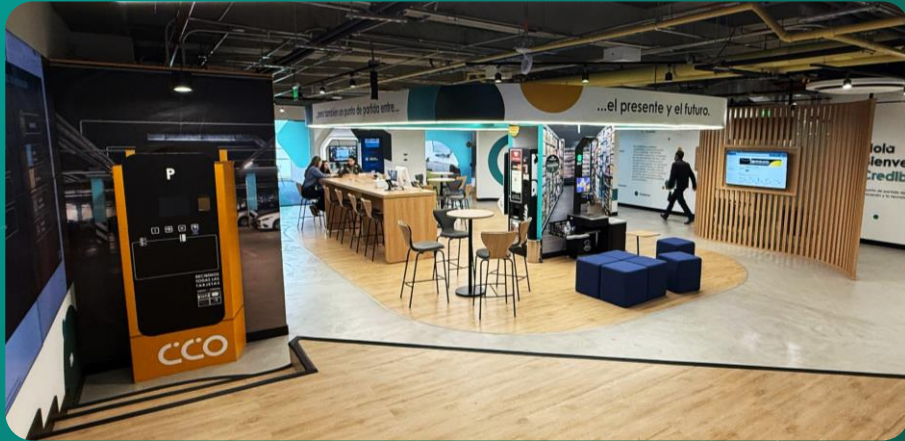


Transformación digital e innovación

Acceso

Innovando en casos de uso

Nuestro centro de experiencia lo tiene todo.



Seguimos introduciendo al mercado nuevas formas innovadoras de pago, incursionando con tecnologías de vanguardia. Adaptamos la innovación en terminales de punto de venta para crear experiencias de pago únicas con comercios y aliados, posicionándonos como la única red en Colombia en implementar estas tecnologías.

Transformación digital e innovación

Informe de
Gestión 2024

CCO
credibanco

TRANSFORMAMOS LA EXPERIENCIA DE COMPRA

Smart Cart



La implementación de los carros inteligentes ha mejorado la experiencia de compra, eliminando la necesidad de pasar por las cajas registradoras. Los usuarios pueden hacerlo desde el carrito de mercado, lo que agiliza el proceso y mejora la satisfacción del cliente. Esta innovadora iniciativa ha sido muy bien recibida y ya está disponible en los supermercados regionales.

Self Checkout

Agilizamos los pagos fortaleciendo un nuevo canal de autoservicio en los grandes Retail de Colombia, brindando una nueva experiencia de pago.



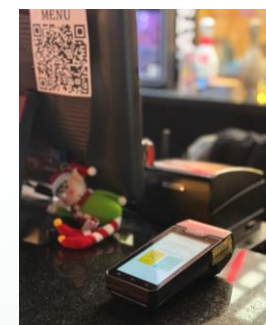
Vending Machine

Hemos habilitado pagos electrónicos en este tipo de máquinas, utilizando tecnología específicamente diseñada para este tipo de ventas.



OFERTA ANDROID PARA RETAIL

Terminales **Smartpos Fijos** con aplicaciones de valor



Seguimos avanzando en nuestra estrategia Android, incorporando nuevos usos y terminales que garantizan una integración en cajas de forma rápida y segura. Estas soluciones están diseñadas para sorprender a nuestros clientes en diversas verticales de negocio.

Acceso

Soluciones a la medida de cada negocio

En 2024, continuamos avanzando en nuestra transformación digital, impulsando la innovación con soluciones tecnológicas diferenciales que responden a las necesidades del mercado. Estas iniciativas han permitido mejorar la experiencia de nuestros clientes, optimizando la gestión de ventas y ofreciendo mayor agilidad y personalización en nuestros servicios.



FORTALECIENDO NUESTRA OFERTA Créditos a comercios y personas

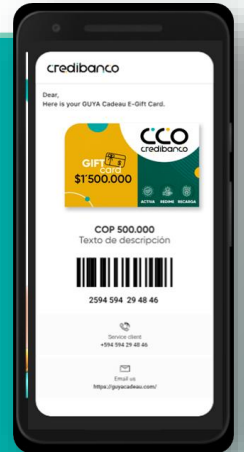
Logramos habilitar **136 mil** créditos a **personas** por valor de **\$86 mil millones** e iniciamos nuestra oferta para habilitar créditos a **comercios** logrando en el 2024 más de **3.000** créditos preaprobados y **\$96 millones** desembolsados.

Esta solución se basa en el comportamiento de las ventas de los clientes, facilitándoles el acceso a recursos financieros, optimizando su gestión y aumentando sus ventas.

REVOLUCIONANDO LA EXPERIENCIA DE COMPRA EN EL PUNTO DE VENTA, HEMOS REDUCIDO EL USO DE PLÁSTICO AL ELIMINAR LOS BONOS FÍSICOS.

Bonos Virtuales

Lanzamos con éxito una solución omnicanal auto gestionable de bonos virtuales dirigida a los comercios de Credibanco. Esta iniciativa tiene como objetivo impulsar sus ventas, apalancar programas de fidelización, mejorar la experiencia del cliente y optimizar estrategias comerciales y de mercadeo.



SIMPLIFICANDO E INTEGRANDO LA
EXPERIENCIA EN LOS HOTELES

Hospitality

+1.500

Hoteles potenciales con motor de reservas Oracle y Siesa

Hospitality es la primera solución en el país habilitada por Credibanco que simplifica, integra y transforma la experiencia de los hoteles hacia los huéspedes, de una forma novedosa y placentera para disfrutar de su estadía.

Acceso

Más allá de los Pagos App Store

Nuestra tienda de aplicaciones para los datáfonos Smart Pos, ha permitido a los comercios acceder a nuevos servicios y valores agregados. Esta innovación convierte el datáfono en una solución versátil y poderosa, proporcionando mayor valor a los negocios y creando nuevos casos de uso. Así, el POS se transforma en mucho más que un simple dispositivo para recibir pagos.

Somos el ecosistema de aplicaciones POS B2B
más grande de Colombia con 26 aplicaciones productivas



GENERANDO VALOR EN LAS

Estaciones de Servicio

Habilitamos **las aplicaciones claves** para el segmento de EDS, mejorando por procesos operativos, de control y conciliación en los comercios.

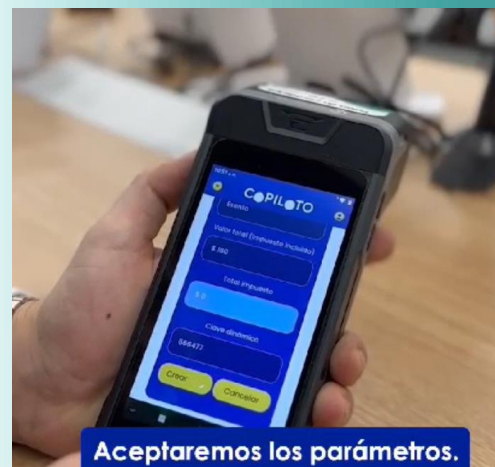
Transformación digital e innovación

Informe de
Gestión 2024



INNOVANDO EN RETAILERS

Revolucionamos la experiencia de compra transformando la gestión del punto de venta, desde el, escaneo de las etiquetas de los productos, agregando al carrito y pagando. ¡Todo en un solo dispositivo!.



NUEVAS APLICACIONES

Generamos nuevos ingresos para nuestros clientes al habilitar la venta de pines, recargas, paquetes, apuestas, pago de facturas y mucho más, en colaboración con grandes aliados líderes en el mercado como **Copiloto**.

Acceso

Transformamos los pagos en el transporte público masivo

Creamos nuevas experiencias de pago para los usuarios del transporte público, eliminando las filas para recargas y permitiendo un acceso rápido y seguro al sistema sin necesidad de efectivo. Esta innovación no solo mejora la eficiencia y comodidad para los usuarios, sino que también promueve la inclusión financiera al facilitar el acceso a servicios de pago digitales para todos los sectores de la población.

Este sistema de pagos abiertos ha impulsado avances significativos en ciudades como Manizales, Cali, Pereira y Armenia, donde ya está en operación, y continúa expandiéndose a otras ciudades en proceso de integración. Además, se ha unido el sistema de transporte más grande del país, Transmilenio, con un piloto en el Portal Norte.



Acceso

Pagos de manera rápida y segura utilizando dispositivos móviles y plataformas en línea

PASARELA DE PAGOS CREDIBANCO

Fortalecimos nuestra oferta de valor en seguridad al ofrecer a los comercios servicios de **tokenización y 3DSecure multi franquicia (VISA-MASTERCARD)**. Además, hemos desarrollado nuevos modelos de negociación en nuestra pasarela, dirigidos a distribuidores y/o terceros tecnológicos.

Ahora, nuestros comercios pueden gestionar sus campañas mediante el envío masivo de links de pago a través de un único lote y programar la recurrencia a sus clientes con un solo registro.

Nos destacamos como la mejor alternativa del mercado en niveles de servicio, precio, calidad de nuestros productos e implementaciones en menos de 24 horas.



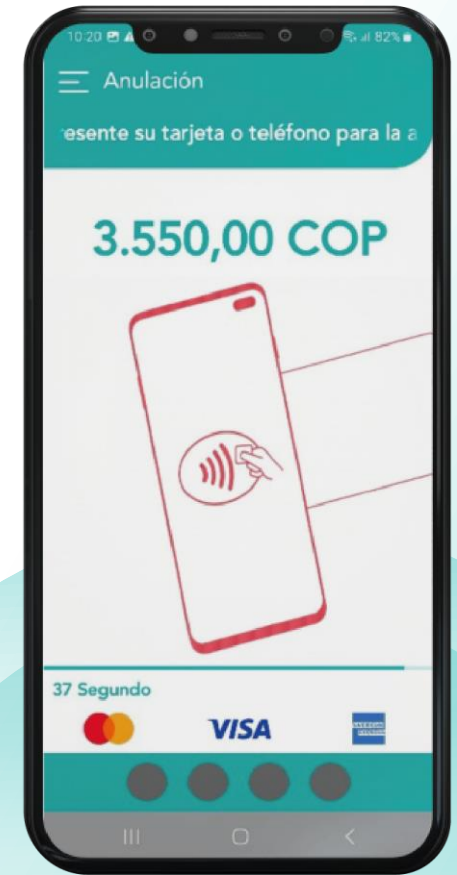
TAP TO PHONE

Desarrollamos una tecnología que permite una implementación más rápida y amplia en numerosos comercios, transformando los pagos electrónicos en Colombia con múltiples opciones de integración, como:

- Marca Blanca
- Deep Link
- SDK.

Hoy, lideramos la digitalización de los medios de pago en Colombia junto con nuestras entidades financieras y pasarela propia y aliadas.

Nuestra apuesta incluye bancos como Banco de Bogotá, Banco de Occidente, Banco Caja Social, Banco Agrario de Colombia, Coopcentral, y Bancoomeva asegurando el éxito en el ecosistema de nano y micro empresarios.



Acceso

Creando experiencias memorables a través de canales digitales

Con nuestros canales digitales integramos todos los puntos de contacto, facilitando el acceso a nuestras soluciones y potenciando el crecimiento de los negocios. Nos enfocamos en ofrecer a nuestros clientes la mejor experiencia digital mediante la integración de tecnologías avanzadas y el uso efectivo de datos.

HUB CONNECT

Continuamos evolucionando nuestro Hub Connect, hoy es el aliado estratégico para los equipos comerciales y de negocio, permitiéndoles presentar a los usuarios una propuesta integral y diferenciadora, que garantiza cobertura, satisfacción y confianza.



Transformación de la experiencia de conciliación Ofrecemos soluciones innovadoras que permiten a nuestros usuarios personalizar sus reportes, programar envíos periódicos, configurar comisiones bancarias y recibir información en tiempo real,



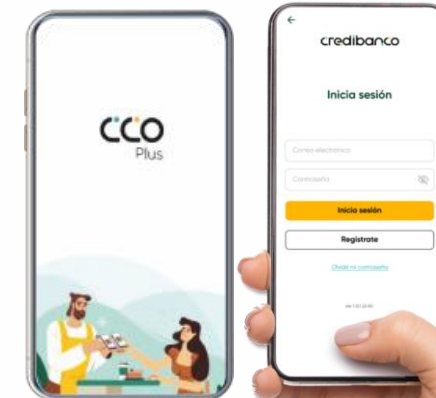
Aumento en la Satisfacción del Cliente del 171%



CREDIBANCO PLUS

Transformamos nuestra aplicación para ofrecer una experiencia única a nuestros comercios en cada interacción, permitiendo centralizar la gestión de su negocio e incursionar en un modelo de sostenibilidad financiera.

Esta solución nos permite llegar a nuevos segmentos de mercado, como micronegocios y emprendedores, logrando una mayor profundización de los pagos digitales en el país.



Nuestros beneficios para nuestros comercios :

- Acceso más fácil y seguro.
- Centralización de diferentes medios de pago como tap to pone, QR y Transfija.
- Nueva oferta para acceder a créditos de capital de trabajo.
- Módulos, de gestión y consulta.
- Comportamiento transaccional integrado al Hub Connect
- Módulo de educación financiera.
- Plan de trabajo con USAID – Finanzas para la equidad.

Procesamiento

Multifranquicia



Credibanco es el único procesador en Colombia de
5 grandes marcas

VISA



UnionPay

Bajo un modelo integral de servicio resolvemos todas las necesidades de procesamiento de entidades adquirentes y emisoras, acompañándolas en la evolución de su negocio con liderazgo funcional y eficiencia operativa.



Procesamiento Adquirente



4 Entidades Activas
2 En implementación

Desarrollo y certificación de nuevas funcionalidades:

3D Secure, transacciones de autorización y captura y cumplimiento de Mandates



Procesamiento Adquirente y SPBV



3 Entidades Activas
(1 ATM – 2 POS)
2 en implementación

Estamos en etapa de masificación, siendo los únicos en procesar la marca,



Procesamiento Multi adquirente



2 Clientes en proceso de implementación

Implementación de nuevos esquemas de adquirencia que impulsan la evolución de la franquicia y facilitan su expansión a número de actores.



Procesamiento Multi adquirente



10 Clientes en producción

Habilitación de transacciones en línea y envío de información hacia la franquicia habilitando valores agregados en (fraude, procesamiento, data, entre otros)

Open Business

Open Finance y Data



Proveedor

Hub Interoperable

CCO



Receptor

Credibanco habilitó un **Hub Interoperable de Open Finance y Open data**, que permite, mediante una única conexión, establecer interacciones con múltiples actores. Esto incluye tanto **proveedores como receptores de datos certificados**, facilitando el intercambio de información y eliminando la necesidad de gestionar procesos administrativos complejos.

La solución está compuesta por **servicios modulares** diseñados para satisfacer las necesidades de los diferentes actores.

Esta iniciativa fomenta la inclusión financiera facilitando:



Acceso a **data alternativa**, para que personas sin historial crediticio o bancarización tradicional accedan a servicios financieros

Empoderamiento del consumidor porque los **usuarios tienen mayor control sobre sus datos financieros** y deciden con quién compartirlos.

Principales logros:



En Agosto 2024 Credibanco entregó a Colombia el **primer Hub Interoperable**



Una solución **100% Cloud** que contribuye al propósito de Carbono Neutro



5 Clientes en implementación



Un portafolio modular para **clientes vigilados no vigilados**

Open Business

Pagos Inmediatos

Credibanco definió la propuesta de Pagos inmediatos, con base en el marco normativo del Banco de la República apoyando la marca BreB en los casos de uso P2P y P2M. Además, ofrece un valor diferencial en los **casos de uso B2C y B2B**, todo ello soportado por **esquemas modulares de seguridad** y diseñado bajo principios de fácil implementación para asegurar una integración eficiente y sin complicaciones.



La solución atiende todos los requerimientos regulatorios creando un portafolio que permite:

- Crear, cancelar y modificar **5 tipos de llaves**.
- QR Multillaves para múltiples canales.
- **Motores antifraude**



Esta iniciativa busca promover en los clientes de Credibanco:

- Medios de acceso físicos y digitales que soportan **Multiadquirencia** para recibir pagos con tarjetas y cuentas.
- **Conciliación** centralizada de las ventas con tarjetas y cuentas.
- Modelos de **dispersión** uno a uno y uno a muchos.

Los principales logros en el 2024 fueron:



Una solución **100% Cloud** que contribuye al propósito de Carbono Neutro con soluciones integradas de expertos como Dock y Feedzai quienes aportan su experiencia con PIX.



Nos constituimos como Sistema de Pagos de Bajo Valor Inmediato haciendo parte de las infraestructuras centralizadas apoyando la **interoperabilidad** del sistema de pagos Bre-B del Banco de la República



Creciendo y consolidando los pagos electrónicos para la movilidad

Más de 1.800 empresas y 45.000 conductores de carga y pasajeros utilizan el servicio de movilidad y TAG de pago Copiloto. En 2024, crecimos un 183% en transacciones de peajes y un 454% en parqueaderos. Desarrollamos una nueva APP para pagos con Copiloto, integrada a través de datáfonos Credibanco. Además, creamos un Hub de conexión con clientes para mejorar la experiencia de usuario y nos consolidamos como pioneros en la automatización del pago de la tasa de uso en terminales de transporte, gracias al crecimiento sostenido y la optimización de nuestras operaciones.

Nuevos desarrollos

Nueva APP
para Pago
Copiloto en
Datáfono
Credibanco

Hub de
Conexión
con clientes

Pioneros en la
solución de pago
electrónico de
la tasa de uso -
Terminales de
Transporte

**159****Peajes COLPASS****17****Parqueaderos****160****Comercios****+1.800****Empresas****+45.000****Vehículos activos**

Modelo tecnológico



Cristian Nariño
Vicepresidente de Tecnología

Finalización fase de estabilización switch

Después del proceso de migración, realizamos un arduo trabajo para poner a punto nuestro switch transaccional.

Al cierre del año llevamos una disponibilidad del **99.99%** en nuestro switch transaccional. Estamos listos para aprovechar las ventajas de la única arquitectura moderna y flexible del país.

Datos e información

Se ha construido un modelo de conciliación en línea utilizando tecnología de machine learning en Cloudera. Al cierre del año, contamos con **20 mil comercios** que utilizan nuestra en él información en el nuevo Hub Connect.

Arquitectura multiswitch

Somos la única red del país que implementa una arquitectura de kubernetes para conectar diferentes switches transaccionales. Este modelo, desarrollado completamente in-house, permite un mejor time to market y costos **5 veces menores** que con terceros. La implementación en el modelo de kubernetes se completó en solo en **2 meses**

Monitoreo y observabilidad

Se finalizó el proyecto de observabilidad con la implementación de Dynatrace, que gestiona todos los componentes tecnológicos, **monitoreando 100 soluciones** en línea y en tiempo real.

Sistemas y plataformas de última generación

Nuestros servicios operan sobre una infraestructura de tecnología de punta, que garantiza actualización permanente, alta disponibilidad, seguridad de los procesos y recuperación ante desastres.

Modelo fabrica in-house

Nuestro proceso de desarrollo de productos se basa en los últimos estándares de desarrollo y pruebas (TDD – Devops – Scrum – Kanban).

Consolidamos la fábrica interna que permite un time to market **4 veces mejor** y, además, asegura que Credibanco sea el dueño del Know-how. Hasta la fecha, se han desarrollado **80 plataformas**.

Modelo operativo

Digitalización contact center



Rubén Cortés Galarza
Vicepresidente de Operaciones

Continuamos con nuestro modelo de digitalización el 2024 sobre el IVR



+ 79%

de las interacciones de los comercios, son atendidas de forma digital.

Canales digitales y autogestión en adquirencia

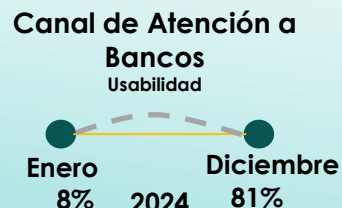
Incremento del **16,12%** de casos atendidos a través de canales digitales en el onboarding, con un nivel de resolución exitoso del **89,81%**

Pasarelas de pago

Mejora del **92%** en Time to market pasando de **48 horas a 2 horas** en procesos de entrega de servicios de pasarelas por Web services y RPA.

Credibanco evolucionando de RPA a Hiperautomatización

El Proceso de despacho y recepción de accesorios y dispositivos entre gestores y auxiliares se ha **reducido en un 60%**.



340.000

horas evitadas por automatización de los procesos operativos.

Analítica avanzada



ANALÍTICA PREDICTIVA Y PRESCRIPTIVA

Construimos modelos e implementamos herramientas que no solo anticipan tendencias, sino que también recomiendan acciones específicas para optimizar el rendimiento.



MACHINE LEARNING IA

Desarrollamos y aplicamos modelos avanzados de machine learning e inteligencia artificial que mejoraron continuamente nuestros KPIs. Estos modelos aprendieron y se adaptaron con el tiempo, brindando soluciones cada vez más precisas y eficaces.



AUTOMATIZACIÓN DATA LIFECYCLE

La optimización y automatización nos permiten generar insights en tiempo real, liberar capacidad del equipo para centrarse en analizar los datos, mejorando la precisión y agilidad en la toma de decisiones.



TALENTO CREDIBANCO

Contamos con un equipo de expertos en estadística y analítica que realizaron revisiones minuciosas de las cifras, potenciamos la capacidad de proponer soluciones innovadoras y efectivas. Además, fomentamos cambios en el mindset y capacitamos a nuestro personal, esforzándonos por contar con el mejor talento, logrando así un diferencial competitivo frente a nuestros clientes.

Modelo operativo

Nuestros Clientes

Los avances e implementaciones en enfoques analíticos nos permitieron transformar nuestros indicadores internos, reduciendo tiempos de atención, disminuyendo quejas y reclamos, y llegando a más clientes con mayor oportunidad.

Quejas y reclamos 2024 vs 2023

-18,14%

Modelo Elite TMO

5h:15m

Atención promedio
comercios VIP

Optimización procesos

Mediante el framework de inteligencia artificial (análisis de datos riguroso y automatización), hemos mejorado notablemente nuestros procesos y control financiero. Estas estrategias han mejorado nuestra gestión, fortaleciendo nuestra eficiencia operativa.

Gasto 2024 Menor ejecución

-6,4%

Ingresos adicionales Gestión Cartera 2024

\$2.329 MM

Entidades Financieras

Implementamos innovadores sistemas de monitoreo y avanzados procesos de detección de fraude. Así, nos hemos convertido en un aliado estratégico, fortaleciendo la seguridad, confiabilidad y eficiencia de sus operaciones, y promoviendo la mejora continua de sus procesos.

Nivel de servicio INS

96,1%   **0,93%**

Nivel General sin fondos y
Bloqueos

3

Falso positivo
Adquirente

2023 -> 21

Redes neuronales

Se desarrollo un modelo de **IA de análisis multivariado** capaz de analizar más de **39.000 series** detectando la causa relacional de la anomalía, con **nivel de confianza del 90%**

Procesamiento de lengua natural

Implementamos un modelo de lenguaje natural que **mejora el tiempo de procesamiento, extracción y análisis de datos en hasta un 80%. Procesa más de 30 millones de caracteres** para identificar causas raíz y maneja hasta 20 variables relacionadas utilizando IA generativa.

Machine learning

Aplicamos algoritmos - **Isolation Forest** bloqueo proactivamente comercios de alto riesgo. El Árbol Jerárquico mejora la detección de fraudes y K-means **reduciendo los falsos positivos pasando de 21 a 3** e incrementaron las alertas de fraude emisor a 8,91.

Arboles de decisión y Programación probabilística

- **Débito inteligente automático**, más de **350 millones capturados** en débito automático
- Modelo inteligente de asignación de papelería **reduciendo en 16%** el consumo de papelería
- **Modelo proactivo en soportes para más de 1.000 comercios** alertados semanalmente

Hemos avanzando en diversos modelos de inteligencia artificial, incluyendo chatbots para uso interno, bases de conocimiento, análisis de primer nivel, análisis de vouchers, estado de datáfonos y documentos.

Estos desarrollos optimizan la eficiencia, precisión y gestión de información en nuestra organización.

Modelo operativo

Grandes avances
Inteligencia artificial