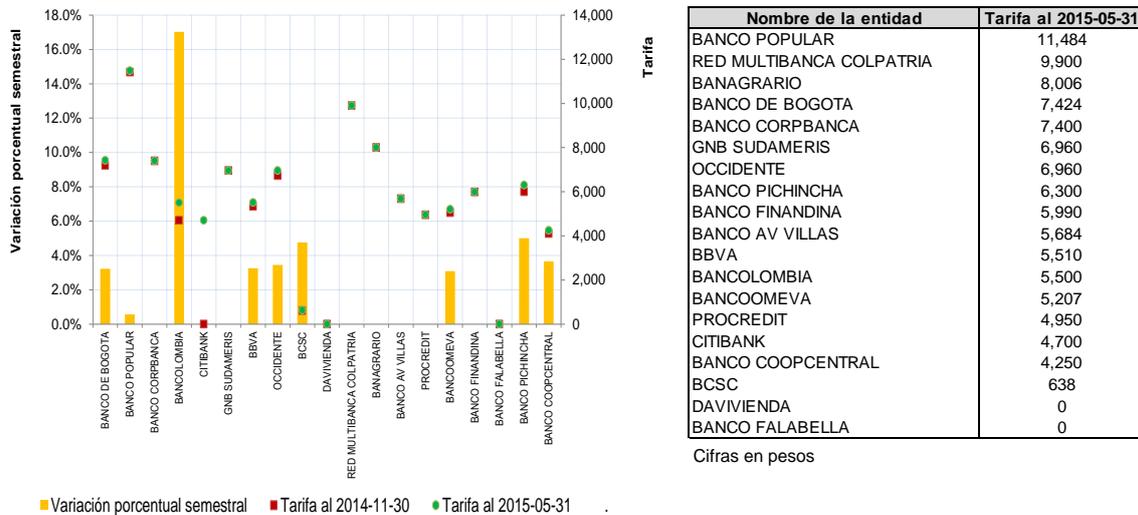
Gráfica 33
Retiro por ventanilla con cheque de otras plazas



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

Retiros por ventanilla con cheque de otras plazas: En el periodo comprendido entre noviembre de 2014 y mayo de 2015, la tarifa promedio que las entidades cobraron por realizar retiros por ventanilla con cheque de otras plazas registró un incremento de \$230, cerrando en \$8,663 en mayo desde un valor promedio cobrado en noviembre de \$8,433. Dos de las siete entidades que no cobraban por el servicio en el semestre pasado lo empezaron a hacer durante el periodo de análisis (el Banco Citibank y Bancoomeva). Entretanto el Banco Procredit dejó de prestar el servicio en este semestre. Los mayores cobros por este servicio los presentaron Banco de Bogotá, Banco Popular y Banco de Occidente con \$12,412 cada uno. Por su parte, el mayor cambio porcentual fue registrado por el Banco Popular (26.7%), seguido por el Banco Coopcentral con un incremento de 12.5%.

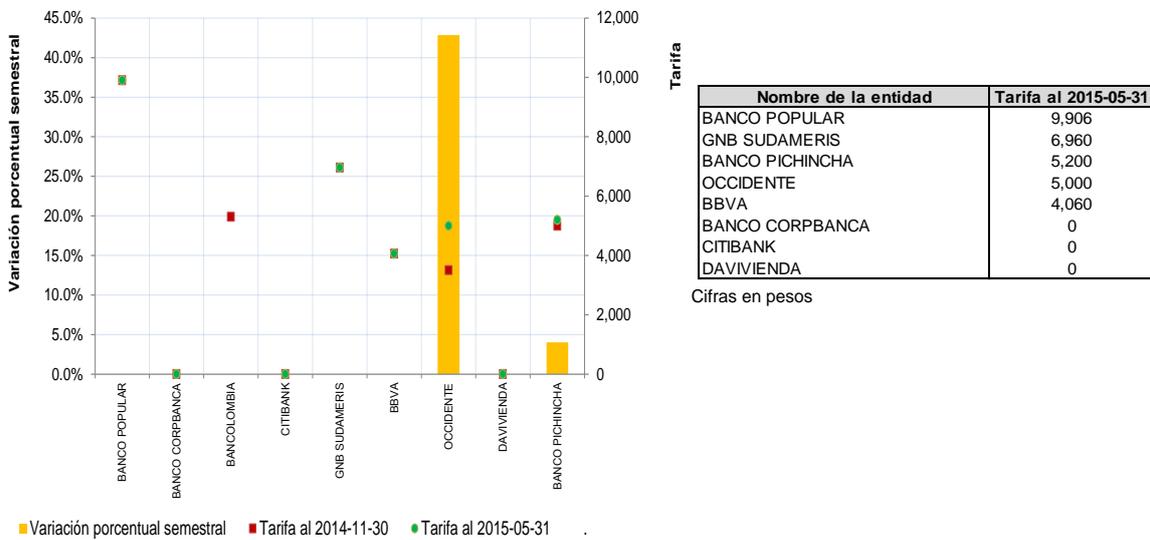
Gráfica 34
Copia extracto en papel



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

Copia de extracto en papel: La tarifa promedio que cobraron los bancos por copia de extracto en papel para las cuentas corrientes registró un incremento en el semestre comprendido entre noviembre de 2014 y mayo de 2015. Los bancos reportaron en mayo una tarifa promedio de \$6,385 por la copia del extracto en papel, superior al valor promedio del semestre anterior (\$6,252). 10 de 19 entidades que prestan el servicio registraron incrementos en la tarifa destacándose el caso del Banco Citibank, que pasó de ofrecer el servicio de forma gratuita a cobrar \$4,700 y Bancolombia que subió 17.0%.

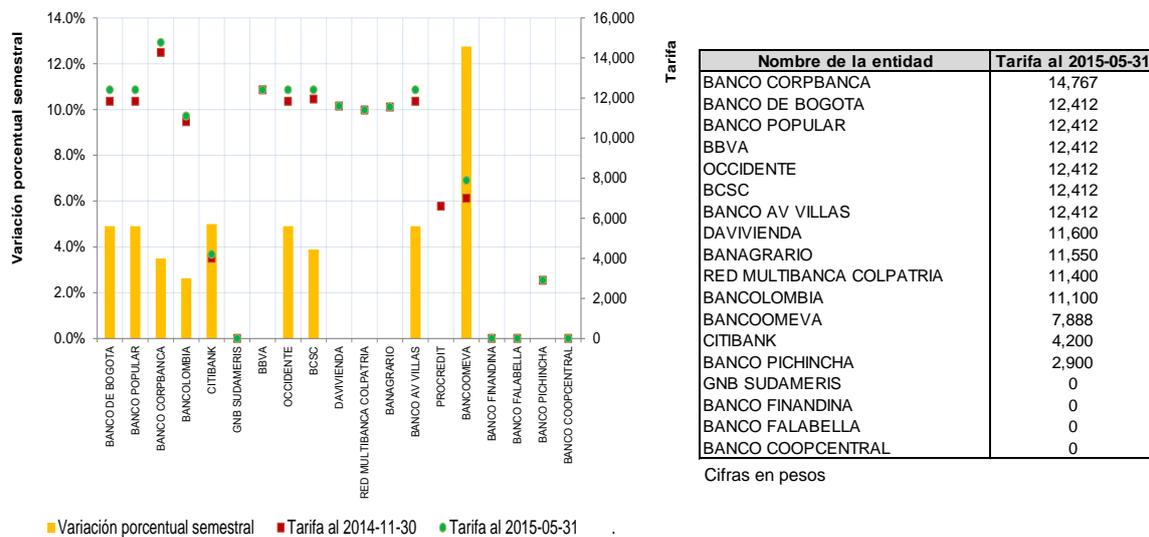
Gráfica 35
Copia de extracto por fax



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

Copia de extracto por fax: 5 bancos cobraron por el servicio de copia de extracto por fax por el cual establecieron una tarifa promedio de \$6,225 en mayo de 2015, registrando un incremento de \$438 frente a la tarifa promedio del semestre pasado. Los bancos que presentaron las mayores tarifas en monto fueron Popular (\$9,906), GNB Sudameris (\$6,960) y Pichincha (\$5,200), mientras que el Banco de Occidente registró un incremento de 42.86%. Los bancos Corpbanca, Citibank y Davivienda no cobraron por el servicio, en tanto que Bancolombia dejó de prestarlo.

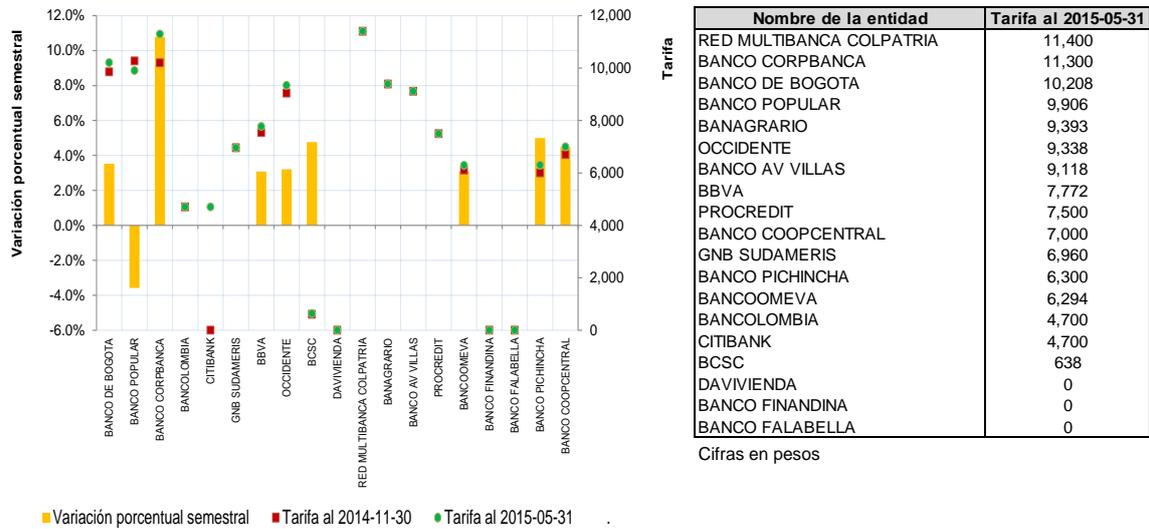
Gráfica 36
Consignación Nacional para cuentas corrientes



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

Consignación nacional: De los 14 bancos que cobraron por el servicio de consignación nacional en el semestre pasado, nueve registraron incrementos en la tarifa y uno dejó de prestar el servicio (Banco Procredit), generando que en promedio fuera de \$10,706 en mayo de 2015, superior al promedio de noviembre de 2014 (\$10,121). El mayor incremento se presentó en Bancoomeva con \$821 (12.8%), seguido por los bancos del Grupo Aval que registraron un aumento de \$580 cerrando mayo en \$12,412 cada uno. Por su parte, los bancos GNB Sudameris, Finandina, Falabella y Coopcentral prestaron el servicio de manera gratuita.

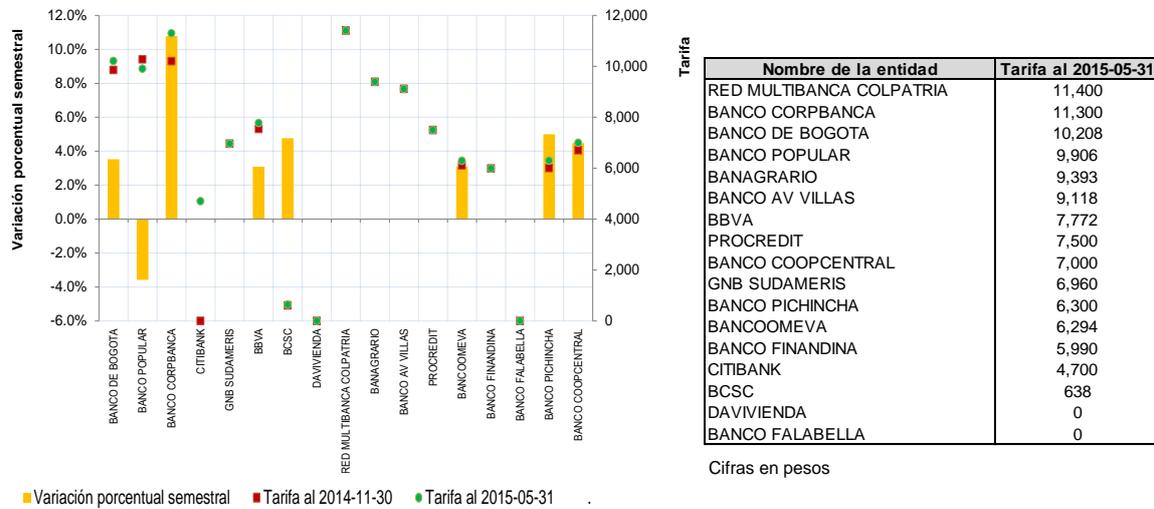
Gráfica 37
Referencia bancaria



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

Referencia bancaria: La tarifa promedio por referencias bancarias para los 16 bancos que cobraron por este servicio registró un descenso de \$36 en comparación con el valor registrado en noviembre de 2014 (\$7,694). Citibank empezó a cobrar por el servicio con una tarifa de \$4,700, con lo cual fue la entidad que presentó el mayor incremento semestral, mientras que Banco Popular fue la única entidad que registró un descenso en su tarifa por \$368 al cerrar en \$9,906. El Banco Corpbanca registró el mayor incremento de 10.8%. Entretanto, los bancos Davivienda, Finandina y Falabella prestaron el servicio de manera gratuita.

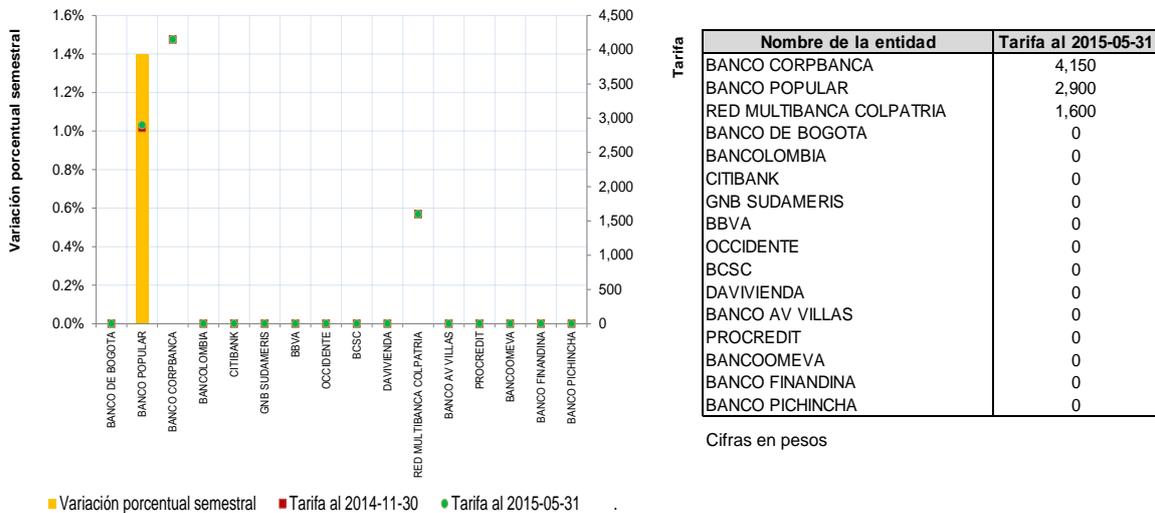
Gráfica 38
Certificaciones



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

Certificaciones: 15 bancos cobraron por las certificaciones en promedio una tarifa de \$7,632 a mayo de 2015, inferior en \$57 comparado con el promedio observado seis meses atrás. El mayor cobro por este servicio lo hizo Colpatría (\$11,400), mientras que el mayor incremento en la tarifa, en términos porcentuales, lo presentó Banco Corpbanca (10.78%) tras ubicar su tarifa en \$11,300. En contraste, el Banco Popular registró una disminución de 3.6% en la tarifa. En mayo 2 entidades ofrecieron estas certificaciones de forma gratuita, específicamente los bancos Davivienda y Falabella, mientras que el Banco Citibank empezó a cobrar por el servicio una tarifa de \$4,700.

**Gráfica 39.
Débito automático**



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

Débito automático: La tarifa promedio por débito automático establecida por las entidades que prestan y cobran el servicio presentó un aumento en los últimos seis meses hasta mayo de 2015. En el último mes en mención, 3 entidades de las 16 que prestaron el servicio cobraron por hacer débito automático una tarifa promedio de \$2,883, superior en \$13 al promedio registrado en noviembre de 2014. Banco Popular presentó un incremento semestral de \$40, alcanzando una tarifa de \$2,900. Por su parte, los bancos Colpatría y Corpbanca mantuvieron estable el cobro en \$1,600 y \$4,150, en su orden, en tanto que la mayor parte de entidades que ofrecieron este servicio lo hicieron de manera gratuita.

5.3 TARJETAS DE CRÉDITO

Las tarjetas de crédito corresponden a un crédito rotativo administrado a través de una tarjeta plástica, en el que se cuenta con un cupo que puede ser utilizado total o parcialmente por decisión del deudor. Este producto presenta ventajas a los usuarios en temas de seguridad, al no tener que llevar dinero en efectivo, posibilidad de realizar avances en caso de gastos urgentes y como medio de pago ante establecimientos de comercio, entre otras. El saldo de esta categoría ascendió en mayo de 2015 a \$21.13 billones, explicando el 22.72% de la cartera de consumo, al registrar un crecimiento real anual de 5.65%.

Durante los últimos años, el sistema financiero registró un incremento importante en el número de los usuarios de tarjetas de crédito. Según las cifras más recientes de la Central de Información Financiera (CIFIN)²⁵, al corte de diciembre de 2014, 6.81 millones de personas, mayores de edad, contaban al menos con una tarjeta de crédito, constituyéndose este como el segundo producto financiero más demandado por los colombianos después de la cuenta de ahorros. En particular, frente a diciembre de 2013, se registró un incremento aproximado de 139.163 personas con al menos una tarjeta de crédito (2.01% más), y con relación a igual mes de 2011, un aumento de 1.275.700 personas (18.74%). Es importante resaltar la importancia relativa que tiene este producto dentro de la cartera de consumo de los establecimientos de crédito a nivel del número de deudores, ya que más del 78.63% del total de éstos cuenta con al menos una tarjeta de crédito²⁶.

Este comportamiento en el número de deudores, coincide con el incremento sostenido que continúa registrando el número total de tarjetas de crédito vigentes. De marzo de 2011 a mayo de 2015, se observó un aumento de 4.56 millones de tarjetas (Gráfica 40), y en el último año un aumento de 999.79 miles de tarjetas, con lo cual el número vigente en el quinto mes del 2015 ascendió a 12,96 millones de plásticos²⁷.

Este crecimiento en el número de las tarjetas de crédito correspondió principalmente a la actividad comercial de entidades como Bancolombia, Davivienda, Colpatria y Compañía de Financiamiento Tuya S.A., que al cierre de

²⁵ Informe Trimestral de Inclusión Financiera, cifras a diciembre de 2014.

²⁶ Según datos del formato 341, a corte de marzo de 2015. Superintendencia Financiera de Colombia.

²⁷ Por franquicia, del total de tarjetas registradas hasta abril de 2015, el 32.25% correspondió a Visa, el 29.84% a Mastercard, el 4.61% a American Express, el 3.09% a Diners y a otras tarjetas el 30.20%. En estas últimas se destacan las tarjetas de Éxito, Fácil Codensa, CMR Falabella, Spring Step, entre otras.

mayo concentraron el 55.10% del total de las tarjetas de crédito en circulación reportadas en el último corte. Este total obedeció al saldo reportado en el quinto mes del año por cada una de los 22 establecimientos de crédito que actualmente ofrecen este tipo de servicio.

Paralelo con el aumento en el número de tarjetas se observó también un crecimiento en su uso, medido a través del volumen de compras y avances. En el semestre que va de diciembre de 2014 a mayo de 2015 las compras con tarjetas de crédito ascendieron a \$19.84 billones, creciendo en 6.65% real frente a igual período del año anterior. Estas negociaciones fueron realizadas a través de 94.37 millones de operaciones, mayores en 8.44% a las acumuladas entre diciembre de 2013 y mayo de 2014. De manera similar en avances se realizaron 14.39 millones de operaciones, superiores en 8.72% a las registradas en entre diciembre de 2013 y mayo de 2014, por un monto total de \$5.80 billones, el cual fue mayor en 8.20% real con relación al registrado doce meses atrás.

Las tasas de interés de las tarjetas de crédito continúan registrando una tendencia similar a la observada en la tasa de usura, ubicándose cerca del valor de esta última. En particular, esta fue la dinámica general registrada en el último año²⁸ cuando la diferencia entre estas dos tasas se mantuvo en promedio alrededor de 16 puntos básicos (pb) (Gráfica 41).

Gráfica 40
Número de tarjetas de crédito



Gráfica 41
Tasas de interés de la modalidad de consumo



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 466 y 88.

En Colombia, las tarifas asociadas a las tarjetas de crédito corresponden a la cuota de manejo y a aquellas que varían en función de la utilización del producto.

²⁸ Mayo 2014 a mayo 2015

Dentro de estas últimas se encuentran los cobros por los siguientes servicios: avances, reposición del plástico, consumos en el exterior, certificaciones, referencias comerciales y copia de los extractos.

Teniendo en cuenta que las cuotas de manejo, los avances y las reposiciones del plástico corresponden a los principales cobros que se realizan por la utilización de las tarjetas de crédito, a continuación se analizan las tarifas cobradas por cada una de las entidades financieras que ofrecieron este producto al 31 de mayo de 2015.

Cuotas de manejo: Las cuotas de manejo presentan una dispersión moderada entre los establecimientos de crédito para el caso de las tarifas trimestrales. En estas predominan las franquicias Visa y MasterCard para la mayor parte de las entidades que reportan esta modalidad de cobro. Para el caso de las tarjetas Visa el promedio del cobro trimestral se situó en \$49.658 lo que equivale a más que en noviembre del 2014, mientras que para las de Mastercard fue de \$53.200, lo que equivale a un aumento de \$1.182 para la primera y a \$1.299 para la segunda, respecto a la cuota de noviembre de 2014 .



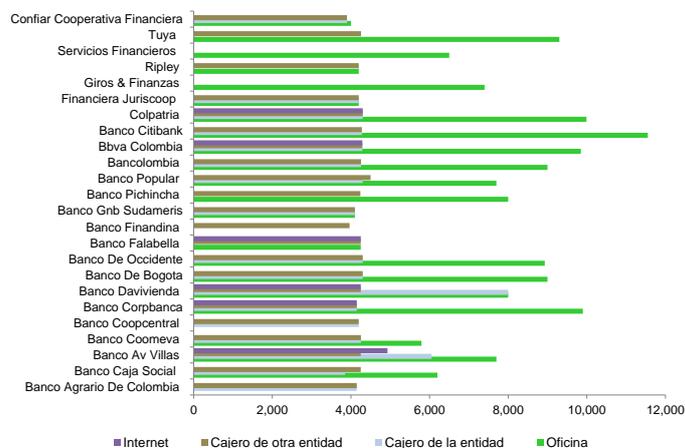
Fuente: Superintendencia Financiera, formato 365. Cifras a mayo de 2015.

En el manejo por cobro mensual, es de destacar la actividad comercial que realizan algunas entidades a partir de tarjetas “propias”, las cuales muestran tarifas que tienden a ser menores en comparación con las otras franquicias. Efectivamente, en mayo la cuota mensual promedio de las siete entidades que administran este tipo de tarjetas fue de \$11.429, mientras el promedio para las siete que administran la tarjeta Visa fue de \$14.533, lo que equivale a un aumento

de \$172 para la primera y a \$817 para la segunda, respecto a noviembre de 2014.

Avances: Al analizar las tarifas que se cobran por avances realizados a través de los diferentes canales disponibles, como son: la oficina, el internet, cajero propio y el cajero de otra entidad (Gráfica 44), se puede inferir que el cobro es menos disperso entre las entidades, cuando se examinan estos dos últimos canales. En especial, el cobro por avances en cajeros de otra entidad fluctúa entre \$3.900 y \$4.500. Por su parte, el que se realiza a partir de los cajeros propios se sitúa entre \$3.850 y \$8.000, exceptuando el costo gratuito que aplica una sola de las 18 entidades bancarias que reportan este servicio. Siguiendo los lineamientos definidos en el Decreto 4809 de 2011, los cobros por los retiros a través de cajeros de otra entidad mantienen, en general, niveles inferiores al límite definido en éste (20 UVR)²⁹. Aunque el decreto no habla de retiros realizados en los cajeros propios, la mayoría de las entidades han incorporado esta modificación en las tarifas de los avances realizados en cajeros de su propiedad.

Gráfica 44
Tarifa por avances



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365. Cifras a mayo de 2015.

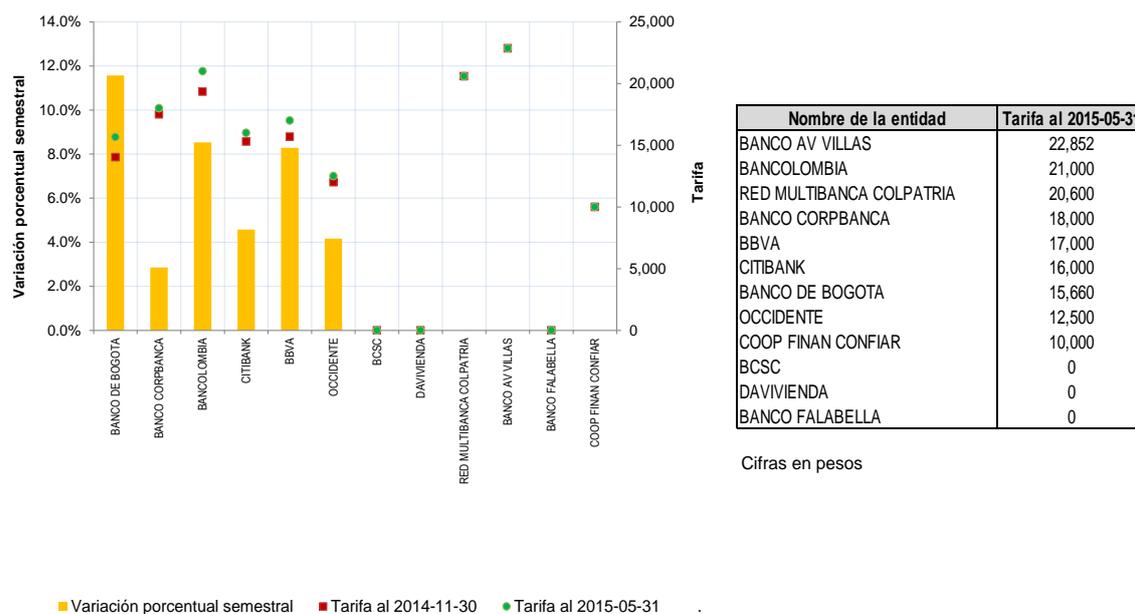
Es de señalar, que la tarifa promedio por avances en oficina supera significativamente a la de los otros medios, reflejando los costos que se derivan por la prestación de este servicio y la estrategia de algunas entidades orientada a desincentivar la realización de operaciones a través de esta opción. Efectivamente, el canal con la mayor tarifa promedio es la oficina de las entidades

²⁹ A mayo 31 de 2015 el valor de la UVR fue de \$2,215,381

(\$7.408), seguido por cajero propio (\$4.546), el cajero de otra entidad (\$4.223) y el internet (\$4.362).

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

Gráfica 45
Reposición de Plástico por deterioro. MasterCard

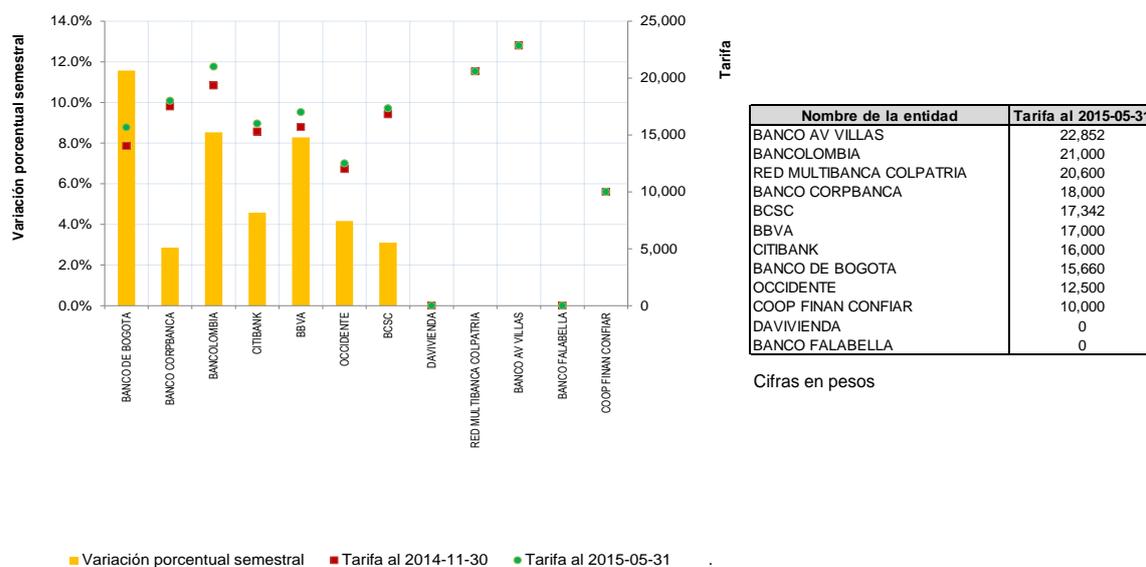


Fuente: Formato 365.

Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

Reposición por deterioro, Tarjeta Mastercard Clásica: Para el caso de esta tarjeta, 12 entidades cobran el servicio de reposición por deterioro, cuyo costo promedio para mayo del presente año fue de \$17.068, tarifa que aumentó en \$697 respecto al promedio de noviembre de 2014. En mayo de 2015, 3 entidades ofrecieron este servicio de forma gratuita, específicamente BCSC, Davivienda y Banco Falabella. Por su parte, el Banco de Bogotá registró el mayor incremento porcentual en su tarifa (11.6%).

Gráfica 46
Reposición de Plástico por Pérdida. MasterCard

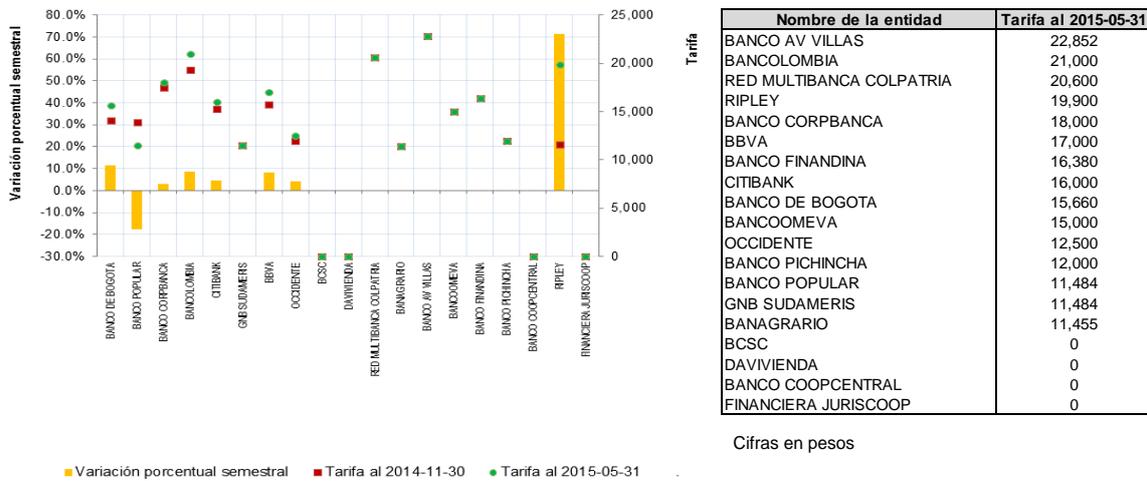


Fuente: Formato 365.

Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

Reposición por pérdida Tarjeta Mastercard Clásica: 10 de las 12 entidades que ofrecieron este servicio en mayo de 2015 establecieron un cobro por el mismo. La tarifa promedio fue de \$17.095, superior en \$680 a la registrada en noviembre anterior. En mayo, la mayor tarifa por este servicio la registró el Banco AV Villas por valor de \$22.852 mientras que los bancos Davivienda y Falabella prestaron el servicio de manera gratuita. La tarifa mínima, al igual que en noviembre, se mantuvo en \$10.000. Respecto a noviembre de 2014, las mayores variaciones fueron de Banco Bogotá (\$1.624), Bancolombia (\$1.650) y Banco BBVA (1.300).

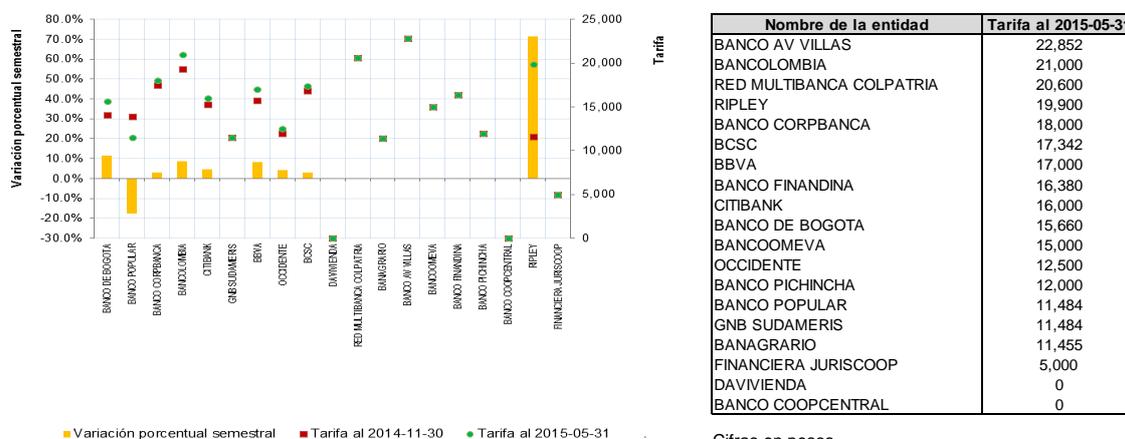
Gráfica 47
Reposición de Plástico por deterioro. Visa Clásica



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

Reposición por deterioro Tarjeta Visa Clásica: En mayo de 2015 esta tarifa fue cobrado por 15 de las 19 entidades que prestaron sus servicios de crédito a través de este tipo de tarjeta. El costo promedio de esta reposición fue de \$16.088, superior en \$809 al registrado en noviembre anterior. La mayor tarifa por este servicio es de \$22.852 establecida por el Banco AV Villas. Por su parte, el Banco Popular disminuyó la tarifa en \$2.436 (17.5%). En el caso de Ripley, la tarifa aumentó de \$11.600 a \$19.900, en los últimos seis meses. De otro lado, el Banco Davivienda, Banco Coopcentral y la Financiera Juriscoop ofrecieron este servicio de forma gratuita.

Gráfica 48
Reposición de Plástico por Pérdida. Visa Clásica



Cifras en pesos

Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

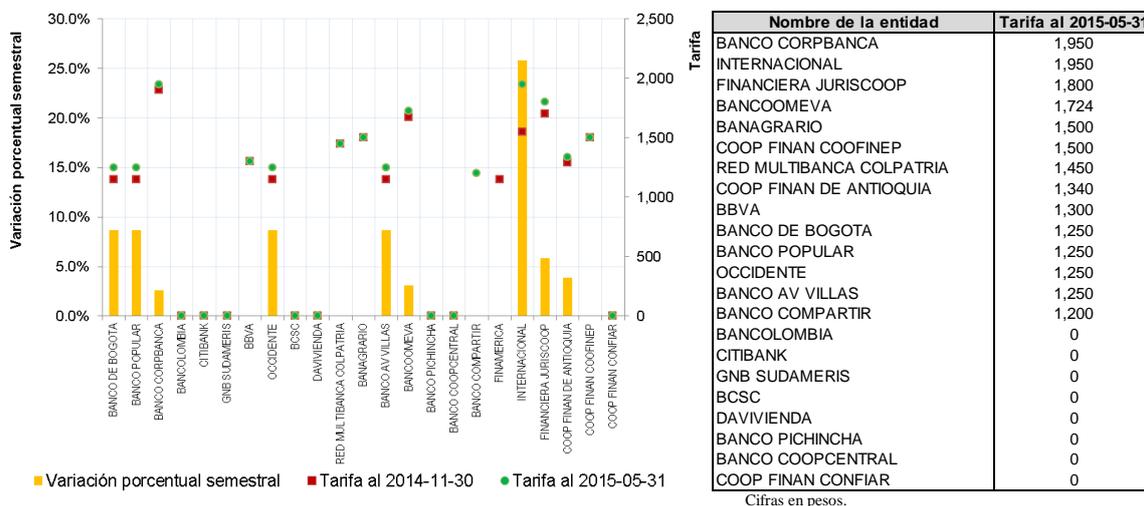
Reposición por pérdida Tarjeta Visa Clásica: La reposición por pérdida de la tarjeta Visa Clásica reportó un costo promedio en mayo de \$14.648, \$706 más que el promedio observado en noviembre anterior. Durante mayo, un total de 17 entidades cobraban por este servicio, siendo la máxima tarifa la cobrada por el Banco AV Villas, de \$22.852, mientras que los bancos Davivienda y Coopcentral lo ofrecieron de manera gratuita. Por su parte, Ripley subió la tarifa de \$11.600 a \$19.900, en los últimos seis meses. En contraste, el Banco Popular redujo en 17.5% su tarifa.

5.4 CAJEROS

Los cajeros automáticos son dispositivos que permiten la realización de transacciones financieras como retiros, pagos, consultas, transferencias, según los servicios ofrecidos por el establecimiento de crédito, entregando a su vez un soporte de la operación realizada. A continuación se presentan las tarifas de los principales servicios a los que se puede acceder a través de estos sistemas, tanto para el cajero de la entidad a la que está adscrito el cliente como para cajeros de otras entidades.

CAJEROS DE LA ENTIDAD

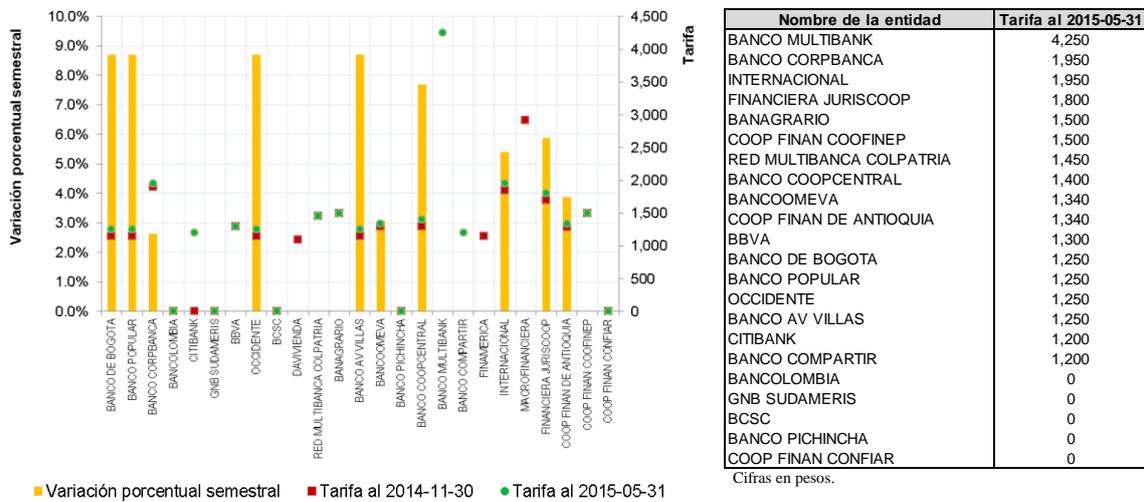
Gráfica 49
Precio fijo por consulta de saldo en cajero de la entidad



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

Precio fijo por consulta de saldo: En mayo este servicio fue ofrecido por 22 entidades financieras, de las cuales 14 establecieron un cobro promedio por el mismo de \$1.480. De esta manera, en este mes 8 entidades ofrecieron este servicio de forma gratuita. La mayor variación durante el semestre la presentó la Compañía de Financiación Internacional, al incrementar su tarifa en 25.8%, pasando de cobrar \$1.550 en noviembre a \$1.950 en mayo de 2015.

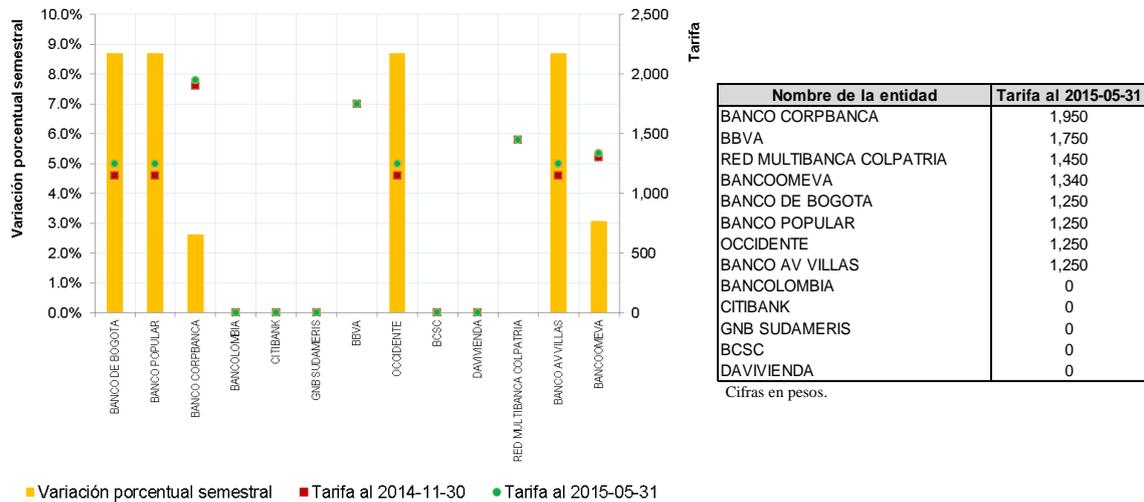
Gráfica 50
Retiros en cajero de la entidad



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

Retiros: El servicio de retiros en efectivo fue prestado por 22 entidades financieras, de las cuales 5 lo prestaban de manera gratuita en mayo. Entre noviembre de 2014 y mayo de 2015 diez entidades aumentaron su cobro, siendo 8.7% el mayor incremento efectuado por las entidades pertenecientes al Grupo Aval. Por su parte, el Banco Citibank empezó a cobrar un valor de \$1.200 después de ser \$0 en noviembre de 2014.

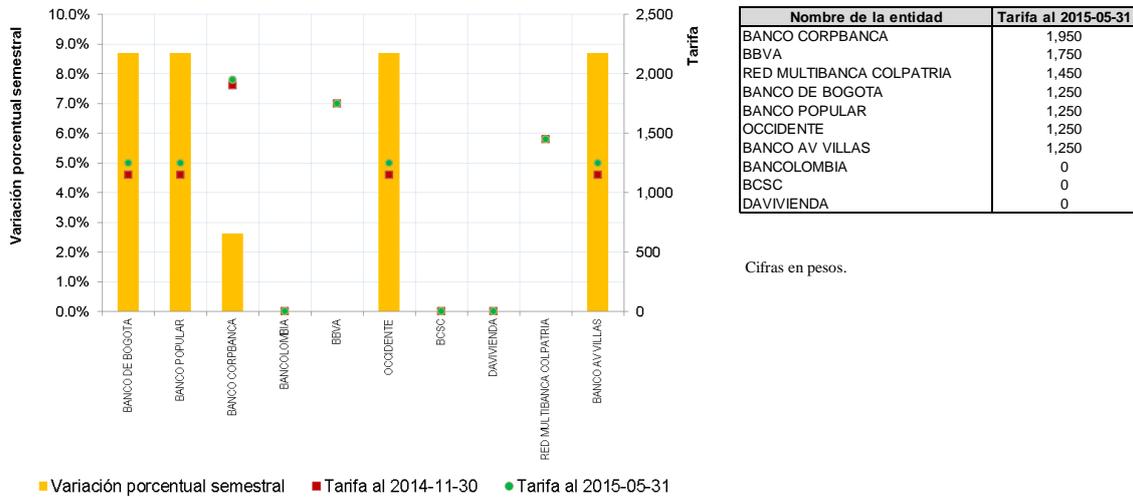
Gráfica 51
Transferencias a cuentas del mismo titular en cajero de la entidad



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

Transferencias a cuentas del mismo titular: En mayo con este servicio contaron 13 entidades financieras, de las cuales 5 lo prestaban de manera gratuita, específicamente Bancolombia, Citibank, GNB Sudameris, BCSC y Davivienda. Entre noviembre de 2014 y mayo de 2015, las entidades que hacen parte del Grupo Aval (Bogotá, Av Villas, Occidente y Popular) aumentaron su cobro en una proporción de 8.7% al establecer su tarifa en \$1.250, mientras que el Banco Corpbanca estableció la mayor tarifa por este servicio (\$1.950) frente al resto de establecimientos.

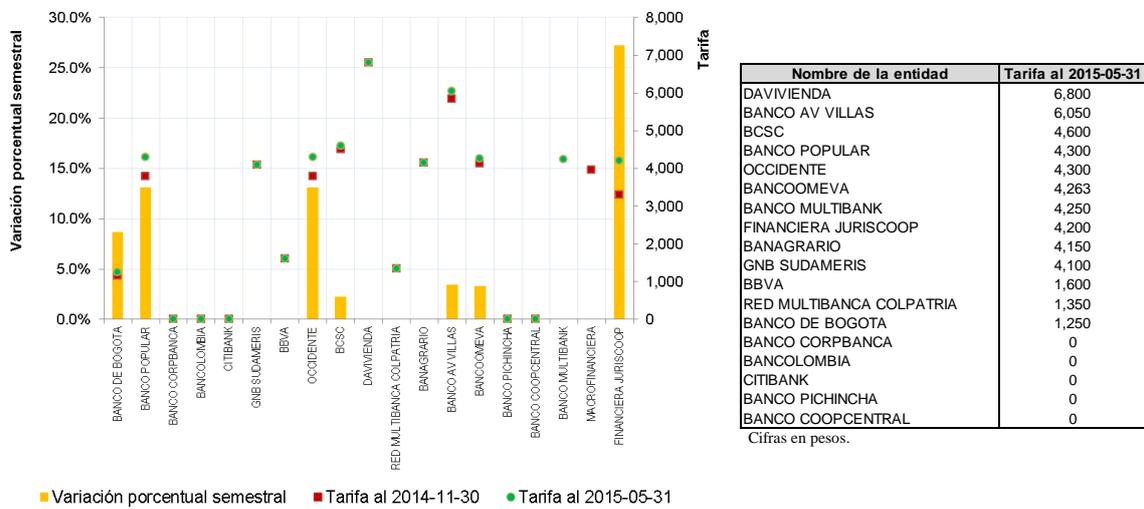
Gráfica 52
Transferencias a cuentas de diferente titular en cajero de la entidad



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

Transferencias a cuentas de diferente titular: Este servicio fue prestado por 10 entidades financieras en mayo de 2015. Frente a noviembre, los bancos Bogotá, Popular, Occidente y Av Villas incrementaron su tarifa en 8.7%, donde el máximo valor por la realización de esta operación fue establecido por el Banco Corpbanca por \$1.950. Por su parte, los bancos Bancolombia, BCSC y Davivienda lo ofrecieron de manera gratuita.

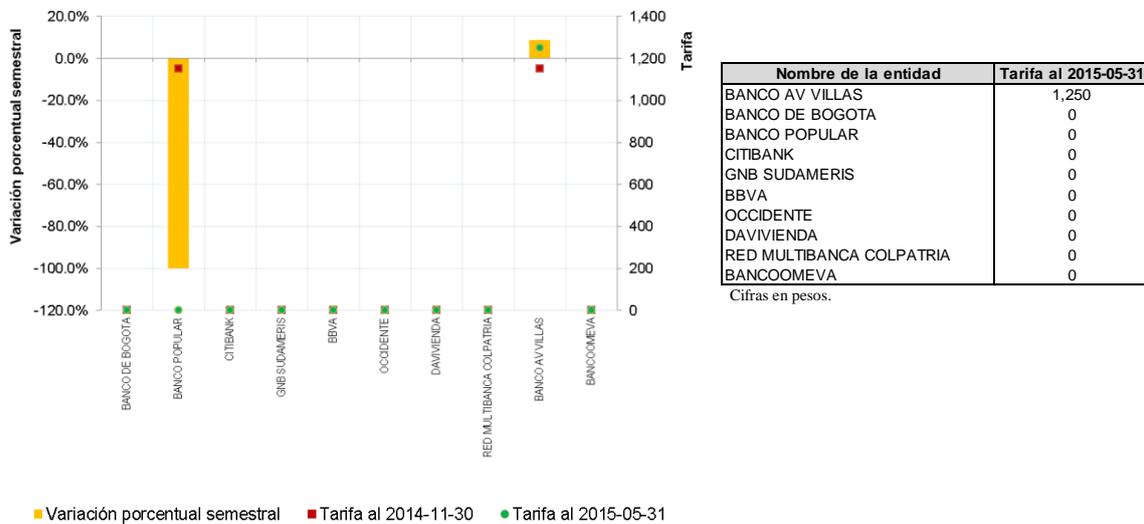
Gráfica 53
Transacción declinada con tarjeta de crédito por cupo insuficiente en cajero de la entidad



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

Transacción declinada con tarjeta de crédito por cupo insuficiente: Este servicio consiste en el cobro que se realiza al cliente cuando ejecuta una operación sin tener cupo suficiente en su tarjeta de crédito. En mayo de 2015, 13 entidades establecieron un cobro por las transacciones declinadas, donde la mayor tarifa se observó en el caso del Banco Davivienda por \$6.800, manteniéndola estable frente a noviembre de 2014. Entretanto, Financiera Juriscoop fue la entidad que registró el mayor cambio porcentual en el semestre tras presentar un crecimiento de 27.3%.

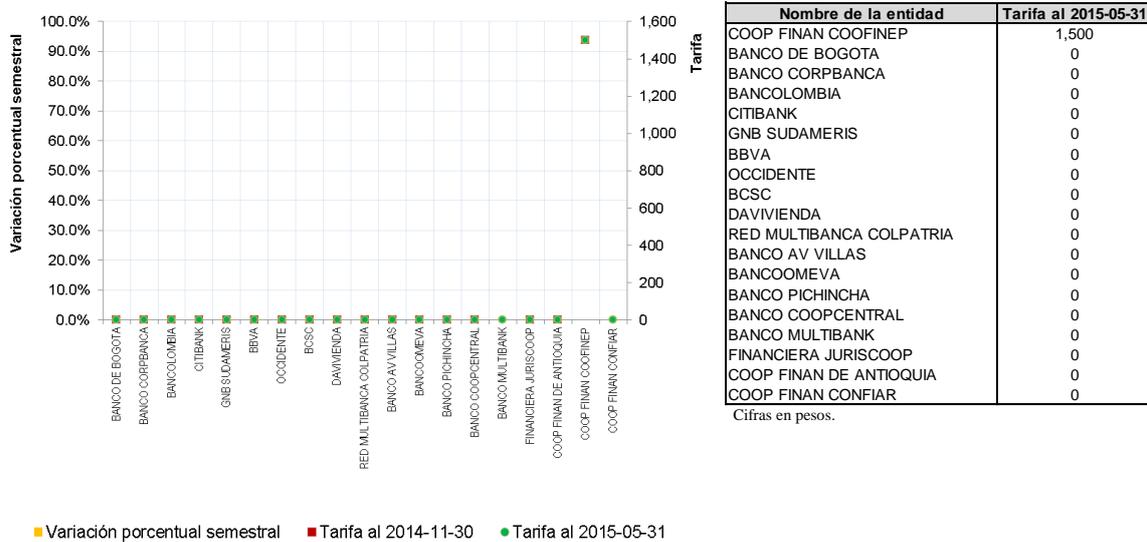
Gráfica 55
Pagos de cartera en cajero de la entidad



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

Pagos de cartera: Esta tarifa obedece a los pagos de cartera realizados por los clientes en cajeros de su entidad. En mayo de 2015, solo el Banco AV Villas cobró por este servicio, con una tarifa de \$1.250. Las entidades que ofrecieron este servicio de forma gratuita fueron Banco de Bogotá, Popular, Citibank, GNB Sudameris, BBVA, Occidente, Davivienda, Colpatría y Bancoomeva. Frente a noviembre de 2014, el Banco Popular eliminó el cobro por este servicio.

Gráfica 56
Cambio de clave en cajero de la entidad

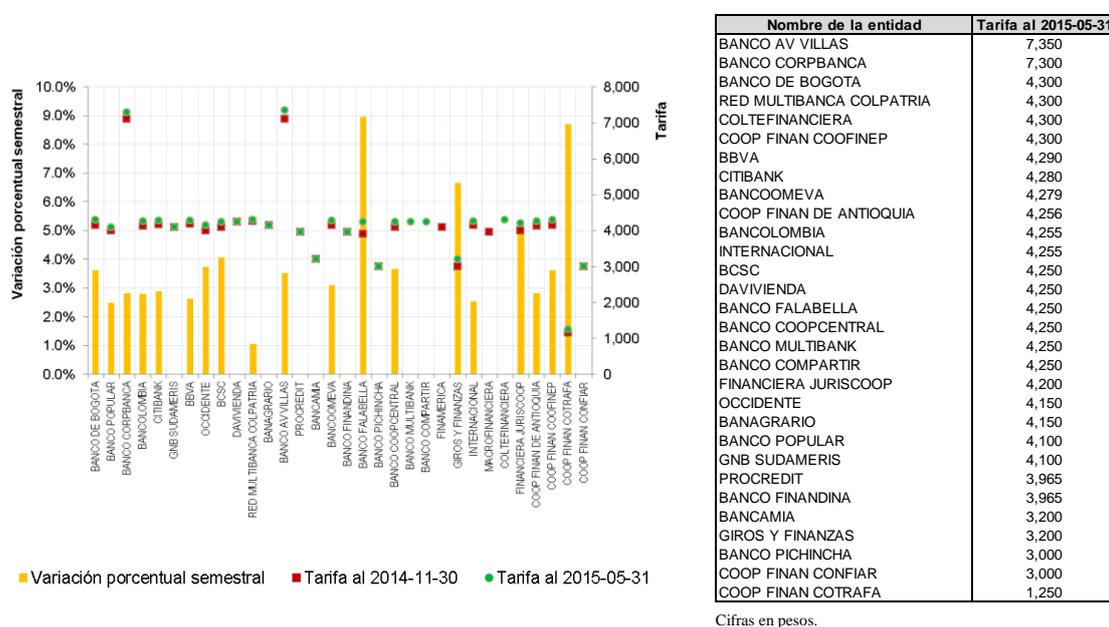


Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

Cambio de clave: Esta tarifa corresponde a la asociada al cambio de clave efectuado por el cliente en el cajero de su entidad. En mayo de 2015, solamente una entidad efectuó cobros por este concepto, correspondiente a la Cooperativa Financiera Coofinep por un valor de \$1.500, manteniendo el nivel registrado en noviembre de 2014. Frente a noviembre de 2014, 2 entidades empezaron a ofrecer el servicio sin tener costo para el consumidor financiero, las cuales fueron Banco Multibank y Cooperativa Financiera Confiar.

CAJEROS DE OTRA ENTIDAD

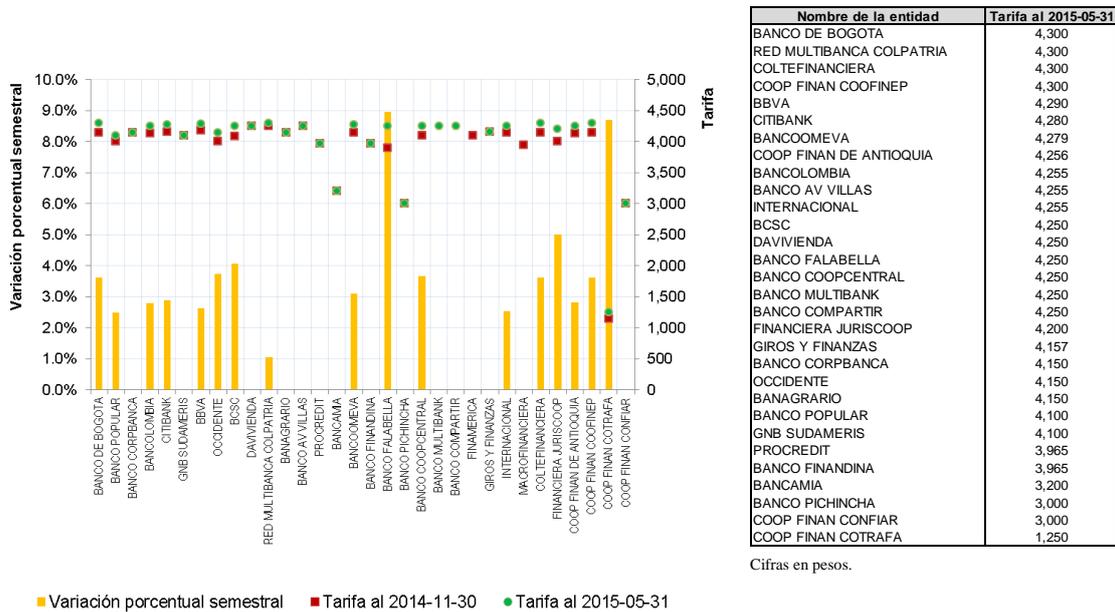
Gráfica 57
Precio fijo por consulta de saldo en cajero de otra entidad



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

Precio fijo por consulta de saldo: En mayo este servicio fue ofrecido por 30 entidades financieras, cuya tarifa en promedio se ubicó en \$4.175. Las mayores variaciones durante el semestre la registraron el Banco Falabella (9.0%) y la Cooperativa Financiera Cootrafa (8.7%). Entretanto, la mayor tarifa por este servicio la registraron los bancos AV Villas y Corpbanca con una tarifa de \$7.350 y \$7.300, respectivamente. Adicionalmente, Coltefinanciera no ofrecía el servicio y empezó a ofrecerlo con una tarifa de \$4.300.

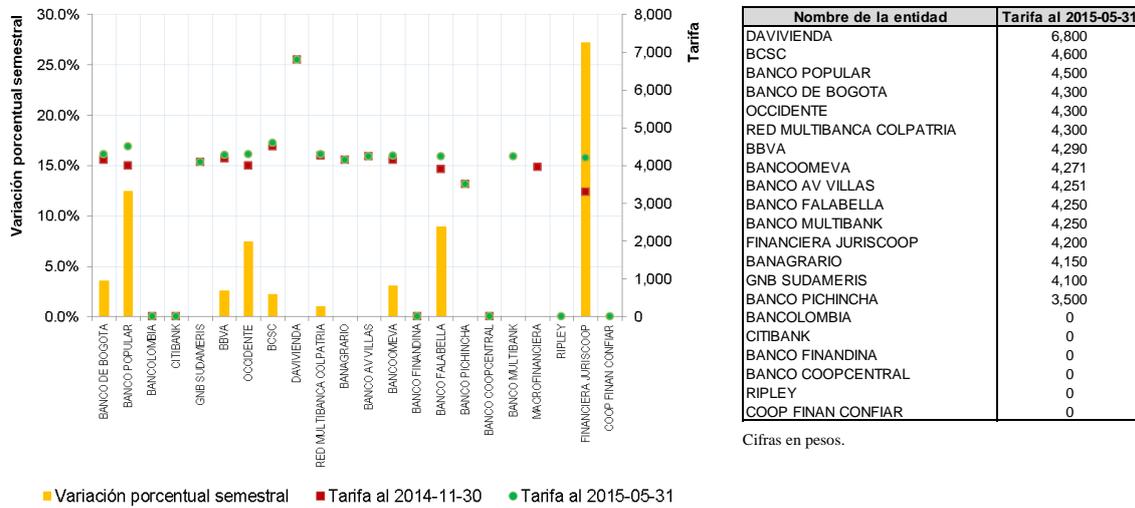
Gráfica 58
Retiros en cajero de otra entidad



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

Retiros: El servicio de retiros en efectivo en cajero de otras entidades fue prestado por 30 entidades financieras en mayo de 2015. Entre noviembre de 2014 y mayo de 2015, 17 entidades aumentaron su cobro, siendo 9.0% el mayor incremento efectuado por el Banco Falabella, al pasar de una tarifa de una tarifa de \$3.900 en noviembre a \$4.250 en mayo de 2015. Por su parte, la menor tarifa fue establecida por la Cooperativa Financiera Cootrafa por \$1.250. Cabe mencionar que este servicio cuenta con un tope establecido a partir del Decreto 4809 de 2011, definido para el primer semestre de 2015 en \$4.301.

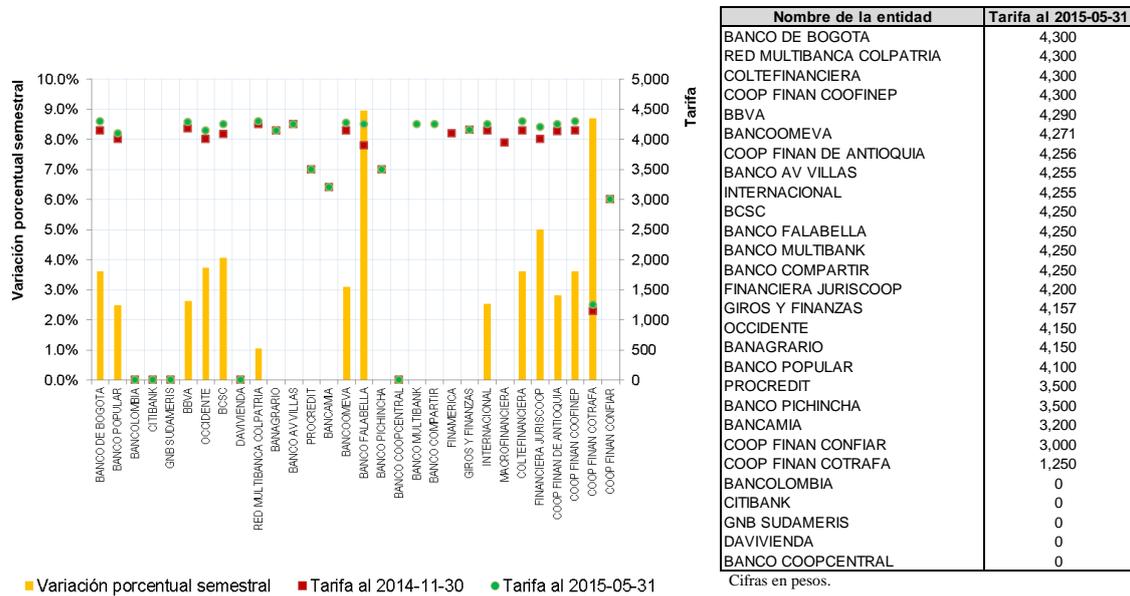
Gráfica 59
Transacción declinada con tarjeta de crédito por cupo insuficiente en cajero de otra entidad



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

Transacción declinada con tarjeta de crédito por cupo insuficiente Este servicio consiste en el cobro que se realiza al cliente cuando ejecuta una operación sin tener cupo suficiente en su tarjeta de crédito. En mayo de 2015, 15 entidades establecieron un cobro por las transacciones declinadas en cajeros de otra entidad, donde la mayor tarifa se observó en el caso del Banco Davivienda por \$6.800. Por su parte, los mayores incrementos en la tarifa durante el semestre fueron efectuados por la Compañía de Financiamiento Juriscoop (27.3%), Banco Popular (12.5%) y Banco de Falabella (9.0%). Adicionalmente, la Compañía de Financiamiento Ripley y la Cooperativa Financiera Confiar empezaron a ofrecer el servicio sin costo para el consumidor financiero.

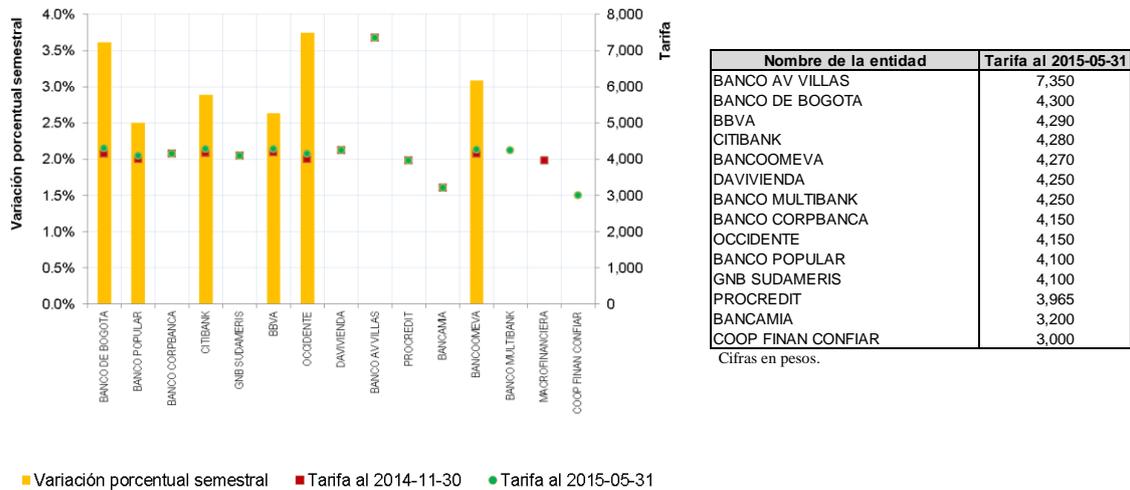
Gráfica 60
Transacción declinada con tarjeta débito por fondos insuficientes en cajero de otra entidad



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

Transacción declinada con tarjeta débito por fondos insuficientes: Esta tarifa obedece a las operaciones realizadas por los clientes cuando no disponen de fondos suficientes en su tarjeta débito y realizan la operación en un cajero diferente al de su entidad financiera. En mayo de 2015, 23 entidades efectuaron un cobro por las transacciones declinadas en cajero de otra entidad donde la máxima tarifa fue por \$4.300 registrada por las entidades banco de Bogotá, Colpatría, Coltefinanciera y Coofinep. En mayo 5 entidades no cobraron por las transacciones declinadas con tarjeta débito, específicamente Bancolombia, Citibank, GNB Sudameris, Davivienda y Banco Coopcentral. Por su parte, el Banco Falabella registró el mayor cambio porcentual en la tarifa al ubicarse en 9.0%, seguido por la Cooperativa Financiera Cootrafa (8.70%).

Gráfica 61
Pagos a terceros en cajero de otra entidad



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

Pagos a terceros: En mayo de 2015, 14 entidades establecieron un cobro por realizar pagos a terceros en cajeros de otra entidad, donde la mayor tarifa se observó en el caso del Banco AV Villas por \$7.350. En este periodo, el Banco de Occidente registró el mayor incremento en su tarifa (3.8%), al establecer su valor en \$4.150 desde un nivel de \$4.000 en noviembre de 2014. Por su parte, el Banco Multibank y la Cooperativa Financiera Confiar empezaron a ofrecer este servicio al fijar una tarifa de \$4.250 y \$3.000, respectivamente.

5.5 BANCA POR INTERNET

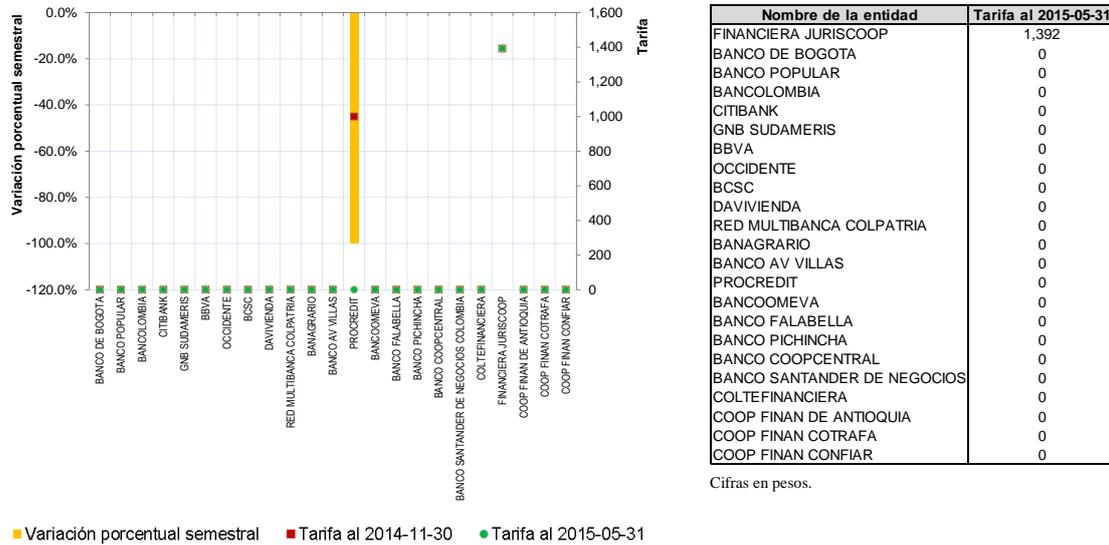
Las operaciones por internet representan más seguridad para los usuarios al disminuir los costos de transacción que implica la utilización del dinero en efectivo, además de constituirse como el canal con los menores costos para la realización de transacciones, situación que se encuentra dispuesta en el Decreto 4809 de 2011, artículo 2.35.4.2.5, *“los precios y tarifas que los establecimientos de crédito cobren a sus clientes, por consultas de saldo y transacciones a través de internet, en ningún caso podrán ser superiores a las cobradas por otros canales”*.

Los menores costos a través de internet han motivado el incremento en el número de transacciones, con lo cual en los años recientes éste ha sido el canal con el mayor incremento en las operaciones en los años recientes, presentando un crecimiento promedio en los últimos tres años de 18.58%.

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

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

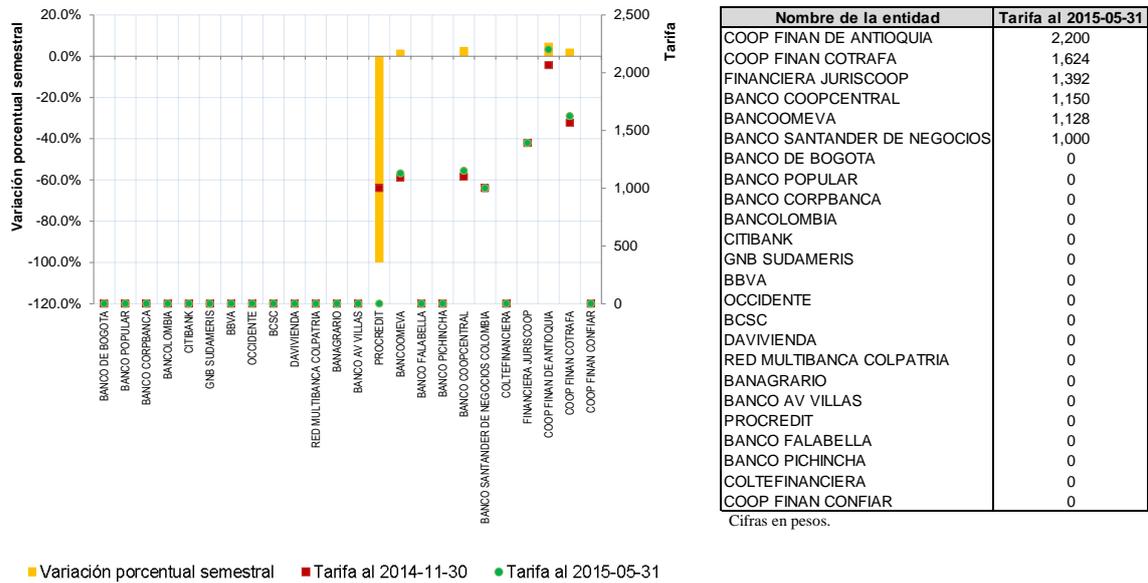
Gráfica 62
Transferencias a cuentas del mismo titular por internet



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

Transferencias a cuentas del mismo titular: En mayo con este servicio contaron 23 entidades financieras, de las cuales 22 lo prestaron de manera gratuita. En este mes, la única entidad que estableció cobro por este servicio correspondió a la Compañía de Financiamiento Juriscoop con una tarifa de \$1.392. Por su parte, durante el semestre el Banco Procredit eliminó la tarifa por esta operación.

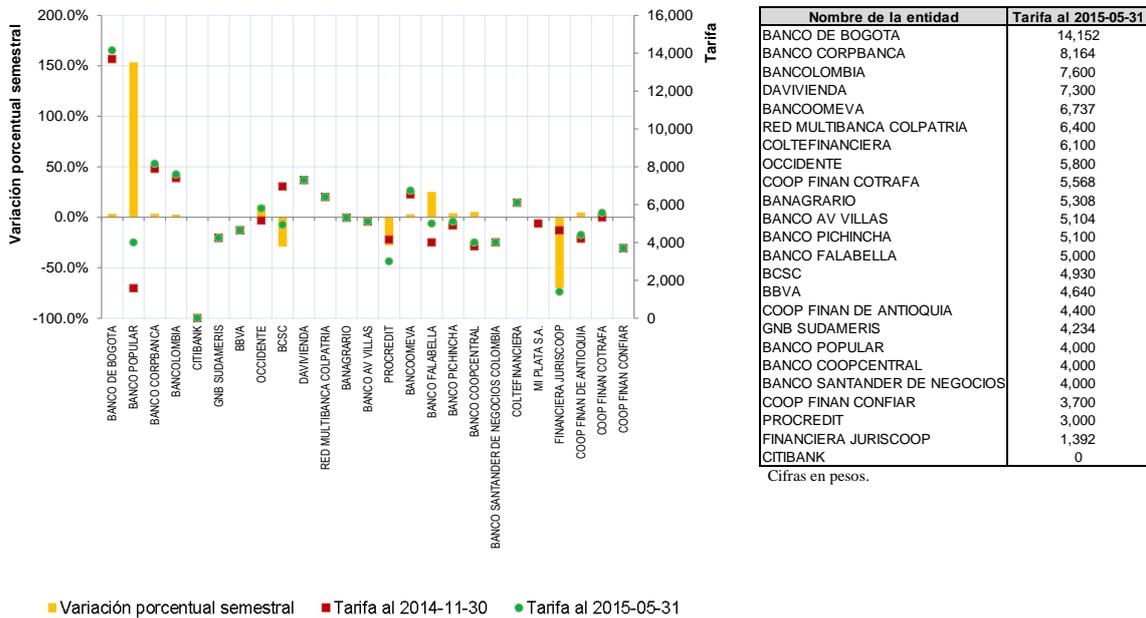
Gráfica 63
Transferencias a cuentas de diferente titular por internet



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

Transferencias a cuentas de diferente titular: Este servicio fue prestado por 24 entidades financieras en mayo de 2015. En el mes de referencia el mayor cobro lo efectuó la Cooperativa Financiera de Antioquia por \$2.200, seguida por la Cooperativa Financiera Cootrafa por \$1.624. Cabe destacar que la mayor parte de las entidades que ofrecen el servicio lo prestaron de forma gratuita. Durante el semestre el Banco Procredit eliminó el cobro por este servicio.

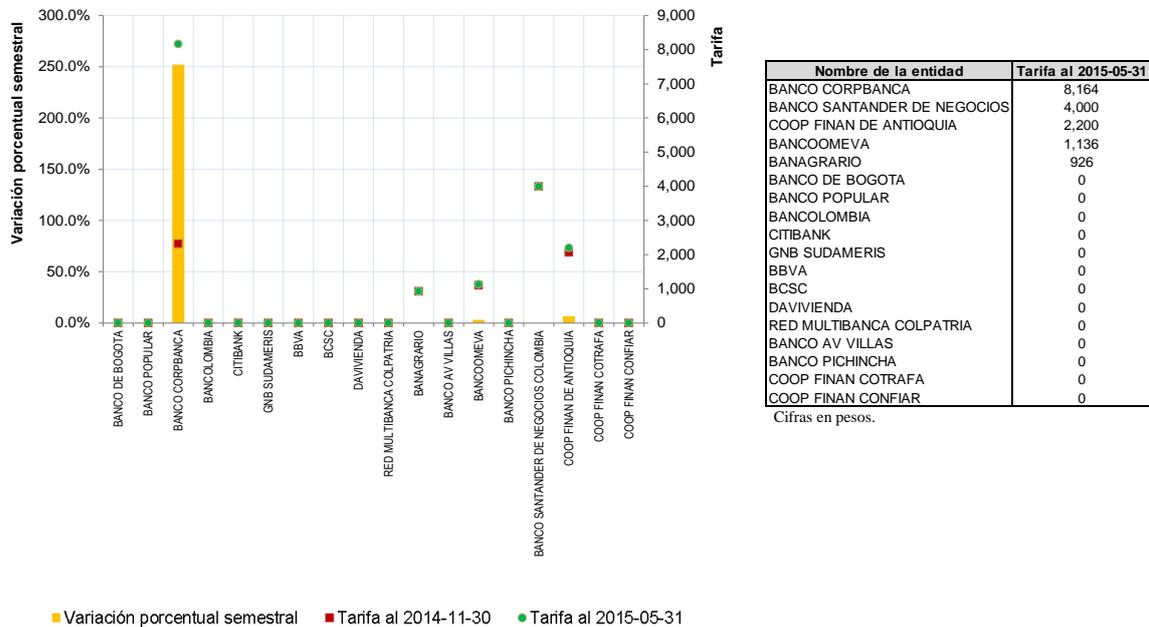
Gráfica 64
Transferencias a cuentas de otras entidades por internet



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

Transferencias a cuentas de otras entidades: Este servicio fue prestado por 24 entidades financieras en mayo de 2015. El promedio por este servicio se ubicó en mayo en \$5.276. En este mes el mayor cobro por este servicio fue establecido por el Banco de Bogotá por un valor de \$14.152, seguido por el Banco Corpbanca con \$8.164. En el semestre el mayor incremento de su tarifa fue efectuado por el Banco Popular, al aumentarla en 153.5% hasta un valor de \$4.000, mientras que la Compañía de Financiamiento Juriscoop redujo su tarifa de \$4.640 a \$1.392, entre noviembre de 2014 a mayo de 2015.

Gráfica 65
Pagos a terceros por internet



Fuente: Superintendencia Financiera. Formato 365.

Pagos a terceros: Este servicio fue prestado por 18 entidades financieras en mayo de 2015. En este mes el mayor cobro por este servicio fue establecido por el Banco Corpbanca (que aumentó su tarifa en el semestre de \$2.320 a \$8.164, correspondiente a un aumento de 251.9%), seguido por el Banco Santander de Negocios (\$4.000), la Cooperativa Financiera de Antioquia (\$2.200), Bancoomeva (\$1.136) y Banagrario (\$926). El resto de las entidades que ofrecieron el servicio lo prestaron de manera gratuita.

6 CONCLUSIONES

Con la expedición de la Ley 1748 “Ley de precios transparentes”, los consumidores financieros contarán con un nuevo mecanismo para identificar, además de la tasa de interés efectiva, los costos asociados a la adquisición de productos activos (créditos) y pasivos (depósitos). Esta iniciativa complementa las herramientas ya dispuestas hacia los consumidores sobre las tarifas de los servicios financieros, como es el caso de la publicación trimestral en periódicos, donde se presentan de forma comparada los precios de los productos y servicios más utilizados por los colombianos.

Asimismo se destaca el simulador de tarifas de servicios financieros, el cual les permite a los usuarios definir el número de veces que van a utilizar los principales servicios asociados a cuentas de ahorro y tarjetas de crédito, para finalmente conocer el valor total aproximado que tendrán que pagar por el desarrollo de sus transacciones. Adicional a este sistema, la Superintendencia publica mensualmente en su página de internet las tarifas de todos los servicios reportadas por los establecimientos de crédito.

En línea con los instrumentos de divulgación de información, el Gobierno Nacional ha promovido el desarrollo de productos y servicios que se adapten a las necesidades de los consumidores financieros y que permitan fomentar la inclusión financiera. De forma reciente, se destaca la creación de las Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos (SEDPE) con las cuales se busca motivar el acceso al sistema financiero a través del ahorro. Mediante estas nuevas entidades se podrán efectuar operaciones de giros, pagos y transferencias, correspondiente a servicios transaccionales efectuados a través de sistemas de pago digitales. Con este sistema se podrán reducir los costos transaccionales y fomentar la cultura del ahorro, pues de acuerdo con el manejo de los recursos se irá creando un historial de pagos que sirve como soporte frente a necesidades de financiamiento.

De otra parte, para incrementar el acceso a opción de financiación formal, fue creada la categoría de crédito de consumo de bajo monto. Mediante esta nueva opción los colombianos pueden solicitar créditos por hasta 2 SMLMV por un plazo máximo de hasta 36 meses. Este producto cuenta con una tasa específica certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia (tasa que actualmente se ubica en 31.96%, correspondiente a una tasa de usura de 47.94%). Debido a que esta tasa tiene en cuenta un mayor riesgo implícito, motivará que la población sin historial crediticio tenga

una opción de financiamiento formal y a menor costo frente a la establecida por agiotistas.

En relación con la dinámica de los precios de los principales servicios y productos financieros utilizados por los colombianos (cuentas de ahorro y tarjetas de crédito), en mayo el Índice de Precios al Consumidor Financiero (IPCF) presentó un crecimiento anual de 5.29%, que correspondió a la modificación periódica que las entidades efectúan sobre los precios de los servicios que ofrecen, tras ajustarlos a las condiciones presentes en el mercado y a sus estrategias comerciales.

La variación en el indicador de tarifas mostró la dinámica creciente de sus tres componentes: la cantidad de productos, la frecuencia de uso de los servicios y la tarifa asociada con su utilización. Durante el semestre se presentó un incremento en el número de cuentas de ahorro y tarjetas de crédito, al igual que aumentaron las transacciones efectuadas por los usuarios en los canales dispuestos por los establecimientos de crédito.

En el caso de las cuentas de ahorro, el incremento en su índice reflejó principalmente un mayor valor de las operaciones realizadas a través de cajeros electrónicos, específicamente para consultas de saldo y retiros en efectivo. En este periodo también se registró un aumento en la tarifa de los servicios de administración de la cuenta de ahorros y de la tarjeta débito.

Por su parte, las tarifas de las tarjetas de crédito medidas a través del IPCF para tarjetas de crédito presentaron durante los últimos seis meses³⁰ una tasa de crecimiento promedio anual de 4.21%. Este comportamiento obedeció al incremento en las tarifas de los servicios de administración y de los avances. Las mayores variaciones se observaron en los precios de las operaciones efectuadas en cajero electrónico, los cuales se ajustaron al tope máximo establecido para los retiros de efectivo en cajero de otra entidad, siguiendo lo establecido en el Decreto 4809 de 2011.

Con este informe la SFC realiza un seguimiento detallado de los precios de los diferentes servicios financieros ofrecidos por las entidades, además de robustecer los mecanismos de difusión dirigidos a los consumidores, al brindarles mayores criterios para su proceso de toma de decisiones en lo que respecta a los productos y servicios ofrecidos en el sistema financiero colombiano.

³⁰ Noviembre de 2014 a mayo de 2015.

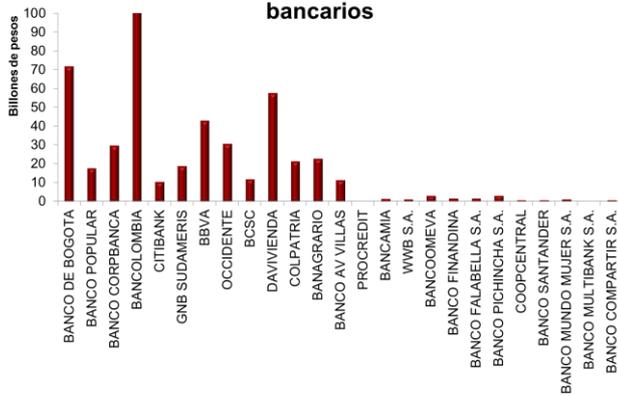
ANEXO 1: DESCRIPCIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO

A mayo de 2015 operaron 53 establecimientos de crédito entre bancos, corporaciones financieras, compañías de financiamiento y 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.

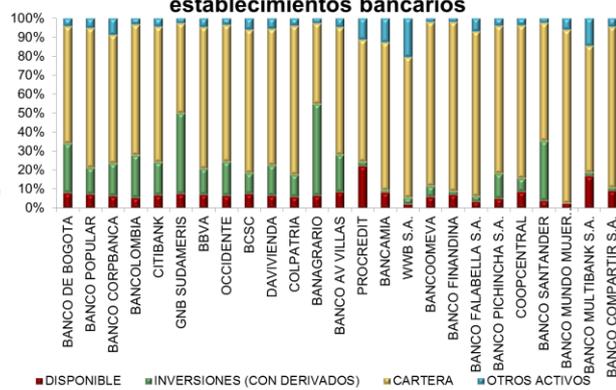
BANCOS

POSICIÓN ACTIVA

Total de activos de los establecimientos bancarios

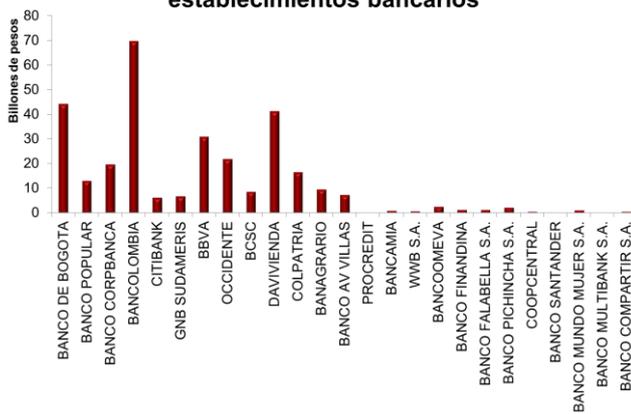


Composición de los activos de los establecimientos bancarios

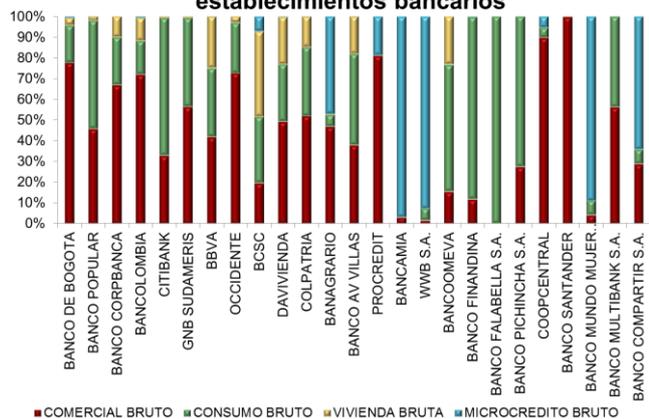


CARTERA

Total de cartera de créditos de los establecimientos bancarios

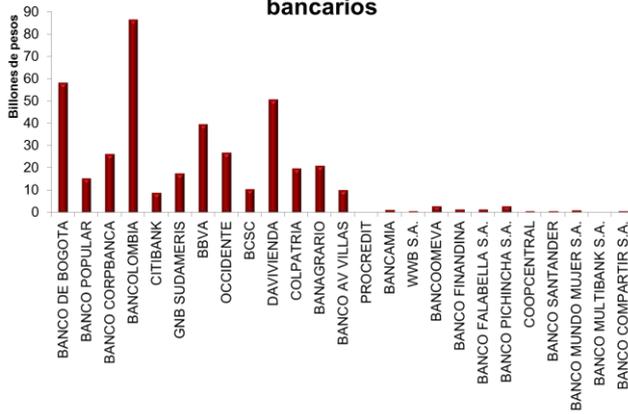


Composición de la cartera de los establecimientos bancarios

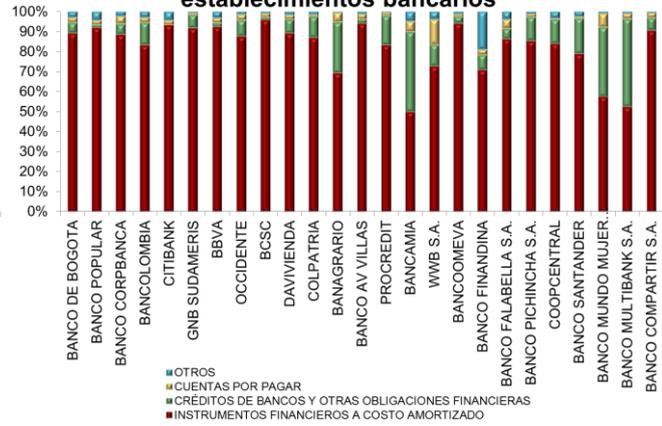


POSICIÓN PASIVA

Total de pasivos de los establecimientos bancarios

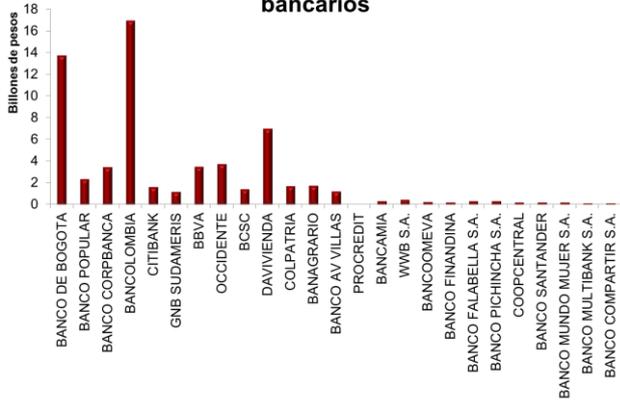


Composición de los pasivos de los establecimientos bancarios

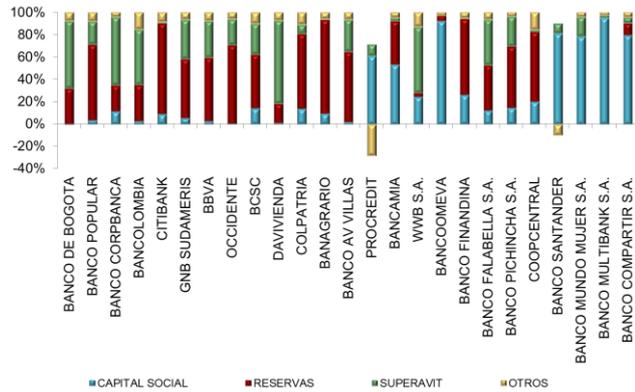


PATRIMONIO

Total de patrimonio de los establecimientos bancarios

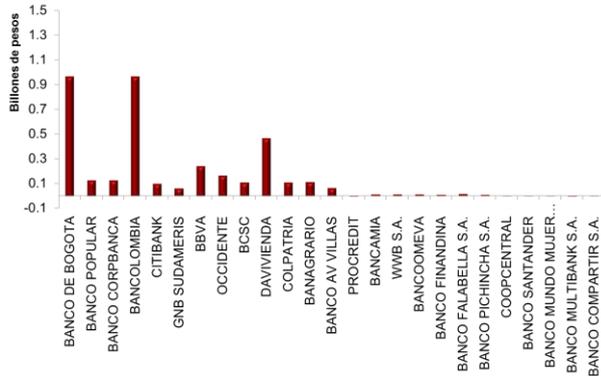


Composición del patrimonio de los establecimientos bancarios



UTILIDADES

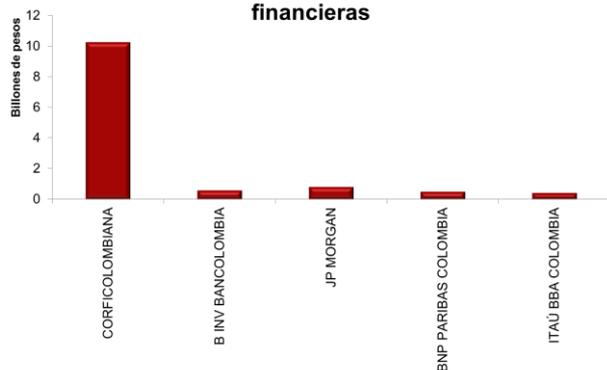
Total de utilidades de los establecimientos bancarios



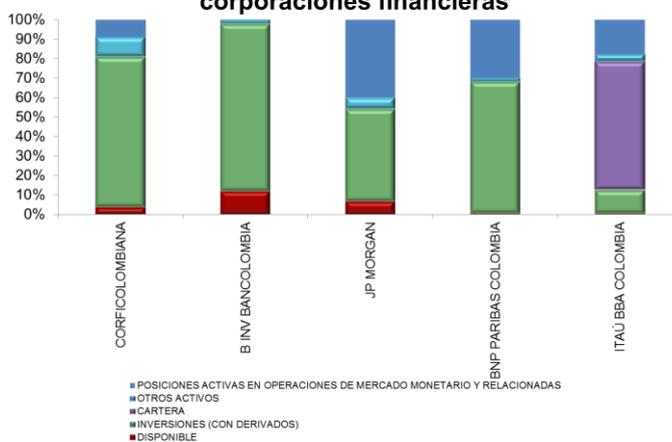
CORPORACIONES FINANCIERAS

POSICIÓN ACTIVA

Total de activos de las corporaciones financieras

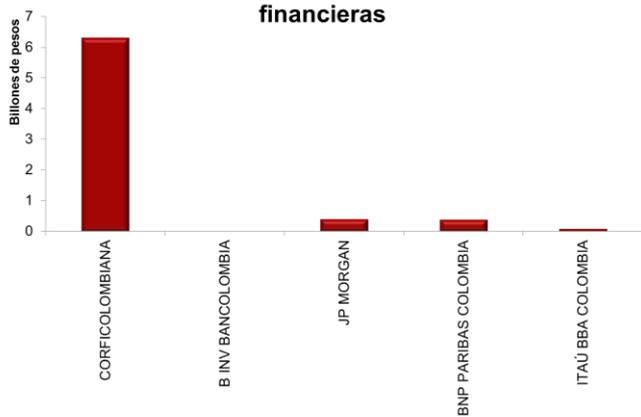


Composición de los activos de las corporaciones financieras



POSICIÓN PASIVA

Total de pasivos de las corporaciones financieras

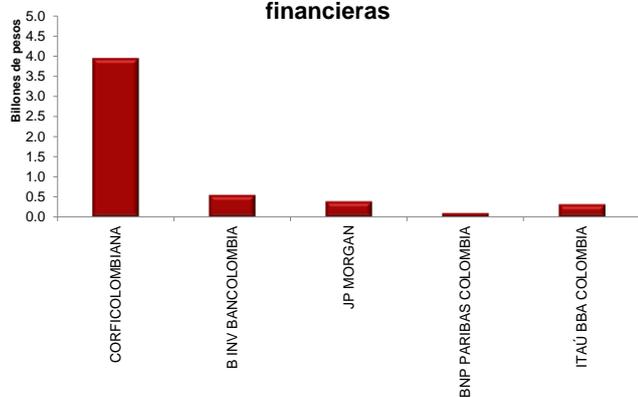


Composición de los pasivos de las corporaciones financieras

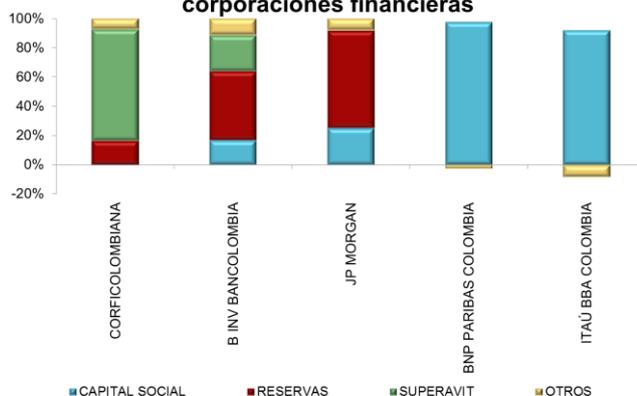


PATRIMONIO

Total de patrimonio de las corporaciones financieras

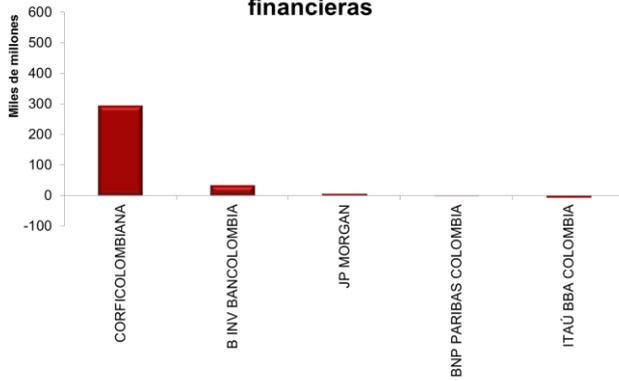


Composición del patrimonio de las corporaciones financieras



UTILIDADES

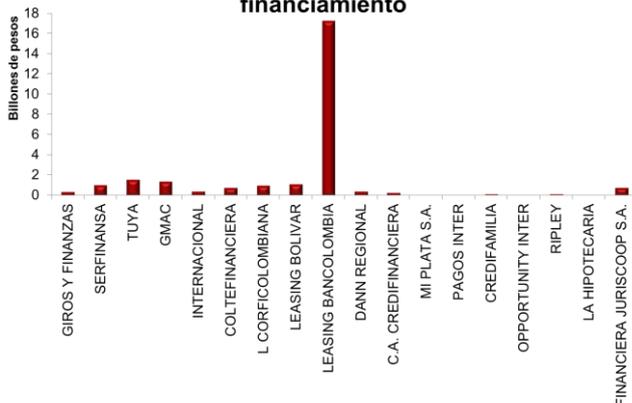
Total de utilidades de las corporaciones financieras



COMPAÑÍAS DE FINANCIAMIENTO

POSICIÓN ACTIVA

Total de activos de las compañías de financiamiento

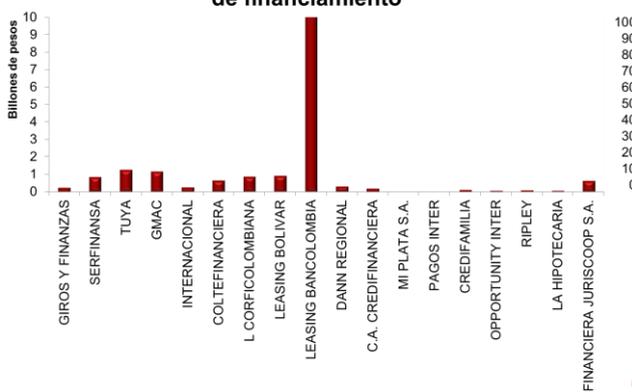


Composición de los activos de las compañías de financiamiento

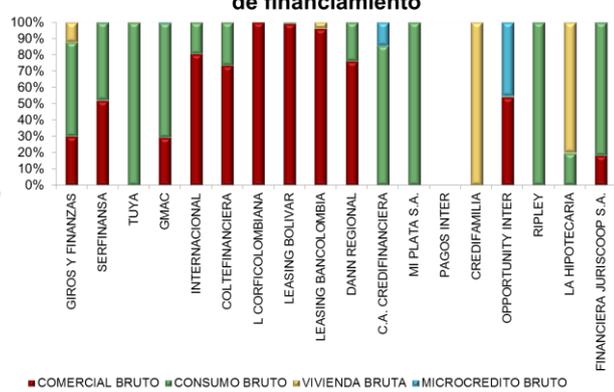


CARTERA

Total de cartera de créditos de las compañías de financiamiento

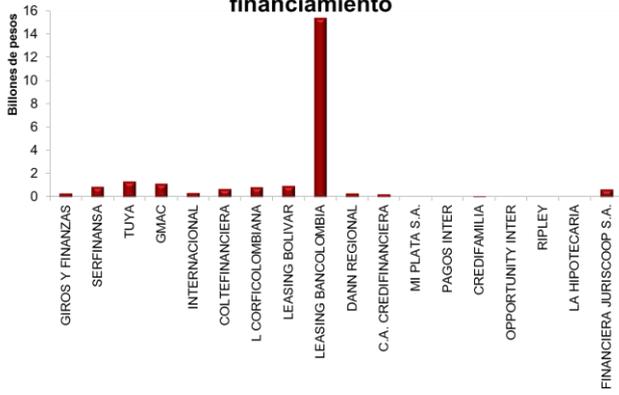


Composición de la cartera de las compañías de financiamiento

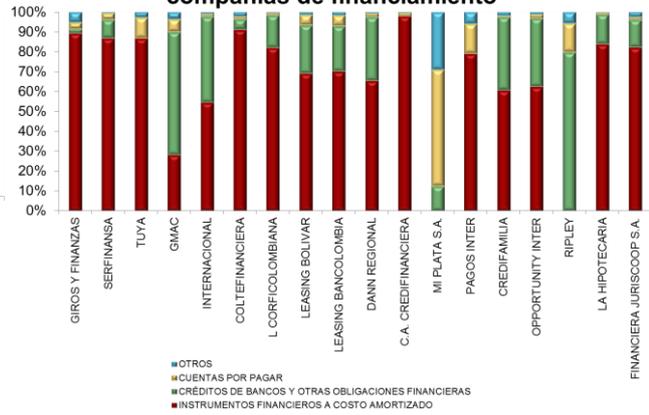


POSICIÓN PASIVA

Total de pasivos de las compañías de financiamiento

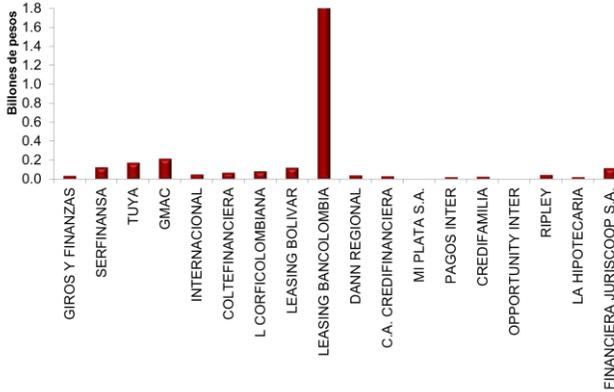


Composición de los pasivos de las compañías de financiamiento

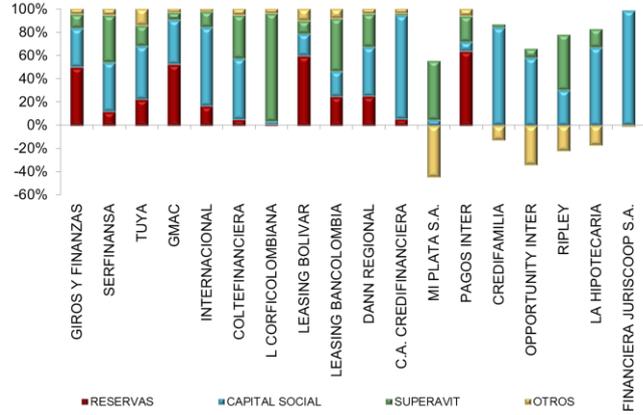


PATRIMONIO

Total de patrimonio de las compañías de financiamiento

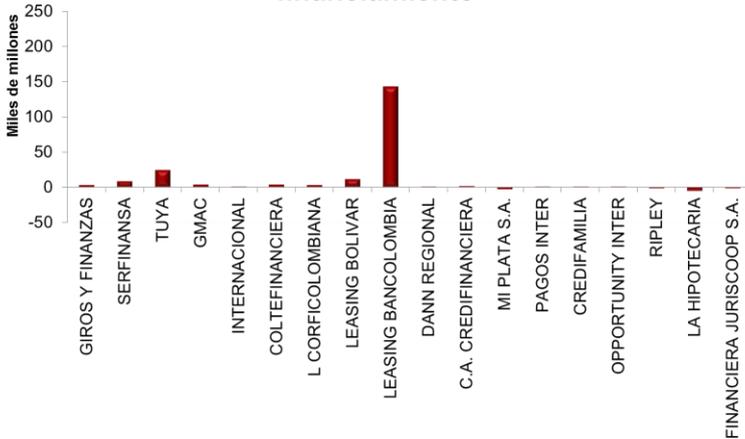


Composición del patrimonio de las compañías de financiamiento



UTILIDADES

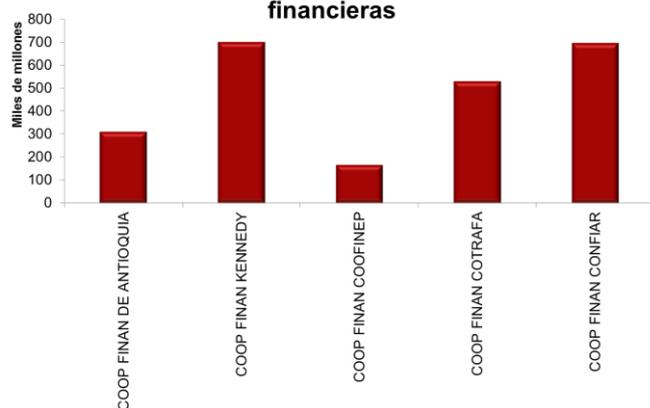
Total de utilidades de las compañías de financiamiento



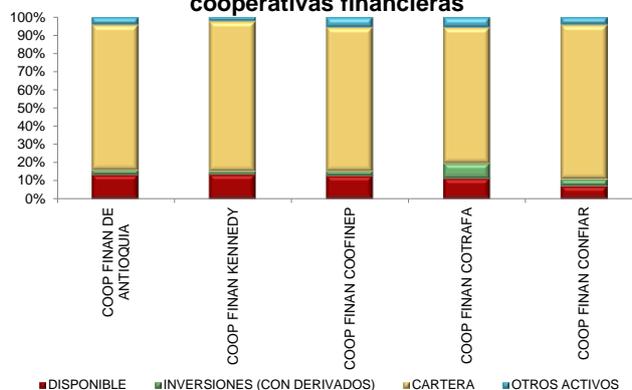
COOPERATIVAS FINANCIERAS

POSICIÓN ACTIVA

Total de activos de las cooperativas financieras

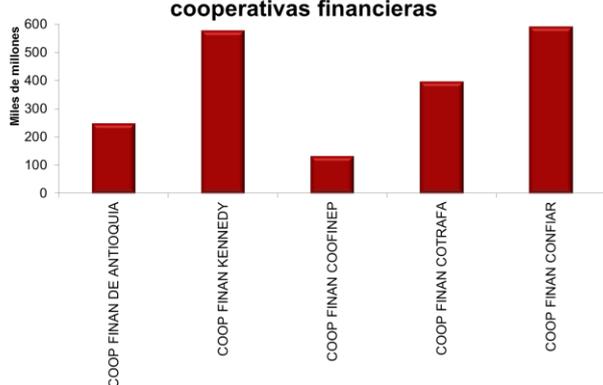


Composición de los activos de las cooperativas financieras

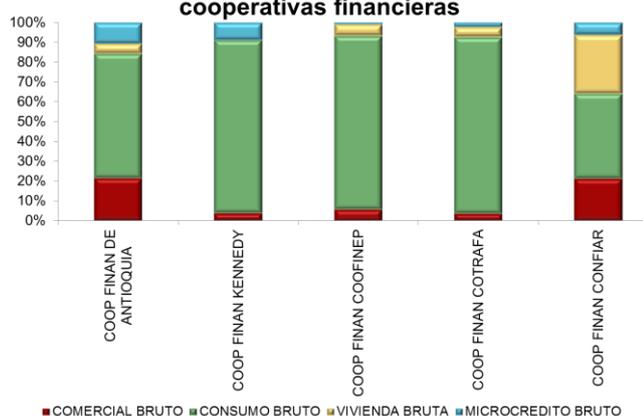


CARTERA

Total de cartera de créditos de las cooperativas financieras

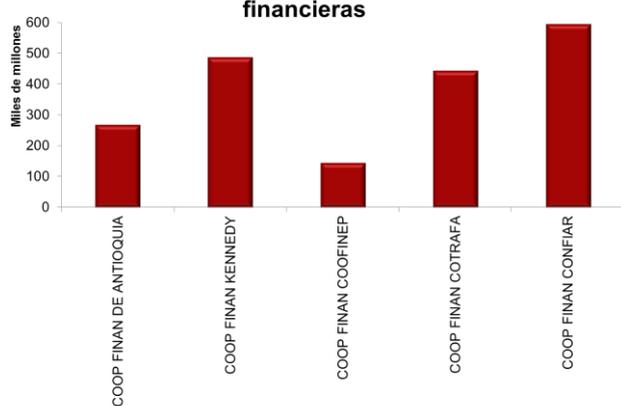


Composición de la cartera de las cooperativas financieras

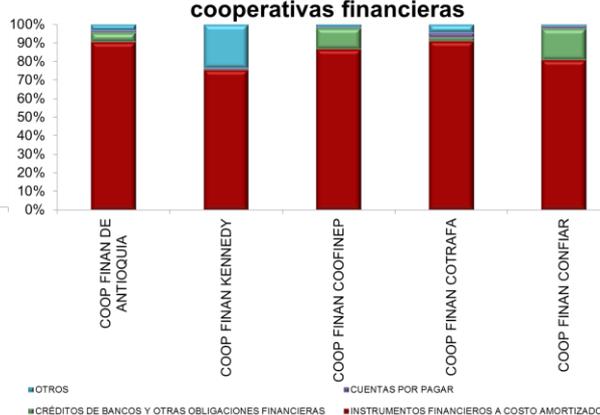


POSICIÓN PASIVA

Total de pasivos de las cooperativas financieras

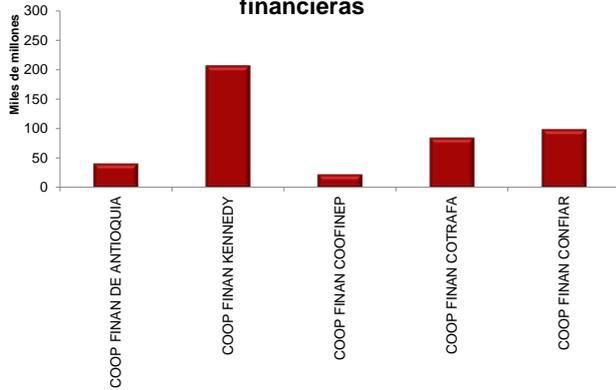


Composición de los pasivos de las cooperativas financieras

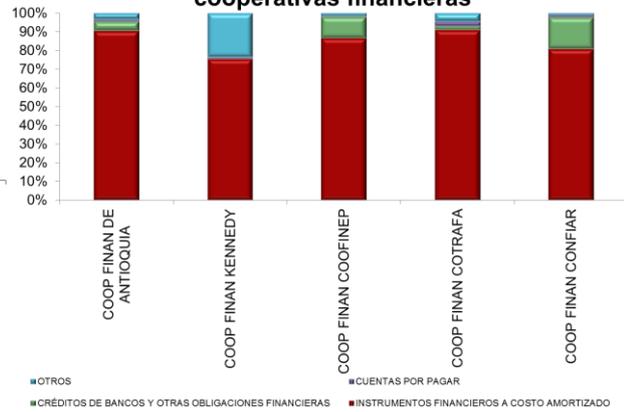


PATRIMONIO

Total de patrimonio de las cooperativas financieras



Composición de los pasivos de las cooperativas financieras



UTILIDADES

Total de utilidades de las cooperativas financieras

