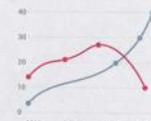


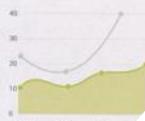


#### Morris Charts

##### Line Chart



##### Area Chart



##### Bar Chart



#### Sparkline Charts

##### Line Chart



##### Area Chart



#### Easy Pie Charts

##### Line Chart



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.

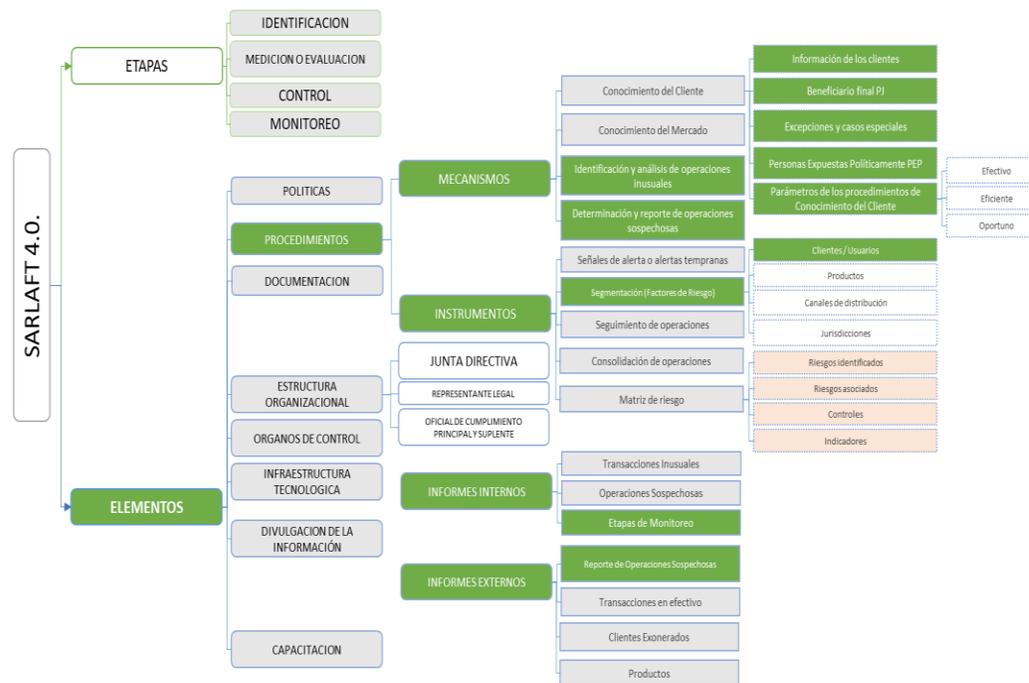
En cumplimiento de la normatividad fueron transmitidos a la UIAF 34 reportes de operaciones sospechosas. Del programa de capacitación SARLAFT anual a todos los colaboradores de la Compañía al 31 de diciembre de 2023 se logró una cobertura frente al programa 2022 del 100%.

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 LAF/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.

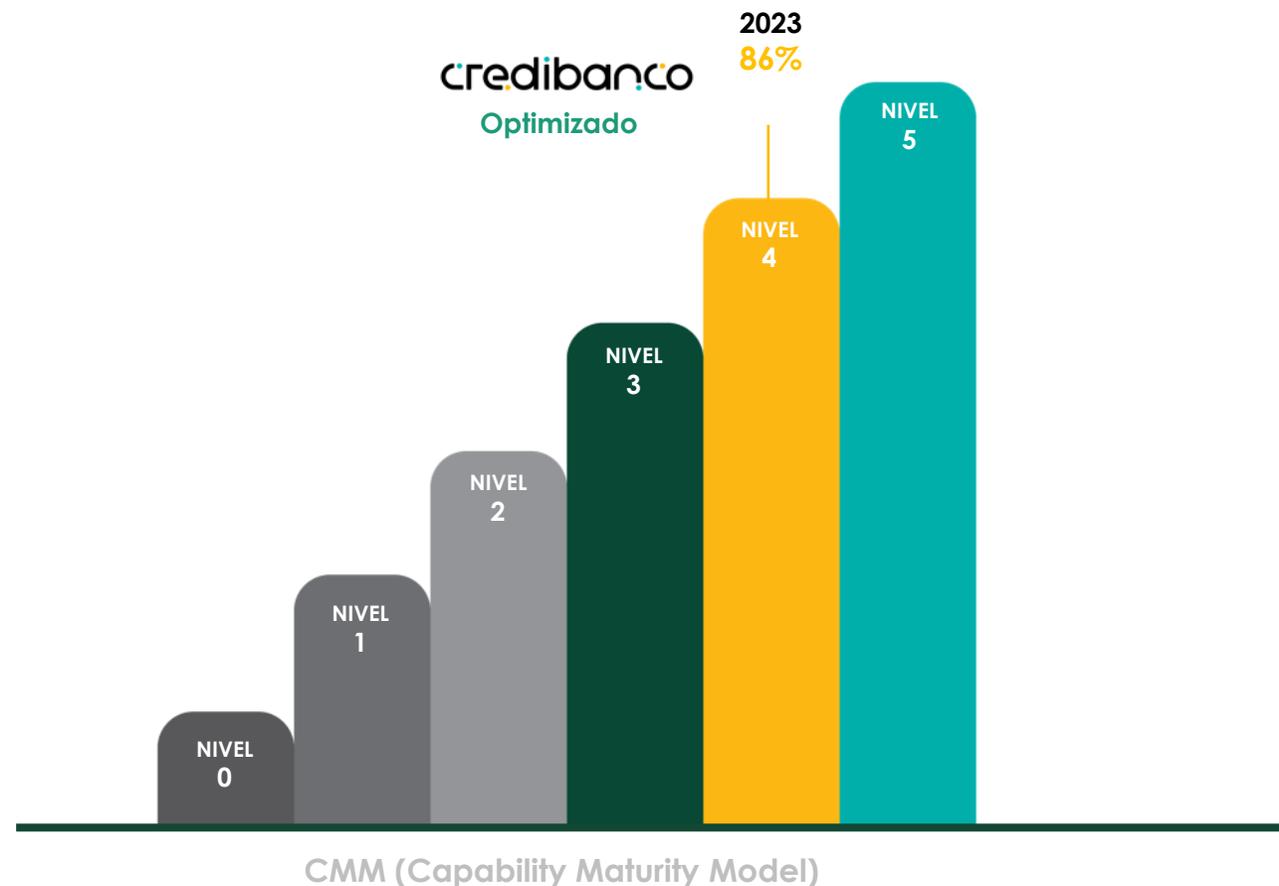


## SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD

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

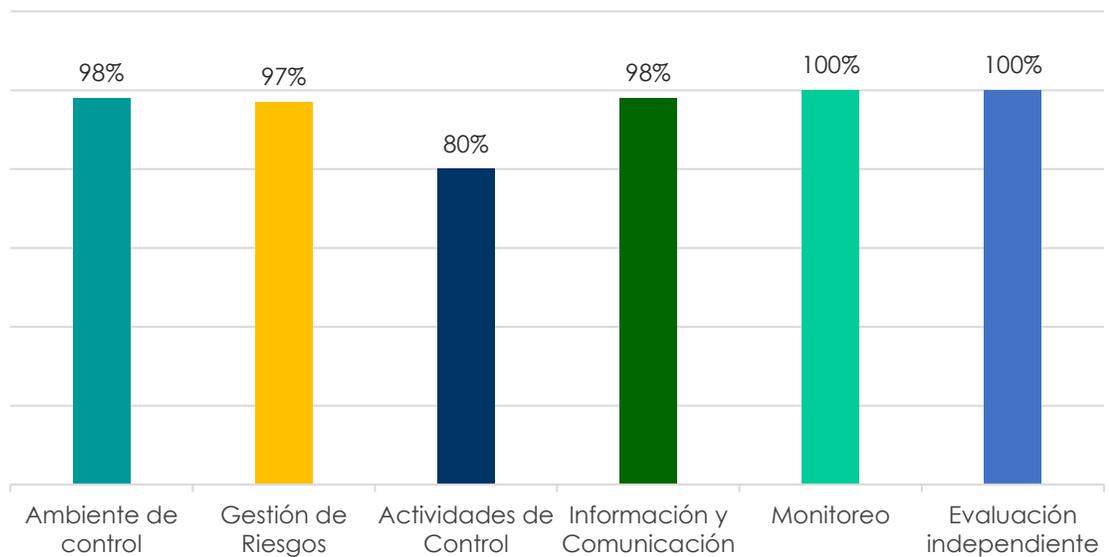


## Adicionales

- 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.