

A woman with long brown hair in a ponytail, wearing a grey hoodie and a black VR headset, is shown in profile. She is gesturing with her hands as if interacting with a virtual environment. The background is a teal color with a large white circular shape behind her. In the top left corner, there is a solid yellow circle.

Transformación digital e  
**inclusión financiera**

Credibanco en **cifras**

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL

CIFRAS EN MILES MILLONES \$COP

Durante los últimos 5 años invertimos

## \$300MMM

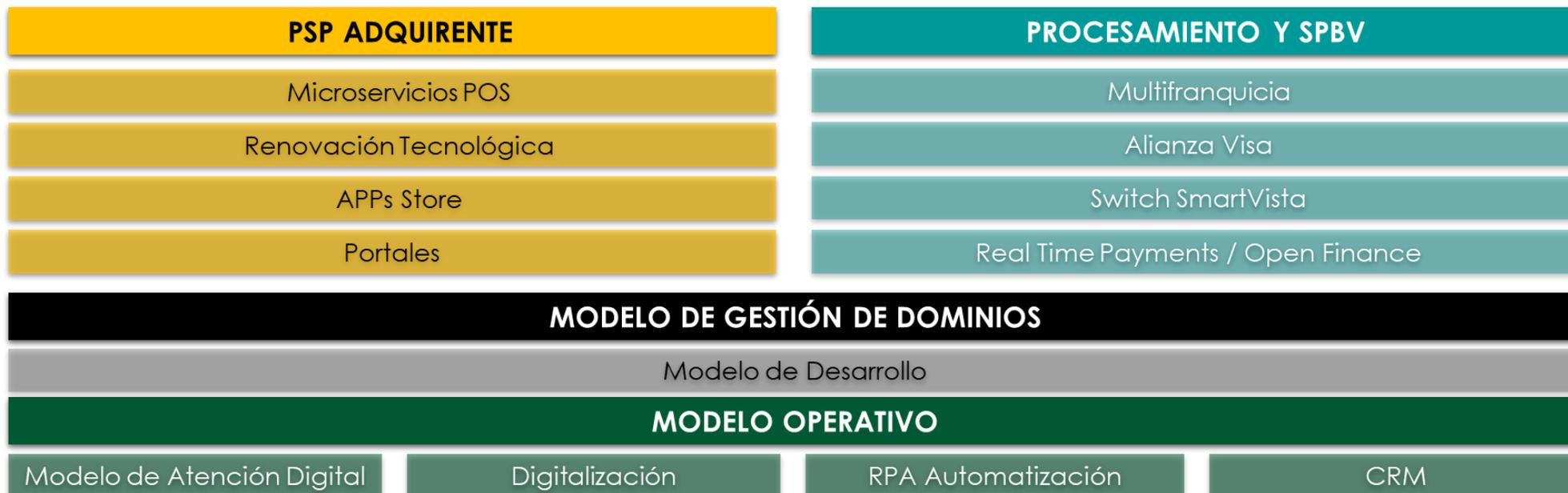
en la tecnología más innovadora, aportándole a la modernización de pagos que el país necesita.



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 trasversales 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 tarjetahabientes.



### 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 corresponsalia, 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**

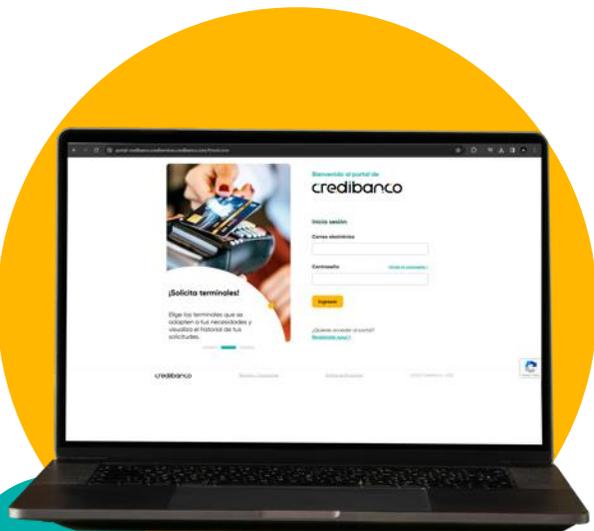
Terminales renovadas a 2023.

## 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 adquirencia directa 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%)



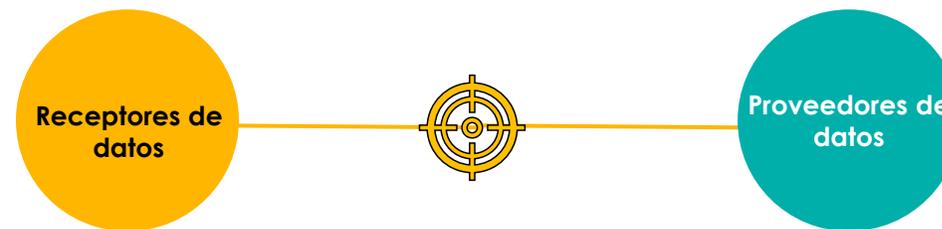
Servicios Apificados



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.



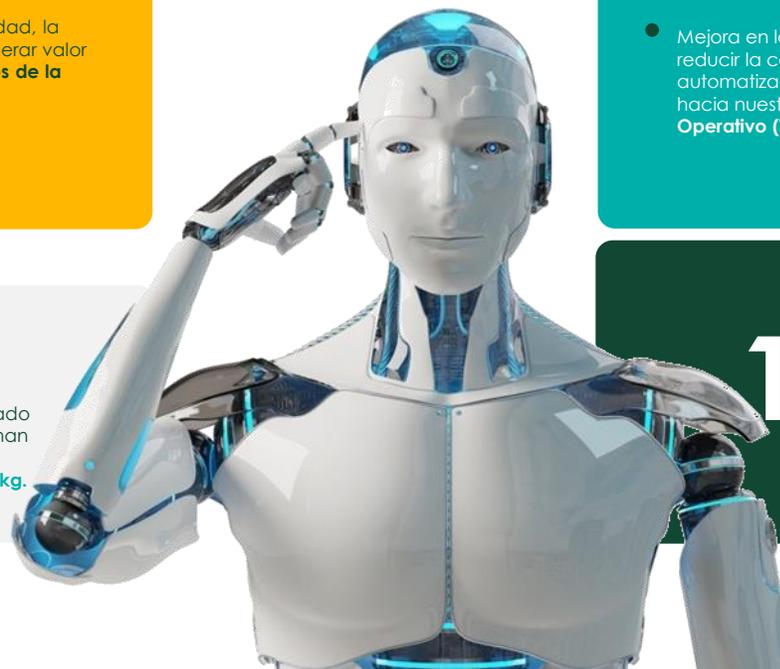
## IMPACTO SOCIAL

- 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