



# Informe de Gestión

---

# 2017



[www.credibanco.com](http://www.credibanco.com)



CredibanCo



CredibanCo\_



CredibanCo



CredibanCoApp



CredibanCo Colombia



Bogotá D.C.

## Señores accionistas:

Para mí es un placer poder transmitir un mensaje de decidido avance de la organización CredibanCo durante 2017 hacia aquella que se vislumbra, en el corto plazo, como una buena práctica en la Industria de Pagos en la Región.

En CredibanCo nos imaginamos a Colombia como un país sin efectivo, en el que las transacciones electrónicas contribuyen a su modernización, a la mejora de su competitividad y claro, a dar una experiencia superior al consumidor financiero colombiano. Trabajamos todos los días habilitando a CredibanCo para que protagonice este cambio en el país y venimos construyendo equipo con los diferentes estamentos que tienen la capacidad de incidir en la definición y puesta en marcha de las condiciones que se necesitan para consolidar esta importante meta. Las entidades financieras, el gobierno, los comerciantes, las marcas internacionales de sistemas de pago, coinciden con nuestra visión de hacer de Colombia un país sin efectivo. Trabajamos decididamente con ellos para que este marco colaborativo sea, sin duda, el que haga posible alinear esfuerzos y lograr sinergias en pro de que en el país exista una buena práctica en pagos electrónicos.

Los dos últimos años, han sido récord en el logro de los objetivos financieros y de negocio. En 2017 se registran resultados tres veces o más, superiores a los del 2010, en muchos de los frentes. Las utilidades de la Compañía son 22.6 veces superiores con respecto al 2010 y la creación de EBITDA en los últimos años es indiscutible.

En 2016 y durante todo el año 2017, trabajamos con nuestra Junta Directiva en construir la mejor configuración de nuestro equipo de trabajo basado en Unidades de Negocio, que permitan a CredibanCo gestionar su propia demanda, volcarse hacia el mercado y redefinir la manera como se crean y entregan las propuestas de valor.

CredibanCo viene preparándose de manera estructural para poder competir y ganar en una industria que se caracteriza por la evolución disruptiva. En el periodo señalado se tomaron decisiones serias sobre modernización, las cuales ya están siendo implementadas.

Intervinimos siete frentes de trabajo de gran envergadura, arrancando por la configuración de los equipos y seguidos por la transformación tecnológica, el modelo de operaciones, el modelo comercial, la definición de nuevos canales, el modelo de generación de valor y la nueva propuesta de gobierno, riesgo y cumplimiento. Estos elementos permitirán contar con lo necesario para que la organización atienda los mercados que ha elegido, con altos estándares, tiempos de mercado y una relación de valor percibido altamente positiva.

Quiero aprovechar para agradecer el esfuerzo, profesionalismo, entusiasmo y dedicación por parte del equipo de CredibanCo, sin el que todos estos logros, no serían posibles. Con nuestra gente, además de nuestros compromisos y proyectos con accionistas y clientes, nos propusimos y logramos sacar adelante temas tan importantes con nuestra certificación PCI versión 3.2, el proyecto de SPBV de American Express, nuestra mención como compañía 18 dentro del grupo de más de 500 empleados en Great Place to Work, entre otros.

Confiamos en que muy pronto cosecharemos los esfuerzos de lo que se ha venido planteando en los últimos tres años, para el bien de la industria, nuestros accionistas y el consumidor financiero. CredibanCo se proyecta como una organización moderna que podrá combinar las habilidades de una Compañía joven por su rapidez y capacidad innovadora, con la experiencia y madurez de quien viene apoyando por 46 años al mercado colombiano.

Un saludo cordial,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'G. Leño Concha', written in a cursive style.

Gustavo Leño Concha  
Presidente de CredibanCo



# Reconocimientos

## Certificación PCI DSS v 3.2 (Payment Card Industry Data Security Standard)



Obtuvimos nuestra **certificación PCI DSS v3.2** y nos enorgullece ser la red de pagos más segura del país.

Certificar nuestros procesos en dicho estándar (máximo a nivel internacional) nos permite fortalecer la seguridad de la información de nuestros clientes en todo el flujo operativo donde se visualizan, transportan y/o al-

macenan sus datos, en busca de aumentar su confianza en nosotros.

Las Franquicias de Tarjetas Crédito y Débito (Visa, Mastercard, American Express, etc.) promueven dicho estándar a nivel global para reducir el riesgo de fraude y mitigar los posibles impactos por la pérdida de información sensible de los tarjetahabientes.



## Reconocidos como un Gran Lugar para Trabajar

El sentimiento de familia, el compromiso y la necesidad de generar cambios hacen que todo nuestro equipo humano nos califiquen como uno de los mejores lugares para trabajar en Colombia, logrando ubicar a CredibanCo en la posición # 18 en la categoría de más de 500 colaboradores.



Esa entrega de cada uno de los miembros de nuestro equipo, no solo nos lleva a obtener este reconocimiento, sino también nos permite decir que nuestros clientes cuentan con un equipo de más de 900 personas, orgullosas de su lugar de trabajo y dispuestas a ayudar y prestar el mejor servicio.

## ISO 9001

Durante el 2017, estuvimos preparándonos para dar cumplimiento a los lineamientos de la nueva versión de la Norma ISO 9001 (versión 2015). Un proceso liderado desde la Dirección de Procesos y la Gerencia de Cumplimiento que estuvo dividido en varias etapas y, en el cual el apoyo de cada área de la organización fue fundamental para obtener



el mejor resultado: la certificación de nuestro Sistema de Gestión de Calidad otorgada por BVQi. Este reconocimiento es sinónimo de credibilidad, confianza y esfuerzo que demuestra nuestro compromiso en la generación de valor y servicio para la satisfacción de nuestros clientes.

## Sistema de Pagos de Bajo Valor (SPBV) Amex

Amex ha seleccionado de manera exclusiva a CredibanCo como su sistema de pagos para realizar los intercambios financieros. Adicionalmente, la franquicia ha depositado su confianza apalancándose en nuestra experiencia de procesamiento para soportar



la entrada de las nuevas Entidades Emisoras y Adquirentes. Estamos trabajando en conjunto para identificar nuevas oportunidades en el desarrollo de negocios y segmentos que fortalezcan la presencia de la marca en nuestro país.

## Informe de Gestión 2017

# Contenido

Capítulo 1		
<b>Quiénes Somos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nuestra Junta Directiva</li><li>• Equipo Directivo</li><li>• Enfoque Estratégico</li><li>• Marco Legal</li><li>• Presencia Geográfica</li></ul>	10 12 14 16 18
Capítulo 2		
<b>Informe de Gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Perspectivas Macroeconómicas</li><li>• Cifras del Negocio</li><li>• Situación Financiera</li><li>• Innovación</li></ul>	22 24 34 42
Capítulo 3		
<b>Pilares de Gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestión Integral del Talento</li><li>• Cumplimiento de Requerimientos Legales<ul style="list-style-type: none"><li>• Riesgos</li><li>• Gobierno Corporativo</li><li>• Comité de Auditoría</li><li>• Sistema de Control Interno SCI</li><li>• Normas sobre Propiedad Intelectual y Derechos de Autor<ul style="list-style-type: none"><li>• Notas sobre la Libre Circulación de Factura</li></ul></li></ul></li><li>• Actuaciones Administrativas y Judiciales</li><li>• Procesos Judiciales en que Interviene CredibanCo</li><li>• Responsabilidad Social Corporativa</li></ul>	48 52 52 64 68 74 76 77 78 82 88



## Capítulo 4

# Estados Financieros Separados

• Informe Revisor Fiscal	96
• Estado de Situación Financiera	100
• Estado de Resultados	102
• Estado de Otros Resultados Integrales	103
• Estado de Cambios en el Patrimonio	104
• Estados Separados de Flujos de Efectivo	105
• Certificación de los Estados Financieros Separados	107

## Capítulo 5

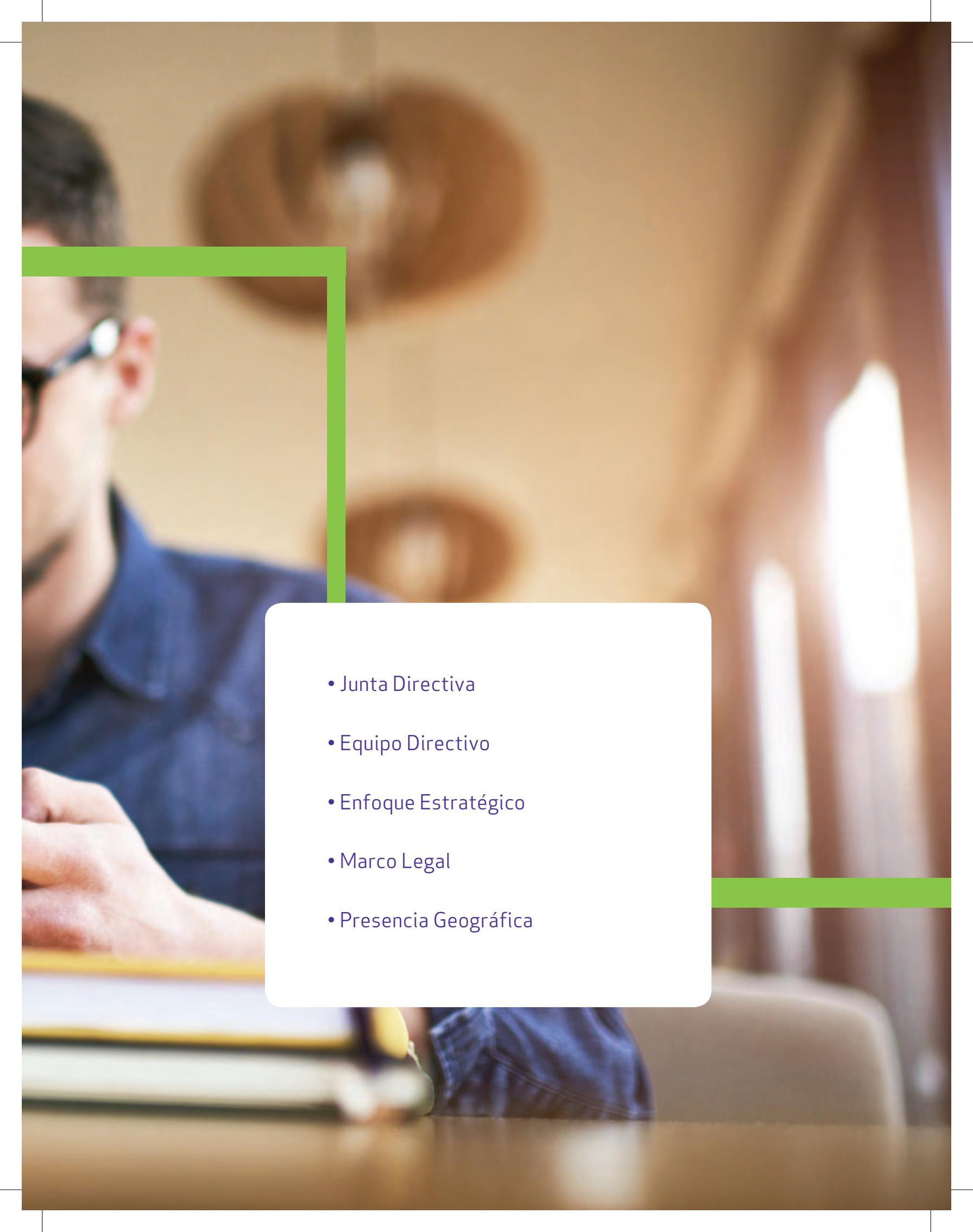
# Estados Financieros Consolidados

• Estado de Situación Financiera	110
• Estados de Resultados	112
• Estado de Otros Resultados Integrales	114
• Estado de Cambios en el Patrimonio	115
• Estado de Flujos de Efectivo	116
• Certificación de los Estados Financieros Consolidados	117

Capítulo 1

# Quiénes Somos



- 
- Junta Directiva
  - Equipo Directivo
  - Enfoque Estratégico
  - Marco Legal
  - Presencia Geográfica



## Nuestra Junta Directiva

Nuestra Junta Directiva se compone, en su mayoría, de las Entidades Financieras del país y nuestros miembros son:

### Principales

Julián  
Sinisterra Reyes

Mónica  
Rubio Contreras

Luis Fernando  
Gómez Falla

Maritza  
Pérez Bermúdez

Mauricio  
Fonseca Saether

Pedro  
Buitrago Martínez

Santiago  
Perdomo Maldonado

Orlando  
García Torres

Claudia  
Vélez Restrepo

Jorge  
Restrepo Palacios  
Miembro independiente

### Suplentes

Lucía  
Botero Uribe

Juan Pablo  
Rojas Bernal

Carlos  
Caicedo Pardo

Carlos Javier  
Granados Sua

Ignacio  
Giraldo Ardila

Santiago  
Perdomo Pérez

Ángela Bibiana  
Osorio Peña

Carlos Andrés  
Arango Botero

José Alfredo  
Guevara Morales

Giorgio  
Trettenero Castro  
Miembro independiente

# Comités

## Comité de Auditoría

Luís Fernando  
Gómez Falla

Mauricio  
Fonseca Saether

Ángela Bibiana  
Osorio Peña

Jorge  
Restrepo Palacios

## Comité de Compras

Lucía  
Botero Uribe

Santiago  
Perdomo Pérez

CredibanCo

Gustavo  
Leaño Concha

Juan Carlos  
García Londoño

Luis Fernando  
Sierra Suárez

Nicolás  
Silva Garnica

Julio César  
Manjarrés Conde

## Comité de Gobierno Corporativo

Julián  
Sinisterra Reyes

Pedro  
Buitrago Martínez

Jorge  
Restrepo Palacios

Maria Paula  
Duque Samper

CredibanCo

Gustavo  
Leaño Concha

Maria Fernanda  
Quiñones Zapata





## Equipo Directivo

- |   |                                    |   |                            |
|---|------------------------------------|---|----------------------------|
| 1 | Nelson Enrique Pinilla Castellanos | 5 | Juan Carlos García Londoño |
| 2 | Luis Fernando Sierra Suárez        | 6 | Nicolás Silva Garnica      |
| 3 | Francisco Javier Navarro Pulecio   | 7 | Rubén Cortés Galarza       |
| 4 | Gustavo Adolfo Leño Concha         |   |                            |





## Enfoque Estratégico

### ¿Por qué Hacemos lo que Hacemos?

Nos imaginamos un país sin efectivo y trabajamos todos los días para que esa realidad se materialice a través de la innovación, con el consumidor como el eje del desarrollo de nuestras soluciones, y la seguridad como elemento de confianza de nuestro Sistema de Pagos.

### Nuestra Organización

CredibanCo S.A. nace hace 46 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.

## Nuestro Rol Estratégico

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.



## Marco Legal

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

El marco regulatorio de las entidades que administran sistemas de pago de bajo valor lo constituye de modo predominante el Decreto 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 del 2006 expidió la Resolución 0872, que reglamenta el registro contable de las operaciones de las entidades administradoras de sistemas de pago de bajo valor a través del plan único de cuentas.

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.

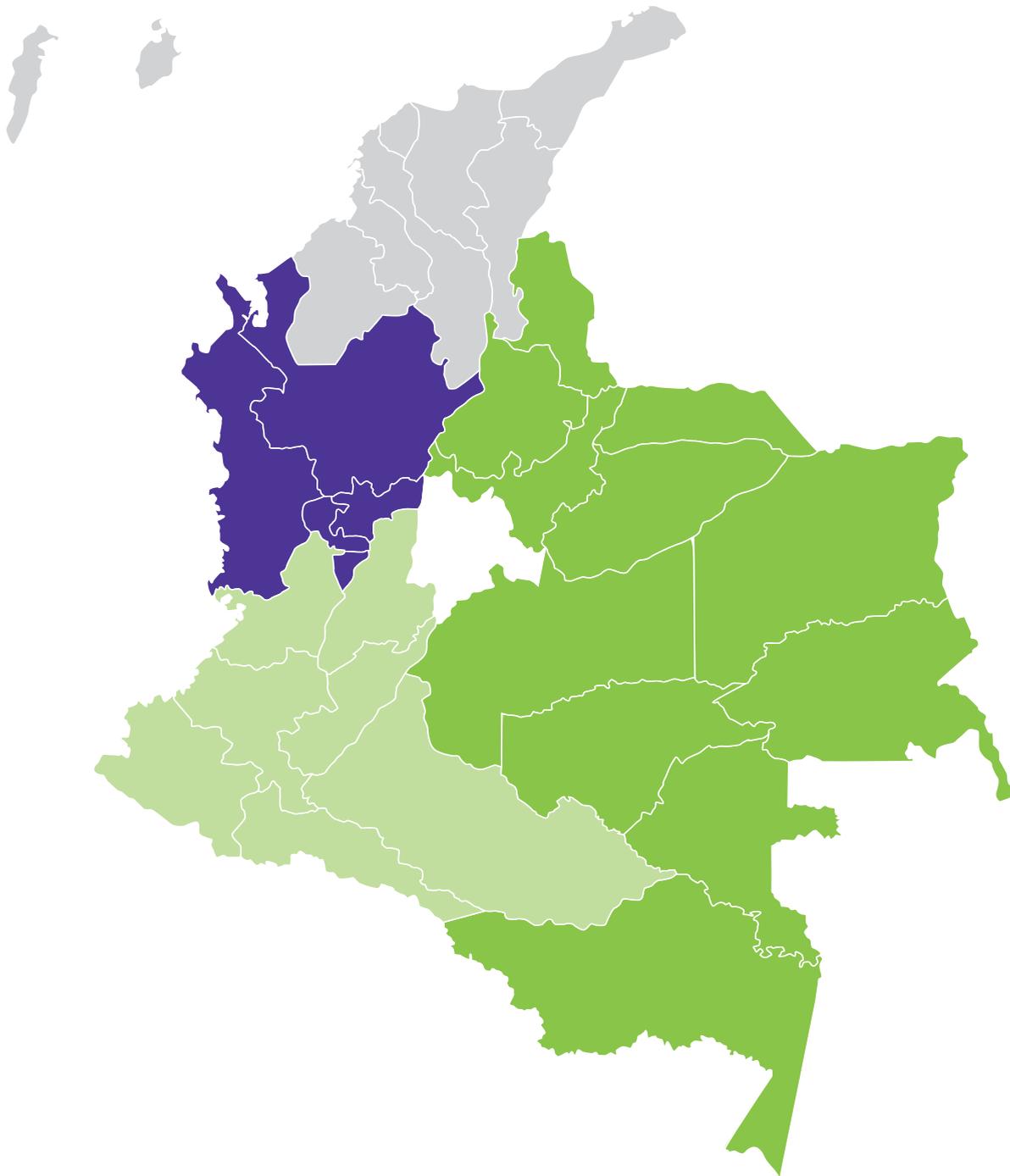
Ley de Telecomunicaciones 1341 de 2009; Resoluciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, en particular las Resoluciones Número 3501 de 2011 y sobre cargos de acceso: Reglamentación sobre la figura de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones.

Circular Básica Jurídica 029 de 2014: aspectos aplicables a entidades vigiladas.

Circular Externa 052 de 2007: Seguridad Información Financiera.

Ley 1735 del 21 de octubre de 2014 y Decretos Reglamentarios: Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos.

Resaltamos lo mencionado en esta última línea, debido a que este tipo de Compañías podrán desarrollar, además de actividades de captación, otras relacionadas con el negocio de adquirencia, y por ende se consolidan como un verdadero centro de servicios financieros transaccionales.



## Presencia Geográfica



**Regional Centro**  
Bogotá - Cundinamarca

<b>54.520</b> Puntos de Venta CredibanCo	<b>92.356</b> Terminales CredibanCo
---	---



**Regional Antioquia y Eje Cafetero**  
Antioquia - Caldas - Chocó -  
Quindío - Risaralda

<b>27.536</b> Puntos de Venta CredibanCo	<b>39.315</b> Terminales CredibanCo
---	---



**Regional Oriente**  
Boyacá - Meta - N. de  
Santander - Santander -  
Arauca - Casanare -  
Amazonas - Guainía -  
Guaviare - Vaupés - Vichada

<b>18.251</b> Puntos de Venta CredibanCo	<b>24.301</b> Terminales CredibanCo
---	---



**Regional Norte**  
Atlántico - Bolívar -  
Cesar - Córdoba - Guajira  
Magdalena - Sucre -  
San Andrés

<b>19.564</b> Puntos de Venta CredibanCo	<b>27.517</b> Terminales CredibanCo
--	---



**Regional Occidente**  
Cauquetá - Cauca - Huila -  
Nariño - Tolima - Valle del  
Cauca - Putumayo

<b>26.218</b> Puntos de venta CredibanCo	<b>36.966</b> Terminales CredibanCo
---	---

**Total Comercios 2017**

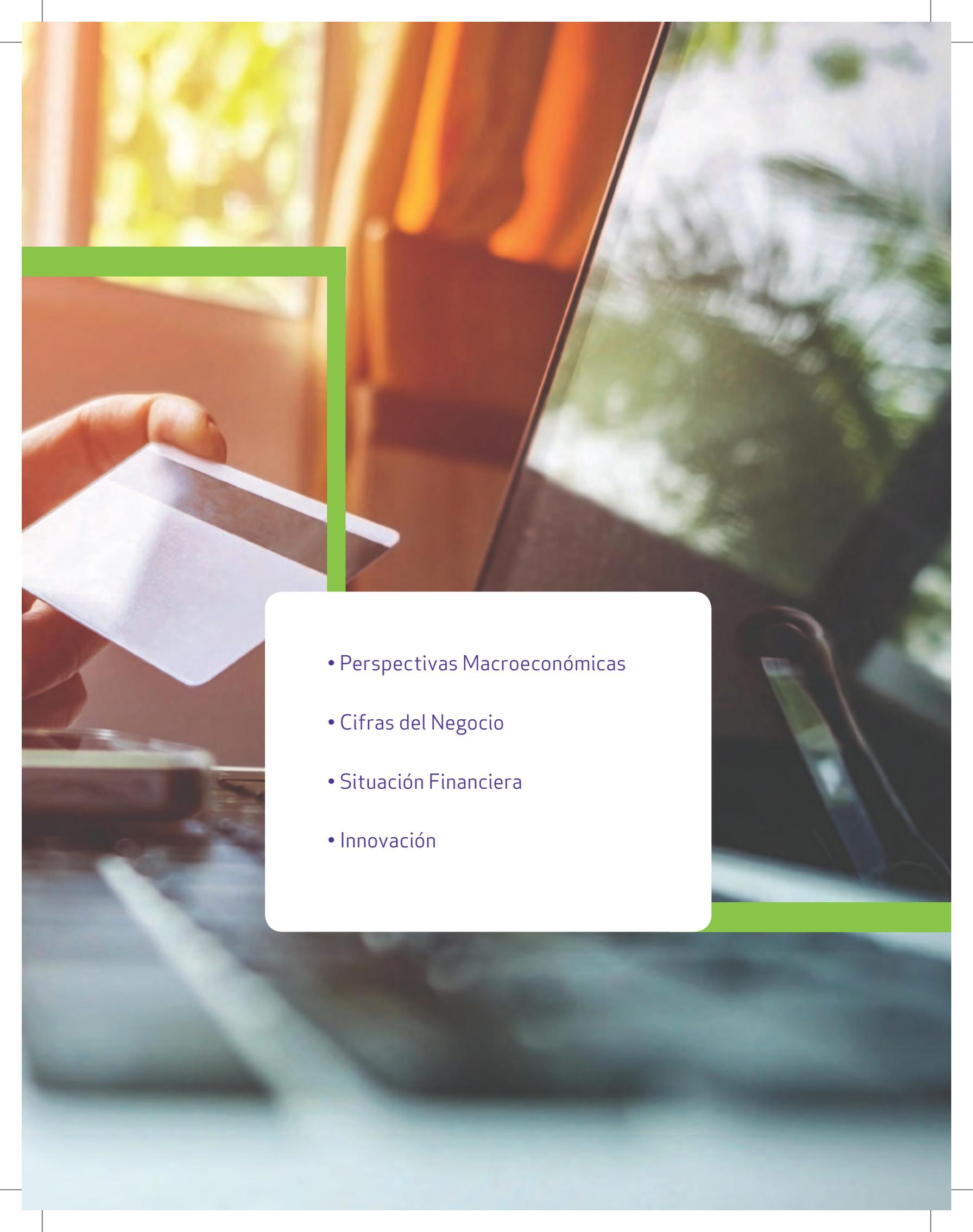
<b>146.090</b> Puntos de Venta CredibanCo	<b>220.456</b> Terminales CredibanCo
<b>23</b> Oficinas	<b>893</b> Colaboradores



Capítulo 2

# Informe de Gestión



- 
- Perspectivas Macroeconómicas
  - Cifras del Negocio
  - Situación Financiera
  - Innovación



# Perspectivas Macroeconómicas



## Elementos del Entorno y su Impacto en la Industria

De acuerdo al Banco Mundial, el crecimiento de la economía mundial oscilará cerca al 3.1% en el 2018, resultado de la recuperación de la inversión, de la dinámica industrial y el comercio. En las economías avanzadas, el crecimiento estará cerca del 2.2%, como consecuencia de la normalización de las inversiones y del desmonte de las políticas adoptadas durante la crisis financiera de 2008, particularmente en Estados Unidos y Europa, en donde se esperan aumentos en las tasas de interés.

En el panorama nacional, el PIB en 2017 creció un 1.8%, el cual se explica primordialmente por el gasto de gobierno, que creció un 4.0%, desde el lado de la demanda. Por su parte, el Consumo Final de los Hogares (CFH) para este lapso de tiempo creció al 2.2%, comparado con el mismo periodo del año anterior.

Por el lado de la oferta, se tiene que los sectores económicos que más aportaron al resultado del PIB fueron el de agricultura, con una expansión del 4.9% y el de establecimientos financieros y de seguros, con un crecimiento del 3.8%.

Adicionalmente, la inflación se situó en 4.09%, mostrando una senda de recuperación en relación al año anterior (5.75%) y acercándose más al límite superior de la meta del Banco de la República, del 4%. El desempleo cerró en 2017 en 9.4%, muy cercano al dato de 2016 (9.2%), de acuerdo con las cifras del DANE.

En relación a la política monetaria, la tasa

de intervención del emisor inició el año en 7.5% y tuvo una senda de reducción marcada durante todo el año hasta ubicarse en 4.75% a cierre de año, con perspectiva de algunas reducciones puntuales en los próximos meses según el comportamiento del índice de precios al consumidor. La tasa de usura también presentó una tendencia a la baja pasando de 32.99%, a principios de 2017 a 31.04% en el cierre de año.

La tasa representativa del mercado (TRM) abrió el año en \$3.007,10 y cerró en \$2.984,00, siendo el 2017 un año marcado por volatilidades medias en la cotización de la divisa estadounidense.

A pesar de la coyuntura económica actual, el negocio de tarjetas continúa su dinámica, ya que la facturación en punto de venta de la industria de acceso a depósitos en el 2017 presentó un crecimiento del 10.5%, a la vez que sus transacciones crecieron un 12.5%. Mientras tanto, la industria crédito presentó un crecimiento del 8.1% en facturación y una expansión en transacciones del 11.7%, que si bien son inferiores a los registrados en 2016 no amenazan la dinámica del sector. Por su parte, la penetración del uso de los medios electrónicos de pago sobre el CFH pasó del 13.77% en 2016 al 14.06% en 2017.

Para el 2018 las perspectivas de recuperación de la economía y del sector permiten tener buenas expectativas sobre el comportamiento del negocio de tarjetas.



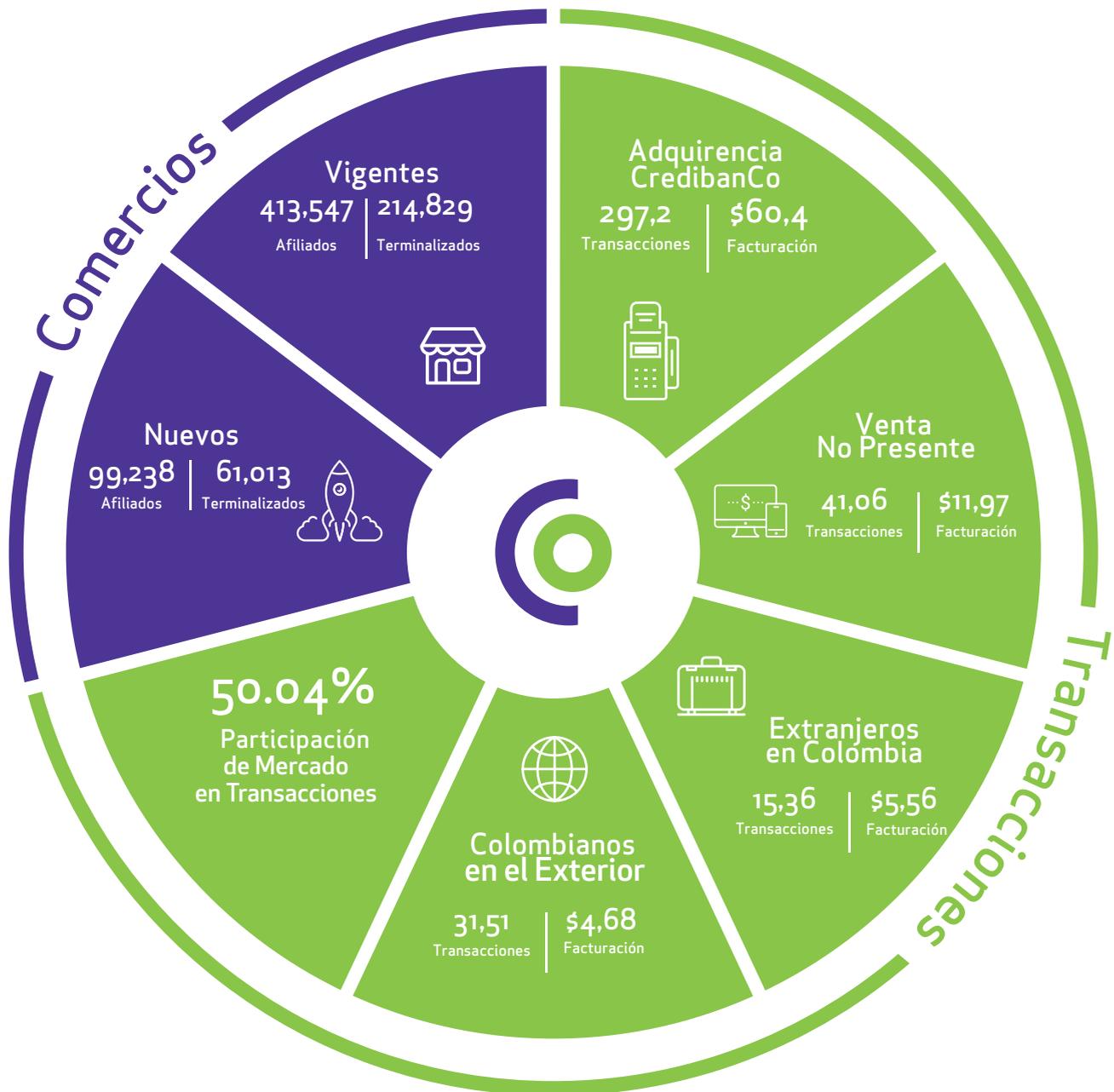


# Cifras del Negocio

---

Cifras Generales  
del Negocio

# Cifras del Negocio



# Cifras del Negocio

---

El país empieza a moverse sin efectivo:

- Evolucionan los pagos electrónicos para microcomercios.
- El negocio se expande a un mundo digital.



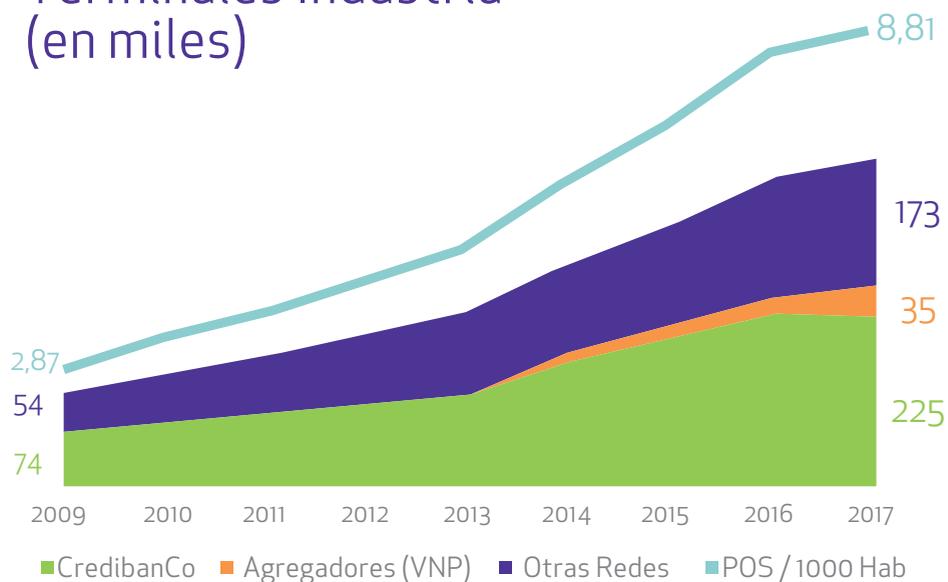
## CredibanCo ha sido Protagonista en la Creación de la Red de Pagos del País

La red de pagos de CredibanCo registró en el 2017, 297,2 millones de transacciones electrónicas en Colombia por un valor total de \$60.39 billones de pesos en el 2017. Esto representa un crecimiento del 10,3% en el número de transacciones y del 6,9% en los valores transados frente al 2016. De las 27,7 millones de transacciones marginales las que se hicieron con productos de débito participaron con el 46,7%. Por el Switch

Financiero de CredibanCo pasaron en el año 493,4 millones de transacciones, con un 10,3%.

El nivel de desarrollo de la red de pagos ha crecido de manera muy relevante entre 2010 y 2017, multiplicándose por 3 veces, pasando de 2,87 puntos de acceso por cada mil habitantes a casi 9. Sin embargo, aún está por debajo de los estándares de países con niveles de desarrollo aceptables que se sitúan en 12 puntos / 000 hb.

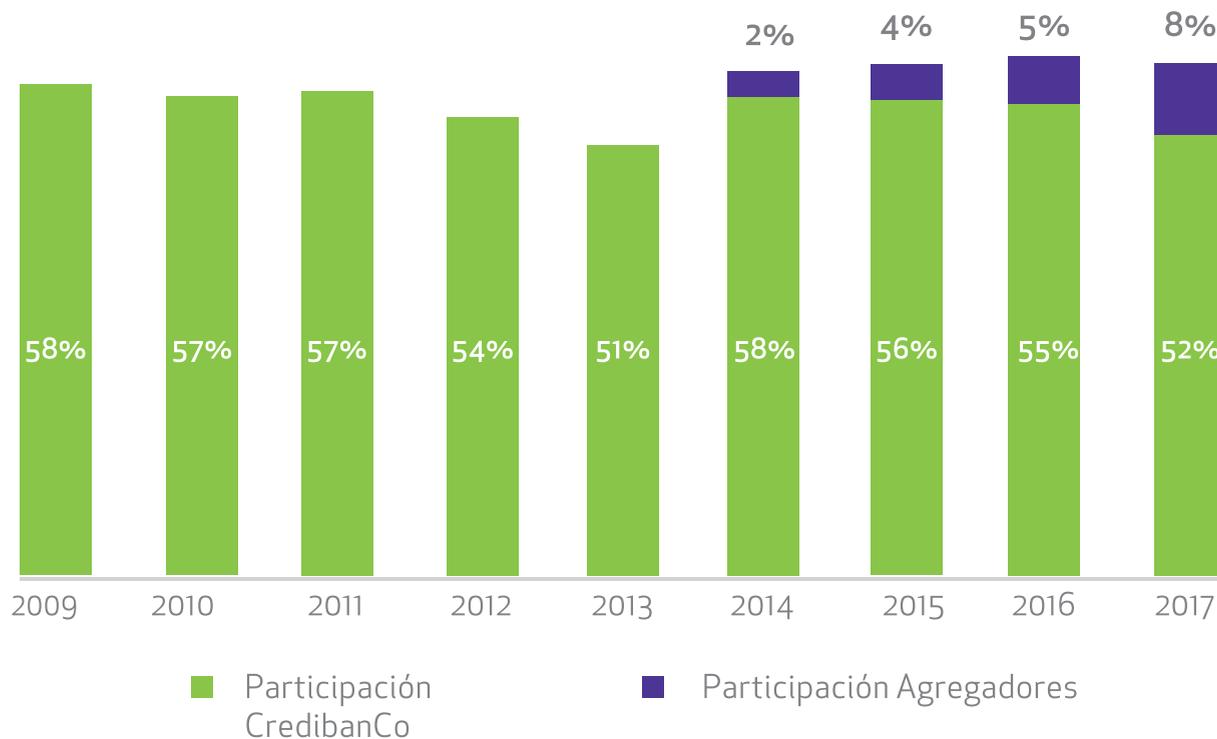
### Terminales Industria (en miles)



CredibanCo ha aportado más del 60% de la red del país. Las inversiones constantes y los nuevos modelos, como los de agregación, han sido claves para el resultado.



### Aporte de CredibanCo en la Construcción de la Red del País

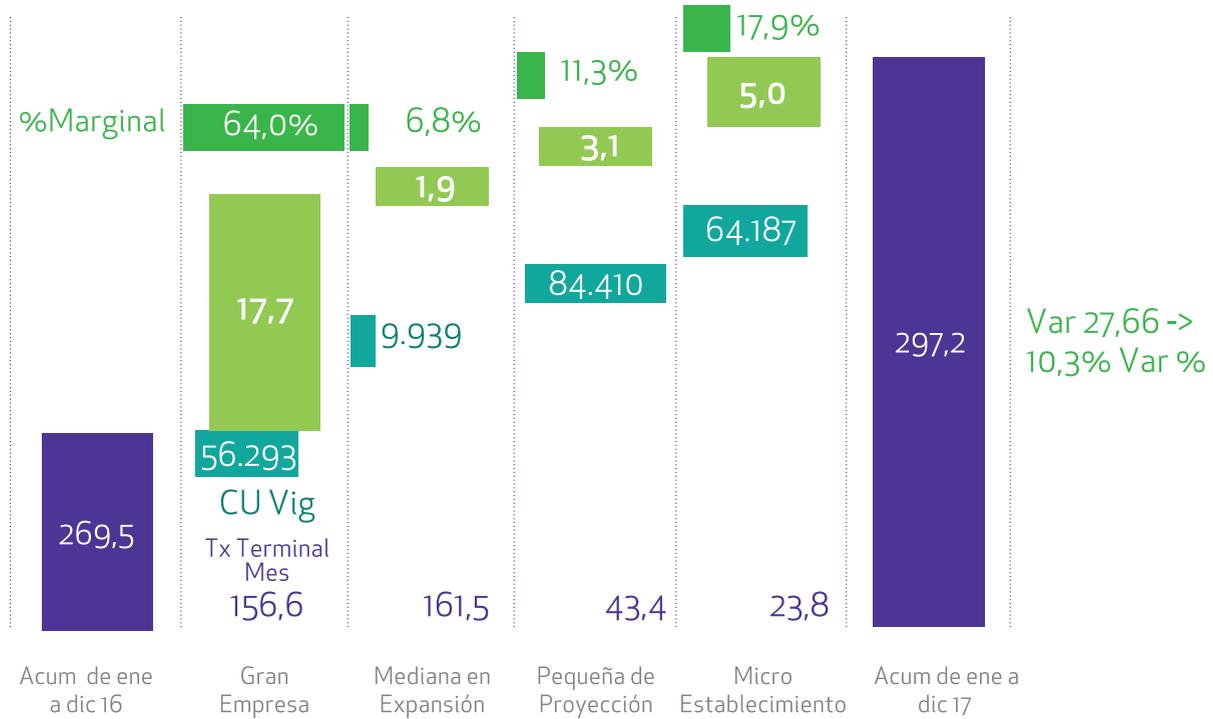


### Evolucionan los Pagos Electrónicos para Microcomercios

Durante el 2017, CredibanCo reportó un crecimiento del 36,9% de nuevos comercios afiliados, incluyendo los agregadores, para un total de 99.238 comercios nuevos, donde el 88% de éstos son microestablecimientos. Actualmente hay 413.547 comercios afiliados al sistema de pagos y de éstos hay 214.829 terminalizados, un 27.3% más que el año anterior. CredibanCo tiene terminales en el 52% de estos comercios.

Lo microestablecimientos son el segmento que más crece con una variación del 33,4% frente a 2016 aportando un 17,9% de las transacciones marginales, lo que significó un aporte en la facturación marginal del 25,2%.

## Transacciones



Ranking	1	3	2	4
Total 2017	190,1	35,8	51,6	19,8
Part % 17	64,0%	12,0%	17,3%	6,7%
Dif Part %	0,0%	-0,5%	-0,6%	1,2%
Var % 16-17	10,3%	5,5%	6,5%	33,4%

Transacciones en Millones/Facturación en Billones

Fuente: Bodega de Datos / Autorizaciones a Acum de ene a dic 16 vs Acum de ene a dic 17

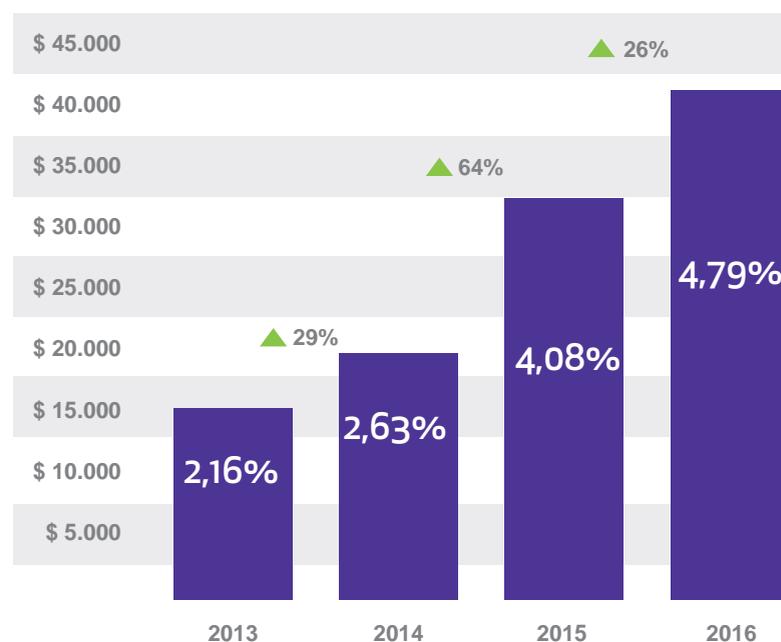
Elaborado por: Dirección de Análítica e Inteligencia de Negocios

Los micro, pequeños y medianos empresarios representan la gran mayoría del sector en el mundo, pero al mismo tiempo enfrentan grandes retos para consolidarse a largo plazo. CredibanCo trabaja para ofrecer innovaciones en medios de pago electrónicos como MiPago, Agregadores, RedCo y e-Co para lograr incorporar estos clientes a la formalidad y para que participen de los beneficios de los pagos electrónicos.

## El Negocio se Expande a un Mundo Digital

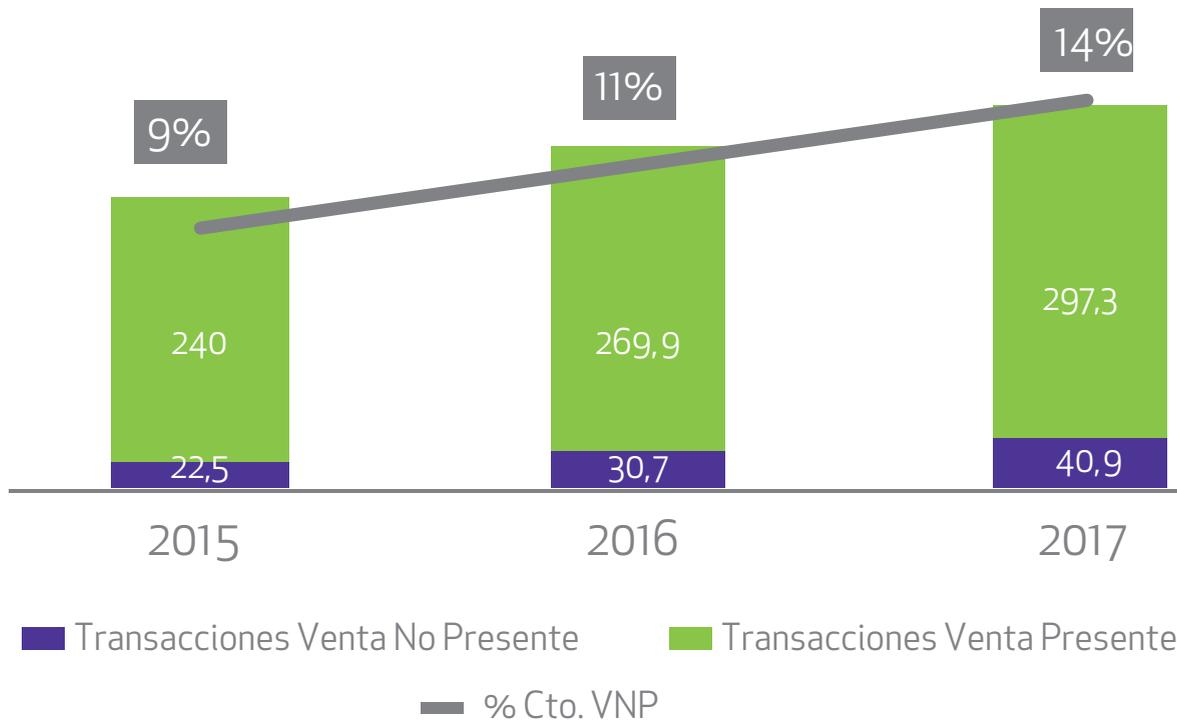
El monto de las transacciones digitales sigue aumentando su participación del PIB del país, pues así lo demuestra el estudio de la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico publicado en noviembre del año pasado con respecto a las cifras del año 2016, donde el total de la ventas de e-Commerce y pagos de recaudos por canales no presentes, alcanzó la cifra de \$41,3 billones de pesos.

Cifras en miles de millones de pesos.



La Compañía ha venido lanzando nuevas soluciones a la medida tales como la Pasarela Integrada de Pagos e-Co, PaGo, MiPago, DCC y Billetera Digital, que integran lo offline y lo online para brindar una experiencia ‘omnicanal’ a los usuarios y, de esta forma, ayudar a los comercios a estar a la vanguardia en plataformas de proyección de negocio. Como resultado de esto, las transacciones de Venta No Presente han venido ganando participación sobre el global de las transacciones procesadas en CredibanCo. Al cierre de diciembre del año anterior las transacciones de canales no presentes ya participaban de un 14% sobre el total de las transacciones de CredibanCo ganando cerca de 400 puntos básicos frente al año anterior.

### Participación Transacciones Venta No Presente y Venta Presente



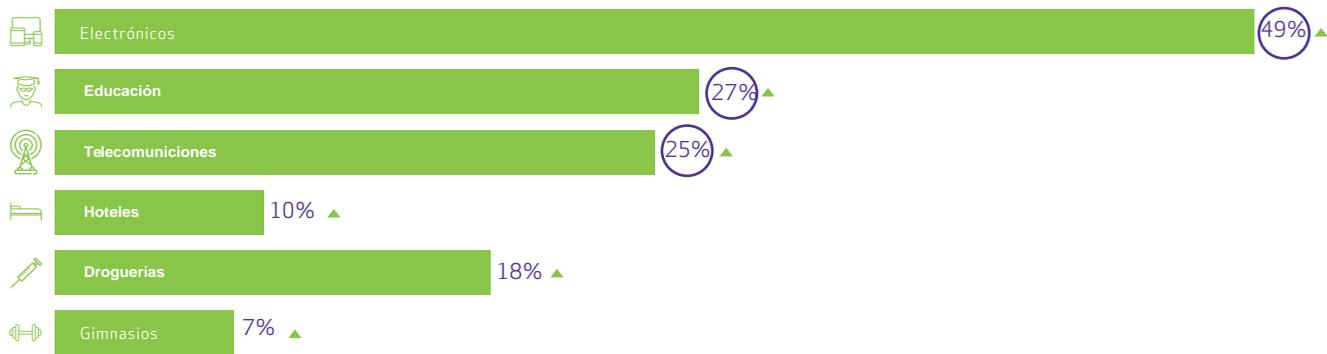
El crecimiento transaccional de canales no presentes mantuvo la misma tendencia de años anteriores con tasas superiores al 30%, llegando al cierre del año 2017 a 40,9 millones de transacciones con un crecimiento del 36% frente al 2016, con 21,6 millones de tarjeta-habientes, aproximadamente lo que nos indica que cada usuario realizó cerca de dos transacciones al año.

### Transacciones por Año



Los segmentos económicos donde más crecimiento se evidencia son los relacionados con venta de productos electrónicos, educación y telecomunicaciones:

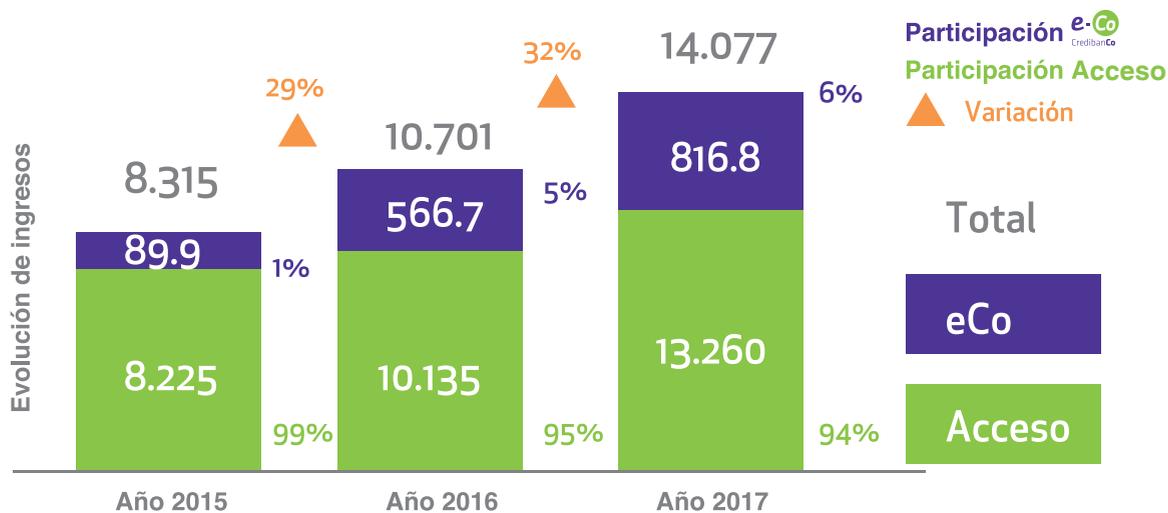
### Crecimiento por Categorías de Consumo Transacciones Venta No Presente 2016 Vs 2017



En nuestra pasarela de pagos e-Co cerramos el año 2017 con cerca de 7.000 clientes vinculados y esperamos vincular en este 2018 cerca de 500 nuevos comercios; contamos con clientes que utilizan servicios para realizar pagos sin necesidad de una página web, como un link de pagos o terminal para hacer ventas telefónicas.

Estos servicios han permitido a CredibanCo aumentar el volumen de ingresos que se perciben por parte del comercio, pasando de tener una participación del 1% en los ingresos de venta no presente en 2015 al 6% en 2017.

### Evolución de los ingresos por año Venta No Presente (\$Millones)



Nuestra oferta de valor está orientada a desarrollar servicios innovadores para el comercio que le permitan ser exitosos en el uso de estos nuevos canales digitales, es por esto que a partir de las necesidades de los comercios para desarrollar su e-commerce, creamos una solución que cubre toda la cadena de valor del comercio, para que su iniciativa sea exitosa.

Con la Solución 360° queremos ir más allá de los servicios básicos, como el montaje de medios de pago o diseño website, y replantear la gestión del medio virtual para incrementar la conversión a ventas, aumentar el tráfico, mejorar el seguimiento de envíos y análisis de data para ejecución de campañas de marketing digital efectivas, entre otros.

Al cierre del año 2017 cerca de 20 comercios ya han comprado la solución 360° y esperamos masificar este nuevo servicio para el año 2018 llegando a cerca de 95 comercios.

Otro de los servicios con los que venimos fortaleciendo los pagos electrónicos en venta no presente y minimizando el riesgo de fraude para los comercio es PaGo, el servicio que simplifica la forma de pagar o comprar por internet. Asegurando que la información financiera del tarjetahabiente es digitada una única vez y está protegida con los más altos estándares de seguridad de la industria, brindándole al tarjetahabiente la facilidad y agilidad al momento de hacer las compras. Con este producto, logramos disminuir el fraude en un 99%.

### Cifras PaGo



53,840  
Clientes  
Registrados



Cientes Enrolados  
22.106  
Tarjetas Enroladas



64%  
Tasa de  
Convención\*



42,840  
Tasa de  
Recurrencia\*



\*Corte al 8 de enero de 2018



# Situación Financiera

Al 31 de diciembre de 2017 CredibanCo registró activos totales por \$438,751 millones, con un crecimiento del 20.0%. Los activos están representados en un 21.25% 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 28.46% por los fondos especiales y la liquidez operacional y el complemento por otros activos fundamentalmente cuentas por cobrar (\$156,662 millones por operaciones de canje del 30 y 31 de Diciembre de 2017 que se compensaron el 2 de Enero 2018 y con contrapartida idéntica en el pasivo cuentas por pagar), impuesto diferido y equipo en montaje.

Los pasivos están representados principalmente por cuentas por pagar comerciales (incluyendo los saldos de canje mencionados en el párrafo anterior), las provisiones, los impuestos por pagar y Fondo Autoseguro. Si se excluye las cuentas por cobrar y por pagar del canje, la relación pasivo sobre activo es 41.27%

La empresa a la misma fecha no registra pasivos financieros como mecanismo de financiación de la operación.

## Estructura Financiera

(Millones de pesos)

Valor Anual

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2017 - 2016
Inversión en Infraestructura	118,034	131,067	97,023	118,308	137,889	261,957	264,632	291,286	10.1%
Terminales Establecimientos	70,087	79,380	66,695	86,756	103,991	120,661	126,339	133,232	5.5%
Equipo de Cómputo	15,126	15,720	7,987	8,364	8,903	122,254	118,110	134,613	14.0%
Equipo de Telecomunicaciones	21,066	21,299	6,649	6,806	7,477	2,726	3,700	6,670	80.3%

CredibanCo cuenta con una gran fortaleza patrimonial consistente con la generación interna de fondos para registrar al corte del ejercicio un patrimonio por \$165,680 millones, con un crecimiento de 8.0%.

## Dinámica de Ingresos y Gastos

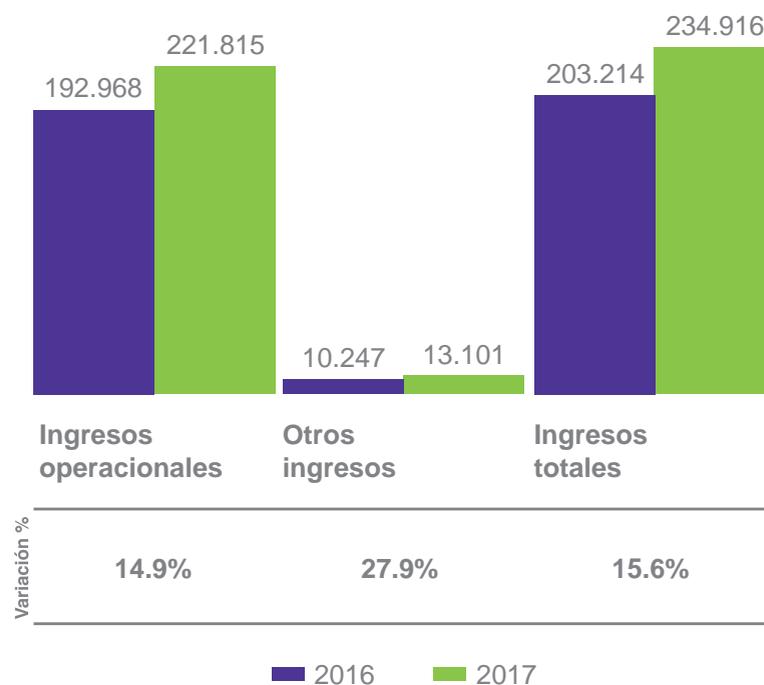
Los ingresos totales para el año 2017 ascendieron a \$234,916 millones con un aumento del 15.6%; los ingresos operacionales crecen al 14.9%.

En el comportamiento de ingresos y gastos para el 2017 influye la evolución del volumen de operaciones que en términos de transacciones procesadas por el switch crecieron el 10.3% frente al año anterior. Igualmente, las transacciones adquiridas en el punto de venta por la red CredibanCo se aumentaron en un 10.3% en el año, inferior al crecimiento del 2016 de 12.1%. Si al volumen adquirido en punto de venta se adiciona el de las transacciones realizadas en corresponsales bancarios, el crecimiento general de las transacciones adquiridas por la red CredibanCo es 9.5%.

Los ingresos directamente relacionados con la operación contribuyen con el 94.42% al total de los ingresos. El complemento corresponde a otros ingresos (tesorería, aprovechamientos y liberación, Provisiones de Impuesto de Industria y Comercio en firme).

### Acumulado Ingresos 2016-2017

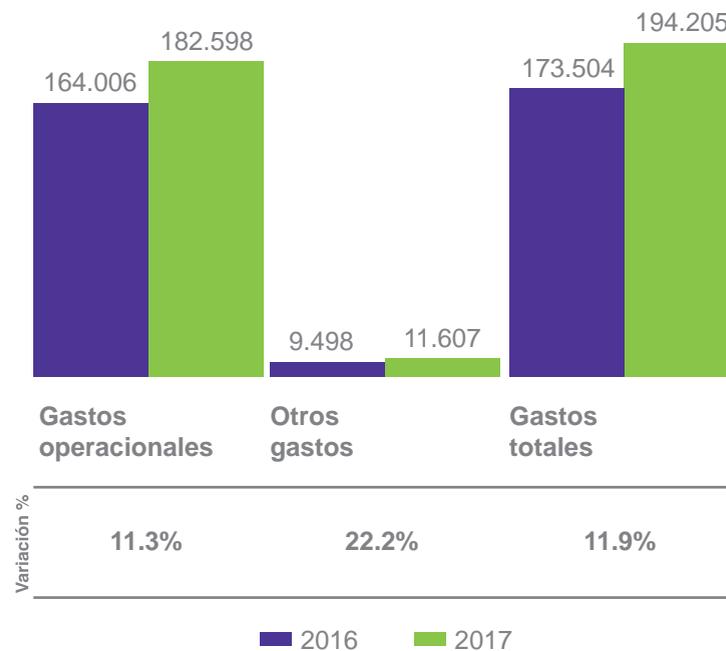
Cifras en millones de pesos.



El total de gastos del 2017 fue \$194,205 millones, con un aumento del 11.9%. El 94.02% corresponde a gastos de la operación y el complemento a otros gastos (diferencia en cambio, pérdida por retiro de bienes-terminales).

### Acumulado Gastos 2016-2017

Cifras en millones de pesos.



Dentro de los gastos de la operación las participaciones importantes con relación al total de gastos corresponden a: gastos de personal con el 31.2%; honorarios 4.7%, los que no implican movimiento de efectivo que incluyen depreciaciones, amortizaciones y provisiones con el 18.2%; publicidad y propaganda, incluidas las actividades de mercadeo, con el 4.7%; mantenimiento y reparaciones, con el 9.1%; servicios, que incluyen los medios de comunicación para el transporte de las transacciones y provisión de infraestructura, con el 6.1%; y arrendamientos con el 4.1%. El complemento corresponde a otros gastos.

## Resultado del Ejercicio

La utilidad del ejercicio 2017, después de la provisión de impuesto de renta es de \$22,153 millones, superando las expectativas previstas. El EBITDA es de \$77,710 millones, cuantía superior en el 15.8 % frente a la del año anterior y equivalente al 33.1% de los ingresos totales.

### 2016-2017

Cifras en millones de pesos.

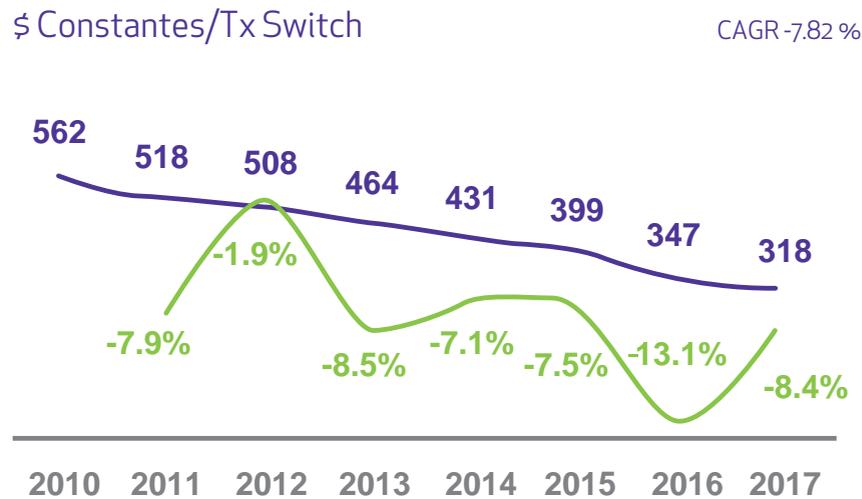
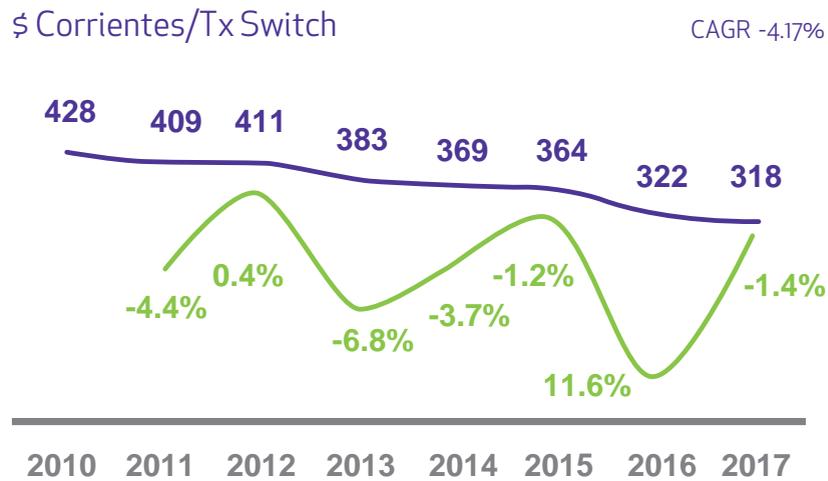
	2016	2017	%ccto	Var \$ MM
Ingresos operacionales	192,968	221,815	14.9%	28,848
Otros ingresos	10,247	13,101	27.9%	2,854
<b>Total Ingresos</b>	<b>203,214</b>	<b>234,916</b>	<b>15.6%</b>	<b>31,702</b>
Gastos operacionales	164,006	182,598	11.3%	18,592
Otros gastos	9,498	11,607	22.2%	2,108
<b>Total gastos</b>	<b>173,504</b>	<b>194,205</b>	<b>11.9%</b>	<b>20,701</b>
Margen operacional	28,961	39,217	35.4%	10,255
<b>Utilidad antes de impuestos</b>	<b>29,710</b>	<b>40,711</b>	<b>37.0%</b>	<b>11,001</b>
Impuesto de renta corriente	10,838	18,558	71.2%	7,720
<b>Utilidad del ejercicio</b>	<b>18,872</b>	<b>22,153</b>	<b>17.4%</b>	<b>3,281</b>
<b>EBITDA</b>	<b>61,764</b>	<b>70,973</b>	<b>15.8%</b>	<b>10,624</b>
<b>% Mar oper/ingresos</b>	<b>14.3%</b>	<b>16.7%</b>		
<b>% Utilidad/ingresos</b>	<b>14.6%</b>	<b>17.3%</b>		
<b>% EBITDA/ingresos</b>	<b>32.0%</b>	<b>32.0%</b>		

## Indicadores de Productividad

Los siguientes indicadores de Eficiencia evidencian las constantes economías de escala generadas por las decisiones estratégicas que han mejorado el desempeño del negocio de CredibanCo:

### Eficiencias en Gastos por Transacción Transacciones Switch

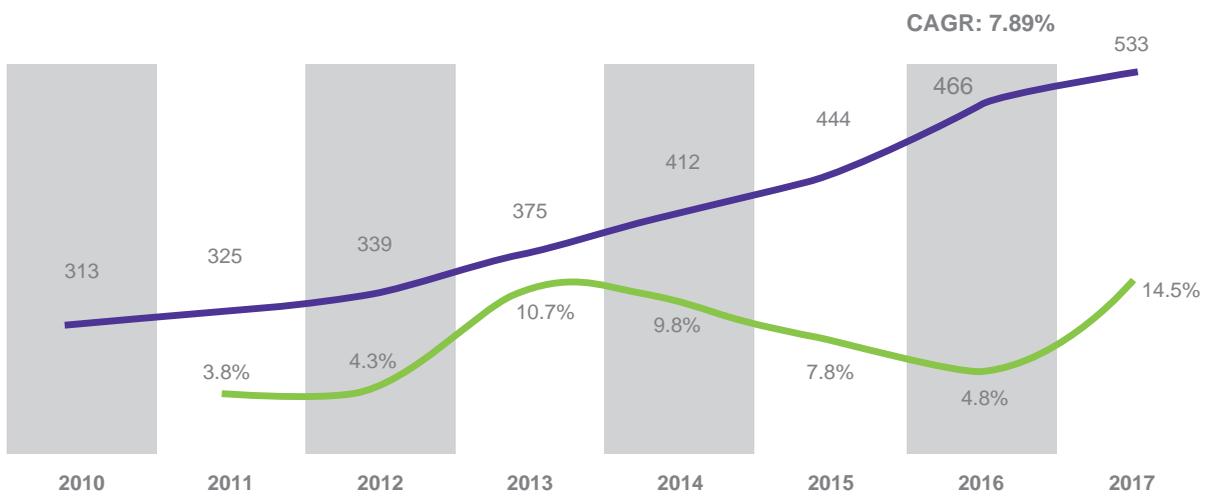
Se continúa con la tendencia de mejora en el gasto por transacción, tanto a precios constantes como corrientes:



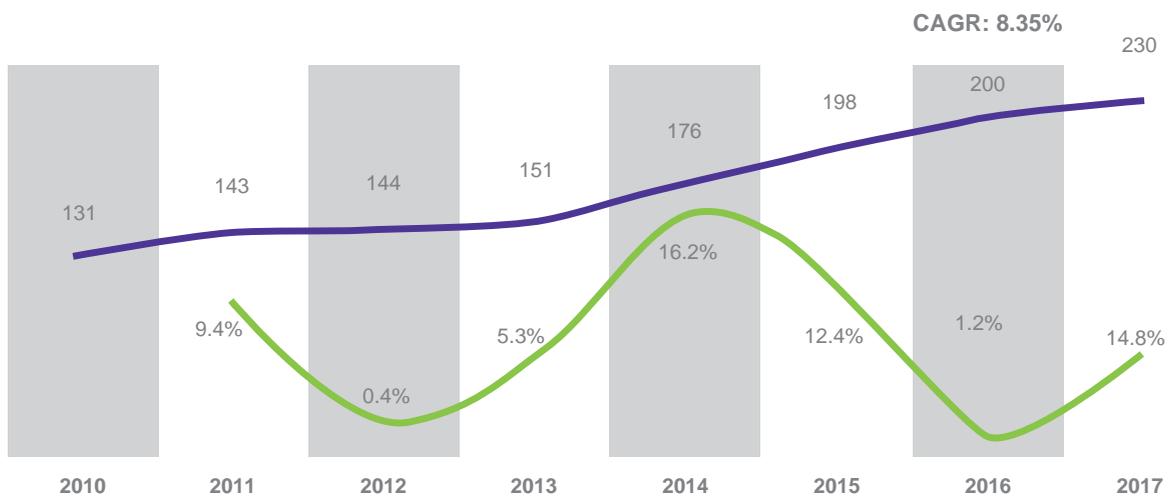
## Eficiencias por Empleado

Para el año 2017 se evidencia que continúa la tendencia creciente en el indicador de Transacciones por Empleado y Datáfonos por empleado, muestra de la productividad en la generación de valor al negocio por parte de la red y los colaboradores.

### Transacciones (Miles)/Empleado



### Datáfonos/Empleado



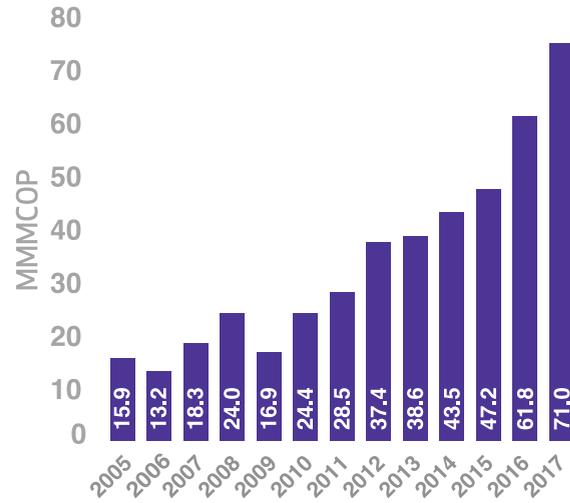


## Principales Logros 2017

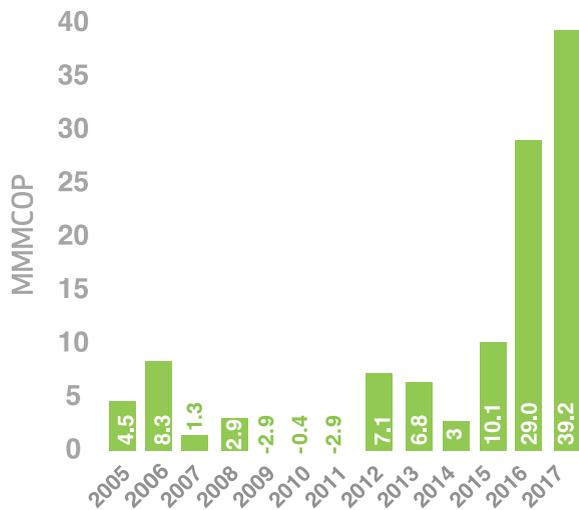
### INGRESOS



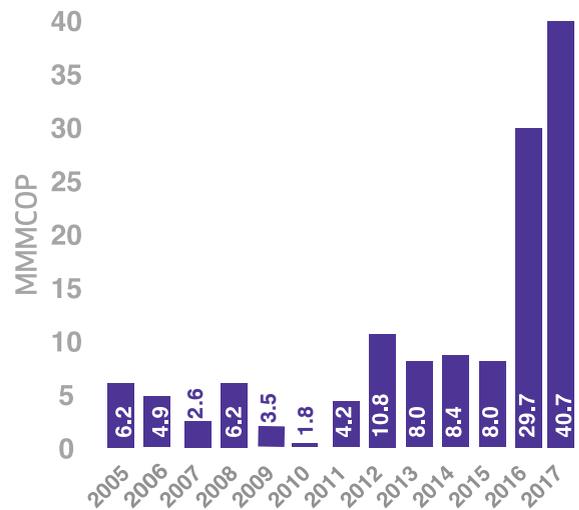
### EBITDA



### MARGEN OP



### UT ANTES IMP



Desde el año 2016 se adoptó una nueva metodología para el cálculo del EBITDA en el que se depuran los ingresos y gastos no operacionales. Es importante resaltar que a partir del 2016 se adoptaron las Políticas Contables bajo la Norma Internacional y se logran indicadores récord en 2017 en materia de Utilidad antes de impuestos, Margen Operacional, EBITDA e Ingresos, cuyo camino orienta a CredibanCo hacia el cumplimiento de sus metas.



Innovación

La excelencia nos motiva hacia la innovación. Por eso en 2017 trabajamos en el desarrollo de productos y servicios hechos a la medida, en adición a nuestros datáfonos tradicionales, como:

## Venta Presente



### AnalítiCo

Es una herramienta dinámica de consulta de información que le permite a nuestros clientes tomar mejores decisiones y afinar sus estrategias de negocio, entendiendo el comportamiento de la industria.



### Únete a CredibanCo

Esta herramienta fue pensada para facilitar el proceso de afiliación de comercios. Un modelo que permite que el proceso de afiliación y terminalización sea en un máximo de dos días.



### Primera Compra

Integración con los sistemas de originación de las tarjetas de los bancos, que permite que mientras al cliente se le entrega la tarjeta física pueda hacer la primera transacción a través de una OTP.



### Rompefilas

Permite implementar POS móviles dentro del comercio con aceptación de pagos con tarjetas. Es una solución de pago segura que se integra a una caja móvil del comercio, permitiendo al establecimiento:

- Aumentar los puntos de pago.
- Realizar ventas con registro directo en el POS del comercio.
- Reducir las filas en la cajas fijas.
- Potencializar los momentos de asesoría a clientes.
- Innovar en atención de clientes.



### CredibanCo App

Esta es la primera aplicación móvil creada por CredibanCo para brindar un canal de comunicación disponible las 24 horas para la atención de nuestros comercios afiliados.



CredibanCo App permite verificar el personal técnico que visita un establecimiento, solicitar datáfonos o dispositivos especializados como, por ejemplo, MiPago, que transforma un Smartphone en terminal capaz de hacer transacciones electrónicas; Así mismo puede reportar problemas técnicos, resolver preguntas y consultar contenidos de capacitación.

### RedCo



Por medio de la alianza con Fenalco buscamos promover la inclusión financiera en Colombia a través de un portafolio de productos y servicios tecnológicos innovadores, que ayuden a pequeños y medianos comercios a incrementar sus ventas con tecnología de punta, promover la estructuración y desarrollo de los negocios, mejorar la experiencia de clientes y promover los pagos electrónicos.

## Venta No Presente

### PaGo



Es un servicio de registro y almacenamiento de tarjetas de crédito para los compradores en canales online, que asegura que la información es digitada una única vez y está protegida con los más altos estándares de seguridad de la industria, brindándoles facilidad y agilidad al momento de hacer las compras.

### e-Co

A través de nuestra pasarela de pagos e-Co, lanzamos al mercado un novedoso servicio para generar a los emprendedores alternativas que les permitan concretar sus ventas en línea (no presentes).

Con la solución 360° se cubre toda la cadena de valor del comercio en e-commerce, que incluye la construcción de la tienda online, una plataforma tecnológica para gestionarla con campañas y el desarrollo de estrategias de conversión de compra, incluyendo gran variedad de medios de pago que garantizan que el emprendedor o comercio no pierda ventas.



### La Solución 360° **Solución 360°**

Provee una herramienta que permite hacer campañas de marketing para atraer clientes y aumentar las ventas y un módulo de Big Data para que el emprendedor conozca en línea las tendencias de consumo de sus clientes, las ventas de su negocio y los hábitos de compra. Todo esto enmarcado en el monitoreo permanente de las transacciones, la revisión manual de las mismas y un seguro en caso de fraude.

### Verificado

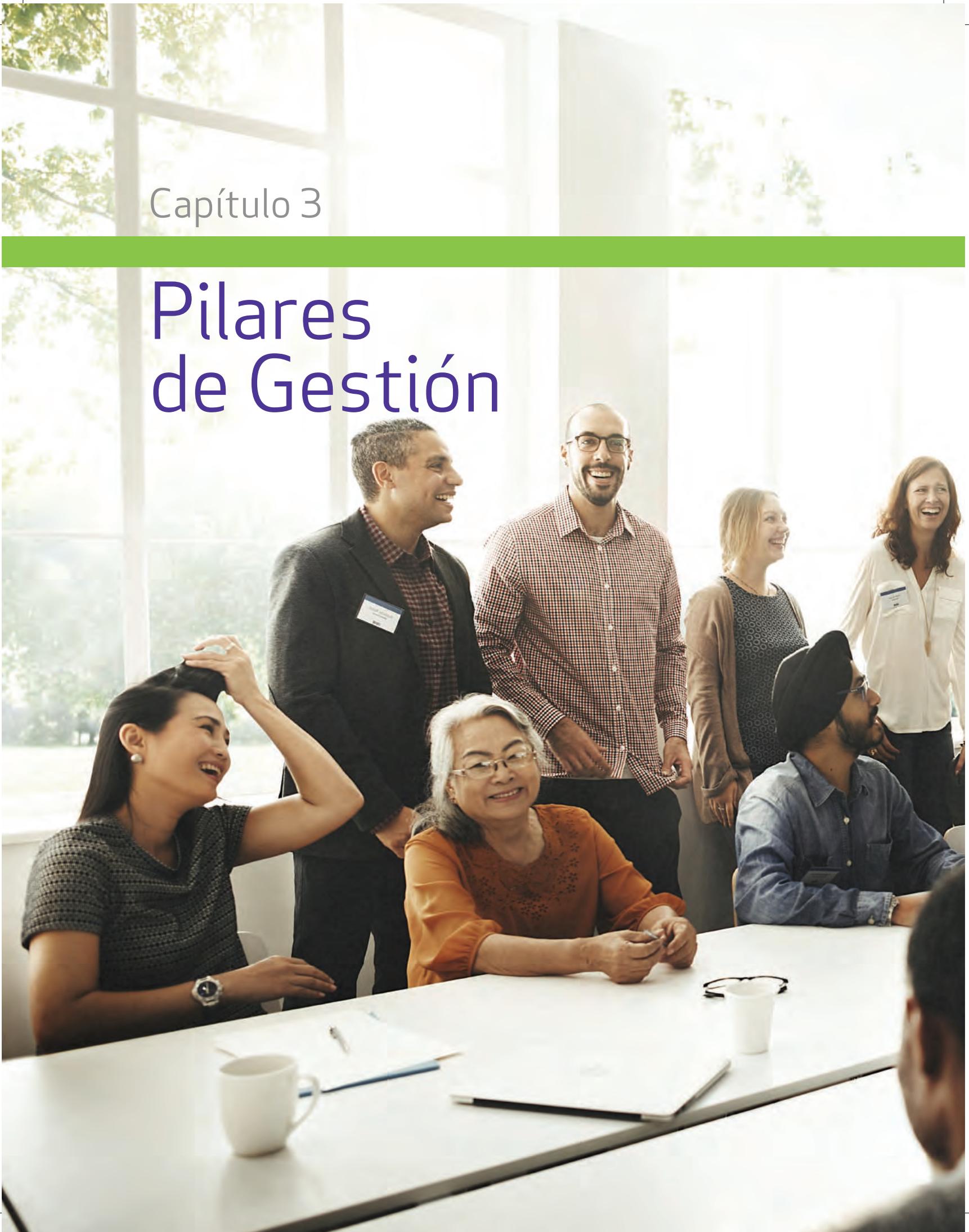


Es un mecanismo de protección y mitigación de fraude en comercios de Venta no Presente, que autentica al titular de la tarjeta con el emisor y confirma que la transacción fue verificada.



## Capítulo 3

# Pilares de Gestión



- 
- 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
      - Normas sobre libre circulación de facturas
  - Actuaciones Administrativas y Judiciales
  - Procesos Judiciales en que Interviene CredibanCo
  - Responsabilidad Social Corporativa

A top-down view of approximately 15 hands of various skin tones (white, light brown, dark brown, black) stacked in a circle. The hands are wearing different colored sleeves: olive green, black, orange, yellow, blue and white checkered, grey, and purple. Some hands have accessories like a watch, a bracelet, and a ring. The background is a light, textured surface.

# Gestión Integral del Talento

Nuestro modelo de gestión del talento se fundamenta en reconocer la integralidad del ser humano, gestionando procesos y servicios que potencien la capacidad y compromiso de las personas para generar valor al negocio y a su proyecto de vida. El liderazgo humano, efectivo y transformador es el eje fundamental de nuestra estrategia y propósito de consolidar la cultura organizacional y el ambiente de trabajo, como los pilares centrales de la competitividad e identidad de CredibanCo.

Continuamos trabajando para conectar la contribución individual de las personas con el propósito superior de CredibanCo, informando 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.

Con el plan integral de capacitación y entrenamiento logramos potenciar las capacidades individuales y colectivas de los equipos para el cierre de brechas y los nuevos retos del negocio. Entregamos un programa mejorado de inducción y reinducción corporativa al colaborador, que facilitó el proceso de aprendizaje y entrenamiento en el cargo, así como la construcción de conexión, propósito y contribución a los resultados.

Logramos un indicador general de movilidad interna del 45,67% sobre el total de las vacantes cubiertas. Esto como resultado de los procesos de acompañamiento al plan de desarrollo y carrera de los colaboradores, así como la gestión de convocatorias internas y el despliegue de beneficios de auxilios educativos, que en 2017 apoyó 217 solicitudes de colaboradores de todos los niveles de cargo y regiones del país, con una inversión total de 294 millones de pesos. La consolidación de estas

prácticas nos ha permitido impulsar el proyecto de vida de nuestros colaboradores y contar con mejor talento en los diferentes roles que requiere la organización.

Avanzamos en la definición y caracterización de la cultura organizacional requerida para lograr la competitividad y sostenibilidad de CredibanCo, la cual incluye el desarrollo de 5 principales rasgos organizacionales:



Flexibilidad



Empoderamiento



Sinergia



Confiabilidad



Innovación

Medimos el avance de los factores más relevantes de la cultura y a partir de los resultados se identificaron los rasgos con mayor evolución y los que requieren mayor atención para fortalecer. En 2018 continuaremos facilitando los procesos de gestión de cambio y transformación, haciendo especial énfasis en la gestión del liderazgo para lograr equipos de alto desempeño.

Otro de los factores importantes asociados a la productividad y oferta de valor a nuestros colaboradores es la compensación. Realizamos el estudio

de valoración de cargos y obtuvimos un resultado de equidad interna sobre el 86%, el que superó la tendencia del mercado que indica que a partir del 70% de colaboradores en el rango (80 y 120) se considera un nivel adecuado de equidad según las mejores prácticas. Continuamos el mejoramiento de los modelos de compensación con el fin de mantener la competitividad salarial acorde con el mercado.

El 13 de diciembre de 2017 CredibanCo recibió un reconocimiento por parte del Instituto Great Place to Work, al lograr el puesto 18 de las mejores



empresas para trabajar en Colombia en la categoría de empresas con más de 500 colaboradores, por los resultados obtenidos en la medición del periodo septiembre 2016 a octubre de 2017.

Este reconocimiento nos llena de orgullo y es el resultado del compromiso y trabajo conjunto de todos los colaboradores que hacen de CredibanCo una gran empresa para trabajar, un referente por sus prácticas y procesos que valoran al ser humano como fuente de valor para las organizaciones y el fortalecimiento de la cultura e identidad corporativa.

En 2017 iniciamos la implementación del sistema de información en la nube de Talento Humano Meta 4, con el cual brindaremos servicios en línea en los diferentes procesos de administración de personal y gestión del talento con servicios e información para el líder y para los colaboradores, logrando una gestión más ágil e integral de la información, así como un mejor relacionamiento con nuestros clientes internos a nivel nacional.

GREAT  
PLACE  
TO  
WORK®





Cumplimiento  
de Requerimientos Legales

Riesgos

## Administración del Riesgo Integral



CredibanCo gestiona la administración de riesgos basado en un panorama de Riesgo Integral que contempla los riesgos operativos y financieros a los que se encuentra expuesta la entidad como sistema de administración de pago de bajo valor.

A continuación, se especifica la gestión adelantada desde cada uno de los frentes de trabajo.

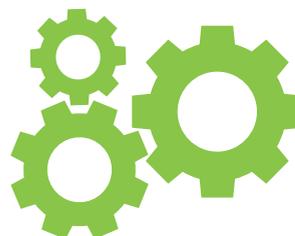
### Administración de Riesgos Operativos

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

Dentro de los principales temas trabajados en el 2017, como soporte a la ejecución de las etapas, se realizó la evaluación y actualización de las matrices de riesgos. El perfil de riesgo operativo cuenta con riesgos y controles para 211 procedimientos levantados por la Dirección de Procesos y Eficiencia.

Las pérdidas registradas por eventos de riesgo operativo para el periodo del 2017, ascendieron a \$26.702.914 pesos, contemplados dentro de los Estados Financieros y cuentan con el flujo de aprobación y comunicación definido para los mismos.

Por otro lado, con el fin de llevar a cabo este manejo y buscando fortalecer la administración de riesgo integral, se desarrollaron las siguientes actividades:





Fortalecimiento en la cultura de mitigación de riesgos y del Sistema de Administración de Riesgo Integral.



Capacitación y divulgación de los temas relacionados con el Sistema de Administración del Riesgo Integral – SARI, la gestión y administración de los Eventos de Riesgo.



Sensibilizaciones periódicas de riesgos virtuales y presenciales a los colaboradores de CredibanCo.



Seguimiento a la metodología implementada para la identificación de riesgos, mejoramiento continuo con base en los aspectos que se identificaron durante la implementación y optimización a la herramienta de gestión utilizada (CERO).



Validación del mapa de riesgo de la compañía de acuerdo con la metodología existente en CredibanCo.

## Administración de Riesgos Financieros

Los Riesgos Financieros son administrados bajo el conjunto de normas documentadas en la Política del Sistema de Administración de Riesgos Financieros, que fue actualizada y aprobada por la Junta Directiva en el 2017.

El objetivo de la política es proteger a CredibanCo, a los asociados y en general a los participantes, de 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.

La Política de Riesgo Financiero se sustenta frente a evaluación de crédito basado en razones financieras o modelo cuantitativo CAMEL que permiten contemplar la solvencia y estabilidad financiera en los rubros de Capital, Activos, Administración, Rentabilidad y Liquidez para aquellas entidades solicitantes para ser participante de CredibanCo, así como para los participantes en la operación.

La administración del riesgo y los requisitos de garantías específicos por la Política son componentes importantes de la seguridad y solidez de la red de pagos CredibanCo.

Además de definir normas aceptables y especificar requisitos de garantías, la Política define responsabilidades, requisitos de reportes y, determinadas políticas y procedimientos relacionados con las obligaciones financieras de los participantes.

La Política se encuentra dentro del marco conceptual de riesgo de crédito y riesgo de liquidez, definidos como:





## Riesgo de Crédito

Riesgo de que un participante incumpla definitivamente con la obligación resultante de la compensación y/o liquidación a su cargo, en forma total o parcial a su vencimiento.

La evaluación del riesgo crediticio se fundamenta en la medición del riesgo institucional que evalúa la posibilidad de que un participante pueda incumplir con las obligaciones de pagos a causa de una intervención reguladora, originada por una crítica situación financiera, incumplimiento de aspectos legales u otras irregularidades.

Las evaluaciones de crédito para determinar el riesgo institucional son una parte fundamental de la supervisión y administración del riesgo de la liquidación en el sistema. Estas evaluaciones determinan la robustez crediticia de los miembros para pagar sus respectivas obligaciones de liquidación, tanto por transacciones entre fronteras como domésticas, a tiempo y en su totalidad.



## Riesgo de Liquidez

Riesgo de que un participante incumpla total o parcialmente la obligación resultante de la compensación y/o liquidación a su cargo en el plazo estipulado, pero que pueda cumplir en un momento posterior.

El riesgo de liquidez tiene relación directa con el marco conceptual de CredibanCo en cuanto al riesgo de la liquidación que resulta de la

exposición entre la liquidación efectuada por CredibanCo a cada uno de los participantes y la diferencia de tiempo entre la fecha de aceptación de las operaciones y su posterior depósito. El riesgo de liquidez se establece con base en el promedio diario de la exposición de riesgo como emisor y adquirente multiplicado por la cantidad de días de liquidación en riesgo.

# Control del Riesgo

## Fondo de Contingencia de 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 de Miembros, 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.

Al finalizar el año 2017 el Fondo de Contingencia de Riesgo de Miembros tenía un valor de \$19.502 millones. A la fecha no se ha

## Otras Operaciones de Cobertura

Para mitigar el riesgo financiero, CredibanCo podrá solicitar a las entidades o constituir otros mecanismos de cobertura tales como garantías bancarias, cartas de crédito stand-by, pólizas de seguro o cualquier otro instrumento semejante. Estos instrumentos tendrán como beneficiarios a CredibanCo y/o sus entidades participantes.

La contratación de cualquier instrumento de cobertura deberá ser autorizada por la Junta Directiva de CredibanCo, debidamente soportada en la evaluación del riesgo financiero respectivo.



presentado incidente alguno que implique aplicación de estos recursos.

Dependiendo del resultado del análisis y de acuerdo con la calificación resultante, los miembros ubicados por debajo de los niveles estándares son sujetos de la exigencia de una garantía.



# Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio

## Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

CredibanCo cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información orientado al mejoramiento continuo de sus procesos, permitiendo la definición adecuada de políticas y el establecimiento de un gobierno de Seguridad de la Información sólido, destinado al cumplimiento de los lineamientos divulgados en la Circular Básica

Jurídica 029 de 2014 y los mencionados en los principales estándares de seguridad de la industria, como son: ISO 27001, PCI-DSS v3.2 (Payment Card Industry – Data Security Standard), PCI PIN Security v2.0, siguiendo las buenas prácticas de organizaciones de seguridad como NIST y SANS

## PCI Cumplimiento PCI DSS v3.2 y PCI PIN Security v2.0 - CredibanCo

Desde el año 2006, CredibanCo ha incluido dentro de sus marcos de referencia, el estándar para la protección de datos de tarjetahabiente PCI DSS, permitiendo fortalecer la seguridad de la información de los tarjetahabientes en todo el flujo operativo donde se visualizan, transportan y/o almacenan los datos transaccionales, en busca de aumentar la confianza de nuestros clientes. Es así que el 20 de noviembre de 2017, obtuvo la certificación en el cumplimiento del estándar PCI DSS v.3.2. que nos acredita como la única red de pagos electrónicos operando en el país certificada bajo este estándar.

Para el logro de la certificación en el Estándar PCI DSS v3.2 se puso en operación el modelo de 'Gobierno PCI DSS' permitiendo aplicar las mejores prácticas recomendadas por la experimentada firma Trustwave, asegurando así la colección de las evidencias requeridas para el proceso de evaluación de cumplimiento y demostrando la apropiación de sus procesos e integración de estas actividades dentro de las tareas diarias de los colaboradores de la compañía, 'Business As Usual (BAU)' de CredibanCo.

### BAU - Business As Usual CredibanCo



De igual forma, el 28 de febrero de 2017 CredibanCo se certificó en el cumplimiento del estándar PCI PIN Security v.2.0, demostrando que la organización cumple con niveles de seguridad óptimos para las transacciones que manejan PIN.

Por otra parte, se implementaron estrategias al interior de la organización para madurar la Metodología de Clasificación

de la Información, que permite la definición y aplicación de controles de acuerdo a la criticidad de los datos y su nivel de exposición en los diferentes procesos de la organización. Esta metodología apoya los procedimientos para el tratamiento de la información que fluye tanto al interior como al exterior, permitiendo disminuir el nivel de riesgo de los datos de CredibanCo y sus clientes.

### PCI Cumplimiento PCI DSS v3.2 Tecnocom Procesadora Chile

Respecto a la gestión de Seguridad de la Información en Tecnocom Procesadora Chile, con colaboración de la QSA ISEC, se inició con la Oficina Técnica de PCI (OTP) con el fin de generar actividades de validación frente al cumplimiento de los diferentes requerimientos de la norma PCI DSS v3.2, logrando el cumplimiento de:

Monitoreo de eventos de seguridad sobre las plataformas del alcance PCI para la procesadora, relacionado con la actualización de antivirus, integridad de archivos y monitoreo de logs.

Revisión de usuarios en las diferentes plataformas del alcance PCI con base en las novedades de personal presentadas durante el año.

Revisión anual del inventario de llaves de cifrado.

Gestión de eventos e incidentes de seguridad de la información.

Remediación de No Conformidades identificadas durante la ejecución de la OTP.

Carga de llaves de cifrado y emisión de conceptos para el uso de algoritmos, llaves de cifrado y migración de las cajas criptográficas ARX a versiones más recientes.

## Continuidad del Negocio

CredibanCo se encuentra en un constante fortalecimiento de su Gestión de Continuidad del Negocio, alineado a lo establecido en las mejores prácticas internacionales entre las que se encuentra: Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio ISO 22301:2012, prácticas de planeación de la Continuidad

de Negocio del BCI (Business Continuity Institute) y del DRI (Disaster Recovery Institute). Estas acciones se ejecutan con el fin de soportar la continuidad de sus operaciones en caso de ocurrencia de siniestros o fallas que puedan afectar la continuidad de las operaciones de negocio.



Se tuvo en cuenta el cumplimiento de lineamientos y normatividad colombiana emitidas por la Superintendencia Financiera, así como otros marcos de regulación y metodologías existentes aplicables.



Se realizaron campañas de capacitación y sensibilización para todos los colaboradores teniendo en cuenta el manejo de comunicación y la administración de la crisis antes, durante y después de ocurrido un evento de Continuidad del Negocio.



En el transcurso del año se tuvo participación activa en el desarrollo del Programa de Pruebas BCP (Business Continuity Plan) y DRP (Disaster Recovery Plan) que incluyeron verificaciones a los diferentes procesos y servicios críticos, pruebas al Centro Operativo de Contingencia COC y para la Procesadora en Chile. Dichas pruebas se establecieron en diferentes escenarios, alcances y parámetros.



CredibanCo participó en el comité de Continuidad de Negocio de Asobancaria, en el cual se discuten diversos temas de continuidad del negocio al que asisten las entidades del sector financiero y proveedores críticos vinculados.

Al finalizar el año se obtuvo el resultado de la evaluación a la Gestión de Continuidad de Negocio por parte de un tercero, en el que se evaluó el nivel de madurez, compromiso de colaboradores y alta dirección, estructura y contenido de los planes, ejecución de pruebas y medición, entre otros. Los anteriores se utilizarán para la mejora continua de la Gestión de Continuidad de Negocio.

## SARLAFT

CredibanCo consolida su Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) orientado hacia la política de conocimiento del cliente y el fortalecimiento de los controles.

Para el año 2017 se implementaron mejoras sustanciales a la reglamentación interna (manuales, procedimientos e instructivos) y a su modelo de gestión operativa, el cual incluyó ajustes al monitoreo de transacciones de clientes y usuarios acatando recomendaciones como las proferidas por el Grupo de Acción Financiera (GAFI) en línea con la regulación vigente aplicable en Colombia.

El enfoque estratégico del 2017 incluyó la reestructuración del área orientado a la Política de Conocimiento del Cliente y fortalecimiento de los controles. Por esta razón, se creó la Dirección SARLAFT, quien bajo la nueva directriz del Oficial de Cumplimiento Principal, realizó una revisión integral de la documentación (manuales, procedimientos e instructivos) frente a términos y condiciones, ajustando principalmente el Manual de Políticas y Pro-

cedimientos del SARLAFT y su Manual Operativo. Este último recoge de forma unificada, estructurada y consolidada toda la gestión operativa que se tenía en los manuales e instructivos para cada área e incluye señales de alerta que dan argumentos a todos los colaboradores de la organización para el Reporte de Operaciones Inusuales (ROI). Fortaleciendo de igual manera la argumentación que se tenía en relación con los Reportes de Operaciones Sospechosas (ROS).

Adicionalmente, se validaron los esquemas de monitoreo y dentro de estos las reglas diseñadas para identificar actividades inusuales en la operación de clientes y usuarios. Allí se identificaron oportunidades de mejora para ampliar y reorientar las validaciones, entre otras, hacia las actividades de alto riesgo y de acuerdo a las recomendaciones del GAFI, como es el caso de las APNFD (Actividades y Profesionales No Financieras Designadas). De otra parte, se definieron lineamientos claros en relación con el modelo de segmentación para los clientes, prevista su implementación antes de finalizar el primer semestre del 2018.



En cumplimiento de la normatividad y como resultado de los análisis de sospecha que dan como resultado los Reportes de Operaciones Sospechosas (ROS), fueron transmitidos a la UIAF, un total para el 2017 de (125) ROS, de los cuales tres relacionaron Establecimientos de Comercio, los restantes estuvieron relacionados con operaciones de usuarios (tarjeta-habientes). Se desarrollaron los programas de capacitación con un total, a 31 de diciembre de 2017, de 944 colaboradores

capacitados, 170 presencial y 772 a través de la herramienta E-learning que recoge a través de casuística, conceptos y situaciones advertidas dentro del SARLAFT.

El Oficial de Cumplimiento presentó trimestralmente sus informes a la Junta Directiva, donde quedaron consignados los resultados de su gestión atendiendo la normatividad vigente.



A group of five business professionals in a modern office setting are gathered around a large wooden table. They are looking at and pointing to various documents and blueprints spread across the table. The room has large windows in the background, letting in bright light. The overall atmosphere is professional and collaborative.

Gobierno Corporativo

Durante el año 2017 en CredibanCo se implementaron mejores prácticas de Gobierno Corporativo encaminadas a darle solidez a la transformación de la organización a Sociedad Anónima, que tuvo lugar en el año 2016, efectuada en el marco de la regulación financiera, artículo 52 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

En la consolidación de dicho proceso se ha venido trabajando en la actualización y fortalecimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo, mediante el cual se busca contribuir de forma principal al logro de los objetivos de confianza, seguridad y estabilidad bajo la implementación de derechos y responsabilidades en los órganos de gobierno.

Mediante la actualización del mencionado Código de Buen Gobierno, se ha buscado fortalecer la estructura corporativa, para que a través de la misma se genere equidad, responsabilidad y transparencia, en garantía de los intereses de la sociedad. Para esto se ha trabajado en guiar el marco institucional en el cual se desarrollan las relaciones entre los diferentes actores involucrados en su desempeño. Así mismo, se ha buscado recopilar en un solo documento los principios y políticas generales de Buen Gobierno de la Sociedad, para asegurar a los Accionistas una adecuada administración, junto con mecanismos de divulgación de la información requerida y resolución de conflictos de interés.

Adicionalmente, se realizaron Comités de Gobierno Corporativo en los que se presentaron los indicadores de desempeño de la Junta Directiva relacionados con asistencia y cumplimiento de agenda. Además, se presentó el estado de posesiones de los miembros de Junta Directiva, que tuvo varias modificaciones durante el año, razón por la cual debió convocarse dos Asambleas extraordinarias a fin de autorizar por los

accionistas los correspondientes nombramientos de los nuevos miembros de Junta Directiva y proceder a su trámite de posesión.

Se presentaron también en dicho foro los postulados del Régimen de Responsabilidad de los Miembros de Junta Directiva, de acuerdo a lo contemplado en la Ley colombiana.

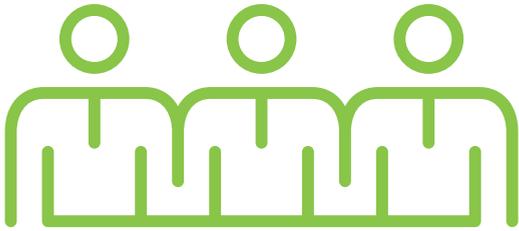
Así mismo en virtud de la autorización dada a CredibanCo por la Superintendencia Financiera de Colombia para operar como filial, una Sociedad Especializada en Depósitos y Pagos Electrónicos (SEDPE), se presentaron en este foro las implicaciones generales en el Gobierno Corporativo que se generan con ocasión de la constitución de dicha sociedad.





Se ha venido trabajando en la implementación de Prácticas de Buen Gobierno para Conglomerados, buscando principalmente reducir al máximo la asimetría de la información entre las compañías, a partir de una relación coordinada y estable entre las mismas que permita fortalecer la relación de todas las empresas que forman parte del grupo empresarial.

Dicho control se genera sobre aspectos relacionados con la gestión de riesgos, control interno, revelación de información, conflictos de interés y Gobierno Corporativo. Así mismo, en virtud de la situación



de control es obligación de CredibanCo reportar a la Superintendencia Financiera información respecto a la situación financiera, el manejo de negocios y la administración de sus riesgos.

Como mejores prácticas de Gobierno Corporativo se resaltó la necesidad de implementar actividades de monitoreo y control desde la generación de políticas de administración de relaciones laborales, la implementación de un sistema de salud y seguridad en el trabajo, la contratación de personal y la generación de políticas en los procesos de contratación y gestión legal, incluido el manejo contable y de inversiones.

Adicionalmente, recae sobre la necesidad de crear sinergias y eficiencias que se derivan de las correctas transacciones y de la distribución de recursos entre las compañías de un mismo grupo.

Asimismo, hace evidente la necesidad de reducir al máximo la asimetría de la información entre las compañías, a partir de una relación coordinada y estable entre las mismas que permita fortalecer la relación de todas las empresas que forman parte del grupo empresarial.



# Cumplimiento de Requerimientos Legales

---

Comité de Auditoría

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 2017.

## Políticas Establecidas para Implementación del SCI

En el Comité de Auditoría de mayo de 2010 se aprobaron las políticas para la implementación del SCI según lo establecido en la circular Externa 038 de 2009 SFC. 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 aplicable.

Durante el 2017 se realizó el seguimiento y reporte a los indicadores del Modelo de Control Interno, enfocados a:

- Implementación de mejoras a los procesos por parte de las áreas.
- Implementación de actividades para cerrar hallazgos críticos y no críticos, reportados por los diferentes entes de control.

## Revisión de la Efectividad del Sistema de Control Interno

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



- Seguimiento y revisión de las actividades ejecutadas y resultados de la Auditoría Interna, Auditoría de Calidad, Revisoría Fiscal y demás auditorías Externas (PCI, Seguridad del PIN, Certificador Calidad, continuidad del negocio).
- Seguimiento al cierre de hallazgos de la Auditoría Interna, Revisoría Fiscal, Auditorías de calidad u otro ente externo.
- Seguimiento a la Gestión de riesgos realizada por Credibanco, en cuanto a:
  - Evolución perfil de Riesgo Integral y planes de mitigación de riesgos.
  - Detalle de causas y tratamiento de eventos de riesgo.

## Actividades Desarrolladas por el Comité

### Conformación y sesiones del Comité



El Comité del 2017 estaba conformado por:

- Luís Fernando Gómez, Banco Popular - Presidente
- Mauricio Fonseca, Banco Citibank - Vicepresidente
- Ángela Bibiana Osorio - Banco Colpatria
- Jorge Restrepo - Asesor Independiente

Las sesiones se realizaron en las fechas: 6 de junio - 15 de agosto y 14 de noviembre de 2017 y 20 de febrero 2018.

## Alcance del Trabajo



En el 2017, el Comité realizó seguimiento a los siguientes temas de forma permanente:

- Análisis de los estados financieros.
- Seguimiento a las solicitudes de la Junta Directiva y Comité de Auditoría.
- Seguimiento del plan de Auditoría Interna y Revisoría Fiscal.
- Seguimiento Modelo de Control Interno.
- Seguimiento Evolución perfil de Riesgo y eventos de riesgo operativo y seguimiento al riesgo Financiero.
- Revisión de los informes: Procesos judiciales, SARLAFT y compras del 2017.



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 Escenarios tributarios Credibanco.
- Seguimiento Plan Estratégico de TI.



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

- Seguimiento al estado del Negocio de Procesamiento Emisor- Chile.
- Seguimiento a la automatización de los controles de procesos.

## 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, en cuanto a los siguientes aspectos:

- Plan de trabajo establecido para el 2017, determinando su independencia y objetividad en relación con las actividades que ejecuta.
- Generación de informes, hallazgos y recomendaciones. En el 2017 se generaron 99 hallazgos, los cuales fueron incluidos dentro del Modelo de Control Interno con permanente seguimiento por Auditoría, Alta Dirección y Comité de Auditoría.
- El Plan de Auditoría estuvo enfocado en diferentes tipos de auditoría: Continua, Operativa, de Sistemas, Financiera, Actividades Periódicas y Temas Mandatorios, con un total de 37 actividades.
- Auditoría Interna fomentó la Cultura de Control Interno a través de sensibilización, seguimiento periódico con las áreas y la Alta Dirección y la generación de los indicadores de Control Interno.





# Cumplimiento de Requerimientos Legales

---

Sistema de Control  
Interno – SCI

En CredibanCo se tienen implementadas las diferentes políticas y procedimientos en cumplimiento de los elementos mínimos que conforman el Sistema de Control Interno, de acuerdo con lo estipulado por la Superintendencia Financiera en la Circular Básica jurídica.

Durante el 2017, con el propósito de fortalecer la Cultura de Control, se implementaron los indicadores de medición del Modelo de Control Interno enfocados principalmente al monitoreo de la gestión de riesgo y control por cada dueño de proceso y la implementación de planes de acción para el cierre de hallazgos. Dichos hallazgos y sus planes de acción fueron generados por auditoría interna, auditorías de calidad, auditorías externas, revisoría fiscal, eventos de riesgo y encuestas de satisfacción del cliente.

Mensualmente se realizó seguimiento y control de estos indicadores por cada Vicepresidencia y se generó reporte de sus resultados a la Alta Dirección, Comité de Auditoría y Junta Directiva.

CredibanCo sigue en el proceso de robustecimiento de la gestión del riesgo y optimización de los controles por los dueños de los procesos para la disminución de la cantidad de hallazgos y/o eventos de riesgo reportados por entes de control, con el fin de dar cumplimiento a los objetivos organizacionales y lograr la interiorización de control interno en su Cultura Organizacional.





Cumplimiento  
de Requerimientos Legales

---

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.

### Nota sobre la Libre Circulación de Facturas

Dando cumplimiento a lo indicado en el artículo 87, parágrafo 2 de la Ley 1676 de 2013, se deja constancia que no se ha entorpecido ni se ha puesto obstáculos a la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores y que no ha habido algún cuestionamiento en el año 2017 por parte de algún proveedor sobre alguna limitación al respecto de la norma para CredibanCo S.A.



Actuaciones  
Administrativas  
y Judiciales



## 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. Además, el MinTic consideró que las autoliquidaciones correspondientes al año 2009 y al primer, segundo y tercer trimestre del año 2010 se encontraban en firme para la fecha del informe del 24 de diciembre de 2013, por lo que se disminuyó el valor de la deuda en \$1.655.445.000. En consecuencia, la Resolución declara a CredibanCo deudor de \$849.052.000 por concepto de capital y de \$256.699.000 por concepto de sanción.

El 21 de enero de 2015, CredibanCo procedió a interponer recurso de reposición

y en subsidio de apelación contra la Resolución 3769, argumentando las razones técnicas y legales por las cuales se debe considerar que CredibanCo presta servicios de contenidos y aplicaciones y no presta servicios de telecomunicaciones, así mismo se realizó una explicación sobre el reporte del ingreso base de liquidación realizado por CredibanCo.

El 1 de agosto de 2015, el MinTic emite la Resolución 1814 de 2015 mediante la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por CredibanCo. Por tanto, el MinTic resuelve confirmar la Resolución 3769 de 2014 y concede el recurso de apelación. Es importante aclarar que el MinTic ignora las pruebas presentadas por CredibanCo, desestima los argumentos sin fundamentos técnicos ni legales y se basa en normas y doctrina que no son aplicables al momento de decidir.

El 22 de enero de 2016 se cumplió el año de plazo que otorga el artículo 52 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para resolver los recursos a partir de su debida y oportuna interposición, plazo que una vez transcurrido, deriva en una circunstancia de Silencio Administrativo Positivo. En consecuencia el 5 de febrero de 2016 con el fin de generar seguridad jurídica, CredibanCo procedió a protocolizar el acto ficto en la Notaría 19 del círculo de Bogotá D.C, la escritura pública

resultante obra en el protocolo de dicha Notaría bajo escritura pública número 196 de 2016.

No obstante, el 11 de agosto de 2016 el MinTic profirió la Resolución 1445 de 2016, por medio de la cual se resuelve un recurso de apelación interpuesto por CredibanCo, en la cual confirma la decisión de primera instancia y reitera los argumentos expresados en ella. Con esta decisión, quedó en firme el acto administrativo y se agotó la vía gubernativa.

### Proceso de Solicitud de Retiro del Registro TIC



El 6 de febrero de 2015 CredibanCo envía derecho de petición al MinTic informándole que “no se ha recibido respuesta de fondo sobre la petición de retiro del Registro TIC”, interpuesta desde 2012 y con varias solicitudes de aclaración durante los años subsiguientes. Por ende le solicita tener en cuenta dicha petición y adicionalmente el peritazgo realizado por el Ingeniero Sotomayor en el cual se anunciaba que CredibanCo no es un proveedor de redes y/o servicios de telecomunicaciones (Radicaldo N° 653530).

El 24 de abril de 2015, CredibanCo nuevamente envía comunicación al MinTic debido a que en la respuesta del radicado 799574 del 5 de marzo de 2015, no se responden de fondo las peticiones instauradas.

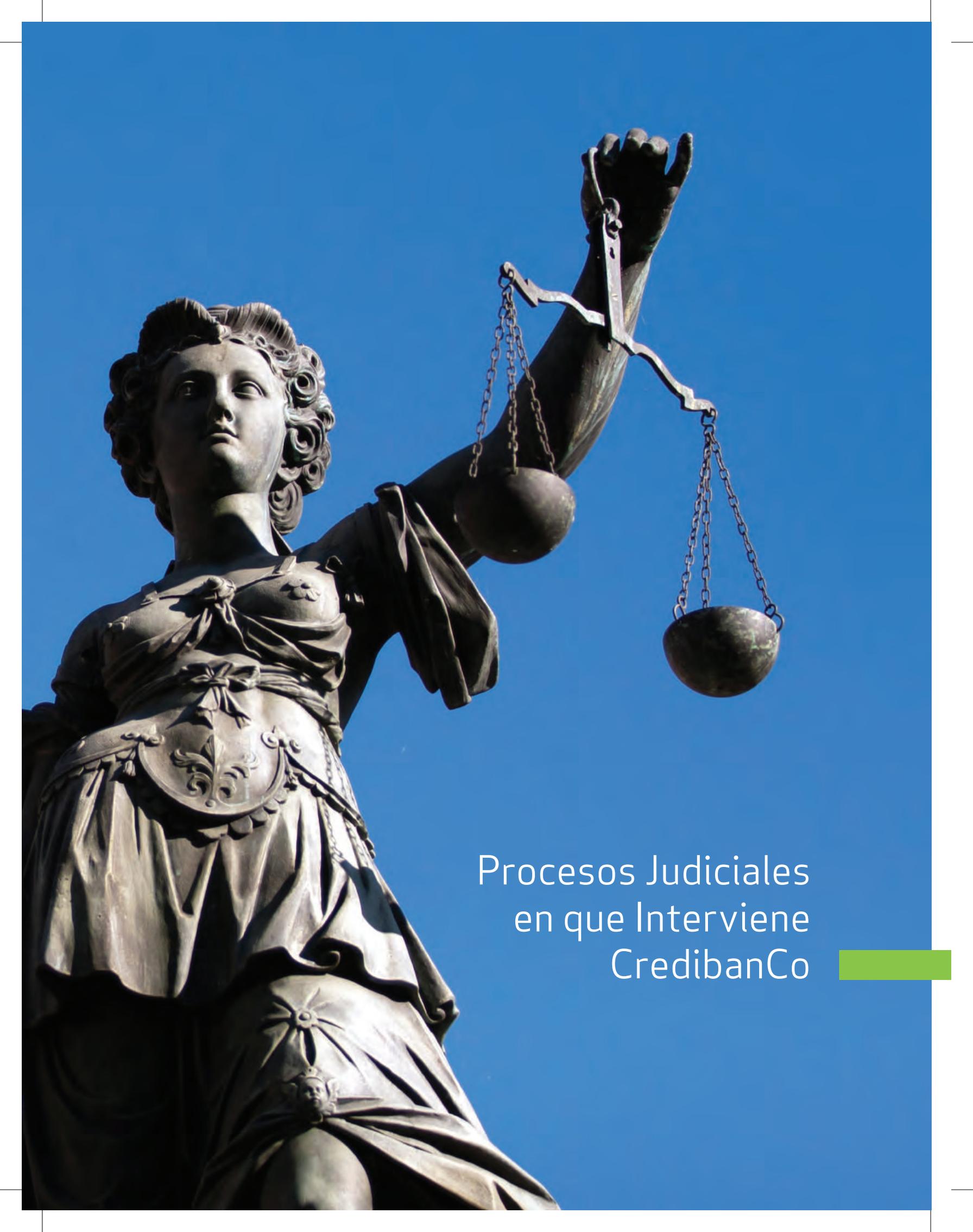
El 5 de marzo de 2015 mediante el radicado N° 799574, el MinTic responde la anterior petición comunicando que se realizará la respectiva anotación de retiro de registro TIC; no obstante CredibanCo deberá seguir cumpliendo con las obligaciones del Decreto 542 de 2014.

Actualmente el MinTic todavía no se ha pronunciado al respecto a los documentos enviados desde el 2014, los cuales son: Informe del Revisor Fiscal de CredibanCo - estudio realizado por Gtronics - peritazgo realizado por el Ingeniero Sotomayor, ni se ha pronunciado de fondo sobre las peticiones de CredibanCo. Además CredibanCo se ha reunido en varias ocasiones con diferentes funcionarios del MinTic (Dirección de Industria de Comunicaciones y de Vigilancia y Control). Las últimas dos reuniones fueron el 13 de mayo de 2015 y 11 de junio de 2015.

En mayo de 2017 el MinTic responde al derecho de petición instaurado, refiriéndose nuevamente a Credibanco como prestador de redes o servicios de telecomunicaciones bajo la realización de actividades de transferencia electrónica de fondos y procesamiento de información con miras al acceso, tratamiento, depósito y recupe-

ración de información almacenada. Frente a esta respuesta se instauró un nuevo derecho de petición, mediante el cual se reiteraron las actividades concretas de la organización demostrando así que no aplica la normatividad como prestador de redes o servicios.



A low-angle photograph of a bronze statue of Lady Justice. She is depicted from the waist up, wearing a classical-style dress with a decorative medallion on her chest. Her right arm is raised, holding a pair of scales of justice. The scales are balanced, with two pans hanging from a central beam. The background is a clear, bright blue sky. The lighting is dramatic, highlighting the texture of the bronze and the folds of the dress.

Procesos Judiciales  
en que Interviene  
CredibanCo

## Procesos Judiciales en que Interviene CredibanCo como Accionante

### Acciones de Nulidad y Restablecimiento del Derecho

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.

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. Este proceso fue acumulado al proceso 2010-132 (Banco Popular y Otros contra la SIC) M.P. Carlos Enrique Moreno Rubio). Actualmente se encuentra pendiente de sentencia por parte del Consejo de Estado desde el 20 de abril de 2015.

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.

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 periodo para hacer uso del medio de control 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. La audiencia se llevó a cabo el 23 de enero de 2017, pero se suspendió hasta el 9 de marzo de 2017 con el fin de encontrar una fórmula de arreglo, previo a continuar con la acción. En caso de fracasar esta audiencia, se presentaría demanda de nulidad y restablecimiento del derecho contra las resoluciones expedidas por MinTic.

La última actuación que se realizó en el proceso fue la fijación de la fecha de la audiencia inicial para el 23 de marzo de 2018. La siguiente actuación procesal será la audiencia para resolver las excepciones previas que propuso el MinTic, surtir la etapa de saneamiento del litigio y decretar las pruebas pertinentes.

### Procesos ante la Superintendencia de Industria y Comercio en el ejercicio de sus Funciones Jurisdiccionales

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 periodo para hacer uso del medio de control 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. La audiencia se llevó a cabo el 23 de enero de 2017, pero se suspendió hasta el 9 de marzo de 2017 con el fin de encontrar una fórmula de arreglo, previo a continuar con la acción. En caso de fracasar esta audiencia, se presentaría demanda de nulidad y restablecimiento del derecho contra las resoluciones expedidas por MinTic.

El proceso se encontró suspendido a petición de ambas partes hasta el 31 de Enero de 2018. Para el 8 de febrero de este mismo año (2018), la SIC programó una nueva fecha para continuar con la audiencia del 372 del CGP. Se está estudiando la posibilidad de una conciliación.

# Procesos Judiciales en que Interviene CredibanCo como Accionado

## Procesos Judiciales de Responsabilidad Civil

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 por cuantía de \$650.000.000 y \$2.500.000.000 en perjuicios que se derivan de la suspensión del servicio de pagos con tarjeta que lo llevó al cierre de las tres empresas.

Estado actual: En sentencia oral del 14 de diciembre de 2017 se dio el anuncio del fallo de primera instancia que niega integralmente las pretensiones de la demanda, frente al cual se encuentra pendiente la expedición de la Sentencia en forma escrita por parte del Juzgado 16 Civil de Circuito para efectos de determinar el eventual trámite de Segunda Instancia ante el Tribunal Superior del Distrito Judicial.

Proceso Ordinario Responsabilidad – COMERCIALIZADORA GONZALEZ VARON LTDA (Bogotá)

Se pretende que los demandados (Banco AVVillas, Incocredito y CredibanCo) respondan por el pago de perjuicios a título de lucro cesante estimados en \$350 millones, derivados de las pérdidas de la suspensión del código único, así como de los perjuicios por lucro cesante y daño emergente por el valor que se establezca dentro del proceso derivado de la pérdida en la venta de marca de la empresa denominada Correo de la noche. De igual forma le fueron debitadas transacciones por valor de \$14.592.572.

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. A la fecha no se tiene conocimiento de otro tipo de acciones, como la eventual tutela contra sentencias por violaciones al debido proceso.

## 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, cuya cuantía es \$4.610.302.000.

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 periodo de 2009, cuya cuantía es \$5.611.198.000.

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.

A la fecha, la Alcaldía suministró copia del expediente de antecedentes administrativos, el cual se encuentra al Despacho, para que se expida el auto de traslado a fin de que CredibanCo se pronuncie sobre los mismos y eventualmente se corra traslado para alegatos de conclusión, previos a la Sentencia.





Responsabilidad  
Social Corporativa



Dando continuidad al Plan Semillero que busca impulsar el desarrollo profesional de algunos colaboradores que no cuentan con los recursos económicos para financiar sus estudios, durante el 2017 CredibanCo seleccionó nueve nuevos colaboradores para ser parte de este beneficio, teniendo en cuenta factores como su potencial, compromiso y alto desempeño en la organización. Es importante mencionar, que el programa cubre el 100% del costo de matrícula y una cuota de sostenimiento mensual como ayuda para fotocopias y pasajes. Al cierre del año 2017 contamos con 14 Colaboradores vinculados al programa y seis semilleros que ya han obtenido su título profesional.



## Filantropía

La fundación Operación Sonrisa recibió a cierre del año 2017 un total de \$22.696.000, de los cuales \$11.348.000 fueron aportados por 70 colaboradores y la cifra restante fue proporcionada por CredibanCo, que permitió contribuir a mejorar la calidad de vida en las condiciones de salud para niños con problemas de labio leporino y paladar hendido.

La organización Dividendo por Colombia recibió un total de \$36.796.216, siendo la mitad de esta cifra aportada por 152 colaboradores y la otra mitad por CredibanCo que le permite a niños que están en la Fundación Mornes, del sector de Patio Bonito, acceder a programas de educación para prepararlos y llegar a la escuela regular.

## Donaciones

CredibanCo realiza diferentes acciones con el fin de apoyar la comunidad en momentos de necesidad o situaciones difíciles. Por esta razón se desarrolló la campaña Conectados con Mocoa, con el fin de brindar apoyo a las familias afectadas por el desastre natural ocurrido en el uno de abril de 2017 en la ciudad de Mocoa.

Se realizaron donaciones en dinero, recaudando un total de \$16.750.000, siendo la mitad de esta cifra aportada por los colaboradores y la otra mitad por CredibanCo, complementando con donaciones en espe-

cie: Alimentos (50,6 kg.) y aseo (5,4 kg).

Con aporte mensual de \$30.000.000 al Hogar San Antonio de Honda, Tolima, CredibanCo garantiza durante el año la alimentación de cien ancianos al cuidado de la Congregación de las Hermanitas de los Ancianos Desamparados, Congregación que, además de ofrecerles albergue en sus instalaciones, tiene como fin primordial su atención espiritual, servicios de salud y bienestar integral a los ancianos de ambos sexos, mayores de 65 años y de escasos recursos económicos.

## Padrinos en Navidad

CredibanCo invitó a sus colaboradores a realizar un voluntariado apadrinando a un niño de la fundación Mornes en Navidad. En esta actividad cada colaborador (padrino) donó ropa o juguetes y entregaron personalmente estos obsequios.

Los niños recibieron una invitación a ver una película en cine y allí mismo se realizó la entrega de los regalos. 83 niños de la fundación fueron beneficiados con esta iniciativa.



## Actividades de Bienestar Integral

El bienestar integral de nuestros colaboradores y sus familias, son un pilar fundamental en la gestión de las personas en CredibanCo. Venimos desarrollando programas orientados a la promoción del deporte, la recreación, integración y camaradería de los equipos, que promueva una sana convivencia y la satisfacción en el ambiente de trabajo. En el 2017 hemos desarrollado actividades como:

### Día de la familia

Evento realizado con los Colaboradores y sus familias en el Club Campestre Cafam, contó con la participación de 511 Colaboradores y obtuvo un índice de satisfacción de 4.9/5.0. Esta actividad también se realizó a los colaboradores ubicados en las diferentes ciudades en donde se encuentra CredibanCo.



### Fiesta Navidad niños

El evento se llevó a cabo en el parque Jaime Duque, en donde los Colaboradores junto con sus hijos disfrutaron de un espacio de recreación, así como también recibieron regalos por parte de la Organización. Dicho evento contó con la participación de 519 asistentes.

### Actividades Deportivas

Estos espacios buscan impulsar y promover hábitos de vida saludables, disminuir el sedentarismo y promover espacios de integración con la familia CredibanCo. La empresa realizó un torneo de bolos en donde participaron 116 Colaboradores, obteniendo un índice de satisfacción de 4.9/5.0. Se realizaron torneos virtuales de PlayStation 4 (FIFA), torneo de ping-pong y torneo de ajedrez entre otros.



### Gestión Ambiental

Para la organización es de gran importancia promover iniciativas que contribuyan con el cuidado del medio ambiente y la protección de los recursos naturales, es por esta razón que durante el año 2017 se realizaron actividades como la caminata ecológica en donde los colaboradores participaron de un recorrido por la natu-

raleza con el fin de generar conciencia sobre la importancia del cuidado de los recursos naturales, realizando la siembra de 100 árboles en un lugar aledaño a La Vega. Esta actividad se realizó con los Colaboradores, de las diferentes regionales contando con la participación de 338 asistentes.

Otra de las iniciativas para promover la disminución del uso de pitillos y vasos desechables, la organización entrega a cada colaborador un kit de bienvenida, en donde se incluye un pocillo que contiene la imagen de una campaña ambiental diseñada por los hijos de los colaboradores.





Capítulo 4

# Estados Financieros Separados



- 
- Informe Revisor Fiscal
  - Estado de Situación Financiera
  - Estado de Resultados
  - Estado de Otros Resultados Integrales
  - Estado de Cambios en el Patrimonio
  - Estados Separados de Flujos de Efectivo
  - Certificación de los Estados Financieros Separados

# Informe Revisor Fiscal



# Informe del Revisor Fiscal sobre los Estados Financieros

A los señores Accionistas de CredibanCo S.A.

2 de marzo de 2018

He auditado los estados financieros adjuntos de CredibanCo S.A., los cuales comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2017; los estados de resultados y de otros resultados integrales; de cambios en el patrimonio de los accionistas y de flujos de efectivo del año terminado en esa fecha; el resumen de las principales políticas contables y otras notas explicativas.

## Responsabilidad de la Gerencia de la Compañía en relación con los estados financieros

La Gerencia es responsable de la adecuada preparación y presentación razonable de estos estados financieros adjuntos de acuerdo con normas de contabilidad y de información financiera. Estas son aceptadas en Colombia, emitidas por el Gobierno Nacional y de carácter especial emitidas por la Superintendencia Financiera para la preparación de los estados financieros de las entidades financieras, con las políticas de control interno y de administración de riesgos que la gerencia consideró necesarias.

También, se tuvieron en cuenta las normas de la Superintendencia Financiera para que la preparación de estos estados financieros estén libres de incorrección material debido a fraude o error y para seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas, así como establecer los estimados contables que sean razonables en las circunstancias.

## Responsabilidad del revisor fiscal

Mi responsabilidad es expresar una opinión sobre los estados financieros adjuntos con base en mi auditoría. La efectué de acuerdo con normas de la auditoría de información financiera aceptadas en Colombia. Dichas normas exigen que cumpla con unos requerimientos éticos, que planifique y ejecute la auditoría, con el fin de obtener una seguridad razonable para saber si los estados financieros están libres de incorrección material.

Una auditoría consiste en desarrollar procedimientos para obtener evidencia de la misma sobre los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados

dependen del juicio del revisor fiscal, incluyendo la valoración de los riesgos de incorrección material en los estados financieros, debido a fraude o error. Al efectuar dicha valoración, el Revisor Fiscal considera el control interno relevante de la Compañía y las políticas de administración de riesgos implementadas, de acuerdo con las normas de la Superintendencia Financiera para la preparación y presentación de los estados financieros, con el fin de desempeñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en función de las circunstancias. Una auditoría también incluye una evaluación de lo apropiado de las políticas contables usadas y de la razonabilidad 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 suficiente y adecuada para mi opinión de auditoría.

## Opinión

En mi opinión, los estados financieros adjuntos, fielmente tomados de los libros, presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos, la situación financiera de CredibanCo S.A. al 31 de diciembre de 2017 y los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo para el año terminado en esa fecha. Está conforme con normas de contabilidad y de información financiera aceptadas en Colombia, emitidas por el Gobierno Nacional y de carácter especial por la Superintendencia Financiera para la preparación de los estados financieros separados de las entidades financieras. Dichos estados financieros, a su vez, reflejan adecuadamente el impacto de los diferentes riesgos a los que se ve expuesta la entidad, en desarrollo de su

actividad, medido de acuerdo con los sistemas de administración implementados.

### Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

La Gerencia de la Compañía también es responsable por el cumplimiento de ciertos aspectos regulatorios en Colombia relacionados con la gestión documental contable, la preparación de informes de gestión y el pago oportuno y adecuado de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral. Mi responsabilidad como revisor fiscal en estos temas es efectuar procedimientos de revisión para emitir un concepto sobre su adecuado cumplimiento.

### De acuerdo con lo anterior en mi concepto:

a. La contabilidad de la Compañía, durante el año 2017, ha sido llevada conforme a las normas legales y a la técnica contable. Las operaciones registradas se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea de Accionistas.

b. La correspondencia, los comprobantes de contabilidad y los libros de actas y registros de acciones se llevan y se conservan debidamente.

c. 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.

d. 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. El 31 de diciembre de 2017, la Compañía no se encuentra en mora por concepto de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral.

## Otros asuntos

En cumplimiento de las responsabilidades del Revisor Fiscal, contenidas en los Numerales 1 y 3 del artículo 209 del Código de Comercio, relacionadas con la evaluación para saber si los actos de los administradores de la Compañía se ajustan a los estatutos y a las órdenes; si existen las instrucciones de la Asamblea de Accionistas; si son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la sociedad o de terceros que estén en su poder, emití un informe separado de fecha 2 de marzo de 2018.

Los estados financieros separados de CredibanCo S.A., por el año terminado el 31 de diciembre de 2016, fueron auditados por otro revisor fiscal vinculado a PricewaterhouseCoopers, quien en el informe de fecha 3 de marzo de 2017, emitió una opinión sin salvedades sobre los mismos. Mi opinión no es calificada con respecto a este asunto.

Catherine Celis Hernández  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional No. 151787-T  
Designada por PricewaterhouseCoopers Ltda.



# Estado de Situación Financiera

31 de diciembre 2017

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

	Notas	2017	2016
<b>Activo</b>			
Efectivo y equivalentes al efectivo	7	18,759,398	13,858,072
Cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar	8	213,340,106	152,779,829
Impuesto corriente activo	9	6,679	172,625
Activos financieros	10	98,933,899	108,215,372
Inversiones en subsidiarias, asociadas y negocios conjuntos	11	7,172,988	-
Propiedades y equipo	12	73,726,570	71,721,273
Activos intangibles	13	14,242,387	9,791,212
Activos por impuesto diferido	19	7,162,811	7,102,693
Otros activos no financieros	14	5,405,905	1,918,019
<b>Total activo</b>		<b>438,750,743</b>	<b>365,559,094</b>

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

Gustavo Leño Concha  
Representante Legal

Andrés Moreno Lancheros  
Contador  
Tarjeta Profesional No. 204308 – T

Catherine Celis Hernández  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional No. 151787 – T  
Designado por PricewaterhouseCoopers  
(Ver informe adjunto)

	Notas	2017	2016
<b>Pasivo</b>			
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	15	218,734,912	153,332,760
Leasing financiero	16	279,996	992,104
Impuesto corriente pasivo	17	3,058,248	16,874,682
Beneficios a empleados	18	11,663,505	8,522,169
Pasivo por impuesto diferido	19	8,397	1,065,784
Provisiones	20	24,049,436	17,638,170
Otros pasivos no financieros	21	15,276,449	13,659,287
<b>Total pasivo</b>		<b>273,070,943</b>	<b>212,084,956</b>

	Notas	2017	2016
<b>Patrimonio</b>			
Capital social	22	9,031,410	9,031,410
Reservas	23	98,966,026	97,078,827
Ajustes por conversión a IFRS		19,447,010	19,447,010
Utilidades retenidas		6,036,908	-
Utilidad del ejercicio		22,152,703	18,871,990
Otros resultados integrales	24	10,045,743	9,044,901
<b>Total del patrimonio</b>		<b>165,679,800</b>	<b>153,474,137</b>
<b>Total del pasivo y del patrimonio</b>		<b>438,750,743</b>	<b>365,559,094</b>

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

Gustavo Leaño Concha  
Representante Legal

Andrés Moreno Lancheros  
Contador  
Tarjeta Profesional No. 204308 – T

Catherine Celis Hernández  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional No. 151787 – T  
Designado por PricewaterhouseCoopers  
(Ver informe adjunto)

# Estado de Resultados

31 de diciembre 2017

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

	Notas	2017	2016
Ingresos ordinarios	25	227,513,052	198,844,987
Gastos de la operación	26	192,843,047	172,267,471
Otros ingresos	27	7,402,920	4,369,234
Otros gastos	28	1,328,826	1,148,878
<b>Utilidad operacional</b>		<b>40,744,099</b>	<b>29,797,872</b>
Costos financieros	29	33,161	88,109
<b>Utilidad antes de la provisión para impuesto de renta</b>		<b>40,710,938</b>	<b>29,709,763</b>
Provisión para impuesto de renta	19	18,558,235	10,837,773
<b>Utilidad neta</b>		<b>22,152,703</b>	<b>18,871,990</b>

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

Gustavo Leño Concha  
Representante Legal

Andrés Moreno Lancheros  
Contador  
Tarjeta Profesional No. 204308 – T

Catherine Celis Hernández  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional No. 151787 – T  
Designado por PricewaterhouseCoopers  
(Ver informe adjunto)

# Estado de Otros Resultados Integrales

31 de diciembre 2017

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

	Año terminado el 31 de diciembre	
	2017	2016
<b>Utilidad neta</b>	<b>22,152,703</b>	<b>18,871,990</b>
Revaluación propiedades y equipo neta de impuesto diferido	1,000,842	818,795
Pérdida en valoración de inversiones neta de impuestos	-	(11,203)
<b>Total otro resultado integral, neto de impuestos</b>	<b>1,000,842</b>	<b>807,592</b>
<b>Resultado integral total</b>	<b>23,153,545</b>	<b>19,679,582</b>

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

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

Gustavo Leño Concha  
Representante Legal

Andrés Moreno Lancheros  
Contador  
Tarjeta Profesional No. 204308 – T

Catherine Celis Hernández  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional No. 151787 – T  
Designado por PricewaterhouseCoopers  
(Ver informe adjunto)

# Estado de Cambios en el Patrimonio

## 31 de diciembre 2017

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

	Capital suscrito y pagado	Reservas	Ajustes adopción primera vez	Excedentes (déficit) del ejercicio	Utilidades retenidas	Resultado del ejercicio	Otro resultado integral	Total patrimonio
<b>Saldo al 1 de enero de 2016</b>	<b>9,031,410</b>	<b>88,776,747</b>	<b>19,447,010</b>	<b>8,302,080</b>	-	-	<b>8,237,308</b>	<b>133,794,554</b>
Ajustes	-	-	-	(8,302,080)	-	-	-	(8,302,080)
Apropiación de excedentes	-	8,302,080	-	-	-	-	-	8,302,080
Utilidad neta	-	-	-	-	-	18,871,990	-	18,871,990
Otros resultados integrales	-	-	-	-	-	-	807,593	807,593
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2016</b>	<b>9,031,410</b>	<b>97,078,827</b>	<b>19,447,010</b>	-	-	<b>18,871,990</b>	<b>9,044,901</b>	<b>153,474,137</b>
Reserva legal	-	1,887,199	-	-	-	(1,887,199)	-	-
Pago de dividendos	-	-	-	-	-	(10,947,882)	-	(10,947,882)
Traslado de utilidades	-	-	-	-	6,036,909	(6,036,909)	-	-
Utilidad neta	-	-	-	-	-	22,152,703	-	22,152,703
Otros resultados integrales Valoración Activos fijos	-	-	-	-	-	-	1,000,842	1,000,842
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2017</b>	<b>9,031,410</b>	<b>98,966,026</b>	<b>19,447,010</b>	-	<b>6,036,909</b>	<b>22,152,703</b>	<b>10,045,743</b>	<b>165,679,800</b>

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

Gustavo Leño Concha  
Representante Legal

Andrés Moreno Lancheros  
Contador  
Tarjeta Profesional No. 204308 – T

Catherine Celis Hernández  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional No. 151787 – T  
Designado por PricewaterhouseCoopers  
(Ver informe adjunto)

# Estados Separados de Flujos de Efectivo

31 de diciembre 2017

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

Año terminado el 31 de diciembre

	2017	2016
<b>Flujos de efectivo de las actividades de operación</b>		
Resultados del período neto	22,152,703	18,871,990
<b>Ajustadas por:</b>		
Depreciación de propiedades, planta y equipo	24,470,905	24,247,653
Amortización de intangibles	7,122,691	7,907,332
Provisiones cartera	3,483,247	5,948,601
<b>Cambios en el capital de trabajo:</b>		
Cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar	(63,877,578)	(127,881,551)
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	(7,873,717)	17,746,333
Beneficios a empleados	3,141,335	17,217
Otros activos no financieros	(3,487,886)	741,947
Otras provisiones	6,411,264	3,145,569
Otros pasivos no financieros	1,617,163	2,542,266
<b>Efectivo neto generado por las operaciones</b>	<b>(6,839,873)</b>	<b>(46,712,642)</b>
Movimiento neto de impuestos diferidos	(1,117,505)	(6,036,909)
Pago de dividendos	(10,947,882)	-
<b>Efectivo neto generado por (utilizado en) las actividades de operación</b>	<b>(18,905,260)</b>	<b>(52,749,551)</b>

## 31 de diciembre 2017

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

Año terminado el 31 de diciembre

	2017	2016
<b>Flujos de efectivo de las actividades de inversión</b>		
Adquisiciones de propiedades, planta y equipo	(26,476,202)	(18,663,617)
Adquisiciones de intangibles	(11,573,866)	(5,667,398)
Inversiones	2,108,485	(45,697,401)
<b>Efectivo neto utilizado en las actividades de inversión</b>	<b>(35,941,583)</b>	<b>(70,028,416)</b>
<b>Flujos de efectivo de las actividades de financiación</b>		
Aumento o disminución de obligaciones financieras	58,747,327	119,607,891
Otras participaciones en el patrimonio	1,000,842	807,593
<b>Efectivo neto generado por las actividades de financiación</b>	<b>59,748,169</b>	<b>120,415,484</b>
<b>Incremento / (decremento) neto del efectivo y equivalentes de efectivo</b>		
Efectivo y equivalentes de efectivo al comienzo del año	13,858,072	16,220,556
<b>Efectivo y equivalentes de efectivo al final del período</b>	<b>18,759,398</b>	<b>13,858,072</b>

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

Gustavo Leño Concha  
Representante LegalAndrés Moreno Lancheros  
Contador  
Tarjeta Profesional No. 204308 – TCatherine Celis Hernández  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional No. 151787 – T  
Designado por PricewaterhouseCoopers  
(Ver informe adjunto)

# Certificación del Representante Legal y Contador de la Sociedad

A la Asamblea de Accionistas de CredibanCo S.A.

2 de marzo de 2018

Los suscritos, representante legal y contador de CredibanCo S.A., certificamos que los estados financieros de la Sociedad, al 31 de diciembre de 2017 y 31 de diciembre de 2016, 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:

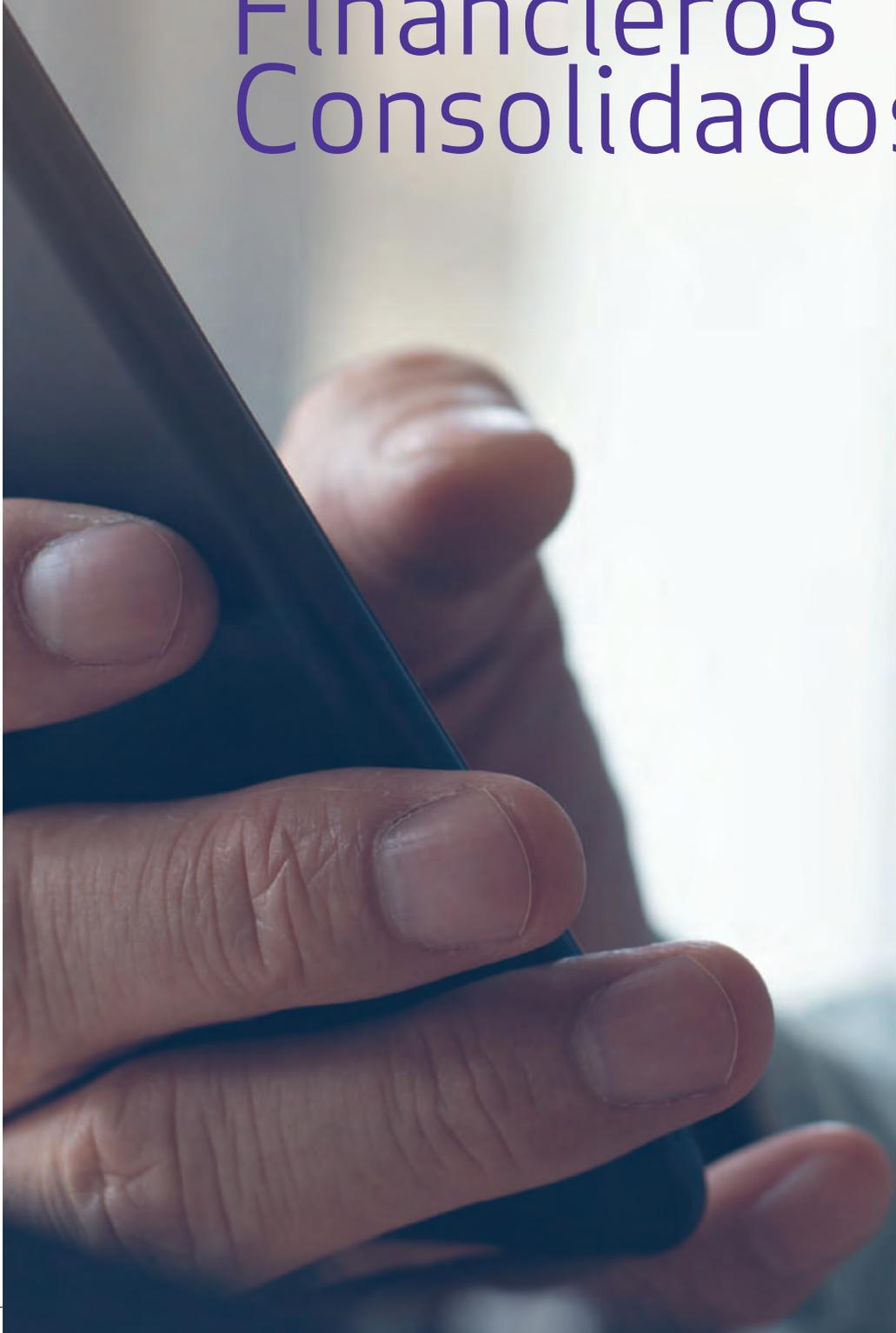
- a. Todos los activos y pasivos, incluidos en los estados financieros de la sociedad al 31 de diciembre de 2017 y 31 de diciembre de 2016, existen y todas las transacciones incluidas en dichos estados se han realizado durante los años terminados en esas fechas.
- b. Todos los hechos económicos realizados por la sociedad, durante los años terminados en 31 de diciembre de 2017 y 31 de diciembre de 2016, 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 2017 y 31 de diciembre de 2016.
- 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 Compañía han sido correctamente clasificados, descritos y revelados en los estados financieros, al 31 de diciembre de 2017 y 31 de diciembre de 2016.

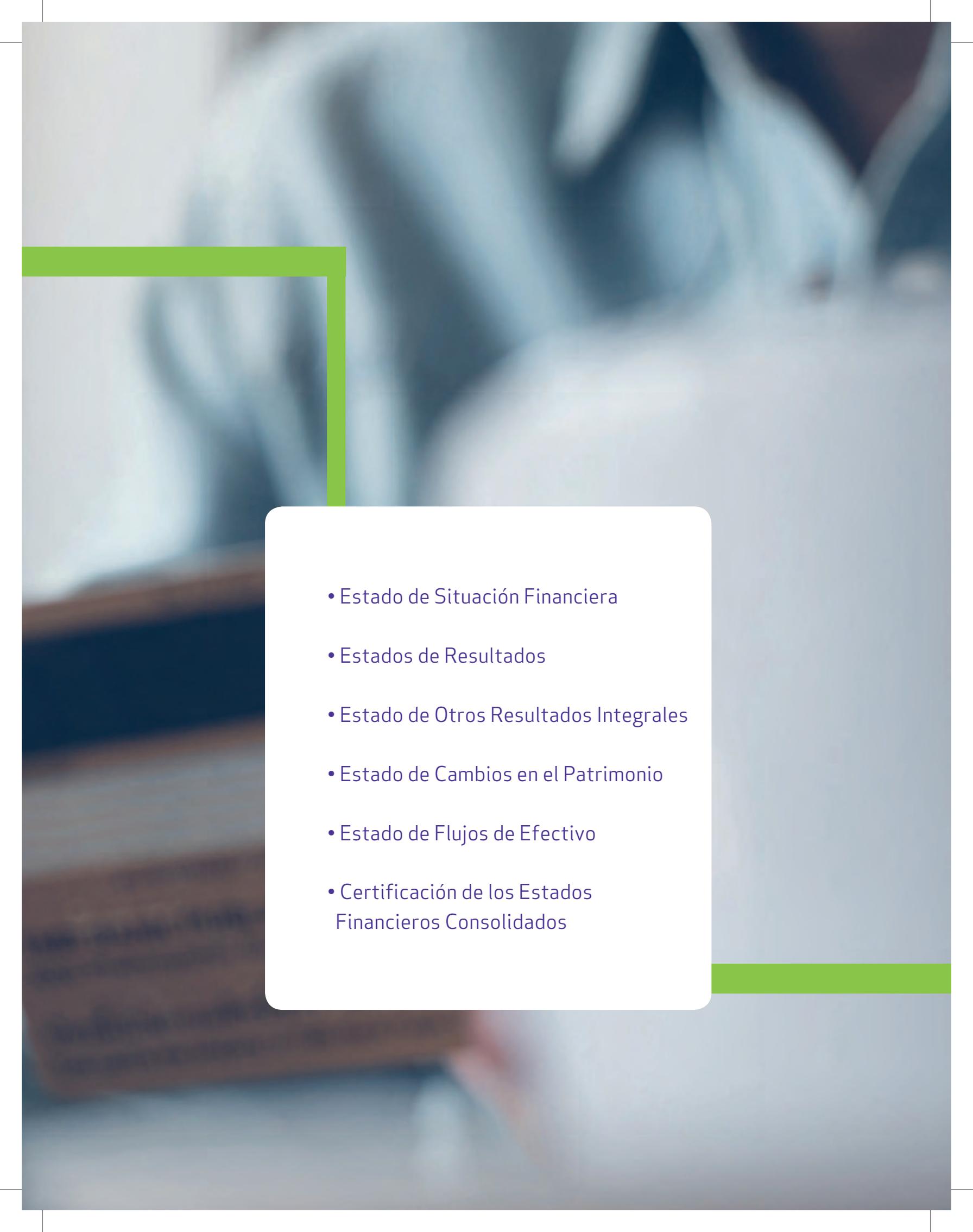
Gustavo Leño Concha  
Representante Legal

Andrés Moreno Lancheros  
Contador  
Tarjeta Profesional No. 204308-T

Capítulo 5

# Estados Financieros Consolidados



- 
- Estado de Situación Financiera
  - Estados de Resultados
  - Estado de Otros Resultados Integrales
  - Estado de Cambios en el Patrimonio
  - Estado de Flujos de Efectivo
  - Certificación de los Estados Financieros Consolidados

## Estado de Situación Financiera

31 de diciembre 2017

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

Año terminado el 31 de diciembre

	Notas	2017	2016
<b>Activo</b>			
Efectivo y equivalentes al efectivo	7	19,415,584	14,408,094
Cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar	8	206,020,231	145,627,330
Impuesto corriente activo	9	6,679	6,813
Activos financieros	10	98,966,039	108,244,417
Inversiones en subsidiarias, asociadas y negocios conjuntos	11	7,172,988	-
Propiedad y equipo	12	73,843,777	71,902,384
Activos intangibles	13	14,242,387	9,791,212
Otros activos no financieros	14	5,539,548	2,137,803
Activos por impuesto diferido	19	7,162,811	7,102,693
<b>Total activo</b>		<b>432,370,045</b>	<b>359,220,746</b>

Año terminado el 31 de diciembre

	Notas	2017	2016
<b>Pasivo</b>			
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	15	219,363,821	156,632,978
Leasing Financiero	16	279,996	992,104
Impuesto corriente pasivo	17	3,058,248	16,874,682
Beneficios a empleados	18	14,759,092	9,817,071
Pasivo por impuesto diferido	19	8,397	1,065,784
Provisiones	20	24,049,436	17,638,170
Otros pasivos no financieros	21	15,276,449	13,659,692
<b>Total pasivo</b>		<b>276,795,439</b>	<b>216,680,481</b>
<b>Patrimonio</b>			
Capital social	22	9,031,410	9,031,410
Reservas	23	98,966,026	97,078,827
Ajustes por conversión a IFRS		20,394,603	20,394,603
Utilidades retenidas		6,036,909	-
Utilidad del ejercicio		23,800,434	15,771,581
Resultado ejercicios anteriores		(14,729,010)	(10,539,178)
Otros resultados integrales	24	12,074,234	10,803,023
<b>Total del patrimonio</b>		<b>155,574,606</b>	<b>142,540,265</b>
<b>Total del pasivo y del patrimonio</b>		<b>432,370,045</b>	<b>359,220,746</b>

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

Gustavo Leño Concha  
Representante LegalAndrés Moreno Lancheros  
Contador  
Tarjeta Profesional No. 204308 – TCatherine Celis Hernández  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional No. 151787 – T  
Designado por PricewaterhouseCoopers  
(Ver informe adjunto)

# Estados de Resultados

31 de diciembre 2017

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

	Notas	2017	2016
Ingresos ordinarios	25	232,855,656	202,425,688
Gastos de la operación	26	196,012,438	178,522,557
Otros ingresos	27	8,264,468	4,369,234
Otros gastos	28	2,517,178	1,148,878
<b>Utilidad operacional</b>		<b>42,590,507</b>	<b>27,123,488</b>
Costos financieros	29	231,838	571,860
<b>Utilidad antes de la provisión para impuesto de renta</b>		<b>42,358,669</b>	<b>26,551,628</b>
Provisión para impuesto de renta	19	18,558,235	10,780,047
<b>Utilidad neta</b>		<b>23,800,434</b>	<b>15,771,581</b>

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

Gustavo Leño Concha  
Representante Legal

Andrés Moreno Lancheros  
Contador  
Tarjeta Profesional No. 204308 – T

Catherine Celis Hernández  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional No. 151787 – T  
Designado por PricewaterhouseCoopers  
(Ver informe adjunto)

# Estado de Otros Resultados Integrales

31 de diciembre 2017

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

Año terminado el 31 de diciembre

	2017	2016
<b>Utilidad neta</b>	<b>23,800,434</b>	<b>15,771,581</b>
Ganancias / pérdidas reconocidas en el patrimonio	-	-
Revaluación propiedades y equipo neta de impuesto diferido	* 1,000,842	818,795
Diferencia de conversión acumulada	270,369	-12,419
<b>Total otro resultado integral, neto de impuestos</b>	<b>1,271,211</b>	<b>806,376</b>
<b>Resultado integral total</b>	<b>25,071,645</b>	<b>16,577,957</b>

\* Se presenta el movimiento de las revaluaciones de propiedades y equipo para cada año así:

	2017	2016
<b>Saldo a 1 de enero</b>	<b>10,803,023</b>	<b>9,996,647</b>
Revaluación propiedades y equipo neta de impuesto diferido	1,000,842	818,795
Diferencia de conversión acumulada	270,369	-12,419
<b>Subtotal movimiento otro resultado integral</b>	<b>1,271,211</b>	<b>806,376</b>
<b>Saldo a 31 de diciembre</b>	<b>12,074,234</b>	<b>10,803,023</b>

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

Gustavo Leño Concha  
Representante Legal

Andrés Moreno Lancharos  
Contador  
Tarjeta Profesional No. 204308 - T

Catherine Celis Hernández  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional No. 151787 - T  
Designado por PricewaterhouseCoopers  
(Ver informe adjunto)

# Estado de Cambios en el Patrimonio

31 de diciembre 2017

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

	Capital suscrito y pagado	Reservas	Ajustes adopción primera vez	Utilidades retenidas	Resultado del ejercicio	Resultado de ejercicios anteriores	Otro resultado integral	Total patrimonio
<b>Saldo al 01 de enero de 2016</b>	<b>9,031,410</b>	<b>87,814,655</b>	<b>20,392,696</b>	-	<b>2,436,757</b>	-	<b>9,996,647</b>	<b>129,672,164</b>
Apropiación de excedentes	-	<b>9,264,172</b>	-	-	<b>(2,436,757)</b>	-	-	<b>6,827,415</b>
Diferencia por conversión EEFF	-	-	<b>1,908</b>	-	-	-	-	<b>1,908</b>
Utilidad neta	-	-	-	-	<b>15,771,581</b>	-	-	<b>15,771,581</b>
Resultados de ejercicios anteriores	-	-	-	-	-	<b>(10,539,178)</b>	-	<b>(10,539,178)</b>
Otros resultados integrales	-	-	-	-	-	-	<b>818,795</b>	<b>818,795</b>
Diferencia por conversión acumulada	-	-	-	-	-	-	<b>(12,419)</b>	<b>(12,419)</b>
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2016</b>	<b>9,031,410</b>	<b>97,078,827</b>	<b>20,394,603</b>	-	<b>15,771,581</b>	<b>(10,539,178)</b>	<b>10,803,023</b>	<b>142,540,265</b>
Reserva legal	-	<b>1,887,199</b>	-	-	-	<b>10,539,178</b>	-	<b>12,426,377</b>
Traslado de utilidades	-	-	-	<b>6,036,909</b>	<b>(15,771,581)</b>	-	-	<b>(9,734,672)</b>
Utilidad neta	-	-	-	-	<b>23,800,434</b>	-	-	<b>23,800,434</b>
Resultados de ejercicios anteriores	-	-	-	-	-	<b>(14,729,009)</b>	-	<b>(14,729,010)</b>
Otros resultados integrales	-	-	-	-	-	-	<b>1,000,842</b>	<b>1,000,842</b>
Diferencia por conversión acumulada	-	-	-	-	-	-	<b>270,369</b>	<b>270,369</b>
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2017</b>	<b>9,031,410</b>	<b>98,966,026</b>	<b>20,394,603</b>	<b>6,036,909</b>	<b>23,800,434</b>	<b>(14,729,009)</b>	<b>11,803,865</b>	<b>155,574,606</b>

# Estado de Flujos de Efectivo

31 de diciembre 2017

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

Al 31 de diciembre

	2017	2016
<b>Flujos de efectivo de las actividades de operación</b>		
Resultados del período neto	23,800,434	15,771,581
<b>Ajustadas por:</b>		
Provisión de impuesto de renta corriente	18,558,235	10,780,047
Depreciación de propiedades y equipo	24,544,205	24,320,272
Amortización de intangibles	7,122,691	7,907,332
Diferencia en cambio	-	(10,512)
<b>Cambios en el capital de trabajo:</b>		
Cuentas por cobrar	(60,392,768)	(116,376,403)
Cuentas por pagar	(14,528,542)	8,852,018
Beneficios a empleados	3,151,032	832,173
Otros activos no financieros	(3,401,745)	577,266
Otros pasivos no financieros	(10,530,212)	5,888,690
<b>Efectivo neto generado por las operaciones</b>	<b>(11,676,670)</b>	<b>(41,457,536)</b>
Movimiento neto de impuestos diferidos	(1,117,505)	(6,036,909)
<b>Efectivo neto generado por (utilizado en) las actividades de operación</b>	<b>(12,794,175)</b>	<b>(47,494,445)</b>

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

Gustavo Leaña Concha  
Representante Legal

Andrés Moreno Lancheros  
Contador  
Tarjeta Profesional No. 204308 – T

Catherine Celis Hernández  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional No. 151787 – T  
Designado por PricewaterhouseCoopers  
(Ver informe adjunto)

# Estado de Flujos de Efectivo

31 de diciembre 2017

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

Al 31 de diciembre

	2017	2016
<b>Flujos de efectivo de las actividades de inversión</b>		
Adquisiciones de propiedades y equipo	(26,485,598)	(18,666,289)
Adquisiciones de intangibles	(11,573,866)	(5,667,398)
Inversiones	2,105,390	(45,709,833)
<b>Efectivo neto utilizado en las actividades de inversión</b>	<b>(35,954,074)</b>	<b>(70,043,520)</b>
<b>Flujos de efectivo de las actividades de financiación</b>		
Aumento o disminución de obligaciones financieras	64,521,832	119,607,891
Otras participaciones en el Patrimonio	(10,776,094)	(4,835,522)
<b>Efectivo neto generado por las actividades de financiación</b>	<b>53,755,739</b>	<b>114,772,369</b>
<b>Incremento / (decremento) neto del efectivo y equivalentes de efectivo</b>	<b>5,007,490</b>	<b>(2,765,596)</b>
Efectivo y equivalentes de efectivo al comienzo del año	14,408,094	17,173,691
<b>Efectivo y equivalentes de efectivo al final del período</b>	<b>19,415,584</b>	<b>14,408,094</b>

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

Gustavo Leño Concha  
Representante Legal

Andrés Moreno Lancheros  
Contador  
Tarjeta Profesional No. 204308 - T

Catherine Celis Hernández  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional No. 151787 - T  
Designado por PricewaterhouseCoopers  
(Ver informe adjunto)

# Certificación del Representante Legal y Contador de la Sociedad

A la Asamblea de Accionistas de CredibanCo S.A.

14 de marzo de 2018

Los suscritos, representante legal y contador de CredibanCo S.A., certificamos que los estados financieros de la Sociedad, al 31 de diciembre de 2017 y 31 de diciembre de 2016, 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 2017 y 31 de diciembre de 2016, 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 2017 y 31 de diciembre de 2016, 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 2017 y 31 de diciembre de 2016.
- 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 a la Compañía y sus subordinadas, han sido correctamente clasificados, descritos y revelados en los estados financieros, al 31 de diciembre de 2017 y 31 de diciembre de 2016.

Gustavo Leño Concha  
Representante Legal

Andrés Moreno Lancheros  
Contador  
Tarjeta Profesional No. 204308-T







Línea de atención: 3278690 en Bogotá  
018000975806 a nivel nacional.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA  
COLOMBIANA

**Credibanco**  
Somos el Pago de Bajo Valor.



CredibanCo



CredibanCo\_



CredibanCo



CredibanCoApp



CredibanCo Colombia