

# MENSAJE DEL PRESIDENTE

## Apreciados Accionistas,

El 2025 representó un punto de inflexión en la historia de Credibanco. Estuvo marcado por decisiones estratégicas que transformaron profundamente nuestra organización, sentando las bases de un modelo más moderno, ágil y alineado con los estándares globales que exige la industria de pagos.

Alcanzamos **excelentes resultados financieros**, reflejo de la disciplina operativa, la gestión responsable y la capacidad de ejecución de toda la organización.

Estos logros fortalecieron nuestra propuesta de valor y nos permitieron responder con mayor precisión a las expectativas del mercado, los reguladores, nuestros clientes y ustedes, nuestros accionistas.

A lo largo del año impulsamos **importantes iniciativas de transformación**:

**Implementamos una nueva segmentación de clientes** mucho más granular, que incrementó la efectividad de las propuestas comerciales, elevó la relevancia de nuestros servicios y permitió priorizar oportunidades con foco en el ecosistema de pagos. Este enfoque fortaleció nuestra capacidad de acompañamiento y soporte para cada segmento, mejorando el NPS y satisfacción de clientes.



Paralelamente, llevamos a cabo una **reestructuración organizacional**: dejamos atrás el modelo basado en dominios y estructuras en silos, evolucionando hacia una organización más unificada, transversal y orientada a objetivos comunes. Esta transición redujo fricciones internas, optimizó capacidades, aceleró tiempos de respuesta y reforzó una cultura de colaboración y entrega de valor.

En el frente de la innovación tecnológica, 2025 también nos brindó un **hito destacado** con el **lanzamiento de nuestro nodo de pagos inmediatos (Bre-B)**. Este hito fortalece la infraestructura transaccional del país y posiciona a Credibanco como un actor clave en la interoperabilidad, seguridad y eficiencia del ecosistema de pagos. Con este avance, logramos **completar nuestra oferta de valor**, ampliando nuestras capacidades para servir mejor a todos los participantes del ecosistema.

El 2025 también fue un año de profundas acciones de **eficiencia operacional**. Avanzamos en la simplificación de procesos, la optimización de contratos, la racionalización de inversiones y la automatización de tareas repetitivas.

En paralelo, fortalecimos la disciplina financiera y la capacidad de tomar decisiones basadas en datos, asegurando un modelo de operación más liviano, competitivo y sostenible en el tiempo. De esta manera logramos utilidades históricas para la compañía sustentadas en la capacidad de mantener la satisfacción de nuestros clientes con uso más racional de nuestros recursos.

Para garantizar que estas transformaciones se traduzcan en resultados tangibles, durante el año dimos un paso decisivo en la modernización de nuestra disciplina de ejecución centrada en el cliente, adoptando una nueva metodología que busca asegurar que la voz del cliente esté presente en todos los momentos clave. Esta nueva forma de trabajo nos permitió descubrir oportunidades con mayor precisión, definir con claridad los problemas prioritarios y los resultados esperados, desarrollar soluciones escalables apalancadas en tecnología y mejores prácticas globales, y **entregar valor de forma iterativa, medible y sostenible**.

Complementando este **nuevo modelo de trabajo**, avanzamos en la consolidación de un esquema de priorización que asegura que cada iniciativa estratégica cuente con métricas claras, seguimiento riguroso y mecanismos de gobernanza que garanticen la captura efectiva del valor esperado. Esto permite elevar la disciplina operativa, mejorar la priorización y asegurar que la inversión en transformación genere impacto tangible y verificable.

**Mirando hacia 2026**, contamos con una estrategia robusta fundamentada en tres pilares que apalancarán el crecimiento de la compañía y nos prepararán para enfrentar los desafíos futuros:

1

**Eficiencia Operacional:** Continuaremos profundizando las eficiencias mediante la automatización, el rediseño de procesos y un mayor aprovechamiento de nuestras capacidades tecnológicas. En 2026, incorporaremos un enfoque estratégico en **Inteligencia Artificial**, que nos permitirá potenciar la toma de decisiones, optimizar procesos críticos, fortalecer la analítica de riesgo, personalizar la experiencia de nuestros clientes y acelerar aún más la eficiencia operacional.

Adicionalmente, implementaremos un **nuevo modelo de precios** orientado a aumentar la eficiencia del ecosistema de pagos, promoviendo estructuras más equilibradas, sostenibles y alineadas con la generación de valor para todos los participantes. La IA y este nuevo esquema de precios serán habilitadores transversales para elevar nuestra competitividad y modernizar nuestras capacidades.

2

**Estándares Globales en Productos y Servicios:** Impulsaremos una modernización integral de nuestros productos y servicios para alinearlos con los estándares internacionales más exigentes. Esto incluye **fortalecer la calidad, confiabilidad y usabilidad** de toda nuestra oferta, al tiempo que avanzamos hacia una arquitectura más **estandarizada y globalmente interoperable**. Estos esfuerzos facilitarán la integración con terceros, mejorarán la consistencia operativa y soportarán el crecimiento de nuestro ecosistema. Con esta visión, lograremos mayor escalabilidad y velocidad en la innovación, llevando nuevas soluciones al mercado de forma más ágil y eficiente.

3

**Desempeño de Clase Mundial:** Orientaremos nuestra operación a alcanzar métricas de **desempeño comparables con las mejores referencias internacionales**. Esto implica ofrecer niveles de disponibilidad y continuidad de servicio de estándar de **misión crítica**, asegurar tasas de aprobación de transacciones líderes en el mercado, y brindar una experiencia de servicio superior.

En particular, para el sistema de pagos inmediatos, impulsaremos casos de uso que robustezcan nuestro nodo BreB, de modo que se consolide como el de **mayor disponibilidad, resiliencia y capacidad de generación de valor dentro del ecosistema**. Queremos garantizar que nuestra plataforma pueda soportar transacciones de alto volumen con baja latencia y máxima confiabilidad. A través de este enfoque, construiremos una base sólida y competitiva que respalde la transformación del negocio y habilite un crecimiento sostenible, cimentado en la excelencia operativa y un liderazgo regional indiscutible.

Antes de concluir, quiero **reiterar nuestro compromiso** con la transparencia, la rigurosidad y la disciplina estratégica. El camino recorrido en 2025 y la hoja de ruta definida para 2026 reflejan nuestra convicción de construir una Credibanco cada vez más sólida, innovadora y preparada para liderar la evolución de la industria de pagos en Colombia. Agradezco profundamente su confianza y apoyo, que han sido y seguirán siendo fundamentales para alcanzar nuestras metas. Cuento con su respaldo para avanzar con paso firme en esta ruta de crecimiento y transformación.

**Felipe Acevedo**  
Presidente Credibanco