



EXCELENCIA OPERATIVA Y TECNOLÓGICA

Operación estable,
inteligente y automatizada.

Operación que evoluciona

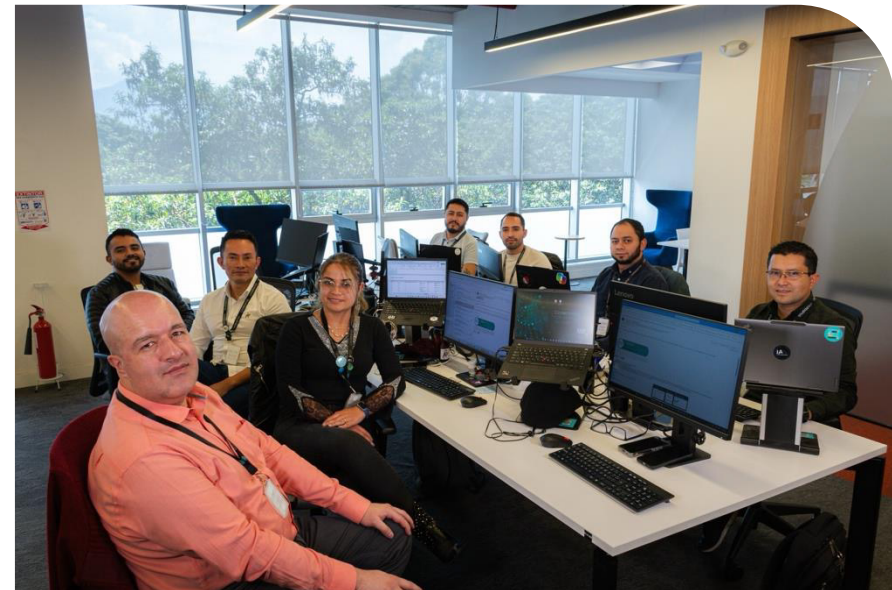
Eficiencia, inteligencia y resultados que marcan un nuevo estándar

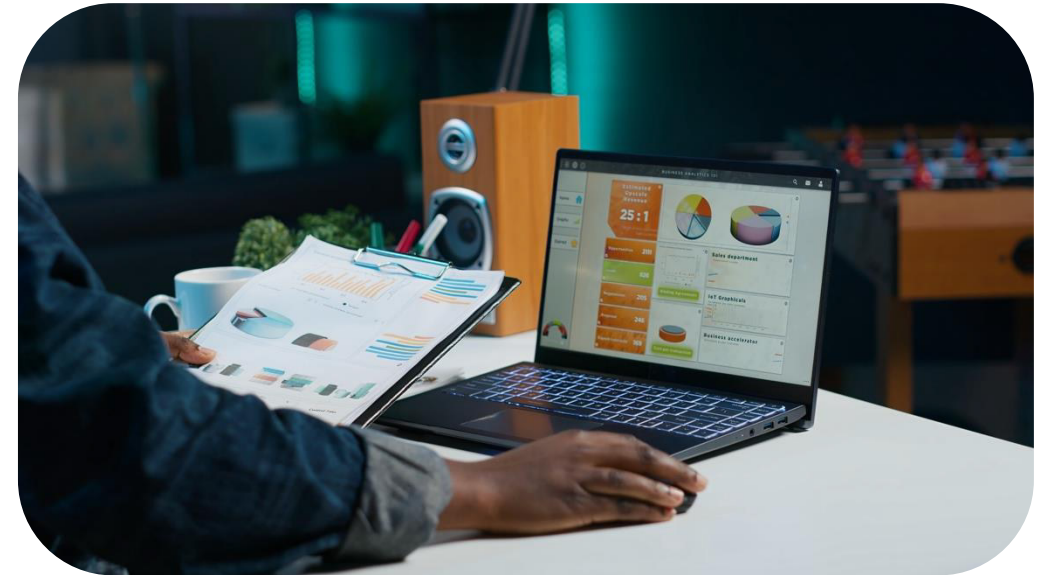
En 2025, Credibanco consolidó uno de los avances más significativos en su **transformación operativa**. Nos fortalecimos de manera consistente la **eficiencia, la digitalización y la inteligencia operativa**, impulsando la evolución hacia modelos más ágiles, predictivos y centrados en el cliente. El **crecimiento del gasto se mantuvo controlado en un 0,8%**, como resultado de estrategias de optimización apalancadas en inteligencia artificial, las cuales han sostenido un **crecimiento anual compuesto del 1,3% durante los últimos cinco años**. Este enfoque permitió alcanzar una **reducción del 31% en las PQRS**, gracias a la **integración de analítica avanzada, IA** y mejoras estructurales en los procesos digitales.

La consolidación del **Canal de Atención a Entidades Financieras** permitió atender los requerimientos en plazos de entre 12 y 24 horas, con un **55% de las atenciones gestionadas de forma completamente digital**, fortaleciendo la experiencia del cliente financiero.

En los **procesos de facturación y cartera**, la implementación de estrategias de aseguramiento de ingresos, apoyadas en la transformación digital y en nuevos modelos de IA, generó **ingresos adicionales por \$2.948 millones**, lo que representó un incremento del 19% frente a 2024. **La operación en campo** también registró avances relevantes, con **mejoras del 23,1% en los tiempos de atención y una efectividad del 84,9%** en instalaciones realizadas en la primera visita, resultados apalancados en modelos inteligentes de ruteo y en la automatización de los procesos de captura de información.

En materia de **inteligencia operativa**, se avanzó en la implementación **de modelos multivariados** para la detección de cambios transaccionales y fraude, lo que **permitió evitar pérdidas económicas para el sistema**.





La **implementación del modelo logístico S&OP** basado en ML permitió **anticipar la demanda con una precisión del 96%**, optimizar inventarios y asegurar continuidad operativa.

Todos estos avances consolidan un entorno operativo más resiliente, inteligente y preparado para la evolución tecnológica del negocio, consolidando nuestra orientación hacia la excelencia en el servicio a nuestros clientes.

Tecnología como pilar Estratégico

Autonomía, Estabilidad y Sostenibilidad para el Negocio

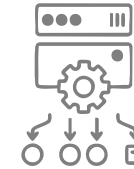
Durante 2025, se fortaleció de manera significativa la **estabilidad, resiliencia y eficiencia operativa del ecosistema tecnológico**, consolidando un modelo integral de desarrollo y operación que permitió **asumir la administración total de las aplicaciones de negocio y reforzar la autonomía tecnológica de la Compañía**. Este modelo incorporó prácticas de automatización, control y seguridad desde etapas tempranas, reduciendo riesgos y mejorando la calidad de las entregas.

Se avanzó en la **estabilización de los sistemas transaccionales e infraestructura crítica, alcanzando altos niveles de disponibilidad y desempeño**, al tiempo que se optimizaron procesos clave y se fortalecieron las capacidades de escalabilidad para responder de manera eficiente a las necesidades del negocio.

La gestión de **los niveles de servicio fue reforzada mediante controles, seguimiento y cumplimiento de los compromisos acordados con los clientes**, priorizando la efectividad operativa sobre la volumetría. De manera complementaria, se implementó un proceso estructurado para la gestión de la demanda y la materialización del valor, consolidando esquemas de priorización basados en criterios estratégicos y métricas de impacto.

Asimismo, **se robusteció el modelo de calidad mediante la integración y automatización de pruebas a lo largo del ciclo de entrega, reduciendo riesgos en ambientes productivos**. En paralelo, se fortalecieron los esquemas de contingencia y continuidad del negocio, incrementando la capacidad de respuesta ante eventos críticos y disminuyendo el riesgo operativo.

En conjunto, estos avances consolidan una **función tecnológica madura, resiliente y alineada con la estrategia corporativa**, orientada a la sostenibilidad operativa, la generación de valor y el fortalecimiento de la confianza de los clientes y grupos de interés.



99.99%
Disponibilidad de la red

