

Impacto de los costos del producto financiero “Cuenta de ahorros” en la economía familiar.

Mónica Díaz Reyes.

Diciembre 2018.

Profesor: William del Toro.

Universidad Nacional Abierta y a Distancia.

Bogotá- Colombia.

Especialización Gestión de Proyectos

DEDICATORIA

A la memoria de mi madre, estaría muy orgullosa de mis logros

AGRADECIMIENTO

Primero a Dios, a mi familia, mi esposo quien ha tenido la paciencia para aguardarme en las largas noches de estudio, a mis hijos por mis ausencias, a mis hermanas por su apoyo incondicional

ABSTRACT

Teniendo en cuenta que la economía familiar se afecta por los ingresos y gastos en que incurren los miembros de la familia, entre los cuales, para efectos de medición del costo de la canasta familiar se encuentran clasificados en nueve sectores, a saber: Vivienda, Alimentos, Transporte, Bienes y Servicios Diversos, Educación, Vestuario, Información y Comunicación, Recreación y Cultura y Salud, se considera que se debería tener en cuenta dentro de dichos rubros, los costos financieros en especial los que las entidades cobran por el manejo el producto Cuenta de Ahorros, dado que se evidencia de dichas entidades realizan cobro de todos los servicios prestados y por utilizations de los diversos medios que facilitan el manejo de los recursos allí depositados.

Esto sumado a que varios de los miembros de una familia utilizan dicho producto, por sus trabajos o actividades cotidianas y que es un objetivo del mercado financiero, lograr la mayor inclusión posible de la población al Sistema Financiero, la cual llevo al 81,4% en 2018, de los 34 millones de adultos del país, 28,0 millones tenían acceso, al menos, a un producto financiero,

La investigación se realiza con base en la información que las Entidades Financieras reportan a la Superintendencia Financiera, y quien la publica en su página en cumplimiento de la normatividad.

Tabla de Contenido

1	LISTA DE TABLAS.....	6
2	LISTA DE ILUSTRACIONES	7
3	TITULO DEL PROYECTO.....	8
4	INTRODUCCION	9
5	CAPITULO 1 :	10
5.1	DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	10
5.2	OBJETIVOS DEL PROYECTO	10
5.2.1	GENERAL.....	10
5.2.2	ESPECÍFICOS.....	10
5.3	JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	10
5.4	HIPÓTESIS	10
5.5	MARCO TEÓRICO	11
5.5.1	GRUPO FAMILIAR	11
5.5.2	QUÉ DICEN ESTOS DATOS?	12
5.5.3	TARIFAS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	12
6	CAPITULO 2	13
6.1	MARCO REFERENCIAL.....	13
6.2	DISEÑO METODOLÓGICO	17
7	CAPITULO 3	18
7.1	ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO,.....	18
7.2	PRESUPUESTO	18
8	CAPITULO 4	19
8.1	INFORME TARIFAS BANCA INTERNET CUENTA DE AHORROS	19
8.1.1	BANCA POR INTERNET	20
8.1.2	PRECIO FIJO POR INGRESO O ACCESO	20
8.1.3	TRANSFERENCIA CUENTAS DEL MISMO TITULAR	21
8.1.4	PAGOS A TERCEROS	22
8.1.5	TRANSFERENCIA CUENTAS A OTRAS ENTIDADES	23
8.1.6	CUENTA DE AHORROS	25
9	CAPITULO 5	33
10	REFERENCIAS.....	40

1 LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Tabla Comparativa para Cuentas de Ahorro	13
Tabla 2. Detalle de Presupuesto de Personal	18
Tabla 3. Detalle de gastos de Equipos y Software.....	18
Tabla 4. Detalle de Materiales.....	18
Tabla 5. Detalle de Otros	19
Tabla 6. Resumen del Presupuesto	19
Tabla 7. Costo Por Ingreso Pagina Internet	20
Tabla 8. Transferencias Cuentas del mismo titular	22
Tabla 9. Pagos a Terceros	22
Tabla 10. Transferencias Cuentas a Otras Entidades	23
Tabla 11. Consolidado Cobros Entidades Financieras	26
Tabla 12. Ponderación Costos Individuales	28
Tabla 13. Consolidado Cobros Cuentas de Ahorro a Dic 31 2018	31
Tabla 14. Consolidado Cobros Cuentas de Ahorro a Dic 31 2017	32
Tabla 15 . Resumen del Analisis	39

2 LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Densidad Familiar y Salarial.....	11
Ilustración 2. Como ha Evolucionado la Canasta Familiar.....	14
Ilustración 3. Cambios en los Pesos de la Canasta Familiar	16
Ilustración 4. Gasto Promedio por estratos socio economicos 2019.....	16
Ilustración 5. Gasto Promedio por categorias, 2019	17
Ilustración 6. Diagrama de Ishikawa.....	17
Ilustración 7. Precio Fijo por Ingreso o Acceso.....	21
Ilustración 8. Costo de pagos a Terceros - Citibank	22
Ilustración 9. Consolidado Citibank	24
Ilustración 10. Transferencia a Cuentas Otras Entidades.....	25
Ilustración 11. Costo de Talonario	29
Ilustración 12. Grafica Indicadores de Acceso y uso a Productos Financieros 2018.....	33
Ilustración 13. Grafica Numero de Transacciones.....	34
Ilustración 14. Grafica Monto Transado.....	35
Ilustración 15. Participacion Canales Transaccionales	36
Ilustración 16. Crecimiento anual de canales transaccionales por numero y monto	37
Ilustración 17. Participaciones por Canal y Tipo de Transaccion.....	38

3 TITULO DEL PROYECTO

Impacto de los costos financieros del producto cuenta de ahorros en la economía familiar.

4 INTRODUCCION

En el presente trabajo se va a desarrollar como PROYECTO DE GRADO, bajo el modelo de investigación, el impacto que genera en la economía de las familias de estrato 1,2 y 3, los costos financieros enfocados en el producto "Cuenta de Ahorros".

Estamos en la fase "DIVULGACION", del proyecto.

El proyecto es una investigación, en la cual se consultará dentro del mercado financiero, los valores que cobran las entidades financieras por la utilización del producto "Cuenta de Ahorros" los cuales dependiendo del uso que cada persona le dé a los mismos puede llegar a impactar su economía personal y por ende la familiar.

Actualmente la gran mayoría de las personas vinculadas laboralmente en el mercado formal, así como los independientes poseen por lo menos una cuenta de ahorros, en una entidad financiera.

"En la última década, se vincularon más de 12 millones de colombianos al sistema financiero, con lo cual el indicador de inclusión financiera pasó de cerca del 55,5% en 2008 al 81,4% en 2018. Esto quiere decir que, en el año 2018, de los 34 millones de adultos del país, 28,0 millones tenían acceso, al menos, a un producto financiero. Específicamente, 26,8 millones de adultos tenían al menos un producto de depósito y 13,9 millones algún crédito vigente"

El anteproyecto de la investigación documento dentro del cual se precisa la idea y los objetivos de la investigación. "Es, por tanto, necesario organizar nuestras ideas, definir nuestras metas y elaborar un programa de trabajo antes de emprender una acción que a veces puede resultar dilatada en el tiempo y en el espacio"

(Sabino, 1994).

5 CAPITULO 1 :

5.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Los bancos cobran por las transacciones bancarias, en un mundo que mueve ahora todo por internet, en un grupo familiar estos costos financieros empiezan a impactar la economía familiar, se realizara un análisis del impacto de estos en la canasta familiar.

5.2 OBJETIVOS DEL PROYECTO

5.2.1 GENERAL

Medir el impacto de los costos que se generan por las transacciones en la economía familiar y medir si influyen en el costo de la canasta familiar, y si es así en que porcentaje participan dentro de la medición.

5.2.2 ESPECÍFICOS

Conocer los costos individuales de cuotas de manejo y de transacciones de las cuentas de ahorro, que se manejen en un mismo núcleo familiar

Plantear métodos de ahorro, si es posible.

5.3 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

Las nuevas tecnologías y el mercado financiero están incrementando los costos de la canasta familiar sin que las familias se den cuenta del impacto de los mismos en la economía de la familia

5.4 HIPÓTESIS

Las altas utilidades reportadas las entidades financieras generan, se generan a costa de sus clientes y del incentivo para utilizar sus diversos productos? O realmente son empresas eficientes en su direccionamiento estratégico?

5.5 MARCO TEÓRICO

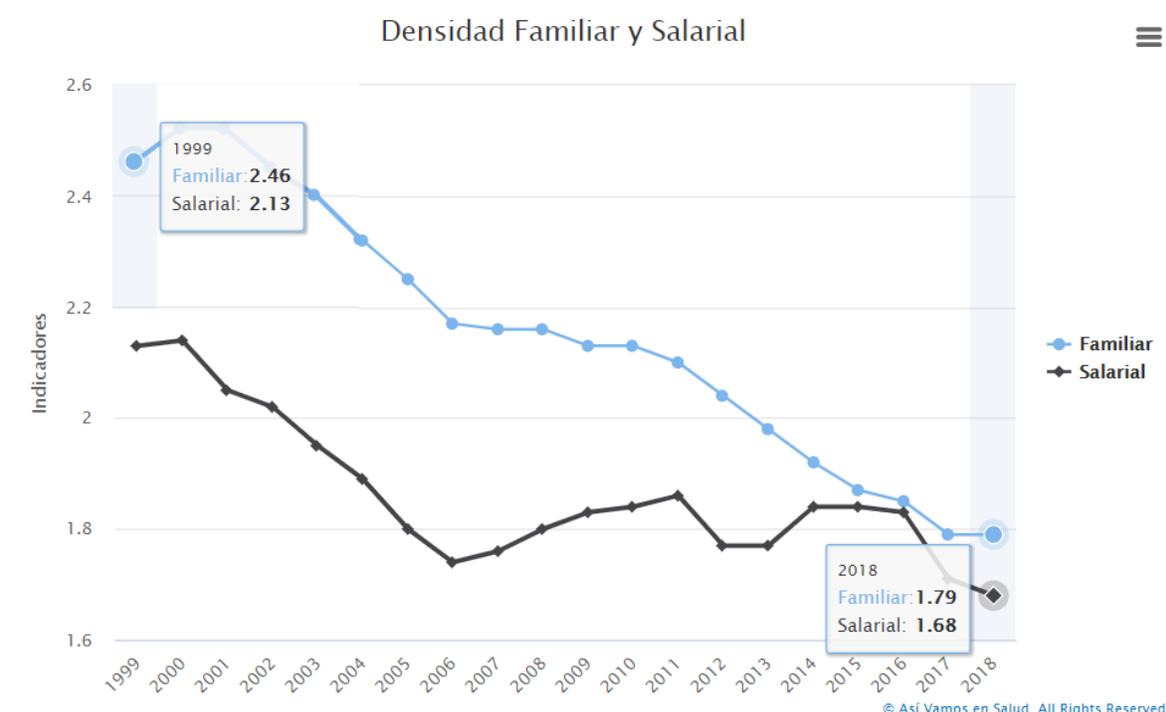
5.5.1 GRUPO FAMILIAR

Es importante establecer la densidad del grupo familiar actualmente, pues sobre este ítem, se va a establecer el impacto de los costos financieros, producto cuenta de ahorros

Definición densidad familiar: Es la relación entre el número de cotizantes frente al número total de afiliados de un mismo período compensado.

Definición densidad salarial: Es la relación que existe entre el Ingreso Base de Cotización promedio y el valor decretado como salario mínimo al corte de cada año

Ilustración 1 :Densidad Familiar y salarial:



Fuente: <https://www.asivamosensalud.org/>

5.5.2 QUÉ DICEN ESTOS DATOS?

La densidad familiar es interpretada como el promedio mensual de afiliados por cotizante la cual paso de 2,46 en 1999 a 1.79 en el 2018, lo que equivale a una disminución de los beneficiarios frente a un aumento de los cotizantes en el mismo período. Este comportamiento se explica por la depuración de bases de datos en todas las entidades, en el crecimiento de cotizantes que salen del grupo de beneficiarios, y en alguna medida, del comportamiento demográfico de la población.

En cuanto la densidad salarial, se ha pasado de 2,13 salarios mínimos mensuales vigentes por cotizante en 1999 a una densidad de 1,68 salarios mínimos mensuales vigentes por cotizante en el 2018.

Dicho comportamiento, se explica en parte por la dinámica originada en la primera fase de recuperación de la economía y es de esperarse que en estas primeras fases la densidad salarial crezca con la creación de nuevos puestos de trabajo en el sector formal, en donde se reenganchan los trabajadores adultos y calificados. Una vez superadas dichas fases se presenta una disminución en la densidad salarial por la entrada de personas más jóvenes y/o menos calificadas, presentando afiliados con salarios más bajos. Dicho comportamiento también se explica por la vinculación al mercado laboral de cabezas de hogar que estaban por fuera del régimen y que presentan ingresos bajos

5.5.3 TARIFAS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

A continuación te mostraremos una tabla comparativa entre los 5 principales bancos de Colombia y los costos de las tarifas de productos y servicios financieros. Teniendo en consideración el uso masivo de cuentas de ahorro y tarjetas de crédito en Colombia se establecieron los servicios y canales más utilizados, descritos en las siguientes tablas

Tabla1: Tabla comparativa para cuentas de ahorro:

Entidades	Cuota de manejo		Costo de talonario		Consulta de saldo		
	Cuenta de ahorro	Tarjeta de débito			Cajero de la entidad	Cajero de otra entidad	Internet
	Valor de cuota	Valor de cuota	Valor del talonario	Nº de volantes	Valor de consulta	Valor de consulta	Valor de consulta
Banco de Bogotá	N/A	\$11.300	\$85.442	15	\$1.600	\$5.020	N/A
Bancolombia	N/A	\$11.840	\$101.000	20	N/A	\$5.024	N/A
Davivienda	N/A	\$11.500	\$98.750	20	N/A	\$5.000	N/A
BBVA Colombia	N/A	\$11.100	\$105.375	20	\$1.950	\$4.800	N/A
Banco de Occidente	N/A	\$11.900	N/A	N/A	\$1.600	\$4.100	N/A

Fuente: Superintendencia Financiera - Datos publicados del primer semestre del 2018

Entidades	Retiros		Transferencias	
	Cajero de la entidad	Cajero de otra entidad	Cajero de la entidad	Internet
	Valor del retiro	Valor del retiro	Valor de transferencia	Valor de transferencia
Banco de Bogotá	\$1.600	%5.020	\$1.600	N/A
Bancolombia	\$2.950	\$5.024	N/A	N/A
Davivienda	N/A	\$5000	N/A	N/A
BBVA Colombia	\$1.950	\$4.800	\$1.950	N/A
Banco de Occidente	\$1.600	\$4.850	\$1.600	N/A

Fuente: Superintendencia Financiera - Datos publicados del primer semestre del 2018

6 CAPITULO 2

6.1 MARCO REFERENCIAL

RESPECTO A LA CANASTA FAMILIAR:

La canasta familiar, es un conjunto de bienes y servicios que son adquiridos de forma habitual, para su sostenimiento, por una familia “típica” en cuanto a su composición (número de integrantes) y con unas condiciones económicas medias. Este conjunto se compone de artículos y servicios relacionados con alimentación, salud, educación, vestuario, transporte, esparcimiento y otros.

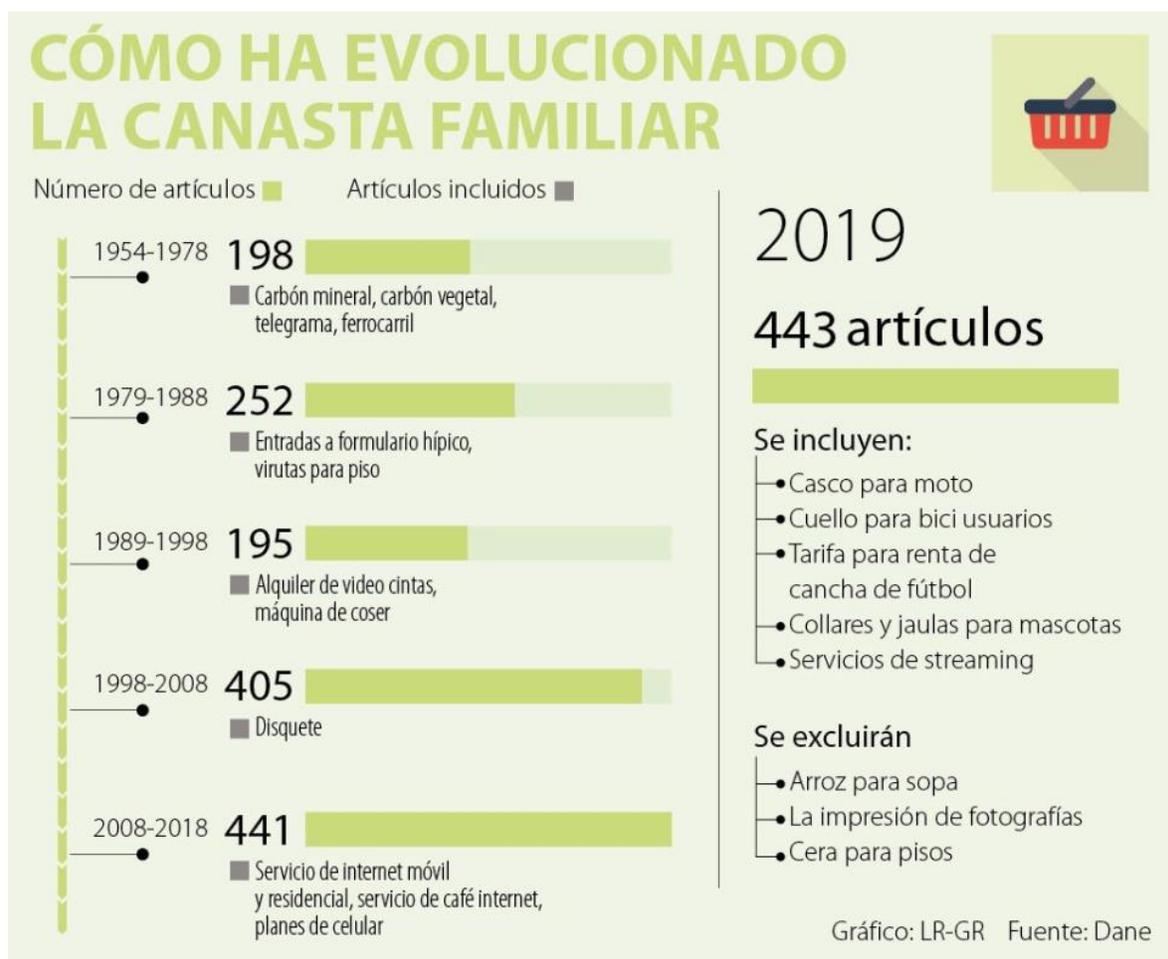
El Departamento Nacional de Estadística (DANE) es el organismo encargado de calcular los diferentes índices de precios (IPC, IPP, etc.). Para el cálculo del IPC, el DANE toma, como base, un conjunto de bienes y servicios el cual se denomina la “canasta familiar”.

La cantidad de artículos que se incluyen en la canasta puede variar de país en país. Los datos de precios de la canasta familiar los obtiene el DANE en aproximadamente veinte mil establecimientos que incluyen viviendas y sitios de comercio minorista. Se recomienda incluir por lo menos trescientos. En Colombia se incluyen aproximadamente cuatrocientos elementos que se han de tener en cuenta entre artículos y servicios.

La canasta familiar es utilizada con distintos propósitos, sin embargo, una de sus principales funciones es la de servir de referencia para el cálculo de los índices de precios generales de bienes en el país.

El índice de precios al consumidor (IPC), en particular, mide el porcentaje en el que cambia, a través del tiempo, el costo de la canasta familiar, manteniendo la calidad y la cantidad de bienes y servicios en esta canasta. Este índice se utiliza como referencia para calcular la inflación.

Ilustración 2 : Como ha Evolucionado la Canasta Familiar



Fuente: <https://www.larepublica.co/economia/asi-ha-cambiado-la-canasta-familiar-que-mide-el-dane-en-los-ultimos-65-anos-2812027>

Entre los cambios más importantes de esta nueva metodología se encuentra el paso de nueve a 12 divisiones de gasto pues a partir de ahora se empezará a analizar por separado los gastos en bienes y servicios que se presentan en los restaurantes y los hoteles, los muebles y artículos para el hogar, la recreación y la cultura, y las bebidas alcohólicas y el tabaco. Igualmente, ahora el rubro de vivienda tendrá una mayor ponderación y el de alimentos perderá peso.

Además, con la nueva canasta del Dane se empiezan a contabilizar para la inflación 84 productos nuevos y salen otros 71. Entre los que se incluyen en esta nueva lista destacan algunos como los servicios de streaming (Netflix, Amazon o HBO), comida como el queso mozzarella, la salsa de soya o el maní, bebidas como el tequila o el vino, artículos para las motocicletas o las bicicletas, el alquiler de canchas de fútbol 5 o los alimentos y artículos para las mascotas, entre otros. También entran los almuerzos por fuera del hogar, los planes de celular, los videojuegos por internet o los cursos de natación o tenis.

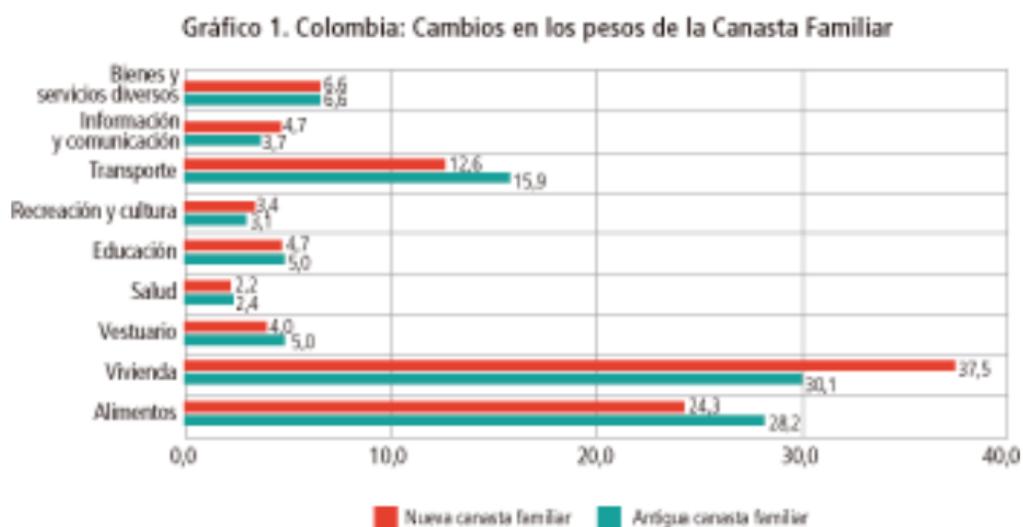
Por el otro lado, ya no se tendrán en cuenta para tomar el dato de inflación algunos como el arroz para la sopa, el kumis, la impresión de fotografías, la cera para los pisos o el lustrado de zapato, entre otros. También desaparecerán otros como la aspiradora, el baloto o los fósforos.

Así mismo, en la nueva canasta se establece un aumento de cobertura al pasar de 24 a 38 ciudades entre las que se encuentran Yopal, Inírida, Puerto Carreño, Arauca, Leticia, Mitú, San José del Guaviare, Mocoa, San Andrés de Tumaco, Buenaventura, Barrancabermeja, Rionegro, Soledad y Yumbo

También, se empezará a tomar en cuenta a partir de ahora el gasto de los hogares unipersonales que según la Encuesta Nacional de Presupuesto de los Hogares representan alrededor de 14% de los hogares del país. Según el Dane, estos suelen informar que tienen una mayor proporción del gasto en servicios de telecomunicaciones y en las comidas fuera del hogar.

Adicionalmente, el nuevo marco metodológico y operativo del IPC está basado en lineamientos del FMI, la Oede, el Banco Mundial y Naciones Unidas, con asistencia específica de las dos primeras instituciones.

Ilustración 3: Cambios en los Pesos de la Canasta Familiar



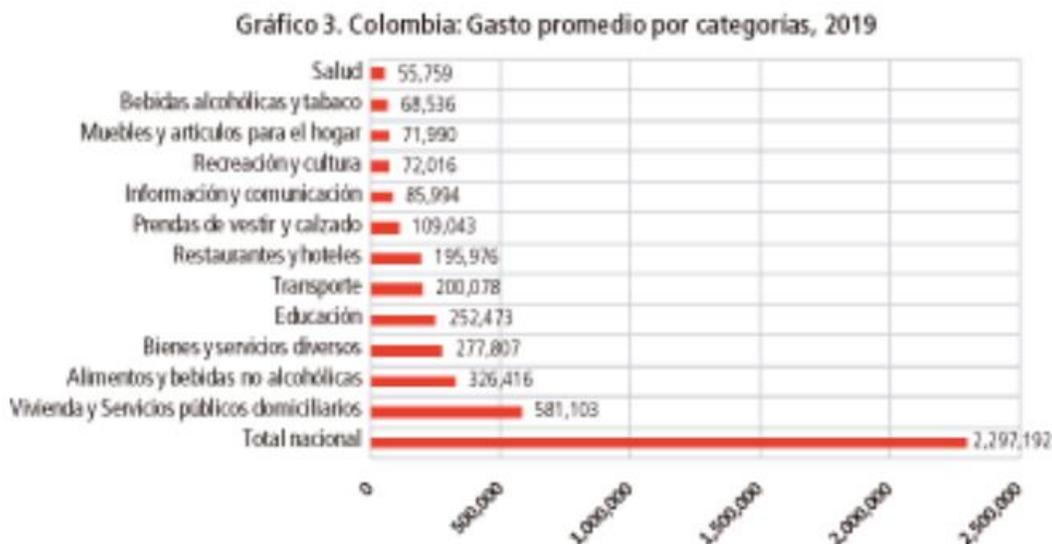
Fuente: www.desdeabajo.info/colombia

Ilustración 4: Gasto Promedio por estratos socio económicos 2019



Fuente: www.desdeabajo.info/colombia

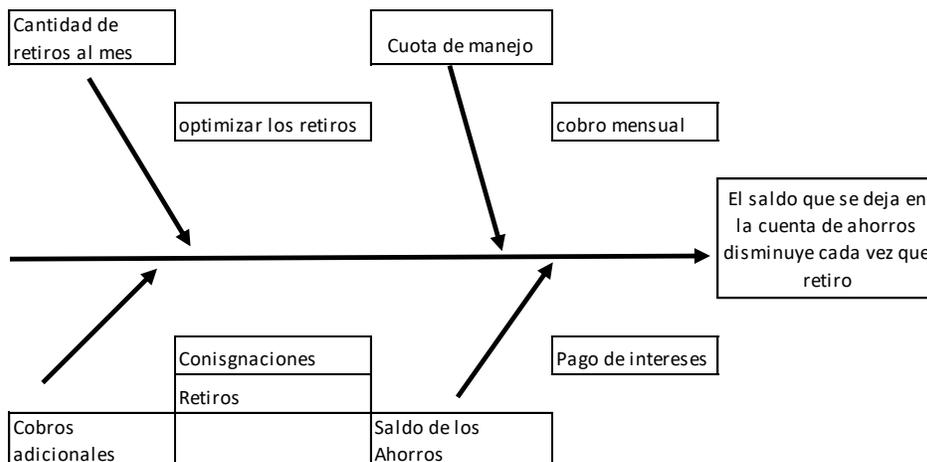
Ilustración 5 : Gasto Promedio por categorías, 2019



Fuente: www.desdeabajo.info/colombia

6.2. DISEÑO METODOLÓGICO

Ilustración 6: Diagrama de Ishikawa



Fuente: Elaboración Propia – Monica Diaz

7 CAPITULO 3

7.1 ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO,

La administración del proyecto queda a cargo de MONICA DIAZ, profesional en Administración Bancaria, de la Unad, cursando especialización en Gestión de Proyectos, con experiencia en la Administración de Proyectos de investigación

7.2 PRESUPUESTO

Tabla 2 :

DETALLE DE PRESUPUESTO DE PERSONAL

Nombre	Función en el proyecto	Dedicación (horas/semana)	Semanas	Valor hora	Recursos				TOTAL
					Fuente 1		Fuente 2		
					Especie	Dinero	Especie	Dinero	
Monica Diaz	Director	48	4	35000		6.720.000,00			\$ 6.720.000,00
Juan Espitia	Analista	48	4	8000		1.536.000,00			\$ 1.536.000,00
Alejandra Reyes	Analista	48	4	8000		1.536.000,00			\$ 1.536.000,00
TOTAL					\$ -	\$ 9.792.000	\$ -	\$ -	\$ 9.792.000,00

Fuente: Elaboración Propia – Monica Diaz

Tabla 3

DETALLE DE GASTOS DE EQUIPOS Y SOFTWARE

Descripción	Cantidad	Valor unitario	Recursos				TOTAL
			Fuente 1		Fuente 2		
			Especie	Dinero	Especie	Dinero	
Computador	3	150.000,00		450.000,00			\$ 450.000,00
Software	3	200.000,00		600.000,00			\$ 600.000,00
							\$ -
							\$ -
TOTAL			\$ -	\$ 1.050.000	\$ -	\$ -	\$ 1.050.000,00

Fuente: Elaboración Propia – Monica Diaz

Tabla 4

DETALLE DE MATERIALES

Descripción	Cantidad	Valor unitario	Recursos				TOTAL
			Fuente 1		Fuente 2		
			Especie	Dinero	Especie	Dinero	
Papelería		2.000.000,00		2.000.000,00			\$ 2.000.000,00
Adicionales		2.000.000,00		2.000.000,00			\$ 2.000.000,00
Laboratorios		500.000,00		500.000,00			\$ 500.000,00
							\$ -
TOTAL			\$ -	\$ 4.500.000	\$ -	\$ -	\$ 4.500.000,00

Fuente: Elaboración Propia – Monica Diaz

Tabla 5**DETALLE DE OTROS**

Descripción	Cantidad	Valor unitario	Recursos				TOTAL
			Fuente 1		Fuente 2		
			Especie	Dinero	Especie	Dinero	
Transporte		500.000,00		500.000,00			\$ 500.000,00
Visitas de Campo		2.000.000,00		2.000.000,00			\$ 2.000.000,00
							\$ -
							\$ -
TOTAL			\$ -	\$ 2.500.000	\$ -	\$ -	\$ 2.500.000,00

Fuente: Elaboración Propia – Monica Diaz

Tabla 6**RESUMEN DEL PRESUPUESTO**

RUBROS	FUENTES				TOTAL
	Fuente 1		Fuente 2		
	Especie	Dinero	Especie	Dinero	
Personal	\$ -	\$ 9.792.000	\$ -		\$ 9.792.000
Equipos y software	\$ -	\$ 1.050.000	\$ -		\$ 1.050.000
Materiales	\$ -	\$ 4.500.000	\$ -		\$ 4.500.000
Otros	\$ -	\$ 2.500.000	\$ -		\$ 2.500.000
TOTAL	\$ -	\$ 17.842.000	\$ -		\$ 17.842.000

Fuente: Elaboración Propia – Monica Diaz

8 CAPITULO 4

8.1 INFORME TARIFAS BANCA INTERNET CUENTA DE AHORROS

A través del formato 365, los Establecimientos Bancarios, las Corporaciones Financieras, Compañías de Financiamiento, Organismo Cooperativo de Grado Superior, Instituciones Oficiales Especiales, Cooperativas Financieras y Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos (SEDPE) le reportan a esta Superintendencia los precios de los diferentes servicios financieros que prestan: cuenta corriente, tarjeta de crédito, tarjeta débito, cajeros electrónicos red propia, no propia e internacionales, banca telefónica, audio respuesta, banca telefónica operadora, banca internet, entre otros.

El referido formato, constituye una herramienta que permite conocer los fundamentos de los cobros, para realizar el correspondiente análisis de acuerdo a los objetivos de supervisión trazados por la Delegatura de Protección al Consumidor Financiero.

La revisión que a la fecha se ha realizado de la información contenida en el formato 365 corresponde a los costos asociados a la Banca Internet y a la Cuenta de Ahorros, para el período 31 de diciembre de 2017 a 31 de julio de 2019, veamos:

8.1.1 BANCA POR INTERNET

Como consideración preliminar, cabe señalar que los servicios o productos por internet permiten disminuir los costos transaccionales, sin embargo, según la ANIF en el período comprendido entre 2017 y 2018 los costos de la banca por internet se aceleraron marcadamente “(...) cerrando con crecimientos del 13.7% anual en 2018 (vs. 4.3 en 2017), muy por encima de los niveles de inflación (...)” que para este período estaba tasado en 3.2%.

No obstante, es importante aclarar que el comportamiento aquí descrito no obedeció a una conducta generalizada y sistemática de todo el sector financiero, sino al impacto que produjeron los aumentos reportados por el Banco Citibank, mientras la mayoría de las entidades redujo, eliminó o mantuvo esos cobros.

En efecto, los servicios asociados a la banca digital tales como: acceso a la plataforma y transferencias entre el mismo titular en la mayoría de los casos han pasado a ser gratuitos, a excepción de los de los bancos Citibank, Santander. En el caso de Davivienda (acceso de página de internet) sigue presentando cobros.

En el caso específico del Banco Citibank, se ha incrementado sustancialmente los costos mes a mes para sus clientes.

A continuación, se desagregan los principales costos relacionados con los productos anteriormente mencionados, veamos:

8.1.2 PRECIO FIJO POR INGRESO O ACCESO

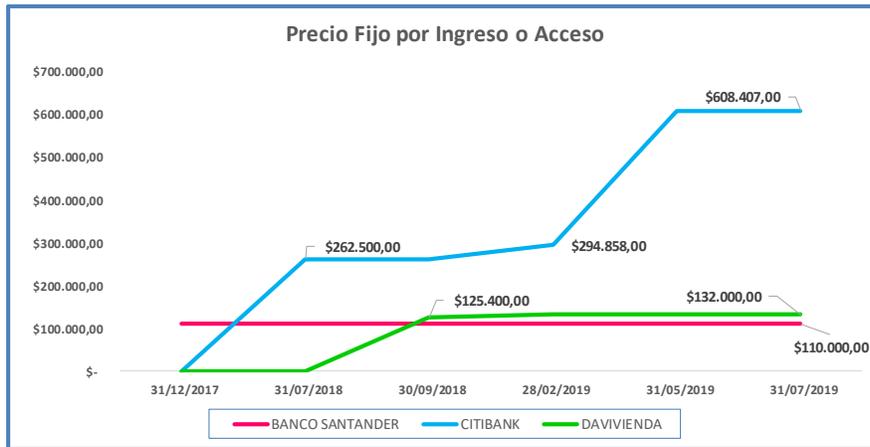
Corresponde al costo por ingresar a la página de internet para utilizar los servicios allí ofrecidos.

Tabla 7: Costo Por Ingreso Pagina Internet

FECHA	31/12/2017	31/12/2018	31/07/2019
BANCO SANTANDER	\$ 110.000,00	\$ 110.000,00	\$ 110.000,00
CITIBANK	\$ -	\$ 262.500,00	\$ 608.407,00
DAVIVIENDA	\$ -	\$ 132.000,00	\$ 132.000,00
TOTAL COSTO FIJO POR ACCESO	\$ 110.000,00	\$ 504.500,00	\$ 850.407,00

Fuente: Elaboración Propia – Monica Diaz

Ilustración 7 : Precio Fijo por Ingreso o Acceso



Fuente: Elaboración Propia – Monica Diaz

El dato significativo asociado a este servicio muestra la tendencia al alza del Citibank, particularmente en lo referente a que pasó de tener un servicio gratuito (junio de 2018) a comenzar a cobrar un valor de \$262.500 en el mes de julio de 2018. Posteriormente, se observó, en febrero de 2019, un incremento del 12% (\$32.358) y más recientemente (mayo de 2019) se evidenció un marcado incremento del 106% (\$313.549), pasando el pasado julio reportó un costo de \$608.407.

En suma, es importante advertir que, aunque la banca tradicional ha venido ajustando gradualmente la oferta de sus productos y los costos de los mismos, para afrontar los desafíos que supone la industria “Fintech” bancos como Citibank y Davivienda han realizado incrementos importantes en periodos cortos de tiempo en ingreso o acceso a sus servicios. Es importante resaltar que, el banco Santander ha mantenido sus tarifas de una manera constante, es decir sin sufrir incrementos en sus costos.

Adicionalmente, es de mencionar que en el citado formato no aparece un fundamento claro de las razones (operativas o contables) que justifique un cobro en ese sentido al consumidor financiero, teniendo en cuenta que el costo se genera solo por el acceso a ese canal sin que implique la utilización de los servicios propios del objeto social de la entidad.

8.1.3 TRANSFERENCIA CUENTAS DEL MISMO TITULAR.

Corresponde al valor que se cobra por el servicio de trasladar dinero entre cuentas del mismo titular, a través de la página de internet. Al respecto resaltamos las siguientes:

Tabla 8: Transferencias Cuentas del mismo titular

FECHA	31/12/2017	31/12/2018	31/07/2019
BANCO SANTANDER	\$ 1.500,00	\$ 1.500,00	\$ 1.500,00
CITIBANK	\$ -	\$ -	\$ 4.579,00
TOTAL CTO TRANSF MISMO TITUL	\$ 1.500,00	\$ 1.500,00	\$ 6.079,00

Fuente: Elaboración Propia – Monica Diaz

La tendencia marcada al alza del cobro en este tipo de trasferencias, es el aspecto más relevante particularmente en lo referente a que el banco Citibank en el mes de julio de 2019, paso de tener un servicio gratuito (junio de 2019) a comenzar a cobrar un valor de **\$4.579**, incremento que resulta excesivo para el Consumidor Financiero si se tiene en cuenta que se trata de un período de tiempo, muy corto (un solo mes) y que su homólogo (banco Santander) tiene una tarifa sustancialmente menor (\$1.500). Razón por la cual, es importante verificar las razones (operativas o contables) por la cuales se establece una tarifa tan diferenciada en relación con las demás entidades financieras.

8.1.4 PAGOS A TERCEROS.

En este se reporta el valor del servicio de autorización de pagos a terceros, a través de la página de internet.

Tabla 9: Pagos a Terceros

Fecha	31/12/2018	31/03/2019	30/04/2019	31/05/2019	30/06/2019	31/07/2019
CITIBANK	\$ -	\$ 6.864,00	\$ 6.864,00	\$ 8.168,00	\$ 8.168,00	\$ 235.323,00
BANCOOMEVA	\$ 1.367,00	\$ 1.414,00	\$ 1.414,00	\$ 1.414,00	\$ 1.414,00	\$ 1.414,00
BANCO SANTANDER	\$ 4.300,00	\$ 4.300,00	\$ 4.300,00	\$ 4.300,00	\$ 4.300,00	\$ 4.300,00
Total de Pagos de Cart.	\$ 5.667	\$ 12.578	\$ 12.578	\$ 13.882	\$ 13.882	\$ 241.037

Fuente: Elaboración Propia – Monica Diaz

Ilustración 8. Costo de pagos a Terceros - Citibank



Fuente: Elaboración Propia – Monica Diaz

Como se evidencia en el cuadro y gráfica precedente, el banco Citibank comenzó a cobrar por “Pago a Terceros” a partir del primer trimestre de 2019 con un costo de \$6.864. No obstante, llama la atención la tendencia marcada de julio de 2019 donde Citibank reportó el cobro de este servicio por un valor de **\$235.323**, lo que implica un aumento del **2.881%**.

Razón por la cual, es importante verificar las razones (operativas o contables) por la cuales se establece una tarifa tan diferenciada en relación con las demás entidades financieras (Bancoomeva \$1.414 y, banco Santander \$4.300 a corte de julio de 2019).

8.1.5 TRANSFERENCIA CUENTAS A OTRAS ENTIDADES

Reporta el valor correspondiente al servicio de trasladar dinero a cuentas de otras entidades, a través de la página de internet.

Tabla 10: Transferencias Cuentas a Otras Entidades

Fecha	30/09/2018	31/12/2018	31/03/2019	31/07/2019
CITIBANK	\$ 197.750	\$ 197.750	\$ 197.750,00	\$ 235.323,00
DAVIVIENDA	\$ 7.500	\$ 12.600	\$ 12.600,00	\$ 12.600,00
BANCOLOMBIA	\$ 9.000	\$ 9.360	\$ 9.360,00	\$ 11.138,00
ITAÚ	\$ 9.541	\$ 9.541	\$ 9.877,00	\$ 9.877,00
BANCOOMEVA	\$ 8.990,00	\$ 8.990,00	\$ 9.226,00	\$ 9.226,00
AV VILLAS	\$ 8.211	\$ 8.925	\$ 8.687,00	\$ 8.687,00
FINANDINA	\$ 7.900,00	\$ 7.900,00	\$ 8.400,00	\$ 8.400,00
BANCO SERFINANSA S.A.	\$ -	\$ -	\$ 7.800,00	\$ 7.800,00
COOPCENTRAL	\$ 6.000,00	\$ 6.000,00	\$ 7.700,00	\$ 7.700,00
BANCO DE BOGOTA	\$ 6.902,00	\$ 6.902,00	\$ 7.616,00	\$ 7.616,00
BANCO PICHINCHA S.A.	\$ 7.000,00	\$ 7.000,00	\$ 7.000,00	\$ 7.000,00
BBVACOLOMBIA	\$ 6.545	\$ 6.545	\$ 6.783,00	\$ 6.783,00
BANAGRARIO	\$ 6.475	\$ 6.475	\$ 6.475,00	\$ 6.682,00
BANCO FALABELLA S.A.	\$ 5.831,00	\$ 5.831,00	\$ 5.831,00	\$ 5.831,00
BANCO DE OCCIDENTE	\$ 7.021	\$ 7.021	\$ 5.355,00	\$ 5.355,00
BANCO POPULAR	\$ 5.000	\$ 5.000	\$ 5.211,00	\$ 5.211,00
MULTIBANK	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00	\$ 5.200,00
BCSC S.A.	\$ 5.891	\$ 5.891	\$ 4.701,00	\$ 4.701,00
PROCREDIT	\$ 4.500	\$ 4.500	\$ 4.500,00	\$ 4.500,00
BANCO SANTANDER	\$ 4.300,00	\$ 4.300,00	\$ 4.300,00	\$ 4.300,00
BANCOGNBSUDAMERIS	\$ 4.234	\$ 4.234	\$ 4.234,00	\$ 4.234,00
BANCAMIA S.A.	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 3.570,00
COLPATRIAREDMULTIBANCA	\$ 8.200	\$ -	\$ -	\$ -
TOTAL TRANF. OTRAS ENT.	\$ 331.791,00	\$ 329.765,00	\$ 338.406,00	\$ 381.734,00

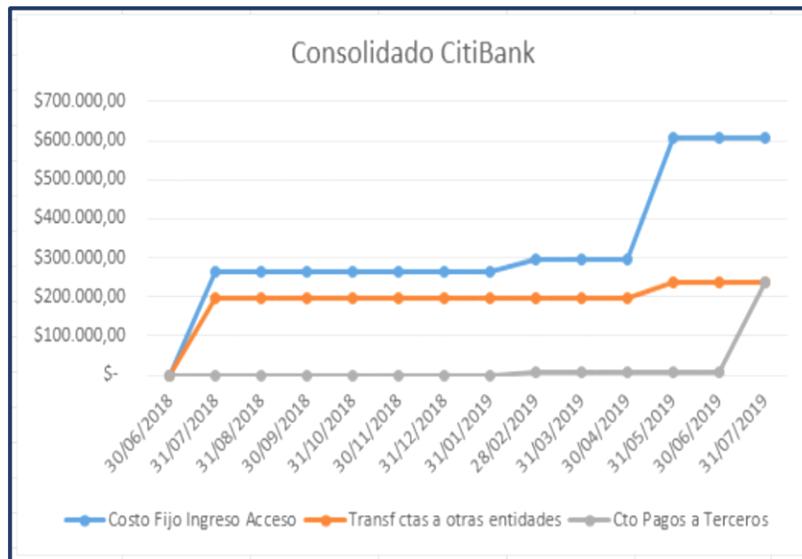
Fuente: Elaboración Propia –Monica Diaz

Como se evidencia en el cuadro precedente Citibank comenzó a cobrar por este servicio partir del 30 de septiembre de 2018 con un costo de **\$197.750**, tarifa que se distancia de las demás cobradas en el mercado. Por citar un ejemplo, Davivienda que es una de las entidades que reporta un costo mayor en referencia a las otras entidades financiera (a excepción del Citibank) le cobra al consumidor financiero **\$12.600** por transferencia de “Cuentas a Otras Entidades”.

Otro dato a resaltar, es el incremento del **119%** por ese mismo concepto que tuvo Citibank pues paso de cobrar en marzo de 2019 **\$197.750** a **\$235.323** en julio de esa misma anualidad.

Razón por la cual, es importante verificar las razones (operativas o contables) por la cuales se establece una tarifa tan diferenciada en relación con las demás entidades financieras por parte de Bancolombia \$11.138, banco Davivienda \$ 12.600 e Itaú \$9.877 a julio de 2019).

Ilustración 9. Consolidado Citibank

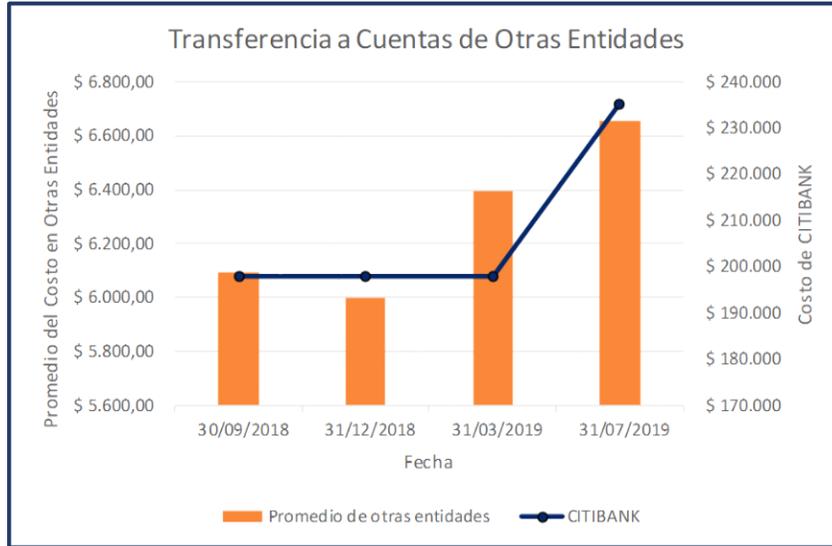


Fuente: Elaboración Propia –Monica Diaz

En el gráfico se observa como los costos asociados a la banca de internet para el banco Citibank, han venido reflejando incrementos abruptos en períodos cortos de tiempo. En efecto, durante el periodo 2018 – 2019 los cobros realizados presentaron variaciones significativas que afectan los derechos de los Consumidores Financieros.

Es importante precisar que en relación con el incremento de los costos (consolidados) de la banca por internet (17% real anual al corte de mayo de 2019) corresponden, según la información contenida en el formato 365, a los aumentos reportados por el banco Citibank.

Ilustración 10. Transferencia a Cuentas Otras Entidades



Fuente: Elaboración Propia –Monica Dlaz

En el eje vertical secundario (derecha) se muestran los valores del costo de Citibank por este servicio cuyo cambio se ve reflejado por la línea azul oscuro, mientras que en el eje vertical primero (izquierda) se muestra el promedio de los valores de los costos del resto de entidades por este servicio, cuyo valor se muestra en las columnas de color naranja.

En efecto, la gráfica n° 03 nos muestra que, si comparamos el banco Citibank con las otras entidades del sector financiero, encontramos grandes diferencias en los costos asociados a la transferencia a cuentas de otras entidades, situación que vulnera a los consumidores financieros de la citada entidad.

8.1.6 CUENTA DE AHORROS

A corte de septiembre de 2018 la “(...) Banca de oportunidades reportaba que las cuentas de ahorro eran el servicio financiero más utilizado por los colombianos (64 % de la población adulta tenía una cuenta de ahorros activa) (...)”.¹

En la siguiente tabla se evidencia, a partir de la información de cada entidad, los costos asociados al producto de cuenta de ahorro obtenidos a partir de la revisión del formato 365. En ese sentido, los servicios financieros que se prestan en relación con el producto de cuenta de ahorros son los siguientes: Administración, talonario, retiro ventanilla volante, retiro ventanilla otros, referencia bancaria, certificaciones, cheque de gerencia, extracto papel, extracto fax, consignación nacional, débito automático y servicios básicos.

¹ Clavijo Sergio, Cuellar Ekaterina, Beltran Daniel, Índice de Costos Bancarios ANIF (ICBF) al cierre de 2018, Informe semanal No 1449, febrero 25 de 2019 pp. 2

Tabla 11 Consolidado Cobros Entidades Financieras

Banco	Administración	Talonario	Retiro Ventanilla Volante	Retiro Ventanilla otras	Referencia Bancaria	Certificaciones	Cheque Gerencia	Extracto Papel	Extracto fax	Consignación Nacional	Débito Automático	Servicios Básicos
Banagrario	\$ -	\$ 88.655	\$ -	\$ -	\$ 11.031	\$ 11.031	\$ 23.097	\$ 9.401	\$ -	\$ 14.280	\$ -	\$ -
Banco Caja Social	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 9.163	\$ 774	\$ 774	\$ 13.923	\$ -	\$ -	\$ 14.280	\$ -	\$ -
Banco Av Villas	\$ 6.842	\$ 119.059	\$ -	\$ -	\$ 12.316	\$ 12.316	\$ 28.976	\$ 10.055	\$ -	\$ 15.458	\$ -	\$ 27.300
Bancompartir S.A.	\$ -	\$ 17.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 9.800	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 15.500
Bancoomeva	\$ -	\$ 82.110	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 10.591	\$ 23.681	\$ 9.282	\$ -	\$ 13.685	\$ -	\$ 25.600
Coopcentral	\$ -	\$ 56.800	\$ -	\$ 9.700	\$ 9.200	\$ 9.200	\$ 19.400	\$ 5.700	\$ -	\$ 9.700	\$ -	\$ 12.100
Itaú Corpbanca Colombia S.A.	\$ 11.748	\$ 97.867	\$ -	\$ -	\$ 10.566	\$ 10.566	\$ 30.358	\$ 8.515	\$ -	\$ -	\$ 4.750	\$ -
Davienda	\$ -	\$ 103.200	\$ 13.900	\$ 13.600	\$ -	\$ 8.000	\$ 19.500	\$ 8.000	\$ -	\$ 14.800	\$ 300	\$ -
Banco de Bogotá	\$ -	\$ 85.442	\$ -	\$ 14.756	\$ 11.424	\$ 11.424	\$ 26.180	\$ 8.449	\$ -	\$ 14.756	\$ -	\$ -
Bancamía S.A.	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 4.350	\$ 10.000	\$ 10.000	\$ 12.000	\$ 6.700	\$ -	\$ 4.350	\$ -	\$ 9.050
Banco de Occidente	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 14.756	\$ 11.305	\$ 11.305	\$ 24.871	\$ 8.449	\$ 5.850	\$ 14.756	\$ -	\$ 44.732
Banco Falabella S.A.	\$ -	\$ -	\$ 8.330	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 19.159	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Finandina	\$ -	\$ 67.800	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 7.900	\$ 11.700	\$ 7.900	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Banco GNB Sudameris	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 8.584	\$ 8.584	\$ 22.968	\$ 8.004	\$ -	\$ 10.324	\$ -	\$ -
Mundo Mujer	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 7.350	\$ 7.350	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Multibank	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 11.000	\$ 16.000	\$ 11.000	\$ 11.000	\$ -	\$ -	\$ -
Banco Pichincha S.A.	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 3.550	\$ 7.950	\$ 7.950	\$ 21.850	\$ 7.950	\$ 6.850	\$ 11.950	\$ -	\$ -
Banco Popular	\$ 10.829	\$ 86.989	\$ -	\$ 14.399	\$ 11.543	\$ 11.781	\$ 27.132	\$ 13.090	\$ 11.543	\$ 14.399	\$ -	\$ -
Procredit	\$ -	\$ -	\$ 30.000	\$ -	\$ -	\$ 15.000	\$ 25.000	\$ 15.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Bancolombia	\$ -	\$ 101.000	\$ 15.946	\$ 5.024	\$ 7.423	\$ 7.423	\$ 23.500	\$ 8.211	\$ -	\$ 13.031	\$ 2.499	\$ 5.680
BBVA Colombia	\$ -	\$ 70.528	\$ -	\$ -	\$ 7.308	\$ 7.308	\$ 20.996	\$ 5.220	\$ -	\$ 12.412	\$ -	\$ -
Citibank	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 20.300	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Scotiabank Colpatría	\$ -	\$ 129.000	\$ 6.900	\$ 6.900	\$ 8.900	\$ 8.900	\$ 28.000	\$ 9.900	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Colpatría Red Multibanca	\$ -	\$ 129.000	\$ 6.900	\$ 6.900	\$ 8.900	\$ 8.900	\$ 28.000	\$ 9.900	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

Fuente: Elaboración Propia – Monica Diaz

Las cifras señaladas en rojo, corresponden a los costos más altos para el Consumidor Financiero en relación con los otros servicios asociados. Los datos resaltados en amarillo son los cobros más bajos. Finalmente, las celdas en verde son aquellos conceptos que no se le tienen asignados un valor numérico. Esto es una primera aproximación para referenciar cuáles de estas entidades se encuentran dentro de rangos más altos en relación con los demás establecimientos de crédito.

Según datos de la ANIF, en el año 2018 se produjo un aumento en los costos de las cuentas de ahorro. *“(...) ello se explica por los mayores costos de: i-) retiro por ventanilla con volante (...) lo cual probablemente ha respondido a que se ha buscado desincentivar dicho servicio, dadas las alternativas tecnológicas de menor costo para los bancos (...); u ii) cuotas de administración (aunque ello responde a los incrementos de solo 3 bancos que aun cobra por dichos servicios (...))”*². Los establecimientos de créditos a los que se hacen referencia son: Banco Av Villas (\$6.842), Banco Popular (\$10.829), banco Itaú Corpbanca Colombia S.A (\$11.748).

² Clavijo Sergio, Cuellar Ekaterina, Beltran Daniel, Índice de Costos Bancarios ANIF (ICBF) al cierre de 2018, Informe semanal No 1449, febrero 25 de 2019 pp 2

Tabla 12 Ponderación Costos Individuales

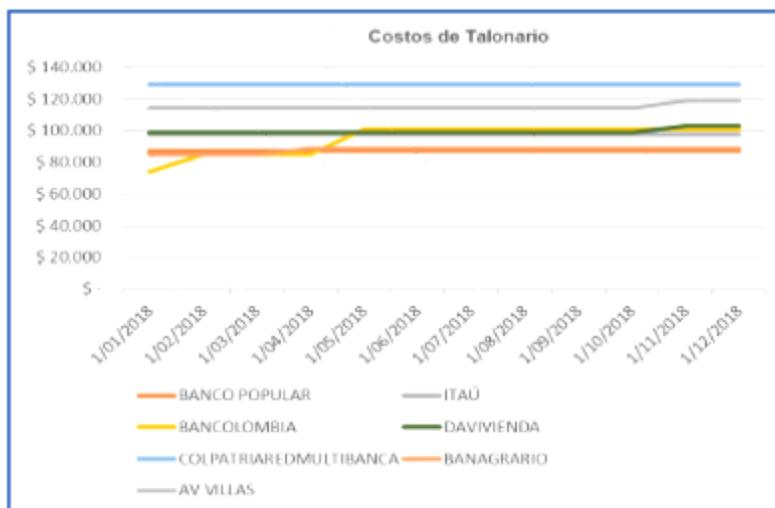
Banco	Número de Costos	Administración	Talonario	Retiro Ventanilla Volante	Retiro Ventanilla otras	Referencia Bancaria	Certificaciones	Cheque Gerencia	Extracto Papel	Extracto fax	Consignación Nacional	Débito Automático	Servicios Básicos	Total
Banco Popular	9	8	6	1	10	9	7	9	9	10	9	1		1.984.046.400
Bancolombia	10	1	8	6	5	5	3	8	7	1	8	3		48.384.000
Banco Av Villas	8	5	9	1	1	10	8	9	8	1	10	1		20.736.000
Banco de Bogotá	7	1	6	1	10	9	7	8	7	1	9	1		13.335.840
Banco de Occidente	8	1	1	1	10	9	7	8	7	5	9	1		12.700.800
Itaú Corpbanca Colombia S.A.	7	10	7	1	1	8	6	10	7	1	1	5		8.232.000
Davienvia	8	1	8	5	9	1	4	6	6	1	9	1		3.732.480
Scotiabank Colpatría	7	1	10	3	6	7	5	9	8	1	1	1		3.175.200
Colpatría Red Multibanca	7	1	10	3	6	7	5	9	8	1	1	1		3.175.200
Banagrario	6	1	6	1	1	9	7	8	7	1	9	1		1.143.072
Banco Pichincha S.A.	7	1	1	1	4	5	4	7	6	5	6	1		705.600
Coopcentral	8	1	3	1	7	7	5	6	3	1	4	1		423.360
Bancoomeva	6	1	6	1	1	1	6	8	7	1	8	1		96.768
BBVA Colombia	6	1	5	1	1	5	3	7	3	1	7	1		66.150
Bancamía S.A.	7	1	1	1	4	8	6	4	4	1	2	1		43.008
Banco GNB Sudameris	5	1	1	1	1	6	5	8	6	1	5	1		36.000
Procredit	4	1	1	10	1	1	10	8	10	1	1	1		32.000
Multibank	4	1	1	1	1	1	7	5	8	10	1	1		11.200
Banco Caja Social	5	1	1	1	7	2	1	4	1	1	9	1		2.520
Finandina	4	1	4	1	1	1	4	4	6	1	1	1		1.536
Banco Falabella S.A.	2	1	1	4	1	1	1	6	1	1	1	1		48
Mundo Mujer	2	1	1	1	1	5	3	1	1	1	1	1		30
Citibank	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1		7
Bancompartir S.A.	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1		6

Fuente: Elaboración Propia – Monica Diaz

Para los costos individuales, se realizó una ponderación de una escala de 1 a 10, asignando el valor 10 al costo asociado más alto y 1 al costo más bajo dentro del mismo costo asociado. El resultado de esta ponderación se muestra en la Tabla 06, en donde el total obtenido calcula del producto de cada una de las ponderaciones del costo asociado a cada uno de los bancos.

Se destacan los costos de entidades como Scotiabank Colpatría y Colpatría Red Multibanca en los costos relacionados con: talonario, retiro por ventanillas otras, referencia bancaria, cheque de gerencia, extracto de papel. Finalmente, cabe destacar la lista del mayor número de costos la lidera Bancolombia, seguidos muy de cerca de los establecimientos de crédito que conforman el grupo AVAL (Banco Popular (9), Banco Av Villas - Banco de Occidente (8), Banco Bogotá (7)).

Ilustración 11. Costo de Talonario



Fuente: Elaboración Propia – Monica Diaz

En la gráfica se evidencia una marcada tendencia al alza de Bancolombia, cuyo valor se incrementó 2 veces en un período relativamente corto de tiempo, pasando del mes de enero a febrero del 2018 de \$73.800 a \$84.880, y en el mes de abril al mes de mayo de 2018 de \$84.880 a \$101.000, es decir, en un período de 5 meses su valor aumentó en un **37%**.

Finalmente, es importante anotar que no es clara la diferenciación que se hace de los costos referentes a: **Certificaciones**³ y **Referencia Bancaria**⁴, toda vez que ambas hacen alusión al comportamiento del cliente en relación con el manejo de su cuenta de ahorros, por lo que

³ Es el valor del servicio por la expedición de una constancia escrita derivada de la calidad de cliente de acuerdo a la definición del formato 365 No. proforma F.1000-113.

⁴ Es el valor correspondiente al servicio de informar el manejo y comportamiento del usuario de cuenta de ahorro de acuerdo a la definición del formato 365 No. proforma F.1000-113.

la expedición de un solo certificado que contenga la información mencionada sería suficiente para atender la solicitud del cliente en ese sentido.

Para citar un ejemplo, en el banco AV Villas el cobro por las certificaciones es de \$12.316 cada una. Ahora bien, si el cliente solicitara los dos documentos a la entidad financiera, el Consumidor Financiero deberá cancelar el valor de \$24.632 por una información que podría estar consolidada en un solo documento y así cancelar solamente \$12.316.

De otra parte, al analizar los conceptos de **cuota de talonario**⁵ y **Costo retiro por ventanilla con volante**⁶ se concluye que para el caso de Davivienda, Bancolombia, Scotiabank Colpatría y Colpatría Red Multibanca están forzando a los consumidores Financieros a adquirir el talonario, toda vez que si el cliente no adquiere este servicio, por cada transacción en la ventanilla, deberá asumir el costo de retiro por ventanilla con volante. Circunstancia que si se analiza a largo plazo resulta más grave para el usuario. Observando el comportamiento de las otras entidades financieras encontramos que las que les cobran el talonario a sus clientes, no tienen reportados cobros por retiro por ventanilla.

El Banco Falabella y Procredit presentan precisamente la situación contraria, es decir, reportó un costo de retiro por ventanilla de \$8.330 y \$ 30.000 respectivamente.

Finalmente, no está claro a que corresponden los cobros por **Cuota de Administración**⁷ y **Servicios Básicos**, que para el caso del Banco de Occidente es el costo más significativo (\$44.732), siendo el cobro más alto dentro del mismo costo asociado.

⁵ Es el valor correspondiente a la expedición de un talonario o libreta de acuerdo a la definición del formato 365 No. proforma F.1000-113.

⁶ Es el valor que corresponde al servicio por retiros realizados en oficina con documento diferente al talonario o libreta de acuerdo a la definición del formato 365 No. proforma F.1000-113.

⁷ Es el monto que corresponde al servicio de manejar y administrar una cuenta de ahorro de acuerdo a la definición suscrita en el formato 365

Tabla 13

CUENTAS DE AHORRO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

ENTIDADES \ TARIFAS	Cuota de Manejo				Costo del talonario para el manejo de la cuenta de ahorros		Consulta de saldo			Retiros		Transferencias a cuentas de diferente titular de la entidad		Pagos a terceros		Costo por consignación nacional en oficina diferente a la de radicación de la cuenta	Costo fijo por acceso a internet
	Cuenta de ahorros		Tarjeta débito de la cuenta de ahorros		Valor del talonario	N° de volantes	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 cobro	Valor del acceso
	Valor de la cuota	Forma de cobro	Valor de la cuota	Forma de cobro													
Banagario			\$ 10.000	M.A.	\$ 88.655	20	\$ 1.500	\$ 4.700		\$ 1.500	\$ 4.700					\$ 14.280	
Banco Caja Social								\$ 4.950			\$ 4.950					\$ 14.280	
Banco Av Villas	\$ 6.842	M.V.	\$ 12.550	M.A.	\$ 119.059	20	\$ 1.690	\$ 9.500		\$ 1.690	\$ 5.170	\$ 1.690			\$ 5.170	\$ 15.458	
Bancompartir S.A.			\$ 5.000	M.A.	\$ 17.000	10	\$ 3.100	\$ 5.045		\$ 1.550	\$ 5.045						
Bancoomeva			\$ 10.900	M.A.	\$ 82.110	20	\$ 2.122	\$ 5.019		\$ 3.686	\$ 5.022		\$ 1.340	\$ 5.009	\$ 1.367	\$ 13.685	
Coopcentral			\$ 7.200	M.V.	\$ 56.800	30		\$ 4.950		\$ 1.900	\$ 4.950		\$ 1.500			\$ 9.700	
Itau Corpbanca Colombia S.A.	\$ 11.748	T.A.			\$ 97.867	30	\$ 2.200	\$ 4.750		\$ 2.200	\$ 4.750	\$ 2.200			\$ 4.750		
Davivienda			\$ 11.900	M.A.	\$ 103.200	20		\$ 5.150		\$ 1.350	\$ 5.150		\$ 4.200			\$ 14.800	\$ 132.000
Banco de Bogotá			\$ 11.300	M.A.	\$ 85.442	15	\$ 1.600	\$ 5.150		\$ 1.600	\$ 5.150	\$ 1.600		\$ 5.150		\$ 14.756	
Bancamía S.A.			\$ 4.400	M.A.				\$ 4.250			\$ 4.250			\$ 4.250		\$ 4.350	
Banco de Occidente			\$ 11.900	M.A.			\$ 1.600	\$ 4.100		\$ 1.600	\$ 4.850	\$ 1.600				\$ 14.756	
Banco Falabella S.A.			\$ 10.300	M.V.				\$ 4.900			\$ 4.900						
Finandina					\$ 67.800	30		\$ 4.200									
Banco GNB Sudameris								\$ 4.850			\$ 4.850			\$ 4.850			
Mundo Mujer			\$ 7.000	M.A.				\$ 5.000			\$ 5.000						
Multibank			\$ 11.000	M.A.				\$ 5.000			\$ 5.000			\$ 5.000			
Banco Pichincha S.A.			\$ 11.100	M.A.				\$ 5.000			\$ 5.000					\$ 11.950	
Banco Popular	\$ 10.829	M.V.	\$ 10.700	M.A.	\$ 86.989	20	\$ 1.600	\$ 5.000		\$ 1.600	\$ 5.000	\$ 1.600		\$ 5.000		\$ 14.399	
Procredit			\$ 10.000	M.A.				\$ 5.000			\$ 5.000			\$ 5.000			
Banco Santander												\$ 1.500			\$ 4.300		\$ 110.000
Banco W S.A.																	
Bancolombia			\$ 12.200	M.A.	\$ 101.000	20		\$ 5.100		\$ 3.000	\$ 5.100					\$ 13.031	
BBVA Colombia			\$ 11.100	M.A.	\$ 105.375	20	\$ 1.950	\$ 4.800		\$ 1.950	\$ 4.800	\$ 1.950		\$ 4.800		\$ 15.887	
Citibank												\$ 3.700					\$ 262.500
Scotiabank Colpatria					\$ 129.000	20		\$ 5.100			\$ 5.100			\$ 4.950			
Corficolombiana																	
Cofefinanciera			\$ 8.450	M.V.	\$ 59.500	25		\$ 5.000			\$ 5.000						
Financiera Juriscoop C.F.	\$ 10.000	M.A.	\$ 10.000	M.V.			\$ 2.000	\$ 5.000		\$ 2.000	\$ 5.000		\$ 500			\$ 3.000	
Pagos Internacionales	\$ 3.000	M.A.														\$ 3.000	
Giros & Finanzas			\$ 6.200	M.V.				\$ 3.600			\$ 4.800					\$ 9.500	
Oicolombia																	
Serfinansa			\$ 7.000	M.V.				\$ 5.040									
Tuya																	
Financiera DANN Regional																	
Cooperativa Financiera Confiar			\$ 6.200	M.V.	\$ 35.000	30		\$ 3.800			\$ 3.800			\$ 3.800			
Cooperativa Financiera Cofinep			\$ 5.000	M.A.	\$ 44.700	30		\$ 5.040			\$ 5.040						
Cooperativa Financiera Cotrafa			\$ 2.000	M.V.	\$ 4.000	25		\$ 1.600			\$ 1.600		\$ 2.000				
Cooperativa Financiera de Antioquia			\$ 6.200	M.V.	\$ 41.650	30	\$ 1.650	\$ 5.040		\$ 1.650	\$ 5.040		\$ 3.213		\$ 2.499	\$ 11.900	
JFK Cooperativa Financiera					\$ 40.000	30											

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

Fuente: Superintendencia financiera -

Tabla 14

CUENTAS DE AHORRO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

ENTIDADES \ TARIFAS	Cuota de Manejo				Costo del talonario para el manejo de la cuenta de ahorros		Consulta de saldo			Retiros		Transferencias a cuentas de diferente titular de la entidad		Pagos a terceros		Costo por consignación nacional en oficina diferente a la de radicación	Costo fijo por acceso a internet
	Cuenta de ahorros		Tarjeta débito de la cuenta de ahorros		Valor del talonario	N° de volantes	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 cobro	Valor del acceso
	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		
Banco Agrario de Colombia S.A.			\$ 7.300	M.A.	\$ 85.172	20	\$ 1.400	\$ 4.500		\$ 1.400	\$ 4.500					\$ 11.900	
Banco Caja Social S.A.								\$ 4.750			\$ 4.750					\$ 14.280	
Banco Comercial Av Villas S.A.	\$ 6.605	M.V.	\$ 11.900	M.A.	\$ 114.121	20	\$ 1.500	\$ 9.000		\$ 1.500	\$ 5.020	\$ 1.500			\$ 9.000	\$ 14.161	
Banco Compartir S.A.			\$ 4.800	M.A.	\$ 16.300	10	\$ 1.450	\$ 4.849		\$ 1.450	\$ 4.849						
Banco Coomeva S.A.			\$ 10.200	M.A.	\$ 59.500	20	\$ 2.037	\$ 4.824		\$ 1.608	\$ 4.824		\$ 1.531	\$ 4.807	\$ 1.311	\$ 10.234	
Banco Cooperativo Coopcentral			\$ 6.500	M.V.	\$ 51.600	30		\$ 4.750		\$ 1.700	\$ 4.750		\$ 1.300			\$ 8.800	
Banco Itau Corpbanca Colombia S.A.	\$ 11.285	T.A.			\$ 97.867	30	\$ 2.100	\$ 4.600		\$ 2.100	\$ 4.600	\$ 2.100			\$ 4.600	\$ 1.230	\$ 17.439
Banco Davivienda S.A.			\$ 11.500	M.A.	\$ 98.750	20		\$ 5.000			\$ 5.000				\$ 5.000	\$ 14.100	
Banco de Bogotá			\$ 10.850	M.A.	\$ 81.391	15	\$ 1.500	\$ 4.840		\$ 1.500	\$ 4.840	\$ 1.500			\$ 4.840	\$ 14.161	
Banco de las Microfinanzas Bancaria S.A.			\$ 3.700	M.A.				\$ 3.500			\$ 3.500				\$ 3.500	\$ 4.350	
Banco de Occidente			\$ 11.300	M.A.	\$ 71.400	30	\$ 1.500	\$ 3.950		\$ 1.500	\$ 4.700	\$ 1.500			\$ 4.800	\$ 14.161	
Banco Falabella S.A.			\$ 9.900	M.V.				\$ 4.670			\$ 4.670						
Banco Finandina S.A.			\$ 12.900	M.A.	\$ 64.000	3		\$ 4.200			\$ 4.200						
Banco GNB Sudameris								\$ 4.350			\$ 4.350			\$ 4.350			
Banco Mundo Mujer S.A.			\$ 5.900	M.A.				\$ 4.100			\$ 4.100						
Banco Multibank S.A.			\$ 5.000	M.A.				\$ 4.000			\$ 4.000						
Banco Pichincha S.A.			\$ 10.400	M.A.				\$ 4.846			\$ 4.846					\$ 10.200	
Banco Popular S.A.	\$ 10.055	M.V.	\$ 10.300	M.A.	\$ 81.991	20	\$ 1.500	\$ 4.450		\$ 1.500	\$ 4.450	\$ 1.500			\$ 4.450	\$ 13.566	
Banco Procredit Colombia S.A.			\$ 7.695	M.A.	\$ 5.129	45		\$ 3.965			\$ 3.965				\$ 3.965		
Banco Santander de Negocios Colombia S.A.												\$ 1.500			\$ 4.300	\$ 110.000	
Banco W S.A.																	
Bancolombia S.A.			\$ 10.600	M.A.	\$ 73.800	20		\$ 4.440			\$ 4.440					\$ 9.700	
BBVA Colombia			\$ 11.100	M.A.	\$ 101.031	20	\$ 1.950	\$ 4.800		\$ 1.950	\$ 4.800	\$ 1.950			\$ 4.800	\$ 15.232	
Citibank-Colombia			\$ 10.990	M.A.				\$ 4.690			\$ 4.690				\$ 4.690	\$ 12.800	
Colpatria Red Multibanca					\$ 129.000	20		\$ 4.565			\$ 4.565						
COFIN																	
Corficolombiana S.A.																	
COFIN																	
Coltefinanciera S.A.			\$ 8.000	M.V.	\$ 32.963	25		\$ 4.600			\$ 4.600						
Financiera Juriscoop S.A.			\$ 9.245	M.V.			\$ 2.000	\$ 4.815		\$ 2.000	\$ 4.815		\$ 500				
COFIN																	
Financiera Pagos Internacionales S.A.	\$ 3.000	M.A.														\$ 3.000	
Giros & Finanzas Compañía de Financiamiento			\$ 5.900	M.V.				\$ 3.400			\$ 4.500					\$ 9.181	
Oicolumbia																	
Servicios Financieros S.A.			\$ 7.000	M.V.													
COOP																	
Confiar Cooperativa Financiera			\$ 6.000	M.V.	\$ 35.000	30		\$ 3.800			\$ 3.800			\$ 3.800			
Coofinap Cooperativa Financiera			\$ 4.800	M.A.	\$ 43.000	30		\$ 4.849			\$ 4.849					\$ 1.200	
Cooperativa Financiera Cotrafa			\$ 1.900	M.V.	\$ 4.000	25		\$ 1.500			\$ 1.500	\$ 1.800					
Cooperativa Financiera de Antioquia C.F.A.			\$ 5.950	M.V.	\$ 40.000	30	\$ 1.550	\$ 4.800		\$ 1.550	\$ 4.800	\$ 3.094		\$ 2.380	\$ 11.424		
JFK Cooperativa Financiera					\$ 37.000	30											

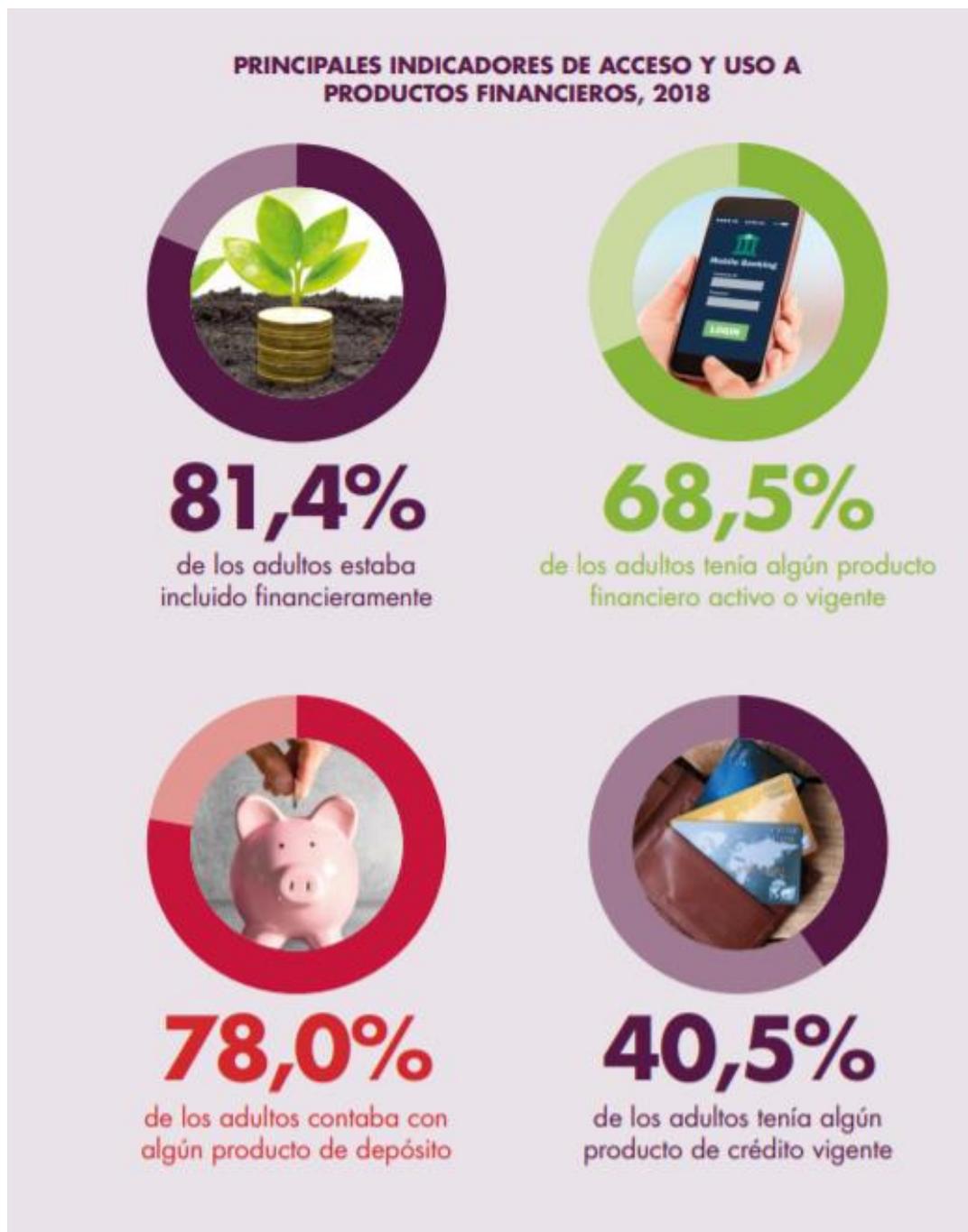
No presta el servicio / no aplica
M.A. Mes anticipado
M.V. Mes vencido
CFI Corporaciones Financieras
CF Compañías de financiamiento
COOP Cooperativas financieras

Fuente: Superintendencia financiera -

9 CAPITULO 5

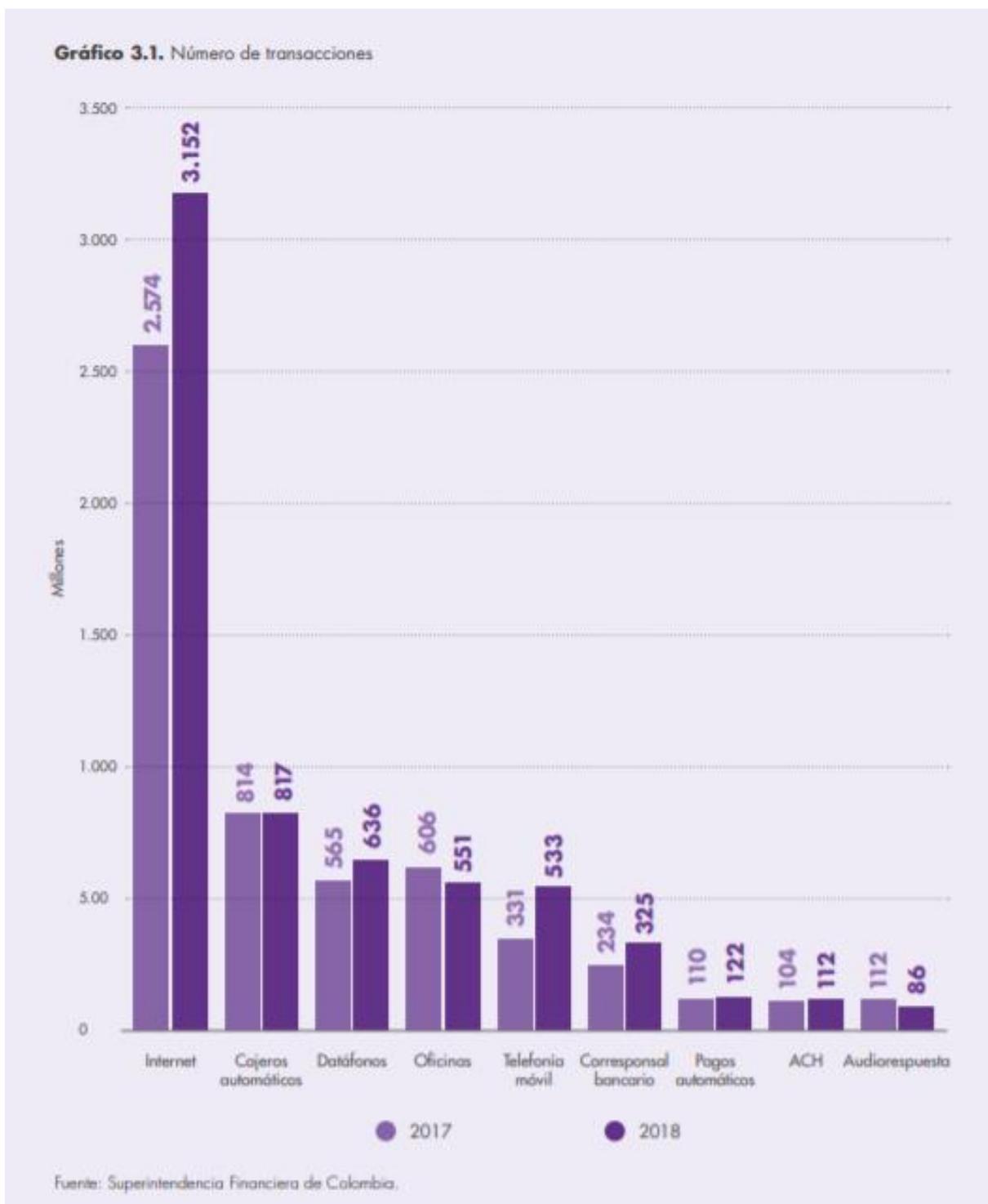
GRAFICOS DE ANALISIS DE DATOS - TOMADOS PAGINA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA

Ilustración 12. Grafica Indicadores de Acceso y uso a Productos Financieros 2018



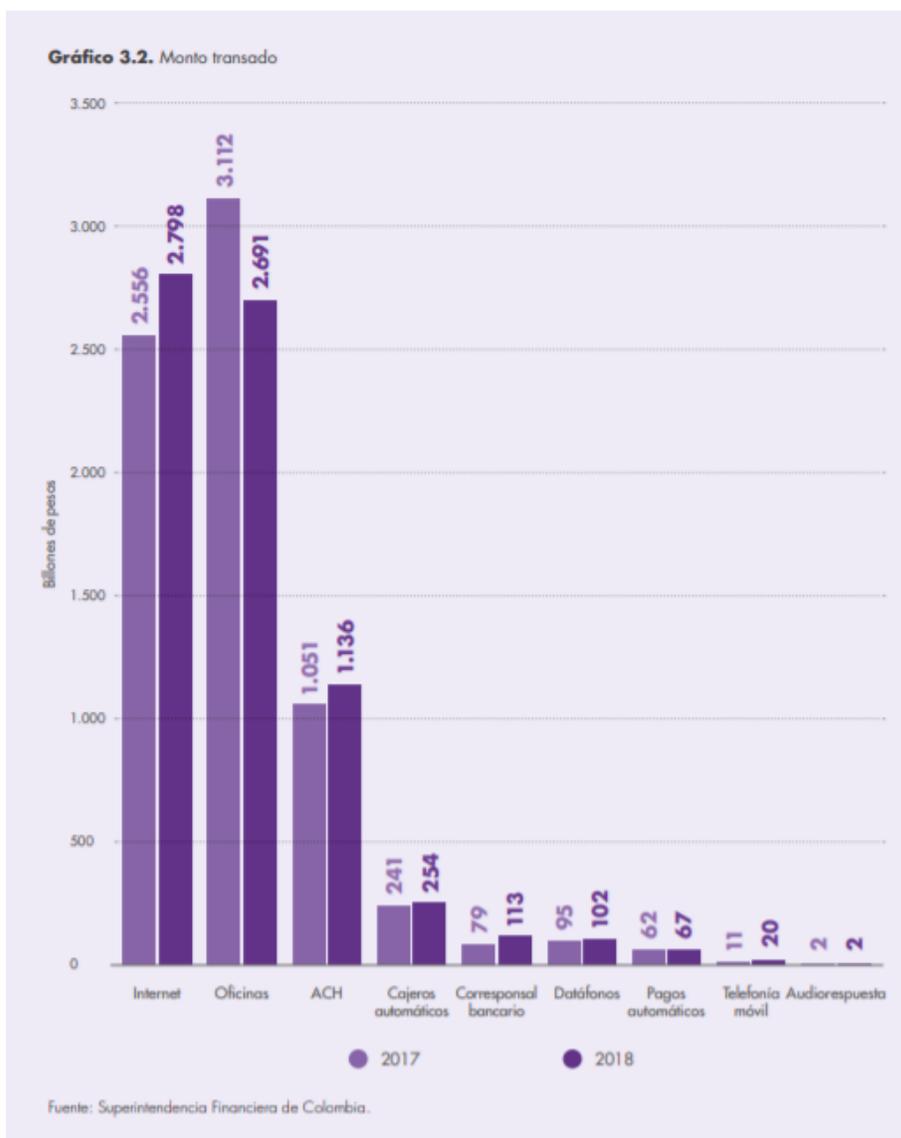
Fuente: <https://imgcdn.larepublica.co/>

Ilustración 13: Grafica Número de Transacciones



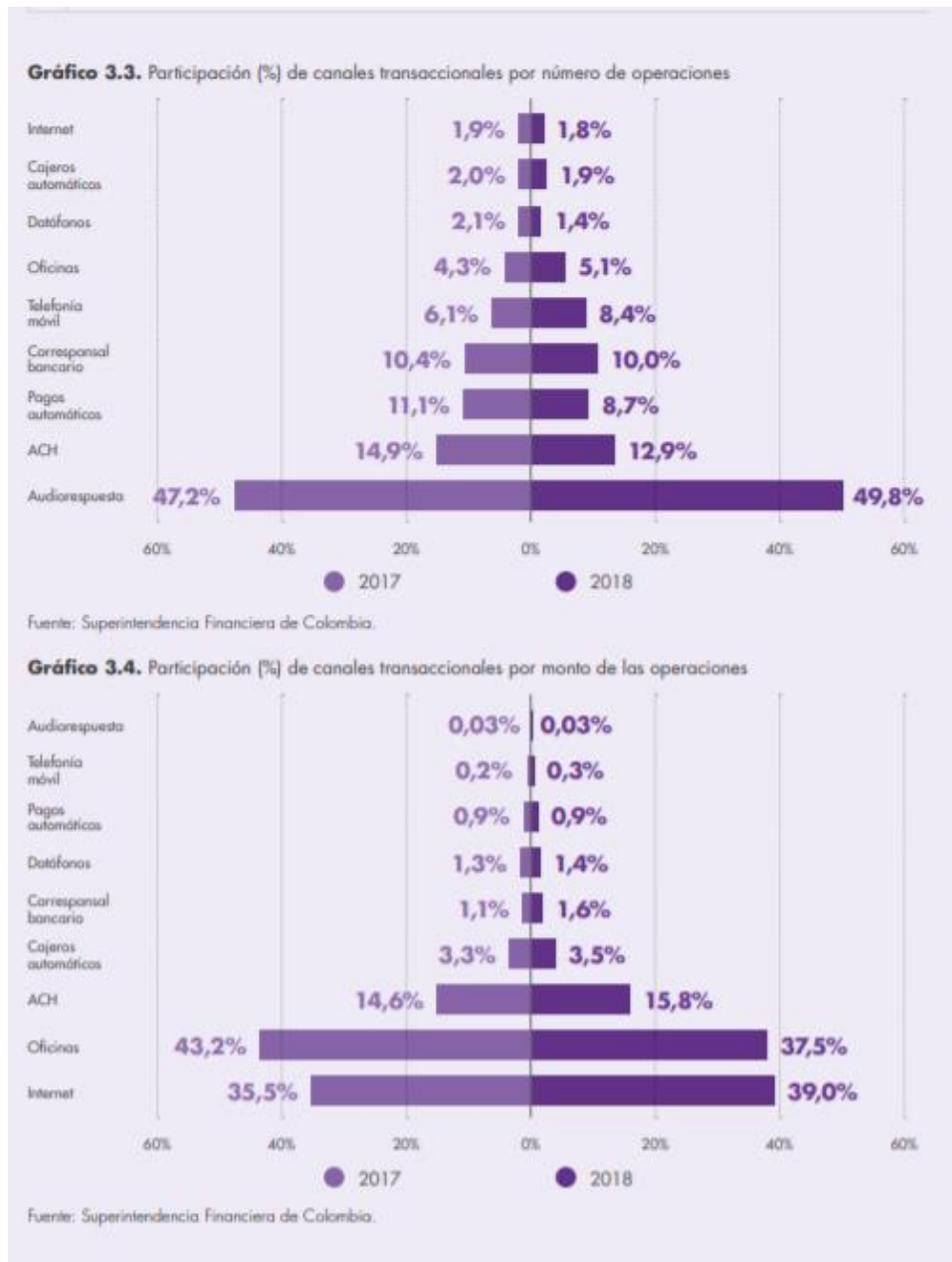
Fuente: <https://imgcdn.larepublica.co/>

Ilustración 14. Grafica Monto Transado



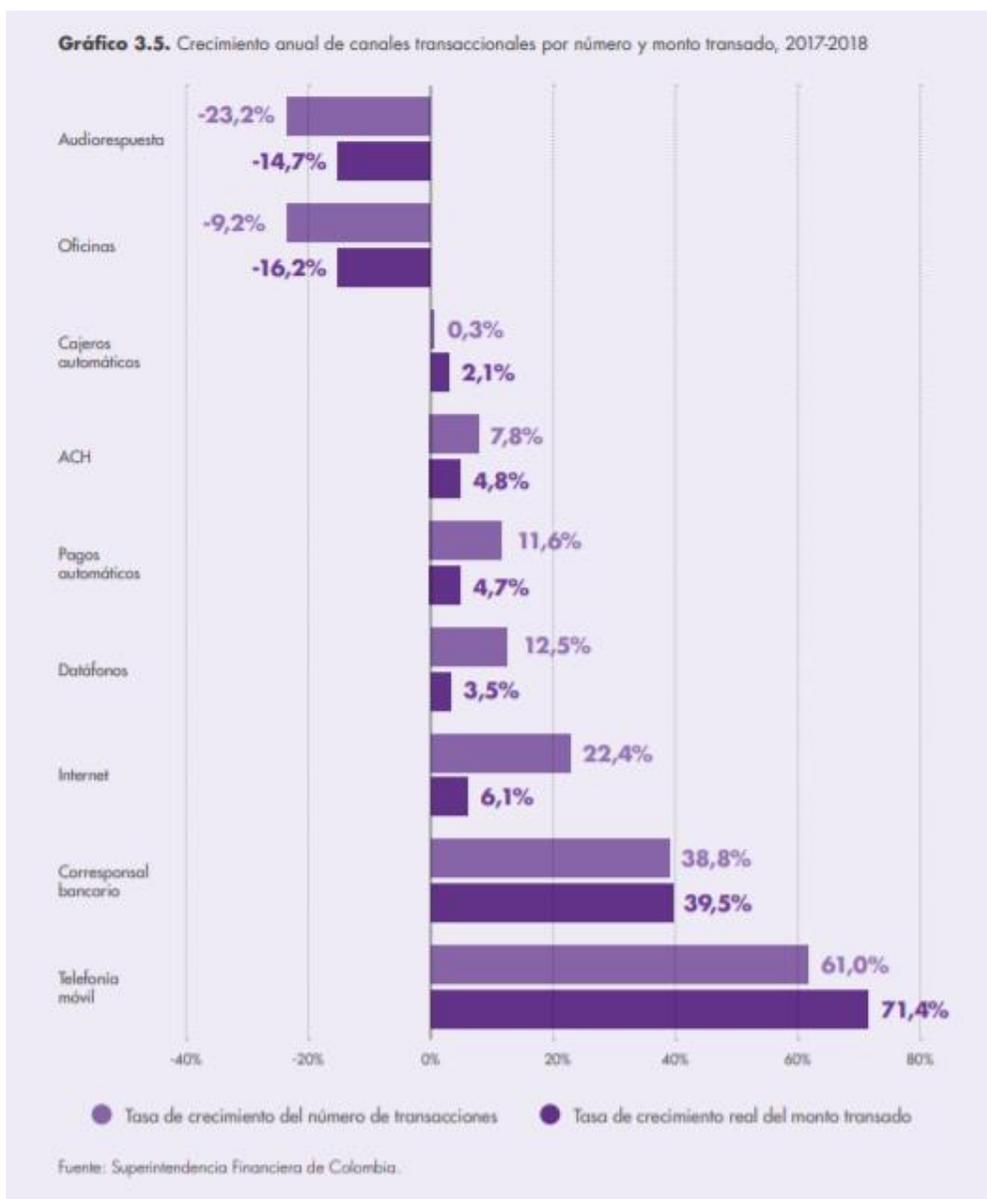
Fuente: <https://imgcdn.larepublica.co/>

Ilustración 15. Participación Canales Transaccionales



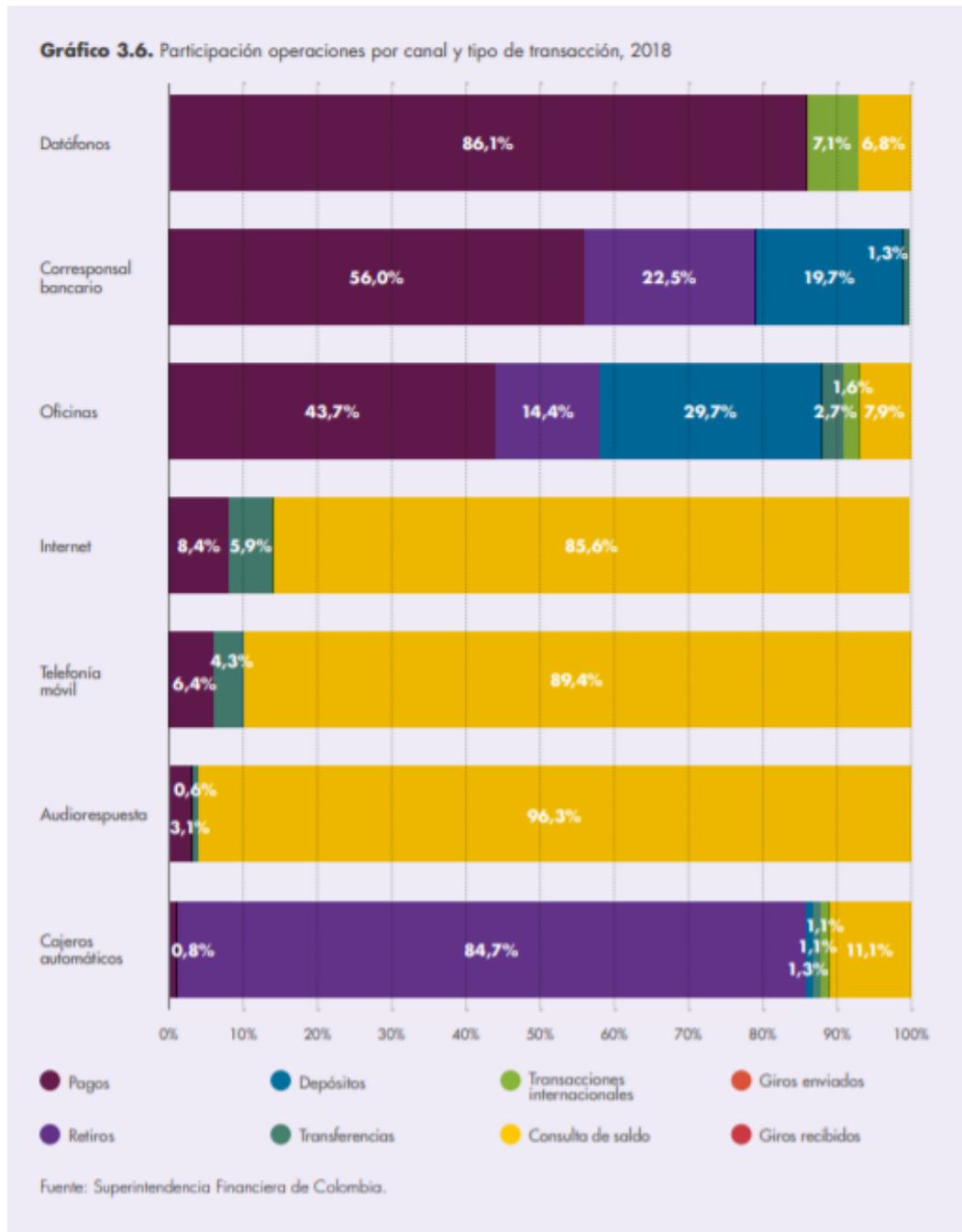
Fuente: <https://imgcdn.larepublica.co/>

Ilustración 16. Crecimiento anual de canales transaccionales por número y monto



Fuente: <https://imgcdn.larepublica.co/>

Ilustración 17. Participaciones por Canal y Tipo de Transacción



Fuente: <https://imgcdn.larepublica.co/>

Tabla 15 RESUMEN DEL ANALISIS

ENTIDADES \ TARIFAS	Cuota de Manejo				Costo del talonario para el manejo de la cuenta de ahorros		Consulta de saldo			Retiros		Transferencias a cuentas de diferente titular de la entidad		Pagos a terceros		Costo por consignación nacional en oficina diferente a la de radicación de la cuenta	Costo fijo por acceso a internet
	Cuenta de ahorros		Tarjeta débito de la cuenta de ahorros				Cajero de la entidad	Cajero de otra entidad	Internet	Cajero de la entidad	Cajero de otra entidad	Cajero de la entidad	Internet	Cajero de otra entidad	Internet		
	Valor de la cuota	Forma de cobro	Valor de la cuota	Forma de cobro	Valor del talonario	N° de volantes	Valor de la consulta	Valor de la consulta	Valor de la consulta	Valor del retiro	Valor del retiro	Valor de la transferenc	Valor de la transferenc	Valor del pago	Valor del pago	Valor del cobro	Valor del acceso
COSTOS PROMEDIO	\$ 8.484		\$ 8.784		\$ 71.850	23	\$ 1.910	\$ 4.854		\$ 1.948	\$ 4.786	\$ 1.773	\$ 2.244	\$ 4.811	\$ 2.722	\$ 11.690	\$ 57.075
					\$ 3.068												

Fuente: Elaboración Propia – Monica Diaz

Una Persona que utilice mínimo 1 vez los servicios que ofrece una entidad financiera por tener la cuenta de ahorros, al mes asume un costo promedio de \$ 57.075, en cifras al corte de 31 diciembre 2018.

Este valor amerita incluirse en la canasta familiar,

10 REFERENCIAS

- Banco de la Republica, (2017). Canasta Familiar, Recuperado de:
https://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php/Canasta_familiar
- Cigüenza Riaño – Noelia, (8 de enero de 2019), Así ha cambiado la canasta familiar que mide el Dane en los últimos 65 años, La Republica, Recuperado de:
<https://www.larepublica.co/economia/asi-ha-cambiado-la-canasta-familiar-que-mide-el-dane-en-los-ultimos-65-anos-2812027>
- Superintendencia Financiera de Colombia, (2018), Reporte De Inclusión Financiera 2018, Recuperado de
https://imgcdn.larepublica.co/cms/2019/06/20164130/Banca_RIF2018_FINAL.pdf
- Sarmiento Anzola- Libardo, (01 Abril 2019), Canasta básica familiar (CBF) y pauperismo en Colombia, 1998-2019 , Recuperado de:
<https://www.desdeabajo.info/colombia/item/36486-canasta-basica-familiar-cbf-y-pauperismo-en-colombia-1998-2019.html>
- Cigüenza Riaño – Noelia, (6 de febrero de 2019), El Dane estrenó la nueva canasta familiar de precios con 443 productos, Recuperado de: <https://www.larepublica.co/economia/el-dane-estreno-la-nueva-canasta-familiar-de-precios-con-443-productos-2824484>
- Asi vamos en salud, (Enero 1 de 2020), Indicadores aseguramiento densidad familiar y salarial, Recuperado de:
<https://www.asivamosensalud.org/indicadores/aseguramiento/densidad-familiar-y-salarial#:~:text=Definici%C3%B3n%20densidad%20familiar%3A%20Es%20la,al%20corte%20de%20cada%20a%C3%B1o.>