

INFORME DE GESTIÓN 2020

CONTENIDO

00	Mensaje a nuestros grupos de interés	3	05	Filiales	72
01	Contexto	4	06	Gobierno Corporativo	77
02	¿Quiénes somos?	13	07	Riesgos	80
03	Resultados	19	08	Prácticas Responsables	82
04	Nuestro Talento	60	09	Anexos	93



Gustavo Leño Concha Presidente de CredibanCo

Apreciados accionistas,

Sin duda alguna, el 2020 fue un año tremendamente complejo. Nadie vio venir este escenario de parálisis mundial. Por el contrario, veníamos con una inercia de crecimiento de dos dígitos y la expectativa de superar con creces los objetivos trazados. Sin embargo, en marzo, tras el inicio del Aislamiento Preventivo Obligatorio, la caída en los ingresos fue inminente y tuvimos que replantear prioridades. Rápidamente, establecimos objetivos a corto plazo siempre

enfocados en contribuir con la recuperación de la dinámica del negocio y lograr una utilidad de equilibrio. Esto nos llevó a recortar múltiples rubros del gasto pero sin comprometer las principales arterias que alimentan el corazón de nuestra compañía, es decir los programas estructurales de transformación, los empleos de nuestros colaboradores y el suministro de ayuda para nuestros clientes. En medio del ambiente de incertidumbre, hemos trabajado intensamente para proteger a nuestro ecosistema de audiencias de interés, brindándoles un apoyo consistente en medio de la coyuntura.

Y es que no es la primera vez que enfrentamos panoramas altamente complejos y adversos. En 2017, por ejemplo, cuando se firmó el acuerdo de terminación del Miembro de Grupo por parte de Visa, se oyeron rumores sobre la desaparición de CredibanCo pero gracias a una ferviente convicción de la Junta Directiva se estableció un plan estratégico de transformación que no sólo nos definió un norte, sino que también nos permitió seguir agregando valor a la industria e, incluso, ser protagonistas en su desarrollo. Posteriormente, considerando la solidez de nuestros indicadores de desempeño, hubo una nueva apuesta para transformar nuestro modelo de actuación a Unidades Estratégicas de Negocio (UENs) y no escatimamos en recurrir a todo lo necesario para habilitarnos como una compañía centrada en el cliente.

Desde la creación de una Vicepresidencia de Producto, hoy de Mercadeo y Transformación, la evolución de nuestro modelo de operaciones, la modernización interna, pasando por la maduración de nuestro modelo de gestión de riesgos y cumplimiento y, más recientemente, la transformación digital potenciada a partir de un cambio en nuestra propia estructura de funcionamiento, así como en las metodologías con las que trabajamos, pensamos y actuamos, hasta los esfuerzos integrados para ostentar la certificación de Great Place To Work durante los últimos 4 años consecutivos, la de Payment Card Industry (PCI) en los últimos 15 años y, a su vez, la de PCIPIN desde hace 4 años, siendo pioneros en el mercado con ésta última, hemos demostrado una capacidad única de resiliencia y adaptación al cambio que, a su vez, ratifica que la transformación es una constante en todas las aristas de nuestro negocio.

Justamente, en materia de resultados de esa directriz transformadora, destacamos que nuestro cierre anual el año pasado fue mejor que la expectativa planteada en los cierres trimestrales. Así mismo, todas las líneas de negocio lograron mantener o mejorar la participación de mercado. Logramos optimizar las plataformas de Acceso con Contactless, una tendencia creciente en el mercado, así como el lanzamiento en firme de nuestro programa de QR. De igual forma, mejoramos la experiencia de clientes potenciando el CX y NPS en los índices de entidades financieras y comercios.

Finalmente, en materia de digitalización, presentamos YoMeQuedoEnMiNegocio, una iniciativa clave para que los comercios no pararan de vender y que contó con el apoyo de múltiples aliados del sector público y privado, entre ellos la Presidencia de la República. Igualmente, mantuvimos nuestro camino de transformación digital generando nuevos canales y herramientas que nos permitieron brindar una experiencia digital a nuestros clientes en los diferentes momentos de interacción.

En esa medida, el 2020 fue un gran año para nosotros y, con orgullo, vemos que, hoy por hoy, somos una compañía nueva y a propósito de nuestro quincuagésimo aniversario, el cual cumplimos este 2021, celebramos medio siglo de transformar los pagos en Colombia y estamos preparados para los siguientes 50 años.

Nos complace por ello entregar el presente informe a los accionistas.

Un saludo cordial,



GUSTAVO LEÑO CONCHA
Presidente de CredibanCo

01

Contexto

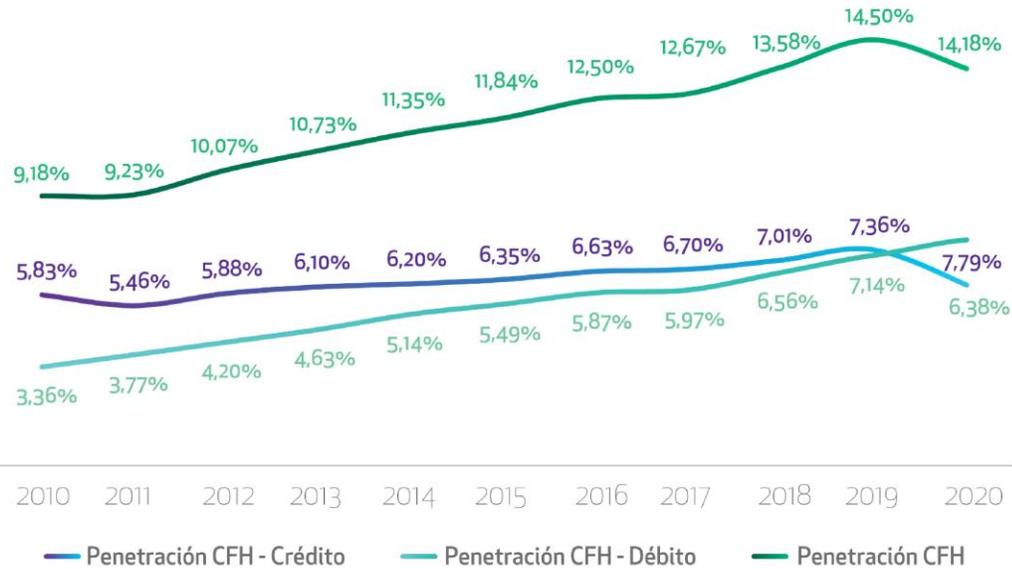


Cifras del negocio

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 14.2% 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 visto a causa de la pandemia de COVID-19, frente al resultado de 2019.

Adicionalmente, a causa del COVID-19, muchas de las transacciones realizadas en efectivo se trasladaron a pagos con medios electrónicos, siendo las tarjetas débito los de mayor penetración, debido a su rápida recuperación a lo largo del 2020, dinámica que no se observa en el crédito, a causa de que gran parte de los consumidores enfrentaron dificultades financieras para solventar los pagos y costos asociados a este producto, prefiriendo realizar transacciones de contado.



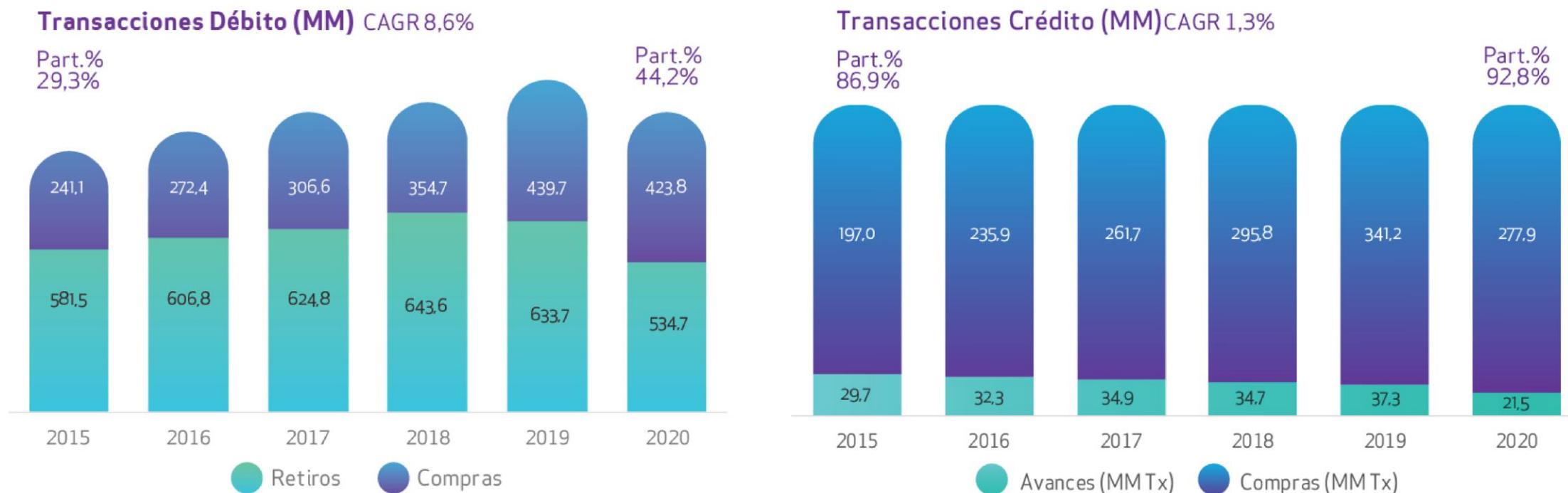
Fuente DANE SFC y Canales propios. El DANE cambia la metodología en 2015 incluye instituciones sin fines de lucro, cambios en seguridad social y mejorar metodología según OCDE



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.



Fuente SFC, total industria Colombia real a noviembre y proyectado a diciembre 2020

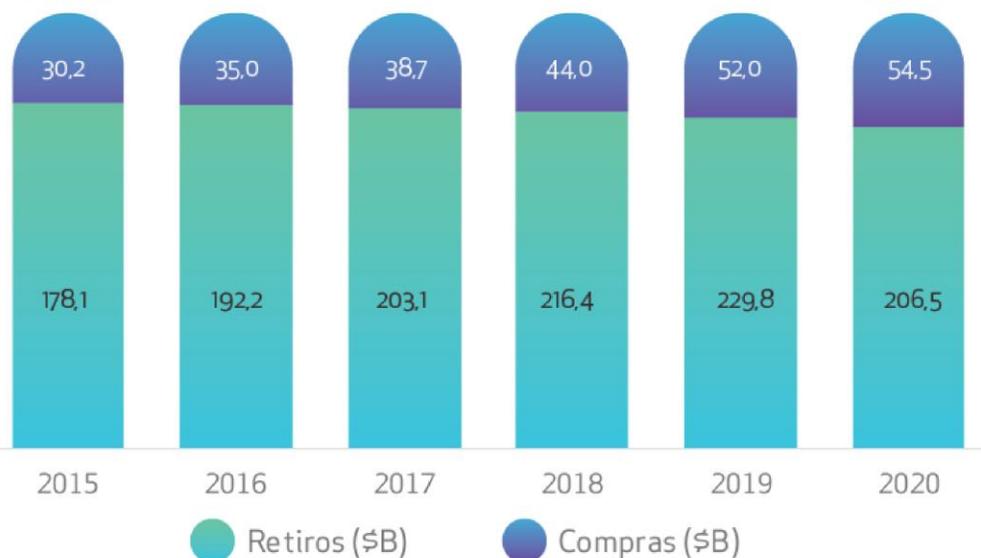
Cifras del negocio

Evolución de la industria

En la misma línea del comportamiento transaccional, se observa que en el crédito las compras representan la mayor proporción de la facturación, mientras que en el débito dicha participación ha venido creciendo de manera sostenida durante los últimos 5 años, mostrando un posicionamiento en aumento en el uso de los Medios de Pago Electrónicos en Colombia

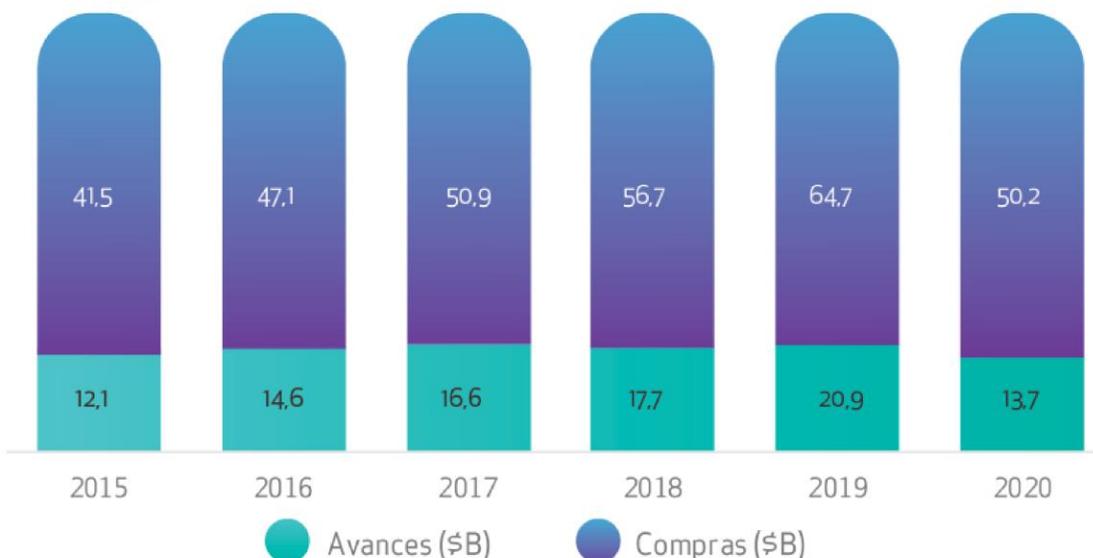
Facturación Débito (\$B) CAGR 7,5%

Part.%
14,5%



Facturación crédito (\$B) CAGR 0,3%

Part.%
77,4%



Part.%
78,5%

Fuente SFC, total industria Colombia real a noviembre y proyectado a diciembre 2020

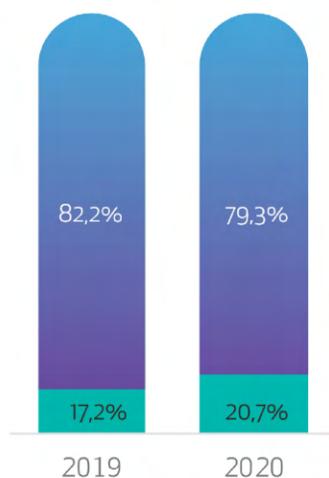
Cifras del negocio

Evolución del e-commerce

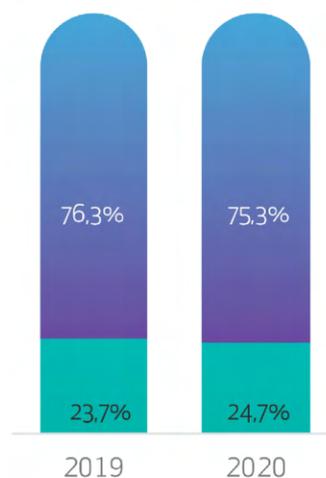
En el 2020 muchos establecimientos comenzaron a vender por internet para atender la demanda de domicilios de los colombianos, esto se tradujo en un incremento en la participación en transacciones y ventas de este canal.

Así mismo, el débito ganó participación en el e-commerce representando el 15,47% de las transacciones, doblando la participación lograda en 2019.

Participación de las transacciones por ambiente de pago



Participación de la facturación por ambiente de pago



% Participación de Transacciones Débito en comercio electrónico / Total Tx en comercio electrónico



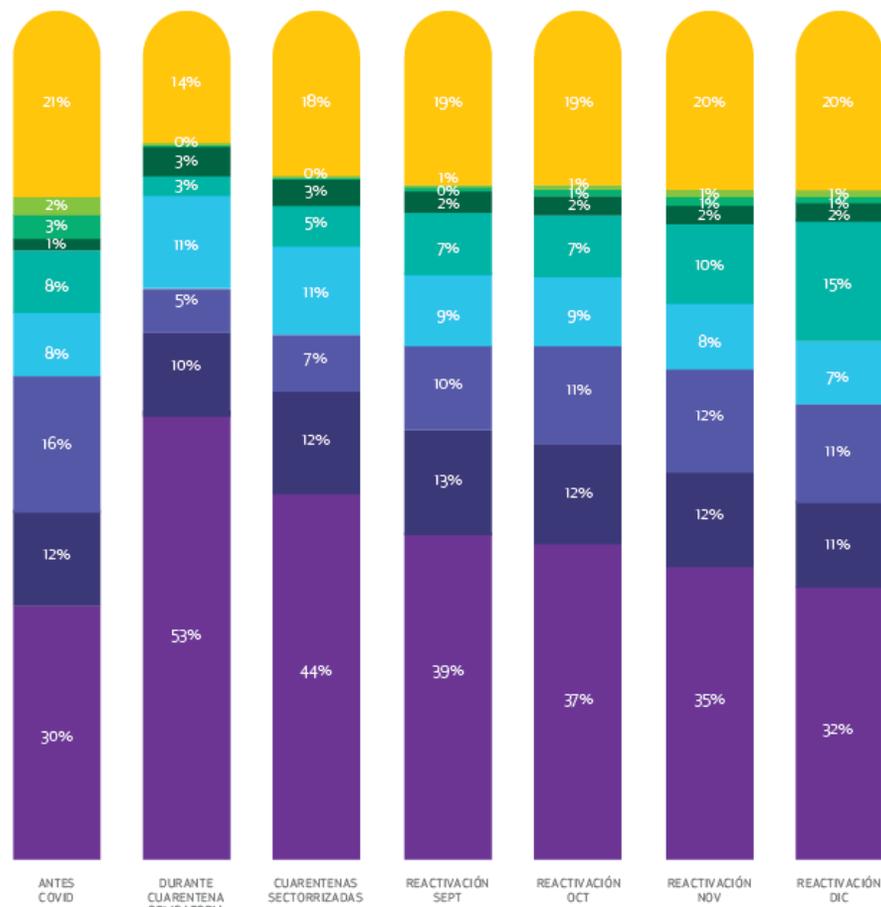
● %Participación Venta Presenciales ● %Participación Venta por internet

Fuente: Red CredibanCo, ventas aprobadas, sin Corresponsales.

Evolución de la reactivación de la industria

Venta Presente

Evolución Part% Categorías - Transacciones



- Supermercados tiene el mayor crecimiento con un impacto positivo del 32%, seguido de Salsamentarias con 7%.
- Restaurantes sigue siendo la categoría con mayor impacto negativo transaccional, seguido de entretenimiento y viajes y turismo.

Detalle del impacto en el 11% Reactivación Dic vs. antes del COVID

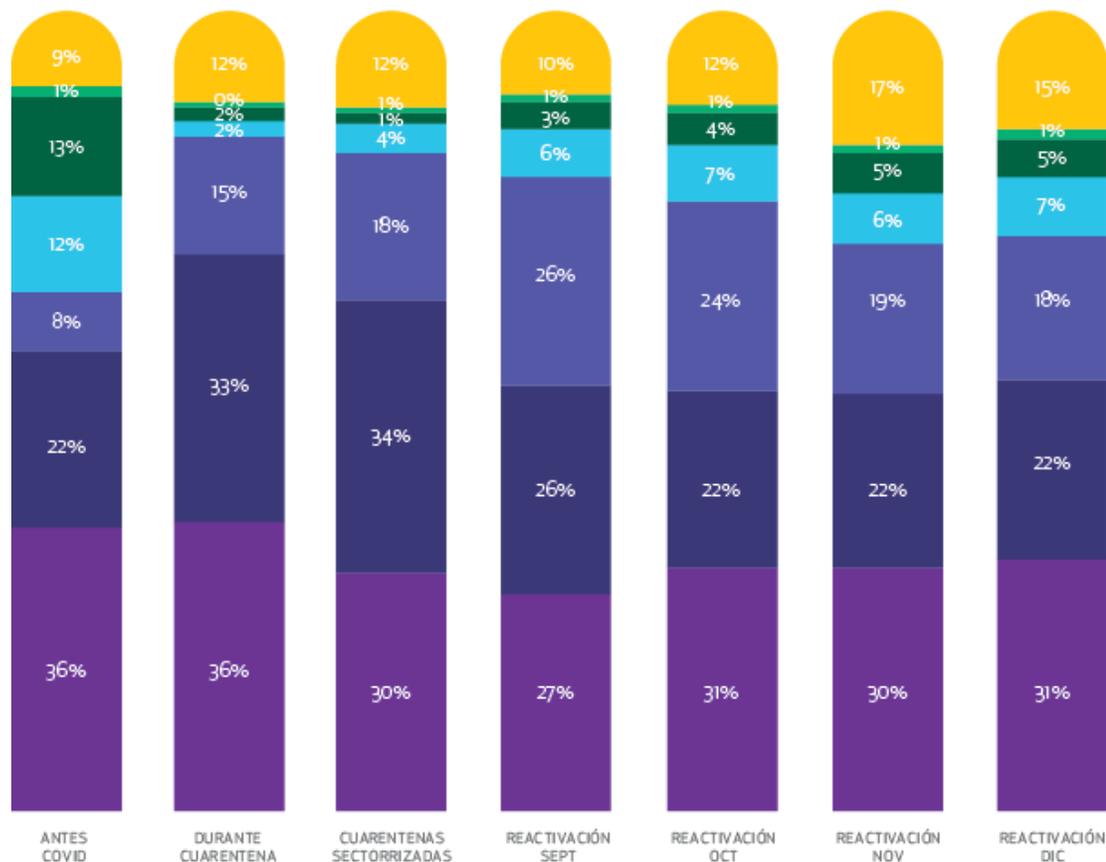
Otras categorías	+11%
Viajes y turismo	-8%
Entretenimiento	-19%
Salsamentarias	+6%
Vestuario	+81%
Droguerías	+5%
Restaurantes y comidas rápidas	-31%
Servicios para vehículos, motos y bicicletas	+1%
Supermercados	+53%

*Promedio de transacciones semanales – Transacciones Autorizadas Red Credibanco Sin Corresponsales
*Dic no incluye semana 53

Evolución de la reactivación de la industria

Venta No Presente

Evolución Part% Categorías - Transacciones



- Servicios y Asesorías es la categoría con el mayor crecimiento con un impacto positivo del 19%, seguido de Tecnología y Comunicación con el 18%.
- Viajes y Turismo es la categoría que ha sido más impactada, con una variación negativa del 33%.

Detalle del impacto en el 21% Reactivación Dic vs. antes del COVID

Otras categorías	+36%
Entretención	+1%
Viajes y turismo	-24%
Hogar y decoración	-8%
Otros	+57%
Tecnología y comunicación	+24%
Servicios y asesorías	+16%

*Otros: DLOCAL-Netflix + PayU + MercadoPago + otros comercios

*Promedio de transacciones semanales - Transacciones Autorizadas Red Credibanco Sin Corresponsales *Enero no incluye Semana 1

Cifras del negocio

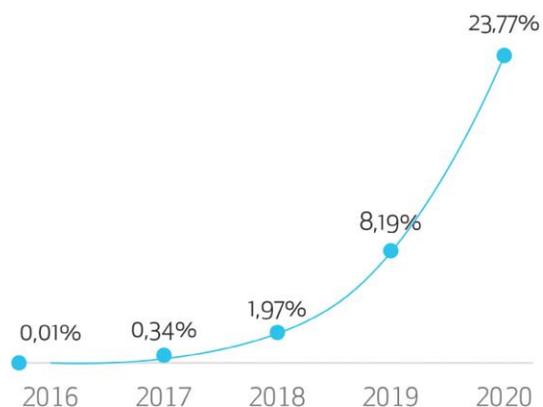
Contactless ya es una realidad en el mercado

Sin duda alguna, la coyuntura por la COVID-19 aceleró la adopción de los pagos sin contacto en Colombia, convirtiéndose en una alternativa popular, gracias a su practicidad, rapidez y conveniencia para minimizar el contacto al momento de pago y, a su vez, promover la digitalización de comercios.

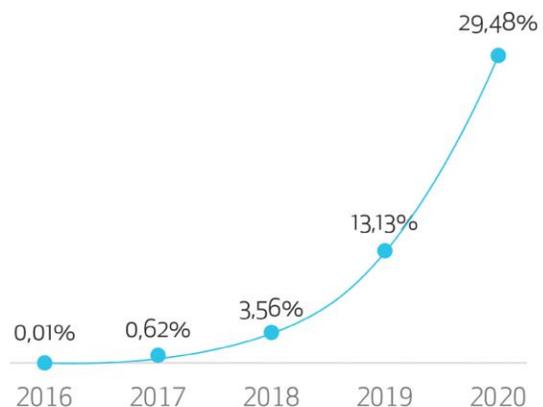
En el 2019 se registraron 27 millones de transacciones a través de esta tecnología pero en el 2020 se disparó el balance llegando a más de 65MM.

Así mismo la participación de estos pagos en las compras totales que se realizan con tarjetas débito empieza a tener protagonismo. En el 2020, tuvieron una participación del 29.48%, mientras que en el 2019 fueron casi la mitad con un 13.13%

% Participación de Transacciones Contactless / Total Tx Red CredibanCo



% Participación de Transacciones Débitos Contactless / Total Tx Red CredibanCo



Transacciones Contactless Red CredibanCo, sin corresponsales. Material de uso interno elaborado por CredibanCo



Cifras del Negocio

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

En el 2020 lanzamos los pagos con código QR, 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:

BANCOS				MARCAS PRIVADAS	DESCARGA TU BILLETERA	MONEDEROS
Banco de Bogotá	Banco de Occidente	Davipay	Bancolombia	Big Pass Edenred	PaGo Credibanco	Daviplata
Banco Popular	Banco Av Villas	Banco Finandina	Banco Agrario			



+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





02

¿Quiénes somos?

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 las 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

Valores
Corporativos

Responsabilidad, Integridad, Respeto, Servicio y Confianza

Nuestra Promesa de Valor

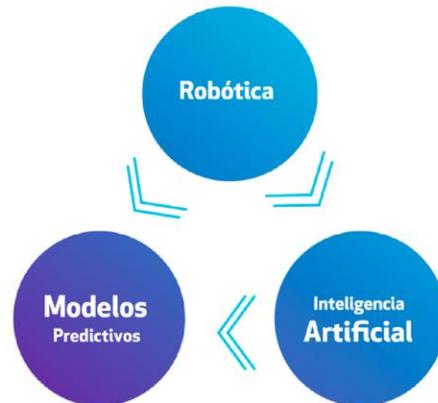
Construir de manera conjunta con nuestros clientes, las mejores experiencias en pagos electrónicos que le agreguen valor a sus negocios.

HABILIDADES CLAVES = ADN DE CREDIBANCO

ENTENDIMIENTO DE MERCADOS

Unidades de Negocio:
 Entidades Financieras
 Comercios Estratégicos
 Pyme
 Masico
 Redes Inteligentes
 Ecosistemas de Pago

MODELOS DE OPERACIÓN



INNOVACIÓN



AGILISMO

SCRUM @SCALE
 Cadenas de Valor

GENERACIÓN DE VALOR CLIENTE

Productos de Pago
 Data science y
 Analítica Avanzada
 Valores agregados
 en Digitalización

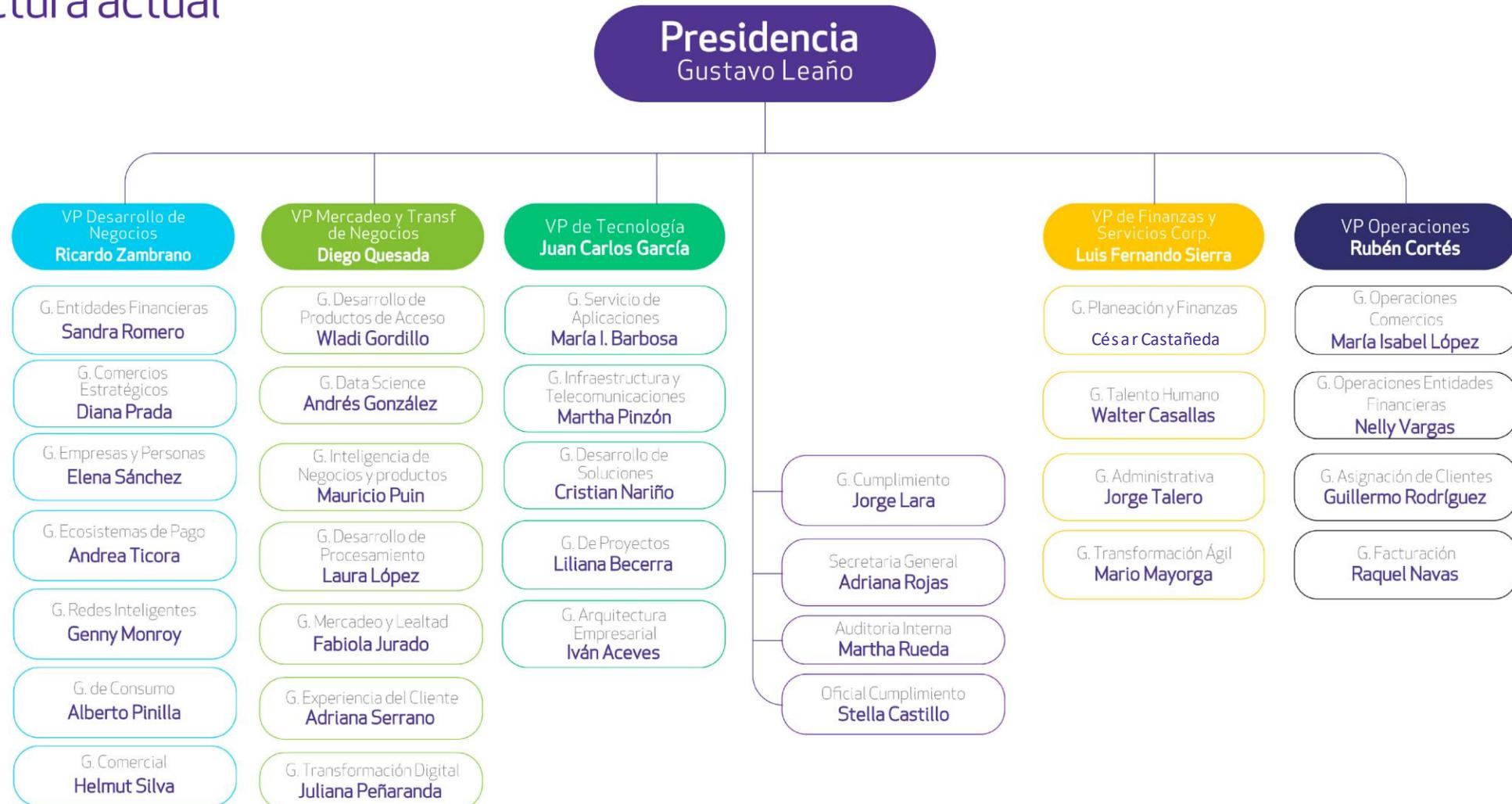
TECNOLOGÍAS HABILITANTES

Apificación
 Conectividad
 Funcionalidad
 Modelos de Desarrollo
 Microservicios
 Abiertos
 Devops

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

Nuestro Equipo Directivo

Estructura actual



Nuestra Junta Directiva

Estructura actual



Principales

Margarita Henao

Maria Cristina Arrastia Uribe

Germán Enrique Rodríguez Perdomo

Mauricio Fonseca Seather

Luis Fernando Gómez Falla

Jaime Alberto Upegui Cuartas

Felipe Tirado Hoyos

Ignacio Giraldo Ardila

Mónica Rubio Contreras

Jorge Restrepo Palacios
Miembro independiente

Suplentes

Carlos Granados Sua

Carlos Andrés Arango Botero

Pedro Buitrago Martínez

Carlos Eduardo Upegui Cuartas

Angela Bibiana Osorio Peña

Liza Marien Niño Charry

Jorge Andrés Miranda Da Rocha

Juan Pablo Rojas Bernal

Edwin Zácipa
Miembro independiente

03

Resultados



Con orgullo, se puede decir 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 Transformación, 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.



Cifras del negocio

Crecimiento de los sistemas de Pago

El crecimiento de los sistemas de pagos en Colombia es indiscutible, ya que en los últimos años han aumentado en promedio anual un 17%, tanto en número de comercios vinculados como en Códigos Únicos afiliados entre 2015 y 2020, lo que también se resalta con su creciente penetración, al pasar de 388 comercios en 2015 a 790 comercios en 2020 por cada 100.000 habitantes, a la vez que en 2015 se registraron 566 CU por cada 100.000 habitantes, cifra que en 2020 mejoró a 1.157 CU.



 **Número de comercios en el sistema de pagos / 100K Habitantes**



● Comercios x 100K Habitantes ● Cantidad NIT

 **Códigos únicos / 100K Habitantes**



● CU x 100K Habitantes ● Cantidad CU

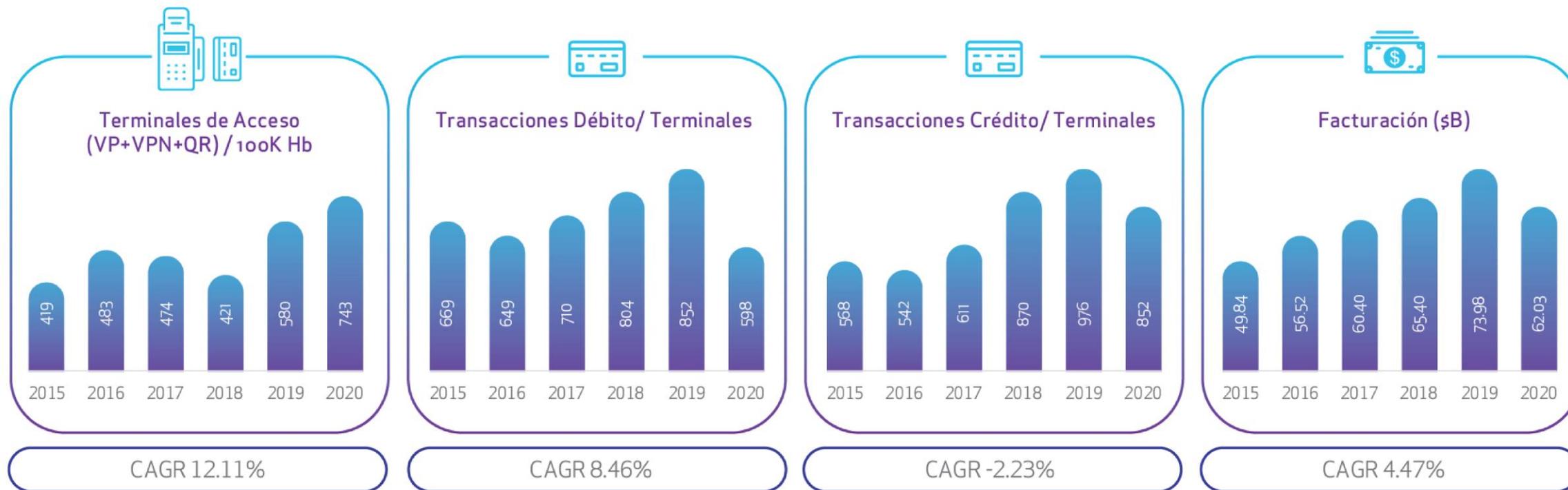
Fuente: CredibanCo Bodega de Datos y DANE

Cifras del negocio

Contribución CredibanCo en la profundización de los Pagos Electrónicos

CredibanCo ha contribuido de manera importante a la profundización de los pagos electrónicos en Colombia, especialmente a través de la capilaridad del sistema, pasando de 419 terminales de acceso en 2015 a 743 terminales en 2020 por cada 100.000 habitantes.

En la aceptación, se resalta el crecimiento a nivel de transacciones y facturación entre 2015 y 2019, el cual a causa de la pandemia de COVID-19 se vio afectado para 2020, especialmente en las transacciones débito.

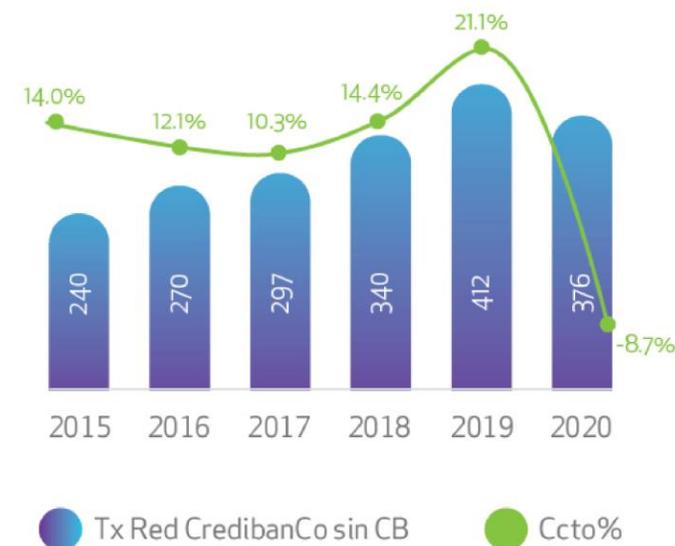


Fuente: CredibanCoBodega de Datos y DANE



El estar tan preparados nos permitió enfrentar de la mejor manera un año tan retador como el 2020, 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.

Crecimiento Transaccional (MM)



Ccto.% 2020
 Inicial Tx (Ppto) 23.5%
 Ccto.% Enero 20: 21.9%
 Ccto.% Febrero 20: 30.1%

En marzo con el confinamiento tuvimos que establecer otras prioridades

Caída del ingreso

Nuevos Objetivos en corto plazo siempre enmarcados en 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 en ingresos:

\$10.048 MM

Arrendamientos
(Marzo - Junio)

\$22.680 MM

Conservar descuentos en tarifas para los bancos a pesar de la caída en el volumen

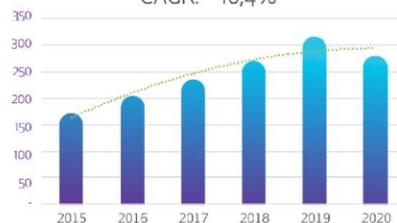
A person is shown from the side, working on a laptop. The image is overlaid with various data visualization elements, including line graphs, bar charts, and circular gauges. The background is a mix of teal and blue tones. The text 'RESULTADOS FINANCIEROS' is prominently displayed in the center in a large, white, sans-serif font. The overall aesthetic is modern and tech-oriented.

RESULTADOS FINANCIEROS



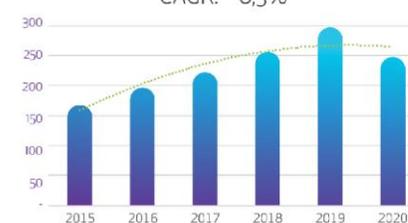
Evolución Ingresos
miles de millones de pesos corrientes

CAGR: 10,4%



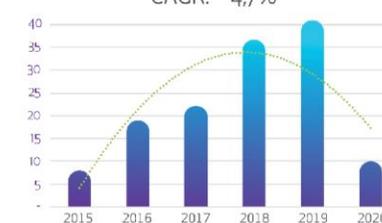
Evolución Ingresos Operacionales
miles de millones de pesos corrientes

CAGR: 8,3%



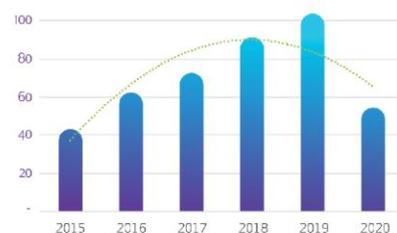
Evolución Utilidad Neta
miles de millones de pesos corrientes

CAGR: 4,7%



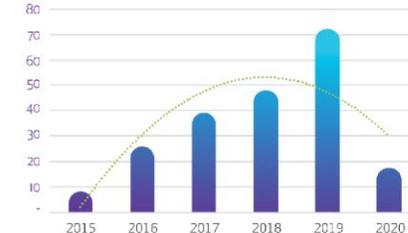
Evolución Ebitda
miles de millones de pesos corrientes

CAGR: 4,7%

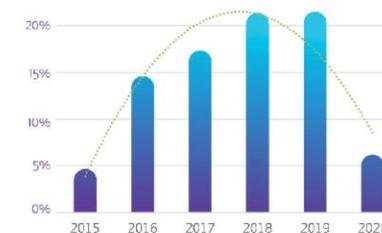


Evolución Margen Operacional
miles de millones de pesos corrientes

CAGR: 16,5%

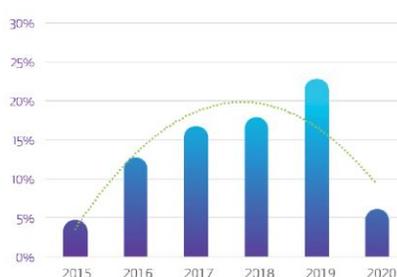


UAI/Ingresos



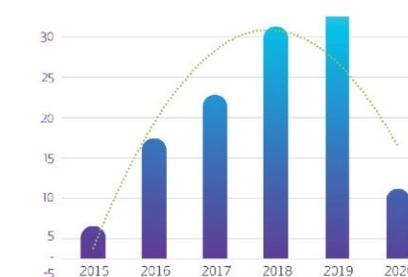
Margen Operacional
miles de millones de pesos corrientes

CAGR: 16,5%

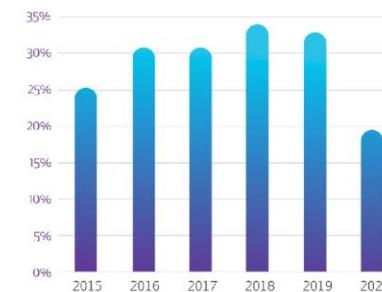


Evolución Utilidad sin Impuestos
miles de millones de pesos corrientes

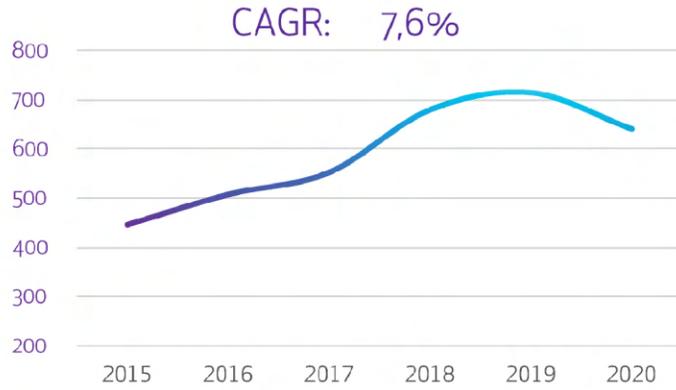
CAGR: 4,7%



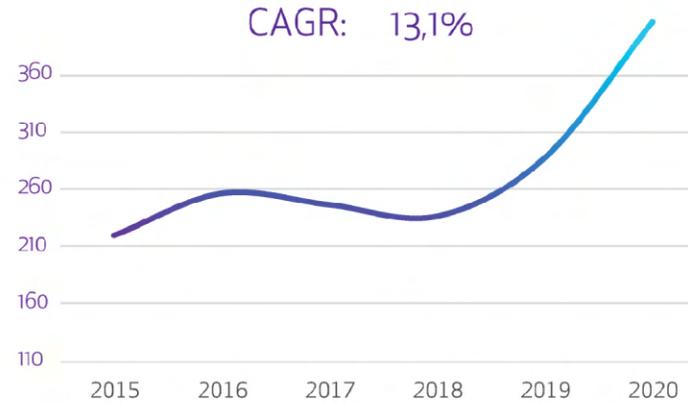
EBITDA/Ingresos



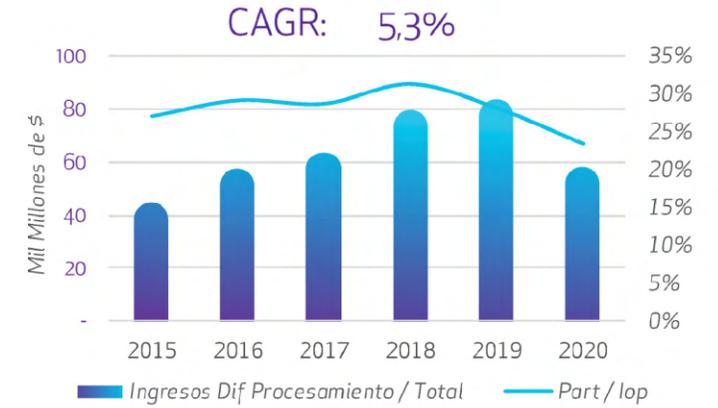
Transacciones por Empleado (Miles)



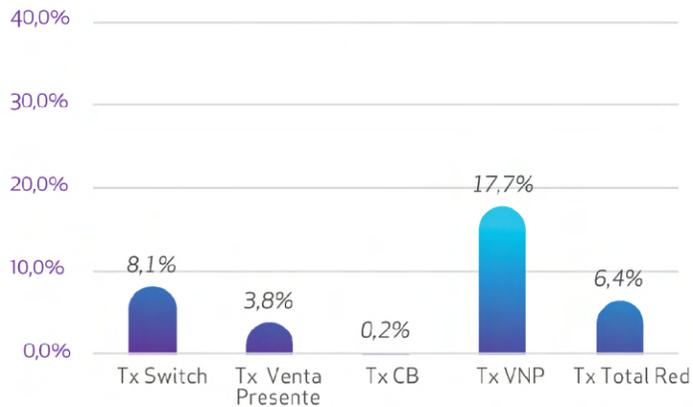
Puntos de Acceso por Empleado



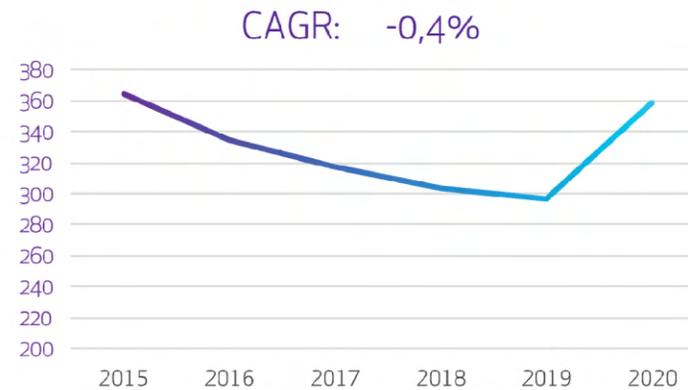
Ingresos Diferentes a Procesamiento



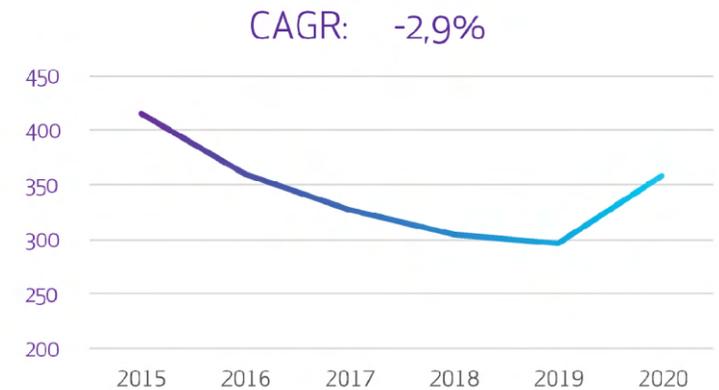
Crecimiento Anual Compuesto Últimos 5 años



\$ Corrientes / Tx Switch*



\$ Constantes / Tx Switch*

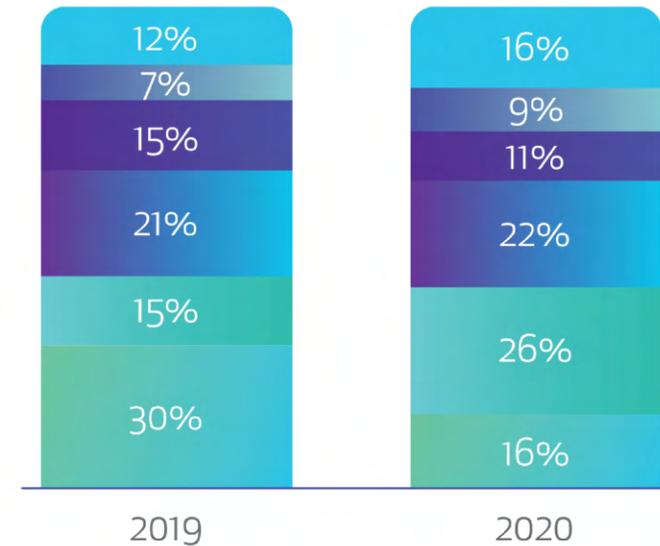


Estructura Financiera Activo

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%.

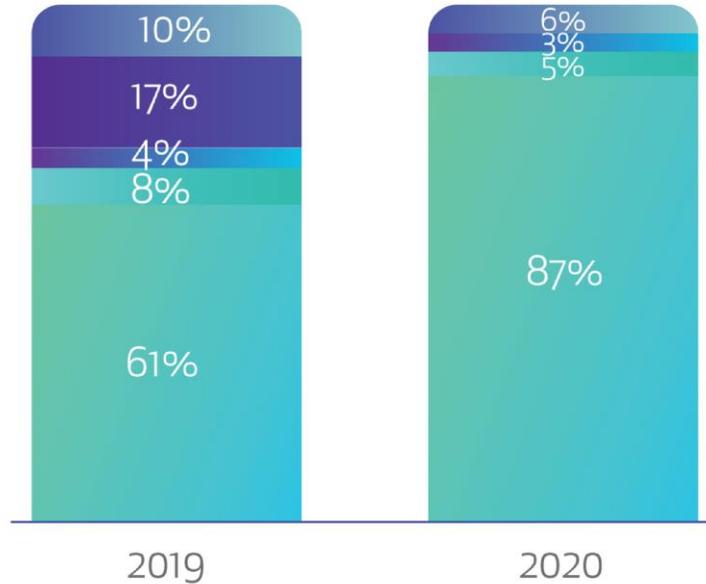
La participación del activo está representada en un 49% en propiedades, equipo y otros activos; debido a la adquisición de la sede y el incremento en las inversiones relacionadas con la red de datáfonos, software, hardware y nuevos proyectos, un 26% en cuentas por pagar por efecto de la compensación 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
● Disponible e Inversiones	107.168	68.137	-36,4%	-10,8%
● Cuentas por Cobrar	52.696	113.246	114,9%	16,8%
● Propiedades Equipo	76.933	93.487	21,5%	4,6%
● Terminales	52.692	48.033	-8,8%	-1,3%
● Retefuente e impuestos	26.497	38.112	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%	-0,6%
Impuestos por pagar y difer	6.548	7.067	7,9%	0,3%
Provisiones	26.435	298	-98,9%	-16,4%
Otros	16.348	13.698	-16,2%	-1,7%
Total	159.115	237.036	49%	49,0%

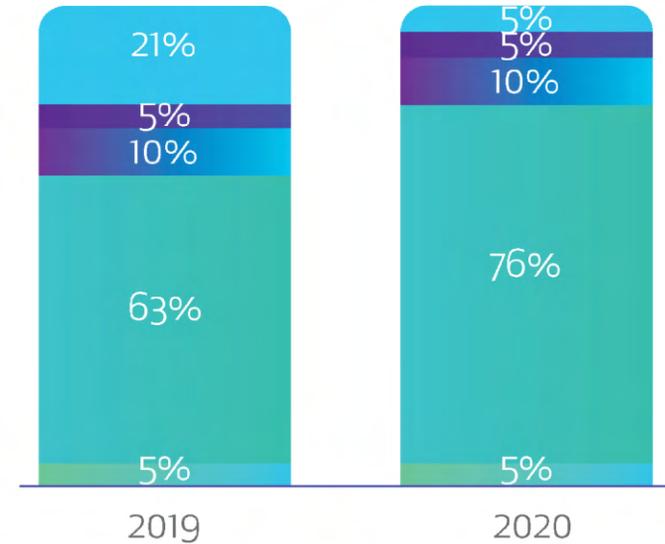
Estructura Financiera Pasivo

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 pasivos como los laborales, impuestos por pagar y el fondo autoseguro.

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	122.194	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%	-0,1%
Total	200.764	194.326	-3,2%	-3,2%

Estructura Financiera

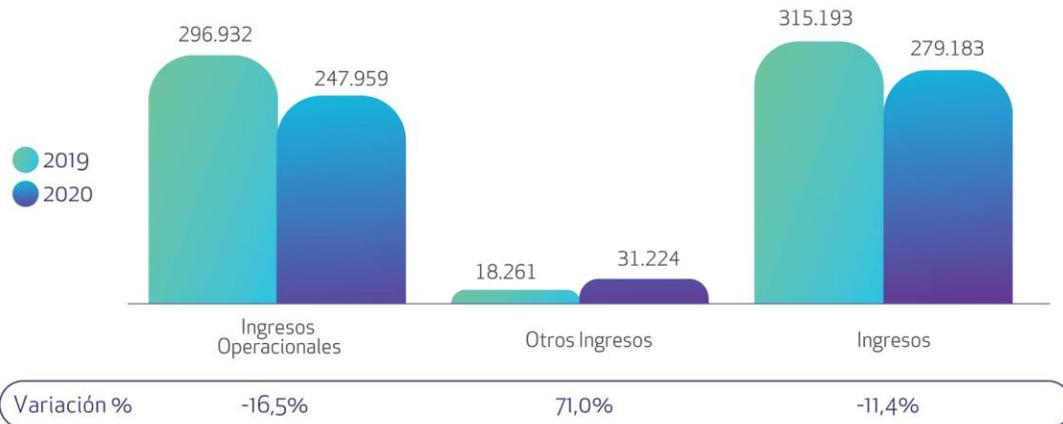
Ingresos

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 corresponsales 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 equivale

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.

Acumulado Ingresos 2019 - 2020
Cifras en \$MM



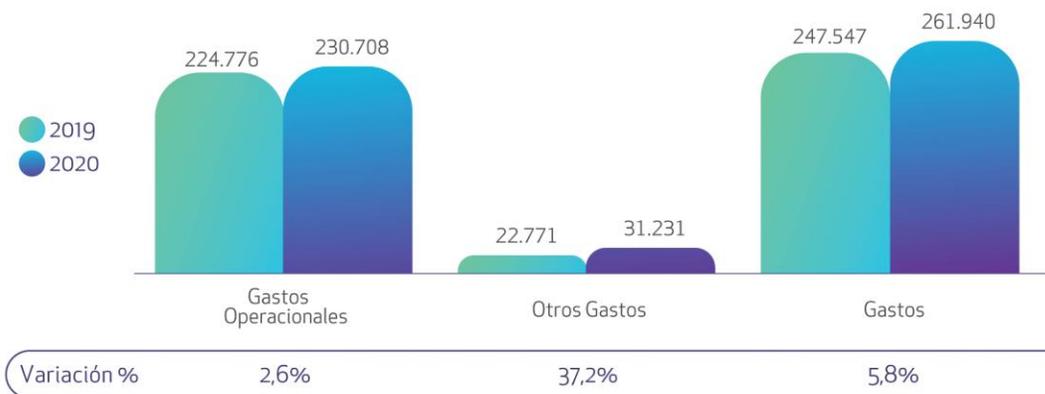
Estructura Financiera

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 \$MM



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 las 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

Grandes Logros

Resumen

Enfrentamos los retos con diferentes iniciativas.

1. Acelerar la digitalización del negocio se nos convirtió en una obsesión con logros relevantes.
2. 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 si en la coyuntura



Participación de Mercado



Madurez Continuidad (BCMM)



Índice de Ambiente Laboral IAL



EXPERIENCIA DEL CLIENTE



Índice CX Comercios

NPS Comercios

Índice CX Entidades Financieras

NPS Entidades Financieras

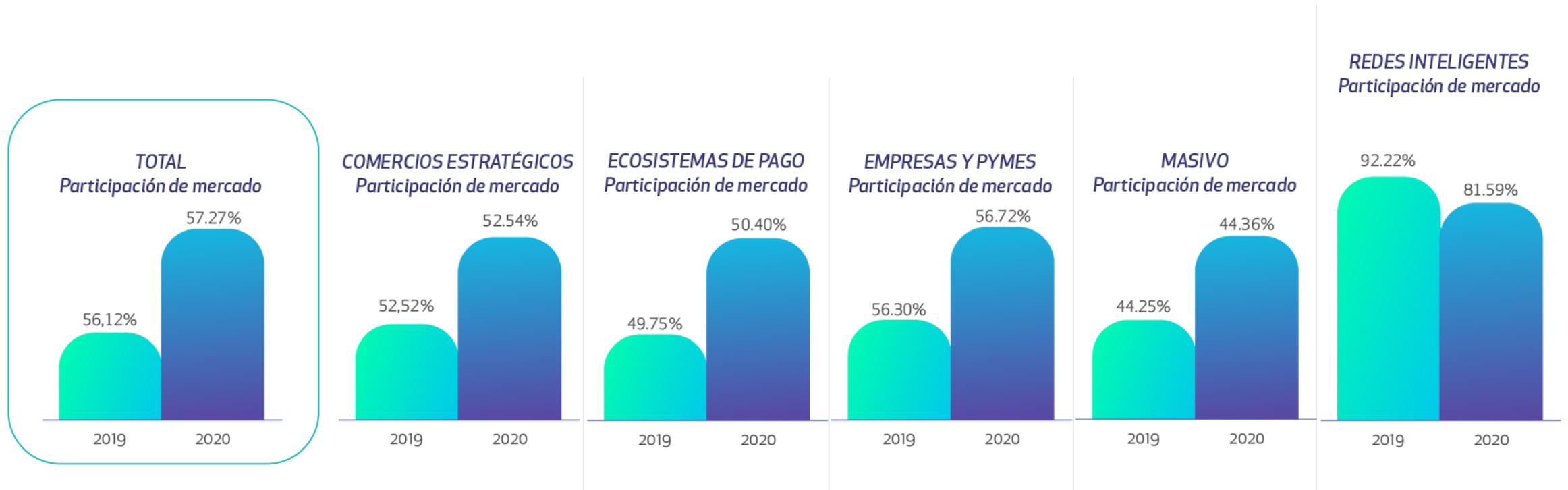
A man with glasses and a woman with curly hair are looking at a laptop screen in an office setting. The man is leaning over the woman, and they both appear to be engaged in a collaborative work activity. The background is a bright, slightly blurred office environment.

PARTICIPACIÓN DE MERCADO

Los resultados en todas las líneas de negocio
lograron mantener o mejorar la participación de
mercado

Garantizando nuestro protagonismo en la categoría

Evolución marketshare CredibanCo por unidades estratégicas de negocio



Participación de mercado 2020

Evolución Participación de Mercado 2020



- Entre abril y Julio se presenta el mayor incremento de participación de mercado.
- En el 4Q, las categorías de electrodomésticos, droguerías, Telecomunicaciones, AXDCS y AXDSS fueron las que más crecieron en participación, con crecimientos de hasta 18.8 puntos porcentuales.



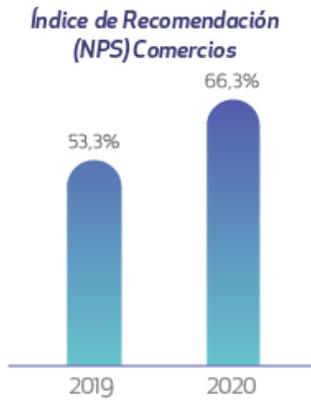
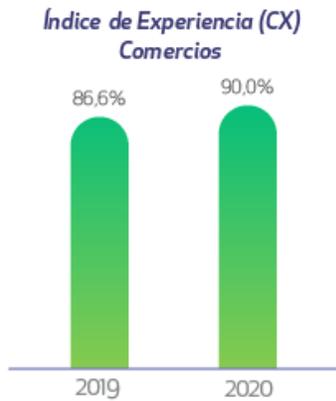
**MEJORA EN LA
EXPERIENCIA
DEL CLIENTE**

Experiencia del cliente

Comercios y entidades financieras

INFORME DE GESTIÓN 2020

Comercios



Foco en iniciativas de alto impacto en la experiencia, buscando superar los principales dolores del cliente.



Aseguramos la experiencia para los nuevos productos a través de las mesas de agilidad.

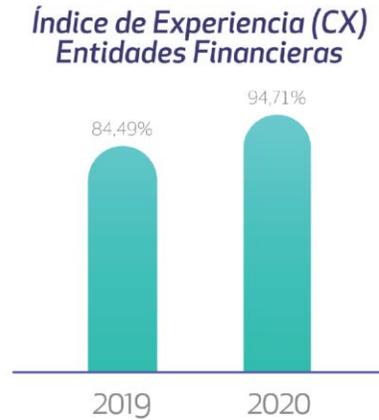


Mayor cercanía y acompañamiento durante los primeros meses de vida.



Implementamos soluciones que ayudan a los clientes a autogestionarse.

Entidades Financieras



Acompañamiento
Fortalecimos nuestro relacionamiento con las entidades.



Oportunidad
Gestión continua e interés genuino por brindar atención en tiempos adecuados.



Servicio
Disposición y escucha activa de las necesidades.



DIGITALIZACIÓN

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 de que los negocios no se detuvieran.



En el 2020, vendimos 88 mil productos, 48 mil apalancados por la iniciativa #YoMeQuedoEnMiNegocio

Formación
eventos gratuitos

+ 7.500

Asistentes

+63

Eventos realizados

Comunicaciones
Divulgación

46MM

Personas alcanzadas

+\$1.482MM

Valor publicitario

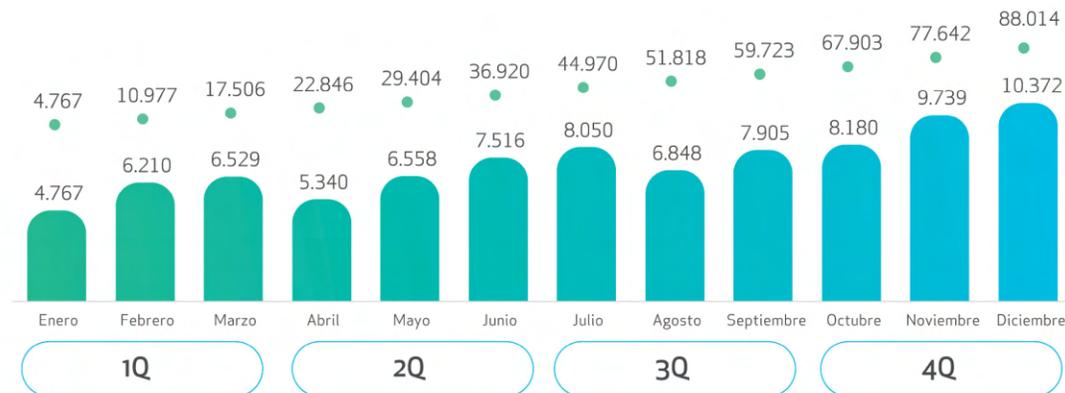


También lanzamos como parte de la iniciativa #YoMeQuedoEnMiNegocio, Clapper, una herramienta digital a la que más de 12mil comercios se sumaron para compartir información actualizada de sus productos y servicios. Clapper les permite vender a través de internet, WhatsApp y domicilios totalmente gratis.

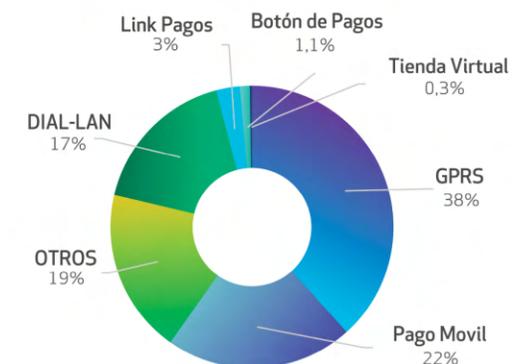
THE
SABRE
AWARDS
LATIN
AMERICA

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,

Total Productos Vendidos 2020



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



Mantuvimos nuestro camino de transformación digital

Generando nuevos canales y herramientas que nos permitieron brindar una experiencia digital a nuestros clientes en los diferentes momentos de interacción.



Procesos Digitales de afiliación y servicio



Aceptación de nuevas tecnologías de pago



Autenticación de transacciones seguras



Productos de pagos para e-commerce y nuevas tecnologías para el punto de venta



Generación de valores agregados para los clientes de la red



MADURACIÓN MARCO ÁGIL

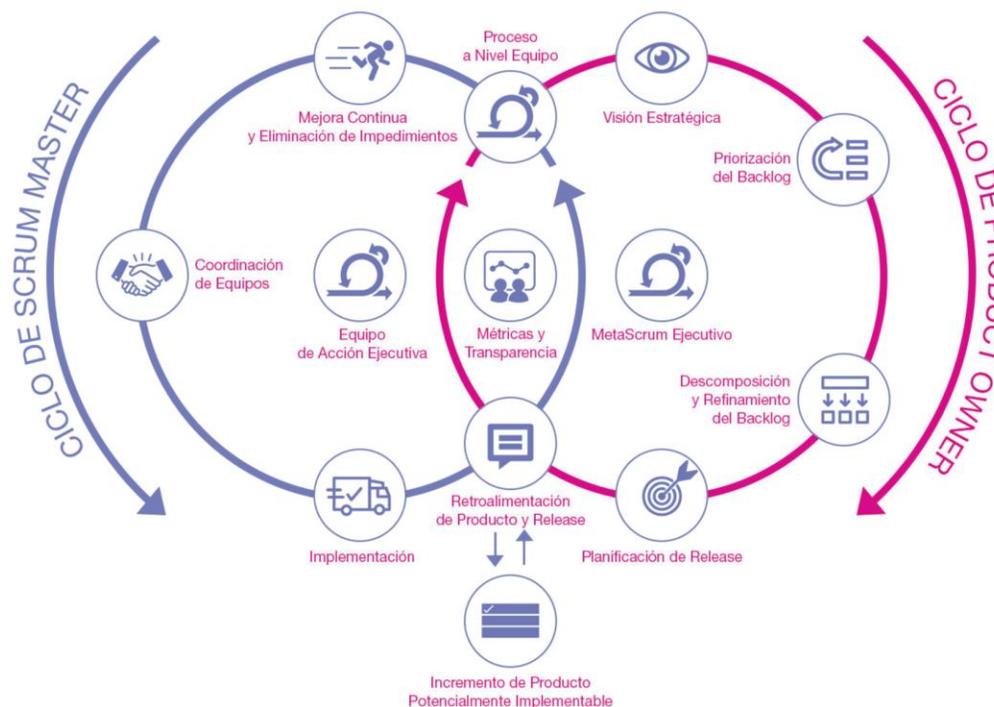
Digitalización del negocio

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

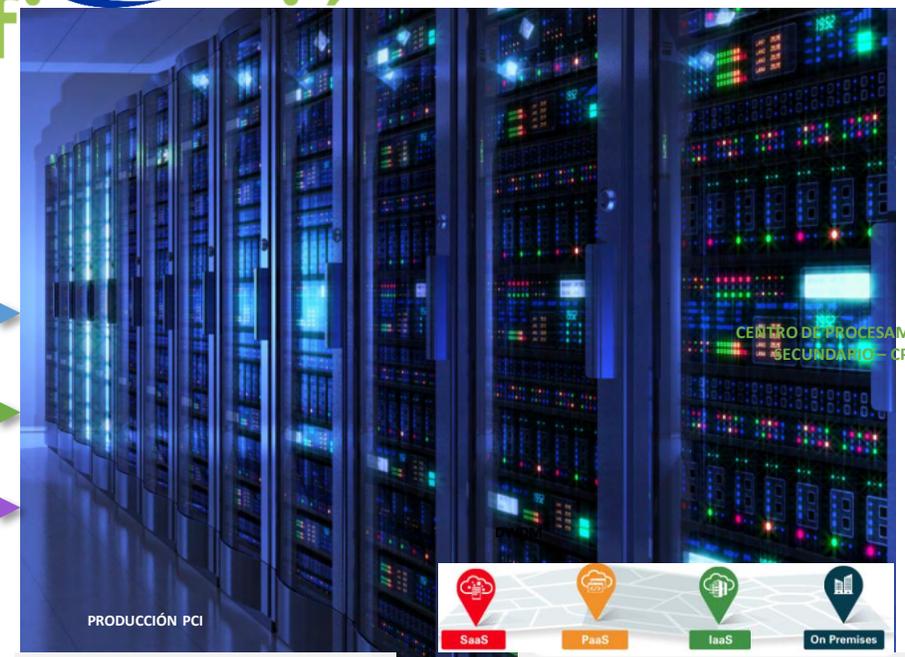


MADURACIÓN MODELO DE CONTINUIDAD

Grandes decisiones y grandes ejecuciones



Optimización la estructura tecnológica
 para mantener un Plan de continuidad
 de servicios core



- Foco en la estrategia
- Consolidación
 - Servicio Diferenciador

CONTINGENCIA

DESARROLLO

PRUEBAS

CERTIFICACIÓN QA

Migración Centros de Procesamiento de Datos Principal (Agosto 2020) y Activación de Centro de Procesamiento Secundario (Estable Enero 2021)

- ### BENEFICIOS
- Dos centros de datos Primario y Secundario activos en infraestructura y balanceo de aplicaciones en ambos centros.
 - Optimización del modelo de replicación y persistencia de datos.
 - Segmentación de Ambientes, disminuyendo indisponibilidades por ventanas de mantenimiento y pasos a Producción
 - Optimización de recursos, eliminando la Tecnología ociosa.
 - Cumplimiento de la normatividad (Superintendencia Financiera) distancia superior a 50 Kms.

Grandes Proyectos de modernización tecnológica



Modelo Operaciones más sofisticado

TMO 7x24 Afiliaciones



16.3%

Mejora en TMO

Versus 2019

El TMO end to end de afiliación en 2020 fue de 32,3 horas con medición 7X24.

30%

Soportes POS

Gestionados de forma proactiva anticipándonos al reporte del cliente, apalancados en el Modelo de Gestión Integral de Servicio de la VOP.

Modelo Operaciones

Más sofisticado

FUNCIONAMIENTO CANAL WHATSAPP

INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN WHATSAPP CCO



3105763528



Pablo

Bienvenido,
Soy **Pablo**
tu asistente virtual
de CredibanCo
y puedo ayudarte
con:

1. Información general
2. Soporte técnico
3. Venta de productos
4. Envío de fature
5. Consulta de saldo (SAR)
6. Papelería para tu datáfono
7. Consulta de transacciones
8. Apoyo GIS (opción oculta para clientes)

**DASHBOARD
CONTACT CENTER**

**DASHBOARD
CONTACT CENTER**

Modelo Operaciones

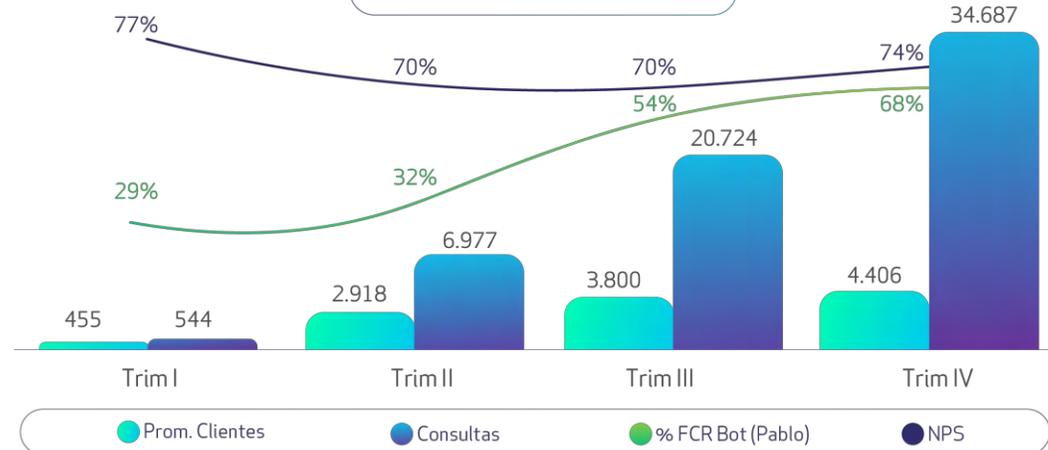
Más sofisticado

Evolución canal WhatsApp



Indicadores Claves Canal WhatsApp 2020

Consultas Trim i vs. TRim IV: 6.276%



Movimientos

Modernización del proceso traslados Zona Franca

COMPLEJO LOGÍSTICO ZONA FRANCA ALC

2009

- Centralización despacho
- Único laboratorio Ingeniería
- 30 GIS.

SEDE SAN CAYETANO

2014 - 2019

- Centralización de almacenamiento.
- 7 Bodegas móviles
- 15 GIS bodega Bogotá.

COMPLEJO LOGÍSTICO ZONA FRANCA ALC

2020

- Tercerización O. Logística
- Centralización de despacho nacional y local.
- 7 Bodegas Fijas.
- Bodega Bogotá proceso inyección y calidad.



Herramientas de GRC

Implementación estrategia

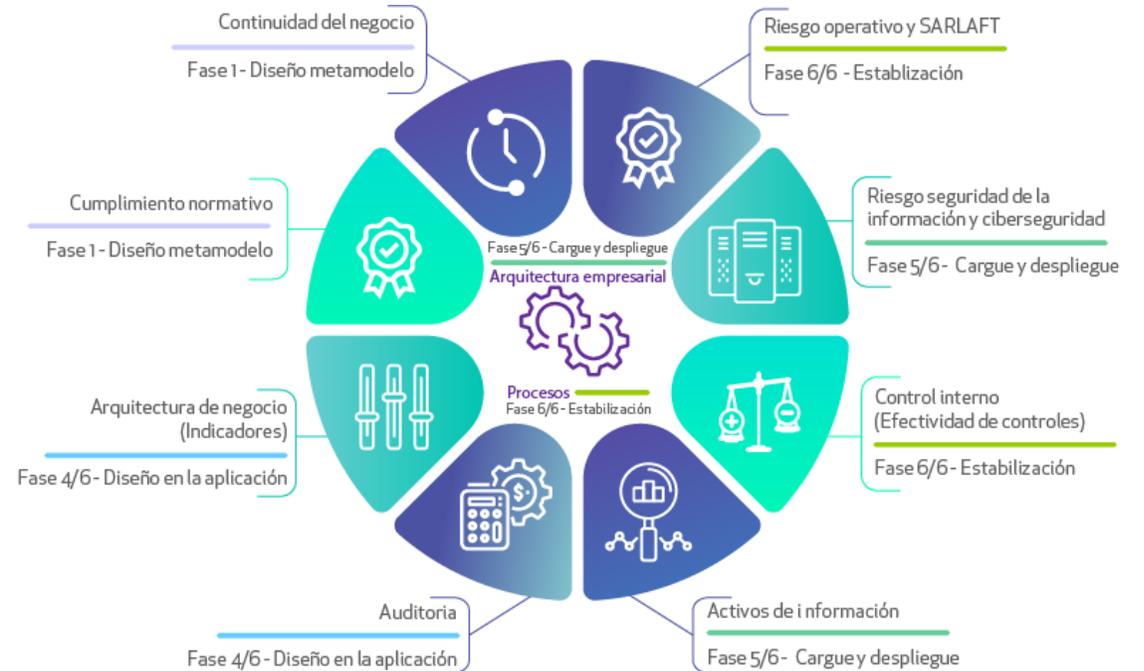
Gobierno, riesgos y cumplimiento

Articular la estrategia de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento de CredibanCo en una herramienta de gestión integral de procesos y riesgos que permita tener un control 360°



Objetivo

- Realizar una gestión de riesgos efectiva, integral y colaborativa que da una vista unificada de los sistemas de gestión de riesgo y control interno.
- Identificar riesgos asociados a la operación de la compañía, para así poder tomar decisiones objetivas.
- Adaptar las metodologías propias de CredibanCo y sus necesidades de gestión, en la herramienta.



Fecha Objetivo Cierre: **3Q 2021**

Estabilización Fases 1 y 2. Iniciamos Fase 3: Continuidad del Negocio y Cumplimiento Normativo

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 de 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



Madurez del Modelo

La implementación de estas estrategias unidas permiten tener un resultado y una valoración por parte de un tercero al modelo de madurez.



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



Este resultado se obtiene producto de la integración y un trabajo articulado de varios años al interior de CredibanCo.
De igual forma, continuaremos trabajando en las oportunidades de mejora identificadas para poder llevar a CredibanCo al siguiente nivel.

BCMM
(Business Continuity Management Model)



BCMM (Business Continuity Management Model)



HERRAMIENTAS Y ESPACIOS COLABORATIVOS

Herramientas y espacios colaborativos

Implementación SAP Proyecto Integra

- ERP en producción en **enero 2020**
- 3 meses de estabilización de los **módulos implementados** para la automatización de procesos administrativos y financieros
- **Reducciones en tiempos** de cierres financieros mensuales y **facilitación de reportes efectivos** de información
- **Roadmap de evolutivos** a implementar en 2021

Modernización de sedes: Hub de credibanco

- 6 Sedes Regionales e inauguración del **HUB de CredibanCo en Agosto**
- Puestos de trabajo **flexibles y abiertos**
 - Conexión e integración: favoreciendo las conversaciones efectivas y sinergias
- Espacios de **bienestar**

Herramientas colaborativas: Microsoft 365

- Lanzamiento en **Agosto de 2020**
- **8 casos de uso** en Teams
- Desarrollo de red social – **Yammer y el Hub Digital**
- **Repositorio documental digital** en Sharepoint.

MODERNIZACIÓN



04

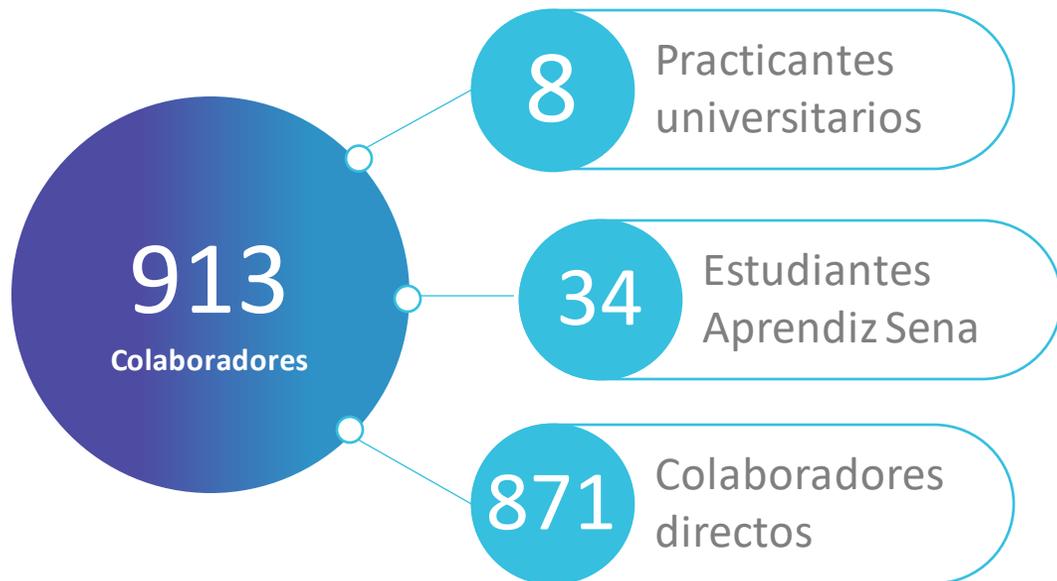
Nuestro Talento



Nuestra gente

Distribución de planta

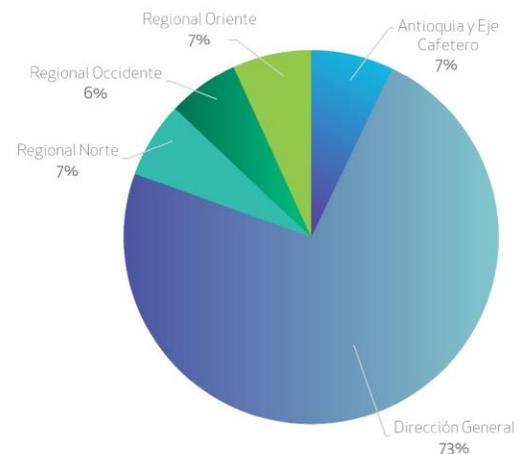
Distribución planta de personal y temporales



Indicador



Distribución Planta de Personal por Regional



Evolución Gestión de Talento

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



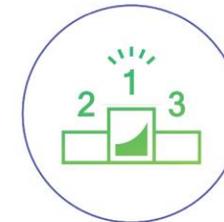
Nuestro modelo de talento humano está fundamentado en reconocer y gestionar la integralidad del ser humano.

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!

Aprendamos juntos con nuestro

LEARNING BREAK

Tema del mes: *Gestión del cambio*

- 1 Define con quién hacer la actividad y escojan el medio
- 2 Escojan quién lee qué recurso
- 3 Lee el recurso asignado y mira el video
- 4 Llama a tu compañero
- 5 Discute el contenido
- 6 Ingresa al QR para responder las preguntas
- 7 ¡Espera el nombre del ganador!

Conectados
Comunicación y colaboración



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

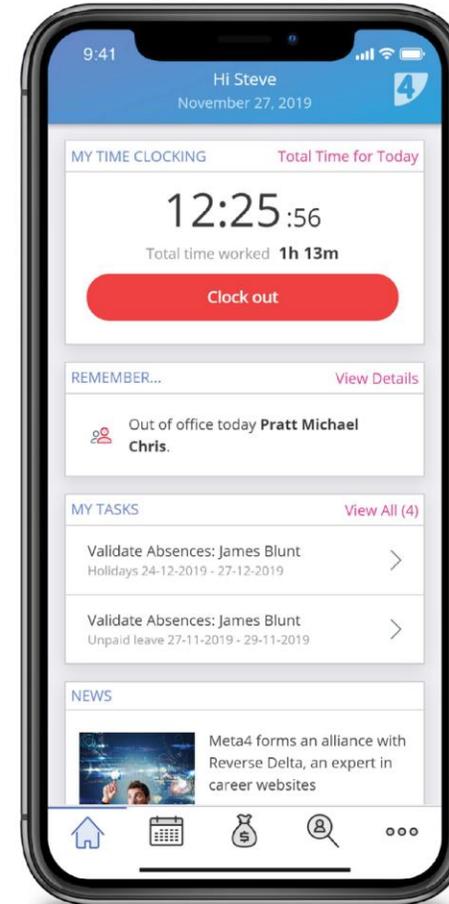
Avanzamos en la consolidación de herramientas para la gestión y administración del talento humano a través de la plataforma Meta4, la cual le permite a los colaboradores realizar diferentes procesos relacionados con desempeño, información personal y curricular, gestión de ausencias y presencias, entre 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

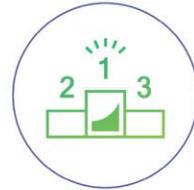
la gestión del talento humano a través de la plataforma Power BI. De igual manera, se realizaron planteamientos y se inició el desarrollo de modelos predictivos que permiten abordar aspectos relacionados con el ciclo de vida integral del colaborador para la toma de decisiones y ejecución de acciones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

¡El reto de las familias CredibanCo!

A partir de mañana, todos los días enviaremos artículos, folletos, videos y clases virtuales especialmente escogidos para ti y tu familia.

Así que si eres:

- Depo lista
- Mochilero
- Escaroto
- Cocinero
- Abogado
- Familiar
- Lector
- Familiar
- Ganero
- La Fiebre
- Ganero

Prepárate para participar...

BENEFICIOS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA

Mejora tu ciclo del sueño

Tu rendimiento general aumenta

Incrementa tus niveles de serotonina

Fortalece tus huesos y articulaciones

Previene enfermedades cardiovasculares



PUNTO SEGURO

PROTECCIÓN SOCIAL

CONSERVAMOS EL COVID-19

CONSERVA TU SALUD Y LA DE TU FAMILIA

PUNTO

PUNTO

PUNTO

PUNTO

PUNTO

PUNTO

PUNTO

PUNTO

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

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 mejorar el aire que respiramos
- Prevenir contagios



Social

- Empoderamiento: nuestras acciones si hacen la diferencia.
- Consolidar: comunidad de confianza.
- Contribución: a la mejora en la movilidad de nuestra ciudad*

*Vigencia → Bogotá

SECUNDARIO



Económico

- Forma de ahorrar:
- Tiempo
 - Dinero
 - Emisiones

TERCIARIO



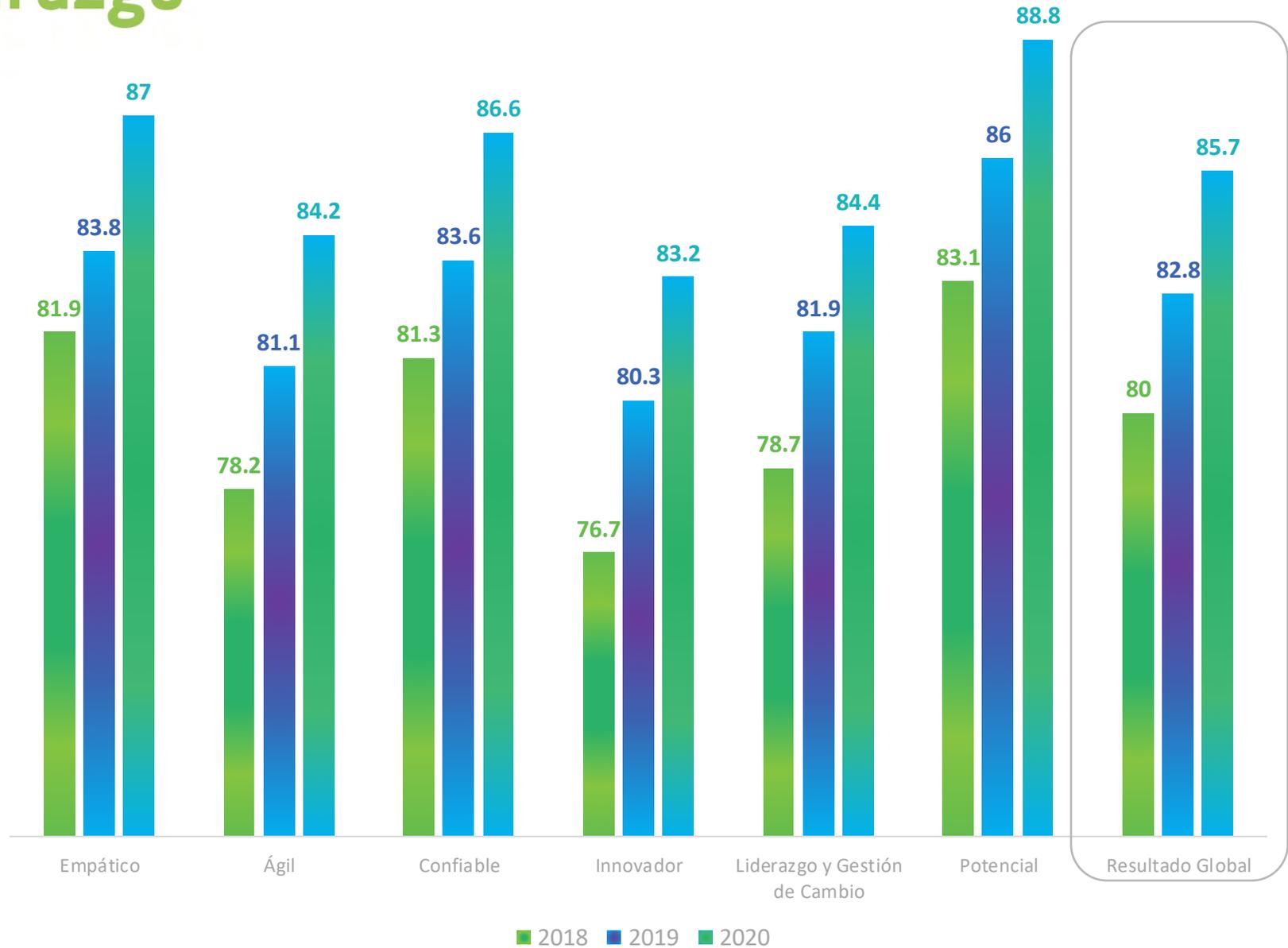
Ambiental

Responsabilidad: Compromiso con el cuidado del medio ambiente.

Resultados Liderazgo

Valoración 360°

INFORME DE GESTIÓN 2020



Gran Lugar Para trabajar



Certificaciones



Great

05

Filiales



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 más 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 del 2020, 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 y 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.

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.

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 33 Mil millones de pesos en 3,7 Millones de Transacciones.



Productos

- Fortalecimos nuestra oferta de adquirencia 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.





06

Gobierno Corporativo

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.

Gobierno Corporativo Prácticas responsables

Para la gestión del Buen Gobierno Corporativo en CredibanCo la Junta Directiva cuenta con el apoyo del Comité de Gobierno Corporativo que se encarga de promover, divulgar y solucionar los asuntos que comprometan la gestión ética y de buen gobierno en la organización, así como de garantizar el cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código de Buen Gobierno. En desarrollo de esta gestión, el Comité de Gobierno Corporativo ha promovido el desarrollo de un Programa de Gobierno Corporativo que está orientado al fortalecimiento del desarrollo integral del Talento Humano que garantice el liderazgo e identificación de sucesores al mediano y largo plazo para posiciones clave, la implantación de valores y estándares éticos bajo el concepto de Ciudadanía Corporativa y el relacionamiento con los grupos de interés. Adicionalmente, CredibanCo con el apoyo del Comité de Auditoría tiene implementado un modelo de Control Interno basado en la metodología COSO e integrado con el modelo de riesgos a través de la herramienta de gestión integral de procesos GRC.

Programas de gobierno corporativo

Gestión Ética y de Buen Gobierno

- Robustecimiento de políticas para la administración de conflictos de interés actualizando la definición de Partes Vinculadas e incorporando el concepto de lealtades divididas por relaciones sociales o de amistad.
- Se incorporaron indicadores de Control Interno en el BSC
- Alineación de políticas para subsidiarias.

Programa de Diversidad e Inclusión

- Se realizó la evaluación Equipares con el propósito de identificar las oportunidades de mejora para lograr el proceso de certificación en el Sistema de Igualdad de Género estableciéndose el plan de mejoramiento para 2021 con el objetivo de poder ingresar al Ranking Par.

Programa Tolerancia Cero

- Se documentó la Política de Tolerancia Cero y su Manual Operativo. De igual manera, se creó la Comisión de Evaluación de Conflictos de Interés-CECI.
- Fortalecimiento del procedimiento para declaración de conflictos de interés articulándolo con el Programa Tolerancia Cero.

Mejora en la Experiencia del Cliente

- Implementación de Indicadores de Gobierno Corporativo para seguimiento de la Gestión Ética, Comunicación y Satisfacción del Cliente Externo.





07

Riesgos

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 inició la evaluación interior de CredibanCo de la actualización normativa de la circular de riesgo operacional en la cual

se refleja un porcentaje de implementación 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 pérdida ante la ocurrencia de hechos que afecten el pago de operaciones del sistema, las cuales provienen del proceso de compensación nacional e internacional. También se derivan todas las obligaciones a cargo de las entidades asociadas, de las otras entidades participantes y CredibanCo.



08

Prácticas Responsables



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

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.



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 adelantó dando 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 corporativa, 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.



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 elementos 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.



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 tarjeta habiente 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 tarjeta habientes.

- 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.



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.

Alo anterior se sumó 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.

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 2999 de 2005; 034 y 2230 de 2006 sobre S. de P.
Decreto 2553 de 1992 y la ley 1340 de 2009	Control a las prácticas comerciales restrictivas de la competencia
La ley 1581 del 2012 y 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 029 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 Decretos Reglamentarios	Sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos
La ley 1480 del 2011 y Decretos Reglamentarios	Estatuto de protección al consumidor
Resolución 546 de 2018 y Resolución 3254 de 2018	Regulación para condiciones servicio de Peajes
Estatuto Tributario	Actualización mediante ley de Crecimiento Económico
Decreto 2443 de 2018	Inversión en sociedades FINTECH con objeto exclusivo
IVA prestadores servicios extranjero	Resolución DIAN retención a prestadores de servicios en el extranjero
Resolución 019 de 2016 y demás resoluciones / decretos que lo complementen actualicen o replacen	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 25555 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	Modificó 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 adquirencia.



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.



09

Anexos

Informe Especial

Grupo empresarial



Teniendo en cuenta que Credibanco conformo grupo empresarial con RedCo desde Octubre de 2020 se presenta el Informe Especial con el fin de dar cumplimiento al artículo 29 de la Ley 222 de 1995.

1. Las operaciones de mayor importancia concluidas, de manera directa o indirecta, entre la controlante o sus filiales o subsidiarias con la respectiva sociedad controlada.
2. Las operaciones de mayor importancia, entre la sociedad controlada y otras entidades, por influencia o en interés de la controlante,
3. Las decisiones de mayor importancia que la sociedad controlada haya tomado o dejado de tomar por influencia o en interés de la sociedad controlante, así como las decisiones de mayor importancia que la sociedad controlante, haya tomado o dejado de tomar en interés de la sociedad controlada;

Credibanco – Sociedad Controlante
RedCo – Sociedad Controlada



Informe Especial

Grupo empresarial



Operaciones entre Credibanco y RedCo

Capitalizaciones 2020

- Capitalización de 1.206.526 MM, realizado entre Enero y Marzo de 2020, correspondiente con las aprobaciones dadas en Asamblea del 20 Dic 2019.
- Capitalización de 621MM registradas en acta de asamblea del 5 de Dic 2020 por giros realizados entre los meses de agosto a Diciembre de 2020.
- Anticipo para Futuras capitalizaciones de 100MM que se realiza en el mes de Diciembre.
- Con base en esta capitalizaciones Credibanco cierra el 2020 con un total de 5.283.426 MM de acciones

Contratos entre Credibanco y RedCo – Valor total \$66,246,661 COP

- Modelo agregador – Arrendamiento de datafonos
- Reglamento Venta No presente – Costo por plataforma
- Prestación de Servicios Administrativos – Jurídicos, contables, financieros, otros.



Informe Especial

Grupo empresarial



Operaciones con terceros recomendadas por la controlante

- Contrato con Revisoría Fiscal KPMG por valor de \$60,439,535 COP
- Contrato con Kolau para prestación de servicios modelo agregador.
- Contrato con Market Mix para prestación de servicios modelo agregador.
- Contrato con BBVA como banco adquirente para mejorar las tarifas ante el mercado.

Decisiones recomendadas por la controlante

- Implementación de monitoreo transaccional
- Implementación de políticas de SARLAFT
- Bloqueo en VNP de transacciones internacionales
- Implementación de VNP
- Explorar adquirencia de agregación con Davivienda

Decisiones de mayor importancia que la sociedad controlante ha tomado en favor de la sociedad controlada

- Vinculación de comercios en la campaña YMQEMN a través de RedCo
- Ejecución del plan canguro para acompañamiento
- Tarifas especiales de arrendamiento para modelo temporal
- Inclusión de RedCo en la sede física de CredibanCo
- Administración de Gestión Humana a partir de mitad de año



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 2,019 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.

CredibanCo Accionado

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.

CredibanCo Accionado

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

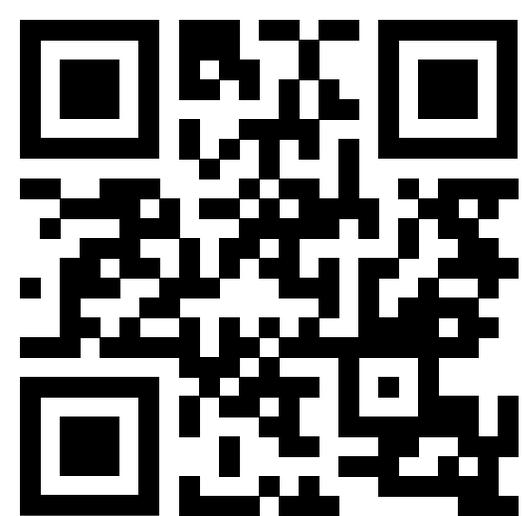
Informe Procesos Actuaciones Administrativas de Determinación de Impuestos.

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

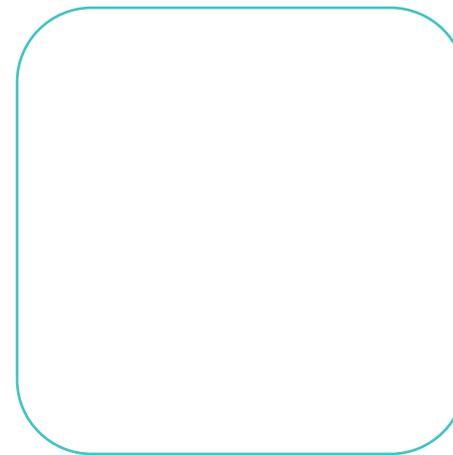
Actuaciones | Administrativas y Judiciales

Informe Procesos Actuaciones Administrativas de Determinación de Impuestos.

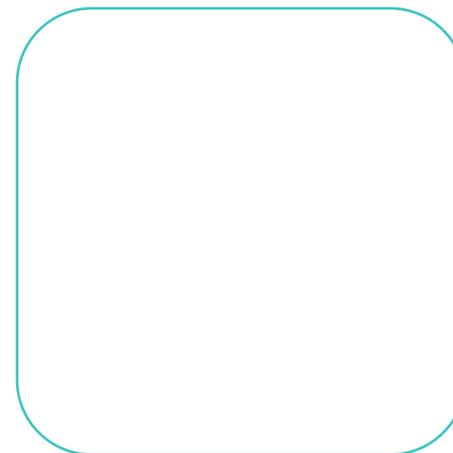
Concepto	Acto Oficial	Cuantía	Última Actuación
Contribución CRC 2013	Emplazamiento para corregir No. 1-2020-022 del 18 de septiembre de 2020	\$ 16,752,000	Se dio respuesta el 28 de octubre de 2020
Contribución CRC 2014	Emplazamiento para corregir No. 1-2020-027 del 18 de septiembre de 2020	\$ 27,395,000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



Financieros Separados y Consolidados



Estados Financieros
Separados



Estados Financieros
Consolidados

Descarga aquí los estados financieros
escaneando el Código QR



Crediban**Co**

Te acerca a lo que quieres