

Informe
de **gestión**
2016

45 años

www.credibanco.com





Bogotá, D.C.

Señores Accionistas:

El 2016 fue un año de crecimiento y consolidación para el sistema financiero. Gracias a nuestra firme convicción de seguir ofreciendo valor agregado en nuestros servicios, de la mano de un portafolio de productos cada vez más diversificado y pensado en las necesidades de los actores, ratificamos nuestro liderazgo como estructuradores y desarrolladores de negocios.

Somos conscientes que los pagos electrónicos se siguen consolidando como una gran alternativa al uso del efectivo, lo que trae beneficios no sólo en formalización e inclusión financiera, sino también en costos y comodidad para empresas, tarjetahabientes e instituciones financieras.

Los desafíos de una industria en transformación, en la que nuevos competidores están entrando al mercado, donde el consumidor demanda servicios con alto contenido de valor agregado a partir de la tecnología, y la gran presión del Gobierno para aumentar los niveles de formalidad y bancarización, son motivadores para que CredibanCo continúe reinventándose y adaptándose a este entorno mucho más complejo para competir y ganar.

Es por esto, que en el 2016 se implementó una nueva configuración estratégica orientada al mercado con un foco claro y dirigido al cliente y sus necesidades. Se continuó, con el desarrollo de innovaciones y nuevos productos para atender la creciente y exigente demanda.



Los estados financieros de la organización registran una sólida situación financiera, la cual garantiza el desarrollo del plan de gastos e inversiones de corto y mediano plazo, permitiendo que CredibanCo se proyecte hacia el futuro, y responda por sus deberes con el gobierno en términos tributarios y con las expectativas de nuestros accionistas.

Así mismo, nos orientamos para ser facilitadores del desarrollo social, hecho que se refleja en mejores condiciones y opciones para las transacciones financieras de nuestros clientes. Adicionalmente, tenemos programas de gestión social, protección del medio ambiente y desarrollo del talento humano. Todo esto como base del crecimiento sostenible de nuestra organización y de los grupos de interés, en pro de un país más equitativo y justo.

De cara al 2017, nuestro principal objetivo será continuar con el fortalecimiento de la red y promover el desarrollo de productos y servicios que transformen la forma de hacer los pagos para mejorar la experiencia tecno-financiera. De esta manera, seguiremos aportando al desarrollo económico y haremos realidad el sueño de una Colombia con una cultura de pagos electrónicos establecida y próspera, apoyada en sus eslabones más fuertes.

En cumplimiento a lo dispuesto en los estatutos de CredibanCo y las normas legales vigentes, me complace presentar a consideración de la Asamblea General el informe correspondiente al ejercicio que finalizó el 31 de diciembre de 2016.



Gustavo Leño Concha
Presidente de CredibanCo



Informe de Gestión 2016

1

Quiénes
Somos

Pág. 5 Nuestros Accionistas
Pág. 5 Equipo Directivo
Pág. 7 Enfoque Estratégico
Pág. 9 Marco Legal
Pág. 11 Presencia Geográfica

2

Informe de
Gestión

Pág. 13 Perspectivas Macroeconómicas
Pág. 15 Cifras del Negocio
Pág. 21 Situación Financiera
Pág. 29 Gestión Estratégica

3

Pilares de
Gestión

Pág. 32 Gestión Integral del Talento
Pág. 35 Cumplimiento de Requerimientos Legales
Pág. 35 Riesgos
Pág. 41 Gobierno Corporativo
Pág. 43 Comité de Auditoría
Pág. 47 Sistema de Control Interno SCI
Pág. 48 Normas sobre Propiedad Intelectual
y Derechos de Autor
Pág. 49 Actuaciones Administrativas y Judiciales
Pág. 50 Procesos Judiciales en que interviene CredibanCo
Pág. 53 Responsabilidad Social Corporativa

4

Estados Financieros
Separados

Pág. 58 Informe Revisor Fiscal
Pág. 62 Estados de Situación Financiera
Pág. 63 Estados de Resultados Integrales
Pág. 64 Otro Resultado Integral
Pág. 65 Estados de Cambios en el Patrimonio
Pág. 66 Estado de Flujos de Efectivo

5

Estados Financieros
Consolidados

Pág. 68 Estados de Situación Financiera
Pág. 69 Estados de Resultados Integrales
Pág. 70 Otro Resultado Integral
Pág. 71 Estados de Cambios en el Patrimonio
Pág. 72 Estado de Flujo de Efectivo



Capítulo 1

¿Quiénes Somos?

Contenido

Nuestros Accionistas
Equipo Directivo
Enfoque Estratégico
Marco Legal
Presencia Geográfica

Nuestros Accionistas

Nuestros accionistas son la mayoría de las Entidades Financieras del país y los miembros de nuestra Junta Directiva son:

Principales	Suplentes
Julián Sinisterra Reyes	Lucía Botero Uribe
Luis Fernando Gómez Falla	Carlos Eduardo Upegui Cuartas
Luz Maritza Pérez Bermúdez	Carlos Javier Granados Sua
María Andrea Claros Rizo	Juan Gonzalo Tobón Arrubla
Pedro Buitrago Martínez	Santiago Perdomo Pérez
Santiago Perdomo Maldonado	Ángela Bibiana Osorio Peña
Mauricio Fonseca Saether	Ignacio Giraldo Ardila
Por definir	Claudia Vélez Restrepo
Mónica Rubio Contreras	Juan Pablo Rojas Bernal

Miembro Independiente

Miembro Asesor Independiente

Jorge Restrepo Palacios

Giorgio Trettenero

María Paula Duque Samper

Equipo Directivo



De izquierda a derecha

Nelson Enrique Pinilla Castellanos
Luis Fernando Sierra Suárez
Francisco Javier Navarro Pulecio
Gustavo Adolfo Leño Concha
Nicolás Silva Garnica
Rubén Cortés Galarza

Asamblea general de accionistas

Revisoría Fiscal PWC

Comité de Auditoría

Junta Directiva



Presidente
Gustavo Leño Concha



SubGerente Mercadeo
Fabiola Jurado de la Rosa



Auditoría Interna
Martha Rueda Beltrán



G. Operaciones
Rubén Cortés Galarza

D. Medios de Acceso
Hugo Albarracín Martínez

D. Servicios Operativos
María Isabel López Guerrero

D. de Operaciones
Nelly Vargas Almeida

D. Procesamiento Emisor
Adriana Andrade Miranda



VP de Negocios Corporativos
Luis Fernando Sierra Suárez



VP de Negocios de Empresas y Personas
Francisco Javier Navarro Pulecio



VP Corporativo
Nelson Pinilla Castellanos



VP de Tecnología
Nicolás Silva Garnica

D. Analítica e Inteligencia de Negocios
Verónica González

G. Entidades Financieras
Sandra Milena Romero Ropero

D. de Producto Entidades Financieras
Jimena Velandia
Laura López Madrid

D. Banca Digital
Camilo Pedraza

SubGerente Comercial
Edward Cogollo

D. Comercial Entidades Financieras
Sandra Bernal
Felipe Hernández
Ciro Jiménez

G. Desarrollo Mercados Estratégicos
Karen Eliane Baptista Serrato

D. Desarrollo Comercial y Producto
Jhon Fredy García

G. Proyectos Especiales
Juan Carlos García Londoño

G. Comercios Estratégicos
Diana Margarita Prada Rodríguez

D. Comercial Comercios Estratégicos
Elena Sánchez

D. Producto de Comercios Estratégicos
Julie Andrea Martínez

D. Inteligencia de Negocios y Mercadeo
Carlos Mauricio Puin López

G. Redes Inteligentes
Lyda Mercedes Wilches González

D. Comercial Redes Inteligentes
Lorna Forero

G. Ecosistemas de Pago
Andrea Milena Ticora Alturo

D. Desarrollo de Negocios Ecosistemas de Pago
Andrés Gómez Vacante

D. Comercial
Adriana Salazar

D. Proyectos Ecosistemas de Pago
Silvia Pabón

SubGerente Venta No Presente
Wladi Leonardo Gordillo Hernández

Líder Estratégico Venta Presente
Elizabeth Calderón Leal

G. Empresas y Pymes
Gloria Patricia García López

SubGerente Adquirencia
Genny Monroy

D. Desarrollo de Negocios de Pymes y Pequeños Comercios
Vacante

D. Comercial Empresas y Pymes
Nancy Escobar

D. Desarrollo de Negocios de Grandes y Medianas
Luney Zerda

G. Transacciones Digitales para Personas
Freddy Ernesto Romero Linares

D. Desarrollo Negocios T. Digitales para Personas
Neirlis Leyton

G. Regionales (5)
D. Seccionales (12)

G. Planeación y Finanzas
Ricardo Tiberio Zambrano Ahumada

D. Estudios Estratégicos
Camilo Triana

G. Administrativo
Jorge Andrés Talero Bernal

D. Servicios Administrativos
Julio C. Manjarres

D. Contabilidad
Lilian Rincón

G. Alineamiento
Jorge Arturo Lara Quintero

Oficial Sarlaft
Carlos Montel

D. Procesos y Riesgos
Vacante

D. PMO
Ricardo Gutiérrez

D. Servicio al Cliente
Adriana Serrano

D. Gobierno de Información

G. Talento Humano
Esperanza Amarillo Ramírez

D. de Desarrollo Organizacional
Walter Casallas

D. de Administración de Personal, Salarios y Relaciones Laborales
Martha Suárez

G. Jurídica
María Fernanda Quiñones Zapata

Manager Technology Management
María Ismenia Barbosa Beltrán

D. Routing and Authorization
Milena Porras

D. Settlement Business Platform
Jorge Cercado

D. Present Access Technology
Iván Aceves

D. No present Access Technology
Edgar Otero

Manager Project Management
Ingrid Liliana Becerra SantaMaría

D. Proyectos
Marisol León
William Camargo

IT Services & Telco
Javier Enrique Toro Cuervo

D. de Infraestructura de Redes
William Cortés

IT Software Management
Cristian Nariño Niño



Nuestra Organización

CredibanCo S.A. nace hace 45 años como un modelo de cooperación de la banca colombiana para construir la red de comercios que acepte las tarjetas bancarias.

Durante su trayectoria, la organización ha sido protagonista de la transformación de los pagos, del efectivo al electrónico, contribuyendo a modernizar las transacciones económicas, a incrementar la productividad del país y mejorar la experiencia de los consumidores a la hora de pagar.

Desde 2005, ejerce su actividad en calidad de entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, administrando el sistema de pago de bajo valor CredibanCo.

CredibanCo se transformó de Asociación Gremial sin Ánimo de Lucro a Sociedad Anónima de carácter comercial de naturaleza jurídica privada, constituida con escritura pública No. 4071 del 11 de noviembre de 2016, registrada en la notaría 24 de Bogotá.





Nuestra razón de ser

Facilitamos los intercambios económicos creando acceso, interconectando y desarrollando ecosistemas de pago que enriquezcan la experiencia del cliente.

Valores Corporativos:



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



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.



Respeto: reconocemos y valoramos las diferencias como fuente de crecimiento personal y organizacional.



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



CredibanCo obtuvo el certificado de autorización para administrar Sistemas de Pago de Bajo Valor, 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 2255 de 2010 (que recogió en todo lo pertinente lo dispuesto en los Decretos 1400 y 2999 de 2005 y 034 y 2230 de 2006 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, dispersas en la legislación comercial, cambiaria, tributaria y penal, principalmente. El Decreto 2255 de 2010, entre otros elementos ordena los fines, criterios y contenidos mínimos que deben desarrollar los reglamentos operativos de los sistemas de pago, mecanismo de autorregulación llamado a fijar en modo concreto las políticas y reglas que rigen su operación. 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 de la Superintendencia Financiera de Colombia, en mayo de 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.



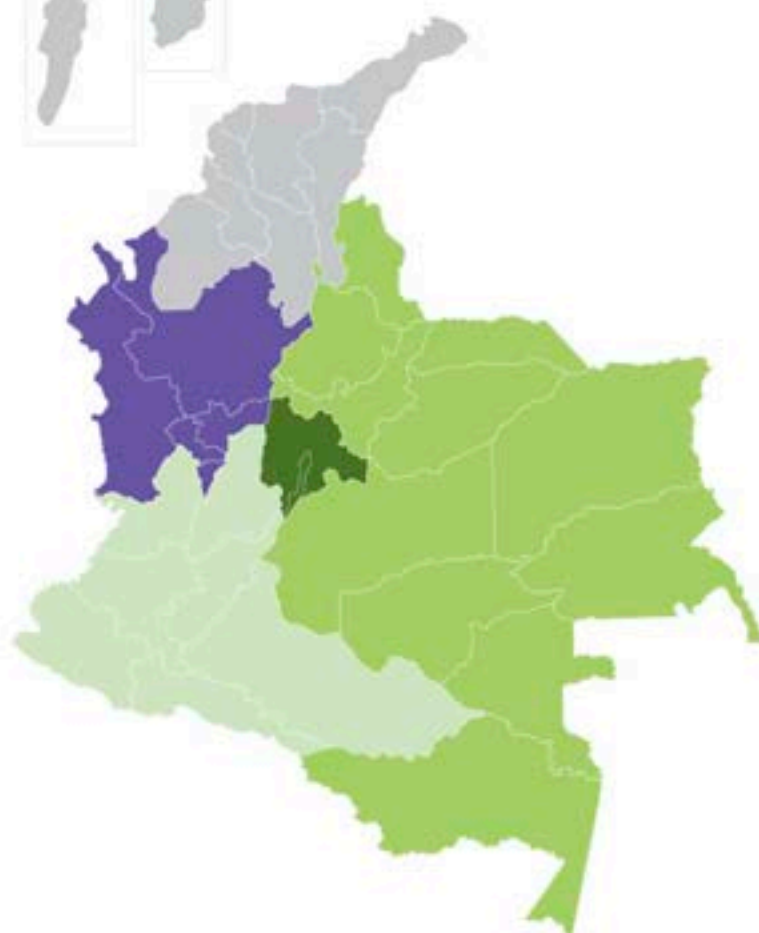
Adicionalmente nos aplican las siguientes normas, relacionadas de manera indirecta con el desarrollo de nuestra actividad.

Decreto 2553 de 1992 y la Ley 1340 de 2009: control a las prácticas comerciales restrictivas de la competencia.

Ley 1581 del 2012 y sus correspondientes Decretos Reglamentarios: Habeas Data y protección de datos personales.

Ley de Telecomunicaciones 1341 de 2009: resoluciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, en particular las Resoluciones Número 3501 de 2011 y sobre cargos de acceso: Reglamentación sobre la figura de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones.

Ley 1735 del 21 de octubre de 2014 y Decretos Reglamentarios: Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos, compañías que podrán desarrollar y competir en el negocio de adquirencia y podrán desarrollar entre otras actividades la captación de recursos.



Regional Centro

Bogotá - Cundinamarca

· Puntos de Venta CredibanCo: 85.978

· Terminales CredibanCo: 78.775

Regional Antioquia y Eje Cafetero

Antioquia - Caldas - Chocó - Quindío - Risaralda

· Puntos de Venta CredibanCo: 24.424

· Terminales CredibanCo: 34.689

Regional Oriente

Boyacá - Meta - N. de Santander - Santander

Arauca - Casanare - Amazonas - Guainía

Guaviare - Vaupés - Vichada

· Puntos de Venta CredibanCo: 16.329

· Terminales CredibanCo: 21.699

Regional Norte

Atlántico - Bolívar - Cesar - Córdoba - Guajira

Magdalena - Sucre - San Andrés

· Puntos de Venta CredibanCo: 16.841

· Terminales CredibanCo: 23.613

Regional Occidente

Caqueté - Cauca - Huila - Nariño - Tolima

Valle del Cauca - Putumayo

· Puntos de Venta CredibanCo: 22.890

· Terminales CredibanCo: 32.193

Total de comercios 2016

Total de puntos de venta CredibanCo: 166.463

Total de terminales CredibanCo: 190.970

Total oficinas: 23

Total colaboradores: 868 (Corte a enero de 2017)

Capítulo 2
Informe de
Gestión

Contenido

Perspectivas Macroeconómicas
Cifras del Negocio
Situación Financiera
Gestión Estratégica



21 Perspectivas Macroeconómicas

En el panorama económico mundial se proyectan bajos niveles de crecimiento, acompañados de una lenta expansión del comercio internacional. En las economías emergentes se prevén menores niveles de expansión de la actividad económica, generados principalmente por los bajos precios internacionales de las materias primas y mayores niveles de volatilidad e incertidumbre financiera internacional, a raíz de decisiones que implican cambios del contexto, como el Brexit y el panorama electoral en los mercados desarrollados.

En Estados Unidos el PIB creció un 1.6%, China al 6.7%, Europa se mantuvo en un crecimiento moderado, cercano al 1.7%, con Francia creciendo al 1.0%, Alemania al 1.9%, Reino Unido al 2.0% y España al 3.2%, mientras que América Latina se contrajo un -0.8% principalmente por el deterioro en los términos de intercambio, una menor demanda externa, desaceleración de la demanda interna y la caída en los niveles de inversión doméstica. Las mayores contracciones económicas se dieron en Brasil (-3.5%), Venezuela (-8.0%) y Ecuador (-2.5%). Por su parte Centroamérica creció al 3.8%.

En el panorama nacional, el PIB creció el 2.0% respecto al 2015, donde el grupo de actividades que más aportó al crecimiento fue el de establecimientos financieros, seguros, actividades inmobiliarias y servicios a las empresas con 5.0%, seguido de la industria de la construcción con 4.1% y la manufacturera con el 3.0%. De igual manera, otros sectores relevantes crecieron así: comercio al 1.5%, reparaciones al 5.0%, hoteles y restaurantes al 1.6% y transporte aéreo al 5%. Desde el lado de la demanda, el Consumo Final creció al 2.0% durante el 2016 comparado con el año anterior, explicado por el aumento en el gasto del consumo nacional de los hogares en el territorio de 2.1% y el gasto del gobierno del 1.8%.



Adicionalmente, la inflación se situó en 5.75%, por fuera del rango meta establecido por el Banco de la República (2% - 4%), mostrando una senda de recuperación en relación al indicador del año 2015 (6.77%). El desempleo cerró en diciembre de 2016 en 8.74%, con un leve detrimento respecto al 8.59% de diciembre de 2015 y durante todo el 2016, la tasa de desempleo a nivel nacional fue de 9.22%, ligeramente superior al 8.93% de 2015.

En relación a la política monetaria, la tasa de intervención del Banco de la República, que tiene como fin controlar los niveles de liquidez en la economía, inició el año en 5.75% y se incrementó en 7 ocasiones durante el período febrero - agosto, todos los aumentos fueron de 25 puntos básicos exceptuando el mes de mayo, en el cual el aumento fue de 50 puntos básicos, como consecuencia la tasa de usura aumentó del 29.52% en 2015 al 32.99%. Ya para el mes de diciembre se presentó una reducción de 25 puntos básicos, ubicando la tasa para cierre de año en 7.5% y de acuerdo a las perspectivas del control de la inflación se prevén nuevas reducciones de la tasa.

La tasa representativa del mercado (TRM), abrió el año en \$3.149,47 y cerró en \$3.000,71, siendo el 2016 un año marcado por una leve estabilización en el precio del dólar estadounidense, representando una variación anual de -4.7%. De esta forma, la TRM continúa viéndose impactada fuertemente por los bajos niveles de los precios internacionales del petróleo.

A pesar de la coyuntura económica actual, el negocio de tarjetas mantiene su dinámica de crecimiento en 2016, los índices de bancarización y la penetración del uso de los medios electrónicos de pago en 2016 aumentaron, sin embargo se evidencia que solamente el 9% del total de los pagos realizados en la economía colombiana son realizados a través de canales electrónicos según el estudio de Better Than Cash (2015), y el nivel de la economía informal se mantiene en un estimado cercano al 50%, lo que visualiza un enorme potencial de penetración de los medios de pago electrónicos, acompañado del reto de seguir formalizando la economía.

Pagos electrónicos en Colombia, una oportunidad en crecimiento



13,77%

Fue el porcentaje de gasto de los hogares pagado con tarjetas bancarias en 2016



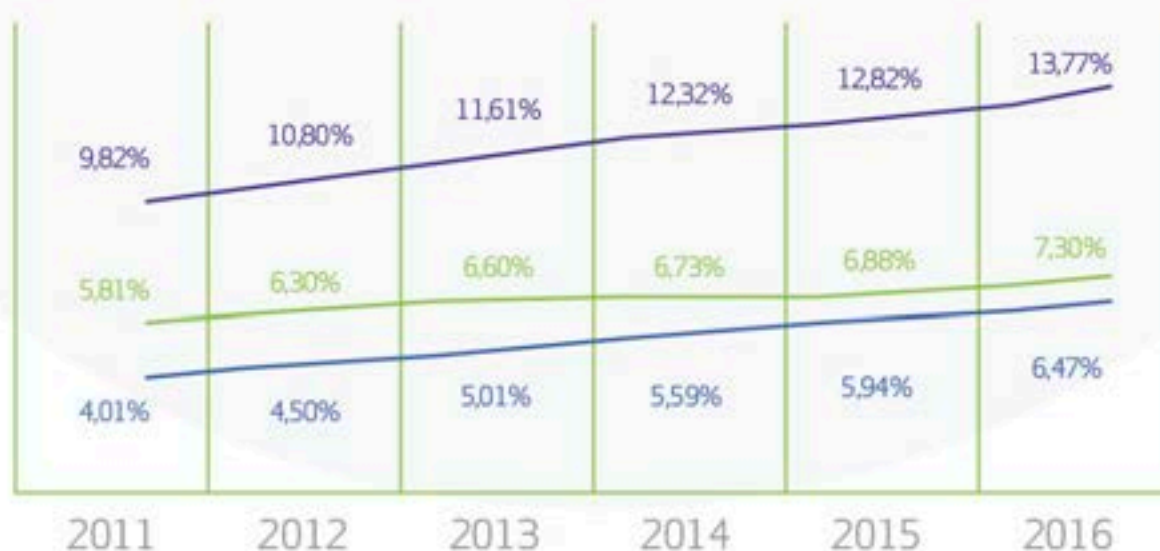
El efectivo sigue siendo el medio preferido por los colombianos para hacer sus pagos. Las compras con tarjetas débito y crédito representaron durante el 2016, el 13,77% del consumo de los hogares, indicador que continúa siendo modesto en comparación con países como Estados Unidos y Brasil cuyos índices son del 35% y 26% respectivamente.

Los elementos que han contribuido al crecimiento de dicha penetración, han sido el mayor uso del débito en el punto de venta y el crecimiento de la red de aceptación, particularmente en pequeños y micro comercios. A continuación, se dan a conocer algunos de estos detalles.



Del 13.77% (indicador de penetración de los pagos con tarjeta débito y crédito / consumo final de los hogares), 6.47% corresponde a pagos realizados con tarjetas débito, lo que equivale a un 47% de la participación total de los pagos, mientras que las tarjetas de crédito son un 7.30% del indicador equivalente al 53% de contribución. Las tarjetas débito han mejorado su aporte al indicador de profundización del 41% en 2011 al 47% en el 2016 y se proyectan como un protagonista hacia el futuro.

● Penetración CFH - Crédito ● Penetración CFH - Débito ● Penetración CFH



Actualmente, existen más de 40 millones de tarjetas débito y crédito, con un crecimiento del 10.6%, respecto al año anterior, donde las tarjetas débito son el producto dominante entre la población bancarizada con 25.2 millones.

La forma en que los consumidores colombianos hacen sus pagos en la banca se ha transformado, evidenciando una transición entre canales de efectivo (cajeros automáticos y oficinas) a pagos electrónicos (presenciales y no presenciales). La tendencia del uso de cajeros (ATM) ha disminuido y las de compra en el punto de venta (POS) presencial y no presencial se ha fortalecido.

El 70% de las transacciones marginales realizadas en los canales electrónicos entre el 2010 y 2014, son pagos electrónicos, creciendo a una tasa compuesta anual (CAGR) del 16% vs 5% de los retiros en oficinas bancarias, cajeros electrónicos y corresponsales bancarios.

Las transacciones de la industria débito en punto de venta crecieron en un 13%, con una dinámica superior a la del año 2015 y aumentaron su participación en el uso del POS en 1.7 puntos porcentuales frente al año anterior, comparado con los retiros en cajeros. Las transacciones de tarjetas de crédito en punto de venta, crecieron 19.7%, con una dinámica bastante superior a la del año 2015, y su participación en el uso del POS se incrementó en 0.8 puntos porcentuales en comparación a 2015, con respecto a los avances en efectivo.

Según la gráfica, el porcentaje de uso del POS con productos crédito, pasó de ser del 85.4% en el 2012 al 87.6% a corte de diciembre de 2016 en transacciones, evidenciándose una disminución del ticket promedio en un 5,36%.

Para el caso de las compras en débito, estas han ganado participación en el uso de POS, logrando a corte de diciembre de 2016 el 31% de las transacciones del universo débito (compras y retiros). En un período de 5 años este producto ha crecido en participación a una tasa compuesta de crecimiento anual mayor (6.2%) vs crédito (0.6%).

Operaciones Crédito y Débito por Canal

POS vs ATM



Transacciones en millones.
Fuente Superintendencia Financiera Acum. de Enero a Diciembre 16.
Elaborado por: Dirección de Inteligencia de Negocios.



Los pequeños y microcomercios son los nuevos protagonistas de la dinámica de los pagos electrónicos



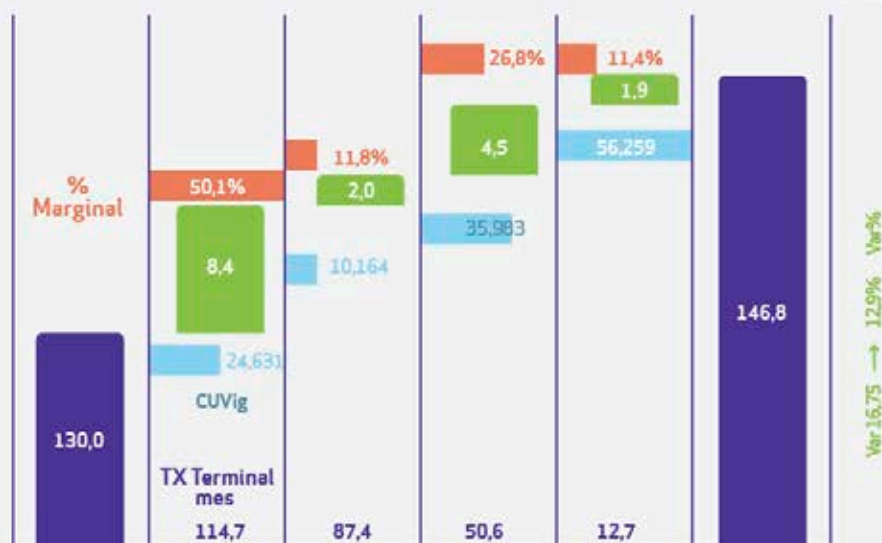
40,2%

Crecieron los pequeños y microcomercios

Durante el 2016, CredibanCo reportó un crecimiento del 36,83% en nuevos comercios vinculados a su red, de los cuales, el 95% pertenecen a pequeños y microcomercios, creciendo a una tasa del 40.2%.

Actualmente, el sistema de pagos cuenta con 195.477 comercios vinculados –20,58% más que en 2015– de los cuales 88.064 cuentan con terminales de CredibanCo –11,54% más que en 2015. El sistema transaccional de CredibanCo recibió y enrutó 447 millones de transacciones. La red de adquirencia registró 305 millones de transacciones, de las cuales 269,5 millones corresponden a operaciones de compras por un valor total de \$56.5 billones de pesos en el 2016. Esto representa un crecimiento del 12.1% en el número de transacciones y del 13.4% en los valores transados, frente al 2015. De las transacciones realizadas, 29.3 millones fueron marginales, de las cuales el débito aportó el 57.3% y el 38% de los pagos electrónicos se hicieron en los pequeños y microcomercios.

Transacciones Débito



Ranking	1	3	2	4
Total 2016	89,0	19,5	29,2	9,1
Part % 16	60,6%	13,3%	19,9%	6,2%
Dif Part %	-1,4%	-0,2%	0,9%	0,7%
Var% 15-16	10,4%	11,2%	18,2%	26,5%

Transacciones en millones

Fuente: Bodega de Datos/Autorizaciones a Acum. de ene. a dic. 15 vs Acum. de ene. a dic. 16
Elaborado por Dirección de Inteligencia de Negocios BGI

Transacciones Crédito



Ranking	1	3	2	4
Total 2016	74.3	12.3	17.5	4.9
Part% 16	68.2%	11.3%	16.0%	4.5%
DiffPart%	-0.1%	-0.2%	0.2%	0.1%
Var% 15-16	12.8%	10.9%	14.6%	14.9%

Transacciones en millones

Fuente: Bodega de Datos/Autorizaciones a Acum de ene. a dic.15 vs Acum de ene. a dic.16
Elaborado por: Dirección de Inteligencia de Negocios BGI



Esta mejora de la cobertura de la red en este segmento (pequeño y microcomercios) ha contribuido a la activación del débito como instrumento de pago.

Los productos innovadores y los nuevos modelos de negocio permiten un mayor dinamismo en ofrecer más canales de pago a los colombianos y, en esa medida, CredibanCo busca fortalecer la red y promover el desarrollo de productos y servicios que transformen la forma de hacer los pagos permitiendo generar más transacciones electrónicas, lo que trae beneficios en costos y comodidad para empresas, consumidores e instituciones financieras.

Uno de los modelos innovadores es la figura de agregadores que aportó en la dinámica del negocio con una vinculación de 24.788 comercios. El 89,7% de estos comercios son de Venta No Presente, en los cuales el 68,7% son taxistas.



El e-commerce es el canal que más crece

Las ventas no presenciales tuvieron un crecimiento del 35.7% en el 2016, reportando 31 millones de transacciones realizadas a través de diferentes canales. El canal más representativo es el de e-commerce, por medio del cual se realizaron más de 19 millones de transacciones, representando un crecimiento del 59% frente al 2015, y un total de \$5.7 billones de pesos. Todo esto representa un aumento de la participación de las ventas no presenciales en el mercado, y respalda al comercio electrónico como un dinamizador de las transacciones de la red.

Dentro de las modalidades de Venta No Presente, que incluye: comercio electrónico, domiciliación de pagos y ventas por teléfono, han sido protagonistas actores como Netflix, Mercado Libre y las pasarelas. Sin embargo, operaciones en Colombia de compañías como Uber y Spotify, que se identifican en nuestro sistema con más de 13MM de transacciones, no son procesadas por ninguna de las redes locales.



Estructura Financiera



Al 31 de diciembre de **2016 CredibanCo** registró una inversión en infraestructura por valor de \$83.237 millones, no presenta endeudamiento con el sector financiero, realizando una gestión autosuficiente y generó utilidades por \$18.872 millones después de impuestos.

Los activos están representados en un 22.77% por Infraestructura (inversiones realizadas en la red de POS, activos tecnológicos de hardware y software y el desarrollo de proyectos vinculados a los nuevos negocios), el 33.39% por los fondos especiales y la liquidez operacional y el complemento por otros activos fundamentalmente cuentas por cobrar (\$125,605 millones por operaciones de canje del 30 y 31 de diciembre de 2016 que se compensaron el 2 de enero de 2017 y con contrapartida idéntica en el pasivo (cuentas por pagar), impuesto diferido y equipo en montaje.

Estructura Financiera



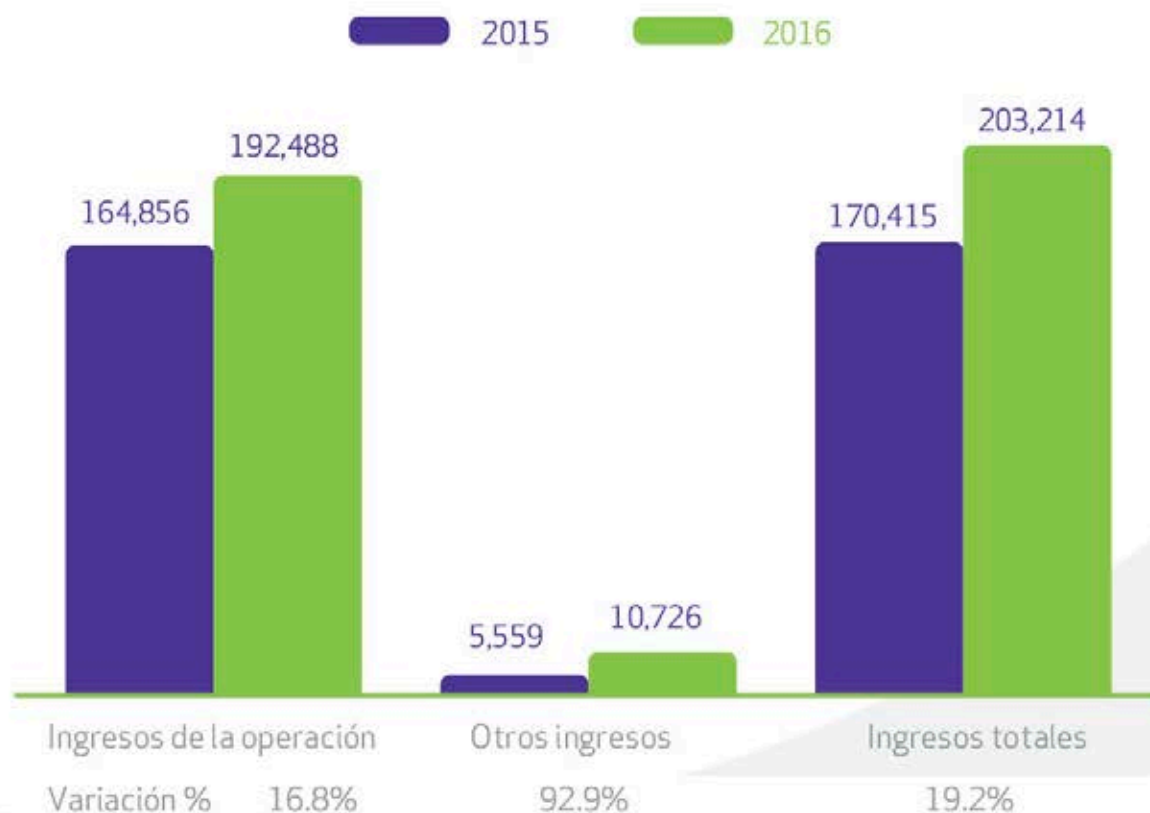
								Var. anual
Millones de Pesos	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2016-2015
Inversión en infraestructura	49,067	53,850	71,738	78,383	88,616	91,919	83,237	-9,4%
Terminales en establecimientos	28,300	23,055	33,652	42,368	52,643	55,047	54,139	-1,7%
Equipo de cómputo	15,126	15,720	7,987	8,364	8,903	17,533	9,013	-48,6%
Equipo de telecomunicaciones	21,066	21,299	6,649	6,806	7,477	2,726	3,700	35,7%

CredibanCo cuenta con una gran fortaleza patrimonial consistente con la generación interna de fondos para registrar al corte del ejercicio un patrimonio por \$153,474 millones, con un crecimiento de 14.7%.

Los ingresos totales para el año 2016 ascendieron a **\$203,214 millones con un aumento del 19.2%**; los ingresos operacionales crecen al 16.8%.

En el comportamiento de ingresos y gastos para el 2016, influye la evolución del volumen de operaciones que en términos de transacciones procesadas por el switch crecieron el 13.7% frente al año anterior. Igualmente, las transacciones adquiridas en el punto de venta por la red CredibanCo se aumentaron en un 12.1% en el año, inferior a la variación de 2015 de 14.0%.

Los ingresos directamente relacionados con la operación contribuyen con el 94.72% al total de los ingresos. El complemento corresponde a otros ingresos (tesorería, aprovechamientos).



Cifras en millones de pesos.

El total de gastos fue de \$173,504 millones, con un aumento del 7.0%.
El 97.9% corresponde a gastos de la operación y el complemento a otros gastos.



Dentro de los gastos de la operación las participaciones importantes con relación al total de gastos corresponden a: gastos de personal con el 30.6%, honorarios 3.4%, los que no implican movimiento de efectivo que incluyen depreciaciones, amortizaciones y provisiones con el 26.8%, publicidad y propaganda, incluidas las actividades de mercadeo orientadas a incentivar la aceptación y uso, con el 3.3%, mantenimiento y reparaciones, con el 10.2%, servicios, que incluyen los medios de comunicación para el transporte de las transacciones y provisión de infraestructura, con el 7.2%, arrendamientos con el 6.6%. El complemento corresponde a otros gastos.

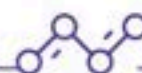
Resultado del Ejercicio



La utilidad del ejercicio 2016, después del impuesto de renta es \$18,872 millones, superando las expectativas previstas. El EBITDA es \$67,086 millones, cuantía superior en el 42.2% frente a la del año anterior y equivalente al 33.0% de los ingresos totales.

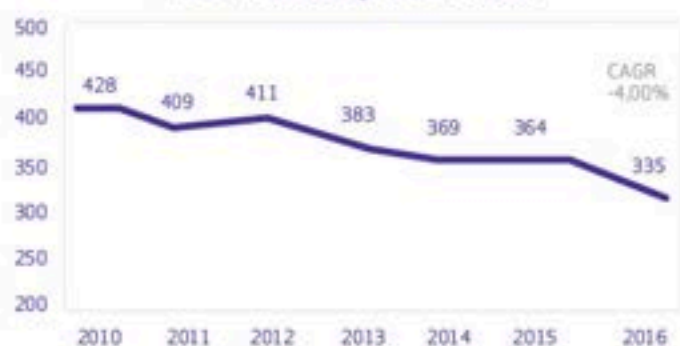
	2015 \$MM	2016 \$MM	%cto %	Var \$MM
Ingresos operacionales	164,856	192,488	16.8%	27,632
Otros ingresos	5,559	10,726	92.9%	5,167
Total ingresos	170,415	203,214	19.2%	32,799
Gastos operacionales	158,121	169,881	7.4%	11,760
Otros gastos	3,992	3,624	-9.2%	(368)
Total gastos	162,113	173,504	7.0%	11,392
Margen Operacional	6,735	22,608	235.7%	15,873
Utilidad antes de impuestos	8,302	29,710	257.9%	21,408
Impuestos de Renta	-	10,838		10,838
Utilidad del ejercicio	8,302	18,872	127.3%	10,570
EBITDA	47,173	67,086	42.2%	
%Mar oper / Ingresos	4.0%	11.1%		
% Utilidad / Ingresos	4.9%	9.3%		
%Ebdita / Ingresos	27.7%	33.0%		

En síntesis, los estados financieros de la organización registran una sólida situación financiera, con una posición patrimonial que respalda el 41.98% de los activos y una cobertura de 1.72 veces de los activos frente a los pasivos; esta estructura se complementa con una situación de liquidez equivalente al 33.39% de los activos y que supera ampliamente las obligaciones de corto plazo, permitiendo financiar la operación sin pasivos financieros.

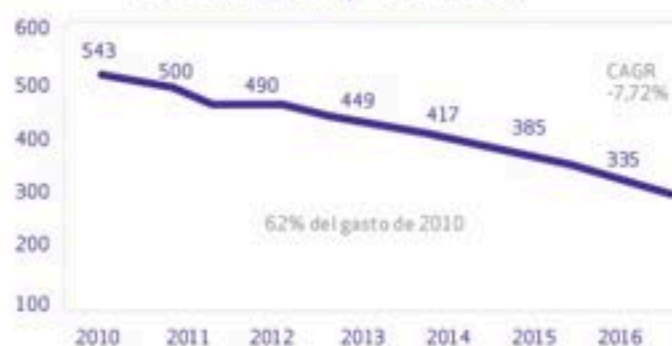


Gastos Operativos Totales por Transacción

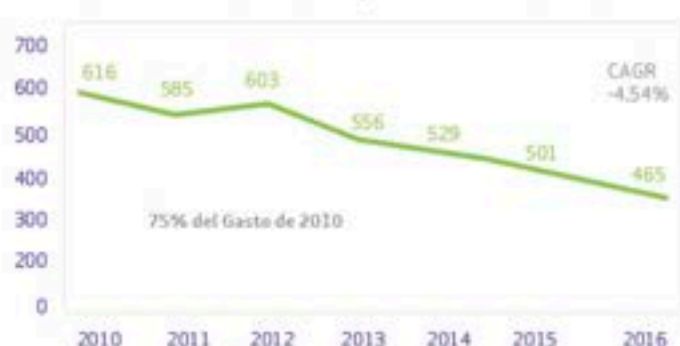
\$ Corrientes / Tx Switch



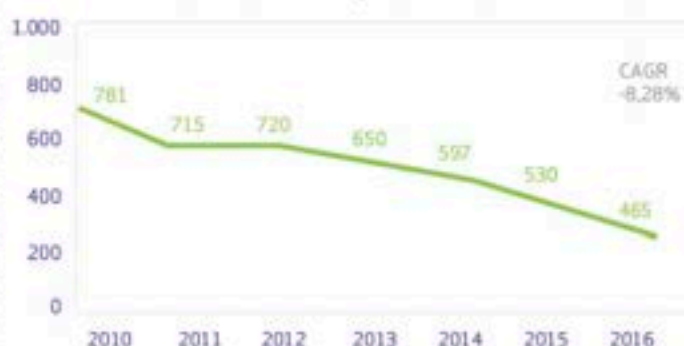
\$ Constantes / Tx Switch



\$ Corrientes / Tx POS



\$ Constantes / Tx POS

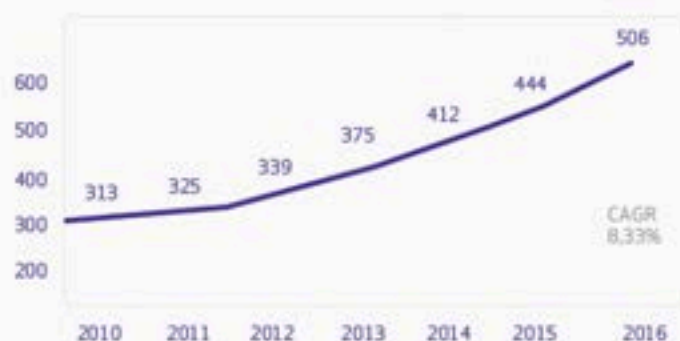


TX incluye arrendamientos equivalentes. Precios constantes 2016

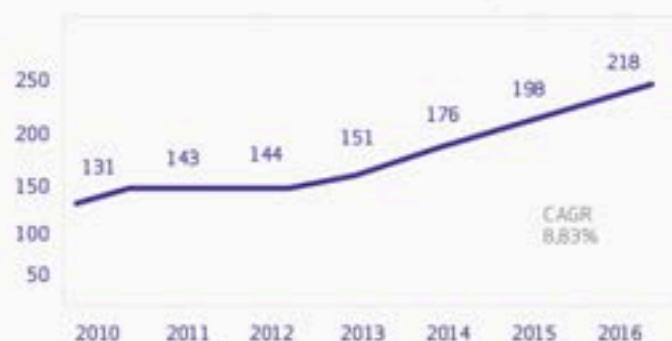
Eficiencias por empleado



Transacciones(Miles)/Empleados



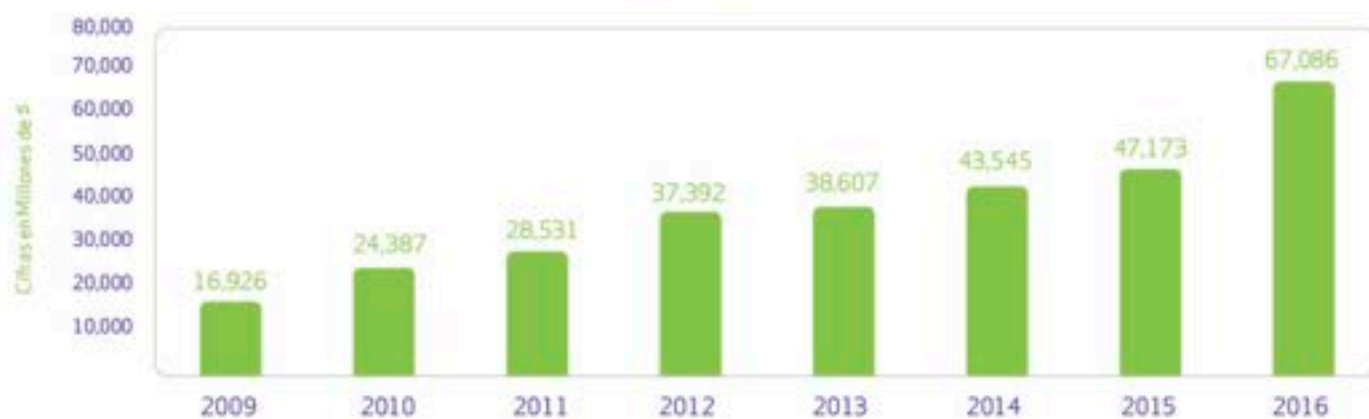
Datáfonos/Empleados



Cálculos: Tx Switch y Datáfonos / Planta Personal Activa



EBITDA



Operaciones con Accionistas y Administradores



Las operaciones de las entidades de servicios técnicos o administrativos a las que alude el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y dentro de ellas, la administración de uno o varios sistemas de pagos de bajo valor, sistemas de tarjetas bancarias de pago en general, incluyendo entre otras las de crédito, acceso a depósito y prepago, sistemas de pago y compensación en los términos del régimen legal aplicable a la actividad.

CredibanCo, en todas sus actividades se circunscribe a brindar su apoyo y soporte dentro de los límites de la ley a todos los participantes dentro del marco descrito por su objeto social, el cual circunscribe las operaciones con sus accionistas.

De acuerdo con lo antes expuesto, los saldos a cargo de los accionistas al 31 de diciembre de 2016 corresponden a las cuentas por cobrar por concepto de comisiones, servicios y contribuciones del último mes del año que ascienden a \$19,402 millones y equivalen al 5.38% del total de los activos; cuentas que son recaudadas el día 10 del mes siguiente. Así mismo, como parte del portafolio de inversiones de liquidez al finalizar el ejercicio, los títulos y cuentas de ahorro y corrientes constituidas en las entidades accionistas tienen un valor de \$107,121 millones, equivalentes al 29.30% de los activos. Dentro del mismo contexto, al finalizar el ejercicio existían saldos a favor de los participantes por valor de \$125.605 millones originados principalmente en la compensación interbancaria de los últimos días del año y que fueron abonados al inicio del ejercicio del 2017.

Ahora bien, en cuanto a las operaciones con los administradores dentro del marco del objeto de la sociedad y marco legal de las entidades administradoras de sistemas de pago de bajo valor, informo que no se ha celebrado operación alguna. No obstante, en desarrollo de los beneficios otorgados a sus funcionarios, los administradores registraban saldos por créditos de empleados (vivienda y vehículo) por un valor de \$229.9 millones equivalentes al 0.063% del total de los activos.



24 Gestión Estratégica

El cambio fue la constante para CredibanCo en 2016,

año en el cual se avanzó notoriamente en varios frentes: se acompañó la agenda regulatoria del Gobierno, se implementó la nueva configuración estratégica orientada al mercado con un foco claro y dirigido hacia el cliente, reduciendo la operación en negocios no rentables y explorando la incursión en nuevos negocios con base en las posibilidades de las nuevas licencias que otorgará la Superintendencia Financiera.

Se realizó la conversión de Asociación Gremial sin Ánimo de Lucro a Sociedad Anónima para poder enfrentar la dinámica competitiva en la industria de medios de pago; se continuó con el desarrollo de innovaciones y nuevos productos para atender la creciente y exigente demanda; y se realizaron proyectos de mejoramiento operativo y tecnológico para generar eficiencias que contribuyen a garantizar la sostenibilidad de la compañía en el tiempo.

CredibanCo

obtuvo un cumplimiento del

116%

en sus **objetivos corporativos**,
destacándose en los indicadores financieros

Se obtuvo un aumento en la nota de Satisfacción de Clientes y ganancia en Participación de Mercado. En términos de innovación se trabajó en dos frentes: Eficiencia Operativa y Nuevos Canales de Acceso:

En el frente de Eficiencia Operativa se lograron reducir los días de afiliación del ciclo completo de 5.1 días al cierre de 2015 a 3.2 días en el cuarto trimestre de 2016. En septiembre, se implementó el proyecto de control de la red, el cual incluye amplios beneficios como la reducción de visitas en campo, mejora en los tiempos de atención del Centro de Atención a Datáfonos (CAD), obtención y conocimiento de información y parámetros de configuración en línea y en tiempo real, constituyéndose así como una herramienta de diagnóstico remoto para la red de POS de CredibanCo. Adicionalmente, en el mes de diciembre, se realizó el lanzamiento de la aplicación para comercios CredibanCo App, la cual se busca consolidar como un canal de contacto con el comercio, a través del cual se pueden escalar solicitudes, quejas y reclamos (SQR), validar visitas técnicas, entre otras funcionalidades.



Frente a los Canales de Acceso, la plataforma SmartWallet incorporó la funcionalidad del débito y se consolidó en 8 entidades financieras con más de 15.000 usuarios enrolados y más de mil millones de facturación; y en el mes de junio se lanzó la plataforma PaGo, la cual busca impulsar el segmento de personas.

Finalmente el Índice de Ambiente Laboral (IAL) se ubicó en un resultado de 85.4 en 2016 frente a 72.3 de 2015, lo cual implica un cambio en el escalón de Muy Satisfactorio a Sobresaliente y ubicó la compañía dentro de las mejores empresas para trabajar en los últimos 12 meses según el ranking de Great Place to Work (GPTW).

Capítulo 3
Pilares de
Gestión

Contenido

Gestión Integral del Talento
Cumplimiento de Requerimientos Legales

Riesgos

Gobierno Corporativo

Comité de Auditoría

Sistema de Control Interno SCI

Normas sobre Propiedad Intelectual
y Derechos de Autor

Actuaciones Administrativas y Judiciales

Procesos Judiciales en que Interviene CredibanCo

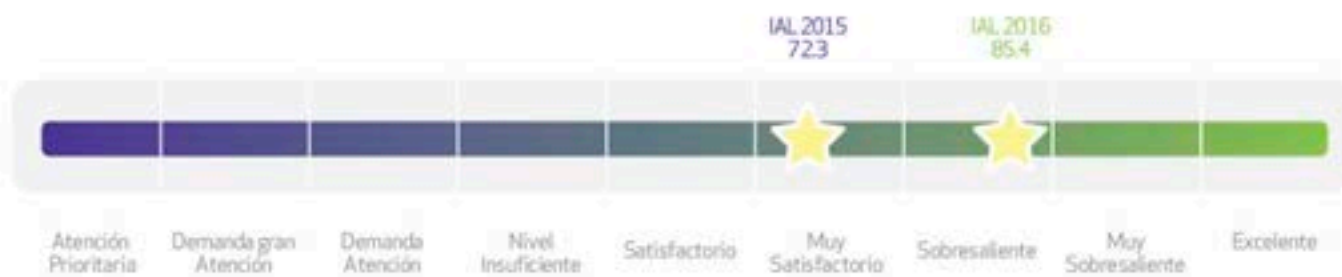
Responsabilidad Social Corporativa

Gestión Integral del Talento

Nuestro modelo de gestión de talento, se fundamenta en reconocer la integralidad del ser humano, gestionando procesos y servicios asociados al ciclo de vida del colaborador (Atraer, Mantener, Desarrollar y Fidelizar) para potenciar sus capacidades, compromiso y generación de valor a la organización y a su proyecto de vida. En CredibanCo la Cultura y el Clima Organizacional son los pilares fundamentales para la consolidación del modelo de gestión de personas.



Resultado del plan de mejoramiento e implementación de mejores prácticas, en 2016 logramos un índice de ambiente laboral de **85.4**, ascendiendo a la categoría de Sobresaliente y obteniendo un reconocimiento especial por parte del instituto **Great Place To Work** por este logro.



Las diferentes acciones de intervención permitieron **brindar herramientas y estrategias para proporcionar un mejor ambiente laboral, estas iniciativas han permitido desarrollar los planes de acción, los cuales han mejorado la comunicación y el relacionamiento.** Así mismo han permitido a los colaboradores desarrollar habilidades para mejorar el desempeño y alcanzar mejores resultados, fortaleciendo el ambiente laboral y haciendo de CredibanCo uno de los mejores lugares para trabajar.

Dile
Sí_a
CredibanCo



Desarrollamos iniciativas para revisar los postulados de la cultura organizacional y afianzar los valores corporativos, continuamos fortaleciendo el proceso de inducción y reinducción y despliegue del programa de cultura de servicio.

Informamos a nuestros colaboradores los cambios en la industria, el direccionamiento estratégico y avances en la ejecución del plan de negocios. A través de sesiones plenarias realizamos la actualización y despliegue de la estrategia, cubriendo todos los niveles organizacionales y ciudades del país, a fin de conectar nuestro trabajo con el propósito organizacional.

A través de los programas



Salud Ocupacional



Seguridad en el Trabajo

se desarrollaron acciones de prevención de riesgo y promoción de prácticas y hábitos saludables en el trabajo que permitieron a los colaboradores realizar sus actividades, mitigando factores de riesgo laboral.

Implementamos modelos de Compensación Salarial que permiten mantener la equidad interna y competitividad externa. Adicional se revisaron nuevos esquemas de beneficios de la Compañía para tener una mayor cobertura sobre los colaboradores y ajustarnos a las mejores prácticas del mercado.

Desarrollamos modelos de medición para pago de salario variable para áreas que atienden los niveles de servicio, con un esquema que permite promover la productividad y compensar por la contribución al logro de los resultados.

Logramos un indicador general de movilidad interna del 48,48% sobre el total de las vacantes cubiertas, que nos ha permitido apoyar el desarrollo de carrera y el proyecto de vida de los colaboradores, contando con talento interno en las posiciones y roles que requiere la organización.

Los programas alcanzaron una cobertura del 94% en eventos presenciales y del 90% en eventos virtuales, enfocados principalmente en potenciar las capacidades individuales y colectivas de los equipos, segmentando e interviniendo diferentes ejes para el desarrollo: competencias de negocio, competencias técnicas, competencias relacionales y del liderazgo.

A través de la evaluación de desempeño medimos los resultados y las competencias de gestión y liderazgo en los diferentes niveles de la organización. A partir de esta información se definieron diferentes acciones de intervención y procesos de acompañamiento para orientar los planes de desarrollo por competencias y cierre de brechas.

Con el fin de contar con Talento que permita la sucesión y conservación del Know-How de CredibanCo, se dio continuidad a los diferentes comités de calibración de desempeño, identificando talentos clave y posibles sucesores de posiciones críticas y no críticas, y se implementaron estrategias de acompañamiento y desarrollo para fortalecer las capacidades individuales y colectivas de los equipos. Se consolidó el modelo de estimación de Riesgo de Pérdida de Talento, incluyendo variables asociadas al cargo y variables asociadas a las personas, con las cuales se establecieron alertas por pérdida de conocimiento para la organización, gestionando acciones de mitigación de riesgo a través de la identificación y desarrollo de sucesores.

Como parte de las acciones para Potenciar la Actualización y Aprendizaje en temas de interés organizacional con cobertura a todos los niveles de la Organización, adquirimos una solución "GetAbstract", la cual brinda una forma de aprendizaje novedosa y práctica, actualizado y segmentado según las necesidades y expectativas de cada colaborador que le permite fortalecer la gestión, implementar prácticas probadas y mejorar sus procesos.

Auxilios Educativos: CredibanCo, convencido de la educación como habilitador fundamental del plan carrera de sus colaboradores, otorgó un beneficio extralegal de educación, con el fin de facilitar a los colaboradores adelantar sus estudios y desarrollo profesional, permitiéndoles estar preparados para asumir nuevas responsabilidades, retos y opciones de crecimiento.



Riesgos

Riesgos Financieros

Los riesgos financieros son administrados bajo el conjunto de normas documentadas en la política del Sistema de Administración de Riesgos Financieros, aprobada por la Junta Directiva.

El objetivo de la política es proteger a CredibanCo, a los asociados y en general a los participantes, por las contingencias de pérdida ante la ocurrencia de hechos que afecten el cumplimiento en el pago de operaciones del sistema, derivadas del proceso de compensación nacional e internacional y en general de todas las obligaciones a cargo de las entidades asociadas y a favor de las demás entidades participantes y CredibanCo.

El monitoreo y medición de dichos riesgos se establece mediante metodologías de análisis de indicadores financieros, los cuales tienen como principio conocer la solvencia financiera de las entidades participantes. De igual forma se establece el modelo de riesgo de liquidez, el cual permite cuantificar la exposición al riesgo.

Para mitigar la contingencia originada en el riesgo crediticio o institucional y el riesgo de liquidez, CredibanCo a través del tiempo ha previsto la conformación de operaciones de cobertura que incluyen la constitución de un Fondo de Contingencia de Riesgo, que podrá ser complementado con la contratación de colaterales representados por las garantías bancarias o pólizas de seguros en beneficio de las entidades participantes de la operación expuestos a los riesgos financieros antes comentados.





Administración del **Riesgo Integral**



En cumplimiento de las normas establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia y alineados con la estrategia corporativa, la cual busca crear y mantener sistemas integrados de gestión, CredibanCo cuenta con un Sistema de Administración de Riesgo Integral (SARI), sistema que ha permitido evolucionar en la reducción y complejidad en la forma de gestionar y administrar los riesgos, buscando la mejora continua de los procesos y procedimientos, afinando y estableciendo nuevos controles que nos permitan mantener un perfil de riesgo adecuado y controlado en CredibanCo.

Dentro de los tipos de riesgos que CredibanCo ha identificado se encuentra



Riesgo Operativo



Riesgo Financiero



Riesgo Liquidez
Riesgo de Crédito

Durante el año 2016 se continuó con la revisión a los riesgos de los procesos del negocio bajo una metodología de reducción de complejidad en la identificación y de fortalecimiento de la cultura de riesgo integral.

El Representante Legal, con base en la existencia de la estructura, políticas y procedimientos relacionados con el Riesgo Integral, reportó a la Junta Directiva a través del Comité de Auditoría los principales eventos presentados en el período, haciendo énfasis en el análisis causa y sus acciones para mitigar el riesgo. Como resultado de las diferentes actividades, se generó el perfil del riesgo en su versión V12, con corte al mes de julio de 2016 y V13 con corte al mes de diciembre de 2016. CredibanCo se encuentra cumpliendo con las normas expedidas por los órganos de vigilancia y control.



CredibanCo, a través de una base sólida conformada por actividades y objetivos incorporados en su planeación anual, fortaleció su Sistema de Gestión de Seguridad de la Información durante el año 2016 en los siguientes aspectos:



La actualización y divulgación de las Políticas y Procedimientos de Seguridad de la Información, enfocados en el cumplimiento de las normas y estándares vigentes aplicables al sector financiero como lo es el Estándar PCI DSS versión 3.2, PCI PIN Security versión 2.0, Circular Básica Jurídica (Circular Externa 029 de 2014 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia), Ley 1581 de 2012 (Ley de Protección de Datos Personales), Ley 1266 de 2008 (Ley de Habeas Data), entre otras.

La incorporación y afinamiento de un SOC (Security Operation Center), el cual tiene como propósito el monitoreo 7x24x365 de eventos e incidentes de Seguridad de la Información sobre la infraestructura tecnológica de CredibanCo.

En el primer semestre del mismo año, se presentó al interior de la organización una nueva metodología encaminada a optimizar los esquemas de cumplimiento del Estándar PCI DSS en el día a día de los procesos de CredibanCo, con el fin de lograr una mayor adaptabilidad a los mecanismos de evaluación anual de dicho estándar por parte de las diferentes QSA (Qualified Security Assessors). En las fases iniciales de este gobierno, se identificaron recursos, métricas, roles, responsabilidades y se llevaron a cabo jornadas de capacitación y sensibilización focalizadas a los diferentes roles organizacionales que poseen una participación activa en el desarrollo del BAU (Business As Usual) de CredibanCo. Con esto último, se logró formar, en el ámbito de PCI DSS (Generalidades, Requisitos, Importancia del Estándar, Gobierno PCI DSS) a más de 150 colaboradores los cuales fueron evaluados satisfactoriamente con el objeto de garantizar una adecuada receptividad en los diferentes temas tratados.



Así mismo, en el transcurso del año 2016, desde la Unidad de Seguridad de la Información se han realizado seguimientos exhaustivos con cada una de las áreas internas y proveedores de servicio con responsabilidades PCI, de cara a la implementación de los nuevos controles exigidos en el Estándar PCI DSS versión 3.2, la cual entró en vigencia a partir de octubre de 2016. Con esto, CredibanCo busca abordar de forma proactiva todos los elementos requeridos para obtener la certificación en el Estándar PCI DSS v3.2 durante el año 2017 con la QSA Trustwave.

De cara al cumplimiento del Estándar PCI PIN Security versión 2.0, CredibanCo destinó los esfuerzos necesarios para implementar los controles requeridos de tal forma que se incorporarán procesos para generación, distribución, inyección y destrucción de llaves de cifrado siguiendo prácticas más seguras, permitiendo realizar una gestión mediante una adecuada segregación de funciones y conocimiento dividido.

Finalmente, en el segundo semestre del 2016, el servicio de Procesamiento Emisor ubicado en Santiago de Chile bajo la firma Tecnocom Procesadora Chile (Alianza entre Tecnocom y CredibanCo Avántia) logró obtener nuevamente la certificación en el Estándar PCI DSS v3.1 para los ambientes de producción y contingencia, después de una ardua evaluación de cumplimiento por parte de la QSA Española Internet Security Auditors. Con esta certificación, podemos continuar prestando servicios de alta calidad con valores agregados diferenciadores en el mercado, enfocados en la protección de los datos confidenciales de los tarjetahabientes.



CredibanCo cuenta con un Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN), el cual se encuentra en un proceso de fortalecimiento y actualización bajo los mejores estándares, metodologías y buenas prácticas internacionales, que permiten tener un SGCN cada vez más robusto.

Para llevar a cabo este fortalecimiento y actualización al SGCN se tuvieron en cuenta las siguientes actividades:

- El cumplimiento de lineamientos y normatividad asociada al SGCN, dando alcance a la norma ISO 22301 y demás directrices emitidas por la Superfinanciera, así como otros marcos de regulación y metodologías existentes aplicables.

- Se desarrollaron estrategias y planes DRP (Disaster Recovery Plan) para cuatro (4) procesos críticos importantes de CredibanCo, en los cuales se contó con la participación y apoyo de los diferentes colaboradores, así como el trabajo de una firma consultora externa.

- Así mismo, para el primer y segundo semestre del año se planeó y ejecutó el programa de pruebas BCP (Business Continuity Plan) y DRP (Disaster Recovery Plan) que incluyeron pruebas a los diferentes procesos y servicios críticos, pruebas al centro operativo de contingencia COC y pruebas para la Procesadora en Chile. Estas pruebas se establecieron bajo diferentes escenarios, alcances y parámetros, según la prueba ejecutada, y como parte del resultado de las mismas se definieron los respectivos planes de acción y mejoramiento.

Por otra parte, se ejecutó cómo está determinado con una periodicidad anual y por parte de un tercero, la evaluación del SGCN año vencido, como requisito, marco de evaluación y mejoramiento continuo del sistema, y compromiso con las entidades financieras, a fin de evaluar y medir el nivel de madurez adquirido, y definir un plan de mejoramiento continuo, obteniendo como resultado un mayor nivel de madurez bajo el modelo CMMI (Capability Maturity Model Integration) junto con Cobit 4.1.

No obstante, CredibanCo trabaja en el día a día para mantener un SGCN robusto, dinámico, flexible, y con la capacidad y resiliencia necesaria ante diversos eventos y situaciones que pueden afectar su operación, respondiendo de esta manera a las necesidades, expectativas y exigencias de nuestros clientes, aliados, proveedores y terceros, como herramienta de credibilidad y compromiso permanente ante los mismos.



SARLAFT

La Unidad SARLAFT avanza en el proyecto de segmentación de comercios, que permitirá incorporar la política de conocimiento del cliente de forma integral sobre los factores de riesgo LA/FT de la organización, en cumplimiento de la normatividad vigente aplicable.

Durante el año 2016 se desarrollaron las actividades previstas para el SARLAFT de acuerdo con el plan estratégico y la normatividad vigente aplicable a la organización. El inicio del proyecto de segmentación de comercios es una de las actividades que ha tenido mayor relevancia, la aplicación de la política de conocimiento del cliente permitirá incorporar un análisis integral sobre los factores de riesgo LA/FT. De la misma manera se mantiene el reporte de operaciones sospechosas (ROS) y remitidos a la UIAF, en total remitidos durante el 2016 se reportaron (87) de los cuales 14 corresponden a comercios. Se continuó con los programas de capacitación para todos los colaboradores de CredibanCo, a 31 de diciembre de 2016, se capacitaron un total de 189 colaboradores de manera presencial y 650 a través de la herramienta E-learning en temas SARLAFT. El Oficial de Cumplimiento presentó sus informes trimestrales con destino a la Junta Directiva, donde quedaron consignados los resultados de su gestión de acuerdo con la normatividad vigente.



Durante el año 2016 en CredibanCo se dieron cambios fundamentales en la estructura de Gobierno Corporativo, el 26 de agosto de 2016 se concretó la conversión de CredibanCo a Sociedad Anónima y se conformó la Junta Directiva de la organización en función de lo establecido para este tipo de sociedades en el Código de Comercio.

El proceso de conversión se dio en el marco de la regulación financiera, artículo 53 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, según el cual las entidades sometidas a la inspección, control y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia deben revestir, por principio la naturaleza de sociedades anónimas, aunque en casos de vigilancia sobreviniente se ha respetado su naturaleza anterior. Esta opción del legislador se explica por la flexibilidad en la movilización de capital y el marco regulatorio de estas formas sociales, que son más acordes con la protección de la confianza pública en una actividad definida por la Constitución como de interés público.

Adicionalmente, atendiendo a criterios de conveniencia para todos los Asociados, éstos determinaron que la fórmula más adecuada para establecer su propiedad en la Asociación y poder definir su conversión, implicaba considerar una fórmula mixta, con cifras a 31 de diciembre de 2015, que incluyó:

- 1 Su participación en el negocio VISA, expresada en términos de facturación procesada a través del switch de CredibanCo durante el último año, criterio que estatutariamente se había erigido como el factor para determinar el acceso a la junta directiva, en razón de traducirse en fuente de crecimiento y fortalecimiento patrimonial para la entidad,
- 2 y los aportes o contribuciones pecuniarios propiamente dichos que los Asociados han efectuado a lo largo de la vida de la asociación traídos a valor presente.

Los dos criterios anteriores constituyeron el factor determinante, al considerarse que legalmente las acciones son un reflejo de los aportes sociales y la contribución a la formación del patrimonio, por lo cual, se les dio una ponderación del 50% para cada uno de los factores aquí expresados.



Una vez convertida a Sociedad Anónima, la organización en la sesión del último comité de Gobierno Corporativo del año, determinó que la Junta Directiva debe actuar de manera cada vez más eficiente, por lo que sugirió como una mejor práctica la delegación de algunas de sus funciones en el Comité de Gobierno.

Esta solicitud fue puesta a consideración de la Junta Directiva del 4 de febrero de 2017, aprobándose así tal delegación con el siguiente alcance:

- Así mismo y también en consideración a la nueva naturaleza jurídica de CredibanCo y a que los miembros de junta directiva son nombrados en su condición de personas naturales, se les explicó a los miembros de junta directiva el alcance de sus responsabilidades de acuerdo con los términos de la ley.
- Adicionalmente, se continuó impulsando de manera más profunda las discusiones sobre tratamiento de conflictos de interés en el Comité de Gobierno Corporativo como medida de fortalecimiento para la gestión de Buen Gobierno Corporativo, de cara al cumplimiento de las normas sobre Buen Gobierno aplicables a Sociedades Anónimas.
- Como todos los años, se profundizó en la ejecución y el seguimiento a las mejores prácticas de buen gobierno que se han venido implementando en relación con: la culminación de los trámites de posesión, el programa de inducción a los miembros de la Junta Directiva, las acciones relacionadas con la mecánica de la misma, es decir lo relativo a su planeación y preparación, el proceso de autoevaluación, entre otras.

Específicamente en lo que se refiere al programa de inducción se destaca que su objetivo es lograr que los miembros incorporen en su desempeño las mejores prácticas de gobierno corporativo y actúen de conformidad con las normas que sobre el particular se han proferido por los entes gubernamentales competentes; durante el año 2016 el proceso de inducción fue directamente impartido por la Alta Gerencia de la organización.



En cumplimiento de las disposiciones legales y de Buen Gobierno Corporativo nos permitimos informarles sobre las actividades desarrolladas por el Comité de Auditoría durante el año 2016.

1

Políticas establecidas para implementación del Sistema de Control Interno (SCI)

Las políticas para la implementación del SCI, fueron revisadas y aprobadas en el Comité de Auditoría de mayo de 2010, según lo establecido en la circular Externa 038 de 2009 SFC, dichas políticas están orientadas a cumplir con los principios de Autocontrol, Autorregulación y Autogestión.

Las políticas, procedimientos, seguimiento del SCI se implementaron para la consecución de los siguientes objetivos:



Mejorar la **eficiencia y eficacia** de las operaciones de CredibanCo.



Prevenir y mitigar la **ocurrencia de fraudes** (internos o externos).



Realizar una **gestión adecuada de los riesgos**.



Aumentar la confiabilidad y oportunidad en la **información generada por CredibanCo**.



Dar un adecuado **cumplimiento de la normatividad y regulaciones** aplicables.

CredibanCo en el 2016 por solicitud del Comité, efectuó Benchmarking con otras entidades y realizó mejoras al Modelo de Control Interno, posteriormente se efectuó sensibilización a todas las áreas e implementó indicadores de gestión a nivel Directivo con afectación en el BSC.

Revisión de la efectividad del Sistema de Control Interno



En el 2016 a través de la Auditoría Interna, se realizó autoevaluación de los elementos de control interno: Ambiente de Control, Actividades de Control, Gestión de Riesgos, Información y Monitoreo, sobre la cual se obtuvieron resultados satisfactorios, no obstante, se identificaron por las áreas algunas brechas para las cuales establecieron planes de acción.

El Comité realizó seguimiento y revisión de las actividades ejecutadas y resultados de la Auditoría Interna, Revisoría Fiscal y demás Auditorías Externas (PCI, Seguridad del PIN, Certificador Calidad, Continuidad del Negocio). Especialmente realizó seguimiento al cierre de hallazgos, enfocados en:

- Proceso de actualización de la base de datos de Terminales POS.
- Cumplimiento de Conciliación de POS – Contabilidad vs DMA.
- Plan de contingencia para billetera digital y proceso de liquidación y facturación de ingresos.
- Definición de proceso y políticas para dispositivos móviles.
- Mejoras en la gestión de usuarios de aplicaciones y servidores.
- Mejoras en los controles de gestión de filtro de contenido.
- Completar análisis sobre el 100% de los contratos – Reportado por la Revisoría Fiscal.
- Controles y automatización del cálculo de los ingresos – Reportado por la Revisoría Fiscal.

El Comité de Auditoría realizó seguimiento a la Gestión de riesgos ejecutada por CredibanCo, en cuanto a:

- Seguimiento semestral a la evolución perfil de Riesgo Integral y planes de mitigación de riesgos.
- Validación trimestral a los eventos de riesgo presentados con su detalle de causas y tratamientos.

3 Actividades desarrolladas por el Comité

Conformación y sesiones del Comité

El comité del 2016 estaba conformado por:



Luis Fernando Gómez
Banco Popular
Presidente



Jorge Restrepo
Asesor Independiente
Vicepresidente



Mauricio Fonseca
Banco Citibank



Ángela Bibiana Osorio
Banco Colpatría

Las sesiones se realizaron en las fechas: 21 de junio - 16 de agosto y 15 de noviembre de 2016 y 28 de febrero de 2017.

Alcance de trabajo

El comité de Auditoría en la sesión de junio de 2016 definió los temas siguientes para revisión permanente:

- Análisis de los Estados Financieros.
- Seguimiento a las solicitudes de la Junta Directiva.
- Seguimiento del Plan de Auditoría Interna y Revisoría Fiscal.
- Seguimiento Evolución Perfil de Riesgo y Eventos de Riesgo Operativo.
- Revisión de los informes: procesos judiciales, SARLAFT y compras del 2016.

Adicionalmente, el Comité realizó revisión sobre los siguientes aspectos:

- Seguimiento a los resultados de Certificación PCI y Auditoría Seguridad del PIN.
- Seguimiento a las pruebas de Continuidad del Negocio.
- Revisión del Fondo Común para Riesgo de Miembros.

Por solicitud de los miembros del Comité se revisaron los siguientes temas:

- Seguimiento al estado del Negocio de Procesamiento Emisor.
- Seguimiento a la automatización de los controles de procesos.
- Estado de implementación del nuevo modelo de Control Interno en CredibanCo.



Deficiencias materiales detectadas

No se presentaron deficiencias materiales que pudieran afectar los estados financieros y el informe de gestión de CredibanCo.

Evaluación de la labor realizada por Auditoría Interna

El Comité realizó seguimiento a las funciones realizadas por la Auditoría Interna, según el plan de trabajo de 2016, determinando su independencia y objetividad en relación con las actividades que ejecuta.

El plan de Auditoría de 2016, estuvo enfocado en diferentes tipos de Auditoría: operativa, sistemas, periódica, continua, financiera y de productos, en los cuales se verificó el cumplimiento del control interno, riesgos, controles y normatividad vigente.

El Comité realizó seguimiento al cierre de hallazgos de la Auditoría Interna, especialmente a los calificados en nivel de exposición "Extremo" y "Alto".

Sistema de Control Interno (SCI)



CredibanCo ha venido trabajando de manera permanente en el mejoramiento del **Sistema de Control Interno (SCI)**, con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos de **Control Interno** y los organizacionales.



Con el propósito de fortalecer la cultura organizacional de Control Interno, y fomentar el autocontrol como una actitud permanente para hacer las cosas bien en condiciones de calidad y oportunidad hacia el mejoramiento continuo, durante el 2016, CredibanCo realizó jornadas de sensibilización de Control Interno y estableció 3 indicadores encaminados a mejorar el reporte, verificación de riesgo y control por parte de los dueños de los procesos y la medición de la gestión para el cierre de las oportunidades de mejora reportadas al área. El resultado de estos indicadores será de seguimiento permanente por parte de Auditoría Interna, Alta Dirección y Comité de auditoría.



10011001
01010101

Auditoría interna realiza la evaluación independiente del sistema de Control Interno, esta actividad se realizó de acuerdo con el plan establecido para el 2016, aprobado por el Comité de Auditoría. Con base en los resultados obtenidos por la Auditoría Interna se identificaron 145 hallazgos, de los cuales 57% han sido cerrados, los restantes se encuentran en seguimiento para su cierre por parte de los dueños de los procesos, el área de Auditoría Interna y Alta Dirección. El Comité de Auditoría realiza seguimiento al cierre de los hallazgos, especialmente a los catalogados como riesgo Extremo o Alto.

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.

CredibanCo utiliza para su operación tanto software suministrado por terceros como 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 la de Switch y autorizaciones, adquirida a un tercero debidamente licenciada, y la de canje y compensación, desarrollada internamente. Los demás procesos de la compañía que utilizan software lo hacen igualmente respetando los derechos de autor y condiciones de uso de licenciamiento y se cuenta con el contrato respectivo.

Las contrataciones de consultoría que se realizan en la compañía consideran el respeto de la propiedad intelectual y derechos de autor tanto para los proveedores de los servicios como para CredibanCo.





3.3.1 **Proceso Administrativo MINTIC**

Diferencia en las autoliquidaciones realizadas por CredibanCo **2009-2011** y sanción:

El 16 de diciembre de 2014 el MINTIC emite la Resolución 3769 de 2014, mediante la cual declara deudor a CredibanCo y resolviendo desestimar, sin razón, los argumentos presentados por CredibanCo tendientes a aclarar por qué éste no debe ser considerado como un proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones. Luego de adelantar las acciones y presentar los recursos del caso, se expide por parte del MinTic la Resolución que declara una sanción a CredibanCo. Con esta decisión, quedó en firme el acto administrativo y se agotó la vía gubernativa.

3.3.2 Procesos de solicitud de retiro del **registro TIC**

CredibanCo presentó solicitud del retiro del Registro TIC, en razón a que no asiste fundamento legal para estar registrado, dado que no tiene la cantidad de Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones, sin embargo actualmente, el MinTic aún no se ha pronunciado de fondo sobre dicha petición.



3.4.1 Procesos Judiciales en que interviene CredibanCo como Accionante



Acciones de Nulidad y Restablecimiento del Derecho.

- a | Proceso de nulidad y restablecimiento del derecho respecto de las resoluciones 12047 y 16096 de 2006 de la SIC, por medio de las cuales se sancionó a CredibanCo por no entregar a tiempo información. Este proceso se encuentra al despacho para fallo por parte del Consejo de Estado desde el 26 de enero de 2015.
- b | Proceso de nulidad y restablecimiento del derecho respecto de las Resoluciones 029497 de 2008 y 46791 de 2009 de la SIC, por medio de la cual se hacen exigibles las primeras garantías aprobadas por parte de esta Superintendencia, a efectos de cerrar la investigación iniciada por la presunta violación de las normas sobre libre competencia contempladas en el ordenamiento jurídico colombiano. Actualmente se encuentra pendiente de sentencia por parte del Consejo de Estado desde el 20 de abril de 2015.
- c | Proceso de nulidad y restablecimiento del derecho respecto de la Resolución 12201 de 2011 de la SIC por medio de la cual se hacen exigible otras garantías aprobadas por parte de esta Superintendencia, a efectos de cerrar una investigación iniciada por la presunta violación de las normas sobre libre competencia contempladas en el ordenamiento jurídico colombiano. Actualmente se encuentra pendiente de sentencia por parte del Consejo de Estado desde el 17 de junio de 2014.
- d | Proceso de nulidad y restablecimiento del derecho contra MINTIC: como consecuencia del agotamiento de la vía gubernativa (mencionado en el punto a), se inició el período para hacer uso de la acción de nulidad y restablecimiento del derecho. Por tal motivo, el 19 de diciembre de 2016 se presentó solicitud de conciliación ante la Procuraduría General de la Nación, como requisito de procedibilidad.
- e | Procesos ante la Superintendencia de Industria y Comercio en el ejercicio de sus funciones jurisdiccionales.

Proceso de Competencia desleal en contra de Comunicación Celular Comcel S.A., CLARO, radicado bajo el número 14-195086. Se presentó reforma de la demanda; por su parte Comcel está solicitando que se inadmita o rechace la demanda, ante lo cual CredibanCo descorrimos el respectivo traslado.





3.4.2 Procesos Judiciales en que interviene CredibanCo como Accionado

Procesos Judiciales de Responsabilidad Civil

a) Ordinario Responsabilidad Civil – USA DREAM VACATIONS, INTERNATIONAL TELEMARKETING y CENTURY TRAVEL. Venta en ambiente no presencial (Cali).

La pretensión es que CredibanCo responda conjuntamente con el banco, que es Bancolombia y con Redeban por el pago de transacciones que fueron objeto de contracargo con el correspondiente débito en la cuenta corriente de depósito, los cuales dieron lugar a sobregiros no autorizados.

Estado actual: el 9 de diciembre de 2016, el Juzgado notificó la prórroga judicial, por un término de 6 meses, para continuar el conocimiento del proceso.

b) Proceso Ordinario Responsabilidad COMERCIALIZADORA GONZALEZ VARON LTDA (Bogotá).

Se pretende que los demandados (BANCO AVVILLAS, INCOCRECITO y CREDIBANCO) respondan por el pago de perjuicios a título de lucro cesante, derivados de las pérdidas de la suspensión del código único, así como de los perjuicios por lucro cesante y daño emergente derivado de la pérdida en la venta de marca de la empresa denominada CORREO DE LA NOCHE.

Estado actual: el proceso ha terminado con la sentencia de segunda instancia, expedida por el Tribunal Superior de Distrito Judicial, en la medida que no se concedió por esta instancia, el recurso de casación.



3.4.3 **Procesos Judiciales Tributarios en que interviene CredibanCo como Accionante**



Demanda de nulidad y restablecimiento del derecho en contra del Distrito Capital de Bogotá.

Se pretende obtener la nulidad de las resoluciones que decretaron el pago del ICA del tercer bimestre del 2010 al sexto bimestre del 2011, última actuación: el 30 de noviembre de 2016 se radicaron los alegatos de conclusión. Se encuentra desde el 18 de enero de 2017 al despacho del Consejo de Estado para fallo.

Demanda de nulidad y restablecimiento del derecho en contra del Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla.

Se pretende obtener la nulidad de la resolución que decretó el pago del impuesto de ICA, avisos y tableros, sobretasa bomberil y se impone la sanción por no declarar el período de 2009.

Última actuación: el 21 de noviembre de 2016 se notificó a la Alcaldía de Barranquilla de la demanda y del auto admisorio de la misma.



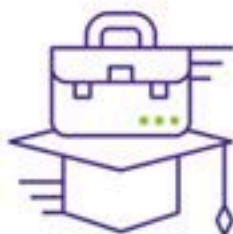


Plan Semillero: continuamos con el Programa Semilleros que iniciamos en el año 2012. Este programa busca facilitar la educación profesional de algunos de nuestros colaboradores que se han distinguido por su labor en la organización y quienes paralelamente no cuentan con recursos económicos que les permitan realizarlos, razón por la cual el programa cubre el costo de matrícula y una cuota de sostenimiento mensual.



Del programa se han
beneficiado
20 colaboradores

Con una inversión total acumulada de \$552 millones y al cierre de 2016, **13 funcionarios gozan de este beneficio**, quienes adelantan estudios de pregrado en Administración de Empresas, Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Industrial e Ingeniería Financiera y quienes además cuentan con programas de desarrollo individual, capacitación y mentoring, integrados con la búsqueda de posibilidades de promociones y ascensos. Al cierre del año



5 de los 13 semilleros
ya se encuentran en procesos de grado,
12 han tenido movilidad interna,
2 ya ocupan rol de Mandos Medios con personal a cargo.





Gestión Social

Filantropía:

- Dividendo por Colombia recibió \$34.063.060 de los cuales la mitad la aportaron 177 colaboradores y la otra mitad CredibanCo.
- Operación Sonrisa recibió \$24.210.000 de los cuales \$12.105.000 fueron aportados por 170 colaboradores y la otra mitad por CredibanCo.

Causas especiales:

Voluntariado Colegio Cazucá: en el mes de abril se desarrolló la iniciativa de realizar arreglos locativos en la Institución Educativa Luis Carlos Galán sede casa loma en el municipio de Soacha, en esta actividad participaron 29 colaboradores, quienes pintaron la sede educativa.

Donaciones para Ecuador: teniendo en cuenta la situación que vivió el país de Ecuador a mediados del presente año, en donde múltiples personas se vieron afectadas a causa del terremoto, la compañía lanzó la campaña "Donaciones para Ecuador", donde 47 colaboradores aportaron \$3.386.470, y CredibanCo aportó el mismo valor, para un total de \$6.772.940.



Padrinos en Navidad: alegramos la navidad de los niños de la Fundación Mornes, en donde los trabajadores apadrinaron un niño, donando su pinta de diciembre o juguete de navidad. CredibanCo llevó a los niños de la fundación a Cine y posterior realizó personalmente la entrega de los regalos a los niños beneficiados.

Reconocimientos:

Celebración de los 45 años de la compañía en el Gimnasio Moderno, evento en el cual fueron reconocidos aquellos colaboradores con más de 20 años en la compañía brindándoles un obsequio, por su esfuerzo, dedicación, desempeño y alto sentido de pertenencia hacia la organización.



Actividades de integración familiar:



Fiesta Navidad Niños: espacio en donde se invitó a los Colaboradores de CredibanCo y a sus hijos a disfrutar de diferentes atracciones en el Parque Jaime Duque, contando con la participación de 204 personas y un índice de satisfacción de 4.9/5.0.



Día de la familia: celebramos el día de la familia en el Club Campestre Cafam, contando con la participación de 175 personas en la ciudad de Bogotá y un índice de satisfacción de 4.6/5.



Actividades recreativas y deportivas:

Olimpiadas CredibanCo: involucramos a los colaboradores en ejercicios competitivos que contribuyan a generar hábitos de vida saludable y disminución del sedentarismo, promoviendo el trabajo en equipo, la sana competencia y mejora en el clima laboral. Este evento contó con la participación de 256 Colaboradores y un índice de satisfacción de 4.7/5.0.



Gestión Ambiental

Como organización estamos altamente comprometidos con el desarrollo sostenible del medio ambiente, por esta razón que en el 2016 buscamos promover la importancia de mitigar los impactos ambientales que puedan generarse a partir del uso de vasos desechables, pitillos y papel. El concurso Arte Verde permitió eliminar el uso de estos en la organización, entregando a cada colaborador un pocillo que contenía una imagen de la campaña diseñada por los hijos de los colaboradores.



Se realizó un concurso a nivel nacional para elegir la imagen de la campaña, en donde los hijos de los colaboradores realizaron un dibujo acerca del cuidado del medio, generando conciencia sobre el impacto ambiental. Los dibujos ganadores fueron seleccionados por los colaboradores CredibanCo.



Caminatas ecológicas: CredibanCo busca que los colaboradores tengan espacios de esparcimiento donde puedan afianzar las relaciones interpersonales, promoviendo igualmente actividades que contribuyan al bienestar físico, con el fin de sensibilizar a las personas sobre el cuidado del medio ambiente, realizamos un conjunto de caminatas ecológicas donde las personas recibieron capacitación sobre la siembra de árboles, flora y fauna de cada región.





Capítulo 4

Estados Financieros Separados

Contenido

- Informe Revisor Fiscal
- Estados de Situación Financiera
- Estados de Resultados Integrales
- Otro Resultado Integral
- Estados de Cambios en el Patrimonio
- Estado de Flujos de Efectivo



A los señores accionistas de CredibanCo S.A.

3 de marzo de 2017

He auditado los estados financieros adjuntos de CredibanCo S.A., los cuales comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2016 y los estados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio de los accionistas y de flujos de efectivo del año terminado en esa fecha y el resumen de las principales políticas contables y otras notas explicativas.

Responsabilidad de la gerencia sobre los estados financieros

La gerencia es responsable por la adecuada preparación y presentación de estos estados financieros de acuerdo con normas de contabilidad y de información financiera aceptadas en Colombia y por el control interno que la gerencia considere relevante para que la preparación de estos estados financieros estén libres de errores significativos debido a fraude o error.

Responsabilidad del revisor fiscal

Mi responsabilidad es expresar una opinión sobre dichos estados financieros con base en mi auditoría. Efectué mi auditoría de acuerdo con las normas de auditoría de información financiera aceptadas en Colombia. Estas normas requieren que cumpla con requerimientos éticos y que planifique y realice la auditoría para obtener una seguridad razonable sobre si los estados financieros están libres de errores significativos.

Una auditoría consiste en desarrollar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de errores significativos en los estados financieros debido a fraude o error. En la evaluación de esos riesgos, el auditor considera el control interno relevante de la entidad para la preparación de los estados financieros, con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias. Una auditoría también incluye una evaluación de lo apropiado de las políticas contables usadas y de las estimaciones contables realizadas por la gerencia, así como la evaluación de la completa presentación de los estados financieros.

Considero que la evidencia de auditoría que obtuve es suficiente y apropiada para proporcionar una base para mi opinión de auditoría.

Pricewaterhousecooper Ltda., Calle 100 N° 11A -35, Bogotá Colombia
Tel: (57-1) 634 0555, Fax: (57-1) 218 8544, www.pwc.com/co
A los señores accionistas de CredibanCo S.A.





3 de marzo de 2017

Opinión

En mi opinión, los estados financieros adjuntos, presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos, la situación financiera de CredibanCo S.A. al 31 de diciembre de 2016 y los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con normas de contabilidad y de información financiera aceptadas en Colombia.

Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

La gerencia de la Compañía también es responsable por el cumplimiento de aspectos regulatorios establecidos en Colombia relacionados con la gestión documental contable, la definición de medidas de control interno; la implementación de los controles para el cumplimiento de las normas establecidas en la Circular Básica Contable y Financiera y la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera para el manejo de los diferentes riesgos a que está expuesta la compañía; la conservación y custodia de bienes en poder de la Compañía, la preparación de Informes de Gestión y el pago oportuno y adecuado de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral.

Como es requerido por leyes y reglamentaciones colombianas, he efectuado procedimientos sobre el cumplimiento de los anteriores aspectos regulatorios y con base en el resultado de los mismos, en mi concepto durante el año 2016:

- a** | La contabilidad de la Compañía ha sido llevada conforme a las normas legales y a la técnica contable.
- b** | Las operaciones registradas en los libros y los actos de los administradores se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea.
- c** | La correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de actas y de registro de acciones se llevan y se conservan debidamente.
- d** | Existen medidas adecuadas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Compañía y los de terceros que están en su poder y he realizado seguimiento a mis recomendaciones de control interno efectuadas durante el año de las cuales 70% han sido implementadas y el 30% se encuentra en proceso de implementación por parte de la Compañía.



A los señores accionistas de CredibanCo S.A.



3 de marzo de 2017

- e** La Compañía ha dado cumplimiento a las normas establecidas en la Circular Externa Número 100 de 1995, mediante la cual la Superintendencia Financiera establece criterios relacionados con la evaluación, clasificación y revelación de la administración de los riesgos operativos – SARO, y lo establecido en la Circular Básica Jurídica 029 de 2014 sobre riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo – SARLAFT, incluido su impacto sobre los estados financieros de tal forma que tanto el estado de situación financiera y el estado de resultados reflejan adecuadamente el impacto de los diferentes riesgos a que se ve expuesta la entidad en desarrollo de su actividad, medido de acuerdo con los sistemas de administración implementados
- f** Existe concordancia entre los estados financieros que se acompañan y el informe de gestión preparado por los administradores. Los administradores dejaron constancia en dicho informe de gestión, que no entorpecieron la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.
- g** La información contenida en las declaraciones de autoliquidación de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, en particular la relativa a los afiliados y a sus ingresos base de cotización, ha sido tomada de los registros y soportes contables. La compañía no se encuentra en mora por concepto de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral.

Otros asuntos

Los estados financieros al 31 de diciembre de 2015 que fueron preparados bajo principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia vigentes a esa fecha, no incluidos en el presente informe, fueron auditados por otro revisor fiscal y sobre los mismos emitió una opinión sin salvedades con fecha 3 de marzo de 2016. Los estados financieros que se acompañan al 31 de diciembre de 2015 y 1 de enero de 2015 preparados con base en las normas de contabilidad y de información financiera aceptadas en Colombia actualmente, se presentan sólo para propósitos comparativos y por consiguiente, mi trabajo con respecto a ellos consistió en revisar selectivamente los ajustes efectuados a dichos estados para adecuarlos a los nuevos principios contables, con el único propósito de determinar su impacto en los estados financieros del 2016 y no con el propósito de expresar una opinión separada con respecto a ellos, por no ser requerido.

John Freddy Sánchez Ramírez
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 102353-T
Miembro de PricewaterhouseCoopers Ltda.

**3 de marzo de 2016**

Los suscritos representante legal y contador de CredibanCo S.A. certificamos que los estados financieros de la Sociedad al 31 de diciembre de 2016, 31 de diciembre de 2015 y 1 de enero de 2015, han sido fielmente tomados de los libros y que antes de ser puestos a su disposición y de terceros hemos verificado las siguientes afirmaciones contenidas en ellos:

- a** | Todos los activos y pasivos, incluidos en los estados financieros de la sociedad al 31 de diciembre de 2016, 31 de diciembre de 2015 y 1 de enero de 2015, existen y todas las transacciones incluidas en dichos estados se han realizado durante los años terminados en esas fechas.
- b** | Todos los hechos económicos realizados por la sociedad, durante los años terminados en 31 de diciembre de 2016, 31 de diciembre de 2015 y 1 de enero de 2015, han sido reconocidos en los estados financieros.
- c** | Los activos representan probables beneficios económicos futuros (derechos) y los pasivos representan probables sacrificios económicos futuros (obligaciones), obtenidos a cargo de la sociedad al 31 de diciembre de 2016, 31 de diciembre de 2015 y 1 de enero de 2015.
- d** | Todos los elementos han sido reconocidos por sus valores apropiados, de acuerdo con las normas de información financiera en Colombia.
- e** | Todos los hechos económicos que afectan la Sociedad han sido correctamente clasificados, descritos y revelados en los estados financieros.

Gustavo Adolfo Leño Concha
Representante Legal

Lilián Rincón Rincón
Contador
Tarjeta Profesional No. 13037-T

Calle 72 N° 6-12 - Bogotá, D.C. Colombia - Tel.: (57-1) 3766440 - www.credibanco.com



Estado de Situación Financiera

CredibanCo S.A. (Antes Asociación Gremial de Instituciones Financieras Credibanco) - 31 de diciembre de 2016

	Notas	31 de diciembre de 2016	31 de diciembre de 2015	1 de enero de 2015
Activo				
Efectivo y equivalentes de efectivo	8	13,858,072	16,220,555	4,764,256
Cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar	9	152,945,641	31,019,504	26,713,879
Impuesto corriente activo	9,14	6,813	-	-
Activos financieros	10	108,215,372	62,506,768	46,608,431
Propiedades y equipo	11	71,721,273	77,305,310	71,191,660
Activos intangibles	12	9,791,212	12,031,146	12,370,571
Inversiones en subsidiarias, asociadas y negocios conjuntos		-	11,203	1,224,614
Activo por impuesto diferido	14	7,102,693	-	-
Otros activos no financieros		1,918,019	2,659,966	1,368,324
Total Activo		365,559,095	201,754,451	164,241,736
Pasivo				
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	13	20,633,213	18,839,702	10,469,477
Leasing financiero		992,104	2,771,205	855,601
Beneficios a empleados	13	9,804,799	8,930,341	7,407,368
Cuentas por pagar a entidades relacionadas y asociadas	13	131,416,917	11,809,025	892,377
Impuesto corriente pasivo	14	16,874,681	-	-
Provisiones	15.1	17,638,170	14,492,601	10,532,535
Pasivo por impuesto diferido	14	1,065,784	-	-
Otros pasivos no financieros	15.2	13,659,287	11,117,021	8,611,765
Total pasivo		212,084,957	67,959,896	38,769,122
Patrimonio				
Capital	16	9,031,410	9,031,410	9,031,410
Reservas	17.1	97,078,827	88,776,747	80,383,306
Ajustes por conversión a IFRS	17.2	19,447,010	19,447,010	19,447,010
Utilidades acumuladas	(*)	18,871,990	8,302,080	8,393,441
Otros resultados integrales	17.3	9,044,902	8,237,308	8,217,447
Total del patrimonio		153,474,139	133,794,555	125,472,614
Total del pasivo y del patrimonio		365,559,095	201,754,451	164,241,736

(*) Ver página 63 (Utilidad Neta, 31 de diciembre 2015 y 2016) y página 65 (sección Patrimonio, utilidades acumuladas 1 de enero 2015).

Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros



Estados de Resultados Integrales

CredibanCo S.A. (Antes Asociación Gremial de Instituciones Financieras Credibanco) - 31 de diciembre de 2016

Año terminado el 31 de diciembre de			
	Notas	2016	2015
Ingresos ordinarios	18	198,844,987	168,816,457
Gastos de la operación	19	172,267,471	159,936,779
Otros ingresos	20	4,369,234	1,598,476
Otros gastos	21	1,148,878	1,955,122
Utilidad operacional		29,797,872	8,523,033
Costos financieros	22	88,109	220,952
Utilidad antes de la provisión para impuesto sobre la renta		29,709,763	8,523,033
Provisión para impuesto sobre la renta	14	10,837,773	-
Utilidad neta		18,871,990	8,302,081

Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros

Gustavo Adolfo Leño Concha
Representante Legal
(Ver certificación adjunta)

Lilián Rincón Rincón
Contador
Tarjeta Profesional No. 13037-T
(Ver certificación adjunta)

John Freddy Sánchez Ramírez
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 102353-T
Designado por PricewaterhouseCoopers Ltda.
(Ver informe emitido el 3 de marzo de 2017)



Otro Resultado Integral

CredibanCo S.A. (Antes Asociación Gremial de Instituciones Financieras Credibanco) - 31 de diciembre de 2016

	Notas	Año terminado el 31 de diciembre de	
		2016	2015
Utilidad neta		18,871,990	8,302,081
Revaluación propiedades y equipo neta de impuesto diferido		10,269,514	9,450,719
Pérdida en valoración de inversiones neta de impuestos		(1,224,614)	(1,213,411)
Total otro resultado integral, neto de impuestos	17	9,044,900	8,237,308
Resultado integral total	3	27,916,890	16,539,389

Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros

Gustavo Adolfo Leaño Concha
Representante Legal
(Ver certificación adjunta)

Lilián Rincón Rincón
Contador
Tarjeta Profesional No. 13037-T
(Ver certificación adjunta)

John Freddy Sánchez Ramírez
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 102353-T
Designado por PricewaterhouseCoopers Ltda.
(Ver informe emitido el 3 de marzo de 2017)



Estados de cambios en el Patrimonio

CredibanCo S.A. (Antes Asociación Gremial de Instituciones Financieras Credibanco) - 31 de diciembre de 2016

	Aportes de Asociados	Capital Suscrito y pagado	Reservas	Ajustes adopción primera vez	Otro Resultado Integral	Excedentes (Déficit) del Ejercicio	Resultado del Ejercicio	Total patrimonio
Saldo al 1 de enero de 2015	9,031,410	-	80,383,306	19,447,010	8,217,448	8,393,441	-	125,472,614
Apropiación de excedentes	-	-	8,393,441	-	-	(8,393,441)	-	-
Transición a NIF	-	-	-	-	-	-	-	-
Utilidad neta	-	-	-	-	-	8,302,080	-	8,321,940
Otros resultados integrales	-	-	-	-	19,860	-	-	-
Saldo al 31 de diciembre de 2015	9,031,410	-	88,776,747	19,447,010	8,237,308	8,302,080	-	133,794,554
Ajustes	(9,031,410)	9,031,410	-	-	-	(8,302,080)	-	(9,302,080)
Apropiación de excedentes	-	-	8,302,080	-	-	-	-	8,302,080
Transición a NIF	-	-	-	-	-	-	-	-
Utilidad neta	-	-	-	-	-	-	18,871,990	18,871,990
Otros resultados integrales	-	-	-	-	807,593	-	-	807,593
Saldo al 31 de diciembre de 2016	-	9,031,410	97,078,827	19,447,010	9,044,901	-	18,871,990	153,474,137

Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros.

Gustavo Adolfo Leño Concha
Representante Legal
(Ver certificación adjunta)

Lilán Rincón Rincón
Contador
Tarjeta Profesional No. 13037-T
(Ver certificación adjunta)

John Freddy Sánchez Ramírez
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 102353-T
Designado por PricewaterhouseCoopers Ltda.
(Ver informe emitido el 3 de marzo de 2017)

Estados de flujos de Efectivo

CredibanCo S.A. (Antes Asociación Gremial de Instituciones Financieras Credibanco) - 31 de diciembre de 2016

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2016	2015
Flujos de efectivo de las actividades de operación		
Resultados del periodo antes de impuestos	29,709,763	8,302,081
Ajustados por:		
Provisión de impuesto de renta corriente	(10,837,773)	-
Depreciación de propiedades y equipo	24,247,653	26,388,659
Amortización de intangibles	7,907,331	7,686,644
Cambios en el capital de trabajo:		
Cuentas por cobrar	(121,932,950)	(4,305,625)
Cuentas por pagar	16,889,093	10,285,829
Otros activos no financieros	741,947	(1,291,642)
Beneficios a empleados	874,458	1,522,973
Otros pasivos no financieros	2,542,266	2,505,256
Provisiones	3,145,569	3,960,066
Efectivo neto generado por las operaciones	(46,712,643)	55,054,242
Movimiento neto de impuestos diferidos	(6,036,909)	-
Efectivo neto generado por (utilizado en) las actividades de operación	(52,749,551)	55,054,242
Flujos de efectivo de las actividades de inversión		
Adquisiciones de propiedades y equipo	(18,663,617)	(32,502,309)
Adquisiciones de intangibles	(5,667,396)	(7,347,218)
Inversiones	(45,697,401)	(14,684,926)
Efectivo neto utilizado en las actividades de inversión	(70,028,416)	(54,534,453)
Flujos de efectivo de las actividades de financiación		
Disminución de cuentas por pagar partes relacionadas	119,607,892	10,916,649
Otras participaciones en el Patrimonio	807,593	19,860
Efectivo neto generado por las actividades de financiación	120,415,484	10,936,509
Incremento / (decremento) neto del efectivo y equivalentes de efectivo	(2,362,483)	11,456,298
Efectivo y equivalentes de efectivo al comienzo del año	16,220,555	4,764,257
Efectivo y equivalentes de efectivo al final del año	13,858,072	16,220,555

Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros

Gustavo Adolfo Leño Concha
Representante Legal
(Ver certificación adjunta)Lilán Rincón Rincón
Contador
Tarjeta Profesional No. 13037-T
(Ver certificación adjunta)John Freddy Sánchez Ramírez
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 102353-T
Designado por PricewaterhouseCoopers Ltda.
(Ver informe emitido el 3 de marzo de 2017)

Capítulo 5
Estados
Financieros
Consolidados

Contenido

- Estados de Situación Financiera
- Estados de Resultados Integrales
- Otro Resultado Integral
- Estados de Cambios en el Patrimonio
- Estado de Flujo de Efectivo

CredibanCo S.A. (Antes Asociación Gremial de Instituciones Financieras Credibanco) - 31 de diciembre de 2016

	Notas	31 de diciembre de 2016	31 de diciembre de 2015
Activo			
Efectivo y equivalentes de efectivo	8	14,408,094	17,173,691
Cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar	9	145,627,330	29,257,740
Impuesto corriente activo	9	6,813	
Activos financieros	10	108,244,417	62,534,584
Propiedad y equipo	11	71,902,384	77,556,367
Activos intangibles	12	9,791,212	12,031,146
Activos por impuesto diferido		7,102,693	0
Otros activos no financieros		2,137,804	2,715,070
Total Activo		359,220,746	201,268,597
Pasivo			
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	13	25,216,061	20,454,240
Leasing Financiero	13	992,104	2,771,205
Beneficios a empleados	13	9,817,071	8,984,899
Cuentas por pagar a entidades relacionadas y asociadas		131,416,917	11,809,026
Impuesto corriente pasivo	14	16,874,682	0
Provisiones	15	17,638,170	14,492,601
Pasivo por impuesto diferido	14	1,065,784	0
Otros pasivos no financieros		13,659,691	11,141,908
Total pasivo		216,680,481	69,653,878
Patrimonio			
Capital	16	9,031,410	9,031,410
Reservas	17	97,078,827	87,814,655
Ajustes por conversión a IFRS		20,394,603	20,392,696
Utilidades acumuladas		15,771,581	2,436,757
Pérdidas acumuladas		(10,539,178)	0
Otros resultados integrales	17	10,803,023	9,996,647
Total del patrimonio		142,540,265	129,672,164
Total del pasivo y del patrimonio		359,220,746	201,268,597

Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros.

Gustavo Adolfo Leño Concha
Representante Legal
(Ver certificación adjunta)

Lilián Rincón Rincón
Contador
Tarjeta Profesional No. 13037-T
(Ver certificación adjunta)

John Freddy Sánchez Ramírez
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 102353-T
Designado por PricewaterhouseCoopers Ltda.
(Ver informe emitido el 3 de marzo de 2017)



Estados de Resultados Integrales

CredibanCo S.A. (Antes Asociación Gremial de Instituciones Financieras Credibanco) - 31 de diciembre de 2016

Año terminado el 31 de diciembre de			
	Notas	2016	2015
Ingresos ordinarios	18	202,425,688	171,915,302
Gastos de la operación	19	178,522,557	166,245,467
Otros ingresos	20	4,369,234	1,598,476
Otros gastos	21	1,148,878	1,955,123
Utilidad operacional		27,123,488	5,313,188
Costos financieros	22	571,860	220,952
Utilidad antes de la provisión para impuesto de renta		26,551,628	5,092,236
Provisión para impuesto de renta	14	10,780,047	2,655,479
Utilidad neta		15,771,581	2,436,757

Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros

Gustavo Adolfo Leño Concha
Representante Legal
(Ver certificación adjunta)

Lilián Rincón Rincón
Contador
Tarjeta Profesional No. 13037-T
(Ver certificación adjunta)

John Freddy Sánchez Ramírez
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 102353-T
Designado por PricewaterhouseCoopers Ltda.
(Ver informe emitido el 00 de marzo de 2017)



Otro Resultado Integral

CredibanCo S.A. (Antes Asociación Gremial de Instituciones Financieras Credibanco) - 31 de diciembre de 2016

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2016	2015
Utilidad Neta	15,771,581	2,436,757
Ganancias / pérdidas reconocidas en el patrimonio	-	-
Revaluación propiedades y equipo neta de impuesto diferido	10,269,515	9,450,719
Pérdida en valoración de inversiones	-	-
Diferencia por conversión Estados Financieros	533,508	545,927
Total otro resultado integral, neta de impuestos	10,803,023	9,996,646
Resultado integral total	26,574,604	12,433,403

Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros

Gustavo Adolfo Leado Concha
Representante Legal
(Ver certificación adjunta)

Lilián Rincón Rincón
Contador
Tarjeta Profesional No. 13037-T
(Ver certificación adjunta)

John Freddy Sánchez Ramírez
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 102353-T
Designado por PricewaterhouseCoopers Ltda.
(Ver informe emitido el 3 de marzo de 2017)



Estados de cambios en el Patrimonio

CredibanCo S.A. (Antes Asociación Gremial de Instituciones Financieras Credibanco) - 31 de diciembre de 2016

	Aportes de Asociados	Capital Suscrito y pagado	Reservas	Ajustes adopción primera vez	Excedentes (Déficit) del Ejercicio	Resultado del Ejercicio	Otro Resultado Integral	Total patrimonio
Saldo al 1 de enero de 2015	9,031,410	-	80,383,306	20,392,696	7,747,267	-	8,223,87	125,778,554
Ajustes	-	-	0	-	0	-	1,942,555	1,942,555
Apropiación de excedentes	-	-	7,747,267	-	-7,747,267	-	-	-
Diferencia por conversión EEFF	-	-	-315,917	-	-	-	545,927	230,010
Valorizaciones	-	-	-	-	-	-	1,226,843	1,226,843
Utilidad neta	-	-	-	-	2,436,757	-	-	2,436,757
Saldo al 31 de diciembre de 2015	9,031,410	-	87,814,655	20,392,696	2,436,757	-	11,939,201	131,614,719
Ajustes	-9,031,410	9,031,410	-	-	-	-	-1,942,555	-1,942,555
Apropiación de excedentes	-	-	9,264,172	-	-2,436,757	-10,539,178	-	-3,711,763
Diferencia por conversión EEFF	-	-	-	1,907	-	-	-12,419	-10,512
Valorizaciones	-	-	-	-	-	-	818,795	818,795
Utilidad neta	-	-	-	-	15,771,581	-	-	15,771,581
Saldo al 31 de diciembre de 2016	-	9,031,410	97,078,827	20,394,603	15,771,581	-10,539,178	10,803,023	142,540,265

Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros

Gustavo Adolfo Leño Concha
Representante Legal
(Ver certificación adjunta)

Lilán Rincón Rincón
Contador
Tarjeta Profesional No. 13037-T
(Ver certificación adjunta)

John Freddy Sánchez Ramírez
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 102353-T
Designado por PricewaterhouseCoopers Ltda.
(Ver informe emitido el 3 de marzo de 2017)



Estados de flujos de Efectivo

CredibanCo S.A. (Antes Asociación Gremial de Instituciones Financieras Credibanco) - 31 de diciembre de 2016

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2016	2015
Flujos de efectivo de las actividades de operación		
Resultados del periodo neto	15,771,581	2,436,757
Ajustadas por:		
Provisión de impuesto de renta corriente	10,780,047	2,655,479
Depreciación de propiedades y equipo	24,320,272	26,457,802
Amortización de intangibles	7,907,332	7,686,644
Diferencia en cambio	-10,512	230,010
Gastos por intereses	-	-
Cambios en el capital de trabajo:		
Cuentas por cobrar	-116,376,403	-1,541,170
Cuentas por pagar	8,852,018	14,926,720
Beneficios a empleados	832,173	1,549,535
Otros activos no financieros	577,266	-1,346,746
Otros pasivos no financieros	5,888,690	510,362
Efectivo neto generado por las operaciones	-41,457,536	53,565,394
Impuesto a las ganancias	-	-
Movimiento neto de impuestos diferidos	-6,036,909	0
Intereses pagados	-	-
Efectivo neto generado por (utilizado en) las actividades de operación	-47,494,445	53,565,394
Flujos de efectivo de las actividades de inversión		
Adquisiciones de propiedades y equipo	-18,666,289	-32,822,509
Adquisiciones de intangibles	-5,667,398	-6,859,673
Inversiones	-45,709,833	-15,902,291
Efectivo neto utilizado en las actividades de inversión	-70,043,520	-55,584,473
Flujos de efectivo de las actividades de financiación		
Disminución de obligaciones financieras	119,607,891	10,916,649
Otras participaciones en el Patrimonio	-4,835,522	3,169,398
Efectivo neto generado por las actividades de financiación	114,772,369	14,086,047
Incremento / (decremento) neto del efectivo y equivalentes de efectivo	-2,765,597	12,066,968
Efectivo y equivalentes de efectivo al comienzo del año	17,173,691	5,106,722
Efectivo y equivalentes de efectivo al final del año	14,408,094	17,173,691

Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros

Gustavo Adolfo Leaño Concha
Representante Legal
(Ver certificación adjunta)

Lilián Rincón Rincón
Contador
Tarjeta Profesional No. 13037-T
(Ver certificación adjunta)

John Freddy Sánchez Ramírez
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 102353-T
Designado por PricewaterhouseCoopers Ltda.
(Ver informe emitido el 3 de marzo de 2017)





www.credibanco.com