

INFORME DE GESTIÓN 2022

credibanco



UN NUEVO CREDIBANCO

CARTA DEL PRESIDENTE

El año 2022 fue un año muy retador para CredibanCo, fue el año en el que se realizó la migración del nuevo CORE, culminando cerca de cuatro años desde que dio inicio este plan de renovación tecnológica completa, que incluye nuevas herramientas de gestión operativa y digitalización del negocio. Esta transformación ubica a CredibanCo, quizás, como la compañía con la tecnología más moderna de pagos de Latinoamérica y en un nivel superior para la modernización de pagos que el país necesita.

Fue muy satisfactorio ver cómo mientras adelantábamos este reto, continuamos con el negocio paralelamente, tomando decisiones, atendiendo los retos que normalmente se presentan en una operación, lanzando nuevos productos, mejorando continuamente para retener y atraer el mejor talento, elevando nuestros estándares de seguridad y obteniendo excelentes resultados en el año en términos financieros, de digitalización y cumplimiento.

Hoy el país puede contar con un **NUEVO CREDIBANCO**, una compañía realmente moderna con herramientas de punta como el nuevo switch que ya cuenta con mensajería 20022 que es el nuevo estándar que se implementará en el país, un core totalmente parametrizable, un bus de servicios que facilita las integraciones de todos los actores, un modelo de interoperabilidad a través de apificación de todos los servicios, herramientas de analítica y tiempo real y un CRM que transformará nuestra relación con los clientes en una experiencia 360.

Como parte de nuestra estrategia de **diferenciación** iniciamos la creación de ecosistemas en los diferentes segmentos del mercado para llevar valor a nuestros clientes más allá del pago y acompañarlos en su estrategia, robustecimos nuestra oferta de e-commerce con esquemas de seguridad, implementando 3D Secure y desarrollamos una nueva herramienta para mitigar el fraude. Así mismo, creamos un ecosistema de real time payments para habilitar diferentes casos de uso relevantes para el mercado colombiano, con aceptación global: P2P, P2M, B2C, Cash in de tarjetas débito y Cross Border, permitiendo originar transferencias desde un canal financiero y no financiero.





Sumado a esto, en el 2022 empezamos nuestro plan de renovación de terminales dejando atrás los tradicionales terminales y entregando la solución más completa e innovadora de pagos en el punto de venta con firma digital, integrada a la nube y con tecnología Android, la cual enriquecimos con aplicaciones de valor en un market place que los comercios pueden aprovechar para mejorar su oferta de valor y experiencia a sus clientes. Adicionalmente rediseñamos de cero el software del terminal con una arquitectura flexible soportada en Microservicios, que transformó la experiencia de pago de los usuarios reduciendo el tiempo de la transacción y la experiencia de pago y que nos permite mejorar el **time to market** a los comercios al poder desplegar remotamente y en tiempo real nuevos servicios.

Sin duda, otro de nuestros pilares estratégicos en el camino de ser un NUEVO CREDIBANCO fue implementar una operación **digitalizada** y eficiente, donde automatizamos procesos repetitivos por medio de RPA (Automatización robótica de procesos), logrando capitalizar eficiencias en tiempo y dinero, permitiendo impulsar una cultura de conocimiento y de transformación digital interna en nuestros procesos. La automatización también se vio reflejada en la digitalización de nuestro contact center, soportando los procesos de atención a través de Digital BPO con Amazon Web Services, siendo un caso de éxito en LATAM, logrando con esto que el 69% del total de las interacciones con cliente se desarrollaran con este sistema.

También, continuamos consolidando la **confianza** en nuestra red, orientados a entregar estabilidad, seguridad y continuidad en nuestros procesos y operación, esto lo ratifican nuestras renovaciones en las certificaciones como: PCI (Payment Card Industry Data Security Standard), ISAE3402 (International Standard on Assurance Engagements 3402) y un modelo estructurado de gestión, riesgos, ciberseguridad y continuidad (GRC).

Y es que estos excelentes resultados no los hubiéramos obtenido, sino creyéramos en el talento de nuestra gente como uno de los principales pilares estratégicos que han hecho posible esta transformación continua, aportando a la construcción de una cultura **orientada en el cliente**, con esquemas de colaboración, agilidad, empoderamiento y experimentación que hacen de nuestra organización un gran lugar para trabajar.

Finalmente, este NUEVO CREDIBANCO representa una compañía líder en la industria de medios de pago y sostenible financieramente, lo cual le ha permitido asegurar la inversión requerida para el plan de transformación y el adecuado retorno a sus accionistas y grupos de interés. No ha sido un proceso fácil, pero hoy estamos seguros qué valió la pena y estamos comprometidos con una evolución que no para, para seguir modernizando los medios de pago en Colombia y lograr una mayor inclusión financiera y formalización.

RICARDO ZAMBRANO AHUMADA
PRESIDENTE E

ÍNDICE DE CONTENIDO

Evolución del Mercado

- Cifras de la industria
- Cifras del negocio

Nuestra Cultura y Talento

- Evolución gestión del talento
- Socio del negocio
- Agente de cambio
- Administrador experto
- Socio de la gente
- Resultados de liderazgo

Resultados Financieros

- Informe de Revisor Fiscal
- Estructura financiera
- Evolución indicadores financieros



¿Quiénes somos?

- Acerca de Credibanco
- Puntos de acceso en el país
- Accionistas
- Junta Directiva
- Gobierno Corporativo
- Equipo Directivo

Nuestra Estrategia

- Orientación al cliente y usuario
- Digitalización
- Diferenciación
- Time to market
- Confianza

Gestión de Riesgos

- Riesgo integral
- Continuidad del negocio
- SARLAFT/PADM
- Seguridad de la información
- Comité auditoría
- Control Interno

Información Reglamentaria

- Marco legal
- Procesos Judiciales



1

¿QUIÉNES SOMOS?

PUNTO DE PARTIDA CREDIBANCO

En Credibanco tuvimos nuestro punto de partida, y a lo largo de 51 años hemos trabajado con el firme propósito de transformar los pagos electrónicos para contribuir al crecimiento del país.

Somos una Entidad Administradora de un Sistema de Pago de Bajo Valor que opera en Colombia con la autorización y supervisión de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Dentro del sistema administrado por Credibanco, nos ocupamos de la compensación y liquidación de órdenes de pago o transferencias de fondos, así como de ejecutar las funciones que adquirentes y emisores nos delegan como su Proveedor de Servicios de Pago.

Habilitamos nuevas tecnologías, nuevas transacciones, y a los nuevos jugadores, todo con el nivel de servicio, producto y conectividad que se necesite para implementar cualquier modelo en Colombia.

Como red confiable, promovemos la digitalización y la interoperabilidad de todo el sistema a través de ofertas de valor y soluciones innovadoras de pagos para los diferentes mercados; Retail, Pymes, Microempresas y emprendedores, Movilidad, Pasarelas y terceros, Entidades Financieras Y Gobierno.

¡Somos un punto
de unión entre los
sueños y la realidad!



credibanco

UNA AMPLIA
COBERTURA,
SON GRANDES
CONEXIONES
PARA NUESTROS
CLIENTES Y
USUARIOS



VISTA 360°

Trabajamos día a día para **contribuir a la evolución de Colombia**, siendo el mejor aliado de comercios, franquicias, entidades financieras, redes y pasarelas, entendiendo que **es posible construir la evolución que queremos** sí también estamos rodeados de grandes aliados.



CRECIENDO EN PUNTOS DE ACCESO, ASÍ NOS CONECTAMOS CON EL PAÍS QUE QUEREMOS

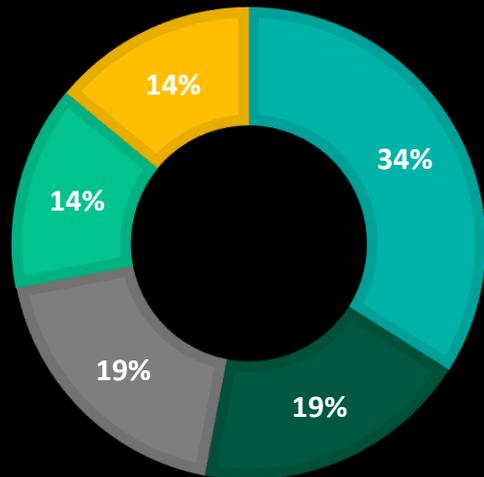
Somos más de **900 colaboradores** trabajando en todas las regiones del país, con **31 oficinas**, para atender las necesidades de nuestros clientes y usuarios, entregándoles la mejor experiencia con servicios ágiles e innovadores.

Con más de **320 mil puntos de acceso** en más de **959 municipios**, **conectamos a comercios, entidades y personas con soluciones de pagos digitales**, fomentando así la formalización, inclusión financiera y la digitalización del país.

En el 2022 logramos instalar **107 mil puntos nuevos con nuestra red**, apalancado principalmente por la zona centro.

Para cierre del 2022 contamos con más de **190Mil comercios**, reflejando un crecimiento del 14% en comparación con el 2021.

PARTICIPACIÓN DE COMERCIOS CREDIBANCO



CRECIMIENTO 2022 VS 2021

ANTIOQUIA	11%
CENTRO	16%
NORTE	14%
OCCIDENTE	12%
ORIENTE	12%

CREDIBANCO EN COLOMBIA

REGIONAL NORTE



60

Sincelejo
Barranquilla
Cartagena de indias
Montería
San Andrés
Valledupar
Santa Marta

REGIONAL ORIENTE



56

Tunja
Bucaramanga
Villavicencio
Barrancabermeja
Yopal
Cúcuta

REGIONAL ANTIOQUIA Y EJE CAFETERO



62

Armenia
Manizales
Medellín
Pereira

REGIONAL CENTRO Bogotá



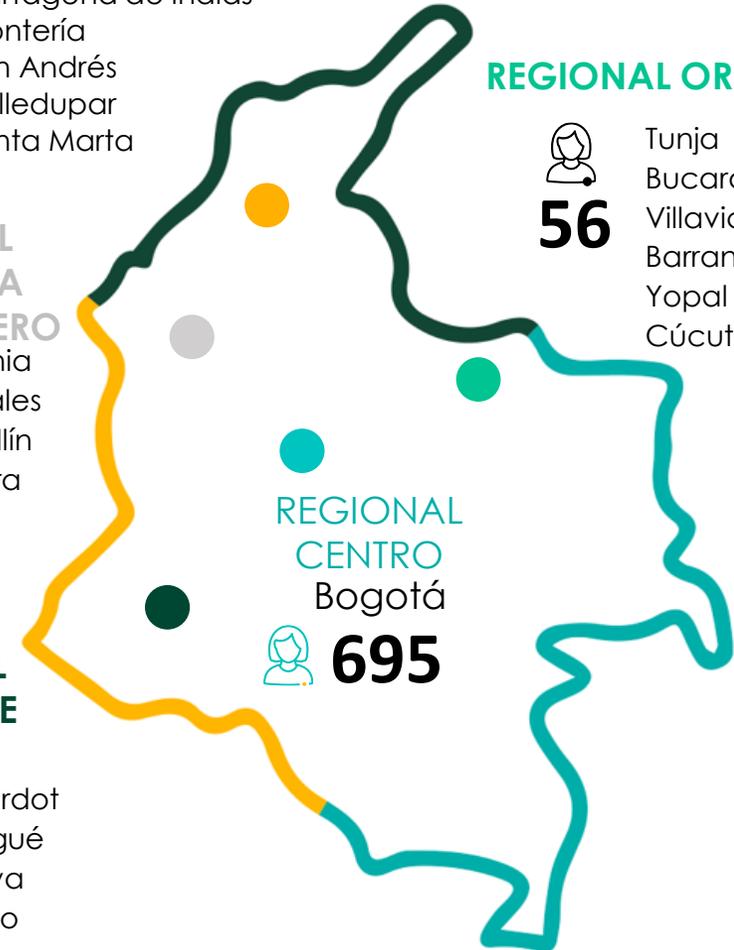
695

REGIONAL OCCIDENTE



54

Cali
Girardot
Ibagué
Neiva
Pasto



HABILITADORES DE NUESTROS PUNTOS DE CONEXIÓN



NUESTROS ACCIONISTAS

Los Accionistas ejercen un conjunto de derechos centrados en determinadas cuestiones claves de la propiedad, como lo son (i) recibir y solicitar información; (ii) participar de los beneficios de la sociedad, e (iii) influir en la sociedad a través de su participación y voto en la **Asamblea General de Accionistas**.

La Asamblea General de Accionistas es el máximo órgano social y como tal es el principal foro decisorio e informativo de la organización.



ENTIDAD	PARTICIPACIÓN DE CAPITAL
BANCO DE BOGOTÁ	16,40%
BANCO DAVIVIENDA	15,55%
BANCOLOMBIA	14,22%
BBVA COLOMBIA	12,65%
BANCO COLPATRIA	7,06%
CITIBANK COLOMBIA	6,69%
ITAÚ CORPBANCO COLOMBIA	6,37%
BANCO CAJA SOCIAL	5,03%
BANCO POPULAR	4,06%
BANCO DE OCCIDENTE	4,02%
BANCO GNB SUDAMERIS	3,66%
BANCO AGRARIO	2,10%
BANCOOMEVA	0,85%
BANCO AV VILLAS	0,56%
BANCO PICHINCHA	0,36%
BANCO FINANDINA	0,15%
JURISCOOP C.F.	0,14%
BANCO COOPERATIVO COOPCENTRAL	0,14%

JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva es el máximo órgano de administración de Credibanco y como tal, desempeña un rol activo que guía a la organización hacia el logro de sus objetivos, Es un grupo que brinda dirección en la definición y seguimiento de la estrategia a la vez que promueve la gestión efectiva de los riesgos que se puedan derivar del negocio.



Martín A. Lovo Hernández



Esther Dafaucé Velásquez



Carlos Andrés Arango



Jaime Upegui Cuartas



María Claudia Zafra Guzmán



Jorge Restrepo Palacios (Miembro Independiente)



Vacante (Miembro Independiente)

SUPLENTES



Mario Botina



David Iscar Medina



María Clara Palacio



Ilena Medina Reyes



Vacante



Edwin Zácipa



Paola Restrepo Ospina

CONECTADOS POR MEDIO DE NUESTROS COMITÉS

La transparencia es uno de los valores corporativos que más cultivamos y apalancamos y para ello, contamos con procesos establecidos que permitan a nuestros grupos de interés afianzar su confianza en nuestra gestión. Para esto tenemos distintos comités:

COMITÉ DE AUDITORIA

El Comité de Auditoría tiene como objetivo servir de soporte a la Junta Directiva en la definición de las políticas y en el ordenamiento del diseño de los procedimientos de control interno, así como la supervisión de dichos sistemas para evaluar constantemente los procedimientos establecidos, con el fin de determinar la suficiencia del control interno y vigilar que estos se ajusten a las necesidades de nuestra organización, y se apliquen efectivamente por los administradores y demás personal de Credibanco, con el ánimo de proporcionar una seguridad para el adecuado cumplimiento de los objetivos.

Participantes:

- Esther Dafaue Velásquez
- Paola Restrepo Ospina
- Carlos Andrés Arango
- Jorge Restrepo

COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO

El Comité de Gobierno Corporativo asesora y apoya a la Junta Directiva respecto del buen gobierno de Credibanco, la administración de los procesos de la Junta Directiva y la evaluación del desempeño de los Administradores. Así las cosas, es la instancia para promover, divulgar, solucionar asuntos que comprometan la gestión ética y de buen gobierno en la organización, así como para garantizar el cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código de Buen Gobierno Corporativo y, en particular, las señaladas en materia de administración de conflictos de interés.

Participantes:

- Jorge Restrepo Palacios
- Paola Restrepo Ospina
- Jaime Upegui Cuartas
- María Claudia Zafra Guzmán





COMITÉ DE COMPRAS

El comité de compras está encargado de aprobar y asignar todo tipo de compra o contratación de servicios, cuyas cuantías sean mayores o igual a 801 Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes y hasta 2.000 SMLVM con o sin presupuesto. Solicitudes superiores a 2.000 SMLMV que no estén presupuestadas y que no excedan de \$100 millones el valor presupuestado.

Participantes:

- María Claudia Zafrá Guzmán
- Edwin Zácipa
- Ricardo Zambrano | Presidente Credibanco
- Luis Fernando Sierra | Vicepresidente Corporativo
- Angela Rocio Ascencio | Gerente de compras
- Jorge Arturo Lara | Gerente de cumplimiento

COMITÉ DE ACCESO

El Comité de Acceso se ocupa en evaluar las solicitudes de acceso al sistema de pagos de bajo valor administrado por Credibanco, así como de conocer y solucionar los asuntos disciplinarios que den origen a eventuales sanciones a los participantes.

Participantes:

- Edwin Zácipa
- Paola Restrepo Ospina
- Martín A. Lovo
- Carlos Andrés Arango
- Esther Dafaúce Velásquez

GOBIERNO CORPORATIVO

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.

Durante el 2022, Credibanco trabajó, por un lado, en la transición del gobierno corporativo, garantizando tanto la estructuración de la Junta Directiva y su dinámica a los mandatos del Decreto 1692 de 2020 como la sucesión de la presidencia y, por otro lado, en la implementación de los Quick Wins identificados por la International Finance Corporation (IFC por sus siglas en Inglés) en el Diagnóstico de Gobierno Corporativo del año 2021, mediante la capacitación de los colaboradores.



ACCIONES DE VICTORIAS TEMPRANAS



Diversidad en la composición de Junta Directiva.



Capacitación de los nuevos Directores a través de un proceso de inducción e inmersión en procesos de planeación estratégica.



Continuidad de la gestión e iniciativas trazadas por la administración a propósito de la sucesión dada en la Presidencia



Robustecimiento de la gestión de anticorrupción mediante la capacitación de los colaboradores sobre el uso de la Línea Ética

EQUIPO DIRECTIVO

El Equipo directivo de CredibanCo está orientado a alinear el direccionamiento estratégico de la propiedad y de la Junta Directiva hacia una estrategia y plan de negocios efectivo; asegurando las capacidades organizacionales necesarias para su correcta implementación y generando valor compartido a los diferentes grupos de interés. La capacidad estratégica, de liderazgo, ejecución y transformación del equipo directivo, guían a la organización a la consecución de los objetivos trazados.

Primera fila de izquierda a derecha

Diana Margarita Prada | VP DESARROLLO DE NEGOCIO

Ricardo Zambrano Ahumada | PRESIDENTE

Diego A. Quesada Grimaldi | VP DE MERCADEO Y TRANSFORMACIÓN

Segunda fila de izquierda a derecha

Adriana Rojas Tamayo | SECRETARIA GENERAL

Cristian Nariño Niño | VP DE TECNOLOGÍA

Tercera fila de izquierda a derecha

Jorge Arturo Lara | GERENTE DE CUMPLIMIENTO

Rubén Eugenio Cortés | VP DE OPERACIONES

Luis Fernando Sierra Suárez | VP DE FINANZAS Y SERVICIOS CORPORATIVOS





2

EVOLUCIÓN DEL MERCADO

ENTENDIENDO EL MOVIMIENTO DE LA INDUSTRIA



CIFRAS DE LA INDUSTRIA

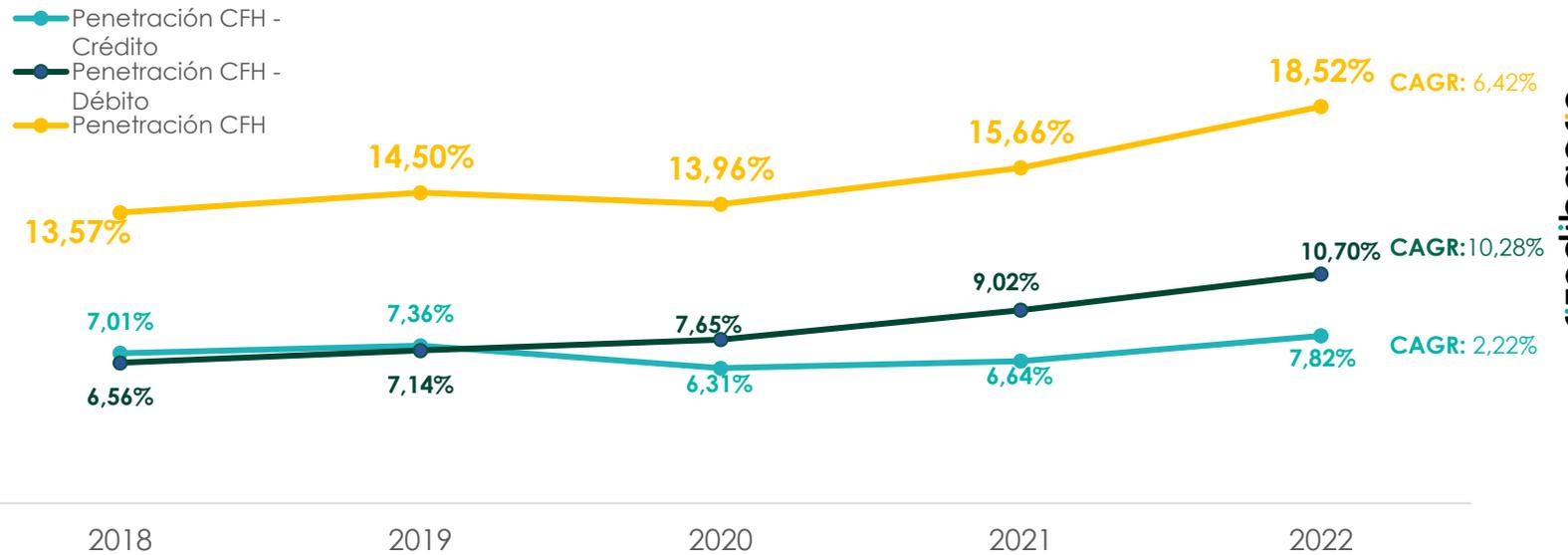
Evolución de los Pagos Electrónicos

El gasto de los consumidores con pagos digitales paso de representar el 13.57% del consumo final de los hogares en 2018 al 18.52% en 2022. Esto representa un crecimiento anual compuesto de 6,42%.

Se ve una constante evolución en los pagos digitales con tarjeta apalancado principalmente por las compras con tarjetas débito con un crecimiento anual compuesto del 10,28%



GASTO DE LOS CONSUMIDORES TARJETAS DÉBITO Y CRÉDITO



El 2022 se encuentra a corte de septiembre por publicación de las fuentes

Fuente: DANE & SFC

CIFRAS DE LA INDUSTRIA

Evolución índice de bancarización

El indicador de acceso a algún tipo de producto financiero en adultos sobre el total de la población mayor de edad del país, llegó al 91,8% en 2022. Esta cifra tiene una variación del 2% superior respecto a 2021.

Este comportamiento ratifica la tendencia creciente de los últimos cinco años, manteniendo un **crecimiento compuesto anual del 2,4%**, lo que nos lleva a concluir que cada año se cierra la brecha de la bancarización de los Colombianos mayores de edad. Sin embargo, aunque hay mayor acceso a productos financieros, continúa el reto de lograr que los colombianos realicen las compras del día a día con tarjetas.

ACCESO A PRODUCTOS Y SERVICIOS

FINANCIEROS DE LOS ADULTOS

CAGR: 2,4%



CIFRAS DE LA INDUSTRIA

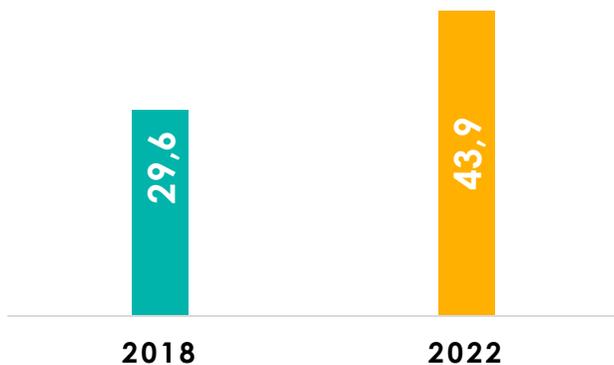
Evolución índice de bancarización

Durante los últimos 5 años, se evidencia un crecimiento en la bancarización de los colombianos, donde la cantidad de tarjetas débito tiene un crecimiento compuesto anual de 3,34%, sin embargo, la cantidad de tarjetas crédito no crece a la misma velocidad, tan solo a un 0,48% de crecimiento.

CANTIDAD DE TARJETAS DÉBITO

CIFRAS EN MILLONES

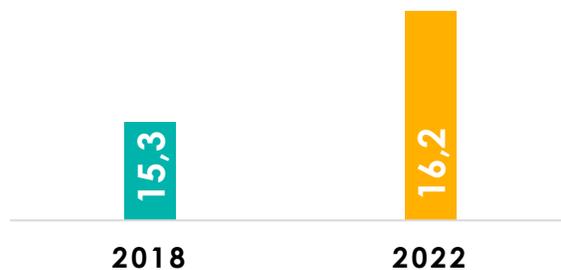
CAGR 3,34%



CANTIDAD DE TARJETAS CRÉDITO

CIFRAS EN MILLONES

CAGR : 0,48%



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia
Se toman las tarjetas vigentes a la fecha de corte (Octubre de 2022).



credibanco

CIFRAS DE LA INDUSTRIA

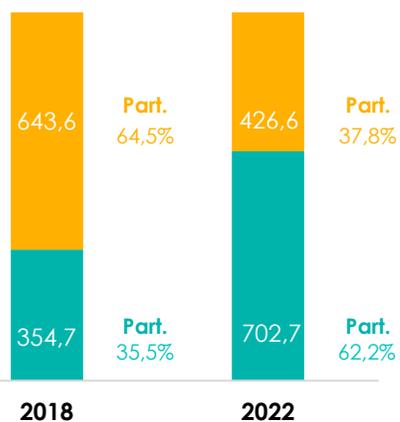
Evolución índice de bancarización

CANTIDAD DE TARJETAS DÉBITO

CIFRAS EN MILLONES

Transacciones

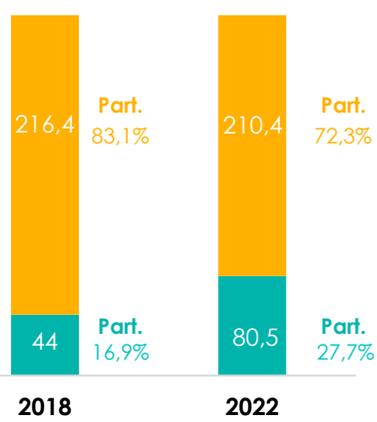
CAGR. Compras 11,9%



■ Compras ■ Retiros

Facturación

CAGR. Compras 10,4%



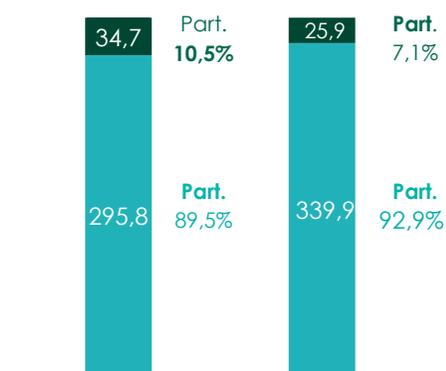
■ Compras ■ Retiros

CANTIDAD DE TARJETAS CRÉDITO

CIFRAS EN MILLONES

Transacciones

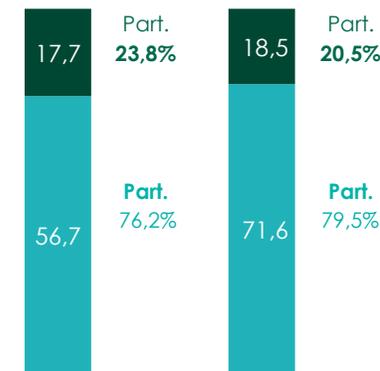
CAGR. Compras 2,8%



■ Compras ■ Avances

Facturación

CAGR. Compras 4,8%



■ Compras

En el 2022, el uso de tarjetas débito tuvo un crecimiento anual compuesto del 11,9% desde el 2018, alcanzando el 62,2% de participación en compras. Esto demuestra que la preferencia de los colombianos en el uso de las tarjetas débito ha cambiado ya que no predomina el retiro del efectivo.

Las compras representan la mayor proporción tanto de la facturación como las transacciones, teniendo un CAGR del 4,8% y 2,8% respectivamente.

EL NEGOCIO
TAMBIÉN
EVOLUCIONA
Y NOSOTROS
CON ÉL



CIFRAS DEL NEGOCIO

Evolución de las cifras

Cerca de 42 millones de tarjetas débito y crédito facturaron más de \$99 billones en nuestra red en el 2022, reflejando una dinámica positiva, donde se evidencia un crecimiento sostenido año a año, alcanzando un 24.7% por encima del año 2021 y un ticket promedio de \$154.000 pesos.

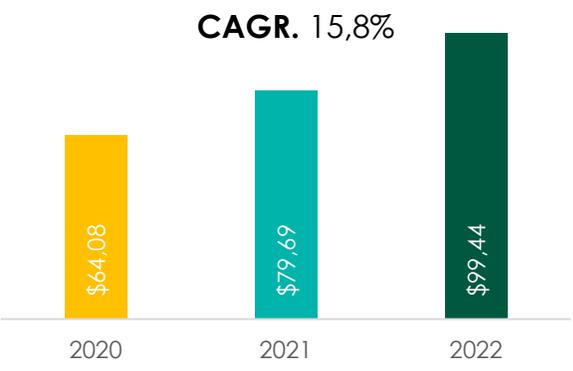
Por otro lado, las compras presenciales realizadas en el 2022 continúan siendo protagonistas con el 72.6% de participación, registrando \$72 billones, con un crecimiento del 22%, sin embargo, disminuye 1.9 puntos porcentuales de participación en comparación con el 2021. Asimismo, el e-Commerce alcanzó los 27 billones, presentando un crecimiento del 12%.

Se destaca el crecimiento que ha tenido el crédito por encima del débito, ganando 6 puntos porcentual en el 2022 vs 2021.

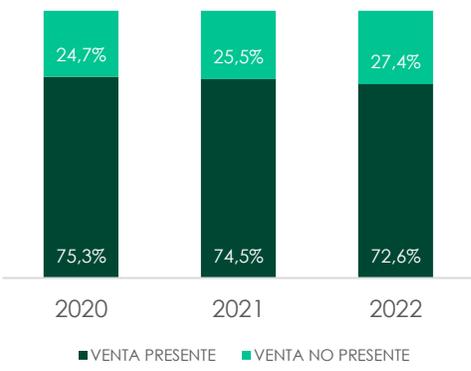


credibanco

FACTURACIÓN DE LOS COMERCIOS
Billones



PARTICIPACIÓN DE LA FACTURACIÓN DE LOS COMERCIOS
POR AMBIENTE DE PAGO



POR TIPO DE TARJETA



FACTURACIÓN PROCESADA EN EL SWITCH
Billones



CIFRAS DEL NEGOCIO

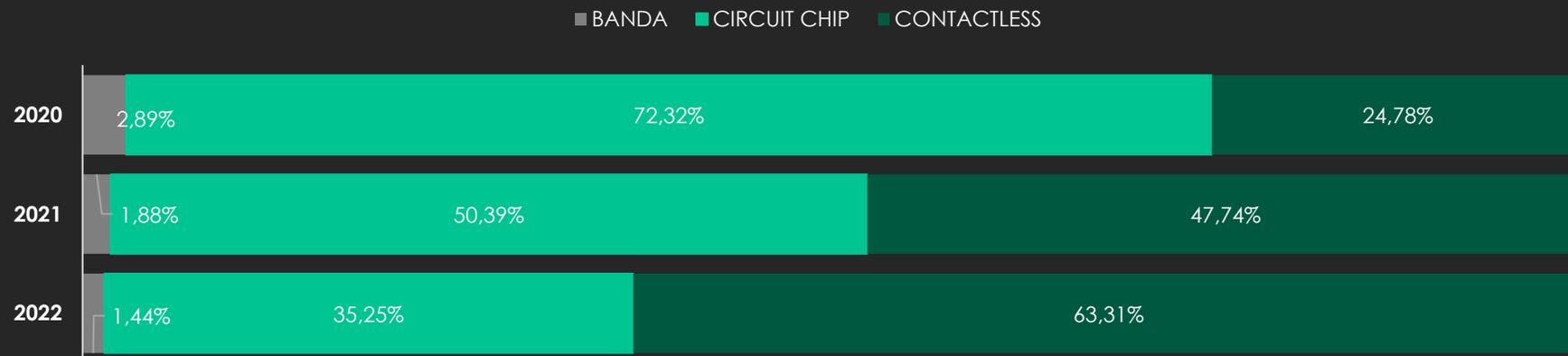
Pagos sin contacto, protagonista de las transacciones en Colombia.

La coyuntura por el COVID-19 ha acelerado la masificación y adopción de los pagos sin contacto por parte de los comercios y de los consumidores, ya que las transacciones comparadas con las realizadas por banda o chip, son más rápidas, cómodas y simples, reduciendo el tiempo de espera en la caja y los empleados manejan menos efectivo, lo que brinda mayor seguridad y disminuye el riesgo de **fraude**. Así mismo, tienen un mejor comportamiento al tener una mejor **tasa de aprobación** y de **reversos**.

En el 2022 se realizaron 300 millones de transacciones bajo la modalidad de pagos sin contacto, lo que representó un aumento del 71% con relación al mismo periodo del 2021 y una participación del 63.2% sobre las transacciones totales realizadas en el punto de venta.

La mayor parte de las transacciones realizadas con este tipo de tecnología se han realizado con tarjetas débito con un 77%.

PARTICIPACIÓN DE TIPO DE TRANSACCIÓN POR AÑO - VENTA PRESENTE



Transacciones Contactless Red Credibanco. Sin corresponsales.

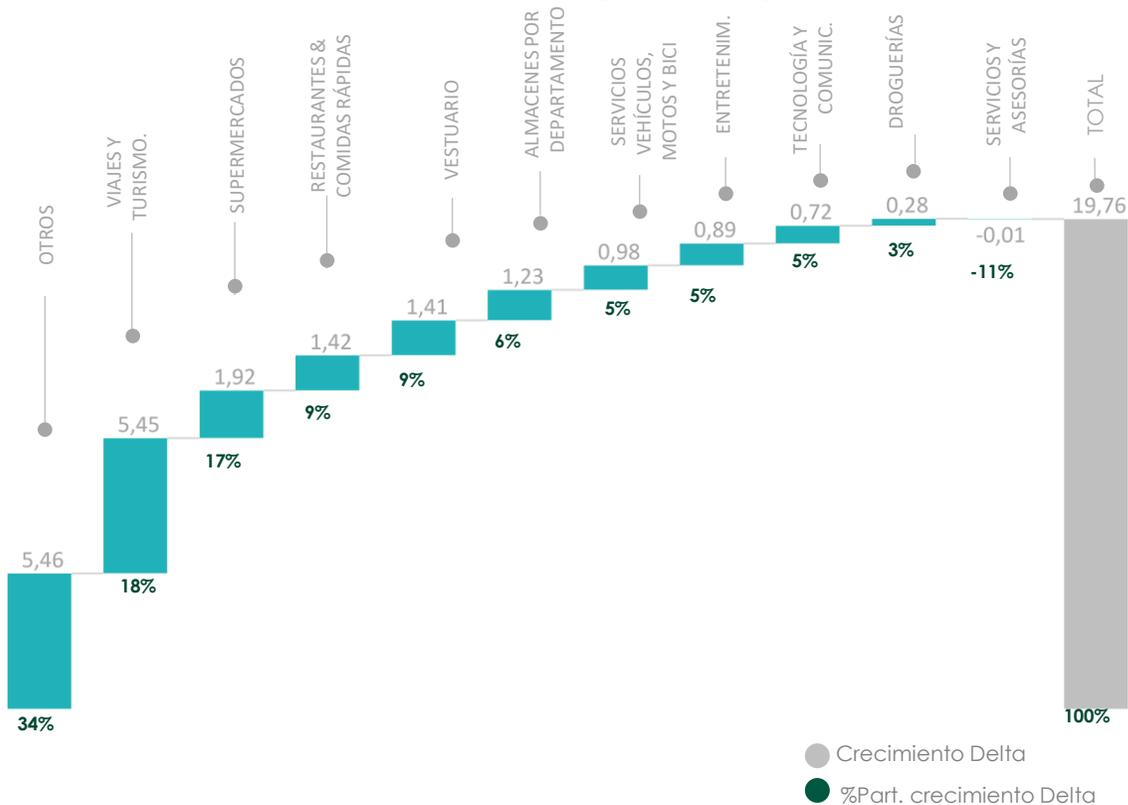
CIFRAS DEL NEGOCIO

Apertura categoría de consumo

El 53% del aumento en facturación registrado 2022, lo generan cuatro categorías, que son: viajes y turismo (18%), supermercado (17%), restaurantes y comidas rápidas (9%) y vestuario (9%).

Asimismo, las categorías con mayor crecimiento en facturación con respecto a 2021, son; entretenimiento con 78% y viajes y turismo con 69%.

EVOLUCIÓN POR SEGMENTO Facturación (Billones)

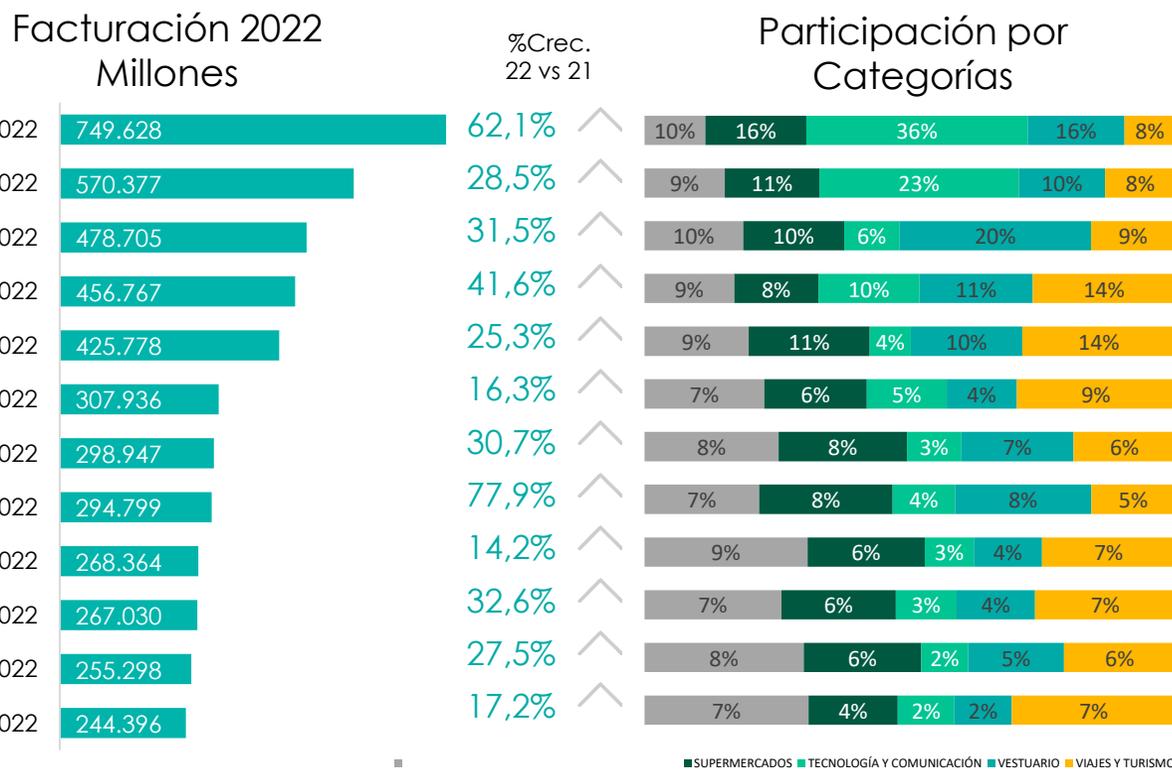


FECHAS ESPECIALES 2022

Facturación

En cuanto a facturación, el día más relevante fue el segundo día sin IVA, siendo la fecha con mayor crecimiento comparado con 2021 con un 62%, asimismo tuvo el ticket promedio más alto con \$273 mil, por otra parte, las compras de "Tecnología y Comunicaciones" se llevaron a cabo principalmente en los días sin IVA en un 49%.

Las fechas especiales con mayor nivel transaccional fueron el 23 de diciembre con 2,9 millones, seguido por el segundo día sin IVA con 2,7 millones de transacciones y el 24 de diciembre con 2,7 millones de transacciones, donde el último trimestre del año concentró el 28% del gasto del total año.

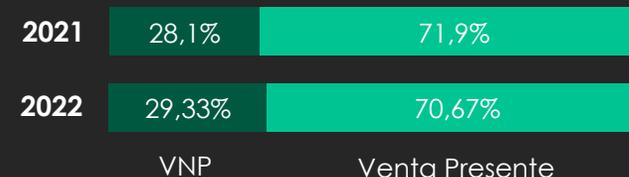


Las compras presenciales realizadas durante las fechas especiales continúan siendo protagonistas con el 70.6% de participación de la facturación. Sin embargo, las compras mediante los canales de pago e-commerce ganaron 1.23 puntos de participación.

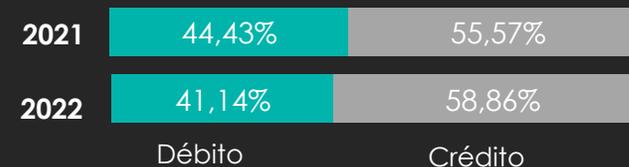
En comparación con 2021, el crédito con aproximadamente el 59% de la participación ganó 3.2 puntos de participación en las compras registradas, lo que refleja que la gente buscó financiarse más durante estas fechas.

El ticket promedio de estas fechas especiales es más alto con \$177 mil pesos en comparación del promedio día del año \$154 mil.

AMBIENTE



TIPO DE PRODUCTO



Transacciones de la red adquirente CredibanCo sin Corresponsales



3

NUESTRA ESTRATEGIA

NUESTRA ESTRATEGIA

Por más de 51 años, hemos sido reconocidos en todo el país por nuestro liderazgo en la industria de medios de pago con un crecimiento sostenible y rentable, por brindar soluciones confiables cumpliendo altos estándares de calidad y seguridad, por tener servicios con un alto índice de disponibilidad de la red además de ser la procesadora de jugadores globales **Mastercard, Diners Club, Union Pay, Visa y American Express**, siendo la red exclusiva para las tres últimas.

Atributos que continúan a lo largo de nuestra historia y hoy se fortalecen con varios componentes que ya hacen parte nuestro proceso de **transformación** para convertirnos en una organización **moderna e innovadora** presentándonos como un **NUEVO CREDIBANCO.**



En nuestro día a día actuamos teniendo siempre **presente los pilares que nos garantizan el mejor entregable** de nuestra gestión.



ORIENTACIÓN AL CLIENTE Y USUARIOS

Desarrollamos nuestras iniciativas privilegiando la **experiencia de nuestros clientes** (Comercios/ entidades Financieras) y de los usuarios finales.



DIGITALIZACIÓN

Buscamos la **automatización y Autogestión** en todos los procesos que creamos como base de la eficiencia y experiencia.



DIFERENCIACIÓN

Nos retamos y cuestionamos continuamente frente a nuevas propuestas de valor basadas en **innovación**.



TIME TO MARKET

Nos obsesiona entregar **oportuna y rápidamente** al mercado nuestras soluciones, hicimos una transformación integral.



CONFIANZA

La confianza en nuestra red la construimos con nuestra **estabilidad, seguridad y continuidad**.

Este modo de actuación es el que nos ha permitido contar hoy con muchos componentes que hacen parte este nuevo CredibanCo, ofreciendo una oferta de valor diferencial y personalizada, una operación digitalizada y eficiente, tecnología de vanguardia con altos estándares, y una estructura organizacional que responde a las exigencias del mercado.

Con esta transformación buscamos seguir creciendo como red de pagos, construyendo confianza, conectando comercios, comunicando a Colombia y creciendo colaborativamente.



ORIENTACIÓN AL CLIENTE Y USUARIOS

Desarrollamos nuevas iniciativas para transformar la experiencia de nuestros clientes y ser cada día más digitales. Herramientas como; **CRM**, **Amazon Web Services (AWS)** y la solución más completa e innovadora de pagos en punto de venta ya se encuentran operando.



DIGITALIZACIÓN DEL CONTACT CENTER



Desde el año 2019 hemos realizado grandes esfuerzos por digitalizar nuestro contact center con la entrada de nuestro BOOT Whatsapp, logrando grandes resultados en la autogestión de nuestros clientes y usuarios.

Es por esto que en el 2022 continuamos con su evolución, habilitando la solución de **Amazon Connect** con nuestro aliado Amazon Web Services (AWS), siendo esta solución un complemento de nuestro chat bot "Pablo" de WhatsApp.

La habilitación de esta herramienta nos llevó a reemplazar procesos que eran atendidos por un agente a flujos digitales automatizados apoyados en chatbots e Inteligencia artificial.

Además, nos ha permitido en tiempo real entender análisis de sentimientos y así diseñar nuevos flujos, ajustar los existentes y/o eliminar, sin depender de un tercero, mejorando el time to market y la experiencia con nuestros clientes y usuarios, al contar con servicios dinámicos y personalizados.

Logramos pasar en 5 meses de un 35% de interacciones digitales gestionadas por medio de nuestro asistente virtual "Pablo" a un 69% a través de un Digital BPO, superando la meta propuesta del 60%.

El 92% del volumen total de llamadas se solucionaron en un primer contacto por medio de Digital BPO, el cual en 1 minuto logra atender las interacciones, procesos que en el esquema anterior se atendía en 4.4 minutos.

Su implementación ha sido una estrategia muy rentable, ya que nos ha permitido eficiencias en los gastos, pagando por uso y optimizando costos de recursos, generando ahorros de \$1.630 millones.



Somos un caso de éxito en LATAM.

CRM

Buscamos transformar la experiencia de nuestros clientes y ser cada día más digitales, por eso en octubre del 2022 lanzamos nuestro CRM, una herramienta corporativa de talla mundial que nos permite estar más cerca de nuestros clientes, brindándoles una atención más ágil y oportuno, a través de ofertas con analítica en tiempo real

Esta solución End to End gestiona las relaciones con nuestros clientes y usuarios, habilitando una vista 360° a través de un repositorio único de información en **una sola herramienta**. Ya tenemos activos y operando en nuestro día a día los módulos ventas, operaciones y servicio al cliente.

Al cierre del 2022 logramos que el 100% de las interacciones estuvieran automatizadas en la herramienta y más de 500 empleados en menos de un mes tuvieron acceso y uso de la herramienta para la gestión de sus procesos. Esto nos ha permitido mayores ventas, eficiencia en los procesos y rentabilidad del negocio.



credibanco

SMART POS

Continuando con nuestro compromiso en la transformación de los medios de pago electrónicos que existen dentro del sector para contribuir con la digitalización, competitividad y crecimiento de Colombia. En el 2022 lanzamos una solución integral para los comercios, que entiende las necesidades y los retos a los que se enfrentan en su constante evolución y gestión del negocio, buscando siempre estar a la vanguardia con productos y servicios con tecnologías más completas, flexibles e innovadoras y así poder brindar la mejor experiencia de pagos para sus clientes en el punto de venta.

Esta solución apropia la experiencia de la tecnología Android y se convierte en un **datáfono inteligente** (SmartPOS), la cual cuenta con grandes beneficios para la digitalización de los negocios, entre los cuales están:

- Facilitan la experiencia de pago digital sobre el dispositivo
- El uso y la navegación son intuitivas al ser un dispositivo inteligente
- Pantalla touch, cámara para lectura de código de barras o QR.
- El display permite mayor visibilidad e interacción en las funcionalidades.
- Habilita nuevos periféricos inteligentes
- Integración fácil para comercios que requieran incorporar el datáfono a su caja, entregándoles ahorros en tiempo y agilidad en la fluidez del momento de pago.

Esta solución inteligente va mucho más allá de recibir diversas formas de pagos, ya que cuenta con un **“APP Market”** donde los comercios pueden obtener una aplicación para gestionar su negocio, encontrando una oferta multiplicaciones de valores agregados para cada segmento de mercado que pueden ser autogestionadas e integradas con la aplicación de pagos de CredibanCo. Con esto los comercios podrán:

- Utilizar su propia aplicación o cualquier otra que requieran
- Autogestionarse en la preferencia de aplicaciones para la gestión de su negocio
- Habilitar una alternativa de nuevos modelos de negocio para monetizar las relaciones con el comercio
- Dar la oportunidad a terceros que puedan ofrecer servicios de valor al comercio a través del terminal

Adicionalmente, la tecnología de dispositivos Android la enriquecimos con una aplicación única en el mercado, diseñada bajo una nueva arquitectura de software para POS **“Microservicios”**, la cual permite eficiencias y mejoras en la experiencia versus los datáfonos tradicionales

En el mercado ya existen más de 18 mil datáfonos inteligentes instalados con aplicaciones de valor en comercios como retail, estaciones de servicios y restaurantes. Esta solución integral ha mejorado la tasa de aprobación en 63 puntos básicos.

La solución
más completa
e innovadora
de pagos en
**PUNTO DE
VENTA**

credibanco





DIGITALIZACIÓN

Implementamos la automatización de procesos robotizados (RPA) y el **onboarding digital**, que permiten la autogestión de nuestros comercios, fortaleciendo nuestra transformación y una cultura de democratización del conocimiento



RPA

Desde hace cuatro años iniciamos la apropiación de tres términos claves (autogestión, cultura y conocimiento) que quedarían en nuestro ADN y marcarían la ruta para lograr los resultados y el rendimiento que evidenciamos en el 2022.

La integración de varias tecnologías de automatización, digitalización nos ha permitido crear una cultura hacia la transformación digital de nuestros procesos.

Generamos y sembramos una cultura de automatización en el mindset de las personas en donde nuestro talento humano pueda cambiar los procesos repetitivos por actividades analíticas y de mayor impacto para nuestros clientes y usuarios, apalancando y maximizando en la organización el uso de los habilitadores tecnológicos que nos brinden soluciones de automatización y digitalización por medio de la estrategia de mitosis, la cual consiste en la democratización del conocimiento.



Nuestra metodología de agilidad ha permitido no solo adoptar estas tecnologías, sino replicarlas en toda la organización, entendimos que para diferenciarnos e ir hacia una verdadera transformación digital que realmente impacte de manera significativa a nuestros clientes y usuarios y a nuestra cultura organizacional, no debíamos tercerizar estos desarrollos, debíamos apropiarnos desde el conocimiento y las herramientas para dar solución a las necesidades en materia de eficacia y eficiencia de procesos.

En el 2022 se llevó a cabo esta estrategia a 93 colaboradores democratizando el conocimiento para la optimización de procesos y la generación de autonomía, buscando tener un impacto en el Time To Response y ROI orientando al resultado para generación de valor, para esto se incursionó con nuevas herramientas de automatización teniendo como resultado el 34% del backlog de robots gestionado por medio de mitosis.

Hicimos 41 robotizaciones que se han desarrollado internamente. Hoy nos encontramos en el punto que podemos afirmar que estamos en la capacidad de automatizar cualquier proceso repetitivo al interior de la compañía por medio de RPA, lo cual al final se traduce en ahorro de tiempo y dinero, ya que hemos evitado más de \$2.400 millones en costos, liberando a su vez más de 111 mil horas de nuestros colaboradores implementando procesos por automatización.

ONBOARDING DIGITAL

Con nuestro onboarding digital evolucionamos los procesos de afiliación para responder a las necesidades de los clientes y usuarios. A través de nuestros servicios los clientes pueden realizar el proceso de afiliación de manera rápida y sencilla, lo que luego les brinda acceso a cualquiera de las tecnologías de pagos

Esta oferta la hemos enriquecido con múltiples esquemas de vinculación digital que permiten la afiliación de comercios al sistema de pagos. Una de estas opciones más flexible es la exposición de los servicios de afiliación apificados.

Con esta solución logramos reducir en el 2022 los tiempos de afiliación en el proceso de generación de un Merchant ID, donde anteriormente el proceso era de 20 segundos a solo 5 segundos.

Habilitamos una Entidad con una vinculación 100% digital sin formularios físicos ni largos procesos consumiendo desde su front y afiliando desde su APP más de 3.500 comercios.

Pasamos de un 10% la participación de afiliaciones a través de canales digitales a un 25.2% aportando a la digitalización y crecimiento del país.





DIFERENCIACIÓN

Innovamos con **nuevas herramientas** estratégicas del negocio funcionando con aliados de talla mundial. **Nuestro Switch, esquema de conexión para pasarelas de pago y la herramienta de Fraude.**

Iniciativas como el **Marketplace de API, Alianza Visa, Real Time Payments, Estructura por Ecosistemas, Renovación de Marca y Copiloto,** han fortalecido nuestras propuestas de valor diferenciándonos en el mercado



RENOVACIÓN TECNOLÓGICA

El plan de renovación implicó cambios en la arquitectura tecnológica enfocada a servicios, impactando positivamente en el time to market, entregando de forma oportuna, rápida y confiable nuestras soluciones al mercado.

Ya están en producción las nuevas herramientas estratégicas del negocio en sus distintas capas y funcionando con aliados de talla mundial.

Nuevo Switch Transaccional

En el 2022 logramos que el 90% de los Bancos se migraran al Nuevo Swich Transaccional, nuestra "plataforma Core", lo cual ha permitido configurar de forma directa diferentes funcionalidades, habilitar la mensajería ISO 20022, fortalecer nuestra oferta de valor y entregar las mejores experiencias.



Nuevo esquema de conexión para pasarelas de pago

Tenemos una nueva alternativa de conexión, la cual utiliza una arquitectura de vanguardia como microservicios en el Openshift, dando el primer paso a la nube con los últimos standar docker y kubernetes.

Al cierre del 2022 migramos 12 pasarelas al nuevo esquema de conexión al switch, entregándoles mayor velocidad en los desarrollos y mejores capacidades de monitoreo.

Nueva herramienta de fraude

En el 2022 lanzamos nuestra suite de riesgos, una plataforma con tecnología de vanguardia, robusta e integrada directamente a nuestro switch transaccional, que ofrece soluciones que complementan la estrategia de mitigación del fraude de las Entidades. El uso de machine learning permitirá enriquecer el aprendizaje continuo y su integración habilitará que se conecte con múltiples fuentes y productos de franquicias y otros actores de la industria.

Con la implementación del monitoreo adquirente, al cierre del año, logramos un falso positivo de 9/1 acercándonos a los estándares de la industria desde la vista emisora y adquirente.

ALIANZA VISA

Junto con nuestro aliado Visa Inc. lanzamos en el 2022 un esquema que beneficia a los distintos participantes del Sector Financiero en la habilitación de soluciones innovadoras de talla mundial bajo un modelo de negocio conveniente, atractivo y de fácil y rápida implementación.

A través de la misma conexión que ya cuenta con nuestra red, las Entidades pueden habilitar en la mensajería con condiciones preferenciales, "Value Added Services" (VAS) para soluciones de seguridad, procesamiento e inteligencia de negocios.

Logramos consolidar y activar varias Entidades Financieras y tenemos todo un plan con las principales entidades financieras para activarlas en el 2023, las cuales tendrán beneficios a nivel de un menor fraude, mejores niveles de servicios, entre otros.



MARKETPLACE DE APIS

Empezamos nuestra estrategia de Apificación a través de la creación de una plataforma integral y robusta de autogestión que centraliza los activos digitales de Credibanco y sus aliados con el fin habilitar nuevas funcionalidades y nuevos ecosistemas en canales, billeteras de bancos, comercios y terceros.

Ya tenemos habilitados en el market place los principales APIs de pagos, con el cual desarrolladores, emprendedores y diferentes actores a través de un catálogo de servicios pueden obtener en detalle la información del API de su interés, probarla y adquirirla.

REAL TIME PAYMENTS

En el 2022 creamos un ecosistema de real time payments, un nuevo negocio que se puede integrar fácilmente e implementar rápidamente.

Habilitamos casos de uso relevantes para el mercado colombiano con aceptación global: P2P, P2M, B2C, Cash in de tarjetas débito y Cross Border, permitiendo originar transferencias desde un canal financiero y no financiero, integrando una sola API a sus aplicaciones que incluye servicios de validación de identidad, almacenamiento de tarjetas y enrutamiento de transferencias Visa y Mastercard.



ECOSISTEMAS

Desarrollamos una oferta de valor para cada uno de los diferentes segmentos del mercado que les brinda diferenciación a nuestros clientes y usuarios, integrándonos con la tecnología de proveedores y jugadores relevantes en el mercado, incrementando de esta forma las oportunidades de negocio.

En el 2022 logramos crecimientos en los segmentos:



RETAIL

30% Crecimiento Transacciones



VIRTUALIDAD Y RECURRENCIA:

33% Crecimiento Transacciones



PYMES:

33% Crecimiento Transacciones



MICROCOMERCIOS Y EMPRENDEDORES

27% Crecimiento Transacciones



MOVILIDAD:

33% Crecimiento Transacciones



REDES Y PASARELAS:

- 10 nuevas Pasarelas
- 50 Pasarelas actuales



NUESTRA MARCA

En 2021, nuestro proceso de transformación se terminó de fortalecer con una **nueva imagen de marca** e identidad visual, que busca transmitir y vivir, a nivel tanto interno como externo, los nuevos componentes, virtudes, y atributos de cara al futuro. Todo esto a través de una propuesta moderna, capaz de vincular a la tecnología e innovación y con un alto factor humano presente.

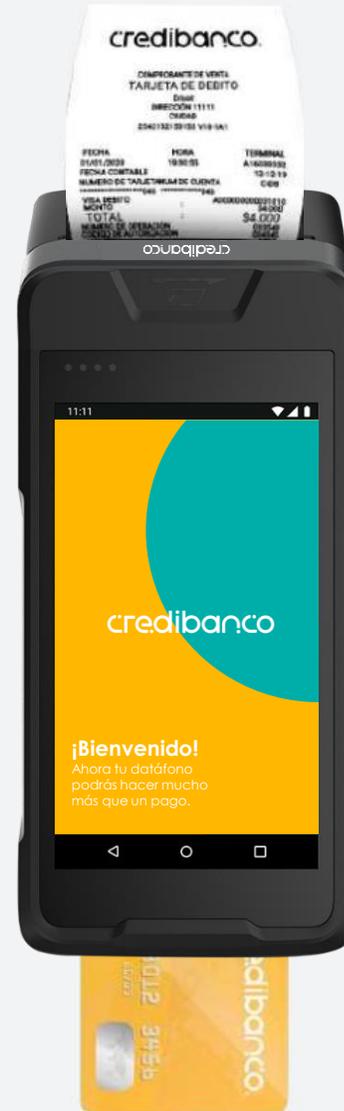
Es así como en diciembre lanzamos con comercios, entidades, aliados y miembros de junta una nueva propuesta de marca representada por distintos puntos físicos y digitales, el cual cada uno de ellos posee distintos simbolismos, donde somos es el articulador que permite unirlos y generar las conexiones necesarias que entreguen a las personas y empresas diversas soluciones en sus necesidades del día a día, "facilitándoles su vida".

Con un nuevo y moderno logotipo, que alude a la tecnología como factor fundamental de las conexiones. Todo esto finalmente con unas curvas marcadas que nos transmiten fluidez en sus procesos y modernidad.

De esta forma desarrollamos un concepto **más fresco y simple**, a través de una paleta de colores y tipografía que generan un lenguaje visual moderno y asociado a la tecnología.

Esta nueva imagen de nuestra marca la acompañamos con una propuesta de evolución donde nuestra marca toma vida de cara al futuro con "CCO".

Por último, a través del desarrollo de un nuevo manual de marca mostramos los lineamientos de marca, que nos permite mantener siempre la misma línea de presentación y coherencia a la hora de proyectar nuestra marca o empresa en cualquier formato y a cualquier audiencia.





COPILOTO

En alianza con Kapsch, lanzamos hace tres años “Copiloto”, una solución integral de valor agregado para el pago electrónico de servicios asociados al ecosistema de movilidad, que nos ha permitido avanzar en la **digitalización de los pagos digitales en Colombia**

credibanco

Con Copiloto hemos venido trabajando de manera muy activa hace más de tres años en las diferentes mesas de trabajo que ha llevado a cabo el Ministerio de transporte para la construcción de la solución definitiva de pago electrónico de peajes. Por tanto, al momento de la puesta en marcha, fuimos pioneros en la habilitación el 25 de febrero del año en curso, para operar como intermediador en el sistema de recaudo de peajes electrónicos en el país, cumpliendo con todos los requisitos técnicos, jurídicos y económicos y así poder prestar el servicio en todos los peajes del país con el TAG.



Al cierre del año logramos activar 98 peajes de los 102 habilitados en Colombia por el Ministerio de transporte con el sistema IPREV, siendo una parte importante para el cubrimiento nacional; y esperamos que en el 2023 se logre la implementación del 100% de peajes.

Los resultados de este año, nos permitió tener crecimiento del 34% en tags activos y 183% en transacciones asociados a los pasos en los peajes.

Dado que la expectativa es convertirnos en una solución de pagos electrónica para el ecosistema de movilidad, este año crecimos el ecosistema habilitando otros servicios para persona natural como son parqueaderos y lavaderos, permitiendo llegar a una digitalización de los pagos de manera más rápida, eficiente y confiable.



TIME TO MARKET

Creamos nuevas soluciones de forma rápida y oportuna, las cuales interactúan continuamente con los ecosistemas y sus **equipos ágiles** para entregar el mejor servicio.



MICROSERVICIOS

Realizar una modificación o actualización de nuestros terminales era un proceso complejo, además implementar las iniciativas que necesitaban nuestros comercios no cumplían con el time to market, ya que dependíamos del proveedor y de sus capacidades para desarrollar las iniciativas que necesitábamos.

Por eso decidimos emprender de forma in-house utilizando una arquitectura de vanguardia denominada "Microservicios". Una nueva arquitectura de software para POS, la cual permite eficiencias y mejoras en la experiencia versus los datáfonos tradicionales ya que:

- Mejora el time to market de nuevas funcionalidades personalizadas por segmentos
- El dispositivo nunca estará sin servicio porque las actualizaciones de versión se realizarán en línea, siendo imperceptibles para el comercio
- Personalización de la aplicación y de los servicios para cada segmento
- Mejora en el performance de la aplicación aumentando el nivel de aprobación transaccional.
- Transacciones más fáciles y rápidas por la simplicidad de flujos de navegación y arquitectura de la aplicación

La arquitectura "Microservicios" fortaleció nuestra oferta de valor y transformó la experiencia de pago en el punto de venta, no solo para los comercios que tienen un datáfono inteligente, sino también logramos que 16.000 terminales del parque actual disfrutaran de sus beneficios.

Con esta arquitectura logramos que los tiempos de descarga se redujeran 4 veces, los tiempos de prueba pasaron de 90 días a 5 días y también hubo una mejora en los tiempos de instalación de un terminal, pasando de 15 minutos a 3 minutos. Adicional, mejoramos el indicador de aprobación y una tasa de reversos de 0.09% donde anteriormente era del 0.12%.

Con relación a la descarga remota exitosa se logró una efectividad del 90%, lo que significó para el comercio mejoras en performance, pues el comercio nunca estará sin servicio y esto evitará pérdidas en ventas.



BUSINESS AGILITY

La implementación del agilismo como marco de trabajo, desarrollo capacidades institucionales para reaccionar y responder de una manera innovadora y creativa a los cambios en las condiciones del mercado mediante una dinámica de adaptación.

Sin duda, el agilismo promovió la visión estratégica, y enfocó a los equipos en el cliente, y en la relevancia de generar el mayor valor en el menor tiempo posible.

Esto nos permitió disminuir la latencia de decisiones mediante la sincronización de equipos de acción, incrementando la productividad y mejorando la dinámica de entregas de valor al mercado.





CONFIANZA

Construimos confianza en nuestra red, ya que nuestros procesos, tecnología, buenas prácticas y equipos de trabajo cumplen **con altos estándares de seguridad**, siendo reconocidos internacionalmente, logrando así la dinamización del sector comercio y acercando a los colombianos a innovadores métodos de pago, cada vez más seguros y confiables.



SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBER SEGURIDAD

Contamos 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 3.1, ISO 27001, ISO 27032, ISO 27035, ISO 27103 y buenas prácticas de organizaciones internacionales de seguridad como CIS, NIST y SANS.

Desde el año 2006 hemos incluido, dentro de nuestros marcos de referencia, el estándar para la protección de datos de tarjetahabiente PCI DSS, el cual nos 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 y usuarios; es así, que el pasado 28 de diciembre de 2022 obtuvimos la certificación en el cumplimiento del estándar PCI DSS versión 3.2.1 con vigencia anual.

Durante el segundo semestre de 2022, iniciamos con la revisión interna al cumplimiento del estándar PCI PIN Security versión 3.1 generando un análisis de brechas cuyo resultado apoyará el nuevo ciclo de certificación en este estándar, el cual se llevará a cabo en el Q1 2023.

Trabajamos todos los días por fortalecer el nivel de seguridad y ciberseguridad de los activos de información que almacenan, procesan y/o transmiten los datos de clientes, permitiendo así mitigar los riesgos del ciberespacio mediante la implementación de controles para disminuir



significativamente ataques dirigidos a la red y a nuestra marca, fortaleciendo activamente los procesos, controles y estrategias de seguridad logrando como resultado una efectividad en el ambiente de control de la organización.

Parte de las estrategias que maduraron en 2022, fue lograr una mayor cobertura en los mecanismos para alertamiento y monitoreo oportuno de amenazas que puedan impactar negativamente nuestra marca e infraestructura tecnológica. Gracias al esfuerzo, despliegue y efectividad de los controles de nuestra organización, se logró contener el 100% de los ciberataques recibidos en 2022, evitando cualquier compromiso sobre la marca, los datos corporativos y datos de los clientes. Por otra parte, logramos fortalecer las alianzas con nuestros clientes, proveedores de servicio, órganos de control y equipos especializados de respuesta a incidentes con el fin de ampliar la cobertura de detección y gestión de posibles ciberamenazas que puedan atentar contra su infraestructura crítica.

Adicionalmente, hemos desarrollado estrategias para incrementar el nivel de conciencia de nuestros colaboradores, terceros, aliados, entidades y comercios, de tal forma que estos actúen preventiva y oportunamente ante un evento e incidente de seguridad de la información y ciberseguridad, gestionando proactivamente los riesgos que se deriven en la conservación de la confidencialidad, integridad y/o disponibilidad de los activos de información.

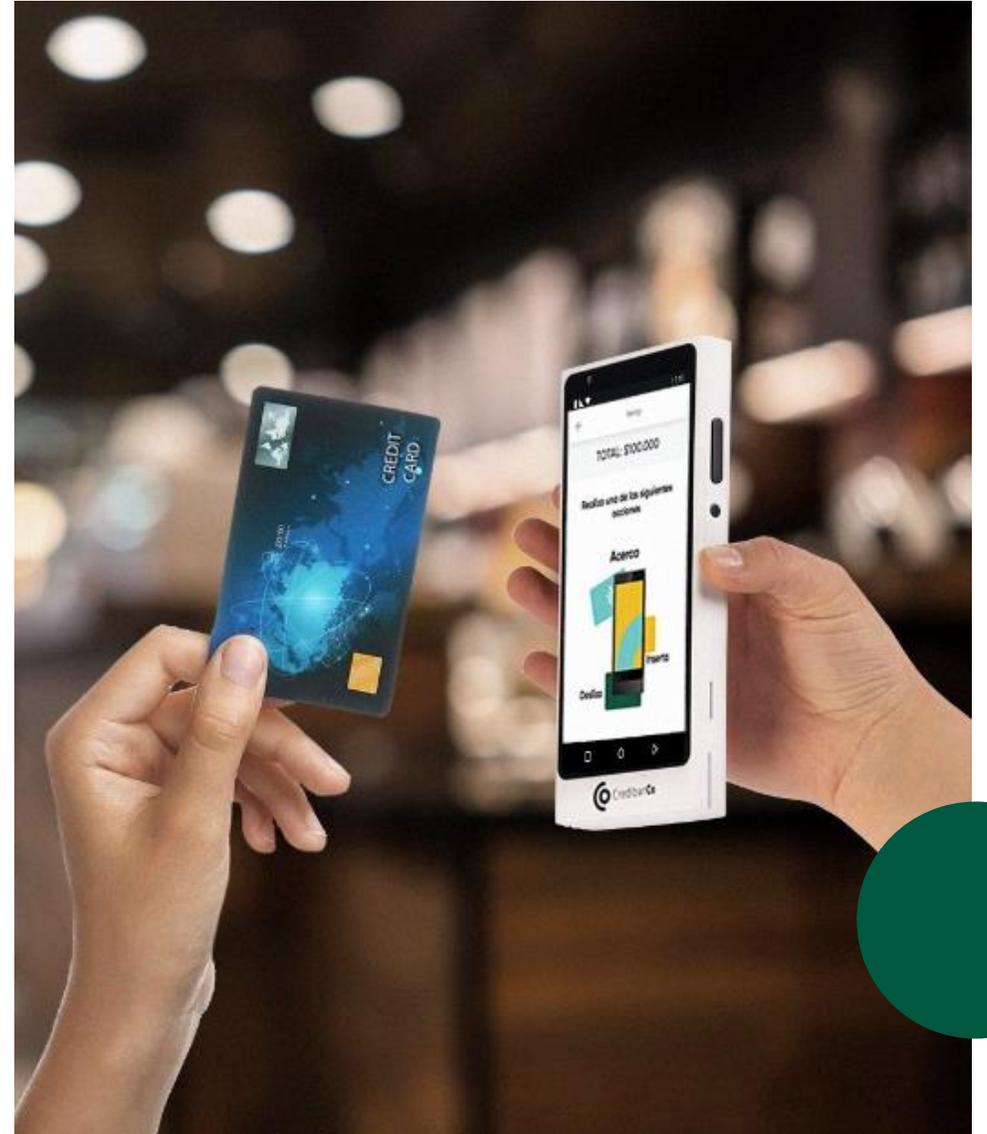


ISAIE 3402

International Standard on Assurance Engagements 3402 (ISAIE3402), 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 2023, recibimos la certificación, con el apoyo de la firma de consultoría PricewaterhouseCoopers PwC evaluando el cierre del año fiscal inmediatamente anterior enero a diciembre 2022. Esta certificación da cumplimiento a lo exigido a las entidades financieras que tienen valoraciones a sus acciones en la bolsa de Nueva York de cara a la Ley SOX.

Esto evidencia que los controles que tenemos implementados para la prestación de los servicios financieros cuentan con la seguridad y eficiencia para garantizar el desarrollo normal de las operaciones, esto nos permitió que obtuviéramos la certificación sin hallazgos.



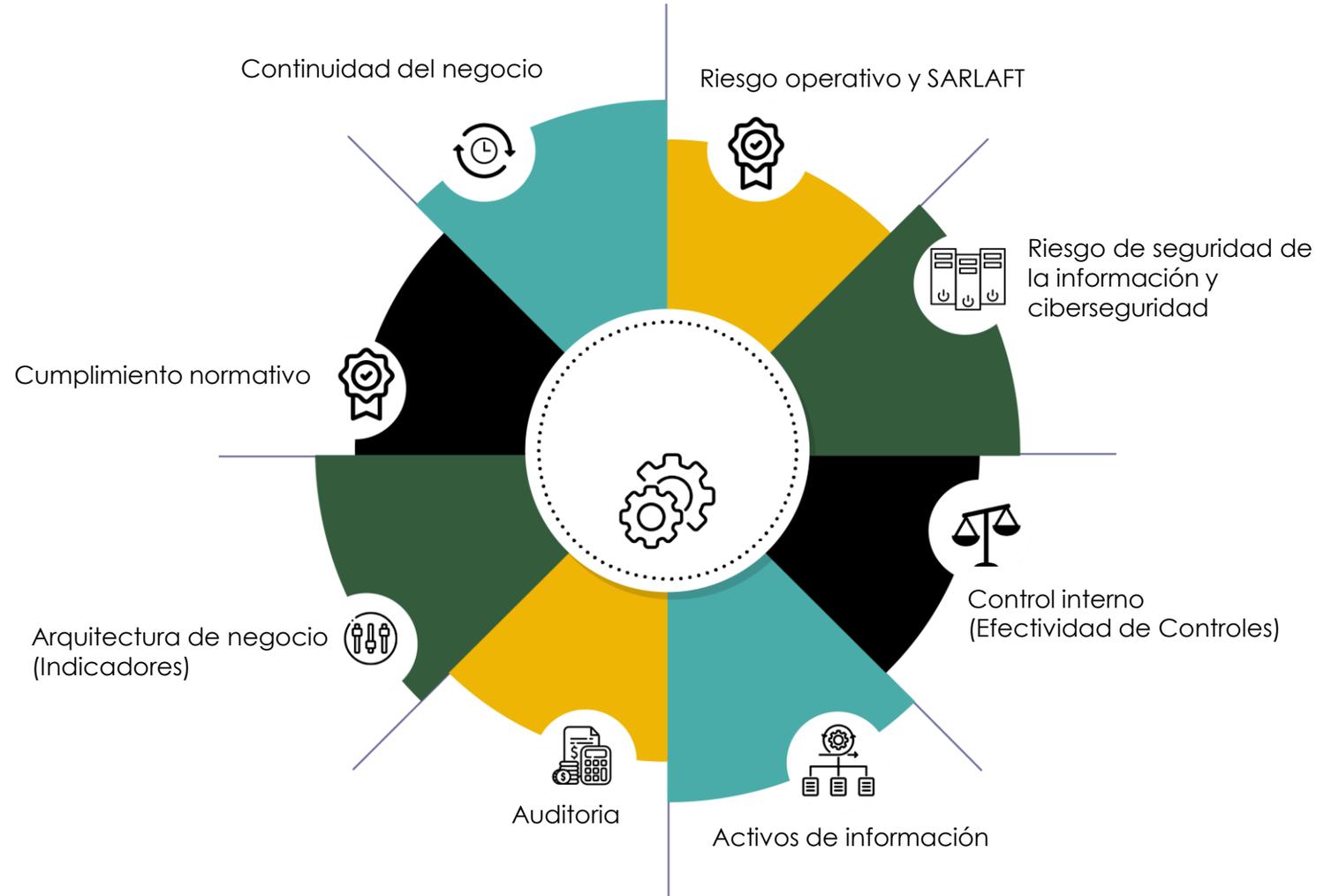
GRC

Contar con una estructura de gestión, riesgo y conformidad (GRC) nos ayuda a alinear nuestra tecnología de la información con nuestros objetivos estratégicos mientras gestionamos de forma efectiva el riesgo y cumplimos con los requisitos de conformidad regulatoria.

GRC permite gestionar eficientemente las funciones de:

1. Riesgos
2. AML
3. Seguridad de TI
4. Gestión de incidentes e investigación
5. Control Interno
6. Auditoría Interna
7. Cumplimiento Normativo (en proceso de implementación)
8. Continuidad del Negocio (en proceso de implementación)

El conjunto de prácticas y procesos de GRC nos proporcionará un enfoque estructurado, reduciendo costos y potenciando el rendimiento a través de una visión integrada de la gestión de riesgos.



TODO UN EQUIPO CONECTADO CON LOS MISMOS PROPÓSITOS





credibanco

4

NUESTRA CULTURA Y TALENTO

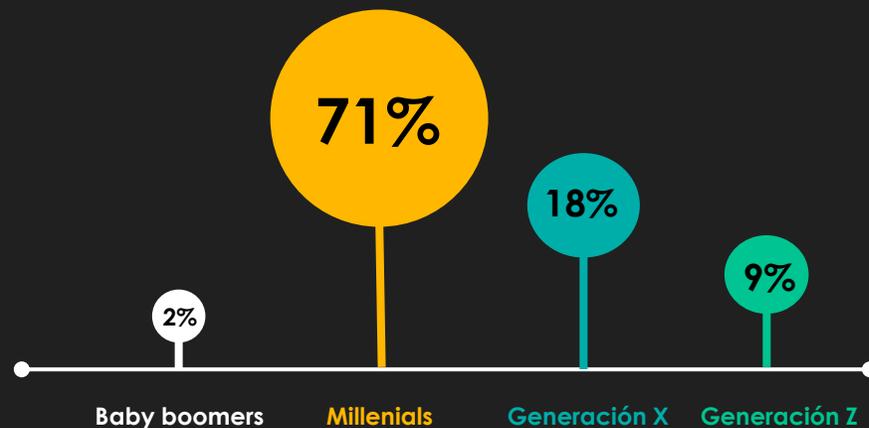
927

COLABORADORES



COMPOSICIÓN DE LOS COLABORADORES

Generacional



Por género



EVOLUCIÓN GESTIÓN DEL TALENTO

Nuestro modelo de Gestión Integral del Talento se fundamenta en cuatro roles que permiten consolidar equipos comprometidos y con las capacidades necesarias para responder con éxitos a los retos y desafíos del negocio.

A través de estos roles, se han impulsado iniciativas que contribuyen al logro de las metas estratégicas, al proceso de transformación integral del negocio y a la construcción de una cultura centrada en el cliente, la colaboración, el empoderamiento y la experimentación, que de la mano de un liderazgo efectivo habilitan la estrategia que hacen de un gran lugar para trabajar.





Consolidar una cultura organizacional habilitadora de la estrategia, fue un objetivo desarrollado durante el 2022, por esta razón, lideramos el cambio y la transformación, fortaleciendo prácticas agile para seguir construyendo el futuro que nos inspira a través de la digitalización, diferenciación, confianza y orientación al cliente.

El liderazgo es una capacidad fundamental para lograr las metas del negocio, por esta razón, el programa adelantando en el 2022 basado en 4 factores de éxito, y 20 comportamientos de alto desempeño y potencial, generó una evolución en este eje fundamental de la cultura y la estrategia con un resultado de 90,3 representando un avance importante.

La colaboración hace parte del ADN de nuestra cultura, por lo tanto, trabajamos en conectar la contribución individual con el logro de las metas estratégicas a través del marco de trabajo de OKRs e implementamos un programa de democratización del conocimiento que disminuye los índices de concentración del conocimiento en los equipos logrando un indicador global del 20% de concentración.

AGENTE DE CAMBIO



Durante el 2022, los equipos fortalecieron su capacidad de adoptar nuevas herramientas, nuevos marcos de trabajo y nuevas formas de pensamiento a través del modelo de Gestión de cambio que facilita el logro de los resultados, generando valor al cliente y al negocio, siendo agentes y promotores del cambio y la transformación.

El programa integral de aprendizaje, destinó un total de, 6.718 horas al desarrollo de habilidades y competencias de transformación, de negocio, tecnología, digitales, liderazgo, entre otras. El programa Learning Camp ha habilitado el avance en el plan carrera de las personas a través del modelo 70-20-10 y la consolidación de maestros internos del conocimiento.





FILANTROPIA

Estamos comprometidos con las labores sociales que contribuyen al desarrollo de nuestro país, es por esto que en el 2022 generamos conciencia en los niños con la cultura del reciclaje y cuidado del medio ambiente en el Colegio Antonio José de Uribe ubicado en el centro de Bogotá con 13 voluntarios de la compañía.

De igual forma, desarrollamos la campaña de Regala Alegría esta Navidad, adoptando un niño y para esto recolectamos 118 regalos de navidad entre ropa y juguetes para los niños del Oratorio San Francisco de Sales.

Continuamos apoyando económicamente a las fundaciones: United Way, Operación Sonrisa, Hogar Santa Teresa de Journey y Hogar San Antonio, vinculando a los colaboradores y en conjunto con la compañía aportamos \$ 462.514.148 durante el año.



United Way
Colombia



ADMINISTRADOR EXPERTO



El desarrollo de aplicaciones en la herramienta Power App para gestionar nuestros OKRs, los planes individuales de carrera así como robots para disminuir la operatividad en los equipos, han fortalecido las competencias digitales y contribuido a nuestro plan de transformación, fomentando de esta forma, el uso de nuevas tecnologías, la innovación y la mejora permanente a través de la experimentación.

Con el fin de facilitar el acceso a los beneficios y mejorar la experiencia de los colaboradores en el proceso de solicitud, hemos habilitado Powerapps, facilitando la autogestión y asignación de los mismos.

También se han desarrollado flujos para habilitar el registro, aprobación y cargue de las horas extras de los colaboradores, disminuyendo los tiempos de procesos y asegurando la calidad de la data.

Adicionalmente, se implementó el flujo de Paz y Salvo dentro del proceso de Retiros de personal y aprobaciones de pago dentro del proceso de nómina, agilizando los tiempos de gestión y respuesta entre las áreas, permitiendo la consulta de la información en línea y centralizada.



ADMINISTRADOR EXPERTO

Continuamos con la elaboración y actualización de modelos de analíticas a través de visualizadores en Power BI, que permitieron presentar información de valor para la organización en diferentes aspectos relacionados con la gestión del talento, indicadores, gastos de personal, comportamiento de asistencia y disponibilidad de los colaboradores, entre otros. Dichos informes han suplido diferentes necesidades que han apoyado y facilitado la toma de decisiones acertadas de la compañía frente a la gestión del capital humano.

Con la implementación de Office 365 continuamos apalancando el trabajo colaborativo, bajo un modelo de trabajo híbrido que ha generado ventajas para los equipos, facilitando la disponibilidad de la información en tiempo real y al alcance de todos los colaboradores para continuar avanzando en las iniciativas y proyectos de la Organización.

De igual manera, continuamos aprovechando la herramienta Cegid-Meta4, a través de la cual se gestiona y administra el capital humano, proporcionándole a los colaboradores una solución tecnológica en la nube en donde pueden gestionar sus equipos de trabajo, realizar procesos de evaluación y desempeño, gestionar solicitudes de ausencias y presencias, actualizar su información personal y profesional, entre otros procesos, que han facilitado la integración de la información para llevar a cabo diferentes procesos del talento humano. Adicionalmente, esta plataforma ha permitido parametrizar salidas de información de manera automática para la toma de decisiones de otros procesos de la organización, apalancando el trabajo colaborativo.



cegid
meta⁴

SOCIO DE LA GENTE



Trabajamos en la personalización y ampliación de la oferta de valor para nuestros colaboradores, incorporando el beneficio Ticket Days cuyo objetivo es brindarle a nuestros colaboradores tiempo que permita mayor flexibilidad y balance entre la vida laboral y personal.

También invertimos \$1.024 Millones para beneficiar a más de 753 familias a través de los auxilios de salud, desembolsamos 140 auxilios educativos equivalentes a \$407 millones y apoyamos en la construcción y materialización de metas de 102 colaboradores a través de la aprobación de 47 Préstamos de Vivienda, 18 de Vehículo y 37 Crediexpress.



SOCIO DE LA GENTE

Seguimos comprometidos por garantizar un entorno seguro, desarrollando acciones para nuestros colaboradores, tanto en la dimensión intralaboral como extralaboral y así favorecer la salud física y mental.

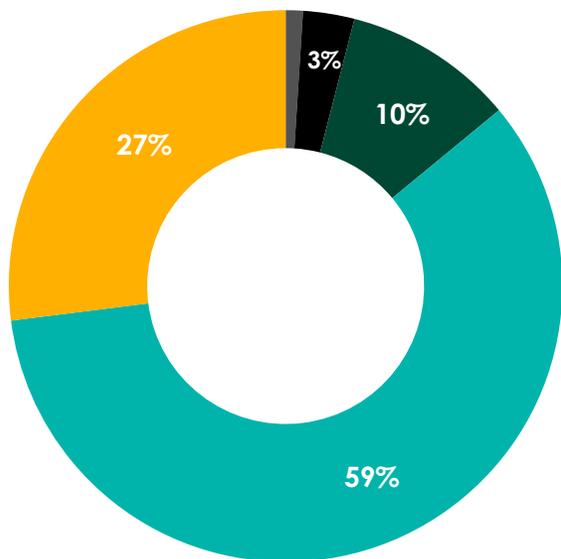
Cerramos con un cumplimiento al 100% de los requisitos legales aplicables al SGSST; continuamos fortaleciendo aspectos de los programas de riesgo psicosocial con el desarrollo de charlas asociadas a prevención de Salud Mental para fortalecer y enfrentar los retos personales y los de una organización en constante cambio y aprendizaje; desarrollamos del programa **Cultivando en Equipo** reforzando temas de trabajo en equipo, orientación al resultado, camaradería y la promoción de la salud mental, en torno a la cosecha asignada, sembrando, cuidando y cosechando distintas especies en la **Huerta del HUB y en las ciudades**, en los espacios que se destinaron para tal fin.

Nos enfocamos en la implementación de nuevos modelos de trabajo, implementando el trabajo híbrido con los lineamientos de teletrabajo, el cual permitió integrar lo mejor de los dos mundos: trabajo en oficina, permitiendo la conexión de los equipos de trabajo, la creación y socialización entre compañeros y el trabajo en casa, brindándole a nuestros colaboradores mayor aprovechamiento del tiempo. El 85% de la población se adhirió al modelo, impactando de forma positiva el balance de trabajo y vida personal.





ATRACCION DE TALENTO



1% Alta Gerencia 3% Directores 27% Base
10% Mandos Medios 59% Profesionales

El 2022 fue un año de grandes retos dada la alta demanda de talento en las áreas de tecnología, particularmente en cargos profesionales como desarrolladores o profesionales de analítica denominados como "hot Jobs" por su alta rotación. Para mitigar esta situación, reformulamos nuestros procesos de atracción, lo que nos permitió gestionar 384 procesos de selección, donde el 45% fue seleccionado con talento interno, promoviendo los espacios de crecimiento de nuestros equipos de trabajo. De igual manera logramos apoyar de manera satisfactoria a nuestras filiales Copiloto y Ding en la atracción de 17 talentos para el desarrollo de sus iniciativas.



Con el fin de aportar en proceso de inclusión y apoyo social a comunidades con restricciones económicas, se generó en alianza con el Sena un programa de semilleros enfocado en áreas de tecnología. Este programa busca apoyar personas con deseos de formarse en las nuevas tendencias de desarrollo de software, generando de igual manera espacios de práctica en nuestros equipos de trabajo, logrando con ello aportar a la demanda de talento tecnológico existente en el país e igualmente construyendo un pool de talentos para el desarrollo de nuevos proyectos que tenemos en curso.



RESULTADOS DE LIDERAZGO

El desarrollo del liderazgo es fundamental para ganar como organización, esto nos ha permitido gestionar el mejor talento, impulsar la cultura y lograr la estrategia

De esta manera adoptamos prácticas que promueven el valor para el cliente, el trabajo colaborativo, la autonomía y empoderamiento de los equipos y espacios de experimentación para el aprendizaje y la innovación. Estos comportamientos que la organización busca privilegiar en el líder de cultura, nos ha llevado a evolucionar el modelo de liderazgo, obteniendo altas valoraciones que muestran la consistencia de los líderes con la cultura que buscamos desarrollar.



Trabajamos en equipo para transformar los pagos y la inclusión financiera de Colombia, **en un ambiente laboral de Confianza, Aprendizaje e Innovación;** con oportunidades de **Crecimiento, Liderazgo y Bienestar para todos.**

En CredibanCo las personas marcamos la diferencia y nuestro ambiente laboral es un logro que hemos construido día a día; esto nos ha permitido estar en un estadio Muy Sobresaliente frente al mercado, posicionándonos como un Gran Lugar para Trabajar donde la confianza se fortalece gracias al liderazgo, camaradería y buenas prácticas corporativas.

Creamos experiencias positivas de trabajo y aprendizaje, fortaleciendo los vínculos y haciendo de nuestra compañía un **Gran lugar para Trabajar.**




Great Place to Work®
certifica que el Ambiente Laboral de
Credibanco S.A.

está en un estadio, **Muy sobresaliente**, lo que hace de esta organización un empleador muy atractivo en el país y también ejemplo para este.

Great Place to Work® felicita a **Credibanco S.A.** por este logro que contribuye a hacer de Colombia, un mejor país para todos.






5

GESTION DE RIESGOS

RIESGO INTEGRAL

En Credibanco hemos venido gestionando la administración de riesgo integral, el cual contempla Riesgos Operacionales, Riesgos Financieros, Riesgos de Continuidad y seguridad de la información y ciberseguridad a los cuales se expone la entidad como sistema de administración de pago de bajo valor.

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 2022 se realizó el seguimiento y monitoreo a la implementación de la CE 018 Sistema de Administración de Riesgo de Entidades Exceptuadas del SIAR (SARE), el cual integra la administración de riesgos, permitiéndole a la entidad tener una visión global de las situaciones a las que se encuentra expuesta considerando los diferentes lineamientos requeridos frente al Gobierno de Riesgo. Así mismo, se realizó la evaluación transversal de riesgos y controles, encontrando que el perfil de riesgo de la organización se encuentra dentro de los parámetros establecidos, siendo este monitoreado periódicamente.

Por otra parte, se realizó la evaluación de los riesgos de seguridad de la Información y ciberseguridad, cuya gestión contempla la identificación, protección, detección, respuesta y recuperación de escenarios de riesgos que afecten los datos y sus respectivos contenedores en términos de confidencialidad, integridad y/o disponibilidad.

Todo lo anterior fue presentado ante la Junta Directiva para su seguimiento y pronunciamiento.

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, aprobado por Junta Directiva. El objetivo 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.



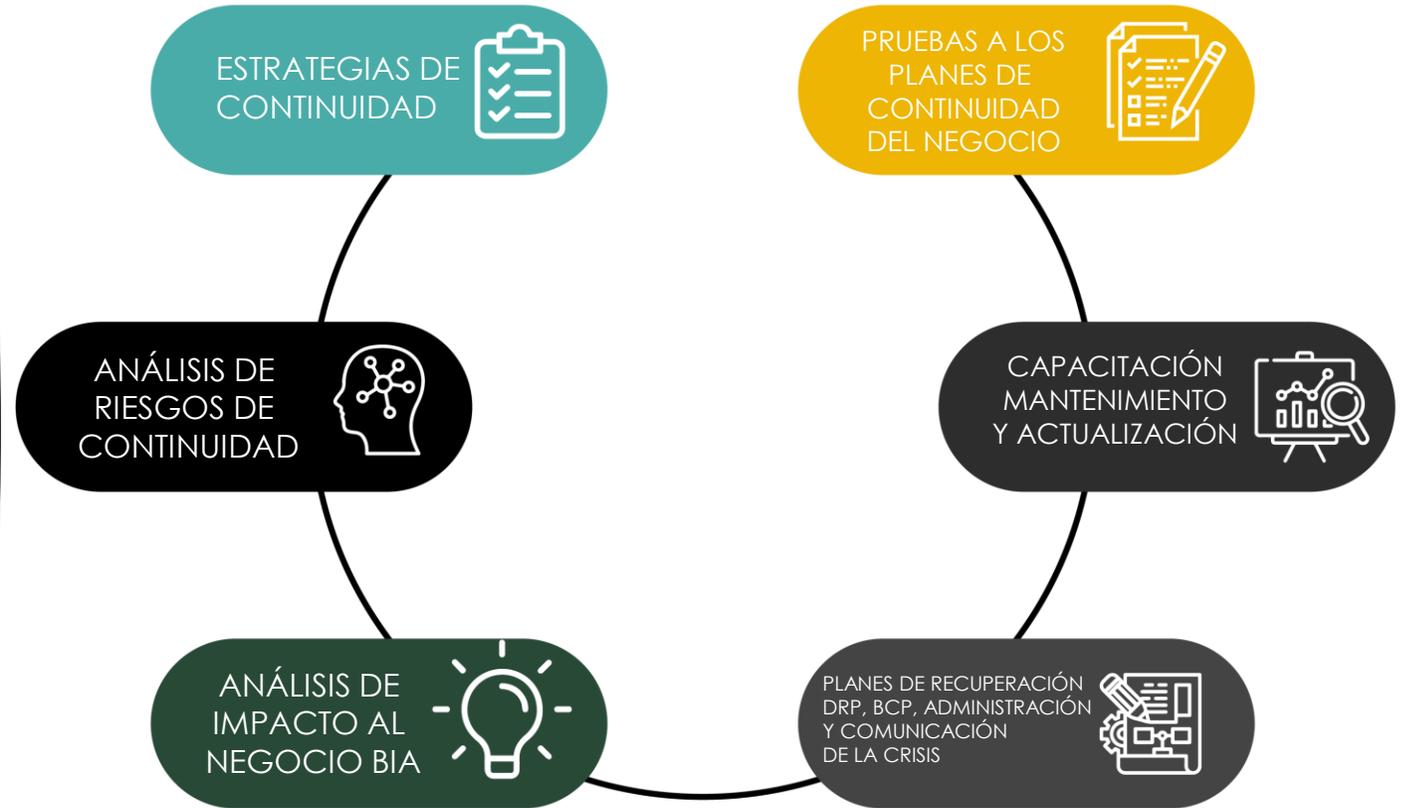
CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

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 prácticas internacionales.

También se realizó la actualización del protocolo de comunicaciones, estableciendo canales y responsables claros de comunicación, así como los lineamientos de marca, este protocolo fue presentado y aprobado por la Junta Directiva.

Durante el 2022 se realizó la atención a todos los incidentes que pudieran generar una intermitencia o afectación al servicio, buscando mantener comunicados a todos los participantes.

Así mismo, se ha mantenido un proceso de monitoreo y control frente al cumplimiento de los planes de continuidad de los terceros, así como la implementación de cláusulas contractuales.



SARLAFT / PADM

Credibanco cuenta con un Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (SARLAFT/PADM) que contempla todos los lineamientos normativos en función de las etapas, elementos, mecanismos e instrumentos que lo conforman. Para el año 2022 se ajustó la matriz de riesgos del SARLAFT en la herramienta GRC, conforme a la nueva metodología definida por la SFC para la identificación de riesgos, sus causas y controles mitigantes, se optimizaron los procesos de monitoreo a través de las señales de alerta, se ajustaron los manuales en cumplimiento de la CE 011 (Actualización al SARLAFT) expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, se cambió el esquema de capacitación corporativa pasándola a un modelo didáctico y casuístico facilitando el entendimiento de la gestión de estos riesgos, se adelantaron campañas de sensibilización frente a los delitos de corrupción y soborno, se actualizó el diseño del nuevo formulario de vinculación de clientes (participantes) con los datos mínimos requeridos para gestionar los riesgos de LA/FT/PADM.

Durante el año 2022 no se tuvo ninguna sanción para la compañía, su Represente Legal, o miembros de Junta Directiva, y los informes de los órganos externos como la Revisoría Fiscal evaluaron el SARLAFT sin evidenciar incumplimiento normativo alguno.

Con la implementación del Decreto 1692, se construyó el perfil de riesgo para los participantes -clientes de la Compañía-, se mantuvo acompañamiento y análisis de riesgos LA/FT/PADM, previos al lanzamiento al mercado de nuevos productos o servicios en cumplimiento de los lineamientos frente al SARLAFT.

Se participó de manera activa en los Comités de Oficiales de Cumplimiento organizados por la Asobancaria y por 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 adelantaron, dando como resultado un total para el 2022 de (44) ROS, de los cuales 22 relacionaron Establecimientos de Comercio, y (22) usuarios (tarjeta-habientes). Se desarrollaron los programas de capacitación, alcanzando una cobertura a 31 de diciembre del 99,6% de personas capacitadas.

Trimestralmente y en cumplimiento de lo establecido en la normatividad frente al SARLAFT, la Oficial de Cumplimiento de Credibanco, presentó sus informes virtuales y escritos a la Junta Directiva, donde quedaron consignados los resultados de su gestión atendiendo cada uno de los puntos requeridos por norma.

Los órganos de control internos adelantaron sus evaluaciones al SARLAFT, sin evidenciar situaciones que fueran consideradas en incumplimiento.

MADUREZ DEL MODELO

Sistema de gestión de seguridad de la información y ciberseguridad

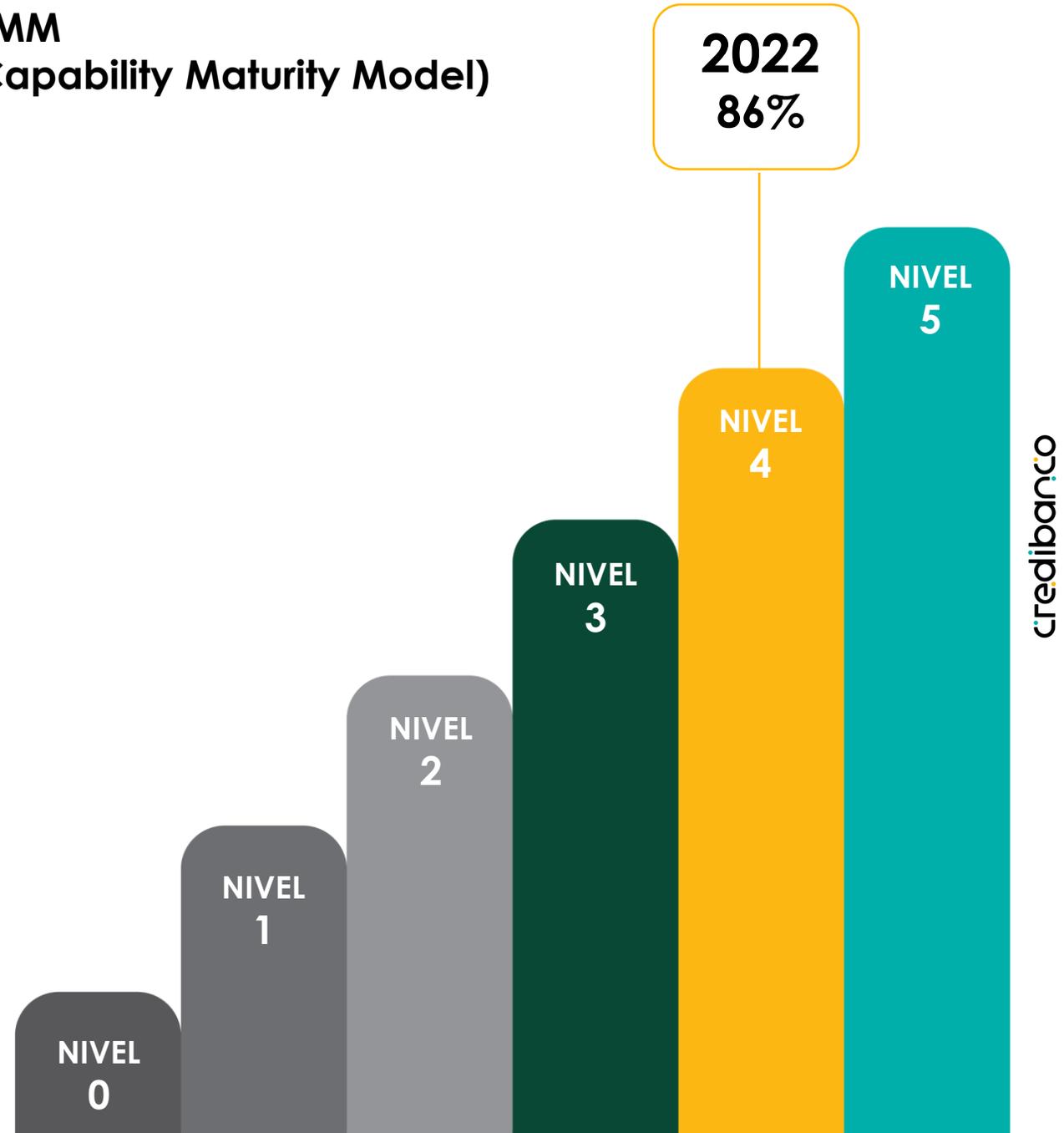
En 2022 se logró la calificación del 86% - Nivel 4 Optimizado:

- En 2022 se mantiene el nivel de cumplimiento de controles de Ciberseguridad respecto a los años anteriores.
- El 100% de los riesgos identificados se encuentra dentro del apetito definido.
- Se incrementa la efectividad en la mitigación de vulnerabilidades y Pentest identificadas.
- El cumplimiento PCI DSS v3.2.1 y PCI PIN v3.0 apalanca la capacidad de implementación y robustez de los controles de ciberseguridad.

Este resultado se obtiene a partir de esfuerzos articulados en los diferentes equipos de Credibanco.

Continuaremos trabajando para el cierre de las oportunidades de mejora que nos conecten con el siguiente nivel.

CMM (Capability Maturity Model)



COMITÉ DE AUDITORIA

1. Políticas establecidas para implementación del Sistema de Control Interno

Las políticas y/o procedimientos del Sistema de Control Interno fueron fortalecidas durante el 2022 en los siguientes aspectos revisados y/o aprobados por parte del Comité:

- Actualización manual de riesgo operativo – mayo 2022.
- Actualización política tolerancia cero – septiembre 2022.

En el 2022, se continuó con la medición del indicador de Control Interno para la gestión de las mejoras de los procesos, el cierre de hallazgos, incidentes/eventos y desempeño de los supervisores de contratos con afectación en el BSC.



COMITÉ DE AUDITORIA

2. 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 e informes de 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 y SOC).

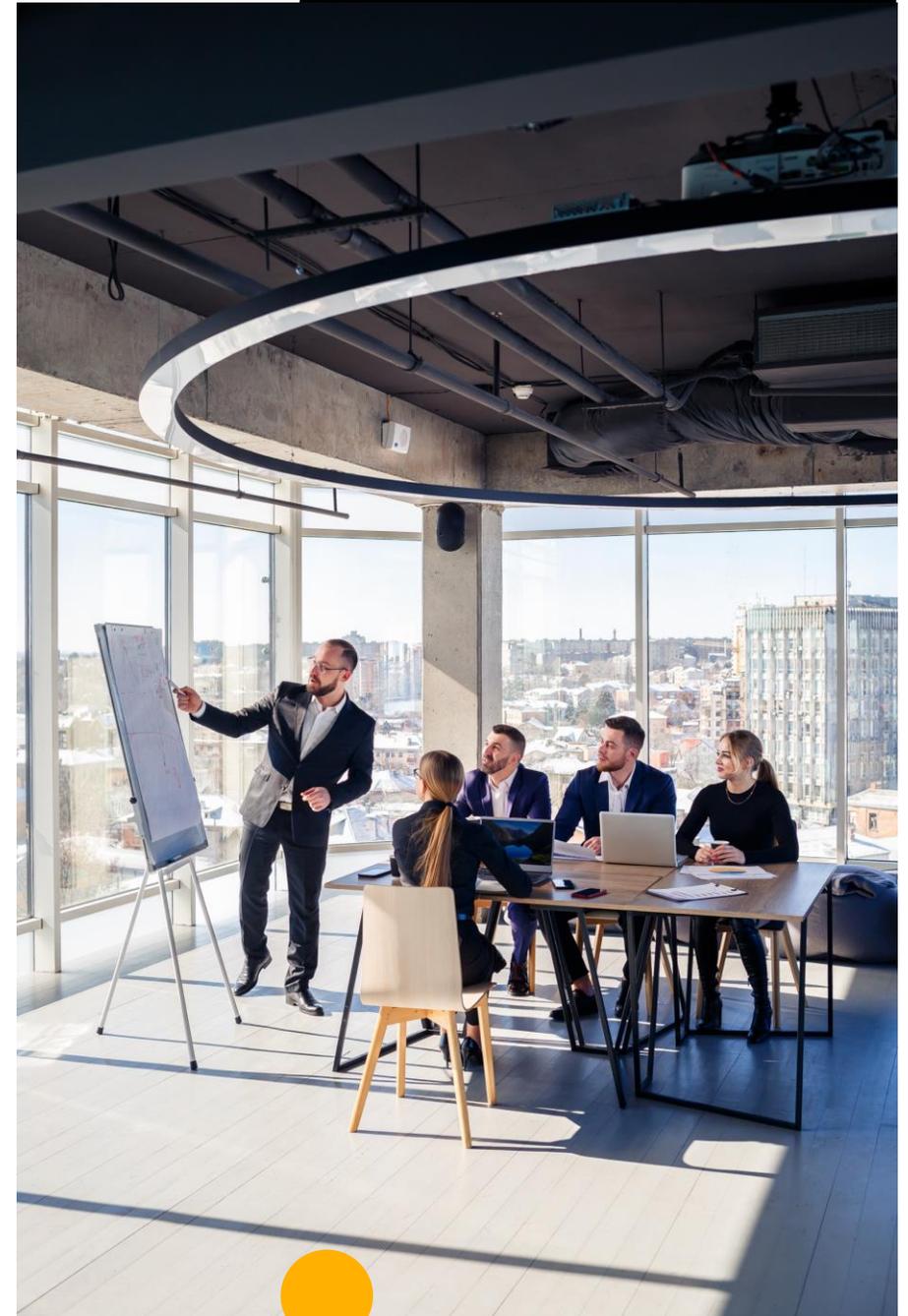
Seguimiento a la Gestión de riesgos realizada por Credibanco, en cuanto a:

- Evolución del perfil de Riesgo Operativo y planes de mitigación de riesgos.
 - Revisión del apetito de riesgo Operativo.
 - Evolución del riesgo financiero.
- Seguimiento a eventos de fraude.
 - Revisión de informes de seguridad y ciberseguridad.
 - Seguimiento a los Avances de la Transformación Digital Interna.

Seguimiento y reporte a los indicadores del Modelo de Control Interno, enfocados a:

- Gestión de hallazgos, eventos/incidentes, evolución de procesos y reincidencias.
- Desempeño de supervisores de contratos, respecto a evaluación de proveedores y hechos cumplidos.

Para este año no se generó afectación a los funcionarios en el BSC por el indicador de Control Interno.



COMITÉ DE AUDITORIA

3. Actividades desarrolladas por el Comité

• Conformación y sesiones del Comité

El comité de Auditoría fue conformado por:

- Esther Dafaue Velásquez, BBVA
- Paola Restrepo Ospina, Independiente
- Carlos Andrés Arango, Bancolombia.
- Jorge Restrepo, miembro independiente.

Las sesiones se realizaron de forma virtual a través de la plataforma Teams en las fechas: 25 de mayo, 23 de septiembre, 16 de noviembre de 2022 y 22 de febrero 2023.



• Alcance del trabajo

En el 2022, el comité realizó revisión a los siguientes temas de forma permanente:

- Análisis de los estados financieros y temas relacionados.
- Seguimiento a las solicitudes de la Junta Directiva y Comité de Auditoría.
- Seguimiento del plan de Auditoría Interna y Revisoría Fiscal.
- Revisión de la evolución del perfil de Riesgo Operativo, Seguridad de la información y riesgo Financiero.
- Seguimiento a eventos de riesgo operativo con detalle de causa raíz y planes de acción.
- Verificación del reporte de fraude interno o externo.
- Revisión de los informes: Procesos judiciales y compras.
- Revisión del Informe de línea ética.
- Seguimiento a las inversiones en compañías.

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 actualización del manual de riesgo operativo.
- Revisión y aprobación de políticas de tolerancia Cero.
- Seguimiento a los avances Transformación Digital Interna.

COMITÉ DE AUDITORIA

- **Deficiencias materiales detectadas**

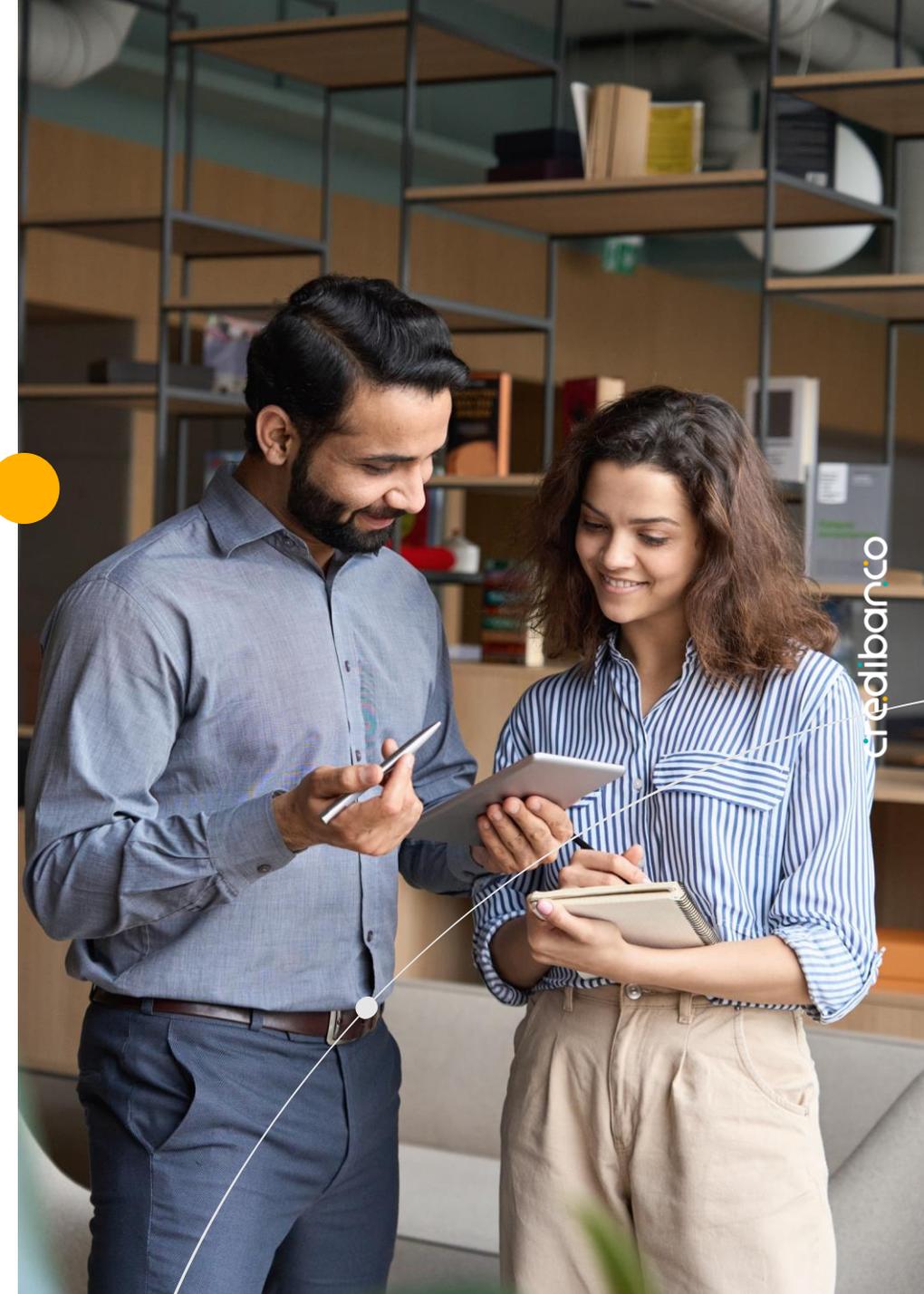
No se presentaron deficiencias materiales que pudieran afectar los estados financieros y el informe de gestión de Credibanco.

La Revisoría Fiscal se encuentra en proceso de finalizar su revisión a los estados Financieros al 31 de diciembre de 2022.

- **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 2022, determinando su independencia y objetividad en relación con las actividades que ejecuta.
- Revisión del estado de hallazgos generados por la Auditoría Interna. Durante el 2022 se realizó revisión y gestión de cierre para 67 hallazgos reportados, 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 cerró el 78% (52/67) durante el 2022.
- Seguimiento al plan de auditoría del 2022, el cual se ejecutó en un promedio de 84% en auditorías integrales, auditorías de calidad y auditorías de seguridad de la información.



CONTROL INTERNO

El Sistema de Control Interno (SCI), en Credibanco está implementado de acuerdo con los lineamientos generados por la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular Básica Jurídica. En el manual “Modelo de Control Interno”, se encuentra el detalle para el cumplimiento de cada uno de los aspectos y el establecimiento de las responsabilidades bajo el modelo de las tres líneas.

Durante el 2022, dentro de las diferentes auditorías establecidas en el plan de auditoría interna, se realizó evaluación de control interno, identificando un nivel de cumplimiento del 86% considerando los siguientes elementos del Sistema:

- Ambiente de control.
- Actividades de control.
- Gestión de riesgos.
- Información.
- Comunicación.
- Control interno gestión contable.
- Control interno en la gestión de Tecnología.



CONTROL INTERNO

De las actividades establecidas para el cierre de los hallazgos reportados por la Auditoría Interna se cerró el 78% durante el 2022, para el porcentaje (%) restante se tiene establecido los planes de acción con fechas y responsables y con seguimiento periódico por parte de Auditoría.

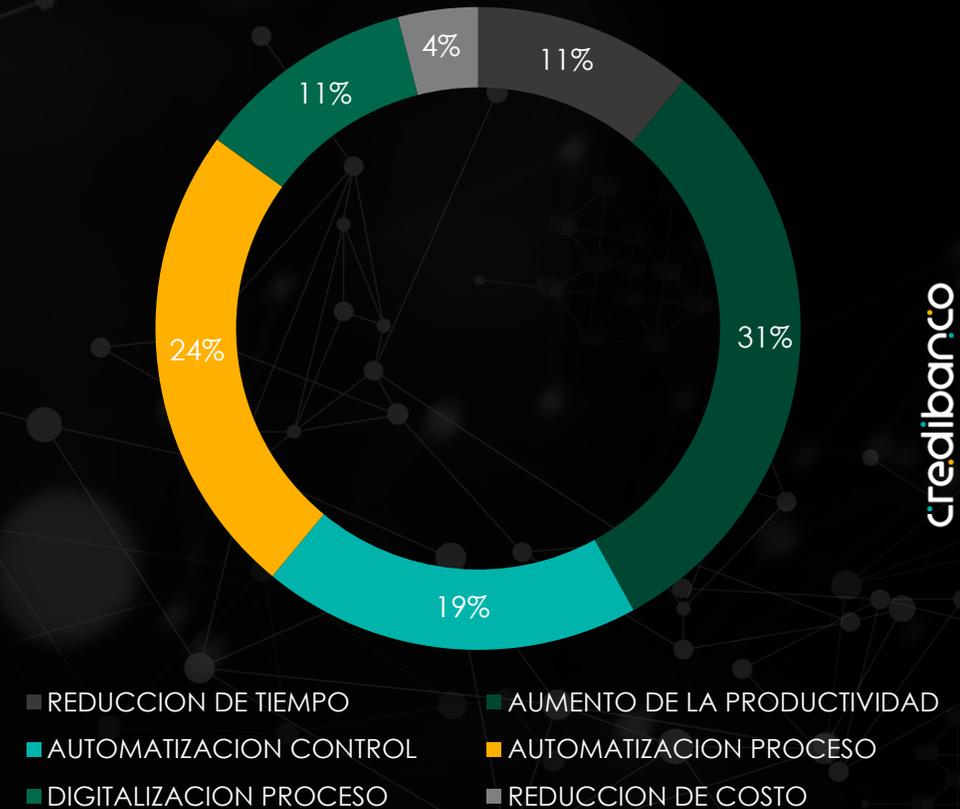
Bajo los principios de control interno, autorregulación, autocontrol y autogestión, las áreas reportaron 204 mejoras para 13 subprocesos, relacionadas por el tipo de mejora como se muestra en la gráfica.

En cuanto a los elementos de monitoreo y evaluación independiente, se realizó revisión de la siguiente forma:

- La Revisoría Fiscal realizó para el 2022 la revisión de los aspectos de control interno relacionados en el informe presentado a la Alta Dirección, Junta y Asamblea.
- Certificación PCI DSS; En cumplimiento de los niveles de seguridad para el manejo de información de tarjetas
- Certificación ISAE 3402 Tipo 2; En la efectividad de los controles de Tecnología de la información.

Todos los hallazgos y oportunidades de mejora generados por la evaluación de Control Interno son consolidados y de periódico seguimiento para la implementación de planes de acción que corrijan las situaciones reportadas y eviten que se vuelvan a presentar.

A través del indicador de Control Interno se efectuó medición del cumplimiento de la implementación de las actividades establecidas para el cierre de las brechas identificadas por los diferentes entes o por eventos de riesgo generados, los cuales fueron monitoreadas por la organización y presentados en el Comité de Auditoría.





RESULTADOS FINANCIEROS



Calle 90 No. 19C - 74
Bogotá D.C. - Colombia

57 (1) 6188100

home.kpmg/co

INFORME DEL REVISOR FISCAL

Señores Accionistas
Credibanco S.A.:

Informe sobre la auditoría de los estados financieros

Opinión

He auditado los estados financieros de Credibanco S.A. (La Compañía), los cuales comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2022 y los estados de resultados y otro resultado integral, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha y sus respectivas notas, que incluyen las políticas contables significativas y otra información explicativa.

En mi opinión, los estados financieros que se mencionan, preparados de acuerdo con información tomada fielmente de los libros y adjuntos a este informe, presentan razonablemente, en todos los aspectos de importancia material, la situación financiera de la Compañía al 31 de diciembre de 2022, los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha, de acuerdo con Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia, aplicadas de manera uniforme con el año anterior.

Bases para la opinión

Efectué mi auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría aceptadas en Colombia (NIAs). Mis responsabilidades de acuerdo con esas normas son descritas en la sección "Responsabilidades del revisor fiscal en relación con la auditoría de los estados financieros" de mi informe. Soy independiente con respecto a la Compañía, de acuerdo con el Código de Ética para profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código IESBA - *International Ethics Standards Board for Accountants*, por sus siglas en inglés) incluido en las Normas de Aseguramiento de la Información aceptadas en Colombia junto con los requerimientos éticos que son relevantes para mi auditoría de los estados financieros establecidos en Colombia y he cumplido con mis otras responsabilidades éticas de acuerdo con estos requerimientos y el Código IESBA mencionado.

Considero que la evidencia de auditoría que he obtenido es suficiente y apropiada para fundamentar mi opinión.

Asuntos clave de auditoría

He determinado que no existen asuntos clave de auditoría que se deban comunicar en mi informe.

Otros asuntos

Los estados financieros al y por el año terminado el 31 de diciembre de 2021 se presentan exclusivamente para fines de comparación, fueron auditados por mí y en mi informe de fecha 24 de febrero de 2022, expresé una opinión sin salvedades sobre los mismos.

Responsabilidad de la administración y de los encargados del gobierno corporativo de la Compañía en relación con los estados financieros

La administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener el control interno que la administración considere necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de errores de importancia material, bien sea por fraude o error; seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas, así como establecer los estimados contables razonables en las circunstancias.

En la preparación de los estados financieros, la administración es responsable por la evaluación de la habilidad de la Compañía para continuar como un negocio en marcha, de revelar, según sea aplicable, asuntos relacionados con la continuidad de la misma y de usar la base contable de negocio en marcha a menos que la administración pretenda liquidar la Compañía o cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa más realista que proceder de una de estas formas.

Los encargados del gobierno corporativo son responsables por la supervisión del proceso de reportes de información financiera de la Compañía.

Responsabilidades del revisor fiscal en relación con la auditoría de los estados financieros

Mis objetivos son obtener una seguridad razonable sobre si los estados financieros considerados como un todo, están libres de errores de importancia material bien sea por fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluya mi opinión. Seguridad razonable significa un alto nivel de aseguramiento, pero no es una garantía de que una auditoría efectuada de acuerdo con NIAs siempre detectará un error material, cuando este exista. Los errores pueden surgir debido a fraude o error y son considerados materiales si, individualmente o en agregado, se podría razonablemente esperar que influyan en las decisiones económicas de los usuarios, tomadas sobre la base de estos estados financieros.

Como parte de una auditoría efectuada de acuerdo con NIAs, ejerzo mi juicio profesional y mantengo escepticismo profesional durante la auditoría. También:

- Identifico y evalúo los riesgos de error material en los estados financieros, bien sea por fraude o error, diseño y realizo procedimientos de auditoría en respuesta a estos riesgos y obtengo evidencia de auditoría que sea suficiente y apropiada para fundamentar mi opinión. El riesgo de no detectar un error material resultante de fraude es mayor que

INFORME DEL REVISOR FISCAL

aquel que surge de un error, debido a que el fraude puede involucrar colusión, falsificación, omisiones intencionales, representaciones engañosas o la anulación o sobrepaso del control interno.

- Obtengo un entendimiento del control interno relevante para la auditoría con el objetivo de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias.
- Evalué lo apropiado de las políticas contables utilizadas y la razonabilidad de los estimados contables y de las revelaciones relacionadas, realizadas por la administración.
- Concluyo sobre lo adecuado del uso de la hipótesis de negocio en marcha por parte de la administración y, basado en la evidencia de auditoría obtenida, sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con eventos o condiciones que puedan indicar dudas significativas sobre la habilidad de la Compañía para continuar como negocio en marcha. Si concluyera que existe una incertidumbre material, debo llamar la atención en mi informe a la revelación que describa esta situación en los estados financieros o, si esta revelación es inadecuada, debo modificar mi opinión. Mis conclusiones están basadas en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de mi informe. No obstante, eventos o condiciones futuras pueden causar que la Compañía deje de operar como un negocio en marcha.
- Evalué la presentación general, estructura y contenido de los estados financieros, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros presentan las transacciones y eventos subyacentes para lograr una presentación razonable.
- Obtengo evidencia de auditoría suficiente y apropiada respecto de la información financiera de las entidades o actividades de negocios dentro del Grupo para expresar una opinión sobre los estados financieros del Grupo. Soy responsable por la dirección, supervisión y realización de la auditoría del Grupo. Sigo siendo el único responsable por mi opinión de auditoría.

Comunico a los encargados del gobierno de la Compañía, entre otros asuntos, el alcance planeado y la oportunidad para la auditoría, así como los hallazgos de auditoría significativos, incluyendo cualquier deficiencia significativa en el control interno que identifique durante mi auditoría.

Informe sobre otros requerimientos legales y regulatorios

1. Con base en el resultado de mis pruebas, en mi concepto durante 2022:
 - a) La contabilidad de la compañía ha sido llevada conforme a las normas legales y a la técnica contable.
 - b) Las operaciones registradas en los libros se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea de Accionistas.

- c) La correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de actas y de registro de acciones se llevan y se conservan debidamente.
- d) Se ha dado cumplimiento a las normas e instrucciones de la Superintendencia Financiera de Colombia relacionadas con la implementación e impacto en el estado de situación financiera y en el estado de resultados y otro resultado integral de los sistemas de administración de riesgos aplicables.
- e) Se ha dado cumplimiento a lo establecido en la Ley 2195 de 2022 en relación con el Programa de Transparencia y Ética Empresarial, mediante instrucciones de la Superintendencia Financiera de Colombia relacionadas con el Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo – SARLAFT o Sistema de Control Interno aplicable, según Concepto 2022033680-002-000 del 7 de abril de 2022 emitido por este ente de control.
- f) Existe concordancia entre los estados financieros que se acompañan y el informe de gestión preparado por los administradores, el cual incluye la constancia por parte de la administración sobre la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.
- g) La información contenida en las declaraciones de autoliquidación de aportes al sistema de seguridad social integral, en particular la relativa a los afiliados y a sus ingresos base de cotización, ha sido tomada de los registros y soportes contables. La compañía no se encuentra en mora por concepto de aportes al sistema de seguridad social integral.

Para dar cumplimiento a lo requerido en los artículos 1.2.1.2. y 1.2.1.5. del Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015, en desarrollo de las responsabilidades del Revisor Fiscal contenidas en los numerales 1° y 3° del artículo 209 del Código de Comercio, relacionadas con la evaluación de si los actos de los administradores de la Sociedad se ajustan a los estatutos y a las órdenes o instrucciones de la Asamblea de Accionistas y si hay y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Sociedad o de terceros que estén en su poder, emití un informe separado de fecha 27 de febrero de 2023.

2. Efectúe seguimiento a las respuestas sobre las cartas de recomendaciones dirigidas a la administración de la Compañía y no hay asuntos de importancia material pendientes que puedan afectar mi opinión.

HAROLD ARLEY
HERNANDEZ
CURBELO
Harold Arley Hernández Curbelo
Revisor Fiscal de Credibanco S.A.
T.P. 190576 - T
Miembro de KPMG S.A.S.

Digitally signed by HAROLD
ARLEY HERNANDEZ CURBELO
Date: 2023.02.27 19:43:18
+05'00'

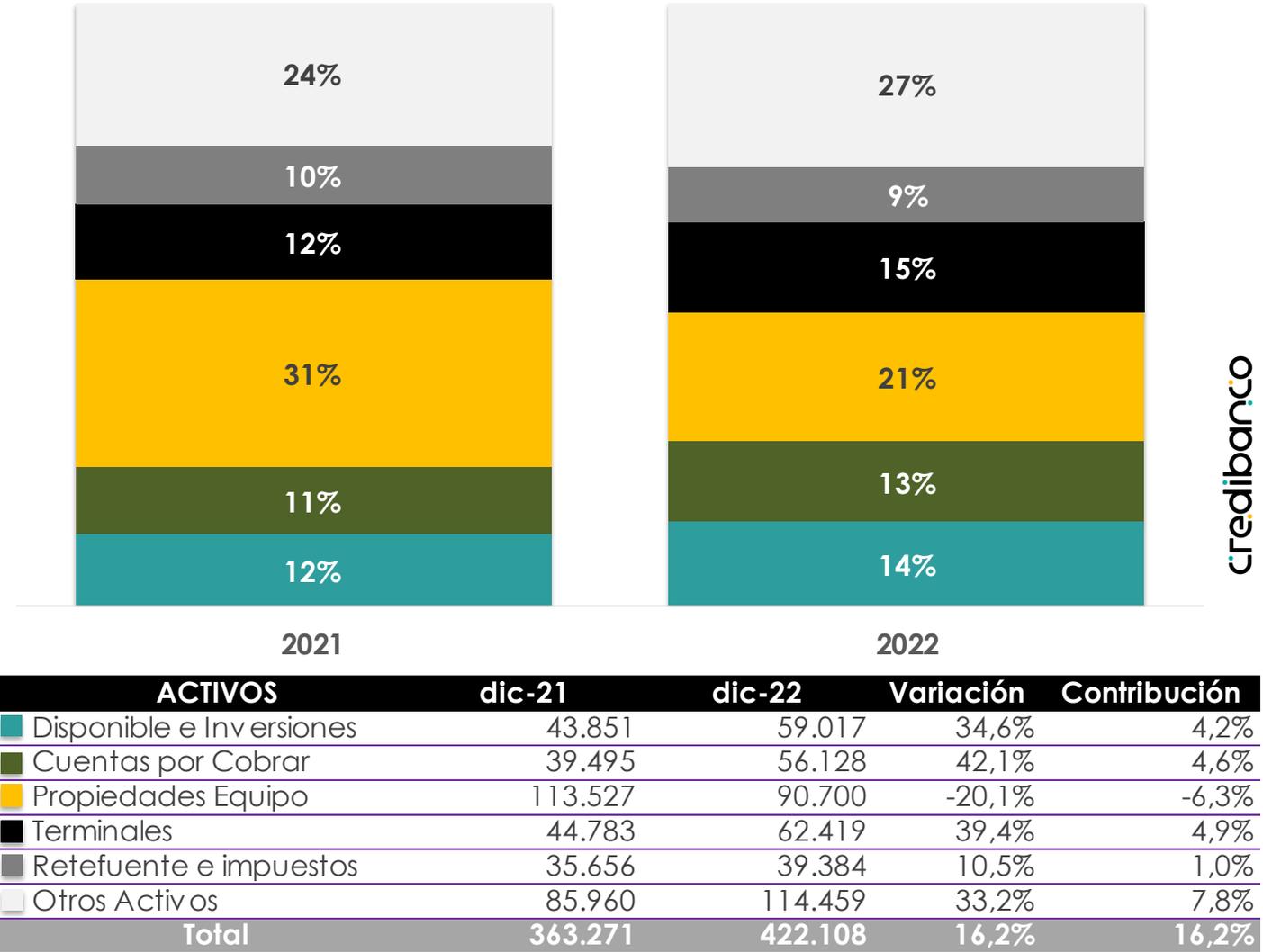
27 de febrero de 2023

ESTRUCTURA FINANCIERA

Activo

Los activos totales ascienden a MM\$422,108 con un crecimiento de 16,2%.

La participación del activo está representada en un 63% en propiedad, planta equipo, terminales e intangibles; 14% en disponible e inversiones con una variación representativa en la generación interna de recursos y el restante 23% representado en cuentas por cobrar e impuestos.



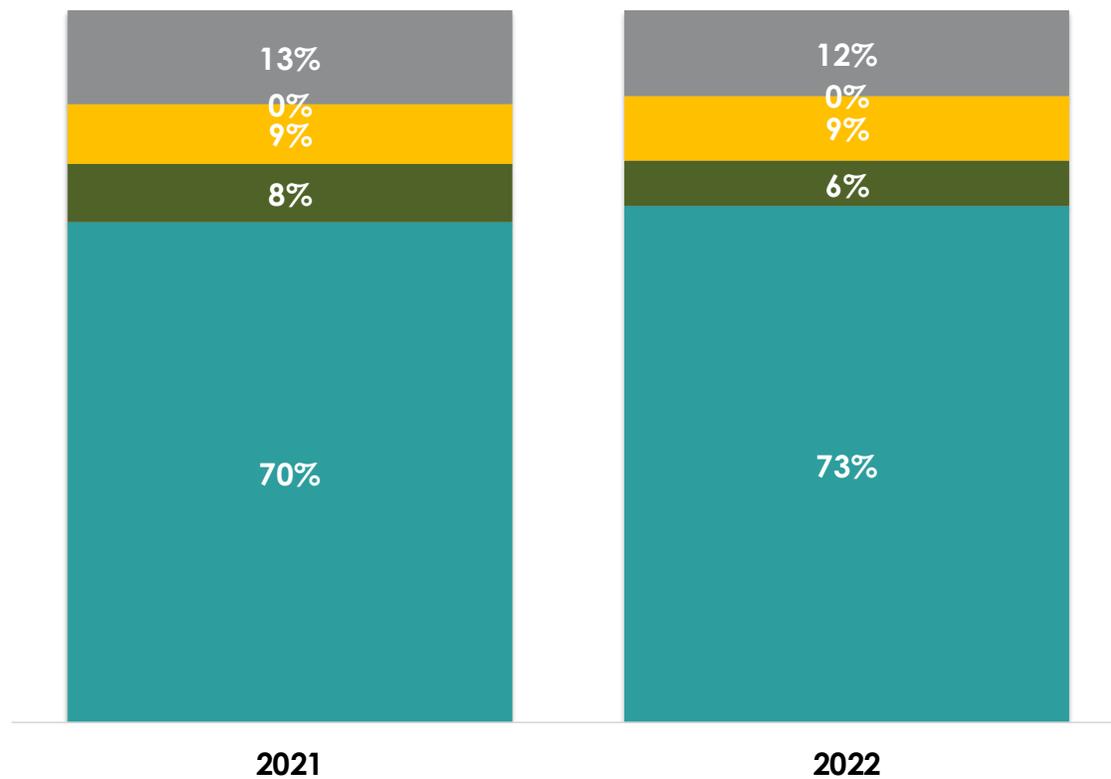
*Contempla depuración saldos de canje y reclasificación Impuesto diferido pasivo al activo.

ESTRUCTURA FINANCIERA

Pasivo

INFORME DE GESTIÓN 2022

Para el cierre de 2022, los pasivos totales presentan un crecimiento del 21,3%. La participación del pasivo está representada en un 73% en cuentas por pagar y el restante en pasivos laborales, impuestos por pagar y otros.

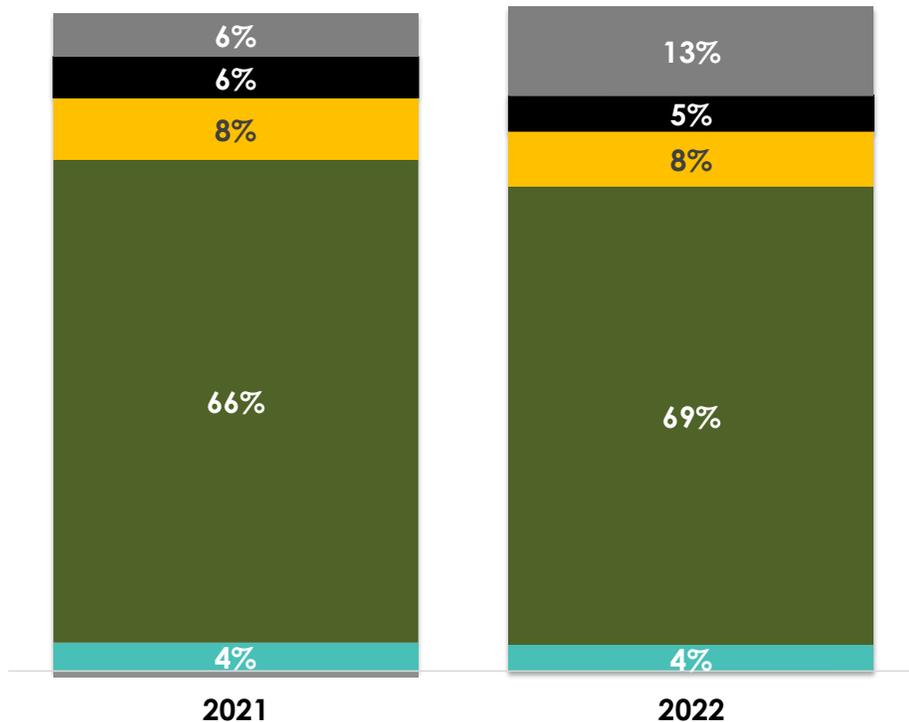


PASIVOS	dic-21	dic-22	Variación	Contribución
Cuentas por Pagar	110.322	138.039	25,1%	17,7%
Pasivos Laborales	12.840	12.221	-4,8%	-0,4%
Impuestos por pagar y diferido	13.357	17.518	31,2%	2,7%
Provisiones	0	0	0,0%	0,0%
Otros	20.441	22.612	10,6%	1,4%
Total	156.959	190.391	21,3%	21,3%

*Contempla depuración saldos de canje y reclasificación Impuesto diferido pasivo al activo.

ESTRUCTURA FINANCIERA

Patrimonio



En cuanto al patrimonio, este representa un 54,8% del total activo, con un crecimiento del 12,3%.

Se destaca el crecimiento en la Utilidad del ejercicio (122,5%).



PATRIMONIO	dic-21	dic-22	Variación	Contribución
Capital social	9.031	9.031	0,0%	0,0%
Reservas	152.803	159.969	4,7%	3,5%
Conversion a IFRS	19.447	19.447	0,0%	0,0%
Superavit por valorizaciones	13.088	12.263	-6,3%	-0,4%
Resultados Acumulados	-1.957	115	105,9%	1,0%
Resultados del ejercicio	13.899	30.921	122,5%	8,3%
ORI -Cobertura con derivados	0	-30	0,0%	0,0%
Total	206.312	231.716	12,3%	12,3%

ESTRUCTURA FINANCIERA

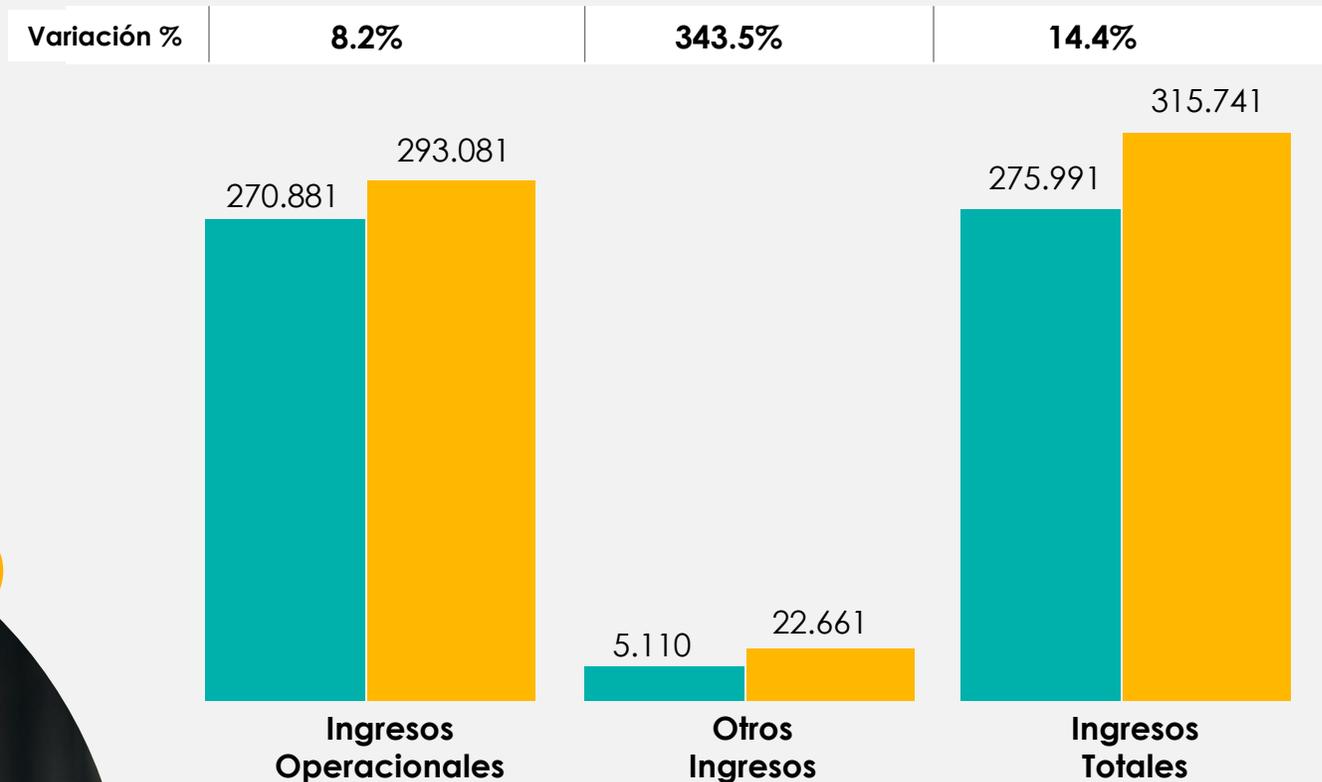
Ingresos

Para 2022 los ingresos operacionales crecen al 8,2%, siendo los más representativos los de adquirencia con una participación del 62%, seguido de procesamiento con el 33% y el 3% restante, otros operativos.

En el ingreso total sobresalen los generados por la venta de la filial Tecnipagos y la valoración de propiedades de inversión (otros Ingresos No Operacionales).



2021 2022

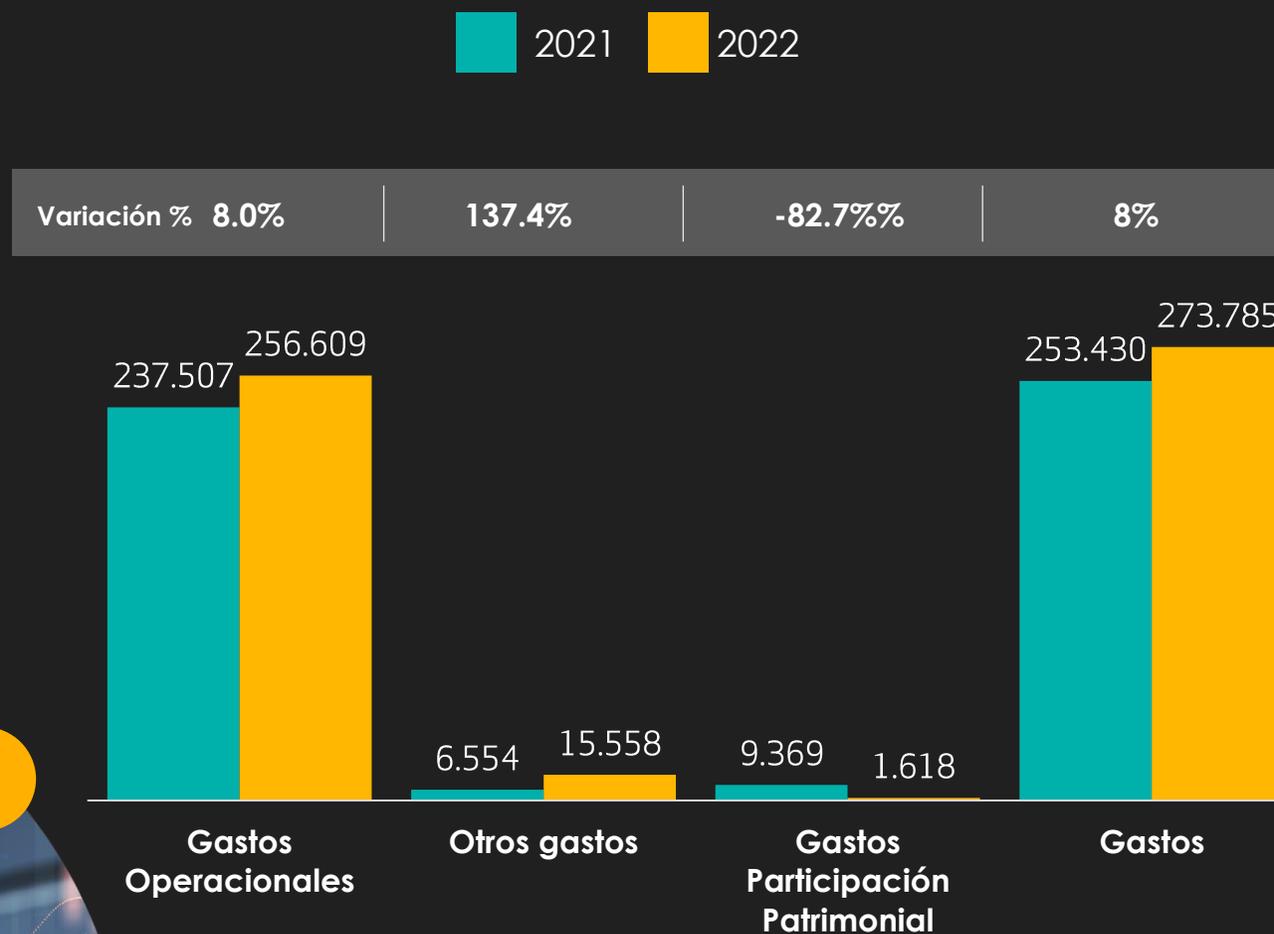


ESTRUCTURA FINANCIERA

Gastos

Los gastos del cierre presentan un crecimiento del 8% frente al 2021. Este crecimiento generado principalmente por efectos extraordinarios relacionados con tasa de cambio y por gastos que no implican salida de efectivo, producto de la mejor dinámica en colocación de terminales y activación de proyectos en curso.

Durante 2022 se continuó avanzando en iniciativas enfocadas en eficiencia operativa, logrando reducir el costo operacional por transacción en 13,5%.



ESTRUCTURA FINANCIERA

Estado de resultados

La utilidad neta en CredibanCo tuvo un crecimiento del 122,5%, impulsada por un aumento en sus ingresos no operacionales y en estrategias de competitividad en tarifas, eficiencias en costos y gestión tributaria.

Esto nos permitió alcanzar crecimientos de nuestros ingresos del 14,4% y en Gastos del 8%, y un indicador de margen EBITDA del 26,1%, reflejando así, que seguimos trabajando por un desempeño superior y la generación de valor para nuestros grupos de interés.

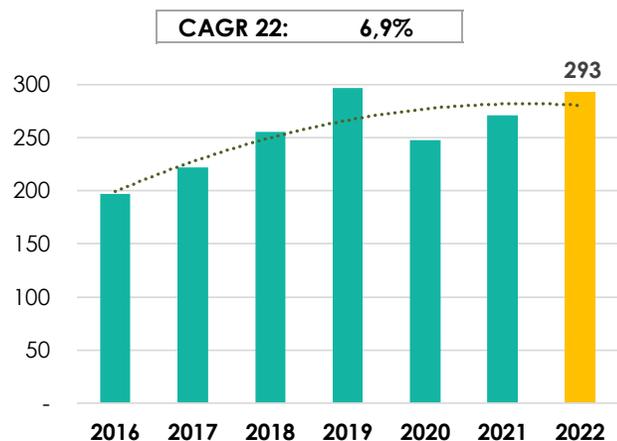


Credibanco	2021 \$MM	2022 \$MM	%Ccto %	Var \$ MM Vs Real \$MM
Red de Adquierecia	171.456	172.514	0,6%	1.058
Red de Procesamiento	91.580	116.426	27,1%	24.847
Otros Operacionales	7.845	4.141	-47,2%	-3.705
Ingresos Operacionales	270.881	293.081	8,2%	22.200
Otros Ingresos	5.110	22.661	343,5%	17.550
Ingresos	275.991	315.741	14,4%	39.750
Gastos Implican Salida de Efectivo	200.696	212.184	5,7%	11.487
Gastos No Implican Salida de Efectivo	36.810	44.425	20,7%	7.615
Gastos Operacionales	237.507	256.609	8,0%	19.103
Otros Gastos	6.554	15.558	137,4%	9.003
Gastos de Participación Patrimonial	9.369	1.618	-82,7%	-7.751
Gastos	253.430	273.785	8,0%	20.355
Margen Operacional	33.374	36.471	9,3%	3.097
Utilidad antes de Impuestos	22.561	41.957	86,0%	19.396
Impuestos de Renta y Complementarios	8.662	11.036	27,4%	2.374
Utilidad del Ejercicio	13.899	30.921	122,5%	17.022
Eficiencia Operativa		1,02		
Ebitda Operacional	65.465	76.611	17,0%	11.146
Ebitda Total	58.690	88.310	50,5%	29.620

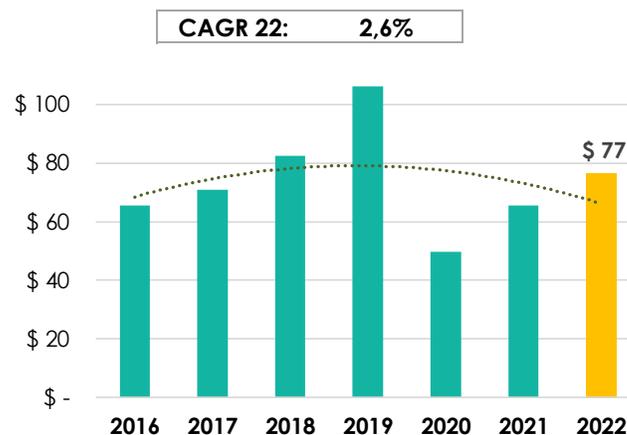
EVOLUCIÓN INDICADORES FINANCIEROS

La tendencia de estas cifras es el reflejo de los logros alcanzados y de la continúa búsqueda de ser más eficientes día a día

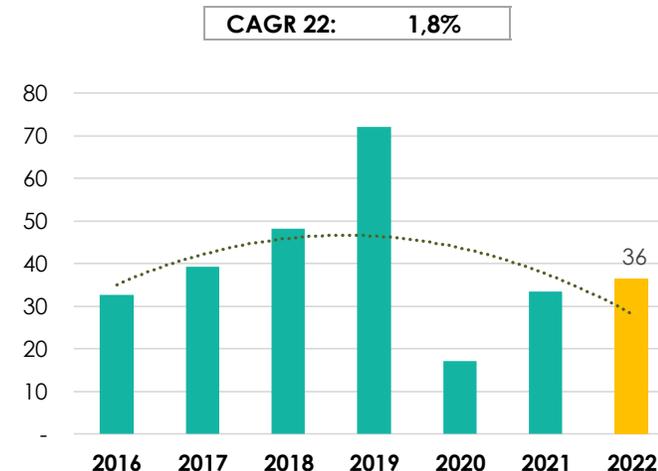
Evolución Ingresos Operacionales
miles de millones de pesos corrientes



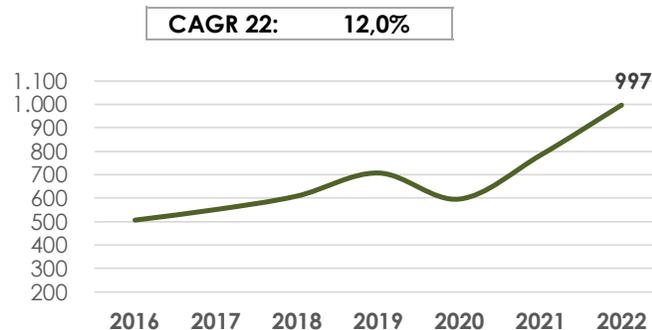
Evolución Ebitda Operacional
miles de millones de pesos corrientes



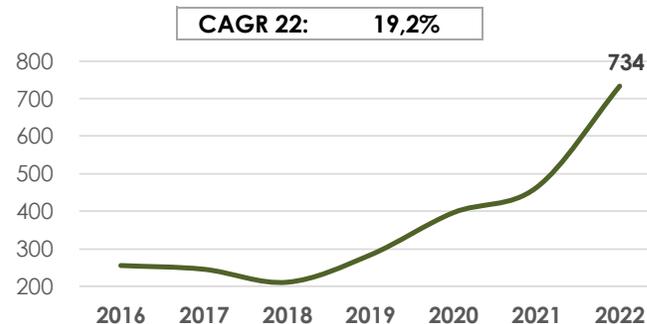
Evolución Margen Operacional
miles de millones de pesos corrientes



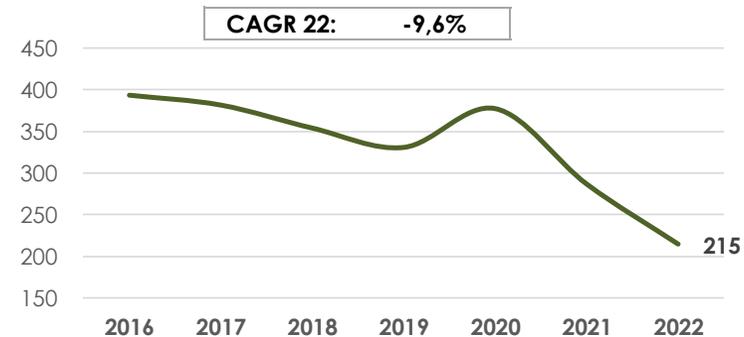
Transacciones switch por Empleado
(Miles)



Puntos de Acceso por Empleado



**\$ Gasto Op/ Tx Switch*
Constantes**





7

INFORMACIÓN
REGLAMENTARIA

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, 034 y 2230 de 2006, así como 1692 de 2020 y 1297 de 2022, sobre sistemas de pago de bajo valor), 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, especifica 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. Así mismo, ordena los fines, criterios y contenidos mínimos que deben desarrollar los reglamentos de funcionamiento de los sistemas de pago, junto con otros mecanismos que fijan en modo concreto las políticas y reglas que rigen su operación.

A lo anterior se suma la regulación prudencial emanada de la Superintendencia Financiera de Colombia, contenida fundamentalmente en la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 029 de 2014) y en la Circular Básica Contable (Circular Externa 100 de 1995). En concordancia con los Decretos 2649 de 1993 y 2650 de 1993, 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

Reglamentos que indican los límites y las bases sobre las que CredibanCo puede actuar.



LEY APLICABLE	MATERIA
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 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 de información financiera.
Ley 1735 de 21 de octubre de 2014 y Decretos Reglamentarios.	Sociedades Especializadas en depósitos y pagos electrónicos.
La ley 1480 de 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 la 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 remplacen.	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 realización de operaciones mediante códigos QR.
Circular 029 de 2019	Modifica la Circular básica Jurídica en materia de requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones y acceso e información al consumidor financiero y uso de factores biométricos.
Decreto 222 de 2020	Modifica el decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con corresponsales, cuentas de ahorro electrónicas, depósitos electrónicos, crédito de bajo monto, entre otras disposiciones.
Circular 025 de 2020	Imparte instrucciones relacionadas con 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.
Circular externa 005 de 2021	Reglamentó el RANV
Circular externa 020 de 2021	Desarrolla el decreto 1692 de 2020 en materia de adquirencia, servicios de pago y promoción de protección al consumidor financiero de dichos servicios.
Decreto 1297 de 2022	Reglamenta las Finanzas Abiertas en Colombia.

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 2021 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 2021 por parte de algún proveedor sobre alguna limitación de la norma para CredibanCo S.A.

DECLARATIVO

RIESGO
REMOTO

ACCIONANTE

Luz Amanda Caviedes
Castro & Otros

INFORME SOBRE PROCESOS JUDICIALES

ENTIDAD

Juzgado 2° Civil Del Circuito De Villavicencio

PRETENSIONES

Se pretende el pago del saldo de una tarjeta de crédito con Banco Colpatria, más perjuicios estimados en la suma de **\$200 millones** por intermedio de una póliza de seguros de Chubb cuyo tomador fue CredibanCo. La reclamación se realizó por la señora Caviedes fuera de la vigencia de la póliza. Scotia Bank no dio trámite a la reclamación de siniestro y aun así llamo en garantía a CredibanCo como tomador de la póliza.

ACTUACIONES

El 25 de junio CredibanCo responde llamamiento en garantía elevado por Scotia Bank, invocando la nulidad del llamado en garantía y las excepciones respectivas, toda vez que no ha sido notificado con el escrito y los documentos que permitan dar la respuesta debida. El 25 de mayo se notifica por estado auto que resuelve excepciones previas interpuestas por Scotiabank Colpatria declarando no probada la excepción previa de ineptitud de la demanda y declara probada la excepción de no comprender la demanda a los litisconsortes necesarios por lo cual ordena la citación de Refinancia S.A. como litisconsorte necesario. El 13 de julio de 2022 fija estado con fecha de audiencia para el 6 de diciembre a las 9:30 a.m. El 5 de diciembre la demandante presentó excusa de inasistencia a audiencia programada.

ESTADO

Al Despacho para fijación de audiencia.

NULIDAD &
REESTABLECIMIENTO
DEL DERECHO

PROBABILIDAD
EVENTUAL



ACCIONADO

MinTic – Res. 3769, 1814
y 1445

INFORME SOBRE PROCESOS JUDICIALES

ENTIDAD	Tribunal Administrativo de Cundinamarca Sección Tercera
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 \$1 100 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 \$1.700 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.
ESTADO	Al Despacho para fallo

NULIDAD &
RESTABLECIMIENTO
DEL DERECHO

PROBABILIDAD
Por Definir



ACCIONADO

SIC – Res. 029497 y
046791

INFORME SOBRE PROCESOS JUDICIALES

ENTIDAD	Consejo de Estado Sección Primera
PRETENSIONES	Se declaró 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
ESTADO	Al Despacho para fallo de segunda instancia

NULIDAD &
RESTABLECIMIENTO
DEL DERECHO

PROBABILIDAD

Por Definir



ACCIONADO

SIC – Resolución 12201
de 2011

INFORME SOBRE PROCESOS JUDICIALES

ENTIDAD	Consejo de Estado Sección Primera
PRETENSIONES	Se declaró 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 febrero de 2014 sentencia de primera instancia que niega las pretensiones de la demanda. En abril de 2014 el Tribunal concedió recurso de apelación. El 8 de abril de 2022 se confirma el auto del 9 de agosto de 2012, mediante el cual el Tribunal denegó la prueba solicitada por CredibanCo referente a reiterar a la SIC lo ordenado en el literal e del auto admisorio de la demanda respecto de allegar al expediente las resoluciones expedidas entre el año 2004 y 2009 dentro del trámite administrativo. El 16 de mayo de 2022 se incorpora el expediente 20110047101 correspondientes al recurso de apelación en contra del auto que niega decretar la prueba solicitada por CredibanCo y el auto que resuelve el recurso confirmando lo resuelto por el Tribunal. El 25 de abril de 2022 se notifica por estado el auto que admite el recurso de apelación contra la sentencia del 13 de febrero de 2014. El 09 de junio se radican memoriales: (i) Renuncia de poder del doctor Jorge Carrizosa, (ii) Poder otorgado a Felipe Andrade Perafán como apoderado de CredibanCo- por correo electrónico y (iii) alegatos de conclusión en segunda instancia.
ESTADO	Al Despacho para fallo de segunda instancia

NULIDAD &
RESTABLECIMIENTO
DEL DERECHO

PROBABILIDAD
REMOTA



ACCIONADO

Sec. Hacienda
Barranquilla – Liq.
Oficial GGI-FI-LA-00018

INFORME SOBRE PROCESOS JUDICIALES

ENTIDAD	Tribunal Administrativo del Atlántico
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 PÚBLICO. 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.
ESTADO	Al Despacho para fallo



credibanco