



Mensaje del Presidente

El 2023 fue un año de grandes retos y aprendizajes, año en el que finalizamos exitosamente nuestro plan de **migración** tecnológico del switch core en el que trabajamos los últimos 5 años, dejando atrás el mundo *legacy* y adquiriendo la **tecnología más moderna de pagos**. Además, migramos todas las plataformas adyacentes, como la herramienta de prevención de fraude y procesamiento, dejando a Credibanco en un escenario muy competitivo para seguir cumpliendo nuestro propósito: **Crear las mejores experiencias de pago para el bienestar de las personas y los negocios**.

Nuestros resultados transaccionales reflejan nuestro compromiso con la modernización, registrando más de \$127 billones en nuestro switch y \$91 billones en nuestros comercios, con un crecimiento del 9.5% respecto al año anterior. Quiero destacar especialmente tres elementos: 1) el desempeño en **comercio electrónico que alcanzó el 27% del total** de la facturación, 2) el resultado en **la tasa de aprobación de transacciones que creció 115 puntos básicos**, resultado de la migración tecnológica y el plan de la mesa técnica con entidades, que representa un beneficio de \$2,5 billones de ventas adicionales y 3) la profundización del **pago sin contacto que alcanzó el 72%** de toda la venta presente, llevando grandes ventajas a negocios y consumidores por su **velocidad, simplicidad y seguridad** en las transacciones.

Además, me complace resaltar que el 2023 fue excepcional en los resultados de negocio. En el ámbito financiero, **logramos crecer 64% el margen operacional** y el **valor de la compañía en un 16.8%**. En el componente humano, el logro más significativo ha sido la valoración positiva que nuestro talento ha dado a los esfuerzos que realizamos para fomentar una cultura colaborativa, abierta, empoderada y de aprendizaje. De hecho, crecimos **700 puntos básicos en la medición del índice laboral**, de acuerdo con Great Place to Work.

Le apostamos decididamente a la creación de valor y la digitalización de los pagos con la instalación de más de 76,000 terminales de **última generación Smartpos y firma digital, eliminando el papel de muchas transacciones para cuidar el medio ambiente**. Digitalizamos el datáfono físico al llevarlo a una aplicación de software que se descarga en un teléfono o cualquier dispositivo inteligente y también implementamos una nueva arquitectura de software de **microservicios** en el 50% de nuestro parque, logrando eficiencias y mejoras significativas en velocidad y desempeño. Adicionalmente creamos un **Marketplace** de Apps "Credibanco App Store", ofreciendo a los comercios innovación en **valores agregados** para que puedan descargar aplicaciones y de esta forma gestionar eficientemente su negocio y generar ingresos adicionales.

En nuestra visión de dar acceso a todos los actores, tenemos hoy ya más de 50 pasarelas y terceros conectados, para quienes hemos desarrollado valores agregados que entregan a sus clientes como lo son: transacciones MIT, tokenización, 3Dsecure y otros. También habilitamos la franquicia más grande del mundo, China Union Pay, con el fin que los usuarios puedan realizar transacciones en los cajeros automáticos y en los comercios del país.

Finalmente, para resaltar otros logros importantes: 1) implementamos nuestro CRM integral 2) lanzamos un nuevo portal de clientes con acceso a información y 3) digitalizamos nuestro centro de atención a clientes con Amazon Connect, donde fuimos reconocidos como caso de éxito en Latinoamérica, logrando atender el **83% de las llamadas de nuestros clientes** sin intervención humana y solucionando el 92% de los casos en la primera llamada. Estas iniciativas incrementaron la satisfacción de nuestros clientes, contribuyendo a la reducción de costos y del consumo de energía.

También aprendimos lecciones valiosas sobre cómo ganar resiliencia, superar las crisis y construir equipos de alto desempeño con nuestro cambio de modelo de gestión orientado a dominios de negocio. Los invito a revisar en las siguientes páginas un breve resumen de los acontecimientos destacados del año 2023 para nuestros diversos grupos de interés, enfocados en la sostenibilidad y el bienestar.

Nuestra meta es seguir avanzando hacia un ecosistema de pagos ágil, enfocados en digitalización, Open Finance y Open Data para habilitar casos de uso que hagan accesible la información a múltiples actores para la inclusión y el bienestar de todos los colombianos.



RICARDO ZAMBRANO AHUMADA
PRESIDENTE E