Redeban®

INFORME DE GESTIÓN 2024

TABLA DE CONTENIDO

Resumen ejecutivo 3
Principales métricas 4
Carta del presidente 5

1. Acerca de Redeban 7
1.1. Quiénes somos 8
1.2. Accionistas y junta directiva 9
1.3. Propuesta de valor 12
1.4. Certificaciones 13

2. Redeban en el sector de medios de pago 15
2.1. Análisis del sector de medios de pago 16
2.1.1. Comportamiento de las tarjetas débito y crédito en Colombia 18
2.1.2. Información de la industria 19
2.2. Cobertura de Redeban 21
2.3. Crecimiento transaccional de Redeban 22
2.3.1. Crecimiento transacciones monetarias 22
2.3.2. Estrategia multirriel 23
2.3.2.1. Riel de tarjetas 23
Transacciones de compra franquiciada 24
Transacciones contactless 25
Transacciones de compra con tarjeta 25
2.3.2.2. Riel corresponsal bancario 26
2.3.2.3. Riel de transferencias 27

3. Principales logros 28
3.1. Logros en nuestro portafolio de soluciones 29
3.2. Logros tecnológicos 34
3.3. Logros operativos 41

4. Gestión de riesgo y cumplimiento 43
4.1. Identificación y mitigación de riesgo SARE 44
4.2. Continuidad del negocio 47
4.3. SARLAFT 48
4.4. Seguridad de la información & ciberseguridad 50
4.5. Auditoría interna 51

5. Responsabilidad social 52
5.1. Social 53
5.2. Gobernanza 61
5.3. Ambiental 62

6. Informe revisoría fiscal 64

7. Informe gestión financiera 74

Resumen ejecutivo

Principales métricas
Carta del presidente

PRINCIPALES MÉTRICAS 2024

(Transacciones en millones)

Transacciones monetarias:

4.055
Total industria

2.086
Transacciones Redeban

51 %
Participación del mercado

Riel tarjetas - Redeban (monetarias):

1.169
Total transacciones de compra

888(76 %)
Transacciones venta presente

281(24 %)
Transacciones eCommerce

Riel corresponsal bancario - Redeban

924
Transacciones de corresponsalía

889(96 %)
Transacciones corresponsalía pura

35(4 %)
Transacciones corresponsalía mixta

Riel transferencias – Redeban

141
Transacciones Entre-Cuentas (P2M)

CARTA DEL PRESIDENTE

El 2024 fue un año de transformaciones significativas y grandes logros para Redeban. A pesar de los desafíos que enfrentó Colombia, como un crecimiento económico moderado y dificultades en la atracción de inversión privada, logramos convertir estos retos en oportunidades para fortalecer nuestro posicionamiento en la industria.

Para ello, innovamos y trabajamos en diferentes frentes con la mirada puesta en el futuro de los medios de pago. En primer lugar, impulsamos la adopción de los pagos inmediatos a través de herramientas costo-eficientes, como el Código QR interoperable, beneficiando tanto a comercios como a usuarios que tradicionalmente utilizaban efectivo. Hoy nos enorgullece contar con millones de cuentas habilitadas y registrar cerca de 30 millones de transacciones en un mes, superando nuestras expectativas y contribuyendo significativamente a la democratización de los pagos en el país.

Este crecimiento, sumado al incremento en transacciones a través de nuestros rieles de tarjetas, corresponsalía bancaria, transferencias y cajeros automáticos, significa que procesamos un total de 2.585 millones de operaciones por un monto superior a los $540 billones, con incrementos del 22 % y 14 % respectivamente en comparación con 2023.

Pero no nos detuvimos ahí. Además de nuestras soluciones tradicionales y la participación en la masificación y adopción del Código QR Interoperable, dimos un paso importante con un gran aliado para abrirle al sistema las puertas al Open Finance, adquirimos SoyYo y dimos vida a la mejor estrategia antifraude del país con nuestra apuesta “Trust360”, fortaleciendo así nuestra oferta de valor. Estas decisiones estratégicas son posibles gracias a uno de los activos más relevantes de Redeban, nuestro HUB, acercándonos cada vez más al objetivo de convertirnos en un procesador “omniriel” para el país. Gracias a este HUB, las entidades, pueden disfrutar de experiencias de desarrollo livianas, costo eficientes e interoperables, logrando ofrecer servicios a sus usuarios de manera oportuna y competitiva.

De hecho, el trabajo realizado desde el HUB nos permite estar a la vanguardia de la implementación del sistema de pagos inmediatos Bre-B, liderado por el Banco de la República, que entrará en operación en septiembre de 2025. Este sistema continúa revolucionando la forma en que se realizarán las transferencias y pagos en el país, facilitando transacciones instantáneas entre diferentes entidades financieras. En Redeban, queremos ratificarnos como un actor protagónico para el SPI, y estamos trabajando fuertemente para posicionamos cada día como el principal aliado en esta transformación histórica del país.

Estamos orgullosos de los múltiples hitos que alcanzamos en el último año, los cuales corroboraron nuestro compromiso con la innovación, la seguridad y el crecimiento constante. Por eso, en 2025 seguiremos trabajando por ser un activo importante en el desarrollo de los comercios, entidades financieras y usuarios en el camino hacia la innovación, el desarrollo económico y la inclusión financiera.

Finalmente, quiero expresar mi agradecimiento a todos los colaboradores de Redeban. Ha sido su talento, profesionalismo y dedicación lo que nos ha permitido avanzar de manera acelerada. Estoy convencido de que, en equipo, lograremos más éxitos compartidos y alcanzaremos más metas, haciendo realidad nuestro propósito superior de construir país, transformando la industria de pagos digitales en Colombia.

Con profunda gratitud,

Andrés Felipe Duque
Presidente Ejecutivo de Redeban

Acerca de Redeban

1.1. Quiénes somos
1.2. Accionistas y junta directiva
1.3. Propuesta de valor
1.4. Certificaciones

1.1. QUIÉNES SOMOS

Somos una entidad administradora de sistemas de pago de bajo valor (EASPBV) y proveedor de servicios de pago (PSP), vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC). Somos la red líder en la industria de pagos electrónicos de Colombia. Facilitamos la democratización y acceso a servicios financieros de calidad, apoyados en la tecnología, para millones de usuarios en el país. Así mismo, impulsamos el crecimiento y digitalización, con una amplia cobertura de puntos de aceptación de medios de pago, prestando un excelente servicio a nuestros clientes.

Nuestro propósito superior es construir país, transformando la industria de pagos digitales.

1.2. ACCIONISTAS Y JUNTA DIRECTIVA

Accionistas

Redeban fue constituida en el año 2000, producto de la integración de Redeban y Red Multicolor, sumando así, más de 38 años de experiencia en el mercado. Los accionistas de Redeban son las principales entidades financieras del país:

Junta directiva

Nuestra junta directiva está compuesta por un total de siete (7) miembros, de los cuales cinco (5) son patrimoniales y dos (2) son independientes, cada uno con su respectivo suplente.

Miembros Patrimoniales

Principales

- Ricardo León
- Sergio Antonio Castiblanco Segura
- Pedro Luis Villegas Ramírez
- Carolina Galvis Londoño
- Vacante

Suplentes

- Ricardo Orjuela Garavito
- Olga Elena Posada
- Juan Pablo Rojas Bernal
- Margarita Ramírez Herrera
- Juana Vergara Gilchrist

Miembros Independientes

Principales

- Andrés Felipe Fuentes
- Maria del Mar Palau

Suplentes

- Rodrigo Arias Castaño
- Carolina Ibargüen

Presidente de junta directiva:
Pedro Luis Villegas Ramírez

Vicepresidente de junta directiva:
Andrés Felipe Fuentes

Comités de junta directiva

Con base en las mejores prácticas de gobierno corporativo y conforme a lo establecido en el Decreto 1692 de 2020 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, en Redeban contamos con cinco comités asesores de la junta directa, que evalúan y recomiendan las mejores prácticas y altos estándares de gobierno corporativo, control interno, manejo de tesorería, desarrollo tecnológico, y promoción de la libre y leal competencia. Los comités también verifican la suficiencia de los controles establecidos para administrar y mitigar los riesgos inherentes a la operación, los riesgos de mercado y liquidez, así como el direccionamiento estratégico tecnológico de Redeban.

- Comité de auditoría
- Comité de tesorería
- Comité de tecnología
- Comité de acceso
- Comité de gobierno corporativo

1.3. PROPUESTA DE VALOR

Tenemos una propuesta de alto valor que consolida nuestro posicionamiento en el mercado, con características destacables como:

Multiriel:
Proporcionamos soluciones para los rieles de tarjetas, corresponsalía, transferencias y ATMs.

Multifranquicia:
Múltiples franquicias con la mayor confiabilidad y seguridad del mercado.

Costo eficiente:
Operamos con una ventaja competitiva en costos que permite desarrollar los ecosistemas transaccionales y promover la inclusión financiera.

One-Stop Shop:
Proveemos soluciones innovadoras, ágiles y confiables que generan valor a nuestros clientes.

1.4. CERTIFICACIONES

Certificados de calidad

En Redeban siempre hemos estado comprometidos con la calidad y eficiencia de nuestras soluciones, enfocadas en el procesamiento de pagos electrónicos y de información para nuestros clientes y usuarios. Por eso, desde 2009 contamos con el Sistema de Gestión Calidad certificado en la Norma ISO 9001 con el ente Certificador Bureau Veritas Colombia BVQI.

En julio de 2024 obtuvimos la recertificación de la norma ISO 9001:2015, que abarca nuestros servicios Core de negocio. Este logro demuestra el compromiso de nuestro equipo de trabajo y el enfoque basado en procesos como base de nuestras buenas prácticas. Al integrar las áreas de la organización, nos centramos en el cumplimiento de objetivos comunes, priorizando las expectativas de las partes interesadas.

BUREAU VERITAS Certification

REDEBAN S.A.

ISO 9001:2015

Alcance de Certificación

ENRUTAMIENTO DE TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS FINANCIERAS Y COMPENSACIÓN CONSOLIDADA

BUREAU VERITAS Certification

REDEBAN S.A.

ISO 14001:2015

Alcance de Certificación

SERVICIOS DE ENRUTAMIENTOS DE TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS FINANCIERAS Y COMPENSACIÓN CONSOLIDADA

Redeban: Un Gran Lugar para Trabajar

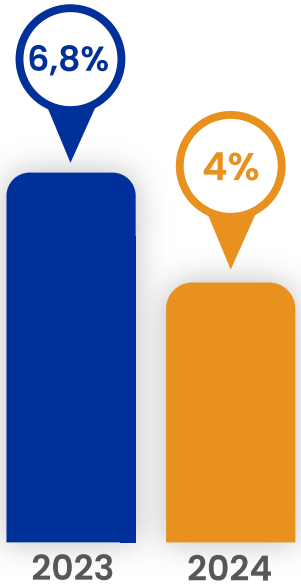
En el 2024 aplicamos nuevamente la encuesta de ambiente laboral por parte de la firma Great Place to Work®, la cual recertificó nuestro ambiente laboral en un estado de **excelencia**.

Adicionalmente, fuimos reconocidos como uno de los mejores lugares para trabajar en Colombia, ocupando la posición #11, y obtuvimos el puesto #10 en los mejores lugares para trabajar para las mujeres. Estos logros consolidan a Redeban como un empleador atractivo y ejemplar, con un equipo que aporta a la construcción diaria de un mejor país, velando por la diversidad, equidad, inclusión y accesibilidad desde el fortalecimiento de nuestro ambiente laboral.

Redeban en el sector de medios de pago

2.1. Análisis del sector de medios de pago
2.2. Cobertura de Redeban
2.3. Crecimiento transaccional de Redeban

2.1. ANÁLISIS DEL SECTOR DE MEDIOS DE PAGO



Fuente: Dane

El 2024 estuvo marcado a nivel global por políticas monetarias restrictivas para combatir los altos niveles de inflación. En términos generales, estas estrategias fueron efectivas, dando como resultado una disminución gradual de la inflación global que pasó de 6,8% en 2023 a 4 % en 2024. Los efectos no fueron iguales ni tan contundentes en todos los países. Globalmente, las economías presentaron niveles moderados de crecimiento, y reducciones limitadas de sus niveles de desempleo limitadas.

En Colombia tuvimos un 2024 con un crecimiento del PIB de 1,7 %, lo que representa una mejora respecto a lo observado en 2023, cuando la tasa se ubicó en el 0,7 %. El entorno general del país estuvo marcado por tensiones internas entre distintos sectores y las diferencias entre las líneas del gobierno central y regional. Estas se generaron por reclamos de lideres locales expresando su inconformismo por la falta de avances en materia de seguridad e infraestructura. Aunque se realizó una modificación histórica al sistema general de participación, pasando del 25 % actual al 39,5 % en un periodo de 12 años, no fue suficiente para mitigar las preocupaciones de los lideres locales.

En el mes de septiembre, como consecuencia del aumento de $2.000 al valor del galón de ACPM, se presentó un paro camionero que afectó a las principales ciudades del país, provocando desabastecimientos en algunas regiones.

En lo que se refiere a transición minero-energética, Colombia enfrentó desacuerdos con las comunidades indígenas en el norte del país, como la Wayúu, quienes manifestaron su preocupación sobre el impacto ambiental y cultural de algunas inversiones en sus territorios, lo que se tradujo en el retraso de 57 proyectos del gobierno en esta materia. Finalmente, en materia de seguridad, las regiones fueron y están siendo impactadas por una ola de violencia, la cual ha causado desplazamientos y confinamientos forzados, exacerbados por economías ilegales de distintos tipos.

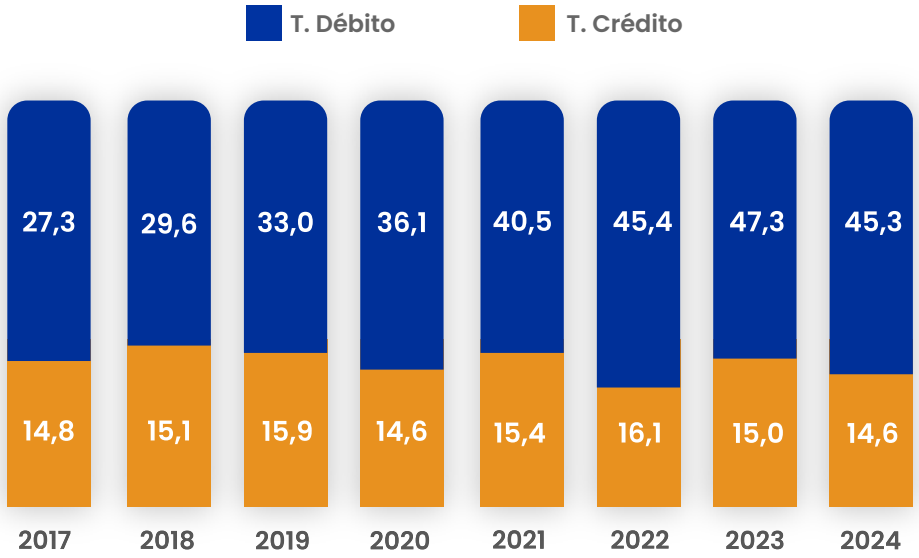
En resumen, las diferentes situaciones han generado incertidumbre sobre el desempeño futuro del país y su ambiente de inversión, esta última aumentó un 7,6 % en 2024, impulsada principalmente por la adquisición de maquinaria y el desarrollo de proyectos de infraestructura como el metro de Bogotá. Sin embargo, el coeficiente de inversión se ubicó en 16,5 % del PIB, por debajo del promedio histórico del 22,1 %. Si bien se observan mejoras en algunos indicadores macroeconómicos respecto al año anterior, la situación social y de seguridad del país plantea desafíos significativos en las distintas regiones. Esta coyuntura podría ampliar algunas brechas de acceso de las entidades territoriales y limitar la expansión del sistema financiero en general.

La inflación disminuyó del 9.28 % en 2023, a un 5.20 % para el cierre del 2024, que, aunque es positivo en su tendencia, muestra una resistencia que ha impedido que el Banco de la República pueda bajar sus tasas de manera más acelerada. Durante el 2024, la tasa de intervención que había cerrado el 2023 con un nivel del 13 %, llegó hasta el 9.5 %; solo en su última sesión de diciembre de 2024.

2.1.1. Comportamiento de las tarjetas débito y crédito en Colombia

De acuerdo con las cifras del Informe de tarjetas débito y crédito de la SFC, con corte a noviembre de 2024, el número de tarjetas en el mercado llegó a 59.9 millones, con un crecimiento anual compuesto de 5,2 % desde 2017 (CAGR). Por otro lado, las tarjetas de crédito reportaron 14,6 millones de unidades, decreciendo -0,2 % desde 2017 (CAGR); para las tarjetas débito se ve un aumento del 7,5 % desde 2017 (CAGR).

EVOLUCIÓN STOCK DE TARJETAS
(Cifras en Millones)



CRECIMIENTO (CAGR)
2017 vs. 2024

Corte: noviembre de cada año
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia

2.1.2. Información de la industria

En Redeban registramos 2.556 millones de transacciones en 2024, creciendo 23% frente al año anterior. Dichas operaciones se clasifican en 4 grandes grupos: transacciones monetarias, transacciones no monetarias, transferencias y pagos periódicos.

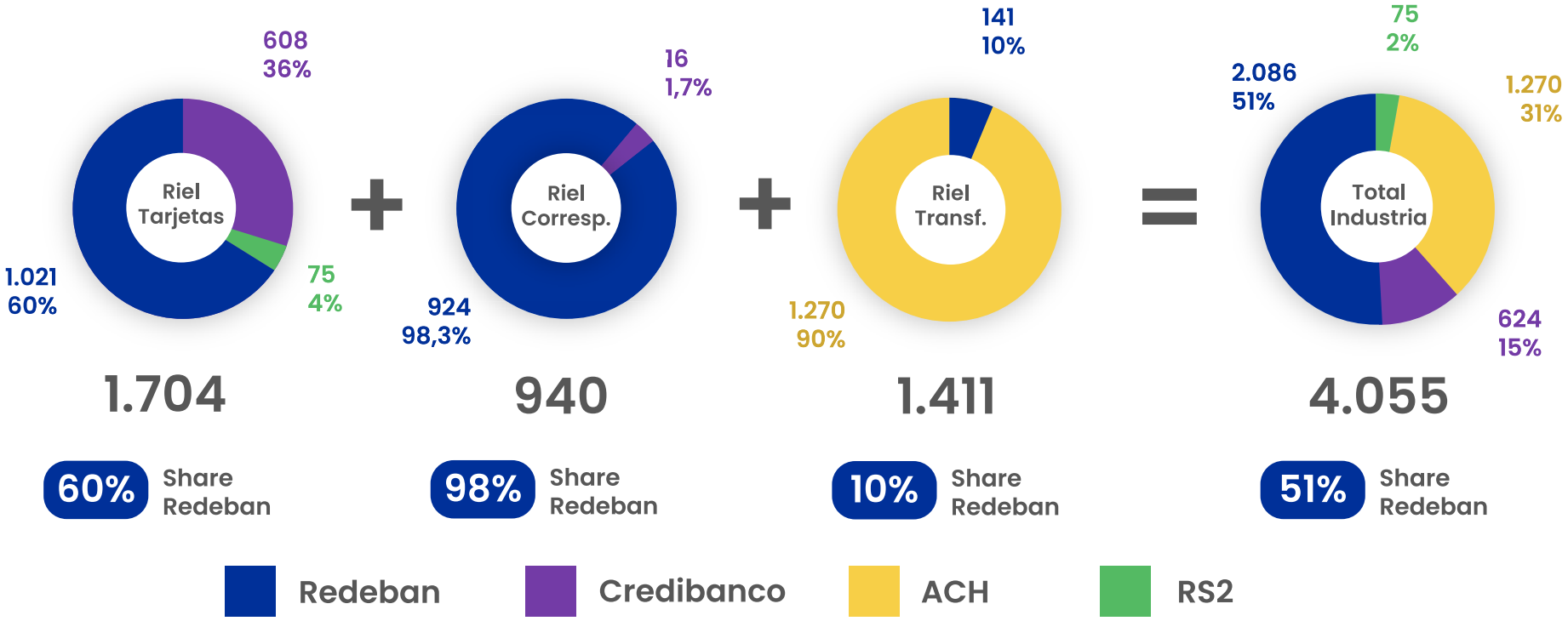
Para la metodología de market share de industria, se toma como fuente las cifras del Informe de Operaciones de la SFC con corte a diciembre de 2024. Para este cálculo, se incluyen las operaciones monetarias y pagos periódicos.

Según el reporte, las transacciones monetarias llegaron en 2024 a 4.055 millones. Analizando el comportamiento del año, observamos que el riel de tarjeta representó el 42 % del total de transacciones monetarias, seguido del riel de transferencias con un 35 %.

Nuestro liderazgo se fundamenta en una participación del 60 % en el riel de tarjetas y del 98 % en el riel de corresponsalía y un 10 % en el riel de transferencia para alcanzar un market share del 51 % del total de la industria, incluyendo todos los rieles transaccionales.

Información de Industria x Rieles & Redes (2024)

Del total de 4.055 millones de operaciones, Redeban participa con el 51%, logrando 2.086 millones de operaciones. Su liderazgo se fundamenta en una participación del 60% en el Riel Tarjetas y del 98% en el Riel de Corresponsalía.

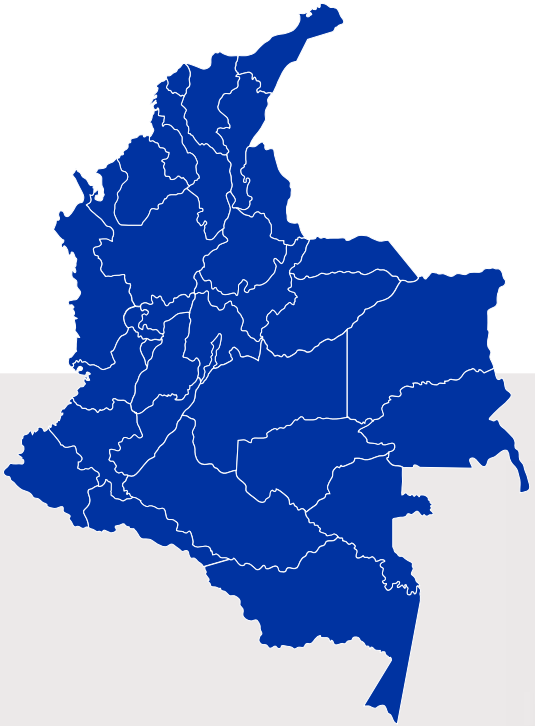


Fuente: Informe de Operaciones Superfinanciera y Cálculos Redeban.
**No incluyen transacciones de ATM*

2.2. COBERTURA DE REDEBAN

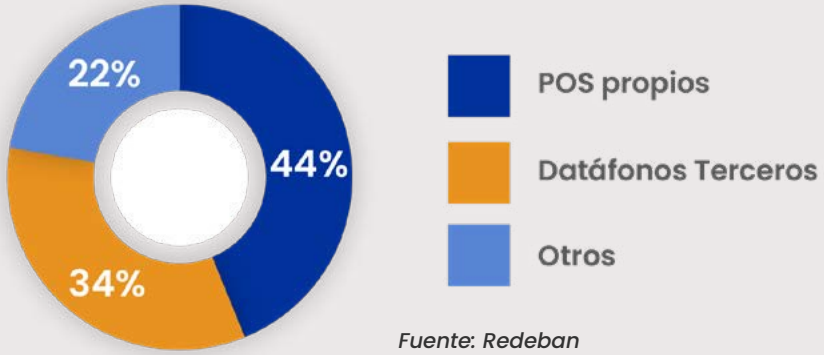
Durante 2024, superamos los **815 mil puntos de aceptación creciendo 12 % con respecto al año anterior.** De esta manera, estamos presentes en 1.099 municipios que representan una cobertura del 98 % del territorio nacional.

Así mismo, tenemos presencia en el territorio con oficinas en 25 ciudades del país, con el objetivo de prestar un servicio de primer nivel a nuestros clientes y usuarios.



Cubrimos 1.099 municipios que representan una **cobertura del 98%** del territorio nacional.

Composición datáfonos

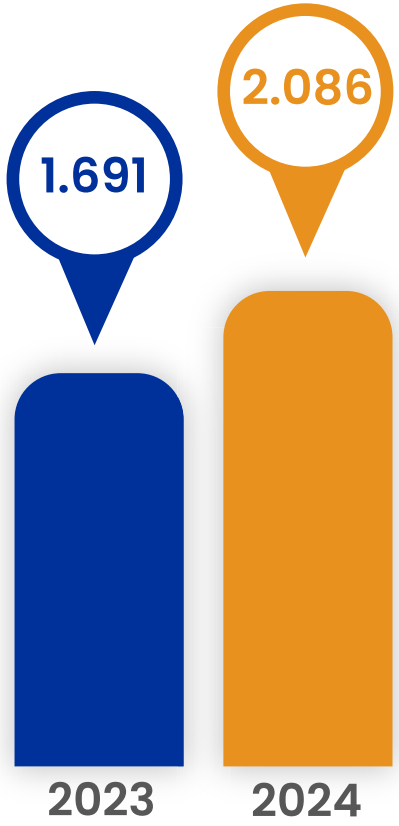


Fuente: Redeban

2.3. CRECIMIENTO TRANSACCIONAL DE REDEBAN

2.3.1. Crecimiento transacciones monetarias

Durante 2024, registramos un crecimiento del 22 % en las transacciones monetarias procesadas por Redeban respecto al 2023, llegando a 2.234 millones de transacciones, con un aporte principal del riel de tarjetas, seguido por el de corresponsalía bancaria.

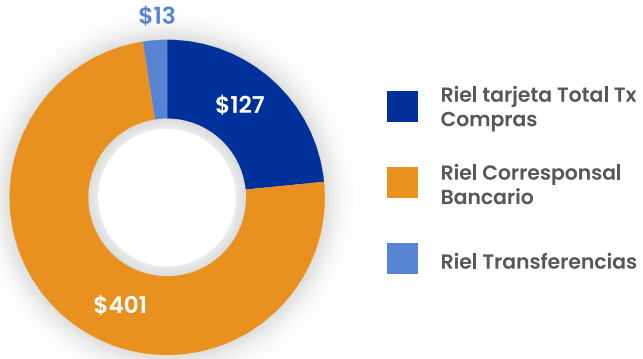


Fuente: Planeación Financiera Redeban

2.3.2. Estrategia multirriel

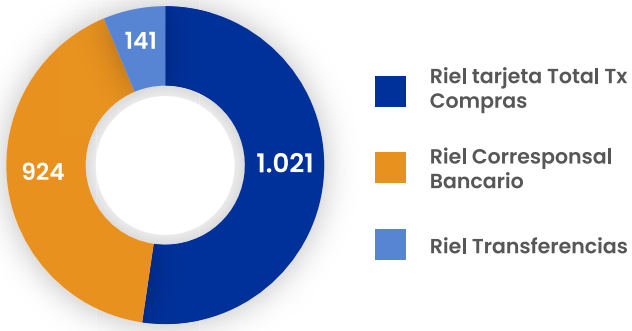
El modelo multiriel con masividad de transacciones, permite ofrecer tarifas competitivas al mercado. Con la entrada en producción de nuestro riel de transferencias por ciclos y en línea, nos convertimos en el one-stop shop para el procesamiento de pagos en el mercado.

Participación por monto de transacción
(Millones de pesos)

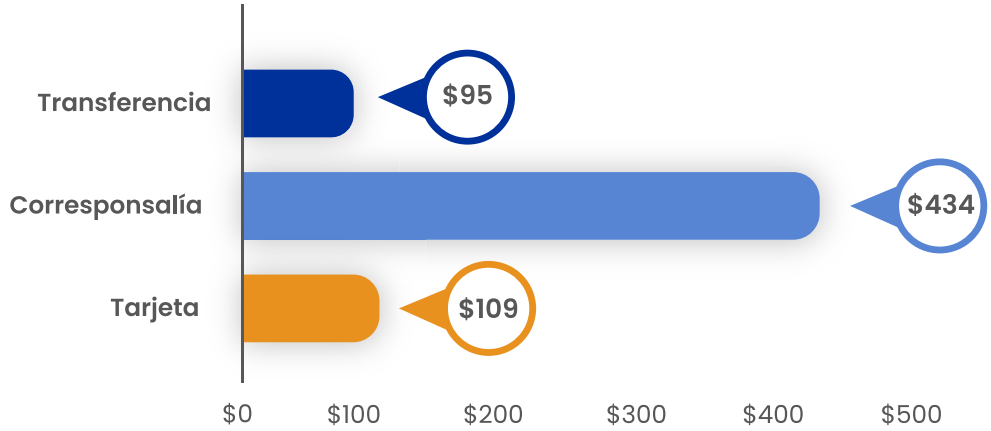


Fuente: Planeación Financiera Redeban

Participación transacciones por riel
(Millones de pesos)



Ticket Promedio por Riel
(Miles de pesos)



Fuente: Planeación Financiera Redeban

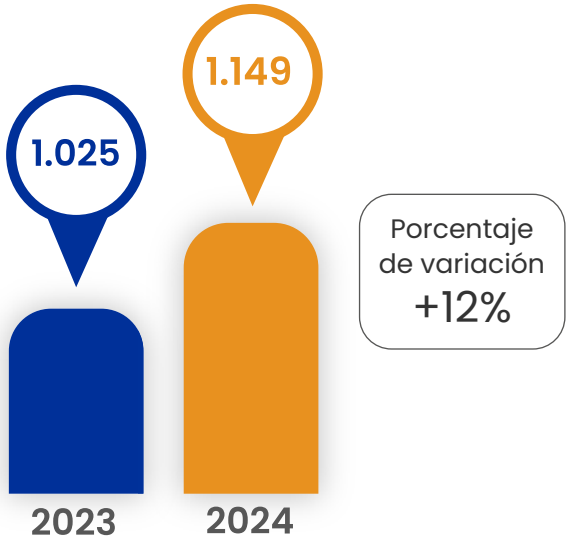
2.3.2.1. Riel de tarjetas

Transacciones de compra franquiciadas

En 2024 observamos un aumento anual del 12 % frente al año anterior en las transacciones de compras franquiciadas. Además, evidenciamos el crecimiento de MasterDebit y VisaDebit, y el desarrollo de nuevas tecnologías que permitieron penetrar segmentos donde el efectivo era el medio de pago principal, o, en algunos casos, el único.

Con el fin de fomentar la educación de los usuarios Debit colaboramos activamente con los emisores para destacar la importancia de mantener fondos disponibles al momento de realizar una compra, garantizando el uso adecuado del producto, de manera que los usuarios logren una mejor experiencia y se registren tasas de aprobación más elevadas.

Total transacciones (Monetarias + No Monetarias) compras franquiciadas
(Millones de transacciones)

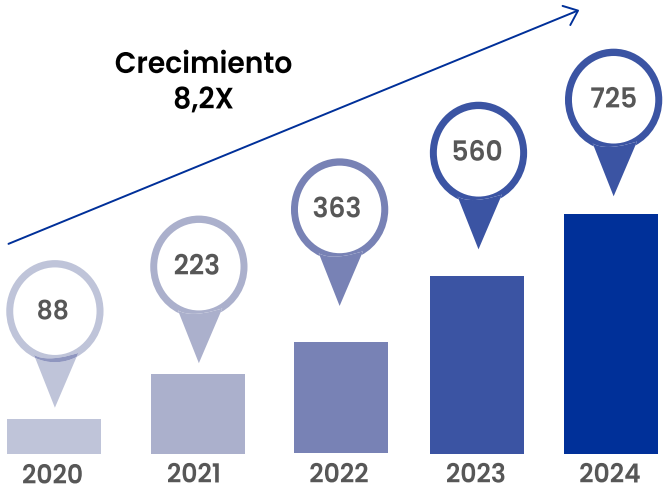


Fuente: Planeación Financiera Redeban

Transacciones contactless

Los pagos sin contacto durante el año 2024 representaron el 82 % del total de las transacciones realizadas en venta presente.

Evolución de transacciones Contactless
(Millones de transacciones)

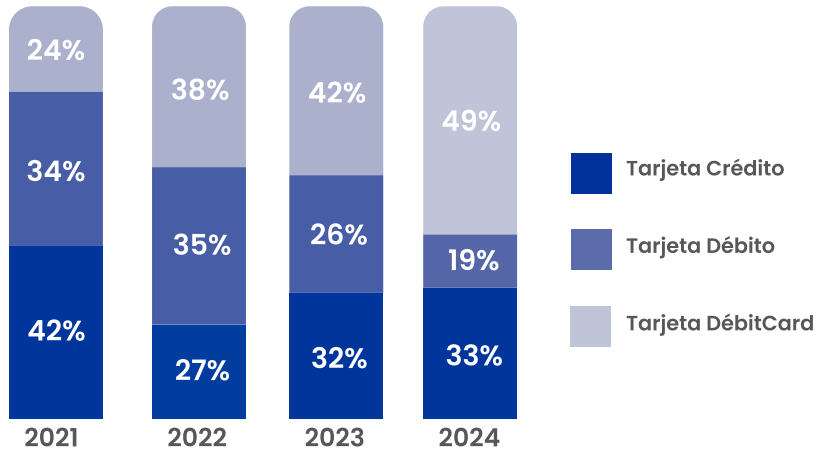


Fuente: Planeación Financiera Redeban

Transacciones de compra con tarjeta

El avance en la migración del portafolio débito a DebitCard, hace que este producto cuente con una participación del 49 % de las transacciones de compra en la red.

Composiciones de las transacciones de compra con tarjeta



Fuente: Planeación Financiera Redeban

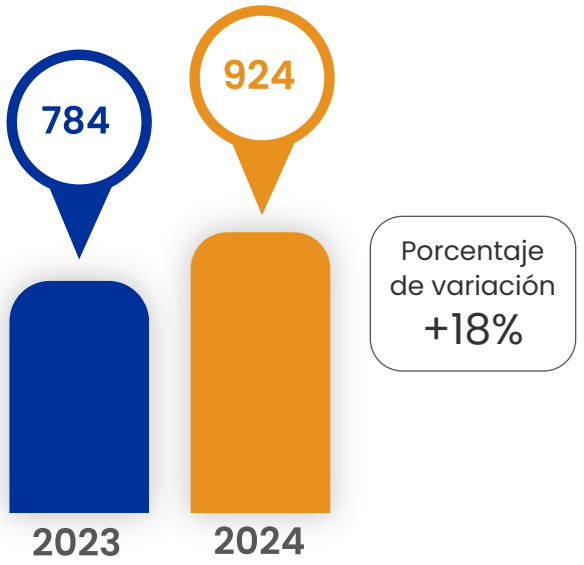
2.3.2.2. Riel corresponsal bancario

Transacciones de recaudo, retiro, depósito y recarga

En Redeban estamos comprometidos con el apoyo a las iniciativas de las entidades financieras para expandir los servicios de corresponsalía bancaria a lo largo del territorio nacional. De esta manera, hemos logrado posicionar cada vez más los servicios de retiros, depósitos de efectivo, pago de servicios públicos, recaudo de convenios y recarga de celulares. En 2024, se mantuvo la base de los puntos de aceptación de corresponsales bancarios con un total de 42.000 puntos.

Adicionalmente, implementamos nuevas funcionalidades y transacciones que impulsaron un crecimiento del 18 % en las transacciones monetarias generadas por este canal, alcanzando los 924 millones de transacciones.

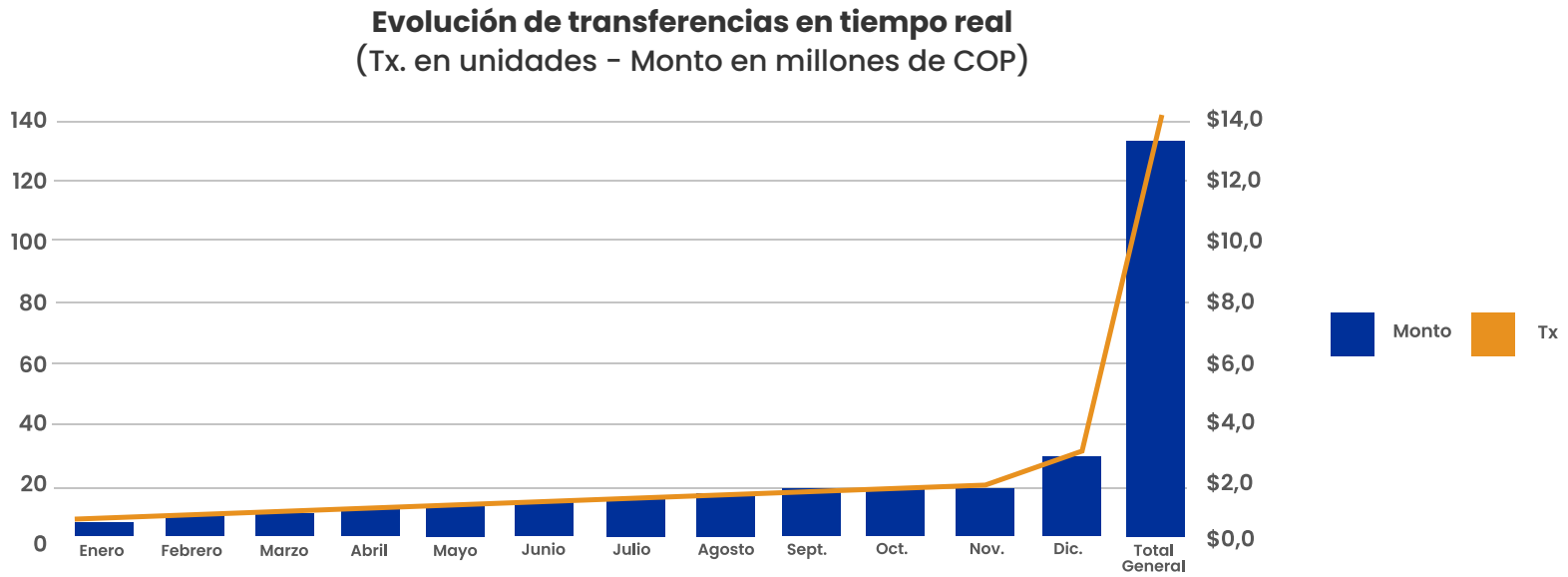
Total de transacciones monetarias en el riel de corresponsalía bancaria
(Millones de transacciones)



Fuente: Planeación Financiera Redeban

2.3.2.3. Riel de transferencias

Para 2024 se consolida el riel de transferencias inmediatas (Entre-Cuentas) llegando a 141 millones de transacciones.



Fuente: Planeación Financiera Redeban

Alineados a nuestro propósito superior de construir país, transformando la industria de pagos digitales en Colombia, el Sistema de Pagos Inmediatos de Entre-Cuentas ha generado gran impacto en comercios informales, micro y pymes, apoyando a los comercios en su formalización, agilidad y facilidad para realizar ventas, aportando a la inclusión financiera de Colombia. En 2024 logramos la cifra record de **3.1 millones de Comercios inscritos** en nuestro Sistema de Pagos Inmediatos, y más de **12 millones de personas** que a través de las apps de sus bancos, están haciendo uso de nuestros códigos QR Interoperables.

Entre-Cuentas en 2024 realizó más de 141 Millones de transferencias, con la particularidad que al ser un producto digital esta alineado con las políticas de reducción del uso del efectivo, la emisión de voucher físicos, contribuyendo al desarrollo social y económico de manera responsable, fomentando una economía más eficiente y digitalizada, reduciendo costos y desperdicio de recursos físicos.

Principales logros

3.1. Logros en nuestro portafolio de soluciones
3.2. Logros tecnológicos
3.3. Logros operativos

3.1. LOGROS EN NUESTRO PORTAFOLIO DE SOLUCIONES

3.1.1 Solidificación de Entre-Cuentas como ecosistema Persona a Comercios (P2M)

Dentro de la evolución de la solución de transferencias inmediatas de Redeban, logramos un crecimiento acelerado del producto pasando de registrar más de 4,3 millones de transacciones en enero, a más 27,8 millones en diciembre, con volumen transaccional acumulado de 164,5 millones desde el nacimiento de la solución en septiembre de 2023.

Así mismo, activamos el canal de acceso de datáfonos, permitiéndonos entrar en cadenas de retail como fue el caso de Almacenes éxito, Homecenter, Ara, Olímpica y D1. Por otro lado, también se activó el canal de Comercio Electrónico.

Respecto al crecimiento del ecosistema, contamos con más de 3 millones de comercios y 12 millones de personas enroladas, generando un ticket promedio de $66.000 el cual se ubica por debajo del promedio débito y reafirma el propósito de inclusión financiera dentro de la sociedad.

Todo lo anterior nos permite reafirmar que Entre-Cuentas y los pagos a través del Código QR son una nueva forma de pagos interoperables para los colombianos.

Entidades habilitadas

En 2024 finalizamos con 16 entidades habilitadas, incluyendo fintechs:

BBVA · Nequi · Davivienda · bold · Daviplata · confiar coop · Bancamía · Scotiabank · Banco de Occidente · dale! · Banco AV Villas · MOVII

KPI´s claves del negocio

Indicadores Procesamiento

99,85%
Uptime Entre-Cuentas

3,88 Seg
Tiempo Autorización Técnico (Redeban)

Total, Entidades Ecosistema
15

3.1.2 Open Banking: Lanzamiento de Nuestro Partnership con Capgemini

Esta alianza combina las capacidades de tecnología financiera de vanguardia dispuestas por Capgemini con la sólida infraestructura de procesamiento de Redeban. Juntos ofrecemos nuevas alternativas para la gestión de pagos y el manejo de datos, garantizando altos estándares de seguridad regulatoria, ciberseguridad y prevención del fraude.

Ofrecemos una experiencia de pago personalizada y eficiente, permitiendo el seguimiento detallado de cada transacción en un entorno digital unificado. Al utilizar rieles de transferencia inmediata y cumplir con estándares de seguridad como FAPI 2.0, garantizamos una solución más segura y moderna que supera las limitaciones de las ofertas actuales.

La primera fase, centrada en la iniciación de pagos y recurrencias, representa un paso lógico dentro de nuestra estrategia a corto plazo. Nuestro liderazgo en el procesamiento transaccional nos exige estar en búsqueda constante de soluciones de pago más fáciles y eficientes.

3.1.3 Fortalecimiento de la propuesta de valor de acceso (venta no presente y venta presente)

Global Pay: Pasarela Redeban para nuestros comercios

En 2024 se lograron importantes avances en nuevos medios de pago y la habilitación de nuevas capacidades y funcionalidades de cara a un proceso de integración y optimización de medios de pago. Se llevó a producción la conexión de Pluxee (antes Sodexo) y se habilitó el uso del QR de Entre-Cuentas, siendo la primera pasarela que cuenta con esta oferta de valor.

Asimismo, se realizó el paso a producción de Puntos Colombia y la adopción de Apple Pay, ampliando las alternativas de pago disponibles. La Tarjeta Colsubsidio también se habilitó en la plataforma con tres de sus bolsillos de productos, de la misma forma Click to Pay se implementó con éxito.

Otro hito relevante fue la implementación del servicio de tokenización para Codensa, mejorando la seguridad en canales digitales. Activamos herramientas de seguridad para la cadena Homecenter, donde habilitamos Cybersource DM, permitiéndonos posicionarnos como una pasarela destacada en soluciones antifraude. También se implementó la conciliación Brilla para Éxito y Alkosto, adicional activamos la funcionalidad de “Split de Pagos” junto con el Grupo Heippi, ofreciendo esta solución al sector hotelero.

Novedades en nuestros dispositivos en tiendas físicas

Se unificaron las versiones en Android, un hito clave que nos permite tener un software genérico sin importar la marca del fabricante y optimizar significativamente el proceso de desarrollo y calidad, garantizando un control más eficiente de este. Lo anterior no solo mejora la estabilidad y mantenimiento de las soluciones, sino que también acelera la implementación de mejoras y nuevas funcionalidades.

Por otro lado, se avanzó estratégicamente en la digitalización de pagos al migrar el 79 % de los dispositivos Ingenico digitales de Redeban a la plataforma de voucher digital sumándose a las otras tecnologías digitales. Este movimiento ha generado una reducción sustancial en costos operativos, optimizando la eficiencia y sostenibilidad del ecosistema transaccional

Además, se desplegaron más de 10 nuevas funcionalidades en los POS, impulsando la estrategia 4X y fortaleciendo la propuesta de valor de la plataforma. Estas innovaciones mejoran la experiencia del usuario, aumentan la versatilidad de los dispositivos y refuerzan la capacidad de adaptación a las demandas del mercado.

3.1.4 Consolidación de nuestra solución de Corresponsalía bancaria

Consolidamos nuestro liderazgo en el ecosistema de Corresponsal bancario al asegurar el 100 % de la participación de Grupo AVAL y BBVA, fortaleciendo nuestra posición en el sector. Además, nuestras alianzas estratégicas con comercios clave como Éxito y Ara, junto con la masificación de entidades como Davivienda, Daviplata y BBVA, han impulsado un crecimiento sostenido, sumando 410 mil transacciones anuales en este segmento. Este desempeño excepcional, nos permitió superar las expectativas financieras, alcanzando un cumplimiento del 113% sobre el presupuesto anual, reafirmando nuestra capacidad de ejecución y expansión en el mercado.

3.1.5 Soluciones de información como valor agregado a nuestros comercios

Se llevó a cabo una reestructuración integral de la oferta de valor de información dirigida a los comercios en la cual se incluyó entre otros, la personalización de sus soluciones enfocando los esfuerzos en mejorar la experiencia de usuarios y optimizar los procesos claves de conciliación y análisis de datos.

Portal de voucher digital: Durante el periodo reportado, se logró un incremento del 23 % en el tráfico de comercios, alcanzando más de 50.000 comercios activos y recurrentes en la plataforma, alcanzando una reducción del 33 % en el uso de papel. Además, se destaca que el 25 % de los nuevos comercios que se unieron al portal dejaron de usar la impresión física en sus dispositivos, lo cual refuerza que esta iniciativa apalanca un proceso de transición natural a la digitalización de procesos en los comercios.

Sistema de información a comercios: Se mejoró el desempeño y disponibilidad del servicio, ampliando funcionalidades como la descarga de información transaccional con un mayor rango y ampliando procesos de conciliación con flexibilidad y accesibilidad según sus necesidades.

DataMÁS: Se rediseñó el portal con un enfoque en mejorar la experiencia del usuario, ofreciendo un diseño más amigable, intuitivo y accesible, lo que facilita el acceso a las funcionalidades clave. Además, se ha implementado **DataMÁS Free**, un servicio automático y gratuito que envía a los grandes comercios un informe detallado sobre su comercio e industria en formato PDF.

3.1.6 Otras Soluciones de valor agregado Redeban

Cobros recurrentes: Lanzamos una nueva plataforma web que permite a los comercios enviar los pagos preautorizados de sus clientes, integrando también sus productos de la marca VISA, tarjetas privadas e internacionales.

Domiciliación: Implementamos una nueva plataforma de gestión de pagos de servicios públicos automatizados desde las entidades financieras, lo que permitió mejorar la disponibilidad del producto y optimizar los procesos.

Nueva Tienda de App de terceros "CentralApp": Integramos 19 aplicaciones de terceros que ofrecen servicios a comercios en nuestra tienda de aplicaciones **CentralApp.** Esta solución ya se encuentra disponible en 5.000 dispositivos con el potencial de extenderse a más de 32.000. Esta iniciativa representa un avance en la diversificación de la oferta de valor agregado sobre la tecnología Android, reforzando la preferencia de los comercios por Redeban.

3.1.7 Soluciones antifraude de Redeban: Más allá de un monitoreo transaccional

Trust 360° de Redeban: El aumento del fraude está movilizando a las empresas a buscar mecanismos alternativos para mitigarlo. Las herramientas antifraude, aunque han demostrado contenerlo, no son suficientes y los defraudadores son ágiles. El fraude siempre va a existir y el objetivo de las áreas de riesgo es gestionarlo, generando tendencias a la baja. Esta gestión se ha constituido en un tema estratégico que alcanza a todas las organizaciones y que deja de evaluarse en silos. Trabajar en colaboración, intercambiando información entre todo el ecosistema, es una de las principales alternativas que podrían marcar una diferencia importante en el abordaje del fraude.

Redeban, aprovechando los beneficios de tener el procesamiento de pagos ha lanzado **Trust360°.** Un producto que en alianza con Equifax, **compañía global de datos, analítica y tecnología,** juega un papel esencial en el mercado para generar confianza en los colombianos. Equifax, con su experiencia, nos apoya en la generación de modelos para una mejor toma de decisiones.

Trust360° inicialmente está enfocado en los productos de pagos inmediatos: P2P & P2M. Las entidades podrán realizar consultas en tiempo real a demanda en una transferencia. La respuesta de las consultas podrá

tener un uso informativo y/o reactivo, según el apetito de riesgo de la entidad y de la delegación de éste a Redeban, quien podrá declinar la operación. Trust360° entrega un score para mitigar el fraude en cuenta destino y Consumer Insights, data calculada, que permitirán a las entidades tomar decisiones más informadas.

SoyYo una solución de Identidad digital para el mercado: En 2020 Bancolombia, Davivienda y Banco de Bogotá se unieron para trabajar en un proyecto que le permitiera al país **romper los paradigmas** y avanzar en la transformación digital desde la identidad como el epicentro de las interacciones. Esta iniciativa nació pensando en contribuir a todos los sectores de la economía con **soluciones de identidad digital** que permitan generar confianza en las transacciones que se realizan en el entorno digital y de esta manera apalancar el crecimiento del país permitiendo la inclusión financiera de cualquier colombiano, por remoto que se encuentre.

Para ello, los tres bancos decidieron invertir en **SoyYo,** una solución de validación de identidad cuya finalidad es construir un ecosistema de identidad digital que contribuya al progreso del país. En febrero de 2024, Redeban realizó una compraventa general de activos y cesión de contratos de **SoyYo,** naciendo así SoyYo de Redeban.

El producto parte de un KYC robusto en donde la solución tiene múltiples capas de seguridad para validar que la persona si es quien dice ser. En el 2024 se fortaleció nuestro producto incorporando fuentes alternas para ser más efectivos y asegurar mayor disponibilidad en cada una de las fases del flujo de registro. Dentro de las capas tenemos validación de acceso al dispositivo, verificación ante ANI de la Registraduría, prueba de vida, biometría facial, consulta ante bases de datos de caras con KYC robusto, autenticidad de documento, facematch y georeferenciación. Además, contamos con modelos de **IA y machine learning** que nos permiten validar imágenes y generar análisis de correspondencia en tiempo real, reconocimiento de rostros, edad, texto, deepfakes, entre otros.

El producto cuenta con tasas de conversión, según el caso de uso y su flujo, que varían entre 78 % y 92 % y una tasa de intentos por usuario de 1,4 en promedio. También, incluimos **"Smart ID",** un mecanismo que permite la orquestación de proveedores para asegurar una disponibilidad de 99,95 %.

3.2. LOGROS TECNOLÓGICOS

3.2.1 Producción y delivery

Respecto al 2023, en 2024 tuvimos un incremento del 17 % en el procesamiento de transacciones totales, con un nivel de disponibilidad general de 99.99% en los diferentes rieles. Se consolidó la operación de la plataforma Base 24, en Infraestructura HPE NE X86, garantizando la capacidad transaccional y sostener el crecimiento del negocio para los próximos años. Se implementó el Plan de Acciones en la infraestructura, aplicación y procedimientos operacionales en el nuevo riel P2M, mejorando considerablemente su estabilidad y operación. Se fortaleció la práctica de gestión de cambios, enfocándose en mantener la disponibilidad de los servicios. Durante 2024, se ejecutaron 1.933 pasos a producción, un incremento del 10 % respecto al número de intervenciones realizadas en 2023. Por último, se avanzó en el cierre de deudas técnicas y hubo una mejora considerable en el nivel de vigencia tecnológica logrando a cierre del 2024:

95% de porcentaje de hardware en vigencia.

99% de porcentaje de software base en vigencia.

3.2.2 Renovación Tecnológica

Actualización de plataforma Core

Se logró la migración y actualización de la plataforma CORE Base24 tanto en su plataforma de hardware, pasando a plataformas de última generación X86, así como en la migración del software Base a sus últimas versiones clásicas y EPS. El proyecto, que inició a mediados de 2023 y culminó en setiembre del 2024, implementó una estrategia de migración que, además de desarrollarse en un corto tiempo, se completó sin impactos ni indisponibilidad.

Esta actualización nos permitió ejecutar el Upgrade de la versión TSS de v0.6.4 a v3.0.19, la actualización de Base24 Clásico a x86 y, finalmente, la actualización de BASE24 EPS 3.015 a su versión más reciente, la 3.0.22. Estos logros nos brindan mayor capacidad de procesamiento para el cumplimiento de la Estrategia 4x, el cumplimiento del Estándar PCI y la habilitación de los release de producto para facilitar la implementación de los requerimientos de la franquicia MasterCard.

Dentro del road map de mejoras y actualizaciones planeadas por el equipo de TI, en julio de 2024 se realizó la actualización para la versión Q4-23 en el frente de la franquicia VISA.

Con esta actualización se logró:

- Mantener actualizados los FIX generados por el proveedor para el módulo de la franquicia Visa en el sistema Base 24 Clásico.
- Facilitar el cumplimiento de avisos y cartas de la franquicia - Autorización y Captura, preautorizaciones y COF.
- Reducir el número de personalizaciones para Redeban – manejo de datos domésticos estándar.
- Mejorar el procesamiento de las transacciones VISA. Para ello, se adaptó al formato actual de procesamiento de la franquicia VISA, aumentando los niveles de aprobación.

Camel Redhat

La tecnología "Red Hat Camel 3 sobre Red Hat Openshift On Premise" está lista para el desarrollo en contenedores y microservicios, proporcionando la integración de aplicaciones y datos a través de la nube híbrida.

Además, permite escalar nuevas habilidades de desarrollo, proporcionando la posibilidad de explorar más formas de desarrollo mediante la integración nativa de la nube y la modernización de aplicaciones.

Actualización clúster FUSE

La tecnología "Red Hat Jboss Fuse 6.x" fue implementada para tener mayor escalabilidad, desempeño, agilidad y autogestión en los servicios Código QR, Entre-Cuentas, Bonos, Primera Compra, entre otros.

Al tener cada uno de los 70 servicios configurados con puerto independiente y con la capa de ciberseguridad en TLS 1.2, aplicamos las mejores prácticas de fábrica y logramos mayor estabilidad y disponibilidad.

Fortalecimiento infraestructura del Centro de Procesamiento de datos y gestión de servicio

Con el propósito de garantizar la continuidad del negocio y el respaldo DRP en el centro de datos alterno, se realizó la actualización de la infraestructura de respaldo de misión crítica en Medellín.

- Se realizó la adquisición e implementación de una librería de cintas TS4300 IBM, realizando con éxito su configuración e integración con el power10 (Iseries de contingencia) en el datacenter alterno GTD Medellín con redundancia a nivel de SAN y drives. La arquitectura implementada permite realizar Backups simultáneos en 3 ambientes, alta disponibilidad mediante dos fábricas SAN, encripción centralizada vía GKLM 3, igualmente se estableció la configuración en 5 ambientes: IBM, BPOL3, RBMMCL3, DAVIPL3 y DESARROLLO.

- Se realizó la migración de los servidores EAS VISA on-premise en el CPDA hacia los EAS centralizados en la infraestructura Cloud de VISA.

- Para fortalecer la contingencia con el Banco República, se instaló una nueva estación y un enlace de internet al Centro Alterno de Operaciones Medellín (CC Unicentro), dedicado a la compensación en caso de no disponibilidad en el CPD CRA 20.

- Se realizó la instalación e implementación de un Equipo Store Once 5200 con capacidad de 98 TB, exclusivo para el Backup de ACTIVO - ACTIVO y para las réplicas de Bogotá - Medellín y viceversa.

3.2.3 Evolución Tecnológica

Los principales proyectos implementados en 2024 de infraestructura tecnológica fueron:

Plataforma Entre-Cuentas P2P Push: implementación de un riel independiente para el procesamiento de transacciones P2P (persona a persona), alineado con las regulaciones del Banco de la República, se realizó el diseño P2P full Cloud Native a través de una arquitectura basada en microservicios, estructurando una solución robusta, escalable y segura.

Arquitectura del directorio federado de Redeban: Se diseñó la arquitectura Cloud Native que permite el registro de personas y la gestión de llaves a nivel federado (DIFE),

así como su interacción con el directorio centralizado (DICE) del Banco de la República, permitiendo una administración optimizada y segura para los pagos inmediatos.

Arquitectura de compensación de Transacciones de Transferencias P2P: Se implementó el diseño arquitectónico Cloud Native para la solución Compensación de transacciones de transferencias P2P (persona a persona) basada en microservicios, estructurando una solución robusta, escalable y segura. Este diseño consolida la información detallada de las transacciones procesadas por las entidades que interactúan en el ecosistema. Posteriormente, ejecuta el proceso de conciliación transaccional y genera el archivo de Posición de Movimiento Diario (PMD).

Unificación de versiones de dispositivos Android: con el fin de manejar ágilmente los desarrollos del software de datáfonos, se generó una única versión para dispositivos Android sin importar el fabricante, dando así celeridad en el despliegue de versiones en todos los comercios que usan esta tecnología y una gestión adecuada de versiones. En 2024, se logró certificar la versión unificada de NexGo, Pax y Urovo, que se usará este año.

Nuevos monitoreos: durante el 2024 se realizaron adiciones en las soluciones de monitoreo para el seguimiento de nuevos servicios técnicos y de negocio, ampliando de manera relevante el proceso de la siguiente manera:

- **Servicio EC-P2P-Todo el Servicio:** sobre el servicio de Entre-Cuentas en la modalidad de Transferencias Persona a Persona o P2P (por su sigla en inglés) logramos monitorear toda la infraestructura, aplicaciones, datos, servicios y clientes.
- **EC-P2M-Inscripción de Comercios:** sobre el servicio de Entre-Cuentas en la modalidad de transferencias Persona a Comercio o P2M (por su sigla en inglés) monitoreamos el negocio de cifras y estatus importantes en los procesos de gestión de comercios dentro del servicio (inscritos, retirados, activos, inhabilitados, etc.).

- **Integración-SLACK-DiGiBee (alertas automáticas):** para los servicios de EC-P2M y EC-P2P logramos integrar las herramientas de alertamiento de Redeban con las de monitoreo del aliado DiGiBee, para poder tener alertamiento en tiempo real de esta importante infraestructura de este aliado.

SoyYo: se garantiza el monitoreo 360 del servicio adquirido por Redeban para procesos de autenticación de personas.

Homero (Transferencias por Ciclos): monitoreo del performance, procesamiento y entrega de información de transferencia Batch de transacciones de alto valor entre entidades financieras.

Llama (servicio en Perú): monitoreo de toda la infraestructura y procesamientos en línea en este servicio Cross Border Colombia/Perú.

UPF de pagos recurrentes: monitoreo total de infraestructura exclusiva para el servicio de pagos recurrentes y domiciliados de las diferentes entidades financieras que usan a Redeban para este tipo de servicios.

3.2.4 Habilitación de nuevas Capacidades para el Negocio

Redeban, con su capacidad técnica del servicio de tokenización a través de las franquicias, ha apoyado los siguientes proyectos para habilitar billeteras digitales Google Pay y Apple Pay, para diferentes entidades.
Para la atención de proyectos y cumplimiento de mandatos, la implementación del sistema central BASE24 en 2024 se realizó sin generar impactos y sin presentar ninguna indisponibilidad en el sistema.
Durante el 2024 se implementaron los siguientes proyectos mandatorios de las franquicias:

5 artículos de la franquicia

18 mandatos de la franquicia

Dentro de las implementaciones se llevaron a producción:

- Habilitación de la nueva plataforma CMM Issuer en producción para procesos de BPO. CMM Issuer se instaló en su versión estándar internacional, permitiendo la emisión de tarjetas franquiciadas para productos de crédito y administración de cuentas y tarjetas débito prepago y débito. Adicionalmente, facilita el manejo de procesos de adquirencia con la aplicación de movimiento a través de templates de franquicia (IPM- T474).

- Habilitación de la capacidad de la solución Proactive Risk Manager (PRM) que monitorea las transacciones en tiempo real para detectar actividades sospechosas.

A lo largo del año, Redeban aprovechó varias capacidades de nube como la flexibilidad de recursos y una mayor resiliencia en comparación con recursos locales. Para esto, implementó varias soluciones en nube como:

- **Voucher digital:** La estrategia de cero papel en datáfonos presentó un crecimiento acelerado, iniciando el año con 2,2 millones y finalizándolo con 36,2 millones de transacciones de adquirencia. Esto significa un aumento en el servicio de más del 1000 %, lo que nos permitió, a través de la economía escala, disminuir el costo operativo que genera el proceso de impresión de papel. La plataforma esta implementada con los estándares de Cloud Native

- **Lealtad:** Se habilitó la primera fase para la estandarización de programas de lealtad, permitiendo el ingreso y aumento transaccional a Redeban, sin incurrir en valores adicionales

generados por desarrollos personalizados de las entidades de lealtad.

- **Datáfono web:** Para comercios con acceso al portal en tierra, se habilitó el primer flujo transaccional in-house de "pasarela" interna Redeban, permitiéndonos migrar la experiencia a un proceso más amigable para los usuarios finales. Esto se realizó bajo los nuevos estándares de seguridad en consumo de servicios y las especificaciones de PCI.

- **Pagos Batch (pagos recurrentes y domiciliación):** Durante 2024, se migró la aplicación de pagos recurrentes y domiciliación a la nube, apagando definitivamente el aplicativo anterior.

Enrutamiento a MCCA por adquirente

En 2024, se implementó y masificó el enrutamiento a la MCCA para los adquirentes Bold y Banco de Occidente. Tomando como ejemplo estos casos de éxito, otras entidades como Bancolombia, BBVA y Sara hicieron la solicitud de esta implementación a Redeban e iniciaron a trabajar esta funcionalidad. Con esta solicitud se implementaron dos pilotos productivos para Bancolombia y BBVA, lo cual preparó el camino para que estas dos entidades continúen la masificación en el 2025.

Transferencias tradicionales por ciclos

Durante 2024, se logró masificar en producción las transferencias tradicionales por ciclos, permitiendo la ejecución de más de 2.634.000 de transacciones por un monto superior a 11 billones de pesos. Esta masificación permitió validar la correcta funcionalidad del producto. Adicionalmente, Redeban implementó un canal de contingencia redundante al canal principal, de dirección a la conexión de las entidades financieras al portal del producto.

Implementación del riel para Redeban Perú

En compañía de nuestro partner Planet Payment se configuraron los sistemas de Redeban para desarrollar la actividad de procesamiento adquirente en Perú. Tanto para Visa como Mastercard.

Evolución de la Plataforma SEI Comercios

Se fortaleció y estableció la aplicación, enfocándose principalmente en los mandatos de franquicia y las capacidades 5X. En este proceso se mejoraron significativamente los tiempos de respuesta, especialmente en el proceso de afiliación de comercios.

Fullswitch para el enrutamiento procesado por MCCA

Implementación de Fullswitch para el enrutamiento procesado por MCCA, pero que continúa siendo compensado por Redeban.

- Fortalecimiento de las soluciones de enrutamiento por adquirente con la franquicia MasterCard.

- Establecimiento de enrutamiento con conexión directa para nuevas entidades y comercios con VISA y MasterCard.

- Activación de nuevos clientes para habilitar la capacidad de pagos tokenizados.

Integración de SoyYo a Redeban
Para generar sinergias tecnológicas desde infraestructura se fusionaron e integraron las soluciones antifraude adquiridas con SoyYo con las de Redeban, esto bajo las políticas corporativas en On Premise y CLOUD. Se logró lo siguiente:

• **Re-Organización de infraestructura en la nube:** Ahora, cada entorno es totalmente independiente, con la única excepción del servicio de HSM.

• **Reducción de costos en la nube:** se realizó un análisis detallado del consumo de servicios, aplicando optimizaciones como:

  o Redimensionamiento de instancias basado en el historial de uso.

  o Implementación de bases de datos serverless.

  o Servicios con crecimiento por demanda.

  o Optimización de almacenamiento y direcciones IP.

• Uso de nuevas tecnologías: desde el área se promovió el uso de tecnologías más adecuadas para servicios en la nube, como el uso de Step Functions para la orquestación de servicios, y cambios en los esquemas de despliegue apoyados en pipelines, lo que nos ha permitido mejorar nuestro esquema de DevOps.
• Estructuración y consolidación de los canales de comunicación internos para brindar el soporte 7x24: se complementaron los procedimientos y el escalamiento de atención de incidentes, apalancados en la estructura existente en Redeban, como el ROC y los grupos de atención de primer nivel, propiciando un esquema más ordenado y adecuado para atender a los clientes corporativos.

Arquitectura de Open Finance
Se implementó la arquitectura de Open Finance que no solo facilita la iniciación de pagos, sino que también fomenta un ecosistema en el que los usuarios tienen mayor control sobre su información financiera. Los estándares definidos permiten que las aplicaciones y plataformas de distintos participantes en el ecosistema financiero interactúen y se integren sin problemas.

Lo anterior soportado por políticas de seguridad, que protegen los accesos mediante autenticación y autorización sólidas (OAuth2, IAM roles, FAPI 2.0) y las comunicaciones se aseguran con cifrado de extremo a extremo (HTTPS/TLS).

3.2.5 Ciberseguridad

Se inició la implementación de una solución de ciberseguridad Multinube y la disponibilidad multi-zona en el firewall de nube, para controlar el estado de ciberseguridad de los servicios productivos implementados en nube, apoyando la estrategia de Jouney to Cloud de Redeban.

Todo lo anterior nos ha permitido lograr el cumplimiento de los objetivos estratégicos, sin incidentes de seguridad de la información y generando confianza en nuestros clientes y usuarios.

3.3. LOGROS OPERATIVOS

Implementación de automatizaciones a diferentes procesos.

Como parte de la estrategia de optimización de los procesos operativos, se implementaron diversos proyectos de automatización haciendo uso de herramientas RPA. En total, se implementaron 8 automatizaciones en los procesos de Red y 3 en procesos de Franquicia.

COORDINACIÓN	PROYECTO
Cord. Red	Macro ATRECOM 1er. fase.
Cord. Red	Macro vaucher.
Cord. Red	Macro DATA ELLA.
Cord. Red	BOT ajustes manuales.
Cord. Red	Macro NDS.
Cord. Red	BOT Recapturas RED SITA.
Cord. Red	BOT Recapturas RED SEI.
Cord. Red	Macro ATRECOM 2da. fase.
Cord. Franquicia	BOT Notificación arbitrajes.
Cord. Franquicia	BOT Notificación status arbitrajes.
Cord. Franquicia	BOT Notificación recapturas entidades.

Backoffice vinculación de comercios

Se desarrollaron controles y mejoras que agilizan los procesos de vinculación de comercios y configuración de parámetros para la operación correcta de canales de acceso.

Canales digitales - Servicio a Clientes

- Adelantamos la integración de los procesos de servicio al cliente de SoyYo a los procesos de atención al cliente de Redeban, buscando la estandarización y eficiencias.
- Optimizamos los flujos de experiencia en Carla (chat de WhatsApp) mediante preguntas abiertas y la recopilación de datos de comercios. Esto ha permitido reducir la cantidad de clics necesarios para que un cliente encuentre información en Carla o sea atendido por un asesor. En los escenarios más complejos, hemos reducido los clics de 22 a 16 (al llenar formularios) o a 6 clics si se ha comunicado anteriormente.
- Como estrategia de diferenciación hemos adelantado la personalización del canal Carla para atención a grandes comercios.

Prevención y Control de Fraude

Se creó la dirección de Prevención y Control de Fraudes, la cual permite robustecer la estrategia de prevención de fraudes en los productos que Redeban ofrece a las entidades financieras.

Monitoreo de riesgo transaccional. Gestión de emisor y adquirente

- Obtuvimos mejora en la medición de fraude con una disminución del 31% pasando de 17,7 a 12,23.
- Identificación de 329 comercios fraudulentos, con una tasa de detección del equipo de monitoreo superior al 47 % del total de comercios investigados (695).
- Finalización de la implementación del proyecto de PRM obteniendo transaccionalidad en e-commerce en comercios nacionales(adquirencia).
- Participación en la integración de Cybersource en la estrategia de controles en Global Pay, tomando como primer cliente a un cliente diamante (Homecenter).

Entre-Cuentas P2M

•Estructuración del equipo definiendo la gestión analítica y la gestión operativa para atender la necesidad del producto referente a la prevención del fraude.
•Análisis, evaluación y aprovechamiento de las bondades de la herramienta de monitoreo obteniendo la aceptación y utilización de esta en la estrategia complementaria de prevención de fraude de las entidades financieras (EF).
•Creación del modelo de operación para complementar la estrategia de prevención de fraudes para las entidades.
•Cambio en la estrategia inicial, pasando de un modelo de alertamiento a un modelo de declinación, logrando eficiencias en el proceso y disminución en la carga laboral tanto para las entidades como para Redeban.
•Creación del comité de prevención de fraude de Entre-Cuentas para las entidades adscritas al servicio.
•Creación de procesos y procedimientos para el reporte y devolución de dineros de transacciones materializadas como fraude.

Gestión de Riesgos y Cumplimiento

4.1. Identificación y mitigación de riesgos SARE
4.2. Continuidad del negocio
4.3. SARLAFT
4.4. Seguridad de la información & ciberseguridad
4.5. Auditoría interna

4.1. IDENTIFICACIÓN Y MITIGACIÓN DE RIESGOS SARE

La gestión de riesgo operacional es fundamental para garantizar la continuidad y seguridad de las operaciones de la empresa, especialmente en un entorno caracterizado por la alta frecuencia y volumen de transacciones procesadas. En este contexto, y en cumplimiento con las disposiciones regulatorias establecidas en el **Capítulo XXXII de la CBCF** del sistema de administración de riesgos de las entidades exceptuadas del **SIAR (SARE),** Redeban ha implementado no solo un sistema robusto de gestión de riesgos operacionales, sino también un **Sistema de Administración de Riesgos**

Estratégicos, Sistémicos y Sistemáticos. Este sistema tiene como objetivo controlar los impactos derivados de situaciones adversas tanto del entorno de negocio como del macroentorno, así como de la reacción estratégica y comercial ante los cambios en la industria de los medios de pago.

En cumplimiento específico con el **numeral 3.2.3 de la Circular 042-052/12 de la SFC,** se incorporó un sistema de evaluación de riesgos de la cadena de suministro. El propósito de este sistema es realizar una evaluación anticipada de los proveedores que, por la naturaleza de sus contratos, actúan en representación de Redeban. Esto incluye una evaluación contractual exhaustiva para medir su capacidad de respaldar los servicios contratados y garantizar la continuidad del negocio. Los proveedores son evaluados en una ponderación de riesgo (bajo, medio, alto, extremo) de acuerdo con su calificación y el impacto potencial en la cadena de servicios.

En relación con el nivel de riesgo basado en el ingreso anual esperado para 2024, que asciende a $11.328 millones COP, a diciembre de 2024 se alcanzó un 6,14 % respecto al valor fijado, lo que representó un total de 695 millones COP correspondientes a las diferentes categorías de afectaciones económicas por los eventos de riesgo integral. Adicionalmente, se logró una recuperación total acumulada de $517 millones COP por concepto de siniestros relacionados con datáfonos y $79,5 millones COP correspondientes a recuperaciones con terceros, incluyendo proveedores y comercios.

Además de las actividades anteriormente mencionadas, se concluyeron otras acciones que refuerzan el sistema de gestión integral de riesgos, tales como

Acciones

Definición de la metodología para la pérdida transaccional por producto y el apetito, tolerancia y capacidad para el riesgo tecnológico.

Cálculo de exposición al riesgo transaccional para las 8 líneas de negocio: Venta presente, Entre-Cuentas, Venta no presente, QR, Pagos recurrentes, BPO, Banca virtual y ATM.

Obtención del perfil de riesgo residual para 12 activos considerados misión crítica que soportan el Core del negocio.

Programa de capacitación enfocado en temas de SARE, continuidad y seguridad, dirigido tanto a proveedores como a colaboradores, con el objetivo de fortalecer la práctica de estos en el día a día.

Análisis de la matriz de riesgos y controles derivada de la alianza "SoyYo", iniciando el proceso de homologación de riesgos bajo la metodología de Redeban.

Otro logro que enmarcó el cuadro de acreditaciones fue el cumplimiento del estándar ISAE 3402 SOC1 TIPO II para controles técnico- operativos y SOC2 TIPO II para controles de seguridad.

Estudio de los procesos del producto de transferencias P2P (persona a persona), con el fin de realizar el levantamiento de riesgos y controles y homologarlos con la actualización del sistema P2M.

Por último, los perfiles de riesgo residual, tanto operativos y tecnológicos como de continuidad, se posicionan en el cuadrante **Improbable – Menor**, lo que refleja un perfil de riesgo bajo y demuestra la efectividad de las medidas implementadas para mitigar posibles impactos negativos.

4.2. PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO (BCP)

Actualización tecnológica BCP

Durante el segundo semestre de 2024, junto con el equipo de infraestructura y tecnología de Redeban, se realizó la adquisición e implementación de soluciones de IBM que dan respaldo a la información, integrándolas al datacenter alterno GTD Medellín con redundancia a nivel de SAN y drives.

En continuidad del negocio, se inició el fortalecimiento de facilities y renovación tecnológica, mejorando la eficiencia energética con equipos de nueva generación, aumentando la redundancia con nuevos equipos modulares y generando una reducción en la probabilidad de caída del sistema.

Se realizó la ampliación del ancho de banda BW MIP MasterCard y el robustecimiento de los enlaces en Sitio Alterno GTD, logrando mayor capacidad de tráfico y eficiencia en el respaldo Round Robin.

Se adquirió e implementó el respaldo de VMware HP Sinergy en el CPDA Medellín, garantizando la disponibilidad de servidores virtuales ante la contingencia para eventos disruptivos en el centro ppal.

Durante el segundo semestre de 2024 se continuó con la ejecución de pruebas en el CPDA para la infraestructura de respaldo de misión crítica logrando el cumplimiento del 81,82 % de las pruebas programadas.

Se desarrolló el plan de pruebas de continuidad con resultados satisfactorios para los procesos críticos del negocio teniendo como base los procesos y componentes de la infraestructura.

4.3. SARLAFT

La prevención del lavado de activos y de la financiación del terrorismo sigue siendo una prioridad fundamental para las empresas. El riesgo de que los fondos provenientes de actividades ilegales se mezclen con dinero legítimo puede comprometer la integridad y la estabilidad del sistema financiero global. En este contexto, resulta imperativo fortalecer la transparencia de las transacciones financieras, garantizando que sean claras, rastreables y conformes a las normativas internacionales. Asimismo, es esencial proteger el sistema financiero, manteniendo su estabilidad y confiabilidad.

Durante 2024, las áreas de Cumplimiento y Gestión de Riesgos enfrentaron nuevos desafíos derivados de la implementación de soluciones innovadoras de pago, como el servicio de **Entre-Cuentas P2M**, el cual facilita a los comercios recibir pagos de sus ventas de manera inmediata en sus cuentas bancarias o billeteras digitales. Este avance trajo consigo la necesidad de establecer mecanismos robustos de monitoreo para identificar operaciones inusuales que se puedan generar entre el originador y el receptor, a través de canales transaccionales virtuales o códigos QR.

Este servicio exigió una revisión exhaustiva de las actividades por parte de los órganos de Cumplimiento y Riesgo, con el fin de detectar posibles operaciones sospechosas y aplicar los controles correspondientes. De igual manera, la dinámica del área de Producto y Soluciones de Procesamiento introdujo

nuevos participantes directos e indirectos en el proceso de pago, los cuales son evaluados desde múltiples enfoques: financiero, riesgo, seguridad y auditoría. Esta evaluación permite garantizar el cumplimiento de la normativa vigente y la correcta aplicación de los procedimientos de **Debida Diligencia Ampliada**, tal como lo estipulan las regulaciones aplicables.

Asimismo, se destaca la participación del área de Cumplimiento en el apoyo a la preparación y puesta en marcha de **Redeban Perú,** como nueva compañía operadora del sistema, la cual se ha alineado con la normativa local para ofrecer un producto dirigido a grandes comercios bajo el modelo de procesador adquirente. En este sentido, Redeban cumplió diligentemente con la presentación de todos los reportes normativos a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF), así como a los organismos de control nacionales y de franquicia.

En cuanto al perfil de riesgo residual, se registró un indicador de probabilidad de 1,1 y un impacto de 1,6, lo que refleja un nivel de exposición bajo. Este resultado es consecuencia de la implementación de procesos de capacitación continua para los colaboradores, el monitoreo constante de usuarios, productos, jurisdicciones, canales y los controles que se encuentran establecidos en el sistema de gestión de riesgos **SARLAFT.**

4.4. Seguridad de la información & ciberseguridad

Redeban fue certificado en PCI-DSS en su versión 4.0 por una firma QSA autorizada, siendo la primera organización de la industria de los medios de pago en la región en obtener dicha certificación. Adicionalmente, la compañía recibió el atestiguamiento SOC2 Tipo 2 especializada en seguridad de la información. También, se obtuvo la certificación ISAE 3402 SOC I TIPO 2 por parte de una entidad certificadora externa que comprueba la efectividad y eficiencia de los controles implementados para mantener una postura de seguridad de la información y ciberseguridad adecuada. Se mejoró la gestión de usuarios privilegiados mediante una herramienta de Gestión de Acceso Privilegiado y se finalizó el año sin hallazgos de auditoría interna y externa pendientes o reprogramados.

Se inició la implementación de una solución de ciberseguridad multinube (la disponibilidad multizona en el firewall de la nube) para controlar el estado de ciberseguridad de los servicios productivos implementados en nube, apoyando la estrategia de Journey to Cloud de Redeban.

Todo lo anterior ha permitido a Redeban lograr el cumplimiento de los objetivos estratégicos, sin incidentes de seguridad de la información y generando confianza en sus clientes y usuarios.

4.5. Auditoría interna

La planeación de actividades ejecutadas durante 2024 fue aprobada por el Comité de Auditoría y abarcó tres (3) procesos correspondientes a compras, compensación y producto Entre-Cuentas con sus respectivos reportes. También, se llevaron a cabo evaluaciones de cumplimiento regulatorio en cuanto al sistema SARE Circular 018, sistema SARLAFT Circular 011, Decreto 1692 de 2020, Ley 1581 de 2012 y Control Interno CE008.

Adicionalmente, se desarrolló la auditoría a los controles SARE (302 controles) en 41 áreas, a los controles SARLAFT (34 controles) en 9 áreas en dos oportunidades (semestralmente), por requerimiento de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) y pruebas a los controles definidos para la continuidad del negocio (87 controles) sobre 22 activos de la infraestructura crítica de Redeban.

Los avances y cambios fueron monitoreados por el Comité de Auditoría en sus reuniones trimestrales. Quincenalmente se realizó seguimiento al estado de cumplimiento de los compromisos establecidos por los dueños de los procesos, ante las recomendaciones planteadas por el área de Auditoría Interna y como resultado de un total de 85 planes de acción, al cierre de 2024 se implementaron 71. Los hallazgos restantes representan el 16 % y se encuentran en proceso de cierre.

Responsabilidad social

5.1. Social
5.2. Gobernanza
5.3. Ambiental

5.1. SOCIAL

Desde el desarrollo de nuestro negocio, estamos comprometidos con construir país, transformando la industria de pagos digitales y generando valor compartido a la sociedad, al ambiente y a las partes relacionadas. Apoyamos la inclusión financiera, impulsando la democratización y el acceso a servicios financieros de calidad, apoyados en la tecnología, para millones de usuarios del país. Además, tras cada transacción procesada, estamos creando oportunidades para miles de emprendedores, microempresarios, comerciantes, y empresarios que, a su vez, generan empleo y dinamizan la economía.

Con nuestra más reciente solución, Entre-Cuentas, estamos contribuyendo a la inclusión financiera y la democratización de los medios de pago en Colombia. Gracias a esta innovación, más de 12 millones de personas pueden realizar pagos a través de las aplicaciones de sus bancos, utilizando nuestros códigos QR interoperables.

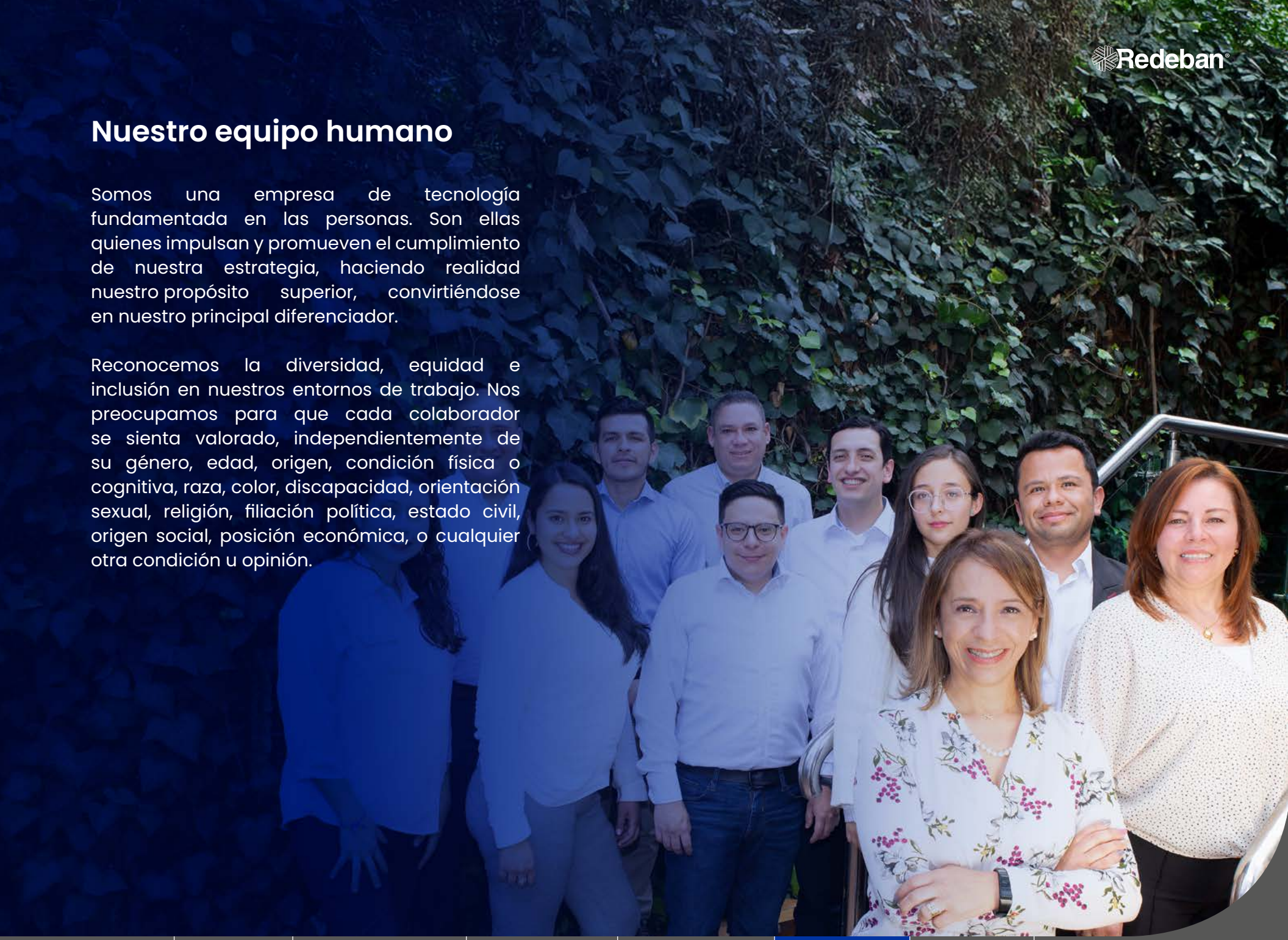
En 2024, Entre-Cuentas facilitó más de 141 millones de transferencias, promoviendo un ecosistema financiero más accesible, eficiente y seguro. Al ser un producto 100% digital, esta solución está alineada con las políticas de reducción del uso del efectivo y la eliminación de vouchers físicos, contribuyendo significativamente a la sostenibilidad ambiental.

Con iniciativas como esta, impulsamos el desarrollo social y económico del país de manera responsable, fomentando una economía más digitalizada, reduciendo costos operativos y minimizando el desperdicio de recursos físicos. Entre-Cuentas es un paso más hacia un sistema financiero más equitativo e innovador para todos.

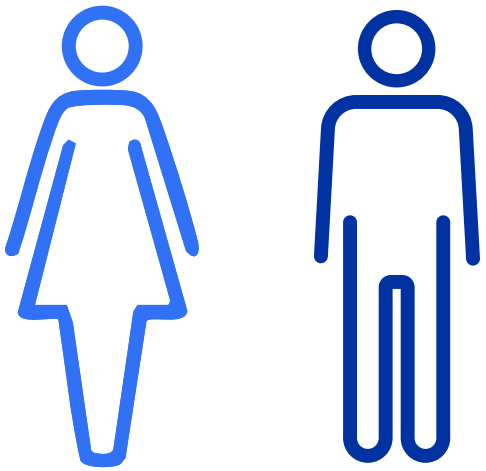
Nuestro equipo humano

Somos una empresa de tecnología fundamentada en las personas. Son ellas quienes impulsan y promueven el cumplimiento de nuestra estrategia, haciendo realidad nuestro propósito superior, convirtiéndose en nuestro principal diferenciador.

Reconocemos la diversidad, equidad e inclusión en nuestros entornos de trabajo. Nos preocupamos para que cada colaborador se sienta valorado, independientemente de su género, edad, origen, condición física o cognitiva, raza, color, discapacidad, orientación sexual, religión, filiación política, estado civil, origen social, posición económica, o cualquier otra condición u opinión.



Diversidad de género

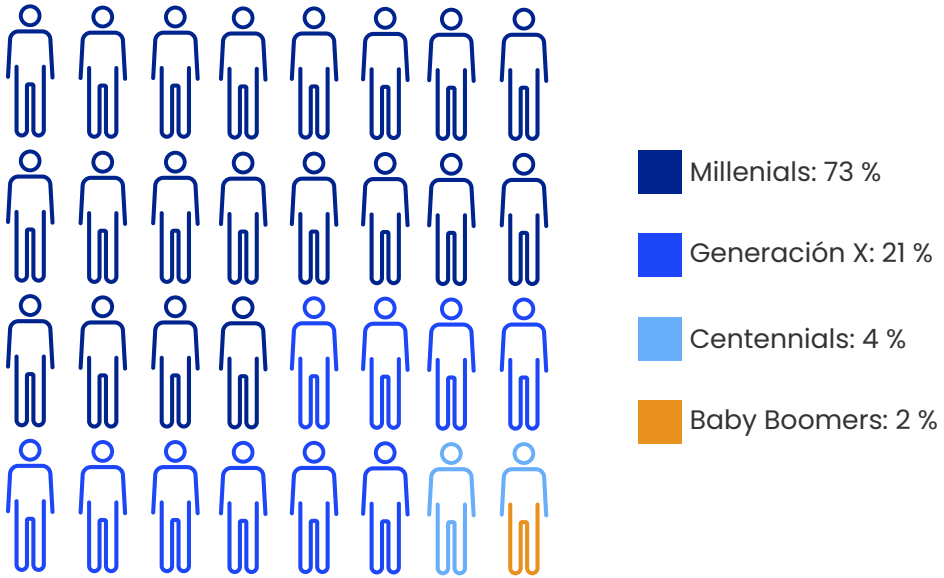


39 %
Femenino

61 %
Masculino

Reconocemos la diversidad del equipo humano como una de nuestras principales riquezas y fuentes de ventaja competitiva. Valoramos la pluralidad de ideas como base fundamental para la innovación.

Diversidad generacional



**Datos con corte del 31 de diciembre de 2024.*

Tipo de contratación

En Redeban creemos que garantizar el bienestar de nuestros colaboradores es una pieza fundamental para construir país. Las condiciones laborales justas no solo brindan seguridad para nuestros colaboradores y sus familias, sino que también genera un ambiente laboral más saludable y sostenible.

***Colaboradores directos: 96 %**

***Aprendices y practicantes: 4 %**

**Datos con corte del 30 de noviembre de 2024.*

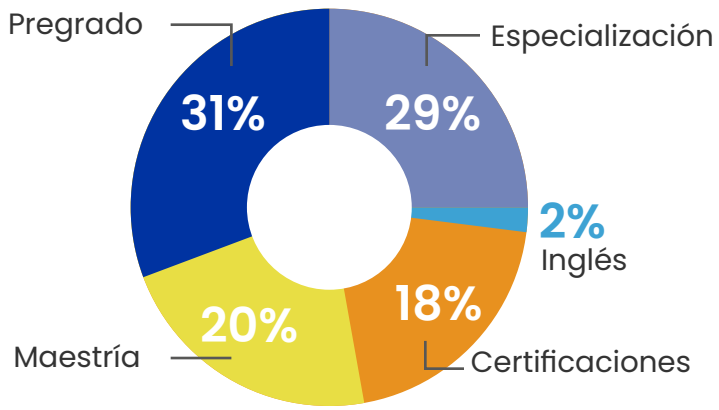
Programas de desarrollo

En Redeban, creemos en el crecimiento y desarrollo continuo de nuestro equipo humano, pues su talento y competencias son la clave para consolidarnos como la Red #1 de Colombia. Por eso, invertimos constantemente en programas de formación, certificaciones y planes de carrera, impulsando tanto las habilidades técnicas (hard skills) como las habilidades interpersonales (soft skills) que permiten a nuestros colaboradores desempeñarse con excelencia y aportar de manera más efectiva a la organización.

En 2024, lanzamos nuestro Programa de Mentores, con 12 espacios de aprendizaje donde expertos de Redeban guiaron a nuestro Equipo Humano en tres grandes categorías: soluciones, habilidades humanas y conocimientos específicos, fortaleciendo sus capacidades estratégicas, técnicas y de liderazgo. Este tipo de iniciativas refuerzan nuestro compromiso con el desarrollo integral de nuestros colaboradores, preparándolos para afrontar los retos de una industria en constante evolución.

Nivel de educación de nuestro Equipo Humano

Además, invertimos más de $190 millones en otros programas de formación para nuestros colaboradores. Además, implementamos diferentes programas de formación en habilidades técnicas, competencias organizacionales y habilidades humanas, que apoyen el desarrollo integral de nuestros colaboradores.



Plan carrera

13 %
de nuestro equipo humano **fue promocionado durante 2024.**

•Desde su lanzamiento en 2022, nuestro programa Semilla, diseñado para la vinculación de practicantes en nuestros equipos core, ha formado a 35 talentos a lo largo de seis promociones.
•Además, buscamos diferentes programas de formación en habilidades técnicas, competencias organizacionales y habilidades humanas, que apoyen el desarrollo integral de nuestros colaboradores.

Cultura organizacional

En 2024, llevamos a cabo la tercera medición de nuestra cultura organizacional, lo que nos ha permitido profundizar en nuestro entendimiento y fortalecer la integración de valores, competencias y actitudes necesarias para consolidar la cultura deseada. Este esfuerzo es clave para alcanzar nuestra estrategia 4X, impulsando la transformación y el crecimiento sostenible de Redeban.

Nuestra cultura se caracteriza por una fuerte dominancia en la dimensión de Misión. Esto significa que nuestro propósito y dirección estratégica están claramente definidos e interiorizados por los colaboradores, guiándonos hacia el cumplimiento de nuestras metas y objetivos estratégicos. A partir de nuestro propósito superior y la tecnología, estamos generando inclusión financiera, impulsando la democratización y el acceso a servicios financieros de calidad contribuyendo a mejorar la vida de millones de usuarios en el país, facilitando su integración al ecosistema financiero.

Beneficios a colaboradores y familias

Flexiwork

Durante 2024 continuamos impulsando la modalidad de trabajo hibrido en el 68 % de nuestros colaboradores, ratificando que Redeban es una compañía donde prevalece la presencialidad con propósito. Integramos lo mejor de los dos mundos (presencialidad y virtualidad) buscando el equilibrio entre la vida laboral y personal. Este modelo se fortalece mediante el beneficio "Redeban sin fronteras", el cual permite al colaborador continuar sus funciones labores a nivel nacional o internacional hasta por 30 días al año.

Beneficios de salud

Más de 830 personas (entre colaboradores y familiares) disfrutaron de planes adicionales de salud (medicina prepagada, póliza de salud o plan complementario), con apoyo de hasta el 70 % del costo mensual, aumentando 9% la cobertura de estos programas con respecto al año pasado. Además, todos los colaboradores con contrato directo cuentan con póliza de vida cubierta al 100% por Redeban.

Adicionalmente, el 35 % de nuestros colaboradores utilizó el servicio de médico general virtual y/o centro de conexión emocional.

Fondo de Empleados Redeban

En 2024, el Fondo de Empleados de Redeban impulsó la calidad de vida de nuestros colaboradores ofreciendo un amplio portafolio de beneficios financieros y de bienestar con acceso a productos y servicios de ahorro y crédito en condiciones preferenciales.

Bienestar y reconocimiento

Nos alegra acompañar a nuestros colaboradores en momentos especiales a lo largo del año, brindando más de 100 espacios de bienestar que

promueven un ambiente organizacional saludable y fortalecen el vínculo con ellos y sus familias. A través de dosis de conexión en equipo y experiencia al empleado, logramos impactar al 100% de las personas, fomentando el sentido de pertenencia y el trabajo en equipo. Todo esto nos permite seguir consolidándonos como uno de los mejores lugares para trabajar en Colombia.

Así mismo, en Redeban reconocemos a los colaboradores y equipos que dan la transacción extra y nos consolidan como la Red #1 de Colombia. A lo largo del 2024, destacamos a quienes hicieron posible el cumplimiento exitoso de nuestra estrategia 4X, impulsando nuestro crecimiento y transformación. Además, iniciamos la medición de Excelencia en el Servicio, un reconocimiento especial para los colaboradores del Equipo Comercial, cuyo compromiso nos permite seguir construyendo país y transformando la industria de pagos.

También celebramos a aquellos colaboradores que representan lo mejor de nuestras competencias organizacionales, reafirmando nuestro compromiso con una organización diversa, equitativa, inclusiva y libre de favoritismos. Junto a ellos, seguimos fortaleciendo una cultura basada en el mérito y el trabajo en equipo.

Entornos seguros y saludables

Cuidamos de la salud y el bienestar integral de nuestro equipo humano velando por un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) alineado con la legislación colombiana vigente. En 2024, mantuvimos el 100 % del cumplimiento de los estándares en la implementación del SG-SST, con base en la auditoría realizada por AXA Colpatria y Auditores de AON, bajo la Resolución 0312 de 2019 y el Decreto 1072 de 2015.

Además, logramos fortalecer el Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV), reduciendo los eventos laborales en un 50 % respecto al año anterior. Por su parte, conseguimos impactar positivamente a más del 80 % de nuestros

colaboradores y sus familias con experiencias saludables y semanas de la salud. Todo esto fue posible gracias al compromiso de nuestro equipo humano y a la contribución de los comités de apoyo: Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (Copasst), Comité de Convivencia Laboral (CCL), Comité de Seguridad Vial (CSV) y Comité Operativo de Emergencias y Brigada de Emergencia (COE).

Apoyo a comunidades

En 2024, continuamos apoyando comunidades vulnerables de la mano de la fundación TECHO y nuestro equipo humano, con la construcción de viviendas de emergencia en las comunidades de Santa Marta (Simón Bolivar, Bogotá) y en Camino del Minero (Comuna 18, Cali).

Creemos que la educación de calidad es pilar fundamental para un mejor futuro. Por eso, mantuvimos el vínculo con la Fundación Multis, que tiene como objetivo potencializar la educación de niños con discapacidad múltiple, incluyendo procesos sociales con sus familias. También cooperamos con la Fundación para la Educación Especializada, cuya misión es contribuir al bienestar social de personas con discapacidad cognitiva, fomentando su desarrollo psicosocial, habilitación, ubicación ocupacional y derechos humanos.

Además, lanzamos nuestro primer piloto de voluntariado ambiental, movilizando a nuestros colaboradores para la siembra de 60 árboles en el Parque Natural Chicaque, reafirmando así nuestro compromiso con la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente.
cuya misión es mejorar el bienestar de personas con discapacidad cognitiva, impulsando su desarrollo psicosocial, su habilitación, su integración ocupacional y el respeto por sus derechos humanos.

Además, lanzamos nuestro primer piloto de voluntariado ambiental, movilizando a nuestros colaboradores para la siembra de 60 árboles en el Parque Natural Chicaque, reafirmando así nuestro compromiso con la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente.

5.2 Gobernanza

Ética corporativa

Redeban, mediante su Código Ética y Conducta, continúa velando por una gestión transparente de la organización y fortaleciendo la confianza de sus clientes, equipo humano y partes relacionadas.

En 2024 nuestra Línea Ética Redeban continuó protegiendo la confidencialidad de sus usuarios bajo la política de Cero Tolerancia a la corrupción. Además, seleccionamos un nuevo Comité de Convivencial Laboral de acuerdo con la legislación colombiana.

Prácticas contables

Redeban prepara sus estados financieros de acuerdo con las Normas de Contabilidad y de Información financiera aceptadas en Colombia (NCIF), correspondientes a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). Asimismo, aplica las normas IFRS* plenas (grupo 1) con estándares de las mejores prácticas en conformidad con la regulación nacional e internacional.

*(IFRS) Normas Internacionales de Información Financiera: Conjunto de normas contables internacionales que establecen los principios y criterios para la elaboración, presentación y divulgación de los estados financieros de las empresas.

Independencia de la junta directiva

Con base en las mejores prácticas de gobierno corporativo y conforme a lo establecido en el Decreto 1692 de 2020 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, en Redeban contamos con miembros independientes en la junta directiva y sus diferentes comités. Asimismo, los miembros patrimoniales cumplen con los criterios de independencia al momento de su posesión, la cual es autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

5.3 AMBIENTAL

Desde el año 2015 se inició la implementación del Sistema de Gestión Ambiental, mostrando el compromiso con la sostenibilidad y el cumplimiento de todos los estándares normativos y legales que aplican para Redeban. Por eso, en el mes de julio del 2022, obtuvimos la Certificación de nuestro Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015, de la mano del ente certificador Bureau Veritas Colombia (BVQI).

Durante la gestión del 2024 cumplimos con los siguientes logros:

- En junio de 2024 se recibió la auditoría de seguimiento al cumplimiento del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015, en la cual se evidenció el cumplimiento del 100% de los requisitos normativos, con todos los hallazgos de conformidad. Esta auditoría da continuidad a la certificación que tenemos, lo cual demuestra el compromiso con la mitigación de los impactos ambientales, en la que, por medio de la implementación de los programas del sistema de gestión, logramos mejorar la gestión de los residuos, reducir el consumo de recursos hídricos y energéticos, y cumplir con los requerimientos y normatividad ambiental vigente.

- Se estandarizó el Sistema de Recolección y Gestión de RAEEs en Redeban, dando cumplimiento a la Resolución 831 de 2022, el cual, además de ser un requisito normativo, es un sistema que permite mejorar la gestión de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos producto del uso de dispositivos POS, dando un enfoque a las últimas etapas de ciclo de vida del servicio de Redeban.

- Se realizó la instalación de puntos posconsumo en Dirección General, como parte del Programa de Posconsumo.

- Se participó en el Programa de Sostenibilidad Ambiental de la Cámara de Comercio de Bogotá (CCB), a través del diligenciamiento y presentación de la encuesta de Ranking de Sostenibilidad, siendo una organización que es más visible por su responsabilidad empresarial en Bogotá.

- Se desarrolló la metodología de cálculo de huella de carbono de Alcance 3, con base en los datos recopilados a través del Plan de Seguridad Vial, este es un hito para la Gestión Ambiental de Redeban puesto que permite generar un panorama más detallado de nuestro impacto ambiental y poder generar acciones de mitigación.

- Se logró gestionar un total de 35,7 toneladas de residuos sólidos, de las cuales el 29 % (10,3 toneladas) correspondió a residuos reciclables y el 44 % (15,7 toneladas) fueron clasificados como RAEEs. Estos últimos fueron tratados de acuerdo con los programas de reciclaje establecidos por el proveedor autorizado.

Redeban®

www.redeban.com

@RedebanM @RedebanM Redeban @RedebanM Redeban

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA