

Informe de gestión 2024



Índice

Informe de
Gestión 2024

CCO
credibanco

1

Mensaje del Presidente
El Credibanco de hoy
Estructura de gobierno
Oferta de Valor

Introducción



2

Cifras del Negocio
Indicadores Financieros
Nuestro equipo
Reconocimientos y certificaciones

Resultados Credibanco



3

Acceso
Procesamiento
Open Business
Copiloto
Modelo Tecnológico
Modelo Operativo

Transformación Digital e
Innovación



4

Administración de riesgos y continuidad
SARLAFT
Seguridad de la información y
ciberseguridad
Control interno
Protección de datos
Marco legal, propiedad intelectual y
derechos de autor

Sistema de control interno
gestión de riesgos



5

Indicadores gestión del talento
Pilares (cultura, aprendizaje,
compensación y bienestar)
Filantropía

Desarrollo de la cultura,
talento y bienestar



6

Enfoque de sostenibilidad
Gestión ambiental
Circularidad y residuos

Sostenibilidad



53

Años Fortaleciendo Conexiones

Nuestro propósito es crear las mejores **experiencias de pago** para el **bienestar** de las personas y los negocios.

Introducción



Mensaje del presidente

Un saludo muy especial para todos,

El 2024 fue un año muy positivo para CredibanCo, con muy **buenos resultados financieros** y con entregas de **innovación** al mercado, lo que nos ha permitido consolidarnos en diferentes segmentos con una oferta de valor diferenciadora.

A pesar de los desafíos superados por la **estabilización del nuevo core**, que suele ser una tarea que pocos desean emprender, superamos la crisis rápidamente. Nos enfocamos en buscar soluciones que hoy son un diferencial en el mercado, como la capacidad de construir un **multiswitch** para poder ofrecer así lo que entregan los mejores jugadores internacionales. Además, al igual que en los países de pagos desarrollados, habilitamos la capacidad de autorizar off line en cualquier transacción en caso de algún incidente. Todo esto fue posible gracias a la arquitectura de **kubernetes y microservicios** que hemos desarrollado en los últimos años

Este año, llevamos a más comercios dos **nuevas tecnologías de Android** con firma digital para impulsar su digitalización y eliminar las firmas en comprobantes, impresiones o el conteo de recibos físicos. Esto sumado a nuestra nueva **plataforma de información a comercios Hub Connect**, que facilita la conciliación y reduce los tiempos operativos de nuestros clientes.

Nuestro **innovador Market Place** ya está presente en más de 4,000 puntos de acceso. Ahora, el datáfono no solo se utiliza para pagos, sino que también permite a los comercios descargar aplicaciones que facilitan la gestión de su negocio y reducen la inversión en dispositivos. Estas aplicaciones incluyen integración con ERP, facturación electrónica, aplicaciones de corresponsalía, cajas registradoras y otras relevantes.

Más allá de los pagos, hemos facilitado 136,000 **créditos** en puntos de venta. Iniciamos la implementación de **carros inteligentes** para optimizar la experiencia en supermercados. Además, lanzamos los **bonos virtuales**, una solución altamente esperada en el mercado, e implementamos la solución de **Hospitality**, que está revolucionando la experiencia en hoteles. Paralelamente, desarrollamos el **datáfono digital (tap to phone)**, una APP móvil que permite recibir pagos, y que ya está en funcionamiento en seis entidades.

Somos **pioneros en el transporte masivo en Colombia**. Nos hemos unido a las grandes ciudades del mundo que disponen de pagos abiertos, con cinco ciudades en producción: Pereira, Manizales, Cali, Armenia y recientemente Transmilenio. Esperamos que más ciudades se sumen próximamente y de esta forma seguir aportando en la digitalización del segmento. Esto nos permite contribuir a reducir los tiempos de pago de los colombianos y mejorar su experiencia. Además, en el ámbito del transporte, hemos **consolidado nuestra marca Copiloto** en el segmento empresarial y peajes electrónicos, con más de 45,000 conductores de carga y pasajeros, alcanzando el punto de equilibrio y siendo un referente en este nicho de mercado.



En 2024, avanzamos decididamente con nuestra oferta de **multiprocesamiento**, procesando al corte 4 entidades directamente con la franquicia MasterCard, 3 entidades con UnionPay, 2 con Amex y 10 entidades con enrutamiento directo a Visa adicionándole valores agregados a la transacción.

Con relación al futuro de los pagos, hoy tenemos la única plataforma operativa de **Open finance**, en la que estamos implementando jugadores relevantes. Además, somos participantes del **Sistema de Pagos Inmediatos Bre-B**, lo que nos permite habilitar a todos nuestros comercios para recibir pagos cuenta a cuenta de forma inmediata. También estamos desarrollando un modelo de Open Data para contribuir en el país con mayor acceso al crédito y ofrecer experiencias relevantes a los usuarios del sistema.

Continuamos comprometidos con el país a ser **la red más segura y eficiente en gestión**. En este sentido, nos recertificamos en la más alta acreditación de seguridad PCI 4.0.1 e ISAE 3402 SOC, para nuestros accionistas que cotizan en bolsa, y hemos conservado la certificación PCI PIN versión 3.1. Nuestros procesos de control interno ante revisoría y entes externos se mantienen sobresalientes.

Nuestro talento sigue siendo una prioridad para nosotros y nuestro **índice de satisfacción laboral** así lo evidencia en la evaluación de Great Place To Work, que nos certifica como una organización con prácticas de **excelencia**. Este logro refleja nuestro enfoque centrado en las personas, aumentando el compromiso de un equipo resiliente e innovador, que se entrena permanentemente y la da toda por nuestros clientes.

Quiero destacar también nuestro firme compromiso con la equidad, que se refleja en la ocupación de mujeres en los cargos de liderazgo representando el 51,7%. Asimismo, nuestra iniciativa de desarrollo de talento ha beneficiado a 540 colaboradores con planes de carrera, y hemos mantenido una baja tasa de rotación de talento clave, con un 7,9%.

Seguimos trabajando sobre los aspectos materiales de nuestro modelo de sostenibilidad, como el crecimiento rentable, el bienestar de nuestras personas, el aporte a la comunidad, las mejores prácticas de gobierno corporativo y, especialmente nuestros esfuerzos por reducir la huella ambiental.

En conclusión, 2024 fue un año muy retador pero muy satisfactorio y 2025 es un año muy emocionante, de grandes cambios y de resultados. Es un gusto poder contribuir con toda mi energía y hacer parte de este maravilloso equipo en el que **la damos toda por el bienestar de su país y sus stakeholders**.

Un saludo muy especial.



RICARDO ZAMBRANO AHUMADA
PRESIDENTE E



El Credibanco de hoy

En Credibanco, trabajamos todos los días con el firme propósito de crear las mejores experiencias de pago para el bienestar de las personas y los negocios.

Desde 1971, hemos sido pionero en el mercado colombiano de pagos. Como sistema de pagos de bajo valor, ofrecemos servicios de compensación y liquidación de órdenes de pago o transferencias de fondos, además de otras funciones delegadas por adquirentes y emisores como su Proveedor de Servicios de Pago, agregando valor y entregando las mejores experiencias para comercios y usuarios.

En el desarrollo de nuestra estrategia, contamos con un enfoque de sostenibilidad con el propósito de generar impactos positivos que promuevan el balance de dimensiones ambientales, económicas, sociales y de gobierno.

Operamos en Colombia con la autorización y supervisión de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Proveemos una amplia variedad de soluciones innovadoras, ágiles y seguras para realizar pagos digitales que se adaptan a las necesidades de nuestros clientes.

Estructuramos nuestra oferta en tres líneas de negocios que responden las necesidades de los diferentes ecosistemas entregándoles la mejor experiencia:

- Acceso
- Procesamiento
- Open Business.



53 años
Operación



989
Colaboradores



Reconocidos
como **un
Gran Lugar
para
Trabajar**

5

Único procesador
en Colombia de
5 grandes marcas



9

Procesamos
Marcas no franquiciadas



Bono obsequio
Crédito de Ya pa Ya



+315 mil

Puntos de Acceso

(No incluye QR ni
agregadores terceros)



+59

Pasarelas,
agregadores
y terceros



+23

Entidades
Financieras

Nos movemos con estrictos
procesos de auditoría, cumpliendo
altos estándares de calidad y
seguridad **PCI DSS versión 4.0.1** |
PCI PIN versión 3.1 | **ISAE 3402 SOC**
1 Type II



Estructura de gobierno

Junta directiva

Principal



María Claudia Zafra Guzmán
Presidente JD



Danilo Leopoldo González Asensio
Vicepresidente JD



Rodrigo Prieto Uribe



Carlos Gabriel García Baena



Martín A. Lovo Hernández

Suplente



Álvaro Andrés de la Rosa Martínez



Emir Fredy Cortés Trujillo



María Clara Palacio Uribe



Katherine Duque Quiroga



Mario Botina Tovar

Miembros Independientes



María Belén Romero Stajano
Principal



Edwin Zácipa Naranjo
Suplente



Paola Restrepo Ospina
Principal



Catalina Rengifo Botero
Suplente

Introducción

Informe de Gestión 2024

CCO credibanco

Orientamos el desarrollo de acciones que impulsen la mejora continua de las distintas instancias de gobierno con una clara separación de roles, así se generan capacidades organizacionales bajo una cultura de seguimiento estratégico, adaptación al cambio y rendición de cuentas.

Comité de Acceso

- Martín A. Lovo Hernández
- María Clara Palacio Uribe
- Carlos G. García Baena
- Catalina Rengifo Botero
- Edwin Zácipa Naranjo

Gobierno Corporativo

- María Claudia Zafra Guzmán
- Danilo Leopoldo González
- Paola Restrepo Ospina
- María Belén Romero Stajano

Comité de Compras

- Mario Botina Tovar
- Edwin Zácipa Naranjo

Comité de Auditoría

- Rodrigo Prieto Uribe
- Paola Restrepo Ospina
- Catalina Rengifo Botero

Revisoría Fiscal



Oficial de Cumplimiento



Luz Stella Castillo
Credibanco

Asamblea (18 accionistas)



Equipo directivo

Introducción

Informe de
Gestión 2024

CCO
credibanco

Cristian Nariño
Vicepresidente de Tecnología

Martha Rueda
Auditora interna

Andrea Milena Ticora
Vicepresidente Open Business

Walter Casallas
Gerente de talento humano

Yenny Sotelo
Secretaria General

Rubén Cortés
Vicepresidente de Operaciones

Ricardo Zambrano
Presidente (e)

Diana Margarita Prada R
Vicepresidente de negocios Acceso y Experiencia

Jorge Andrés Talero
Vicepresidente Finanzas y Servicios Corporativos

Fabiola Jurado
Gerente de Mercadeo y Experiencia

Luis Fernando Sierra
Vicepresidente Negocios de Procesamiento

Jorge Arturo Lara
Vicepresidente Riesgo Integral y Cumplimiento

El Equipo directivo de Credibanco está orientado a alinear el direccionamiento estratégico de la propiedad y de la Junta Directiva hacia una estrategia y plan de negocios efectivo; asegurando las capacidades organizacionales necesarias para su correcta implementación y generando valor compartido a los diferentes grupos de interés. La capacidad estratégica, de liderazgo, ejecución y transformación del equipo directivo, guían a la organización a la consecución de los objetivos trazados.



Oferta de Valor

Introducción

Informe de
Gestión 2024



Diana Margarita Prada R
Vicepresidente de negocios
Acceso y Experiencia

ACCESO Y EXPERIENCIA

Innovar y crear nuevas experiencias en medios de pago para los comercios en el **punto de venta, e-commerce valores agregados y canales digitales.**

Ecosistemas	Oferta de valor	Clientes	Soluciones	
 Grandes clientes	Transformamos la experiencia de compra y los procesos de conciliación en los grandes clientes. Habilitamos nuevos canales de pago y ofrecemos métodos de integración tanto físicos como en la nube.	• Grandes superficies. • Hard discount. • Cinemas / Telcos. • Droguerías. • Vestuario. • Restaurantes. • Supermercados..	• Self checkout. • Firma digital/Android. • Kioskos. • Smart Cart. • App Store.	• Marcas privadas • Pasarelas de pagos • 3D Secure • Bonos
 PYMES	Integramos los procesos claves de las medianas empresas del país, mejorando la experiencia de usuario tanto en el front como en el back, aportando eficiencia operativa y administrativa. Nuestra oferta de valor integra soluciones multi y omnicanal.	• Restaurantes. • Supermercados. • Vestuario. • Calzado. • Retail al paso. • Turismo. • Salud y belleza.	• TEF cloud. • API Market. • Pasarela de Pagos. • Hospitality. • DCC.	• Bonos. • Cajas móviles. • Kioskos. • App Store. • Productos de información.
 Movilidad	Transformamos la experiencia de pagos con i) Pagos Abiertos en Transporte Público ii) Gestión del negocio en un solo dispositivo con App Store y iii) Tecnologías de experiencia 100% auto atendidas con menos filas.	• Estación de servicio. • Transporte público • Parqueaderos • Peajes • STR	• Pagos abiertos • App Store • Voucher digital	• Kioskos • Créditos • Bonos • Analítico
 Micro negocios	Fomentamos la inclusión financiera al impulsar la aceptación de los pagos electrónicos de los nano y micro comercios. Lo logramos mediante nuestras diferentes soluciones y medios de acceso fáciles y asequibles, tales como Tap to phone y Credibanco Plus.	• Canal tradicional. • Tiendas de barrio.	• Venta de recargas. • Pago de servicios. • Créditos. • Credibanco Plus.	• Tap to Phone. • Pago Móvil. • Botón y link de pagos.
 Gobierno	Impulsamos la aceptación de pagos seguros integrados en medios de acceso presente y pasarela, con nuevos modelos de negocio y una oferta de valor integral bajo la alianza con diferentes jugadores de este segmento.	• Entidades Públicas y mixtas del sector Gobierno.	• Pasarela de pagos • Kioscos • Integraciones TEF	• App Store aplicaciones • Analítico • DCC
 Entidades	Acompañamos a las entidades financieras adquirentes con una oferta de valor enfocada en la vinculación, la tecnología de acceso y otros valores agregados.	• Bancos Adquirentes.		



Oferta de Valor



Luis Fernando Sierra
Vicepresidente de Negocios de
Procesamiento

PROCESAMIENTO

Somos el aliado de negocio que **resuelve de manera integral las necesidades de procesamiento de pagos**, con innovación, liderazgo funcional y eficiencia operativa

Mercado



Procesamiento PSPs

Funcionalidades de última generación multi-franquicia que maximizan la experiencia, la seguridad y el desempeño de los pagos.

Robustos esquemas de servicio, de reportería y analítica, y de asesoramiento para la optimización de niveles de autorización, conciliación y costos.

Facilidad para certificación de agregadores con tecnología propia.



Procesamiento Adquirentes y Emisores

Procesamiento integral de todas las franquicias, con valores agregados de analítica avanzada y automatización que optimizan niveles de autorización, control del riesgo de fraude y costos.

Herramientas para tercerización procesamiento emisor y de apoyo en la gestión del ciclo de vida de tarjetahabientes.



Sistema de Pago de Bajo Valor

Esquemas costo-eficientes y versátiles para, liquidación y compensación, soportados por robusta reportería, analítica y herramientas de gestión.

Soluciones a la medida para enrutamiento y compensación de ecosistemas entre entidades y de marca privada.

Oferta de valor

Clientes

Soluciones

- Pasarelas de pagos
- Agregadores

- Adquirentes
- Emisores
- Fintechs
- Sistemas de marca
- Marcas privadas

- Adquirentes
- Emisores
- Redes de cajeros

- Procesamiento venta presente y no presente
- Seguridad
 - 3D Secure
 - Tokenización
- Experiencia de pago:
 - Transacciones MIT
 - Tap to phone
- Optimización operativa:
 - Web de reversos
 - autogestión para administrar terminales
- Analítica

- Procesamiento Multifranquicia (Visa, MasterCard, UPI, Amex. Diners)
- Suite de riesgos
- Enrutamiento (switch)
- Procesamiento crédito, débito prepago Y Marca Privada
- Stand in – Prevalidaciones
- Extracupo
- Primera Compra - Notificaciones

- Liquidación (comisión de adquirencia)
- Canje emisor y adquirente
- Depósito adquirente



Oferta de Valor



Andrea Ticora

Vicepresidenta de Open Business

Introducción

Informe de
Gestión 2024



OPEN BUSINESS

Posicionar a Credibanco como un actor clave en los nuevos negocios de Pagos Inmediatos, Open Banking, Open Finance y Open Data.

Soluciones	Oferta de valor	Clientes	Soluciones
 Pagos inmediatos tarjeta a tarjeta	Servicios interoperables de transferencias en tiempo real a través de tarjetas débito, crédito o prepago de las franquicias Visa y Mastercard.		• Enrolamiento de Tarjetas bajo protocolos de seguridad PCI • Apis de configuración de recurrencia • Apis de transacciones (B2C – B2B) • Apis de información
 Pagos inmediatos cuenta a cuenta	Transferencias inmediatas a cualquier Entidad Financiera del país entre personas, comercios y empresas, bajo el esquema de interoperabilidad entregado por Banco de la república (BreB)	• Entidades Financieras • Fintech y actores no vigilados • Comercios • Sector Público	• Directorio Federado. • QR interoperable de cuenta • Casos de uso (P2P, P2M, B2B, B2P). • API Antifraude.
 Open Finance	Facilitar la conexión y el onboarding regulatorio entre las entidades proveedoras de datos y los terceros solicitantes o receptores de datos.		• Iniciación de pagos • Agregación de cuenta • Registro de participantes • Consentimiento
 Open Data	Conexiones de fuentes de datos alternativas, orientado al enriquecimiento de datos para la creación de productos personalizados y optimización de estrategias de monetización.		• APIs Enriquecidas • Score crediticio • Motor de Ventas • Categorizador



Resultados Credibanco

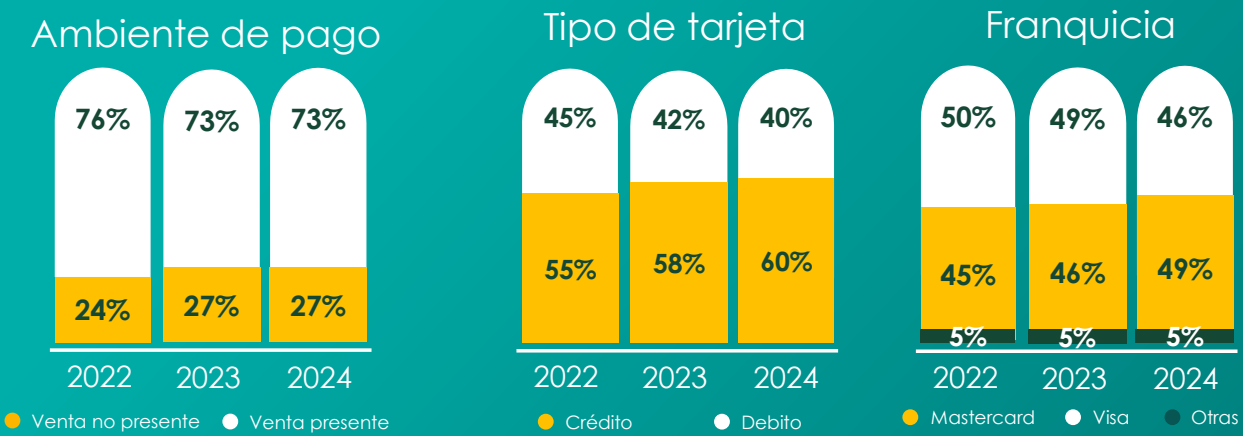


Cifras del negocio

Las tendencias de los pagos están claramente orientadas a mejorar la experiencia del usuario y a facilitar su vida. En 2024, el 27% de la facturación se realizó a través de e-commerce y en el punto de venta el 82% de las transacciones tuvieron la experiencia del pago sin contacto, aumentando 7 puntos porcentuales respecto al año anterior. Esto fue posible gracias a la inversión de entidades y Credibanco, que buscan reducir el tiempo de pago y minimizar los inconvenientes en la transacción, ofreciendo una experiencia de pago insuperable con la tecnología contactless en los terminales

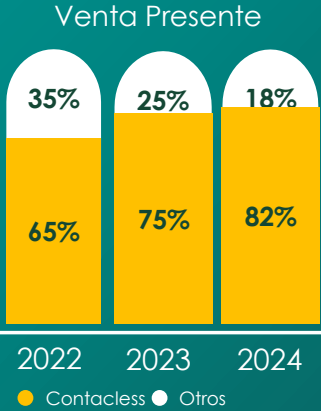


Participación de la Facturación



En transacciones en el punto de venta físico el contactless es la forma de pago preferida de los colombianos con el 82%.

Participación de las transacciones por tecnología



Indicadores financieros

Somos una compañía que crece de forma rentable.



Descargar
Estados financieros

Resultados

Informe de
Gestión 2024



Ingresos operacionales
\$403.049MM
Cto. 13%

Margen operacional
\$58.754MM

Margen / ingresos operacional
14,6%



Utilidad final
\$33.453MM
Cto. 0%

Ebitda operacional
\$113.088MM
Cto. 10.8%

Ebitda / ingresos
28,1%



Activos
\$443.908MM
Cto. 1.7%
ROA 7.5%

Pasivos
\$165.954MM
Cto. -9.6%

Patrimonio
\$277.953MM
Cto. 10.0%
ROE 12%



Nuestro equipo

Posiciones de liderazgo



51%
Mujeres

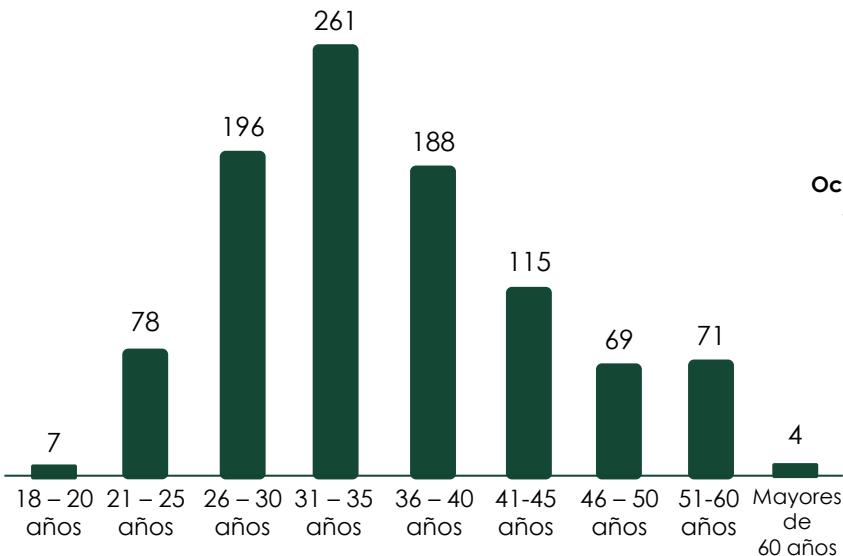


49%
Hombres

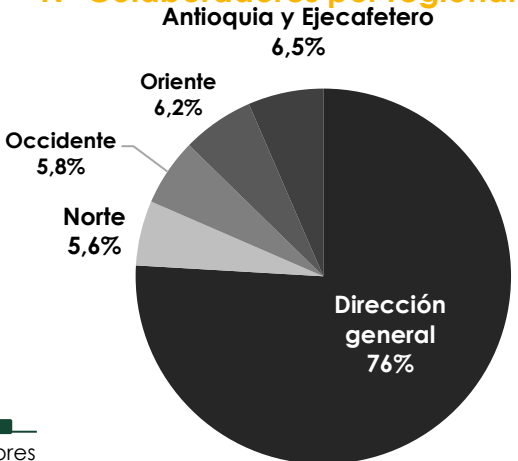
Total
989

*Personal de
planta sin
aprendices

Nº Colaboradores por rango de edad

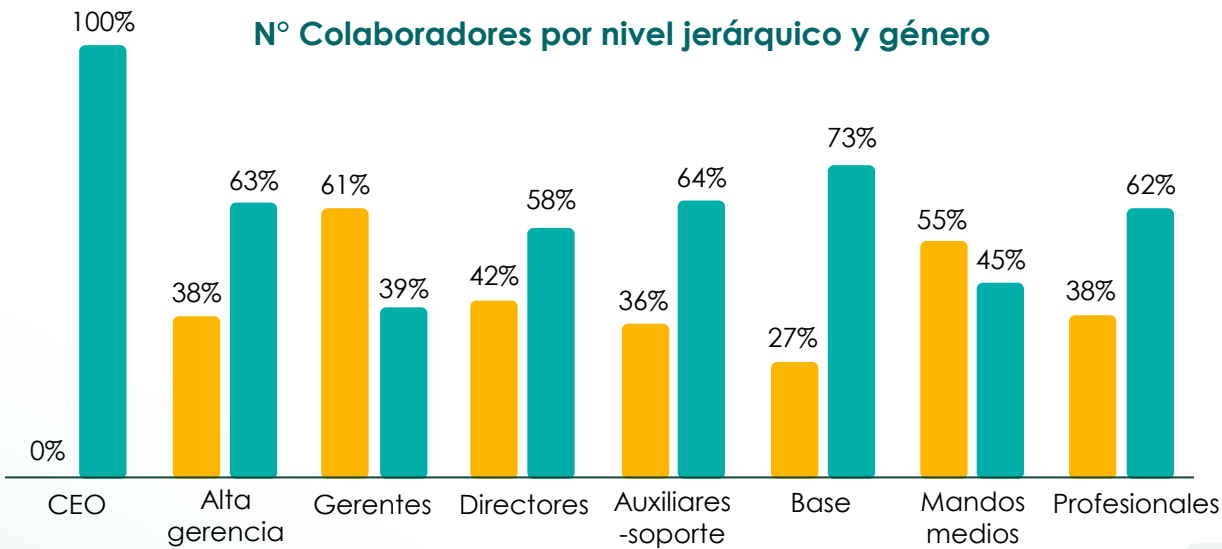


Nº Colaboradores por regional



	Adquircencia	Procesamiento	Open Business	Shared Services
Nº Colaboradores	531	190	13	255
Promedio de edad	36 años	36 años	38 años	39 años
Promedio de antigüedad	6 años	5 años	4 años	6 años
Distribución por género				

Nº Colaboradores por nivel jerárquico y género





Reconocimientos

Un gran lugar para trabajar

Obtuvimos resultados muy positivos en todas las dimensiones de ambiente laboral, alcanzando un estadio de desarrollo en **Muy Sobresaliente** según la medición de Great Place to Work, continuando de esta forma con la certificación por parte del Instituto e Icontec como un lugar referente en prácticas de ambiente laboral.

De igual forma, **las 25 dimensiones evaluadas por el instrumento han obtenido valoraciones altas**, muy altas o excelentes.

Durante este año no solo fuimos reconocidos entre las empresas referentes en ambiente laboral en Colombia y ocupamos la posición **#2 en el Ranking** de las mejores empresas para trabajar para las mujeres en la categoría de 200 a 900 colaboradoras.



Dimensión	2022	2023	2024
Credibilidad	Muy alta	Muy Alta	Excelente
Respeto	Muy Alta	Excelente	Excelente
Ecuanimidad – (Imparcialidad)	Muy Alta	Muy alta	Excelente
Compañerismo (Camaradería)	Alta	Muy alta	Excelente
Orgullo	Alta	Alta	Excelente
Apreciación General	Alta	Muy alta	Muy alta
Estadio de Valoración	Muy Sobresaliente	Muy Sobresaliente	Excelente



Continuamos consolidando nuestro pilar estratégico de confianza en nuestra red, orientados a **entregar estabilidad, seguridad y continuidad** en nuestros procesos y operación. Esto lo ratifican nuestras renovaciones en las certificaciones como: PCI (Payment Card Industry Data Security Standard), ISAE3402 (Intenational Standard on Assurance Engagements 3402). De igual forma, contamos con un modelo estructurado de gestión, riesgos, ciberseguridad y continuidad (GRC).

Certificaciones	Objetivo	Vigencia
 PCI DSS versión 4.0.1	Seguridad en el almacenamiento, procesamiento y/o transmisión de datos de tarjetas.	28-DIC-2024 (vigencia anual)
 PCI PIN SECURITY versión 3.1	Seguridad en el procesamiento y/o transmisión del PIN transaccional y sus llaves de cifrado.	17-MAR-2023 (vigencia bienal) Renovación en Q1 2025
 ISAE 3402 SOC 1 Type II	Evaluación para que los controles implementados cuenten con la seguridad y eficacia para el desarrollo normal de las operaciones.	15-ENE-2025 (vigencia anual)

Certificaciones

Seguridad



3 Transformación digital e innovación



Acceso

Innovando en casos de uso

Nuestro centro de experiencia lo tiene todo.



Seguimos introduciendo al mercado nuevas formas innovadoras de pago, incursionando con tecnologías de vanguardia. Adaptamos la innovación en terminales de punto de venta para crear experiencias de pago únicas con comercios y aliados, posicionándonos como la única red en Colombia en implementar estas tecnologías.

TRANSFORMAMOS LA EXPERIENCIA DE COMPRA

Smart Cart



La implementación de los carros inteligentes ha mejorado la experiencia de compra, eliminando la necesidad de pasar por las cajas registradoras. Los usuarios pueden hacerlo desde el carrito de mercado, lo que agiliza el proceso y mejora la satisfacción del cliente. Esta innovadora iniciativa ha sido muy bien recibida y ya está disponible en los supermercados regionales

Self Checkout

Agilizamos los pagos fortaleciendo un nuevo canal de autoservicio en los grandes Retail de Colombia, brindando una nueva experiencia de pago.



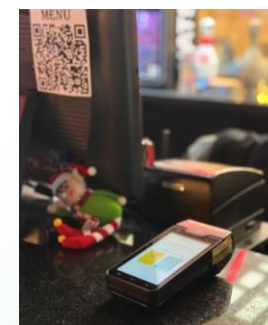
Vending Machine

Hemos habilitado pagos electrónicos en este tipo de máquinas, utilizando tecnología específicamente diseñada para este tipo de ventas.



OFERTA ANDROID PARA RETAIL

Terminales **Smartpos Fijos** con aplicaciones de valor



Seguimos avanzando en nuestra estrategia Android, incorporando nuevos usos y terminales que garantizan una integración en cajas de forma rápida y segura. Estas soluciones están diseñadas para sorprender a nuestros clientes en diversas verticales de negocio.



Acceso

Soluciones a la medida de cada negocio

En 2024, continuamos avanzando en nuestra transformación digital, impulsando la innovación con soluciones tecnológicas diferenciales que responden a las necesidades del mercado. Estas iniciativas han permitido mejorar la experiencia de nuestros clientes, optimizando la gestión de ventas y ofreciendo mayor agilidad y personalización en nuestros servicios.



FORTALECIENDO NUESTRA OFERTA

Créditos a comercios y personas

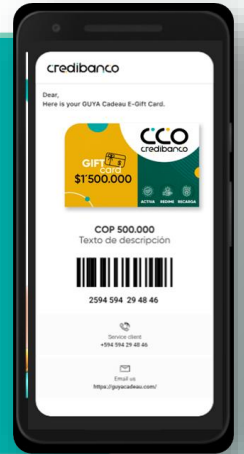
Logramos habilitar **136 mil** créditos a **personas** por valor de **\$86 mil millones** e iniciamos nuestra oferta para habilitar créditos a **comercios** logrando en el 2024 más de **3.000** créditos preaprobados y **\$96 millones** desembolsados.

Esta solución se basa en el comportamiento de las ventas de los clientes, facilitándoles el acceso a recursos financieros, optimizando su gestión y aumentando sus ventas.

REVOLUCIONANDO LA EXPERIENCIA DE COMPRA EN EL PUNTO DE VENTA, HEMOS REDUCIDO EL USO DE PLÁSTICO AL ELIMINAR LOS BONOS FÍSICOS.

Bonos Virtuales

Lanzamos con éxito una solución omnicanal auto gestionable de bonos virtuales dirigida a los comercios de Credibanco. Esta iniciativa tiene como objetivo impulsar sus ventas, apalancar programas de fidelización, mejorar la experiencia del cliente y optimizar estrategias comerciales y de mercadeo.



SIMPLIFICANDO E INTEGRANDO LA EXPERIENCIA EN LOS HOTELES

Hospitality

+1.500

Hoteles potenciales con motor de reservas Oracle y Siesa

Hospitality es la primera solución en el país habilitada por Credibanco que simplifica, integra y transforma la experiencia de los hoteles hacia los huéspedes, de una forma novedosa y placentera para disfrutar de su estadía.



Acceso

Más allá de los Pagos App Store

Nuestra tienda de aplicaciones para los datáfonos Smart Pos, ha permitido a los comercios acceder a nuevos servicios y valores agregados. Esta innovación convierte el datáfono en una solución versátil y poderosa, proporcionando mayor valor a los negocios y creando nuevos casos de uso. Así, el POS se transforma en mucho más que un simple dispositivo para recibir pagos.

Somos el ecosistema de aplicaciones POS B2B
más grande de Colombia con 26 aplicaciones productivas



GENERANDO VALOR EN LAS

Estaciones de Servicio

Habilitamos **las aplicaciones claves** para el segmento de EDS, mejorando por procesos operativos, de control y conciliación en los comercios.

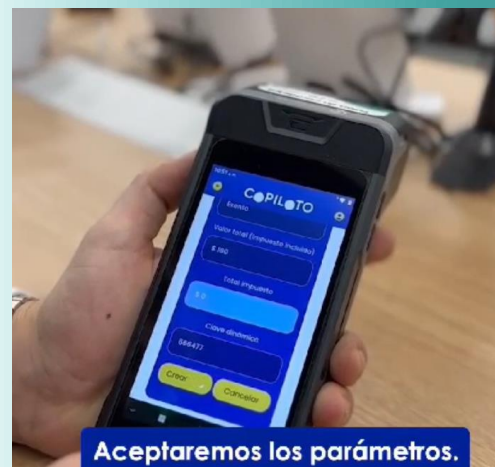
Transformación digital e innovación

Informe de
Gestión 2024



INNOVANDO EN RETAILERS

Revolucionamos la experiencia de compra transformando la gestión del punto de venta, desde el, escaneo de las etiquetas de los productos, agregando al carrito y pagando. ¡Todo en un solo dispositivo!.



NUEVAS APLICACIONES

Generamos nuevos ingresos para nuestros clientes al habilitar la venta de pines, recargas, paquetes, apuestas, pago de facturas y mucho más, en colaboración con grandes aliados líderes en el mercado como **Copiloto**.

Aceptaremos los parámetros.



Acceso

Transformamos los pagos en el transporte público masivo

Creamos nuevas experiencias de pago para los usuarios del transporte público, eliminando las filas para recargas y permitiendo un acceso rápido y seguro al sistema sin necesidad de efectivo. Esta innovación no solo mejora la eficiencia y comodidad para los usuarios, sino que también promueve la inclusión financiera al facilitar el acceso a servicios de pago digitales para todos los sectores de la población.

Este sistema de pagos abiertos ha impulsado avances significativos en ciudades como Manizales, Cali, Pereira y Armenia, donde ya está en operación, y continúa expandiéndose a otras ciudades en proceso de integración. Además, se ha unido el sistema de transporte más grande del país, Transmilenio, con un piloto en el Portal Norte.



Acceso

Pagos de manera rápida y segura utilizando dispositivos móviles y plataformas en línea

PASARELA DE PAGOS CREDIBANCO

Fortalecimos nuestra oferta de valor en seguridad al ofrecer a los comercios servicios de **tokenización y 3DSecure multi franquicia (VISA-MASTERCARD)**. Además, hemos desarrollado nuevos modelos de negociación en nuestra pasarela, dirigidos a distribuidores y/o terceros tecnológicos.

Ahora, nuestros comercios pueden gestionar sus campañas mediante el envío masivo de links de pago a través de un único lote y programar la recurrencia a sus clientes con un solo registro.

Nos destacamos como la mejor alternativa del mercado en niveles de servicio, precio, calidad de nuestros productos e implementaciones en menos de 24 horas.



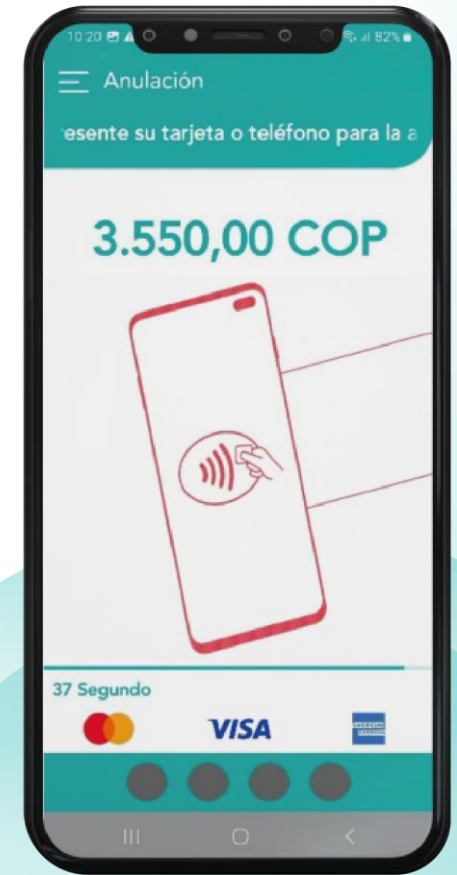
TAP TO PHONE

Desarrollamos una tecnología que permite una implementación más rápida y amplia en numerosos comercios, transformando los pagos electrónicos en Colombia con múltiples opciones de integración, como:

- Marca Blanca
- Deep Link
- SDK.

Hoy, lideramos la digitalización de los medios de pago en Colombia junto con nuestras entidades financieras y pasarela propia y aliadas.

Nuestra apuesta incluye bancos como Banco de Bogotá, Banco de Occidente, Banco Caja Social, Banco Agrario de Colombia, Coopcentral, y Bancoomeva asegurando el éxito en el ecosistema de nano y micro empresarios.



Acceso

Creando experiencias memorables a través de canales digitales

Con nuestros canales digitales integramos todos los puntos de contacto, facilitando el acceso a nuestras soluciones y potenciando el crecimiento de los negocios. Nos enfocamos en ofrecer a nuestros clientes la mejor experiencia digital mediante la integración de tecnologías avanzadas y el uso efectivo de datos.

HUB CONNECT

Continuamos evolucionando nuestro Hub Connect, hoy es el aliado estratégico para los equipos comerciales y de negocio, permitiéndoles presentar a los usuarios una propuesta integral y diferenciadora, que garantiza cobertura, satisfacción y confianza.



Transformación de la experiencia de conciliación Ofrecemos soluciones innovadoras que permiten a nuestros usuarios personalizar sus reportes, programar envíos periódicos, configurar comisiones bancarias y recibir información en tiempo real,



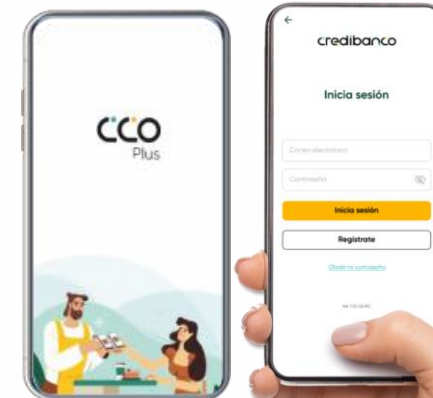
Aumento en la Satisfacción del Cliente del 171%



CREDIBANCO PLUS

Transformamos nuestra aplicación para ofrecer una experiencia única a nuestros comercios en cada interacción, permitiendo centralizar la gestión de su negocio e incursionar en un modelo de sostenibilidad financiera.

Esta solución nos permite llegar a nuevos segmentos de mercado, como micronegocios y emprendedores, logrando una mayor profundización de los pagos digitales en el país.



Nuestros beneficios para nuestros comercios :

- Acceso más fácil y seguro.
- Centralización de diferentes medios de pago como tap to pone, QR y Transfija.
- Nueva oferta para acceder a créditos de capital de trabajo.
- Módulos, de gestión y consulta.
- Comportamiento transaccional integrado al Hub Connect
- Módulo de educación financiera.
- Plan de trabajo con USAID – Finanzas para la equidad.



Procesamiento

Multifranquicia



Credibanco es el único procesador en Colombia de
5 grandes marcas

VISA

AMERICAN
EXPRESS

mastercard

Diners Club
INTERNATIONALUnionPay
银联

Bajo un modelo integral de servicio resolvemos todas las necesidades de procesamiento de entidades adquirentes y emisoras, acompañándolas en la evolución de su negocio con liderazgo funcional y eficiencia operativa.



Procesamiento Adquirente



4 Entidades Activas
2 En implementación

Desarrollo y certificación de nuevas funcionalidades:

3D Secure, transacciones de autorización y captura y cumplimiento de Mandates



Procesamiento Adquirente y SPBV



3 Entidades Activas
(1 ATM – 2 POS)
2 en implementación

Estamos en etapa de masificación, siendo los únicos en procesar la marca,



Procesamiento Multi adquirente



2 Clientes en proceso de implementación

Implementación de nuevos esquemas de adquirencia que impulsan la evolución de la franquicia y facilitan su expansión a número de actores.



Procesamiento Multi adquirente



10 Clientes en producción

Habilitación de transacciones en línea y envío de información hacia la franquicia habilitando valores agregados en (fraude, procesamiento, data, entre otros)



Open Business

Open Finance y Data



Proveedor

Hub Interoperable

CCO



Receptor

Credibanco habilitó un **Hub Interoperable de Open Finance y Open data**, que permite, mediante una única conexión, establecer interacciones con múltiples actores. Esto incluye tanto **proveedores como receptores de datos certificados**, facilitando el intercambio de información y eliminando la necesidad de gestionar procesos administrativos complejos.

La solución está compuesta por **servicios modulares** diseñados para satisfacer las necesidades de los diferentes actores.

Esta iniciativa fomenta la inclusión financiera facilitando:



Acceso a **data alternativa**, para que personas sin historial crediticio o bancarización tradicional accedan a servicios financieros

Empoderamiento del consumidor porque los **usuarios tienen mayor control sobre sus datos financieros** y deciden con quién compartirlos.

Principales logros:



En Agosto 2024 Credibanco entregó a Colombia el **primer Hub Interoperable**



Una solución **100% Cloud** que contribuye al propósito de Carbono Neutro



5 Clientes en implementación



Un portafolio modular para **clientes vigilados no vigilados**



Open Business

Pagos Inmediatos

Credibanco definió la propuesta de Pagos inmediatos, con base en el marco normativo del Banco de la República apoyando la marca BreB en los casos de uso P2P y P2M. Además, ofrece un valor diferencial en los **casos de uso B2C y B2B**, todo ello soportado por **esquemas modulares de seguridad** y diseñado bajo principios de fácil implementación para asegurar una integración eficiente y sin complicaciones.



La solución atiende todos los requerimientos regulatorios creando un portafolio que permite:

- Crear, cancelar y modificar **5 tipos de llaves**.
- QR Multillaves para múltiples canales.
- **Motores antifraude**



Esta iniciativa busca promover en los clientes de Credibanco:

- Medios de acceso físicos y digitales que soportan **Multiadquirencia** para recibir pagos con tarjetas y cuentas.
- **Conciliación** centralizada de las ventas con tarjetas y cuentas.
- Modelos de **dispersión** uno a uno y uno a muchos.

Los principales logros en el 2024 fueron:



Una solución **100% Cloud** que contribuye al propósito de Carbono Neutro con soluciones integradas de expertos como Dock y Feedzai quienes aportan su experiencia con PIX.



Nos constituimos como Sistema de Pagos de Bajo Valor Inmediato haciendo parte de las infraestructuras centralizadas apoyando la **interoperabilidad** del sistema de pagos Bre-B del Banco de la República



Creciendo y consolidando los pagos electrónicos para la movilidad

Más de 1.800 empresas y 45.000 conductores de carga y pasajeros utilizan el servicio de movilidad y TAG de pago Copiloto. En 2024, crecimos un 183% en transacciones de peajes y un 454% en parqueaderos. Desarrollamos una nueva APP para pagos con Copiloto, integrada a través de datáfonos Credibanco. Además, creamos un Hub de conexión con clientes para mejorar la experiencia de usuario y nos consolidamos como pioneros en la automatización del pago de la tasa de uso en terminales de transporte, gracias al crecimiento sostenido y la optimización de nuestras operaciones.

Nuevos desarrollos

Nueva APP
para Pago
Copiloto en
Datáfono
Credibanco

Hub de
Conexión
con clientes

Pioneros en la
solución de pago
electrónico de
la tasa de uso -
Terminales de
Transporte

**159**

Peajes **COLPASS**

**17**

Parqueaderos

**160**

Comercios

**+1.800**

Empresas

**+45.000**

Vehículos activos



Modelo tecnológico



Cristian Nariño
Vicepresidente de Tecnología

Finalización fase de estabilización switch

Después del proceso de migración, realizamos un arduo trabajo para poner a punto nuestro switch transaccional.

Al cierre del año llevamos una disponibilidad del **99.99%** en nuestro switch transaccional. Estamos listos para aprovechar las ventajas de la única arquitectura moderna y flexible del país.

Datos e información

Se ha construido un modelo de conciliación en línea utilizando tecnología de machine learning en Cloudera. Al cierre del año, contamos con **20 mil comercios** que utilizan nuestra en él información en el nuevo Hub Connect.

Arquitectura multiswitch

Somos la única red del país que implementa una arquitectura de kubernetes para conectar diferentes switches transaccionales. Este modelo, desarrollado completamente in-house, permite un mejor time to market y costos **5 veces menores** que con terceros. La implementación en el modelo de kubernetes se completó en solo en **2 meses**

Monitoreo y observabilidad

Se finalizó el proyecto de observabilidad con la implementación de Dynatrace, que gestiona todos los componentes tecnológicos, **monitoreando 100 soluciones** en línea y en tiempo real.

Sistemas y plataformas de última generación

Nuestros servicios operan sobre una infraestructura de tecnología de punta, que garantiza actualización permanente, alta disponibilidad, seguridad de los procesos y recuperación ante desastres.

Modelo fabrica in-house

Nuestro proceso de desarrollo de productos se basa en los últimos estándares de desarrollo y pruebas (TDD – Devops – Scrum – Kanban).

Consolidamos la fábrica interna que permite un time to market **4 veces mejor** y, además, asegura que Credibanco sea el dueño del Know-how. Hasta la fecha, se han desarrollado **80 plataformas**.



Modelo operativo

Digitalización contact center



Rubén Cortés Galarza
Vicepresidente de Operaciones

Continuamos con nuestro modelo de digitalización el 2024 sobre el IVR



+ 79%

de las interacciones de los comercios, son atendidas de forma digital.

Canales digitales y autogestión en adquirencia

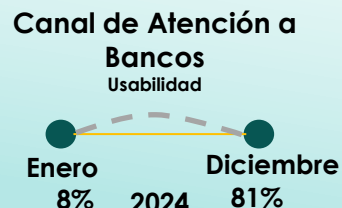
Incremento del **16,12%** de casos atendidos a través de canales digitales en el onboarding, con un nivel de resolución exitoso del **89,81%**

Pasarelas de pago

Mejora del **92%** en Time to market pasando de **48 horas a 2 horas** en procesos de entrega de servicios de pasarelas por Web services y RPA.

Credibanco evolucionando de RPA a Hiperautomatización

El Proceso de despacho y recepción de accesorios y dispositivos entre gestores y auxiliares se ha **reducido en un 60%**.



340.000
horas evitadas por automatización de los procesos operativos.

Analítica avanzada



ANALÍTICA PREDICTIVA Y PRESCRIPTIVA

Construimos modelos e implementamos herramientas que no solo anticipan tendencias, sino que también recomiendan acciones específicas para optimizar el rendimiento.



MACHINE LEARNING IA

Desarrollamos y aplicamos modelos avanzados de machine learning e inteligencia artificial que mejoraron continuamente nuestros KPIs. Estos modelos aprendieron y se adaptaron con el tiempo, brindando soluciones cada vez más precisas y eficaces.



AUTOMATIZACIÓN DATA LIFECYCLE

La optimización y automatización nos permiten generar insights en tiempo real, liberar capacidad del equipo para centrarse en analizar los datos, mejorando la precisión y agilidad en la toma de decisiones.



TALENTO CREDIBANCO

Contamos con un equipo de expertos en estadística y analítica que realizaron revisiones minuciosas de las cifras, potenciamos la capacidad de proponer soluciones innovadoras y efectivas. Además, fomentamos cambios en el mindset y capacitamos a nuestro personal, esforzándonos por contar con el mejor talento, logrando así un diferencial competitivo frente a nuestros clientes.



Modelo operativo

Nuestros Clientes

Los avances e implementaciones en enfoques analíticos nos permitieron transformar nuestros indicadores internos, reduciendo tiempos de atención, disminuyendo quejas y reclamos, y llegando a más clientes con mayor oportunidad.

Quejas y reclamos 2024 vs 2023

-18,14%

Modelo Elite TMO

5h:15m

Atención promedio
comercios VIP

Optimización procesos

Mediante el framework de inteligencia artificial (análisis de datos riguroso y automatización), hemos mejorado notablemente nuestros procesos y control financiero. Estas estrategias han mejorado nuestra gestión, fortaleciendo nuestra eficiencia operativa.

Gasto 2024 Menor ejecución

-6,4%

Ingresos adicionales Gestión Cartera 2024

\$2.329 MM

Entidades Financieras

Implementamos innovadores sistemas de monitoreo y avanzados procesos de detección de fraude. Así, nos hemos convertido en un aliado estratégico, fortaleciendo la seguridad, confiabilidad y eficiencia de sus operaciones, y promoviendo la mejora continua de sus procesos.

Nivel de servicio INS

96,1%   **0,93%**

Nivel General sin fondos y
Bloqueos

3

Falso positivo Adquirente

2023 -> 21



Redes neuronales

Se desarrollo un modelo de **IA de análisis multivariado** capaz de analizar más de **39.000 series** detectando la causa relacional de la anomalía, con **nivel de confianza del 90%**

Procesamiento de lengua natural

Implementamos un modelo de lenguaje natural que **mejora el tiempo de procesamiento, extracción y análisis de datos en hasta un 80%. Procesa más de 30 millones de caracteres** para identificar causas raíz y maneja hasta 20 variables relacionadas utilizando IA generativa.

Machine learning

Aplicamos algoritmos - **Isolation Forest** bloqueo proactivamente comercios de alto riesgo. El Árbol Jerárquico mejora la detección de fraudes y K-means **reduciendo los falsos positivos pasando de 21 a 3** e incrementaron las alertas de fraude emisor a 8,91.

Arboles de decisión y Programación probabilística

- **Débito inteligente automático**, más de **350 millones capturados** en débito automático
- Modelo inteligente de asignación de papelería **reduciendo en 16%** el consumo de papelería
- **Modelo proactivo en soportes para más de 1.000 comercios** alertados semanalmente

Hemos avanzando en diversos modelos de inteligencia artificial, incluyendo chatbots para uso interno, bases de conocimiento, análisis de primer nivel, análisis de vouchers, estado de datáfonos y documentos.

Estos desarrollos optimizan la eficiencia, precisión y gestión de información en nuestra organización.

Modelo operativo

Grandes avances
Inteligencia artificial



Sistema de Control Interno y gestión de riesgos



Administración de riesgos y continuidad



Jorge Arturo Lara
Vicepresidente Riesgo Integral y Cumplimiento

SARE

Sistema de Administración de Riesgos de Entidades exceptuadas del SIAR

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 XXXII 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.

En 2024, se realizó la evaluación transversal de riesgos y controles, encontrando que el perfil de riesgo de la organización se encuentra dentro de los parámetros establecidos, siendo este monitoreado periódicamente. El perfil de riesgos fue presentado ante la Junta Directiva para su seguimiento y pronunciamiento semestralmente, así como el monitoreo y cumplimiento del mismo de manera trimestral.

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.



Administración de riesgos y continuidad

SGCN

Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio

Desde la Dirección de Riesgos y Continuidad de Negocio se desarrolló durante el 2024 el mantenimiento y mejora de todos los componentes del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio, el cual, permite a CredibanCo consolidarse como una compañía resiliente y con capacidad para actuar frente a escenarios adversos que impacten el normal desarrollo de las operaciones y servicios hacia nuestros clientes, esto basado en la implementación de las mejores prácticas del DRII y el estándar ISO 22301:2019.

El proceso de mantenimiento y mejora estuvo enfocado en los siguientes pilares del Sistema de Gestión:

- Análisis de Impacto al Negocio (BIA)
- Análisis de Riesgos
- Estrategias de Continuidad de Negocio
- Plan de Continuidad Organizacional
- Planes de Contingencia Operativos
- Plan de Recuperación de Desastres
- Plan de Gestión de Crisis
- Plan de Comunicaciones CN
- Plan de Atención a Emergencias
- Plan de Pruebas y Ejercicios
- Seguimiento a Proveedores Críticos

Dentro de los hitos más representativos del Sistema de Gestión de Continuidad para el 2024 se relacionan los siguientes.



Modelo de gobierno

Se fortaleció el equipo con la incorporación de un Líder BCP y Líder DRP.



Gestión de crisis y comunicaciones

Se reestructuró el esquema de Gestión de incidentes, atención de crisis y el Protocolo de comunicaciones internas y externas a todos los stakeholders.



BCP/DRP

Con apoyo de consultoría externa, se mejoraron las políticas y procedimientos de recuperación operativa y tecnológica.



SARLAFT

Alcance del SARLAFT

Sistema de administración de riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva

Actividades realizadas dentro el SARLAFT durante el 2024:



Gestión de Cumplimiento

1. Listas Internacionales vinculantes para Colombia: Revisadas en total 1572 actualizaciones sin novedades para la Compañía.
2. Capacitaciones: Se desarrollaron los programas de inducción corporativa y anual llegando al 100% de cumplimiento, así mismo para los terceros no empleados y focalizadas (UIAF).
3. Monitoreo y Análisis: Se adelantaron los análisis correspondientes a los alertamientos generados por los diferentes modelos estadísticos aplicados.
4. Mejoras: Frente al perfil de riesgo, tableros de control y rutas de modeler
5. Reportes y Requerimientos: Se enviaron dentro de los tiempos establecidos y a las instancias correspondientes (UIAF, FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN Y SUPERFINANCIERA).



Gestión de Riesgo

1. Perfil de Riesgo: El riesgo residual se mantuvo calificado en BAJO
2. Controles: Se aplicaron los controles pertinentes para la mitigación de las causas generadoras del riesgo LAFTPADM.
3. Mecanismos e Instrumentos: Se atendieron al 100% cada uno de los componentes que los conforman

Trimestralmente y en cumplimiento de lo establecido en la normatividad frente al SARLAFT, la Oficial de Cumplimiento de Credibanco, presentó sus informes de gestión a la Junta Directiva.

Los órganos de control internos y externos adelantaron sus evaluaciones al SARLAFT, sin evidenciar incumplimientos que afectarán a la compañía.

Todo lo anterior en cumplimiento de lo establecido en la Circular Básica Jurídica Parte I, Título IV, Capítulo IV expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, aplicable a Credibanco S.A como entidad vigilada por esta.

POLÍTICA DE TOLERANCIA CERO: Durante el año se atendieron los lineamientos allí establecidos y se dieron los tratamientos a las denuncias recibidas.



Seguridad de la Información y Ciberseguridad

Durante el 2024 CredibanCo focalizó esfuerzos encaminados en el mejoramiento continuo en su sistema de gestión de Seguridad de la información y Ciberseguridad desde los frentes relacionados a continuación, siguiendo los lineamientos de la regulación local y las prácticas de normatividad de industria tales como PCI DSS v4.0.1, PCI PIN Security v3.1, ISO 27001, ISO 27032, ISO27035 e ISO27103:

- Políticas y directrices de seguridad de la información y ciberseguridad.
- Gestión activa de riesgos en activos de información.
- Seguridad en el acceso físico y lógico.
- Adquisición, desarrollo e implementación de controles de seguridad.
- Gestión de seguridad de la información en la operación.
- Gestión de incidentes de seguridad de la información.
- Monitoreo de ciberseguridad.
- Seguridad perimetral y red.
- Seguridad en plataformas On premise y Cloud.
- Seguridad en el uso de tecnologías emergentes.
- Protección en estación de trabajo y móviles.
- Protección usuario final.

De igual manera, desde el frente de monitoreo de Ciberseguridad y monitoreo de Marca, en 2024 se lograron identificar, analizar y contener alrededor de 200 millones de ciberataques los cuales estaban dirigidos a la infraestructura, servicios y/o aplicaciones de nuestro negocio. Lo anterior permitió mitigar la materialización de riesgos cibernéticos e impactos sobre los datos de nuestra organización, así como los datos de nuestros clientes.

Desde el frente de sostenibilidad, donde se evalúan indicadores asociados a los pilares de i) Ciberseguridad y Cibercrimen, ii) Protección y privacidad de la información y iii) Confianza, CredibanCo logró un cumplimiento del **91%** al cierre de 2024, permitiendo demostrar que el ecosistema de ciberseguridad y ciberdefensa cuenta con procesos robustos, sistematizados y con un alto grado de institucionalización de las Políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

Identificación de riesgos, vulnerabilidades y amenazas



Protección y aseguramiento de la infraestructura y datos



Detección y contención de ciberamenazas y ciberataques



Respuesta y gestión de incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad



Recuperación ante incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad



Resultado indicador de sostenibilidad Seguridad de la Información y Ciberseguridad

91%



Control interno



Martha Rueda
Auditora interna

Actividades realizadas **Comité de Auditoría**



No se detectaron deficiencias materiales que afectaron los estados financieros y el control interno



Temas de Auditoría

- Informe Revisor Fiscal
- Seguimiento gestión de acciones (Junta, Comité, Mandates)
- Resultados del indicador
- Revisión y aprobación estrategia y plan auditoría interna.
- Revisión estados financieros y temas tributarios.
- Seguimiento recomendaciones visita Extra Situ SPBV.
- Revisión y aprobación de las políticas de control Interno (CE008/2023).
- Revisión de informes de compras y procesos judiciales



Temas Riesgos

- Revisión Perfil de riesgos
- Aprobación y seguimiento Apetito de Riesgo
- Análisis Cuenta de riesgo operacional
- Revisión y aprobación de manual de Riesgo operativo
- Informe de fraude
- Revisión riesgo de contraparte
- Seguimiento Resultados certificaciones PCI DSS, PCI PIN, ISAE 3402.



Control interno

Recomendaciones antes de control

Son gestionadas por cada área responsable y seguimiento por Auditoría Interna, entre las más relevantes gestionadas durante el 2024 se encuentran:

- Mejoras identificadas en la evaluación de continuidad del negocio.
- Gestión de los riesgos asociados al uso de tecnologías emergentes y la forma en que mitigan las ciberamenazas avanzadas asociadas al uso de nuevas tecnologías.
- Resultado inspección Extra Situ SFC al SPBV.

Informe de evaluación Sistema de Control Interno

Cumplimiento 96,4% - Nivel Optimizado



Elementos:

- Revisión y aprobación de las políticas del SCI (CE08/2023 SFC).
- Cierre de brechas pendientes (hallazgos Auditorías internas, externas o eventos de riesgo).
- Evaluación de Control Interno por la Revisoría Fiscal.
- Revisión de la administración de riesgos SARE y SARLAFT por parte de la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal.

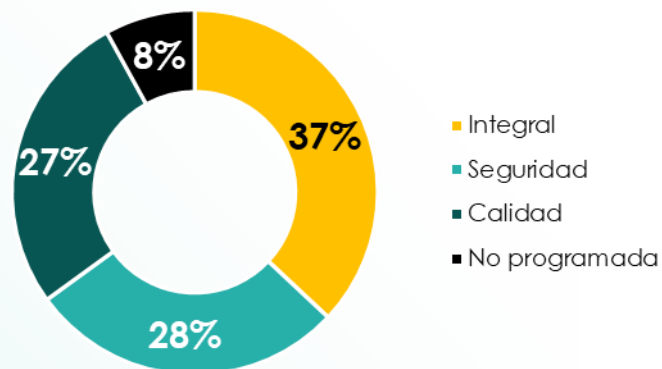


Control interno

Auditoría interna

Alcance Auditorías

71 revisiones
100% ejecución



- Revisión de cumplimiento de procesos y políticas
- Cumplimiento de las disposiciones normativas aplicables
- Evaluación de sistemas de información
- Gestión de riesgos y efectividad de controles
- Seguimiento cierre de hallazgos



No se presentaron limitaciones ni se vio comprometida la independencia de la Auditoría Interna.

Recursos Auditoría: Auditor Interno y 6 auditores (Sistemas, Operativo y Financiero)



Protección

de Datos Personales



Yenny Sotelo
Secretaría General

En Credibanco contamos con una Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales en cuyo contenido se encuentra la transferencia nacional e internacional de datos personales, uso de los datos, finalidades, así como una serie de obligaciones que la compañía y sus colaboradores deben cumplir al momento de actuar en calidad de responsables o encargados de los datos.

Gestionamos la exposición de los riesgos que pueden afectar la confidencialidad, integridad y disponibilidad sobre los datos corporativos y de nuestros grupos de interés, por medio de metodologías enfocadas en la revisión y fortalecimiento continuo de controles sobre la infraestructura administrativa y tecnológica de la organización.

Lo anterior, nos ha permitido alcanzar una mayor madurez del sistema de gestión de seguridad de la información y ciberseguridad, habilitando mecanismos para identificar y atender oportunamente ataques dirigidos a nuestra infraestructura tecnológica y marca, logrando una capacidad de contención efectiva.

Como evidencia de aplicación y eficiencia de nuestros controles y políticas para el debido tratamiento de datos personales, damos a conocer que, en el año 2024 no fuimos requeridos por la autoridad competente para el pago de multas o sanciones por la violación de datos personales, lo cual, nos convierte en una compañía que busca garantizar la confianza y seguridad de los titulares que comparten sus datos con nosotros.



Ley aplicable	Descripción
Decreto 2555 de 2010 y las demás normas que lo modifiquen o complementen	Normas en materia del sector financiero, asegurador y del mercado de valores y se dictan otras disposiciones.
Ley 1340 de 2009	Protección de la competencia.
La ley 1581 del 2012 y ley 1266 de 2008	Protección de datos personales
Resolución 3501 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones	Se determinan las condiciones de acceso a las redes de telecomunicaciones.
Circular Básica Jurídica 029 de 2014 SFC	Aspectos aplicables a entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.
Circular Externa 052 de 2007 SFC	Manejo de información a través de medios y canales de distribución de productos y servicios para clientes y usuarios.
Ley 1735 de 21 de octubre de 2014 y Decretos Reglamentarios	Sociedades Especializadas en depósitos y pagos electrónicos
Decreto 1076 de 2015 y las demás normas que lo modifiquen o complementen	Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible.
Estatuto Tributario y Ley de Crecimiento Económico	Disposiciones de los impuestos administrados por la Dirección General de Impuestos Naciones.
Decreto 2443 de 2018	Inversión en sociedades FINTECH con objeto exclusivo.
Resolución 17 de 2020 DIAN	Procedimiento para los prestadores de servicios electrónicos o digitales desde el exterior que se acojan voluntariamente al sistema alternativo de pago del impuesto a través de la retención en la fuente a título de impuesto sobre las ventas (IVA).
Resolución 019 de 2016 y demás resoluciones/decretos que lo complementen	Regulación del funcionamiento de la factura electrónica.
Circulares Externas 005 de 2019, 006 de 2019, 029 de 2019, 025 de 2020, 027 de 2020, 005 de 2021, 020 de 2021 SFC	Uso de servicios de computación en la nube; Seguridad y calidad para realización de operaciones mediante códigos QR; Requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones y acceso e información al consumidor financiero y uso de factores biométricos; Riesgo Operacional; Administración del riesgo de lavado de activos y de financiación del terrorismo; Registro de Adquirentes No Vigilados- RANV; Actividades que desarrollan las entidades vigiladas en los Sistemas de Pago de Bajo Valor.
Decreto 1297 de 2022, Art 89 Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026, Circular Externa 004 de 2024 SFC	Open Data (Datos Abiertos) / Open Finance
Circular Externa 008 de 2023 SFC	Sistema de Control Interno
Art. 104 del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026; Resolución Externa 6 del 2023 Circular Externa DSP 465 2023, Circular Externa DSP 471 MOL 2024, Circular Externa 470 DICE 2024 (Banco de la República)	Sistemas de Pago de Bajo Valor Inmediato.
La ley 1480 de 2011 y Decretos Reglamentarios	Estatuto de Protección al Consumidor.



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 autor y de propiedad intelectual son utilizados de manera legal, en cumplimiento de las normas respectivas y con las debidas autorizaciones otorgadas.

Los vínculos de Credibanco con los diferentes grupos de interés se encuentran alineados con el marco normativo e incorporan cláusulas contractuales, requisitos o condiciones que los desarrollan, reforzando dicha normativa e incluyendo mecanismos para resolver eventuales controversias al respecto.

Operaciones celebradas con vinculados económicos

Estas operaciones están siendo reveladas en la nota No.41 de los Estados Financieros.

Nota sobre la Libre circulación de Facturas

Dando cumplimiento a lo indicado en el artículo 87, parágrafo 2 de la Ley 1676 de 2013, y en concordancia con el parágrafo 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 ha existido cuestionamientos para el año 2024 por parte de algún proveedor sobre alguna limitación de la norma para Credibanco S.A.



5 Desarrollo de la cultura, talento y bienestar



Indicadores

Gestión de Talento humano

Cultura, talento y bienestar

Informe de
Gestión 2024



Eje Estratégico	Indicador	Descripción	Resultado Año 2024
Vivir una cultura colaborativa, abierta y empoderada	Liderazgo	Resultado Valoración 360° de Comportamientos de Liderazgo.	92,2
	Satisfacción - NPS	E-NPS. (Encuesta GPTW)	96
	Equidad	% Posiciones de Liderazgo ocupadas por mujeres / total posiciones de liderazgo.	51.7%
Donde los colaboradores pueden aprender, desarrollarse y hacer carrera	Promoción Interna	% Vacantes cubiertas con talento Interno.	44,5%
	Formación de Talento	Plan de Formación: Horas de formación promedio por persona al año.	30h
Con remuneración y beneficios competitivos frente al mercado	Rotación	Tasa anualizada de Rotación Voluntaria.	7,9%
En un Clima positivo y de bienestar Integral	Riesgo Psicosocial	Resultado Medición Batería de Riesgos Psicosocial.	Riesgo bajo
	Cumplimiento ARL	Cumplimiento estándares ARL.	100%



Cultura talento y bienestar



Jorge Andrés Talero
Vicepresidente Finanzas y Servicios Corporativos

Atraemos y desarrollamos el mejor talento que transforma la industria de pagos en Colombia

Creemos en el poder transformador de nuestro talento para impulsar la industria y adoptar nuevas tecnologías.

Nuestra propuesta de valor integral, respaldada por nuestra **Política Corporativa de Talento**, busca atraer y desarrollar las mejores capacidades humanas, consolidando nuestra marca empleadora como un activo clave en una industria dinámica y en constante cambio.

Generamos resultados sobresalientes, basados en una gestión excelente del talento y una marca empleadora sólida, orientada a **crear las mejores experiencias de pago para el bienestar de las personas y los Negocios.**

Cultura, talento y bienestar

Informe de
Gestión 2024

CCO
credibanco

Nuestro programa de gestión integral cuenta con 4 pilares estratégicos:

Vivir una **cultura colaborativa**, abierta y empoderada.

Donde todos los colaboradores puedan **aprender, desarrollarse y hacer carrera.**

Con una **remuneración y beneficios competitivos** frente al mercado.

En un **clima laboral positivo** y de bienestar integral.



Vivimos una cultura

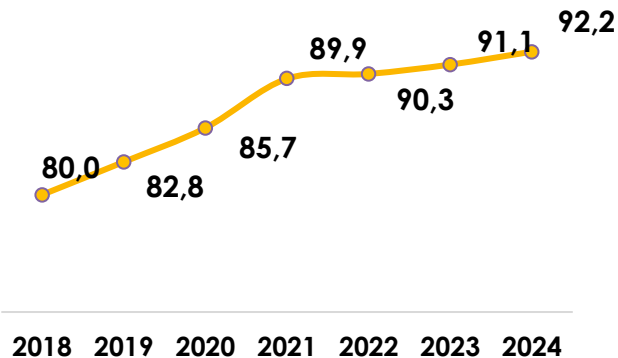
Colaborativa, abierta y empoderada.

En línea con nuestra estrategia organizacional y el propósito de crear las mejores experiencias de pago que beneficien a las **personas y los negocios**; el **Liderazgo y la Cultura** han sido claves en consolidar los pilares de nuestra organización los cuales guían nuestras decisiones y fomentan soluciones innovadoras centradas en el cliente.

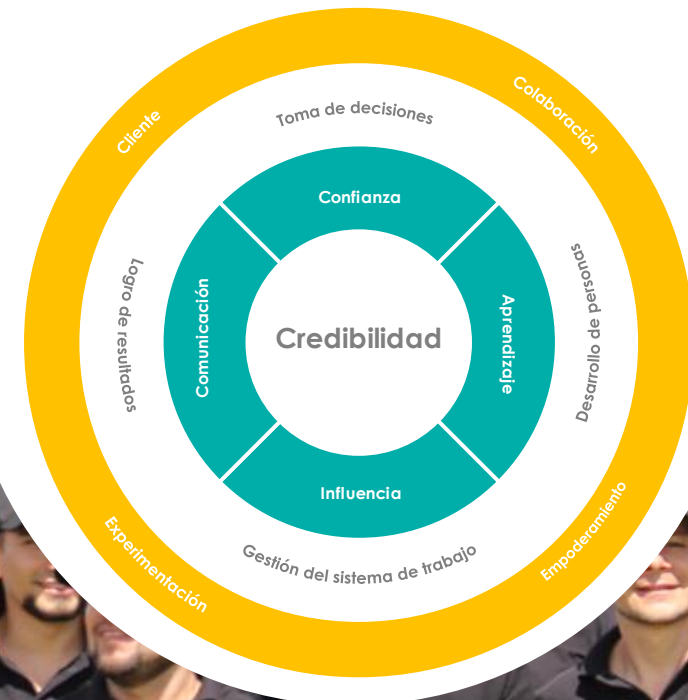
El liderazgo con propósito y enfocado en el ser es fundamental para lograr nuestra estrategia. Por ello, evaluamos a **247** líderes mediante un método 360° para identificar fortalezas y diseñar planes de desarrollo.

Nos esforzamos por construir una organización que inspire innovación, colaboración y experimentación, siempre con el cliente en el centro, para generar resultados excepcionales y adaptarnos ágilmente a un entorno dinámico.

Resultados valoración 360° Liderazgo



Desarrollamos el **Programa de Liderazgo Diamantes en Evolución** con **241 colaboradores** que nos permite el desarrollo integral de nuestros líderes como una capacidad organizacional que beneficia el desarrollo de la estrategia, el crecimiento de los equipos y el desarrollo de un talento cada vez más preparado al servicio del país.



Aprendizaje y desarrollo

Donde todos los colaboradores **puedan aprender, desarrollarse y hacer carrera**



Desarrollamos estrategias de formación y aprendizaje que permiten a nuestros colaboradores desarrollar habilidades críticas, invirtiendo un promedio de **30 horas** por persona en acciones de formación en 2024:

- Foros de industria
- Programa de liderazgo
- Acompañamiento de coaching
- Experimentación
- IA.- Tecnologías emergentes
- Idioma inglés
- Plataformas core
- Acompañamiento a plan carrera
- Ruta Cloud



Avanzamos en el acompañamiento a **69 Altos Potenciales** en planes de desarrollo personalizados para que estén preparados para ser sucesores en cargos críticos de la Organización.

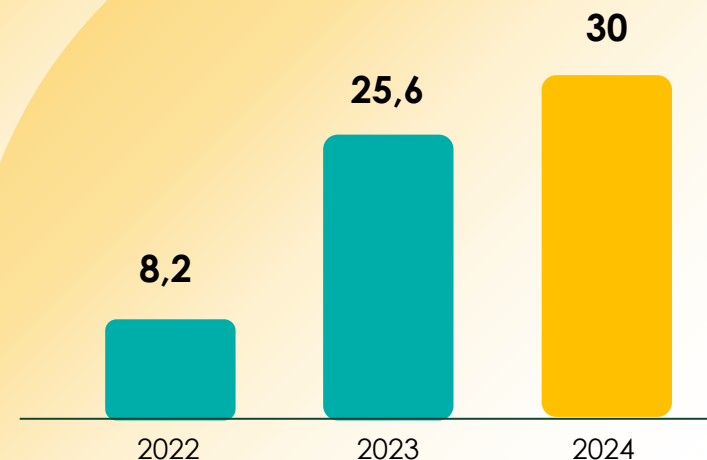


449 personas realizaron pruebas de competencias y DISC que les permitió conocer fortalezas y aspectos de desarrollo para su crecimiento profesional y mejoramiento de equipos.



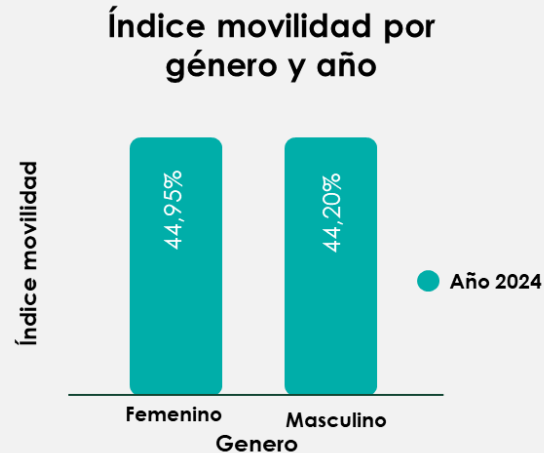
Nuestros **18 practicantes universitarios** con proceso de valoración y feedback para que puedan incorporarse con mayor facilidad a la vida laboral.

Horas de formación promedio colaborador



Promoción de Talento

En Credibanco, nos enfocamos en desarrollar las capacidades de nuestro talento para promover su crecimiento profesional, el desarrollo de carrera y la formación de líderes de alto impacto tanto para la organización como para la sociedad. Como resultado de este esfuerzo, el **44,5%** de las posiciones viables fueron cubiertas mediante promoción interna.



Remuneración y beneficios competitivos frente al mercado

En 2024, implementamos un nuevo portafolio de Beneficios Flexibles, entregando un modelo más integral, adaptado a las necesidades y preferencias de cada colaborador. Esto mejoró la percepción de uso de los beneficios y el impacto en su bienestar personal, familiar y de proyecto de vida.

Bienestar Psicosocial.

- ✓ En 2024 aplicamos nuevamente la batería de riesgo psicosocial para conocer avances en la gestión de factores de riesgo y de protección en factores psicosociales de nuestros colaboradores con una participación de **880 Colaboradores**.
- ✓ Logramos una disminución significativa **-6,3** en factores de riesgo psicosocial percibido.
- ✓ Los factores de riesgo Intralaboral (*de mayor control y gestión por parte de CCO*) disminuyeron en un **-7,2**.



Clima laboral

En un clima laboral positivo y
Bienestar Integral



Cuidado de nuestra Salud Física y Mental

- **1.579** – Participantes en Promoción y Prevención de la salud.
- **551** - Colaboradores habilitados en Rol Teletrabajable.
- Exámenes Médicos Ocupacionales.

Nuestro Bienestar

- Batería de Riesgo Psicosocial → **Riesgo Bajo**
- **816** – Asistentes Conethaton Fest -
- **455** – Regalos hijos de colaboradores a nivel Nacional.
- Comunidades de Bienestar: sport, chef, natural y pet conect
- Programa anual de bienestar Bogotá y Ciudades.

Nuestra Seguridad

- **489** - Participantes Simulacro Distrital a nivel nacional.
- **364** Colaboradores capacitados en manejo defensivo y movilidad segura, uso EPP, riesgo público y alimentación emocional.
- **198** Colaboradores capacitados en temas de emergencias a nivel Nacional.



Filantropía apoyo social

Un espíritu solidario y una convicción del aporte a la sociedad hace parte de nuestra identidad y propósito.

- En 2024, **donamos \$526 millones**, de los cuales \$446 millones fueron aportes directos y \$80 millones donados por nuestros colaboradores. Estas contribuciones apoyaron programas de salud, educación y cuidado del adulto mayor
- En 2024 desarrollamos el reto 40/40 que nos permitió trabajar **colaborativamente**, con un propósito superior y un impacto social relevante; donde donamos **40 bicicletas que fueron armadas por nuestros colaboradores**.
- Alegramos la navidad de **52 niños de Bosa** al entregarles juguetes donados por nuestros colaboradores a través de Funcades.
- También mejoramos la calidad de vida de 205 adultos mayores, apoyamos a niños con labio fisurado a través de Operación Sonrisa y aportamos en la educación de niños vulnerables con United Way.



Sostenibilidad



Enfoque de sostenibilidad



Para nosotros, cada experiencia de pago que facilitamos es un paso firme hacia un país moderno e incluyente.

La **Confianza** y el **Bienestar** son factores claves para cooperar con el ecosistema y movilizar acciones de crecimiento.

Durante 53 años, hemos sido un referente de innovación y confianza en el desarrollo de la industria de pagos en Colombia. Nuestras soluciones contribuyen al bienestar de millones de colombianos y fortalecen la confianza en un sistema seguro y eficiente.

Crear las mejores experiencias de pago para el bienestar de las personas y los negocios.



Este enfoque no solo facilita las operaciones diarias, sino que también **fortalece los vínculos entre los distintos actores y apoya el crecimiento sostenible, buscando un futuro lleno de evolución y progreso para todos.**

Vemos el desarrollo sostenible como una oportunidad de generación de valor tanto desde perspectivas del bienestar del talento y la generación de inclusión financiera, así como **la generación de valor para el ecosistema social y ambiental en el cual desarrollamos nuestra actividad.**

Estamos alineados a la contribución más importante en materia de retos económicos, medio ambientales y sociales tomando decisiones para mejorar continuamente nuestra gestión alrededor de los temas más relevantes para nuestro entorno y nuestro negocio, los cuales, han sido identificados a través de un **ejercicio de materialidad** permitiéndonos determinar los **focos de trabajo** clave en sostenibilidad a trabajar por Credibanco.



Enfoque de sostenibilidad

Sostenibilidad

Informe de Gestión 2024



Sobre nuestro lineamiento estratégico

La estrategia de sostenibilidad se enfoca en generar impactos positivos que promuevan un balance en la dimensión **económica** a través de la cual, la **confianza** fortalece nuestra **propuesta de valor** y es esencial para **impulsar el crecimiento** de la empresa, fomentar las inversiones y generar **bienestar** para los diferentes stakeholders.

A partir del enfoque en el ámbito social, la compañía está comprometida con el **bienestar** de los colaboradores y de la comunidad, lo cual contribuye al **desarrollo integral de las personas** y al entorno social en el que opera.

Por último, como enfoque desde lo ambiental, **estamos comprometidos en construir lazos de confianza** promoviendo un futuro responsable, donde las personas y los negocios experimenten un **mayor bienestar al vivir en entornos más sostenibles**.



Enfoque de sostenibilidad

Sobre la materialidad

En 2023 realizamos nuestro primer análisis con un enfoque de doble materialidad, que corresponde a la identificación de los impactos del entorno hacia Credibanco y cómo las actividades realizadas afectan al ecosistema en el que opera.

Este enfoque metodológico nos permitió en el 2024 identificar, actualizar y priorizar los asuntos de sostenibilidad relevantes, así como los riesgos y oportunidades del entorno que pueden afectar la capacidad de crear valor a largo plazo para la compañía y el desempeño económico de esta.

Estas fueron las fases de la metodología aplicada:

Fase 1 Análisis del contexto e identificación de posibles temas materiales

Fase 2 Diálogos con los grupos de interés

Fase 3 Priorización y validación de temas materiales

Como resultado de este ejercicio y al acercamiento a nuestros grupos de interés, hemos identificado siete asuntos materiales, que orientan la dirección de nuestra estrategia y el enfoque de nuestra gestión.

Grupos de Interés & Materialidad

Impactando nuestros Grupos de Interés		Asuntos Materiales para Cadena de Valor
Internos • Accionistas • Dirección • Colaboradores de CCO	Externos • Clientes • Aliados • Proveedores • Regulador • Colaboradores • Acreedores • Gremios y Asociaciones	1. Estabilidad del servicio 2. Transformación digital 3. Inclusión financiera 4. Seguridad de la información y privacidad de los datos 5. Bienestar del Talento 6. Circularidad y gestión responsable de residuos 7. Cambio climático



Gestión ambiental

Cambio climático y eficiencia energética

Nuestra Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales nos proporciona una visión clara de los riesgos ambientales, permitiéndonos trabajar en la prevención, reducción y mitigación de estos impactos. Además, implementamos programas de uso eficiente de la energía y el agua para seguir mejorando nuestra gestión ambiental.

La digitalización en nuestros terminales nos ha permitido reducir el uso de papel al ofrecer a los clientes y tarjetahabientes la opción de generar el voucher de forma digital en lugar de imprimirlo. Gracias a esta iniciativa, hemos salvado 878 árboles que representan 1 millones de rollos de papel de datáfonos dejados de consumir en el 2024 y se dejan de emitir 72.2 TonCO₂ eq.

Credibanco implementó máquinas de agua con filtros IAMPO R&T con diferentes opciones de temperatura, generando un ahorro de 300,546 botellas plásticas para el periodo 2024.

Producto de la innovación tecnológica estamos realizando actualizaciones remotas de versiones en nuestros datáfonos, con esto hemos logrado una disminución de las visitas en campo, lo que se dejan de emitir 8.93 TonCO₂ eq

En 2024, iniciamos el proceso de cálculo de nuestra huella de carbono utilizando la metodología del GHG Protocol para los alcances 1 y 2. En 2023, registramos un total de 100,90 TonCO₂ eq (Toneladas de dióxido de carbono equivalente) en emisiones, correspondientes al consumo energético proporcionado por ENEL, la recarga de extintores, los refrigerantes y los dispensadores de agua.

Para mitigar nuestro impacto en el 2024, implementamos estrategias de eficiencia energética en nuestra sede principal y promovimos una cultura de sostenibilidad entre nuestros colaboradores. Como resultado, logramos reducir nuestras emisiones en el alcance 1 y 2 a 95,24 TonCO₂ eq, utilizando el factor de emisión de 2023.

Sostenibilidad

Informe de
Gestión 2024



Como parte de nuestro compromiso, contribuimos en **2024 a reducir el impacto del cambio climático y el racionamiento de agua** mediante el uso eficiente de la energía con las siguientes acciones:



Apagado de
pantallas y videowalls



Apagado de AA, y uso
del 100% de ventilación
natural (excepto en zonas
sensibles)



Apagado de luces en
esquinas de conexión

Dicha energía es necesaria para nuestras operaciones en la sede principal en Bogotá, aportando una **reducción 23.158 KW** para el año 2024 en comparación al 2023.



Circularidad y residuos

En Credibanco S.A., la gestión y disposición final adecuada de los residuos es una prioridad. Por ello, hemos implementado un sistema de gestión de residuos basado en los principios de la economía circular, enfocado en la reducción, reutilización y reciclaje de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), así como de residuos aprovechables y orgánicos. Nuestro objetivo es minimizar el impacto ambiental y optimizar el uso de los recursos, contribuyendo así a la sostenibilidad y al cuidado del medio ambiente. En el 2024 se dejaron de emitir **55.3 TonCO2eq** por la gestión y aprovechamiento de los residuos generados en Credibanco.

Actualmente se aprovecha con gestores aliados el **99%** de los residuos generados, el **1%** que no se puede aprovechar se disponen en celda de seguridad con gestores de residuos que cuentan con licencia ambiental.

Gestión de residuos	2024 en KG
Total residuos generados por la organización	111.894
Total residuos peligrosos y especiales	29,648
Baterías de datáfonos	915
Partes eléctricas	28.532
RCD	1
Solidos contaminados	200
Total residuos no peligrosos	82.246
Dotación limpia	2
Plástico	2.295
Metales	103
Cartón	7.121
Vidrio	15
Papel	64.136
Madera	263
Orgánicos	8.311



credibanco