

## 3. TARIFAS POR SERVICIOS FINANCIEROS

## TRANSACTIONS BÁSICAS

TRANSACCIÓN BÁSICA	APLICA	TARIFA (Dólares)
Apertura de Cuentas	Cuenta de ahorros Cuenta corriente Cuenta de integración de capital Depósitos a plazos Inversiones Información crediticia básica	
Depósito a cuentas	Cuenta de ahorros Cuenta corriente Depósitos a plazos Inversiones	
Administración, mantenimiento, mantención y manejo de cuentas	Cuenta de ahorros Cuenta corriente Depósitos a plazos Inversiones	
Consulta de cuentas	Consulta, Oficina Consulta visual, Cajero automático Consulta, Internet Consulta, banca telefónica Consulta, banca celular	
Retiros de dinero	Corte de movimiento de cuenta de cualquier tipo de cuenta y por cualquier medio, a excepción de entrega en oficina en la entidad Retiro de dinero por ventanilla de la propia entidad	
Servicios de Giros	Retiro de dinero por cajero automático clientes propia entidad	
Transferencia dentro de la misma entidad	Envío de giros nacionales entregados a beneficiarios por ventanillas y cajeros automáticos de la propia entidad (1) Transferencias, medios físicos (ventanilla)	
Cancelación o cierre de cuentas	Transferencias, medio electrónicos (cajero automático, internet, teléfono, celular y otros)	
Activación de cuentas	Cuentas de ahorro Cuentas corriente Cuenta de ahorros Cuenta corriente	
Mantenimiento de tarjeta de crédito	Tarjeta de Crédito nacional o internacional Tarjeta de Débito y/o Pago nacional o internacional	
Mantenimiento de tarjeta de débito	Mantenimiento de tarjeta de crédito Mantenimiento pago mínimo de tarjeta de crédito Mantenimiento pago total de tarjeta de crédito	0
Pagos a tarjeta de crédito	Mantenimiento de tarjeta de débito	
Bloqueo, anulación o cancelación	Pagos a obligaciones contraídas con tarjeta de crédito realizadas por cualquier canal de la entidad emisora	
Emisión de Tabla de Amortización	Bloqueo, anulación o cancelación de tarjeta de débito y/o pago	
Transacciones fallidas en cajeros automáticos	Bloqueo, anulación o cancelación de tarjeta de crédito	
Reclamos de Clientes	Emisión de tabla de amortización primera impresión	
Frecuencia de transacciones	Transacciones fallidas en cajeros automáticos, todos los casos	
Servicios de reposición	Reclamos justificados Reclamos injustificados	
Emisión y Entrega de Estados de Cuenta	Cuenta de ahorro Cuenta corriente Tarjeta de crédito	
Servicios de emisión	Reposición de tarjeta de crédito/ tarjeta de débito por migración o por fallas en la banda lectora o chip	
Servicios de renovación	Reposición de tarjeta de crédito/tarjeta de débito con banda lectora por pérdida, robo o deterioro físico, con excepción de los casos de fallas en la banda	
Servicios de notificación	Renovación de plástico de tarjeta de débito/crédito con banda lectora	
Servicios de consumos nacionales con tarjetas	Renovación del servicio anual de tarjeta de débito con banda lectora	
Servicios de cuentas corrientes	Notificación de acceso y ejecución de transacciones efectuadas por medio de tarjetas de crédito, en todos los canales. (3)	
Servicios de Transferencias	Notificación de acceso y ejecución de transacciones efectuadas por canales electrónicos o por medio de tarjetas electrónicas, débito y prepago recargable. (4)	
	Consumos nacionales efectuados por clientes con tarjetas de crédito, débito. (6)	
	Procesamiento protesto de cheque	
	Interbancarias SPI recibidas	

1) Aplica a giros nacionales enviados a beneficiarios usuarios personas naturales, por montos máximos de ordenes: USC 100 diarios; USD 300 semanal y USD 500 mensual; y cantidad máxima de transacciones: diario 5, semanal 10 y mensual 30 (eliminar porque no tenemos ese servicio).

3) Las transacciones realizadas en el país por montos menores a \$5 deberán ser notificadas por correo electrónico. Las transacciones de montos mayores o iguales a \$5 deberán ser notificadas por correo electrónico y mensajería móvil de forma obligatoria y por otros medios de manera opcional.

4) La notificación es obligatoria para todas aquellas transacciones realizadas en el exterior, tales como: consultas, transferencias, depósitos, retiros, pagos, cambios de clave, actualización de datos y otras relacionadas.

Las transacciones realizadas en el país deberán ser notificadas por correo electrónico y mensajería móvil de forma obligatoria y por otros medios de manera opcional.

Los teléfonos móviles que no tengan conexión a Internet no serán considerados como canales obligatorios para las notificaciones.

Los canales electrónicos son todas las vías o formas a través de las cuales los clientes o usuarios pueden efectuar transacciones con las instituciones del sistema financiero mediante el uso de elementos o dispositivos electrónicos o tecnológicos.

Para aquellas transacciones realizadas por el canal oficina donde se haya realizado la verificación de la identidad del cliente y/o usuario no será necesario la notificación de la transacción realizada.

6) El servicio aplica para las transacciones de consumos efectuados para los tarjetahabientes a través de los canales disponibles de la entidad financiera.

El servicio no incluye consumos en gasolineras en el país efectuado con tarjetas.

## SERVICIOS CON TARIFAS MÁXIMAS

SERVICIO SUJETO A TARIFA MAXIMA	APLICA	CANAL	TARIFA (Dólares)	IVA (Dólares)	TARIFA FINAL (Dólares)	
Servicios con Cuentas Corrientes	Emisión de un formulario de cheque Cheque devuelto nacional (1) Cheque Devuelto del exterior Cheque Certificado Cheque de Emergencia	Cuenta Corriente Cuenta Corriente Cuenta Ahorros Cuenta Corriente Cuenta Corriente Cuenta Ahorros Depósitos a plazos	Oficina Oficina Oficina Oficina Oficina Oficina	0,27 2,49 2,89 1,79 2,23	0,04 0,37 0,43 0,27 0,33	0,31 2,86 3,32 2,06 2,56
	Revocatoria de cheques (por evento para uno o varios cheques) (3)	Cuenta Corriente	Oficina	2,68	0,40	3,08
	Suspensión transitoria del pago de cheque(s) (por evento para uno o varios cheques) (3)	Cuenta Corriente	Oficina	2,68	0,40	3,08
	Cheque consideración cámara de compensación (2)	Cuenta Corriente	Oficina	2,68	0,40	3,08
	Anulación de formularios de cheque(s) (por evento para uno o varios cheques) (3)	Cuenta Corriente	Oficina	2,68	0,40	3,08
	Declaración sin efecto de cheque (s) (por evento para uno o varios cheques) (3)	Cuenta Corriente	Oficina	2,68	0,40	3,08
Servicios de Retiros. Retiro cajero automático	Clientes de la propia entidad en cajero de otra entidad Clientes de otra entidad en cajero de la entidad (4)	Cuenta Ahorros Cuenta Corriente Cuenta Ahorros Cuenta Corriente	Cajeros Automáticos	0,45 0,45	0,07 0,07	0,52 0,52
		Cuenta Ahorros Cuenta Corriente				
Servicios de pagos interbancarios por plataforma de pagos móviles / envío de dinero	Ordenante del pago interbancario a través de plataforma de pagos móviles	Cuenta Ahorros Cuenta Corriente	Plataformas Móviles	0,09	0,01	0,10
Servicios de Consultas	Consulta impresa de saldos por cajero automático	Cuenta Ahorros Cuenta Corriente Tarjeta de crédito	Cajeros Automáticos	0,31	0,05	0,36
Servicios de Referencias	Emisión de referencias bancarias Confirmaciones bancarias para auditores externos	Cuenta Corriente Cuenta Ahorros Depósitos a plazos Tarjeta de crédito Cuenta Corriente Cuenta Ahorros Depósitos a plazos Tarjeta de crédito	Oficina Oficina	2,25 2,25	0,34 0,34	2,59 2,59
	Corte impreso de movimientos de cuenta para cualquier tipo de cuenta y entregado en oficinas de la entidad por solicitud expresa del cliente (7)	Cuenta Corriente Cuenta Ahorros	Oficina	1,63	0,24	1,87
Servicios de copias	Copia de voucher/vale del exterior Copia de voucher/vale local Copia de estado de cuenta de tarjeta de crédito	Tarjeta de crédito	Oficina	8,93 1,79 0,45	1,34 0,27 0,07	10,27 2,06 0,52
	Interbancarias SPI enviadas, oficina	Cuenta Corriente Cuenta Ahorros	Oficina	1,92	0,29	2,21

Servicios de Transferencias	Interbancarias SPI enviadas internet	Cuenta Corriente	Internet	0,36	0,05	0,41	
	Interbancarias SCI enviadas oficina	Cuenta Corriente	Oficina	1,72	0,26	1,98	
	Interbancarias SCI recibidas	Cuenta Corriente	Oficina	0,20	0,03	0,23	
	Nacionales otras entidades oficina	Cuenta Corriente	Oficina	1,79	0,27	2,06	
		Cuenta Ahorros	Depósitos a plazos				
	Transferencias enviadas al exterior	Cuenta Corriente	Oficina	49,54	7,43	56,97	
	Transferencias recibidas desde el exterior	Cuenta Corriente	Oficina	8,93	1,34	10,27	
	Cuenta Ahorros						
Servicios de consumos nacionales	Consumo en gasolineras con tarjeta de crédito, débito	Cuenta Corriente	Tarjeta crédito/ débito	0,20	0,03	0,23	
Servicios de Reposición	Reposición de libreta/cartola/estado de cuenta por pérdida, robo o deterioro	Cuenta Corriente	Oficina	0,76	0,11	0,87	
	Reposición de tarjeta de crédito/tarjeta de débito con chip, por pérdida, robo o deterioro	Cuenta Ahorros	Tarjeta de crédito	4,37	0,66	5,03	
		Tarjeta de débito					
	Emisión de plástico de tarjeta de débito con chip (8)	Cuenta Corriente	Oficina	4,37	0,66	5,03	
Servicios de Emisión	Emisión de plástico de tarjeta de crédito con chip (8)	Cuenta Ahorros					
Servicios de Renovación	Renovación del servicio anual de tarjeta de débito con chip	Cuenta Corriente		1,57	0,24	1,81	
	Renovación de plástico de tarjeta de débito con chip (9)	Cuenta Ahorros	Oficina	4,37	0,66	5,03	
	Renovación de plástico de tarjeta de crédito con chip (9)	Tarjeta de crédito					
Tarjetas	Planes de recompensa en tarjetas de crédito (Tarifa anual) (14)	Segmento AA+	Oficina	54,00	8,10	62,10	
		Segmento A+		44,00	6,60	50,60	
		Segmento B+		28,00	4,20	32,20	
		Segmento C+		23,00	3,45	26,45	
		Segmento D+		10,00	1,50	11,50	
		Segmento E+		5,00	0,75	5,75	
		Segmento AA+ y AA		24,00	3,60	27,60	
		Segmento A+ y A		20,00	3,00	23,00	
		Segmento B+ y B		16,00	2,40	18,40	
		Segmento C+ y C		11,00	1,65	12,65	
		Segmento D+ y D		7,00	1,05	8,05	
Servicios a establecimientos por consumos pagados con tarjetas **	Cargos a establecimientos comerciales por consumos con tarjetas de crédito, crédito corriente/rotativo (%) ***	Tarjeta de crédito	Tarjeta crédito/ débito	4,02%		MÁS IVA	
	Cargos a establecimientos comerciales (salud y afines) por consumos con tarjetas de crédito, crédito corriente/rotativo (%) ***	Tarjeta de crédito		4,02%		MÁS IVA	
	Cargos a establecimientos comerciales (educación) por consumos con tarjetas de crédito, crédito corriente/rotativo (%) ***	Tarjeta de crédito		4,02%		MÁS IVA	
	Cargos a establecimientos comerciales por consumos con tarjetas de débito/prepago (%) ***	Tarjeta de débito		2,00%		MÁS IVA	
Recaudaciones de pagos a terceros. Servicio de recaudaciones (cobros) ***** (1) (2)	Banca telefónica	Banca telefónica	Internet	0,27	0,04	0,31	
	Banca celular	Banca celular	Internet	0,27	0,04	0,31	
	Internet	Internet	Internet	0,27	0,04	0,31	
	Terminal de autoservicios kiosco	Terminal de autoservicios kiosko	Terminal de autoservicios kiosko	0,27	0,04	0,31	
	Tarjeta de crédito POS	Tarjeta de crédito POS	Tarjeta de crédito POS	0,27	0,04	0,31	
	Tarjeta de débito POS	Tarjeta de débito POS	Tarjeta de débito POS	0,27	0,04	0,31	
	Oficina (ventanillas en la entidad)	Oficina (ventanillas en la entidad)	Oficina (ventanillas en la entidad)	0,51	0,08	0,59	
	Corresponsal no bancario	Corresponsal no bancario	Corresponsal no bancario	0,51	0,08	0,59	
	Ventanillas compartidas	Ventanillas compartidas	Ventanillas compartidas	0,51	0,08	0,59	
	Entidades de servicios auxiliares del sistema financiero	Entidades de servicios auxiliares del sistema financiero	Entidades de servicios auxiliares del sistema financiero	0,51	0,08	0,59	
Servicios con tarjetas en el exterior *****	Cajeros automáticos	Cajeros automáticos	Cajeros automáticos	0,51	0,08	0,59	
	Servicios de retiros. Retiro de efectivo en el exterior en cajeros automáticos (1)	Tarjeta de débito	Tarjeta de débito	4,46	0,67	5,13	
	Servicios de consultas. Consultas en el exterior en cajeros automáticos (2)	Tarjeta de crédito/débito	Tarjeta de crédito/débito	0,89	0,13	1,02	
	Servicios de consumos. Cargo a clientes por consumos en el exterior efectuados con tarjeta de crédito, débito o prepago, por montos mayores a \$100 (3)	Tarjeta de crédito/débito	Tarjeta de crédito/débito	1,70	0,26	1,96	
GESTIÓN DE COBRANZA			APLICA	CANAL	TARIFA (Dólares)	IVA (Dólares)	TARIFA FINAL (Dólares)
GESTIÓN DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL ****	MENOR A 100	1 a 30 días	Oficina	6,38	0,96	7,34	
	DE 100 A 199			7,35	1,10	8,45	
	DE 200 A 299			7,92	1,19	9,11	
	DE 300 A 499			8,32	1,25	9,57	
	DE 500 A 999			8,63	1,29	9,92	
	MAYOR A 1000			8,88	1,33	10,21	
	MENOR A 100			16,23	2,43	18,66	
	DE 100 A 199			16,46	2,47	18,93	
	DE 200 A 299			17,83	2,67	20,50	
	DE 300 A 499			20,34	3,05	23,39	
	DE 500 A 999			23,99	3,60	27,59	
	MAYOR A 1000			28,78	4,32	33,10	
	MENOR A 100	31 a 60 días	Oficina	23,17	3,48	26,65	
	DE 100 A 199			23,85	3,58	27,43	
	DE 200 A 299			25,27	3,79	29,06	
	DE 300 A 499			27,43	4,11	31,54	
	DE 500 A 999			30,34	4,55	34,89	
	MAYOR A 1000			34,01	5,10	39,11	
Para todos los productos de crédito							

MENOR A 100	MÁS DE 90 DÍAS			25,56	3,83	29,39
DE 100 A 199				26,64	4,00	30,64
DE 200 A 299				29,03	4,35	33,38
DE 300 A 499				32,72	4,91	37,63
DE 500 A 999				37,70	5,66	43,36
MAYOR A 1000				43,99	6,60	50,59

\*A los cargos descritos a esta resolución se les agregara el valor que corresponda por concepto de IVA.

1) Cargo cobrado por el banco receptor del cheque.

2) Cargo cobrado por el banco que autoriza el sobreiro.

3) Cargos cobrados por el emisor del cheque y deben guardar concordancia con la normativa establecida.

4) Aplica también a las tarjetas de crédito emitidas en el país, cuando se realiza avances de efectivo en cajeros automáticos de la entidad para clientes de otra entidad.

7) Este servicio no reemplaza a la emisión y entrega de estado de cuenta ni remplaza la actualización de cartolas de cuenta de ahorro.

8) Se refiere a la acción de emitir por primera vez un plástico de tarjeta de débito, crédito o prepago recargable con chip.

9) La renovación aplica únicamente para los casos de tarjetas de débito, crédito o prepago recargables para las cuales ha finalizado la vigencia del plástico conforme su fecha de caducidad. La vigencia mínima es de 3 años.

14) Los cargos aprobados para el acceso a los planes de recompensas u otros servicios que se ofrecen por el uso de la tarjeta de crédito, ha sido fijado para períodos anuales, desde la fecha en que el tarjetahabiente acepta el cobro por ellos, no se ha autorizado ningún recargo ni cargo adicional por consumos en el exterior y es necesario que los tarjetahabientes expresen por escrito su aceptación a participar de los planes de recompensa o acceso a servicios adicionales ofrecidos, previo al cobro al cargo anual.

\*\*Se prohíbe transferir estos cargos o el cobro de estos cargos a los tarjetahabientes o usuarios de tarjetas de crédito, débito o prepago.

\*\*\*Incluye los servicios de interconexión entre los participantes. Los sistemas auxiliares de pagos, no podrán cobrar dos veces por un mismo servicio, ni por servicios ya pagados, no podrán cobrar cargos por servicios no aceptados de manera previa y expresa por el usuario; y, tampoco podrán añadir valores adicionales a los cargos por servicios financieros a excepción de los casos permitidos por la ley. Los casos de duda y los no contemplados, en este punto, serán resueltos por la Superintendencia de Bancos.

#### GESTIÓN DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL (\*\*\*)

1) Por la gestión realizada antes de la fecha de vencimiento de pago o la gestión preventiva de cobranza no se cobrará valor alguno.

2) Las entidades deben llevar un registro con fechas y horas que evidencien la gestión de cobranza realizada. Los registros deben contar con respaldos físicos, digitales u otros que evidencien las gestiones efectivas realizadas.

3) Se cobrará un solo cargo dentro del rango de cuota y de días vencidos, independiente del número de gestiones efectivas realizadas.

4) Se prohíbe el cobro por gestiones de cobranza de créditos vencidos que no cuenten con el respaldo de la gestión efectiva realizada.

5) Si la gestión de cobranza la efectúa un tercero, distinto a la entidad, no se podrá recargar valores adicionales a los cargos previstos en esta resolución.

6) En el caso de registrarse más de una cuota vencida en una misma operación de crédito, se cobrará un solo cargo correspondiente a la cuota que presente el mayor número de días vencidos dentro de su rango de cuota, independientemente de las gestiones efectivamente realizadas.

#### RECAUDACIONES DE PAGOS A TERCEROS (\*\*\*\*)

1) Aplica para el caso de recaudaciones de empresas del sector privado y público, cuyo cargo es asumido por el usuario/cliente o por la propia empresa pública. Las recaudaciones de empresas del sector privado, cuyo cargo es asumido por la propia empresa contratante, mantendrán los cargos autorizados cada entidad financiera.

2) Se prohíbe el cobro simultáneo de cargos a la empresa pública/ privada y al usuario/cliente por el servicio de recaudación de pagos a terceros.

#### SERVICIOS CON TARJETAS EN EL EXTERIOR (\*\*\*\*\*)

\*Los cargos son cobrados por el banco emisor.

1) El retiro aplica para tarjetas de débito y tarjetas prepago.

2) La consulta aplica para tarjetas de débito, tarjetas de crédito y tarjetas prepago.

3) Los cargos aplican para consumos efectuados a través de los canales habilitados para el uso de las tarjetas de la entidad. Para los consumos menores o iguales a \$100 no se cobrará ningún cargo con excepción de los valores dispuestos por la ley.

\*\*\*\*\*"Avances de efectivo" los cargos/tarifas están determinados por rangos según el monto solicitado. En caso de que el monto del avance incluya centavos que puedan generar conflicto entre dos rangos consecutivos, los centavos serán considerados como parte del rango menor.

### SERVICIOS CON TARIFAS DIFERENCIADAS

SERVICIO SUJETO A TARIFA DIFERENCIADA		APLICA		CANAL	TARIFA (Dólares)	IVA (Dólares)	TARIFA FINAL (Dólares)
Avance en efectivo *****	Cajeros propios	De \$50 a \$100 Desde \$100 y por cada fracción de \$100 hasta \$1000	Tarjeta Crédito : Alia (Classic, Gold, Platinum, Black, Mi Socia)	Oficina	4,46	0,67	5,13
	Cajeros locales	De \$50 a \$100 Desde \$100 y por cada fracción de \$100 hasta \$1000	Tarjeta Crédito : Alia (Classic, Gold, Platinum, Black, Mi Socia)	Oficina	4,46	0,67	5,13
	Cajeros exterior	Desde \$100 y por cada fracción de \$100 hasta \$1000	Tarjeta Crédito : Alia (Classic, Gold, Platinum, Black, Mi Socia)	Oficina	4,46	0,67	5,13
	Ventanilla local	De \$50 a \$100 Desde \$100 y por cada fracción de \$100 hasta \$2900	Tarjeta Crédito : Alia (Classic, Gold, Platinum, Black, Mi Socia)	Oficina	4,46	0,67	5,13
	Ventanilla exterior	De \$50 a \$100 Desde \$100 y por cada fracción de \$100 hasta \$2900	Tarjeta Crédito : Alia (Classic, Gold, Platinum, Black, Mi Socia)	Oficina	4,46	0,67	5,13
	Web / App / CNB / Entidades Auxiliares del Sistema Financiero	De \$50 a \$100 Desde \$100 y por cada fracción de \$100 hasta \$2900	Tarjeta Crédito : Alia (Classic, Gold, Platinum, Black, Mi Socia)	Oficina	4,46	0,67	5,13
	Cajeros locales / Ventanilla local	Mayor a \$ 2900	Tarjeta Crédito: Alia (Classic, Gold, Platinum, Black, Mi Socia)	Oficina / Cajeros automaticos	130,50	19,58	150,08
Copia de documentos microfilmados (cheques, estados de cuenta, N/DB, N/CR, etc.)		Cuenta Corriente Cuenta Ahorros Cuenta Corriente Cuenta Ahorros	Oficina	4,46	0,67	5,13	
Devolución Transferencias Internacionales		Depósitos a plazos			17,86	2,68	20,54
Ventanillas Compartidas		Cuenta Corriente Cuenta Ahorros Tarjeta Crédito	Oficina	Hasta \$1.25 incluido IVA			
Custodia de Joyas		Olla de oro		Hasta 11% del monto custodiado + IVA			
				Hasta 14% del monto custodiado + IVA			
Operaciones Contingentes / Fianzas		Garantías bancarias	Oficina				4% anual del valor de la garantía + IVA
SOLIDARIO AMPLIA MI MERCADO		Cuenta Corriente Tarjeta Crédito Cuenta Ahorros Cuenta Corriente Tarjeta Crédito Para todos los productos de crédito		Estados de Cuenta	0,12	0,018	0,138
		Cuenta Ahorros Cuenta Corriente Tarjeta Crédito Para todos los productos de crédito	TV Interna	0,01	0,002	0,012	
					0,02	0,003	0,023
RECARGA TIEMPO AIRE CELULAR			Oficina	0,45	0,07	0,52	