



Informe **2025**
de Gestión

Contenidos 2025

01

Mensaje del Presidente

02

Acerca de Credibanco

03

Solidez financiera

04

Foco cliente

05

Excelencia Operativa y Tecnológica

06

Confianza

07

Nuestro equipo

08

Sostenibilidad en Credibanco

MENSAJE DEL PRESIDENTE

Apreciados Accionistas,

El 2025 representó un punto de inflexión en la historia de Credibanca. 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 Credibanca 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.

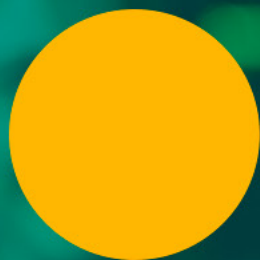
3

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



ACERCA DE
Credibanco
Una compañía que
se transforma.

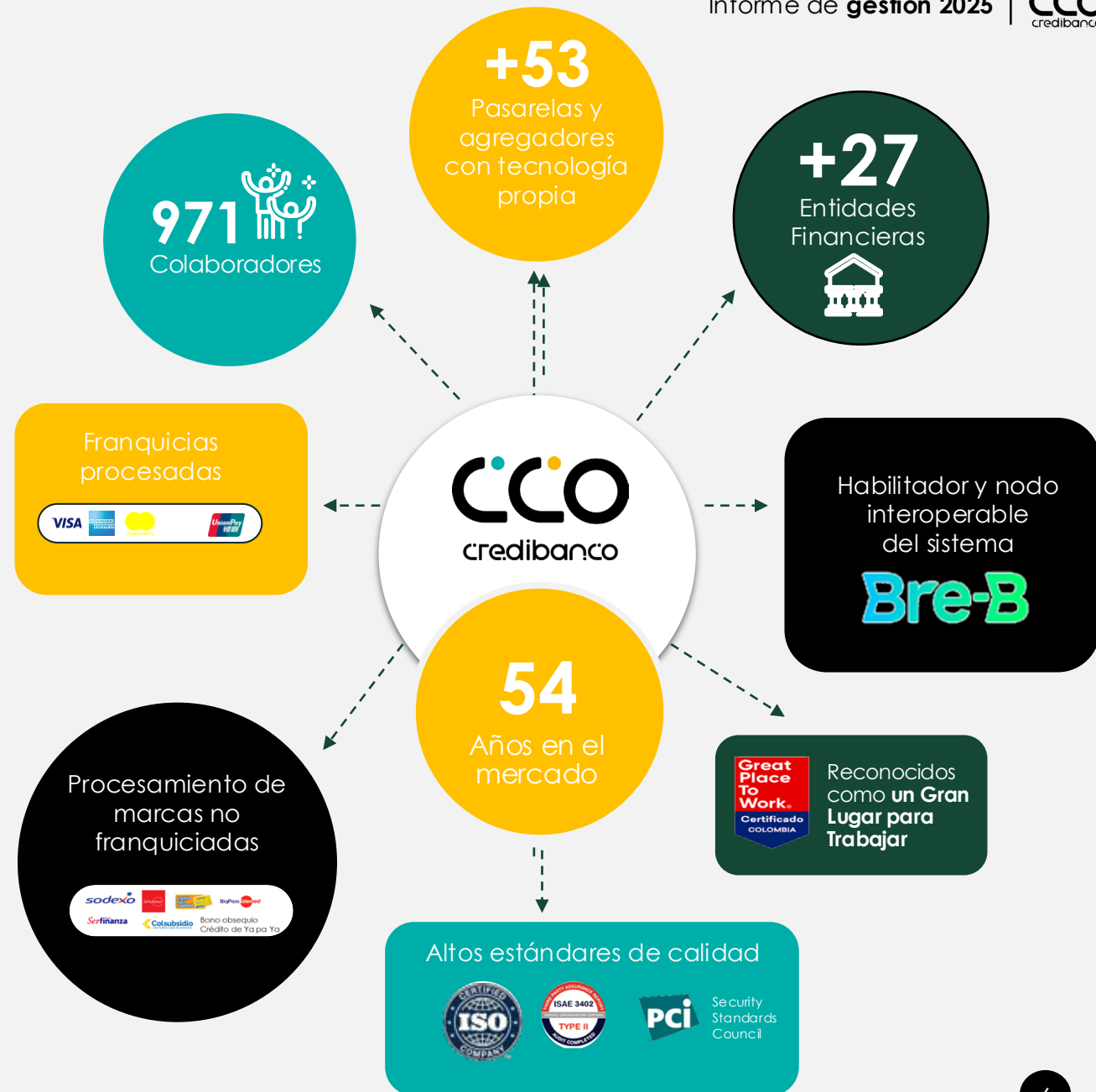
CREDIBANCO

Transformación que conecta

Con 54 años de trayectoria, hemos sido **pioneros en el mercado colombiano de pagos**, consolidándonos como un actor clave en el ecosistema financiero del país. En nuestra condición de Sistema de Pagos de Bajo Valor (EASPBV), prestamos servicios de compensación y liquidación, así como funciones delegadas como Proveedor de Servicios de Pago (PSP), con el propósito de ofrecer soluciones seguras, eficientes y confiables para comercios y usuarios. Nuestra operación se desarrolla bajo la **vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC)**, en estricto cumplimiento del marco regulatorio vigente.

En los últimos años, nuestra evolución ha estado marcada por una **transformación organizacional profunda, orientada a fortalecer una cultura centrada en el cliente**. Este proceso ha impulsado prácticas más ágiles y colaborativas, enfocadas en la generación de valor, permitiéndonos adaptar nuestra operación a las nuevas dinámicas digitales del país y responder con mayor oportunidad a las necesidades de los distintos ecosistemas que atendemos.

Como parte de esta transformación, avanzamos de manera decidida en el desarrollo y administración de **nuestro Sistema de Pagos de Bajo Valor Inmediatos (SPBVI)**, concebido para procesar órdenes de pago y transferencias en tiempo real, en línea con los estándares regulatorios definidos por el Banco de la República. Este sistema, alineado con los principios de interoperabilidad y con los modelos de pagos inmediatos promovidos a nivel nacional, representa una contribución significativa a la **construcción de un ecosistema de pagos más eficiente, seguro y accesible**, generando valor tangible para todos los participantes.



Tenemos una ruta clara y un propósito firme que orienta nuestra evolución



Nuestro propósito es crear las mejores **experiencias de pago** para el **bienestar** de las personas y los negocios.

Misión



Facilitamos los intercambios económicos creando acceso, interconectando y desarrollando ecosistemas de pago que **enriquezcan la experiencia del cliente**.

Visión



Ser el **referente** en el desarrollo de la industria de pagos en Latinoamérica.

PILARES CORPORATIVOS



CENTRALIDAD EN EL CLIENTE: hemos implementado estrategias para ubicar al cliente en el núcleo de nuestras operaciones, mejorando así su experiencia general.



COLABORACIÓN: promovemos la colaboración transversal, integrando equipos y procesos para maximizar la eficiencia y la sinergia interna.



ENTREGA DE RESULTADOS: medimos rigurosamente nuestros objetivos, asegurando que cada acción se traduzca en resultados tangibles y crecimiento sostenido.



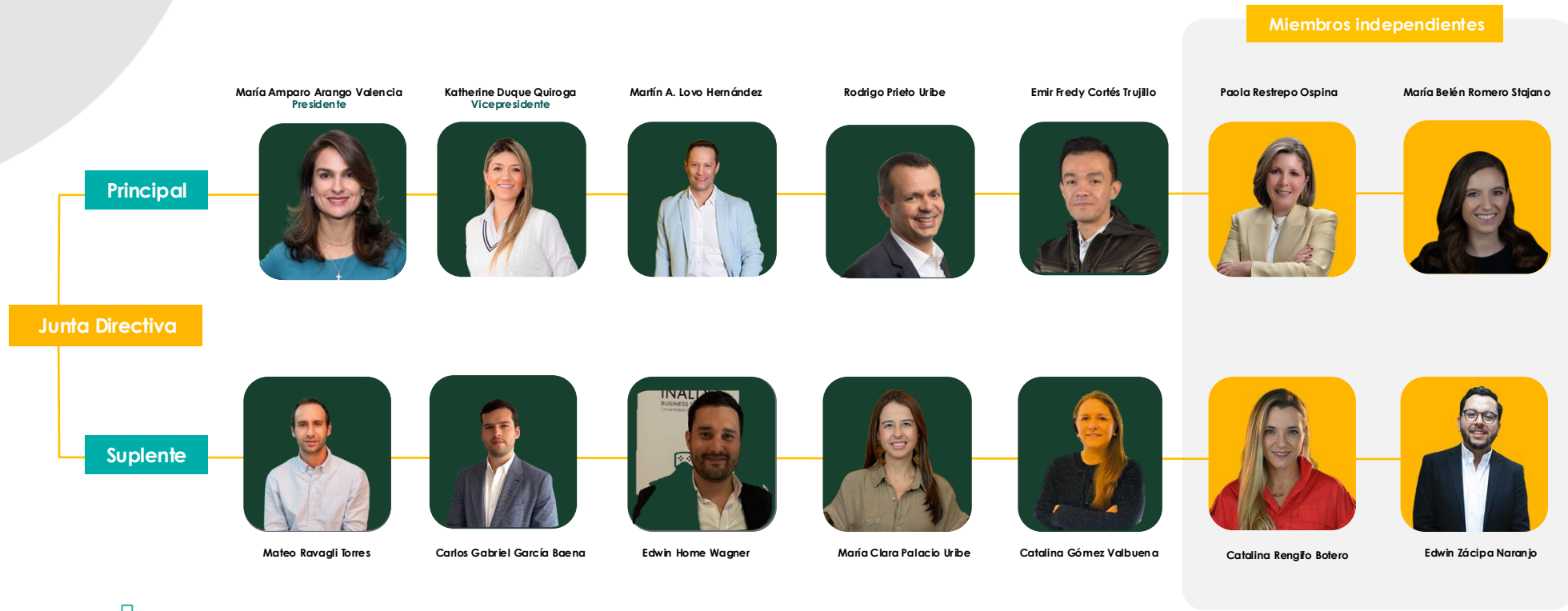
CONFIANZA: la gestión se basa en la transparencia, construyendo un entorno de credibilidad y seguridad con todos nuestros stakeholders.



CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO: aplicamos un conocimiento profundo del mercado y de nuestros procesos internos para asegurar una toma de decisiones informada y estratégica.

Estructura de gobierno

Orientamos el desarrollo de acciones que **impulsen la mejora continua de las distintas instancias de gobierno** con una clara separación de roles; así se generan capacidades organizacionales bajo una cultura de **seguimiento estratégico, adaptación al cambio y rendición de cuentas.**



Revisoría Fiscal



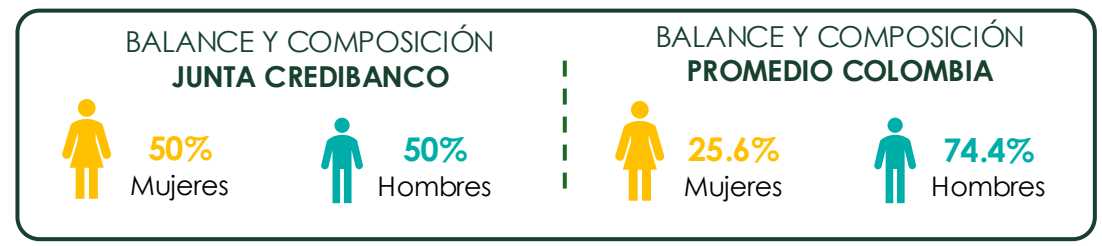
Martha Rueda

Auditoría Interna



Jorge Arturo Lara Quintero

Oficial de Cumplimiento



Asamblea (18 Accionistas)

Comités de la junta directiva

En Credibanco creemos en un **gobierno corporativo sólido y transparente**. Por eso, alineados con las mejores prácticas, contamos con **cinco comités asesores que apoyan de manera permanente a la junta directiva**.

Estos comités analizan, **orientan y recomiendan acciones** para fortalecer nuestros estándares de gobierno corporativo, el establecimiento de objetivos corporativos e inversiones estratégicas, el control interno, el acceso a sus sistemas de pagos de bajo valor, la definición de políticas, la sostenibilidad, el seguimiento y la supervisión de la gestión de la Alta Gerencia, así como el monitoreo de riesgos y la rendición de cuentas a nuestros grupos de interés. De esta manera, los comités contribuyen de forma activa al **direccionamiento estratégico que impulsa la sostenibilidad de la organización**.

Gobierno Corporativo

Comité de Acceso

Comité de Inversiones

Comité de Compras

Comité de Auditoría



Alta Gerencia



Felipe Acevedo Márquez

Presidente



Jorge Andrés Talero Bernal

Vicepresidente Finanzas y Servicios Corporativos



Andrea Ticora Alturo

Vicepresidente Open Business



Emanuel Carlos Correia Huskey

Vicepresidente Desarrollo de Soluciones



Rubén Cortés Galarza

Vicepresidente Operaciones



Jorge Arturo Lara

Vicepresidente Riesgo Integral y Cumplimiento



Cristian Nariño Niño

Vicepresidente Tecnología



Yenny Raquel Sotelo

Secretaría General



 **SOLIDEZ
FINANCIERA**

Resultados que
habilitan el futuro.

Indicadores financieros

Crecimiento Rentable Sostenido

Durante el último año, la compañía consolidó un **desempeño financiero excepcional**. La utilidad creció un 20,4%, fortaleciendo de manera sobresaliente nuestra posición competitiva y demostrando la capacidad del negocio para **generar valor de manera sostenida**. Este resultado reafirma nuestro compromiso con la gestión responsable de los recursos, la toma de decisiones orientadas a la productividad y la efectividad de nuestra estrategia para **maximizar el retorno a los accionistas**.

El EBITDA y margen operacional presentaron avances significativos, **impulsados por una clara orientación hacia la rentabilidad**. Estos indicadores no solo evidencian un modelo operativo saludable, sino que también consolidan la capacidad de la organización para responder con agilidad a los retos del entorno, manteniendo una trayectoria de **crecimiento equilibrado y sostenible**.



\$445.530MM

Ingresos
Cto. 8,5%

\$64.655MM

Margen Operacional
Cto. 10,0%

14.9%
Margen / Ingresos Operacional



\$40.278MM

Utilidad Final
Cto. 20,4%

\$127.292MM

EBITDA
Cto. 10,3%

28.6%
EBITDA/ Ingresos



\$463.861MM

Activos
Cto. 4,5%
ROA 8.7%

\$159.027MM

Pasivos
Cto. -4.2%

\$304.834MM

Patrimonio
Cto. 9.7%
ROE 13.2%



FOCO CLIENTE

Valor que se siente en cada pago.



Modelo de Negocio

Una organización más cercana al cliente

Durante 2025, Credibanco avanzó con decisión en la **transformación de su modelo comercial** para fortalecer la relación con sus clientes y responder con mayor agilidad a las dinámicas del mercado. La adopción de una segmentación más granular por **territorios** elevó la **efectividad de las propuestas comerciales, aumentó la relevancia de los servicios y permitió priorizar oportunidades** con mayor precisión dentro del ecosistema de pagos. Este enfoque territorial mejoró la comprensión de las realidades locales y facilitó una atención más personalizada, impulsando mejoras en el NPS y en la satisfacción de los clientes.

Con esta base, y sustentada en una disciplina comercial renovada y un modelo de actuación centrado en el cliente, la organización obtuvo resultados sólidos en todos los frentes. Equipos comerciales, más alineados y empoderados, reforzaron el acompañamiento a cada segmento y **lograron generar valor tangible, consolidando la confianza en Credibanco como aliado estratégico.**

La compañía reafirmó su **liderazgo** en sectores clave como **movilidad y estaciones de servicio (EDS), consolidándose como el principal habilitador de pagos en el segmento.** Asimismo, se logró una mayor participación en grandes cadenas de retail y restaurantes del país, potenciando su capacidad de atraer nuevos clientes a través de una **oferta de valor diferenciada.**

La propuesta de **multifranquicia se consolidó como la más robusta del mercado**, posicionando a Credibanco como el socio preferido de las entidades financieras. Este logro se vio reforzado por el **fortalecimiento de las relaciones comerciales con las principales franquicias internacionales Visa, Mastercard, American Express y UnionPay**, lo que permitió ampliar las capacidades de aceptación y generar mayor valor para los clientes.

Adicionalmente, este enfoque territorial permitió identificar oportunidades específicas para ampliar la cobertura comercial en segmentos estratégicos. Un ejemplo de ello fue el **lanzamiento de Chebre**, una nueva marca de pagos digitales que responde a las particularidades del segmento masivo y otros sectores clave. Esta iniciativa, concebida desde el entendimiento profundo de las dinámicas regionales y las necesidades locales, refuerza el compromiso de Credibanco con la **transformación del ecosistema de pagos en Colombia y potencia la inclusión financiera** a través de modelos de atención más cercanos, escalables y adaptados a cada territorio.



Así avanzamos en la mejora de la experiencia para nuestros clientes

En Credibanco reafirmamos nuestro compromiso con ofrecer **experiencias de pago confiables, simples y eficientes**, que contribuyan al bienestar de las personas y al crecimiento de los negocios. Con este propósito, trabajamos en diferentes metodologías, estrategias y cultura para mejorar la experiencia de nuestros clientes.

La medición relacional del **Net Promoter Score (NPS)** fue un eje fundamental para comprender la percepción de nuestros clientes y su disposición a recomendarnos. En 2025, alcanzamos un **crecimiento de 28 puntos frente al año anterior**, reflejando una evolución consistente en la experiencia ofrecida y en el entendimiento de sus necesidades.

De manera complementaria, incorporamos **CSAT transaccional** en procesos críticos, lo que nos permitió actuar con mayor oportunidad sobre la retroalimentación recibida. Como resultado, simplificamos procesos, mejoramos tiempos de respuesta y elevamos la calidad del servicio, logrando un **incremento de 8 puntos en CSAT** al cierre del año.

Durante el año, dimos un paso decisivo en la **modernización de nuestra disciplina de ejecución centrada en el cliente**, adoptando una metodología que asegura la presencia de la voz del cliente en los momentos clave del ciclo. Como resultado, logramos una toma de decisiones más informada, respuestas más ágiles y consistentes, y una reducción de fricciones en la experiencia, fortaleciendo una operación preparada para acompañar de forma sostenible la evolución de las expectativas de nuestros clientes.

Integramos de manera consistente el enfoque de **Voice of Customer (VoC)** en el trabajo con comercios y usuarios de distintos segmentos, para comprender expectativas, fricciones y oportunidades de mejora. Este enfoque nos permitió **priorizar los problemas de mayor impacto** y traducir la estrategia en resultados concretos, mediante soluciones escalables apoyadas en tecnología, testeo recurrente, evaluación temprana y validación previa a su implementación, garantizando simplicidad, adopción y eficacia.

Adicionalmente, incorporamos **inteligencia artificial en los canales de atención** y fortalecimos los procesos de calidad en las respuestas, facilitando la autogestión y mejorando la precisión y eficiencia operativa.



Liderazgo e innovación

Consolidación del ecosistema de pagos inmediatos

Colombia vivió en 2025 un hito relevante con la entrada en **operación del sistema de pagos inmediatos Bre-B**, diseñado bajo una arquitectura alineada a los Sistemas de Pago de Bajo Valor. Este avance representó para Credibanco una oportunidad estratégica, considerando que el procesamiento de transacciones cuenta a cuenta es una tendencia global y que, hacia 2028, representará un crecimiento anual compuesto (CAGR)* del 30% (<https://blogs.worldbank.org/es/latinamerica/fast-payment-digital-transformation-latin-america>)

En este contexto, Credibanco **obtuvo la certificación como Sistema de Pago de Bajo Valor Inmediato**, logrando ampliar su licencia para el procesamiento de pagos inmediatos cuenta a cuenta el 6 de octubre de 2025, fecha oficial de entrada en operación de Bre-B. Este hito consolida a **Credibanco como un actor clave en la evolución del ecosistema de pagos del país**.



Liderazgo técnico y robustez operativa comprobada.

Gracias a su arquitectura robusta y alto nivel de interoperabilidad, Credibanco destacó por su desempeño tecnológico verificable, **siendo uno de los nodos más estables durante la marcha blanca del Banco de la República**. La compañía duplicó su infraestructura y alcanzó un rendimiento de 1.000 transacciones por segundo (TPS), superando ampliamente el requerimiento regulatorio de 200 TPS. **Esta solidez operativa fue posible gracias a una arquitectura basada en tecnología 100% cloud, el uso de mensajería ISO 20022 y la implementación de buenas prácticas** derivadas del conocimiento de nuestro **aliado DOCK en PIX**, lo que permitió una mayor escalabilidad y resiliencia del sistema.

Primer nodo con casos de uso avanzados y reales en producción

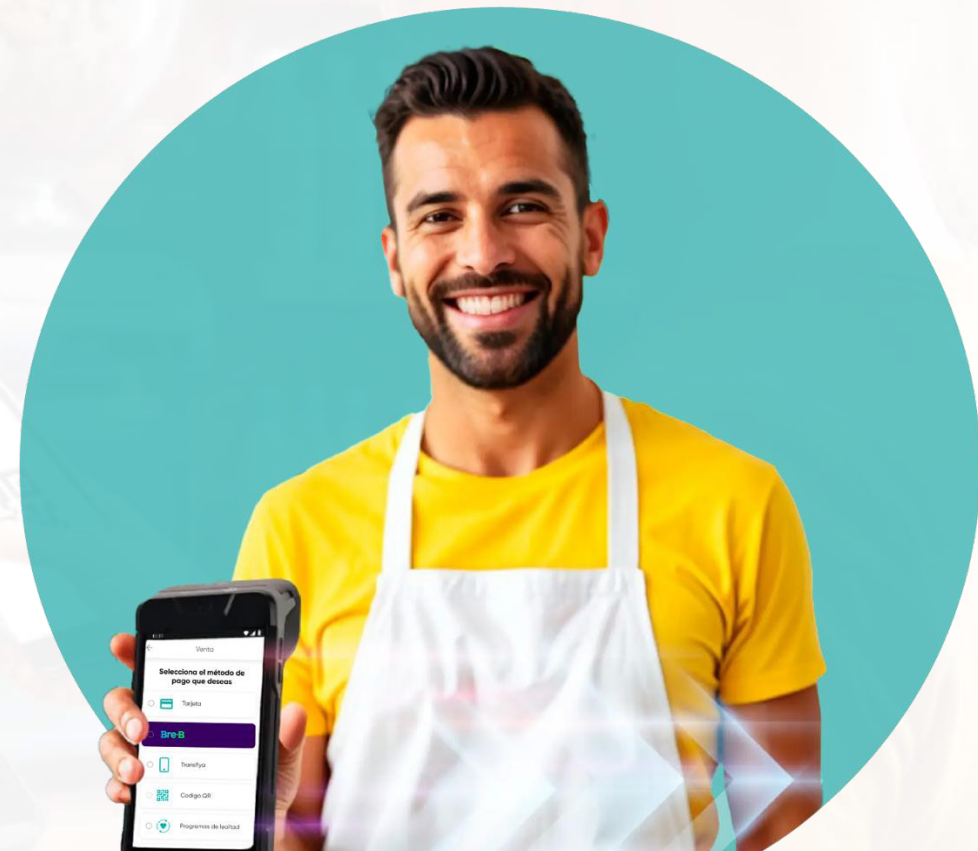
Credibanco no solo cumplió: **fue pionero**. Se consolidó como el primer nodo en implementar casos de uso no regulados, capitalizando de forma temprana los rieles de Bre-B y destacándose especialmente por la puesta en marcha del **modelo de participante indirecto**, que permitió **vincular cerca de siete nuevos actores** y dinamizar la adopción de este nuevo esquema.

Gracias a este modelo, dichos participantes operan ya casos de uso reales y de alto impacto, entre ellos las remesas hacia llaves Bre-B, los pagos P2M en comercios Credibanco mediante QR con y sin referencia, los pagos empresariales B2B dentro de los límites definidos por el regulador y las operaciones P2P con entidades financieras.

Asimismo, Credibanco logró **ingresar al sector cooperativo** con una oferta integral desde la punta adquirente. A ello se suma una solución de **servicios de fraude** expuesta vía APIs que permite al originador y al receptor calificar la transacción en línea, lo que facilita la incorporación de nuevos participantes y fortalece la seguridad del ecosistema Bre-B. Como resultado de todo lo anterior, el promedio diario de operaciones registró un crecimiento del 112% durante diciembre frente a noviembre y octubre mes de entrada del sistema y se consolidó especialmente en las operaciones intersistema, que representan cerca del 90% del total.

Posicionamiento institucional y liderazgo en el ecosistema

Como resultado de esta evolución tecnológica y operativa, la compañía se **posicionó como un referente en las conversaciones públicas y mediáticas sobre pagos inmediatos**, destacándose por su liderazgo en el lanzamiento de Bre-B. Su gestión fue percibida de forma positiva, no solo por su capacidad técnica, sino también por su rol articulador en la definición de estándares de interoperabilidad. Además, lideró espacios estratégicos con actores clave del sistema financiero, **promoviendo reglas comunes que fortalecen la interoperabilidad** y consolidan su papel como voz influyente en la transformación del ecosistema SPI.



Evolución del portafolio y habilitadores de crecimiento

Durante 2025, Credibanco consolidó su rol como **habilitador estratégico del crecimiento sostenible**, enfocándose en tres ejes clave: **diversificación de ingresos, mejora estructural de la experiencia del cliente y escalabilidad operativa del negocio.**

La evolución del portafolio permitió pasar de un enfoque predominantemente transaccional hacia un **modelo de plataformas digitales y valores agregados**, fortaleciendo la propuesta de valor para ecosistema financiero, pasarelas, comercios y agregadores. Este avance se reflejó en una mayor adopción de soluciones, profundización de relaciones comerciales y fortalecimiento de la confianza en la compañía como socio tecnológico de largo plazo



Evolución del Portafolio y Propuesta de Valor del procesamiento

Profundización del portafolio para Emisores

Se fortaleció la oferta de **valores agregados para emisores como stand-in, extracupos y notificaciones inteligentes** cerrando brechas funcionales y asegurando la promesa de valor. La normalización operativa y el despliegue de esquemas de monitoreo y operación inteligente permitieron mejorar la estabilidad, anticipar incidentes y priorizar de forma más efectiva los flujos críticos.

Valor para el cliente:

Mayor continuidad operativa y confiabilidad del servicio.

Productos con desempeño consistente y medible.

Capacidad de crecimiento rentable mediante nuevas capas de valor.

Estandarización y robustecimiento del procesamiento del sistema de pago de bajo valor (SPBV)

La estandarización de esquemas de procesamiento y la implementación de nuevos programas habilitaron una **operación más eficiente, resiliente y alineada con los modelos de franquicia.** Esto fortaleció la capacidad de liquidación, el aseguramiento del performance y la escalabilidad del negocio.

Valor para el cliente:

Procesos más predecibles y transparentes.

Menor fricción operativa.

Plataforma preparada para crecer al ritmo del negocio del cliente.

Innovación en Acceso y Experiencia del cliente

Evolución del parque de dispositivos y canales de acceso

Se habilitaron nuevas tecnologías Android y dispositivos especializados para distintos segmentos de comercio, combinando **inclusión financiera, mejor experiencia de usuario y cumplimiento regulatorio y de seguridad**. Se desplegaron evolutivos enfocados en performance, personalización y nuevas opciones de pago, elevando la experiencia en el punto de venta y adaptándola a las nuevas tendencias de medios de pago interoperables.

Valor para el cliente:

- Dispositivos alineados a su realidad operativa.
- Mejores tiempos de atención y operación.
- Experiencia consistente en distintos territorios y segmentos.



3 Canales Digitales como Plataformas de Crecimiento

Hub Connect se consolidó como el **principal punto de interacción digital**, integrando autogestión, información transaccional y operación en una única plataforma para comercios, agregadores y clientes corporativos. Resultados destacados; Alta adopción como canal principal de autogestión; Niveles de satisfacción sobresalientes y reducción significativa de fricción operativa y tiempos de respuesta.

Valor para el cliente:

- Control total de su operación desde un solo punto.
- Mayor transparencia y acceso a la información.
- Relación más cercana y eficiente con la compañía.

Hub Connect
credibanco



Pasarela de pagos

El desarrollo y evolución de la pasarela de pagos representó un **hito clave en la consolidación de la estrategia digital de la compañía**. Al ampliar de manera significativa la capacidad transaccional y simplificar la integración con los distintos actores del ecosistema, la pasarela se convirtió en un habilitador fundamental para escalar el negocio digital de forma segura, eficiente y sostenible.

Este avance permitió **reducir fricciones técnicas, acelerar el time-to-market de nuevas funcionalidades y mejorar la experiencia de integración** para clientes y aliados, facilitando una mayor adopción de los canales digitales. Como resultado, la pasarela no solo soportó el crecimiento del volumen transaccional, sino que también impulsó la generación de nuevos ingresos al habilitar casos de uso adicionales y modelos de conexión más flexibles.



Consolidación de canales masivos y modelos de agregación

En la economía colombiana, el efectivo continúa siendo el medio de pago predominante en las transacciones cotidianas: cerca del 79% de las compras habituales se realizan en efectivo, mientras que solo el 14% se efectúan mediante transferencias electrónicas y el 6% con tarjeta débito. Este contexto evidencia una oportunidad estructural para acelerar la digitalización de los pagos y ampliar la inclusión financiera en el país.

En respuesta a este desafío, lanzamos **Chebre**, una nueva marca de pagos digitales diseñada para impulsar la competitividad de las pequeñas y medianas empresas (PYMEs), que representan el 99,5% del tejido empresarial colombiano y aportan aproximadamente el 40% del PIB nacional. Chebre habilita una propuesta de valor enfocada en ampliar la cobertura, acelerar el onboarding de comercios y desplegar modelos de agregación escalables, reforzando el sistema interoperable de la compañía y consolidando una estrategia de crecimiento rentable y sostenible.

chebre
by credibanco



LIBÉRATE DE TODO
LO PESADO

Monetización de datos

Monetización de información y analítica

Se validó el mercado para productos de información y analítica avanzada, sentando las bases para una nueva línea de ingresos no transaccionales y posicionando a la compañía como **proveedor de inteligencia de negocio**, no solo de procesamiento.

Automatización e inteligencia artificial

La incorporación de IA en procesos internos críticos asociados a la experiencia del cliente permitió reducir costos estructurales, acelerar tiempos de respuesta y demostrar retornos inmediatos, estableciendo una base sólida para escalar capacidades de IA corporativa.

Principales Aprendizajes Estratégicos del ejercicio

- La diferenciación futura en medios de pago se jugará en **valores agregados, experiencia y datos**, no solo en tarifas.
- La **escalabilidad digital** y la **IA aplicada al negocio** serán determinantes para sostener el crecimiento.
- El riesgo en tiempo real y la operación proactiva son críticos en un entorno de pagos cada vez más complejo.
- Los comercios demandan soluciones integrales “más allá del datáfono”: fuentes de nuevos ingresos, gestión e inteligencia de mercado.

DAINSIGHT
credibanco



Cerramos un 2025 con un portafolio más robusto, plataformas consolidadas y capacidades nuevas que habilitan el crecimiento sostenible. En 2026, el foco estará en **escalar lo construido, optimizar el modelo económico y acelerar la innovación** para seguir siendo el socio estratégico preferido de nuestros clientes en la evolución del ecosistema de pagos.



EXCELENCIA OPERATIVA Y TECNOLÓGICA

Operación estable,
inteligente y automatizada.

Operación que evoluciona

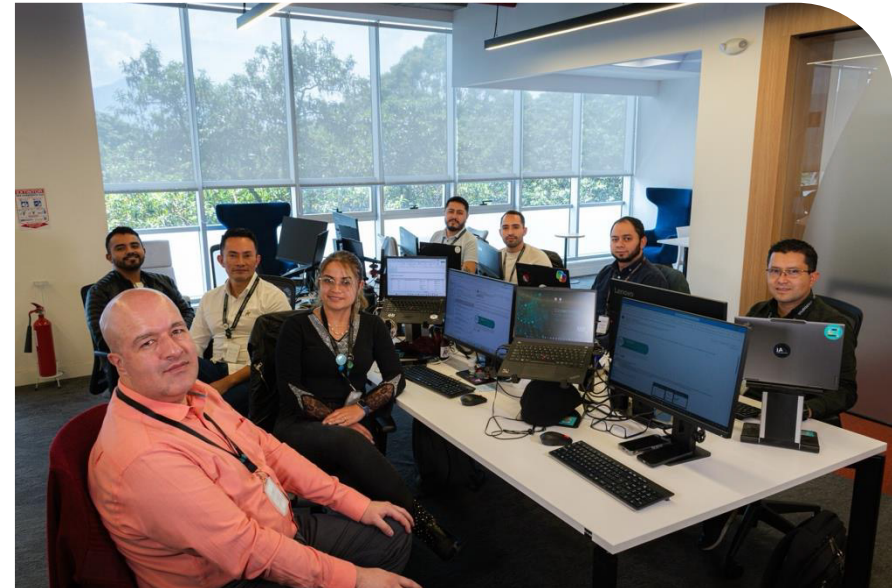
Eficiencia, inteligencia y resultados que marcan un nuevo estándar

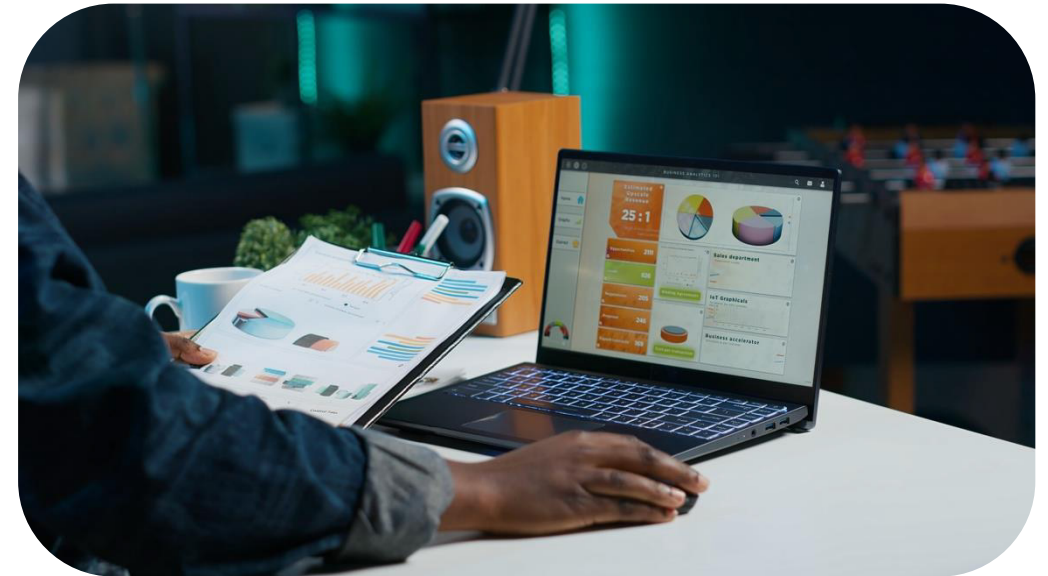
En 2025, Credibanco consolidó uno de los avances más significativos en su **transformación operativa**. Nos fortalecimos de manera consistente la **eficiencia, la digitalización y la inteligencia operativa**, impulsando la evolución hacia modelos más ágiles, predictivos y centrados en el cliente. El **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

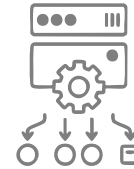
Durante 2025, se fortaleció de manera significativa la **estabilidad, resiliencia y eficiencia operativa del ecosistema tecnológico**, consolidando un modelo integral de desarrollo y operación que permitió **asumir la administración total de las aplicaciones de negocio y reforzar la autonomía tecnológica 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





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.

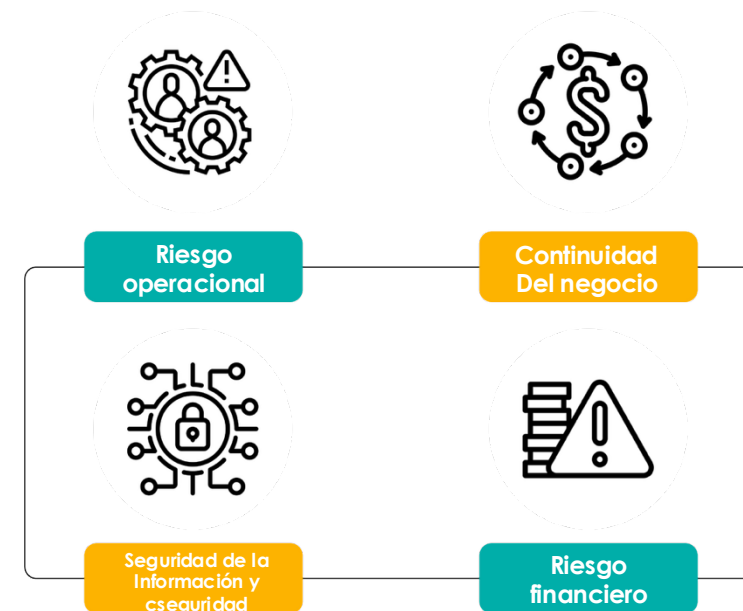
En 2025 se llevó a cabo la evaluación transversal de riesgos y controles, evidenciando que el **perfil de riesgo de la organización se mantiene dentro de los parámetros establecidos y es monitoreado de manera periódica**. Dicho perfil fue presentado ante la Junta Directiva para su seguimiento y pronunciamiento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

100%

Observabilidad sobre la infraestructura on premise y cloud

100%

Protección y aseguramiento de la infraestructura y datos

79MM

Ataques contenidos en 2025

\$0

No se presentó materialidad en términos de incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad

100%

Contención de incidentes de Seguridad de la Información y Ciberseguridad







93.9%

Resultado indicador de sostenibilidad Seguridad de la Información y Ciberseguridad

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.

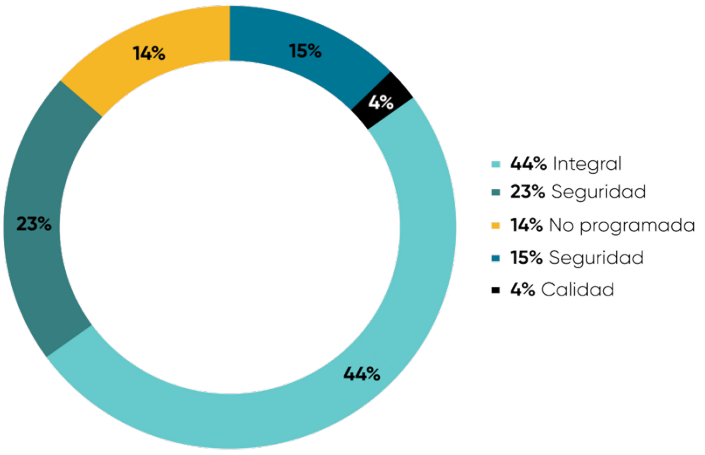


Temas Riesgos

- 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.





EQUIPO
Credibanco
Talento que acelera
la transformación.

Posiciones de liderazgo

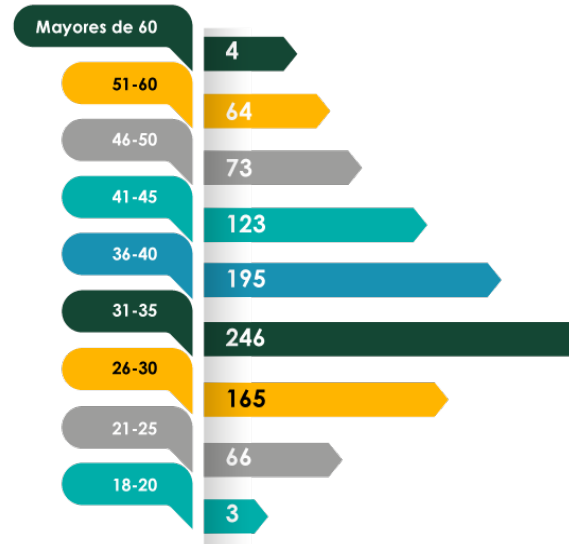


242 Colaboradores en posición de liderazgo

Planta total

940 colaboradores
33 Aprendices

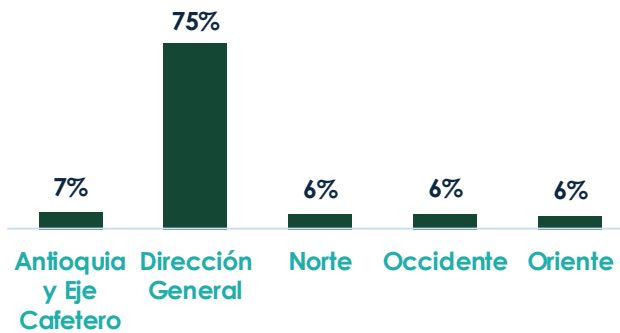
Distribución por Rango de edad



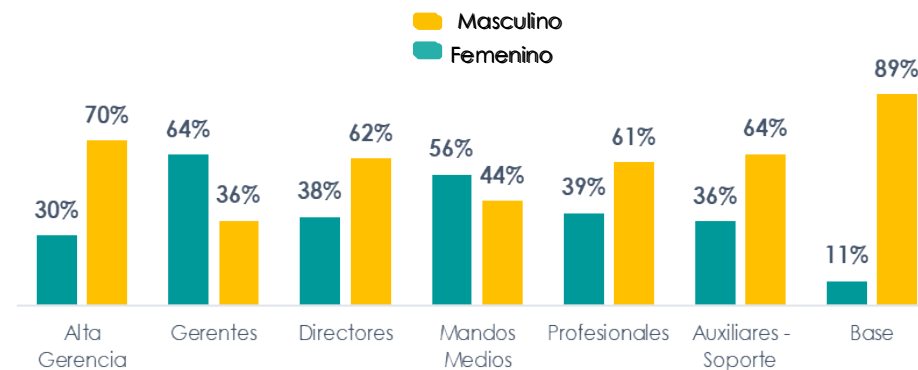
Distribución por género Planta total



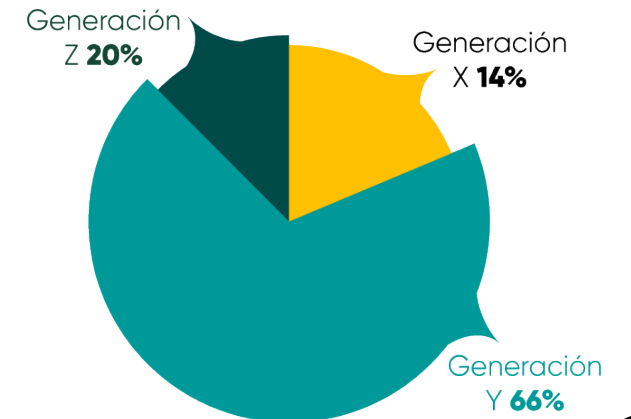
Distribución por Regional



% Colaboradores por nivel jerárquico y género



Distribución por generación





Indicadores Gestión de Talento humano

Talento que habilita la transformación

En Credibanco creemos profundamente que nuestra evolución como compañía tecnológica, cultural y operativa solo es posible gracias al compromiso, la capacidad y el propósito de nuestra gente. Durante el 2025 consolidamos un modelo de gestión **centrado en el desarrollo integral del talento, la cultura, el bienestar, la sostenibilidad y el impacto social**, que refleja nuestra convicción de que *las mejores experiencias de pago se construyen con personas preparadas, conectadas y comprometidas con transformar el país.*

Formación y Desarrollo de Talento:

Capacidades para un futuro digital.

La evolución de la organización exige capacidades cada vez más alineadas con un entorno digital y dinámico.

Por eso impulsamos **una cultura de aprendizaje continuo**, combinando formación técnica, digital y humana, para preparar a nuestros equipos frente a los desafíos del negocio.

Nuestro programa formación y desarrollo, estuvo enfocado en el desarrollo de capacidades de liderazgo, gestión comercial, analítica, nuevas tecnologías emergentes, habilidades digitales y marcos de trabajo, que nos permite responder de manera efectiva al desarrollo de planes y proyectos del negocio.

Con un promedio de **34 horas de formación al año por colaborador**, seguimos fortaleciendo las capacidades que habilitan la innovación, la toma de decisiones basada en datos y la excelencia operativa del negocio, generando impacto positivo en nuestros clientes y fortaleciendo las capacidades competitivas.



Gestión de Talento humano

Bienestar y Beneficios Diferenciales:

Una propuesta de valor centrada en las personas.

En Credibanco entendemos el bienestar como una condición esencial para el desempeño sostenible, capaz de generar impactos diferenciales en nuestros colaboradores y sus familias.

Durante 2025, gestionamos un **programa integral de bienestar** que nos posiciona como **referentes en prácticas, servicios y beneficios** para nuestro talento, abarcando dimensiones como salud y protección, bienestar psicosocial, soluciones financieras, beneficios flexibles, esquemas de trabajo híbrido, así como actividades recreativas, deportivas y culturales. Este enfoque se complementa con **acciones de acompañamiento en fechas especiales** y el fortalecimiento de la **camaradería** mediante equipos de trabajo colaborativos.

Estas iniciativas se articularon con planes y programas de Seguridad y Salud en el Trabajo, que nos permitieron alcanzar un **100% de cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo** y lograr una reducción del **32% en los días asociados a la accidentalidad laboral**.

El bienestar es parte fundamental de nuestra identidad y un pilar clave de la experiencia que ofrecemos como empleador.



Liderazgo y cultura

Un propósito vivo en cada equipo



La cultura de Credibanco sigue evolucionando hacia un modelo que fortalece nuestra posición de **referentes en la industria**, a través de la colaboración, la centralidad en el cliente, la confianza y la orientación a resultados.

Mediante el programa “Diamantes en Evolución” fortalecimos **nuestro modelo de liderazgo con 185 colaboradores**, orientados a inspirar, movilizar y conectar a sus equipos con la estrategia organizacional.

Acompañamos a líderes y colaboradores en la **adopción de prácticas de alineación de objetivos, retroalimentación continua y gestión del desempeño** con propósito, promoviendo una cultura de alto impacto y sentido compartido.

Asimismo, impulsamos el desarrollo de la equidad y la generación de condiciones y oportunidades adecuadas para el fortalecimiento del liderazgo femenino al interior de la organización. Como reflejo de este compromiso, el **50% de las posiciones de liderazgo en Credibanco están ocupadas por mujeres**.

La cultura Credibanco y el fortalecimiento del liderazgo es hoy un activo estratégico que **acelera la transformación organizacional** y nos conecta mejor con el propósito superior de **crear las mejores experiencias de pago para el bienestar de las personas y los negocios**.



Gestión de Talento humano

Transformación Organizacional:
Acompañando la evolución

En un año de importantes retos y avances, **la gestión del cambio jugó un papel clave** acompañando la adopción de iniciativas estratégicas, al implementar **modelos de trabajo y procesos mejorados** con un enfoque claro en la adopción y la mitigación de impactos. Este acompañamiento permitió **guiar la transformación organizacional**, asegurando la preparación de los equipos y el entendimiento de nuevos roles y capacidades. De manera complementaria, **se fortalecieron la comunicación, la formación y el acompañamiento** para que cada cambio se viviera de forma clara, segura y sostenible, lo que permitió **habilitar la estrategia y facilitar una ejecución más ágil y coherente** en toda la organización



Somos uno de Los Mejores Lugares Para Trabajar™ en Colombia para las Mujeres, 2025

CCO #02
credibanco



ML 2025



Gestión de Talento humano

Personas que impulsan la evolución

En 2025 demostramos que nuestra transformación no solo es tecnológica: es una evolución humana, cultural y social. Nuestro talento, su bienestar, su liderazgo y su capacidad de aprender, cambiar y aportar, son el motor que mantiene vivo nuestro propósito.

Credibanco fue reconocido como **uno de los mejores lugares para trabajar en Colombia**, ocupando la **posición #6** en el ranking de Great Place to Work, consolidándonos como un lugar con entorno laboral **muy sobresaliente**.

En Credibanco seguiremos construyendo un futuro donde **las personas, la tecnología y la cultura trabajan juntas para crear las mejores experiencias de pago que contribuyan significativamente al bienestar y desarrollo de nuestro país**.

A woman with voluminous curly hair is smiling and looking at a laptop. The scene is overlaid with a green tint and several white circular graphic elements. The text 'SOSTENIBILIDAD QUE TRASCIENDE.' is positioned in the bottom right corner.

**SOSTENIBILIDAD
QUE TRASCIENDE.**

Programa de sostenibilidad

Promovemos el crecimiento sostenible, buscando un futuro lleno de evolución y progreso para todos.

En el 2025 desarrollamos nuestro programa de sostenibilidad enfocado en generar valor tanto desde perspectivas del bienestar del talento y la generación de inclusión financiera, así como la generación de valor para el ecosistema social y ambiental en el cual desarrollamos nuestra actividad.

Así promovimos el crecimiento sostenible:

Inclusión financiera

Chebre abrió un nuevo camino a la sostenibilidad financiera y generación de valor mediante un modelo agregador escalable y probado con **937 clientes nuevos bajo el modelo agregador**.

En Credibanco Plus impulsamos un modelo de inclusión financiera bajo el sistema interoperable de Bre-B, complementado con **educación financiera gratuita** y un esquema de vinculación para comercios agregadores, para **acelerar la adopción y la sostenibilidad** del micronegocio; a la fecha sumamos **2.637** comercios vinculados en la app.

En el marco del Sistema de Pagos Inmediato (SPI), impulsamos un mayor **impacto en la inclusión financiera mediante la vinculación de 7 participantes indirectos vinculados**, entre ellos cooperativas, fintechs y fondos de empleados, quienes contribuyen a ampliar el acceso de más personas al sector financiero.



Bienestar del Talento

Clima Organizacional (Índice de Ambiente Laboral)

Credibanco fue reconocido en 2025 como el **sexto mejor lugar para trabajar en Colombia** por Great Place to Work®, destacándose por sus políticas de equidad, diversidad y empoderamiento femenino.

Bienestar Psicosocial

Credibanco cuenta con una **calificación de riesgo psicosocial bajo**, gracias a sus prácticas internas que promueven el bienestar emocional y mental de sus colaboradores.

Desarrollo del Talento:

Tasa de Promoción Interna

En 2025, Credibanco **logró cubrir el 47% de sus vacantes con talento interno**, lo que refleja una estrategia clara de **movilidad y desarrollo profesional** dentro de la compañía

DEI Equidad Género - Posiciones de Liderazgo

Credibanco fue reconocido en 2025 como el **segundo mejor lugar para trabajar para mujeres en Colombia** por Great Place to Work®, destacándose por sus políticas de equidad, diversidad y empoderamiento femenino



Posiciones de liderazgo



50%
Hombres

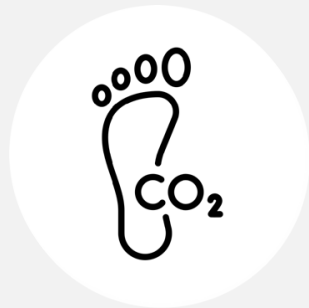


50%
mujeres

242 Colaboradores en posición de liderazgo

Cambio climático y eficiencia energética.

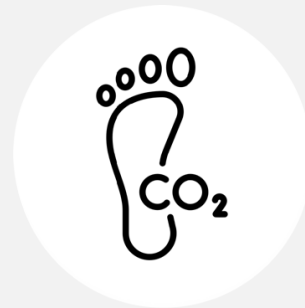
En Credibanco realizamos la medición de la **huella de carbono a nivel nacional**, con alcance a nuestro HUB Metrópolis, 22 oficinas y 5 bodegas. Este ejercicio nos permitió identificar, gestionar y reducir los impactos ambientales asociados a nuestras actividades, así como definir e implementar acciones de eficiencia energética y uso responsable de la energía en nuestros procesos e infraestructura.



Huella de carbono a nivel nacional: Alcance 1+2 (Ton CO2eq/año)

2024-2025: Disminución del **9.2%**

- 2024: **216,35** Ton CO2eq/año
- 2025: **196,40** Ton CO2eq/año



Huella de carbono HUB: Alcance 1+2 (Ton CO2eq/año)

2024-2025: Disminución del **2.01%**

- 2024: **95,19** Ton CO2eq/año
- 2025: **93,10** Ton CO2eq/año



Eficiencia en Consumo energético

2024-2025: Disminución del **7.65 %**

- 2024: 1.213.592 KW
- 2025: 1.120.716 KW

Gestión Ambiental:

Circularidad y consumo eficiente

Alineados con nuestro enfoque de sostenibilidad, avanzamos en acciones concretas para reducir nuestra huella ambiental e impulsar prácticas responsables.

- En **Eficiencia energética** logramos un **7,65%** de ahorro a través de la Renovación de aires acondicionados hacia sistemas Inverter, Iluminación LED a nivel nacional y un plan de bajo consumo para pantallas informativas.
- En **Consumo responsable de agua** implementamos un sistema de riego automático en nuestro HUB Metrópolis que nos generó un **16% de eficiencia**, así mismo con la implementación de sensores de bajo consumo en lavamanos en años anteriores logramos a nivel nacional un ahorro total para 2025 de un **28%** de litros consumidos respecto a 2024.

En la Gestión responsable de residuos se logra una depuración del **78,6%** del archivo histórico de Credibanco con una disposición final controlada de **16.592 kg de papel**, con proveedor certificado.

Hemos implementado un sistema de gestión basado en los principios de la economía circular, orientado a la reducción, reutilización y reciclaje de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), así como de residuos aprovechables. Nuestro propósito es minimizar el impacto ambiental y optimizar el uso de los recursos, contribuyendo al fortalecimiento de la sostenibilidad y al cuidado del medio ambiente

En 2025 se gestionó un total de 40.576 kg de residuos, incluyendo RAEE y materiales no peligrosos.

Estas acciones, fueron acompañadas y reforzadas por iniciativas de Educación y cultura ambiental con "Tips recurrentes de sostenibilidad" difundidos durante el año.





Impacto social

Responsabilidad Social: Impacto que trasciende

Nuestro compromiso con el país también se refleja en acciones que generan oportunidades reales para las comunidades. Dentro de las iniciativas de filantropía y responsabilidad de empresa y colaboradores estamos comprometidos con aportar a iniciativas que generan protección y bienestar a grupos de interés que lo necesitan.

\$435 millones en donaciones, destinados a iniciativas de impacto social en diferentes poblaciones con necesidades particulares.

- Tercera Edad con **donaciones a los Hogares para el adulto mayor** San Antonio de Honda e Itagüí.
- Aportes para **Operación Sonrisa y sus programas de salud** a niños con labio leporino y paladar hendido.
- Aportes en **desarrollo de iniciativas de educación** en primera infancia a través de United Way.
- Entrega de 30 bicicletas a **madres cabeza de hogar** en alianza con Misión INALDE.
- **Apadrinamiento de 80 niños** en navidad de la Fundación Ana Valentina.

