



Edición 990

Derrumbando mitos sobre la calidad y precios de los servicios bancarios...

- Con cierta frecuencia se presentan iniciativas legislativas que afectan el desarrollo del sector bancario en el país. A pesar de que la mayoría no culminan su trámite, otras encuentran tierra fértil en la impopularidad del sector bancario y logran ser aprobadas pese a su carácter anti técnico. Estas medidas, que han terminado presionando al alza los márgenes de intermediación financiera, alimentan la impopularidad del sistema financiero, mucho de esto en pos de réditos políticos. Lo anterior constituye uno de los peores círculos viciosos en los que se encuentra inmerso el sector y pareciera que la baja popularidad se nutre de dicho círculo vicioso, la cual se suele explicar por varias creencias: i) el sector tiene rentabilidades exorbitantes, ii) los servicios financieros son de mala calidad y iii) los costos de los servicios son excesivos.
- Tres indicadores de calidad estimados dan cuenta de una reducción de las quejas hacia el sistema bancario en cerca de un 40% en los últimos años, un resultado de las ganancias en eficiencia que ha venido logrando la banca para brindar un mejor servicio a los usuarios del sistema y una muestra de su compromiso por continuar prestando servicios de mayor calidad.
- El análisis comparativo de la evolución del Índice de Precios de los Productos Financieros (IPPF) con los demás índices de precios disponibles muestra evidencia del menor crecimiento de los precios de los productos financieros en relación con la inflación total y con la inflación de bienes no transables. Además, en relación con sus pares regionales, la banca en Colombia exhibe la relación de costos más baja de la región.
- Los costos de los productos y servicios financieros no son excesivos a la luz de los estándares regionales y de allí que la Asociación Bancaria llame la atención sobre la importancia de que el país se percate de que la Banca en Colombia continua comprometida con garantizar productos de alta calidad al menor costo posible. Sin embargo, también reconoce que aún existen grandes retos en este frente, cuyos esfuerzos para afrontarlos deberán ser encarados por parte del sector público y privado. La Banca continuará redoblando esfuerzos en seguir mejorando la experiencia del cliente en su contacto con el sector, disminuyendo aún más el número de procesos que se realicen en oficinas físicas, promoviendo el uso de los canales existentes y dinamizando los programas de educación financiera, clave para la dinámica del sistema y para derrumbar las creencias erróneas sobre la Banca que han venido haciendo parte del imaginario colectivo.

13 de abril de 2015

Director:

Santiago Castro Gómez

ASOBANCARIA:

Santiago Castro Gómez
Presidente

Jonathan Malagón González
Vicepresidente Técnico

Germán Montoya
Director Económico

Para suscribirse a Semana Económica, por favor envíe un correo electrónico a semanaeconomica@asobancaria.com o visítenos en <http://www.asobancaria.com>

Visite nuestros portales:
www.asobancaria.com
www.cuadresubolsillo.com
www.abcmicasa.com



Derrumbando mitos sobre la calidad y precios de los servicios bancarios...

Con cierta frecuencia se presentan iniciativas legislativas que afectan el desarrollo del sector bancario en el país. Algunas procuran que el sector financiero tenga un régimen tributario especial cuyas tasas sean muy superiores al resto de la economía, otras están encaminadas a regular los costos que prestan las entidades financieras y muchas otras intentan sobre regular el mercado de intermediación y en general, el mercado financiero.

A pesar de que la mayoría no culminan su trámite, otras encuentran tierra fértil en la impopularidad del sector bancario y logran ser aprobadas pese a su carácter anti técnico. Ejemplos de ello son la creación y extensión del Gravamen a los Movimientos Financieros (GMF) y las inversiones forzosas en Títulos de Desarrollo Agropecuario (TDA). Estas medidas, que han terminado presionando al alza los márgenes de intermediación financiera, alimentan la impopularidad del sistema financiero en pos de réditos políticos. Lo anterior constituye uno de los peores círculos viciosos en los que se encuentra inmerso el sector, elevando ostensiblemente sus niveles de riesgo regulatorio.

De tal forma, pareciera que la baja popularidad es la causa de dicho círculo vicioso, la cual se suele explicar por varias creencias: i) el sector tiene rentabilidades exorbitantes, ii) los servicios financieros son de mala calidad y iii) los costos de los servicios son excesivos. Pues bien, en cuanto al primer punto, uno de los errores recurrentes es que se suele hablar de las utilidades en términos absolutos, sin comparación alguna con los niveles de activos o patrimonio y con total desconocimiento de los niveles de riesgo en la composición de los activos del sector (Véase Semana Económica 907). En esta semana económica se abordan los puntos ii y iii, se muestran los importantes avances que se han alcanzado y se desvirtúan, a luz del rigor de los datos, muchas de las creencias erróneas que hacen parte del imaginario colectivo.

La calidad de los servicios bancarios ha mejorado de manera sostenida

Buena parte de la opinión pública ha venido aceptando el consenso que supone que la banca, año tras año, ha empeorado la calidad del servicio que presta a sus usuarios. En efecto, si tomamos en blanco y negro las estadísticas de quejas es evidente que los usuarios inconformes han aumentado con el paso del tiempo, un resultado apenas lógico en la medida en que la banca ha venido incluyendo a más personas al sistema. Por lo tanto, un indicador de calidad más completo debe relacionar el número de quejas con la base de clientes o con indicadores de uso como el número de transacciones. Esto es metodológicamente correcto debido a que entre más transacciones realicen los usuarios más probabilidad habrá que se presente un inconformismo, lo cual llevaría a asumir que si el indicador aumenta la banca efectivamente estaría prestando un servicio de menor calidad.

Editor

Germán Montoya
Director Económico

Participaron en esta edición:

Germán Montoya
Carlos Ruiz
Daniel Lacouture

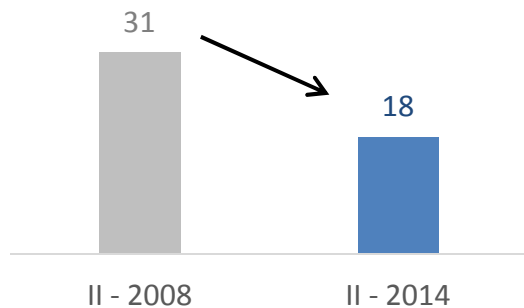


Al analizar los datos para Colombia, se encuentra que las quejas como porcentaje del número de transacciones realizadas ha disminuido un poco más de 40% desde 2008. Actualmente, de acuerdo con cifras de la Superintendencia Financiera de Colombia, el total de quejas corresponde a 18 por cada cien mil transacciones, lo que nos indica que el 99,98% de las transacciones se realiza de manera eficiente y sin reparos.

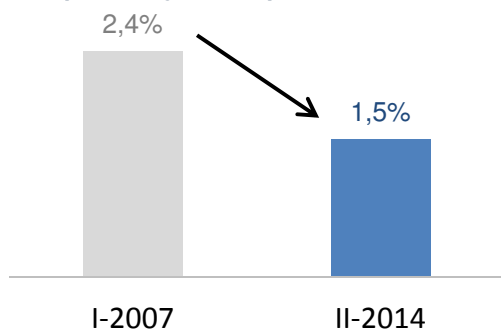
Por otro lado, si se compara con el número de personas adultas que cuentan con al menos un producto financiero (personas bancarizadas) se observa que éstas ha disminuido en casi un 40% desde el primer semestre de 2007 (2.4%) hasta el segundo semestre de 2014 (1.5%). En esta ocasión el sistema es eficiente en un 98,5%, un resultado que si bien luce menor al compararlo con el indicador por transacciones, sigue reflejando que la calidad de los servicios que ofrece la banca es alta, incluso a medida que más gente entra al sistema.

Gráfico 1. Quejas con el sistema financiero

a. Por cada cien mil transacciones



b. Como porcentaje de las personas bancarizadas



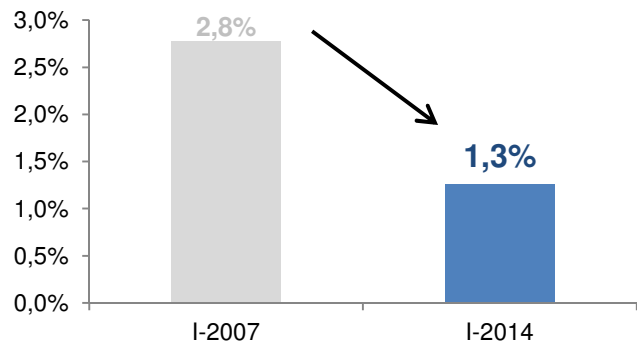
Fuente: Superintendencia Financiera – Cálculos Asobancaria.

Si se discriminan los resultados a nivel de producto, se encuentra que las quejas realizadas sobre las tarjetas de créditos han reducido a menos de la mitad como porcentaje del número de tarjetas, este resultado gana importancia en la medida que los reclamos sobre este producto representan alrededor del 47% del total de las quejas (Gráfico 2).

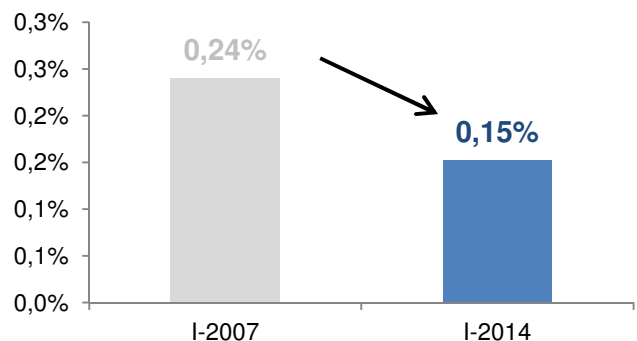
El segundo producto que más quejas genera es la cuenta de ahorro con el 20% de participación. Si relacionamos las quejas sobre este producto con el número total de cuentas en el sistema, se observa que el porcentaje de quejas ha disminuido 37% desde el 2007 (0,24%) hasta el primer semestre de 2014 (0,15%), lo cual valida la mejora en el servicio de la banca, que actualmente alcanza el 99,98% de la eficiencia en lo que respecta a las cuentas de ahorro.

Gráfico 2. Quejas en tarjetas de crédito, cuentas de ahorro, corriente y agregado como % de cada producto

a. Quejas en tarjetas de crédito como % del número de tarjetas

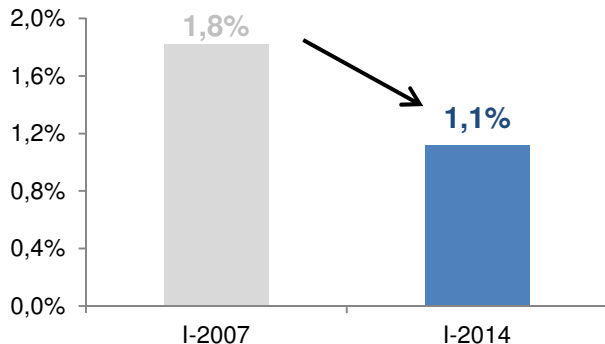


b. Quejas en cuentas de ahorro como % del número de cuentas

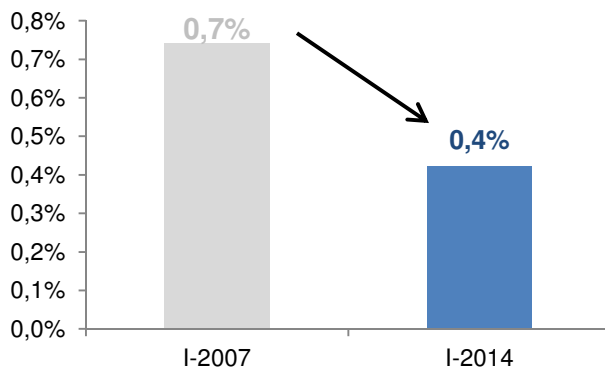




c. Quejas como % del número de cuentas corrientes



d. Quejas agregadas como % del total de quejas en los productos agregados



Fuente: Superintendencia Financiera – Cálculos Asobancaria.

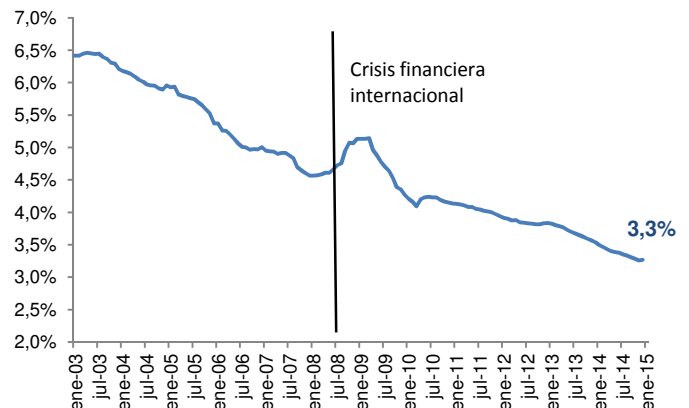
Otro valioso análisis proviene de la relación entre las quejas de los usuarios de las cuentas corrientes y el número de éstas que posee el sistema. En este frente, el número de quejas por cuenta corriente como porcentaje del total de cuentas ha disminuido casi 40%, desde 1,8% en 2007 hasta 1,1% en el primer semestre de 2014. Una vez más, la eficiencia del producto alcanza el 98,9% y la reducción se encuentra acorde con los demás indicadores.

Los tres indicadores estimados (por transacciones, por bancarización y agregado por producto) dan cuenta de una reducción de alrededor de 40% desde el primer semestre de 2007 hasta el primer semestre de 2014. Esto muestra el camino de eficiencia que ha recorrido la banca para brindar un mejor servicio a los usuarios del sistema y demuestra que la banca se ha propuesto y continuará proponiéndose prestar servicios de mayor calidad.

Los costos de los servicios financieros han caído por cuenta de una mayor eficiencia de la banca

La eficiencia administrativa (medido como el gasto administrativo sobre los activos) ha mantenido una senda decreciente desde principios de 2004 (Gráfico 3), con una leve corrección al alza en 2008 por la crisis financiera internacional, pero descendiendo posteriormente hasta llegar a sus niveles mínimos del 3,3%. Esto quiere decir que la banca gasta actualmente el 3,3% de sus recursos para gestionar el total de sus activos, cuando a principios de 2003 el gasto equivalía al 6,4% del total de activos. Estas mejoras en eficiencia producen un ahorro para el sistema bancario que se ha ido trasladando a través de menores costos a los usuarios, como lo demuestra la evolución del Índice de Precios de los Productos Financieros (IPPF) de Asobancaria.

Gráfico 3. Eficiencia administrativa* (Gasto administrativo / Activos)



*Entre menor sean los niveles del indicador se infiere una mayor eficiencia

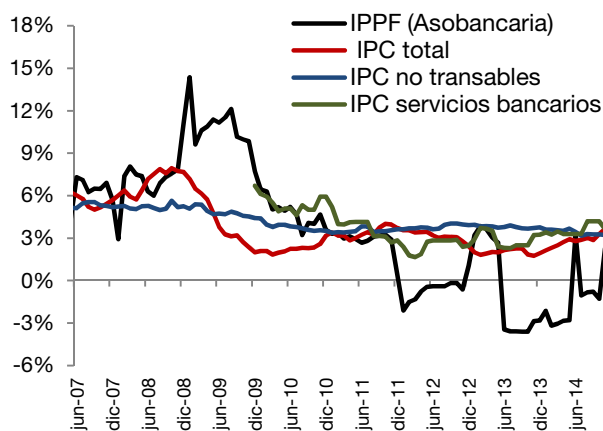
Fuente: Cálculos Asobancaria

Al comparar la variación anual del IPPF con los demás índices de precios disponibles (Gráfico 4), resulta evidente el menor crecimiento de los precios de los productos financieros en comparación con la inflación total, la inflación de los bienes no transables y de servicios bancarios (todos estimados por el DANE).



Si bien el IPPF tuvo una variación positiva importante entre finales de 2008 y principios de 2010, que coincide con la disminución de la eficiencia administrativa, durante los últimos 3 años los precios se han mantenido estables. Esto nos da luces sobre la trayectoria de los precios de los servicios y productos bancarios en el país y nos permite asegurar que la banca no aumenta sus utilidades con base en el aumento de sus tarifas.

Gráfico 4. Inflación anual financiera y total al consumidor (%)



Fuente: DANE, Superintendencia Financiera – Cálculos Asobancaria

Es importante aclarar que las tarifas de los servicios y productos incorporadas son las más altas que los bancos están dispuestos a cobrar, las cuales pueden no coincidir con las tarifas efectivamente cobradas. Por ejemplo, las cuentas de nómina no pagan cuota de manejo, así como existen convenios empresariales para que a los empleados de distintas empresas no se les cobre ninguna tarifa en los productos que maneja.

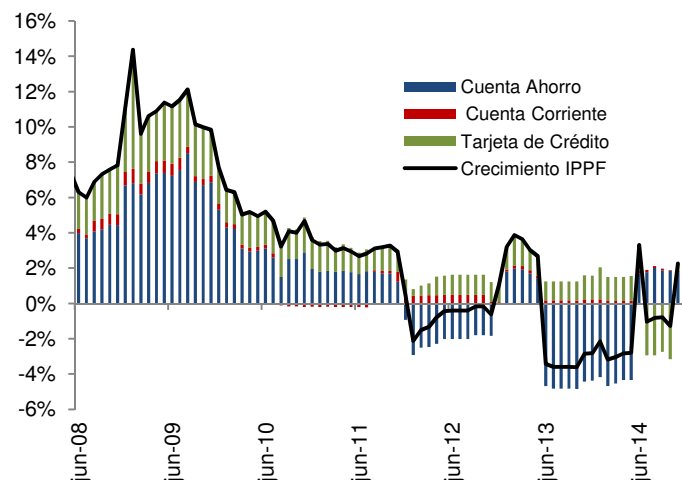
Adicionalmente, el IPPF refleja las tarifas de todos los servicios que ofrecen todos los bancos. Sin embargo, el usuario puede fácilmente dejar de utilizar un servicio o producto que ha aumentado el costo y migrar a otro banco, por lo que el aumento de las tarifas no implica que todos los usuarios pagarán más siempre que esto suceda.

Ahora, para tener una noción más clara de cuáles han sido los productos que más han variado, se puede analizar la contribución a la variación del índice (Gráfico 5). Se observa que el subíndice de cuenta de ahorro es el más volátil de los productos con que cuenta el índice, seguido de las tarjetas de créditos y por último los servicios relacionados con la cuenta corriente.

Como se señaló, a finales de 2008 y principios de 2010 la inflación anual del IPPF alcanzó alrededor de 14.5%, siendo las cuentas de ahorro las que más contribuyeron al incremento, principalmente por aumentos en la cuota de manejo. Hacia finales de 2011, fue la cuota de manejo la que incidió en la disminución del ritmo de crecimiento de la inflación hasta llevarla, en algunos casos, a niveles deflacionarios durante los últimos tres años.

Actualmente, los costos asociados a la cuenta de ahorro tienden a decrecer en parte porque la banca está avanzando en la eliminación de las cuotas de manejo, en la gratuidad en los retiros de cajeros y en las transacciones por internet.

Gráfico 5. Contribución a la variación del IPPF



Fuente: Superintendencia Financiera – Cálculos Asobancaria



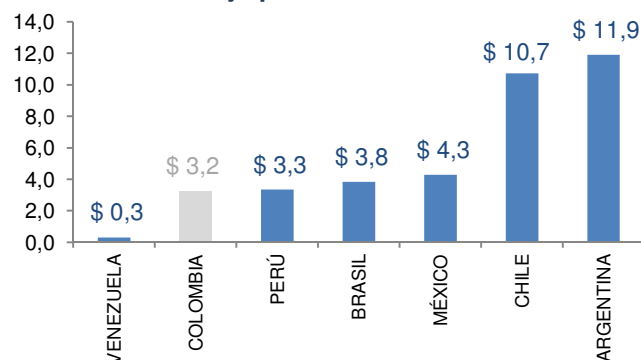
La banca colombiana se encuentra entre las que menos cobra por los servicios de sus productos en la región

Para tener un mejor panorama de los costos con que opera la banca colombiana, es imperativo realizar un análisis regional que permita comparar los costos internos con los costos de los principales países de la región. Sin embargo, se debe precisar que la comparación se hace con aquellos países en los que se reporta información de los costos de los servicios bancarios. Asimismo, como no todos los productos son igual en todos los países, se debe realizar un paralelo con el producto más parecido al nuestro con el fin de hacerlo comparable en costos. Por último, las comparaciones no se realizan convirtiendo todos los precios al peso o al dólar común, sino que se comparan con dólares de paridad de poder adquisitivo (PPP por sus siglas en inglés). La razón para realizar la comparación de esta manera radica en que por lo general los productos bancarios tienen servicios que no son transables, como el costo de retiro en oficina, por lo que sería más ajustado a la realidad medir dichos costos en dólares PPA que tienen en cuenta las diferencias en costos internas de cada país.

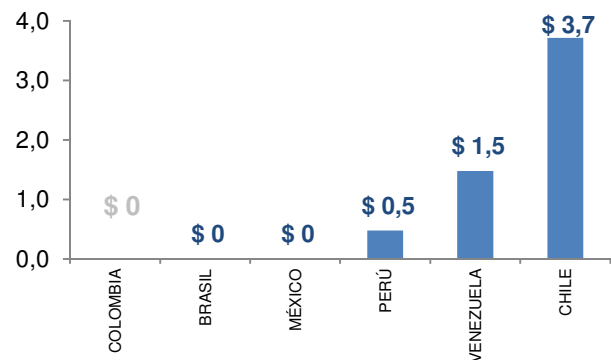
Teniendo en cuenta las limitaciones antes descritas, en el gráfico 6 se encuentran los productos con los cuales se pudo realizar una comparación. A simple vista, resulta evidente que la banca colombiana es de las que menos cobra por sus productos en la región.

Gráfico 6. Comparación con algunos países de la región en las principales tarifas de los productos bancarios (Dólares PPA)*

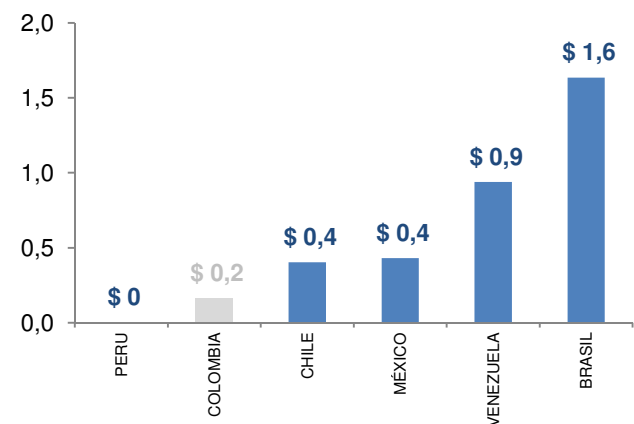
a. Cuota de manejo por la cuenta de ahorros



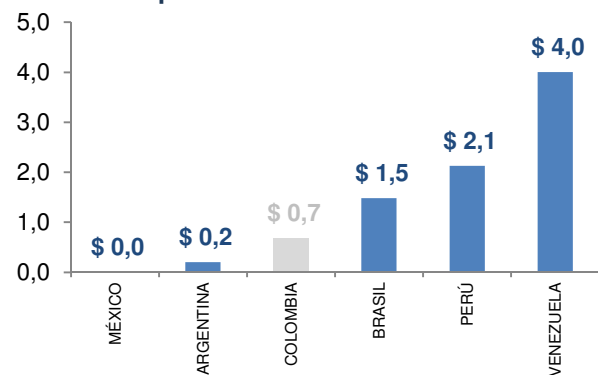
b. Transacciones telefónicas



c. Servicios por internet

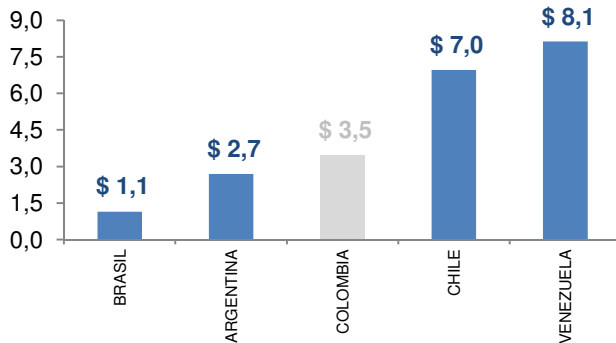


d. Retiros por oficina

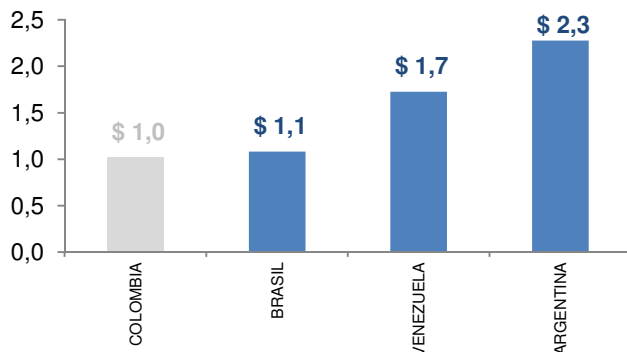




e. Costo por retiros en cajero otra entidad



f. Costo por retiros en cajero de la entidad



* Los cálculos se realizan con la última información disponible en cada país, para Venezuela los datos de cierre están con corte a 2013, mientras que para el resto de países para distintos meses de 2014. La medición se realiza en dólares de paridad de poder adquisitivo.

Fuente: Autoridad bancaria de cada país, SFC y FMI – Cálculos Asobancaria.

Entre las quejas impuestas a la banca colombiana se encuentra el alto costo que representa para un usuario del sistema depositar sus ahorros en una cuenta para tal fin. Las consideraciones sobre el tema son muchas, más cuando lo importante de una cuenta como la antes descrita radica en que funcione como un mecanismo efectivo para el ahorro.

En el caso del cobro por el manejo de la cuenta de ahorro, la banca colombiana se encuentra muy por debajo de los principales países de la región, superando sólo a Venezuela, que tiene regulado el cobro de sus servicios desde 2013. Esto va en línea con la disminución del IPPF descrito anteriormente, pues las mayores reducciones desde finales de 2010 se encuentran asociadas a los servicios de la cuenta de ahorros, como la cuota de manejo.

En otro reglón de los productos bancarios, la banca colombiana ha trabajado arduamente para incentivar a los usuarios del sistema a que utilicen canales diferentes a los tradicionales para realizar las transacciones con el fin de reducir costos, lo que derivará a su vez en menores costos para los usuarios. Una vez más, la banca colombiana se encuentra entre los que menos cobran por utilizar los servicios a través de los canales alternativos como telefonía móvil e internet.

El sector en Colombia no cobra ningún cargo fijo por el uso de la telefonía móvil para realizar operaciones y los costos asociados al uso de los servicios por internet son de los más bajos de la región.

En el último reglón de los servicios bancarios a analizar se encuentra el costo de retirar dinero en las oficinas y en los cajeros electrónicos propios y de otras entidades. En este aspecto la Banca colombiana se encuentra en la cota baja de la región siendo el que menos cobra por retirar en sus cajeros propios.

Sin duda, la reducción de los costos de los servicios de los productos bancarios genera grandes beneficios para la sociedad, no sólo porque permite que potenciales usuarios con menores ingresos puedan acceder al sistema sino por que incentiva el uso por parte de aquellos que ya se encuentran en él. Si una mayor cantidad de personas entran al sistema y una mayor cantidad de usuarios utiliza los productos y servicios bancarios, la probabilidad de imprevistos en la prestación del servicio aumenta, lo que a su vez ocasiona que las quejas al sistema aumenten.

Sin embargo, como se mencionó, el sistema bancario ha venido manejando de manera exitosa la masiva entrada de nuevos usuarios al sistema, así como el aumento del uso de los servicios y productos.



Consideraciones finales

Los resultados de varios indicadores dan luces sobre la calidad de los servicios que presta la banca a sus usuarios. La banca, en este contexto, muestra un nivel de eficiencia cercano al 99%. Además, los precios de los productos y servicios bancarios crecen menos que los precios de la canasta básica y que los bienes no transables de la economía. De otro lado, y a la luz de estos resultados, la banca colombiana es de las que menos cobra por sus servicios bancarios dentro del conjunto de países de la región.

Entre los esfuerzos realizados por la banca para mejorar la calidad y cantidad de los servicios y productos que ofrece ha sido la de promover los medios de pagos electrónicos realizando importantes inversiones en sus plataformas tecnológicas. La oferta de productos financieros de la Banca ha mostrado un progreso notable (ver Semana Económica 961), aspecto en el que hay que destacar la creación de las Cuentas de Ahorro de Trámite Simplificado (CATS), los Depósitos Electrónicos (DE) y las Cuentas de Ahorro Electrónicas (CAE), que son productos financieros sin cuota de manejo y sin ningún tipo de depósito inicial. Igualmente, el grado de diversificación de los servicios financieros ha llegado incluso al punto de ofrecer monederos electrónicos que permiten llevar a cabo un número ilimitado de operaciones de forma gratuita.

Sin embargo, existen costos asociados a las transacciones que no son impuestos por la banca pero que legalmente deben ser incluidos, lo que tiene como consecuencia la alteración artificial de los costos de los servicios y de los productos bancarios y el desconocimiento por parte de la población sobre exactamente qué se está pagando y por qué debe pagarse. La Asociación Bancaria ha venido señalando que las mayores distorsiones se encuentran asociadas al pago del Gravamen a los Movimientos Financieros (GMF o 4xmil) y a la retención del IVA, ICA y renta a las transacciones bancarias. Estas disposiciones en los precios son usualmente (e injustamente) catalogadas como cobros extras que realiza la banca para su propio beneficio, cuando en realidad son impuestos destinados a financiar gastos del Gobierno. Lastimosamente, el gobierno ha mantenido como permanente un impuesto catalogado en su creación como transitorio, lo que ha contribuido a sostener en el imaginario colectivo que la banca presta servicios de mala calidad e impone altos costos en sus productos.

Por último, por disposiciones legales la banca está obligada a realizar una serie de inversiones que le ofrecen una baja rentabilidad debido a las características intrínsecas de las mismas, lo cual ocasiona que los márgenes de intermediación tiendan a ser mayores a los que se podría tener si de otra manera no se forzara a realizar dichas inversiones. El mayor margen de intermediación contribuye a sostener las altas tasas en que opera el sistema bancario, razón por la cual Asobancaria ha insistido en repetidas ocasiones en la reformulación de dichas inversiones forzadas.

En síntesis, los costos de los productos y servicios financieros no son excesivos a la luz de los estándares regionales y de allí que la Asociación Bancaria llame la atención sobre la importancia de que el país se percate que la Banca en Colombia continúa comprometida con garantizar productos de alta calidad al menor costo posible. Sin embargo, también reconoce que aún existen grandes retos en este frente, cuyos esfuerzos para afrontarlos deberán ser encarados por parte del sector público y privado. La Banca continuará redoblando esfuerzos en seguir mejorando la experiencia del cliente en su contacto con el sector, disminuyendo aún más el número de procesos que se realicen en oficinas físicas, promoviendo el uso de los canales existentes y dinamizando los programas de educación financiera, clave para la dinámica del sistema y para derrumbar las creencias erróneas sobre la Banca que han venido haciendo parte del imaginario colectivo.



Colombia Principales Indicadores Macroeconómicos

	2011	2012	2013					2014				2015	
			T1	T2	T3	T4	Total	T1	T2	T3	T4	Proy.	Proy.
PIB Nominal (COP MM)	621,6	664,5	172	175	179	181	707	187	187	189	...	767,5	822,0
PIB Nominal (USD B)	328	366	94	91	93	94	367	95	96	93	...	320,8	349,1
Crecimiento Real													
PIB real (% Var. Interanual)	6,6	4,0	2,8	4,7	6,1	6,1	4,9	6,4	4,3	4,2	3,5	4,6	3,8
Precios													
Inflación (IPC, % Var. Interanual)	3,7	2,4	1,9	2,2	2,3	1,9	1,9	2,5	2,8	2,9	3,7	3,7	3,3
Inflación básica (% Var. Interanual)	3,9	3,2	2,5	2,1	2,2	2,2	2,2	2,5	2,5	2,4	2,8	2,8	...
Tipo de cambio (COP/USD fin de periodo)	1943	1768	1832	1929	1915	1927	1927	1965	1881	2028	2392	2392	2355
Tipo de cambio (Var. % interanual)	1,5	-9,0	2,2	8,1	6,3	9,0	9,0	7,3	-2,5	5,9	24,2	24,2	-1,6
Sector Externo													
Cuenta corriente (% del PIB)	-3,0	-3,3	-3,4	-2,6	-4,1	-3,6	-3,5	-3,8	-4,3	-5,3
Cuenta corriente (USD B)	-9,4	-12,1	-3,3	-2,3	-3,7	-3,3	-12,4	-3,8	-4,1	-5,0
Balanza comercial (USD mmM)	6,2	5,2	0,6	1,2	-4,0	-4,1	-6,3	-0,6	-0,6	3,0	0,4	2,2	...
Exportaciones F.O.B. (USD mmM)	56,9	60,1	14,1	15,2	13,7	11,8	54,8	13,5	14,5	15,8	15,1	58,8	...
Importaciones F.O.B. (USD mmM)	51,6	56,1	13,5	14,0	17,7	15,9	61,1	14,1	15,1	12,8	14,6	56,6	...
Servicios (neto)	-4,6	-5,5	-1,4	-1,4	-1,5	-1,4	-5,6	-1,4	-1,6	-1,7
Renta de los factores	-16,0	-15,9	-3,6	-3,4	-3,5	-3,6	-14,1	-3,0	-3,2	-3,6
Transferencias corrientes (neto)	4,9	4,6	1,0	1,2	1,2	1,1	4,6	1,0	1,0	1,0
Inversión extranjera directa (USD mM)	13,4	15,8	3,7	4,0	4,8	3,9	16,4	3,4	4,9	3,6
Sector Público (acumulado)													
Bal. primario del Gobierno Central (% del PIB)	-0,1	0,2	0,8	2,4	2,4	0,3	0,1	0,5	0,2	...
Bal. del Gobierno Central (% del PIB)	-2,8	-2,3	0,4	1,3	0,7	-2,4	-2,4	0,1	0,1	-2,3	-2,2
Bal. primario del SPNF (% del PIB)	0,1	1,8	1,9	3,6	4,0	1,5	1,5	...	2,4	1,8	1,3
Bal. del SPNF (% del PIB)	-1,8	0,4	1,5	2,5	2,1	-0,9	-0,9	0,6	1,3	-1,0	...
Indicadores de Deuda													
Deuda externa bruta (% del PIB)	22,9	21,6	21,7	22,2	24,0	24,4	24,4	23,9	24,4	24,9	...	24,9	...
Pública - SPNF (% del PIB)	12,9	12,7	12,4	12,3	13,6	13,8	13,8	13,6	14,3	14,7	...	14,7	...
Privada (% del PIB)	10,0	8,8	9,3	10,0	10,4	10,6	10,6	10,3	10,1	10,2	...	10,2	...
Deuda del Gobierno Central (% del PIB)	35,4	34,5	35,1	34,5	35,9	37,3	37,3	35,5	35,2	33,6	...

Fuente: PIB y Crecimiento Real – DANE y Banco de la República, proyecciones Asobancaria. Sector Externo – DANE y Banco de la República, proyecciones MHCP. Sector Público y respectivas proyecciones - MHCP. Indicadores de deuda – DANE, Banco de la República, Departamento Nacional de Planeación; proyecciones DNP y MHCP.



Colombia. Estados financieros*

	dic-14 (a)	nov-14	dic-13 (b)	Var real anual entre (a) y (b)
Activo	442.117	437.989	388.646	9,7%
Disponible	28.212	29.696	27.719	-1,8%
Inversiones	79.528	78.098	74.060	3,6%
Cartera Neta	291.022	286.687	251.500	11,6%
Consumo Bruta	83.552	82.925	73.845	9,2%
Comercial Bruta	182.959	179.081	156.800	12,6%
Vivienda Bruta	28.895	28.840	24.458	14,0%
Microcrédito Bruta	8.569	8.582	7.859	5,2%
<i>Provisiones**</i>	<i>12.954</i>	<i>12.741</i>	<i>11.463</i>	<i>9,0%</i>
Consumo	5.005	4.971	4.586	5,3%
Comercial	6.735	6.549	5.810	11,8%
Vivienda	650	641	524	19,7%
Microcrédito	564	579	543	0,2%
Otros	43.356	43.509	35.366	18,3%
Pasivo	380.025	376.569	334.192	9,7%
Depósitos y Exigibilidades	284.365	283.938	258.191	6,3%
Cuentas de Ahorro	136.104	139.373	128.653	2,1%
CDT	88.299	88.605	74.226	14,8%
Cuentas Corrientes	49.734	47.185	46.725	2,7%
Otros	10.227	8.775	8.588	14,9%
Otros pasivos	95.661	92.631	76.001	21,4%
Patrimonio	62.092	61.421	54.454	10,0%
Ganancia/Pérdida del ejercicio	7.928	6.606	6.492	17,8%
Ingresos por intereses	30.579	27.770	28.204	4,6%
Gastos por intereses	10.621	9.622	10.039	2,1%
Margen neto de Intereses	19.908	18.102	18.148	5,8%
Ingresos netos diferentes de Intereses	11.126	9.399	9.757	10,0%
Margen Financiero Bruto	31.035	27.501	27.906	7,3%
Costos Administrativos	13.493	12.081	12.938	0,6%
Provisiones Netas de Recuperación	4.606	4.158	4.340	2,4%
Margen Operacional	12.936	11.262	10.628	17,4%
Indicadores				Variación (a) - (b)
Indicador de calidad de cartera	2,91	3,06	2,79	0,12
Consumo	4,31	4,63	4,39	-0,08
Comercial	2,18	2,27	1,99	0,20
Vivienda	2,16	2,17	2,03	0,13
Microcrédito	7,40	7,50	6,22	1,18
Cubrimiento**	150,46	143,15	160,58	-10,12
Consumo	138,90	129,58	141,44	-2,54
Comercial	168,48	161,43	186,65	-18,17
Vivienda	104,22	102,65	105,68	-1,46
Microcrédito	88,97	89,95	111,13	-22,16
ROA	1,92%	1,75%	1,78%	0,1%
ROE	13,68%	12,49%	13,09%	0,6%
Solvencia	15,11%	15,27%	14,68%	0,4%

1/ Calculado como la diferencia entre ingresos y gastos por intereses menos Prima amortizada de cartera - cuenta PUC 510406

2/ Indicador de calidad de cartera en mora = Cartera Vencida /Cartera Bruta.

*Datos mensuales a diciembre de 2014 del sistema bancario. Cifras en miles de millones de pesos. Fuentes y cálculos Asobancaria.

** No se incluyen otras provisiones. El cálculo del cubrimiento tampoco contempla las otras provisiones.