



50
AÑOS

INFORME DE GESTIÓN 2021

Transformando los medios de pago
en experiencias de compra



CONTENIDO

| | | |
|------------|-------------------------------|----|
| 01. | Carta del Presidente | 3 |
| 02. | Quiénes somos | 4 |
| 03. | Resultados de nuestra gestión | 15 |
| 04. | Gestión Sostenible | 36 |
| 05. | Nuestros habilitadores | 46 |
| 06. | Resultados Financieros | 68 |
| 07. | Anexos | 76 |



Carta del Presidente



Gustavo Leño Concha
Presidente de CredibanCo

A pesar de la difícil coyuntura que atravesó el país durante el 2021, este fue, sin lugar a duda, un año positivo para CredibanCo.

En medio de un contexto complejo, impactado no solo por la pandemia sino también por manifestaciones sociales que se dieron en el marco de la inconformidad frente a algunas medidas tomadas por el gobierno de turno, y, además, como consecuencia del empobrecimiento social que aumentó con la emergencia sanitaria, algunas actividades económicas retomaron su actividad luego de que se liberaran restricciones en sectores y comercios específicos.

El impacto de esta reactivación se empezó a evidenciar en el flujo transaccional de CredibanCo, el cual tuvo un crecimiento en sus operaciones del 36% con respecto a 2020 y del 24% frente al 2019. Esto debido, en gran parte, al apoyo especial a las actividades de estos comercios, dadas las circunstancias excepcionales.

Adicional a esto, nuestra energía también se enfocó en consolidar un proyecto de transformación dinámico, el cual, en este primer semestre del 2022, nos permitirá afirmar que la compañía es hoy una nueva organización.

Hoy ya están en producción las nuevas herramientas estratégicas del negocio en sus distintas capas y con aliados de talla mundial. Nuestro switch, el back office, el bus de servicios e integración, el market place de apificación, la herramienta de analítica y riesgos, y la fábrica de desarrollo; ya se encuentran operando y en proceso de activación con nuestros clientes.

A nivel interno ya contamos con herramientas de vanguardia como; nuevo ERP, la herramienta de GRC, Meta4, la suite de Office 365 siendo cruciales en la obtención de mejoras a la productividad.

De la misma forma hoy aplicamos RPA, Inteligencia Artificial, Machine Learning al servicio de nuestra operación. Nuestros Ecosistemas de clientes cuentan con las Mesas de Agilismo como parte de su estructura, integradas con el mejor talento en sus diferentes disciplinas para asegurar el modelo que nos estábamos soñando y que hoy es una realidad.

Todo esto ha sido posible gracias al apoyo continuo de nuestra Junta Directiva y de los Comités de Auditoría y Gobierno Corporativo, con quienes hemos discutido la visión y misión estratégica de CredibanCo, y quienes han dirigido este proceso de manera proactiva y entusiasta.

Los gestores de esta transformación lo encabezan el grupo de vicepresidentes, la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento, y la Secretaria General. A ellos y a sus equipos les agradezco su entrega, el amor por la compañía y por compartir el **propósito de hacer de CredibanCo una organización capaz de impactar y de contribuir a la modernización y competitividad en Colombia, mediante la digitalización de pagos seguros y efectivos.**



Quiénes somos



Acerca de **CredibanCo**

Somos una empresa colombiana vigilada por la Superintendencia Financiera con más de 50 años de experiencia en la administración y desarrollo de sistemas de pago de bajo valor.

Promovemos los pagos electrónicos en el país a través de una estructuración de negocio que sustituye el uso del dinero en efectivo, favoreciendo la formalización, inclusión financiera y el incremento de las ventas a través de medios de pago ágiles, innovadores y seguros.



**TRANSFORMAMOS LOS PAGOS
PARA CONTRIBUIR AL
CRECIMIENTO DE COLOMBIA**



Somos líderes en la industria de medios de pago con un amplio portafolio de clientes que hacen parte de nuestra red





Transformamos y estimulamos el uso de los medios de pago electrónicos para contribuir al crecimiento de Colombia, al facilitar y habilitar la estrategia de los "Participantes" mientras ampliamos su alcance.

CRECIMIENTO SOSTENIDO Y RENTABLE

- 50 años en el mercado
- Líderes en la industria procesando
 - +58.6% de las transacciones



LA RED DE PAGOS MÁS SEGURA

Soluciones y procesos confiables cumpliendo altos estándares de calidad y seguridad. Certificados en:



PREFERENCIA POR PARTE DE JUGADORES GLOBALES

Procesamiento de 5 franquicias en Colombia, Visa, Amex y Union Pay exclusivos



ESTABILIDAD Y CONFIANZA

- Servicios con un alto índice de disponibilidad de la red
- El mejor nivel de aprobación de las transacciones
- Monitoreamos el 100% de las ventas 24/7

CONSTANTE MODERNIZACIÓN TECNOLÓGICA

- Renovación plataformas Core
- Herramientas colaborativas
 - Apificación
- Open Banking / Fintech



RED DE ALIADOS EN LA REGIÓN

- Mejores Prácticas.
- Eficiencias.
- Modelos de integración.
- "Time to market".



Nuestro Propósito

Transformamos los pagos para contribuir al crecimiento de Colombia.



Nuestra Misión

Facilitar soluciones que apalanquen un ecosistema de 'pagos electrónicos moderno, seguro, competitivo y transparente con el consumidor como nuestro centro.



Nuestros Valores

RESPECTO

Reconocemos y valoramos las diferencias como fuente de crecimiento personal y organizacional.

RESPONSABILIDAD

Nos comprometemos con lograr los resultados esperados, damos lo mejor, cumplimos los plazos y mejoramos la calidad del trabajo.

INTEGRIDAD

Actuamos con honestidad, nuestras acciones son congruentes con lo que decimos, promovemos relaciones justas y equitativas con nuestros grupos de interés.

SERVICIO

Buscamos permanentemente identificar las necesidades y expectativas de nuestros clientes, para entregar soluciones efectivas y consolidar un relacionamiento de largo plazo.

CONFIANZA

Generamos credibilidad y transparencia en las relaciones, honramos y cumplimos nuestros compromisos.



Nuestros Objetivos

- Sustituir el uso del efectivo
- Fomentar la formalización e inclusión financiera
- Optimizar los portafolios para el sector financiero, los comercios y el gobierno
- Promover experiencias de pago digitales y seguras



Nuestros Colaboradores

Nuestro modelo de talento humano está fundamentado en reconocer y gestionar la integralidad del ser humano y la contribución a la estrategia y la cultura.

Esto ha permitido que la organización avance en una cultura centrada en el cliente, en el proceso de cambio y transformación, el desarrollo de nuevas capacidades, la gestión del liderazgo y el bienestar de todos los colaboradores, consolidando nuestra marca empleadora para atraer y fidelizar al mejor talento.



NUESTRO EQUIPO DIRECTIVO • Estructura Actual

PRESIDENCIA

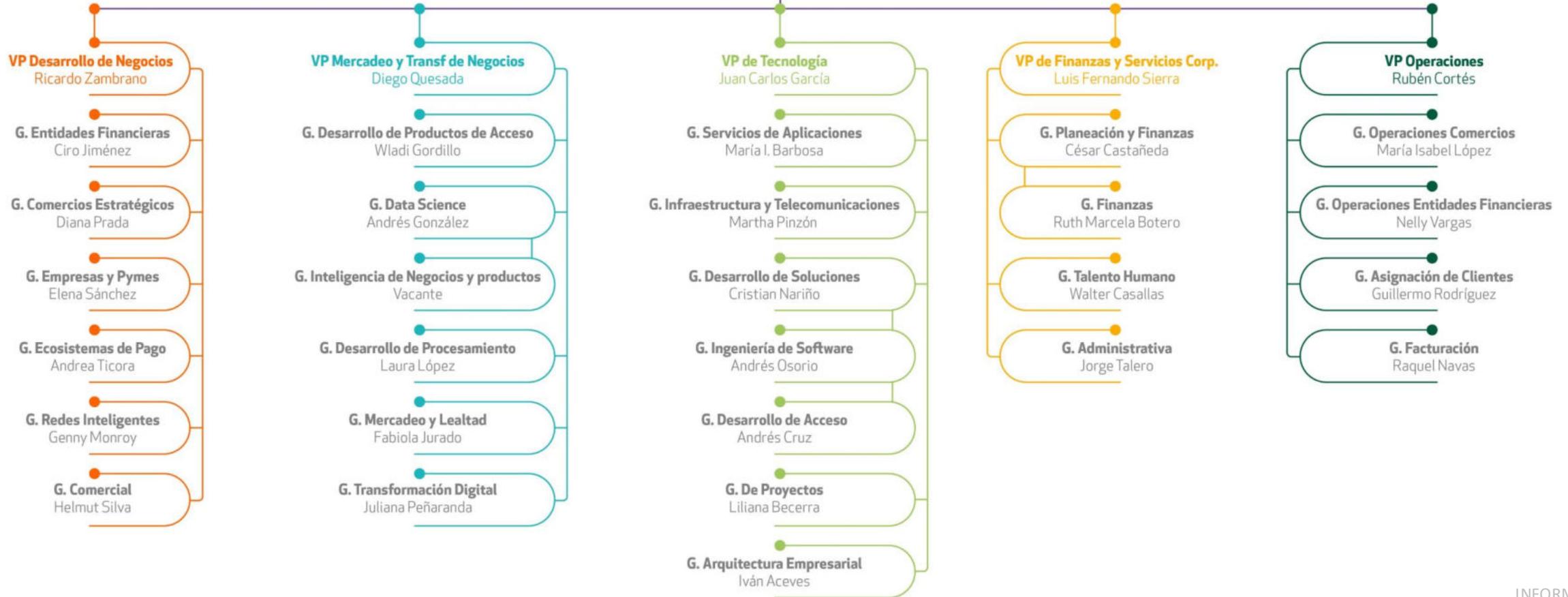
Gustavo Leaña

Oficial Cumplimiento
Stella Castillo

Auditoría Interna
Martha Rueda

G. Cumplimiento
Jorge Lara

Secretaría General
Adriana Rojas





JUNTA DIRECTIVA

PRINCIPALES

- Margarita Henao
- María Cristina Arrastia Uribe
- Germán Enrique Rodríguez Perdomo
- Mauricio Fonseca Seather
- Luis Fernando Gómez Falla
- Jaime Alberto Upegui Cuartas
- Felipe Tirado Hoyos
- Ignacio Giraldo Ardila
- Mónica Rubio Contreras
- Jorge Restrepo Palacios
Miembro independiente

SUPLENTES

- Carlos Granados Sua
- Carlos Andrés Arango Botero
- Juan Pablo Herrera
- Luis Roberto Cabrera Lievano
- Carlos Eduardo Upegui Cuartas
- Angela Bibiana Osorio Peña
- Liza Marien Niño Charry
- Carolina Buitrago
- Juan Pablo Rojas Bernal
- Edwin Zácipa
Miembro independiente



Certificaciones • Calidad y Procesos

CredibanCo mantiene su certificación en Calidad ISO 9001:2015 otorgada por la firma certificadora SGS, lo que demuestra su trabajo en equipo enfocado en satisfacer las necesidades de sus clientes y demás partes interesadas, ya son 20 años manteniendo esta certificación, lo cual nos ha llevado a evolucionar los procesos a la par de la transformación tecnológica en la industria de Sistemas de Pagos.

Con la entrada en vigor del Decreto 1692 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público se adecuaron los procesos para dar cumplimiento a lo exigido en los frentes de Sistema de Pago de Bajo Valor y Proveedor de Sistema de Pago.

Con la estructuración de los procesos para atender PQRS y Requerimientos de Entes de Control, se logra el cumplimiento de los requisitos de ley y ANS con terceros, teniendo un seguimiento continuo de cada uno de los casos y velando por su presentación o respuesta oportuna.

Continuaremos trabajando para el logro de los objetivos organizacionales, enfocados en procesos sencillos, ágiles y confiables.



Certificación de Calidad
ISO 9001 - 2015



Certificaciones • Ambiente de Control

International Standard on Assurance Engagements 3402 (ISAE3402), emitida por el International Auditing and Assurance Standards Board. Esta norma busca certificar la seguridad razonable, sobre la descripción, diseño y efectividad de los controles en la organización.

En enero de 2022, CredibanCo recibe la certificación, con el apoyo de la firma de consultoría Price WaterhouseCoopers PwC evaluando el cierre del año fiscal inmediatamente anterior Enero - Diciembre 2021, dentro de esta certificación se consideran los procesos que soportan los servicios suministrados a las entidades financieras que pudieran estar cotizando sus acciones en bolsas de valores internacionales.



Certificación Anual
ISAE 3402 SOC I Tipo II

Este proceso comienza en el mes de Octubre de 2021 para el periodo de certificación el cual evaluó Enero - Diciembre 2021. Obteniendo el informe de cumplimiento el 19 de enero de 2022, el cual afirma cumplimiento de los siguientes procesos:

1. Compensación y liquidación de transacciones Visa y Amex
2. Enrutamiento y autorización
3. Corresponsalía Bancaria
4. Recepción y entrega de archivos de la red Amex





Certificaciones • Seguridad de la Información y Ciberseguridad



Certificación anual
PCI DSS VERSIÓN 3.2.1 EN 2021



Certificación
PCI PIN SECURITY VERSIÓN 3.0 EN 2021

CredibanCo se consolida como la red de pagos más segura del país

CredibanCo esta comprometida con la transformación, avance y desarrollo de las soluciones en las dinámicas de los pagos digitales en el país. Fruto de ese compromiso, la compañía obtuvo nuevamente en el 2021 las certificaciones; : **PCI-DSS versión 3.2.1 (Payment Card Industry - Data Security Standard)** y **PCI PIN Security versión 3.0 (Payment Card Industry - Personal Identification Number)**, los cuales son brindados por un foro mundial abierto, destinado a la formulación, la mejora, el almacenamiento, la difusión y la aplicación permanente de las normas de seguridad para la protección de datos de tarjetahabientes.

Lo anterior, demuestra que somos la red más segura del país, ya que los procesos, tecnología, buenas prácticas y equipos de trabajo cumplen con altos estándares de seguridad reconocidos internacionalmente, aportando a la dinamización del sector comercio y acercando a los colombianos a innovadores métodos de pago, cada vez más seguros.

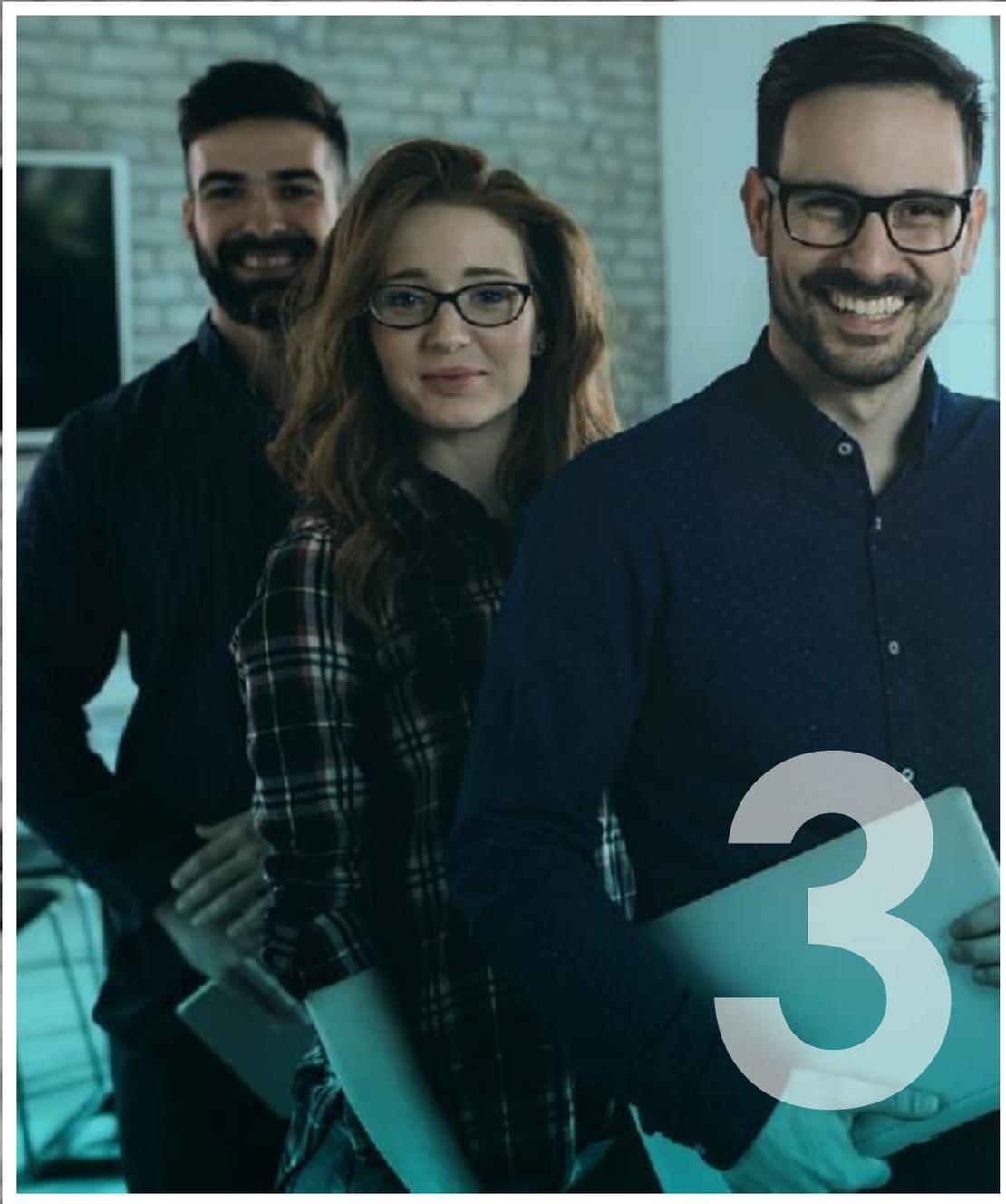


Un gran lugar para trabajar

En CredibanCo las personas marcamos la diferencia y nuestro ambiente laboral es un logro que hemos construido día a día; esto nos ha permitido estar en un estadio Sobresaliente frente al mercado, posicionándonos como un Gran Lugar para Trabajar donde la confianza se fortalece gracias al liderazgo, camaradería y buenas prácticas corporativas.

Creamos experiencias positivas de trabajo y aprendizaje, fortaleciendo los vínculos y haciendo de CredibanCo un Gran lugar para Trabajar.





**Resultados de
nuestra gestión**



3.1

Principales Cifras

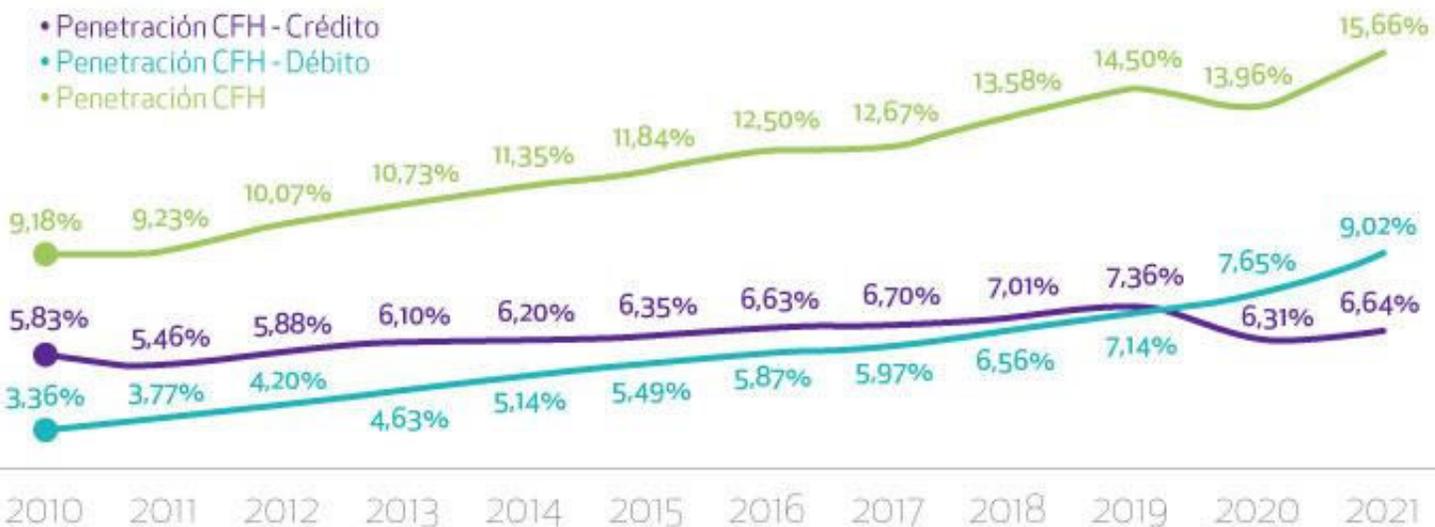


Cifras de la Industria

• Evolución de los Pagos Electrónicos

El gasto de los consumidores con tarjetas debito y crédito paso de representar el 9.18% del consumo final de los hogares en el 2010 al 15.66% en el 2021.

La buena dinámica de consumo durante este último año permitirá que la penetración de los pagos electrónicos siga en constante evolución



Fuente: DANE & SFC





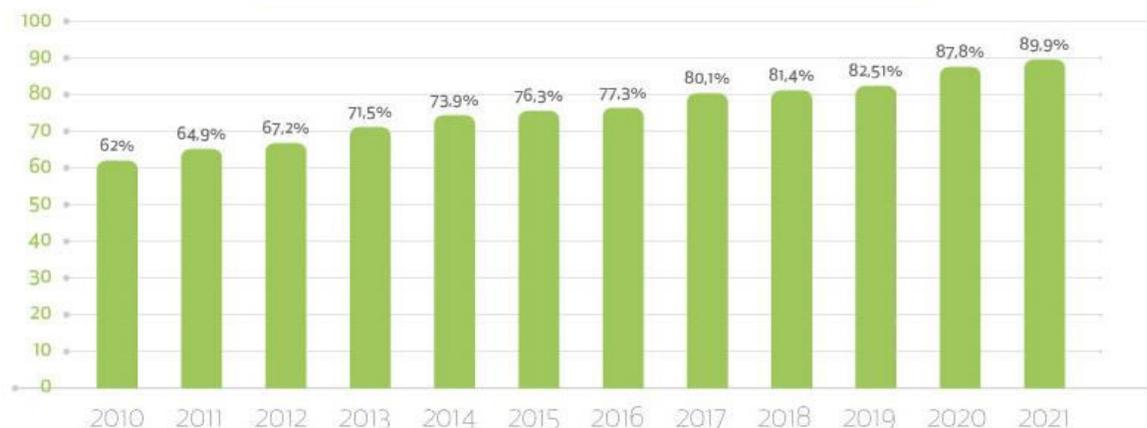
Cifras de la Industria

• Evolución Índice de Bancarización

El indicador de acceso, que mide el número de adultos con productos financieros sobre el total de la población mayor de edad del país, llegó al 89,4% en 2021*.

Esta cifra es superior al 87,8% observado en 2020. Con esto el indicador mantuvo la tendencia creciente de los últimos diez años, superando la meta del Plan Nacional de Desarrollo del 85,0%.

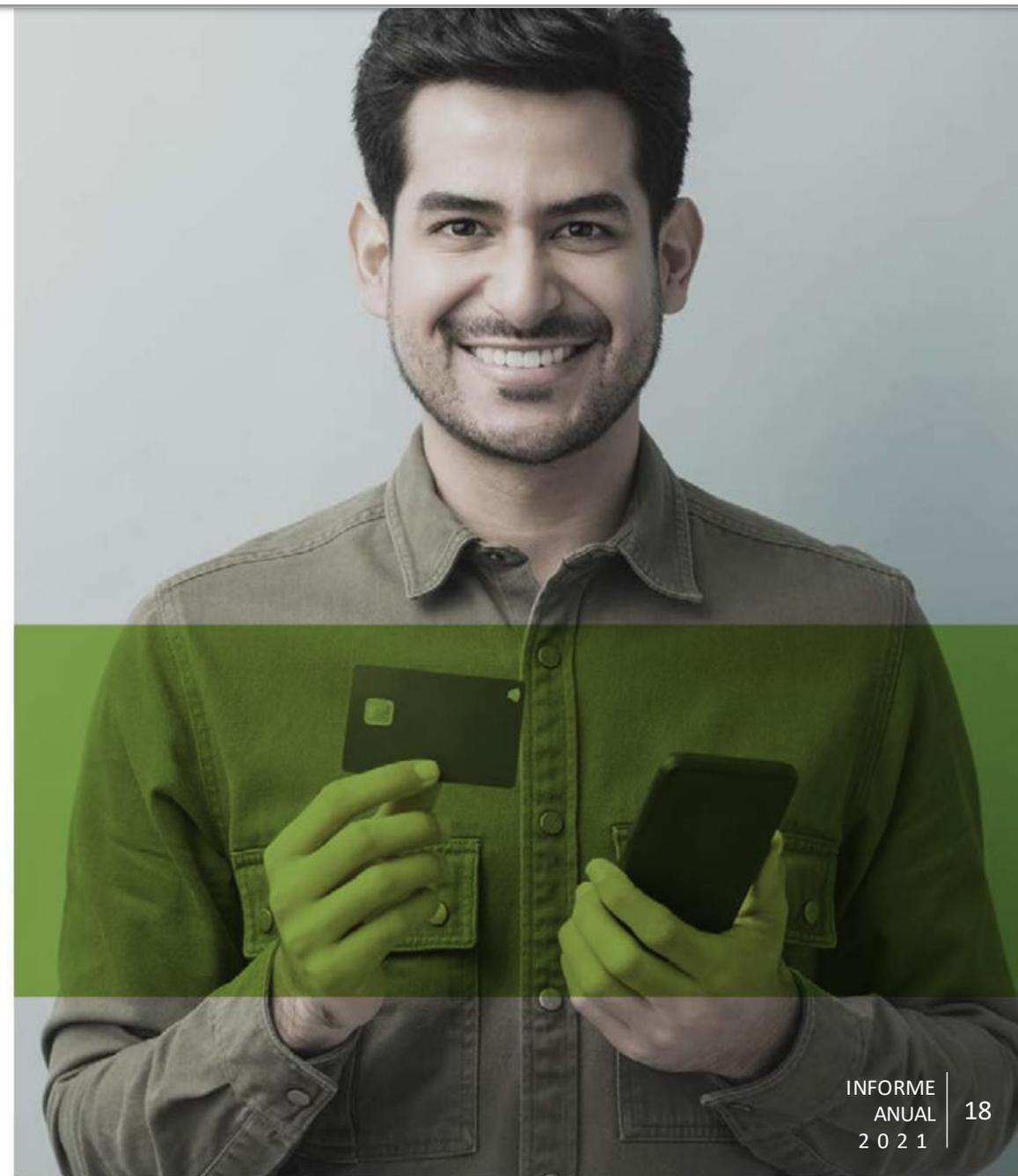
ACCESO A PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE LOS ADULTOS



• Indicador de Acceso

Fuente: Banca de las Oportunidades

*Cifras a cierre del tercer trimestre de 2021 "Reporte Trimestral de Inclusión Financiera".



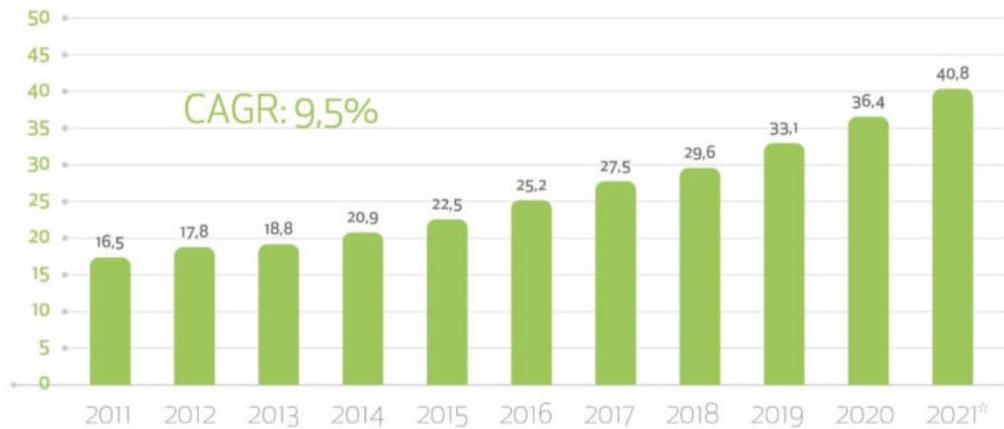


Cifras de la Industria

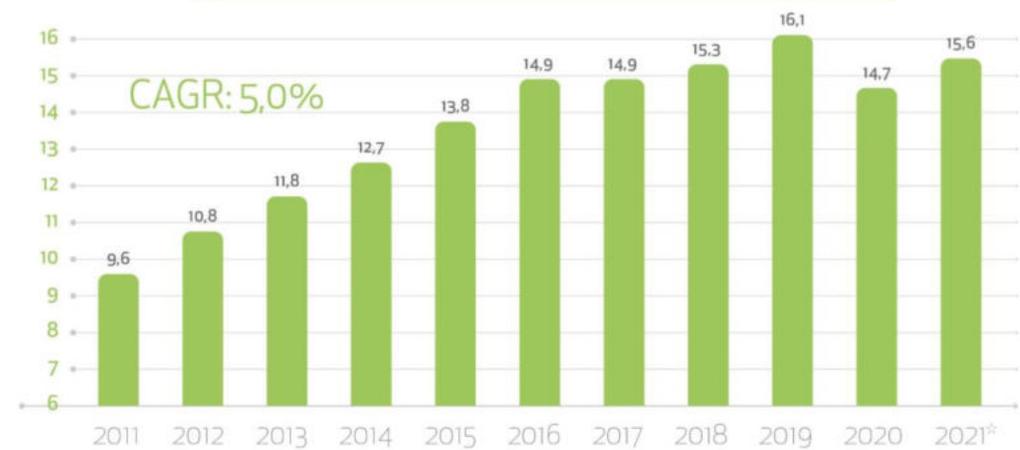
• Evolución Índice de Bancarización



• CANTIDAD DE TARJETAS DÉBITO MM



• CANTIDAD DE TARJETAS CRÉDITO MM



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia
Se toman las tarjetas vigentes a la fecha de corte (diciembre de 2021).



Cifras de la Industria

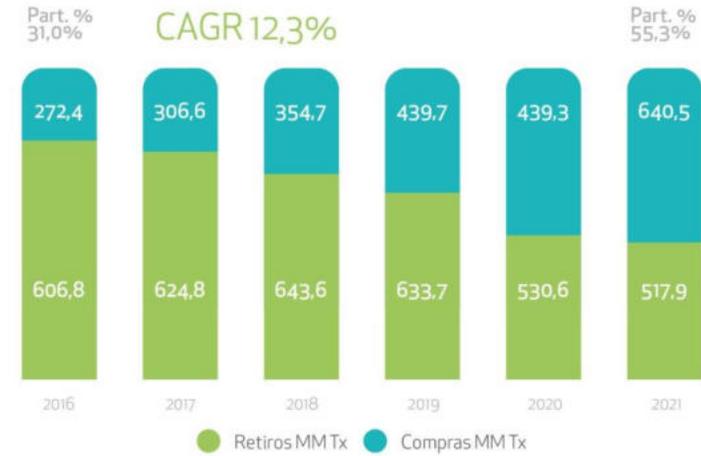
• Evolución de las Compras

Si bien se observa un importante crecimiento en el uso de tarjetas débito y crédito para compras en establecimientos de comercios (especialmente en el débito), el efectivo sigue siendo el medio de pago de mayor preferencia en Colombia.

Adicionalmente, se observa en ambos productos una notable recuperación, especialmente en el crédito, retornando a niveles cercanos a pre-pandemia.



TRANSACCIONES DÉBITO MM



TRANSACCIONES CRÉDITO MM



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia



Cifras de la industria

• Evolución de las compras

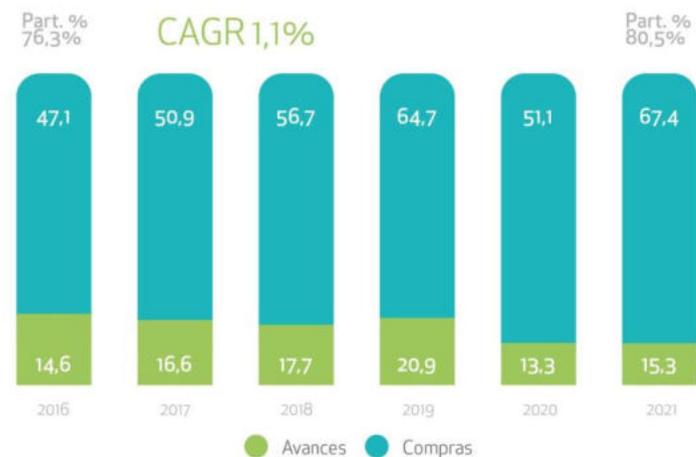
En el misma línea del comportamiento transaccional, se observa que en el crédito las compras representan la mayor proporción de la facturación, mientras que en el débito dicha participación ha venido creciendo de manera sostenida durante los últimos 5 años, mostrando un posicionamiento en aumento en el uso de los medios de pago electrónicos en Colombia.

Adicionalmente, se observa una recuperación notable en la facturación crédito, superando los niveles vistos anterior al inicio de la pandemia.

FACTURACIÓN DÉBITO



FACTURACIÓN CRÉDITO



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia



Cifras del Negocio

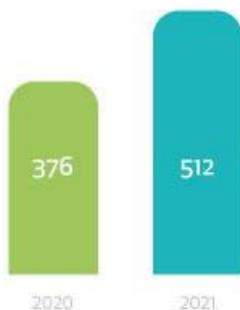
• Evolución de las transacciones

Las transacciones del 2021 presentan una dinámica positiva del 36% por encima del año 2020. Continúa la dinámica de crecimiento de ventas por internet, creciendo en un 53% ganando 3 puntos de participación.

Se destaca el crecimiento que ha tenido el débito como participación en este canal llegando en el último año al 23%.



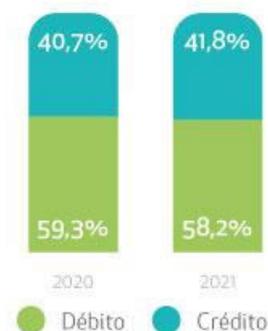
TRANSACCIONES POR AÑO MM



PARTICIPACIÓN DE LAS TRANSACCIONES POR AMBIENTE DE PAGO

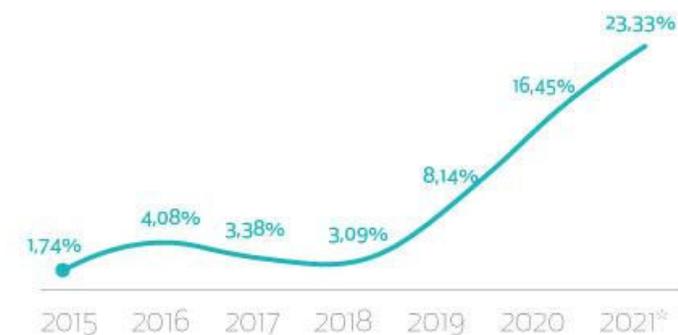


PARTICIPACIÓN DE LAS TRANSACCIONES POR TIPO DE TARJETA



Las tarjetas diferentes a débito se categorizan como crédito

% PARTICIPACIÓN DE LAS TRANSACCIONES DÉBITO EN COMERCIO ELECTRÓNICO / TOTAL TRX EN COMERCIO ELECTRÓNICO



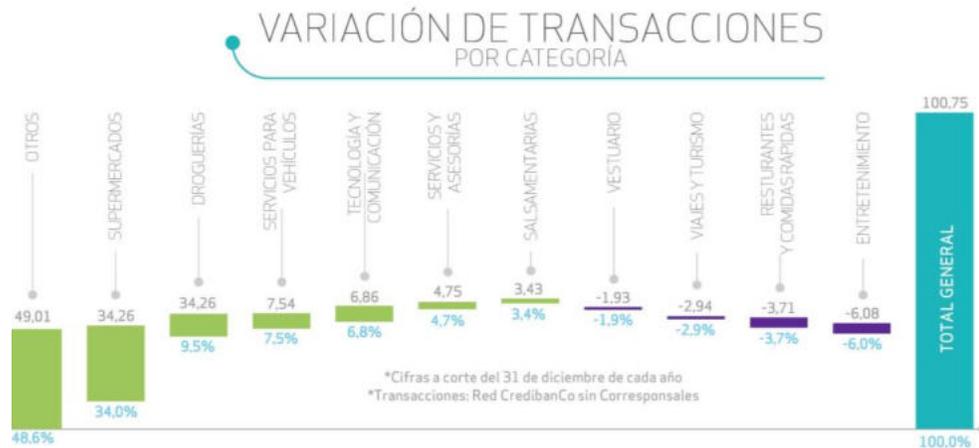


Cifras del Negocio

• Evolución por segmento

Las categorías que presentan un crecimiento constante en el 2020 y 2021 son salsamentarias, supermercados, droguerías y tecnología y computación. Por otro lado, las categorías que se han recuperado en el 2021 frente a la disminución de transacciones del 2020 son servicios y asesorías y servicios para vehículos.

Por último, entretenimiento es la categoría con mayor afectación.



*Cifras a corte del 31 de diciembre para cada año.

RECUPERACIÓN DE CATEGORÍAS PRINCIPALES

| | Var 2020 vs 2019 | Var 2021 vs 2020 | Var 2021 vs 2019 |
|----------------------------|------------------|------------------|------------------|
| Salsamentaria | 54,3% | 18,1% | 82,3% |
| Otros | -2,7% | 72,2% | 67,6% |
| Droguerías | 9,0% | 27,7% | 39,3% |
| Supermercados | 23,2% | 12,0% | 38,0% |
| Tecn. y Comunicación | 5,9% | 15,9% | 22,7% |
| Serv. Para Vehículos | -15,7% | 42,2% | 19,8% |
| Servicios y Asesorías | -2,8% | 16,2% | 12,9% |
| Vestuario | -34,5% | 43,3% | -6,1% |
| Restaurantes y Com. Rápida | -43,4% | 64,3% | -7,0% |
| Viajes y Turismo | -60,0% | 107,4% | -16,9% |
| Entretenimiento | -70,9% | 89,9% | -44,7% |

○ categorías en constante crecimiento ○ categorías en recuperación ○ categorías con leve recuperación

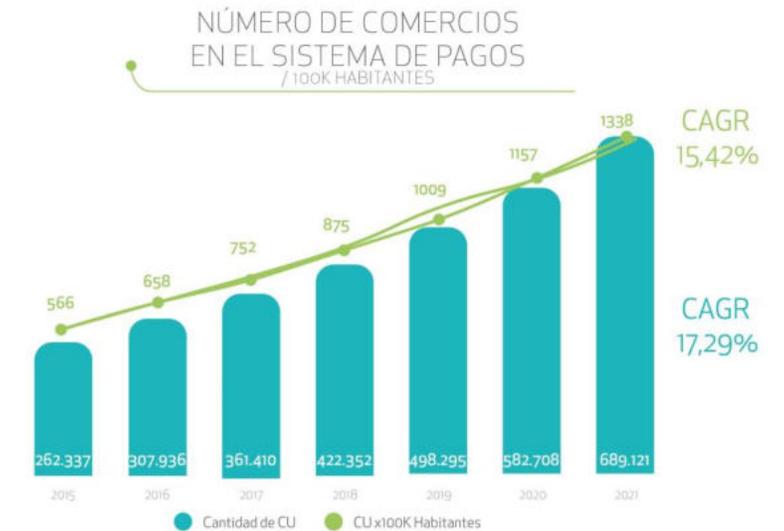
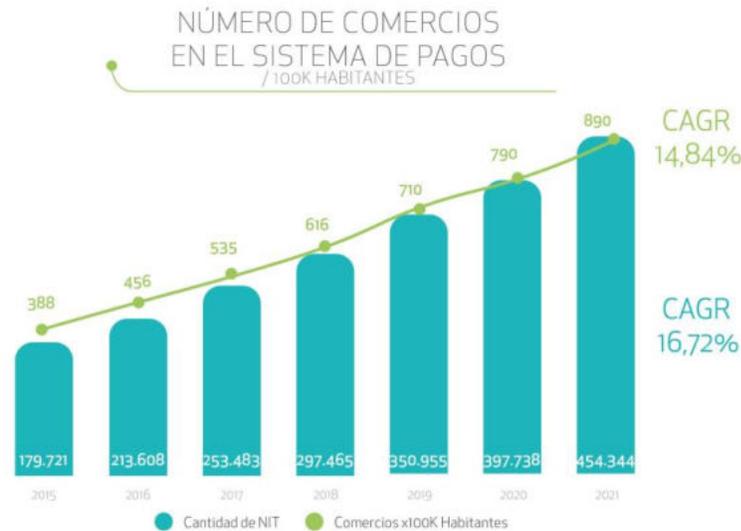


Cifras del Negocio

• Crecimiento de los sistemas de pago

En los últimos años, la adopción de medios de pago en Colombia presenta una dinámica positiva, lo cual se refleja en un crecimiento promedio anual del 17% tanto en el número de comercios vinculados como en los códigos únicos afiliados entre el 2015 y el 2021, tendencia que influye en

la penetración, al pasar de 388 comercios en el 2015 a 890 comercios en el 2021 por cada 100.000 habitantes, así mismo, en el 2015 se registraron 566 códigos únicos por cada 100.000 habitantes y en el 2021 aumentó a 1338.



- Fuente de datos poblacionales: DANE
- Códigos Activos e Inactivos.



Cifras del Negocio

• Contribución CredibanCo en la profundización de los Pagos Electrónicos

CredibanCo ha contribuido de manera importante a la profundización de los pagos electrónicos en Colombia, especialmente a través de la capilaridad del sistema, pasando de 419 terminales de acceso en 2015 a 833 terminales en 2021 por cada 100.000 habitantes

En la aceptación, se resalta el crecimiento a nivel de transacciones y facturación entre 2015 y 2019, el cual a causa de la pandemia de COVID-19 se vio afectada para el 2020, sin embargo en el 2021 se ve una recuperación en todos los indicadores



Fuente: CredibanCo Bodega de Datos y DANE

3.2

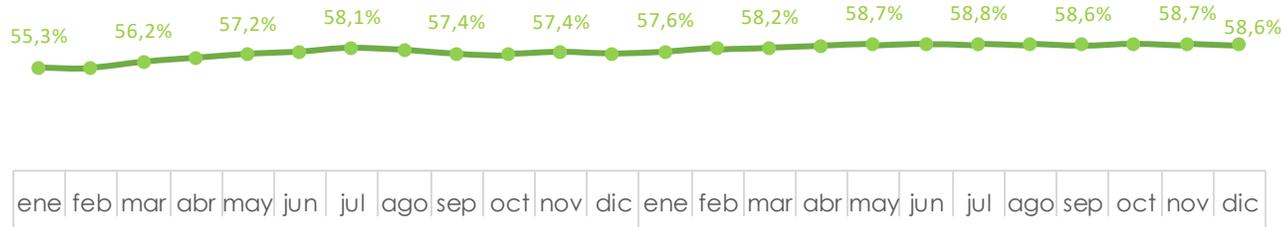
Líder del
mercado





Líderes en el mercado en los diferentes ecosistemas

EVOLUCIÓN PARTICIPACIÓN DE MERCADO ACUMULADA 2020 - 2021



La recuperación de la actividad comercial impactó positivamente al negocio, entregando más de 80 mil productos nuevos y generando en el 2021 más de 512 millones de transacciones de las cuáles 137 millones fueron marginales, logrando un crecimiento del 36.3% versus el 2020.

Este resultado nos permitió continuar con nuestro liderazgo en el mercado de pagos electrónicos con una participación del 58.6%, ganando 136pb en comparación con el 2020.

Parte de este resultado es tener al cliente como foco de nuestra estrategia, para esto trabajamos en ecosistemas que nos permiten especializarnos por segmentos con equipos interdisciplinarios que trabajan todos los días por crear valor al cliente, generando la mejor experiencia.

RETAILERS

TRX: 164.89MM | CCTO: 20,8%

VIRTUALIDAD Y RECURRENCIA

TRX: 36,3MM | CCTO: 35,8%

PASARELAS

TRX: 99,4MM | CCTO: 59,2%

PYMES

TRX: 85,9MM | CCTO: 42,9%

MOVILIDAD

TRX: 62,7MM | CCTO: 38,5%

MASIVO

TRX: 57,6MM | CCTO: 32,0%

REDES

TRX: 4,2MM | CCTO: 84,3%

ENTIDADES FINANCIERAS

TOTAL ING: \$92.000MM
 NUEVOS ING: \$11.600MM
 UTILIDAD: \$55.000MM



3.3

Productos Estratégicos





Transformar la experiencia de los clientes a través de un mercadeo rentable



Lanzamiento Plataforma Cloudera tiempo real

Habilitamos productos de procesamiento:

- Apertura de Amex en Colombia, con la liquidación del Standard Rate
- Tokenización para recibir transacciones Apple Pay
- Procesador Adquirente MasterCard (Ding y Coopcentral)



Logramos avanzar en los procesos de digitalización gracias a la integración y lanzamiento exitoso de productos:

- +843.000 trx Firma Digital (2.033 terminales)
- +12.286 trx Transferencias
- +46.000 trx SmartPOS (150 terminales)
- +6,3mln trx COF (8 entidades certificadas)
- +25.200 trx usando 3DS (55 comercios)

Lanzamos nuestro onboarding digital de punta a punta, mejorando la experiencia de nuestros clientes a través de nuestro canal APP y del nuevo credibanco.com

+7.600 productos instalados en digital, representan el 10% del total de productos instalados
45% de conversión vs 34% del canal tradicional
18 Mins. Afiliando un comercio + 10 Mins activando un producto



Lanzamiento de nuestro Pago Móvil Plus, innovadora solución portátil que no requiere conectarse a un celular.



Fortalecimos la masificación de los pagos con Código QR como la nueva forma de pagar en Colombia (+16.000 Terminales actualizados)

Generamos nuevas propuestas de Valor para apalancar las ventas por internet

- Servicio de pagos recurrentes plus
- Pasarela de Pagos Marca Blanca para entidades Financieras.
- Nanocrédito Ya Pá Ya
- VSAFE como herramienta de prevención de riesgo y fraude

3.4

OPERACIÓN
INTELIGENTE



Operación Inteligente

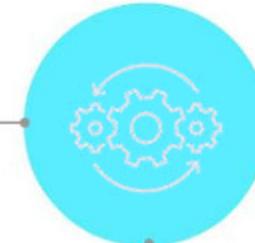
Inteligencia Artificial

Uno de los frentes de cambio que acompañan el proceso de transformación de CredibanCo es el de la digitalización de la operación, en donde buscamos satisfacer y ser más oportunos con los clientes con unos costos eficientes garantizando la seguridad y confianza del ecosistema.

En el 2021 continuamos incorporando el uso de tecnología de robótica e Inteligencia Artificial para el mejoramiento continuo de la experiencia y el time to market de nuestros clientes.



Con este gran enfoque de transformación digital se materializaron los logros como 237 automatizaciones que representan ahorros para la operación y la liberación en horas de 52.344, estos resultados se lograron con la democratización del conocimiento de RPA en 100 colaboradores.



Implementación de modelos de autogestión costo eficientes, a través de esquemas de conexión tipo Web Service y RPA, que permitieron la activación de más de 39 mil productos y servicios, generando beneficios de atención 7/24.

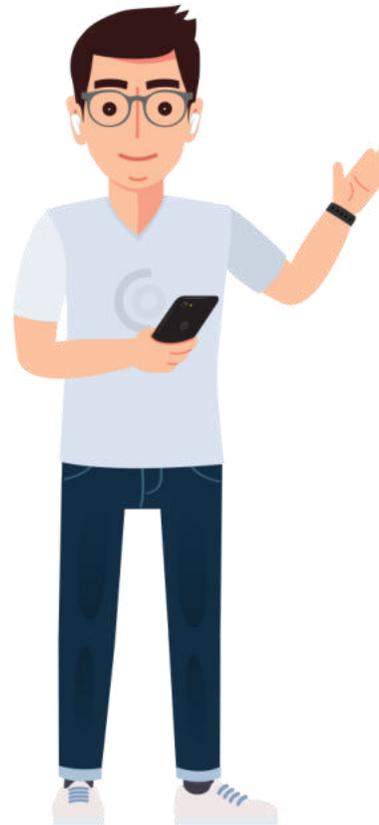


Implementamos el modelo operativo del canal de afiliación digital lo cual permitió instalaciones de terminales en un máximo de una hora configurando el modelo de vender instalando.



Inteligencia Artificial

Hemos consolidado a PABLO nuestro agente virtual como uno de los canales más importantes y usados por nuestros clientes, durante el 2021 logramos atender el 28 % del total de las interacciones por este canal con un 81% de resolución en el primer contacto, brindando de esta manera un servicio mucho más amigable, ágil y eficaz, pasando de prestar un servicio de contact center tradicional, a un servicio digitalizado y moderno. Logramos incorporar en “Pablo” 6 interacciones; ChatBot Web, Telegram, Call Deflection, QR Flujos, Página web y yo vivo CredibanCo, las cuales no solo permitieron brindar un excelente servicio, sino que también se lograron eficiencias incrementales.





3.5

TECNOLOGÍA DE PUNTA





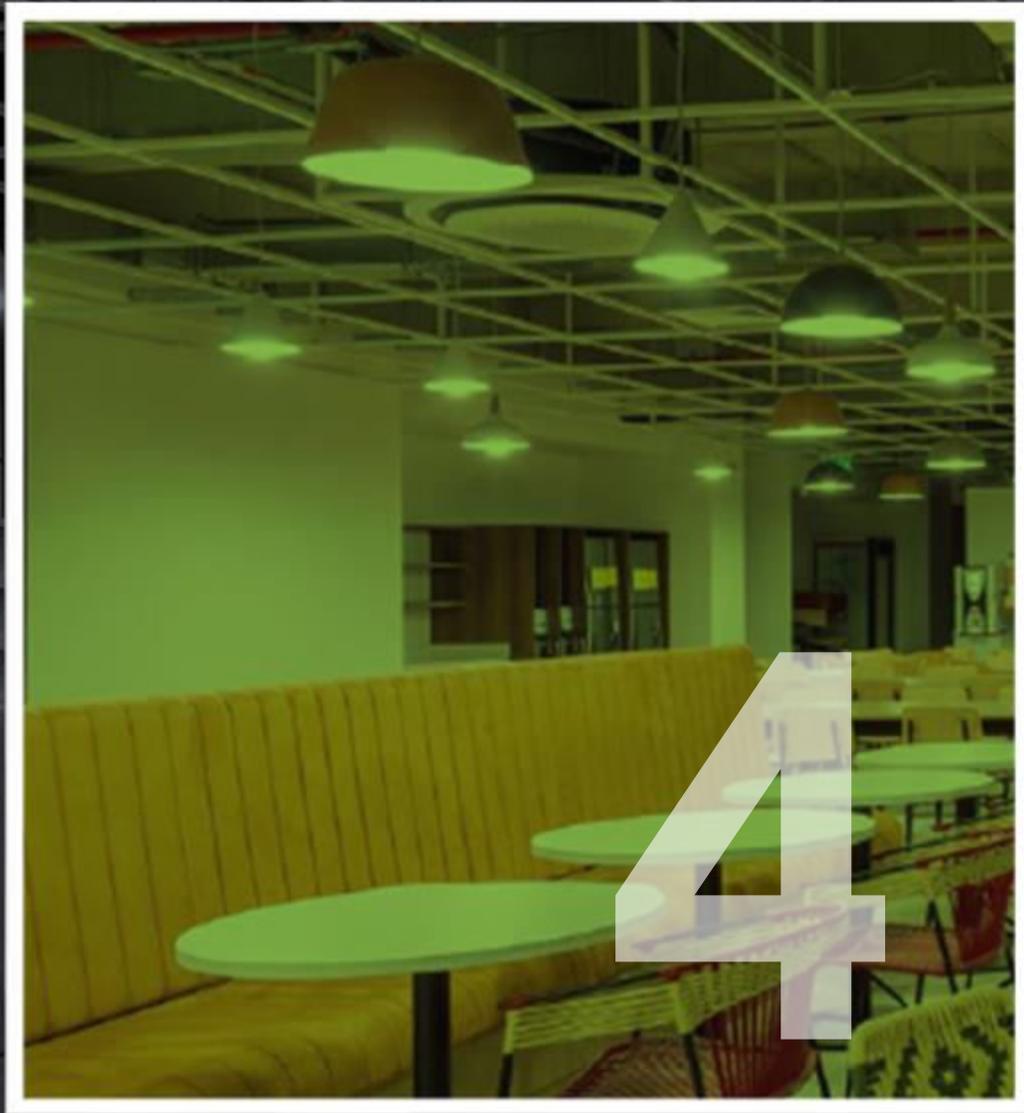
Tecnología

De punta

En los últimos años venimos trabajando en un proceso estructural de transformación, un plan que implica cambiar la tecnología de los sistemas core de la organización por una tecnología que habilita todas las transacciones de aquí al futuro. En el 2021 trasladamos todos los canales a la nueva plataforma quedando el 100% de las entidades financieras operando con en esta nueva tecnología.

Este sistema central le permitirá al sistema de pagos de CredibanCo trabajar con muchas entidades de diferentes formatos que quieran hacer transacciones financieras. A esta innovación irá conectada una nueva plataforma más moderna, que actuará como pasarela de pagos, y una herramienta muy robusta de control de riesgo de fraude, que tiene la característica de atajar en línea una transacción sospechosa, siendo la primera herramienta de este tipo que existe en el mercado.





Gestión Sostenible

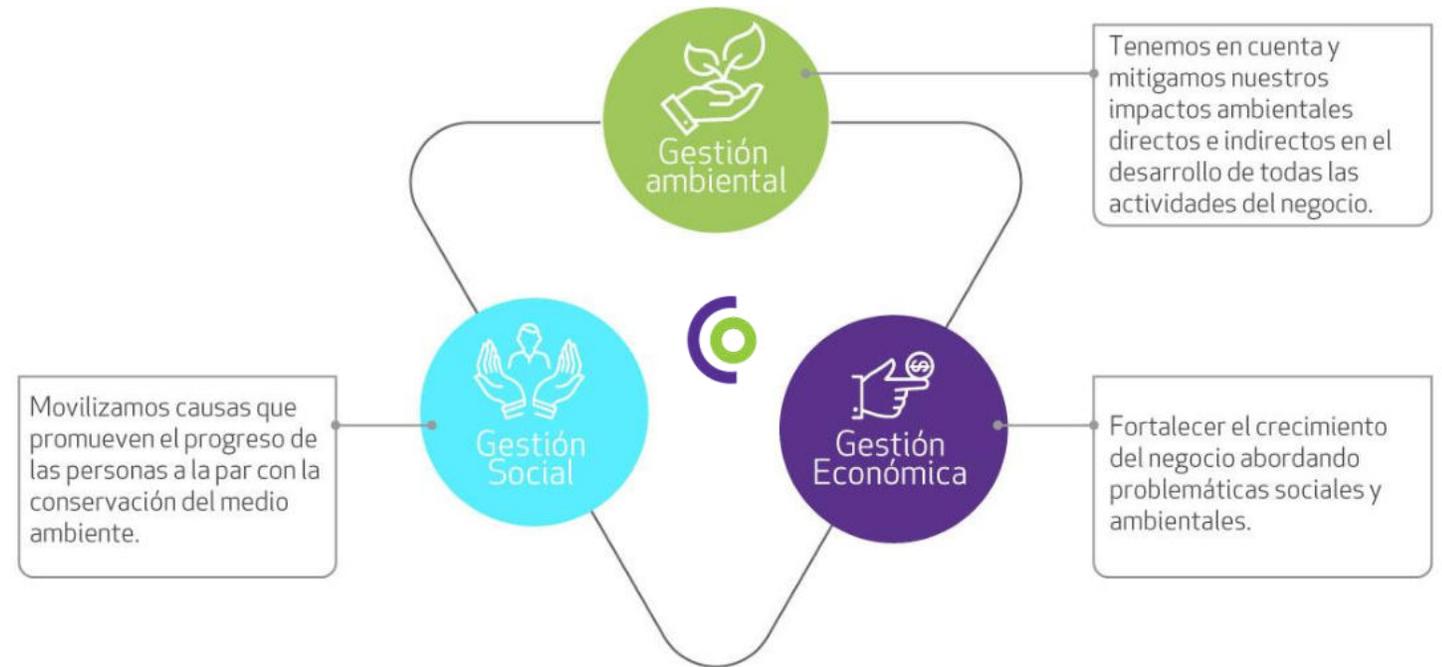


En CredibanCo hemos concebido la sostenibilidad como parte de nuestra estrategia de negocio.

Orientamos acciones hacia fomentar la formalización e inclusión financiera, transformando los medios de pago electrónicos de manera que fomentemos su uso. Para alcanzar éste propósito, facilitamos y habilitamos la estrategia de todas las entidades participantes del sistema de pagos que administramos, mientras ampliamos su alcance en beneficio de todos los actores y consumidores. Así contribuimos al crecimiento de Colombia.

Así mismo, contamos con prácticas por las que promovemos el uso eficiente y sostenible de recursos, generando impacto en nuestro entorno, creando una cultura de bienestar integral y un compromiso a largo plazo con las prácticas empresariales basadas en principios universales.

Esta gestión Sostenible se desarrolla por medio de los siguientes ejes temáticos:





Gestión Social

• Equidad como eje transformador

En CredibanCo creemos en la diversidad como una fuente de crecimiento, innovación, bienestar corporativo y desarrollo social que nos permite avanzar integralmente como sociedad.

Actualmente, el 51% de la planta en roles de liderazgo están ocupados por mujeres, además nuestras prácticas de compensación está fundamentado en la contribución y responsabilidad del cargo sin importar el género que lo ocupe.

De la planta actual el 43% de las mujeres son cabeza de hogar. En CredibanCo consideramos que la igualdad y el empoderamiento de las mujeres son elementos esenciales en todas las dimensiones del desarrollo inclusivo y sostenible.

Adicional en el 2021 adherimos a la iniciativa del Club del 30% que tiene como propósito alcanzar al menos este porcentaje de representación femenina en juntas directivas y cargos ejecutivos a nivel mundial.

En 2021 realizamos la segunda medición bajo el estándar de Diversidad e Inclusión de la Encuestas PAR, logrando un avance del 36%.





Gestión Social

- Filantropía

Credibanco en el 2021 continuó apoyando a las siguientes fundaciones promoviendo la vinculación de los colaboradores y aportando un peso por cada peso que donaran, alcanzando las siguientes cifras:



| Fundaciones | Donación Colaboradores | Donación CredibanCo |
|--|------------------------|----------------------|
| Congregación de Hermanitas de los Ancianos Desamparados (Hogar Itagüí) | \$ 54.426.557 | \$ 54.426.557 |
| Dividendos por Colombia | \$ 19.980.913 | \$ 19.980.913 |
| Fundación Operación Sonrisa Colombia | \$ 12.096.850 | \$ 12.096.850 |
| Congregación de Hermanitas de los Ancianos Desamparados (Hogar Honda) | | \$360.000.000 |
| Donación Total | \$ 86.504.320 | \$446.504.320 |

De igual forma, en el mes de diciembre, **84 de nuestros colaboradores** se vincularon en la Campaña Regala Alegría en esta Navidad, apadrinando con ropa y Juguetes a **100 niños** de las **Fundación Giving Back de San Andrés Islas**.



Gestión Ambiental

• Ecoeficiencia operacional

En nuestra operación adoptamos soluciones efectivas e implementamos soluciones tecnológicas e iniciativas que integren una cultura de sostenibilidad.

Migración de nuestro Centro de datos para unificar administración, gestión y proceso, apalancados en la transformación digital desde las nuevas formas de administración tecnológica central, habilitando así un ahorro del 45% en el consumo de energía frente al año 2020.

Nuevos monitores y equipos de monitoreo, que optimizan la energía y son especializados para estar encendidos 7x24 sin generar riesgos o altos consumos energéticos.



• Construcción sostenible

7,600m² de oficinas con nuevos espacios colaborativos y más de 2,800 m² de terrazas construidos, implementando los estándares internacionales WELL de bienestar en búsqueda de una futura certificación.



- **AIRE:** Sistema de aire acondicionado para reducir contaminación interna y 2,800m² de terrazas y zonas comunes libres de humo.
- **AGUA:** 152.724 botellas de agua ahorradas en 2021 en la sede Bogotá con la implementación de máquinas dispensadoras.
- **LUZ:** Sistema eléctrico automático con diseño circadiano, creando eficiencias de energía.
- **MOVIMIENTO:** Espacio de gimnasio dotado con personal capacitado para promover la actividad diaria. Mobiliario ergonómico en todos los puestos de trabajo.
- **CONFORT TÉRMICO:** Sistema de aire con control individual por zonas.
- **SONIDO:** Implementación de arquitectura acústica para generar ambientes de trabajo que promueve la concentración.
- **MATERIALES:** Uso de materiales avalados en toda la construcción,
- **MENTE:** Creación de un espacio seguro.
- **COMUNIDAD:** Espacios para apalancar las dinámicas de equipo.
- **ALIMENTACIÓN:** Acceso a alimentos frescos dentro de las instalaciones y mercado de autoservicio.



Gestión Ambiental

• Gestión integral de residuos

Gracias a la aceleración de los procesos de uso eficiente de la digitalización y desarrollo tecnológico logramos reducir en un 96% el consumo total de papel vs. 2019, salvando 143 árboles y evitando el uso de 2.121.600 litros de agua. La gestión fue apoyada principalmente con:

- Digitalización del proceso de abastecimiento
 - Eliminación de actas de recibo – SAP Ariba
 - Firma digital en contratos – Docusing
- Facturación 100% electrónica de nuestros proveedores
- Onboarding digital para comercios disminuyendo la impresión de formularios físicos.
- Aumento del soft limit para pagos sin contacto e implementación de nuevas tecnologías de voucher electrónico eliminando la generación del mismo y generando buenas prácticas en los colombianos de no uso del papel.

Incluimos todos los procesos de reciclaje, aprovechamiento, tratamiento, destrucción y disposición final de residuos en nuestras plataformas, equipos, cableados, terminales y sus accesorios. Así mismo este proceso se realizó en el traslado a nuestra nueva sede principal y el centro de datos de la calle 70.





Gestión Ambiental

• Eficiencia Operativa

Gestión refurbished para equipos

Actualmente, las ofertas de mercado buscan estar en un constante renovación de equipos electrónicos, lo que hace que los equipos actuales queden obsoletos muy rápidamente.

En CredibanCo contamos con procesos de logística inversa para el refurbish de equipos, lo que ha generado una menor ejecución en el presupuesto de Capex y en concordancia con el medio ambiente, la reducción de emisiones de gases.

Durante el 2021, se ha realizado este procedimiento a 59.176 equipos, que según la calculadora de beneficio ambiental de la EPA considera que es aproximadamente 25 veces más beneficioso para el medio ambiente y ahorro en 59.176 toneladas de agua si estos se compraran nuevos.

Esto se complementa con la disposición final de elementos electrónicos RAEE.





Gestión Ambiental



• Medición huella de carbono

Durante el 2021 se desarrollaron iniciativas para privilegiar las dimensiones de Well contempladas, en donde el aire, el agua, el movimiento y la salud mental son prioridad.

En el Plan de Movilidad Sostenible, se implementó una solución de movilidad, contribuyendo al cuidado del medio ambiente y de la Ciudad, así como la colaboración entre los trabajadores.

En esta iniciativa se vincularon **439 colaboradores**, se logró disminuir más de **42.120 kg CO2** que equivale a sembrar **1.371 árboles** nativos y publicar más de **220 recorridos sostenibles**, promoviendo opciones distintas de movilidad, previniendo posibles contagios producidos por la movilidad en transporte masivo y aplicando prácticas de movilidad consciente y sostenible.

Programa de Movilidad Sostenible





Gestión Económica

• Programas de valor compartido

Desarrollo de plataforma Negocios Abiertos en la cual creamos un ecosistema de beneficios con diferentes aliados del sector público y privado con el mismo propósito de reactivar la economía del país, acompañando y fortaleciendo a los comercios con contenidos de valor como soluciones de pago, webinars, alianzas, eventos, capacitaciones entre otros.



Campañas con beneficios económicos para el segmentos masivo y emprendedor, entregando 2.300 Pago Móvil con descuentos superiores al 60% en el costo del terminal y en la región norte se entregaron 100 equipos sin costo.



• Apoyo económico para comercios

Desde el frente de operaciones de cobros, se implementaron estrategias que permitieran mitigar el impacto de la incobrabilidad, acompañadas de la reactivación económica, mediante esquemas de segmentación y flexibilidad en el cobro para aliviar los flujos de caja de los comercios, reforzando con eventos y notificaciones hacia los clientes permitiendo cumplir con los compromisos en provisión y el % de incobrabilidad de las cuentas por cobrar.

Entrega de datáfonos Pago Móvil al segmento de tiendas de barrio con ocasión del evento Día del Tendero en alianza con Fenalco.

Implementación de nuevo sistema de pagos con Código QR a través de App para Taxistas promoviendo la inclusión financiera de este segmento. Habilitando el cobro con medios electrónicos para carreras fuera de las aplicaciones de transporte logrando más de 350 inscritos en 6 días de lanzamiento, volviendo al sector más tecnificado y competitivo.



Gestión Económica

• Fortalecimos los ecosistemas digitales en las regiones

Se implementó con aliados un ecosistema de pagos digitales con el objetivo de mover la economía local mediante la habilitación de datáfonos y Códigos QR iniciando en Santiago Pérez, corregimiento del municipio de Ataco (Tolima).

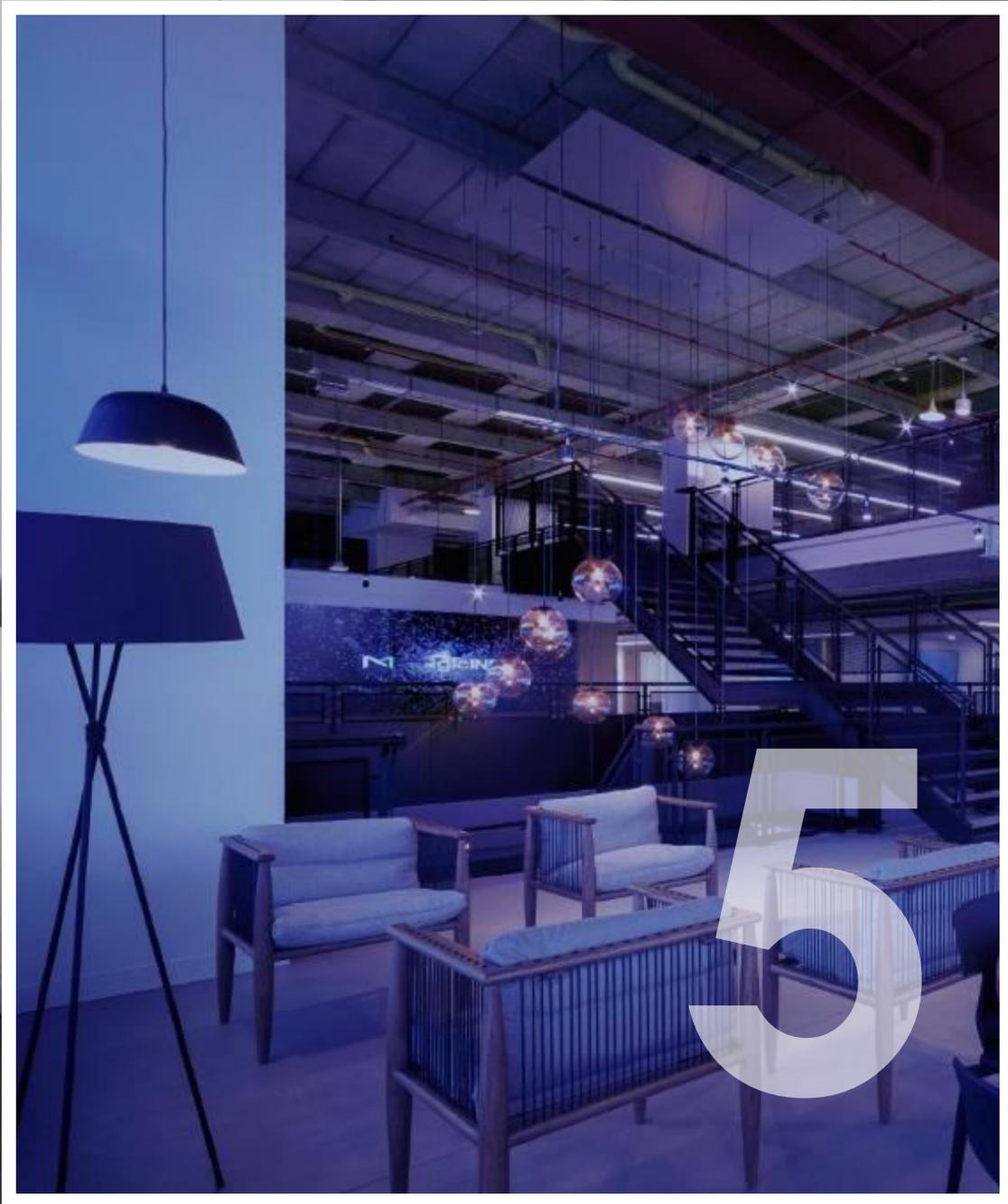
Formación a 2.000 comercios en el departamento del Meta a través de la Cámara de Comercio de Villavicencio.

Socialización, sensibilización y capacitación de comerciantes de la plaza de mercado de Barranquilla (Gran Abastos), sobre el uso de los medios de pago con casos de adopción exitosos.

En 2021 en conjunto con la cámara de comercio se dio acompañamiento y trabajo conjunto en el programa Cámara Móvil, con visitas a 7 municipios del departamento (Arjona, Calamar, San Juan Nepomuceno, Santa Rosa, Clemencia, Mahates) promoviendo el uso de los medios de pago y la afiliación.

Acciones con la Alcaldía de Sabanalarga para el pago de impuestos y contribuciones a través de medios de pago electrónicos habilitados en las instalaciones de la alcaldía.





Nuestros Habilitadores



Talento Humano



Peoples Voice
Data Science for Psychosocial Phenomena



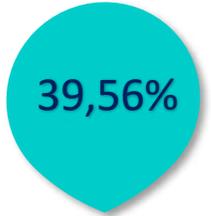


Nuestra Gente • Estructura Actual

Fomentamos trabajos con propósito, formales y de calidad, con beneficios diferenciales para nuestro Talento



Índice de rotación

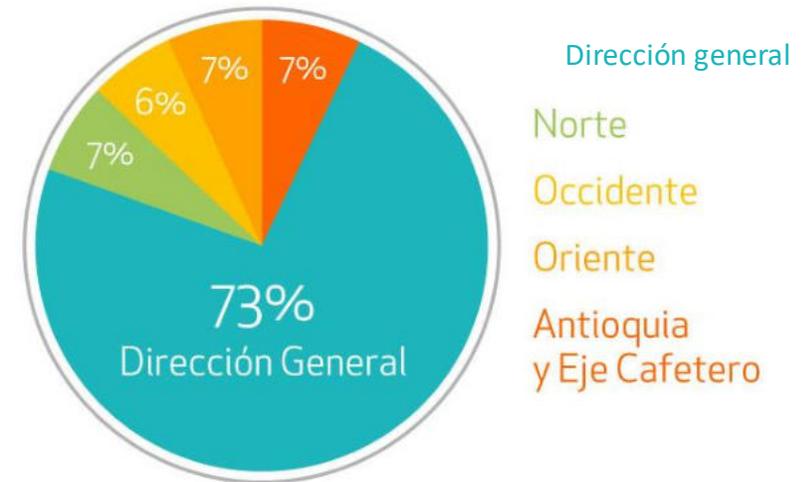


Indicador de movilidad



Indicador de ausentismo

Distribución planta de personal por regional





Evolución • Gestión del talento

Nuestra prioridad es garantizar el bienestar integral de nuestros colaboradores, lo que nos permite contar con su compromiso y trabajar unidos para responder a los desafíos que vive la industria.

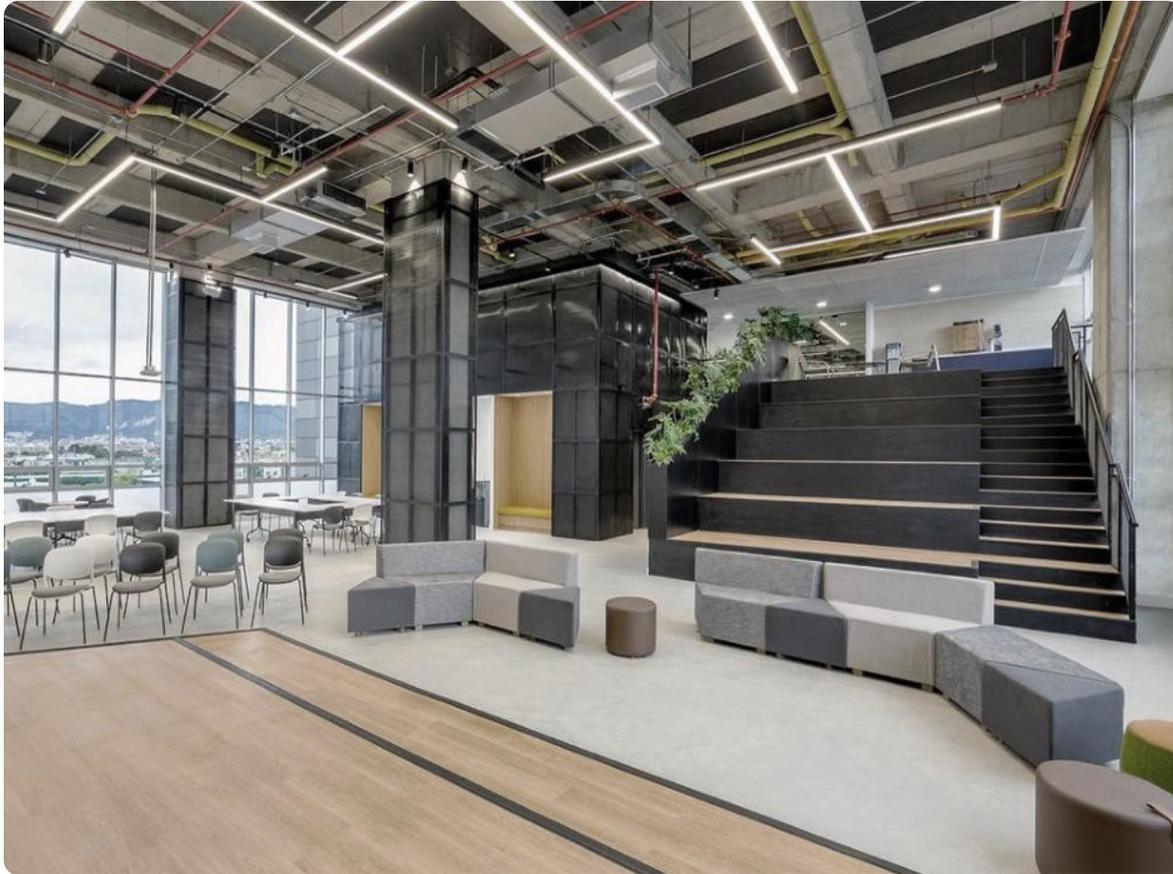
Por esta razón, nuestro modelo de gestión integral de talento se consolida en los roles de Socio del Negocio, Agente de Cambio, Administrador Experto y Socio de la Gente.

Han sido el fundamento para impulsar el desarrollo de iniciativas que impactan el crecimiento del negocio, el proceso de transformación y cambio organizacional, la consolidación de una cultura centrada en el cliente, en la colaboración, la experimentación y el empoderamiento siendo el liderazgo la capacidad que moviliza estos programas, disfrutando de un gran lugar para trabajar.





Socio del negocio



Durante el año 2021 continuamos desarrollando una cultura organizacional que contribuya al logro de los retos estratégicos y a contar con las habilidades requeridas para enfrentar los cambios y desafíos de nuestra industria fortaleciendo el mindset lean y agile.

Enfocados en nuestro propósito superior de transformar los pagos para contribuir al crecimiento del país, trabajamos por liderar el cambio y la transformación desde la tecnología respondiendo con agilidad a los retos del negocio.

La gestión del programa de liderazgo 2021 generó un crecimiento en el 360° de nuestros líderes con un resultado de 89,9, lo cual representa la evolución de un eje fundamental para la cultura y la estrategia.

Así mismo, trabajamos en la alineación de los OKRs individuales a las metas estratégicas de la organización, conectando la contribución individual con el propósito superior de la organización.





Agente de cambio

El modelo de gestión de cambio facilitó durante el año 2021 la adopción de nuevas herramientas, marcos de trabajo, así como, a través de la cultura, generar valor al cliente, sumar capacidades trabajando por un mismo objetivo, lograr resultados con autonomía y mejorar continuamente.

El acompañamiento a los equipos ha generado la capacidad en los líderes de ser agentes y promotores de cambio para que faciliten la adopción rápida de las nuevas iniciativas.

En la ejecución del programa integral de aprendizaje y desarrollo, destinamos un total de 13.162 horas a la formación de competencias relacionadas con marcos de trabajo agile, management 3.0, desarrollo de habilidades comerciales, nuevas tecnologías, entre otros.





Administrador experto



De igual manera, se ha construido modelos predictivos que permiten analizar y abordar aspectos relacionados con el ciclo de vida del colaborador y de esta manera desarrollar planes estratégicos en beneficio de la organización.

Office 365 continúa fortaleciendo las competencias digitales en la organización, facilitando el trabajo colaborativo, remoto, el desarrollo de nuestros eventos en la virtualidad, y en general, apoyando los cambios organizacionales. Esta herramienta permitió la participación a nivel nacional en nuestro cumpleaños #50.

Con el enfoque en la mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo finalizamos el año 2021 con un cumplimiento del 98% frente a los Estandares del Gobierno Nacional que contempla la planificación, aplicación, evaluación y mejora permitiendo de esa forma anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos laborales para los Colaboradores. Con esta gestión se logró reducir en un 50% el número de accidentes laborales y en un 81% la Severidad de los mismos.



Durante el 2021 continuamos con la consolidación de la herramienta Meta4, una solución tecnológica en la nube 7x24 que ha facilitado la gestión y administración del personal, así como también le ha permitido a nuestros colaboradores gestionar diferentes procesos relacionados con desempeño, información personal y curricular, gestión de ausencias y presencias, generación de certificaciones laborales, entre otras funcionalidades más.

Adicionalmente, con el desarrollo de la App móvil, los colaboradores pueden apalancarse para gestionar algunos procesos de la opción web a través de la aplicación, y de esta manera mantenerse actualizados frente a tareas o procesos relacionados con la gestión del talento humano, promoviendo la modernización y digitalización de dichos procesos.

Continuando con el desarrollo e implementación de modelos de analíticas, gracias a las diferentes fuentes de información, se han elaborado nuevos modelos para presentar informes de gran valor en Power BI, y que le permiten a la organización tomar decisiones acertadas de acuerdo a las hipótesis o necesidades planteadas.



Socio de la gente

• Socio de nuestros colaboradores

Continuamos brindando un amplio portafolio de beneficios a nuestros colaboradores, dentro de los cuales se encuentra el auxilio de salud. Trabajamos en la búsqueda de los más completos planes de medicina prepagada y planes complementarios de salud disponibles en el mercado, con el fin de mejorar la oferta del beneficio a nuestros colaboradores, obteniendo mejores coberturas, un mayor respaldo en el servicio y generando eficiencias en los costos por \$159.8 millones de pesos.

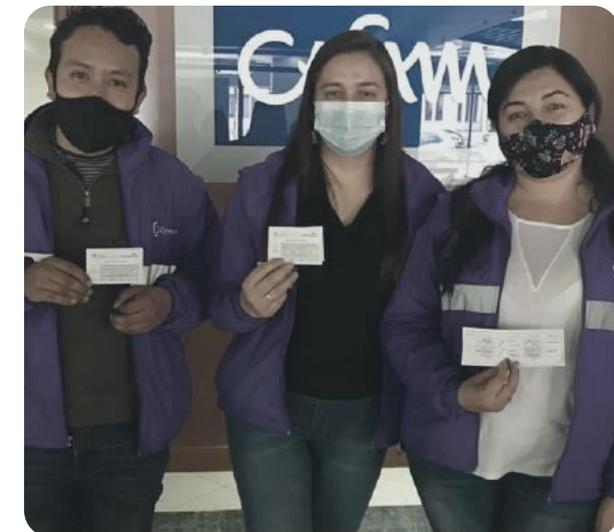
Adicionalmente se otorgaron auxilios por \$1.218 millones, beneficiando a 927 personas (325 son colaboradores y 602 familiares). Con respecto al beneficio de préstamo, ayudamos a materializar los sueños de 62 colaboradores, aprobando 27 préstamos de vivienda, 17 préstamos de vehículo y 18 CrediExpress.

En nuestro indicador clave del plan carrera de las personas, alcanzamos una movilidad interna del 39,5% sobre el total de las vacantes cubiertas. Se realizó una inversión en auxilios educativos por valor de 479.6 millones de pesos impulsando de nuestros colaboradores para que logren aprovechar las oportunidades.

Continuamos fortaleciendo los Programas de Bienestar y Salud ocupacional para gestionar una Organización Saludable, privilegiando estrategias de prevención para el cuidado físico y mental de los colaboradores, realizando un despliegue de actividades en prevención de riesgo cardiovascular, ergonómico, conservación auditiva y vigilancia epidemiológica.

En las acciones más relevantes del 2021, se destaca la vinculación de la Compañía en el Plan de vacunación COVID por empresas privadas.

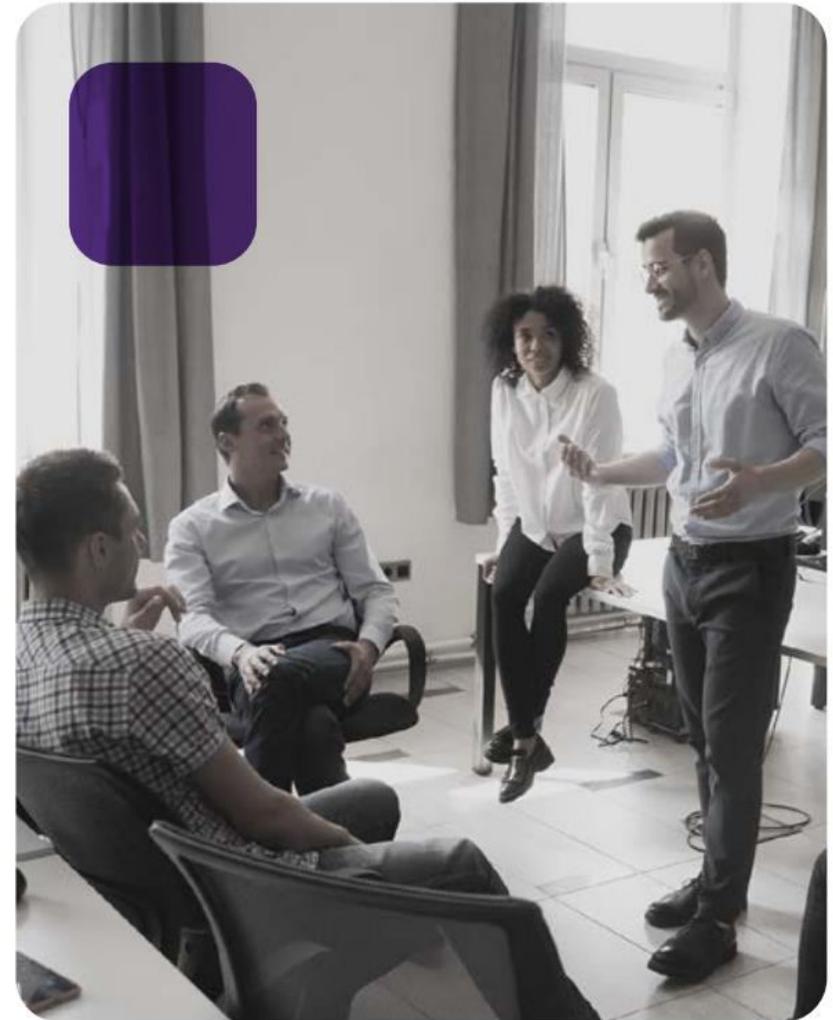
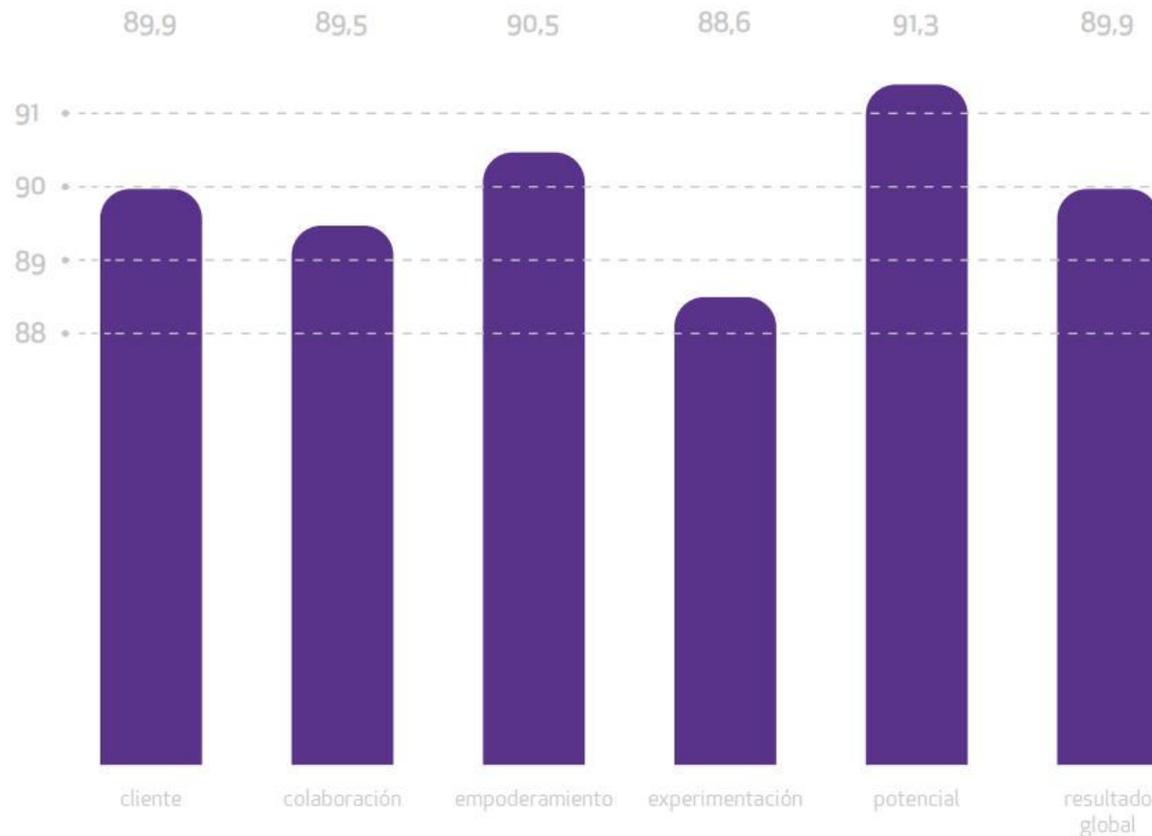
Credibanco se unió y realizó una inversión de \$194.8 millones para la compra de 1.826 biológicos, lo que permitió alcanzar un 98% del personal con el esquema de vacunación completo (primera y segunda dosis) y promover de esta forma el cumplimiento de los protocolos de Bioseguridad implementados, garantizando que las instalaciones a nivel Nacional sean espacios seguros, y a su vez que el modelo de alternancia privilegiara lo mejor de los dos mundos (presencialidad y trabajo en casa) impactando el bienestar, la calidad y el balance vida y trabajo de nuestros colaboradores y sus familias.





Resultados de Liderazgo

Teniendo en cuenta los comportamientos que la organización busca privilegiar en el líder de cultura hemos evolucionado el modelo para el año 2021.





Gobierno Corporativo



Gobierno Corporativo

Para la gestión del Buen Gobierno Corporativo en CredibanCo la Junta Directiva cuenta con el apoyo del Comité de Gobierno Corporativo que se encarga de promover, divulgar y solucionar los asuntos que comprometan la gestión ética y de buen gobierno en la organización, así como de garantizar el cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código de Buen Gobierno. En desarrollo de esta gestión, el Comité de Gobierno Corporativo ha promovido el desarrollo de un Programa de Gobierno Corporativo que está orientado al fortalecimiento del desarrollo integral del Talento Humano que garantice el liderazgo e identificación de sucesores al mediano y largo plazo para posiciones clave, la implantación de valores y estándares éticos bajo el concepto de Ciudadanía Corporativa y el relacionamiento con los grupos de interés. Adicionalmente, CredibanCo con el apoyo del Comité de Auditoría tiene implementado un modelo de Control Interno basado en la metodología COSO e integrado con el modelo de riesgos a través

de la herramienta de gestión integral de procesos GRC.

Durante el 2021 CredibanCo trabajó en el Robustecimiento de su Modelo de Gobierno Corporativo. De dicho proceso, el cual se realizó de la mano con la Corporación Financiera Internacional, resultaron sendas recomendaciones que constituyen la guía para el fortalecimiento de la estructuración de la Junta Directiva y su dinámica, a la luz de las mejores prácticas internacionales en el manejo de Juntas Directivas.

Así mismo, comprometidos con la lucha contra el fraude, la corrupción y el soborno, CredibanCo fortaleció sus políticas y procedimientos de gestión en el marco de la Política de Tolerancia Cero.

Programas de gobierno corporativo



Gestión Ética y de Buen Gobierno Sostenibilidad

- Guía para incorporar a la estructuración de la Junta Directiva y su dinámica, los mandatos del Decreto 1692 de 2020 y las mejores prácticas internacionales en el manejo de Juntas Directivas.
- Adopción de la perspectiva ASG



Programa de Diversidad e Inclusión

- Adhesión al Club del 30%



Mejora en la Experiencia del Cliente

- Transformando la cultura de la compañía para que las decisiones, productos y procesos estén centrados en el cliente



Programa tolerancia cero

- Consolidación de la Cultura de Transparencia: es parte del civismo CredibanCo declarar cualquier situación que aparte de CredibanCo la lealtad del colaborador



Riesgos



Herramientas de GRC • Implementación Estrategia

Gobierno, riesgos y cumplimiento

Articular la estrategia de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento de CredibanCo en una herramienta de gestión integral de procesos y riesgos que permita tener un control 360°

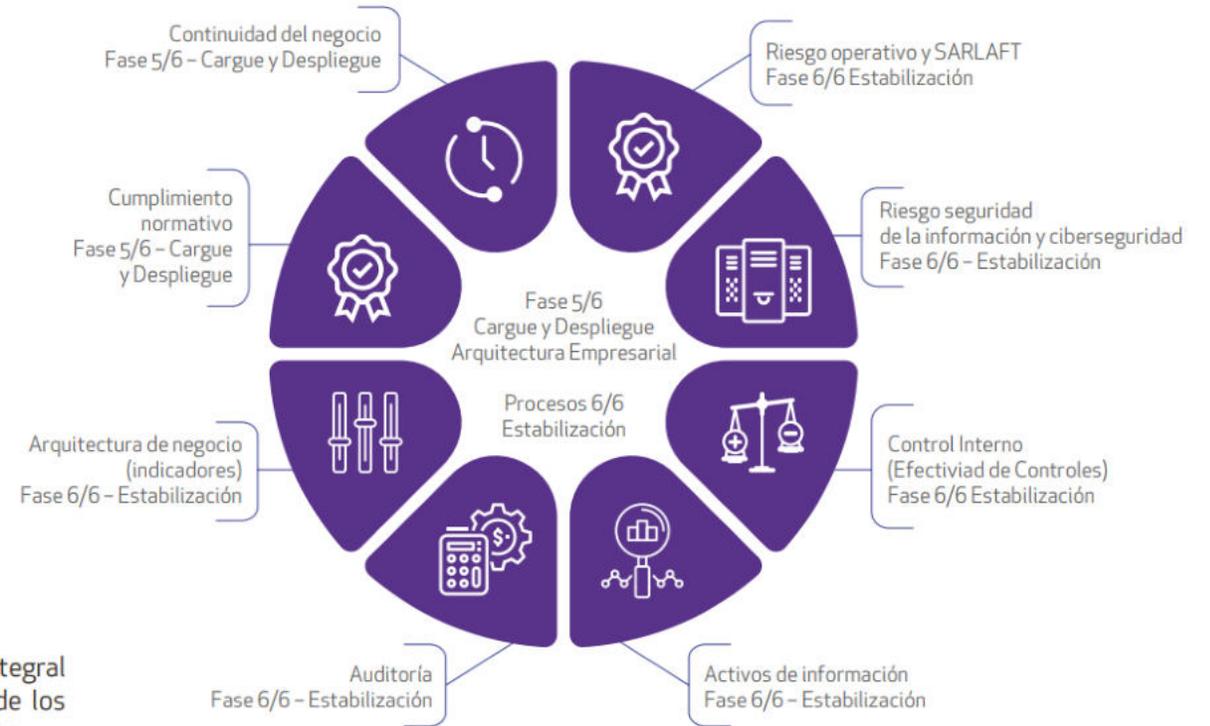


Objetivo

Realizar una gestión de riesgos efectiva, integral y colaborativa que da una vista unificada de los sistemas de gestión de riesgo y control interno.

Identificar riesgos asociados a la operación de la compañía, para así poder tomar decisiones objetivas.

Adaptar las metodologías propias de CredibanCo y sus necesidades de gestión, en la herramienta.



Fecha Objetivo Cierre: 2Q 2022

Migración a la versión 5 de la aplicación
Puesta en producción módulos Continuidad del Negocio y Cumplimiento Normativo



Riesgo Integral

CredibanCo gestiona la administración de riesgos basados en un panorama de riesgo integral, el cual contempla Riesgos Operacionales, Riesgos Financieros, Riesgos de Continuidad y seguridad de la información y ciberseguridad a los cuales se expone la entidad como sistema de administración de pago de bajo valor.

El Sistema de Administración de Riesgo Operacional se encuentra enmarcado de acuerdo a lo previsto en la circular básica contable 100 de 1995 en el capítulo 23 de la Superintendencia Financiera de Colombia. Teniendo en cuenta las etapas de identificación, medición, monitoreo y control que se pueden reflejar en las políticas y la metodología que tiene oficializadas CredibanCo

Dentro de los principales temas trabajados en el 2021 y como soporte a la ejecución de las etapas se realizó la evaluación y actualización de las matrices de riesgos. El perfil de riesgo operacional cuenta con riesgos y controles para los subprocesos, productos, servicios y canales. Por otra parte se realizó la evaluación de los riesgos de Seguridad de la Información y ciberseguridad cuya gestión contempla la identificación, protección, detección respuesta y recuperación de escenarios de riesgos que afecten los datos y sus respectivos contenedores en términos de confidencialidad, integridad y/o disponibilidad. y fue presentado ante la Junta Directiva para su seguimiento y pronunciamiento.

Como parte del mejoramiento continuo y gestión administrativa de riesgos se fortalecieron los procesos de control, además de aplicar el modelo de evaluación de

controles y seguir robusteciendo el esquema de medición a través de la evaluación de KPI (Indicadores clave de riesgo).

CredibanCo también implementó las políticas y metodologías para cumplimiento de la Circular externa 025 de 2020, la cual entró en vigencia a partir de julio de 2021, dichos lineamientos fueron revisados y aprobados por la Presidencia, Comité de Auditoría y Junta Directiva.

Desde la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento, también se apoyó la gestión de implementación del Decreto 1692, considerando todos los elementos de cumplimiento para el sistema, ajustes contractuales, revisión de procesos, entre otros.

Así mismo los Riesgos Financieros son administrados bajo el conjunto de normas documentadas en la política del sistema de administración de riesgos financieros de los participantes, aprobado por Junta Directiva. El objetivo es proteger a CredibanCo asociados y participantes, por las contingencias de pérdida ante la ocurrencia de hechos que afecten el pago de operaciones del sistema las cuales provienen del proceso de compensación nacional e internacional. También se derivan todas las obligaciones a cargo de las entidades asociadas, de las otras entidades participantes y CredibanCo.



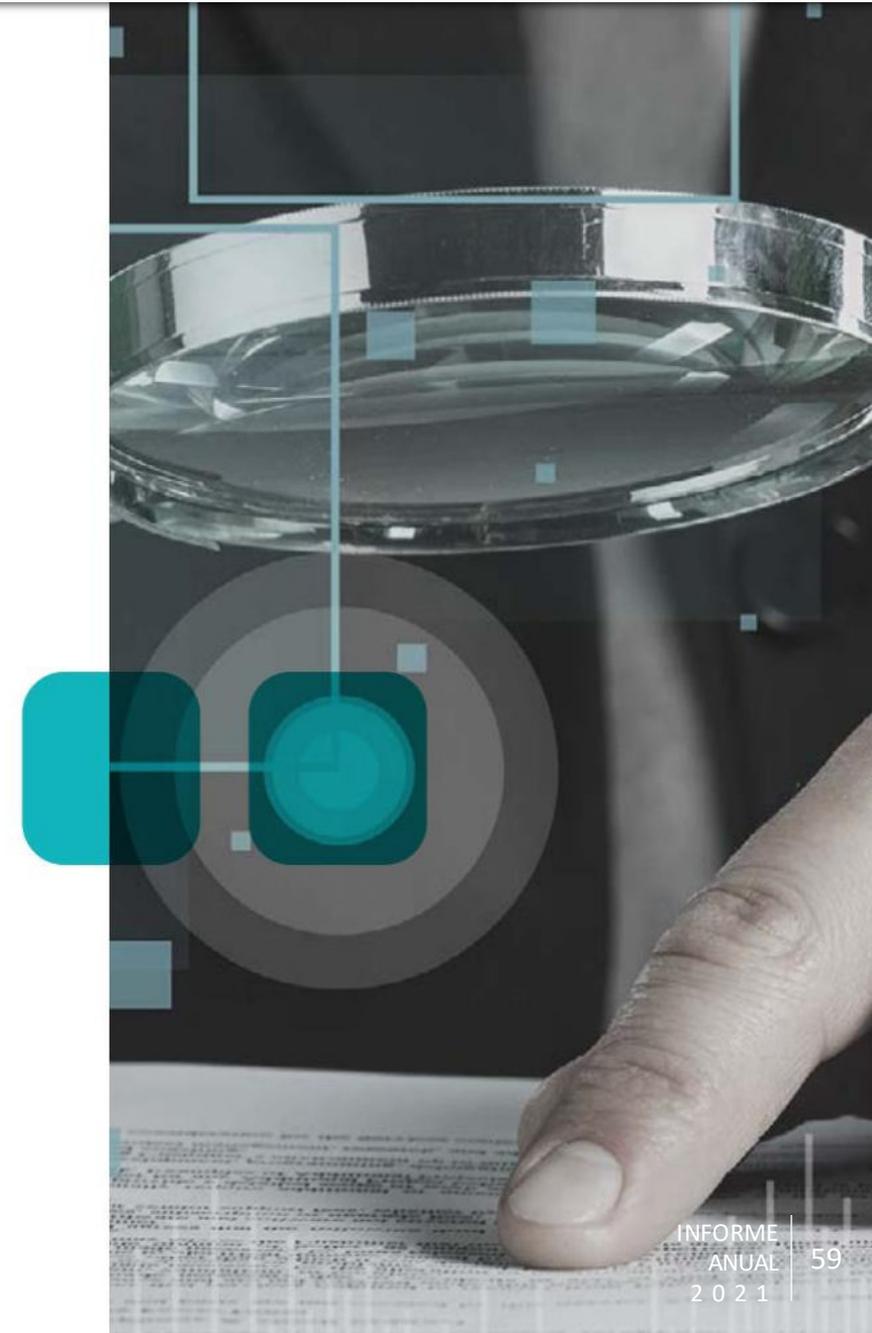
Comité De auditoria

1. Políticas establecidas para implementación del Sistema de Control Interno

Las políticas y/o procedimientos del Sistema de control interno fueron fortalecidas durante el 2021 en los siguientes aspectos revisados por parte del Comité:

- Manual de políticas de inversiones y tesorería
- Políticas del Sistema de riesgo de mercado y liquidez
- Políticas contables NIIF
- Actualización del Análisis de Impacto al Negocio (BIA) y estrategias de los planes de continuidad de negocio para los subprocesos críticos.

En el 2021, se continuó con la medición del indicador de Control Interno para la gestión de las mejoras de los procesos, el cierre de hallazgos, incidentes/eventos y desempeño de los supervisores de contratos con afectación en el BSC.





Comité De auditoria

2. Revisión de la efectividad del Sistema de Control Interno con el fin de realizar revisión y seguimiento a la efectividad del Sistema de Control Interno, el comité efectuó las siguientes actividades:

- Seguimiento de las actividades ejecutadas e informes de la Auditoría Interna
- Revisión de informes generados por Revisoría Fiscal.
- Revisión de los resultados generados por auditorías externas (PCI, Seguridad del PIN, Certificador de Calidad y SOC).
- Seguimiento a la Gestión de riesgos realizada por Credibanco, en cuanto a:
 - Evolución perfil de Riesgo Operativo y planes de mitigación de riesgos.
 - Revisión del apetito de riesgo Operativo
 - Evolución del riesgo financiero
- Seguimiento y reporte a los indicadores del Modelo de Control Interno, enfocados a:
 - Gestión de hallazgos, eventos/incidentes, evolución de procesos y reincidencias.
 - Desempeño de supervisores de contratos, respecto a evaluación de proveedores y hechos cumplidos.

Para este año se generó una (1) afectación por 1 hecho cumplido.

3. Actividades desarrolladas por el Comité

Conformación y sesiones del Comité



El comité del 2021 fue conformado por:

- Ignacio Giraldo, Banco Itaú – Presidente del Comité
- German E. Rodriguez, Banco BBVA – Vicepresidente Comité
- Mauricio Fonseca, Banco de Bogotá
- Jorge Restrepo, Asesor Independiente

Las sesiones se realizaron de forma virtual a través de la plataforma Teams en las fechas: 9 de junio, 18 de agosto, diciembre (comité realizado por comunicación escrita) y 23 de febrero 2022.

Alcance del trabajo

En el 2021, el comité realizó revisión a los siguientes temas de forma permanente:

- Análisis de los estados financieros y temas relacionados
- Seguimiento a las solicitudes de la Junta Directiva y Comité de Auditoría.
- Seguimiento del plan de Auditoría Interna y Revisoría Fiscal.
- Revisión evolución perfil de Riesgo Operativo, Seguridad de la información y riesgo Financiero
- Seguimiento a eventos de riesgo operativo con detalle de causa raíz y planes de acción.
- Verificación del reporte de fraude interno o externo
- Revisión de los informes: Procesos judiciales y compras.
- Revisión del Informe de línea ética
- Seguimiento a las inversiones en compañías.
- Seguimiento plan implementación de automatización de actividades y controles



Comité De auditoría

Adicionalmente, el Comité realizó revisión sobre los siguientes aspectos:

- Seguimiento a los resultados de las certificaciones de PCI DSS y PCI PIN Security.
- Seguimiento certificación ISAE 3402 SOC 1 Tipo II
- Revisión de la actualización del manual de políticas contables
- Revisión y aprobación de políticas de inversiones y Tesorería y manual de políticas contables
- Verificación de la actualización del Análisis de Impacto al Negocio (BIA) y estrategias de los planes de continuidad de negocio para los subprocesos críticos.
- Proyección estrategia tributaria cierre 2021

Deficiencias materiales detectadas

No se presentaron deficiencias materiales que pudieran afectar los estados financieros y el informe de gestión de CredibanCo. La Revisoría Fiscal se encuentra en proceso de finalizar su revisión a los estados financieros al 31 de diciembre de 2021.

Evaluación de la labor realizada por Auditoría Interna

El Comité realizó seguimiento a las funciones realizadas por la Auditoría interna, en cuanto a los siguientes aspectos:

- Revisión, aprobación y seguimiento a la definición y actualización del Plan de trabajo establecido para el 2021, determinando su independencia y objetividad en relación con las actividades que ejecuta.
- Revisión del estado de hallazgos generados por la Auditoría Interna. Durante el 2021 se generaron 71 actividades de hallazgos, los cuales fueron incluidos dentro del Modelo de Control Interno con permanente seguimiento por Auditoría, Alta Dirección y Comité de Auditoría, de estas actividades se cerró el 70% (50/71) durante el 2021.
- Seguimiento al plan de auditoría del 2021, el cual se ejecutó al 100% en auditorías integrales y 88% en auditorías de calidad.



Continuidad del Negocio



Desde la Dirección de Riesgos y Continuidad de Negocio se realizó la actualización de todos los componentes del sistema, los cuales permiten a CredibanCo una recuperación oportuna en caso de requerir la activación de alguno de ellos. Esta actualización se realizó teniendo en cuenta los lineamientos definidos por los entes de control y siguiendo las recomendaciones y buenas prácticas internacionales.



Como valor agregado, durante el año 2021 se inició la implementación del módulo de GRC para administración de la continuidad del negocio el cual incluye dentro de sus principales funcionalidades el análisis BIA, la elaboración de BCP, la gestión de riesgos y eventos de continuidad, los planes de capacitación y el desarrollo de un modelo de medición de madurez interno, entre otras funcionalidades. Este módulo será puesto en producción y estabilización durante el año 2022.



SARLAFT /PADM

CredibanCo cuenta con un Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (SARLAFT/PADM) que recoge todos los lineamientos normativos en función de las etapas, elementos, mecanismos e instrumentos que lo conforman. Para el año 2021 se realizaron actualizaciones al módulo SARLAFT en la herramienta GRC, mantenimiento del SARLAFT en los nuevos retos por la COVID19, afinamiento de los monitoreos optimizando el uso de los recursos, aplicación de la nueva normatividad contenida en la Circular 027 (SARLAFT 4.0), campañas informativas frente a los delitos de corrupción y soborno, mejoras en el formulario de industria para las vinculaciones tradicionales, así como en la vinculación digital-Onboarding- y definición de campos mínimos a solicitar a los clientes. Sin sanción alguna para la compañía, frente a la gestión de estos riesgos.

Se apoyo en la implementación del Decreto 1692, advirtiendo con ocasión al mismo la transición de los Comercios antes considerados como dientes a usuarios, acompañamiento y análisis de riesgos LAFT, previos al lanzamiento al mercado de nuevos productos o servicios en

cumplimiento de los lineamientos frente al SARLAFT.

Se participó de manera activa en los Comités de Oficiales de Cumplimiento organizados por la Asobancaria y por la Superintendencia Financiera en representación de los SPBV.

Finalizado el cuarto trimestre del 2021, conjuntamente con la Superintendencia Financiera de Colombia, se dio inicio al análisis de la necesidad de mantener en toda su extensión un SARLAFT para entidades como Credibanco, bajo el contexto de los nuevos roles adquiridos con la entrada en vigencia del Decreto 1692.

En cumplimiento de la normatividad, se transmitieron a la UIAF dentro de los tiempos establecidos los reportes de Tarjetas Internacionales y los Reportes de Operaciones Sospechosas (ROS) como resultado de los análisis que previamente se adelanta dando como resultado un total para el 2021 de (45) ROS, de los cuales 25 se relacionaron con Establecimientos de Comercio, los (20) restantes estuvieron vinculados con operaciones de usuarios (tarjeta-habientes). Se desarrollaron los programas de capacitación para un total, a 31 de diciembre de 2021 de 1080 personas

capacitadas, 911 E-Learning, y en virtualidad inducción corporativa, 169.

Trimestralmente y en cumplimiento de lo establecido en la normatividad frente al SARLAFT, la Oficial de Cumplimiento de CredibanCo, presentó sus informes virtuales y escritos a la Junta Directiva, donde quedaron consignados los resultados de su gestión atendiendo cada uno de los puntos requeridos por norma.

Los órganos de control internos adelantaron sus evaluaciones al SARLAFT, sin evidenciar situaciones que fueran consideradas en incumplimiento.



Control Interno

La Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, establece los requerimientos mínimos de Control Interno, sobre los cuales Credibanco realizó la implementación del Modelo de Control Interno e impartió lineamientos a las subsidiarias para un adecuado Sistema de Control Interno (SCI) conforme con su naturaleza y magnitud de las operaciones que realiza.

El cumplimiento de cada uno de los elementos de Control Interno, se encuentran detallados en el Manual de Control Interno, el cual es de conocimiento y aplicabilidad por toda la organización con responsabilidades bajo el modelo de las tres líneas.

Durante el 2021 se realizó fortalecimiento del modelo de control interno entre los que se destacan los siguientes aspectos:

- Actualización de los diferentes procesos de la organización, considerando los cambios por implementación de la estrategia organizacional, mejoras, automatización y/o nuevos requerimientos normativos.

- Se siguió trabajando el plan de transformación Tecnológica y la automatización de los procesos en el fortalecimiento de los controles para la mitigación de los riesgos y en busca de procesos ágiles y la satisfacción del cliente.

- Se realizó actualización del perfil de riesgo operativo, de Continuidad, de Seguridad de la información y de SARLAFT presentado y revisado por la Alta Dirección, Comité de Auditoría y Junta Directiva.

- Se realizó la identificación e implementación de oportunidades de mejora por los líderes de los procesos, la Gerencia de Cumplimiento y/o por el reporte de las revisiones realizadas por Auditoría Interna, Revisoría Fiscal y demás auditorías y certificaciones que realiza anualmente Credibanco como ISAE 3402 – SOC I tipo 2, PCI DSS, PCI PIN y ISO 9001:2015.

- A través del indicador de Control Interno se efectuó medición de las actividades establecidas para el cierre de las brechas identificadas por los diferentes entes o por eventos de riesgo generados, los cuales fueron monitoreadas por la organización y el Comité de Auditoría.

Para el caso de las filiales, se encuentra implementado el control interno de acuerdo con el tamaño y la aplicabilidad de sus procesos y durante el 2021 se realizó revisión y mejora en cuanto a:

- Copiloto continúa fortaleciendo todo el esquema de control interno, en cuanto a la actualización de la documentación y los controles de sus procesos. Las recomendaciones generadas por Auditoría Interna se han ido gestionando en la medida de lo posible al ritmo de operación, teniendo en cuenta los recursos disponibles y las prioridades actuales del negocio.

- En cuanto a Tecnipagos, igualmente en cumplimiento con los lineamientos suministrados por Credibanco y los establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia, durante el 2021 se sigue fortaleciendo el control interno con la realización de actividades tales como: la actualización del manual de control interno, autoevaluación por cada área responsable, gestión y monitoreo de riesgos y controles, la medición de las brechas identificadas (por Auditoría Interna, Revisoría Fiscal, incidentes/ eventos de riesgo o tratamiento de riesgos) a través del indicador y la realización del refuerzo y sensibilización de control interno para todos los funcionarios.



Seguridad de la Información y Ciberseguridad



CredibanCo mantiene el mejoramiento continuo sobre su Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, permitiendo cumplir los lineamientos emitidos por el Gobierno Nacional, la Superintendencia Financiera de Colombia, y estándares de la industria, como son: PCI-DSS versión 3.2.1 (Payment Card Industry – Data Security Standard), PCI PIN Security versión 3.0 (Payment Card Industry - Personal Identification Number), ISO 27001, ISO 27032, ISO 27103 y buenas prácticas de organizaciones internacionales de seguridad como NIST y SANS.

Durante el 2021 CredibanCo ha reforzado los controles de seguridad de la información y ciberseguridad, con el fin de mantener vigentes las certificaciones PCI DSS versión 3.2.1 y PCI PIN versión 3.0, las cuales se obtuvieron en diciembre y febrero de 2021 respectivamente; estas certificaciones nos permiten garantizar la seguridad de la información de tarjetahabientes en todo el flujo operativo donde se visualiza, transporta y/o almacena estos datos, así como proteger la información del PIN (personal identification number) para aquellas transacciones donde se hace uso de este dato.

Por otra parte, en el transcurso del 2021, se optimizó la Gestión de Riesgos Cibernéticos orientados en la protección de la información en términos de confidencialidad, integridad y/o disponibilidad de la misma; así mismo, se ha ampliado la cobertura en lo referente a monitoreo de eventos de seguridad de la información, de la marca CredibanCo, y de las pruebas de seguridad tales como escaneos de vulnerabilidades y pruebas de pentest, lo cual nos permite identificar y tomar acciones oportunas sobre posibles brechas de seguridad.

Igualmente, es de resaltar que en el año 2021 no se han materializado riesgos de seguridad de la información y/o ciberseguridad que hayan afectado los activos de información de la organización; esto obedece al fortalecimiento en los controles orientados en seguridad y ciberseguridad, así como, en la gestión permanente del Programa de Cultura de Cumplimiento dirigido a nuestros colaboradores y terceros.





Madurez de modelo

Sistema de gestión de seguridad
De la información y ciberseguridad.



En 2020 obtuvimos la calificación de 74%
En 2021 logramos llegar a 85% - Nivel 4 Optimizado



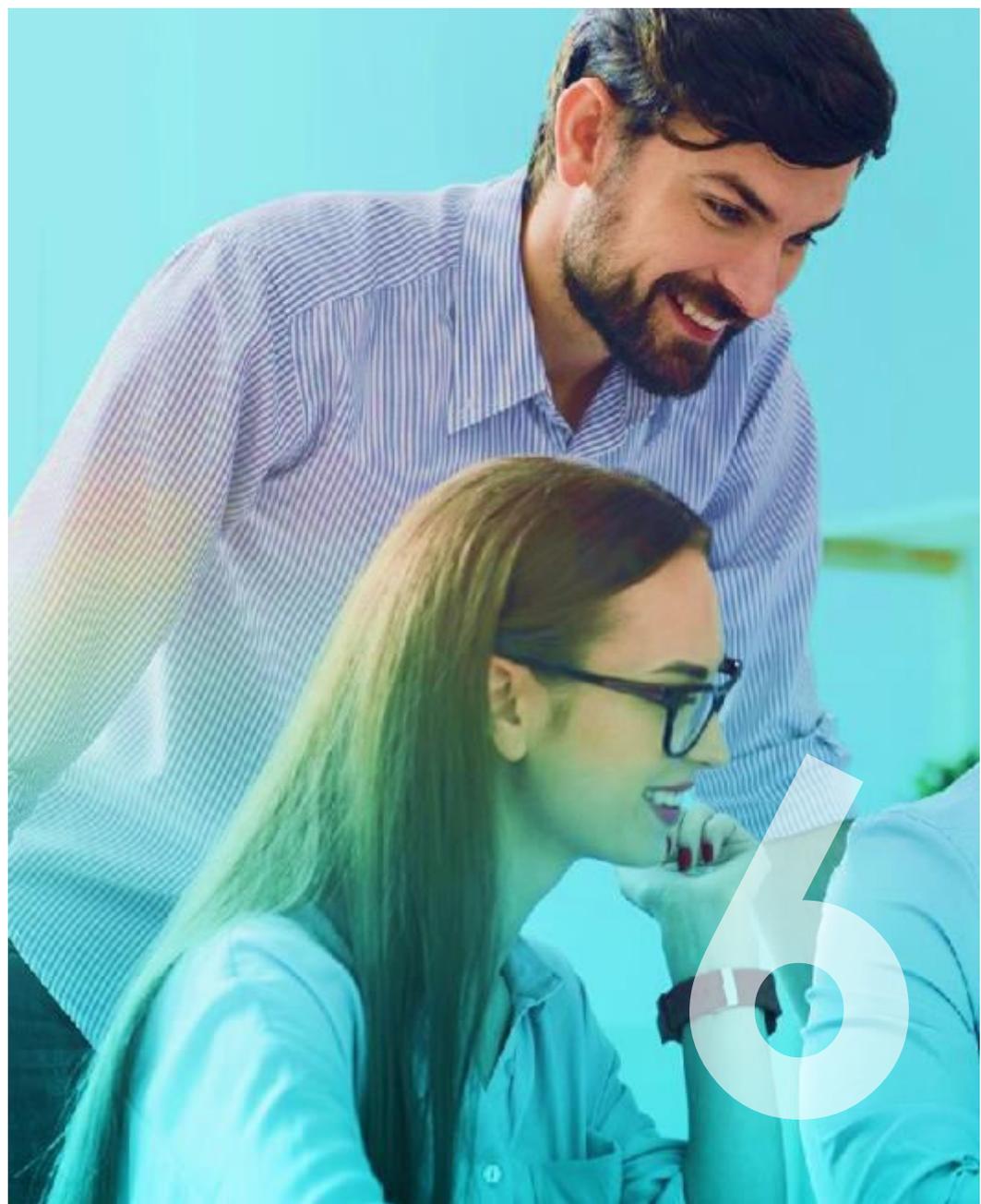
Este resultado se obtiene a partir de esfuerzos articulados en los diferentes equipos de CredibanCo.

Continuaremos trabajando para el cierre de las oportunidades de mejora que nos lleven al siguiente nivel.



CMM (Capability Maturity Model)





Resultados Financieros



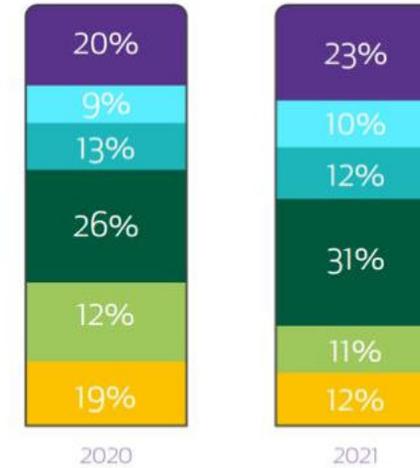


Estructura Financiera • Activo

Para el cierre de 2021, al aislar las cuentas del canje nacional y el impuesto diferido los activos totales presentan un crecimiento del 2,8%.

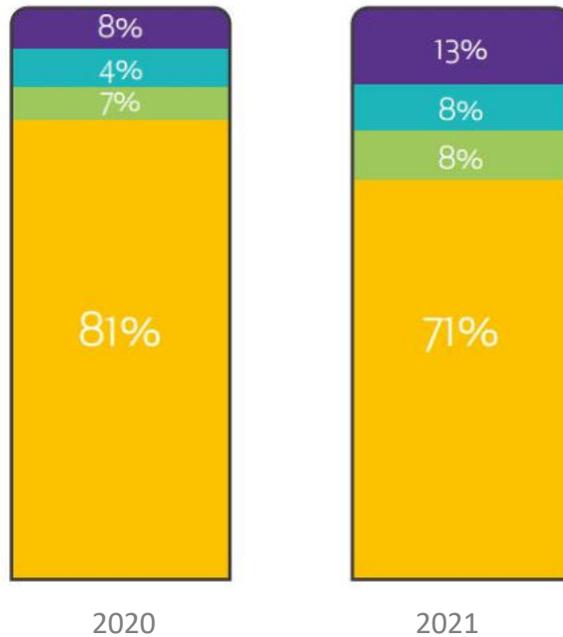
Adicionalmente, retirando los saldos de canje internacional los activos de CredibanCo ascienden al \$363.271 con una variación del 5,3%.

La participación del activo está representada en un 67% en propiedad planta equipo, terminales y otros activos; el incremento en las inversiones relacionadas con la red de datáfonos, software, hardware y nuevos proyectos. Por otro lado, la liquidez operacional y fondos especiales representan un 12,1% del activo. Finalmente, el restante 21% es representado por otros activos, principalmente en cuentas por cobrar e impuestos (diferidos y anticipo de renta)



| ACTIVOS | DIC - 20 | DIC - 21 | Variación | Contribución |
|---------------------------|----------------|----------------|-------------|--------------|
| Disponibles e Inversiones | 68.137 | 44.967 | -34,0% | -6,5% |
| Cuentas por Cobrar | 43.532 | 41.854 | -3,9% | -0,5% |
| Propiedades Equipos | 93.487 | 113.527 | 21,4% | 5,6% |
| Terminales | 48.033 | 44.783 | -6,8% | -0,9% |
| Retefuente e Impuestos | 33.347 | 35.656 | 7,1% | 0,7% |
| Otros Activos | 70.347 | 85.960 | 22,2% | 4,4% |
| TOTAL | 356.815 | 366.746 | 2,8% | 2,8% |

Estructura Financiera • Pasivos



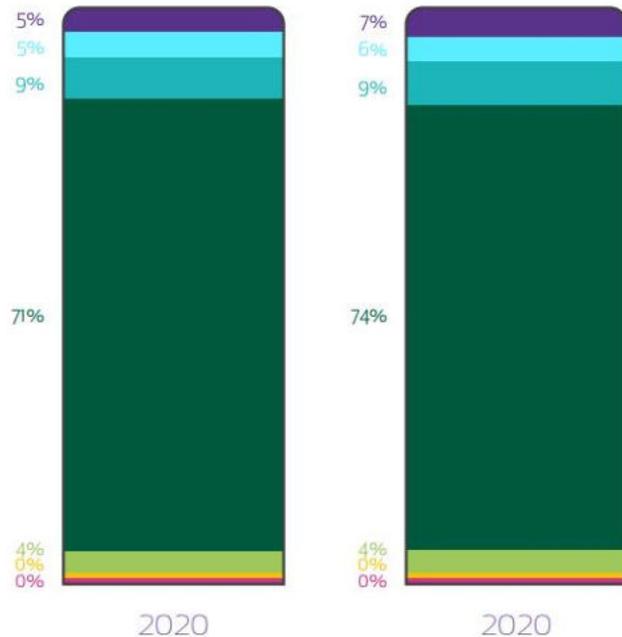
| PASIVOS | DIC - 20 | DIC - 21 | Variación | Contribución |
|------------------------------|----------------|----------------|--------------|--------------|
| Cuentas por Pagar | 131.465 | 113.797 | -13,4% | -10,9% |
| Pasivos Laborales | 10.922 | 12.840 | 17,6% | 1,2% |
| Impuestos por Pagar y Difer. | 6.106 | 13.357 | 118,7% | 4,5% |
| Provisiones | 298 | 0 | -100% | -0,2% |
| Otros | 13.698 | 20.441 | 49,2% | 4,1% |
| TOTAL | 162.488 | 160.434 | -1,3% | -1,3% |

Para el cierre de 2021, al aislar las cuentas del canje nacional y el impuesto diferido los pasivos totales presentan un decrecimiento del 1,3%.

Adicionalmente, retirando los saldos de canje internacional los pasivos de CredibanCo ascienden al \$156.959 con una variación del 4,1%.

La participación del pasivo está representada en un 71% en cuentas por pagar, y el 29% restante está compuesto por 8% pasivos laborales, 8% impuestos por pagar y 13% otros.





| PATRIMONIO | DIC - 20 | DIC - 21 | Variación | Contribución |
|-------------------------------|----------------|----------------|-------------|--------------|
| Capital Social | 9.031 | 9.031 | 0,0% | 0,0% |
| Reservas | 146.761 | 152.803 | 4,1% | 3,1% |
| Conversión a IFRS | 19.447 | 19.447 | 0,0% | 0,0% |
| Superavit por Valoraciones | 10.374 | 13.088 | 26,2% | 1,4% |
| Resultados Acumulados | -1.225 | -1.957 | 59,8% | -0,4% |
| Resultados del Ejercicio | 10.070 | 13.899 | 38,0% | 2,0% |
| ORI - Cobertura con Derivados | -133 | 0 | -100% | 0,1% |
| Ganancia Convergencia NIIF | 0 | 0 | 0% | 0% |
| TOTAL | 194.326 | 206.312 | 6,2% | 6,2% |

Estructura Financiera

Patrimonio

En cuanto al patrimonio, este representa un 56,2% del total activo con un crecimiento del 6,2%. De este grupo los principales crecimientos se aprecian en Reservas (4,1%) y la Utilidad del ejercicio (38,0%).



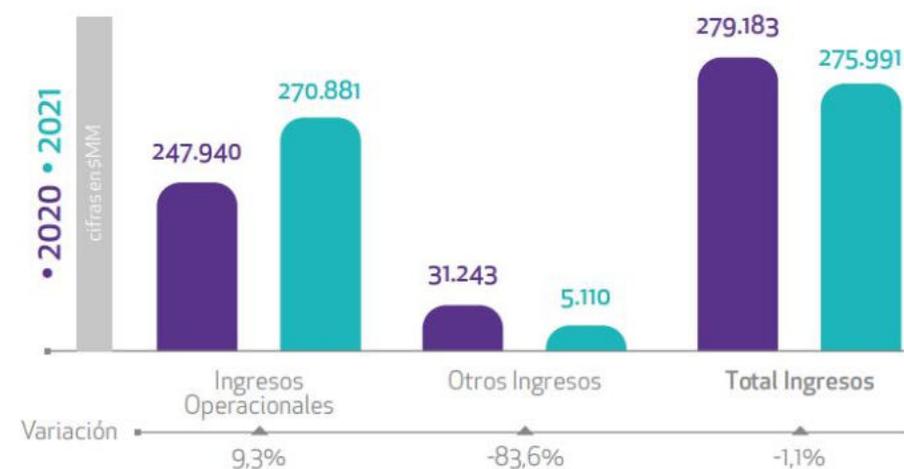
Estructura Financiera • Ingresos

Para 2021 los ingresos operacionales crecen al 9,3%, siendo los más representativos los de adquisición con una participación del 63%, seguido de procesamiento con el 34% y el 3% restante, otros operativos.

En 2021, CredibanCo continuó con la estrategia de competitividad en tarifas, entregando beneficios a bancos por MM\$77.717, aislando este efecto, el crecimiento de ingresos operacionales es del 29%.

El decrecimiento en los ingresos totales se explica por los otros ingresos no operacionales que se dieron en 2020 como consecuencia de recuperación de provisiones de contingencia.

ACUMULADO INGRESOS 2020 - 2021





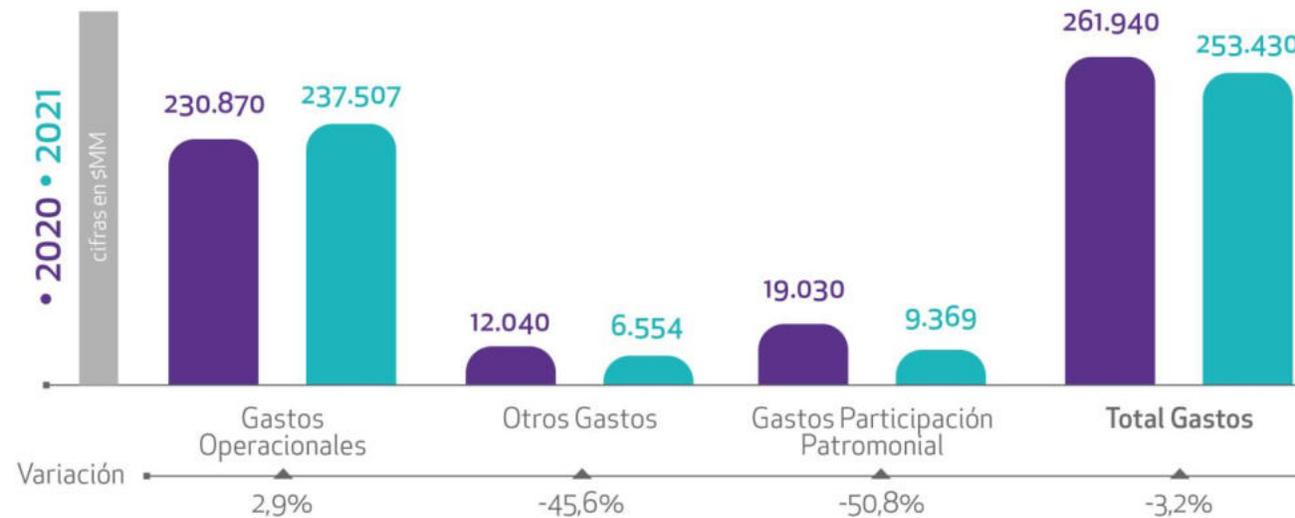
Estructura Financiera

Gastos

Los gastos de cierre de 2021 presentan un decrecimiento del 3,2% frente a 2020 este decrecimiento corresponde a -45% otros gastos y -50,8% gastos de participación patrimonial

Por otro lado, los gastos operacionales crecen el 2,9%, impulsados principalmente por Honorarios 53,1%, Amortizaciones 97,7% frente al 2020.

ACUMULADO GASTOS 2020 - 2021





Estructura Financiera

• Estado de Resultados



La utilidad del ejercicio 2021 se ubicó en MM\$ 13,899 y presentó un crecimiento del 38,0%. Un aspecto relevante es que en términos de margen operacional el incremento fue de 95,8%, lo cual contribuyó a que el EBITDA operacional creciera un 32,2%. Esto revela que la operación de la compañía está generando valor y muestra la estabilidad financiera de la empresa.

| CREDIBANCO | 2020 \$MM | 2021 \$MM | %Ccto | Var \$MM Vs Real |
|------------------------------------|----------------|----------------|--------------|------------------|
| Red de Adquirencia | 153.412 | 171.468 | 11,8% | 18.056 |
| Red de Procesamiento | 81.534 | 91.580 | 12,3% | 10.046 |
| Otros Operacionales | 12.995 | 7.833 | -39,7% | -5.161 |
| Ingresos Operacionales | 247.940 | 270.881 | 9,3% | 22.941 |
| Otros Ingresos | 31.243 | 5.110 | -83,6% | -26.133 |
| Ingresos | 279.183 | 275.991 | -1,1% | -3.192 |
| | | | | |
| Gastos Implican Salida Efectivo | 194.456 | 200.696 | 3,2% | 6.241 |
| Gastos No Implican Salida Efectivo | 36.414 | 36.810 | 1,1% | 396 |
| Gastos Operacionales | 230.870 | 237.507 | 2,9% | 6.637 |
| Otros Gastos | 12.040 | 6.554 | -45,6% | -5.486 |
| Gastos Participación Patrimonial | 19.030 | 9.369 | -50,8% | -9.661 |
| Gastos | 261.940 | 253.430 | -3,2% | -8.510 |
| | | | | |
| Margen Operacional | 17.070 | 33.374 | 95,5% | 16.304 |
| Utilidad antes de Impuestos | 12.243 | 22.561 | 30,8% | 5.318 |
| Impuesto de Renta y Comple. | 7.173 | 8.662 | 20,7% | 1.488 |
| Utilidad del Ejercicio | 10,070 | 13.899 | 38,0% | 3.830 |
| Eficiencia Operativa | | 3,22 | | |
| | | | | |
| Ebitda Operacional | 49.640 | 65.465 | 31,9% | 15.825 |
| Ebitda Total | 54.302 | 58.690 | 8,1% | 4.388 |



Informe del Revisor Fiscal



KPMG S.A.S.
Calle 90 No. 19C - 74
Bogotá D.C. - Colombia

Teléfono 57 (1) 6198000
57 (1) 6188100
home.kpmg/co

INFORME DEL REVISOR FISCAL

Señores Accionistas
Credibanco S.A.:

Opinión

He auditado los estados financieros consolidados de Credibanco S.A. y Subordinadas (el Grupo), los cuales comprenden el estado consolidado de situación financiera al 31 de diciembre de 2021 y los estados consolidados de resultados y otro resultado integral, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha y sus respectivas notas, que incluyen las políticas contables significativas y otra información explicativa.

En mi opinión, los estados financieros consolidados que se mencionan, y adjuntos a este informe, presentan razonablemente, en todos los aspectos de importancia material, la situación financiera consolidada del Grupo al 31 de diciembre de 2021, los resultados consolidados de sus operaciones y sus flujos consolidados de efectivo por el año que terminó en esa fecha, de acuerdo con Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia, aplicadas de manera uniforme con el año anterior, excepto por la aplicación por única vez al 31 de diciembre de 2021 de la exención voluntaria permitida por el Decreto 1311 de 2021 "Alternativa contable para mitigar los efectos del cambio de tarifa del impuesto de renta en el periodo gravable 2021".

Bases para la opinión

Efectué mi auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría aceptadas en Colombia (NIAs). Mis responsabilidades de acuerdo con esas normas son descritas en la sección "Responsabilidades del Revisor Fiscal en relación con la auditoría de los estados financieros consolidados" de mi informe. Soy independiente con respecto al Grupo, de acuerdo con el Código de Ética para profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código IESBA - *International Ethics Standards Board for Accountants*, por sus siglas en inglés) incluido en las Normas de Aseguramiento de la Información aceptadas en Colombia junto con los requerimientos éticos que son relevantes para mi auditoría de los estados financieros consolidados establecidos en Colombia y he cumplido con mis otras responsabilidades éticas de acuerdo con estos requerimientos y el Código IESBA mencionado. Considero que la evidencia de auditoría que he obtenido es suficiente y apropiada para fundamentar mi opinión.

Otros asuntos

Los estados financieros consolidados al y por el año terminado el 31 de diciembre de 2020 se presentan exclusivamente para fines de comparación, fueron auditados por mí y en mi informe de fecha 24 de febrero de 2021, expresé una opinión sin salvedades sobre los mismos.

© 2022 KPMG S.A.S., sociedad colombiana por acciones simplificada y firma miembro de la organización global de firmas miembro independientes de KPMG, afiliada a KPMG International Limited, una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados.

KPMG S.A.S.
No. 980.000.946-6



2

Responsabilidad de la administración y de los encargados del gobierno corporativo del Grupo en relación con los estados financieros consolidados

La administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de acuerdo con Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener el control interno que la administración considere necesario para permitir la preparación de estados financieros consolidados libres de errores de importancia material, bien sea por fraude o error; seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas, así como establecer los estimados contables razonables en las circunstancias.

En la preparación de los estados financieros consolidados, la administración es responsable por la evaluación de la habilidad del Grupo para continuar como un negocio en marcha, de revelar, según sea aplicable, asuntos relacionados con la continuidad del mismo y de usar la base contable de negocio en marcha a menos que la administración pretenda liquidar el Grupo o cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa más realista que proceder de una de estas formas.

Los encargados del gobierno corporativo son responsables por la supervisión del proceso de reportes de información financiera del Grupo.

Responsabilidades del Revisor Fiscal en relación con la auditoría de los estados financieros consolidados

Mis objetivos son obtener una seguridad razonable sobre si los estados financieros consolidados considerados como un todo, están libres de errores de importancia material bien sea por fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluya mi opinión. Seguridad razonable significa un alto nivel de aseguramiento, pero no es una garantía de que una auditoría efectuada de acuerdo con NIAs siempre detectará un error material, cuando este exista. Los errores pueden surgir debido a fraude o error y son considerados materiales si, individualmente o en agregado, se podría razonablemente esperar que influyan en las decisiones económicas de los usuarios, tomadas sobre la base de estos estados financieros consolidados.

Como parte de una auditoría efectuada de acuerdo con NIAs, ejerzo mi juicio profesional y mantengo escepticismo profesional durante la auditoría. También:

- Identifico y evaluo los riesgos de error material en los estados financieros consolidados, bien sea por fraude o error, diseño y realizo procedimientos de auditoría en respuesta a estos riesgos y obtengo evidencia de auditoría que sea suficiente y apropiada para fundamentar mi opinión. El riesgo de no detectar un error material resultante de fraude es mayor que aquel que surge de un error, debido a que el fraude puede involucrar colusión, falsificación, omisiones intencionales, representaciones engañosas o la anulación o sobrepeso del control interno.
- Obtengo un entendimiento del control interno relevante para la auditoría con el objetivo de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias.



3

- Evalué lo apropiado de las políticas contables utilizadas y la razonabilidad de los estimados contables y de las revelaciones relacionadas, realizadas por la administración.

- Concluí sobre lo adecuado del uso de la hipótesis de negocio en marcha por parte de la administración y, basado en la evidencia de auditoría obtenida, sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con eventos o condiciones que puedan indicar dudas significativas sobre la habilidad del Grupo para continuar como negocio en marcha. Si concluyera que existe una incertidumbre material, debo llamar la atención en mi informe a la revelación que describa esta situación en los estados financieros consolidados o, si esta revelación es inadecuada, debo modificar mi opinión. Mis conclusiones están basadas en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de mi informe. No obstante, eventos o condiciones futuras pueden causar que el Grupo deje de operar como un negocio en marcha.

- Evalué la presentación general, estructura y contenido de los estados financieros consolidados, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros consolidados presentan las transacciones y eventos subyacentes para lograr una presentación razonable.

- Obtengo evidencia de auditoría suficiente y apropiada respecto de la información financiera de las entidades o actividades de negocios dentro del Grupo para expresar una opinión sobre los estados financieros consolidados. Soy responsable por la dirección, supervisión y realización de la auditoría del Grupo. Sigo siendo el único responsable por mi opinión de auditoría.

Comunico a los encargados del gobierno del Grupo, entre otros asuntos, el alcance planeado y la oportunidad para la auditoría, así como los hallazgos de auditoría significativos, incluyendo cualquier deficiencia significativa en el control interno que identifique durante mi auditoría.

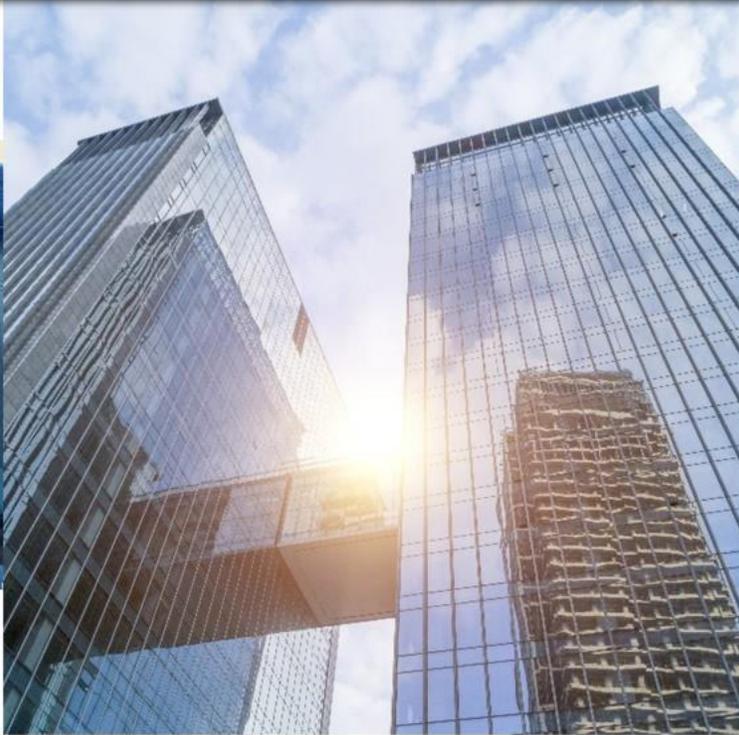
**HAROLD ARLEY
HERNANDEZ
CURBELO**
Digitally signed by HAROLD
ARLEY HERNANDEZ
CURBELO
Date: 2022.02.23 21:40:10
-05'00'
Harold Arley Hernández Curbelo
Revisor Fiscal de Credibanco S.A.
T.P. 190576 - T
Miembro de KPMG S.A.S.

24 de febrero de 2022



7

Anexos



Marco Legal

CredibanCo obtuvo el certificado de autorización para administrar el Sistema de Pago de Bajo Valor denominado Visa Colombia, mediante la resolución No. 1736 del 4 de noviembre de 2005, expedida por la Superintendencia Bancaria, hoy Superintendencia Financiera de Colombia.

El marco regulatorio de las entidades que administran sistemas de pago de bajo valor, lo constituye de modo predominante el Decreto 2555 de 2010 (que recogió en todo lo pertinente, lo dispuesto en los Decretos 1400 y 2999 de 2005, 034 y 2230 de 2006 y 1692 de 2020 sobre sistemas de pago) en concordancia con el Decreto 663 de 1993 (Estatuto Orgánico del Sistema Financiero) y normas complementarias, como las relacionadas con el negocio. Principalmente, estas se encuentran dispersas en la legislación comercial, cambiaria, tributaria y penal.

El Decreto 2555 de 2010, entre otros elementos ordena los fines, criterios y contenidos mínimos que deben desarrollar los reglamentos de funcionamiento de los sistemas de pago, así como otros mecanismos que fijan en modo concreto las políticas y reglas que rigen su operación.



Marco Legal

El 18 de diciembre de 2020 fue expedido el Decreto 1692 de 2020 y así se modificó el Libro 17 de la Parte 2 del Decreto 2555 de 2010, que regula los sistemas de pago de bajo valor. Las modificaciones introducidas pretenden especificar las actividades que comprenden los sistemas de pago de bajo valor y el alcance de cada una de ellas, redefiniéndolas, para así reconocer a todos los actores que hacen parte del sistema y fijar las responsabilidades correspondientes. Los mandatos de este decreto fueron implementados oportunamente.

A lo anterior se suma la regulación prudencial emanada de la Superintendencia Financiera de

Colombia, contenida fundamentalmente en la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 029 de 2014) y en la Circular Básica Contable (Circular Externa 100 de 1995). En concordancia con los Decretos 2649 de 1993 y 2650 de 1993, la Superintendencia Financiera de Colombia en mayo del 2006 expidió la Resolución 0872 que reglamenta el registro contable de las operaciones de las entidades administradoras de sistemas de pago de bajo valor a través del plan único de cuentas.



Marco legal

Reglamentos que indican los límites y las bases sobre las que CredibanCo puede actuar.



| Materia | Ley aplicable |
|--|--|
| Decreto 2555 de 2010 y las demás normas que lo modifiquen o complementen. | Recogió en todo lo pertinente, lo dispuesto en los Decretos 1400 y 2005; 034 y 2230 de 2006 sobre S. de P. |
| Decreto 2553 de 1992 y la ley 1340 de 2009. | Control a las prácticas comerciales restrictivas de la competencia. |
| La ley 1581 del 2012 y ley 1266 de 2008. | Habeas Data y protección de datos personales. |
| Ley de Telecomunicaciones 1342 de 2009, Resoluciones de la comisión de Regulación de Comunicaciones, en particular la Resolución 3501 de 2011, también sobre cargos de acceso. | Reglamentación sobre la figura de proveedores de contenidos y aplicaciones. |
| Circular básica Jurídica 029 de 2014 | Aspectos aplicables a entidades vigiladas. |
| Circular Externa 052 de 2007 | Seguridad de información financiera. |
| Ley 1735 de 21 de octubre de 2014 y Decretos Reglamentarios. | Sociedades Especializadas en depósitos y pagos electrónicos. |
| La ley 1480 de 2011 y Decretos Reglamentarios. | Estatuto de protección al consumidor. |
| Resolución 546 de 2018 y Resolución 3254 de 2018. | Regulación para condiciones servicio de peajes. |
| Estatuto Tributario. | Actualización mediante la ley de Crecimiento Económico. |
| Decreto 2443 de 2018. | Inversión en sociedades FINTECH con objeto exclusivo. |
| IVA prestadores servicios extranjero. | Resolución DIAN retención a prestadores de servicios en el extranjero. |
| Resolución 019 de 2016 y demás resoluciones/decretos que lo complementen actualicen o replacen. | Regulación del funcionamiento de la factura electrónica. |
| Circular 005 de 2019 | Imparte instrucciones relacionadas con el uso de servicios de computación en la nube. |
| Circular 006 de 2019 | Imparte instrucciones relacionadas con la seguridad y calidad para realización de operaciones mediante códigos QR. |
| Circular 029 de 2019 | Modifica la Circular básica Jurídica en materia de requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones y acceso e información al consumidor financiero y uso de factores biométricos. |
| Decreto 222 de 2020 | Modifica el decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con corresponsales, cuentas de ahorro electrónicas, depósitos electrónicos, crédito de bajo monto, entre otras disposiciones. |
| Circular 025 de 2020 | Imparte instrucciones relacionadas con Riesgo Operacional. |
| Circular 27 de 2020 | Imparte instrucciones relativas a la administración del riesgo de lavado de activos y de financiación del terrorismo. |
| Decreto 1962 de 2020 | Modificó el libro 17 de la parte 2 del decreto 2555 referente a las definiciones y principios aplicables a los sistemas de pago de bajo valor y la adquirencia. |
| Circular externa 005 de 2021 | Reglamentó el RANV |
| Circular externa 020 de 2021 | Desarrolla el decreto 1692 de 2020 en materia de adquirencia, servicios de pago y promoción de protección al consumidor financiero de dichos servicios. |



Normas

Sobre propiedad intelectual y derechos de autor.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley 222 de 1995, modificada por la Ley 603 del 27 de julio de 2000, la administración de CredibanCo informa que los bienes protegidos por derechos de propiedad intelectual son utilizados de manera legal, en cumplimiento de las normas respectivas y con las debidas autorizaciones. En razón a esto, se deja constancia que no ha existido algún cuestionamiento en el año 2021 por parte de algún tercero o proveedor sobre alguna limitación respecto a los derechos de propiedad intelectual.

CredibanCo utiliza una protección contractual a través de cláusulas que buscan proteger la titularidad sobre derechos de autor. Lo propio hace en relación con los procedimientos, tanto en software suministrado por terceros, como en software desarrollado internamente. El software suministrado por terceros es debidamente licenciado y su utilización se da en los términos permitidos por el contrato de licenciamiento.

Las plataformas que soportan los procesos centrales de la operación son las de Switch, las autorizaciones adquiridas a un tercero debidamente licenciadas, y también las de canje y compensación, desarrolladas internamente. Los demás procesos de la compañía que utilizan software, lo hacen respetando los derechos de autor, las condiciones de licenciamiento y el contrato respectivo. Las contrataciones de consultoría que se realizan en la compañía tienen como base el respeto de la propiedad intelectual y de los derechos de autor, tanto para los proveedores de los servicios como para CredibanCo.

Decisión 486 de la CAN: Régimen común sobre propiedad industrial.



Nota sobre la Libre Circulación de Facturas

Dando cumplimiento a lo indicado en el artículo 87, párrafo 2 de la Ley 1676 de 2013, y en concordancia con el párrafo primero del artículo 778 del código de comercio, se deja constancia que no se ha entorpecido, ni se han puesto obstáculos a la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores. Tampoco han existido cuestionamientos en el año 2021 por parte de algún proveedor sobre alguna limitación de la norma para CredibanCo S.A.



CredibanCo Accionado

Informe procesos judiciales

Ordinario de Responsabilidad Civil – USA DREAM VACATIONS, INTERNATIONAL TELEMARKETING y CENTURY TRAVEL. Venta en ambientes no presenciales (Cali).

RIESGO

Probabilidad Remota de Pérdida

PRETENSIONES

Se pretende que los demandados (REDEBAN, BANCOLOMBIA y CREDIBANCO) respondan por el pago de transacciones que fueron objeto de contracargo, con el correspondiente débito en las cuentas corrientes de depósito, los cuales dieron lugar a sobregiros no autorizados por cuantía de \$651 millones, y \$2.500.000 millones en perjuicios que se derivan de la suspensión del servicio de pagos con tarjetas, lo que llevó al cierre de tres empresas.

ACTUACIONES

- El 3 de mayo de 2012, la demanda fue contestada por CREDIBANCO.
- El 15 de febrero de 2018 el Juzgado 16 Civil del Circuito de Cali profirió sentencia negando la totalidad de las pretensiones.
- El 7 de marzo de 2019, el Tribunal Superior del Distrito Judicial, Sala Civil de Cali, confirmó la sentencia de primera instancia por medio de la cual se negó la totalidad de las pretensiones de la demanda.
- El 11 de marzo de 2019 el demandante presentó recurso de casación el cual fue concedido el 12 de abril de 2019 por el Tribunal Superior.
- Mediante auto del 17 de julio de 2019 la Corte Suprema de Justicia admitió el recurso extraordinario de casación y concedió el término de 30 días para la sustentación, misma que fue presentada por el demandante el 30 de agosto de 2019.
- El 27 de febrero se inadmitió la demanda y el 4 de marzo la demandante interpuso recurso de reposición. Se corre traslado del recurso del viernes 6 al 10 de marzo de 2020. El 10 de marzo CredibanCo recorrió

ESTADO

El 5/05/2021 se notifica por estado auto que resuelve recurso de reposición, negando la solicitud y en consecuencia confirmando la inadmisión de la demanda. El 18 de mayo se devuelve el proceso al Tribunal para que liquide costas.



Marco legal

Informe procesos judiciales

Proceso declarativo– LUZ AMANDA CAVIEDES CASTRO Y OTROS en contra de SCOTIABANK COLPATRIA S.A., AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA .S.A. Y OTROS

RIESGO

Probabilidad Remota de Pérdida

PRETENSIONES

Se pretende el pago del saldo de una tarjeta de crédito con Banco Colpatria, más perjuicios estimados en la suma de \$200 millones por intermedio de una póliza de seguros de Chubb cuyo tomador fue CredibanCo. La reclamación se realizó por la señora Caviedes fuera de la vigencia de la póliza. Scotia Bank no dio trámite a la reclamación de siniestro y aun así llamo en garantía a CredibanCo como tomador de la póliza.

ACTUACIONES

El 25 de junio CredibanCo responde llamamiento en garantía elevado por Scotia Bank, invocando la nulidad del llamado en garantía y las excepciones respectivas, toda vez que no ha sido notificado con el escrito y los documentos que permitan dar la respuesta debida.

ESTADO

El 29 de septiembre de 2021 se da por contestada la demanda y reconoce personería.



CredibanCo Accionante

Informe procesos contencioso administrativo

Acción de nulidad y restablecimiento del derecho de las Resoluciones 3769 del 16 de diciembre de 2014, 1814 del 21 de agosto de 2015 y 1445 del 11 de agosto de 2016, expedidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

RIESGO

El riesgo de la contingencia es Eventual.

PRETENSIONES

Recuperación del valor pagado con ocasión del procedimiento administrativo sancionatorio. En el año 2016, CredibanCo pagó sanción más intereses la suma de \$1,857,753.

ACTUACIONES

- En el año 2012 El Ministerio De Tecnologías De La Información y Las Comunicaciones realizó visita de inspección administrativa para revisar información contable.
- En el año 2012 El Ministerio De Tecnologías De La Información y Las Comunicaciones emitió informe conduyendo que CredibanCo no autoliquidó correctamente la contraprestación al FonTic para los períodos I-2009 a IV-2011. CredibanCo dio respuesta a este informe.
- En el año 2014 El Ministerio De Tecnologías De La Información y Las Comunicaciones expidió la Resolución 3769 de 2014 en la que se declaró deudor a CredibanCo por \$1100 millones y reconoció el argumento de CredibanCo de que las liquidaciones de 2009 y I, II y III-2010 ya se encontraban en firme. Por lo tanto CredibanCo ya no tuvo que pagar \$1700 millones.
- En febrero de 2015, se presentó recurso de reposición y subsidio apelación contra la resolución. Se presentaron pruebas, incluyendo dos peritazgos y un informe de revisor fiscal que acreditó que no tenemos ese tipo de ingresos. En agosto de 2015, mediante Resolución 1814 de 2015 se resolvió el recurso de reposición, confirmando la Resolución 3769 y concediendo la apelación ante el superior jerárquico. Sanción por \$1.105.721.000. Resolución 1445 de 2016 se resuelve recurso de apelación.
- En abril de 2017 el Tribunal Administrativo admitió la demanda.
- En octubre de 2017 el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones presentó demanda.
- En marzo de 2018 se llevó a cabo la audiencia inicial.
- En junio de 2018 se llevó a cabo audiencia de pruebas y se corrió traslado para presentar alegatos.

ESTADO

El 17 de julio de 2018 se radicaron alegatos de conclusión y actualmente se encuentra al despacho para fallo. Sin modificaciones en 2021.



CredibanCo Accionante

Informe procesos contencioso administrativo

Acción de Nulidad y Restablecimiento del Derecho en contra de las Resoluciones 029497 de 2008 y 046791 de 2009 emitidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

RIESGO

Por definir.

PRETENSIONES

Se declare la nulidad de las Resoluciones número 029497 de 2008 y 046791 de 2009 emitidas por la Superintendencia de Industria y Comercio a través de las cuales se declaró el incumplimiento de los compromisos asumidos ante la Superintendencia de Industria y Comercio respecto a la fijación de tarifas y, se declaró la ocurrencia del Riesgo Asegurable haciéndose exigibles las garantías constituidas a favor de esa Superintendencia.

ACTUACIONES

- En marzo de 2010 se formuló demanda.
- En abril de 2010 el Tribunal Administrativo de Cundinamarca Sección Primera admitió la demanda.
- En julio de 2011 se decretó acumulación de procesos.
- En septiembre de 2010 se decretaron pruebas.
- En marzo de 2011 se corrió traslado para alegar de conclusión.
- En junio de 2012 sentencia de primera instancia que niega las pretensiones de la demanda.
- En agosto de 2012 el Tribunal Administrativo de Cundinamarca concedió recurso de apelación.
- En febrero de 2013 el Consejo de Estado Sección Primera admitió recurso de apelación.
- En junio de 2013 se abre a pruebas en segunda instancia.
- En febrero de 2015 se corre traslado para alegar de conclusión.
- El 26 de noviembre de 2019 cambia magistrado ponente a Oswaldo Giraldo

ESTADO

El proceso se encuentra al Despacho para fallo de segunda instancia desde el 20 de abril de 2015. Sin modificaciones en 2021.



CredibanCo Accionante

Informe procesos contencioso administrativo

Acción de Nulidad y Restablecimiento del Derecho en contra de la Resolución 12201 de 2011 emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio.

RIESGO

Por definir.

PRETENSIONES

Se declare la nulidad de la Resolución número 12201 emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio a través de la cual se declaró el incumplimiento de los compromisos asumidos ante la Superintendencia de Industria y Comercio respecto a la fijación de tarifas, se declaró la ocurrencia del Riesgo Asegurable haciéndose exigibles las garantías constituidas a favor de esa Superintendencia y se impuso sanción a CredibanCo por valor de \$700 mm y a su Representante Legal.

ACTUACIONES

- En agosto de 2011 se formuló demanda.
- En noviembre de 2011 el Tribunal Administrativo de Cundinamarca Sección Primera admitió la demanda.
- En agosto de 2012 se decretaron pruebas.
- En noviembre de 2013 se corrió traslado para alegar de conclusión.
- En febrero de 2014 sentencia de primera instancia que niega las pretensiones de la demanda.
- En abril de 2014 el Tribunal Administrativo de Cundinamarca concedió recurso de apelación.
- El 17 de junio de 2014 el proceso ingresó la Despacho para decidir sobre la admisión del recurso de apelación.
- El 20 de marzo.2019 cambio de magistrado ponente a Nubia Margoth Peña.

ESTADO

El proceso se encuentra al Despacho para decidir sobre la admisión del recurso de apelación desde junio de 2014. Sin modificaciones en 2021.



CredibanCo Accionante

Acción de Nulidad y Restablecimiento del derecho en contra de la Liquidación oficial de aforo relacionada con ICA (i) 2009 y las Liquidaciones Oficiales de revisión (ii) 2010, (iii) 2012-2015 emitidas por la Secretaría de Hacienda Distrital de Barranquilla.

RIESGO

Probabilidad Remota de Pérdida.

PRETENSIONES

- (i) 2009: Que se declare la nulidad de las Resoluciones expedidas por la Secretaría de Hacienda Distrital de Barranquilla quien expidió liquidación Oficial de aforo GGI-FI-LA-00018-14 del 22 de Septiembre de 2014 y (ii) Resolución por medio de la cual se Resuelve el Recurso de Reconsideración No. GGI-DT-RS-00501 del 6 de Enero de 2016 relacionados con la no presentación de la declaración de ICA para el año 2009 y la correspondiente sanción por no declarar. Cuantía total: \$5,611,198
- (ii) 2010: Que se declare la nulidad de las Resoluciones expedidas por la Secretaría de Hacienda Distrital de Barranquilla quien expidió liquidación Oficial de Revisión GGI-FI-LR-00002-19 del 24 de enero de 2019 y (ii) Resolución por medio de la cual se Resuelve el Recurso de Reconsideración No. GGI-DT-RS-87-2020 del 5 de octubre de 2020 relacionados con el mayor impuesto por valor de \$1.066.745.000 de ICA para el año 2010 y la correspondiente sanción por inexactitud. Cuantía total: \$2.130.732.000
- (iii) 2012-2015: Que se declare la nulidad de las Resoluciones expedidas por la Secretaría de Hacienda Distrital de Barranquilla quien expidió liquidaciones Oficiales de Revisión y (ii) Resoluciones por medio de las cuales se Resuelven los Recursos de Reconsideración relacionados con el mayor impuesto de ICA para los años 2012 al 2015 y las correspondientes sanciones por inexactitud. Cuantía total: \$3.861.264.000

ACTUACIONES

- (i) 2009: Demanda admitida el 21 de Septiembre 2016 y el proceso continua al despacho del magistrado para la sentencia. Sin modificaciones en 2021
- (ii) 2010: Demanda admitida el 11 de Febrero de 2022 y a la espera de contestación del distrito
- (iii) 2012-2015: Demanda admitida el 29 de junio de 2021 y a la espera de contestación del Distrito.

ESTADO

- i. El 17 de Junio de 2016 se radicó demanda ante el Tribunal Contencioso Administrativo del Atlántico años 2009, pendiente sentencia.
- ii. El 10 de marzo de 2021 se radicó demanda ante el Tribunal Contencioso Administrativo del Atlántico años 2010 y 2012-2015, pendiente respuesta de la secretaria de hacienda.



Informe procesos

Actuaciones administrativas de determinación de impuestos

| Concepto | Acto Oficial | Cuantía | Última Actuación |
|-----------------|--|---------|---|
| ICA 2016 | Requerimiento especial ICA Barranquilla 2016 No. GGI-FI-RE-00187-20 del 04/11/2020 | N/A | <ul style="list-style-type: none"> i. Se definió por estrategia no dar respuesta, para no dar argumentos al Distrito que mejoren sus planteamientos en el acto de determinación del impuesto. ii. En espera que sea proferida la liquidación oficial de revisión. |
| ICA 2013 a 2017 | Girardot. Emplazamiento para declarar No. 000-163 del 17 de septiembre de 2018. Se entiende prescrita la obligación de los años 2013 a 2015 por vencimiento de términos | N/A | <ul style="list-style-type: none"> i. Se dio respuesta en diciembre de 2018 ii. En espera de requerimiento por parte de la administración de Girardot |
| Retelca 2018 | Girardot. emplazamiento para declarar No. 0507 del 16 de octubre de 2018 | N/A | <ul style="list-style-type: none"> i. Se dio respuesta en diciembre de 2018 ii. En espera de la siguiente actuación de la administración. |
| ICA 2016 | Soledad. Emplazamiento para declarar No. 1605411 del 20 de noviembre de 2018. La obligación prescribe el 30 de marzo de 2022 | N/A | <ul style="list-style-type: none"> i. Se dio respuesta en abril de 2019 ii. En espera de la siguiente actuación de la administración. |
| ICA 2013 a 2018 | Armenia. Emplazamientos para declarar del 21 de Junio de 2019. Se entiende prescrita la obligación de los años 2013 a 2015 por vencimiento de términos | N/A | <ul style="list-style-type: none"> i. Se dio respuesta en abril de 2019 ii. En espera de la siguiente actuación de la administración. |



Informe procesos

Actuaciones administrativas de CRC

| Concepto | Acto Oficial | Cuantía | Última Actuación |
|-----------------------|--|---------------|---|
| Contribución CRC 2013 | Emplazamiento para corregir No. 1-2020-022 del 18 de septiembre de 2020 | \$ 16,752,000 | Mediante Resolución 111 del 4 de mayo de 2021 la CRC da por cerrado el proceso de fiscalización, indicando que el pago realizado por Credibanco cubrió el valor de la contribución, sanción e intereses. |
| Contribución CRC 2014 | Emplazamiento para corregir No. 1-2020-027 del 18 de septiembre de 2020 | \$ 27,395,000 | Mediante Resolución 112 del 4 de mayo de 2021 la CRC da por cerrado el proceso de fiscalización, indicando que el pago realizado por Credibanco cubrió el valor de la contribución, sanción e intereses. |
| Contribución CRC 2015 | Emplazamiento para corregir No. 1-2020-034 del 18 de septiembre de 2020 | \$ 43,865,000 | Mediante Resolución 113 del 4 de mayo de 2021 la CRC da por cerrado el proceso de fiscalización, indicando que el pago realizado por Credibanco por valor de 159.295.000 cubrió el valor de la contribución, sanción e intereses. |
| Contribución CRC 2017 | Emplazamiento para corregir No. 1-2020-021 del 18 de septiembre de 2020 | \$ 67,186,000 | Mediante Resolución 490 del 14 de diciembre de 2021 la CRC da por cerrado el proceso de fiscalización, al haber operado la firmeza respecto del formulario No. 2000002607 del 28 de julio de 2017(Declaración de contribución) |
| Contribución CRC 2018 | Emplazamiento para corregir No. 1-2020-021 del 18 de septiembre de 2020 . Requerimiento Especial del 2 de noviembre de 2021 | \$ 77,310,000 | El 2 de febrero de 2022 se dio respuesta al requerimiento especial . |



Estados Financieros

Estados Financieros Separados



[Haz clic aquí y conócelos](#)

Estados Financieros Consolidados



[Haz clic aquí y conócelos](#)



CredibanCo

50
AÑOS