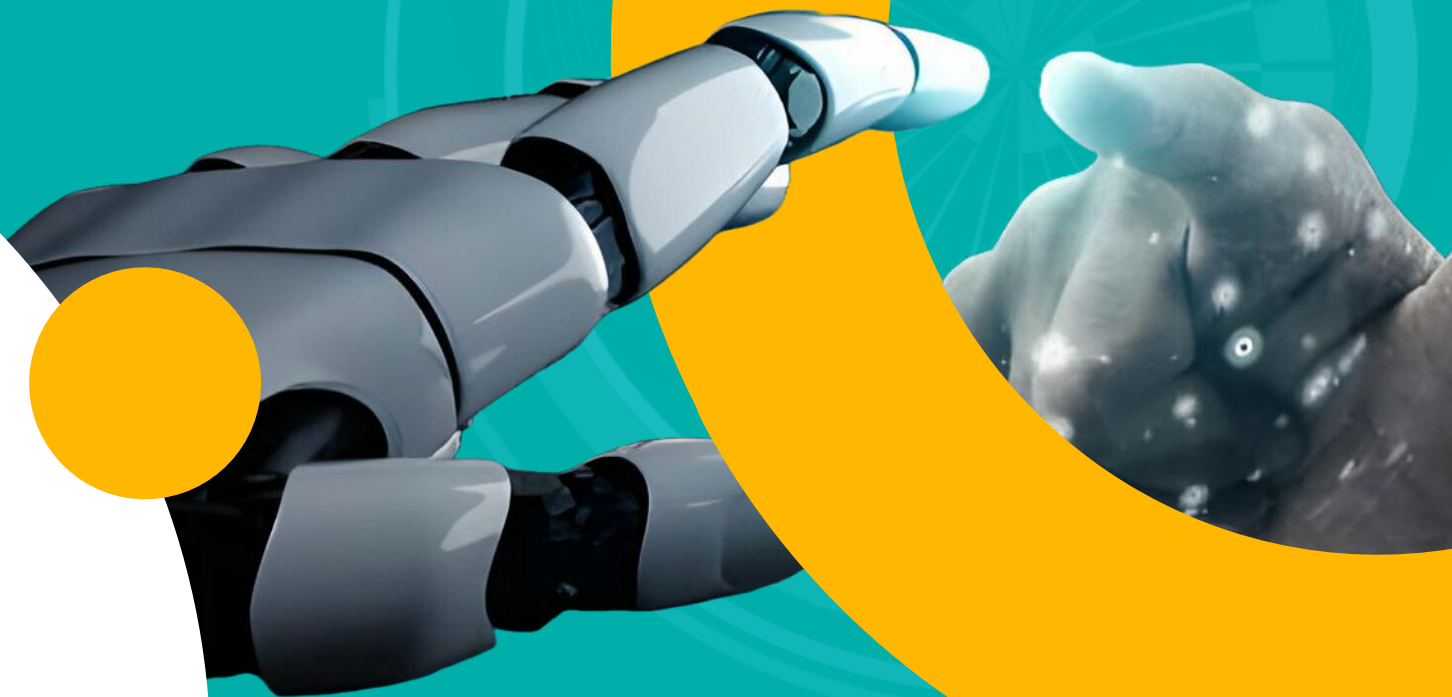


credibanco

INFORME
DE GESTIÓN
2023





ÍNDICE

1	MENSAJE DEL PRESIDENTE	3
2	ACERCA DE CREDIBANCO	5
3	RESULTADOS DEL NEGOCIO	11
<p>Credibanco hacia un enfoque de</p> <h2>SOSTENIBILIDAD</h2>		
4	TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INCLUSIÓN FINANCIERA	20
5	SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SEGURIDAD	36
6	DESARROLLO DE LA CULTURA, TALENTO Y BIENESTAR	46
7	CIRCULARIDAD Y RESIDUOS	53



01

Mensaje del Presidente

El 2023 fue un año de grandes retos y aprendizajes, año en el que finalizamos exitosamente nuestro plan de **migración** tecnológico del switch core en el que trabajamos los últimos 5 años, dejando atrás el mundo *legacy* y adquiriendo la **tecnología más moderna de pagos**. Además, migramos todas las plataformas adyacentes, como la herramienta de prevención de fraude y procesamiento, dejando a Credibanco en un escenario muy competitivo para seguir cumpliendo nuestro propósito: **Crear las mejores experiencias de pago para el bienestar de las personas y los negocios**.

Nuestros resultados transaccionales reflejan nuestro compromiso con la modernización, registrando más de \$127 billones en nuestro switch y \$91 billones en nuestros comercios, con un crecimiento del 9.5% respecto al año anterior. Quiero destacar especialmente tres elementos: 1) el desempeño en **comercio electrónico que alcanzó el 27% del total** de la facturación, 2) el resultado en **la tasa de aprobación de transacciones que creció 115 puntos básicos**, resultado de la migración tecnológica y el plan de la mesa técnica con entidades, que representa un beneficio de \$2,5 billones de ventas adicionales y 3) la profundización del **pago sin contacto que alcanzó el 72%** de toda la venta presente, llevando grandes ventajas a negocios y consumidores por su **velocidad, simplicidad y seguridad** en las transacciones.

Además, me complace resaltar que el 2023 fue excepcional en los resultados de negocio. En el ámbito financiero, **logramos crecer 64% el margen operacional** y el **valor de la compañía en un 16.8%**. En el componente humano, el logro más significativo ha sido la valoración positiva que nuestro talento ha dado a los esfuerzos que realizamos para fomentar una cultura colaborativa, abierta, empoderada y de aprendizaje. De hecho, crecimos **700 puntos básicos en la medición del índice laboral**, de acuerdo con Great Place to Work.

Le apostamos decididamente a la creación de valor y la digitalización de los pagos con la instalación de más de 76,000 terminales de **última generación Smartpos y firma digital, eliminando el papel de muchas transacciones para cuidar el medio ambiente**. Digitalizamos el datáfono físico al llevarlo a una aplicación de software que se descarga en un teléfono o cualquier dispositivo inteligente y también implementamos una nueva arquitectura de software de **microservicios** en el 50% de nuestro parque, logrando eficiencias y mejoras significativas en velocidad y desempeño. Adicionalmente creamos un **Marketplace** de Apps "Credibanco App Store", ofreciendo a los comercios innovación en **valores agregados** para que puedan descargar aplicaciones y de esta forma gestionar eficientemente su negocio y generar ingresos adicionales.

En nuestra visión de dar acceso a todos los actores, tenemos hoy ya más de 50 pasarelas y terceros conectados, para quienes hemos desarrollado valores agregados que entregan a sus clientes como lo son: transacciones MIT, tokenización, 3Dsecure y otros. También habilitamos la franquicia más grande del mundo, China Union Pay, con el fin que los usuarios puedan realizar transacciones en los cajeros automáticos y en los comercios del país.

Finalmente, para resaltar otros logros importantes: 1) implementamos nuestro CRM integral 2) lanzamos un nuevo portal de clientes con acceso a información y 3) digitalizamos nuestro centro de atención a clientes con Amazon Connect, donde fuimos reconocidos como caso de éxito en Latinoamérica, logrando atender el **83% de las llamadas de nuestros clientes** sin intervención humana y solucionando el 92% de los casos en la primera llamada. Estas iniciativas incrementaron la satisfacción de nuestros clientes, contribuyendo a la reducción de costos y del consumo de energía.

También aprendimos lecciones valiosas sobre cómo ganar resiliencia, superar las crisis y construir equipos de alto desempeño con nuestro cambio de modelo de gestión orientado a dominios de negocio. Los invito a revisar en las siguientes páginas un breve resumen de los acontecimientos destacados del año 2023 para nuestros diversos grupos de interés, enfocados en la sostenibilidad y el bienestar.

Nuestra meta es seguir avanzando hacia un ecosistema de pagos ágil, enfocados en digitalización, Open Finance y Open Data para habilitar casos de uso que hagan accesible la información a múltiples actores para la inclusión y el bienestar de todos los colombianos.



RICARDO ZAMBRANO AHUMADA
PRESIDENTE E

02

Acercas de
Credibanco



¿Quiénes somos?

En nuestro día a día, trabajamos para **crear las mejores experiencias de pago para el bienestar de las personas y negocios.**

Durante más de 52 años, hemos sido pioneros en el mercado colombiano, lo que nos ha permitido convertirnos en la organización que somos hoy:



Un equipo de más de 939 colaboradores trabajando para entregar la mejor experiencia y bienestar a todos nuestros grupos de interés.



Único procesador en Colombia de 5 grandes marcas



Somos un sistema de pagos de bajo valor, ofrecemos servicios de compensación y liquidación de órdenes de pago o transferencias de fondos, y otras funciones que adquirentes y emisores nos delegan como su Proveedor de Servicios de Pago.



Nuestra empresa opera en Colombia con la autorización y supervisión de la Superintendencia Financiera de Colombia.



Prov eemos una amplia variedad de soluciones innov adoras, ágiles y seguras para realizar los pagos digitales que se adaptan a las necesidades de nuestros clientes.

Nuestra constante modernización a nivel operativo y tecnológico nos ha llevado a contar con plataformas robustas y confiables que proporcionan la agilidad y estabilidad de nuestra red.



Nos movemos con estrictos procesos de auditoría, cumpliendo altos estándares de calidad y seguridad **PCI DSS versión 3.2.1 | PCI PIN versión 3.1 | ISO 9001 | ISAE 3402 SOC 1 Type II**



Asamblea
(18 Accionistas)



ESTRUCTURA DE GOBIERNO

Orientamos el desarrollo de acciones que promuevan la mejora continua de las distintas instancias de gobierno con una clara separación de roles, generando capacidades organizacionales bajo una cultura de seguimiento estratégico, rendición de cuentas y adaptación al cambio.



Revisoría Fiscal



Luz Stella Castillo

Oficial de Cumplimiento



Martha Rueda

Auditoría Interna

PARTICIPANTES DE LOS COMITÉS DE LA JUNTA DIRECTIVA

COMITÉ DE AUDITORIA

- Rodrigo Prieto Uribe
- Paola Restrepo Ospina
- Jorge Restrepo Palacios

GOBIERNO COPORATIVO

- Danilo Leopoldo González Asensio
- María Claudia Zafra Guzmán
- Paola Restrepo Ospina
- Jorge Restrepo Palacios

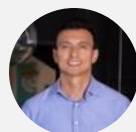
COMITÉ DE ACCESO

- Martín A. Lovo Hernández
- María Clara Palacio Uribe
- María Paula Wittich Botero
- Catalina Rengifo Botero
- Edwin Zácipa

COMITÉ DE COMPRAS

- Mario Botina Tovar
- Edwin Zácipa

Alta Gerencia Credibanco



Ricardo Zambrano

PRESIDENTE (E)



Yenny Sotelo

SECRETARIA GENERAL



Cristian Nariño

VP DE TECNOLOGÍA



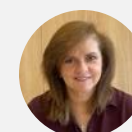
Diego A. Quesada

VP DE MERCADEO Y PROCESAMIENTO



Rubén Cortés

VP DE OPERACIONES



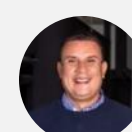
Diana M. Prada

VP DE MEDIOS DE PAGO ADQUIRENCIA



Luis Fernando Sierra

VP DE FINANZAS Y SERVICIOS CORPORATIVOS



Jorge Arturo Lara

VP RIESGO Y CUMPLIMIENTO

OFERTA DE VALOR A LA MEDIDA DE CADA NEGOCIO

Con el propósito de brindar un mayor valor a nuestros clientes, hemos desarrollado un nuevo modelo centrado en dominios de negocio.

A través de este enfoque, buscamos superar las barreras de trabajo aislado, fomentar colaboración entre equipos y crear una organización más ágil, empoderando a nuestro talento para entregar soluciones de negocio de manera temprana y continua.

- Mercados**
- GRANDES CLIENTES
 - PYMES
 - MASIVO
 - MOVILIDAD
 - ENTIDADES Y GOBIERNO

PSP ADQUIRENTE



Diana Margarita Prada

VICEPRESIDENTE DE MEDIOS DE PAGO ADQUIRENCIA

Oferta de Valor

Punto de venta			
Firma Digital	Smart Pos	APPs Store	Bonos y cupones
Acceso digital			
Pasarela pay	Pago móvil	Tap to phone	QR EMV
Valores agregados			
DCC	Crédito de Ya pa Ya	Hospitality	Multidivisa
Canales			
Afiliación punta a punta	App digital	Portales Comercios	SIC
Portales bancos Adq. y Emisor		Marketplace APIS	

PROCESAMIENTO Y SISTEMA DE PAGO DE BAJO VALOR (SPBV)



Diego Andrés Quesada

VICEPRESIDENTE DE MERCADERO Y PROCESAMIENTO

Oferta de Valor

- Mercados**
- PASARELAS
 - AGREGADORES Y TERCEROS
 - ENTIDADES

SPBV Adquirente y valores agregados		
Switch adquirente	Suite de riesgos	Liquidación MDR
Corresponsalia		Procesadora adquirente
Enrutamiento backend		Programas de lealtad
SPBV Compensación y liquidación		
Canje emisor y adquirente	Depósito adquirente	Solicitud de copia
PSP Emisor y valores agregados		
Switch emisor	Extracupo	Stand in
Revalidaciones	Backend ATMs	Enrutamiento
Primera compra	Suite de riesgos	Preautorizador
PSP Emisor Procesadora		
Prepago franquiciado	Marca privada	Crédito franquiciado
Nuevos negocios		
Real time payment	Open finance	Servicios B2B
Mandates		Funcionalidades

DOMINIO PSP ADQUIRENTE

El dominio de adquirencia trabaja permanentemente en la innovación y nuevas experiencias en medios de pago de punto de venta, acceso digital, valores agregados y canales



GRANDES CLIENTES

Transformamos la experiencia de compra de los grandes clientes del sector de retail y servicios habilitando nuevos canales de pago (self checkout, Kioskos, Smart Carts, App Store) ofreciendo múltiples métodos de integración física y en la nube. Impulsamos los nuevos métodos de pago y facilitamos los procesos de conciliación de nuestros clientes.

PYMES



Evolucionamos la experiencia de pago en las pequeñas y medianas empresas mediante soluciones integradas con los principales proveedores de la industria. Esto nos permite alcanzar una eficiencia operativa y administrativa. Nuestra oferta de valor diferencial incluye soluciones como cajas móviles, kioskos, App Store y productos de información. Estas herramientas están especialmente diseñadas para restaurantes, supermercados y y estuario, brindándoles una ventaja competitiva significativa.



MASIVO

Fomentamos la inclusión financiera al impulsar la adopción de pagos electrónicos. Nuestra fuerza de ventas a nivel nacional ofrece una amplia gama de soluciones tecnológicas para todo tipo de negocios y emprendimientos. Entre estas soluciones, destacan servicios de valor agregado como venta de recargas, pago de servicios y crédito. Además, facilitamos medios de acceso digital como Tap to Phone y Credibanco Plus.

MOVILIDAD Y EDUCACIÓN



Transformamos la experiencia de pagos con i) Pagos Abiertos para el sistema de transporte público masivo o, ii) Gestión del negocio en un solo dispositivo con App Market para Estaciones de Servicio y iii) Tecnologías de experiencia 100% autoatendidas con menos filas en Parquederos



ENTIDADES FINANCIERAS ADQUIRENTES Y GOBIERNO

Para los comercios de gobierno, Impulsamos la aceptación de pagos seguros integrados en medios de acceso presentes y pasarela, con prácticas soluciones de conciliación para Entidades públicas y de capital mixto. Acompañamos a las entidades financieras adquirentes con una oferta de valor enfocada en la vinculación, la tecnología de acceso y otros valores agregados.

DOMINIO PROCESAMIENTO Y SISTEMA DE PAGO DE BAJO VALOR (SPBV)

El dominio de Procesamiento y SPBV, entrega valor a través del procesamiento, compensación y liquidación de Credibanco bajo un modelo de habilitación de pagos innovador, confiable y rentable.



PSP's ADQUIRENTES

Seguimos evolucionando los pagos no presentes para que las pasarelas puedan ofrecer a sus comercios funcionalidades que mejoran la experiencia de pago de los tarjetahabientes con altos estándares de seguridad, a través de soluciones como 3D Secure, tokenización y transacciones MIT. Así mismo, para los agregadores con tecnología propia, ofrecemos una solución completa para la certificación de sus dispositivos con herramientas que optimizan sus procesos operativos.

ENTIDADES FINANCIERAS



Acompañamos a las entidades financieras (banca, valores y seguros) con productos y servicios para el desarrollo del ecosistema de medios de pago. Desde la adquisición y la emisión, así como el procesamiento y compensación de las transacciones en Colombia.



SISTEMA DE PAGOS DE BAJO VALOR

Seguimos fortaleciendo nuestro Sistema de Pago de Bajo Valor (SPBV) que facilita el desarrollo de los medios de pago en Colombia entre sus diferentes actores. Dentro de sus funciones está realizar la compensación y liquidación de las transacciones.





03

Resultados del Negocio

Credibanco en cifras

NEGOCIO

Puntos de Acceso
(No incluye QR ni agregadores terceros)

+313 mil

7% Crecimiento
20mil Nuevos puntos
125mil Terminales instaladas

Cobertura

927
Municipios

+203 mil Comercios (MIDs)
46mil Nuevos comercios

Facturación Switch

\$127 Bill

12% crecimiento
\$149mil Ticket promedio

Facturación PSP CCO

\$91 Bill

9.5% crecimiento
\$138mil Ticket promedio

% Aprobación

96,2%

*Sin fondos insuficientes, bloqueos y recurrencia

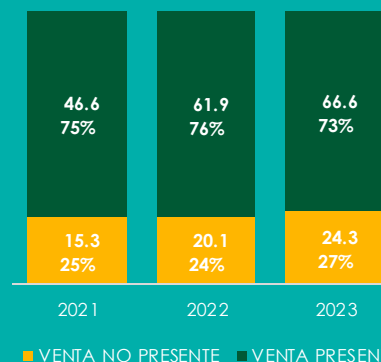
Puntos adicionales de aprobación en 2023

115pb

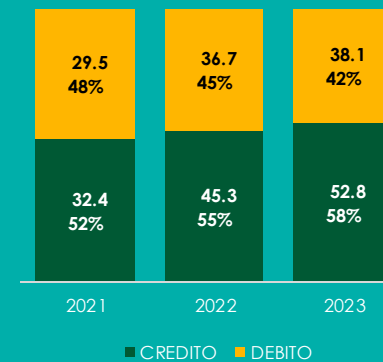
\$1.93Bill
compras adicionales (E)

PARTICIPACIÓN DE LA FACTURACIÓN PSP CREDIBANCO

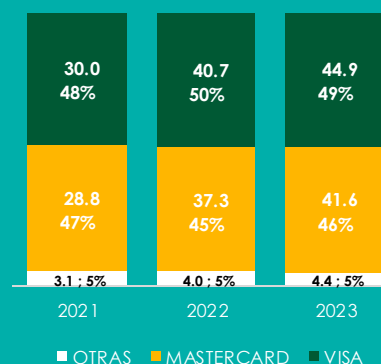
\$Millones de pesos



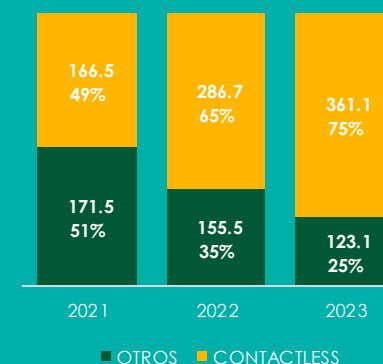
Por ambiente de pago



Por tipo de tarjeta



Por franquicia



Por modo de entrada

* Cifras CCO, Ventas Aprobadas
** Cifras CCO, Ventas Aprobadas, Venta Presente

Credibanco en cifras

INDICADORES FINANCIEROS

Somos una compañía que sigue creciendo de forma sostenible y rentable para aportar al país y garantizar el adecuado retorno a sus accionistas y grupos de interés.

Descargar
Estados Financieros

Descargar
Información Complementaria

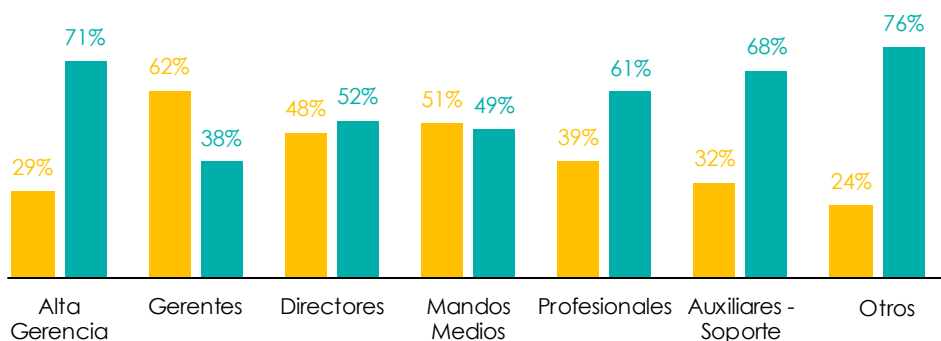
 Ingresos Operacionales \$356.633 MM Cto 21,7%	 Margen Operacional \$59.864 MM Cto 64,1%
 EBITDA Operacional \$102.097MM Cto 33,3%	 EBITDA/ Ingresos 28,6%
 Utilidad Final \$33.558 MM Cto 8,5%	 Eficiencia Operativa 1,3 veces <small>Var% Ing op/gasto Op</small>

 Activos \$451.489 MM Cto. 3,2%	 Pasivos \$198.865 MM Cto. -3,3 %
 Patrimonio \$252.624 MM Cto. 9%	 ROA 7,4%
 Crecimiento Valoración patrimonial Cto.16.8%	 ROE 13,3%

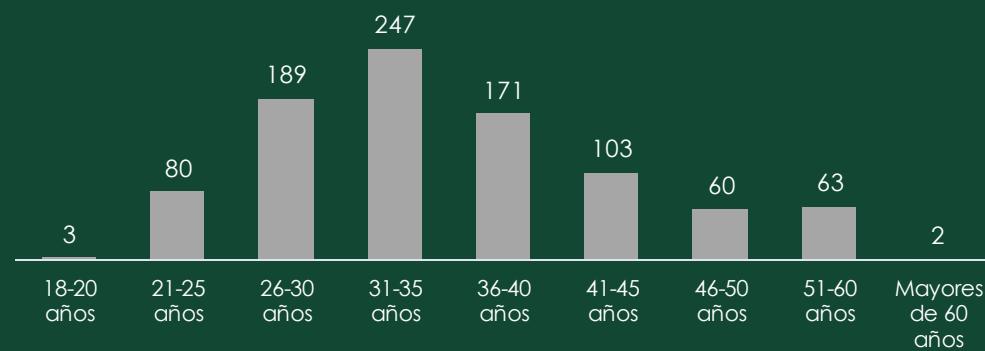
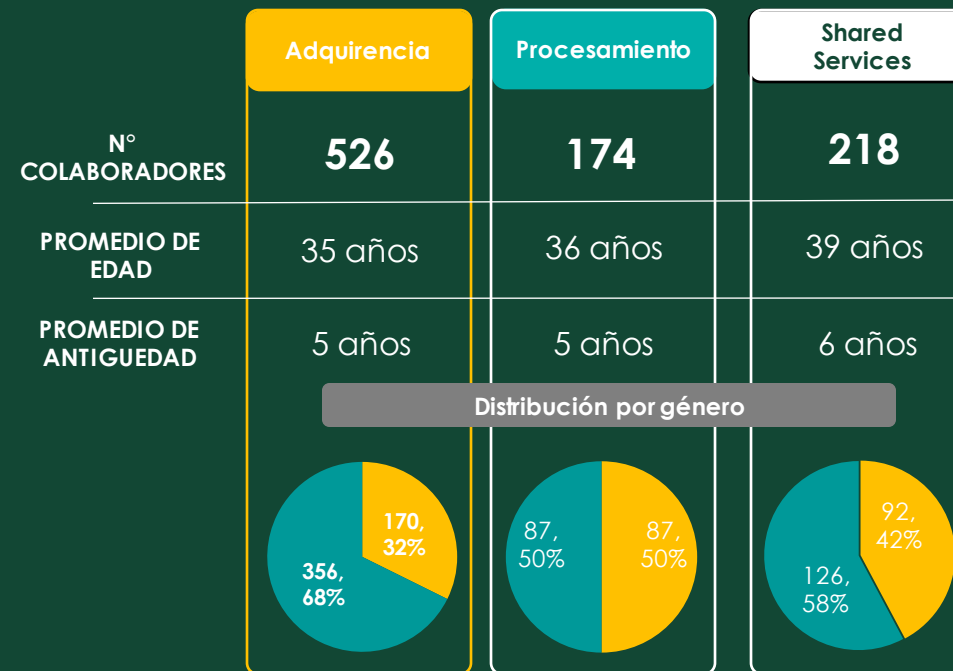
Credibanco en cifras

TALENTO - EQUIDAD

En Credibanco nos enfocamos en trabajar en la Equidad y Diversidad ya que consideramos importante hacer parte de las organizaciones que aportan al cierre de la brecha de género y edad en el ámbito laboral.



% COLABORADORES POR NIVEL Y GÉNERO



Nº COLABORADORES POR RANGO DE EDAD

Credibanco en cifras

TALENTO — AMBIENTE LABORAL

Obtuvimos resultados muy positivos en todas las dimensiones de ambiente laboral, alcanzando un estadio de desarrollo en **Muy Sobresaliente** según la medición de **Great Place to Work**, continuando de esta forma con la certificación por parte del Instituto e Icontec como un lugar referente en prácticas de ambiente laboral. De igual forma, las 25 dimensiones evaluadas por el Instrumento han obtenido valoraciones altas, muy altas o excelente.

En el índice de clima laboral, hemos obtenido un crecimiento de 700 puntos básicos en comparación con el año pasado, gracias a dimensiones como la delegación, coordinación, visión y orgullo de equipo. Estos factores potencian nuestro modelo de gestión colaborativo, abierto y cercano.



Dimensión	2022	2023
Delegación	Muy alta	Excelente
Capacidad de apelación	Alta	Muy alta
Coordinación	Alta	Muy alta
Apreciación general	Alta	Muy alta
Visión	Alta	Muy alta
Fraternidad	Alta	Muy alta
Orgullo del equipo	Alta	Muy alta
Accesibilidad	Alta	Muy alta
Equidad en la remuneración	Media (+)	Alta
Hospitalidad del lugar	Media (+)	Alta
Orgullo por el trabajo personal	Media (+)	Alta

Credibanco en **cifras**

CERTIFICACIONES

Continuamos consolidando nuestro pilar estratégico de 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 (Intenational Standard on Assurance Engagements 3402) e ISO 900. De igual forma, contamos con un modelo estructurado de gestión, riesgos, ciberseguridad y continuidad (GRC).



PCI DSS versión 3.2.1



28-DIC-2023
(vigencia anual)

Seguridad en el almacenamiento, procesamiento y/o transmisión de datos de tarjetas



PCI PIN versión 3.1



17-MAR-2023
(vigencia bienal)

Seguridad en el procesamiento y/o transmisión del PIN transaccional y sus llaves de cifrado



ISAE 3402 SOC 1 Type II



16-ENE-2024
(vigencia anual)

Evaluación para que los controles implementados cuenten con la seguridad y eficacia para el desarrollo normal de las operaciones



ISO 9001



2023 al 2026
(vigencia 3 años)

Gestión de la calidad en los procesos de la organización

Credibanco hacia un enfoque de

SOSTENIBILIDAD



SOBRE LA MATERIALIDAD

En 2023 realizamos nuestro primer análisis con un enfoque de doble materialidad, que corresponde a la identificación de los impactos del entorno hacia Credibanco y cómo las actividades realizadas afectan al ecosistema en el que opera.

Este enfoque metodológico nos permitió identificar y priorizar los asuntos de sostenibilidad relevantes para la compañía, así como los riesgos y oportunidades del entorno que pueden afectar la capacidad de crear valor a largo plazo para la compañía y el desempeño económico de esta.

Estas fueron las fases de la metodología aplicada:

FASE 1: Análisis del contexto e identificación de posibles temas materiales

FASE 2: Diálogos con los grupos de interés

FASE 3: Priorización y validación de temas materiales

TEMAS MATERIALES

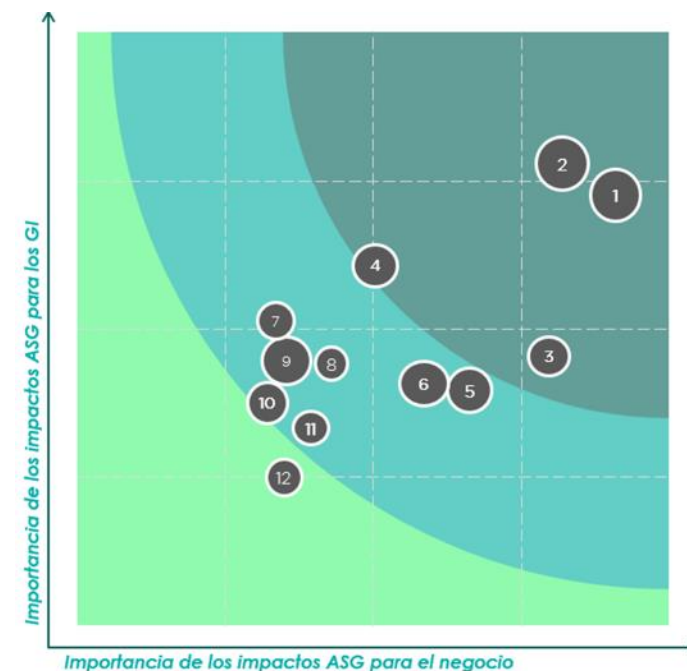
1. Transformación digital e inclusión financiera
2. Seguridad de la información y privacidad de los datos
3. Bienestar del talento
4. Circularidad y residuos

TEMAS DE GESTIÓN EFICIENTE

5. Desempeño financiero y solvencia económica
6. Modelo de gestión, eficiencia y productividad
7. Inversión social
8. Ética y cumplimiento
9. Gobierno corporativo
10. Gestión del cambio climático
11. Cadena de abastecimiento
12. Ecoeficiencia

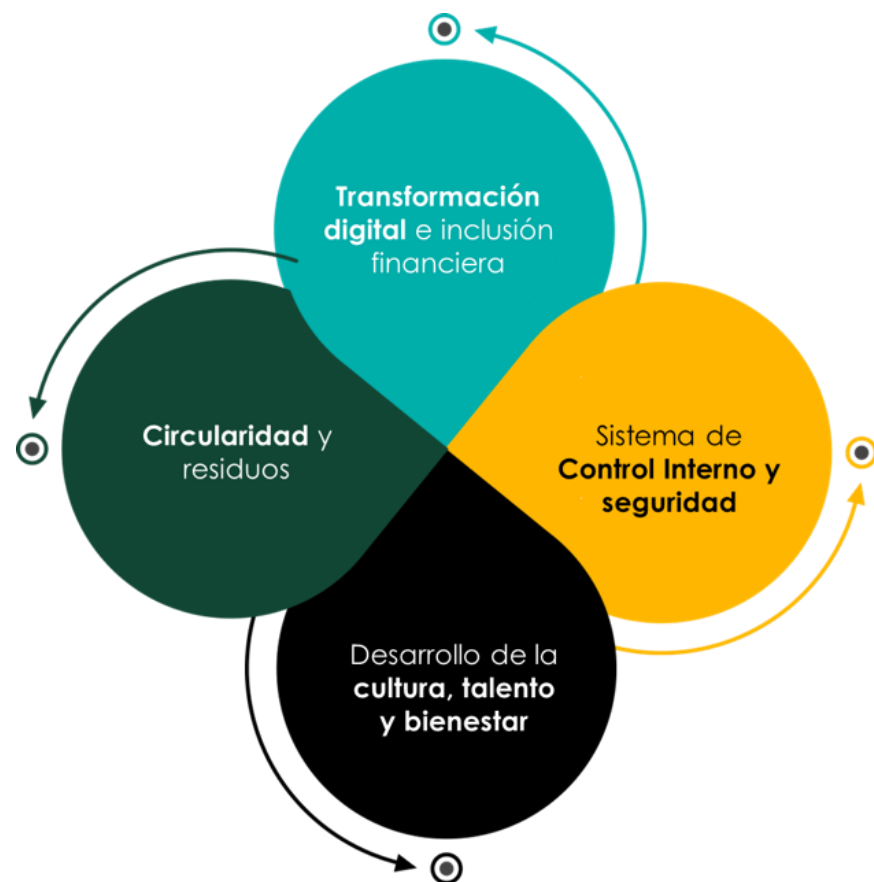
TEMAS HABILITADORES

- Innovación
- Experiencia del cliente
- Alianzas y relacionamiento con los grupos de interés



*El tamaño del círculo de cada tema refleja el grado de influencia que tiene este tema para los grupos de interés

Durante el 2023, avanzamos hacia un enfoque de sostenibilidad, buscando generar un impacto positivo que promueva un balance en las **dimensiones ambiental, social y económico**. A través del **análisis de materialidad**, trabajamos los 4 temas relevantes para nuestros grupos de interés internos y externos.





04

Transformación digital e
inclusión financiera

Credibanco en **cifras**

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

CIFRAS EN MILES MILLONES \$COP

Durante los últimos 5 años invertimos

\$300MMM

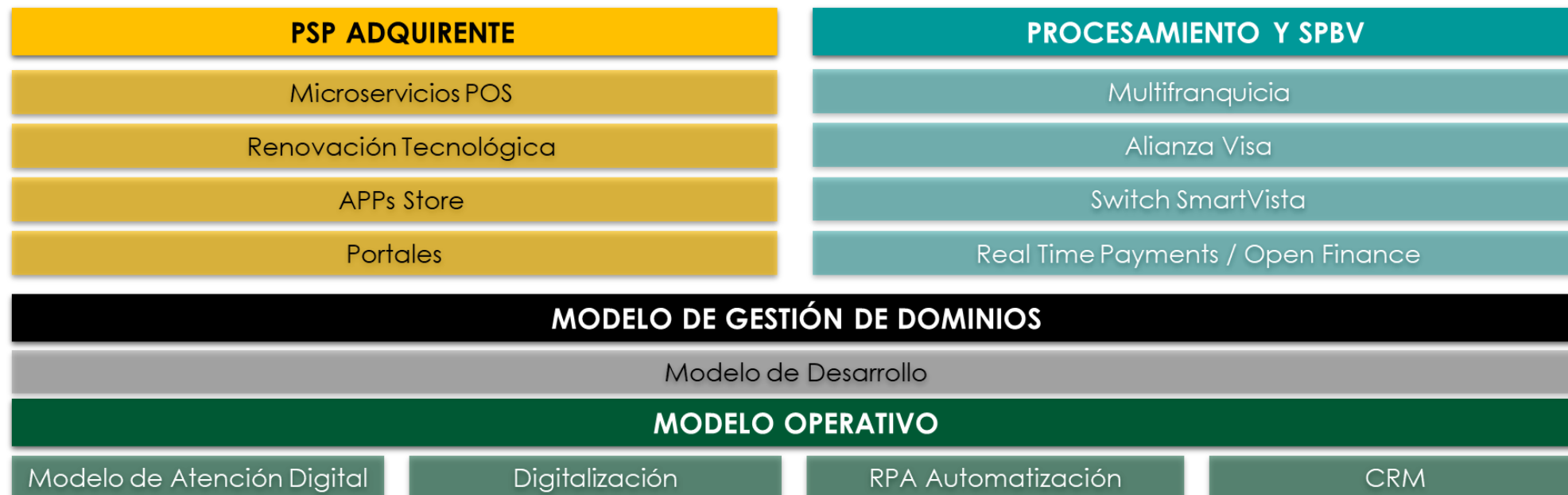
en la tecnología más innovadora, aportándole a la modernización de pagos que el país necesita.



Innovación diferenciadora en el

2023

Alcanzamos significativos logros en diversos ámbitos, tales como tecnológicos, desarrollo de productos, operaciones y de gestión que nos diferencian en el mercado.





PSP ADQUIRENTE MICROSERVICIOS

Desarrollamos in-house una solución innovadora y práctica, apalancada en terminales SmartPOS y de firma digital. Esta solución forma parte de nuestra nueva oferta de valor para recibir pagos en los comercios en el punto de venta.

Su arquitectura de software está diseñada en **micro paquetes modulares** que permite optimizar los procesos.



IMPACTO ECONÓMICO

- Ahorro en visitas y soportes en campo por actualización remota de la aplicación de software.
- Reducción de costos gracias a los desarrollos IN HOUSE, respecto a oferta tradicional tercerizada como TPV.
- Agilidad en la instalación y unificación del versionamiento del parque con versiones transversales a todo tipo de dispositivos.



IMPACTO SOCIAL

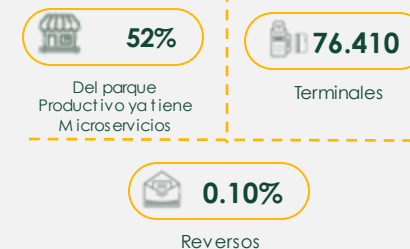
- Mejora en la experiencia de pago, por medio de transacciones más fáciles y rápidas, gracias a la simplicidad de flujos de navegación.
- Optimización del time to Market, aumentando la oportunidad de mercado de nuestros clientes con entregables de valor.
- Aumento de la aprobación transaccional del comercio, disminuyendo reversos y PQRS de tarjeta habientes.



IMPACTO AMBIENTAL

- Aumento del tiempo de duración de la batería de todos los dispositivos, reduciendo el consumo de energía
- Menores emisiones de CO2 por la reducción de las visitas a campo de los gestores ya que se pueden realizar las actualizaciones de forma remota.

RESULTADOS





PSP ADQUIRENTE APPS STORE

Potencializamos el valor de nuestros dispositivos Android, creando nuevas formas de uso para los comercios, acercando la innovación en servicios, herramientas y valores agregados para los diferentes tipos de clientes.

BENEFICIOS

Para los Terceros

- **Un canal confiable de distribución** de nuevos aplicativos.
- **Generación de valor** a comercios.
- Un canal que **activa nuevas formas de rentabilizar**
- **Un ecosistema en crecimiento** que permite **expandir constantemente** los productos

Para los Comercios

- **Más que un datáfono**, los dispositivos Android son una **herramienta de trabajo** para la gestión de los negocios.
- **Disminuir** la cantidad de **errores**.
- Crear **experiencias innovadoras** de pago.
- Rentabilización de **nuevos productos** desde el datáfono.



IMPACTO ECONÓMICO

- Genera un nuevo modelo de negocio para Credibanco enfocado en la monetización hacia los terceros.
- Posibilidad de actualización automática de versiones de aplicaciones incluida App de Pagos.



IMPACTO SOCIAL

- El variado ecosistema de aplicaciones se vuelve una forma de generar ingresos para los comercios (Ej: Ganancias por corresponsalía, venta de pines, juegos, etc).
- Promueve la innovación y creación de nuevos casos de uso en los comercios.



IMPACTO AMBIENTAL

- Disminución de la compra de **9 mil** dispositivos electrónicos (Tablets, PC o celulares) para la gestión de la operación de los comercios.
- Aplicaciones con servicios de Facturación electrónica que elimina el uso de papel en la factura física.

RESULTADOS





PSP ADQUIRENTE
**RENOVACIÓN
 TECNOLÓGICA**

Actualizamos nuestros datáfonos en punto de venta en Microservicios, por soluciones de firma digital, más rápidas, seguras (PCI 6) y amigables con el medio ambiente, basado en soluciones Android y de última generación con valores agregados como el APP STORE.



IMPACTO ECONÓMICO

- Permitir capturar los volúmenes transaccionales más altos de Retail y monetizar cada una de las transacciones.
- **\$575 Millones** de ahorro por reducción de papel.



IMPACTO SOCIAL

- Procesos de conciliación limpios y digitales en su 100%.
- Eliminación del voucher físico en el comercio a un modelo digital



IMPACTO AMBIENTAL

- Reducción del uso de papel por firma y voucher digital, salvando **950 árboles**.
- Mayor durabilidad o vida útil de los dispositivos de última generación respecto al tradicional.

RESULTADOS



236

Millones de trx capturadas 2023 en PV.



76.261

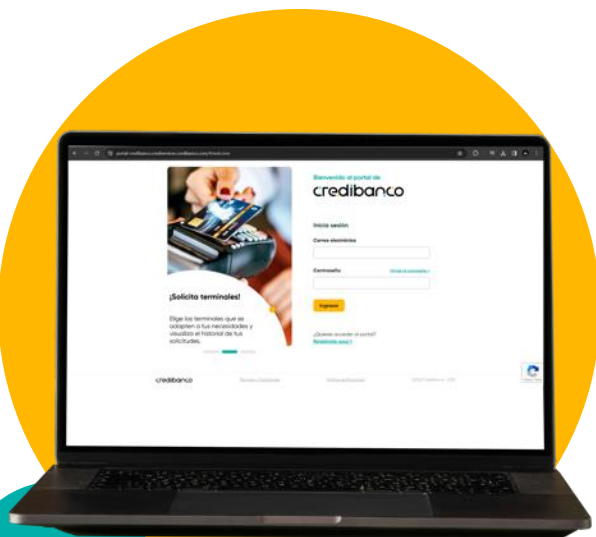
Terminales renovadas a 2023.

PSP ADQUIRENTE PORTALES

Nuestro portal web ha sido diseñado pensando en la facilidad y la eficiencia para ofrecer una experiencia única a nuestros comercios en cada interacción, que vas más allá de un sistema de información, desde la simplicidad de acceso hasta una conciliación precisa de sus ventas.

BENEFICIOS

- Acceso fácil y seguro
- Auto gestión de usuarios y funcionalidades
- Pago y descarga de facturas
- Gestión de sus transacciones
- Conciliación de sus pagos



IMPACTO ECONÓMICO

- Apalancar la oferta de valor que impulsa metas clave como:
 1. Migración de nuevas tecnologías
 2. Nuevos clientes
 3. Campaña 'cero papel'
- Rentabilización a través de la monetización de nuevas funcionalidades como la conciliación con IA y disponibilidad de productos de información



IMPACTO SOCIAL

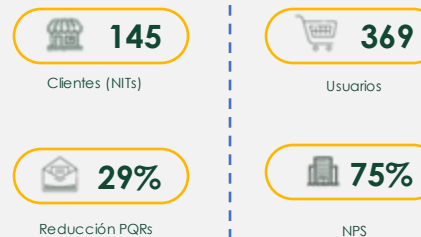
- Autogestión de usuarios y funcionalidades lo que genera un impacto positivo dadas las reducciones de PQRs.
- Portal para todos nuestros clientes sin importar volumen o ticket transaccional.



IMPACTO AMBIENTAL

- Reducción en la impresión de documentos para conciliar dada la solución de cierres y comprobantes digitales del portal web.

RESULTADOS



PROCESAMIENTO (ADQUIRIENTE / EMISOR) Y SPBV

MULTIFRANQUICIA



CREDIBANCO ES EL ÚNICO PROCESADOR EN COLOMBIA DE 5 GRANDES MARCAS



IMPACTO ECONÓMICO

- Eficiencias a las Entidades Financieras:
- Al consolidar la operación en un mismo punto
- Por modelo de adquisición directa a American Express



IMPACTO AMBIENTAL

- Mayor inclusión al conectar a nuevos jugadores
- Somos capaces de interoperar con competidores de la industria para generar una mayor adopción y capilaridad de los medios de pago y así reducir el efectivo

RESULTADOS



Procesamiento adquirente



- 1 Entidad Activa
- 2 En implementación

Desarrollo y certificación de nuevas funcionalidades:
3DS, Soft Descriptor y MCC Dinámico para pasarelas



Completamos el procesamiento multi adquirente



- 2 Clientes en proceso de implementación

Generando eficiencias e independencia para que los adquirentes puedan fijar ellos mismos el MDR



Procesamiento adquirente y SPBV



- 1 Cliente en producción

Estamos en etapa de masificación
Somos los únicos en procesar la marca



Activamos MIT y Tokenización

Implementamos el procesamiento adquirente para
2 Entidades y 2 en producción

Implementamos interoperabilidad de ATM's

PROCESAMIENTO (ADQUIRIENTE / EMISOR) Y SPBV

ALIANZA VISA

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



VISA

9 Entidades

Mediante la habilitación de transacciones en línea y envío de información en batch hacia la franquicia

52% Participación



IMPACTO ECONÓMICO

- Eficiencias a **9 Entidades financieras** en ahorros en tiempo al no incurrir grandes esfuerzos operativos y técnicos por implementaciones de largo plazo
- Eficiencias en costos por la optimización de uso de la infraestructura actual, ya que Credibanco continuará siendo la conexión directa con las Entidades Financieras y el SPBV.



IMPACTO SOCIAL

- Reducción del fraude de acuerdo con los estándares de los productos ofrecidos
- Mejora en los niveles de servicio al tener una mayor tasa de aprobación en las transacciones

PROCESAMIENTO (ADQUIRIENTE / EMISOR) Y SPBV

SWITCH SMARTVISTA

Nuestro nuevo Switch Transaccional, nos permite configurar diferentes funcionalidades, fortalecer nuestra oferta de valor y entregar las mejores experiencias.



IMPACTO ECONÓMICO

- Nuestro nuevo switch tiene un modelo de costo fijo, que permite apalancar nuevos negocios con transacciones sin incrementar los costos de procesamiento.
- Con el nuevo estándar y una capa de desarrollo e integración permite la fácil vinculación con terceros
- La tecnología permite una migración a la nube y buscar reducir los costos de infraestructura
- Se integra a los diferentes actores de medios de pago (créditos-Fidelización-Fintech)



IMPACTO SOCIAL

- Con el modelo tecnológico de bus de servicios, abrimos la posibilidad de que los terminales apoyen la integración de la operativa en un comercio.
- Abrimos la integración de créditos para impulsar la economía con el bus de servicios.
- Impactamos la economía del país aumentando en 3 puntos el INS de aprobación con el nuevo switch

PROCESAMIENTO (ADQUIRIENTE / EMISOR) Y SPBV

REAL TIME PAYMENTS Y OPEN FINANCE

REAL TIME PAYMENTS



Transferencias en
max 30 min



Interoperabilidad Visa
(100%) y MC(30%)



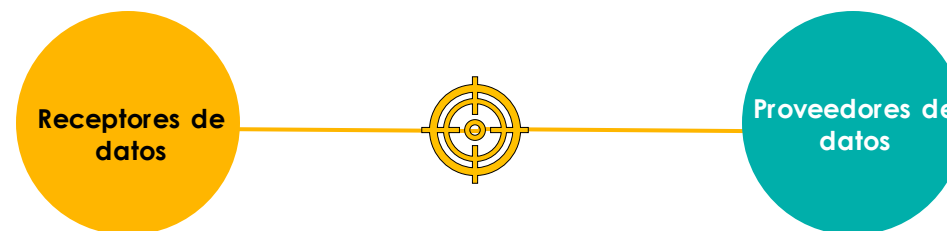
Servicios
Apificados



Sin certificaciones

- Se habilitó el HUB de Apis con todos los casos de uso B2C, P2P y P2M.
- Se habilitó un nuevo API de **Multidispersión** para transacciones uno a muchos, según reglas negocio del comercio.

OPEN FINANCE Y SISTEMA DE PAGOS INMEDIATOS




- Definimos la propuesta de valor de un **Api hub** que facilita la conexión entre receptores y proveedores de datos para participar en el ecosistema.
- Logramos **la primera etapa de desarrollo de nuestro Api hub** por medio del desarrollo del registro de participantes para su pronta habilitación.
- Fuimos incluidos como uno de los actores clave en la **definición del Sistema de pagos inmediatos** del país a través de nuestra participación en el CiPi liderado por el Banco de la República bajo nuestra visión de directorio federado.

MODELO DE GESTIÓN DE DOMINIOS
MODELO DE DESARROLLO



FABRICA DE DESARROLLO INTERNA

Contamos actualmente con una fábrica de 150 personas quienes trabajan con diferentes lenguajes de programación, Java, Mobile Bases de Datos Oracle, que permiten atender las necesidades de nuestro cliente de manera directa



DATOS E INFORMACIÓN

Nos encontramos trabajando con habilitadores que proporcionen a la organización los momentos de verdad, documentados con reglas de negocio, flujos de datos y definiciones para la toma de decisiones. Contando con lineamientos y políticas para la explotación de los activos de información. Haciendo uso de mejores prácticas para la Gobernanza y Administración de la data.



SOPORTE DE PRIMER NIVEL FABRICANTES

Contratos de soporte directos con fabricantes de cada una de las plataformas, lo cual nos permite garantizar la disponibilidad y salubridad de los servicios, atendiendo de manera oportuna y eficiente los eventos e incidentes que se presenten, sin intervención de terceros




REDES DE ALTA DISPONIBILIDAD

Operamos sobre redes de transmisión de alta capacidad, gestionadas, redundantes y seguras. Garantizando la conectividad de los servicios de negocio más confiable y disponible del mercado.



MONITOREO Y GESTIÓN

Actualmente contamos con un centro de gestión de alarmas que nos permite atender con oportunidad los diferentes eventos en nuestros sistemas, redes o base de datos.



SISTEMAS Y PLATAFORMAS DE ULTIMA GENERACIÓN

Nuestros Servicios operan sobre Infraestructura con tecnología de punta, que garantiza la actualización permanente, alta disponibilidad, seguridad de los procesos y recuperación ante desastres. Adicional todos los desarrollos web-mobile están orientados a microservicios



METODOLOGÍA DE CREACIÓN DE PRODUCTO

Nuestro proceso de creación de productos se basa en metodologías con los últimos estándares mundiales de desarrollo y pruebas (Tdd - Devops - Scrum - Kanban)

MODELO OPERATIVO

MODELO ELITE DE GESTIÓN DE CAMPO

Implementamos un modelo de atención diferencial que optimice nuestros recursos, siendo más ágiles y eficientes en la prestación de nuestros servicios en soporte técnico en campo, **logrando la disminución en tiempo de atención en un 69%, +7.000 Visitas** y +45 grupos empresariales atendidos, en las principales ciudades del país

BENEFICIOS

- Satisfacción de clientes
- Ofrecemos soluciones más rápidas y precisas.
- Atención a más de 80 grupos empresariales.
- Atención personalizada, nuestros clientes se sienten valorados y escuchados
- Incremento transaccional



IMPACTO ECONÓMICO

- Con este modelo Credibanco ha logrado mejorar la oportunidad de atención de soporte en tiempo, lo que se ha traducido en ganancia de aprox. **200.000 transacciones mes.**



IMPACTO SOCIAL

- La contribución social con esta iniciativa le ha permitido a Credibanco gestionar eficazmente el talento al optimizar los procesos de gestión de incidentes en campo, los cuales se apoyan en Field Service Manager.



IMPACTO AMBIENTAL

- El modelo elite, conformado por gestores que dedican más tiempo de visita a los comercios, ha logrado resolver más eventos de manera asertiva. Esta solución ha disminuido la necesidad de visitas, lo que a su vez ha reducido en un 30% el transporte de equipos al laboratorio. Además, esta medida contribuye a proteger el medio ambiente al disminuir la emisión de gases de efecto invernadero y contaminante,



MODELO OPERATIVO

DIGITALIZACIÓN

83% DE INTERACCIONES DIGITALIZADAS
del 100% de las llamadas que ingresan al contact center.

Durante el 2023 se logró la maduración del uso de las herramientas de AWS, llegando a resolución del problema en la primera llamada **92% (FCR – First Call Resolution)**



IMPACTO ECONÓMICO

- La implementación de soluciones con inteligencia artificial en nuestro Contact center permitió a Credibanco reducir los costos de la operación alrededor de **12.3%** promedio anual.



IMPACTO SOCIAL

- Gracias a la adopción de herramientas digitales, contribuimos con el mejoramiento del perfil de nuestro talento humano, los cuales mejoraron sus habilidades en la administración y diseño con el apoyo de la AI, siendo hoy un equipo altamente autónomo y calificado.



IMPACTO AMBIENTAL

- Contar con un aliado como AWS ha contribuido a reducir la huella de carbono en Credibanco.
- La autogestión de nuestros clientes ha logrado generar ahorros en el consumo de energía de **1.2 MM de vatios**.

MODELO OPERATIVO

RPA Y AUTOMATIZACIÓN

Durante el año 2023, en el ámbito del capítulo de automatización robótica de procesos (RPA) y automatización, se llevaron a cabo iniciativas en todas las áreas de la empresa con el objetivo de liberar a los empleados de tareas operativas y repetitivas. Esto permitió que pudieran dedicar su tiempo a actividades de mayor relevancia y valor.

Gracias a la ampliación y consolidación del ecosistema digital se liberaron soluciones que aportan directamente al negocio y facilitan el trabajo de las áreas comerciales y de back office.

Durante la migración, se apalancaron procesos por medio de automatizaciones ayudando a mitigar riesgos e impactos.



IMPACTO ECONÓMICO

- La automatización ha contribuido a la competitividad, la productividad, la optimización de recursos y a generar valor agregado para el negocio en 2023 **evitando costos de la operación en alrededor del 11%**.
- Ahorros en licenciamientos en plataformas por **USD 55.500** año gracias a automatizaciones con herramientas low code.



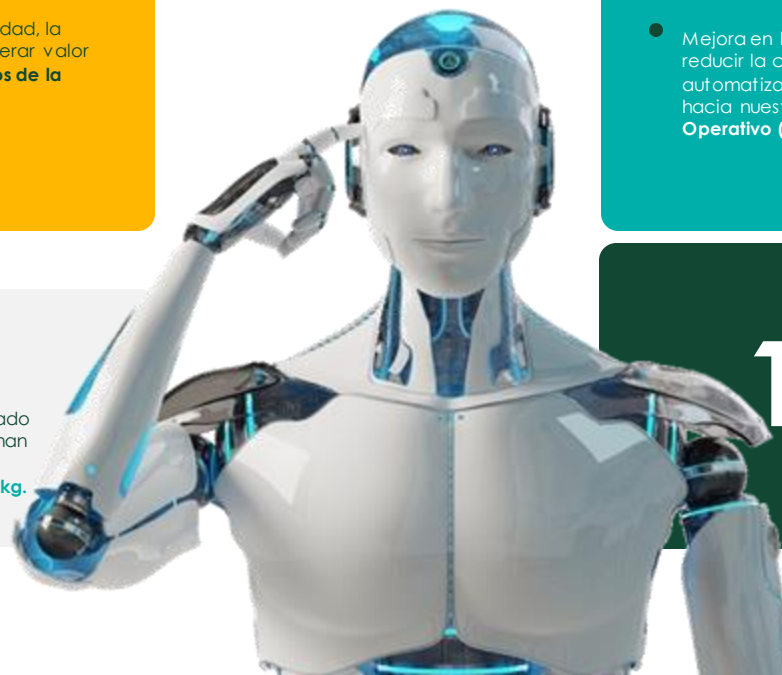
IMPACTO SOCIAL

- Mejora en la calidad de vida y el bienestar de las personas al reducir la carga del trabajo operativo y repetitivo. En el 2023 las automatizaciones asumieron más de **220.000 horas de trabajo**, y hacia nuestros clientes hemos mejorado el **Tiempo Mínimo Operativo (TMO) con casos que van desde un 20% a un 80%**.



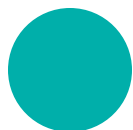
IMPACTO AMBIENTAL

- Las soluciones de automatización que se han realizado desde el equipo de trabajo "chapter de robótica" han contribuido a minimizar el **consumo de energía estimando una menor liberación de CO2 de 59.740 kg**.



196

Automatizaciones Consolidación del Ecosistema de Automatización y Digitalización.



MODELO OPERATIVO

CRM

Estrategia que busca centrar la gestión de las relaciones con nuestros clientes que ayude a mejorar las interacciones y a impulsar el crecimiento del negocio.

Beneficios / Diferenciales

- Automatización de los diferentes esquemas de facturación para bancos y comercios, eliminando los legados y desarrollos de bajo nivel.
- Ampliación del espectro de la reportería, suministrando información en las diferentes etapas de los procesos con diferentes filtros y visuales, mediante diferentes monitoreos de consulta.



IMPACTO ECONÓMICO

- Al implementar el ecosistema de CRM pasamos de administrar **21 legados a 1 ecosistema con 5 módulos**, generando ahorros por el apagado de aplicaciones.



IMPACTO SOCIAL

- Con la implementación de SAP CRM se ha mejorado la eficiencia y productividad al automatizar procesos y facilitar la toma de decisiones basada en datos, logrando una mayor rentabilidad. Así mismo, a mejorar la trazabilidad de los productos y la gestión de cadena de suministros



IMPACTO AMBIENTAL

- La solución de CRM SAP ha aportado a la sostenibilidad empresarial, al facilitar la gestión de recursos y la reducción de residuos a través de la optimización de la cadena de suministros como lo son el aprovechamiento de los servicios en la nube, reduciendo el desperdicio de materiales minimizando la huella de carbono.

90%

Empleados utilizando de CRM

30.000

Interacciones mensuales atendidas

5

Módulos que integran el end to end de nuestros clientes.

+1.500.000

Registros que integran nuestro ecosistema CRM



05

Sistema de

Control interno y seguridad

MODELO DE GOBIERNO

Reconocer y gestionar la integridad del ser humano y la contribución a la estrategia y la cultura.

Roles: Socio del Negocio, Agente de Cambio, Administrador Experto, Socio de la Gente.



Nuestro modelo de gobierno se basa en la teoría de la creación del valor compartido, buscando crear el mayor valor posible para los diferentes grupos de interés. Nuestra estructura de gobierno cuenta con roles definidos, políticas, procesos y herramientas, que contribuyen a articular las diferentes instancias de toma de decisiones.

La organización promueve el 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 ha implementado un modelo de Control Interno conforme a los lineamientos de la Superintendencia Financiera de Colombia, entidad que tiene en cuenta el Marco Integrado de Control Interno publicado por el Comité COSO, el modelo de las tres líneas del IIA y los lineamientos definidos por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea en materia de gobierno corporativo.

EN EL 2023:

- La Junta Directiva aprobó la matriz de materialidad para la Gestión de Asuntos ASG.
- Se desarrolló un Programa de Fortalecimiento en Gobierno Corporativo para todos los miembros de la Junta Directiva y Alta Gerencia.
- Se fortaleció el Comité de Acceso, implementando dentro de su operatividad mecanismos ágiles para toma de decisiones.

SARE

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE ENTIDADES EXCEPTUADAS DEL SIAR

En Credibanco hemos gestionado la administración del riesgo integral, el cual contempla riesgos operacionales, riesgos financieros, riesgos de continuidad, 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 XXXII 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.

En 2023, 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. El perfil de riesgos 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.





SARLAFT

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO Y DE LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA

Credibanco como entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia cuenta con un SARLAFT, con el fin de prevenir que la misma sea utilizada para el lavado de activos, la financiación del terrorismo o de la proliferación de armas de destrucción masiva, que recoge todos los lineamientos normativos en función de las etapas, mecanismos, elementos e instrumentos que lo conforman.

Durante el 2023, se implementaron mejoras que hacen referencia a: Homologación (CIU vs MCC) que fueron incluidos en los modelos diseñados para el cálculo del perfil de riesgo y la segmentación de Clientes, como una variable principal para estos modelos. Se actualizó la segmentación del factor de riesgo clientes, incluyendo los nuevos participantes (Pasarelas y Agregadores).

Apoyados en la herramienta de inteligencia de negocios (Power BI), se elaboraron e implementaron los indicadores que permiten una visual del SARLAFT a solo un click.

Se participó de manera activa en mesas de trabajo con la Asobancaria en la propuesta de modificar el alcance de la Segmentación para revisión de la Superfinanciera.

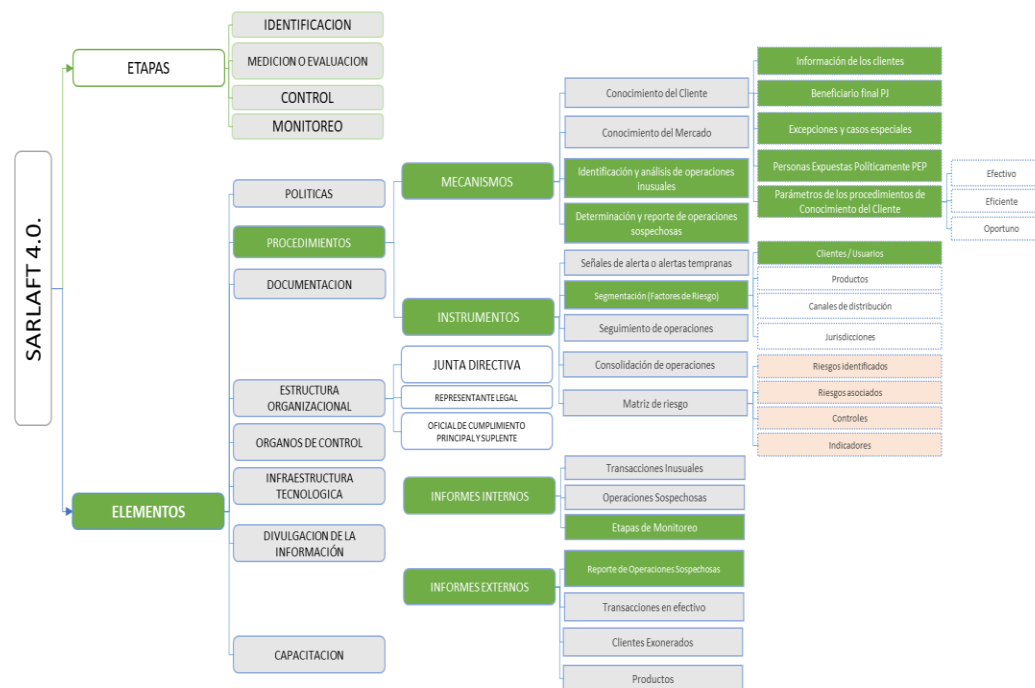
En cumplimiento de la normatividad fueron transmitidos a la UIAF 34 reportes de operaciones sospechosas. Del programa de capacitación SARLAFT anual a todos los colaboradores de la Compañía al 31 de diciembre de 2023 se logró una cobertura frente al programa 2022 del 100%.

Trimestralmente y en cumplimiento de lo establecido en la normatividad frente al SARLAFT, la Oficial de Cumplimiento de Credibanco, presentó sus informes de gestión de cumplimiento y de gestión frente al riesgo LAFT/PADM advertidos en la normatividad vigente.

Los órganos de control internos y externos adelantaron sus evaluaciones al SARLAFT, sin evidenciar incumplimientos que afectarán a la compañía. Del regulador no se tuvo pronunciamiento sancionatorio ni administrativo ni pecuniario tanto para la Compañía, como para su Representante Legal o miembros de su Junta Directiva y sus Oficiales de Cumplimiento.

POLÍTICA DE TOLERANCIA CERO: Durante el año se atendieron los lineamientos allí establecidos y se adelantará una revisión afin de realizar las actualizaciones según corresponda.

COMPONENTES DEL SARLAFT



CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Desde la Dirección de Riesgos y Continuidad de Negocio se realizó la actualización de todos los componentes del sistema de Gestión de Continuidad de Negocio, los cuales permiten a Credibanco contar con la mejora continua de los procesos. Esta actualización se realizó teniendo en cuenta los lineamientos definidos por los entes de control y siguiendo las recomendaciones y buenas prácticas internacionales.

Durante el 2023 se realizó la atención a todos los incidentes que pudieran generar una intermitencia o afectación al servicio, buscando mantener comunicados a todos los participantes.

Credibanco cuenta con un Data Center principal ubicado en Tocancipá Sensinet BT y un Data Center Secundario en la ciudad de Medellín GTD, estos se encuentran a más de 50 km de distancia, cuentan con replicación en línea, políticas de back ups pruebas de restauración, monitoreo y observabilidad, y soporte de manos remotas.

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

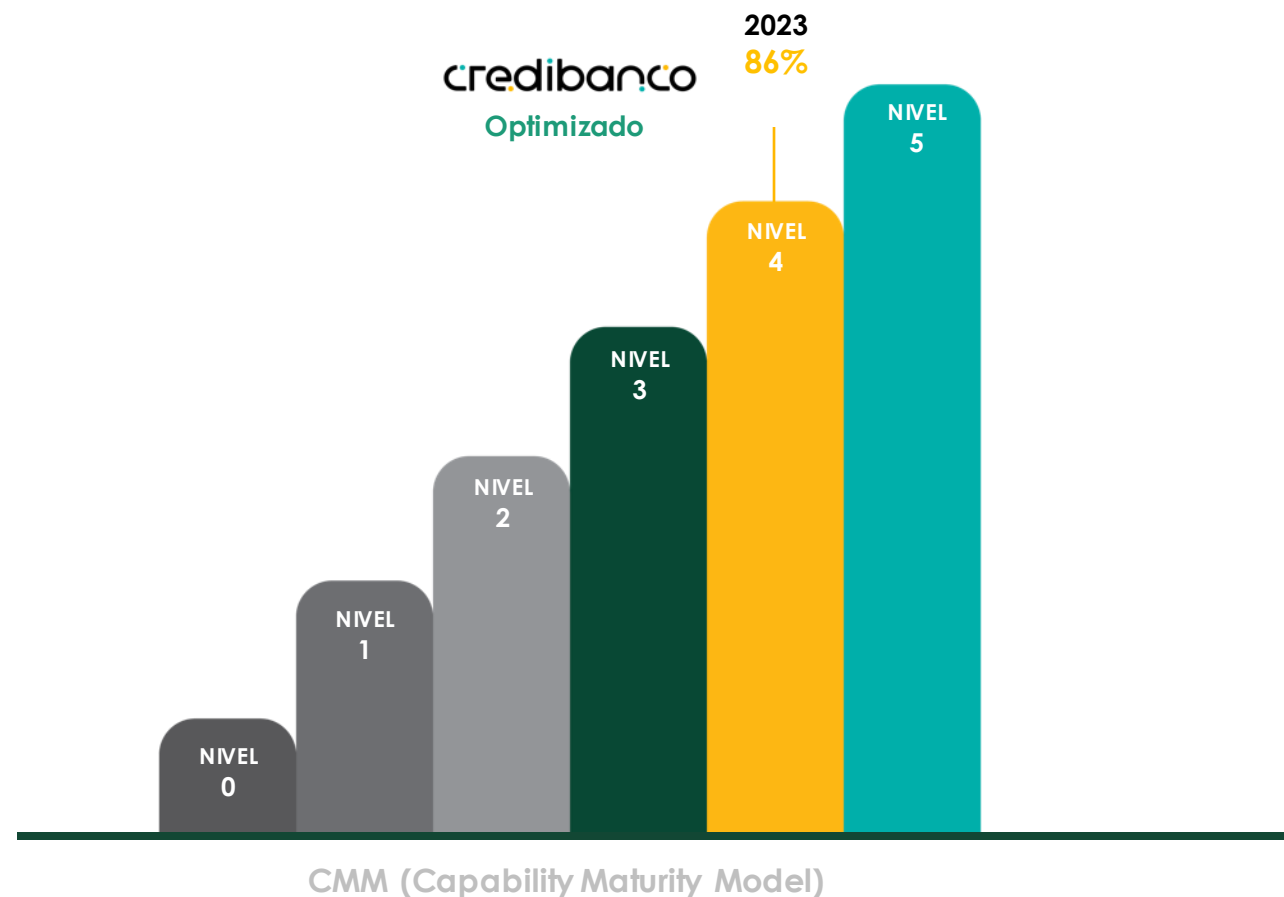


SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD

Durante el 2023 Credibanco focalizó esfuerzos encaminados en el mejoramiento continuo en su sistema de gestión de Seguridad de la información y Ciberseguridad desde los siguientes frentes:

- Políticas y directrices de Seguridad de la información y ciberseguridad.
- Gestión activa de riesgos en activos de información.
- Seguridad en el acceso físico y lógico.
- Adquisición, desarrollo e implementación de controles de seguridad.
- Gestión de seguridad de la información en la operación.
- Gestión de incidentes de seguridad de la información.
- Monitoreo de ciberseguridad.
- Seguridad perimetral y red.
- Seguridad en plataformas On premise y Cloud.
- Protección en estación de trabajo y móviles.
- Protección usuario final.

Lo anterior le permitió a Credibanco mantener su nivel de madurez bajo la metodología Capability Maturity Model (CMM) en un nivel optimizado lo cual sigue posicionando a la organización como una entidad que ha institucionalizado la cultura de seguridad de la información y ciberseguridad.





INFORME GESTIÓN COMITÉ DE AUDITORÍA

Políticas Control Interno

- Política de generación y remisión de informes sobre el SCI.
- Actualización manual de Políticas contables bajo NIIF.
- Política de evaluaciones y autoevaluaciones.
- Actualización de Políticas de seguridad de la información.
- Política de aseguramiento y mejora de la calidad de la auditoría interna.



NO SE DETECTARON DEFICIENCIAS MATERIALES



Seguimiento

- Solicitudes Junta.
- Plan de Auditoría Interna e independencia.
- Informe Revisoría Fiscal.
- Estados financieros y temas tributarios.



Gestión de Riesgos

- Perfil de riesgos
- Apetito de Riesgo
- Línea ética

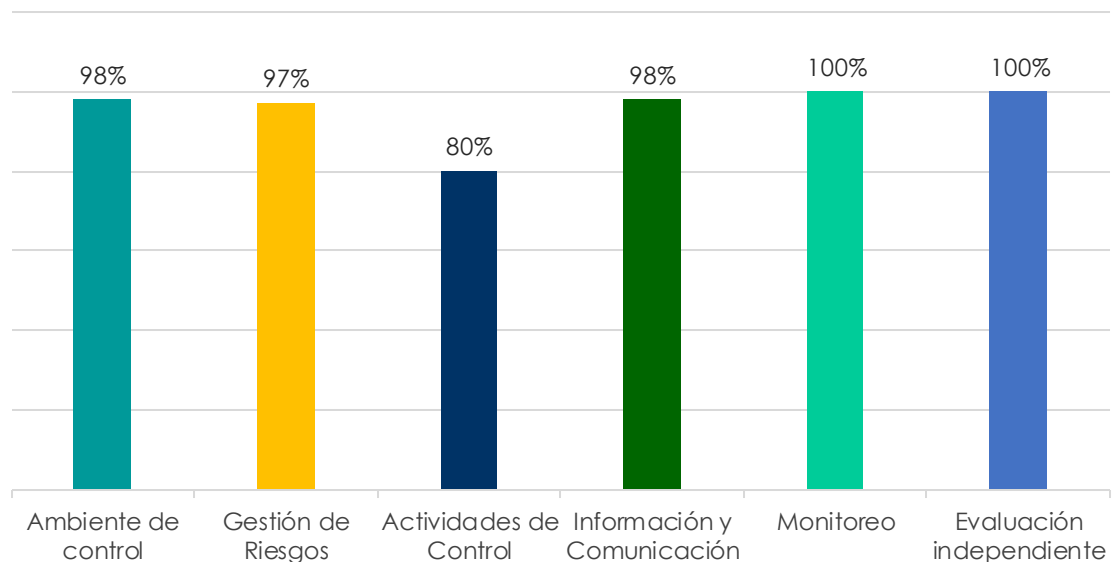


Adicionales

- Certificaciones externas
- Transformación digital
- Hallazgos inspección SFC – AI
- Indicador de disponibilidad
- Incidentes de seguridad
- Informes procesos judiciales y compras



INFORME EVALUACIÓN SISTEMA DE CONTROL INTERNO



Autoevaluación de Control Interno:

- General – Áreas
- Contable
- Tecnología de la información

Revisión por Auditoría, Revisoría Fiscal y demás auditorías externas que revisan el Control Interno.

Seguimiento cierre de hallazgos /eventos / Observaciones.



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, 2230 de 2006 y 1692 de 2020
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 replacen.	Regulación del funcionamiento de la factura electrónica.
Circular 005 de 2019	Imparte instrucciones relacionadas con el uso de servicios de computación en la nube.
Circular 006 de 2019	Imparte instrucciones relacionadas con la seguridad y calidad para 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.
Circular externa 008 de 2023	Sistema de Control Interno

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 han existido cuestionamientos para los años 2023 y 2022 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.



Operaciones celebradas con vinculados económicos

Estas operaciones están siendo reveladas en las notas a los Estados Financieros No. "10.CUENTAS POR COBRAR VINCULADOS ECONÓMICOS" y "22- CUENTAS POR PAGAR VINCULADOS ECONÓMICOS"

Nota sobre la Libre circulación de Facturas

Dando cumplimiento a lo indicado en el artículo 87, parágrafo 2 de la Ley 1676 de 2013, y en concordancia con el parágrafo primero del artículo 778 del código de comercio, se deja constancia que no se ha entorpecido, ni se han puesto obstáculos a la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores. Tampoco han existido cuestionamientos para los años 2023 y 2022 por parte de algún proveedor sobre alguna limitación de la norma para Credibanco S.A.

06

Desarrollo de la
**cultura, talento y
bienestar**



ATRAEMOS Y DESARROLLAMOS EL MEJOR TALENTO QUE TRANSFORMA LA INDUSTRIA DE PAGOS EN COLOMBIA

En Credibanco creemos en la capacidad transformadora, de innovación y generación de valor de nuestro talento para dinamizar la industria y adoptar nuevas tecnologías.

Fundamentados en nuestra Política Corporativa, evolucionamos una oferta de valor integral al talento para mantener atractiva la organización, y consolidar la marca empleadora de Credibanco como un activo esencial para atraer y desarrollar las mejores capacidades humanas en una industria dinámica, especializada y en constante transformación. Así, venimos desarrollando una estrategia fundamentada en 4 pilares.

Vivir una **cultura colaborativa**, abierta y empoderada.

Donde todos los colaboradores puedan **aprender, desarrollarse y hacer carrera**.

Con una **remuneración y beneficios competitivos** frente al mercado.

En un **clima laboral positivo** y de bienestar integral.

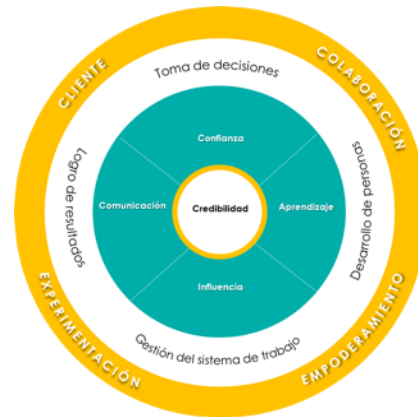


VIVIMOS UNA CULTURA COLABORATIVA, ABIERTA Y EMPODERADA.

En 2023, implementamos el nuevo modelo organizacional por dominios de negocio que nos permite trabajar por cadenas de valor centradas en las necesidades del cliente, a través de modelos de trabajo colaborativo e interdisciplinario que privilegian el empoderamiento, el aprendizaje continuo y el desarrollo de innovación para evolucionar nuestra oferta de valor; todo esto, en ambientes de confianza, apertura y estilos de liderazgo cercanos que acompañan el desarrollo integral de las capacidades del equipo.

Renovamos nuestro modelo de liderazgo fundamentado en dimensiones de carácter del líder, habilidades de liderazgo, management y gestión de cultura. Valoramos mediante método 360° a 232 colaboradores en roles de liderazgo para identificar fortalezas y orientar los planes de desarrollo y fortalecimiento del liderazgo como una capacidad central del proceso de transformación.

Desarrollamos el Conecthaton Credibanco, una actividad escalada de colaboración con 750 colaboradores, aplicando principios de trabajo en equipo y agilidad organizacional que nos permitieron resolver retos en equipo, compartir y fomentar espacios de interacción y camaradería mediante el concepto creativo de 4 estaciones con una serie de retos específicos de Resistencia, Agilidad y Destrezas, Conocimiento de Negocio y Experiencias Digitales.



Un ambiente donde todos los colaboradores puedan **aprender, desarrollarse y hacer carrera**

¡Recuerda nuestros programas y herramientas que Credibanco pone a tu disposición para potenciar tu crecimiento y desarrollo!



LEARNING CAMP

Es el programa de autoaprendizaje diseñado para potenciar y fortalecer nuestras habilidades y conocimientos (upskilling y reskilling), a través del cual Credibanco le brinda las herramientas necesarias para que gestiones tu propio desarrollo.

Este programa está basado en el modelo de aprendizaje 70 - 20 - 10.

[Ingresa aquí](#)

Nuestro plan integral de formación fomenta el desarrollo de las habilidades y competencias que requieren los equipos para contribuir al logro de la estrategia, el desarrollo del liderazgo, la adopción de nuevas tecnologías y el perfeccionamiento de habilidades de negocio e industria.

El engranaje del plan de formación y gestión del conocimiento fortalece y democratiza el conocimiento clave del negocio para seguir transformando los pagos y construyendo un país moderno, digital e incluyente.

Implementamos el Learning Camp como herramienta para la orientación y registro de los planes de desarrollo en las diferentes dimensiones (técnica, de negocio, Liderazgo o relacionamiento) que habilitan el plan de cierre de brechas o desarrollo de habilidades como guía para los planes de carrera que definen y priorizan nuestros colaboradores.

485
colaboradores cuentan con un plan de desarrollo registrado.

Durante el año 2023, invertimos en un amplio plan de formación y aprendizaje con un promedio de **25 horas de formación** por persona al año, equipándolos para ser parte de la transformación y para enfrentar con éxito los retos y desafíos de la industria.

Desarrollamos el **IQ Challenge** como estrategia de aprendizaje continuo que nos permitió medir la línea base de conocimiento en 4 dimensiones (Conocimiento de Industria, Portafolio de productos, Tecnologías habilitantes del negocio y marcos de trabajo necesarios en el nuevo modelo operativo de la organización); este diagnóstico apalancó el desarrollo de Webinars, OpenSpace, cursos, conferencias y entrenamientos que nos permiten fortalecer los conocimientos integrales del negocio y la industria donde operamos.

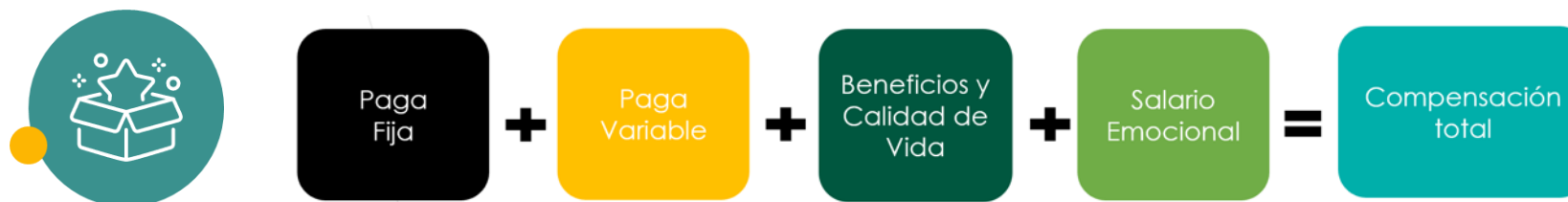


+2.200 MM

Invertimos en programas de aprendizaje, desarrollo, liderazgo, perfeccionamiento directivo y auxilios educativos

REMUNERACIÓN Y BENEFICIOS COMPETITIVOS FRENTE AL MERCADO

- Credibanco, con el objetivo de asegurar la atracción, fidelización y productividad del mejor talento a través de una oferta de valor con principios de equidad y competitividad frente a la industria, viene monitoreando y fortaleciendo su modelo de compensación total.
- En 2023 realizamos un estudio de valoración salarial y comparación frente a mercado para determinar el posicionamiento frente a mediana y Q3 según la criticidad e impacto de los cargos en la estrategia y en la continuidad de negocio.
- Se mejoró el posicionamiento de 173 cargos considerados claves para la organización, mitigando riesgos de pérdida de conocimiento y generando fidelización del talento clave.
- Se implementaron modelos de incentivo variable en 80 cargos que promueven la productividad y cumplimiento de objetivos asociados a la estrategia y plan de negocios de la organización.
- En la gestión de beneficios, aplicamos una encuesta general de Beneficios para comprender el nivel de satisfacción, la percepción de valor, usabilidad y recoger necesidades y expectativas frente al portafolio. 8,87/10 fue la valoración de la oferta de Beneficios con un reconocimiento importante por parte de los colaboradores en este portafolio como elemento diferenciador de la oferta de valor al empleado.
- En 2023 se rediseñó y estructuró un nuevo portafolio de Beneficios Flexibles, entregando un modelo más integral, adaptado a las necesidades y preferencias de cada colaborador que mejorará la percepción de uso e impacto en los beneficios.





CLIMA LABORAL POSITIVO Y DE BIENESTAR INTEGRAL

Realizamos mediciones periódicas de ambiente de trabajo y satisfacción de nuestro talento mejorando nuestro E-NPS de 71 a 74,9. Cerramos con la medición anual de ambiente laboral con el modelo e instrumento **de Great Place to Work**, logrando resultados muy positivos en todas las dimensiones, alcanzando un estadio de desarrollo en **Muy Sobresaliente**, manteniendo la certificación por parte del Instituto Great Place to Work e Icontec como un lugar referente en prácticas de ambiente laboral.

Se realizó la medición de riesgo psicosocial a través de la batería definida por el ministerio de trabajo en las dimensiones intralaboral, extralaboral y factores de estrés, obteniendo una valoración de riesgo bajo. Producto de los bajos niveles de exposición a los factores de riesgo psicosocial, la recomendación es medir cada dos años.

Se desarrolló un programa integral de bienestar con actividades culturales, recreativas, deportivas y de reconocimiento que nos permite promover el bienestar como un factor de diferenciación percibido por nuestro talento.



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.





FILANTROPÍA Y APOYO SOCIAL

Un espíritu solidario y una convicción del aporte a la sociedad hace parte de nuestra identidad y propósito.

- En Credibanco, realizamos donaciones por un valor total de \$540 millones. De esta cifra, \$455 millones corresponden a los aportes directos de Credibanco, mientras que \$85 millones fueron generosamente donados por nuestros colaboradores. Estas contribuciones se destinan a apoyar programas relacionados con la salud, la educación y el cuidado del adulto mayor.
- En 2023 desarrollamos actividades de voluntariado y recolectamos juguetes para 100 niños del municipio de Chocontá, que fueron entregados a través de Misión Inalde y así contribuimos en una navidad feliz para estos niños y niñas.
- Alegamos la navidad de 70 niños de Bosa, ya que a través de Funcades, les entregamos los juguetes donados por nuestros colaboradores y compartimos un momento de felicidad.
- Recolectamos 344 artículos de mercado y aseo que fueron donados al Hogar Santa Teresa de Jomet de Itagüí.
- 136 colaboradores se vincularon a los programas de donación de sangre organizados por Credibanco. Cada donación puede salvar hasta 3 vidas.
- Con la contribución de Credibanco en el año 2023, se logró dar una mejor calidad de vida a los ancianos desamparados de los hogares vinculados, con estos aportes se beneficiaron 120 Adultos Mayores Hogar de Itagüí y 85 Adultos Mayores en el Hogar de Honda, los recursos fueron destinados para la compra de alimentos, implementos de aseo y medicamentos.
- Con el apoyo a Operación Sonrisa, aportamos para que se avance en la atención médica integral con niños con labio fisurado y/o paladar hendido en Colombia.





07

Circularidad y **Residuos**

GESTIÓN AMBIENTAL

Para Credibanco, la **Responsabilidad Social** es una filosofía y un compromiso de gestión empresarial que busca la generación de valor compartido (económico, social y ambiental) con sus grupos de interés, a través de la ejecución del plan estratégico en el negocio de instrumentos de pago e intercambios electrónicos, buscando hacer contribuciones positivas y diferenciadas.

Esto abarca el cuidado del medio ambiente mediante diversas estrategias que implementamos junto con nuestros colaboradores y grupos de interés. Desde nuestras instalaciones, que cuentan con espacios libres de humo, luz natural, ventilación adecuada, alimentación saludable, reciclaje y un enfoque en el cuidado del agua.

De igual forma, en cumplimiento de la normativa ambiental vigente, trabajamos con empresas especializadas y certificadas para garantizar la correcta disposición y aprovechamiento de los residuos de nuestros datáfonos.

La digitalización en nuestros terminales nos ha permitido reducir el uso de papel al ofrecer a los clientes y tarjetahabientes la opción de generar el voucher de forma digital en lugar de imprimirlo. Gracias a esta iniciativa, hemos salvado 950 árboles.

Además, esta digitalización también se ha reflejado en la automatización de procesos con robótica, lo que ha contribuido a minimizar el consumo de energía, evitando la liberación de 59,740 kg de CO₂.



La modalidad de trabajo híbrido, con un mínimo de dos días en la sede y tres en casa según la necesidad operativa, ha contribuido a reducir la huella de carbono asociada a los desplazamientos entre casa y oficina.

Además, esta contribución también se evidencia en la implementación del modelo elite, que ha permitido a los gestores ser más asertivos en sus visitas, lo que a su vez ha reducido en un 30% el transporte de equipos al laboratorio, contribuyendo a la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.

CADENA DE ABASTECIMIENTO

En Credibanco contamos con 422 proveedores activos, de los cuales el 95% corresponde a proveedores nacionales (proveedores locales), y 5% corresponde a proveedores internacionales. Para su contratación les solicitamos una declaración para que los servicios que prestan y los bienes que proveen en el desarrollo de su actividad, cumplen y cumplirán la normatividad vigente sobre medio ambiente, recursos naturales, salud humana, seguridad industrial, paisaje, patrimonio cultural y en general cualquier normatividad que guarde relación con la responsabilidad ambiental y social, y se obliga a mantener vigentes las respectivas licencias, autorizaciones, certificaciones, permisos, etc., otorgadas por las autoridades competentes.

También, hemos trabajado para que las ofertas, contratos, actas y facturación que recibimos de los proveedores sean 100% digitales, lo cual ha permitido reducir en 4.285 Kilogramos las emisiones de CO₂.



The background is a solid teal color with numerous white, diagonal, blurred streaks of varying lengths and thicknesses, creating a sense of motion and depth. The streaks are oriented from the top-left towards the bottom-right.

credibanco