

INFORME DE GESTIÓN

2020



CredibanCo

Te acerca a lo que quieres

CONTENIDO

00	Mensaje a nuestros grupos de interés	1	05	Filiales	26
01	Contexto	8	06	Gobierno Corporativo	27
02	¿Quiénes somos?	16	07	Riesgos	30
03	Resultados	25	08	Prácticas Responsables	30
04	Nuestro Talento	25	09	Anexos	30

CONTENIDO

00

01

02

03

04

05

06

07

08

09

10

Cifras del Negocio

Evolución de la industria

El gasto de los consumidores con tarjetas débito y crédito pasó de representar el 9.2% del Consumo Final de los Hogares en 2010 al 13.4% en 2020, lo que evidencia el avance cada vez más notorio en el uso de

medios de pago electrónicos de las transacciones cotidianas, a pesar del retroceso frente al 2018 y 2019 a causa de la pandemia de COVID-19.



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



Cifras del Negocio

Evolución de la industria

Si bien se observa un importante crecimiento en el uso de tarjetas débito y crédito para compras en establecimientos de comercio (especialmente en el débito), el efectivo sigue siendo el medio de pago de mayor preferencia en Colombia.

Transacciones Débito (MM) CAGR 8,6%

Part.%
29,3%



Transacciones Débito (MM) CAGR 1,3%

Part.%
86,9%





De Dónde Venimos

Hace 49 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.

Desde entonces, CredibanCo ha contribuido a profundizar el uso y la aceptación de los pagos electrónicos en el país con la más alta tecnología disponible y con la mejores capacidades técnicas y humanas.

La Red más grande del país

¿Por qué?

Transformamos los pagos para contribuir a la competitividad y crecimiento de Colombia, aportando hacia la construcción de una sociedad más justa e incluyente.

Modelo de actuación

UEN

Comercios Estratégicos | Pymes | Masivos | Ecosistemas de Pago |
Redes Inteligentes | Entidades Financieras

Nuestras
Propuestas
al Mercado

Experiencia de Compra | Experiencia en el Servicio
| Experiencia en el Delivery y Post Venta

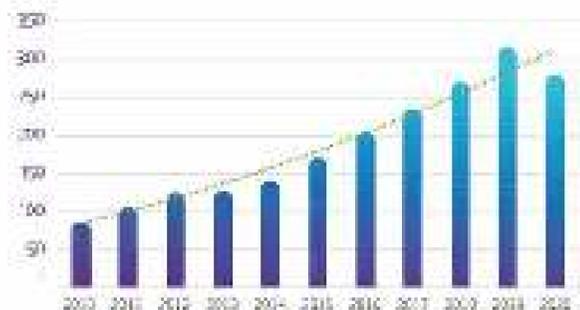
Principios

Responsabilidad | Integridad | Respeto | Servicio y Confianza

Evolución Ingresos

miles de millones de pesos corrientes

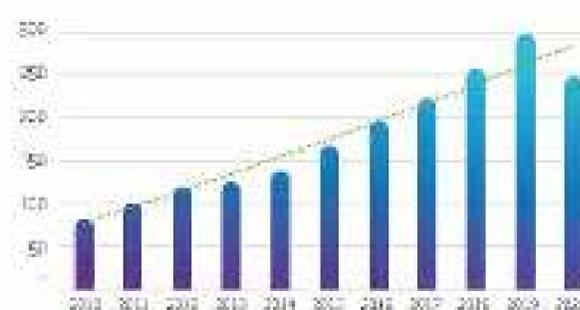
CAGR: 12,4%



Evolución Ingresos Operacionales

miles de millones de pesos corrientes

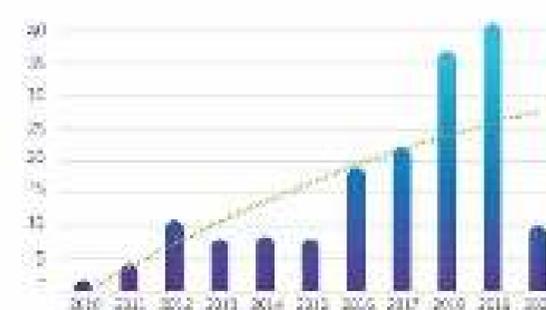
CAGR: 11,7%



Evolución Utilidad Neta

miles de millones de pesos corrientes

CAGR: 18,9%



Evolución Ebitda

miles de millones de pesos corrientes

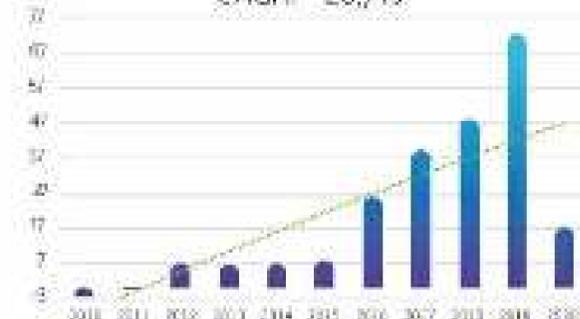
CAGR: 9,2%



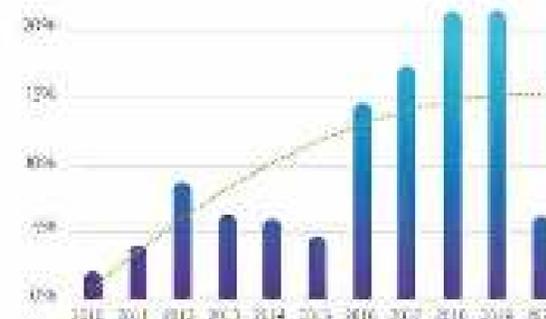
Evolución Margen Operacional

miles de millones de pesos corrientes

CAGR: 20,7%



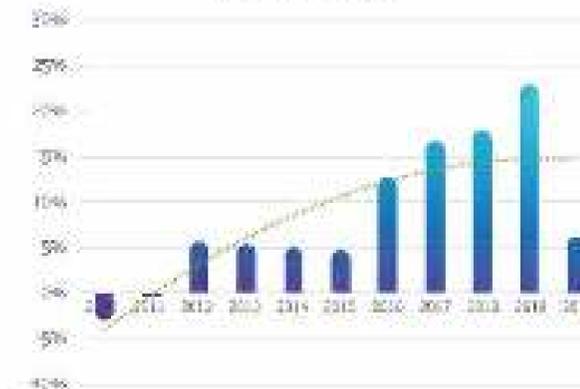
UAI/Ingresos



Margen Operacional

miles de millones de pesos corrientes

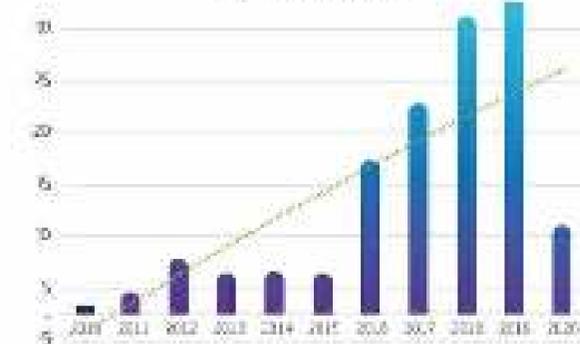
CAGR: 20,7%



Evolución Utilidad sin Impuestos

miles de millones de pesos corrientes

CAGR: 18,9%



EBITDA/Ingresos



Los resultados de CredibanCo, también fueron muy favorables. Dentro de ellos, los financieros.

Con orgullo, se puede afirmar que CredibanCo es una compañía renovada

Que trabaja incansablemente cada día en transformarse y estar a la vanguardia, pero conservando el propósito con el que nació.

Con su evolución financiera y la mejora contundente en sus indicadores de desempeño, la Junta promovió en 2017 un ambicioso plan de inversiones para transformar la empresa.

Este plan se centraba en la transformación de su modelo de actuación a través de Unidades de Negocio y en todo lo que era necesario para poder habilitarse como una organización centrada en el cliente.

Desde el cambio de la tecnología por una habilitante del negocio para los siguientes años, la creación de una Vicepresidencia de Producto, hoy de Mercadeo y Transforma-

ción, la evolución de su modelo de operaciones, la modernización interna, la maduración del modelo de gestión de riesgos y cumplimiento

Y más recientemente, la transformación digital del negocio que está promovida desde un cambio de la estructura propia de funcionamiento, de las metodologías con las que trabajamos y más relevante aun, de la manera como pensamos y actuamos.

CredibanCo es hoy otra compañía, lista para los siguientes 50 años.





Un año lleno de retos

El 2020 fue un año tremendamente complejo. Nadie vio venir este escenario de parálisis mundial. Por el contrario, veníamos con una inercia de crecimiento a dos dígitos y con una expectativa de superar con creces los objetivos que nos habíamos trazado.

Sin embargo, en marzo, con el confinamiento, tuvimos que establecer otras prioridades. A pesar de que la caída en los ingresos era inminente, nos pusimos unos nuevos objetivos para corto plazo siempre enmarcados a poder contribuir a la recuperación de la dinámica del negocio.

- Asegurar la operación del negocio, la prestación del servicio y la protección de nuestros colaboradores.
- Impulsar la actividad de nuestros comercios (CredibanCo solidario y proactivo).
- Salvaguardar la sostenibilidad financiera por medio de ahorros en CAPEX y OPEX

Ayudando a la reactivación de los comercios dejando de percibir \$MMM en arrendamientos entre mayo y agosto, a mantener los descuentos en tarifas para los bancos a pesar de la caída en el volumen que impactó \$MM de menores ingresos.

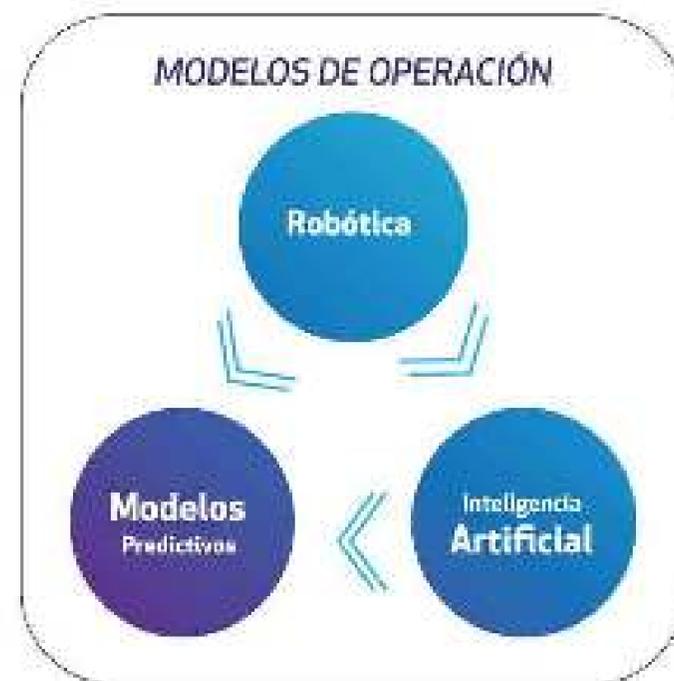
Y dando garantías a los empleos de nuestro grupo de colaboradores, en una frenada en seco en los demás rubros del gasto, pero comprometiéndonos con una utilidad de equilibrio.

Conservamos los programas estructurales de transformación, dándoles la prioridad en el plan de inversiones, asegurando así que nuestro proceso no iba a ser afectado

Nuestra Promesa de Valor

Construir de manera conjunta con nuestros clientes, las mejores experiencias en pagos electrónicos que le agreguen valor a sus negocios.

HABILIDADES CLAVES = ADN DE CREDIBANCO



Cultura deseada : Visión de Cliente, Orientada a Resultados, Protegiendo nuestra Gente

Presidencia Gustavo Leño



Evolución Gestión de Talento

En medio del ambiente de incertidumbre, trabajamos intensamente para proteger nuestro Talento, generando las condiciones propicias para lograr que se mantuvieran dando lo mejor de sí en la coyuntura.



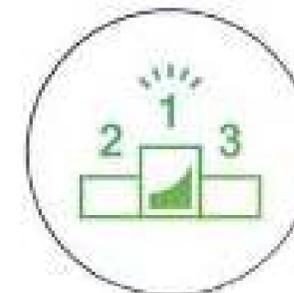
Nuestro modelo de talento humano está fundamentado en reconocer y gestionar la integralidad del ser humano.

Desde este enfoque, durante el 2020, llevamos a cabo diferentes programas, que permitieron 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 el top 20 de las mejores empresas para trabajar 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 una cultura centrada en el cliente, en el proceso de cambio y transformación, el desarrollo de nuevas capacidades, la gestión del liderazgo y el bienestar de todos los colaboradores. Consolidando nuestra marca empleadora para atraer y fidelizar al mejor talento.

Evolución Gestión de Talento



Socio del Negocio

Durante el año 2020 nos enfocamos en desarrollar la cultura requerida para lograr los retos estratégicos y facilitar el proceso de cambio y transformación. Avanzamos en el desarrollo de nuevos skills y marcos de trabajo lean & ágil, así como en la adopción de un nuevo mindset con foco en la agilidad y entrega de valor a nuestros clientes.

Trabajamos para conectar la contribución individual de las personas con el propósito superior de la organización a través de la comunicación en doble vía y el desarrollo de una comunidad digital CredibanCo en Yammer y HUB Digital, la cual nos permitió conversar de forma dinámica y cercana con nuestros colaboradores, los cambios de la industria, los grandes desafíos y el direccionamiento estratégico del negocio.

Frente a la gestión de objetivos y resultados, evolucionamos el un modelo tradicional centrado en la evaluación, a un modelo de OKR 'S centrado en empoderamiento, foco en valor y aprendizaje. Gracias a la gestión del programa de Liderazgo 2020, logramos un crecimiento en el 360° de nuestros líderes, con un resultado de 85,7, lo cual representa la evolución de un eje fundamental para la cultura y estrategia organizacional.



¡Llegó la hora!
 Aprende más y más rápido con nosotros.

LEARNING BREAK

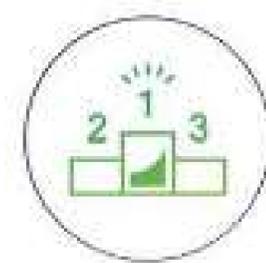
Tema del mes: *Gestión del cambio*

1. Define con quién hacer la actividad y escójan al medio
2. Escójan quien lee que recurso
3. Lea el recurso asignado y mira el video
4. Llame a tu compañero
5. Discute el contenido
6. Ingrese al QII para responder las preguntas
7. ¡Espera el nombre del ganador!

Conectados



Evolución Gestión de Talento



Agente del Cambio

Durante el 2020 consolidamos el modelo de gestión de cambio, con el cual logramos que la organización adoptara nuevas herramientas, nuevos marcos de trabajo, nuevos espacios y un nuevo Mindset. Con los principales proyectos de transformación como: Office 365, SAP, Nueva Sede y Agile; avanzamos en el desarrollo de una cultura de cliente, colaboración, empoderamiento y experimentación.

Adicionalmente, para desarrollar las capacidades organizacionales requeridas, desarrollamos un programa integral de aprendizaje y desarrollo, destinando un total de 25,800 horas en temas como: marcos de trabajo agile, robótica, desarrollo de software, management 3.0, analíticas, segundo idioma y nuevas tecnologías entre otras.

Evolución Gestión de Talento



Administrador Experto

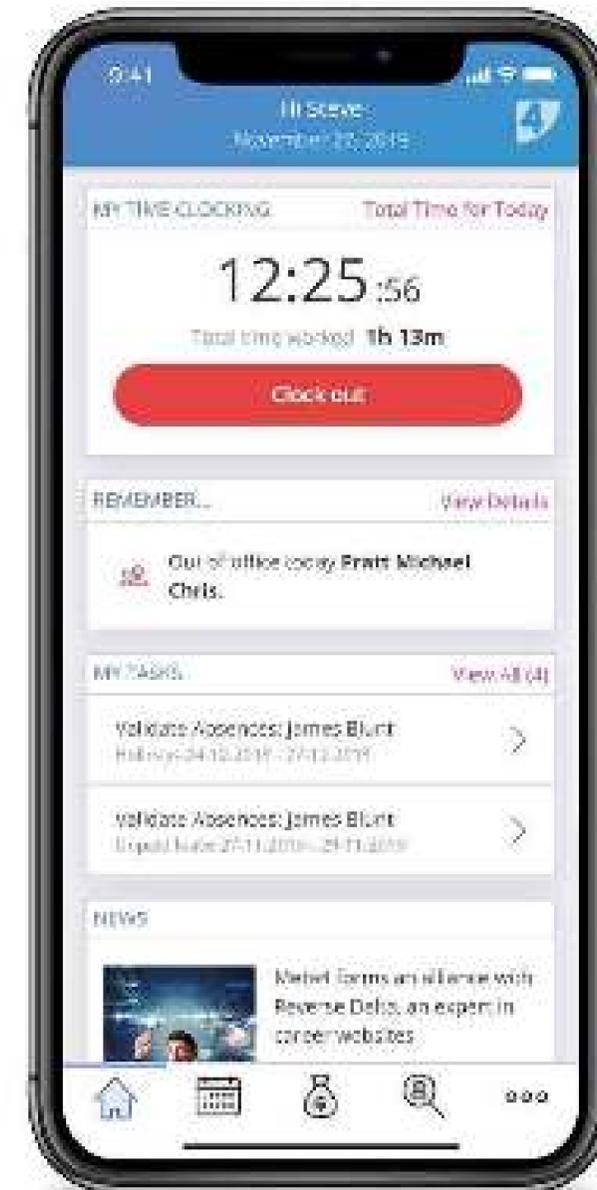
Avanzamos en la consolidación de herramientas para la gestión y administración del talento humano a través de la plataforma Meta4, la cual le permite a los colaboradores realizar diferentes procesos relacionados con desempeño, información personal y curricular, gestión de ausencias y presencias, entre otras funcionalidades. Continuando con este proceso de modernización y digitalización, se lanzó la APP Meta4 para todos los colaboradores, facilitando la integración de la información y el apalancamiento del mejoramiento continuo de nuestros procesos.

Se desarrollaron diferentes modelos de analíticas para la integración y presentación en tiempo real de los indicadores y de aquellos procesos importantes relacionados con la gestión del talento humano a través de la

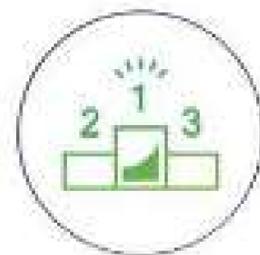
plataforma Power BI. De igual manera, se realizaron planteamientos y se inició el desarrollo de modelos predictivos que permiten abordar aspectos relacionados con el ciclo de vida integral del colaborador para la toma de decisiones y ejecución de acciones estratégicas para la organización.

Con la implementación de Office 365, también logramos realizar todos nuestros eventos en la virtualidad, participando a nivel país de nuestro cumpleaños #49, Un Café Juntos, Bingos, Novenas, cenas de fin de año, Demo Day, entre otros.

Así mismo, continuamos con el cierre de brechas en el Sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo alcanzando un cumplimiento del 98% de los estándares establecidos en el Ministerio de Trabajo.



Evolución Gestión de Talento



Socio de la Gente



En nuestro indicador clave del plan carrera de las personas, alcanzamos una movilidad interna del 34,5% sobre el total de las vacantes cubiertas, esto como resultado de diferentes acciones de desarrollo y acompañamiento, dentro de las que destacamos la inversión de \$567 millones en auxilios educativos para nuestros colaboradores. Para CredibanCo es de gran importancia apoyar a las personas que adelantan estudios y desean crecer profesionalmente.

Por otra parte, fortalecimos nuestro programa de Organización Saludable con programas y estrategias para la gestión del autocuidado, bienestar, recreación, cultura, deporte y riesgo psicosocial que promueven hábitos de vida saludable y mitigan factores de riesgo laboral. Promovimos el programa Cambiar para ganar a nivel nacional y el gimnasio

para los colaboradores, esto con el objetivo de prevenir riesgos cardiovasculares. Como parte del Programa de prevención se desarrollaron actividades de promoción y prevención de riesgos ergonómicos realizando el préstamo de aditamentos y seguimiento por parte de la fisioterapeuta para algunos casos que se encuentran en modalidad de Home office, así como también se realizaron capacitaciones en conservación auditiva para los colaboradores.

Dando continuidad cuanto al Plan estratégico en seguridad vial, se realizaron diferentes estrategias para los niveles de la organización que son impactados en temas de Seguridad vial.

Se desarrolló el programa integral de gestión de prevención COVID: Bioseguridad,

protocolos, seguimiento y acompañamiento a colaboradores con novedades de salud y desarrollo de las campañas 'Quédate en Casa' y 'Cuando me cuido, cuido a quienes amo' para promover el bienestar integral de nuestros colaboradores asegurando la continuidad de la operación en las nuevas modalidades de trabajo, y las campañas 'Ya son las 12' y 'Reuniones CO' promoviendo el balance vida-trabajo.

Continuamos brindando un portafolio de beneficios de salud para nuestros colaboradores con un total de 774 afiliados, de los cuales 233 personas gozan de medicina prepagada y 541 afiliados cuentan con otros planes de salud como lo son pólizas de hospitalización y cirugía y plan complementario.

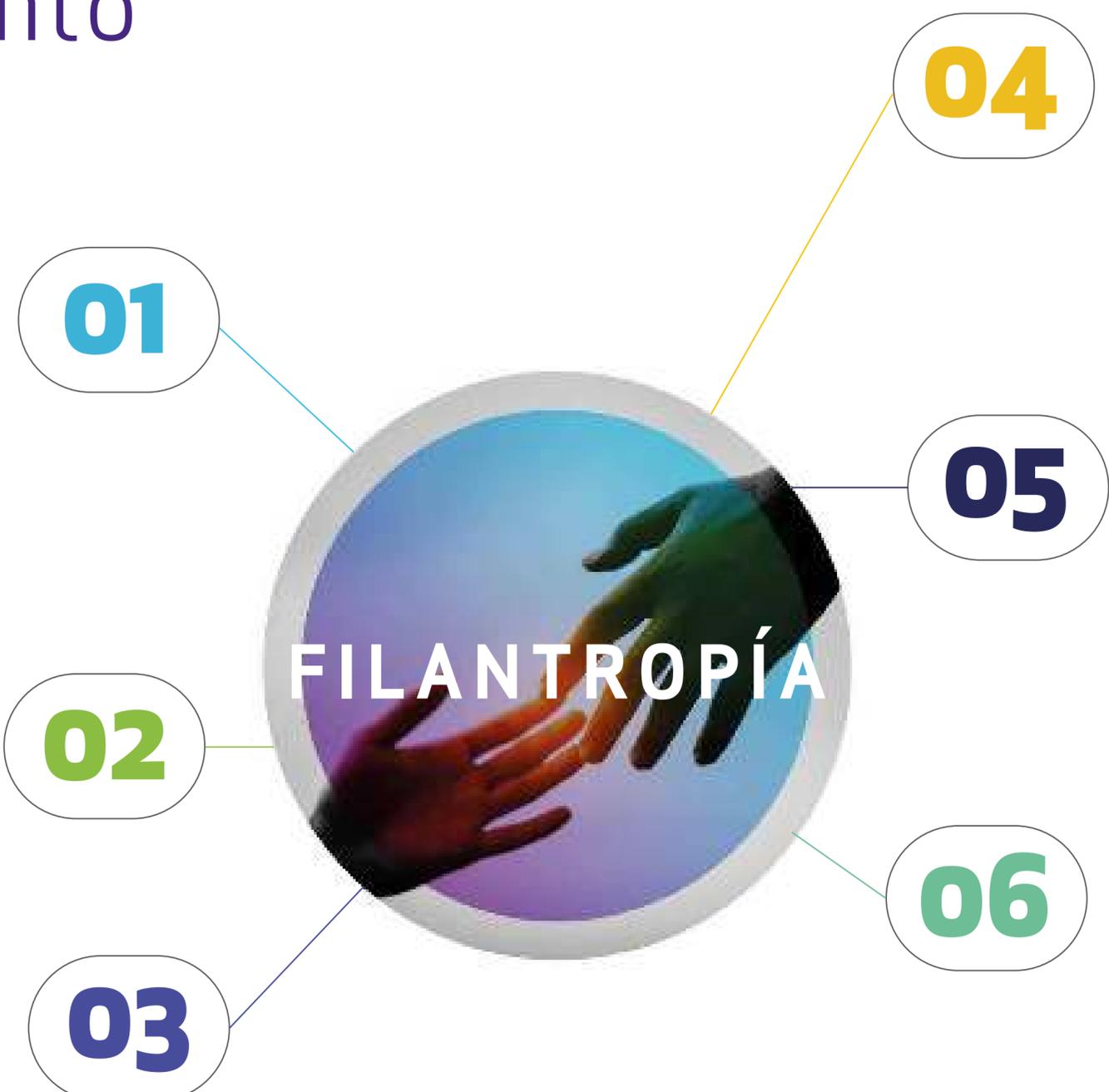
Evolución Gestión de Talento

A través del Club Rotario de San Andrés se realizó un aporte por valor de \$10 MM COP para nuestros compañeros afectados y \$20 MM COP para la fundación en asistencia social y humanitaria a la isla.



Contribuimos con un aporte de \$26,5 MM COP a la Fundación Operación Sonrisa para mejorar la calidad de vida de los niños que recibieron cirugía y tratamiento por su condición.

Contribuimos con un aporte de \$37.8MM COP a la Fundación Dividendo por Colombia para apalancar el proyecto de modelos educativos flexibles, favoreciendo el acceso a jóvenes entre 9 y 16 años en riesgo de deserción del sistema educativo.



Apoyamos el voluntariado para apadrinar a 230 niños de las fundaciones Color Esperanza de Chocó y Giving Back de San Andrés, contando con el apoyo de 115 colaboradores que apoyaron esta causa con regalos de ropa y juguetes.



A causa de la Pandemia, se desarrolló una iniciativa por medio de redes sociales para promover la venta de productos y servicios de las familias Credibanco esto con el fin de apoyar los emprendimientos de los colaboradores.



Contribuimos con un aporte de \$390MM COP al hogar San Antonio de Honda – Tolima y al Hogar Santa Teresa de Journey-Itagui con un aporte de \$146.5 MM COP apadrinando a adultos mayores con la finalidad de brindar atención espiritual, salud y bienestar integral.



Evolución Gestión de Talento

Bienestar Integral

El programa de Bienestar Integral se enfoca en promover el balance de 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 y culturales que beneficiaron la sana convivencia, la salud y el ambiente laboral, desarrollando de forma virtual diferentes actividades que apalancaron este programa:

- Home office.
- Otorgamos dos días remunerados al año para que los colaboradores puedan disfrutar más tiempo de calidad con sus familias.
- Desarrollo de torneos virtuales en las modalidades de FIFA20, WARZONE, Dominó, Scrable, Parchis, clases de rumba y Kickboxing.

Celebraciones especiales como concurso de Halloween virtual, entrega de regalos a los hijos de los colaboradores, actividades para los equipos (virtuales y presenciales en algunos casos garantizando los protocolos de bioseguridad) y Bingos de integración nacional.



Try My Ride



No Fumar



Evolución Gestión de Talento

Gestión Ambiental

Parte del diseño de las instalaciones del HUB contempla las buenas practicas de la certificación WELL encaminadas a garantizar el bienestar de los colaboradores en las siguientes dimensiones: aire, agua, alimentación saludable, iluminación, movimiento, confort térmico, sonido, materiales seguros, promoción de la salud mental y acciones para la comunidad.

Por otra parte, se estructuró el programa de movilidad sostenible con el objetivo de promover el transporte colaborativo impactando el medio ambiente y la calidad de vida de los colaboradores a través de la reducción

de emisión de gases de CO2, contribuyendo a la huella de carbono e incentivando el uso de medios de transporte alternativos logrando 6125 kg de emisiones de CO2 evitados, equivalente a 326 árboles nativos.

Para Credibanco es de gran importancia contribuir al cuidado del medio ambiente y al correcto aprovechamiento de los recursos naturales, motivo por el cual durante el 2020 continuamos con el programa de puntos ecológicos (canecas individuales) que separan las basuras en desechos ordinarios (1), papel, cartón y vidrio (2) y Plástico y metal (3) fomentando una cultura de reciclaje.

PRINCIPALES



Salud

- Beneficios de transporte alternativo física
- Salud Mental
- Beneficios de respirar el aire que respiramos
- Prevenir contagios



Social

- Empoderamiento: nuevas acciones a favor de la familia
- Construir comunidad de confianza
- Contribución a la mejora en la movilidad de nuestra ciudad

*Viamóvil @Bogotá

SECUNDARIO



Económico

- Forma de ahorrar:
- Tiempo
 - Dinero
 - Emisiones

TERCIARIO



Ambiental

Responsabilidad: Cumplimiento con el cuidado del medio ambiente.



03

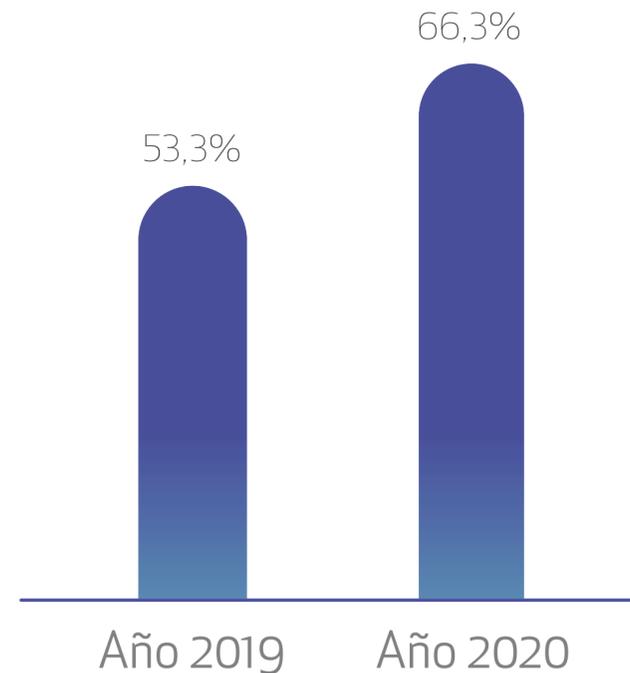
Nuestra Transformación

Experiencia del Cliente Comercios

Índice de Experiencia (CX)
Comercios



Índice de Recomendación
(NPS) Comercios



*Ahora evaluamos posiciones favorables y desfavorables (Si – No) en la experiencia, eliminando los puntos medios, para lograr capturar información del cliente con mayor objetividad.

En el 2020 vivimos el reto de la pandemia y aislamiento, nos adaptamos a las nuevas necesidades del cliente, a los cambios de consumo y a las nuevas tendencias del mercado.

Trabajamos arduamente por realizar un análisis más detallado (end to end) frente a cada etapa del pasillo, producto, ubicación geográfica, ciclo de vida, actividad económica, entre otras; lo cual nos permite tener una vista integral de lo que vive el cliente en su interacción con CredibanCo.

Continuamos con el modelo Closed-Loop para el 100% clientes detractores y pasivos, correlacionamos CX, NPS y PQRS con indicadores de negocio: Churn, Ciclo Vida, PYG, transacciones, para lograr capturar información del cliente con mayor objetividad y alineado con variables de negocio.

Dentro de los principales logros, está el desarrollo de proyectos e iniciativas para impactar la experiencia buscando superar los principales dolores del cliente y generar experiencias sin fricción en cada interacción.

Impactamos positivamente los clientes con mayor cercanía y acompañamiento durante los primeros meses de vida, en los diferentes productos de la organización e implementamos herramientas que ayudan a los clientes a autogestionarse y tener claridad sobre las principales inquietudes con CredibanCo.

Incorporamos la experiencia del cliente en

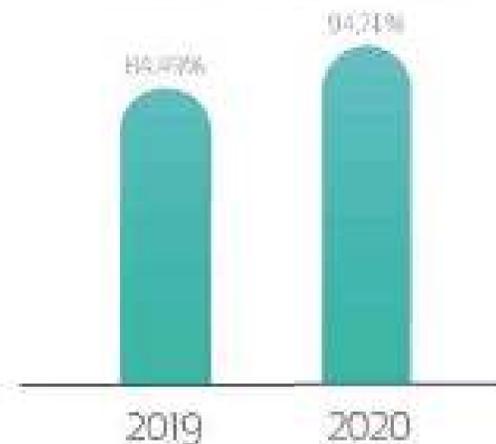
las mesas de agilidad de los nuevos productos, para diseñar el servicio y entregar interacciones adecuadas con el cliente y así satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas.

Durante el 2020 logramos incrementar la satisfacción y fidelidad de nuestros clientes, articulados con la visión de CredibanCo.

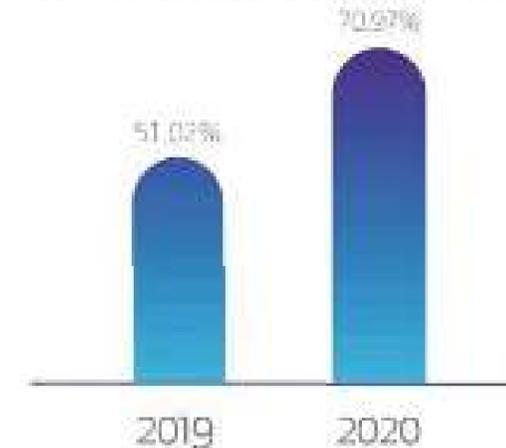


Experiencia del Cliente Entidades Financieras

**Índice de Experiencia (CX)
Entidades Financieras**



**Índice de Recomendación
(NPS) Entidades Financieras**



Acompañamiento

Fortalecimos nuestro relacionamiento con las entidades, ofreciendo un esquema de acompañamiento comercial que permite la generación de sinergias, conocimiento del mercado, generación e implementación de estrategias que permiten ganancias en doble vía.

Oportunidad

Gestión continua e interés genuino por brindar atención en tiempos adecuados, acompañados de un modelo de atención y gestión para cada una de las entidades, entregando información clave para el desarrollo de sus procesos.

Servicio

Disposición y escucha activa de las necesidades, soportada en herramientas, metodologías y procedimientos que permiten desarrollar de forma ágil proyectos y soluciones de calidad.

Desarrollo de Productos Punto de Venta

Pago Móvil

Logramos introducir en el mercado Pago Móvil, el primero en modalidad de venta en CredibanCo, el producto resuelve el uso de los medios de pago en comercios con necesidades de movilidad, es una alternativa ideal para personas con emprendimientos y negocios independientes. Al cierre del 2020 logramos vender 17.009 equipos a nivel nacional.



Firma Digital

Introducimos al mercado la funcionalidad de firma digital, la cual permite asegurar la integridad de la información mediante el almacenamiento digital de los voucher e innovar en la experiencia de compra del cliente final, permitiendo la autogestión de la transacción en el punto de venta. Al cierre del 2020 contábamos con 453 terminales y 10.579 transacciones, en el 2021 esperamos llevar al mercado 9.000 dispositivos Lane 5000.



Pago Móvil Plus

Lanzamos a piloto Pago Móvil Plus, un datáfono móvil sin impresora con comunicación 3G y 4G que permite la salida de comunicación sin necesidad de tener una aplicación en el celular, lo cual es ideal para comercios que requieren portabilidad, no requiere de 2 dispositivos para el proceso transaccional, permite consultar los comprobantes y transacciones en un portal web. Cerramos 2020 con 150 equipos en piloto.



Cambio de la experiencia en el POS

Nueva experiencia en el uso de la aplicación de pagos en los datáfonos, disminuyendo pasos en el proceso de compra, eliminación de: la digitación de los 4 dígitos, selección tipo de cuenta, cuotas para transacciones de tarjetas internacionales; simplificando el flujo y diseño de cada módulo, intuitivo y adaptado a dispositivos táctiles de última generación para que el ingreso a los módulos y selección de opciones se realice en estos equipos desde la pantalla, cada vez acercándose a la experiencia de un celular y avanzando en una experiencia más digital.





Introducción de nuevas referencias de datafonos

En el 2020 logramos introducir tres nuevas referencias de datáfonos en el mercado, permitiendo más rapidez en las transacciones, mejor resolución en las pantallas, mejor durabilidad de la batería y una mejor experiencia en terminales a color.



Verifone 240 M

- Pantalla a color de 2.8" de con tecnología Gorilla Glass
- Touch screen.
- Menos brillo a la luz del sol.

Ingenico Move 2500

- Su batería resiste hasta 300 transacciones o 3 días en modo standby. Resistencia de caídas de hasta 1.2 metros, incremento de un 20% vs POS tradicionales.
- Certificado ATEX para estaciones de servicio.



Bonos

La situación actual que estamos viviendo a la luz del Covid aumento la demanda en bonos físicos, durante el 2020 emitimos 1.420.880 incrementando la entrega al mercado en un 25% con respecto al 2019 (1.130.540).

Desarrollo de Productos

Acceso Digital

Servicios de aceptación

a. Entregamos al mercado la identificación de transacciones previamente almacenadas COF que permitirá incrementar el nivel de aceptación, para transacciones con todas las franquicias e interoperabilidad con RBM. A la fecha hay seis bancos certificados, seis entidades: Davivienda, Bogotá, popular, BBVA, Occidente Colpatria y tres pasarelas aceptaron iniciar desarrollos y están en proceso de certificación.

Pasarela de pagos CredibanCo

a. Incrementamos la oferta de valor, brindando la posibilidad a los comercios de recibir pagos a través de redes sociales, mensajería instantánea y su página web, mediante la implementación de un link de pagos versión plus que se ajusta a las necesidades de los clientes. Esta solución fue adquirida por 1.859 comercios durante 2020.

b. Se incorpora el servicio de pagos con PSE a través de soluciones como Botón de pagos, Link de pagos y API, logrando de esta manera aumentar la aceptación de pagos para los comercios. Contamos en 2020 con 238 comercios recibiendo pagos con PSE

c. Aceptación de pagos con billeteras financieras a través de la generación de QR dinámico en los servicios de la pasarela de pagos, durante 2020 se activó este servicio a 28 comercios.



Servicios Complementarios

- a. Brindamos al mercado la posibilidad de generar pagos recurrentes a través de PaGo.
- b. Entrega al mercado de servicios SDK de PaGo con la posibilidad de validar usuarios, almacenar tarjetas y uso para pagos tanto en ecommerce como en punto de venta a través de la lectura de QR. En 2020 logramos tener (2) clientes en producción y (2) entidades financieras en desarrollo.
- c. Se habilita el servicio de score de riesgo de Cybersource de la transacción a través de la pasarela de pagos (5) comercios habilitados en (1) mes de ejecución.
- d. Se habilita el servicio de transferencias inmediatas entre tarjetahabientes (P2P) Visa Debito, logrando certificación del mandate en entidades financieras que concentran el 50% del parque de tarjetas en Colombia. De igual manera se brinda al mercado la originación de transferencias a través de PaGo y servicios para las entidades a través de API y SDK.
- e. Se habilita el servicio de dispersión de fondos de comercios a tarjetahabientes Visa, que busca simplificar la forma en la que se desembolsan pagos en el esquema B2C.
- f. Se entrega al mercado colombiano la posibilidad de realizar pagos con billeteras a través de QR EMV:
 - QR Dinámico a través de datáfono: 131 mil terminales actualizadas y 7.212 transacciones
 - QR Dinámico a través de ecommerce: 28 comercios con 68 transacciones
 - QR Estático Impreso: 2.284 comercios
 - QR Digital: 98 mil terminales
 - Nuevos servicios: conexión vía web services para auto gestión en pasarelas y comercios que le permiten crear terminales en línea, QR estático y dinámico, consultar el estado de la transacción y generar anulaciones. Contamos con (5) comercios durante 2020. De igual manera se habilita el QR para pagos en combo o mono producto a través del QR estático con valor y la posibilidad de recibir pagos con referencia para servicios de facturación.

DCC en canal VNP

En cuanto a soluciones para los extranjeros, complementamos la oferta actual de DCC para los canales de venta no presente transacciones Visa, donde de acuerdo con la situación actual, buscamos una alta adopción del servicio, brindando al extranjero la tranquilidad de pagar en su extracto el valor escogido al momento de la compra.





Desarrollo de Productos de Corresponsalia Bancaria

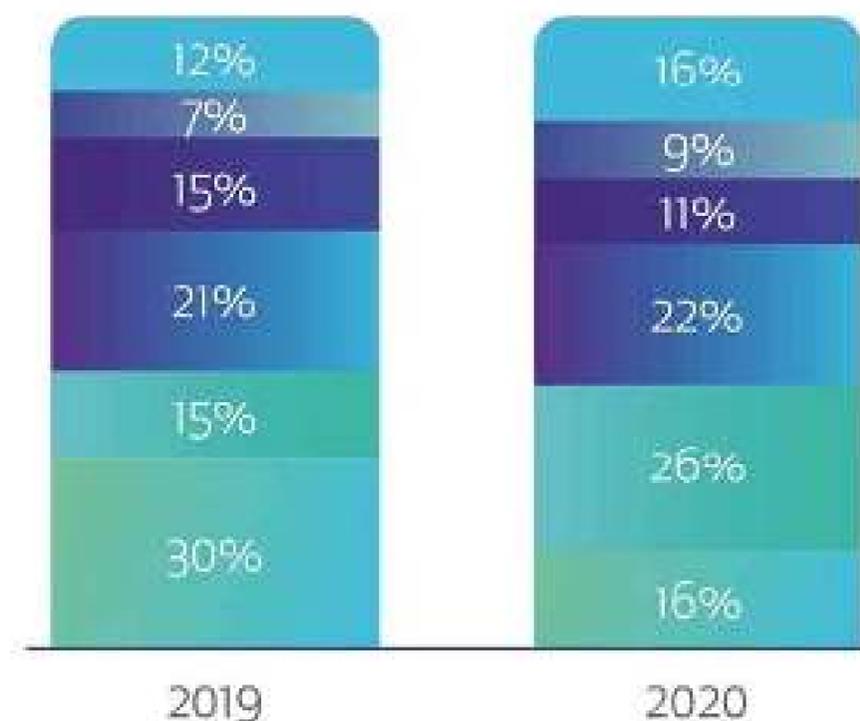
Actualizamos la versión de corresponsalia de los Bancos implementando nuevas transacciones como los giros, las recargas de monederos y los pagos parciales de convenios de recaudo. Al cierre del año logramos la actualización de la versión en 1.030 terminales y 1.362 transacciones.

Estructura Financiera Activo

A diciembre de 2020 los activos totales presentan un incremento de 19,9%, al aislar el saldo en cuentas de canje los activos decrecen 1,9%.

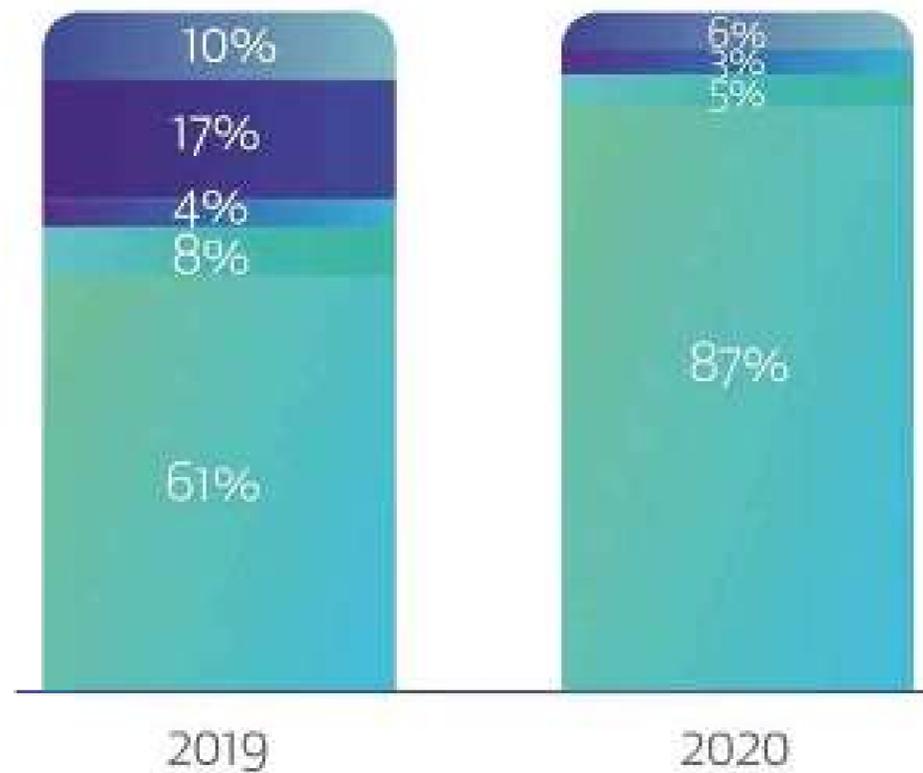
La participación del activo está representada en un 49% en propiedades, equipo y otros activos; debido a la adquisición de la sede y el incremento en las inversiones relacionadas con la red de datáfonos, software, hardware y nuevos proyectos, un 26% en cuentas por pagar por efecto de la compensación de canje. Por otro lado, la liquidez operacional y fondos especiales representan un 16% del activo. Finalmente, el restante 9% es representado por impuestos (diferidos y anticipo de renta).

Estructura del activo 2019 - 2020
Cifras en \$MM



Activos	DIC-19	DIC-20	Variación	Contribución
Disponibles e Inversiones	107.168	68.137	-36,4%	-10,8%
Cuentas por Cobrar	52.696	113.246	114,9%	16,5%
Propiedades Equipo	70.933	93.487	21,5%	4,6%
Terminales	52.692	48.033	-8,8%	-1,3%
Retefuente e impuestos	26.497	39.112	43,8%	3,2%
Otros Activos	43.894	70.347	60,3%	7,4%
Total	359.880	431.363	19,9%	19,9%

Estructura del pasivo 2019 – 2020 Cifras en \$MM



Pasivos	DIC-19	DIC-20	Variación	Contribución
Cuentas por Pagar	97.847	205.052	109,6%	67,4%
Pasivos Laborales	11.937	10.922	-8,5%	-0,5%
Impuestos por pagar y difer	6.548	7.067	7,9%	0,3%
Provisiones	26.435	298	-98,9%	-15,4%
Otros	16.348	13.698	-16,2%	-1,7%
Total	159.115	237.036	49%	49,0%

Estructura Financiera Pasivo

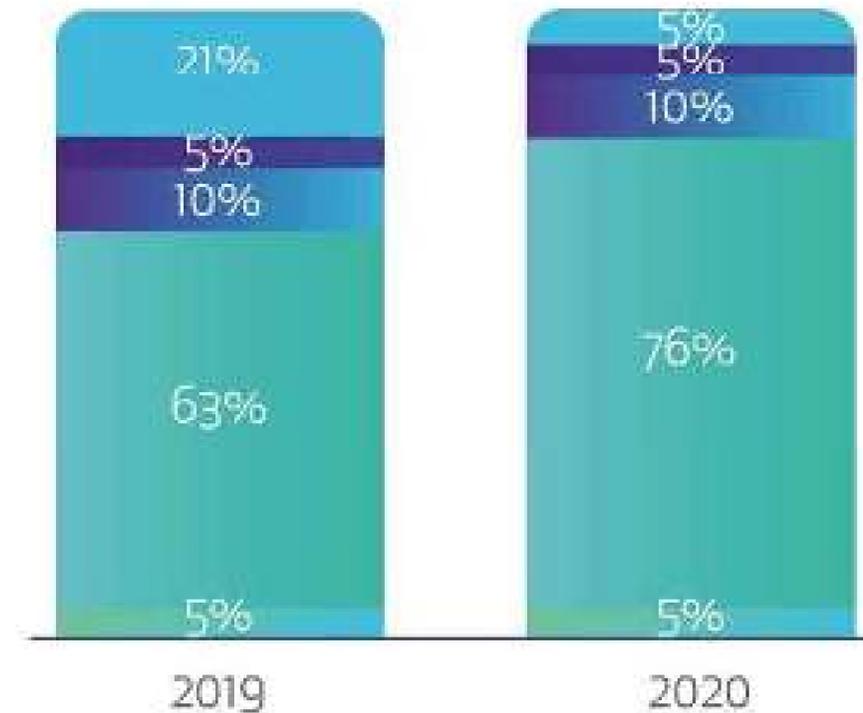
Para el cierre de 2020 se observa un incremento del pasivo de 49,0% debido al efecto de la compensación del canje; al aislar este efecto, la disminución del pasivo es de 0,1%. La participación del pasivo está representada en un 87% en cuentas por pagar por la adquisición de la nueva sede por valor de \$67.275, por el pasivo operativo de las sedes regionales por valor de \$4.617 y el crédito solicitado por valor de \$10.000, el otro 13% está principalmente representado por otros activos (fondo autoseguro), pasivos laborales e impuestos por pagar.

Estructura Financiera

Patrimonio

En cuanto al patrimonio, este representa un 45,0% del total activo con una disminución del 3,2% con respecto al año anterior. De este grupo el principal crecimiento se aprecia en Reservas (20,1%) y la principal disminución en la Utilidad del ejercicio (75,4%).

Estructura del pasivo 2019 - 2020
Cifras en \$MM



Patrimonio	DIC-19	DIC-20	Variación	Contribución
Capital social	9.031	9.031	0,0%	0,0%
Reservas	122.134	146.761	20,1%	12,2%
Conversión a IFRS	19.447	19.447	0,0%	0,0%
Superavit por valorizaciones	10.371	10.374	0,0%	0,0%
Desvalorizaciones	-1.225	-1.225	0,0%	0,0%
Resultados del ejercicio	40.945	10.070	-75,4%	-15,4%
ORI - Cobertura con derivados	0	133	0,0%	0,0%
Total	159.115	237.036	49,0%	49,0%

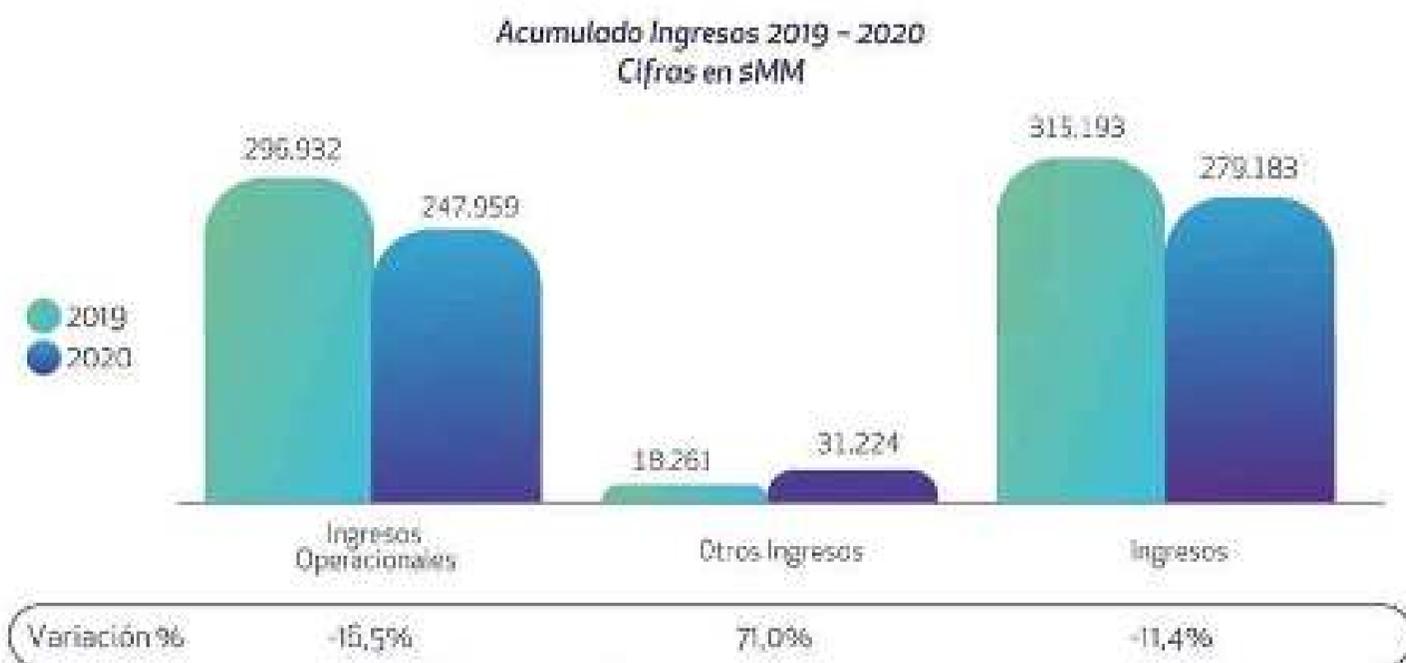
Estructura Financiera

Ingresos

Los volúmenes de transacciones presentan un decrecimiento derivado de los efectos COVID, así: 11,4% en el Switch, 8,7% para transacciones en punto de venta sin correponsales y -8,8% en transacciones en punto de venta total.

Derivado de lo anterior, los ingresos de la compañía decrecen al 11,4%, lo cual equiv-

ale a MM\$36,010 menos de ingreso versus 2019, las principales reducciones se reflejan en productos solicitud de autorización, canje, enrutamientos, SAR, DCC y el incremento en entrega de descuentos por ticket bajos.





Estructura Financiera

Gastos

Los gastos de cierre de 2020 presentan un crecimiento del 5,8%. De este crecimiento un 2,6% corresponde a los gastos operacionales, teniendo la mayor participación los gastos de personal, mantenimientos, no implican salida de efectivo.

Los gastos no operativos crecen el 37,2%, principalmente por el reconocimiento de la pérdidas de las subsidiarias y los intereses de obligaciones financieras.

Acumulado Gastos 2019 - 2020
Cifras en SMM



Estructura Financiera

Estado de Resultados

La utilidad del ejercicio 2020 se ubicó en MM\$10,070 decreciendo 75,4% y explicado por los efectos propios de pandemia, que fueron contrarrestados en gran parte con el plan de control de costos y capex, logrando cerrar con un indicador de margen operacional y utilidad por encima de los mejores estimaciones.

Resultado del Ejercicio 2019 - 2020
Cifras en \$MM

CredibanCo	2019	2020	%Ccto	Var \$MM Vs Real
Ingresos Operacionales	296.932	247.959	-16,5%	-48.973
Otros ingresos	18.261	31.224	71,0%	12.963
Ingresos	315.193	279.183	-11,4%	-36.010
Gastos Operacionales	224.776	230.708	2,6%	5.932
Otros gastos	5.136	12.201	137,6%	7.065
Gastos Participación Patrimonial	17.635	19.030	7,9%	1.395
Gastos	247.547	261.940	5,8%	14.393
Margen Operacional	72.156	17.250	-76,1%	-54.906
Utilidad antes de impuestos	67.646	17.243	-74,5%	-50.403
Impuesto de Renta y Complementarios	26.701	7.173	-73,1%	-19.528
Utilidad Neta	40.945	10.070	-75,4%	-30.875
Eficiencia Operativa		6,25		
Ebitda Operacional	106.155	49.820	-53,1%	-56.335
Ebitda Total	103.810	54.302	-47,7%	-49.509



00

**Nuevos
Negocios**

Nuevos Negocios Filiales

Objetivo Estratégico de Copiloto



Integrar un ecosistema de pagos digitales en el sector de transporte que permita:

- Aportar a la movilidad responsable
- Disminución de uso de efectivo
- Control de gastos y trazabilidad de los vehículos
- Ahorro de tiempo
- Evitar el contacto

COPILOTO

Copiloto Colombia S.A.S.; con el fin de fomentar el pago sin uso de efectivo de peajes, sale al mercado en marzo ofreciendo la solución de pago electrónico de peajes con TAG, siendo pionero en la interoperabilidad dentro de las concesiones viales habilitadas bajo este sistema; sin embargo dadas las condiciones de pandemia debe reactivar su operación en junio y a pesar de dicha situación logró alcanzar un mercado de más de 2000 usuarios usando los 7 peajes activos.

Durante 2020 Copiloto logró avanzar negociación con 4 concesiones para ampliar la cobertura en el país lo que significa que en el primer trimestre del 2021 contará con 10 peajes activos adicionales.

Para afianzar la propuesta de valor, se orientó en los siguientes desarrollos :



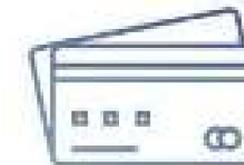
Mejorar la experiencia de usuario a través del rediseño de su **página web**.



Ampliar nuevos **canales de recarga** con aliados estratégicos.



Desarrollar funcionalidad de recarga de cuentas de Copiloto en los **Datáfonos** de CredibanCo.



Recarga Automática: por medio del botón de pagos de PaGo recargar de forma automática la cuenta de copiloto inscribiendo una TC de cualquier banco.



Nuevos Negocios Filiales

Somos una Sociedad Especializada en Depósitos y Pagos Electrónicos (SEDPE) con una participación accionaria compuesta en su totalidad por CredibanCo S.A.

Con la cual se llegará a los comercios de la base de la pirámide de tal forma que podamos brindarles a estos la oportunidad de recibir medios de pagos tradicionales y no tradicionales completando su oferta de valor.

El pasado 12 de febrero de 2020 fue el lanzamiento de la marca **Ding** con la que nuestro servicio se posicionará en el mercado, para el cual asistieron de mas de 120 invitados, donde se encontraban las franquicias, el gobierno, aliados, asociaciones, entre otros.

Se tuvo un piloto controlado con la Superintendencia Financiera hasta octubre 2020. Ding empezó a vincular comercios desde el mes de noviembre, terminando el año con las siguientes cifras:



585
Puntos de acceso



+ 2.800
Transacciones



+ \$580
millones
Movilizados

Principales Logros

DING



Nos certificamos en la aceptación de las franquicias Visa MasterCard (siendo el sponsor de CredibanCo para la habilitación de esta franquicia en su red)

Sacamos al mercado nuestra tarjeta débito física y virtual Ding bajo la marca Visa.

Integramos la función de PSE para poder fondear los depósitos.

Nos integramos con otras billeteras para ser interoperables con nuestro servicio de API's abiertas.

Se disponibilizaron varios de nuestros servicios a través de API's.

Fortalecimos los canales de atención y soporte a nuestros clientes y aliados.

Reforzamos el sistema de seguridad de la información (SGSI) siendo auditado por ente de control sin ajustes.

Implementación automática de todos los reportes regulatorios.

Canales Digitales

A través de estos canales facilitamos las interacciones de los comercios, tarjetahabientes y entidades bancarias a través de los siguientes servicios:

Canales Afiliación

Formulario Digital



95% SMS

para Trazabilidad proceso
afiliación e instalación 2020

Precaptura

Bienvenido a CredibanCo, iniciamos
tu proceso de afiliación, el numero de
radicado es 110875204

Generación MID

Pruebas: CredibanCo te informa que en
las proximas 48 horas tu datafono será
instalado con el C.U. 18100206, gracias por
confiar en la red mas segura del país.
<http://bit.ly/32RYS7q>

Canales Post Venta

Atención a Comercios

- Soporte a datafonos
- Soporte venta no presente
- Arrendamientos
- Mi Pago
- Clientes nuevos
- Retenciones

Atención a Bancos

- Soporte CRC para entidades Gran, Mediana y baja representación
- Bloqueos
- Prepago
- Autorizaciones por voz



IVR



APP



CHAT



CALL



MAIL



WHATSAPP



SMS

Resultados Digitalización

2020

Whatsapp

- Masificación nacional
- Habilitación nuevas opciones:
 - Solicitudes de Papelería,
 - verificación de estado de transacciones
- Plan de fidelización
- Requerimientos frecuentes GIS

12.000 Iteraciones Mensuales y 57.000 en Total Anual

Robotización

- Arquitectura y software base
- Estandar PCI DSS
- Mitosis de RPA
- Nuevos bots Interredes, reversos ATRECOM, mejoras GIS, descargas Facturación

15.000 HH / Procesos

6.051 HH / Liberadas

85,59 % Actividades Robotizadas (Costos Evitados 370 MM)

Afiliación digital

- Implementación del modelo vinculación digital
- Habilitación de canales información líquida
- Consolidación de notificaciones SMS a comercios

9 Canales Información Líquida

95% CU Nuevos Gestionados con SMS

LFRC

Automatizaciones en los procesos de: liquidación, bloqueo de terminales, estados de cuenta y planillas de facturación.

Ahorro de 80 Horas / Mes

Automatización de reportes

Incremental en los dashboards de Intelligence funcional y transaccional

34 Reportes (IOP)

16 Dashboards automatizados en 2020

18 Dashboards tuvieron incrementales en 2020

Resultados Eficiencia

2020

Logística

- Migración a Zona Franca
- Disminución de la rotación de inventarios
- Control de Activos y accesorios
- Implementación de Bodegas Fijas
- Migración de nuevas versiones y familias

CAPEX evitado de \$ 5.900 MM

Eficiencia transaccional

- Extensión monitoreo y mejoramiento de INS hacia pasarelas de pago.
- Automatización de actividades repetitivas y de generación de información para la VOP (RPA, PB, Azure, Aginity, etc)

Monitoreo y reportería en línea cada 5 minutos día sin IVA,

Eficiencia Funcional

- Solicitud automática terminales
- Implementación Modelo Kinpos
- Automatización marcación SAR
- RPA para Integradores tecnológicos y productos VNP
- Automatización terminales antiguos y agregadores
- Automatización tareas Back office VOP
- 67 Implementaciones con Bancos: QR, redes de atm, DING emisor, etc.

> 2.500 Solicitudes mes KMPOS

INS VP: 93,7%

INS VNP: 75,7%

LFRC

Recuperación de ingresos por provisionada de años anteriores y castigo de cartera.

>928,7 MM de ingresos obtenidos de la gestión de cobro de cartera periodos anteriores



I.A. en Credibanco

Monitoreo Inteligente

Es el primer RPA de Credibanco con I.A.

Robot que realiza descargas cada 5 minutos de información transaccional de Posta.

Aplicación algoritmo ANOMALY DETECTOR de MICROSOFT AZURE para la detección de comportamientos transaccionales atípicos.



BOTS

¿Qué hacen nuestros voice bots?

Whatsapp

CONSULTAS ATENDIDAS 2020



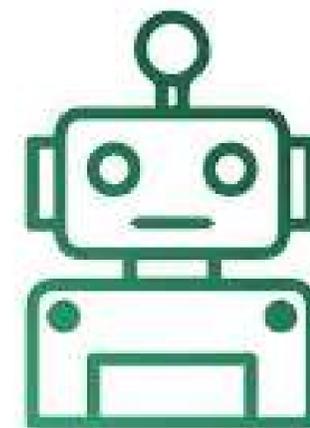
Pablo

Asistente virtual de CredibanCo
Mi número es 3105763528

Te ayudo con:

- Información general
- Soporte técnico
- Ventas de nuestros productos
- Consulta de factura
- Consulta de saldo
- Papelería para tu datáfono
- Consulta de transacciones

IVR Contact Center



Apoyo al comercio con el paso a paso del soporte cuando sus datáfonos presentan las siguientes novedades:

- Pos no carga
- Pos no enciende
- Sin señal
- Fallas de comunicación

12.000 Iteraciones Mensuales y 57.000 en Total Anual

Robotización RPA

Desarrollo 4 bots orientados a soportar operativamente la plataforma



Bots en ejecución 2020 **28**



Riesgo Integral

CredibanCo gestiona la administración de riesgos basados en un panorama de riesgo integral, el cual contempla 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 Operacional se encuentra enmarcado de acuerdo a lo previsto en la circular básica contable 100 de 1995 en el capítulo 23 de la superintendencia financiera de Colombia. Teniendo en cuenta las etapas de identificación, medición, monitoreo y control que se pueden reflejar en las políticas y la metodología que tiene oficializadas CredibanCo. Dentro de los principales temas trabajados en el 2020 como soporte a la ejecución de las etapas se realizó la evaluación y actualización de matrices de riesgo, el perfil de riesgo operacional y los controles para 49 subprocesos y 12 productos.

De igual forma se inicio la evaluación al interior de CredibanCo de la actualización normativa de la circular de riesgo operacional en la cual se refleja un porcentaje de imple-

mentación a la fecha del 70 %, dando continuidad a su implementación total a Julio 2021 acorde a lo establecido por la Superintendencia financiera de Colombia.

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



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 2020

01

Políticas establecidas para implementación del SCI

Para el 2020, se realizó revisión por parte del Comité de las siguientes políticas y/o procedimientos:

- Actualización manual de riesgo operativo.
- Políticas y metodología de valoración de inversiones y los controles para la administración del riesgo.
- Política de protección de datos personales.
- Actualización manual de políticas contables.

Por otra parte, se establecieron indicadores de gestión de Control Interno para la gestión de las mejoras de los procesos, el cierre de hallazgos identificados por los diferentes entes y desempeño de los supervisores de contratos con afectación en el BSC.





Comité de Auditoría

02

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 de las actividades ejecutadas por la Auditoría Interna
- Revisión de informes generados por Revisoría Fiscal.
- Revisión de los resultados generados por auditorías Externas (PCI, Seguridad del PIN, Certificador de Calidad, SOC y continuidad del negocio).
- Seguimiento al cierre de hallazgos de la Auditoría Interna, Revisoría Fiscal o ente externo.
- Seguimiento a la Gestión de riesgos realizada por Credibanco, en cuanto a:
 - Evolución perfil de Riesgo Operativo y planes de mitigación de riesgos.
 - Revisión del apetito de riesgo Operativo
 - Detalle de causas y tratamiento de eventos de riesgo.
 - Evolución del riesgo financiero
- Seguimiento programa de tolerancia Cero – Fraude Corporativo.

Durante el 2020 se realizó el seguimiento y reporte a los indicadores del Modelo de Control Interno, enfocados a:

- Gestión de hallazgos y evolución de procesos: involucra implementación de acciones, mejoras de procesos y reincidencias.
- Desempeño de supervisores de contratos, respecto a hechos cumplidos.

Comité de Auditoría

03

Actividades desarrolladas por el Comité

3.1 Conformación y sesiones del Comité

El comité del 2020 fue conformado por:

- Ignacio Giraldo, Banco Itaú – Presidente del Comité
- German E. Rodriguez, Banco BBVA – Vicepresidente Comité
- Mauricio Fonseca, Banco de Bogotá
- Jorge Restrepo, Asesor Independiente

Las sesiones se realizaron en las fechas: 19 de mayo (sesión extraordinaria), 16 de junio, 25 de junio (sesión extraordinaria), 8 de septiembre, 8 de octubre (comité extraordinario) y 27 de noviembre de 2020 y 23 de febrero 2021.

3.2 Alcance del trabajo

En el 2020, 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 Evolución perfil de Riesgo, eventos de riesgo operativo, reporte de fraude interno o externo y seguimiento al riesgo Financiero
- Seguimiento estado de acciones de continuidad del negocio generado por hallazgos de la Superintendencia Financiera y Revisoría Fiscal.

- Seguimiento al programa de tolerancia Cero
- Revisión de los informes: Procesos judiciales, SARLAFT y compras del 2020.
- Revisión del Informe de línea ética
- Seguimiento a las inversiones en compañías realizadas durante el 2020.

Adicionalmente, el Comité realizó revisión sobre los siguientes aspectos:

- Seguimiento a los resultados de las certificaciones de PCI DSS y PCI PIN Security.
- Seguimiento certificación ISAE 3402 SOC 1 Tipo II
- Revisión de la declaración de impuestos de 2019, saldo a favor y matrices de riesgo.
- Revisión de las implicaciones de la declaración de Grupo empresarial
- Revisión de la actualización del manual de políticas

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 2020.

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:

- Revisión, aprobación y seguimiento a la definición y actualización del Plan de trabajo establecido para el 2020, determinando su independencia y objetividad en relación con las actividades que ejecuta.
- Revisión del estado de hallazgos generados por la Auditoría Interna. Durante el 2020 se generaron 110 hallazgos, los cuales fueron incluidos dentro del Modelo de Control Interno con permanente seguimiento por Auditoría, Alta Dirección y Comité de Auditoría, de estos hallazgos se cerraron 83% (91/110).
- Seguimiento al plan de auditoría del 2020, el cual se ejecutó al 76%, estuvo compuesto por auditorías de calidad y auditorías integrales.

Continuidad del Negocio



Diagnóstico de Madurez Gestión de Continuidad del Negocio

En el último trimestre del 2020 se realizó la evaluación a nuestro sistema de gestión de continuidad de negocio el cual refiere la identificación del estado actual de madurez del mismo para soportar la continuidad de sus operaciones.

Esta identificación refleja el análisis del grado de preparación de la compañía para desplegar sus estrategias de recuperación, en caso de ocurrencia de siniestros o fallas que puedan afectar la continuidad de las operaciones de negocio y recomendaciones para cerrar las brechas identificadas, alineado con lo establecido en las mejores prácticas internacionales, entre las que se encuentra: Seguridad y Resiliencia - Sistemas de Gestión de Continuidad de Negocio ISO 22301:2019, prácticas de planeación de la Continuidad de Negocio del BCI (Business Continuity Institute) y del DRI (Disaster Recovery Institute).

CredibanCo continuará trabajando en la optimización de las etapas de continuidad de negocio a fin de tener un proceso robusto y ofrecerle una continuidad de los servicios a nuestros stakeholders.



Continuidad del Negocio

Desde la Dirección de Riesgos y Continuidad de Negocio se realizó la actualización de todos los componentes del sistema, los cuales permiten a CredibanCo una recuperación oportuna en caso de requerir la activación de alguno de ellos. Esta actualización se realizó teniendo en cuenta los lineamientos definidos por los entes de control y siguiendo las recomendaciones y buenas practicas internacionales.





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 2555 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 2555 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.

El 18 de diciembre pasado fue expedido el Decreto 1692 de 2020 y así se modificó el Libro 17 de la Parte 2 del Decreto 2555 de 2010, que regula los sistemas de pago de bajo valor. Las modificaciones introducidas pretenden especificar las actividades que comprenden los sistemas de pago de bajo valor y el alcance de cada una de ellas, redefiniéndolas, para así reconocer a todos los actores que hacen parte del sistema y fijar las responsabilidades correspondientes.

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, 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.



Gobierno Corporativo

Durante el 2020 CredibanCo trabajó en el fortalecimiento del proceso de administración de conflictos de interés para alinearlos al Programa de Tolerancia Cero. De dicho proceso se robusteció la definición de partes vinculadas, incorporando en el Código de Buen Gobierno el concepto de lealtades divididas por relaciones sociales o de amistad. Adicionalmente, se adoptó un formato para la declaración de conflictos de interés y partes vinculadas y se construyó la definición de los índices de Gestión Ética, Comunicación y Satisfacción del Cliente Externo para evaluar la gestión de Gobierno Corporativo en CredibanCo. Por otra parte, se conformó y declaró en el Registro Mercantil el Grupo Empresarial conformado con RedCo, sociedad con la cual, además, se trabajó a efecto de lograr una alineación de políticas.



**NUESTRO TALENTO
PILAR CENTRAL DE
LA ORGANIZACIÓN**

Campaña Corporativa #YoMeQuedoEnMiNegocio Intención Genuina de Aporte

Con más de un mes de haberse decretado el Aislamiento Preventivo Obligatorio, medida del Gobierno Nacional para evitar la propagación del COVID-19, el sector productivo se ha visto ampliamente afectado, principalmente micros, pequeñas y medianas empresas (MiPymes), que, por la suspensión en la producción de bienes y prestación de servicios, enfrentan riesgos en la continuidad de sus negocios. Por ese motivo lanzamos en Abril #YoMeQuedoEnMiNegocio, una iniciativa que tenía como fin apoyarlos para que no salieran de su negocio.

Cuando el mundo les hablaba de quedarse en casa, nosotros les hablamos de quedarse en su negocio, queríamos dar un nuevo mensaje, uno que no acrecentara el medio en ellos sino las ganas de salir adelante, de evolucionar y llevar a los comercios hacia la transformación digital y así lograr la anhelada reactivación del país

Fue un propósito tan poderoso que el Presidente de la República, Iván Duque, el Ministerio de Comercio, industria y turismo, Colombia productiva, iNNpulsa Colombia, Artesanías de Colombia, Visa, FENALCO, la Cámara colombiana de comercio electrónico y la Cámara de comercio de Bogotá, junto con otras entidades públicas y privadas, se sumaron a nuestro objetivo de contrarrestar el duro golpe que estaban recibiendo los comercios, uniéndonos para democratizar la transformación digital de los negocios del país.

Por esa razón, desarrollamos una plataforma con todas las herramientas y mecanismos de apoyo para conectar a compradores y vendedores en un sólo lugar, aportando grandes beneficios económicos, sin mensualidades e implementaciones gratuitas, lo que ayudaría a la economía a revivir a través de productos o soluciones de pagos, servicios, asesoría e información, todo con el fin



En el 2020, más de 88 mil productos se vendieron apalancados por la iniciativa #YoMeQuedoEnMiNegocio

Formación eventos gratuitos

+ 7.500

Asistentes

+63

Eventos realizados

Comunicaciones Divulgación

46MM

Personas alcanzadas

+\$1.482MM

Valor publicitario



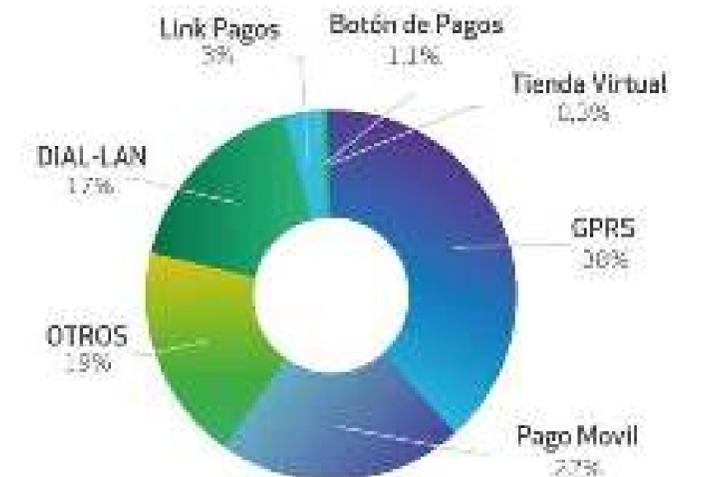
También lanzamos como parte de la iniciativa #YoMeQuedoEnMiNegocio, Clapper, una herramienta digital a la que más de 12mil comercios se sumaron para compartir información actualizada de sus productos y servicios. Clapper les permite vender a través de internet, WhatsApp y domicilios totalmente gratis.

Total Productos Vendidos 2020



Todo esto nos hizo ganadores de un premio SABRE LATINOAMERICA, los galardones más importantes de las comunicaciones estratégicas y relaciones públicas, en la categoría Marketing relacionado a una causa,

Tipo de Productos Vendidos de Venta Presente y Venta No Presente 2020





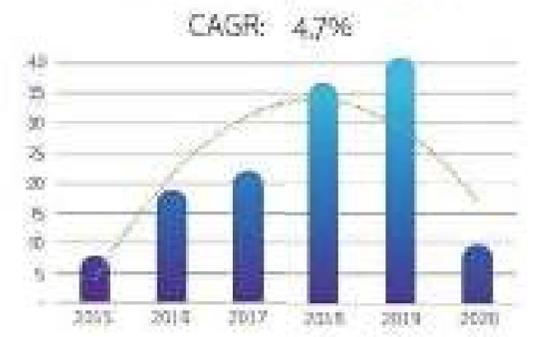
Evolución Ingresos
miles de millones de pesos corrientes



Evolución Ingresos Operacionales
miles de millones de pesos corrientes



Evolución Utilidad Neta
miles de millones de pesos corrientes



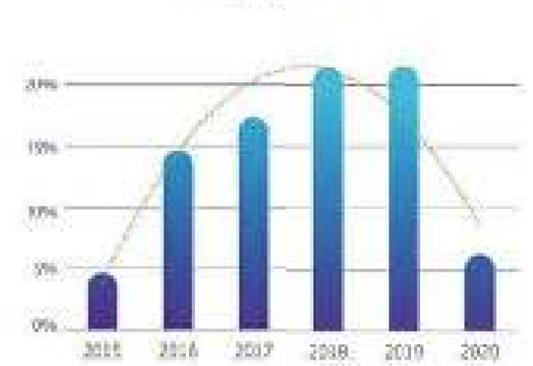
Evolución Ebitda
miles de millones de pesos corrientes



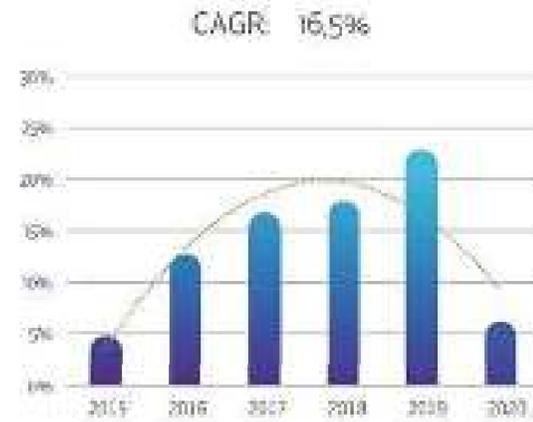
Evolución Margen Operacional
miles de millones de pesos corrientes



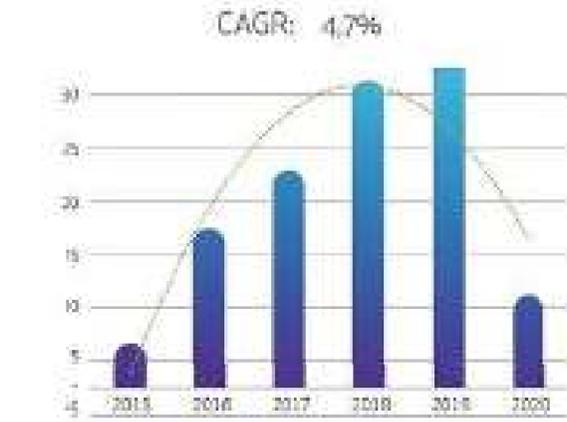
UAI/Ingresos



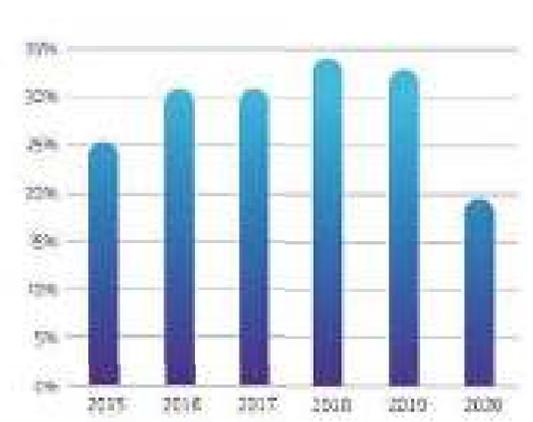
Margen Operacional
miles de millones de pesos corrientes



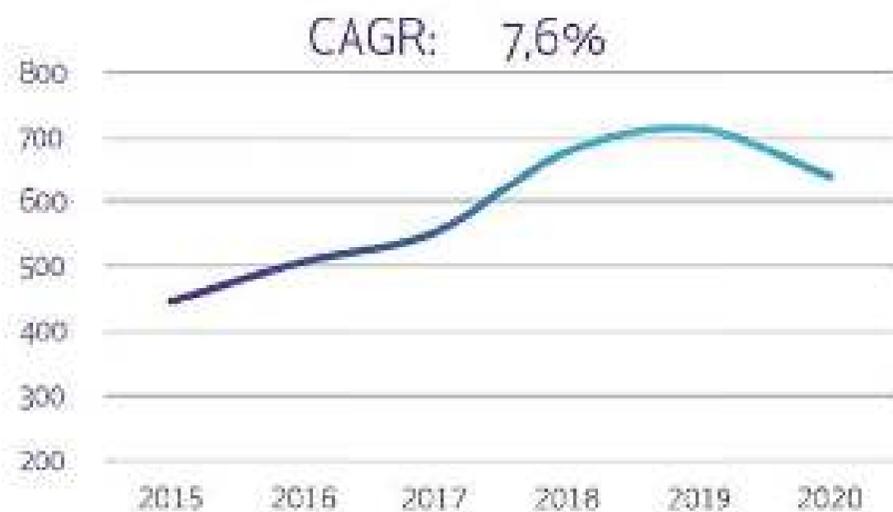
Evolución Utilidad sin Impuestos
miles de millones de pesos corrientes



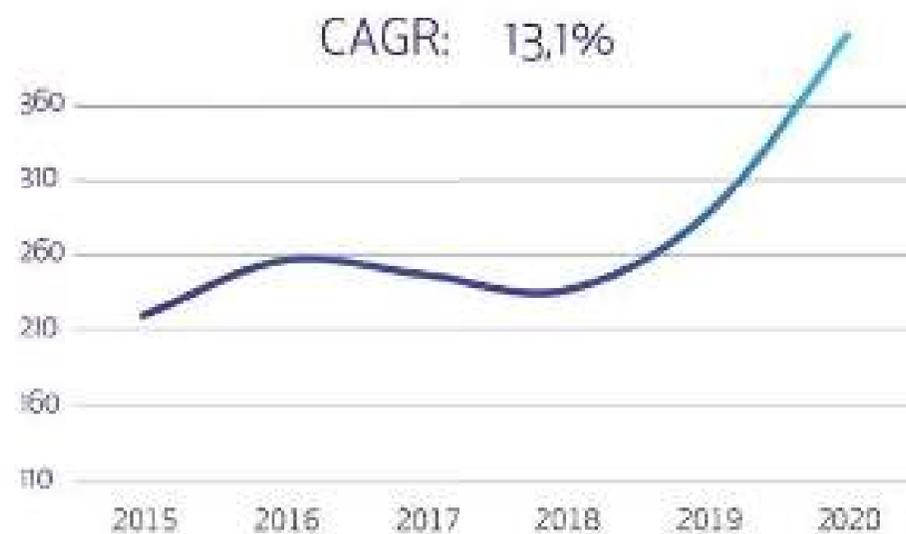
EBITDA/Ingresos



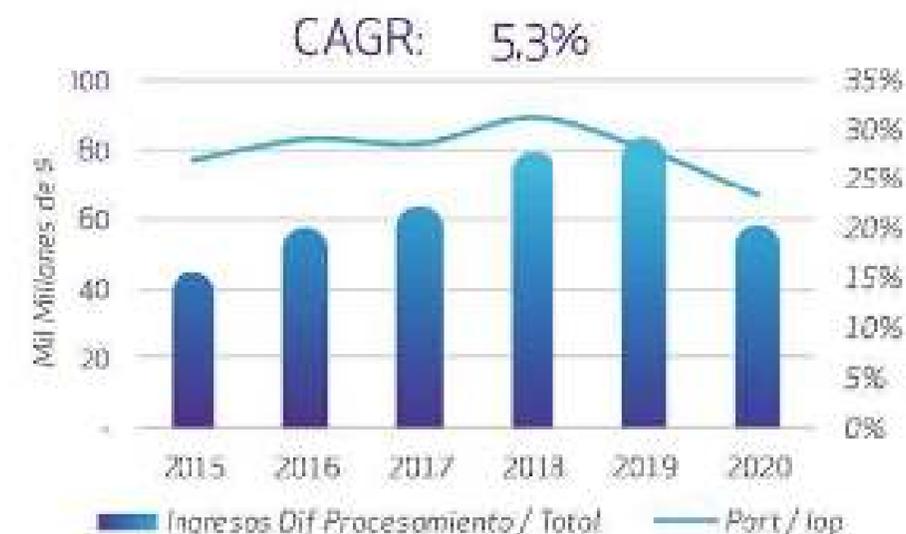
Transacciones por Empleado (Miles)



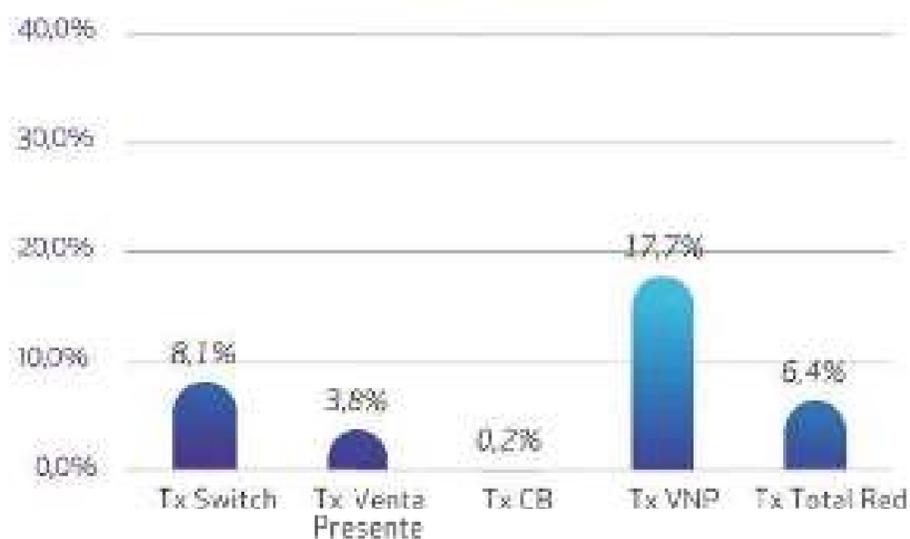
Puntos de Acceso por Empleado



Ingresos Diferentes a Procesamiento



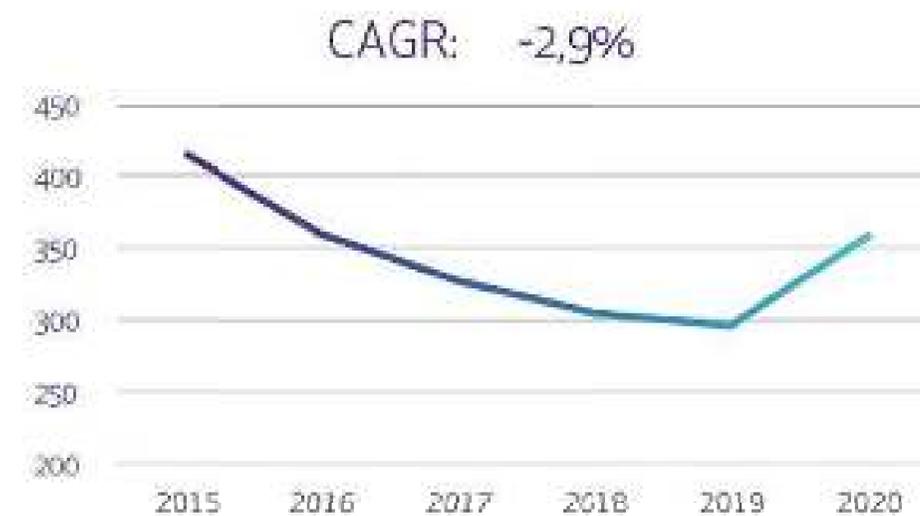
Crecimiento Anual Compuesto Últimos 5 años



\$ Corrientes / Tx Switch*



\$ Constantes / Tx Switch*



Modernización de la Red de Telecomunicaciones



Madurez del Modelo

En el 2018 obtuvimos la calificación de 3.2
Y en el **2020 logramos llegar a 4.2** Nivel 4 Administrado.

Business Continuity Management Model (BCMM), emitida por la firma Price Waterhouse cooper Colombia PwC, el resultado obtenido en el diagnóstico fue de 4,2 dejándonos en el nivel 4 (Administrado) el cual hace referencia a:

Todas las unidades de negocio y los departamentos han completado pruebas sobre los elementos de sus planes de Continuidad de Negocio y sus métodos de actualización de planes han probado ser efectivos. El Comité Ejecutivo ha participado en ejercicios de administración de crisis, se ha adoptado un plan de varios años para continuamente “elevar la eficiencia” de una planeación sofisticada y un estado de preparación corporativo global. Debe existir un enérgico programa de comunicaciones y entrenamiento para poder sustentar el alto nivel de conocimiento en la Continuidad de Negocio apegado a un programa estructurado de madurez de competencia del BCM. La auditoría no reporta defectos mayores de la Continuidad de Negocio. Incorporan Los ejemplos de ventaja estratégica y competitiva lograda del programa de BCM son destacados en el periódico de comunicación corporativa. Pruebas y planes de Continuidad de Negocio incorporan consideraciones multi-departamentales de procesos corporativos del ne-



BCMM (Business Continuity Management Model)



Hoy en día Credibanco es una organización centrada en el cliente

Bajo un modelo de aproximación a los mercados a través de unidades estratégicas de negocio (UEN)

Profundizando el Conocimiento del negocio de los clientes.

Entendiendo los dolores de los clientes y como se diferencian.

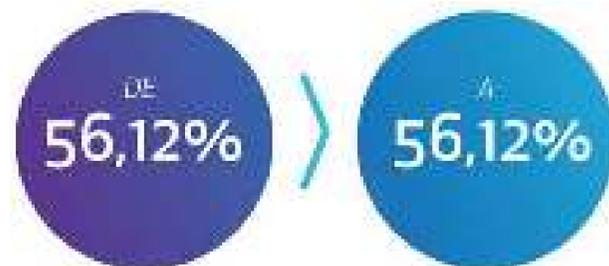
Integrándonos en su cadena de valor para ayudarlos a ganar en el mercado.

Construyendo la mejor oferta de valor del mercado y los mejores niveles de servicio.

Logros y nuevos negocios

115pb

Participación de mercado



Activación temprana en la pandemia que nos llevó a tener el 61% del mercado en junio.

6mm

de transacciones adicionales al mejor estimado

88mil

productos vendidos

46mil

de TRX

La mitad en CU nuevos

Crecimiento en el indicador de experiencia de 361pb en comercios entre enero 86.41% y diciembre 90.02% y 647pb y en entidades entre febrero 88,24% y diciembre 94,71% con 6 meses de nota 100%.



Logros y nuevos negocios

Comercios estratégicos

+2 pb de participación de mercado a 52,54%
líder del formato de hard discount con el 74% de participación
Nuevos clientes WOM, grupo Sanna, supermercados regionales

Ecosistemas

+65 pb de participación de mercado al lograr 50,40%
Puesta en producción del MIO de cali y Tinto en Armenia (970 t.3os)
Vinculación de 5 CPG al Ecosistema de Recaudo en el canal tradicional

Redes inteligentes

Líder en participación de mercado de pasarelas con el 88,9% en dic
6 nuevas pasarelas certificadas y 4 redes de agregadores, 41 en total
Nuevos jugadores internacionales como Amazon, Google

Masivo

15 pb de Participación de mercado de 44,38% a 44,53%
Modelo en venta de POS con 14M Pagomovil + Vinc. Inteligente
Programa Municipios NO covid con 1.040 Terminales financiadas USAID

Redes inteligentes

+41 pbs de de participación de mercado llegando a 56.67%
Nuevo modelo de integración con terceros, a la fecha 8 aliados
+ de 60mm de trx por la activación temprana de comercios y gestión de segmentos claves

Entidades

Certificación 10 Entidades QR y Modelo depósitos bajo monto,
Proyectos: nuevos adquirentes Visa Coopcentral y Coltefinanciera, pagadores MC
Lifemiles

Innovación en Canales de Venta

Nuevos Canales

¿QUÉ BUSCAMOS?

Modelos de negocio diferenciales en la industria

Aproximación al mercado a través de gremios y asociaciones

Profundización de segmentos como servicios profesionales, clubes sociales y centros comerciales

Experiencia digital

Reducción de costos en canales de ventas tradicionales

Marketplaces

Bancos

Retail

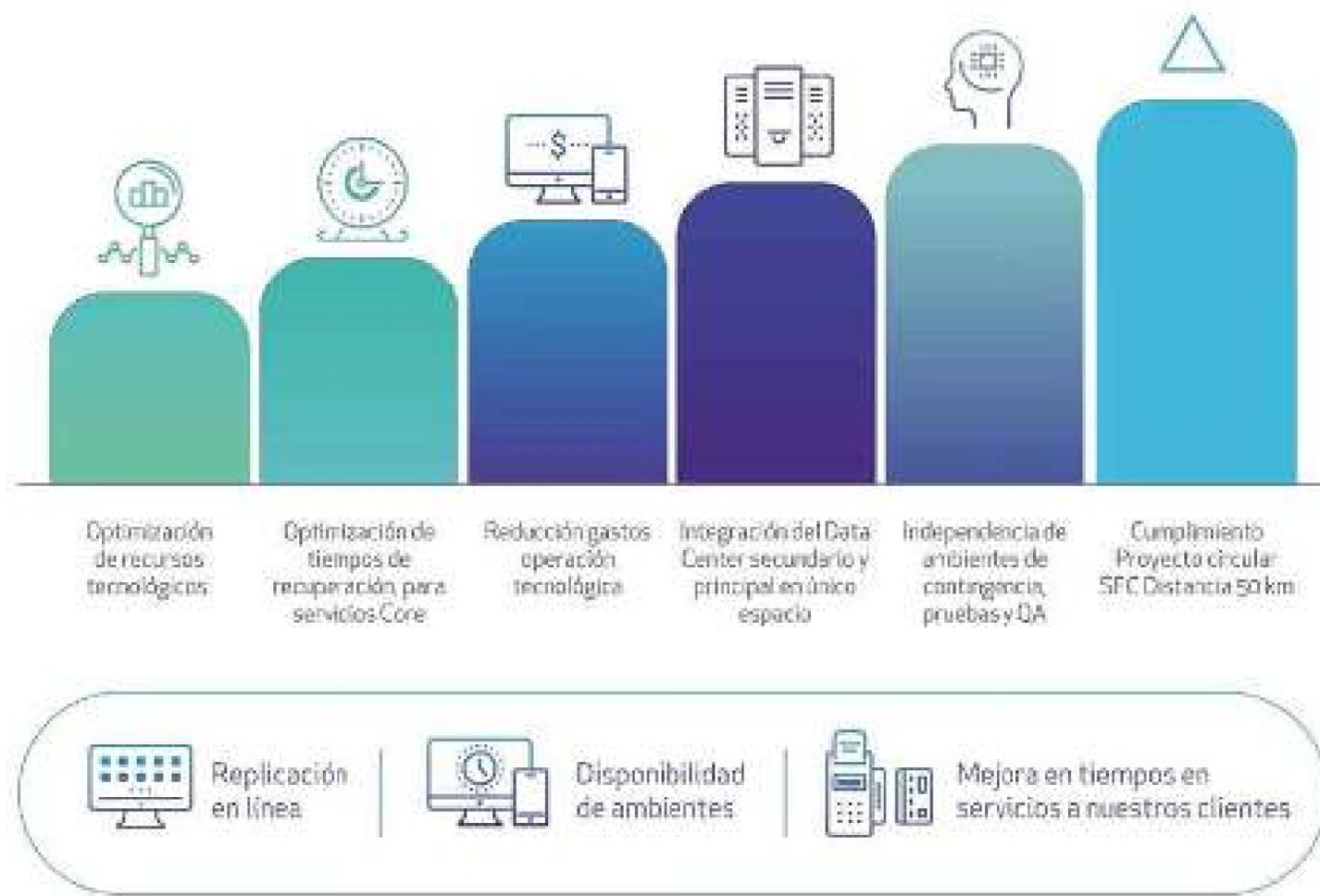
FV Terceros

Aliados Tecnológicos

Food Halls

Continuidad del Negocio

Beneficios



Proyecto Continuidad Tecnológica

En el segundo semestre del 2020 se culminó el proyecto de migración tecnológica con el traslado del Centro de Procesamiento Principal el cual ayudara a garantizar mayor disponibilidad del servicio en un esquema de Procesamiento redundante, replicado y activo. Dicho proyecto inició en el año 2019 y contemplando las siguientes fases:

Fase 1 – Traslado y Consolidación del Centro de Datos Secundario

La cual se desarrolló con éxito en el mes de octubre de 2019. En esta fase, se contempló la renovación de todas las plataformas tecnológicas, y con ello se logra la activación de todos los servicios en ambiente de Contingencia. Esta primera fase inició con el traslado físico de los componentes tecnológicos y se encuentra en proceso de estabilización y migración del 100% de las aplicaciones y servicios.

Fase 2 – Traslado Centro de Procesamiento Principal

En esta fase se contempló además del traslado de las máquinas y componentes físicos, la configuración de los servicios de replicación desde diferentes capas, para lograr contingencias y redundancias para las aplicaciones y servicios provistas por CredibanCo.

Con estos planes, se logrará el objetivo de tener dos Centros de Procesamiento Activo – Activo a nivel de Infraestructura y con aplicaciones Activo – Pasivo, dependiendo de la arquitectura de estas, con unos tiempos de recuperación del servicio (para las aplicaciones activo-pasivo) claramente mejores a la situación actual.

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, elementos, mecanismos e instrumentos que lo conforman. Para el año 2020 se realizaron mejoras sustanciales, que refieren a la construcción e implementación del módulo SARLAFT en la herramienta GRC, adaptación del SARLAFT a los nuevos retos por la COVID19, afinamiento de los monitoreos optimizando el uso de los recursos, análisis a la nueva normatividad contenida en la Circular 027 (SARLAFT 4.0), construcción del cronograma para su implementación en el 2021, campañas de socialización frente a los delitos de corrupción y soborno, validaciones en listas vinculantes de donantes a campañas lideradas por la Compañía, mejoras en el formulario al reporte de operaciones sospechosas. Sin sanción alguna para la compañía, frente a la gestión de estos riesgos.

Se crearon nuevas señales de alerta asociadas a los nuevos riesgos emergentes con ocasión a la situación de Pandemia, relacionadas con suplantación de organizaciones

gubernamentales para donaciones, robo de información personal, y distribución de malware, y otras relacionadas con las pasarelas, y con las PEP. Se apoyó en la implementación de nuevas alianzas y el lanzamiento al mercado de nuevos productos o servicios en cumplimiento de los lineamientos frente al SARLAFT.

Se participó de manera activa en mesas de trabajo con la Asobancaria y con la Superintendencia Financiera en representación de los SPBV.

En cumplimiento de la normatividad, se transmitieron a la UIAF dentro de los tiempos establecidos los reportes de Tarjetas Internacionales y los Reportes de Operaciones Sospechosas (ROS) como resultado de los análisis que previamente se adelantando como resultado un total para el 2020 de (102) ROS, de los cuales 61 se relacionaron con Establecimientos de Comercio, los (41) restantes estuvieron vinculados con operaciones de usuarios (tarjeta-habientes). Se desarrollaron los programas de capacitación para un total, a 31 de diciembre de 2020 de 508 personas capacitadas, 198 E-Learning, en virtualidad inducción corpo-

rativa, 143, y en virtualidad focalizadas 167.

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



Seguridad de la Información

Nota Seguridad de la Información y Ciberseguridad

CredibanCo cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, el cual se encuentra en un proceso de mejoramiento continuo, permitiendo cumplir los lineamientos de la Circular Básica Jurídica, y los principales estándares de la industria, como son: PCI-DSS versión 3.2.1 (Payment Card Industry – Data Security Standard), PCI PIN Security versión 2.0, ISO 27001, ISO 27032, ISO 27103 y buenas prácticas de organizaciones internacionales de seguridad como NIST y SANS.

Desde el año 2006 CredibanCo ha incluido, dentro de sus marcos de referencia, el estándar para la protección de datos de tarjetahabiente PCI DSS, el cual le permite fortalecer la seguridad de la información de tarjetas en todo el flujo operativo donde se visualizan, transportan y/o almacenan estos datos, en busca de aumentar la confianza de nuestros colaboradores, clientes, terceros, aliados y reguladores. El cumplimiento de

los requisitos de este estándar trae consigo los siguientes beneficios:

- Procesar, almacenar y transmitir de forma segura la información de los tarjetahabientes.
- Minimizar la exposición de riesgos, manteniendo la Confidencialidad de los datos de nuestros clientes.
- Facilitar la adopción de otros estándares de seguridad de la información y normatividad local.
- Contribuir en la solidez, confianza y seguridad del sistema financiero Colombiano.

Por otra parte, en diciembre de 2019, CredibanCo obtuvo la certificación en el estándar PCI DSS v3.2.1 y durante el año 2020 se cursó una nueva validación de cumplimiento en dicho estándar el cual culminó satisfactoriamente en enero 2021 y que nos sigue ratificando como una red de pagos electrónicos segura.

Así mismo, en el transcurso del 2020, se realizaron labores para fortalecer el nivel de seguridad de los activos de información y de esa forma mitigar los riesgos del ciberespacio, CredibanCo ha incluido en sus marcos de gestión las buenas prácticas indicadas en la norma ISO 27032, permitiendo disminuir significativamente ataques dirigidos a la red, efectuando monitoreo permanente a la marca de CredibanCo y las acciones de los usuarios en los sistemas de información, lo cual ha fortalecido los esquemas de seguridad en profundidad. Esto ha incrementado el nivel de consciencia de seguridad en sus colaboradores y terceros, de tal forma que se actúe preventiva y oportunamente ante un evento e incidente de seguridad de la información y ciberseguridad, gestionando proactivamente los riesgos cibernéticos para conservar la confidencialidad, integridad y/o disponibilidad de sus activos de información.

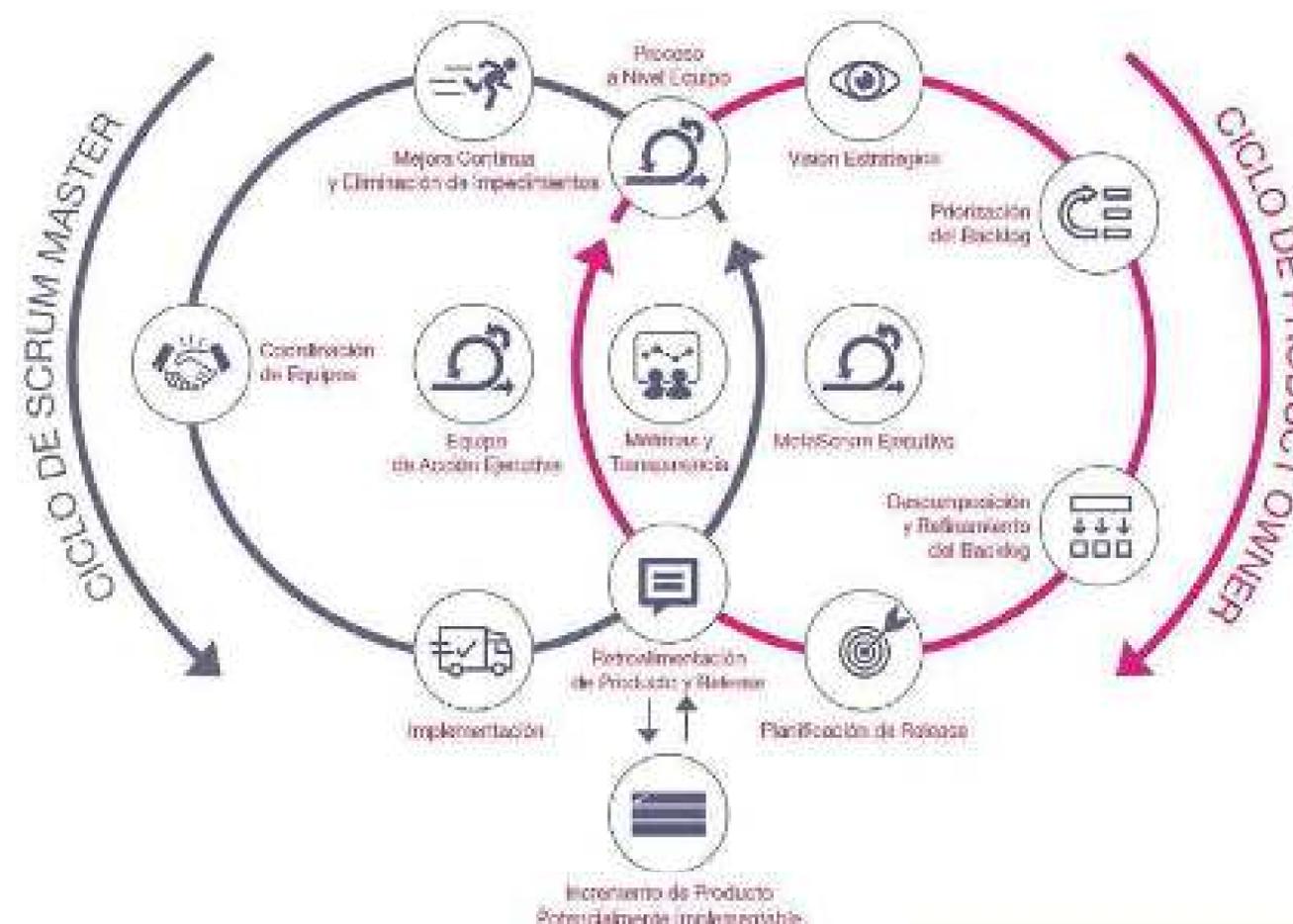


Nos transformamos hacia ser una “Organización Ágil”.

Las mesas ágiles son nuestra nueva manera de operar.

Nuestro modelo operativo ágil está fundamentado en los valores y principios del manifiesto ágil, promoviendo la adopción y uso de nuevas formas de trabajo, buscando satisfacer al cliente mediante la entrega temprana y continua de soluciones con valor.

Desde este enfoque, en 2020, logramos avanzar en el aprendizaje, uso y adopción del modelo operativo ágil, con la conformación de equipos habilitadores de la transformación y el liderazgo del equipo de alta dirección. Adoptando nuevos hábitos, retando creencias y descubriendo oportunidades de aprendizaje y mejora continua, avanzamos en el camino de la transformación, logrando una mayor sinergia entre áreas, menos silos, menor burocracia. En cuanto a equipos ágiles de producto, pasamos de 6 equipos a inicios de 2020 a 17 equipos a diciembre de este.



Nuestro marco de referencia:
Scrum@Scale

Herramientas y espacios colaborativos

Implementación SAP Proyecto Integra

Con el objetivo de formular un programa de transformación empresarial apalancado en una herramienta corporativa de talla mundial para la gestión de recursos, en la búsqueda de mejorar márgenes, rentabilizar el portafolio y mayor disponibilidad de la información financiera, tras 18 meses de trabajo se logró colocar el ERP en producción en Enero 2020, entrando en un proceso de estabilización de los 7 módulos implementados, logrando reducciones importantes en tiempos de cierres financieros mensuales de 20d a 9d, garantizando reportes efectivos de información a entes de control y diseñando un Roadmap de evolutivos a implementar en 2021

Modernización de sedes: Hub de credibanco

Desde el 2019 CredibanCo se enfocó en enriquecer la experiencia de trabajar en la compañía y es así como sumadas las 9 Sedes regionales intervenidas en ese año, en 2020 se intervinieron 6 Sedes Adicionales (Cali, Cartagena, Santa Martha, Pasto y Zona Franca). En especial el HUB de CredibanCo, inaugurado en Agosto cuenta con puestos de trabajo flexibles y abiertos para uso acorde a la necesidad de los mas de 600 colaboradores en Bogotá, 53 salas de reuniones con tres tamaños disponibles además de 2 salas para capacitaciones, espacios abiertos, de conexión e integración, pensados para favorecer las conversaciones efectivas y grandes espacios de bienestar, Gimnasio, Cafetería y Coffee Points

Herramientas colaborativas: Microsoft 365

En línea con el plan de modernización y el incremento en la productividad, comunicación y seguridad de la información en entornos digitales de trabajo colaborativo, el lanzamiento formal en Agosto de 2020 para todos los colaboradores de la compañía. Además de facilitar las comunicaciones y con la vista en la seguridad de la información, se desplegaron 8 casos de uso como semilla para el impulso del uso de herramientas como Teams o Yammer, fundamentales para mantener la operación en la contingencia vivida en el año. El plan robusto de aprendizaje incluyó mas de 5 capacitaciones y fue acompañado de un programa de adopción y gestión del cambio.



MODERNIZACIÓN

Sofisticación del Modelo de Operaciones

Eficiencia Operativa

Eficiencia Operativa

El pilar de Eficiencia operativa tuvo como fin el mejoramiento de la experiencia de nuestros clientes en cada uno de los pasillos del Journey Map para los comercios y Entidades financieras, de forma tal que nos permitiera mejorar en el nivel de experiencia y recomendación, y garantizando una operación costo eficiente.

Principales Aceleradores de eficiencia operativa:

Transformación Logística: como proceso fundamental en la gestión de la operación, se tomó la decisión de migrar su operación al complejo logístico de zona franca, logrando brindar el proceso en términos de seguridad, mejora en tiempos, y disminución de costos.

Este proceso de migración tuvo la siguiente línea de tiempo:

Traslado a la zona Franca

Eficiencia transaccional y Funcional

Durante 2020 el mejoramiento de niveles de aprobación en el ambiente de venta no presente logró cerrar con un indicador superior 78% sobre transacciones realizadas a través de la red de CredibanCo y sobre 93,5% para venta presente.

Se implementaron procesos de monitoreo 24/7, soportados en herramientas digitales tales como RPA, PB (Power BI), IA (Artificial Intelligence) y Aginity entre otros.

Por otra parte, se implementaron modelos para optimización de solicitud de terminales y esquemas para procesamiento de Kinpos, adicionalmente, se desarrolló el modelo de homologación del Merchant ID que permitió la aceleración en la colocación de productos de Venta No Presente en comercios con CU de Venta Presente, situación que apalanco los modelos de negocio de los comercios,

brindando nuevos mecanismos de relacionamiento con sus clientes para la venta de sus bienes y/o servicios. Para cierre de 2020 se logró la homologación de 500 comercios en este modelo y la colocación de 3.450 Kinpos promedio mes durante el Q4.

Durante el 2020 se trabajó en la automatización de procesos para Pasarelas de Pago, Productos de Venta Presente y No Presente, logrando disminución de más del 50% en





Sofisticación del Modelo de Operaciones Eficiencia Operativa

Logro Gestión de Cobro

Respecto al comportamiento en la cartera durante el año 2020 a causa de la pandemia COVID-19, las medidas restrictivas y de confinamiento adoptadas por el gobierno a nivel nacional, diversos sectores sufrieron el cese parcial o total en su actividad económica, entre estos los más afectados (Aerolíneas, Agencia de Viajes, Calzado, Educación, Estaciones de Servicio, Hoteles, Impuestos, Librerías y Papelerías, Ropa, Restaurantes y Vehículos) Dado lo anterior, se realizaron diversos análisis a los comportamientos transaccionales de los comercios, que derivaron en beneficios a los comercios referente a la exclusión de facturación, la disminución de

metas transaccionales, la suspensión de la gestión de cobro, durante el periodo marzo - julio, permitiendo apoyar el desarrollo de la economía, reactivando su actividad y evitando impactos a sus flujos de caja.

Por otra parte, aun con la emergencia sanitaria del 2020, se logró la recuperación de cartera castigada y provisionada por un monto de 928 MM.

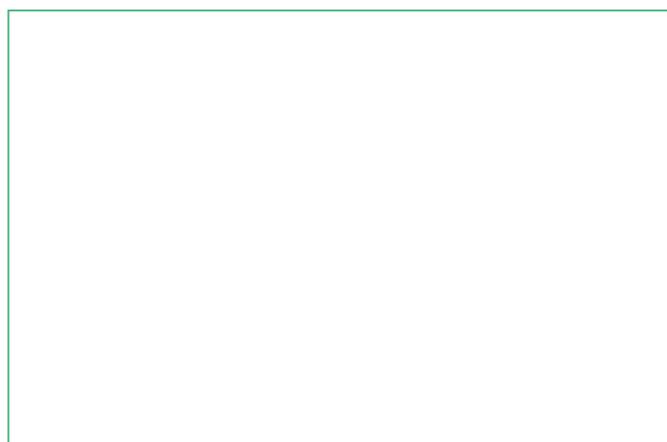
Se logro implementar nuevos modelos de débito automático que permitirán la disminución de costos de operación en el 2021.

Sofisticación del Modelo de Operaciones

Principales Aceleradores de Digitalización

WhatsApp

Siendo una tecnología de gran potencial, la Vicepresidencia de Operaciones logró durante el 2020 el posicionamiento de Pablo, nuestro asistente virtual, permitiendo conversaciones en tiempo real con nuestros clientes, disminuyendo el paso a asesor y logrando cerrar 62.932 consultas a través de este canal.



Apoyo al comercio con el paso a paso de soporte cuando sus datáfonos presentan las siguientes novedades:

- POS No carga
- POS No enciende
- Sin señal
- Fallas de comunicación



Pablo

Asistente virtual de CredibanCo
Mi número es 3105763528

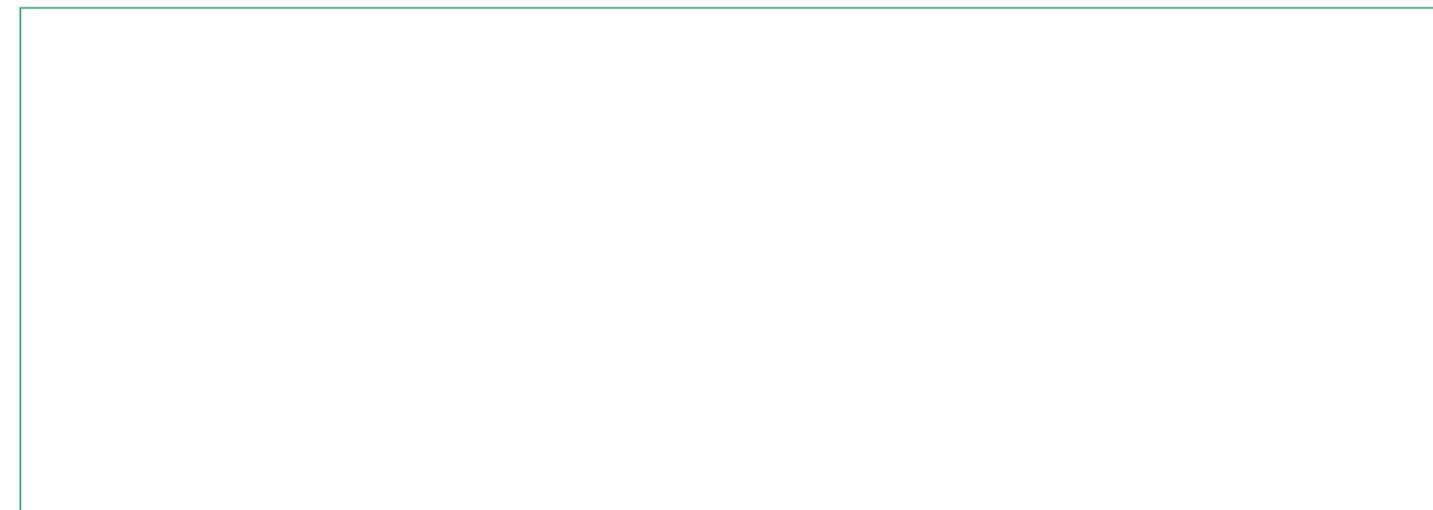
Te ayudo con:

- Información general
- Soporte técnico
- Ventas de nuestros productos
- Envío de factura
- Consulta de saldo
- Papelería
- Consulta de transacciones
- Apoyo GIS

En 2020 se realizó la automatización de procesos de atención al cliente a través de la integración del robot de WhatsApp y robots internos de CredibanCo, optimizando los tiempos de gestión y permitiendo la maduración del canal, tales como: solicitudes de papelería, verificación de estado de transacciones, Plan de fidelización y requerimientos frecuentes.

Canales Digitales

Con un equipo desarrollado en conocimiento a través de modelo T y la interacción de los clientes sobre los canales digitales existentes, facilitamos las interacciones de los comercio, tarjetahabientes y entidades financieras, mejorando sustancialmente los resultados de experiencia a diciembre de 2020.



Sofisticación del Modelo de Operaciones

Principales Aceleradores de Digitalización

COE RPA, Adopción de RPA como herramienta de mejora en la productividad en la Vicepresidencia de Operaciones.

Modelo de Madurez CoE RPA

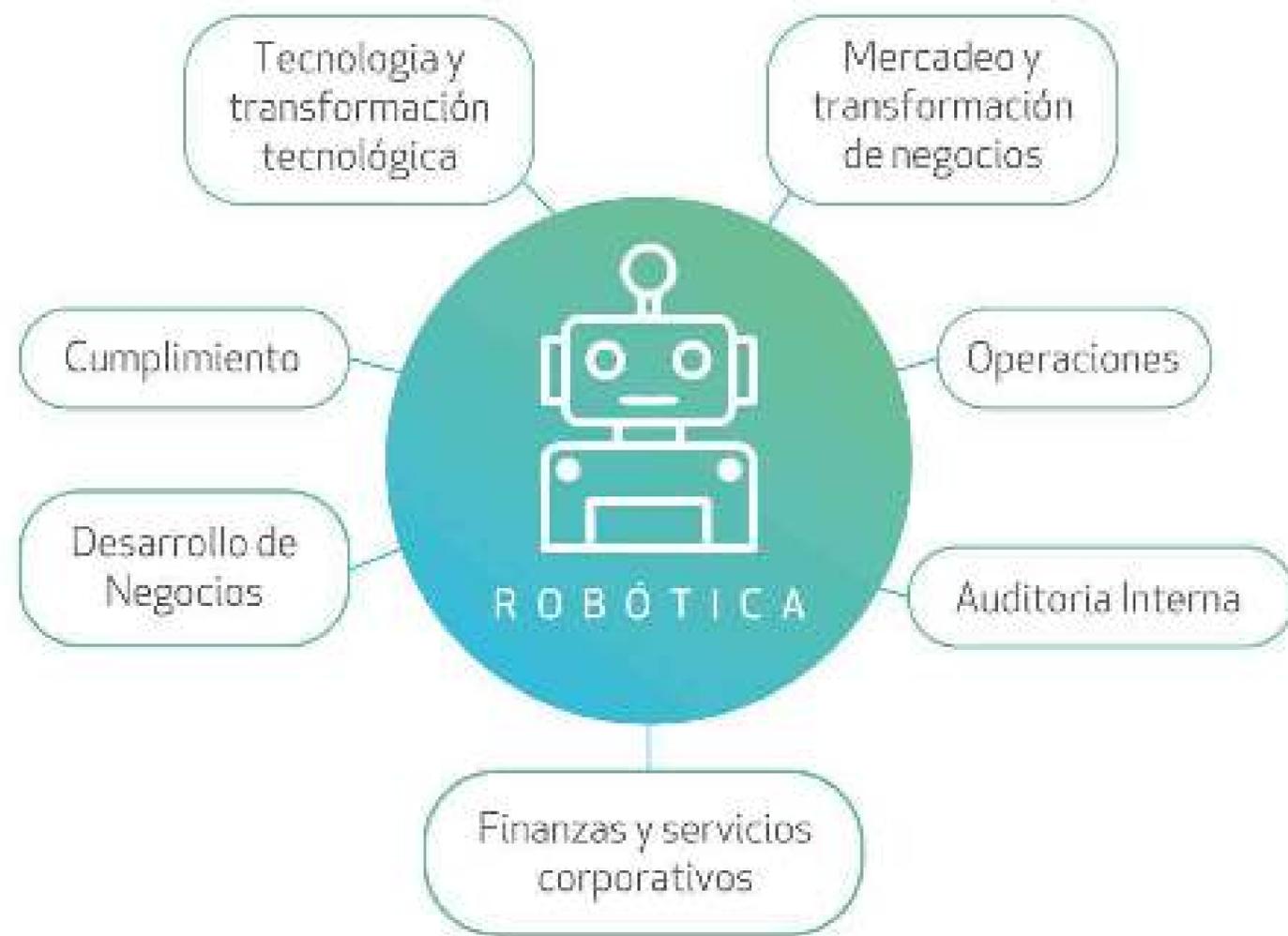


A medida que evoluciona la capacidad del equipo, avanzamos en las diferentes etapas del Centro de Experiencia de Operación de RPA para la organización. De igual manera Enel cierre del CoE Operacional homologado, y buscaremos en el 2021 llegar al táctico.

Se realizó mitosis de RPA sobre 42 recursos de la Vicepresidencia de Operaciones, y se dieron los primeros alcances sobre recursos de la Vicepresidencia de tecnología y Talento Humano

En el 2020 obtuvimos más:





Se desarrollaron 29 nuevos BOT's que liberaron más aproximadamente 6.052 HH y ahorraron aproximadamente 400MM evitando contrataciones adicionales de Talento para soportar la operación de nuevos productos.

Las actividades automatizadas logran transformar en trabajo digital el 86% de la actividad realizada.



Afiliación digital

Alineados con la transformación digital que viene desarrollando CredibanCo, desde la Vicepresidencia de Operaciones y en conjunto con nuestro frente de transformación, se logró la implementación de un canal digital de cara a nuestros clientes, así como la implementación de nueve canales de información líquida, generando de esta forma logros tan relevantes como la eliminación del formulario, la aplicación de firma y huella como prerequisite de afiliación, migrando a modelos de autenticación a través de conexión directa con fuentes certificadas, adicionalmente, optimizamos sustancialmente los tiempos de vinculación de nuevos comercios y asignación de terminales

Por otra parte, se desarrollaron modelos de automatización al interior del proceso que permitieron la reducción en tiempos de procesamiento, e implementando nuevos esquemas de interacción con los clientes para informar el estado de sus procesos logrando una penetración del 95% al cierre del 2020 para comercios afiliados

Agile Service

En 2020 conformamos nuevas células de trabajo en la Vicepresidencia de Operaciones, enfocados en lograr disminuir los PR-Q's, los TMO y mejorar la satisfacción de nuestros clientes, las historias trabajadas fueron valoradas en conjunto con los clientes.

Se trabajaron 79 Sprints, logrando 84 entregables de valor, de los cuales destacamos:

Solicitud de listado de transacciones a través de WhatsApp, Automatización de ajustes a Entidades Financieras y gestión integral de bonos.



Certificaciones

Seguridad de la Información y Ciberseguridad



*Certificación anual
PCI DSS VERSIÓN 3.2.1 EN 2021*



Security
Standards Council

*Certificación
PCI PIN SECURITY VERSIÓN 3.0 EN 2021*

Desde el año 2006 CredibanCo ha incluido, dentro de sus marcos de referencia, el estándar para la protección de datos de tarjetahabiente PCI DSS, el cual le permite fortalecer la seguridad de la información de tarjetahabientes en todo el flujo operativo

donde se visualizan, transportan y/o almacenan estos datos, en busca de aumentar la confianza de nuestros clientes; es así, que en enero 2021 CredibanCo, a través de su Qsa GM Sectec, ratificó su cumplimiento en el estándar PCI DSS v3.2.1 permitiendo posicionarse como una de las redes más seguras de Colombia.

Por otra parte, en el mes de febrero de 2021 CredibanCo se certificará nuevamente en el estándar PCI PIN Security v3.0 y para continuar generando ese valor diferencial como la única red en Colombia certificada en dicho estándar.

La adopción y acreditación de las certificaciones ya mencionadas le permiten a CredibanCo gestionar proactivamente los diferentes riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad que puedan afectar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos sus clientes.



Certificaciones Calidad y Procesos

Durante el año 2020 todas las empresas se vieron enfrentadas a nuevas formas de realizar las actividades de su día a día, CredibanCo no fue la excepción y gracias a su cultura de Gestión de la Calidad se lograron mantener estándares de excelente servicio enfocado siempre a nuestros clientes, buscando mejorar y ayudar en cada momento la experiencia de todos los usuarios del sistema.

CredibanCo mantuvo su compromiso de centrar sus esfuerzos en la satisfacción de sus clientes y con un trabajo en equipo logró nuevamente la certificación de Calidad ISO 9001 versión 2015 otorgada por la firma certificadora SGS.

Continúan los retos que seguiremos afrontando con innovación, agilidad, compromiso y dedicación que nos ha caracterizado para lograr los objetivos trazados para el futuro de la empresa y del país.



*Certificación de Calidad
ISO 9001 - 2015*

Certificaciones

Ambiente de Control



*Certificación Anual
ISAE 3402 SOC I Tipo II*

International Standard on Assurance Engagements 3402 (ISAE3402), emitida por el international Auditing and Assurance Standards Board. Esta norma busca certificar la seguridad razonable, sobre la descripción, diseño y efectividad de los controles en la organización.

En enero de 2021, CredibanCo recibe la certificación, con el apoyo de la firma de consultoría Price WaterhouseCoopers PwC evaluando el cierre del año fiscal inmediatamente anterior Enero – Diciembre 2020, dentro de esta certificación se consideran los procesos que soportan los servicios suministrados a las entidades financieras que pudieran estar cotizando sus acciones en bolsas de valores internacionales.

Este proceso comienza en el mes de Octubre de 2020 para el periodo de certificación el cual evaluó Enero – Diciembre 2020. Obteniendo el informe de cumplimiento el 19 de enero de 2021, el cual afirma cumplimiento de los siguientes procesos:

- Compensación y liquidación de transacciones Visa y Amex
- Enrutamiento y autorización
- Corresponsalía Bancaria
- Recepción y entrega de archivos de la red Amex



Nuevos Negocios Filiales



La Red Transaccional de los Colombianos durante el 2020 desarrolló una estrategia de consolidación con tres propósitos principales: Aumentar los ingresos para los comercios, ofrecer un portafolio de transacciones de valor agregado competitivo y ser el mayor agregador de CredibanCo.



Consolidación

- Cerramos el año con una Red de 2.191 activos.
- Movilizamos 33Mil millones de pesos en 3,7 Millones de Transacciones.



Productos

- Fortalecimos nuestra oferta de adquisición la cual a cierre de año tenía una participación en Trx del 19%.
- Implementamos corresponsalia de Nequi, habilitamos modelo de VNP y fortalecimos la propuesta de Pines y apuestas vinculando mas opciones.



Agilidad

- Implementación de un Modelo Temporal (Ferias) que nos permite vincular comercios de forma rápida para atención de eventos.
- Se creó un Modelo vinculación remota que permite a través de canales digitales tener la documentación del comercio disminuyendo desplazamientos y tiempos en la afiliación.
- Se habilitaron mas canales de recaudo como PSE y Bancamía que permite mejorar el flujo de caja.



Actuaciones | Administrativas y Judiciales

Informe Procesos Judiciales

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

Riesgo

Probabilidad Remota de Pérdida

Pretensiones

Se pretende que los demandados (REDEBAN, BANCOLOMBIA y CREDIBANCO) respondan por el pago de transacciones que fueron objeto de contracargo, con el correspondiente débito en las cuentas corrientes de depósito, los cuales dieron lugar a sobregiros no autorizados por cuantía de \$651 millones, y \$2.500.000 millones en perjuicios que se derivan de la suspensión del servicio de pagos con tarjetas, lo que llevó al cierre de tres empresas.

Actuaciones

- El 3 de mayo de 2012, la demanda fue contestada por CREDIBANCO.
- 11 de abril de 2013 el Juzgado corrió traslado del recurso interpuesto por BANCOLOMBIA respecto al auto que dio por no contestada en tiempo la demanda por esta entidad.
- 24 de octubre de 2013 el juzgado resolvió el recurso de reposición confirmado la extemporaneidad en la contestación de la demanda y concediendo el recurso de apelación ante el Tribunal Superior de Distrito Judicial.
- El 30 de abril de 2014 mediante auto el Tribunal resolvió revocar la providencia anterior y ordenó a la Juez Catorce Civil del Circuito darle trámite oportuno a la contestación de la demanda aportada por BANCOLOMBIA.
- El 10 de agosto de 2016 se realizó ante el Juzgado 19 Civil de Circuito la audiencia de CONCILIACION, FIJACION DEL LIGITIO Y SANEAMIENTO DEL PROCESO prevista en el artículo 101 del C.P.C.
- El 15 de febrero de 2018 el Juzgado 16 Civil del Circuito de Cali profirió sentencia negando la totalidad de las pretensiones.
- El 7 de marzo de 2019, el Tribunal Superior del Distrito Judicial, Sala Civil de Cali, confirmó la sentencia de primera instancia por medio de la cual se negó la totalidad de las pretensiones de la demanda.
- El 11 de marzo de 2019 el demandante presentó recurso de casación el cual fue concedido el 12 de abril de 2019 por el Tribunal Superior.
- Mediante auto del 17 de julio de 2019 la Corte Suprema de Justicia admitió el recurso extraordinario de casación y concedió el término de 30 días para la sustentación, misma que fue presentada por el demandante el 30 de agosto de 2019.
- El 27 de febrero se inadmitió la demanda y el 4 de marzo la demandante interpuso recurso de reposición. Se corre traslado del recurso del viernes 6 al 10 de marzo de 2020. El 10 de marzo Credibanco recorrió el traslado del recurso respaldando la decisión del Juez y solicitando la inadmisión del recurso.

Riesgo

Desde el 11 de marzo de 2020 el proceso se encuentra al Despacho para decidir sobre recurso de reposición interpuesto por la demandante en contra de auto que inadmite la demanda de casación.

Actuaciones | Administrativas y Judiciales

Informe Procesos Contencioso Administrativos

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.

Riesgo

El riesgo de la contingencia es Eventual.

Pretensiones

Recuperación del valor pagado con ocasión del procedimiento administrativo sancionatorio. En el año 2016, CredibanCo pagó sanción más intereses la suma de \$1,857,753.

Actuaciones

- En el año 2012 El Ministerio De Tecnologías De La Información y Las Comunicaciones realizó visita de inspección administrativa para revisar información contable.
- En el año 2012 El Ministerio De Tecnologías De La Información y Las Comunicaciones emitió informe concluyendo que CredibanCo no autoliquidó correctamente la contraprestación al FonTic para los períodos I-2009 a IV-2011. CredibanCo dio respuesta a este informe.
- En el año 2014 El Ministerio De Tecnologías De La Información y Las Comunicaciones expidió la Resolución 3769 de 2014 en la que se declaró deudor a CredibanCo por \$1100 millones y reconoció el argumento de CredibanCo de que las liquidaciones de 2009 y I, II y III-2010 ya se encontraban en firme. Por lo tanto CredibanCo ya no tuvo que pagar \$1700 millones.
- En febrero de 2015, se presentó recurso de reposición y subsidio apelación contra la resolución. Se presentaron pruebas, incluyendo dos peritazgos y un informe de revisor fiscal que acreditó que no tenemos ese tipo de ingresos. En agosto de 2015, mediante Resolución 1814 de 2015 se resolvió el recurso de reposición, confirmando la Resolución 3769 y concediendo la apelación ante el superior jerárquico. Sanción por \$1.105.721.000. Resolución 1445 de 2016 se resuelve recurso de apelación.
- En abril de 2017 el Tribunal Administrativo admitió la demanda.
- En octubre de 2017 el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones presentó demanda.
- En marzo de 2018 se llevó a cabo la audiencia inicial.
- En junio de 2018 se llevó a cabo audiencia de pruebas y se corrió traslado para presentar alegatos.

Riesgo

El 17 de julio de 2018 se radicaron alegatos de conclusión, y actualmente se encuentra al despacho para fallo.

Actuaciones | Administrativas y Judiciales

Informe Procesos Contencioso Administrativos

Acción de Nulidad y Restablecimiento del Derecho en contra de la Liquidación Oficial Aforo GGI-FI-LA-00018-14 emitida por la Secretaría de Hacienda Distrital de Barranquilla.

Riesgo

El riesgo de la contingencia es Remota.

Pretensiones

Que se declare 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 impuesto 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.

Actuaciones

- El 17 de junio de 2016 se radicó demanda ante el Tribunal Contencioso Administrativo del Atlántico.
- El 21 de Septiembre de 2016 se dictó auto admisorio de la demanda, se ordenó el pago de gastos judiciales por parte de CredibanCo, y se notifica a la ALCALDIA DE BARRANQUILLA, lo mismo que al MINISTERIO PUBLICO.
- El 21 de Noviembre de 2016 se notificó la demanda por parte del Tribunal, a la Alcaldía y a la Procuraduría General de la Nación, hecho que fue confirmado mediante oficio comunicando el traslado de la demanda.
- El 26 de mayo de 2017 se llevó a cabo primera audiencia.
- El 15 de junio de 2018 se presentaron los alegatos de conclusión.

Riesgo

A la fecha el proceso se encuentra al despacho del Magistrado para la respectiva Sentencia.

Actuaciones | Administrativas y Judiciales

Informe Procesos Contencioso Administrativos

Acción de Nulidad y Restablecimiento del Derecho en contra de las Resoluciones 029497 de 2008 y 046791 de 2009 emitidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Riesgo

Por Definir.

Pretensiones

Se declare la nulidad de las Resoluciones número 029497 de 2008 y 046791 de 2009 emitidas por la Superintendencia de Industria y Comercio a través de las cuales se declaró el incumplimiento de los compromisos asumidos ante la Superintendencia de Industria y Comercio respecto a la fijación de tarifas y, se declaró la ocurrencia del Riesgo Asegurable haciéndose exigibles las garantías constituidas a favor de esa Superintendencia.

Actuaciones

- En marzo de 2010 se formuló demanda.
- En abril de 2010 el Tribunal Administrativo de Cundinamarca Sección Primera admitió la demanda.
- En julio de 2011 se decretó acumulación de procesos.
- En septiembre de 2010 se decretaron pruebas.
- En marzo de 2011 se corrió traslado para alegar de conclusión.
- En junio de 2012 sentencia de primera instancia que niega las pretensiones de la demanda.
- En agosto de 2012 el Tribunal Administrativo de Cundinamarca concedió recurso de apelación.
- En febrero de 2013 el Consejo de Estado Sección Primera admitió recurso de apelación.
- En junio de 2013 se abre a pruebas en segunda instancia.
- En febrero de 2015 se corre traslado para alegar de conclusión.
- El 26 de noviembre de 2019 cambia magistrado ponente a Oswaldo Giraldo

Riesgo

A la fecha el proceso se encuentra al despacho del Magistrado para la respectiva Sentencia.

Actuaciones | Administrativas y Judiciales

Informe Procesos Contencioso Administrativos

Acción de Nulidad y Restablecimiento del Derecho en contra de la Resolución 12201 de 2011 emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Riesgo

Por Definir.

Pretensiones

Se declare la nulidad de la Resolución número 12201 emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio a través de la cual se declaró el incumplimiento de los compromisos asumidos ante la Superintendencia de Industria y Comercio respecto a la fijación de tarifas, se declaró la ocurrencia del Riesgo Asegurable haciéndose exigibles las garantías constituidas a favor de esa Superintendencia y se impuso sanción a CredibanCo por valor de \$700 mm y a su Representante Legal.

Actuaciones

- En agosto de 2011 se formuló demanda.
- En noviembre de 2011 el Tribunal Administrativo de Cundinamarca Sección Primera admitió la demanda.
- En agosto de 2012 se decretaron pruebas.
- En noviembre de 2013 se corrió traslado para alegar de conclusión.
- En febrero de 2014 sentencia de primera instancia que niega las pretensiones de la demanda.
- En abril de 2014 el Tribunal Administrativo de Cundinamarca concedió recurso de apelación.
- El 17 de junio de 2014 el proceso ingresó la Despacho para decidir sobre la admisión del recurso de apelación.
- El 20 de marzo.2019 cambio de magistrado ponente a Nubia Margoth Peña.

Riesgo

El proceso se encuentra al Despacho para decidir sobre la admisión del recurso de apelación desde junio de 2014.

Actuaciones | Administrativas y Judiciales

Informe Procesos Actuaciones Administrativas de Determinación de Impuestos.

Riesgo

Eventual

Pretensiones

Acudir a vía jurisdiccional en contra del Distrito de Barranquilla (plazo hasta marzo de 2021)

Actuaciones

- Resolución de Reconsideración GGI-DT-RS-87-2020 del 05 de octubre de 2020 que confirmó la Liquidación oficial de revisión GGI-FI-LR-00002-19 del 24/01/2019, Año gravable 2010.
- Resolución de Reconsideración GGI-DT-RS-86-2020 del 02 de octubre de 2020 que confirmó la Liquidación oficial de revisión GGI-FI-LR-00003-19 del 29/01/2019, Año gravable 2012.
- Resolución de Reconsideración GGI-DT-RS-85-2020 del 02 de octubre de 2020 que confirmó la Liquidación oficial de revisión GGI-FI-LR-00004-19 del 24/01/2019, Año gravable 2013.
- Resolución de Reconsideración GGI-DT-RS-84-2020 del 02 de octubre de 2020 que confirmó la Liquidación oficial de revisión GGI-FI-LR-00005-19 del 24/01/2019, Año gravable 2014.
- Resolución de Reconsideración GGI-DT-RS-83-2020 del 02 de octubre de 2020 que confirmó la Liquidación oficial de revisión GGI-FI-LR-00006-19 del 24/01/2019, Año gravable 2015.
- Recursos de reconsideración interpuestos por CredibanCo en contra de la liquidación del año 2010 radicado el 28/02/2019 y en contra de las liquidaciones de 2012 a 2015 radicados el 01/03/2019.
- Requerimientos de información del 10/01/2020 correspondiente a los años 2010, 2012, 2013, 2014 y 2015.
- Respuestas a los requerimientos de información radicadas el 14 de febrero de 2020
- Requerimiento ordinario de información del 3 de marzo de 2020 correspondiente a los años 2010, 2012, 2013, 2014 y 2015
- Respuesta al requerimiento ordinario radicado el 16/03/2020.
- El 13 de octubre se recibieron las citaciones para notificación personal de las resoluciones mediante las cuales el Distrito de Barranquilla resolvió los recursos de reconsideración interpuestos por CRB en contra de las Liquidaciones Oficiales de Revisión de las declaraciones de ICA. Por recomendación de los asesores no se acudió a notificación personal y para que se surtiera notificación por edicto.

Riesgo

Se contrató a PwC como abogados para adelantar el proceso judicial ante la Jurisdicción de los contencioso administrativo.

Actuaciones | Administrativas y Judiciales

Informe Procesos Actuaciones Administrativas de Determinación de Impuestos.

Concepto	Acto Oficial	Cuantía	Última Actuación
ICA 2012	Requerimiento ordinario No. GGI-DT-OF-00229 del 03/03/2020. Requerimiento de información GGI-DT-OF-00037 del 10/01/2020. Liquidación Oficial de Revisión COD 504 en acto No. GGI-FI-LR-00003-19 del 29 de enero de 2019. Resolución de Reconsideración GGI-DT-RS-86-2020 del 02 de octubre de 2020	\$2.835.920.000	Respuesta a l RO el 16/03/2020 Respuesta a RI el 14/02/2020 Se presentó recurso de reconsideración el 28/02/2019. Se resolvió recurso confirmando la LOR
ICA 2013	Requerimiento ordinario No. GGI-DT-OF-00229 del 03/03/2020. Requerimiento de información GGI-DT-OF-00038 del 10/01/2020. Liquidación Oficial de Revisión COD 504 en acto No. GGI-FI-LR-00004-19 del 29 de enero de 2019. Resolución de Reconsideración GGI-DT-RS-85-2020 del 02 de octubre de 2020	\$2.878.984.000	Respuesta a l RO el 16/03/2020 Respuesta a RI el 14/02/2020 Se presentó recurso de reconsideración el 01/03/2019 Se resolvió recurso confirmando la LOR
ICA 2014	Requerimiento ordinario No. GGI-DT-OF-00229 del 03/03/2020. Requerimiento de información GGI-DT-OF-00039 del 10/01/2020. Liquidación Oficial de Revisión COD 504 en acto No. GGI-FI-LR-00005-19 del 30 de enero de 2019	\$3.180.408.000	Respuesta al RO el 16/03/2020 Respuesta a RI el 14/02/2020 Se presentó recurso de reconsideración el 01/03/2019 Se resolvió recurso confirmando la LOR
ICA 2015	Requerimiento ordinario No. GGI-DT-OF-00229 del 03/03/2020. Respuesta a Requerimiento de información GGI-DT-OF-00040 del 10/01/2020. Liquidación Oficial de Revisión COD 504 en acto No. GGI-FI-LR-00006-19 del 30 de enero de 2019 Resolución de Reconsideración GGI-DT-RS-83-2020 del 02 de octubre de 2020	\$3.861.264.708	Respuesta a l RO el 16/03/2020 Respuesta a RI el 14/02/2020 Se presentó recurso de reconsideración el 01/03/2019. Se resolvió recurso confirmando la LOR
ICA 2010	Requerimiento ordinario No. GGI-DT-OF-00229 del 03/03/2020. Requerimiento de información GGI-DT-OF-00036 del 10/01/2020. Liquidación Oficial de Revisión COD 504 en acto No. GGI-FI-LR-00002-19 del 24 de enero de 2019 Resolución de Reconsideración GGI-DT-RS-87-2020 del 15 de octubre de 2020	\$2.130.732.000	Respuesta a l RO el 16/03/2020 Respuesta a RI el 14/02/2020 Se presentó recurso de reconsideración el 01/03/2019. Se resolvió recurso confirmando la LOR

Actuaciones | Administrativas y Judiciales

Informe Procesos Actuaciones Administrativas de Determinación de Impuestos.

Concepto	Acto Oficial	Cuantía	Última Actuación
ICA 2016	Requerimiento especial No. GGI-FI-RE-00187-20 del 04/112020	N/A	Se definió por estrategia no dar respuesta, para no dar argumentos al Distrito que mejoren sus planteamientos en el acto de determinación del impuesto.

Actuaciones | Administrativas y Judiciales

Informe Procesos Actuaciones Administrativas de Determinación de Impuestos.

Concepto	Acto Oficial	Cuantía	Última Actuación
ICA 2013 a 2017	Emplazamiento No. 000-163 del 17 de septiembre de 2018	N/A	Se dio respuesta en diciembre de 2018
Retelca 2018	Emplazamiento No. 0507 del 16 de octubre de 2018	N/A	Se dio respuesta en diciembre de 2018

Actuaciones | Administrativas y Judiciales

Informe Procesos Actuaciones Administrativas de Determinación de Impuestos.

Concepto	Acto Oficial	Cuantía	Última Actuación
ICA 2016 Soledad	Emplazamiento para declarar No.1605411 del 20 de noviembre de 2018	N/A	Se dio respuesta en abril de 2019

Actuaciones | Administrativas y Judiciales

Informe Procesos Actuaciones Administrativas de Determinación de Impuestos.

Concepto	Acto Oficial	Cuantía	Última Actuación
ICA 2013	Emplazamiento por no declarar No.001-aforo-2019-06-21 del 21 de junio de 2019	N/A	Se dio respuesta en septiembre de 2019
ICA 2014	Emplazamiento por no declarar No.002-aforo-2019-06-21 del 21 de junio de 2019	N/A	Se dio respuesta en septiembre de 2019
ICA 2015	Emplazamiento por no declarar No.003-aforo-2019-06-21 del 21 de junio de 2019	N/A	Se dio respuesta en septiembre de 2019
ICA 2016	Emplazamiento por no declarar No.004-aforo-2019-06-21 del 21 de junio de 2019	N/A	Se dio respuesta en septiembre de 2019
ICA 2017	Emplazamiento por no declarar No.005-aforo-2019-06-21 del 21 de junio de 2019	N/A	Se dio respuesta en septiembre de 2019
ICA 2017	Emplazamiento para declarar No.006-aforo-2019-06-21 del 21 de junio de 2019	N/A	Se dio respuesta en septiembre de 2019

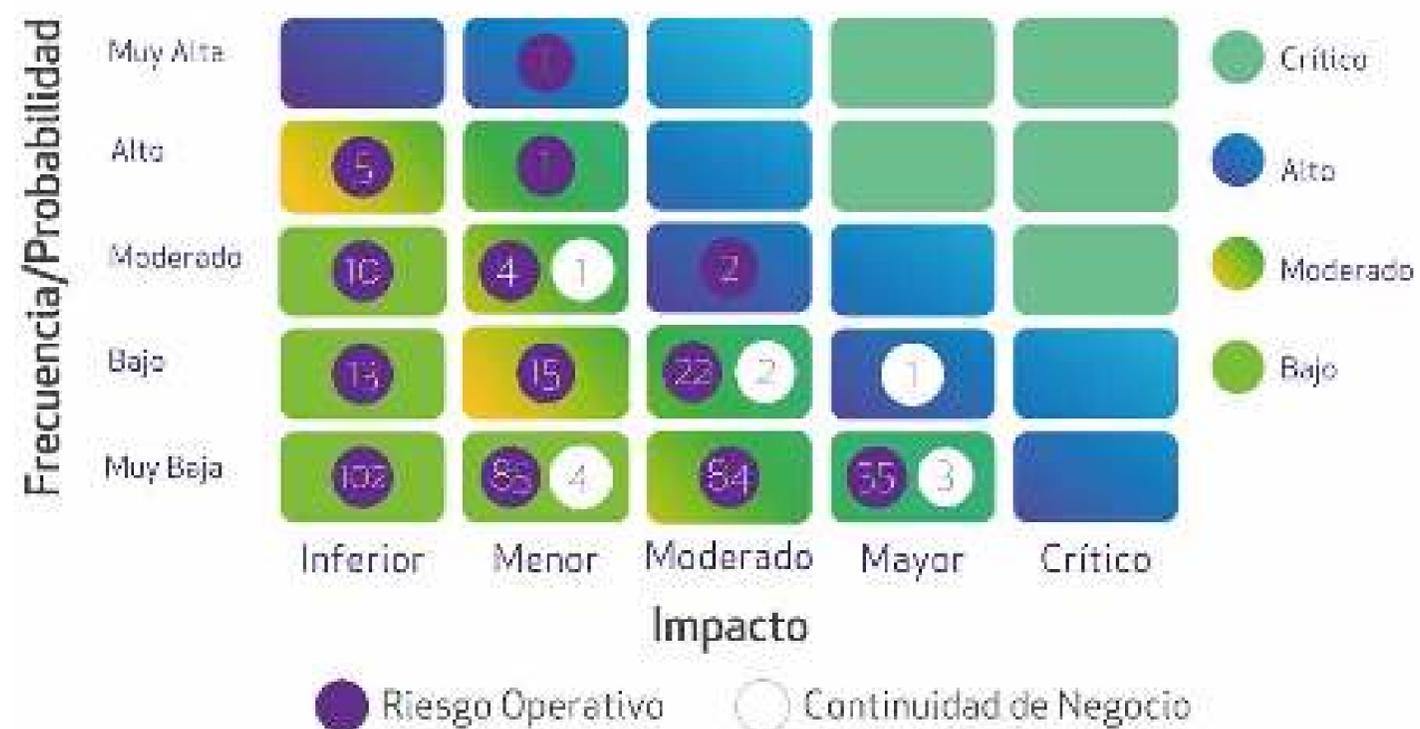
Actuaciones | Administrativas y Judiciales

Informe Procesos Actuaciones Administrativas de Determinación de Impuestos.

Concepto	Acto Oficial	Cuantía	Última Actuación
Contribución CRC 2013	Emplazamiento para corregir No. 1-2020-022 del 18 de septiembre de 2020	\$ 16,752,000	Se dio respuesta el 28 de octubre de 2020
Contribución CRC 2014	Emplazamiento para corregir No. 1-2020-027 del 18 de septiembre de 2020	\$ 27,395,000	Se dio respuesta el 28 de octubre de 2020
Contribución CRC 2015	Emplazamiento para corregir No. 1-2020-034 del 18 de septiembre de 2020	\$ 43,865,000	Se dio respuesta el 28 de octubre de 2020
Contribución CRC 2017	Emplazamiento para corregir No. 1-2020-021 del 18 de septiembre de 2020	\$ 67,186,000	Se dio respuesta el 28 de octubre de 2020

Riesgos

Panorama Riesgo Residual



Donde los riesgos altos y moderados se encuentran con planes de acción en proceso.

Ejecución de talleres de identificación de riesgos causas y controles del 100% de los sub procesos de la compañía.



Riesgo Financiero

Desde la Dirección 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.

Desde la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento, bajo el liderazgo de la Dirección de riesgos y continuidad se implementó la medición, el control y monitoreo del riesgo de liquidez y mercado propio de la compañía.

Riesgo de liquidez

A continuación se muestra el nivel en porcentaje del Indicador de riesgo de liquidez de la entidad de cierre del año. Donde cerró el último trimestre con un promedio de 449% reflejando niveles adecuados de liquidez para la entidad.



Entidad con garantía	Composición	Valor presente
Banco 4	\$1.250.000 USD	\$4.418.737.500
Banco 2	Patrimonio autónomo	\$142.000.000

Riesgo de Mercado

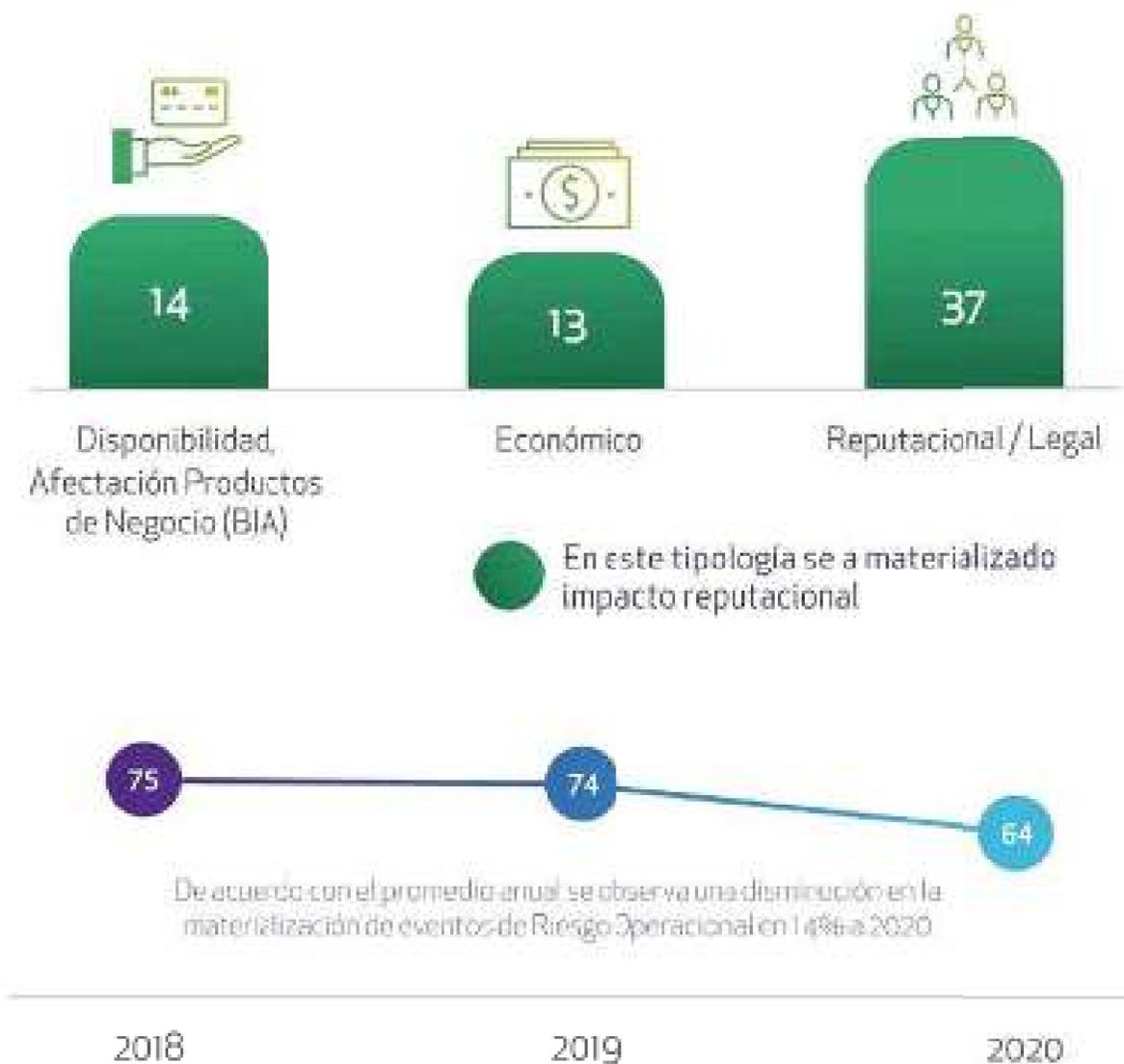
De acuerdo con los procesos de análisis y monitoreo de la exposición al riesgo al cual se encuentra el portafolio de inversiones de CredibanCo se encontró que en promedio cerró el año con un Valor en Riesgo (VaR por sus siglas en inglés) en 1,13% que representa alrededor de 22 millones de pesos sobre un portafolio de \$25 mil millones de pesos.

Datos: entidades a noviembre 31 de 2020. Fuente: Pagina web SuperFinanciera. Corte de garantías febrero 4 de 2021

Riesgos Operacionales



Comportamiento de Eventos



Control Interno

- El Modelo de Control Interno en Credibanco se encuentra implementado de acuerdo con los lineamientos de la circular externa 029 de 2014 - Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera. De misma forma, Credibanco estableció los lineamientos para sus subsidiarias para un adecuado Sistema de Control Interno (SCI) conforme con su naturaleza y magnitud de las operaciones que realiza.
- Desde la Alta Dirección se atiende las políticas establecidas en el Código de Buen Gobierno y el código de Conducta, así como en los demás documentos y procedimientos que son formalizados y socializados en todos los niveles y áreas de la organización.
- Credibanco cuenta con la estructura organizacional que le permite gestionar el Sistema de Control Interno, acorde con los objetivos estratégicos, definir los niveles de autoridad y responsabilidad y fomentar los principios, valores y conductas orientadas hacia el control. En el 2020 se fortaleció el programa de cero tolerancia al fraude y la corrupción, promoviendo la cultura de ética,

de control para prevención y la gestión de los riesgos asociados.

- Se cuenta con los sistemas de administración de riesgos con el fin de medir, controlar y hacer seguimiento a los riesgos que está expuesta la organización. En cuanto a información, en el 2020 Credibanco nuevamente fue certificado bajo el Estándar de Seguridad de Datos para la Industria de Tarjeta de Pago PCI DSS y el estándar de seguridad de datos del número de identificación personal (PIN) PCI PIN Security.
- El SCI está establecido bajo el modelo de las tres líneas de defensa, para lograr la supervisión y la gestión de los riesgos en todos los niveles de la organización. En la primera línea se encuentran todas las áreas operativas de la organización, quienes bajo los principios de Autocontrol, autogestión y autoregulación gestionan sus riesgos y controles para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización, durante el 2020 se realizó refuerzo en la cultura y responsabilidad de esta línea de defensa, además se efectuó la autoevaluación de los ele-

mentos de control interno implementados y ejecutados por cada una de las áreas.

- Auditoría Interna como tercera línea de defensa y la Revisoría Fiscal realizaron evaluaciones periódicas e independientes, para verificar la existencia y funcionamiento de un adecuado ambiente de control, de la gestión de los riesgos, el cumplimiento de las actividades de control y la confiabilidad de los sistemas de información y comunicación, esta revisión se aplicó tanto para Credibanco como para sus Subsidiarias por la Auditoría y Revisoría establecida para cada entidad.
- Como resultado de las revisiones de la Auditoría Interna, la Revisoría Fiscal y demás auditorías externas, se generaron planes de acción para el cierre de los hallazgos identificados, los cuales fueron consolidados en los indicadores de Control Interno, reportados mensualmente a la Administración y de revisión periódica por parte del Comité de Auditoría.
- Las subsidiarias realizaron revisión e implementación o refuerzo de los elementos de

control Interno con base a los lineamientos suministrados por Credibanco, el estado de implementación y los planes de acción establecidos fueron revisados con la gerencia General y escalados a la Junta Directiva de cada subsidiaria para revisión y aprobación.

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 2020 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 las 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.
- **Decisión 486 de la CAN: Régimen común sobre propiedad industrial.**



Nota sobre la Libre Circulación de Facturas

Dando cumplimiento a lo indicado en el artículo 87, párrafo 2 de la Ley 1676 de 2013, y en concordancia con el párrafo 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 2020 por parte de algún proveedor sobre alguna limitación de la norma para CredibanCo S.A.

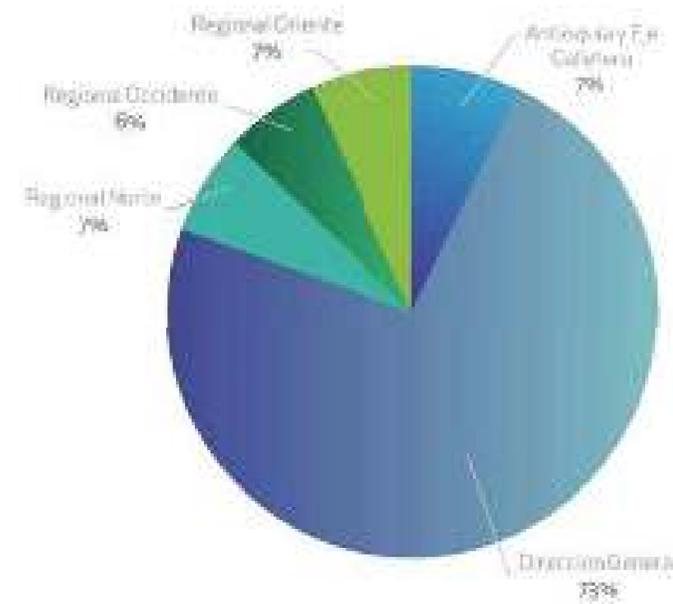
Distribución planta de personal y temporales



Indicador Movilidad - Rotación



Distribución Planta de Personal por Regional





Movilidad por nivel de cargo



34,6%

Indicador de Movilidad

Colaboradores

61

Comportamiento por rangos de edad



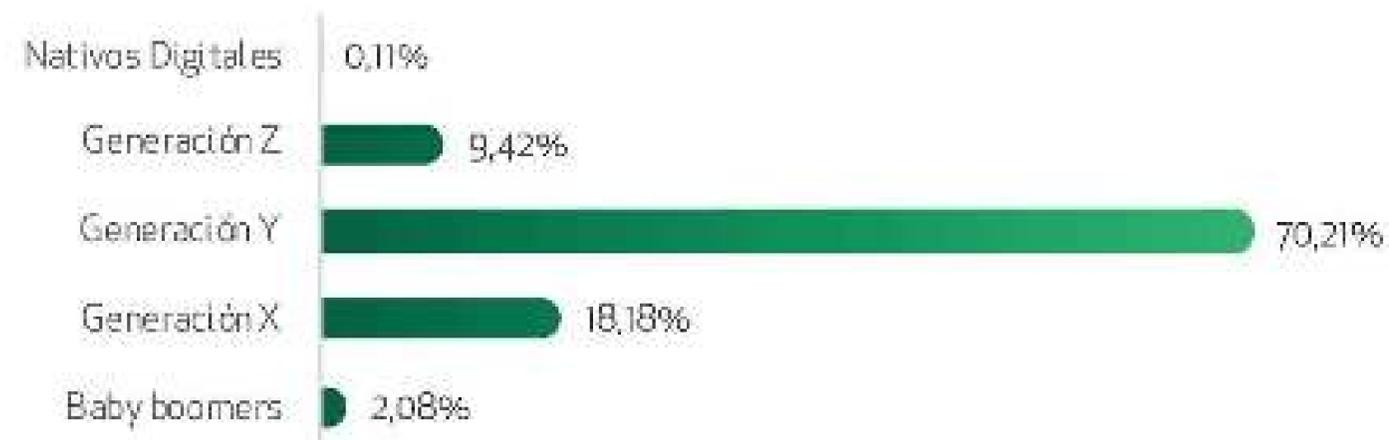
Equidad de género por nivel jerárquico



Equidad de género planta total



Comportamiento de planta por Generación



Marco Legal

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

Materia	Ley Aplicable
Decreto 2555 de 2010 y las demás normas que lo modifiquen o complementen	Recogió en todo lo pertinente, lo dispuesto en los Decretos 1400 y 2995 de 2005; 004 y 2230 de 2006 sobre S. de F.
Decreto 2551 de 1992 y la ley 1340 de 2009	Control a las prácticas comerciales restrictivas de la competencia
La ley 1581 del 2012 y Ley 1266 de 2008	Habeas Data y protección de datos personales
Ley de Telecomunicaciones 1342 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 039 de 2014	Aspectos aplicables a entidades vigiladas
Circular Externa 052 de 2007	Seguridad en información financiera
Ley 1735 de 21 de octubre de 2014 y Decreto 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 1258 de 2018	Regulación para condiciones servicio de Peajes
Estatuto Tributario	Actualización mediante ley de Crecimiento Económico
Decreto 2443 de 2018	Inversión en sociedades INTECH con objeto exclusivo
IRR 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
Circular 005 de 2019	Imparte instrucciones relacionadas con el uso de servicios de computación en la nube
Circular 006 de 2019	Imparte instrucciones relacionadas con la seguridad y calidad para la realización de operaciones mediante códigos QR
Circular 029 de 2019	Modifica la Circular Básica Jurídica en materia de requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones y acceso e información al consumidor financiero y uso de factores biométricos
Decreto 222 de 2020	Modifica el decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con corresponsales, cuentas de ahorro electrónicas, depósitos electrónicos, crédito de bajo monto, entre otras disposiciones
Circular 025 de 2020	Imparte instrucciones relacionadas con el Riesgo Operacional
Circular 27 de 2020	Imparte instrucciones relativas a la administración del riesgo de lavado de activos y de financiación del terrorismo
Decreto 1962 de 2020	Modifica el Libro 17 de la Parte 2 del Decreto 2555 referente a las definiciones y principios aplicables a los sistemas de pago de bajo valor y la adquisición.



RPA

Automatización Robótica de Procesos

La mayoría de las organizaciones se han embarcado en su camino hacia la RPA.



Ya han comenzado su viaje de RPA

Se espera que incremente en



en los siguientes dos años



Si esto continúa en su nivel actual, RPA habrá logrado una adopción casi universal en los próximos cinco años.

RPA ofrece valor a los líderes empresariales...

Los beneficios de la adopción de RPA son significativos.

La recuperación se informó en menos de 12 meses, con un promedio del 20% de la capacidad equivalente a tiempo completo (FTE) proporcionada por robots.

RPA continúa cumpliendo y superando las expectativas en múltiples dimensiones, que incluyen:

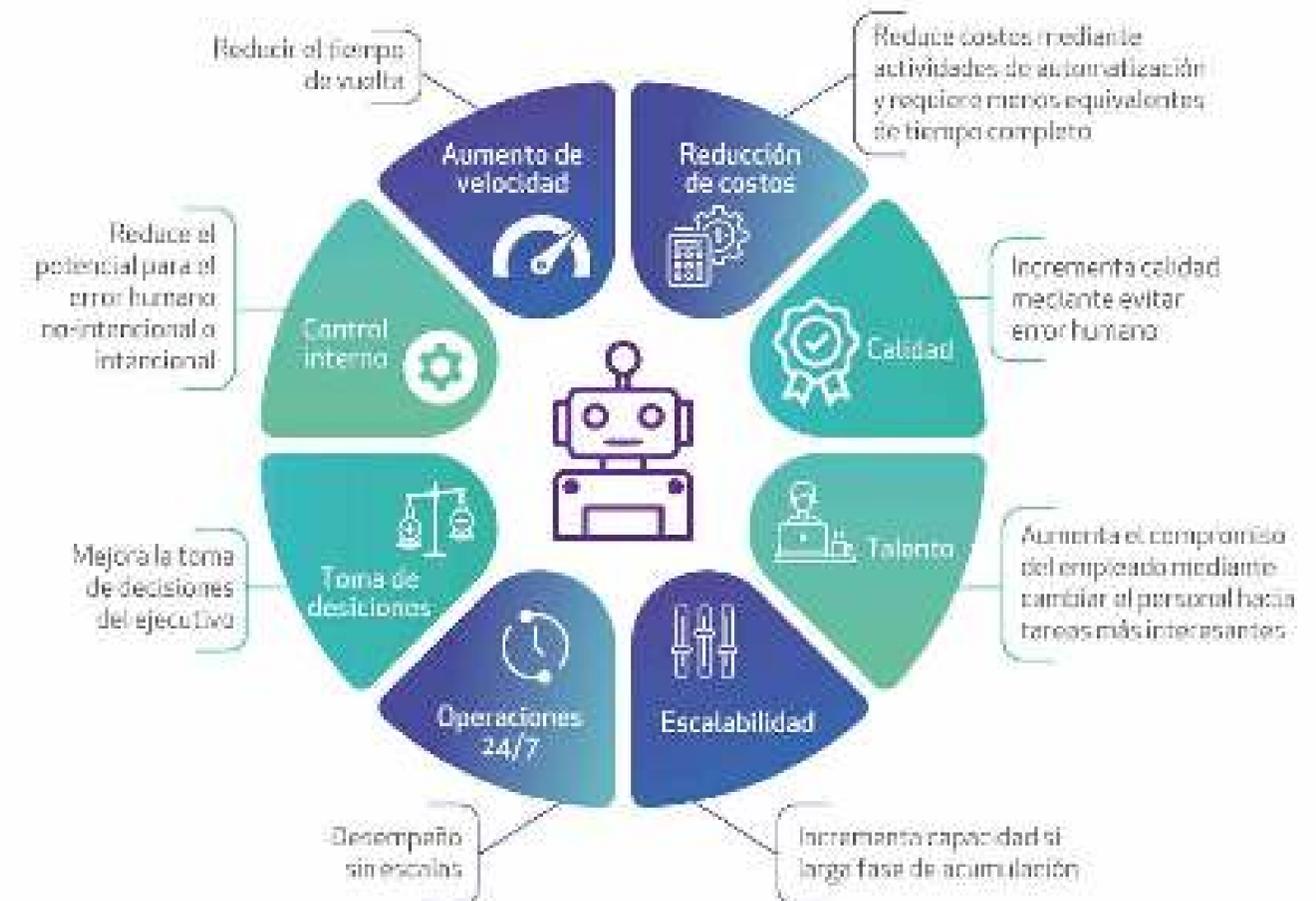
... sin embargo, escalar la RPA está resultando claramente más difícil de lo previsto



de las organizaciones han escalado su fuerza de trabajo digital



Beneficios de RPA



Indicadores RPA



Bots en ejecución
2020 **28**



Cifras del Negocio

Códigos QR, una alternativa para la digitalización de los pagos en Colombia

En el 2020 lanzamos los pagos con código QR. Los cuales son la nueva alternativa para todos los comercios, ya sean grandes cadenas, retail, aplicaciones de movilidad, pasarelas de pagos, agregadores y hasta tiendas de barrio y negocios unipersonales e independientes. Ahora los Comercios podrán con un solo QR recibir pagos de cualquier billetera o aplicaciones certificadas por las redes.

Estos pagos cuentan con un estándar de industria a nivel internacional Europa y Mastercard Visa (EMVco), el cual es interoperable en el sistema de pagos colombiano y recibe todas las franquicias y algunas marcas privadas.

En el 2020 se habilitaron 11 billeteras para recibir pagos con QR EMVco:



+101mil
Puntos de acceso con QR estático a través de habladores y Kit Digitales
+924 Transacciones

+131mil
Datáfonos habilitados para generar QR Dinámico
+7.240 TRX



01

Contexto



02

¿Quiénes somos?

03

Resultados



CredibanCo

¡CELEBRANDO LA SUSTENTABILIDAD!

04

Nuestro Talento



05

Filiales



06

Gobierno Corporativo



03

Resultados





08 **Clientes**