



# Informe

de **GESTIÓN**  
2018



**CredibanCo**  
Te acerca a lo que quieres

INTRODUCCIÓN

Carta del Presidente  
Premios y reconocimientos  
Enfoque Estratégico  
Cifras del Negocio

Página 3

CAPÍTULO 1

**Nuestra Gente**

Página 21

CAPÍTULO 2

**Procesos de  
innovación**

Página 33

CAPÍTULO 3

**Clientes**

Página 39

CAPÍTULO 4

**Accionistas**

Página 46

# Contenido

INTRODUCCIÓN

# Informe

## de GESTIÓN

Carta del Presidente  
Premios y reconocimientos  
Enfoque Estratégico  
Cifras del Negocio

# Carta del PRESIDENTE

## Señores Accionistas

Con el informe que a continuación presentamos, les hacemos llegar un saludo de agradecimiento por permitir que CredibanCo vaya consolidando su posición en el mercado. Y es gracias a Ustedes, y al rol que han decidido que la compañía desempeñe en el mercado, que la Junta Directiva y la Administración, por su delegación, procuren con ahínco obtener los resultados que se han planteado en su MEGA a 2026.

En nuestro plan de mediano plazo, son muchos los avances que se consolidaron en 2018. Desde 2006 logramos la certificación PCI y en 2018, refrendamos la misma en su versión 3.2.1. Así mismo, logramos la refrendación de la versión PCI para el PIN dada por Visa Inc. Con estos dos esfuerzos, CredibanCo se posiciona como la Red más segura del mercado. Fuimos recertificados por SGS en el Sistema de Gestión de Calidad ISO9001 versión 2015 y pasamos de la posición 18 a la 9 en Great Place to Work.

Presionados por mejorar los resultados en términos de transformación y aumentar la penetración de los pagos electrónicos en la economía, CredibanCo continuó la implementación de su PET (Plan Estratégico de Transformación). Durante 2019 ya se pondrán en producción algunas de las aplicaciones de la nueva “suite” tecnológica, operaremos con nuevos modelos logísticos creados con Machine Learning y usaremos la robótica para aumentar la productividad de nuestros procesos. La organización adoptó el modelo bimodal y opera ya con mesas, herramientas y espacios colaborativos que utilizan metodologías ágiles para sus procesos de innovación. En ellas, el consumidor es el eje de la relación y sobre sus necesidades se basan las propuestas de valor.

El trabajo de siembra de 2018 permitirá el lanzamiento en el segundo semestre del año, de nuestra SEDPE TecniPagos y de RedCo nuestro Agregador. Estos dos esfuerzos tendientes a mejorar la vinculación y la relación con los microcomercios y las empresas unipersonales.

Los resultados financieros volvieron a ser record histórico, cumpliendo con los objetivos planteados en la MEGA. La utilidad creció un poco más de 65%, el Margen Operacional 24% y el EBITDA Final 26%. La gestión de riesgos de la compañía avanzó decididamente con la estructuración del área de cumplimiento, quien vela porque CredibanCo responda por todos los compromisos que ha adquirido en el desarrollo de su actividad. El año 2019 será el determinante en los temas relacionados con estabilidad y continuidad de la operación.

El equipo de CredibanCo se ha esforzado, con el esmero, la vocación y el entusiasmo de quien quiere protagonizar la transformación del país. Extiendo a Ustedes el mensaje de compromiso de cada uno de sus miembros, con la Organización y con el logro de su plan. Los retos de un entorno cada vez más desafiante, exige que este grupo esté alineado y centrado en la ejecución. Ellos lo saben y actúan en concordancia. Refrendamos nuestro mensaje de confianza y compromiso a los Accionistas, seguros que en 2019 ya podremos dar parte de los logros prometidos.

Un saludo cordial,



GUSTAVO LEÑO CONCHA

Presidente de CredibanCo



## Certificación anual PCI DSS VERSIÓN 3.2.1 en 2018

Trustwave logra identificar la adopción de mecanismos y procedimientos óptimos para el cumplimiento del estándar PCI DSS y es por eso que el pasado 7 de diciembre de 2018 CredibanCo se certificó nuevamente.

Desde el año 2006, CredibanCo consolida su liderazgo en la Seguridad de la información posicionándose como la organización más segura de Colombia, identificando su madurez en los procesos y asegurando la protección de datos de nuestros clientes.

En el segundo semestre del 2018, CredibanCo implementa el programa de cumplimiento de ciberseguridad y ciberdefensa, permitiendo la identificación, monitoreo y protección de activos tecnológicos y datos que se conectan con el ciberespacio.

### El programa permite:

Cumplir con los requerimientos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia en su Circular Externa 007 del 05 de Junio de 2018.

Gestionar los riesgos cibernéticos que pueden comprometer la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos y activos tecnológicos.

En febrero de 2018, CredibanCo inicia su proceso de certificación en el estándar PCI DSS versión 3.2.1 con el apoyo de la firma de consultoría Trustwave (QSA autorizada por el consejo de seguridad PCI SSC).

Somos la Red de pagos más segura porque estamos certificados PCI DSS desde el 2006 y en diciembre de 2018 fuimos recertificados en la última versión 3.2.1.. Y somos la única Red que cuenta por segundo periodo consecutivo con la Certificación PCI Security PIN Versión 2.0 con vigencia a 2021.

# Seguridad de la INFORMACIÓN

# Seguridad de la INFORMACIÓN



Certificación  
PCI PIN v2.0 desde 2017



VAOC: Visa Attestation of  
Compliance

En 2015, la franquicia VISA emite un comunicado donde obliga a que las entidades adquirentes que gestionen, procesen y transmitan el PIN (Personal Identification Number) se certifiquen en el estándar PCI PIN versión 2.0. A partir de ese momento, CredibanCo establece un programa interno para dar cumplimiento a los 33 requerimientos de seguridad de dicho estándar, logrando la certificación el pasado 23 de febrero de 2017 con vigencia de 2 años.

Con esta certificación, CredibanCo se convierte en la única entidad de Colombia en demostrar una categoría de seguridad óptima, tanto a nivel de arquitectura técnica como a nivel de procedimientos operativos en gestión y protección de datos sensibles como el PIN. Esto para controlar significativamente los riesgos en las transacciones generadas desde sus terminales de punto de venta.



### Certificación de Calidad: ISO 9001:2015

CredibanCo tiene como uno de sus pilares de gestión, la evolución y desarrollo permanente de sus procesos para lograr que sus clientes cuenten con una experiencia de servicio que le permita crear relaciones de largo plazo, por tal razón hemos adoptado en nuestro sistema de gestión de calidad el estándar internacional ISO9001.

Esto ha permitido que desde el año 2001 mejoremos nuestros procesos y ser la base de los demás sistemas de gestión de la compañía que hoy se cuenta con más de 220 procedimientos documentados.

En el año 2018, tomamos la decisión de cambiar de ente certificador para tener una evaluación diferente de nuestro sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015. En este proceso optamos por la empresa SGS, quien hizo la revisión en noviembre, encontrando la conformidad de los procesos sin ninguna no conformidad y resaltando varias fortalezas dentro del sistema.

# Calidad

## y PROCESOS



## Certificación SOX ¿Qué propone ISAE 3402 - SOX

Estándar mundial orientado a la elaboración de informes de control de calidad en organizaciones prestadoras de servicio con un grado de seguridad, que será utilizado por las entidades usuarias y sus auditores, mediante la evaluación del diseño, implementación y operación de los controles en una organización que presta un servicio a las entidades usuarias que pueda sea relevante para el control interno de las mismas al estar relacionado con la información financiera.

# Calidad

y PROCESOS

# Gran lugar para TRABAJAR



## Reconocidos como un Gran Lugar para trabajar

CredibanCo alcanza la novena posición en el ranking publicado por Great Place to Work, posicionándose como uno de los mejores lugares para trabajar en Colombia.



# INTRODUCCIÓN

En este informe de gestión, se presenta información de la compañía durante el año 2018, con el fin de dar a conocer los resultados que arrojó la organización durante el año.

Con un balance muy favorable cierra CredibanCo el 2018. No solo obtuvo importantes resultados financieros sino que dio continuidad a un proceso de transformación tecnológica al interior de la compañía, que le permitirá en el futuro cercano anticiparse a las necesidades del comprador moderno.

Hace 47 años CredibanCo S.A. nace como un modelo de cooperación de la banca colombiana para construir la red de comercios que acepta las tarjetas bancarias.

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

## Nuestra RAZÓN DE SER

Trabajamos por un país sin efectivo, basándonos en la innovación, la seguridad y el consumidor como nuestro eje inspirador.

## MISIÓN

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.

### Integridad

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

### Servicio

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

### Respeto

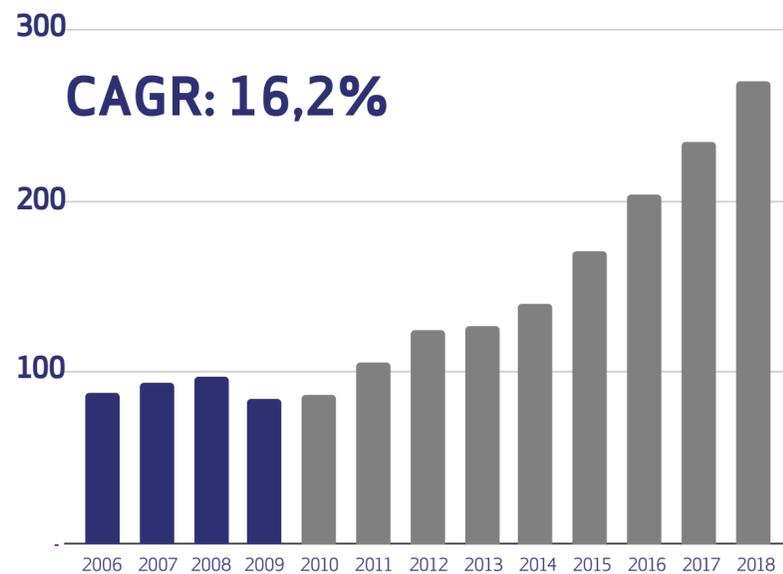
Reconocemos y valoramos las diferencias como fuente de crecimiento personal y organizacional.

### Confianza

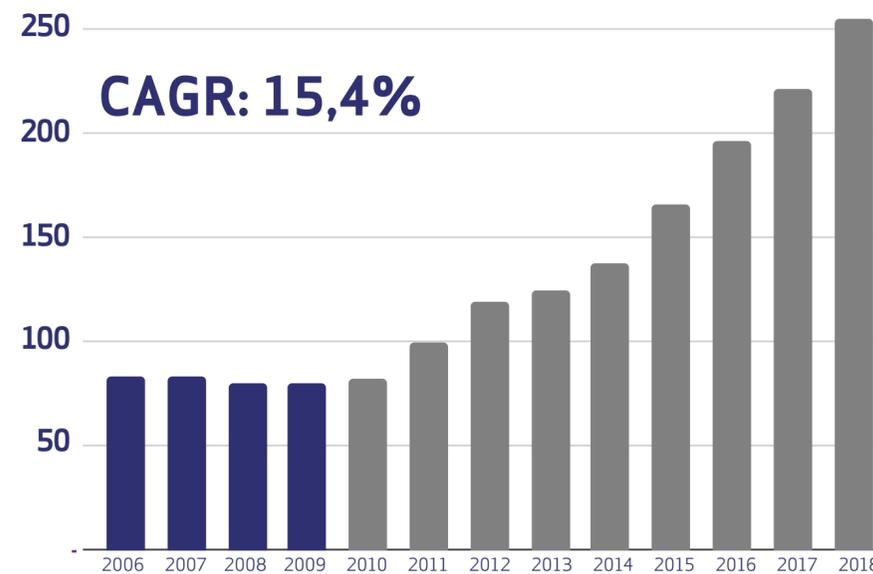
Generamos credibilidad y transparencia en las relaciones, honramos y cumplimos nuestros compromisos.



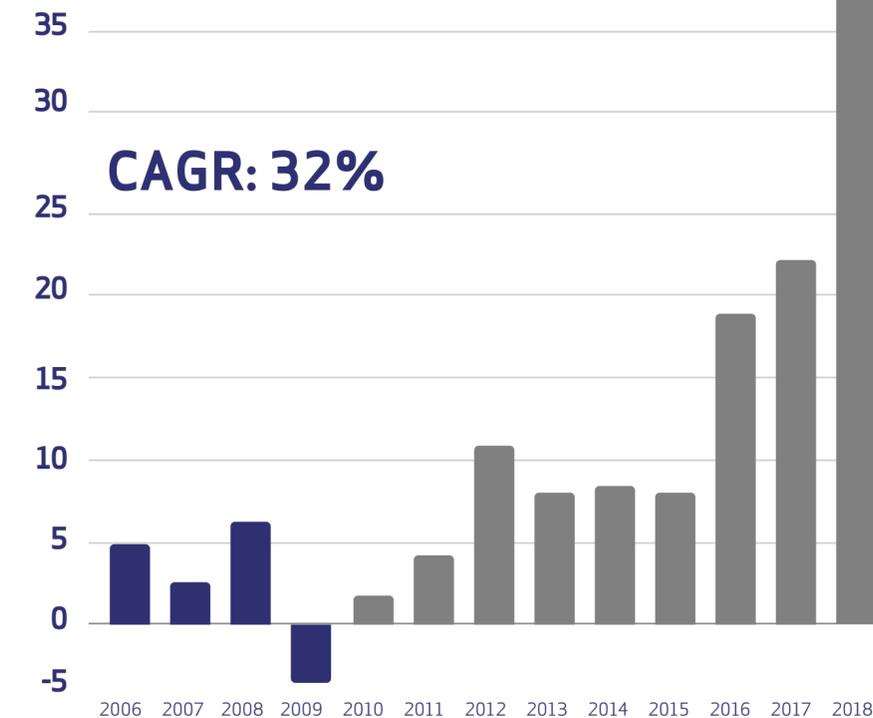
**Evolución Ingresos**  
miles de millones de pesos corrientes



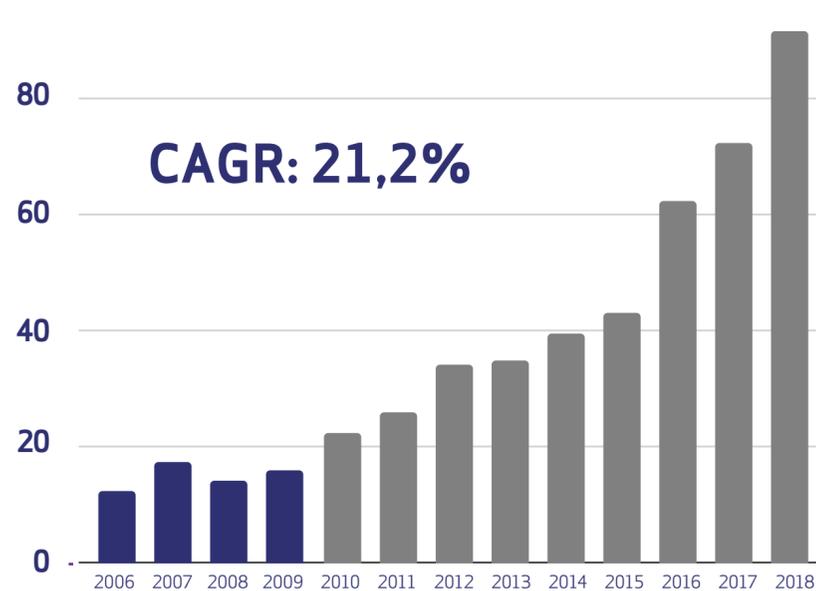
**Evolución Ingresos Operacionales**  
miles de millones de pesos corrientes



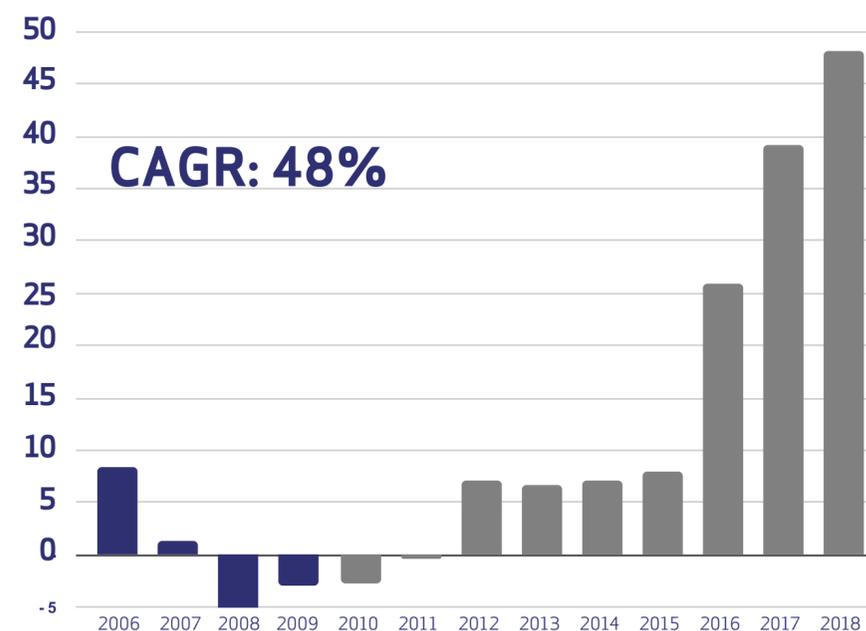
**Evolución Utilidad Neta**  
miles de millones de pesos corrientes



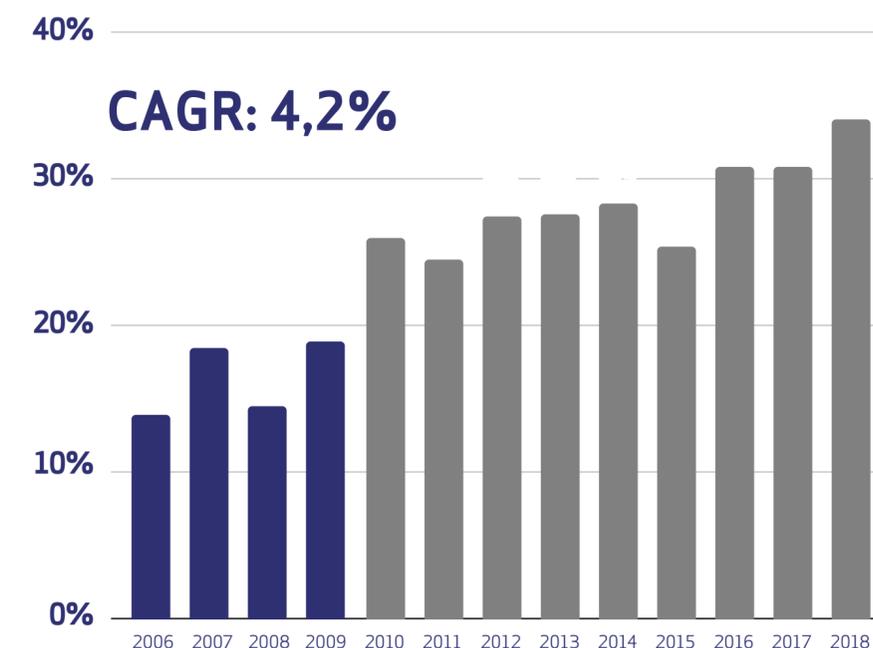
**Evolución Ebitda**  
miles de millones de pesos corrientes



**Evolución Margen Operacional**  
miles de millones de pesos corrientes

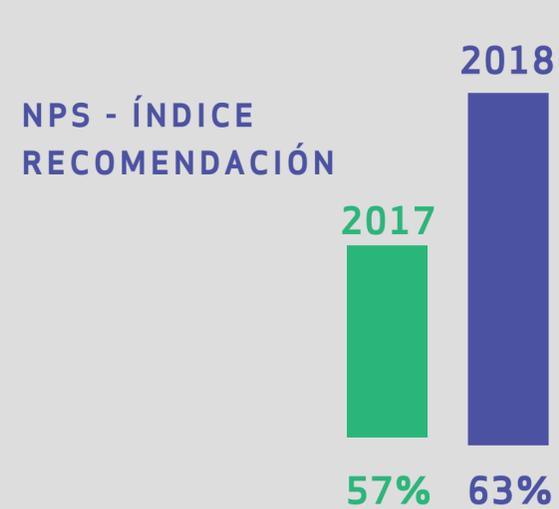


**EBITDA / Ingresos**

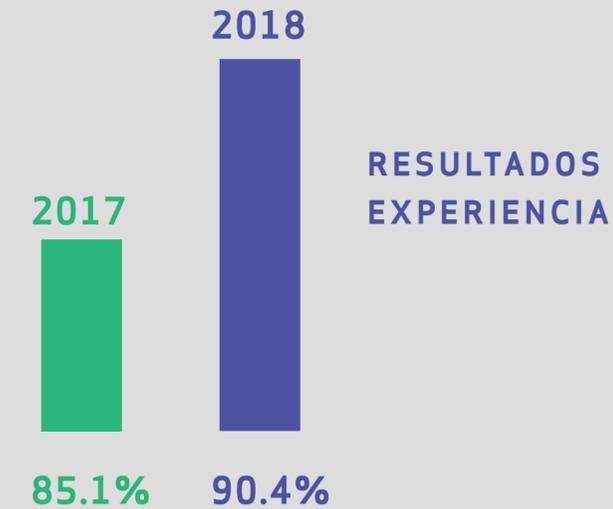


CAGR calculado para 5 años (2013-2018)

## Índice de Recomendación (NPS) Comercios



## Índice de Experiencia (CX) Comercios



## Ambiente Laboral



## Índice de Satisfacción Bancos



# CredibanCo

# y la transformación

Nos estamos transformando **estructuralmente**  
en una Organización Moderna e Innovadora

# Enfoque ESTRATÉGICO

CredibanCo se encuentra actualmente en proceso de transformación estructural para convertirse en una organización moderna e innovadora y posicionarse como una organización líder en el mundo digital. Para ello, el plan de transformación se enfocó en dos frentes de trabajo: hacia afuera y hacia adentro.

Hacia afuera, los temas de mayor importancia fueron el modelo de UEN con foco en el cliente, el plan de renovación tecnológica, el modelo operativo, el modelo comercial relacional y transaccional, el modelo de generación a valor a través de producto, y los canales alternos como Tecnipagos y RedCo. Hacia adentro, se destacan el modelo de innovación y bimodal, la modernización de la gestión, los espacios colaborativos, y el modelo de gobierno, riesgo y cumplimiento.

Lo anterior se encuentra centrado en las personas, y va enfocado directamente en la gestión del cambio hacia la cultura deseada, y una gestión moderna y productiva.

Es así que en el 2018, CredibanCo logró cumplir en su mayoría con las metas establecidas en los objetivos corporativos, alineados fuertemente con el plan de transformación, y cuyo desempeño alcanzó un cumplimiento global del 108%.

## CredibanCo



# Enfoque ESTRATÉGICO

La estrategia de CredibanCo se basa en las prioridades del negocio, con el fin de ser los mejores en pagos. También permite construir experiencias comprando y pagando, y ayuda a que la información sirva para potenciar la generación de valor a cada cliente.

Accionistas

Procesos  
e innovación

4 Nuestras  
PRIORIDADES

Clientes

Nuestra gente

# Cifras del NEGOCIO

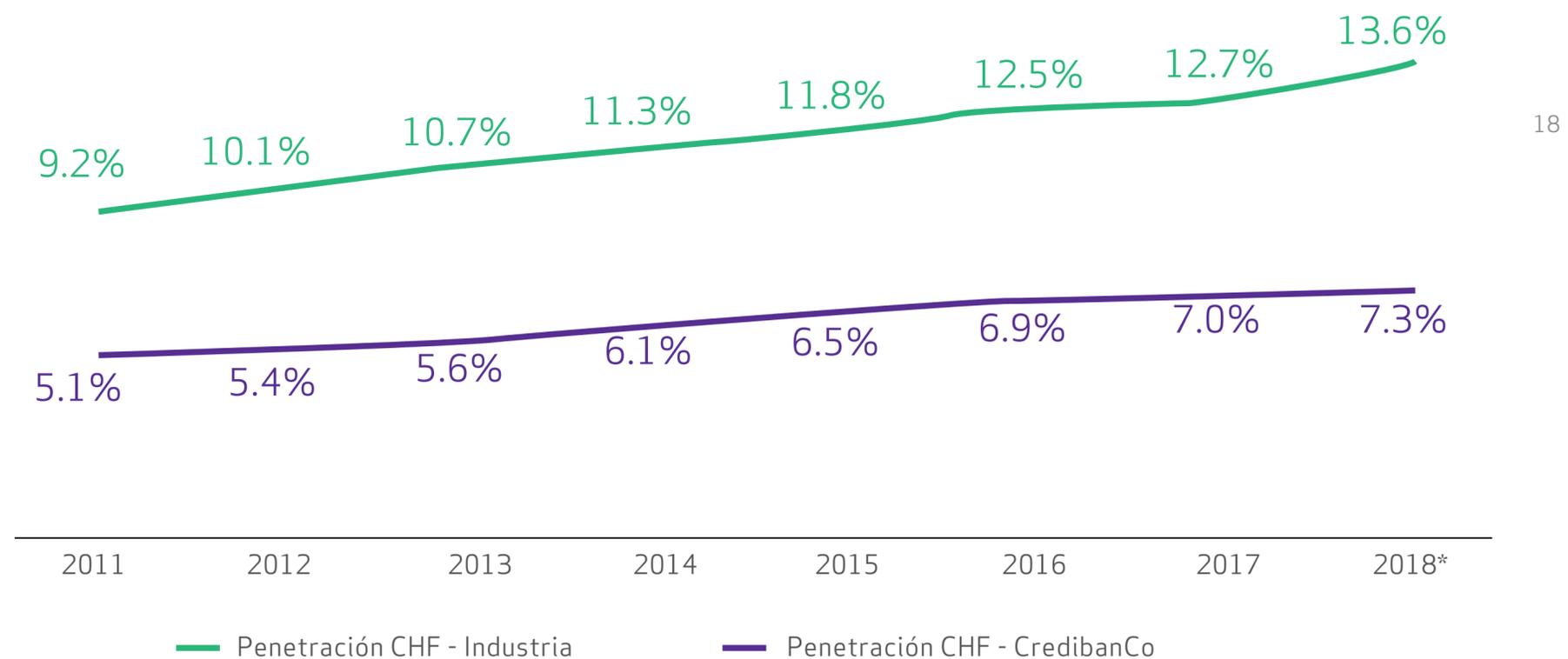
“Creemos que la información, debe ser un elemento de uso permanente para afinar la estrategia comercial.”

# Cifras del negocio

## y EVOLUCIÓN DE LA INDUSTRIA

Las compras que hacen las personas con productos financieros bancarios en el año 2011 representaban el 9.2% y en el 2018, alcanzaron el 13,6%, eso muestra una profundización de las compras electrónicas sobre el gasto de las familias colombianas y la enorme oportunidad para que los pagos electrónicos ganen participación en menos tiempo.

Penetración de los Medios de Pago Electrónicos sobre CFH



Fuente DANE SFC Y Canales propios  
 El DANE cambia la metodología en 2015 incluye instituciones sin fines de lucro, cambios en seguridad social y mejorar metodología según OCDE

El efectivo sigue siendo el medio preferido por los Colombianos para hacer sus pagos. Para el caso de las compras en débito, estas han ganado participación en el uso de POS, logrando a corte de diciembre de 2018 el 35,5% de las transacciones del universo débito (compras y retiros).

### Transacciones Crédito



Avances (MM Tx)

Compras (MM Tx)

### Transacciones Débito



Retiros (MM Tx)

Compras (MM Tx)

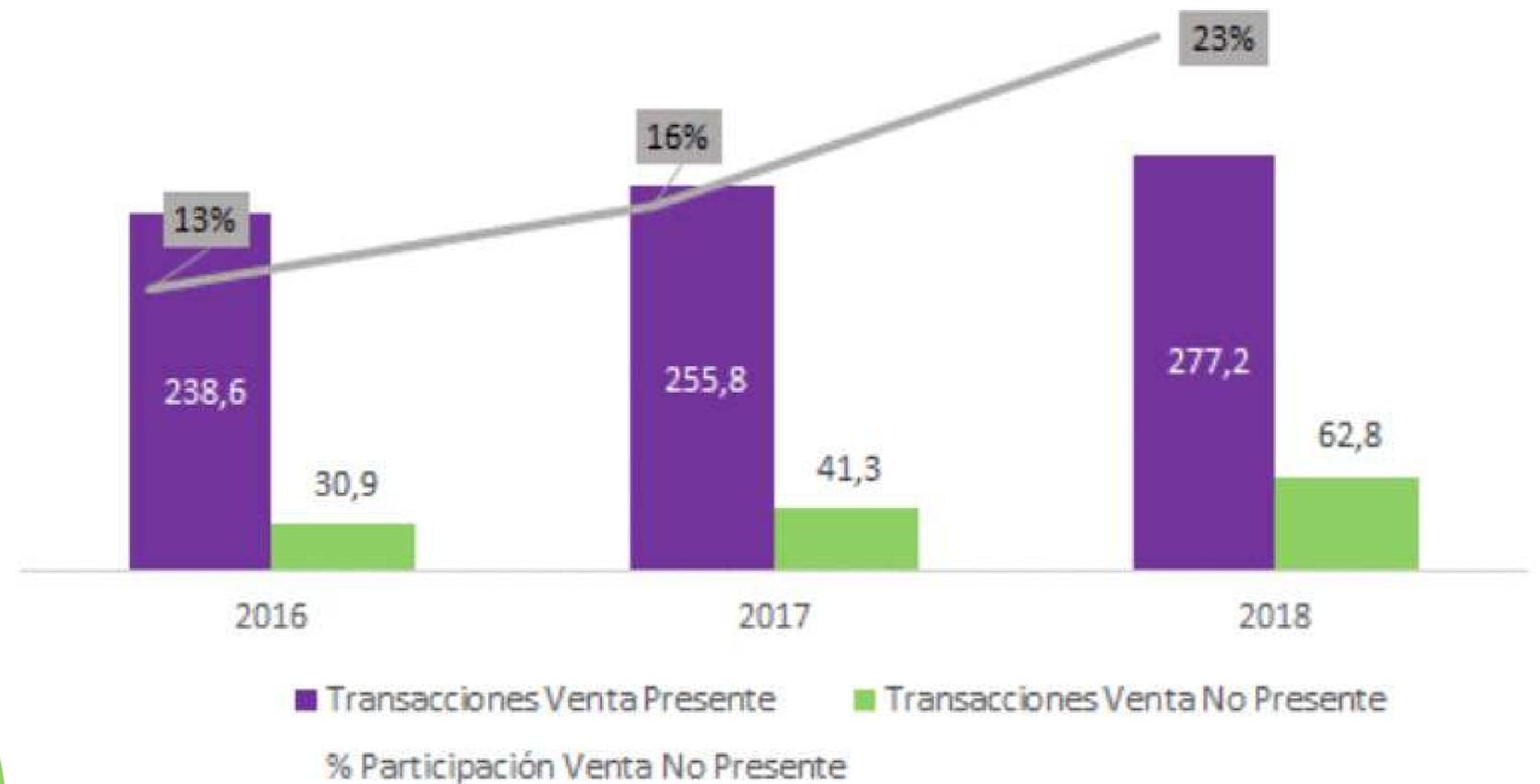
# Líder en Canales

## DE VENTA NO PRESENTE

La digitalización de servicios financieros y la búsqueda de experiencias de pago oportunas, personalizadas y seguras por parte de los usuarios finales, han impulsado a CredibanCo a desarrollar y promover soluciones que apoyen el aumento del e-commerce en Colombia. El crecimiento transaccional de canales no presentes en el 2018 superó la tendencia de años anteriores con tasas mayores al 52%, llegando al cierre del año con 62,8 millones de transacciones.

**70%**  
 de participación del  
 mercado de pagos  
 online a cierre de 2018.

**Participación en Transacciones de Venta No Presente y de Venta Presente (en millones)**



Cifras reportadas en el cuarto estudio de transacciones digitales en Colombia 2016 - 2017 de la cámara de comercio electrónico 2017.

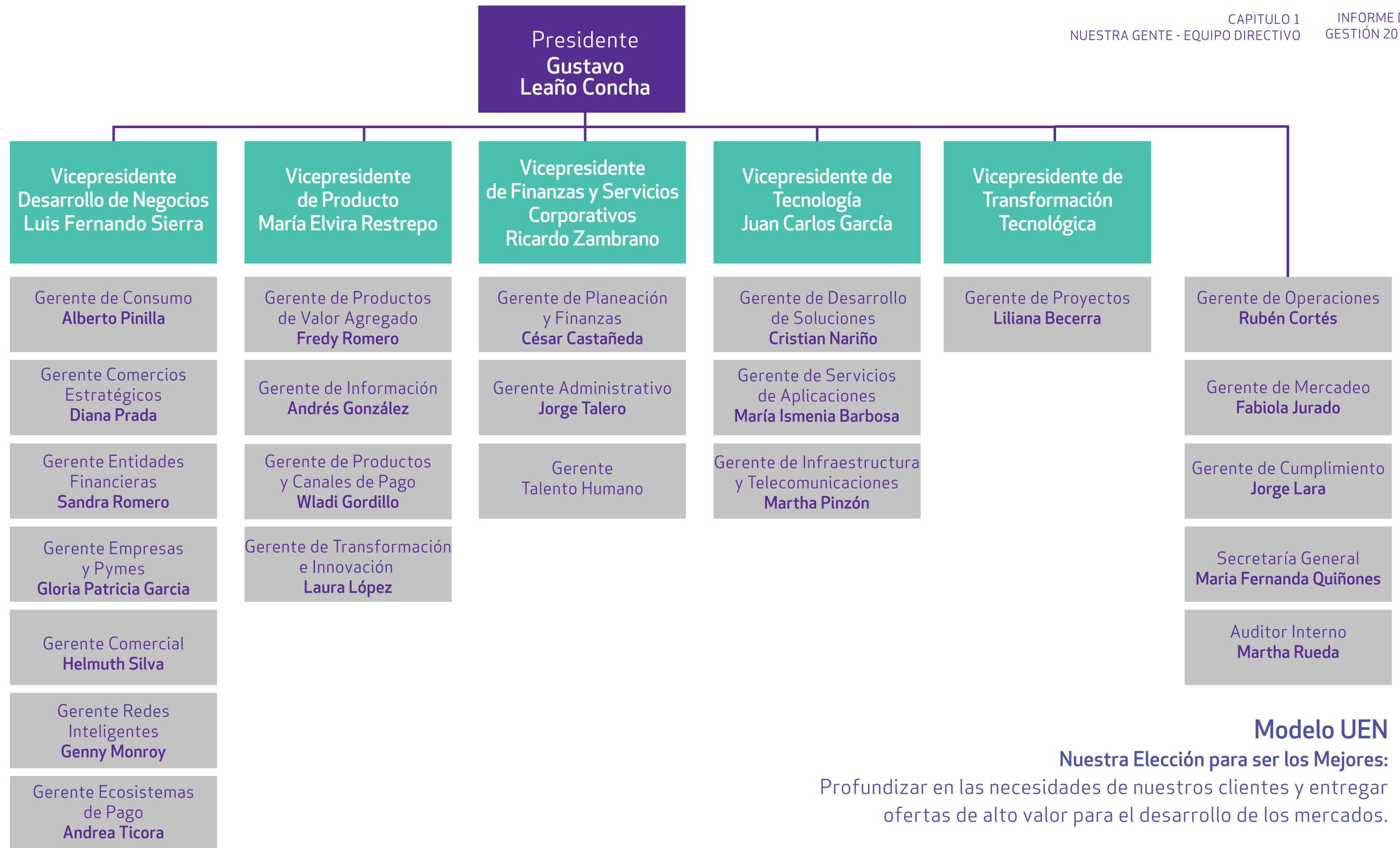
CAPÍTULO 1

# Nuestra

## GENTE

Nuestro espíritu colaborativo y entusiasta nos permite crear lazos de afinidad y empatía con nuestros clientes.





EQUIPO DIRECTIVO

**Modelo UEN**  
 Nuestra Elección para ser los Mejores:  
 Profundizar en las necesidades de nuestros clientes y entregar ofertas de alto valor para el desarrollo de los mercados.



Nuestro modelo de talento humano está fundamentado en reconocer y gestionar la integralidad del ser humano. Desde este enfoque, durante el 2018 logramos construir y entregar una oferta de valor hacia la Organización, que permitió a las personas generar valor al negocio y a su proyecto de vida, así como consolidar y disfrutar de un gran lugar para trabajar en Colombia, al quedar ubicados en la 9na posición, según el más reciente ranking publicado por Great Place to Work.

Para lograr este gran reto, definimos cuatro principales roles de la Gestión de Talento Humano:

**Socio del  
Negocio**

**Agente de  
Cambio**

**Administrador  
Experto**

**Socio de  
la Gente**

Esto ha permitido que la organización avance en el diseño organizacional, en la gestión de liderazgo y del cambio, en la modernización de la gestión y en la atracción y fidelización de los colaboradores. Adicionalmente en la gestión de carrera y en la valoración y compensación del talento en un entorno de cambio.



CredibanCo  
**cree**

firmemente en

la conexión

entre personas

### Socio del Negocio

Durante el 2018, nos enfocamos en alinear la estrategia del negocio con la cultura organizacional requerida para facilitar el proceso de transformación digital y organizacional de CredibanCo.

Trabajamos para conectar la contribución individual de las personas con el propósito superior de la organización a través de sesiones plenarias y diferentes canales de comunicación en doble vía. Esto para informar clara y oportunamente a nuestros colaboradores sobre los cambios en la industria, los grandes desafíos y el direccionamiento estratégico.

Frente a la gestión del desempeño y la productividad organizacional, acompañamos el despliegue de objetivos individuales alineados a la estrategia. También, estabilizamos la estructura de cargos para avanzar en el desarrollo de planes de gestión de talento y sucesión de equipos. Todo para atender y responder a las nuevas necesidades del negocio.



## ***Agente de Cambio***

Generamos espacios de comunicación y participación bajo la metodología World Café. Así descubrimos la perspectiva de 415 colaboradores frente a los principales proyectos estratégicos. Posteriormente, se socializaron y validaron los hallazgos con el Equipo Directivo y se definieron los focos prioritarios de trabajo.

Para desarrollar las capacidades organizacionales que necesitamos, destinamos un promedio de 14,2 horas por colaborador en procesos de aprendizaje y desarrollo en temas de equipos de alto desempeño, liderazgo situacional, análisis de información, arquitectura empresarial, metodologías ágiles, venta consultiva, herramientas como SQL, Power BI, TGAF y practicas de ambiente de trabajo entre otras.

meta<sup>4</sup>

### Administrador Experto

Con el fin de potenciar la oferta de valor disponible para nuestros colaboradores e impactar positivamente en la atracción y retención del talento, revisamos y ampliamos nuestro portafolio de beneficios;

- Ampliación del fondo de Créditos
- Nuevas líneas de préstamos
- Mejoramiento en coberturas de las pólizas de salud, auxilios educativos
- Prácticas de flexibilidad horaria.

Realizamos el Talent Day, con la participación de 328 colaboradores, en el cual reforzamos la marca empleador al interior de la Organización, a través de la recordación de los beneficios y la divulgación de nuevos beneficios para el 2019.

Continuamos con el proceso de implementación de Meta4, el sistema de información de Talento Humano, del que hicimos el despliegue de los módulos de Selección, Formación, Evaluación y Administración de Personal y Nómina. Este sistema ha facilitado la gestión de servicios en línea y la atención de solicitudes de los usuarios internos a nivel nacional de una manera ágil, colaborativa e integral.

SMART CredibanCo  
Te acerca a lo que quieres

**Conectados**  
Somos, hacemos y logramos

## Socio de la Gente

En nuestro indicador clave del plan de carrera de las personas, alcanzamos una movilidad interna del 47.27% sobre el total de las vacantes cubiertas. Esto como resultado de diferentes acciones, dentro de las que destacamos la inversión de 358 millones de pesos para otorgar 231 auxilios educativos.

Fortalecimos programas y estrategias para la gestión del autocuidado y la administración del riesgo ocupacional, logrando una disminución significativa en la accidentalidad laboral.

Promovimos hábitos saludables y nuevos programas de bienestar como las cafeterías móviles, la remodelación del gimnasio y los proyectos dirigidos a la prevención de riesgo cardiovascular.

Cerrando el 2018 recibimos un gran reconocimiento por parte del instituto Great Place to Work. Obtuvimos el puesto N°9 en el ranking de las mejores empresas para trabajar en Colombia en la categoría de empresas con más de 500 colaboradores.



Filantropía

Bienestar  
Integral

Gestión  
Ambiental

RESPONSABILIDAD

Social Corporativa

# Filantropía

Realizamos un voluntariado de arreglos locativos en el Colegio General Santander y contamos con la participación de 27 colaboradores.



Contribuimos con **\$21,170,000** a la Fundación operación Sonrisa (aportes de 69 Colaboradores y CredibanCo) para mejorar la calidad de vida de los niños que recibieron cirugía y tratamiento por su condición

Entregamos con el aporte de **158 colaboradores \$32.090.216** a la Fundación dividiendo por Colombia, lo cual permitió apalancar el proyecto de modelos educativos flexibles favoreciendo el acceso y permanencia a **13,983 jóvenes entre 9 y 16 años** en riesgo de deserción del sistema educativo.

Apadrinamos a **cientos de ancianos del hogar San Antonio de Honda- Tolima** con el fin primordial atender su atención espiritual, salud y bienestar integral

Llevamos a cabo jornadas de **donación de sangre** que contaron con la participación de **106 donantes.**

**137 colaboradores apadrinaron 84 niños de la Fundación Jesucristo Trabajador**, ubicada en el barrio El Paraíso de Ciudad Bolívar. Donamos ropa, juguetes y compartimos actividades recreativas como juegos de destreza y pintacaritas.

**Durante el 2018 hicimos las siguientes acciones de impacto social:**

# Bienestar INTEGRAL

El programa de Bienestar Integral estuvo enfocado en promover el balance de la vida laboral y familiar, así como también fortalecer las relaciones interpersonales, la camaradería de los equipos y la integración de los mismos a través de un plan de actividades recreo deportivas que beneficiaron la sana convivencia, la salud y el ambiente de trabajo de las distintas áreas.

## Algunas de las actividades realizadas durante el 2018:

Implementamos el modelo de horario flexible y trabajo remoto para el equipo directivo y de mandos medios.

Otorgamos dos días remunerados al año (día de la Familia) para que los colaboradores puedan disfrutar más tiempo de calidad con sus familias.

Realizamos nuestra fiesta de navidad para los niños de los colaboradores en el Parque Mundo Aventura, en donde disfrutamos con nuestros hijos un día de diversión y unión familiar. En el evento entregamos 398 regalos a los niños menores de 13 años.

Fomentamos la participación de 37 colaboradores en 4 carrera de atletismo en Bogotá y 328 colaboradores en Caminatas Ecológicas a Nivel Nacional, promoviendo la actividad física como hábito de vida saludable.

Atendimos las necesidades y preferencias de nuestros colaboradores a la hora recrearse, por eso creamos diferentes torneos de: Bolos, PlayStation y Ping-Pong.

Remodelamos y reacondicionamos el gimnasio para promover hábitos de vida saludable en nuestros colaboradores.



# Gestión AMBIENTAL

Para CredibanCo es de gran importancia contribuir al cuidado del medio ambiente y al correcto aprovechamiento de los recursos naturales, razón por la cual en el 2018 reemplazamos las canecas individuales por puntos ecológicos que separan las basuras en (1) desechos ordinarios, (2) papel, cartón y vidrio, (3) plástico y metal. Esta campaña ayudó a promover una cultura de reciclaje al interior de la organización, alcanzando el 65,5% en la clasificación correcta de las basuras.

32

En educación ambiental, promovimos otras iniciativas para disminuir el uso de papel y privilegiar el adecuado uso de recursos naturales. (Tarjetas virtuales, disminución de vasos de plástico por pocillos cerámicos, ahorro eficiente de energía).

Integramos actividades de bienestar, deporte y conciencia ambiental, llevamos a cabo una caminata ecológica en la que 90 colaboradores participaron de un recorrido por la naturaleza en los Lagos de Siecha, y ayudaron con la siembra de varios árboles en dicho lugar.

CAPÍTULO 2

# Procesos de INNOVACIÓN

# Procesos de INNOVACIÓN

Buscamos soluciones creativas que nos ayuden a reinventar nuestros procesos, productos y servicios.

## La estrategia de innovación está enmarcada en tres pilares:

Desarrollo de  
capacidades  
institucionales

Conexión con  
el ecosistema  
de innovación

Gestión de la  
innovación

En el 2018, se consolida el proceso y estrategia de innovación en CredibanCo, en esta línea se crea el laboratorio de innovación de la compañía, conocido con el nombre de Credilab.

El proceso de transformación que está realizando la compañía involucra aspectos como la gestión del cambio y la cultura, esto para lograr que las herramientas de innovación permeen a todo CredibanCo.

# PLAN ESTRATÉGICO

## de tecnología e innovación (PETI)

CredibanCo está invirtiendo más de \$30 millones de dólares en la renovación de sus plataformas Core. Esto para ser más competitivos en el entorno y para consolidar nuevos negocios en el mundo digital.



Adoptar e implementar las soluciones en Smart Vista

## Beneficios

Mayor flexibilidad en su operación.

Mejores tiempos de respuesta para la creación de nuevos productos.

Capacidad analítica sobre las tendencias de compra del Retail.

Soporte de Blockchain en el nuevo Core.

Soporte de Blockchain en el nuevo Core.

Módulos enfocados en la gestión digital y Apps móviles.

Corresponsales bancarios en digital.

Billeteras para usuarios.

iPay: Nueva plataforma que soportará el acceso no presente.



# Laboratorio

## de INNOVACIÓN

Credilab, es un nuevo propósito de la compañía que nos permitirá crear, proyectos, procesos e ideas, de nuevas y diversas formas, incluyendo a todos los actores posibles, porque todos, somos innovadores por naturaleza.

Un espacio físico abierto para todos, donde por medio de la co-creación y el uso de desing thinking, agile y lean, nacerán esfuerzos e ideas, que buscarán hacerse realidad para el negocio de CredibanCo. Al interior del laboratorio, trabajan tres mesas de innovación cada una con un reto inspirador y transformador, a las cuales les llegarán proyectos que permitirán garantizar el cumplimiento de los objetivos de mediano plazo de la organización.

En el 2018, la gestión del laboratorio de innovación y las metodologías ágiles, nos permitió tener 3 proyectos con clientes estructurados y finalizados, 7 en ejecución, y 8 en levantamiento y definición.



**3  
grandes  
retos**

Eliminación  
de efectivo

Monetizar la  
información

Eliminar el  
dispositivo  
de pago  
físico

## Centro de experiencia CredibanCo

En diciembre de 2018 inauguramos nuestro centro de experiencia. Un espacio en el que los clientes podrán experimentar de primera mano las más recientes innovaciones en materia de pagos electrónicos.



## Mega innovadores

MEGA 

**iNNpuls**a  
Colombia



Otro de los grandes logros fue la selección de CredibanCo como una de las 90 empresas participantes del programa MEGA I, de iNNpuls Colombia, que busca fomentar el crecimiento exponencial y el emprendimiento corporativo a través del desarrollo de iniciativas que generen ingresos adyacentes al Core del negocio.



# Clientes

# Clientes

Nos adaptamos con facilidad y rapidez a las exigencias cambiantes del mercado para crear soluciones a la medida.



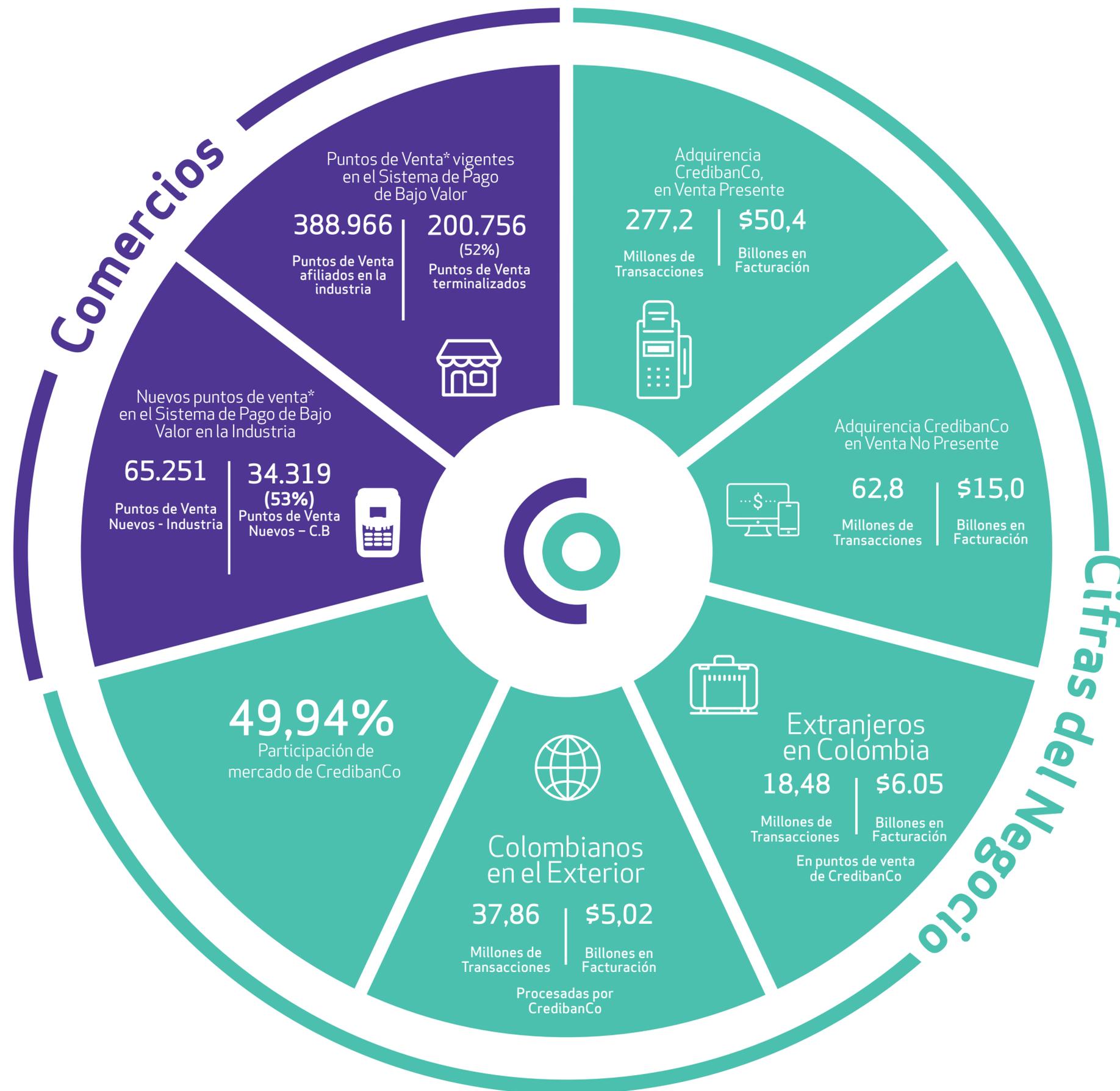
En esta perspectiva se resalta la preferencia de los Hard Discount como D1, Justo y Bueno y Tostao al igual que el éxito en el modelo agregador, por parte de la red CredibanCo.

Otros logros importantes son las nuevas membresías a franquicias como China Union Pay para aceptación en puntos de venta (POS) y cajeros electrónicos (ATM), también vale destacar la alianza con Visa.

De la misma manera, nuestros clientes también reconocen la oferta de valor la cual se resume en un servicio sencillo, ágil y confiable, evidenciado en los resultados de las encuestas de satisfacción tanto para entidades financieras como para los comercios que han venido mejorando año tras año.

# Cifras

Dato cierre 2018 ajustado por cambio metodológico en Agregadores



Potenciamos negocios y consumidores al conectarlos con “experiencias wow” de pagos digitales.

En el 2018 lanzamos nuestro propósito de marca el cual va acompañado con una nueva imagen que refleja la construcción que hemos desarrollado durante estos 47 años, los cuales nos ha posicionado como una marca pionera en el mercado de los medios de pago, siempre manteniéndonos innovadores ofreciendo el correcto intercambio transaccional a los colombianos.

Nuestro valor radica en poder crear conexiones hacia un mundo lleno de posibilidades, hacia múltiples oportunidades que potencien las capacidades de nuestros clientes mientras los acercan a sus objetivos.

## Empáticos

Porque le hablamos a nuestros clientes de forma cercana y les prestamos el mejor servicio para que cumplan sus metas.

## Innovadores

Porque nos empoderamos de las nuevas tecnologías y ofrecemos herramientas para que nuestros clientes transformen su negocio.

## Ágiles

Porque nuestros mensajes son simples y resolvemos rápidamente las necesidades de nuestros clientes.

## Confiables

Porque construimos relaciones basadas en la confianza y damos lo mejor de nosotros para que nuestros clientes siempre se sientan seguros.

Esta nueva imagen nos representa y expone a través del dinamismo de los elementos gráficos todo lo que somos y nos permite continuar trabajando para ofrecer productos y servicios desde **nuestros atributos (empatía, ágil, confiable e innovadores)**, que permitan consolidar nuestro propio crecimiento y el de nuestros clientes, por supuesto, dando como resultado una compañía que, sin duda te acerca a lo que quieres

# Experiencia CLIENTE



Como parte del proceso evolutivo en el entendimiento de la voz del cliente y la mejora constante de su experiencia, durante el 2018 CredibanCo implementó una herramienta de medición de experiencia de clientes, que permite analizar la información de las interacciones de los comercios con CredibanCo, e identificar brechas en los procesos, a fin de generar acciones efectivas que mejoren la experiencia.

Nuestras cifras de experiencia del año presentaron un crecimiento representativo en cada trimestre, así:

Enero	Abril	Julio	Cierre 2018
85,1%	87,1%	90,5%	90,4%

Así mismo, en CredibanCo iniciamos la medición del Nivel de recomendación de nuestros clientes (NPS), siendo esta un indicador que nos permite entender a profundidad las situaciones que impactan el relacionamiento y fidelización de los clientes.

Todo lo anterior alineado con el Sistema de Gestión del Servicio, documento que contiene las reglas y principios que enmarcan el actuar de cada uno de los colaboradores en CredibanCo para crear una excelente **Experiencia de Servicio a nuestros clientes.**

# Accionistas

## RESULTADOS

# Accionistas

## RESULTADOS

Brindamos soluciones seguras y consistentes, cumpliendo promesas y actuando con integridad.

# Junta directiva

## Principales

## Suplentes

Julián Sinisterra Reyes	Lucía Botero Uribe
Mónica Rubio Contreras	Juan Pablo Rojas Bernal
Luis Fernando Gómez Falla	Carlos Caicedo Pardo
Carlos Granados Sua	Maritza Pérez Bermúdez
	Daniel Alberto Garzón Vollmer
Nicolás Eduardo Rodríguez Sierra	Pedro Buitrago Martínez
Jaime Upegui Cuartas	Mauricio Fonseca Saether
Orlando García Torres	Carlos Andres Arango Botero
Ignacio José Giraldo Ardila	Luciana Magnani
Jorge Restrepo Palacios Miembro Independiente	Giorgio Trettenero Castro Miembro Independiente

# Comités

Comité de Auditoría	Comité de Compras	Comité de Gobierno Corporativo
Luís Fernando Gómez Falla	Lucía Botero Uribe	Julián Sinisterra Reyes
Mauricio Fonseca Saether	Mónica Rubio Contreras	Pedro Buitrago Martínez
Carlos Granados Sua	<b>CredibanCo:</b>	Jorge Restrepo Palacios
Jorge Restrepo Palacios	Gustavo Leño Concha	Maria Paula Duque Samper
	Juan Carlos García Londoño	<b>CredibanCo:</b>
	Luis Fernando Sierra Suárez	Gustavo Leño Concha
	Ricardo Zambrano Ahumada	Maria Fernanda Quiñonez
	Jorge Talero Bernal	

# Gobierno CORPORATIVO

Durante el año 2018 se implementaron mejores prácticas de Gobierno Corporativo encaminadas a robustecer los procesos de transformación de la organización. Pero en respuesta a los cambios normativos y a la entrada de nuevos actores al mercado, se adoptaron estándares normativos para el cambio sustancial de naturaleza jurídica a sociedad anónima, efectuada en el marco de la regulación financiera, artículo 52 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. En la consolidación del proceso se ha venido trabajando en la actualización y en el fortalecimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo, mediante este se pretende contribuir al logro de los objetivos de confianza, seguridad y estabilidad bajo la implementación de derechos y responsabilidades en los órganos de gobierno.

# Gobierno

## CORPORATIVO

El Código de Buen Gobierno, busca 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.

Se ha trabajado en guiar el marco institucional para desarrollar las relaciones entre los diferentes actores involucrados. 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. También se expuso el estado de posesiones de los miembros de la junta directiva. Estos presentaron varias modificaciones durante el año, razón por la cual se convocaron dos asambleas extraordinarias a fin de autorizar los nombramientos de los nuevos miembros de la junta directiva y luego proceder a su trámite de posesión. De acuerdo a lo contemplado en la Ley colombiana, se dieron a conocer en dicho foro los postulados del régimen de responsabilidad de los miembros de la junta directiva. 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 las implicaciones generales en el gobierno corporativo con ocasión de la constitución de dicha sociedad.

Se ha venido trabajando en la implementación de prácticas de buen gobierno para conglomerados, buscando reducir al máximo la asimetría de la información entre las compañías. Todo esto a partir de una relación coordinada y estable que permita fortalecer la relación entre todas las empresas 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. En virtud de la situación de control, es obligación de CredibanCo reportar toda la información sobre manejo de negocios y administración de riesgos a la Superintendencia Financiera. Se resaltó la necesidad de crear sinergias que se derivan de la distribución de recursos entre las compañías de un mismo grupo y de implementar actividades de monitoreo desde la generación de políticas de administración de relaciones laborales. También se destacó la implementación de un sistema de salud y seguridad en el trabajo, la contratación de personal, la generación de políticas en los procesos de contratación y gestión legal, incluido el manejo contable y de inversiones.

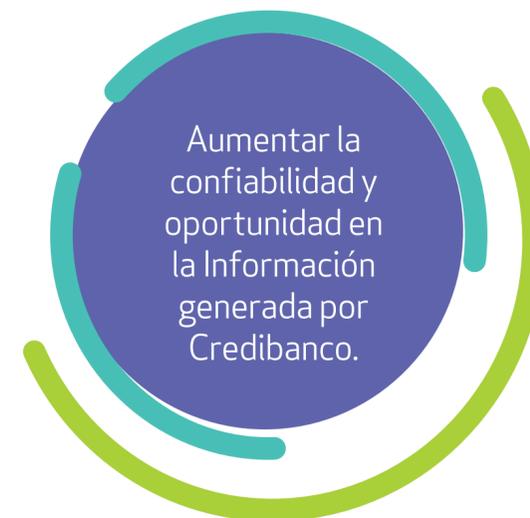
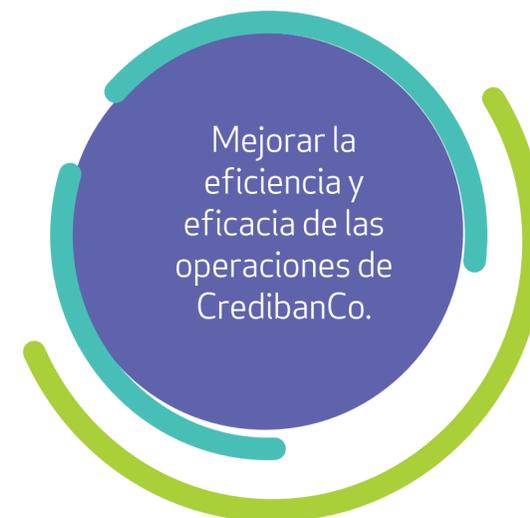
# Comité de AUDITORÍA

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 2018.

## 1 Políticas establecidas para la 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 Básica Jurídica de 2014 de la Superintendencia Financiera.

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



Por otra parte, se establecieron indicadores de gestión de Control Interno, con una participación del 5% del BSC para el 2018.

# 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 2018.

## 2 Revisión de la efectividad del Sistema de Control Interno

Durante el 2018 se realizó el seguimiento y reporte a los indicadores del Modelo de Control Interno, enfocados a:



Adicionalmente se realizó una autoevaluación en los componentes básicos del Sistema de Control Interno a nivel de áreas y a nivel de consolidado. Sobre esta autoevaluación cada área ha venido gestionando los planes de acción para el tratamiento de las brechas identificadas.

**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. Resultados de la auditoría interna, auditoría de calidad, revisoría fiscal y demás auditorías externas (*PCI, seguridad del PIN y certificador de calidad*).
- Seguimiento al cierre de hallazgos de la auditoría interna, revisoría fiscal, auditorías de calidad o ente externo.
- Seguimiento a la gestión de riesgos realizada por Credibanco, en cuanto a:
  - Evolución del perfil de riesgo integral y planes de mitigación de riesgos.
  - Detalle de causas y tratamiento de eventos de riesgo.

# 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 2018.

## 3 Actividades desarrolladas por el Comité

### 3.1 Conformación y sesiones del Comité

El comité del 2018 estaba conformado por:

**Ángela Bibiana Osorio, Banco Colpatría**

Presidente del Comité hasta agosto de 2018

**Mauricio Fonseca, Banco Scotiabank**

Presidente del Comité desde noviembre de 2018

**Luís Fernando Gómez, Banco Popular**

Vicepresidente del comité

**Carlos Granados**

Banco Davivienda

**Jorge Restrepo**

Asesor Independiente

**Las sesiones se realizaron en las fechas:**

7 de junio - 21 de agosto y 20 de noviembre de 2018 y 26 de febrero 2019.

### 3.2 Alcance del trabajo

En el 2018, 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 2018.
- Revisión del Informe de línea ética
- Revisión al Informe de Fraude

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
- Revisión Informe auditoría externa al proceso de compras

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

- Avance automatización de controles
- Seguimiento al estado del Negocio de Procesamiento Emisor
- Seguimiento al diseño de la sede y aprovechamiento de espacios
- Verificación del modelo de Asignación de terminales, improductivos y asignaciones para evitar la pérdida

# 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 2018.

## 3.3 Deficiencias materiales detectadas

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

La Revisoría Fiscal se encuentra en proceso de finalizar su revisión a los estados Financieros al 31 de diciembre de 2018.

## 3.4 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 2018, determinando su independencia y objetividad en relación con las actividades que ejecuta.
- El Plan de auditoría incluyó 37 actividades, originadas por Cumplimiento normativo, riesgos críticos según perfil de riesgo, efectividad de controles por eventos de riesgo generados e identificación de la mitigación de riesgos en procesos críticos.
- Generación de informes, hallazgos y recomendaciones. En el 2018 se generaron 79 hallazgos, los cuales fueron incluidos dentro del Modelo de Control Interno con permanente seguimiento por Auditoría, Alta Dirección y Comité de Auditoría.

# Estructura FINANCIERA

Para el 31 de diciembre de 2018, los activos de Credibanco ascendieron a \$448.712 millones, con un crecimiento de 2,3% representados en un 20,6% en infraestructura (inversiones relacionadas con la red de datáfonos, activos tecnológicos en hardware, en software y desarrollo de proyectos para la generación de nuevos productos y negocios); 27,2% en liquidez operacional y fondos especiales; y el 52,1% restante en otros activos, principalmente en impuestos (diferido y anticipo de impuesto de renta) y cuentas por cobrar (\$173.000 millones relacionadas con el canje del 29, 30 y 31 de diciembre de 2018 que se compensan el 2 de enero de 2019 y con contrapartida idéntica en el pasivo en cuentas por pagar). El activo neto de saldo de canje asciende a \$255.703 millones con un crecimiento de 2,8%

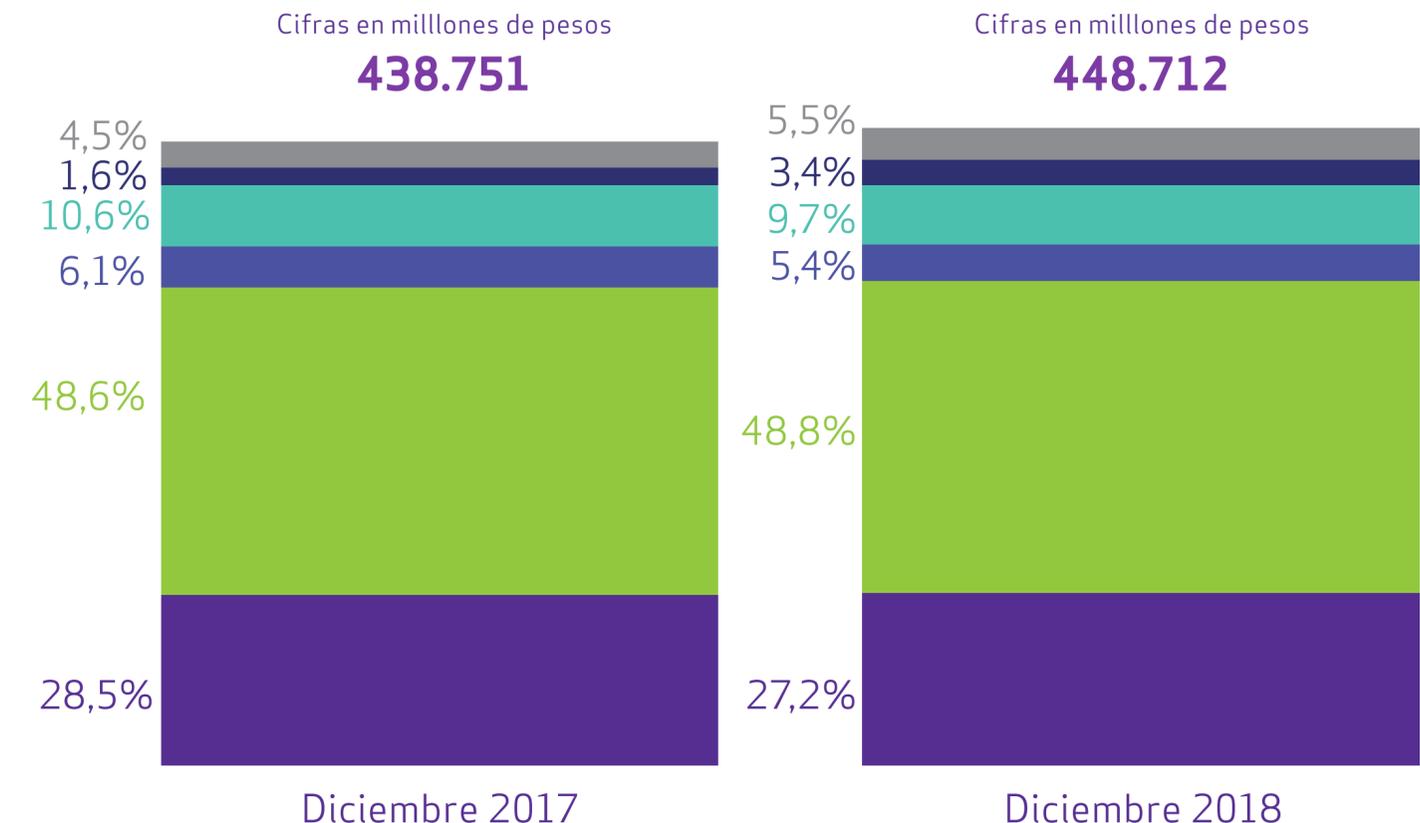
Se registran pasivos por \$272.393 millones representados principalmente en cuentas por pagar (que incluyen los saldos en canje mencionados en el capítulo de activos), provisiones, pasivos laborales, impuestos por pagar y fondo autoseguro. El pasivo neto de saldo de canje es de \$79.384 decreciendo 4,3%

A la fecha la empresa no registra obligaciones financieras como mecanismo de financiación para adelantar su operación.

El patrimonio alcanza los \$176.319 millones representados principalmente en los resultados del ejercicio, reservas y capital social; al cierre de 2018 presenta un crecimiento de 6,4%. Esta última variación está originada en mejores resultados de utilidad con relación al año anterior.

(Ver gráfica archivo gráficas informe de gestión -hoja estructura fila 1 a 36)

## Estructura del activo 2017 – 2018



ACTIVOS	diciembre de 2017	diciembre de 2018	Variación	Contribución
Disponible e Inversiones	124.866	122.201	-2,1%	-0,6%
Cuentas por Cobrar	213.340	218.924	2,6%	1,3%
Propiedades Equipo	26.954	24.236	-10,1%	-0,6%
Terminalés	46.638	43.410	-6,9%	-0,7%
Retefuente e impuestos	7.169	15.057	110,0%	1,8%
Otros Activos	19.782	24.884	25,8%	1,2%
<b>Total</b>	<b>438.751</b>	<b>448.712</b>	<b>2,3%</b>	<b>2,3%</b>

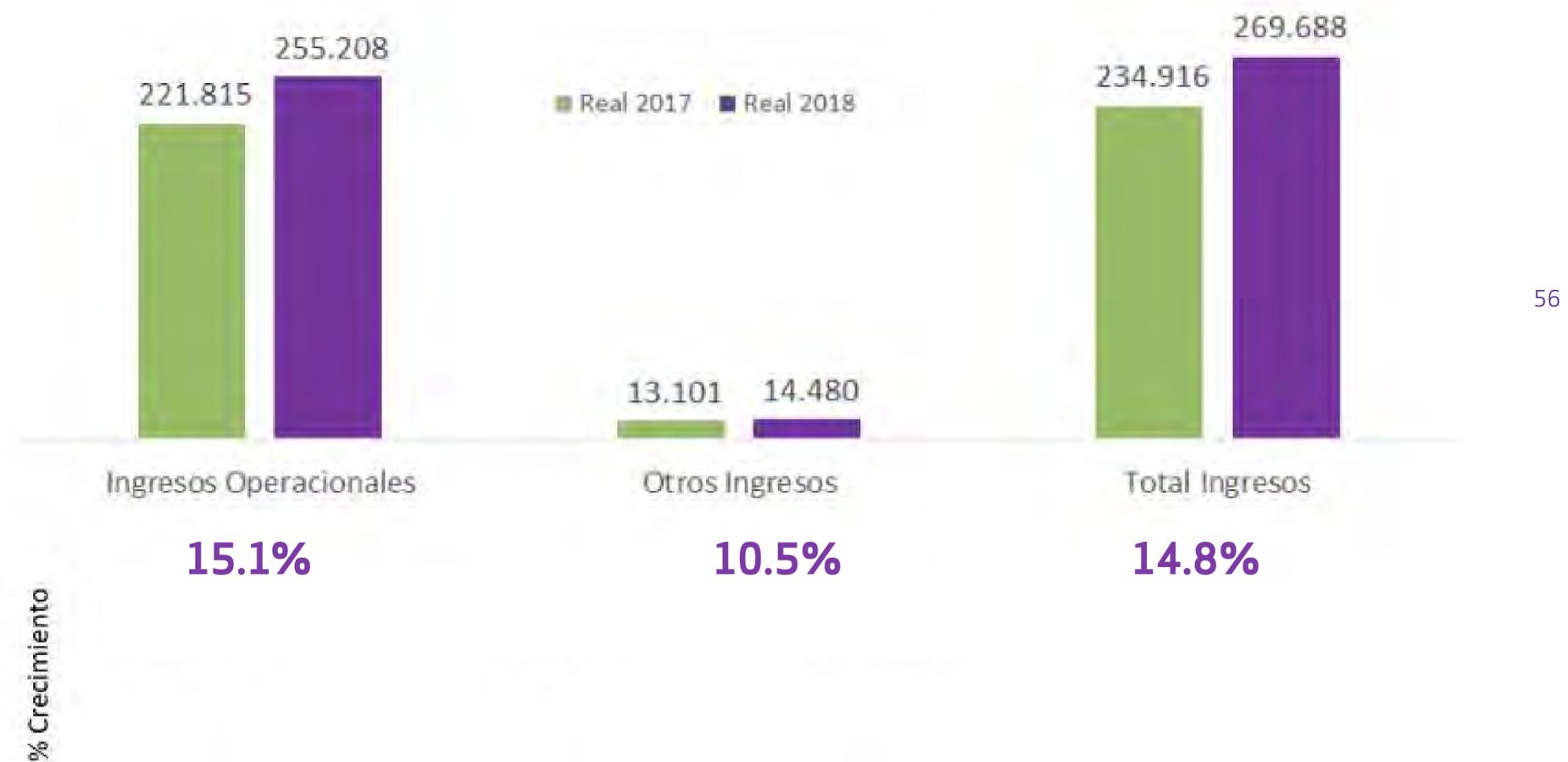
# Situación FINANCIERA

## Dinámica de volúmenes de operación, ingresos y gastos

En términos de volúmenes de operación, las transacciones procesadas por el Switch crecieron 18% con respecto a 2017. Las transacciones adquiridas en punto de venta por la red CredibanCo aumentaron 18,7%, excluyendo el volumen de corresponsales bancarios y el crecimiento de transacciones adquiridas en punto de venta se ubicó en 14,4%. Vale la pena resaltar que el crecimiento fue muy superior al del año anterior que se situó en 10,3%.

Los ingresos acumulados al mes de diciembre ascienden a \$269.688 millones, creciendo a 14,8%, con una participación de los operacionales del 95% y registrando un crecimiento de 15,1%. El complemento de los ingresos corresponde a los derivados de operaciones de tesorería, recuperaciones y la venta de la procesadora en Colombia.

## Acumulado Ingresos 2017 – 2018 Cifras en millones de pesos



# Situación FINANCIERA

Los gastos a cierre de 2018 ascienden a \$212.218 con un crecimiento de 9,3%. Los gastos operacionales participan con el 97,6%, el complemento obedece a la diferencia en cambio y método de participación en filiales, costos y gastos de años anteriores.

## Acumulado Gastos 2017 – 2018 Cifras en millones de pesos



Los gastos operacionales más representativos corresponde a gastos de personal con una participación de 31,6%.; gastos que No implican salida de efectivo que incluye depreciaciones, amortizaciones y provisiones 18,0%, mantenimientos 10,7%, otros operativos 10,6%, honorarios 4,8%, telecomunicaciones y servicios públicos que incluyen el transporte de las transacciones 6,2%, servicios de infraestructura y arrendamientos 5,4%. El complemento corresponde a otros gastos.

# Situación FINANCIERA

## Resultados del ejercicio

La utilidad del ejercicio al cierre de 2018 después de impuesto de renta es de \$36.613 millones, con una ejecución muy superior a la prevista, el EBITDA es de \$91.593 millones con un crecimiento de 26,4% y equivalente al 34% de los ingresos totales.

## Resultado del ejercicio 2017 – 2018 Cifras en millones de pesos

	Real 2017	Real 2018	% Ccto	Var \$ MM
	\$MM	\$MM	%	\$MM
Ingresos Operacionales	221.815	255.208	15,1%	33.393
Otros ingresos	13.101	14.480	10,5%	1.379
<b>Total Ingresos</b>	<b>234.916</b>	<b>269.688</b>	<b>14,8%</b>	<b>34.772</b>
Gastos Operacionales	182.928	207.058	13,2%	24.130
Otros gastos	11.277	2.493	-77,9%	-8.784
Gasto participación Subsidiarias*	0	2.667	0,0%	2.667
<b>Total Gastos</b>	<b>194.205</b>	<b>212.218</b>	<b>9,3%</b>	<b>18.013</b>
Margen Operacional	38.887	48.150	23,8%	9.263
<b>Utilidad antes de impuestos</b>	<b>40.711</b>	<b>57.470</b>	<b>41,2%</b>	<b>16.759</b>
Impuesto de Renta y Complementarios	18.558	20.857	12,4%	2.298
<b>Utilidad del ejercicio</b>	<b>22.153</b>	<b>36.613</b>	<b>65,3%</b>	<b>14.460</b>
<b>% Mar oper/ingresos</b>	<b>16,6%</b>	<b>17,9%</b>		
<b>% Utilidad/ingresos*</b>	<b>9,4%</b>	<b>13,6%</b>		
<b>% Ebitda/ingresos Oper.</b>	<b>31,8%</b>	<b>32,2%</b>		
<b>Ebitda Operacional</b>	<b>70.643</b>	<b>82.273</b>	<b>16,5%</b>	<b>11.630</b>
<b>Ebitda Final</b>	<b>72.467</b>	<b>91.593</b>	<b>26,4%</b>	<b>19.126</b>
<b>% Ebitda/ingresos</b>	<b>30,8%</b>	<b>34,0%</b>		

Los estados financieros de la organización demuestran una sólida situación financiera, con una posición patrimonial que respalda el 69% de los activos y una cobertura de 3,2 veces los activos frente a los pasivos. Así mismo, los indicadores de rentabilidad y generación de caja denotan una dinámica de crecimiento bastante positiva.

CredibanCo gestiona la administración de riesgos basado en un panorama de riesgo integral, el cual contempla los **riesgos operativos, y riesgos financieros** a los cuales se expone la entidad como sistema de administración de pago de bajo valor. A continuación se especifica la gestión adelantada desde cada uno de los frentes.

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 2018 como soporte a la ejecución de las etapas, se realizó la evaluación y actualización de las matrices de riesgos, el perfil de riesgo operativo y los controles para 45 subprocesos.

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



# Administración de RIESGO INTEGRAL

# Riesgos FINANCIEROS

Desde la Gerencia de Cumplimiento, bajo el liderazgo de la Dirección de Riesgos y Continuidad del Negocio culminamos el año 2018 cumpliendo nuestro propósitos:

- Desplegamos la metodología de riesgo operativo para el 100% de la compañía.
- Creamos procesos de sensibilización sobre el registro de los eventos más oportunos en la compañía.
- Analizamos efectivamente los eventos de riesgo para conocer su origen.
- Avanzamos en el proceso de implementación del modulo SAP de Treasury and Risk Management (TRM).
- Expandimos el plan de trabajo para la continuidad de negocio.



Desde la Dirección de Riesgos y Continuidad del Negocio, continuamos monitoreando el riesgo de crédito y liquidez inherente a la operación de CredibanCo como cámara de sistema de pago de bajo valor. Nos basamos en las políticas de riesgo financiero para tomar las medidas adecuadas que nos permitan controlar y renovar las garantías.

Operación de entidad a cubrir	Composición	Valor presente	Valor en riesgo de la operación
Banco A	\$1.250.000 USD	\$3.915.762.500	\$3.767.000.000
Banco B	Títulos CDTs AAA	\$2.199.657.854	\$2.148.000.000

Datos: Balances a 31 de noviembre de 2018. Fuente: Página web Superintendencia Financiera  
Valor presente del Patrimonio autónomo al 12 de febrero de 2019. TRM del día 12/02/19 de \$ 3.133 pesos

# Panorama de RIESGO RESIDUAL

Talleres de **identificación de riesgos, causas y controles del 100%** de los subprocesos de la compañía.



**Los riesgos altos y moderados se encuentran con planes de acción en proceso.**

RIESGO OPERATIVO

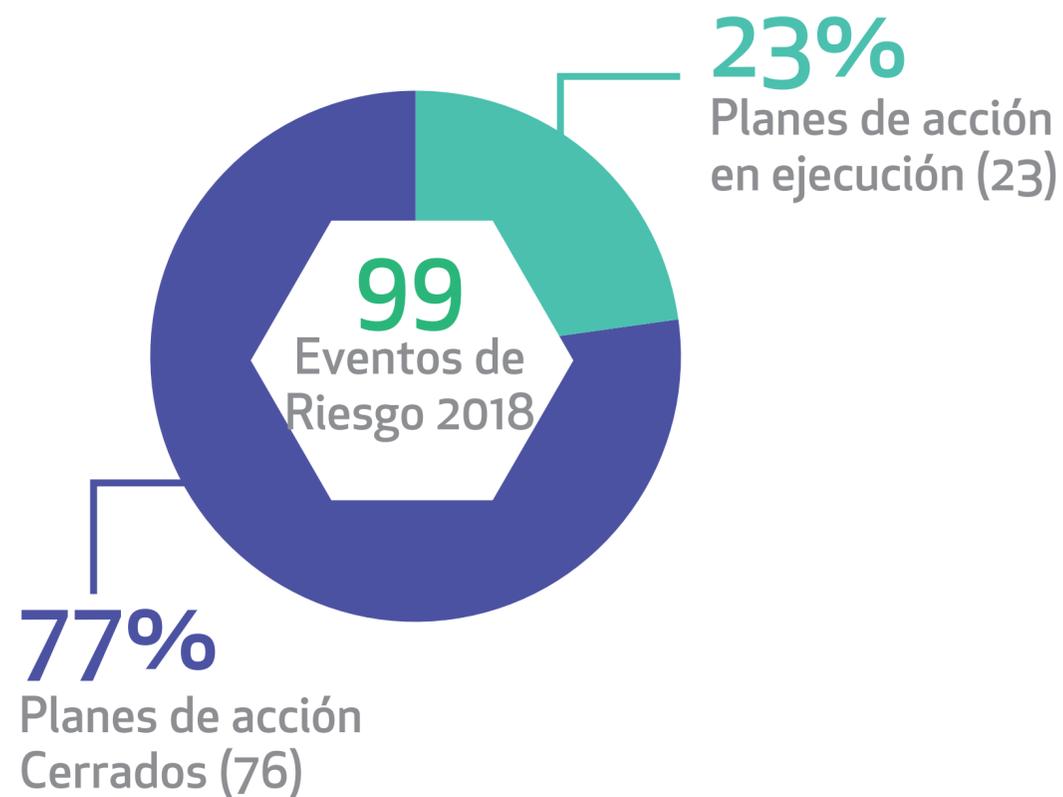
CONTINUIDAD

- 1 Se revisó y actualizó la metodología la cual fue presentada al comité de Auditoría para seguimiento y control
- 2 Se desplegó un proceso de sensibilización en la cultura de administración de riesgo.



# Riesgos OPERATIVOS

## Total eventos:



Del total de los eventos, aquellos con un impacto económico fueron por \$33 millones de pesos. Estos representan una reducción del 17% respecto al promedio de los últimos 2 años.

## Total Eventos por tipología



## Continuidad del Negocio

Como parte del fortalecimiento del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio, durante el 2018 se tuvo en cuenta el cumplimiento de cada lineamiento y normatividad. Se realizó la definición y actualización de procesos críticos para el negocio por medio del BIA (Business Impact Analysis), distribuyendo los procesos en categoría I, II, y III. Igualmente, se llevó a cabo la definición de todas las estrategias y planes de DRP de continuidad de los procesos I y II, y finalmente se ejecutaron las pruebas de continuidad de manera controlada, apoyados en procesos de capacitación y sensibilización.

63



# SARLAFT

CredibanCo cuenta con un sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), que recoge todos los lineamientos normativos en función de las etapas y elementos que los conforman. Para el año 2018 se implementaron mejoras sustanciales a la reglamentación interna (Manual de Política, de Procedimientos y Código de conducta) y a su modelo de gestión operativa, el cual incluyó ajustes en la caoa de presentación del monitoreo de transacciones de clientes y usuarios, acatando recomendaciones como las proferidas por el Grupo de Acción Financiera (GAFI) frente a jurisdicciones internacionales consideradas de alto riesgo al igual que las actividades económicas, se crearon reglas orientadas a la identificación de situaciones relacionadas con corrupción, de acuerdo con los resultados de la Evaluación Regional de Riesgo emitida por la UIAF, todo esto como debida diligencia en línea con la regulación vigente aplicable en Colombia.



# SARLAFT

Se realizó una revisión integral para el poblamiento de las bases de datos, esto permitió incluir los resultados dentro del proyecto Master Datamanagement y adicionar algunos de estos en beneficio del negocio. Así mismo, se elaboró el protocolo a seguir frente a la lista de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) para aquellos casos en los que el resultado de su validación contra la base de datos de clientes sea positiva. También se implementó el modelo de segmentación para los clientes y se participa de manera activa en mesas de trabajo con la Asobancaria.

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 2018 de 74 ROS, de los cuales 14 relacionaron Establecimientos de Comercio, los restantes estuvieron relacionados con operaciones de usuarios (tarjetahabientes). Se desarrollaron los programas de capacitación con un total, a 31 de diciembre 2018, de 941 colaboradores capacitados, 243 presencial y 698 a través de la herramienta E-learning, que recoge a través de casuística, conceptos y situaciones advertidas dentro del SARLAFT.

De otra parte, a través del portal web de CredibanCo se realizó la difusión del Folleto con información sobre SARLAFT para comercios, con esta iniciativa se sensibilizó a los clientes comercios sobre esquemas de conocimiento y prevención del riesgo LA/FT.

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

# Control INTERNO

En CredibanCo se ha venido trabajando en generar cultura de Control Interno, aplicando los principios de Auto Control, Auto Gestión y Auto Regulación. De acuerdo con estos principios, durante el 2018 se implementaron indicadores en el cuadro de mando integral que permitieron identificar, monitorear y gestionar Riesgos, Mejoras y Hallazgos derivados de Auditorías de Calidad, Auditoría Interna, Revisoría Fiscal, encuestas de Satisfacción del Cliente y Eventos de Riesgo.

Con el fin de dar cumplimiento a los objetivos organizacionales y lograr la disminución de eventos y hallazgos, se realizaron sesiones de evaluación y seguimiento liderados por la Gerencia de Cumplimiento como segunda línea de defensa, que permitieron ofrecer un valor agregado a la gestión de la organización con el propósito de fortalecer el sistema de control interno y calidad en la prestación del servicio.

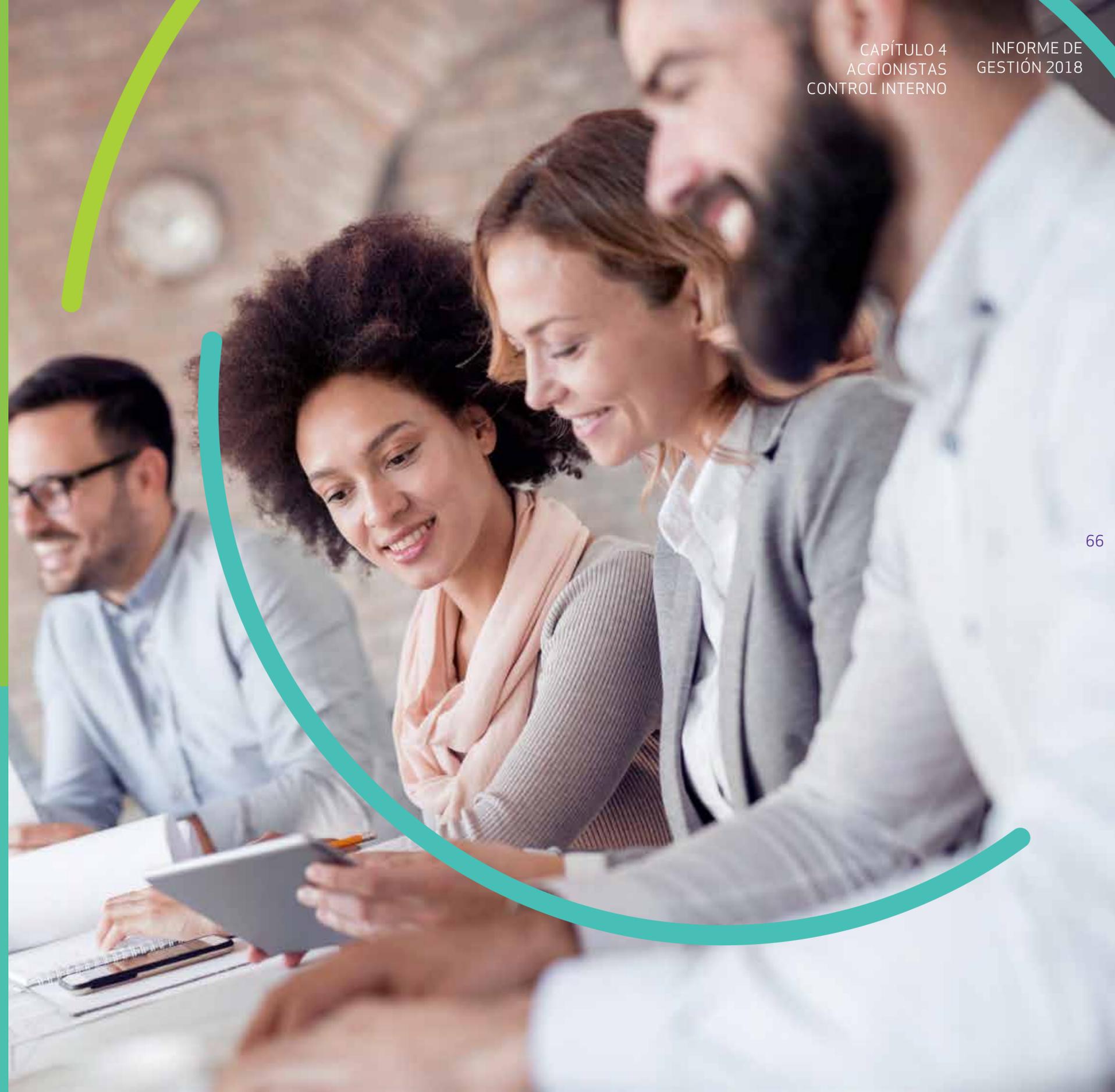
Mensualmente se realizaron seguimientos al cumplimiento de los indicadores definidos informando a la alta Dirección, Comité de Auditoría y Junta Directiva.

**Primera línea de defensa: Área**

**Tercera línea de defensa  
Autoría interna y auditoría externas**

**Segunda línea de defensa: Cumplimiento**

**CONTROL INTERNO CREDIBANCO - COSO 3.0**





# 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. Principalmente, estas se encuentran dispersas en la legislación comercial, cambiaria, tributaria y penal.

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:



Materia	Ley aplicable
Decreto 2553 de 1992 y la Ley 1340 de 2009.	Control a las prácticas comerciales restrictivas de la competencia.
La Ley 1581 del 2012 y 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 la Resolución 3501 de 2011, también sobre cargos de acceso.	Reglamentación sobre la figura de proveedores de contenidos y aplicaciones.
Circular Básica Jurídica 029 de 2014.	Aspectos aplicables a entidades vigiladas.
Circular Externa 052 de 2007.	Seguridad en información financiera.
Ley 1735 del 21 de octubre de 2014 y Decretos Reglamentarios.	Sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos.
La Ley 1480 del 2011 y Decretos Reglamentarios.	Estatuto de protección al consumidor.
Resolución 546 de 2018 y resolución 3254 de 2018.	Regulación para condiciones servicio de Peajes.
Estatuto tributario.	Actualización mediante ley de financiamiento.
Decreto 2443 de 2018.	Inversión en sociedades FINTECH con objeto exclusivo.
IVA prestadores servicios extranjero.	Resolución DIAN - retención a prestadores de servicios en el extranjero.
Resolución 019 de 2016 y demás resoluciones/decretos que lo complementen, actualicen o reemplacen.	Regulación del funcionamiento de la factura electrónica.

## Actuaciones administrativas y judiciales

### Procesos judiciales en los que interviene CredibanCo como accionado:

Ordinario Responsabilidad Civil - USA DREAM VACATIONS, INTERNATIONAL TELEMARKETING y CENTURY TRAVEL

La pretensión es que los demandados, entre estos CredibanCo, respondan conjuntamente por el pago de las 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 \$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: Mediante sentencia de fecha 15 de Febrero de 2018, el juzgado 16 civil del Circuito de Cali, emitió la sentencia escrita, por medio de la cual deniega la totalidad de las pretensiones de la demanda. Esta sentencia fue apelada. A la fecha se encuentra ante el Tribunal Superior del Distrito judicial sala Civil de Cali en términos para efectos de la sustentación, así como para que se fije la fecha para la audiencia correspondiente.

### Procesos judiciales en que interviene CredibanCo como accionante:

Acción por competencia desleal en contra de COMCEL. Radicación 14- 195086

La pretensión consiste en dar aplicación de los cargos regulados por la resolución CRC y devolución de los dineros pagados en exceso a cargo de CredibanCo.

Estado actual: El Juez falló en primera instancia, negando las pretensiones de CredibanCo, por tal motivo se interpuso recurso de apelación. El mencionado recurso fue admitido y se fijó Audiencia de Sustentación y Fallo para el 20 de febrero de 2019 a las 10:00am

# Actuaciones administrativas y judiciales

## **Demanda de nulidad y restablecimiento del derecho contra el Distrito Especial Industrial y Portuario de Barranquilla.**

La pretensión busca que se aclare la nulidad de las Resoluciones expedidas por la Secretaría de Hacienda Distrital de Barranquilla quien expidió liquidación de Aforo GGI-FI-LA-00018-14 del 22 de Septiembre de 2014, por el cobro de industria y comercio, avisos y tableros sobre tasa bomberil y sanción por no declarar por el periodo 2009, con una cuantía de \$ 7.197.667.927.

**Estado:** Con fecha 15 de Junio de 2018, se presentaron los alegatos de conclusión como requisito previo a la Sentencia de primera instancia. A la fecha el proceso se encuentra al despacho del Magistrado para la respectiva Sentencia.

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

**Pretensiones:** Recuperación del valor pagado con ocasión del procedimiento administrativo sancionatorio. En el año 2016 CredibanCo pagó por sanción más intereses la suma de \$1.857.753.

**Estado actual:** El 28 de junio de 2018 se surtió audiencia de pruebas, se interrogó un testigo de CredibanCo. El 16 de julio de 2018 se radicaron alegatos de conclusión, actualmente se encuentra al despacho para fallo

## **Apertura de cargos, expedidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones:**

**Pretensiones:** El Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones formuló cargos en contra de CredibanCo por haber liquidado con inexactitud la contraprestación periódica a favor del Fondo de Tecnologías de la Información y Comunicaciones contenida en el artículo 36 de la ley 1341 de 2009. El cargo lo estiman en \$5.480.590.296 más intereses, adicional a la suma de \$1.096.118.059 por sanción aproximadamente.

**Estado actual:** El 21 de diciembre de 2018 se ordenó, favorablemente, no sancionar a CredibanCo y archivar definitivamente la investigación sobre todos los trimestres de los años 2014-2015, decisión notificada por medio de la Resolución No. 3493

## Resoluciones de la Superintendencia Industria y Comercio (SIC)

Restablecimiento del derecho	Pretensión	Estado del proceso	Avance en el último trimestre	Riesgo
Resoluciones 12047 y 16196 de 2006	Por medio de las cuales sancionan a CredibanCo por no entregar a tiempo información	Se decide apelación confirmando la sentencia desfavorable a CredibanCo, esta decisión quedará en firme el 21 de Mayo 2018. Esta sanción ya fue cancelada por CredibanCo, por tal razón no debe generarse pago adicional.	Cerrado	Probabilidad baja de Éxito
Resoluciones 029497 y 46791 de 2008	Por medio de las cuales se hacen exigibles las primeras garantías	Al Despacho para fallo en segunda instancia desde el 20 de abril de 2015. El fallo de primera instancia fue desfavorable para CredibanCo. Alegamos de conclusión en segunda instancia desde 24 de marzo de 2015	Activo/ Se encuentra pendiente de sentencia por parte del Consejo de Estado	Probabilidad baja de Éxito
Resolución No. 12201 de 2011	Por medio de la cual se hace exigible el cumplimiento de garantías	Enviado al C.E. para resolver la segunda instancia el 28 de abril de 2014. Al Despacho en el C.E. desde el 17 de junio de 2014.	Activo/ Se encuentra pendiente de sentencia por parte del Consejo de Estado	Probabilidad baja de Éxito



## Normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley 222 de 1995, modificada por la Ley 603 del 27 de julio de 2000, la administración de CredibanCo informa que los bienes protegidos por derechos de propiedad intelectual son utilizados de manera legal, en cumplimiento de las normas respectivas y con las debidas autorizaciones. En razón a esto, se deja constancia que no ha existido algún cuestionamiento en el año 2018 por parte de algún tercero o proveedor sobre alguna limitación respecto a los derechos de propiedad intelectual.

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

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

### **Nota sobre la Libre Circulación de Facturas**

Dando cumplimiento a lo indicado en el artículo 87, parágrafo 2 de la Ley 1676 de 2013, y en concordancia con el parágrafo primero del artículo 778 del código de comercio, se deja constancia que no se ha entorpecido, ni se han puesto obstáculos a la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores. Tampoco han existido cuestionamientos en el año 2018 por parte de algún proveedor sobre alguna limitación de la norma para CredibanCo S.A.

Descarga aquí los estados financieros por medio del código QR

## Estados Financieros Separados



## Estados Financieros Consolidados

