

CCO
credibanco



CONFIANZA

"Seguridad y transparencia
que respaldan"

Administración de riesgos y continuidad

S A R E Sistema de Administración de Riesgos de Entidades exceptuadas del SIAR

El Sistema de Administración de **Riesgo Operacional (SARO)** se encuentra enmarcado conforme a lo establecido en la **Circular Básica Contable y Financiera 100 de 1995, capítulo XXXII de la Superintendencia Financiera de Colombia**. Este sistema integra las etapas de identificación, medición, monitoreo y control del riesgo operacional, las cuales se encuentran formalizadas en las políticas y metodologías oficiales de Credibanco.

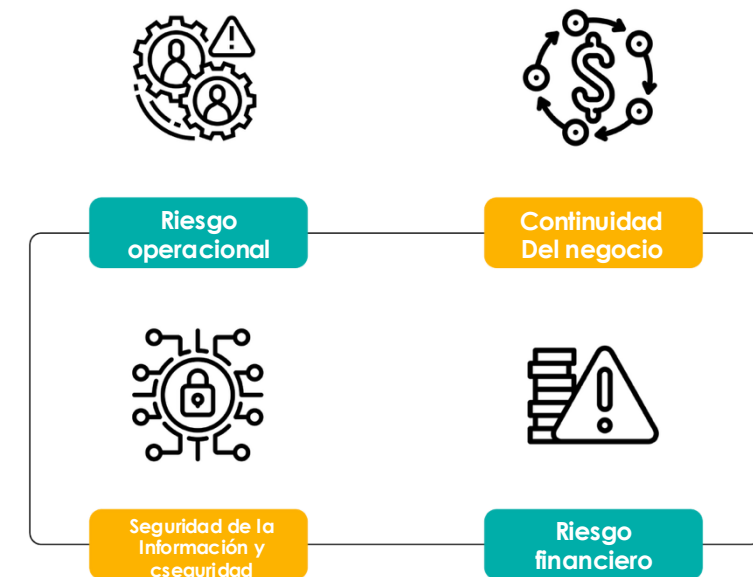
En 2025 se llevó a cabo la evaluación transversal de riesgos y controles, evidenciando que el **perfil de riesgo de la organización se mantiene dentro de los parámetros establecidos y es monitoreado de manera periódica**. Dicho perfil fue presentado ante la Junta Directiva para su seguimiento y pronunciamiento semestral, al igual que su monitoreo y cumplimiento, que se ejecutan trimestralmente.

Como factor representativo en la evaluación anual, se incorporaron los riesgos y controles desde la perspectiva de riesgo operacional y continuidad de negocio para el producto **Sistema de Pagos Inmediatos (SPI)**.

Paralelamente se desarrolló la gestión de los eventos de riesgo bajo las fases de Identificación → Registro → Análisis → Acciones → Seguimiento → Cierre.

Así mismo, los **Riesgos Financieros son administrados conforme al conjunto de normas documentadas en la Política del Sistema de Administración de Riesgos Financieros de los Participantes, aprobada por la Junta Directiva**. El objetivo de este sistema es proteger a Credibanco, a sus entidades asociadas y a los participantes frente a contingencias de pérdida derivadas de hechos que puedan afectar el pago de operaciones del sistema, tanto en procesos de compensación nacional como internacional.

Estos riesgos también incluyen todas las obligaciones a cargo de las entidades asociadas, de los demás participantes y de Credibanco, asegurando un marco de control que permita mitigar exposiciones y garantizar la estabilidad de las operaciones, que se gestionan dentro del ecosistema de pagos.



Administración de riesgos y continuidad

Referentes en continuidad de negocio dentro del sector financiero.

SGCN

Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio

Desde la Gerencia de Riesgos y Continuidad de Negocio durante el año 2025, enfocó su trabajo en **asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos por el estándar internacional ISO 22301:2019.**

El proceso de mantenimiento y mejora continua del SGCN durante 2025 estuvo orientado a fortalecer los pilares exigidos por la norma, entre ellos:

- Planificación estratégica y gobernanza del SGCN, alineada con los requisitos normativos.
- Análisis de Impacto al Negocio (BIA) robusto y actualizado.
- Evaluación y tratamiento del riesgo de interrupción, acorde con las mejores prácticas internacionales.
- Desarrollo, mantenimiento y prueba de los planes de continuidad y recuperación.
- Gestión de crisis y comunicación efectiva durante incidentes.
- Cultura organizacional de continuidad y programas de capacitación.
- Mejora continua basada en mediciones, auditorías y lecciones aprendidas.

Dentro de los hitos más representativos del Sistema de Gestión de Continuidad para el 2025 se relacionan los siguientes.



Evaluación independiente Madurez BCMM

Entre 2020 y 2025, Credibanco **incrementó su nivel de madurez en Continuidad de Negocio de 4.6 a 5.6**, según el modelo de evaluación. Este resultado evidencia un fortalecimiento sostenido de las capacidades de continuidad y resiliencia organizacional, reflejando avances en gobernanza, preparación operativa, gestión de crisis y mejora continua de los esquemas que soportan la operación crítica de la compañía.



Otorgamiento certificación ISO22301

Credibanco es el único SPBV en Colombia certificado en ISO 22301, lo que nos posiciona como **referentes en continuidad de negocio dentro del sector financiero**. Esta certificación demuestra nuestro compromiso con la calidad, la resiliencia y la seguridad operativa, garantizando altos estándares en la gestión y respuesta ante eventos que puedan afectar la operación crítica del sistema de pagos.

Gestión de SARLAFT

Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

En el año 2025, la **gestión del SARLAFT** se enfocó en la **actualización del Perfil de Riesgo Individual del Cliente (PRIC)**, el **perfeccionamiento de reglas de monitoreo y el fortalecimiento del perfilamiento** en los Sistemas de Pago de Bajo Valor. Se incorporaron Pagos Inmediatos mediante herramientas especializadas como Feedzai y tableros de control, que permiten asociar movimientos a usuarios, supervisar transacciones inusuales y generar Reportes de Operaciones Sospechosas (ROS) con alertas automáticas ante actividades atípicas.

Credibanco consolidó su Perfil de Riesgo LAFT-FPADM identificando ocho riesgos específicos y priorizando controles, principalmente en el monitoreo transaccional y la detección de delitos fuente. La evaluación anual evidenció una exposición baja al riesgo, confirmando la solidez del marco de control, lo que contribuyó significativamente al fortalecimiento de la gestión preventiva y al cumplimiento normativo.

Trimestralmente y en cumplimiento de lo establecido en la normatividad frente al SARLAFT, el Oficial de Cumplimiento de Credibanco, presentó sus informes de gestión a la Junta Directiva. Los órganos de control internos y externos adelantaron sus evaluaciones al SARLAFT, **sin evidenciar incumplimientos que afectarán a la compañía. Todo lo anterior en cumplimiento de lo establecido en la Circular Básica Jurídica** Parte I, Título IV, Capítulo IV expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, aplicable a Credibanco S.A como entidad vigilada por esta.

POLÍTICA DE TOLERANCIA CERO: Durante el año se **atendieron los lineamientos allí establecidos y se dieron los tratamientos a las denuncias recibidas.**



2.539

- **Actualizaciones de listas**
 - OFAC: 2.183
 - UE: 345
 - ONU: 11



1.113

Señales de alerta en Comercios.



100%

Formación Colaboradores
Inducciones | Anual
| Junta Directiva



3.264

Señales de alerta por Tarjetas
Internacionales (73%) y
Nacionales (27%)

Seguridad de la Información y Ciberseguridad

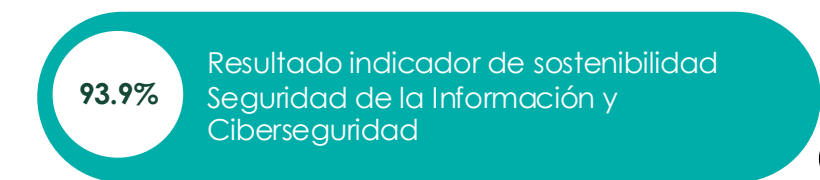
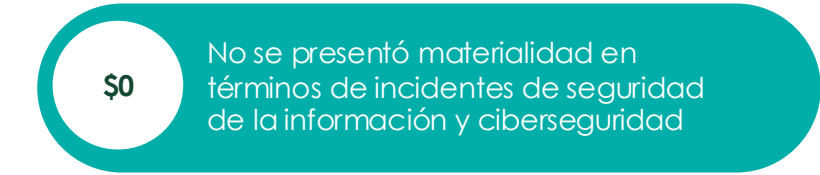
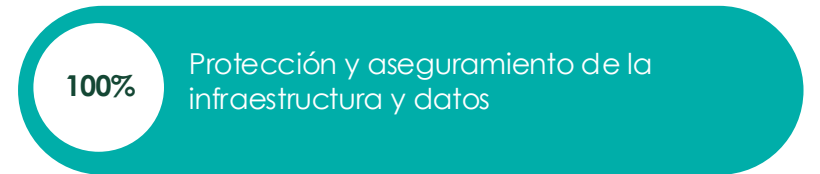
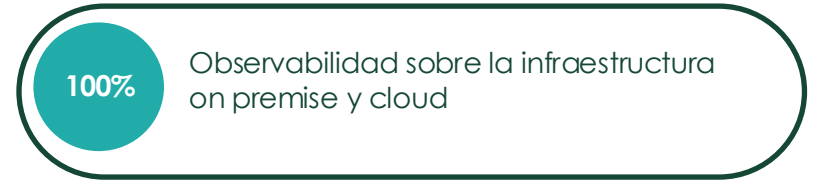
Durante el 2025 Credibanco focalizó esfuerzos encaminados en el mejoramiento continuo en su sistema de gestión de Seguridad de la información y Ciberseguridad, siguiendo los lineamientos de la regulación local y las prácticas de normatividad de industria tales como: PCI DSS v4.0.1, PCI PIN Security v3.1, SOC 2, ISO 27001, ISO 27032, ISO27035 e ISO27103.

De igual manera, se **implementó una herramienta de observabilidad cloud que permite monitorear el nivel de madurez de seguridad de la información y ciberseguridad** en esquema multi-nube, permitiendo alertamientos oportunos y toma de acciones preventivas, detectivas y/o correctivas sobre desviaciones en el cumplimiento normativo de la infraestructura cloud.

En cuanto al nivel de madurez del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y ciberseguridad, se logró:

1. Mejoramiento a nivel de protección y aseguramiento del **100%** infraestructura que almacena, procesa y/o transmite información corporativa y de clientes.
2. Implementación de 30 nuevos controles asociados a la versión vigente del estándar PCI DSS.
3. La contención del **100%** de los incidentes de Seguridad de la Información y Ciberseguridad detectados, permitiendo **cerro costo** en la materialidad de dichos riesgos y mitigando los impactos operativos y reputacionales de la organización.
4. La identificación, análisis y contención de **79 millones** de ciberataques los cuales estaban dirigidos a la infraestructura, servicios y/o aplicaciones de nuestro negocio.
5. Mitigación de riesgos cibernéticos e impactos sobre los productos y servicios corporativos.






Credibanco mantiene su compromiso para el mejoramiento continuo de su ecosistema de controles de ciberseguridad, logrando una resiliencia permanente en ciberdefensa y fortaleciendo los niveles de confianza de sus clientes.



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 (*International Standard on Assurance Engagements 3402*), ISO 9001, ISO 22301. De igual forma, contamos con un modelo estructurado de gestión, riesgos, ciberseguridad y continuidad (GRC).

Certificaciones	Objetivo	Vigencia
 PCI DSS versión 4.0.1	Seguridad en el almacenamiento, procesamiento y/o transmisión de datos de tarjetas.	28-DIC-2026 (vigencia anual)
 PCI PIN SECURITY versión 3.1	Seguridad en el procesamiento y/o transmisión del PIN transaccional y sus llaves de cifrado.	17-MAR-2027 (vigencia bienal)
 ISAE 3402 SOC 1 Type II	Evaluación para que los controles implementados cuenten con la seguridad y eficacia para el desarrollo normal de las operaciones.	15-ENE-2027 (vigencia anual)
 ISO 9001	Asegurar el Compromiso sostenido con la excelencia operativa, la satisfacción del cliente y la mejora continua	11 –NOV-2028 (Vigencia Trienal)
 ISO 22301	Asegurar que la organización pueda mantener sus operaciones críticas ante eventos disruptivos, protegiendo a clientes, aliados y partes interesadas.	11 –NOV-2028 (Vigencia Trienal)

Control interno

Actividades realizadas **Comité de Auditoría**

4 Sesiones virtuales durante el 2025

No se detectaron deficiencias materiales que afectaron los estados financieros y el control interno



Temas de Auditoría

- Informes de Revisoría Fiscal y seguimiento al plan de trabajo.
- Seguimiento gestión de acciones (solicitudes Junta, Comité, Mandates y reclamaciones)
- Resultados del indicador SCI
- Aprobación y seguimiento estrategia y plan auditoría interna.
- Revisión estados financieros y temas tributarios.
- Revisión de informes de compras y procesos judiciales
- Revisión y aprobación de las políticas de continuidad del negocio, riesgos y seguridad de la información, Políticas Grandes Exposiciones CE 003 y actualización política de Lineamientos y atribuciones Abastecimiento.

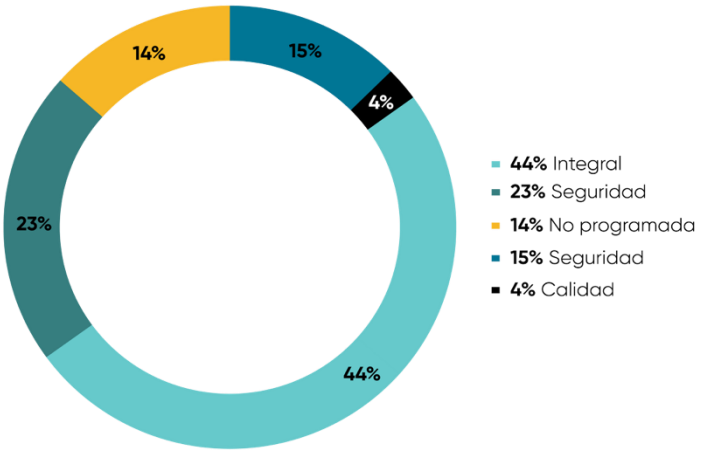


Temas Riesgos

- Revisión perfil de riesgos
- Aprobación y seguimiento Apetito de Riesgo
- Análisis Cuenta de riesgo operacional
- Informe de fraude
- Seguimiento Resultados certificaciones PCI DSS, ISAE 3402 SOC 1 Tipo 2, ISO 9001 y 22301.

Control interno

Auditoría interna



Alcance Auditorías

84 revisiones
98% ejecución

- Revisión de cumplimiento de procesos y políticas
- Cumplimiento de las disposiciones normativas aplicables y sistemas de administración de riesgos
- Evaluación de sistemas de información
- Gestión de riesgos y efectividad de controles
- Seguimiento cierre de hallazgos



No se presentaron limitaciones ni se vio comprometida la independencia de la Auditoría Interna.

Recursos Auditoría: Auditor Interno y 6 auditores (Sistemas, Operativo y Financiero)



Control interno

Recomendaciones antes de control

Requerimientos gestionados por las áreas y de seguimiento por Auditoría Interna, relacionados con los siguientes temas:

- Compensación y liquidación de las operaciones de las entidades del Grupo AVAL.
- Reglamento de funcionamiento de del SPBV.
- Sistemas de Pago de Bajo Valor Inmediato (EASPBVI).
- Ciberseguridad – Recomendaciones Zero Trust

Informe de evaluación

Sistema de Control Interno

Componentes evaluados:

Principios de SCI

Ambiente de Control

Actividades de Control

Información y comunicación

Gestión de Riesgos

Seguimiento y Monitoreo

Modelo de las Tres Líneas

- Resultados indicadores de control Interno: 98,83%
- Cumplimiento según COSO: 97%.
- Autoevaluación del Sistema de Control Interno: 99%.

Otros aspectos de revisión

- Revisión de procesos y efectividad de controles por Auditoría Interna.
- Evaluación de Control Interno por la Revisoría Fiscal.
- Revisión de la administración de riesgos SARE y SARLAFT por parte de la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal.

Informes Regulatorios

Situación jurídica de Credibanco S.A.

Durante 2025, nuestras actividades, negocios y operaciones se **desarrollaron dentro del marco legal aplicable a las Entidades Administradoras de Sistemas de Pago de Bajo valor**, establecidas en el decreto 2555 de 2010, la Circular Básica Contable y Financiera y la Circular Básica Jurídica, expedidas ambas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Estados financieros

Los resultados de nuestros negocios **se encuentran debidamente reflejados en los estados financieros**. A la fecha, no hemos sido notificados ni conocemos procesos legales que pongan en riesgo nuestra operación. No obstante, las principales contingencias derivadas de procesos judiciales en curso se encuentran reveladas en la nota No. 42 de los estados financieros. Durante el ejercicio, mantuvimos una constante comunicación con los supervisores atendiendo oportunamente sus requerimientos y solicitudes. De igual forma, hicimos un **seguimiento permanente a las modificaciones normativas y a los proyectos normativos en curso**, con el propósito de entender y anticipar su impacto en nuestra operación. Los vínculos de Credibanco con los diferentes grupos de interés se encuentran alineados con el marco normativo e incorporan cláusulas contractuales, requisitos o condiciones que los desarrollan, reforzando dicha normativa e incluyendo mecanismos para resolver eventuales controversias al respecto.

Protección de datos personales

En materia de protección de datos personales, Credibanco cuenta con una **Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales** que regula la transferencia nacional e internacional de datos, su uso y las obligaciones de los colaboradores y de la compañía como responsable y/o encargada. La organización gestiona riesgos que afectan la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información mediante metodologías de revisión y fortalecimiento continuo de controles administrativos y tecnológicos. Gracias a estas prácticas, Credibanco ha alcanzado una **mayor madurez en su sistema de gestión de seguridad** de la información y ciberseguridad, con capacidad para identificar y contener ataques dirigidos a su infraestructura y marca. Como resultado, en 2025 Credibanco **no recibió multas ni sanciones por violación de datos personales**, lo que refuerza su compromiso con la confianza y seguridad de los titulares que comparten su información.

Informes Regulatorios

Propiedad Intelectual

Credibanco cumple **con las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor** en el desarrollo de su objeto social, contando con la titularidad de los derechos en mención o con las debidas autorizaciones y/o derechos para explotarlos por medio de contratos suscritos con los titulares o sus distribuidores autorizados de derechos de propiedad industrial y/o de autor. A 31 de diciembre de 2025, y con posterioridad al cierre, no tenemos conocimiento de reclamaciones pendientes por parte de autoridades o terceros que involucren posibles violaciones a las normas de propiedad intelectual.

Ausencia de procesos de transformación o reorganización societaria en Credibanco

La Administración informa que al 31 de diciembre de 2025, **Credibanco no se encuentra adelantando procesos de escisión, fusión, transformación**, ni realizando operaciones de adquisición o cesión de activos, pasivos o contratos

Transacciones con partes relacionadas

Estas operaciones están siendo **reveladas en la nota No. 40** de los Estados Financieros.

Libre circulación de facturas

Dando cumplimiento a lo indicado en el artículo 87, párrafo 2 de la Ley 1676 de 2013, y en concordancia con el párrafo primero del artículo 778 del código de comercio, la Administración de Credibanco 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 el año 2025 por parte de algún proveedor sobre alguna limitación de la norma para Credibanco S.A.

Gestión de Procesos

Durante 2025, la gestión de procesos consolidó **avances significativos en control, estandarización y enfoque en riesgos**, fortaleciendo la resiliencia organizacional y elevando la **madurez operativa de Credibanco**. Los procesos fueron actualizados y depurados para mejorar su trazabilidad y alineación normativa, impulsando la cultura de mejora continua soportada en el Sistema de Gestión de Calidad **certificado bajo ISO 9001**, que reafirma el compromiso con la **excelencia, la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa**.

Adicionalmente, **la gestión de procesos permitió implementar automatizaciones estratégicas y mejoras operativas** que favorecieron la disminución de incidentes, la optimización del control interno y la digitalización de funciones críticas, evidenciando así el fortalecimiento integral de los procesos transversales organizacionales.

