



INFORME DE GESTIÓN 2019

SOMOS
LA RED
#1



TABLA DE CONTENIDO

	Pág.		
Carta del presidente	3	3. Evolución de Redeban en el mercado	22
1. Quiénes somos	5	3.1. Evolución de las tarjetas en Colombia	23
1.1. Acerca de Redeban	6	3.2. Cobertura de la Red	24
1.2. Nuestros accionistas	7	3.3. Crecimiento transaccional	25
1.3. Nuestra junta directiva	8	3.4. Disponibilidad de la red	27
1.4. Comités (auditoría, tesorería, buen gobierno)	9	4. Lineamientos estratégicos	28
1.5. Organigrama	10	4.1. Innovación	29
1.6. Responsabilidad social	11	4.2. Cobertura	29
2. Reconocimientos y certificaciones	13	4.3. Eficiencia	29
2.1. PCI	14	4.4. Servicio	29
2.2. ISO 9001	15	5. Informe de gestión de riesgos	30
2.3. Ambiental	16	5.1. SARO	31
2.4. GPTW (Great Place to Work)	18	5.2. SARLAFT	32
2.5. GCTI (Great Culture to Innovate)	19	5.3. Continuidad del negocio	33
2.6. Licencia de Adquirencia	20	5.4. Asuntos legales	34
2.7. SSAE18 – ISAE3402	21	6. Resultados financieros	36
		Descarga el informe	40



CARTA DEL PRESIDENTE

El año **2019** se caracterizó por ser un periodo de enormes retos y logros para todo el **Equipo Redeban**. Alcanzamos una cifra récord en el número de transacciones de acceso registradas, obtuvimos la recertificación PCI, lanzamos novedosos servicios al mercado -como el primer sistema de pago con reconocimiento facial de Colombia- y afianzamos nuestro liderazgo en la industria de medios de pago electrónico en el país, por mencionar tan solo algunos de los grandes hitos que marcaron nuestro 2019, gracias a una propuesta de valor enfocada en cuatro pilares: **cobertura, servicio, innovación y eficiencia**.





A finales de 2018 tuvimos la oportunidad de realizar una revisión al **direcccionamiento estratégico de Redeban**, encontrando que debíamos continuar aumentando la cobertura de la red de aceptación, innovando en soluciones que faciliten el desarrollo de la industria de pagos electrónicos en Colombia, ofrecer un gran servicio para mantener nuestro posicionamiento como **La Red Preferida** y todo lo anterior, siendo eficientes y sostenibles, sumado a unas grandes apuestas estratégicas que hemos venido ejecutando a lo largo de 2019, aspectos que sin duda nos permitieron alcanzar los objetivos planteados como Equipo.

Estos resultados no hubieran sido posibles sin el invaluable trabajo realizado por cada uno de los colaboradores que formamos parte de **Redeban**, que somos a la vez los encargados de seguir transformando la industria de medios de pago en el país y ofrecer soluciones que faciliten la forma en la que los colombianos realizan sus transacciones.

Ese compromiso de cada uno de los integrantes de la compañía nos inspira a seguir implementando iniciativas enfocadas en mantener un excelente clima laboral, potenciando las habilidades de cada uno de nuestros colaboradores y fomentando su crecimiento y desarrollo dentro y fuera de la compañía, proyectos que nos permitieron cerrar

2019 como una de las 10 mejores empresas para trabajar en Colombia, de acuerdo con la última medición de **Great Place to Work®**.

Todas las innovaciones que introdujimos al mercado nos permiten **transformar realidades y crear oportunidades** para todos los comerciantes de Colombia, llegando incluso a segmentos como el de emprendedores y microempresarios para que incluyan en sus negocios elementos de la cuarta revolución industrial y les ofrezcan a sus clientes nuevas experiencias de pago.

Esta Tarea sin duda la continuaremos con más fuerza en **2020**, basados en la innovación y la excelencia en el servicio, para seguir cumpliendo nuestro propósito superior:

“Transformar la industria de medios de pagos electrónicos en Colombia”

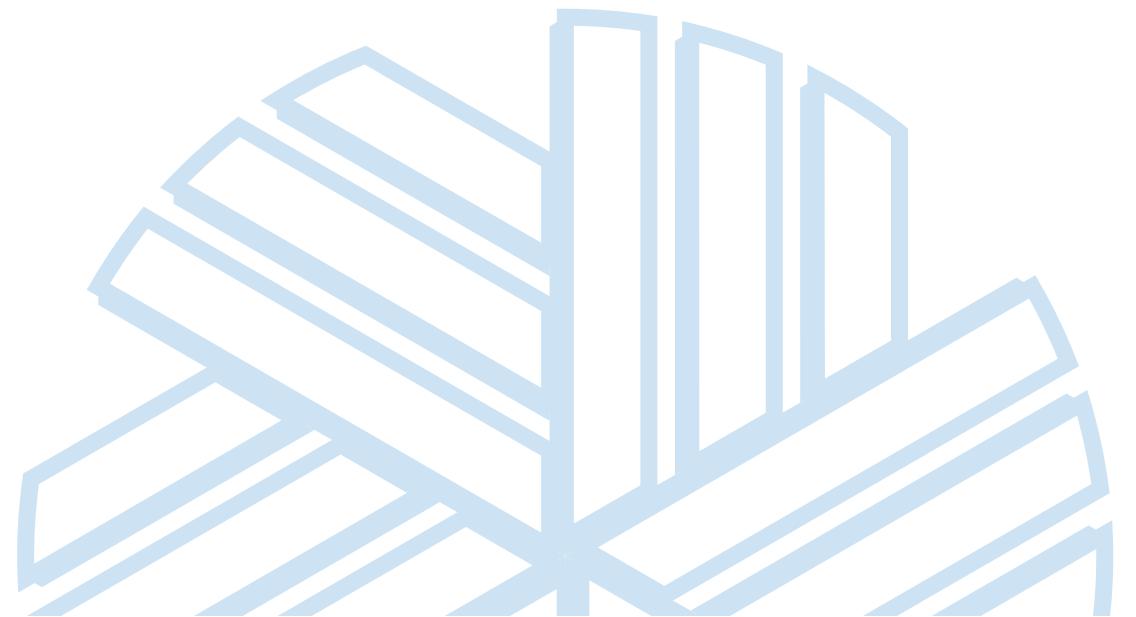
ANDRÉS FELIPE DUQUE MARTÍNEZ
Presidente ejecutivo



QUIÉNES SOMOS



1.1. Acerca de Redeban



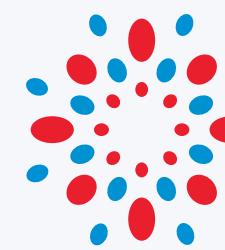
Somos una entidad administradora de un sistema de pago de bajo valor, sometida a la vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia, prestadora de servicios de compensación, liquidación y procesamiento electrónico de información y transacciones. A través de nuestra red de acceso y de comercios, facilitamos la aceptación de diversos instrumentos de pago como tarjetas con chip y banda, billeteras e instrumentos con tecnologías

de pago sin contacto (contactless), que son procesadas por medio de diferentes dispositivos de acceso propios como Datáfonos, Minidatáfonos, soluciones de e-commerce, códigos QR y Corresponsalía Bancaria, instalados en todo el territorio nacional.



1.2. Nuestros Accionistas

Redeban Multicolor S.A. ("Redeban") somos el resultado de la integración de dos redes líderes dentro del mercado colombiano: Redeban y Red Multicolor, cuyos accionistas eran los bancos. Producto de esta integración, nuestros accionistas son:



Banco Caja Social



Banco de Occidente



banco popular



DAVIVIENDA



BBVA



Scotiabank™
COLPATRIA

BANCO GNB
SUDAMERIS

Bancolombia



Banco AV Villas



Banco de Bogotá

Itaú



1.3. Nuestra junta directiva

Nuestra junta está compuesta por nueve (9) miembros patrimoniales con sus respectivos suplentes

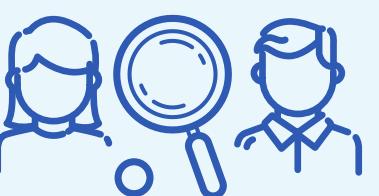
-  ► Adriana Cárdenas Acuña
-  ► Alberto Patricio Melo Guerrero
-  ► Liliana Vásquez Uribe
-  ► María Andrea Claros
-  ► Esperanza Pérez Mora
-  ► Alejandro Ramírez Lalinde
-  ► Edna Margarita Ramírez Herrera
-  ► Efraín Velásquez Vela
-  ► Danilo Morales Rodríguez





1.4. Comités (Auditoría, tesorería, buen gobierno)

En desarrollo de prácticas de buen gobierno, contamos con tres (3) comités asesores de la junta directiva, que desarrollan labores tendientes a evaluar y revisar mejores prácticas dentro del mercado, altos estándares de gobierno y control interno y manejo de tesorería, monitoreando y evaluando la suficiencia de los controles para administrar y mitigar los riesgos inherentes a la operación, como los riesgos de mercado y liquidez.



Comité de Auditoría

Alberto Patricio Melo Guerrero

Alejandro Ramírez Lalinde

María Andrea Claros Rizo



Comité de Tesorería

Esperanza Pérez Mora

Efraín Velasquez Vela

Danilo Morales Rodríguez



Comité de Buen Gobierno

Liliana Vásquez Uribe

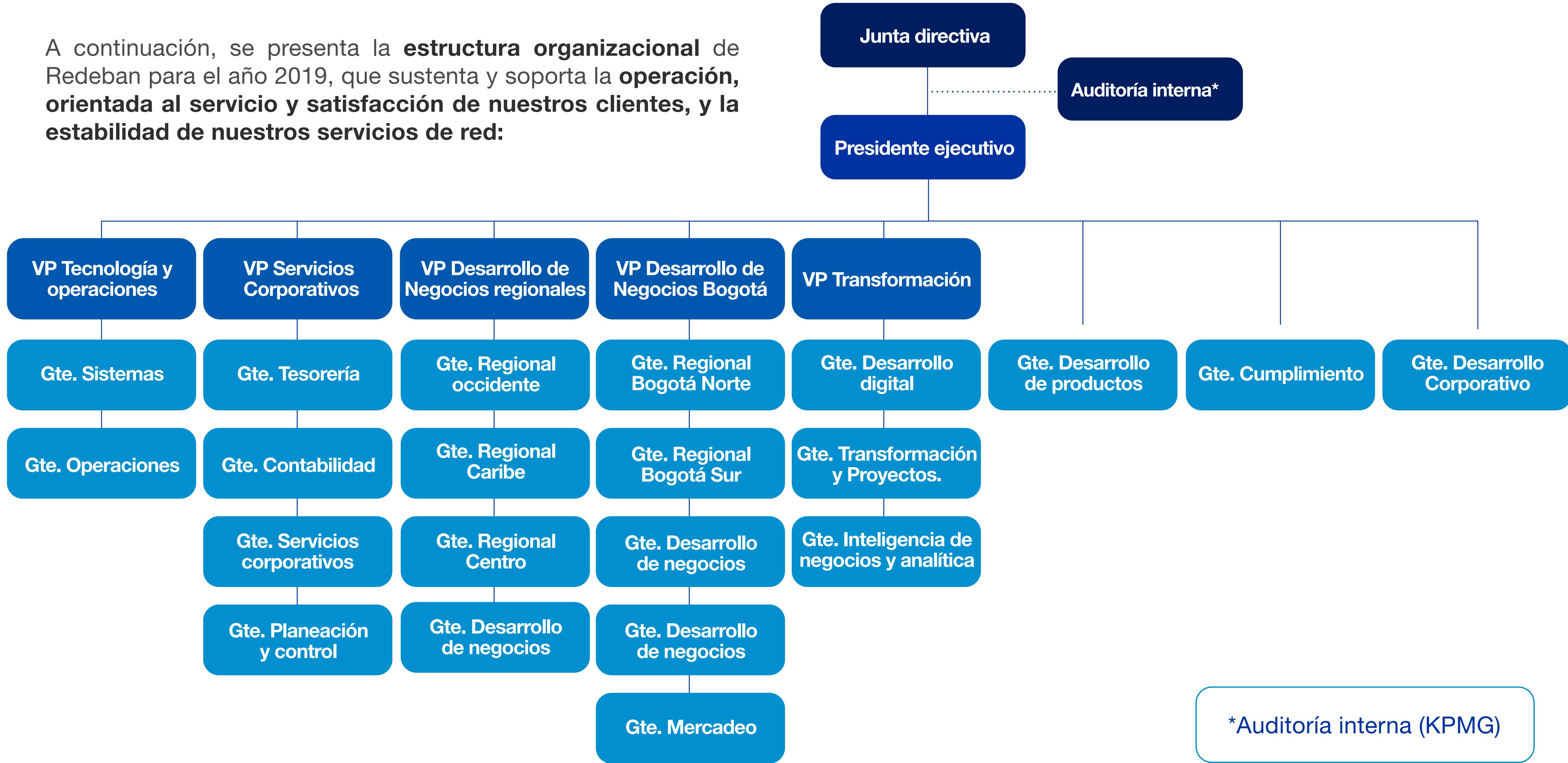
Esperanza Pérez Uribe

Margarita Ramírez Herrera



1.5. Organigrama general

A continuación, se presenta la **estructura organizacional** de Redeban para el año 2019, que sustenta y soporta la **operación, orientada al servicio y satisfacción de nuestros clientes, y la estabilidad de nuestros servicios de red**:





1.6. Responsabilidad social

“Construimos sueños con apoyo de nuestros colaboradores”

Durante el año **2019** apoyamos a comunidades vulnerables del territorio nacional, promoviendo la participación activa de nuestros colaboradores. Creamos espacios que permitieron, a cada una de las personas que forman parte de la organización, contribuir desarrollo y bienestar de estas comunidades.

Mantuvimos y fortalecimos nuestra relación con la **Fundación Multis**, una institución educativa que tiene como objetivo potencializar la

educación de niños con discapacidades visuales y cognitivas. Contamos con dieciocho (18) colaboradores voluntarios de esta causa y creamos cuentos para niños de hasta seis (6) años con discapacidad visual. Producto de lo anterior, dos de nuestros colaboradores viajaron a Medellín y compartieron con todos los niños que se benefician con los programas de la Fundación. Trajeron consigo aprendizajes e historias de vida que compartieron con toda la organización.



Número de colaboradores Redeban participantes en diferentes fundaciones:



De igual forma, abrimos un espacio durante la jornada laboral para que veinte (20) voluntarios apoyaran la alianza entre Redeban y **TECHO**, en la que se construyó una sede comunitaria en el barrio La Colina en la localidad de Ciudad Bolívar de la ciudad de Bogotá, D.C. El objetivo fue aportar felicidad y mejorar la calidad de vida por medio de la construcción del sueño de toda una comunidad.

Para navidad regalamos sonrisas y cumplimos los sueños de niños que han tenido que pasar por situaciones difíciles. Continuamos con nuestra relación con la **Fundación Creemos en Ti**, dedicada a hacer acompañamiento psicológico a niños y adolescentes de bajos recursos que han sido víctimas de violencia sexual. Noventa (90) de nuestros colaboradores se convirtieron en “Papá Noel” y transformaron sueños escritos en alegres realidades.

Para 2020, nuestro objetivo estará enfocado en seguir contribuyendo al desarrollo de comunidades vulnerables, a partir de diversas actividades enmarcadas dentro de nuestra política de responsabilidad social, en donde participen de manera activa nuestros colaboradores.



Voluntarios participando junto a la fundación TECHO

RECONOCIMIENTOS Y CERTIFICACIONES





PARTICIPATING ORGANIZATION

■ 2.1. PCI (Payment Card Industry Data Security Standard)

Recibimos la recertificación internacional **PCI DSS (Data Security Standard), versión 3.2**, que construye un sello de garantía y reconocimiento de las compañías procesadoras y almacenadoras de datos de tarjetahabientes que cumplen con los más altos estándares de seguridad.

La recertificación se dio como resultado de una exhaustiva auditoría realizada por una empresa especializada en seguridad tecnológica, avalada por PCI, en la que corroboró que cumplimos con los más altos niveles de seguridad exigidos y el manejo de los datos financieros de los usuarios que realizan transacciones a través de nuestra red, en cumplimiento con dichos estándares.

Este sello nos permitirá seguir consolidando nuestro liderazgo en el mercado, el cual se refleja en el procesamiento del 56% de las transacciones de las compras electrónicas que se realizan en el territorio colombiano; transacciones que siguen contando con la garantía de la protección de los datos financieros de los colombianos, bajo estrictas condiciones y altos estándares en materia de seguridad.



■ 2.2. ISO 9001



Enrutamiento de transacciones
electrónicas financieras y
compensación consolidada.

Frente al Sistema de Gestión de Calidad, mantenemos la certificación **ISO 9001:2015**, para el “Enrutamiento de transacciones electrónicas financieras y compensación consolidada” otorgada por BVQi.

Nuestro Sistema de Gestión Ambiental se implementó y se mantiene bajo la Norma **ISO 14001:2015**.





■ 2.3. Ambiental

Mantuvimos la certificación Nivel IV “**En Marcha Hacia la Excelencia Ambiental**”, obtenida dentro del Programa de Excelente Ambiental Empresarial de la Secretaría Distrital de Ambiente de Bogotá, D.C. Esta certificación fue otorgada por esta Secretaría mediante Resolución No. 04053 de 2018.

De igual forma, y en cumplimiento del compromiso contemplado dentro de nuestra Política Ambiental, durante el período 2019, desarrollamos y efectuamos las siguientes actividades:

- En marzo de 2019, presentamos el informe de los residuos peligrosos que generamos, ante la Secretaría Distrital de Ambiente, en cumplimiento de la Resolución 1289 de 2007.

Dentro de los programas ambientales:

Ahorro y uso eficiente de energía

Ejecutamos un Estudio de factibilidad para identificar la viabilidad de implementar energía fotovoltaica en el edificio Principal.

En nuestras instalaciones realizamos el cambio de la iluminación convencional a tipo LED, que por su bajo consumo permite un importante ahorro energético.

Gestión integral de residuos sólidos

Como parte de nuestro compromiso socioambiental y para apoyar la actividad de los recicladores en Bogotá, entregamos los residuos aprovechables a la **Asociación ASOREMA**.



■ 2.3. Ambiental



RESPONSABILIDAD AMBIENTAL Y TOMA DE CONCIENCIA

Como parte del fortalecimiento de la toma de conciencia ambiental, realizamos las siguientes actividades:

①

Extendimos a los hogares de los colaboradores, el buen manejo y disposición de residuos sólidos, enfocado en la disminución de los desechos que se generan y fortalecer la clasificación de los residuos aprovechables, a través de charlas de sensibilización con nuestros colaboradores.

②

En el reuso de materiales aprovechables nos integramos a la causa de la **Fundación “Botella de Amor”**, incentivando a nuestros colaboradores a que aportaran botellas de plástico llenas con empaques de snacks (Ecoladrillo).

③

Para fortalecer la optimización de la gestión de residuos, realizamos la primera Semana de Ecocalidad. También dimos continuidad a la segunda campaña de Reciclaje de Aparatos Eléctricos y Electrónicos RAEE's del hogar.

④

En cuanto a conciencia ambiental colectiva y actitudes amigables con el ambiente, realizamos la primera Caminata ecológica con la participación de los colaboradores.





Great
Place
To
Work®

Puesto
#8

■ 2.4. GPTW - Great Place to Work

En 2019, fuimos reconocidos como la empresa número 8, entre los mejores lugares para trabajar en Colombia. Contar con este reconocimiento por parte de Great Place To Work, se fundamenta en nuestro talento humano y nuestro compromiso por hacerlo posible.

En Redeban nos interesamos de manera genuina por el bienestar de nuestros colaboradores, el cual es reconocido con su: **camaradería, respeto, imparcialidad, orgullo y conexión** con sus líderes. El compromiso de Redeban es la construcción de país desde el propósito superior: promover la transformación de la industria de pagos electrónicos en Colombia, con la certeza absoluta que involucrar al equipo con este propósito, genera en cada uno de ellos, **orgullo y reconocimiento de la labor diaria**, dando sentido a la existencia de la organización y a cada uno de los colaboradores, por formar parte de ella.





**GREAT CULTURE
TO INNOVATE®**

CERTIFICATE
2019-2020
Colombia



■ 2.5. GCTI - **Great Culture to Innovate**

En 2019 obtuvimos el reconocimiento **Great Culture To Innovate®**, por ser una de las empresas en Colombia con una cultura organizacional que promueve y potencializa la innovación.

Este reconocimiento es de suma importancia para nosotros, en la medida que nos destaca por uno de nuestros lineamientos estratégicos: la innovación.



■ 2.6. Licencia de Adquirencia

La obtención de la licencia de uso de marca de la franquicia VISA, nos convierte en una red de procesamiento multifranquicia, permitiéndonos, dentro de nuestra misión de servir como facilitador del desarrollo de la industria de pagos, fortalecer nuestra propuesta de valor de cara a las entidades que deseen optimizar sus procesos comerciales, tecnológicos, operativos y financieros. Dichos beneficios se obtendrán a partir de la posibilidad de centralizar la administración de todos los procesos de aceptación y procesamiento de las dos franquicias más reconocidas del mundo, Mastercard y Visa, en una sola red.

El reconocimiento de nuestro desempeño superior y compromiso, consolida nuestro esfuerzo por ser la red preferida que transforma la industria de pagos del país.





■ 2.7. SSAE18 - ISAE3402

Obtuvimos las certificaciones SSAE18 e ISAE3402 para los principales **procesos** de nuestros **clientes y/o usuarios de red**.





EVOLUCIÓN DE REDEBAN EN EL MERCADO



3.1. Evolución de las tarjetas en Colombia

De acuerdo con cifras de la Superintendencia Financiera de Colombia, la industria de tarjetas viene creciendo positivamente en número de plásticos, acercándose en **2019** a **48,9 millones** de tarjetas activas, de las cuales el **32%** son tarjetas de crédito y **68%** son tarjeta débito.

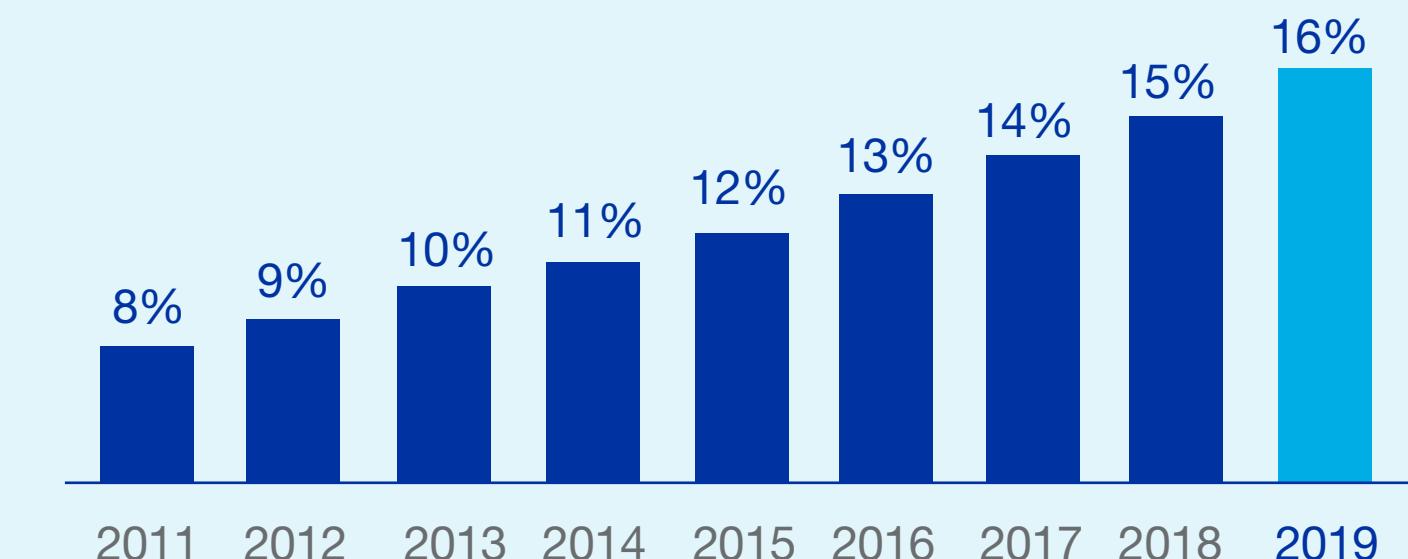
Las compras nacionales con tarjeta de crédito representan el **39%** y las tarjetas débito representan el **61%**. Se debe indicar que el consumo con tarjetas de débito es superior que aquél observado en tarjetas créditos. Los tickets promedio han venido descendiendo frente al año anterior,

observándose un consumo promedio con tarjeta de crédito de **\$177.000 pesos** y con tarjeta débito de **\$103.000 pesos**.

Respecto a la penetración de compras con tarjetas dentro del consumo de los hogares colombianos, la misma se acerca al **16%**, con lo cual observamos una evolución positiva, pero aún insuficiente, para el tamaño del mercado.

A continuación, se presenta el comportamiento de la penetración de compras con tarjetas dentro de los hogares colombianos:

**Penetración compras con Tarjeta en Colombia
(2011 - 2019)**



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia - Cálculos propios



3.2. Cobertura de red

“Cumpliendo nuestro objetivo de crecer la red de aceptación en Colombia.”



Durante el año 2019, afiliamos a la red más de **87.000** nuevos comercios de los cuales **98%** se mantienen activos al corte del **31 de diciembre de 2019**. La base total de comercios (activos e inactivos) al cierre del año, es de **665.000**, de los cuales **466.000** corresponden a comercios activos, lo que representa un **70%** del total de la base.

Nuestra misión consiste en: “**Servir como facilitador del desarrollo de la industria de pagos en Colombia**”. En desarrollo de esta misión, y como uno de nuestros objetivos estratégicos, tenemos establecido que, para cumplir con nuestra razón de ser, es necesario expandir año a año la cobertura de la red de aceptación de medios de pago electrónicos.

En este sentido, debemos resaltar que los puntos de aceptación crecieron un **16,3%** con respecto a 2018, observándose una dinámica muy positiva en Corresponsales Bancarios Puros, Comercio Electrónico y en POS Tradicionales (por la participación que tienen en la mezcla de puntos de aceptación), con presencia en **1.049** municipios, que representa una cobertura en el **94%** de los municipios a nivel nacional.

Con relación a la cobertura, como un lineamiento de nuestra estrategia, nuestro Plan Comercial del año 2019 se enfocó en cumplir dos objetivos principales:

EXPANSIÓN DE LA COBERTURA

La vinculación de nuevos comercios para expandir la **aceptación de medios de pagos electrónicos**, sumado a la penetración de segmentos no tradicionales y nuevos ecosistemas, donde el efectivo era el medio de pago preferido.

CRECIENDO SOSTENIDAMENTE LAS TRANSACCIONES Y LOS PROCESOS DE RED

En búsqueda del crecimiento eficiente y con el propósito de apalancarnos en nuestras capacidades e infraestructura tecnológica, en 2019 desarrollamos nuevas funcionalidades y servicios transaccionales que permitieron crecer las **Transacciones** un **21,2%** con respecto al año anterior, y llegar en consecuencia a **4.713 millones** de Transacciones.



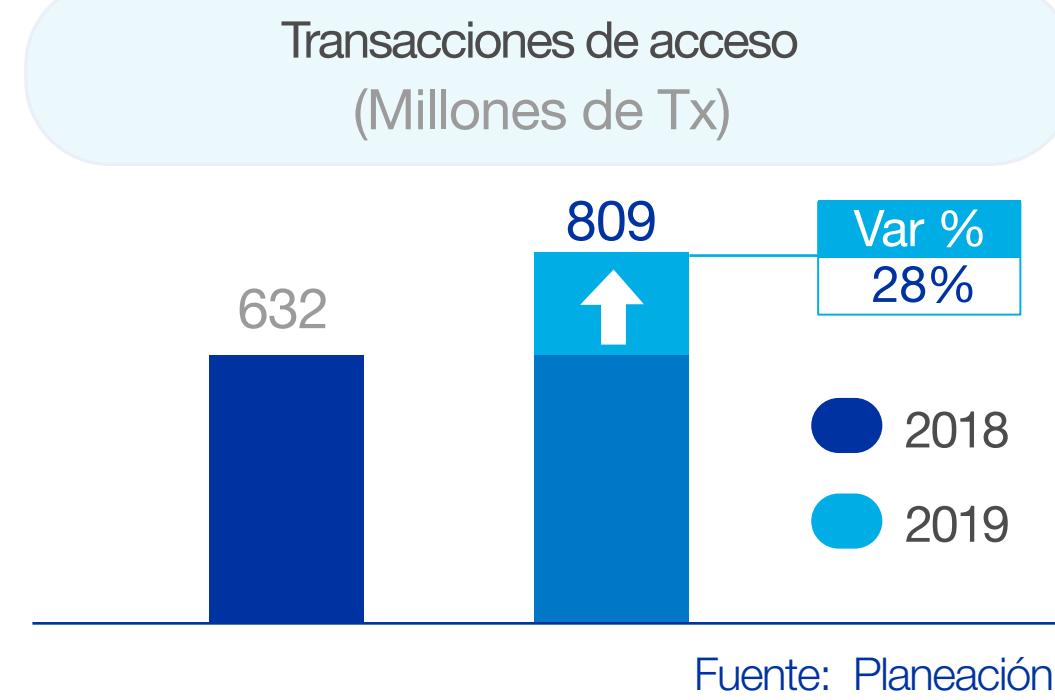


3.3. Crecimiento Transaccional

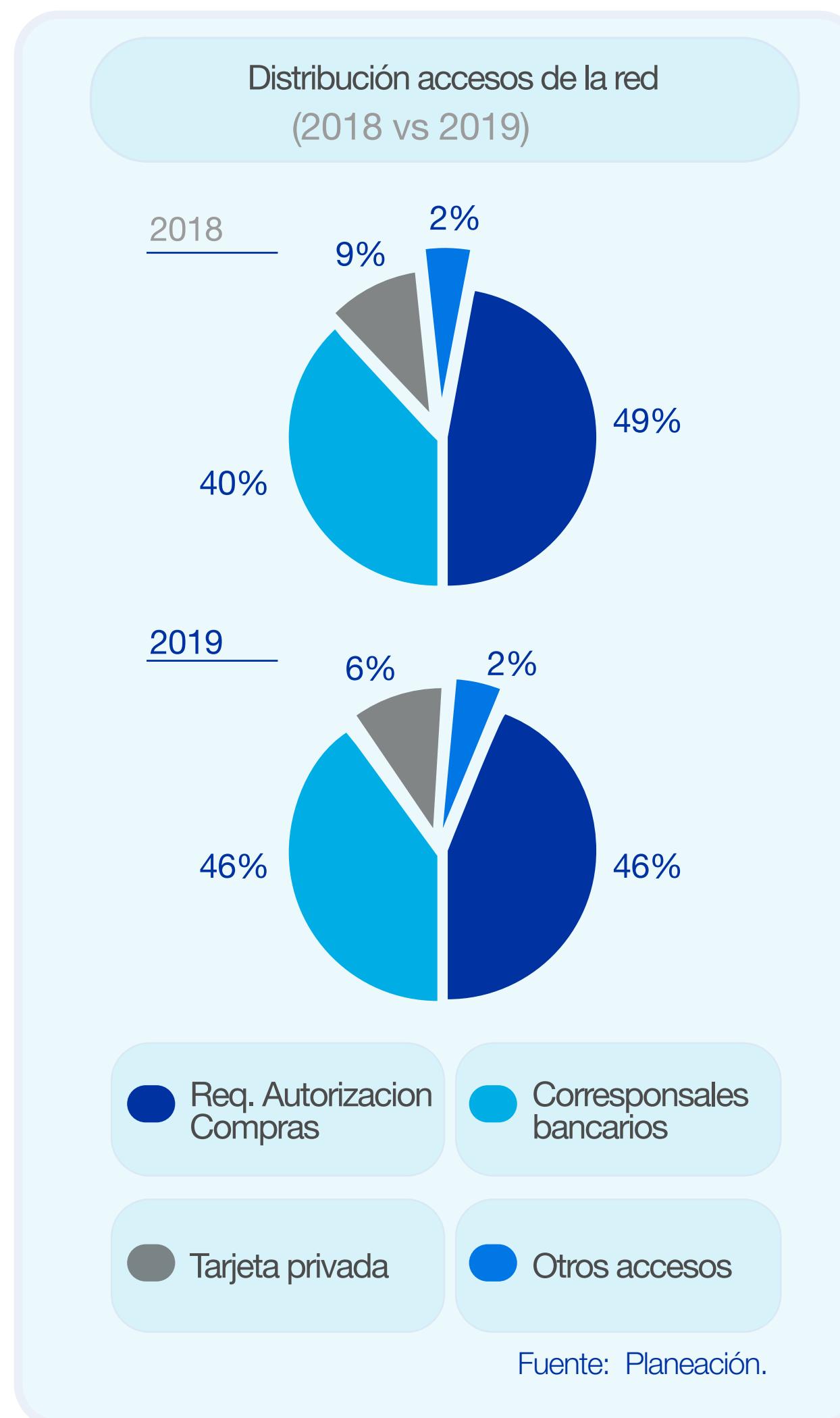


Crecimiento constante de los accesos a la red

Los accesos de la red, que son todas las transacciones que se originan en uno de nuestros puntos de aceptación, registraron un crecimiento anual de **28,0%**, llegando a **808,8** millones de transacciones de acceso.

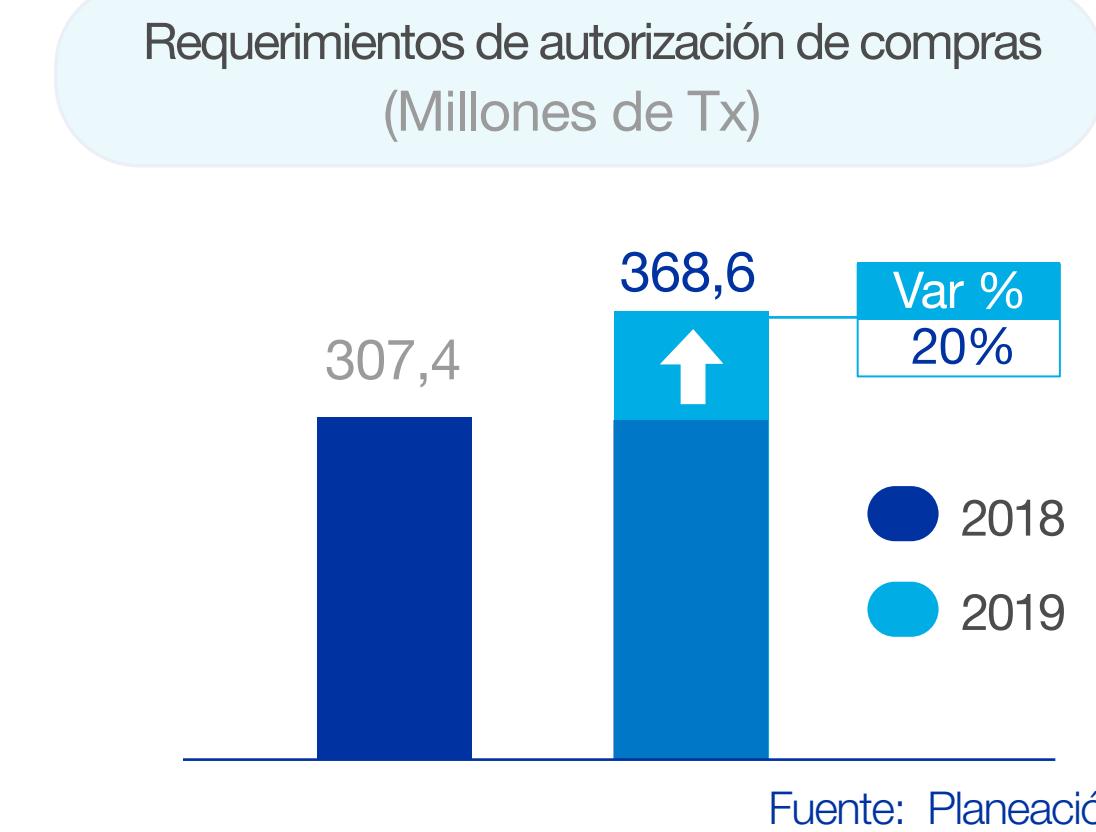


Adicionalmente en 2019 observamos un cambio en la mezcla de accesos de nuestra red, donde los accesos de Corresponsales Bancarios ganaron un **6%** de participación, al pasar del **40%** en el **2018**, al **46%** en el **2019** respectivamente.



Evolución de los requerimientos de Autorización de Compras

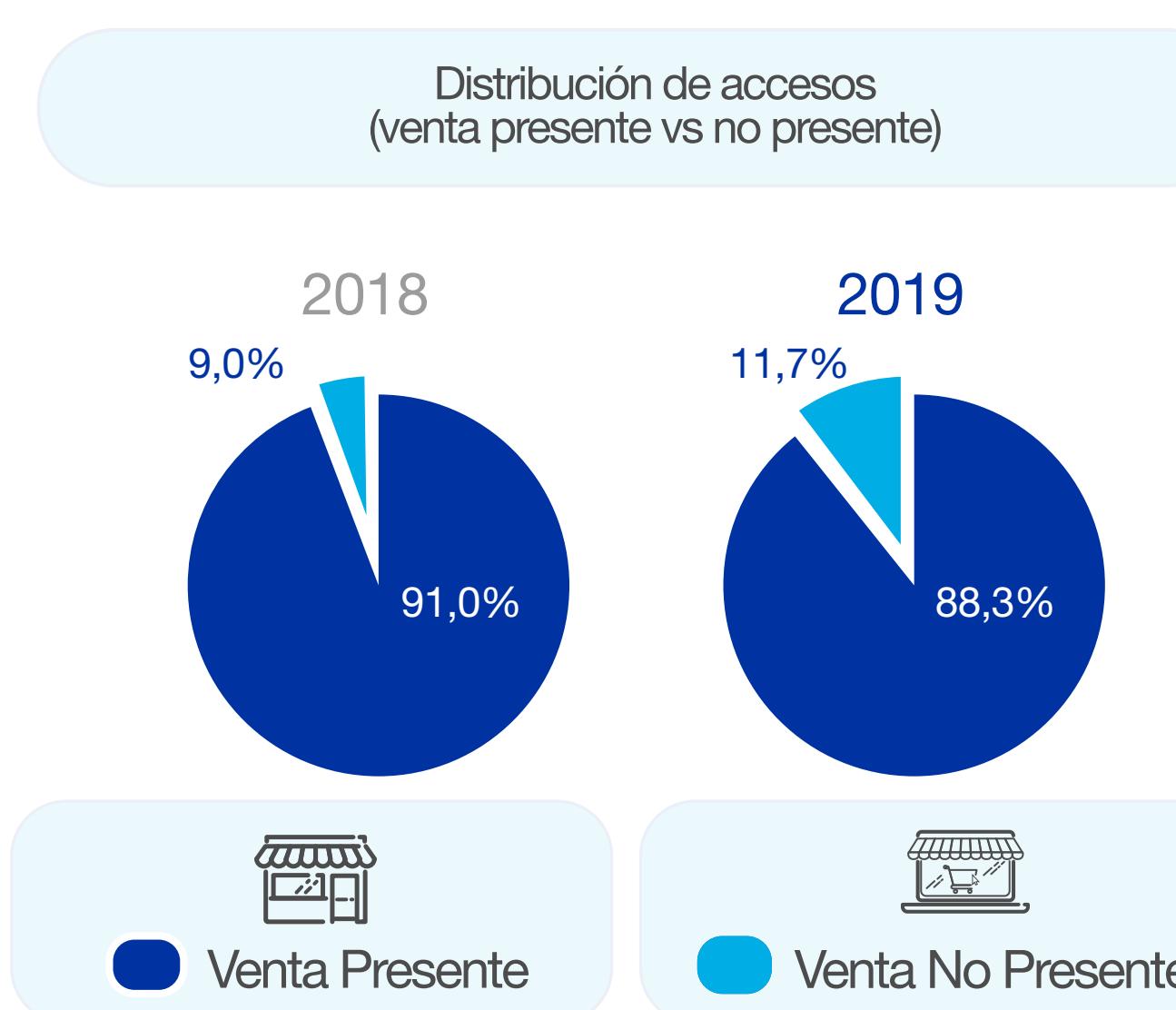
En 2019 observamos un crecimiento anual del **20%** de los **requerimientos de autorización de compras** (**compras con tarjetas de franquicia**), en donde sobresalen la evolución del comercio electrónico (E-Commerce), la introducción de Master Debit y Visa Debit y el desarrollo de nuevas tecnologías que permitieron penetrar segmentos donde el efectivo era el medio de pago preferido o, en algunos casos, el único medio de pago.





Creciendo sostenidamente las transacciones y los procesos de red

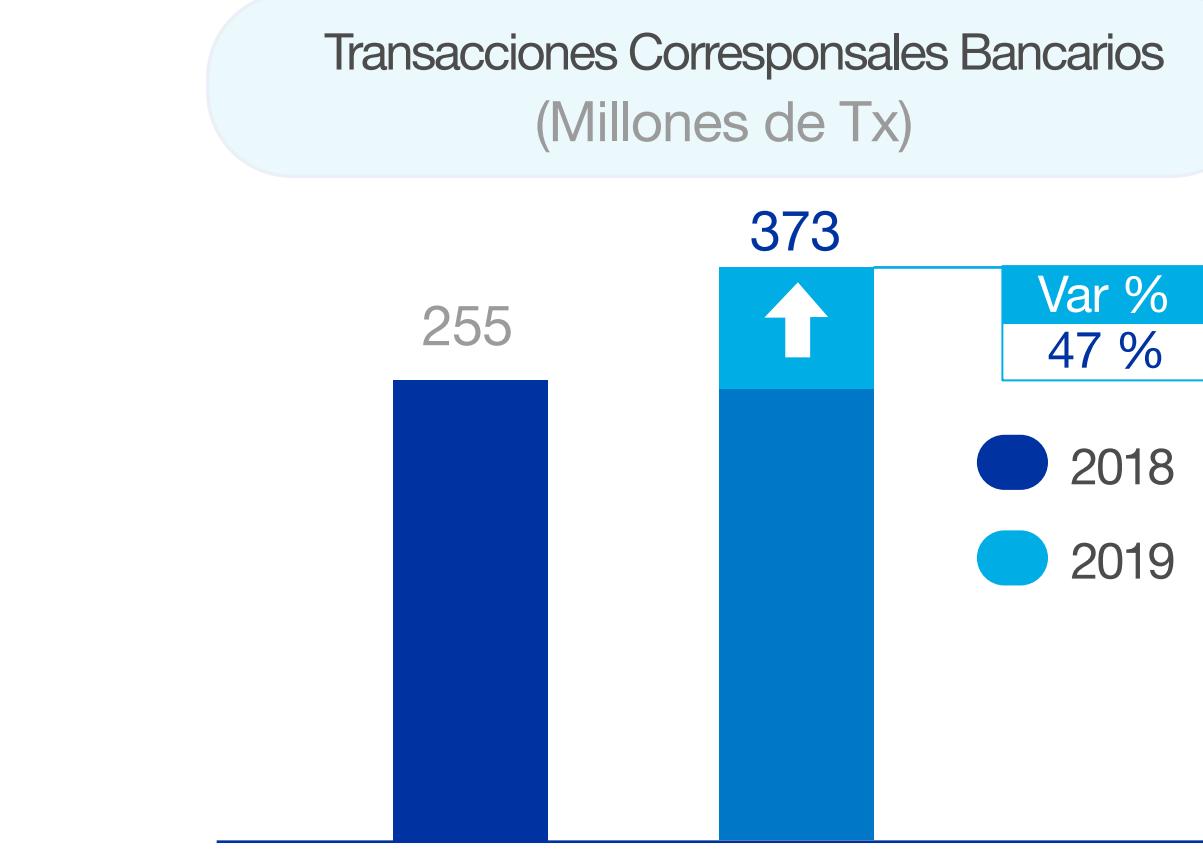
Las transacciones de comercio electrónico han ampliado su participación en el mercado. Cada vez más personas utilizan diferentes dispositivos electrónicos (computadores, dispositivos móviles, tabletas, entre otros) para realizar compras en ambientes no presenciales. Desde Redeban, estamos fortaleciendo cada vez más este canal, para contribuir a su crecimiento. En 2019 observamos un crecimiento anual de **88,3%** en estas transacciones, llegando a **43 millones** de transacciones en ambientes no presenciales. Lo anterior, ha generado que las ventas en ambientes no presentes hayan crecido y representen el **12%** de nuestras transacciones, frente al **9%** que representaban en el 2018.



Evolución de los Accesos de Corresponsales Bancarios

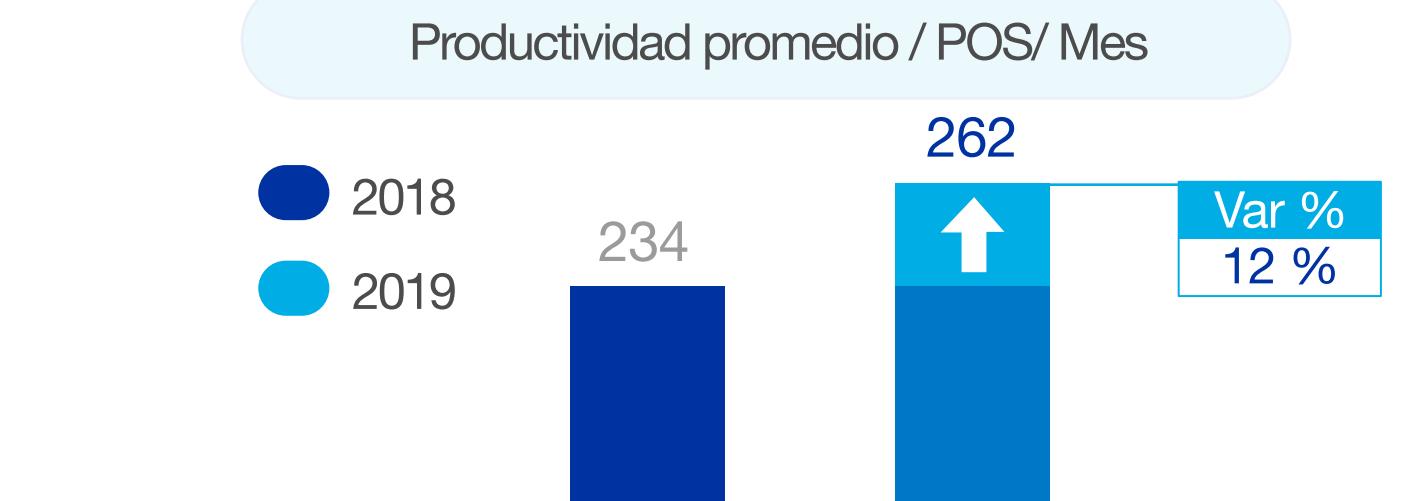
Desde Redeban venimos apoyando activamente las iniciativas de las entidades financieras para expandir su cobertura en territorio nacional. Ejemplo de lo anterior, es el crecimiento observado en 2019 de los puntos de aceptación de corresponsales bancarios, que de manera agregada han aumentado **33,1%**, en donde los corresponsales bancarios puros y mixtos han crecido **27,3%** y **42,9%** en 2019, con respecto al 2018.

En adición a la positiva evolución de los puntos de aceptación de corresponsales bancarios, en 2019 implementamos nuevas funcionalidades y transacciones que impulsaron un crecimiento del **46,6%** de las transacciones generadas por este canal, alcanzando **373,4 millones** de transacciones.



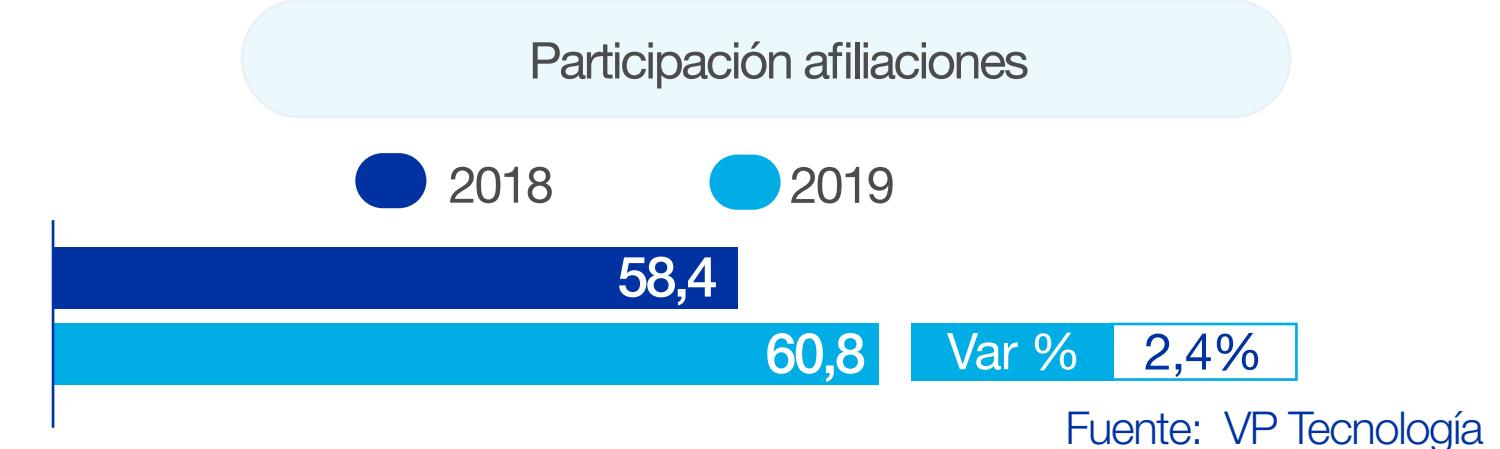
Una red que crece eficientemente

Durante el año 2019, la **productividad mensual promedio** de los POS creció **12,2%** con respecto al año anterior, es decir, que el número de transacciones realizadas en nuestros dispositivos se incrementó en el año 2019 frente al comportamiento observado en el año 2018; lo cual es evidencia del crecimiento eficiente de nuestros puntos de aceptación.



El aliado preferido para la vinculación de nuevos comercios

De igual manera, alineado con nuestra visión de “**Ser la Red Preferida**”, en el año 2019 fortalecimos nuestra participación de mercado en afiliaciones, logrando que alrededor de seis (6) de cada diez (10) afiliaciones nuevas del sistema, tengan un punto de aceptación nuestro, incrementando en **2,4%** nuestra participación frente al año anterior

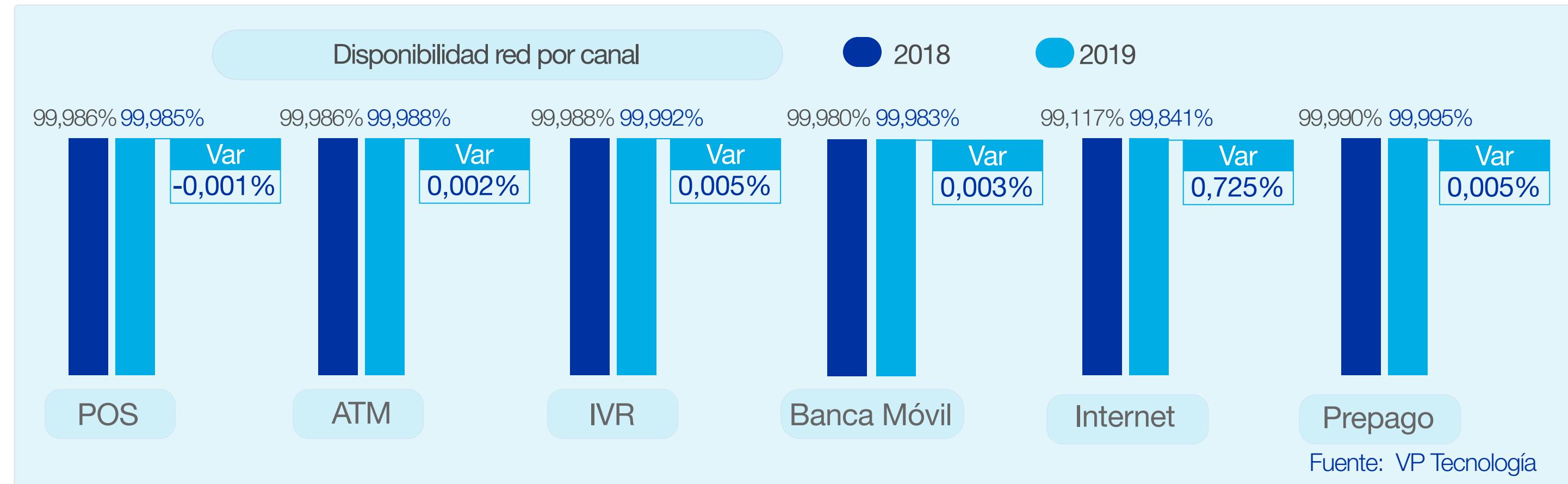




3.4. Disponibilidad de la red

Orientados a la alta disponibilidad de nuestros servicios

Conscientes de la trascendencia de los servicios que prestamos a los diferentes actores de la industria, y comprometidos con mantener excelentes niveles de servicio, en los últimos años, hemos venido realizando la actualización de nuestra infraestructura tecnológica, la cual en el año 2019 nos permitió ofrecer alta disponibilidad y redundancia de la red, en los diferentes canales en donde operan nuestras soluciones.



LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS





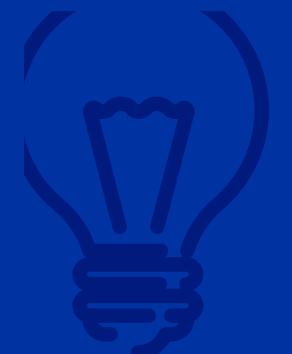
Los lineamientos estratégicos son los aspectos de más alto nivel nuestra **estrategia organizacional** y tienen como propósito alinear el comportamiento de todos nuestros colaboradores, hacia un horizonte, visión y propósito compartido.

En 2019 nuestro direccionamiento estratégico para nuestro core del negocio estuvo orientado a enfocarse en el desarrollo los siguientes lineamientos estratégicos:



INNOVACIÓN

Liderar el desarrollo de soluciones especializadas que faciliten la expansión de la industria de pagos en Colombia.



EFICIENCIA

Mantener eficiente y rentable cada punto de aceptación facilitando el desarrollo de la industria de pagos.



COBERTURA

Agresividad en crecimiento de la Red de Aceptación, cautivando nuevos segmentos y manteniendo los actuales.



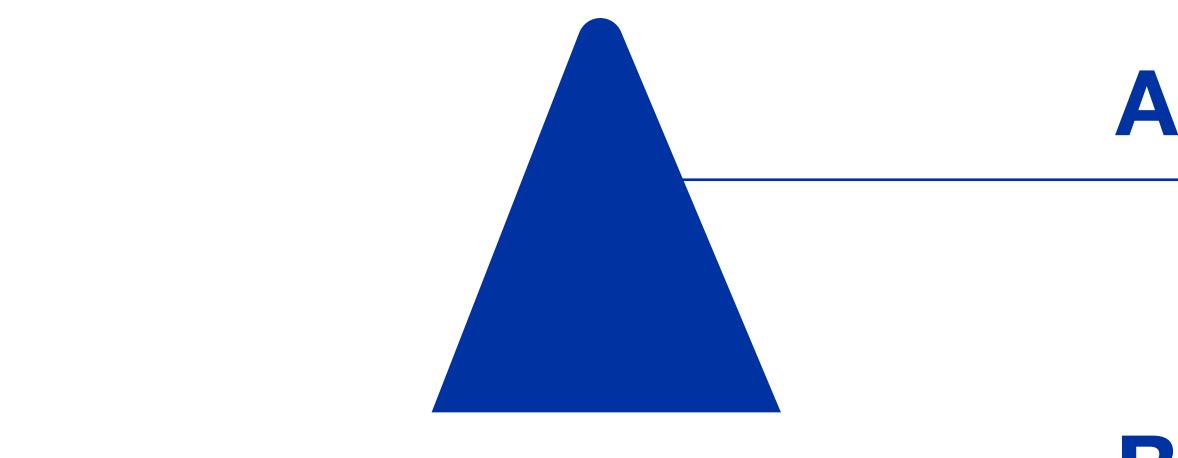
SERVICIO

Ofrecer el mejor servicio con estándares de industria, a comercios y entidades, para ser la red preferida.

Este lineamiento estratégico tuvo en consideración los resultados del proceso de consultoría que realizó Kearney en 2018, donde se estableció que el core del negocio debía complementarse con apuestas estratégicas y building blocks para los próximos años (las iniciativas claves en las que se enfocarán y alinearán nuestros esfuerzos para desarrollar capacidades competitivas e incursionar en nuevos negocios, asegurando nuestra competitividad y diferenciación).



TIPOS DE INICIATIVAS ESTRATÉGICAS



Apuestas estratégicas

Omnicanalidad
Hub de interoperabilidad

Building blocks

Analítica
Soluciones Anti-Fraude
Comercio electrónico
Procesador multifranquicia

Core del negocio

Esquema tarifario
Fomentar la reducción en uso de efectivo
Ampliar cobertura



INFORME DE GESTIÓN DE RIESGOS

■ 5.1. Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO)

En el mes de febrero de 2019, la Superintendencia Financiera de Colombiaa través de la delegatura de riesgo operativo realiza inspección in situ nuestra compañía, esta visita derivó en planes de mejoramiento continuo en torno a temas de riesgo operativo, tecnología, seguridad, ciberseguridad y tesorería, los cuales hemos cumplido durante el año.

Dentro de los aspectos a resaltar, debemos indicar que actualizamos la metodología de riesgo respecto a la etapa de identificación y planes de tratamiento. De igual forma, incluimos nuevas fuentes de eventos de riesgo para el cálculo de pérdida financiera e iniciamos la implantación de la herramienta GRC (Gobierno, Riesgo y Cumplimiento), con el propósito de integrar la gestión del riesgo al manejo y gestión de incidentes.

Con relación a los indicadores de riesgo operativo, presentamos una reducción en el apetito de riesgo, puesto que se pasó de **\$666 millones de pesos** en el 2018 a **\$537 millones de pesos** para el 2019.

El perfil del riesgo operativo se movió del cuadrante Posible-Moderado en el riesgo inherente al cuadrante Improbable-Moderado para el riesgo residual, entregando un indicador residual con probabilidad de **1,66** e impacto **2,32** para el mes de diciembre en una escala de 0 a 5.

Su valoración en la cuenta de siniestros por riesgo operativo cerró a diciembre de 2019 con **\$422 millones de pesos**, lo cual equivale a **78,7%** sobre el apetito de riesgo anual y un **1,37%** sobre la utilidad operacional.

Cuenta de siniestros por riesgo operativo

— Diciembre 2019 —





■ 5.2. Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT)

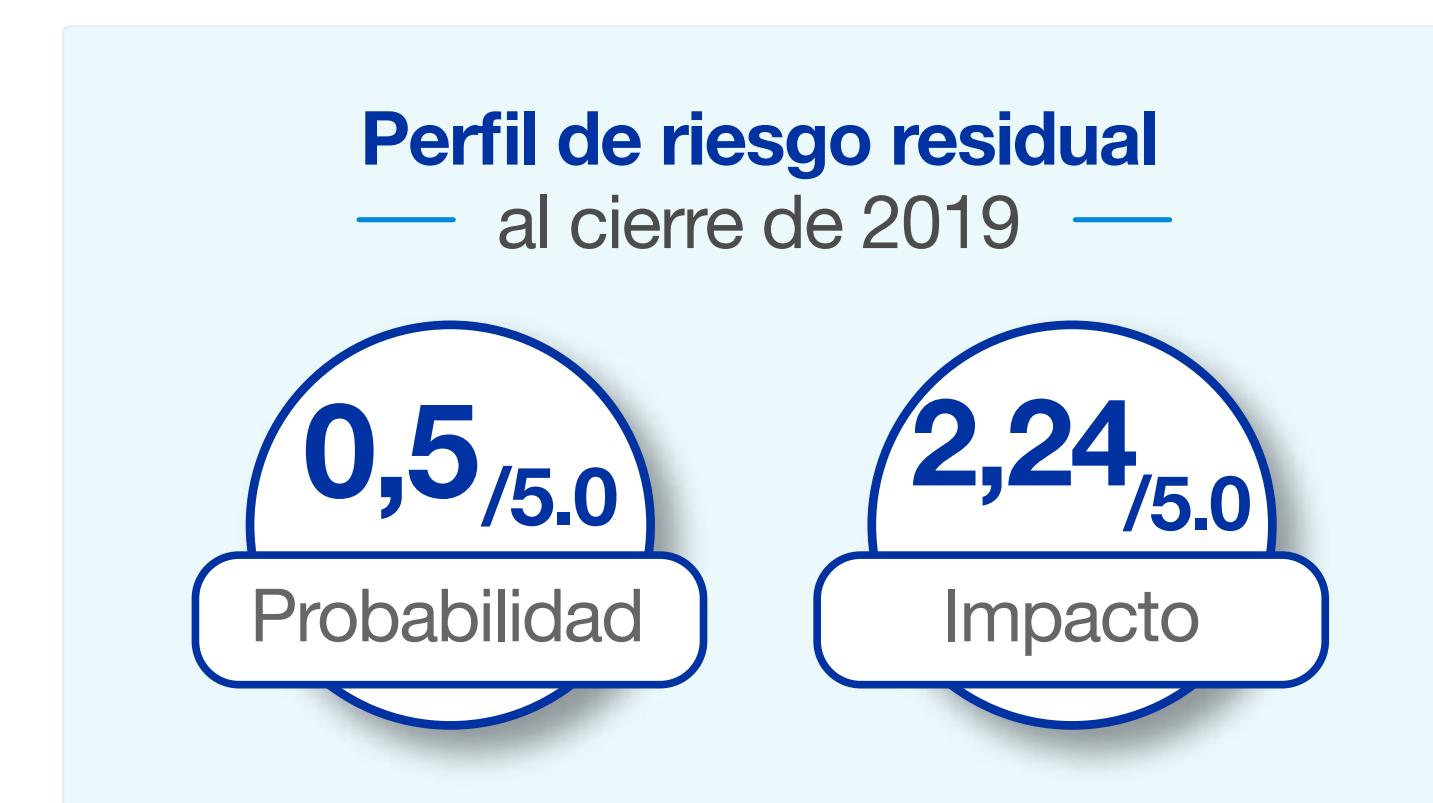


Para 2019, en función de prevenir el riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo (LAFT), en atención a las nuevas normativas expedidas por el ente regulador, incorporamos controles dentro de nuestro proceso de afiliación y monitoreo de terceros que operan como pasarelas de pagos. Lo anterior, en cumplimiento de la circular externa 008 de 2018 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia. De igual forma, establecimos y nos acogimos al protocolo de detección y reporte ante actualizaciones de la lista expedida por la Organización de Naciones Unidas (ONU). También pasamos a producción la herramienta (Lista Única) que está al servicio de la evaluación de las áreas de negocio, comercial y riesgos, para el cruce de información contra listas vinculantes. Todos estos cambios los actualizamos e incorporamos en nuestro Manual SARLAFT.

Por otra parte, enviamos oportunamente veintiséis (26) reportes de comercios a la Unidad de Análisis e Información Financiera (UIAF), con transaccionalidad inusual u operaciones

realizadas en Colombia con tarjetas de emisores internacionales. En el segundo semestre de 2019, implementamos exitosamente modificaciones en los reportes regulatorios de transacciones con tarjetas de emisores internacionales.

Al cierre de 2019, el perfil de Riesgo Residual se encuentra en el cuadrante Posible-Insignificante, con un indicador de probabilidad en 0,50 e impacto 2,24 en una escala de 0 a 5 que no demandó acciones complementarias.



■ 5.3. Gestión de la continuidad del negocio



Como parte de nuestra gestión de continuidad del negocio, durante 2019 robustecimos el centro alterno tecnológico con la ampliación y adquisición de un nuevo equipo de almacenamiento de datos (storage 3PAR) para garantizar el almacenamiento de bases de datos como información sensible al operarse en estado de contingencia. Esta inversión alcanzó los **\$671,5 millones de pesos**.

Del mismo modo, iniciamos el proyecto de factibilidad de migración y respaldo del centro alterno tecnológico a una ubicación diferente del

centro tecnológico principal, con el objetivo de minimizar cualquier impacto producido por desastres naturales o de índole similar, garantizando de esta forma la continuidad de la operación y prestación de los nuestros servicios críticos. Para estos efectos, contratamos los servicios de asesoramiento y acompañamiento de una firma especializada, con una inversión de **\$436 millones de pesos**. Estimamos como fecha de terminación del proyecto de selección del proveedor CAPD para tales propósitos, el cuarto trimestre del año 2020.



Inversión para la ampliación y adquisición de nuevo equipo de almacenamiento de datos



Inversión para la migración y respaldo del centro alterno tecnológico.

■ 5.4. Asuntos legales



Procesos judiciales y derechos de petición

A continuación, registramos los procesos judiciales materiales iniciados por, o en contra de Redeban, o en los cuales ha sido vinculado Redeban, y que han sido resueltos de manera favorable para nuestros intereses.



Proceso ordinario de mayor cuantía iniciado por un comercio (agencia de viajes y ventas por internet) en la ciudad de Cali por **COP\$3.600 millones**, dentro del cual se obtuvo sentencia favorable en segunda instancia, estando sujeto el proceso a casación ante la Corte Suprema de Justicia.



Acciones de tutela presentadas en diferentes ciudades de Colombia, respecto de la atención de peticiones e interpretación de cláusulas del contrato de afiliación.



Acciones de protección al consumidor financiero, ante la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) en relación con la **interpretación de cláusulas del contrato de afiliación**.

Procesos con operadores de telefonía

Fue suscrito el acuerdo de transacción con Colombia Telecomunicaciones (Movistar), dándose por terminado los trámites y procesos adelantados ante los operadores celulares conforme las definiciones de la administración.

Interacción con la URF

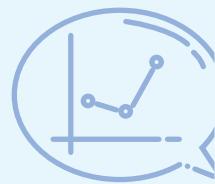
Producto del estudio del sistema de pagos realizado por la Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera (URF) en 2018, finalmente fue emitido para comentarios en diciembre de 2019 por parte de dicha entidad, el proyecto de decreto “por medio del cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con los sistemas de pago de bajo valor” que conlleva una actualización normativa de los sistemas de pagos a las nuevas realidades del mercado. Nuestra administración, en conjunto con los asesores legales, siguiendo la labor iniciada desde el año 2018, continuamos adelantando los análisis y la evaluación integral y comprensiva de la propuesta regulatoria, y participarán activamente en las mesas de discusión propuestas para el año 2020 con la URF, la SFC y el Banco de la República y la implantación del decreto resultante.

Manejo de eventos de fraude

A través de procesos de mejora continua y de nuestros asesores legales, avanzamos en la implementación de estrategias efectivas que permitieron a lo largo del año mitigar la ocurrencia de estos eventos y mejorar la relación e interacción entre la empresa y sus comercios afiliados y entidades financieras usuarias.



Otros negocios y contratos.



Estructuración jurídica de nuevos negocios y proyectos desarrollados por nuestras diferentes áreas, incluyendo la estructuración legal de los proyectos que componen nuestra estrategia.



Negociación y celebración de acuerdos de confidencialidad con entidades financieras proveedores nacionales y extranjeros, comercios y clientes.



Negociación y celebración contratos de prestación de servicios con proveedores



Negociación de alianzas con comercios afiliados.



Celebración y negociación de nuestras operaciones de financiamiento con el apoyo de nuestros asesores legales.

TEMAS VARIOS.

En Redeban contamos con políticas, procesos, procedimientos y actividades de control para demostrar ante los diferentes órganos de control y de supervisión, internos y externos, que no se han desarrollado actividades que limiten, restrinjan o prohíban la libre circulación de las facturas o su aceptación.

De otra parte, y según lo establecido en la Ley 603 de 2000, damos estricto cumplimiento a las normas sobre licenciamiento de software y al uso legal de los productos protegidos por el derecho de propiedad intelectual y derechos de autor.

Entre el 31 de diciembre de 2019 y hasta la fecha de este Informe de Gestión, no tenemos información de procesos ordinarios, laborales y de asegurados, instaurados en contra, que requieran ajustes en las provisiones registradas en los estados financieros.

En las Notas 18 y 26 de los estados financieros, incorporamos el detalle de las operaciones celebradas con accionistas y administradores.

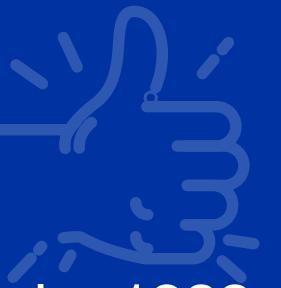
En cumplimiento del Decreto 1406 de 1999 en los Artículos 11 y 12, nos permitimos informar que la empresa ha cumplido durante el período sus obligaciones de autoliquidación y pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y que los datos incorporados en las declaraciones de autoliquidación son correctos y se han determinado correctamente las bases de liquidación.

De acuerdo con la Resolución 3600 de 1988 y Resolución 872 de 2006 de la Superintendencia Financiera de Colombia, hemos efectuado desde el año 2006 los registros contables de acuerdo al PUC Financiero.

En concordancia con el Artículo 446 numeral 3 literal c) del Código de Comercio, informamos que los informes requeridos por el citado artículo del Código de Comercio se encuentran revelados en los estados financieros y sus notas.

De acuerdo con lo requerido en los Artículos 19 y 57 del Decreto 2649 de 1993, manifestamos que los estados financieros son de nuestra responsabilidad y previo a su emisión, nos hemos cerciorado del cumplimiento satisfactorio de las afirmaciones explícitas e implícitas contenidas en los mismos, que tienen que ver con la existencia, integridad, valuación, presentación y revelación de los hechos económicos, así como la existencia de los derechos y obligaciones registrados.

Confirmamos que a nuestro leal saber y entender los estados financieros referidos presentan la situación financiera y el resultado de nuestras operaciones, así como los cambios en la situación financiera y flujos de efectivo, de acuerdo con normas de contabilidad generalmente aceptadas en Colombia e instrucciones y normas de contabilidad emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, así como el cumplimiento de la normatividad de las IFRS.



A blue-tinted photograph of a man and a woman in professional attire. The man, wearing glasses and a beard, is looking down at a document. The woman is beside him, also looking at the document. They appear to be in an office setting.

RESULTADOS FINANCIEROS

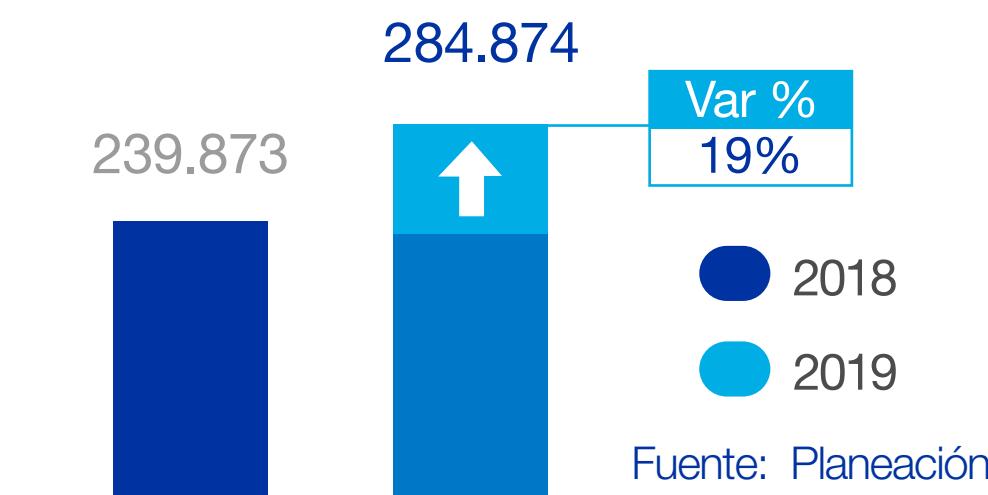


El año 2019 termina con resultados muy satisfactorios.

Durante el año 2019 nos consolidamos como una de las redes preferidas de los colombianos. Seguimos manteniendo una estrategia enfocada en fidelizar a nuestros clientes mediante la transferencia de eficiencias que estimulan el desarrollo de economías de escala (Procesamiento por Volumen), minimizando el costo marginal por transacción. La respuesta del mercado a estas estrategias no se ha hecho esperar, es por esto que nuestros puntos de aceptación crecieron un **16,3%**.

Debido a lo anterior, el año 2019 fue un gran año en cuanto a resultados transaccionales, que significaron a su vez incrementos importantes en nuestros ingresos. En materia de transacciones, presentamos un crecimiento de **21,2%**, pasando de **3.888 millones** de transacciones con corte al 31 de diciembre de 2018 a **4.713 millones** de transacciones para el mismo periodo del año 2019. Estas transacciones adicionales significaron un crecimiento de ingresos del **18,8%**, que representan **\$45.001 millones** de pesos adicionales de ingreso derivado de la gestión.

Ingresos totales 2018 vs 2019 (Millones de pesos)



Estos ingresos marcan un hito en nuestra historia y son el resultado del proceso de transformación organizacional que hemos venido desarrollando en los últimos 5 años. El enfoque de la transformación organizacional que hemos experimentado, que se basa en el crecimiento sostenible del negocio, ha impulsado la gestión de los ingresos transaccionales, siendo estos los de mayor participación, con un **79%**, cerrando con una cifra de **\$226.286 millones** de pesos, mientras que los otros ingresos que tuvieron una participación de **21%** ascienden a los **\$58.588 millones** de pesos para el año 2019.

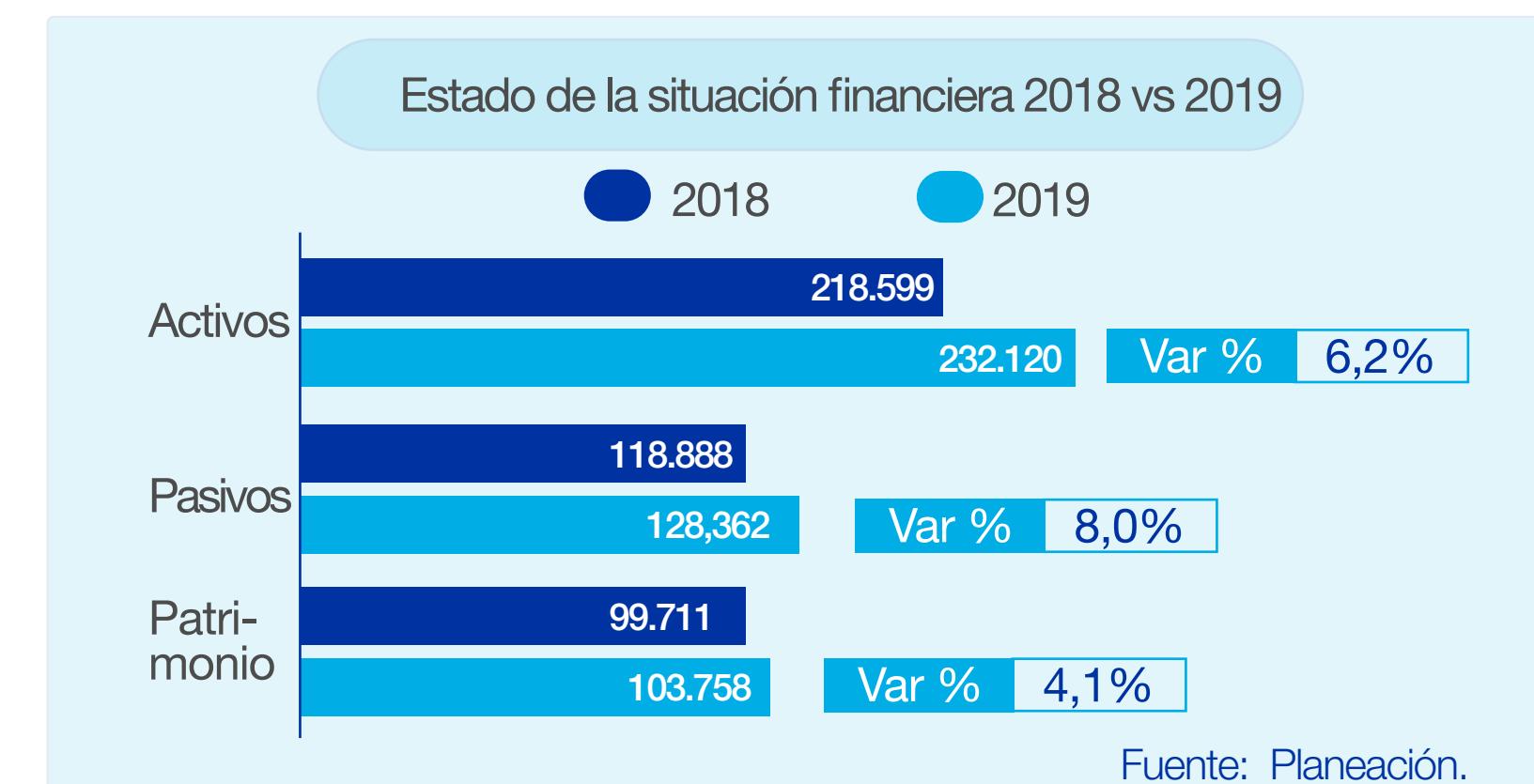


Cifras del balance

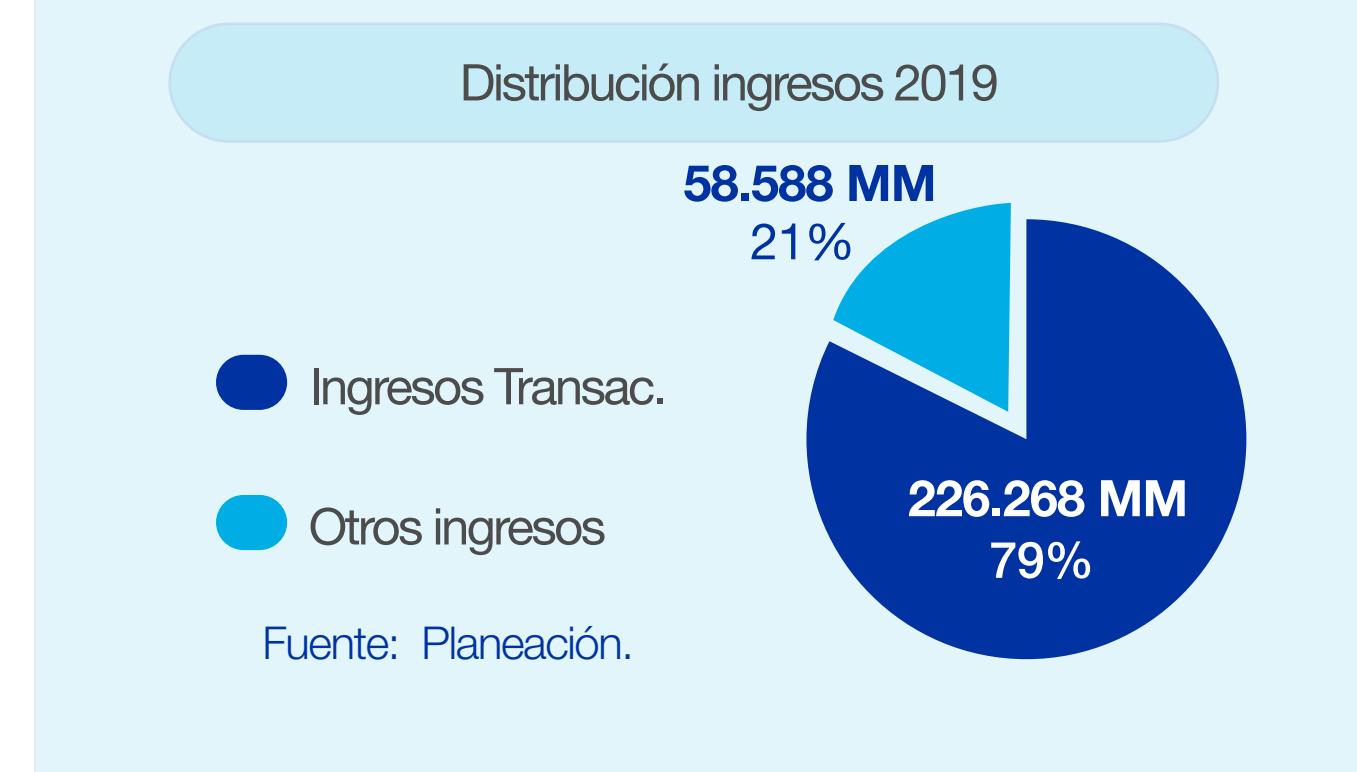
Para fin de año, nuestros **activos** ascienden a **\$232.120 millones de pesos**, presentando un crecimiento del **6,2%** sobre el mismo periodo del año anterior, equivalente a **\$13.520 millones de pesos**. Desde el punto de vista de estructuración financiera, el pasivo respalda el **55,3%** de la operación de los activos y el **44,7%** están soportados en recursos propios. Esta estructura muestra un nivel de endeudamiento acorde al nivel de solvencia actual que se encuentra en el **0,91**, siendo mejor seis (6) unidades que en el año 2018 donde se encontraba en **0,85**.

Los **pasivos**, por su parte ascienden a **\$128.362 millones de pesos**, mostrando un crecimiento del **8%** equivalente a **\$9.473 millones**, frente al año anterior. Del total de los pasivos el **64%** están pactados al corto plazo.

Finalmente, tenemos un **patrimonio** con un crecimiento del **4,1%** pasando de **\$99.711 millones de pesos** a **\$103.758 millones** entre el año 2018 y 2019.



Los resultados obtenidos durante el año 2019 nos permite garantizar nuestra operación durante 2020 y continuar siendo la Red #1 en el servicio de procesamiento de pagos.

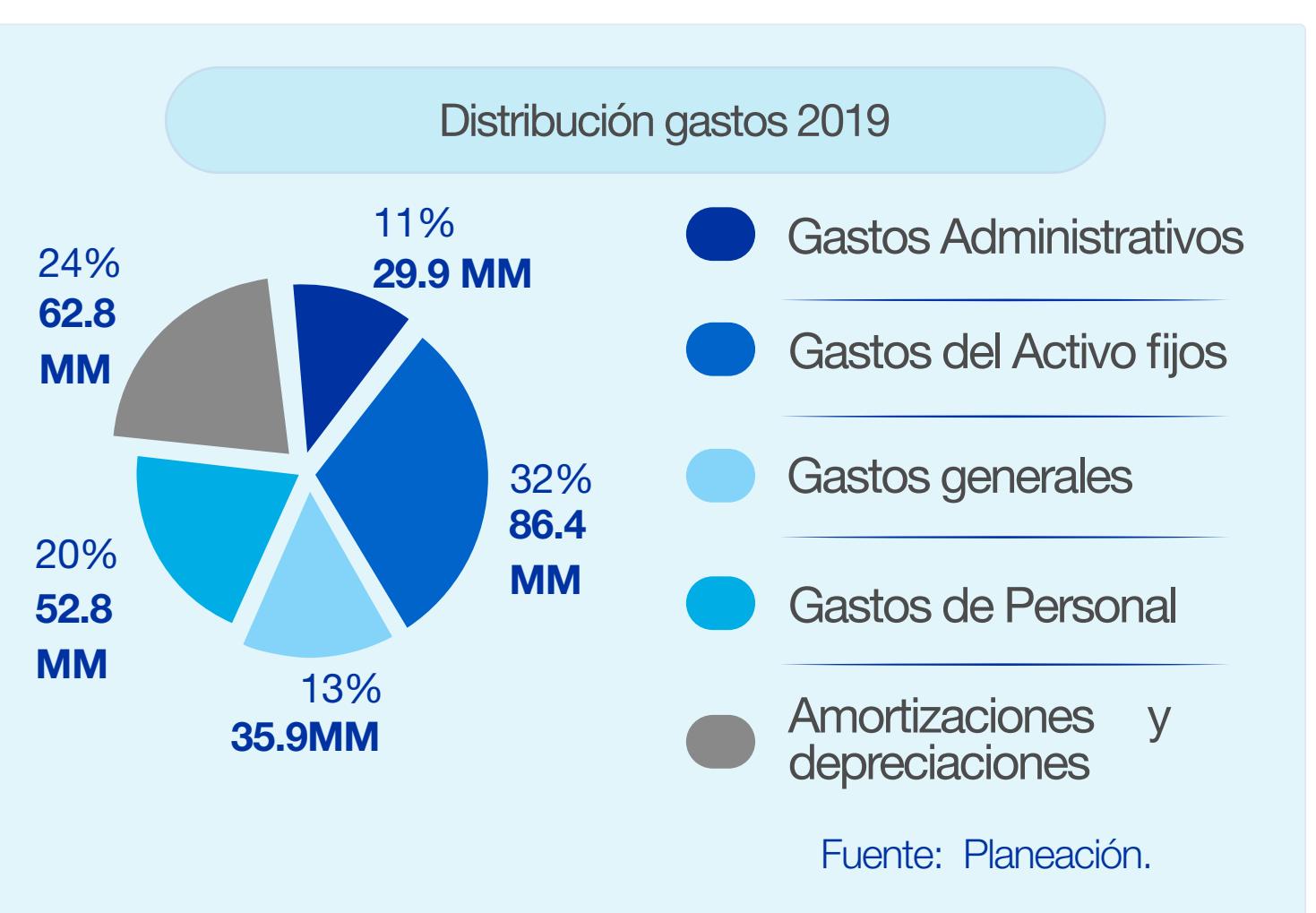


En cuanto al rubro de **gastos**, implementamos y desarrollamos durante el año 2019 un Plan de Gestión Integral, contentivo de políticas de control y seguimiento de gastos. La correcta administración de los recursos evidenció una habilidad para contrarrestar los efectos de variables macroeconómicas que no están bajo nuestro control, por ejemplo, la fuerte devaluación del peso frente al dólar que se ubicó, en promedio, en **\$3.325 pesos** por cada dólar y un IPC de **3,18%**.

Nuestros **gastos totales**, que hacen parte de nuestra gestión de la organización, crecieron un **19%** lo que significa que ascienden a **\$261.317 millones de pesos**, ubicando la eficiencia (gasto / ingreso total) en el **91,7%** para el 2019.

Mantuvimos las provisiones que corresponden para solventar riesgos operativos, de mercado y de liquidez.

A continuación, presentamos la participación de los principales conceptos del gasto para el año 2019.



Finalmente, obtuvimos una **utilidad neta** por **\$8.809 millones** de pesos en 2019 frente a **\$10.584 millones** de pesos en el mismo periodo del año 2018. Este resultado reflejó la constitución de provisiones prudenciales frente a los distintos riesgos antes mencionados, dejándonos en una posición financiera muy sólida, que reafirma nuestra adecuada gestión de riesgos, enfocada en nuestra solvencia de la entidad y los riesgos de liquidez.



■ Temas varios

En Redeban contamos con políticas, procesos, procedimientos y actividades de control para demostrar ante los diferentes órganos de control y de supervisión, internos y externos, que no se han desarrollado actividades que limiten, restrinjan o prohíban la libre circulación de las facturas o su aceptación.

De otra parte, y según lo establecido en la Ley 603 de 2000, damos estricto cumplimiento a las normas sobre licenciamiento de software y al uso legal de los productos protegidos por el derecho de propiedad intelectual y derechos de autor.

Entre el 31 de diciembre de 2019 y hasta la fecha de este Informe de Gestión, no tenemos información de procesos ordinarios, laborales y de asegurados, instaurados en contra, que requieran ajustes en las provisiones registradas en los estados financieros.

En las Notas 18 y 26 de los estados financieros, incorporamos el detalle de las operaciones celebradas con accionistas y administradores. En cumplimiento del Decreto 1406 de 1999 en

los Artículos 11 y 12, nos permitimos informar que la empresa ha cumplido durante el período sus obligaciones de autoliquidación y pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y que los datos incorporados en las declaraciones de autoliquidación son correctos y se han determinado correctamente las bases de liquidación.

De acuerdo con la Resolución 3600 de 1988 y Resolución 872 de 2006 de la Superintendencia Financiera de Colombia, hemos efectuado desde el año 2006 los registros contables de acuerdo al PUC Financiero.

En concordancia con el Artículo 446 numeral 3 literal c) del Código de Comercio, informamos que los informes requeridos por el citado artículo del Código de Comercio se encuentran revelados en los estados financieros y sus notas.

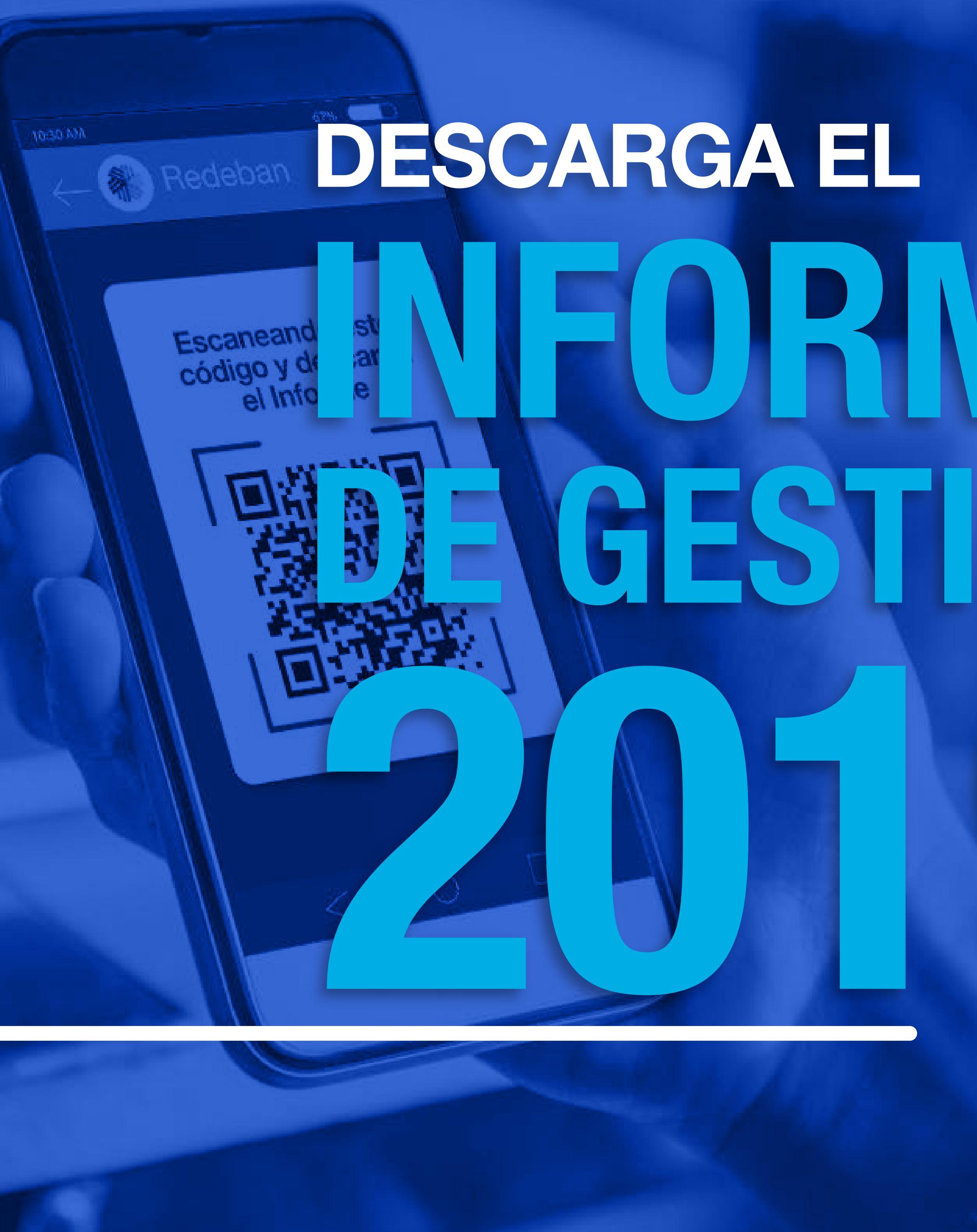
De acuerdo con lo requerido en los Artículos 19 y 57 del Decreto 2649 de 1993, manifestamos que los estados financieros son de nuestra responsabilidad y previo a su emisión, nos

hemos cerciorado del cumplimiento satisfactorio de las afirmaciones explícitas e implícitas contenidas en los mismos, que tienen que ver con la existencia, integridad, valuación, presentación y revelación de los hechos económicos, así como la existencia de los derechos y obligaciones registrados.

Confirmamos que a nuestro leal saber y entender los estados financieros referidos presentan la situación financiera y el resultado de nuestras operaciones, así como los cambios en la situación financiera y flujos de efectivo, de acuerdo con normas de contabilidad generalmente aceptadas en Colombia e instrucciones y normas de contabilidad emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, así como el cumplimiento de la normatividad de las IFRS.



DESCARGA EL INFORME DE GESTIÓN 2019



Escaneando
este código





Bogotá: **(1) 332 32 00**

Cali: **(2) 660 85 25**

Barranquilla: **(5) 369 61 00**

Medellín: **(4) 355 60 05**

Administrativa: **(1) 307 71 10**

Nacional: **01 8000 912 912**

01 8000 122 363

01 8000 912 363



RedeApp



@RedebanM



@RedebanM



Redeban



@RedebanM



Redeban

www.redebanmulticolor.com.co