

# INFORME DE GESTIÓN 2020



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA  
DE COLOMBIA

VIGILADO



Tecnpagos S.A. - Sociedad Especializada en  
depósitos y pagos electrónicos (SEDPE)

# CONTENIDO

Carta Gerencia General ....1

## CAPÍTULO 1. QUIENES SOMOS ..... 4

Nuestra Junta Directiva ..... 5

Equipo Directivo ..... 6

Estructura Organizacional ..... 6

Enfoque Estratégico ..... 7

Nuestro Modelo de Gestión ..... 9

Nuestros Grupos de Interés ..... 10

Marco Legal ..... 11

## CAPÍTULO 3. PILARES DE GESTIÓN ..... 26

Nuestro Talento Humano ..... 27

Cumplimiento de Requerimientos Legales ..... 32

Riesgos Financieros ..... 34

Seguridad de la Información y Ciberseguridad ..... 35

Comité de Auditoría ..... 36

Informe de Control Interno ..... 38

Actuaciones Administrativas y Judiciales ..... 39

## CAPÍTULO 2. INFORME DE GESTIÓN ..... 12

Perspectivas macroeconómicas 2021 y Resultados 2020 .... 13

Cifras de Negocio ..... 16

Situación Financiera ..... 18

Áreas de Producto e Innovación y Desarrollo ..... 20

Tecnología y Operaciones ..... 22

## CAPÍTULO 4. ESTADOS FINANCIEROS ..... 41

Estado de Situación Financiera ..... 42

Estado de Resultados Integrales ..... 43

Estado de Cambios en el Patrimonio ..... 44

Estados Separados de Flujos de Efectivo ..... 45

Certificación de Estados Financieros ..... 46



# CARTA GERENTE GENERAL



## Gerente General

Estimados Accionistas:

El 2020 fue un año atípico para todos en el mundo, lo cual implicó una serie de retos para cada uno de nosotros en lo personal como en lo laboral. Sin embargo, gracias a pertenecer a un grupo robusto como lo es nuestra casa matriz CredibanCo, nos permitió dar tranquilidad al equipo en cuanto a su estabilidad, de esta manera pudimos concentrarnos para continuar avanzando en pro de sacar esta iniciativa adelante, cada uno de los que pertenecemos a esta gran compañía puso lo mejor para conseguir la metas propuestas en la etapa en la que nos encontrábamos, por lo cual en cumplimiento de lo establecido en los Estatutos de la compañía, a continuación, me permito presentar el Informe de Gestión de la Administración, que contiene avances muy positivos que marcan la puesta en marcha de nuestra organización, logros que significan mucho, tal vez demasiado exitosos para una empresa de nuestro tamaño y recientemente salida al mercado, por lo cual nos llenó de satisfacción en febrero del 2020 ver materializado todo lo realizado durante el 2019, con nuestro lanzamiento de marca al mercado de “Ding”, lo que nos permitió desde ese momento empezar la tarea de posicionamiento y reconocimiento en diferentes medios, aspecto que continuamos reforzando de manera creciente en las diferentes redes sociales, convirtiéndose en un eje central y estratégico, por la relevancia de manifestarle al público objetivo que somos una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera lo que les de confianza y seguridad en poner sus recursos en nuestras manos. Trabajo que debe continuar ejecutándose de manera permanente para lograr ese reconocimiento y ponernos en un punto relevante para poder competir con los nuevos actores que están llegando al mercado.

Desde ese momento y sin desconocerla compleja situación que ocurrió a nivel mundial y particularmente en Colombia cuando

en marzo iniciaron las medidas de aislamiento para contener la pandemia, que nos hizo a todos recogernos en nuestros hogares, con una importante afectación en la dinámica económica a tal punto que llevo al cierre de empresas y comercios que hacen parte de nuestro nicho de mercado. No obstante, empezamos la operación de Ding para vincular comercios de manera directa en el uno a uno, de manera controlada por estar en el piloto controlado con la SFC, a través del producto mínimo viable y capacidades con las que contaba la compañía. Hito importante que nos permitió continuar ajustando procesos y actividades lo cual es normal teniendo presente que dimos inicio a una compañía que partía de ceros en todo el sentido de la palabra. Durante los siguientes meses, continuamos reforzando nuestra oferta de valor a través de nuestras mesas de agilísimo y el trabajo articulado de toda la compañía para ofrecer nuevos productos y servicios, integrándonos con ACH para permitir contar con el servicio de PSE para que los clientes de Ding pudieran tener más canales para cargar sus depósitos. Habilitamos más puntos de correspondencia terminando con más de 7000 a nivel nacional, liberamos nuestra tarjeta debito tanto física como virtual bajo la marca de Visa proyecto relevante y de gran envergadura para la compañía por el tiempo en que se logró integrar más de 8 proveedores con diferentes horarios e idiomas. Liberamos nuevos servicios para que nuestros comercios sigan creciendo con sus negocios y cuenten cada vez con más herramientas y reportes útiles para su operación.

Por otro lado, siendo coherentes con el ADN de la compañía en términos de innovación, aporte al sistema de pagos y la sociedad a la que pertenecemos, logramos a través de nuevas alianzas incrementar la interoperabilidad para lo cual disponibilizamos nuevos medios de pago al integrarnos con otra Sedpe bajo el esquema EMV, liberamos varios de nuestros servicios a partir de API's abiertas donde estamos seguros sumaran en el nuevo modelo de Openbanking que se viene discutiendo a nivel de



## Gerente General

industria.

De la misma manera, siendo algo relevante para la compañía e industria, potenciamos nuestra inclusión en el sandbox de la Superintendencia Financiera manejando una participación activa, siendo propositivos y trabajando conjuntamente con el ente regulador en hacer cosas diferentes, lo que nos llevó a ser referentes en la construcción de 1 circular y 1 decreto relacionadas con: CE 027 emitida en septiembre del 2020 donde se hicieron cambios relevantes y sustanciales para la administración del riesgo de lavado de activos y de financiación del terrorismo y el decreto 1234 del Ministerio de Hacienda donde se establece el sandbox de regulación que se emitió en el mismo mes.

Participamos siendo la entidad vigilada sponsor para el SPBV CredibanCo para la habilitación de dos servicios que le servirán a muchas entidades como la nuestra a tener nuevas alternativas con las cuales integrarse en el mercado, el primero, hace referencia a poder recibir la franquicia MasterCard a través de CredibanCo proyecto trabajado durante todo el 2020 también con la franquicia y que fue liberado en noviembre del 2020 volviéndose relevante para Ding debido a que permitió complementar la prestación del servicio que junto con la franquicia Visa tienen más del 90% de participación del mercado en los pagos con tarjetas y el segundo, construcción del modelo de VisaDirect para P2P.

A mitad de noviembre del 2020, después de terminar el periodo controlado del sandbox con la SFC y de contar con la aceptación de la franquicia MasterCard, empezamos una nueva etapa en la compañía saliendo a producción en el esquema normal de competencia en el mercado, cerrando con 585 puntos de acceso, más de 2.800 transacciones y movilizándolo alrededor de \$580 millones.

Siempre trabajamos en el Talento Humano que es el eje principal

de todos los objetivos obtenidos durante el año, donde los hacemos partícipes de las soluciones y logros de manera proactiva, lo cual se ve reflejado en el excelente clima laboral con la que cuenta Ding cuyos resultados fueron del 91,9% subiendo la calificación con la que cerramos el 2019 en 1,1 puntos básicos, lo cual nos indica que vamos por buen camino en la construcción de un equipo integrado y robusto para conseguir objetivos. A quienes quiero hacerles un reconocimiento de agradecimiento por dar lo mejor y más en todo lo que realizan. Adicionalmente, agradezco a la Junta Directiva de Ding y los diferentes comités, quienes fueron relevantes en las definiciones, lineamientos y en otorgarnos las herramientas necesarias para desarrollar todo lo ejecutado durante el 2020.

El año 2021 empezó trayendo nuevos desafíos con todos los cambios que se dan en las regulaciones y entrada de nuevos actores, nuestra salida masiva en un mercado cada vez más cambiante de manera permanente, para lo cual continuaremos trabajando en los diferentes frentes de manera articulada e integral para continuar evolucionando nuestro roadmap, ajustando y generando nuevos procesos en cumplimiento de lo exigido por el regulador, el gobierno corporativo de la compañía que nos den el soporte para continuar con la siguiente fase y cumplimiento del plan del 2021 donde empezamos a operar la compañía siempre bajo los principios de innovación, agilidad y de dar valor, para estar a la vanguardia del nuevo mercado con todo el empeño de un equipo ciento por ciento comprometido con su matriz, la compañía y la sociedad.

Con este documento espero dar información de forma objetiva a la Asamblea General de Accionistas de las actividades, resultados y objetivos alcanzados durante el 2020. No me resta sino agradecer el apoyo permanente, continuo y la confianza de nuestros accionistas para continuar sacando este gran reto adelante que permitan aportar al crecimiento de la industria de pagos de Colombia.

The background is a deep blue with various abstract shapes in lighter blue, orange, and green. There are curved lines, circles, and rectangular shapes scattered across the page. A dashed white line is visible in the top left corner.

# **CAPÍTULO 1**

## **QUIENES SOMOS**

PRINCIPALES

Gustavo Leño Concha  
Luis Fernando Sierra  
Ricardo Zambrano  
Hugo Armando Diaz  
Giorgio Trettenero

SUPLENTE

Rubén Cortes  
Diego Quesada  
Jorge Andrés Talero  
Daniel Castellanos García  
Santiago Jaramillo Villamizar

SECRETARIO JUNTA DIRECTIVA

Santiago Jaramillo Villamizar

REVISOR FISCAL

**Representado por:** Fredy Ricardo Chauta Vargas

DEFENSOR AL CONSUMIDOR FINANCIERO

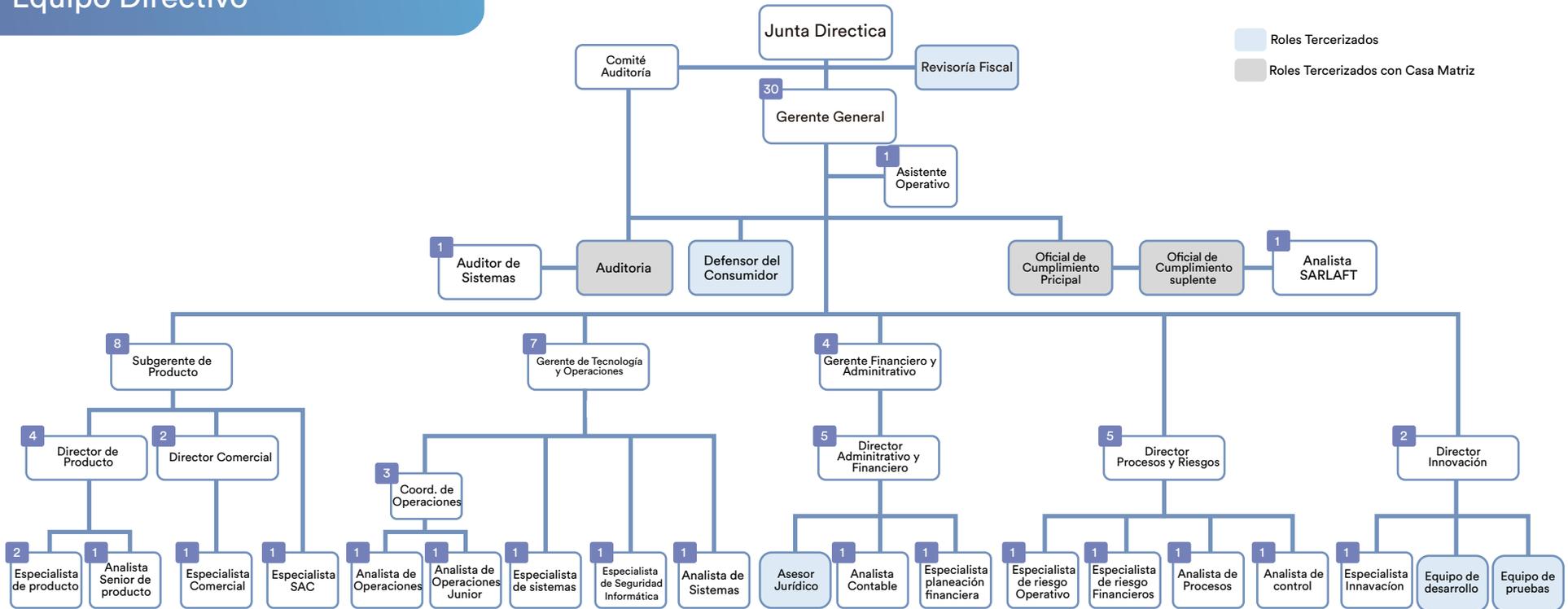
Laguado Giraldo  
**Representado por:** Daría Laguado Monsalve

## Equipo Directivo

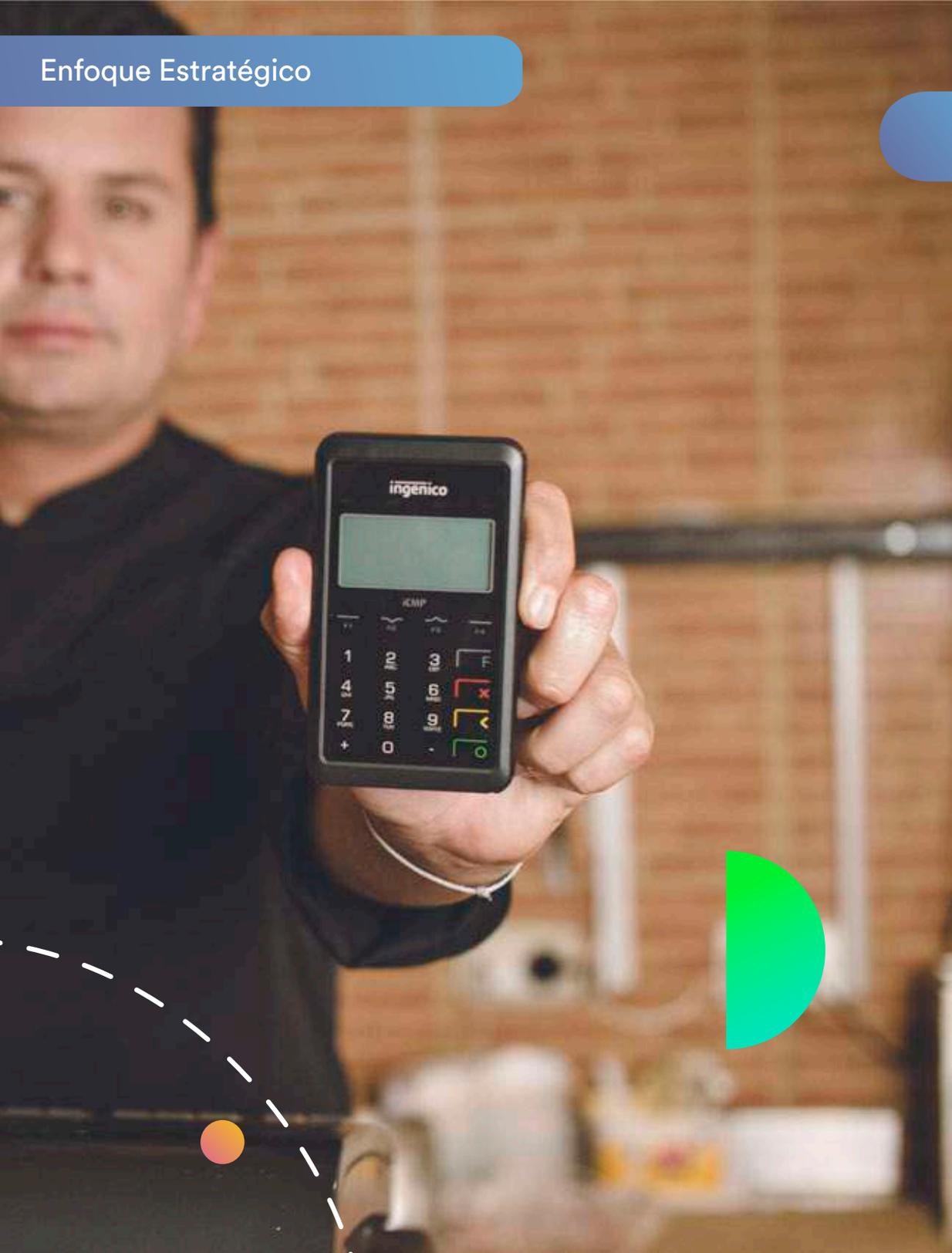
# Equipo DING



## Equipo Directivo



Existen más cargos que se van a ir implementando a medida que crece la operación



### **Razón de ser:**

Somos el adquirente líder que facilita el crecimiento de los comercios colombianos, cualquier persona natural o jurídica que tenga una actividad económica; ofreciendo soluciones 100% digitales, fomentando el acceso a diferentes medios de pago.

### **Visión:**

Ser el principal dinamizador de los ecosistemas digitales en el año 2024, llegando a 300.000 comercios y/o clientes a través de ofertas integrales para los diferentes segmentos de mercado.

Valores corporativos.

### **Simple:**

Prestamos de manera intuitiva y accesible, buscando facilidad, claridad y agilidad en todas las interacciones que tengamos con nuestros clientes y al interior de la compañía.

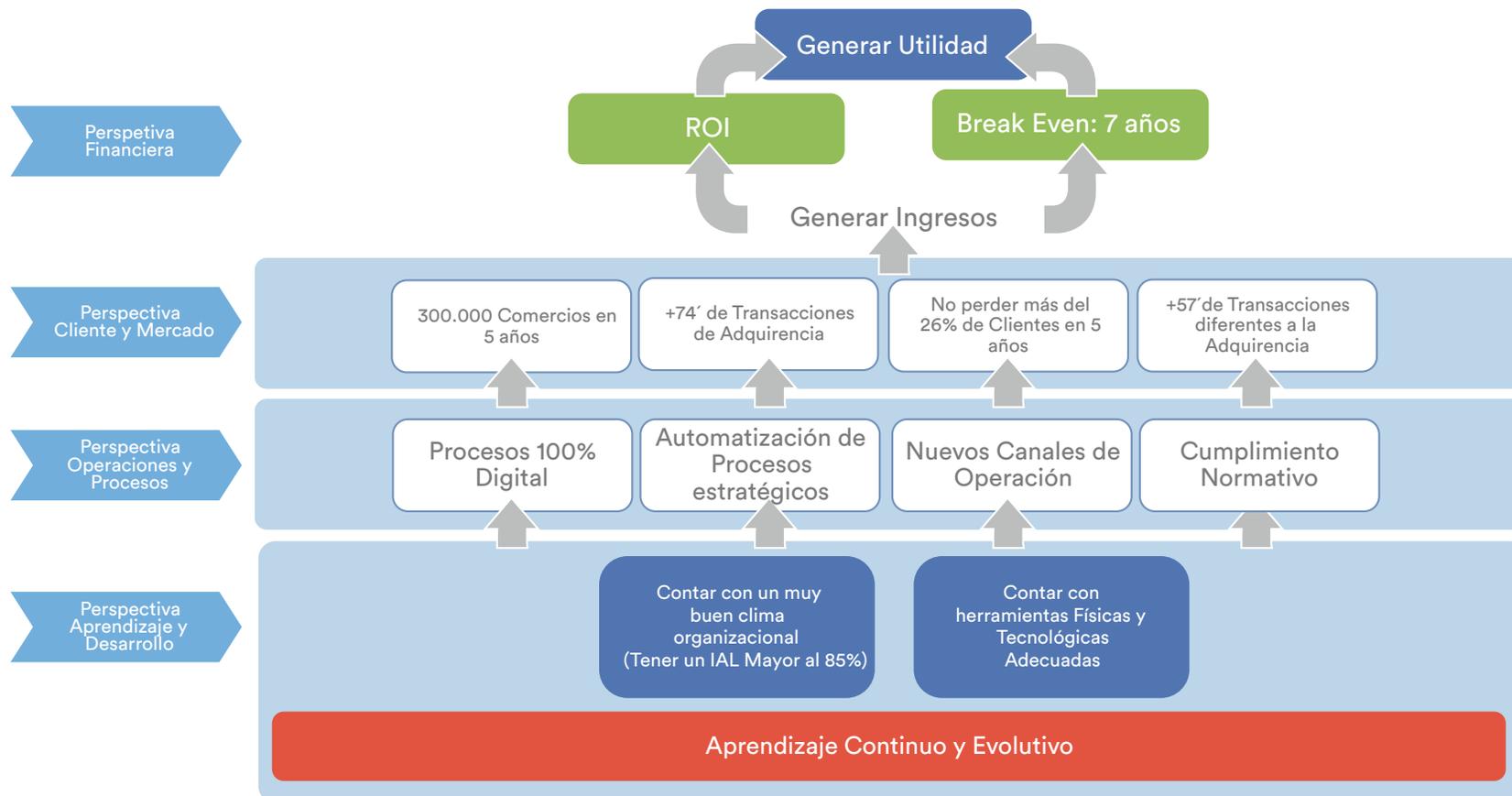
### **Potenciador:**

Queremos inspirar y ser posibilitadores, siempre con un espíritu entusiasta y colaborativo brindando herramientas que ayuden a nuestros clientes, aliados y colaboradores a impulsar su crecimiento y alcanzar su bienestar.

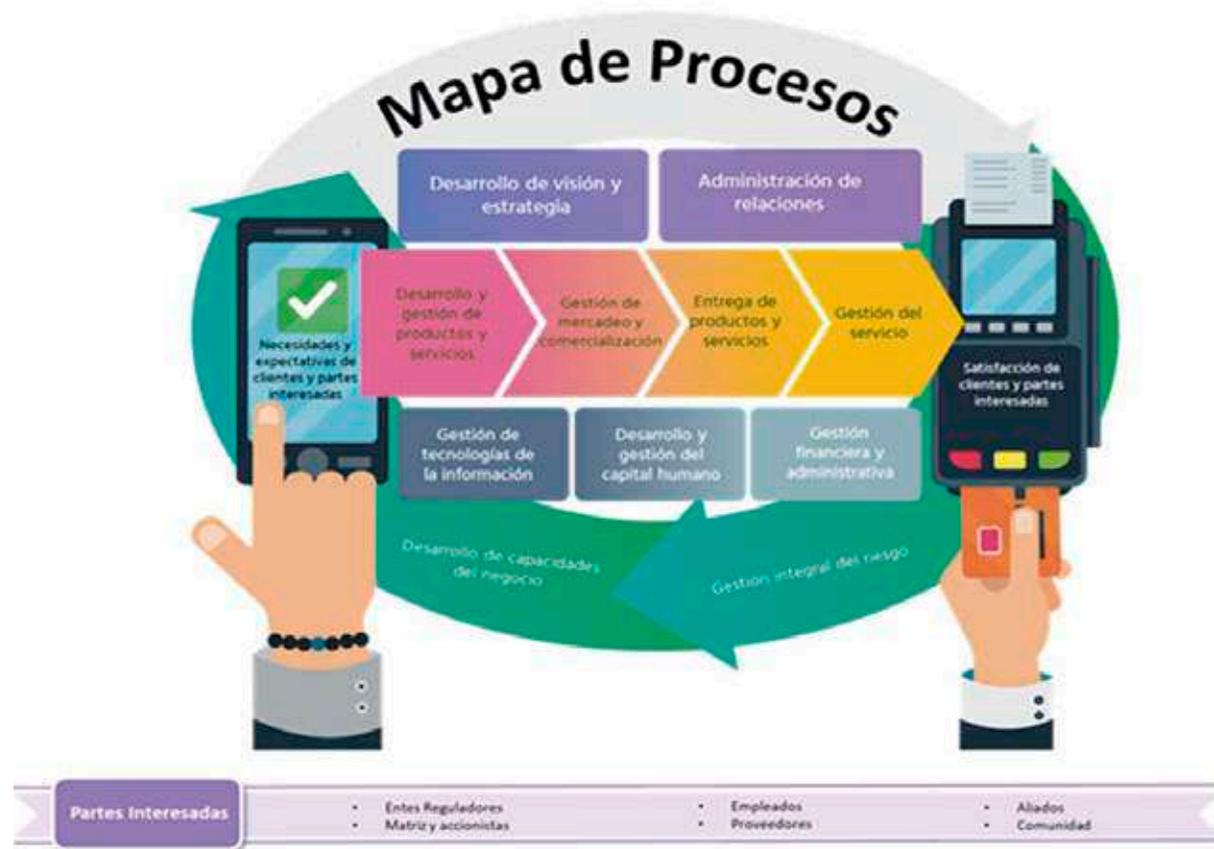
### **Fiable:**

Vernos sólidos y eficaces, brindando seguridad y respaldo, demostrando integridad y experticia en todas las acciones que realicemos tanto internas y externas.

En Tecnipagos estamos comprometidos en posicionarnos como el principal aliado de los comercios; asimismo queremos mejorar los ingresos y reducir los costos de nuestra organización, por lo que hemos decidido establecer unos objetivos estratégicos que nos permitirán darle prioridad a todos aquellos proyectos que contribuyan con el ingreso de Tecnipagos, es así como hemos establecido la siguiente estrategia desde las perspectivas de Aprendizaje y Desarrollo, Operacional y de Procesos, Cliente y Mercado y Financiera:



Con nuestro Modelo de Gestión buscamos generar experiencias sencillas, confiables y amigables a todos nuestros clientes. Para lograrlo contamos con un equipo humano que desarrolla una oferta de valor basada en la innovación, el manejo del riesgo, la eficiencia y la sinergia entre compañías.



## Nuestros Grupos de interés

Entes reguladores: Son las entidades que dan los lineamientos y vigilan el actuar de Tecnipagos; dentro de los mismos tenemos a la Superintendencia Financiera de Colombia, UIAF, DIAN, entre otros.

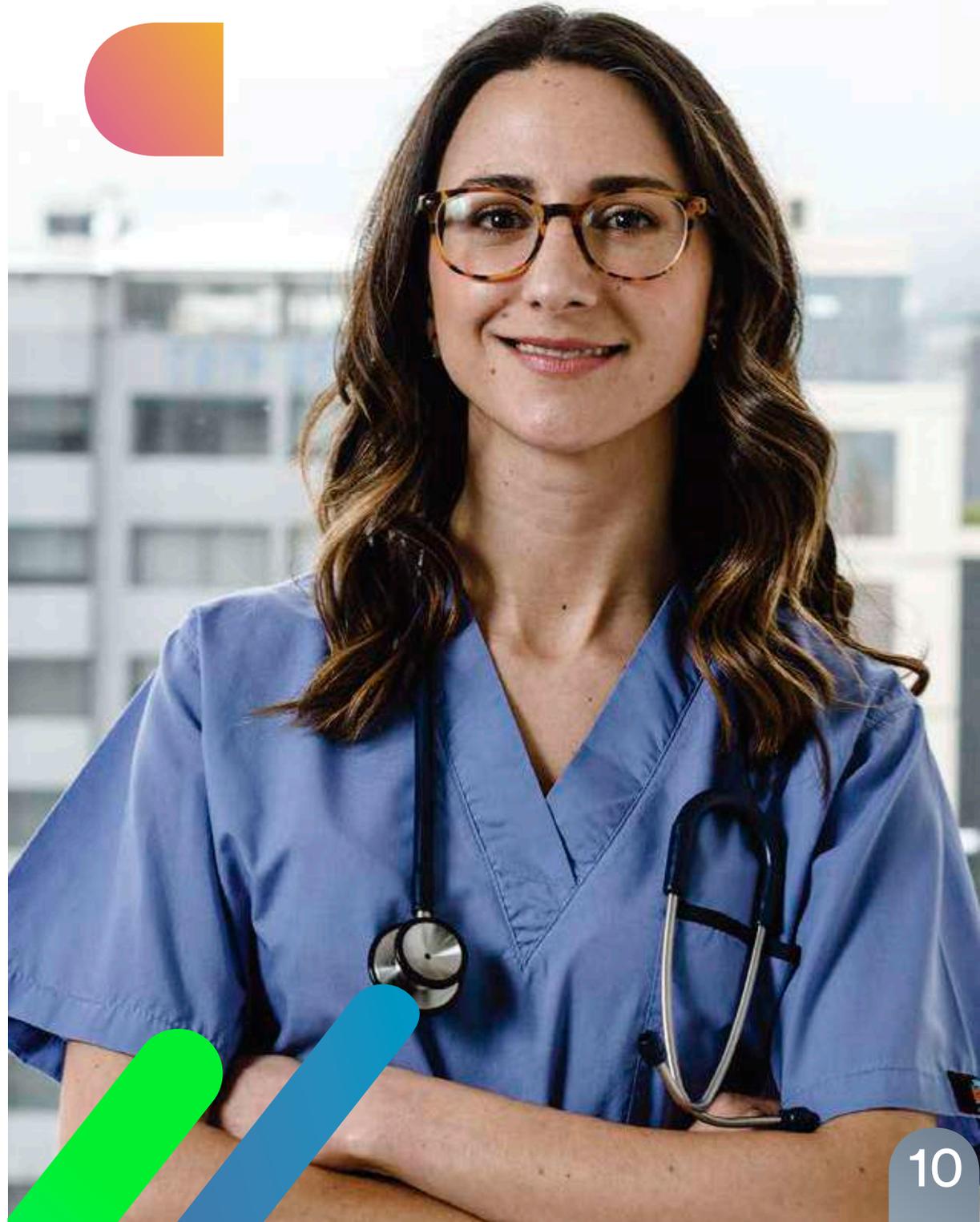
Casa matriz y accionistas: CredibanCo es el accionista y casa matriz de Tecnipagos, su objetivo consiste en promover los pagos electrónicos en el país a través de iniciativas que sustituyan el uso del dinero en efectivo; la relación de las dos empresas se rige por un contrato de colaboración empresarial.

Empleados: Está conformada por todos los colaboradores que tienen una relación contractual directa con Tecnipagos.

Proveedores: Son los terceros que abastecen a Tecnipagos con productos o servicios para garantizar su operación y continuidad, la mayor parte de los proveedores prestan servicios tecnológicos, sin embargo, Tecnipagos también tiene de proveedores de orden administrativo.

Aliados: Son todos aquellos terceros que apalancan el cumplimiento de los objetivos estratégicos de Tecnipagos desde la visión de negocio.

Comunidad en general: Adicional a los consumidores financieros (clientes y usuarios) de los servicios de Tecnipagos, en comunidad se contempla a aquellos terceros que se pueden ver impactados por la gestión de Tecnipagos, tales como otras entidades financieras, asociaciones, entre otros.



El marco regulatorio lo constituye de modo predominante la Ley 1735 de 2014 (que hace alusión específica a las SEDPE), el Decreto 2255 de 2010, en concordancia con el Decreto 663 de 1993 (Estatuto Orgánico del Sistema Financiero).

Tal regulación ordena los fines, criterios y contenidos mínimos que deben desarrollar las SEDPE, los mecanismos de autorregulación llamados a fijar en modo concreto las políticas y reglas que regirán la operación de la SEDPE. A lo anterior, se suma la regulación prudencial emanada de la Superintendencia Financiera de Colombia, contenida fundamentalmente en la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 029 de 2014) y en la Circular Básica Contable (Circular Externa 100 de 1995).

Tecnipagos obtuvo el certificado para constituirse como Sociedad Especializada en Depósitos y Pagos Electrónicos (SEDPE) mediante la resolución número 1029 del 3 de agosto de 2017, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia. De igual forma obtuvo la licencia de funcionamiento condicionada el pasado 03 de septiembre de 2019 mediante la resolución 1174 de 2019, pasando a tener una licencia completa a partir del 13 de septiembre de 2020 una vez salimos del sandbox de la superintendencia financiera.



**CAPÍTULO 2**  
**INFORME DE GESTIÓN**

## Elementos de entorno y su impacto en la industria

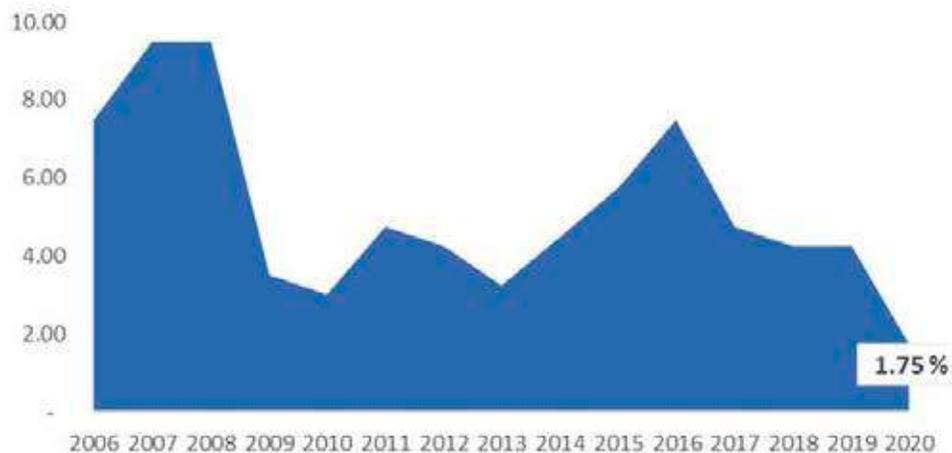
PIB. El crecimiento esperado para este 2020 impulsado por el consumo privado y mayor inversión presentada el año anterior, tuvo un golpe significativo a raíz de la pandemia del COVID-19 lo que provocó una fuerte recesión tanto a nivel nacional como global; en el caso de Colombia el gobierno en lo corrido del año tomó medidas decisivas en diferentes frentes para mitigar los impactos en la economía, por ejemplo, destinación de recursos adicionales para el sector de la salud, transferencias a grupos vulnerables, devolución de IVA y reducción de ciertos impuestos, establecimiento de nuevas líneas de crédito, constitución de subsidios de vivienda, entre otros. Los resultados históricos en cuanto a la tasa de crecimiento anual del PIB (Nacional y Sector – Actividades financieras y de seguros) fueron los siguientes:



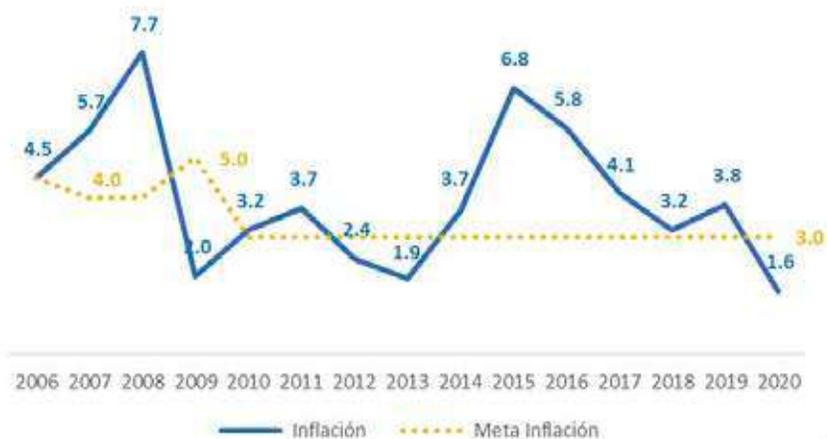
Para el año 2020 el Banco Mundial estima un IV Trimestre con una caída cercana al 4%-5%, lo que resulta en un PIB proyectado para cierre de -7.4%. Además, ha pronosticado crecimiento y recuperación para los años 2021 y 2022, sin embargo, es claro que la incertidumbre es alta frente a una cura efectiva que mitigue la propagación del COVID-19 y las perspectivas dependen directamente de la duración, velocidad y gravedad de esta crisis.

**INFLACIÓN.** El impacto que provocó la pandemia en el consumo de los hogares colombianos llevó a que la cifra de Inflación registrada en 2020 fuera el dato anual más bajo de la historia estadística del DANE con un 1,6%; la educación se encuentra dentro de los rubros que registró mayor variación anual baja y en cuanto a las ciudades que mayores variaciones presentaron se encuentran Cúcuta e Ibagué con resultados al alza y la baja, respectivamente.

**TASA INTERVENCIÓN BANCO DE LA REPÚBLICA  
2006-2020**



**INFLACIÓN (%) 2006-2020**



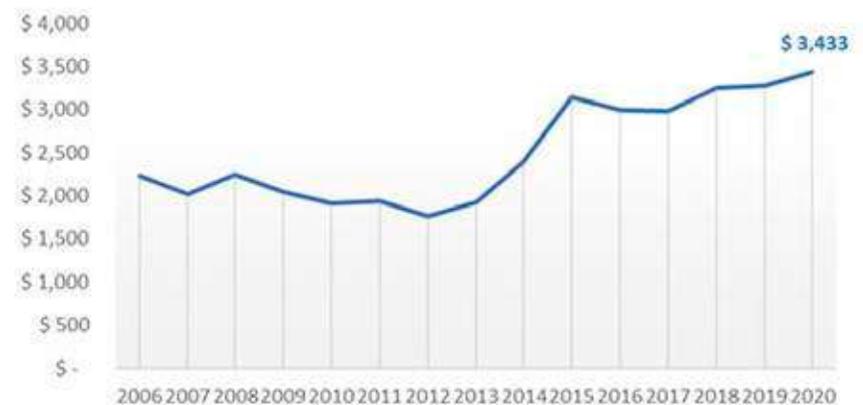
**TASA DE POLÍTICA MONETARIA.** “La tasa de intervención de política monetaria es la tasa de interés mínima que el Banco de la República cobra a las entidades financieras por los préstamos que les hace mediante las operaciones de mercado abierto (OMA) que se otorgan en las subastas de expansión monetaria a un día. Esta tasa es el principal mecanismo de intervención de política monetaria usado por el Banco de la República para afectar la cantidad de dinero que circula en la economía”. Durante el año 2020 la junta del emisor redujo en varias ocasiones la tasa de intervención como una forma de inyectar liquidez a la economía y contribuir a que el sistema financiero en general no se viera tan afectado por la crisis provocada por la pandemia, estas reducciones la llevaron a niveles nunca antes vistos:

Al momento la decisión del Banco de la República ha sido mantener la tasa de intervención en 1,75%.



**TRM.** En el año 2020, el mercado cambiario también fue uno de los indicadores que presentaron cifras récord y una alta volatilidad producto de la incertidumbre que trajo consigo la pandemia y sus repercusiones en la caída histórica de los precios internacionales del petróleo, por ejemplo. El mes de enero fue el que presentó la tasa representativa más baja del año, y a finales del mes de febrero cuando se declaró pandemia mundial inició la tendencia alcista del dólar producto principalmente de: “la salida de capitales buscando refugio en dólares, y el aumento de la incertidumbre en los mercados financieros ante los posibles impactos del virus en las economías.”

TASA REPRESENTATIVA DEL MERCADO  
2006-2020



Desde el mes de noviembre se empieza una tendencia bajista y al cierre del año la devaluación acumulada fue de 4,84% (lo que significa una gran recuperación frente a la volatilidad y niveles alcanzados durante el año). Para el departamento de investigaciones económicas de Bancolombia el 2021 será un año que aun genera incertidumbre, sin embargo, al recuperar la tasa de desempleo y el consumo de los hogares puede lentamente empezar a evidenciarse un efecto positivo en la economía colombiana.

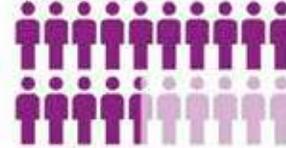
El informe más reciente sobre “Inclusión Financiera” que elabora la Banca de las Oportunidades del Departamento Nacional de Planeación (DNP) resaltó el cambio que la crisis del COVID-19 ha provocado en el comportamiento de los consumidores y elevó el indicador a 85,9% para el primer semestre del año, incluso se menciona en este informe los programas gubernamentales como Ingreso Solidario y devolución del IVA que aportaron al indicador, sin embargo, el reto es mantener activos a éstos nuevos usuarios del sistema.

“Aunque la digitalización del sector bancario venía acelerándose con el paso de los años, fue la pandemia la que dio el impulso final a la nueva era de los recursos electrónicos como forma de interacción entre el sector financiero y los clientes; al igual que aceleró la inclusión financiera de nuevos usuarios, con un resultado de 1,5 millones de nuevos registros en plataformas bancarias digitales. De ahí que, las billeteras electrónicas y las Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos (Sedpe) como Daviplata, T-paga, Nequi, Movii, ¡Dale!, Coink, Powwi y Ding, empezaran a cobrar fuerza en el sector bancario, por la facilidad para realizar transacciones y los reducidos costos que genera. De la misma manera se constituyen como opciones que eliminan el contacto físico y la obligación de asistir a sucursales bancarias de forma presencial.”

ASÍ VA EL MERCADO DE BILLETERAS DIGITALES Y SEDPE

Cifras a septiembre

NÚMERO DE USUARIOS EN EL PAÍS  
14.533.000



OTRAS ALTERNATIVAS DEL MERCADO  
(Neobancos y Billeteras Digitales)



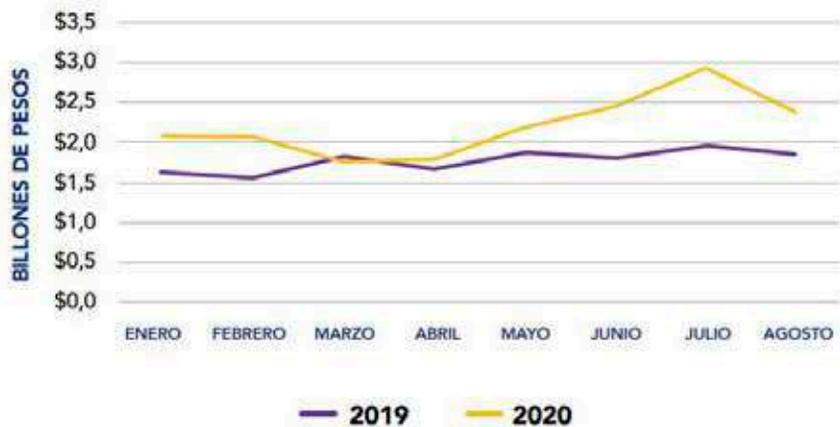
- **¿QUÉ ES UNA SEDPE?**  
Sociedades especializadas en pagos y depósitos, que pueden realizar depósitos y transferencias
- **¿QUÉ ES UNA BILLETERA DIGITAL?**  
Herramientas virtuales que movilizan dinero por medio de un respaldo bancario

SOCIEDADES ESPECIALIZADAS EN PAGOS Y DEPÓSITOS SEDPE  
Dinero movilizado hasta final de septiembre: \*Cifras en millones



Con lo anterior se evidencia la fuerza que han tomado los productos electrónicos en Colombia y sus perspectivas de crecimiento al ofrecer ventajas en términos de simplicidad de procesos, seguridad para los consumidores, evitar el contacto físico y desplazamiento a sitios específicos, entre otros.

Datos de la Superfinanciera refuerzan la importancia que tomó la banca móvil frente a todo el sistema financiero, del total de operaciones realizadas en el primer semestre de 2020, 1.687 millones de operaciones correspondieron a monetarias y 2.998 millones de operaciones a consultas de saldo; 74% del total de las operaciones se realizaron a través de canales digitales (53% por banca móvil y 21% por internet). De igual forma, cifras del informe: “Comportamiento del Ecommerce en Colombia durante 2020 y perspectivas 2021” elaborado por la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico (CCCE) siguen demostrando la evolución de la era digital en este 2020. A continuación, las gráficas muestran un comparativo de las ventas 2019-2020 y el número de transacciones a través de comercio electrónico:



**Gráfica 2:** Ventas a través del comercio electrónico entre enero y agosto de 2019 y 2020  
**Fuente:** Credibanco, Redeban, ACH. Elaboración de la CCCE.  
**Nota:** Solo se incluyen TX de compra realizadas y pagadas a través de internet.



**Gráfica 4:** Número de transacciones de comercio electrónico entre enero y agosto de 2019 y 2020  
**Fuente:** Credibanco, Redeban, ACH. Elaboración de la CCCE.  
**Nota:** Solo se incluyen TX de compra realizadas y pagadas a través de internet.

Actualmente cerca de 1.200 millones de personas en el mundo están accediendo a los bancos por medio de dispositivos electrónicos y más de 3.000 millones lo harán en el 2021, según la consultora Juniper Research. En Colombia, el número de usuarios de banca digital crecerá 721% en los próximos 9 años, señala un informe de Fintechlatam.net. De manera que el entorno digital favorece en gran manera el posicionamiento de Ding para el año 2021, lo que implica de igual forma varios retos en temas de innovación, infraestructura digital, ciberseguridad, el perfil de los usuarios, entre otros aspectos que nos permitan diferenciarnos de la competencia y ser un aliado preferido para los comercios.

Ding inició operación de manifestación la segunda semana de noviembre del año 2020.  
 Nuestro cierre en números fue:



**585**  
Puntos de Acceso

**+ 2.800**  
Transacciones

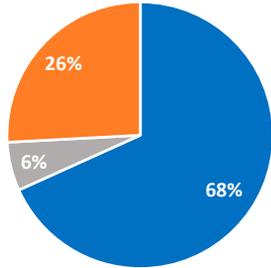


**+ 580m**  
Movilizados

## SITUACIÓN FINANCIERA

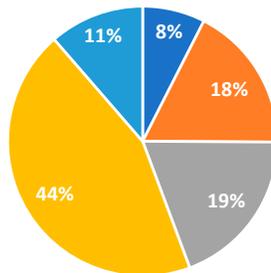
Al 31 de diciembre de 2020 Tecnipagos registró activos totales por COP 14.040 millones, distribuidos por:

Principales Rubros: Activo Total



■ Efectivo y equivalentes ■ Activos fijos no financieros ■ Activos intangibles

Principales Rubros: Pasivo Total



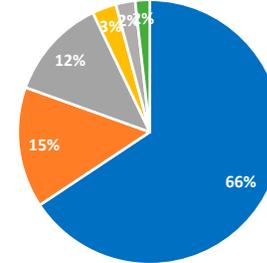
■ Depósitos electrónicos  
 ■ Cuentas comerciales por pagar y otras cuentas por pagar  
 ■ Cuentas por pagar vinculados económicos  
 ■ Beneficios a empleados

La relación de endeudamiento fue del 9,84%

## Dinámica de Ingresos y Gastos

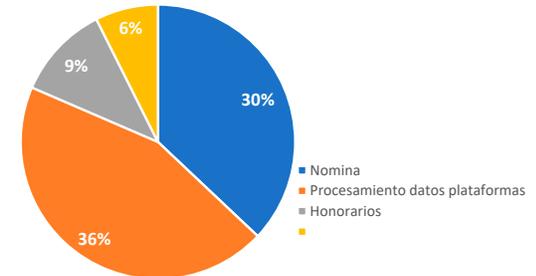
Para el cierre del 2020 los gastos fueron de COP 10.505 millones, siendo los principales:

Principales Rubros: Ingresos



■ Intereses cuentas bancarias y FIC ■ Convenio USAID  
 ■ Recuperación gastos de personal ■ Diferencia en cambio registrada

Principales Rubros: Gastos



■ Nomina  
 ■ Procesamiento datos plataformas  
 ■ Honorarios

## Resultados (COP MM):

En el mes de Mayo resultado del proceso que se estaba viviendo a nivel mundial y país resultado del covid, nos comprometimos desde Ding a realizar ahorros en gastos y costos de la compañía en \$2.914MM para todo el 2020. Nuestro compromiso como equipo fue mas allá de eso y al final del año sobrepasamos la meta en un 171% dndo ahorros totales de \$4988, en los principales rubros.





## Capitalizaciones

Durante el año 2020 se recibieron de parte de los accionistas COP 11.472 millones como capitalización para garantizar el capital mínimo requerido por la Superintendencia Financiera de Colombia, así como también el funcionamiento de la compañía. El Capital Suscrito incrementó en \$1.812.000.000 pesos, pasando de \$17.519.667.000 a \$19.331.667.000 pesos. Así mismo, el capital pagado se incrementó en la suma de \$1.208.000.000 pesos, pasando de \$17.519.667.000 a \$18.727.667.000 pesos. El valor de la colocación y suscripción de las acciones fue de \$3.000 pesos por cada acción, donde \$1.000 pesos corresponden a su valor nominal y \$2.000 pesos corresponden a la prima en colocación de las acciones, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Emisión y Colocación de acciones. Por lo cual, el valor de la prima en colocación y suscripción de las acciones fue de \$3.624.000.000 pesos.

En la fecha de aceptación de la oferta de las acciones, la Sociedad recibió el pago del 67% del precio de emisión de las acciones, el cual corresponde a \$ 3.624.000.000 pesos. De los cuales \$1.208.000.000 pesos corresponden a capital suscrito pagado y \$2.416.000.000 pesos corresponden a prima en colocación de acciones. La capitalización no modificó la composición accionaria de Tecnipagos S.A.



### Medios de Pago:

Adquirencia Tradicional de Venta Presente: Es el servicio mediante el cual nuestros clientes pueden recibir pagos con tarjetas débito y crédito de las franquicias habilitadas por Tecnipagos S.A. Visa y MasterCard.



### Otros Medios de Pago:

Es el servicio mediante el cual nuestros comercios aliados podrán recibir pagos desde otros usuarios Tecnipagos o desde aquellas otras apps que realicen transacciones financieras como es el caso de Ding y Powwi, dos SEDPE que trabajan unidas.



### Otros Servicios:

Tarjeta Débito Ding Visa, tanto física como virtual, con esta tarjeta nuestros clientes podrán manejar su plata pagando en otros comercios con datáfono o en internet, además de disponer de sus recursos mediante cajeros automáticos.



### Recargas a los depósitos electrónicos mediante PSE:

Nuestros comercios ahora también podrán meter plata en su depósito electrónico haciendo uso del servicio de recargas de PSE.

### App Móvil:

Con la Aplicación Móvil de Tecnipagos puedes realizar consultas y transacciones de una forma mucho más fácil y rápida usando tu smartphone con acceso a internet desde cualquier lugar.



### Portal Transaccional:

A través de la web transaccional de Ding, nuestros comercios pueden realizar todo tipo de transacciones en línea, así mismo, pueden acceder a una serie de información como reportes de ventas, certificados, extractos y otros.



### Corresponsales Bancarios:

A través de nuestra red aliada de corresponsales bancarios nuestros usuarios y comercios podrán hacer consignaciones y retiros desde y hacia sus depósitos electrónicos, permitiéndoles así la disponibilidad de sus recursos o recargar sus depósitos.

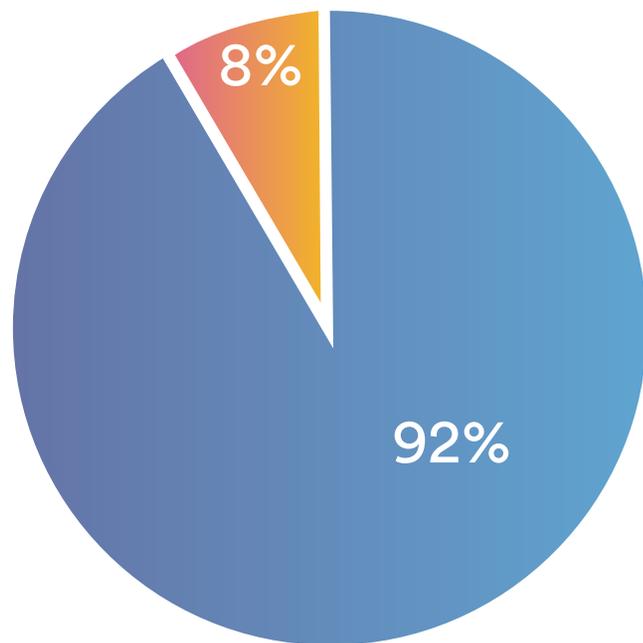


### Contact Center y WhatsApp corporativo:

Desde nuestro contact center los clientes y usuarios de Tecnipagos podrán tener la posibilidad de obtener soporte para la resolución de todas sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones y algunas transacciones no monetarias.



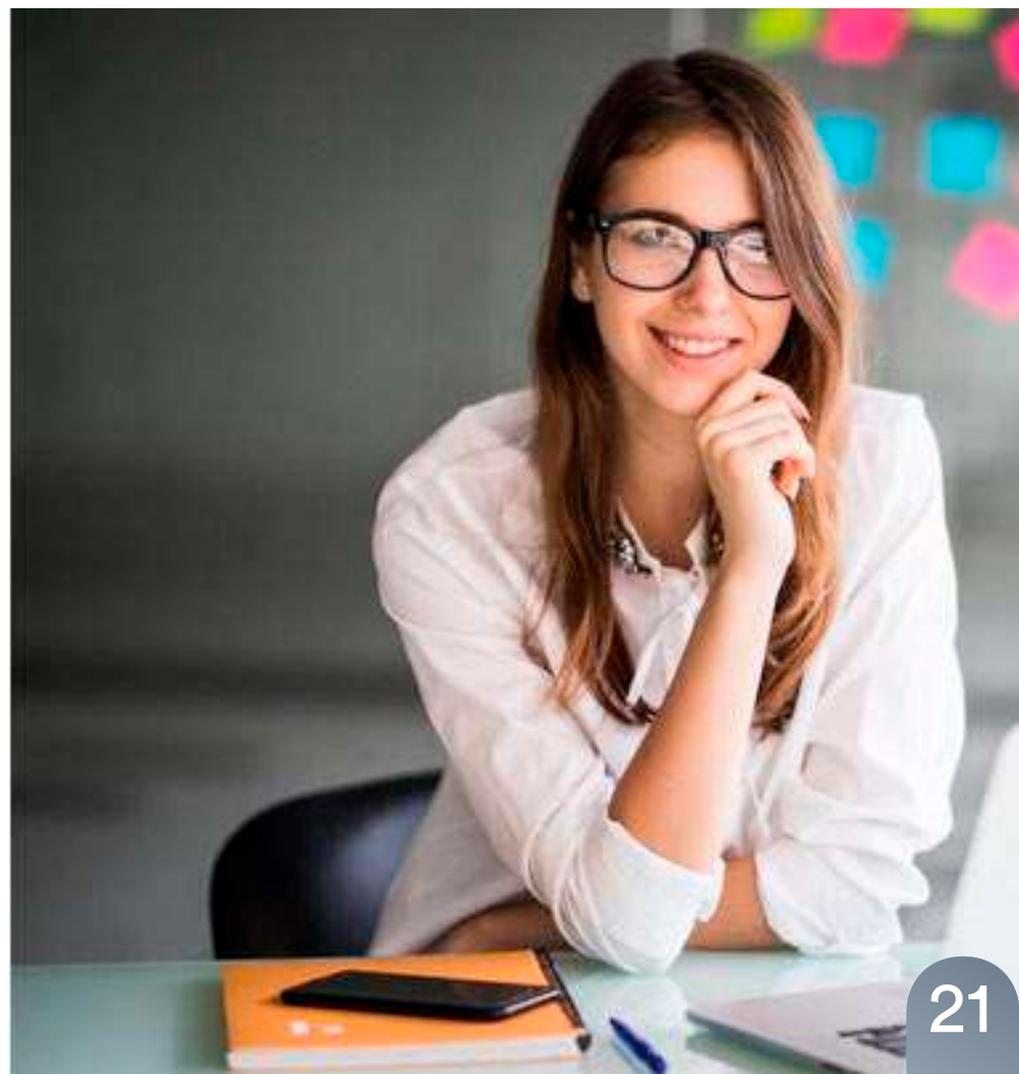
## Cantidad de Depósitos Electrónicos



■ Personas Naturales y Trámite Simplificado

■ Personas Jurídicas

Tecnipagos es una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera interesada en mejorar y dinamizar los procesos de inclusión financiera en el país, siempre cumpliendo con los requerimientos y exigencias de los entes reguladores. Por esta razón, siempre dedica una parte importante de sus esfuerzos de desarrollo para estar actualizados en el cumplimiento de los requerimientos normativos, seguridad y de buenas prácticas en la industria.



La gerencia de Tecnología y Operaciones enfocó todos los esfuerzos durante el 2020 a fortalecer el sistema de seguridad de la información, garantizar la disponibilidad de la plataforma y el acceso a las herramientas colaborativas para acompañar el cumplimiento de las metas corporativas apalancados en tecnología y con un equipo multidisciplinario de alto rendimiento, innovador y comprometido con garantizar la operación y la seguridad. Durante el 2020 se logró consolidar la operación y el sistema de gestión de seguridad de la información, cumpliendo con la normatividad vigente.

La pandemia por la que estamos atravesando nos retó a nivel técnico y operativo y si bien la infraestructura y los recursos tecnológicos estaban alineados con las necesidades del trabajo remoto, el cambio de cultura y la dinámica laboral nos enfrentó a complejidades que superamos con éxito gracias al trabajo conjunto con la gerencia general y las demás áreas de la compañía.

### **Operaciones**

Al inicio del año 2020, la operación inicio siguiendo los lineamientos basados en 8 ejes fundamentales que se desarrollaron durante el año y que mostraremos en el informe de gestión y la adaptación de este modelo a la dinámica de trabajo con los retos que enfrentamos con la pandemia que estamos atravesando.

### 1. Trámite de PQRS:

El equipo de operaciones es el segundo nivel de atención de todas las peticiones, quejas y reclamos sobre problemas con transacciones, saldos, reportes, extractos, etc, que llegan al equipo de servicio al cliente.

### 2. Conciliaciones:

Proceso que permite consultar diferentes fuentes de información para hacer una conciliación transaccional 360 de manera eficiente.

### 3. Soporte al cliente interno

### 4. Generación y transmisión de reportes normativos:

Durante el inicio del 2020 se completó el proceso de transmisión de todos los reportes normativos a través del canal oficial de la SFC.

### 5. Reportes transaccionales:

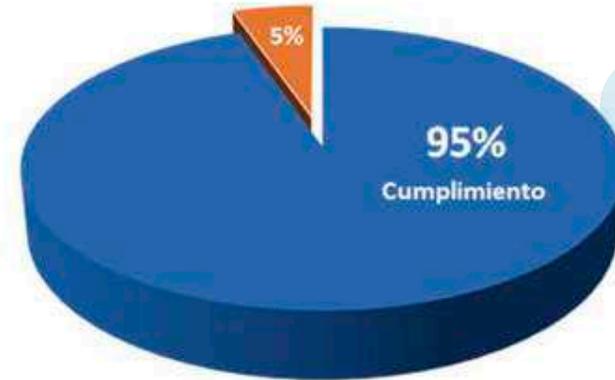
Se generó el primer tablero de control de cifras semanales del negocio, para la toma asertiva de decisiones.

### 6. Proyectos operaciones:

Como operadores y administradores de las diferentes plataformas administrativas, estamos encargados de liderar proyectos de automatización, implementación y certificación de nuevas soluciones. A continuación, se resumen los principales proyectos que se completaron durante el 2020:



Niveles de Servicio Operaciones 2020



En marzo de 2020 se implementaron con éxito todos los sistemas de contingencia operativos para garantizar el cumplimiento de todas las labores operativas primarias, de cara a las medidas tomadas por el gobierno nacional frente a la pandemia con la contingencia.

Se implementó el módulo de inventarios para controlar los dispositivos manejados y tener la trazabilidad de estos.

Calculo de la capacidad instalada del área para tareas actuales y futuras.



Implementación de la intranet corporativa.

Se completó la implementación y certificación del procesamiento transaccional de Mastercard a través de Credibanco.

Proceso automatizado para la actualización masiva de tarifas de adquierecia.

### Tecnología

El área de tecnología durante el 2020, puso en marcha el sistema de gestión de seguridad de la información y el Security Operation Center, ejecutó las pruebas de intrusión y análisis de vulnerabilidades, implementó el plan de continuidad tecnológica a partir de las medidas de contingencia implementadas por el gobierno nacional para hacer frente a la pandemia, garantizando el acceso a las herramientas colaborativas que permitieron el desarrollo normal de la operación interna y el cumplimiento de las políticas de seguridad establecidas.

Sistema de Gestión de Seguridad de la información (SGSI)  
A partir de la implementación del SGSI se identificaron los riesgos de seguridad de la información y se implementó un sistema de medición de impacto de los riesgos, compatible con la metodología utilizada por SARO y se implementaron controles para mitigarlos.

### Mapa térmico riesgos SGSI

Pruebas de penetración y análisis de vulnerabilidades  
La ejecución de las pruebas de penetración y el análisis de vulnerabilidades periódico, permitieron corroborar la solidez de nuestro sistema de gestión de seguridad de la información y la implementación de una infraestructura segura para soportar la operación.



Los resultados del último análisis de vulnerabilidades no muestran ningún hallazgo crítico o alto, gracias a la implementación del 100% de los controles para los riesgos identificados.

Infraestructura

Se realizo optimización de la plataforma para reducir costos, subir calidad y rendimiento, adicionalmente, se trabajo en lo siguiente:



1. Se implemento un ambiente adicional para desarrollo.



2. Optimización de los servicios AWS para Backup.
3. Implementación del servicio de Container insights para monitoreos de plataformas.
4. Disponibilidad infraestructura de plataformas del 100%.





# **CAPÍTULO 3**

## **PILARES DE GESTIÓN**



Consideramos que parte del éxito de nuestra gestión es contar con el adecuado talento, por lo cual nuestro equipo está conformado por mujeres (58%) y hombres (42%) con gran talento, multidisciplinarios provenientes de diferentes sectores y de variadas edades. Es motivo de orgullo contar con una participación relevante de mujeres en todos los cargos de la organización.

Los 26 colaboradores directos y el aprendiz SENA que a cierre de 2020 constituían el equipo humano de Tecnipagos S.A. están comprometidos tanto con sus labores, como con aportar sus capacidades y conocimientos para que en Colombia cada vez más se cuente con acceso e inclusión financiera. Trabajamos para que nuestros Colaboradores integren sus propósitos individuales con los laborales, que les permitan dar el valor agregado a las tareas que diariamente realizan, para lo cual inculcamos desde las diferentes líderes competencias como: el liderazgo, empoderamiento, trabajo en equipo. Para lo cual constantemente estamos informando a los colaboradores los cambios en el mercado, la estrategia de la compañía y avances en el proceso de implementación en el que nos encontramos. Donde los hacemos participar activos de las decisiones que nos permitirán alcanzar con éxito las metas que tenemos para la salida a producción. Sentirse involucrados hace que tengan sentido de pertenencia para la compañía y sus objetivos dado que a través de ellos logran cumplir con las motivaciones personales que los mueven a hacer mejor las cosas.

Nuestro compromiso con las personas que ingresan es ofrecer la capacitación necesaria, para que al momento de asumir sus cargos lo ejecuten con idoneidad y profesionalismo, por lo cual mejoramos internamente el programa de inducción en conjunto con casa matriz que nos permite asegurarnos que desde el primer día tengan una experiencia grata, conocer nuestra razón de ser, valores corporativos, orientación estratégica de la compañía y del grupo empresarial. Durante 2020, participaron en esta inducción 2 personas (7% de la planta). Adicionalmente, participamos en diferentes capacitaciones, seminarios de manera virtual y webinars, a continuación mencionamos algunas, en Colombia Fintech, participamos en conferencias sobre: Open banking y aplicación de servicios financieros, Billeteras y monederos digitales, una efectiva solución para dispersar recursos en esta crisis" Marco legal y normativo actual en Colombia facilidad de creación de canales alternos para ventas digitales con personas naturales, Seguridad de la información para empresas Fintech con Cloud Seguro, Gestión de marca en tiempos de distanciamiento social, Foro sobre "el Panorama de la Regulación de Criptoactivos en Colombia". Con CredibanCo en los Fundamentos operativos del Sistemas de Pago y Product Owner.

### Clima organizacional

Como parte de la estrategia para mantener informado y generar un mayor vínculo y relacionamiento la comunicación con nuestros colaboradores es permanente, lo cual nos ha permitido un diálogo abierto y oportuno, en procura de conocer sus motivaciones personales, familiares y profesionales.

Realizamos a finales del año la medición del clima organizacional, actividad realizada por un tercero (Grace Place to Work) que es la misma entidad que realiza la medición a nuestra casa matriz CredibanCo, la cual nos va a permitir obtener un diagnóstico de nuestros colaboradores, y saber cuánto hemos mejorado, en donde nos falta mejorar y que podemos hacer como organización para que día tras día Tecnipagos S.A. sea un mejor lugar para trabajar. Esta medición dio un cierre con un indicador del **91,9%** para 2020.

## Bienestar Integral

Durante el 2020, a pesar de la pandemia y las restricciones de actividades que implicaran contacto físico o aglomeraciones en pro del bienestar de todos; se desarrollaron las siguientes actividades de forma virtual y con todas las nuevas medidas y protocolos para el Bienestar Integral de nuestro equipo humano:

### 87% Celebraciones

- Lanzamiento Ding – 100%
- Torneo Virtual FIFA 20 – 4%
- Clases Virtuales de Rumba – 33%
- Concurso Virtual Halloween – 90%
- Regalos Hijos de los Colaboradores – 100%
- Cena de Fin de Año – 83%

### 87% Bienestar y Vida Sana

- Pausas Activas #Quédateencasa – 90%
- Plan de Movilidad Sostenible – 50%
- Celebración Día de la Familia – 100%
- Tips de Conservación Auditiva y Vocal – 90%

### 100% Básico Legal

- Exámenes médicos Ocupacionales – 100%

Base de la información para el desarrollo de los Programas de Vigilancia Epidemiológica 2021

- Cumplimiento SGSST – 100%

Se realizó la revisión y auditoría al SGSST por parte de ARL

- Preparación y respuesta ante Emergencias – 100%
- Capacitaciones, simulacros y entrenamiento

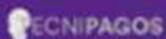




## Se activa en TecniPagos un día especial, compartamos Tiempo en familia...

Para el segundo semestre del año 2020 damos apertura al beneficio día de la familia, a partir del mes de Septiembre hasta el mes de Diciembre.

Lee atentamente las indicaciones para aplicar a este beneficio. Da clic [aquí](#) y registra tu fecha del Día de la Familia en el Aplicativo META4.



### ALISTA TUS TENNIS Y ENTRENEMOS JUNTOS

#### Agéndate

Por un momento de salud y bienestar, queremos invitarte a participar en la Copa de Fútbol en la que podrás disfrutar de la actividad.

¡CÓMO! Manéjate de la Agente

KICK BOXING	Instructor: José Pizarro	HORA: 06:30PM
-------------	--------------------------	---------------

¡Inscríbete! Regístrate en el aplicativo TecniPagos y podrás disfrutar de esta actividad.

### ALISTA TUS TENNIS Y ENTRENEMOS JUNTOS

#### Agéndate

Por un momento de salud y bienestar, queremos invitarte a participar en la Copa de Fútbol en la que podrás disfrutar de la actividad.

¡CÓMO! Manéjate de la Agente

RUMBA	Instructor: José Pizarro	HORA: 06:30PM
-------	--------------------------	---------------

¡Inscríbete! Regístrate en el aplicativo TecniPagos y podrás disfrutar de esta actividad.



Día Alto al ruido y día Play a la Audiología



Día Alto al ruido y día Play a la Audiología



Día Alto al ruido y día Play a la Audiología

### Conoce las alternativas que tenemos para que te movilices, cómodo, seguro y sostenible

Conéctate al espacio que más se te facilite

**Miércoles 30 de septiembre:**  
11:30 a.m. a 5:30 p.m.

**Jueves 1 de octubre:**  
11:30 a.m. a 5:30 p.m.

**Viernes 02 de octubre:**  
11:30 a.m. a 5:30 p.m.

**Lunes 05 de octubre:**  
11:30 a.m. a 5:30 p.m.

### INFORMACIÓN IMPORTANTE

FECHAS ESPECIALES: HIJOS COLABORADORES

Llegan fechas especiales por este motivo es de total importancia que dentro de la siguiente semana se dé a conocer el día de la familia, para que puedas disfrutar de este beneficio. Si tienes dudas con respecto al campo de información de los hijos, por favor, envíame al correo paula.alyre@rvel.com

Tienes plazo de diligenciar esta información hasta 31 de Octubre

### LLEGA EN UNA NUEVA EDICIÓN

# CREDI HALLOWEEN

## LA DISTANCIA NO SERÁ UN IMPEDIMENTO

Desde hace seis años hemos creado este espacio convirtiéndolo en una tradición para nuestra organización. Este año no será la excepción ni la distancia un impedimento:

### ¡UNA DINÁMICA NUEVA!

Será un espacio para compartir con nuestras familias y equipos desde la virtualidad, siendo nuestros hogares ese lugar en común para todos.



## CELEBRACIÓN FIN DE AÑO

Para despedir el año se realizó un almuerzo con los colaboradores DING agradeciendo a cada uno de sus miembros todo el apoyo y trabajo brindado a la organización. En dicha celebración se esperaba tener un momento de dispersión y cambio de monotonía, teniendo en cuenta que para este año la mayor parte del tiempo se tuvo que estar resguardado en cada una de sus casas a raíz de la pandemia COVID que ha afectado a la población a nivel mundial.



Se participa activamente en los diferentes comités para fomentar la prevención de riesgos laborales y mejorar las condiciones en los puestos de trabajo para los colaboradores.

**COPASST:**

05-08-2020: Capacitación a integrantes respecto a SGSST  
Sesiones de Try My ride  
Reuniones Mensuales, única novedad la del mes de diciembre se celebró en enero, teniendo en cuenta que algunos colaboradores estaban en vacaciones.

**CCL:**

Funciones y Responsabilidades del CCL (21/12/2021)  
Sesión Try My Ride

## Riesgo Operativo y Continuidad de Negocio:

Tecnipagos cuenta con políticas, procedimientos, metodologías y límites que permiten identificar, medir, controlar y monitorear el riesgo operativo asociado a procesos, productos, proyectos y alianzas, acorde con la estructura y modelo de operación de la entidad; incluyendo los elementos y estrategias operativas y tecnológicas que permiten mitigar la indisponibilidad de los procesos críticos, y generar seguridad a clientes, accionistas y empleados.

La gestión de riesgo operativo en el año 2020 se concentró en la actualización de los niveles de apetito y tolerancia, y el fortalecimiento de las políticas que permitieron dar claridad al tratamiento de los riesgos según su nivel de exposición; se optimizó la calificación de controles y se amplió el monitoreo ejercido en las tres líneas de defensa para lo cual fue necesario un plan de trabajo encaminado a ajustar la parametrización de la herramienta de gestión KAWAK®; adicionalmente se actualizaron la totalidad de las matrices de riesgos y se implementaron nuevos controles y planes de tratamiento para contar con un panorama de riesgos que refleje la exposición de riesgos de la compañía.

Adicionalmente, durante el 2020 se actualizó el análisis de impacto al negocio (BIA) incluyendo nuevos productos y alianzas que tienen incidencia en la continuidad de negocio; se activó el plan de continuidad operativa para el escenario de indisponibilidad de instalaciones físicas producto de la emergencia sanitaria causada por el COVID-19 y se probaron de manera exitosa los diferentes planes de continuidad simulando los escenarios de indisponibilidad identificados e implementado las estrategias de contingencia diseñadas para mantener los niveles de disponibilidad del servicio.

La gestión de riesgo operativo fue llevada a consideración del Comité de Procesos y Riesgos (comité interno), Comité de auditoría (externo) y ante la Junta Directiva (estratégico), donde se trataron temas como:

- Aprobación de actualizaciones a las políticas existentes.
- Perfil de riesgo operativo.
- Materialización de eventos de riesgos.
- Análisis de riesgo repetitivos.
- Avance de planes de trabajo en curso.
- Resultado de indicadores sobre la gestión del sistema.

Se aplicaron los programas de capacitación en la inducción de nuevos colaboradores y el refuerzo anual sobre riesgo operativo y continuidad de negocio a la totalidad de los colaboradores de Tecnipagos, capacitaciones específicas asociadas a la ejecución de estrategias de contingencia y capacitaciones realizadas proveedores críticos.

Adicionalmente, desde la Dirección de Procesos y Riesgos se están ejecutando planes de trabajo para prevenir la materialización de riesgo de fraude corporativo y fraude transaccional.



De acuerdo con la Superintendencia Financiera de Colombia, los riesgos financieros aplicables a Tecnipagos son el riesgo de mercado y concentración de contraparte; y el riesgo de liquidez y manejo de los recursos captados.

Para soportar la administración del riesgo de mercado y de concentración de contraparte, Tecnipagos ha definido un conjunto de elementos que contemplan políticas, estructura organizacional, procedimientos y metodologías para mitigar:

- Las posibles pérdidas en las que se pueda incurrir por la depreciación del portafolio.

- La variación de precios en los activos o instrumentos del portafolio.

- La exposición al riesgo de contraparte derivado de la colocación de los recursos captados del público en establecimientos de crédito.

A cierre del 2020 el portafolio de inversión en TECNIPAGOS estuvo compuesto por la participación en un fondo de inversión colectiva (FIC) administrado por Credicorp Capital Colombia; el esfuerzo de la Dirección de Procesos y Riesgos se concentró en realizar la valoración del portafolio teniendo en cuenta el factor de riesgo aplicable al fondo y la posición invertida, la generación de los reportes del VaR (Value at Risk) y el control de límites al portafolio de inversión, concentración y contraparte.

En lo que respecta al riesgo de liquidez y manejo de los recursos captados, Tecnipagos cuenta con políticas, procedimientos, metodologías y límites para garantizar que:

- Se cuente con una gestión eficiente del flujo de caja que permita dar cumplimiento a los requerimientos de liquidez que se originen en el desarrollo de las actividades.

- Al cierre diario de las operaciones, el valor de los recursos captados corresponda al valor de los depósitos en el banco de la República y/o en depósitos a la vista en establecimientos de crédito.

Durante el 2020 la Dirección de Procesos y Riesgos trabajó en la personalización de la metodología establecida por la SFC al modelo de operación de Tecnipagos llevando a cabo la medición de liquidez a través del indicador IRL, el seguimiento al cumplimiento de los recursos captados y el control a la concentración de clientes; adicionalmente se trabajó junto con el equipo Financiero en la definición del plan de contingencia de liquidez.

### Riesgo de fraude

Conscientes de la importancia de prevenir eventos relacionados con fraude transaccional, durante el 2020 se robustecieron los modelos de control y prevención de fraude tanto para los procesos de vinculación de comercios como para el proceso transaccional; los principales objetivos alcanzados fueron:

- Creación del plan de prevención de fraude transaccional y aprobación del mismo por parte del Comité de Auditoría, definiendo estructura organizacional, estrategias de prevención y contención de fraude, requisitos y controles para cada producto, lineamientos sobre la gestión de reglas, indicadores, informes, gestión sobre la detección e investigación de fraudes.

- Implementación de la herramienta antifraude de Credibanco PRM para la emisión.

- Selección herramienta antifraude para el modelo de adquirencia.

- Definición del modelo de monitoreo transaccional para el universo de transacciones habilitadas en el ecosistema de Tecnipagos.

- Definición del modelo de análisis de agregadores bajo la perspectiva de riesgo de fraude.

## Riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo

Al cierre del cuarto trimestre del año 2020, se desarrollaron las actividades previstas para el SARLAFT de acuerdo con la normatividad vigente aplicable a la entidad. Así mismo, se dio continuidad a los aspectos evidenciados como necesarios para complementar el SARLAFT de TECNIPAGOS acorde con los nuevos lineamientos del SARLAFT 4.0, conocidos a través de la Circular Externa 027 del 02 de septiembre de 2020 expedida por la Superintendencia Financiera, se continuó con los respectivos análisis a las señales de alerta y se atendieron dentro de los tiempos los reportes objetivos de la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF); durante el período, se determinó un (1) reporte de operación sospechosa (ROS), y transmitido a la UIAF.

Se desarrollaron los programas de capacitación de inducción (Organizacional y Focalizadas) para 22 colaboradores de la entidad y un (1) proveedor.

Hasta el momento se han identificado 20 riesgos relacionados con lavado de activos y financiación del terrorismo; 6 de ellos clasificados como moderados y 14 en rango bajo y muy bajo.

La Oficial de Cumplimiento presentó a la Junta Directiva en sus informes trimestrales virtuales y escritos, los resultados de su gestión desarrollada y demás puntos que de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente deben contener dichos informes.

## SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD

El sistema de gestión de seguridad fue puesto en marcha a finales de 2019 y durante el 2020 entró en proceso de evaluación y mejora continua, arrojando resultados positivos al final del ejercicio.

Se implementó el SOC (Security Operation Center).

Indicadores del sistema de gestión de seguridad de la información:

Durante el año 2020 no se materializó ningún incidente de seguridad.



### 1. Políticas establecidas para implementación del Sistema de Control Interno

El comité de Auditoría revisó los siguientes elementos establecidos por Tecnipagos para el funcionamiento del Sistema de Control Interno:

- Perfil de riesgo operativo y eventos de riesgo
- Proceso de prevención de fraude transaccional
- Programa tolerancia Cero –prevención de fraude corporativo

En cuanto a las políticas y manual de Control interno, no se presentaron cambios durante el 2020.

### 2. Revisión de la efectividad del Sistema de Control Interno Durante el 2020, con el fin de realizar revisión y seguimiento a la efectividad del Sistema de Control Interno, el Comité de Auditoría efectuó las siguientes actividades:

- Seguimiento al cierre de los hallazgos de Auditoría Interna y Revisoría Fiscal y la implementación de sus planes de acción para evitar que el tipo de situaciones reportadas se vuelvan a presentar.

- Seguimiento al plan de auditoría establecido para el 2020, teniendo en cuenta el apoyo de las auditorías financieras por parte del auditor Financiero de Credibanco.

- Seguimiento a la Gestión de riesgos realizada por Tecnipagos, en cuanto a:

- Evolución perfil de Riesgo Operativo y planes de mitigación de riesgos.
- Detalle de causas y tratamiento de eventos de riesgo.
- Seguimiento al informe trimestral del Sistema de Riesgo de Mercado
- Seguimiento al perfil de riesgos de seguridad de la información



- Seguimiento a la autoevaluación general de control interno con las áreas de Tecnipagos, autoevaluación de los controles contables y autoevaluación de control de Tecnología de información y a los planes establecidos para cerrar las brechas identificadas.

Para el 2020 se estableció un indicador de Control Interno con afectación en el BSC, contemplando los siguientes aspectos:

- Gestión de acciones para el cierre de hallazgos de acuerdo con los tiempos establecidos según el perfil de riesgo relacionado.

- Reporte de mejoras para evolución de procesos, de acuerdo con los controles y los niveles de riesgo de los subprocesos a cargo.

- Reincidencia de hallazgos por la misma causa. La Revisoría Fiscal, presentó al Comité de Auditoría el informe y resultados obtenidos de las validaciones realizadas en cuanto a los siguientes aspectos:

- Sistema de Administración de riesgo de lavado de Activos y de la financiación del Terrorismo – SARLAFT.
- Revisión de cumplimiento normativo
- Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC

- Sistema de administración de riesgo operativo
- Evaluación a la administración de riesgos financieros
- Sistema de Control Interno – CE 029 de 2014 – SFC.
- Evaluación a aspectos tributarios

### 3. Actividades desarrolladas por el Comité

- Conformación y sesiones del Comité

El comité del 2020 fue conformado por:

- Giorgio Trettenero Miembro Principal – presidente
- Daniel Castellanos Miembro Principal
- Jorge Andrés Talero Miembro Principal

Las sesiones se realizaron en las fechas: 28 de mayo - 27 de agosto y 26 de noviembre de 2020 y 16 de febrero 2021.

- Alcance del trabajo

En el 2020 el comité realizó seguimiento a los siguientes temas:

- Análisis de los estados financieros
- Seguimiento a las solicitudes de la Junta Directiva y Comité de Auditoría.
- Seguimiento del plan de Auditoría Interna y Revisoría Fiscal.
- Seguimiento a la gestión de riesgos:
- Evolución perfil de Riesgo y eventos de riesgo operativo
- Sistema de Administración de Riesgo financiero
- Seguimiento al Sistema SARLAFT
- Riesgos de seguridad de la información
- Seguimiento al cumplimiento normativo de Tecnipagos
- Seguimiento al proceso de prevención de fraude transaccional
- Revisión del programa de tolerancia cero – fraude corporativo

- Deficiencias materiales detectadas

No se presentaron deficiencias materiales que pudieran afectar los estados financieros y el informe de gestión de Tecnipagos.

La Revisoría Fiscal se encuentra en proceso de finalizar su revisión a los estados Financieros al 31 de diciembre de 2020 y la emisión del dictamen para presentar en la Asamblea.

- Evaluación de la labor realizada por Auditoría Interna

El Comité realizó seguimiento a las funciones realizadas por la Auditoría interna, en cuanto a los siguientes aspectos:

- Plan de trabajo establecido para el 2020 determinando su independencia y objetividad en relación con las actividades que ejecuta.
- El Plan de auditoría incluyó 32 actividades de auditoría, ejecutado al 100%.
- Seguimiento a la gestión y cierre de los hallazgos generados por las auditorías o por la Revisoría Fiscal.

El sistema de Control Interno de Tecnipagos se encuentra establecido de acuerdo con los lineamientos definidos por la Superintendencia Financiera en la Circula Básica Jurídica 029 de 2014.

Tecnipagos definió y formalizó en el manual de control interno la base y marco de referencia bajo los cuales operan los colaboradores y terceros involucrados en temas relacionados con control interno, este documento compendia los principios, elementos, políticas y mecanismos que permiten la verificación y evaluación establecidos por el Comité de Auditoría y la Junta Directiva, los elementos contemplados son:

- Ambiente de Control
- Gestión de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Monitoreo
- Evaluaciones independientes

Para el 2020 se realizó autoevaluación de control interno de los anteriores elementos en cada una de las áreas de la organización, autoevaluación de los controles en la gestión contable y en la gestión de Tecnología, para los cuales se generaron planes de acción y seguimiento por parte del Comité de auditoría, los cuales terminaron en un 100% de implementación de dichos planes.

Tecnipagos fortaleció el Sistema de control interno bajo el modelo de las Tres Líneas de Defensa que proporciona una manera simple y efectiva para mejorar las comunicaciones en la gestión de riesgos y control mediante la aclaración de las funciones y deberes esenciales relacionados.

Por otra parte, Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal realizaron revisiones sobre el sistema de control Interno de Tecnipagos, presentaron los informes a la organización quien estableció los planes de acción para el cierre de las brechas identificadas, los cuales fueron de permanente seguimiento por parte del Comité de Auditoría.



En 2020 el subcomité de compras de Tecnipagos, encargado de aprobar las compras de bienes y servicios hasta por 500 SMMLV, siguió sesionando de acuerdo con lo aprobado por la Junta Directiva. Dicho comité está conformado por Jorge Talero Bernal, como representante de la Junta Directiva, Lyda Wilches, Biviana Ballesteros y Karen Vargas.

A lo largo del año el subcomité sesionó 8 veces, otorgando aprobaciones y/o ratificaciones de por un total de COP 2.257.923.251 antes de impuestos.

### Manejos Administrativos

Firmas de contratos a lo largo del año que suplan las necesidades de la compañía para poder implementar y salir a producción.

### Judiciales

Respecto del ejercicio correspondiente al año 2020, la situación jurídica de Tecnipagos se ha venido desarrollando con normalidad, no se ha registrado ningún evento que pueda alterar su situación jurídica. Así mismo, la sociedad ha venido cumpliendo con deberes del comerciante y con las normas relacionadas con la propiedad intelectual y derechos de autor.

### Nota sobre la libre circulación de facturas

Dando cumplimiento a lo indicado en el artículo 87, parágrafo 2 de la Ley 1676 de 2013, y en concordancia con el parágrafo primero del artículo 778 del código de comercio y teniendo en cuenta la nueva Resolución estableciendo la facturación de manera electrónica con obligatoriedad. Se confirma que Tecnipagos desde el mes de octubre de 2020 se encuentra facturando a sus clientes de manera electrónica y cumpliendo con todos los aspectos reglamentarios dispuestos por la DIAN; se deja constancia que no se ha entorpecido, ni se han puesto obstáculos a la libre circulación de las facturas electrónicas emitidas a comercios ni a clientes. Tampoco han existido cuestionamientos en el año 2020 por parte de algún proveedor sobre alguna limitación en la recepción electrónica por política de la compañía.

### Operaciones celebradas con socios y administradores

Tecnipagos es una filial de CredibanCo, con quien se tienen las siguientes relaciones comerciales:

- Cuota servicio web de operaciones. Este servicio CredibanCo lo cobra a las entidades miembro (como banco adquirente) por el uso de un portal web que se denomina web de operaciones.
- Licencias: Asociado a un único cobro por concepto de vinculación como banco adquirente y emisor ante la red de bajo valor.
- Desarrollos de servicios con casa matriz por concepto de afiliación y terminalización.
- Contrato Marco de Prestación de servicios: En el cuál se establece y describe la prestación de ciertos servicios de índole administrativo, técnico y tecnológico necesarios para la operación de Tecnipagos. Dentro de éstos se encuentra Talento Humano, Registros Contables, Jefatura NIIF, Impuestos, Servicios de asesoría tributaria, Tesorería, Función administrativa, Soporte Jurídico, Auditoría Interna, Operación relacionada con SARLAF, Continuidad del negocio y plan de comunicaciones de los servicios prestados.

## PROCESOS JUDICIALES EN LOS QUE INTERVIDENE TECNIPAGOS

Para el 2020 no se presentaron procesos judiciales en los que interviniera Tecnipagos S.A.

### Responsabilidad Social Corporativa

Durante el 2020, 6 colaboradores participaron en la campaña de San Andrés al realizar una donación de manera voluntaria con aportes de \$420.000. Nuestro propósito es continuar con este tipo de iniciativas que ayuden a dejar un grano de arena desde los colaboradores a la sociedad.



The background features a complex arrangement of overlapping shapes and gradients. A large, dark purple-to-brown gradient shape dominates the upper left. A large, dark brown-to-orange gradient shape is on the right. A large, light pink-to-orange gradient shape is at the bottom. A large, dark brown circle is positioned in the lower center. A small blue circle is in the lower left. A dashed white line is in the top left. Several thick, rounded rectangular bars in orange, green, and blue are scattered across the top right. A green semi-circle is on the right side.

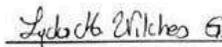
# **CAPÍTULO 4**

# **ESTADOS FINANCIEROS**

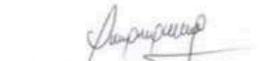
**TECNIPAGOS S.A.**  
**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**  
(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos)

	Notas	Al 31 de diciembre de 2020	Al 31 de diciembre de 2019
<b>ACTIVOS</b>			
Efectivo y equivalentes al efectivo	8	\$ 9,509,930	8,594,418
Cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar	9	12,943	173
Cuentas por cobrar vinculados económicos	10	39,121	2,187
Inventarios	11	1,677	0
Otros activos no financieros	12	822,013	550,941
Propiedad y equipo	13	34,412	46,521
Activos intangibles	14	3,600,389	3,396,236
Activos por impuestos corrientes	15	237	0
<b>Total activos</b>		<b>\$ 14,020,722</b>	<b>12,590,476</b>
<b>PASIVOS</b>			
Depósitos electrónicos	16	103,544	605
Cuentas comerciales por pagar y otras cuentas por pagar	17	242,682	536,030
Pasivos por impuestos corrientes	15	0	4,063
Cuentas por pagar vinculados económicos	18	265,281	70,564
Beneficios a empleados	19	611,254	599,084
Otros pasivos no financieros	20	156,963	43,981
<b>Total pasivos</b>		<b>\$ 1,379,724</b>	<b>1,254,327</b>
<b>PATRIMONIO</b>			
Capital social	21	19,331,667	15,507,667
Prima en colocación de acciones		11,830,333	4,182,333
Resultado de ejercicios anteriores		(8,353,851)	(2,267,451)
Resultado del período		(10,167,151)	(6,086,400)
<b>Total patrimonio</b>		<b>\$ 12,640,998</b>	<b>11,336,149</b>
<b>Total pasivos y patrimonio</b>		<b>\$ 14,020,722</b>	<b>12,590,476</b>

Las notas que se acompañan son parte integral de los estados financieros.



Lyda Mercedes Wilches  
Representante Legal  
(Ver certificación adjunta)

  
Karen Viviana Vargas Vásquez  
Contador Público  
Tarjeta Profesional No. 178424 – T  
(Ver certificación adjunta)

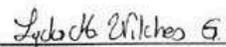
  
Freddy Ricardo Chauta Vargas  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional No. 165915 – T  
Miembro de KPMG S.A.S.  
(Véase mi informe del 16 de febrero de 2021)

Los suscritos Representante Legal y Contador Público certificamos que hemos verificado previamente las afirmaciones contenidas en estos Estados Financieros y que los mismos han sido tomados fielmente de los libros de contabilidad de la Compañía

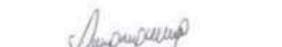
**TECNIPAGOS S.A.**  
**ESTADO DEL RESULTADO INTEGRAL**  
**POR EL AÑO QUE TERMINÓ AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**  
 (Cifras expresadas en miles de pesos colombianos)

	Notas	Por el año que terminó al 31 de diciembre	
		2020	2019
Ingresos de actividades ordinarias	22	\$ 12,959	34
Costos de ventas	23	(4,843)	(13)
<b>Utilidad bruta</b>		<b>8,116</b>	<b>21</b>
Gastos de la operación	24	(10,412,068)	(6,275,090)
Otros ingresos	25	101,008	45,503
Otros gastos	26	(67,053)	(30,748)
<b>Resultado Operacional</b>		<b>\$ 10,369,997</b>	<b>6,260,314</b>
Ingresos financieros	27	221,776	205,547
<b>Costo financiero neto</b>		<b>\$ 221,776</b>	<b>205,547</b>
<b>Pérdida antes de impuestos</b>		<b>\$ (10,148,221)</b>	<b>(6,054,767)</b>
Impuesto a las ganancias	28	(18,930)	(31,633)
<b>Resultado del periodo</b>		<b>\$ (10,167,151)</b>	<b>(6,086,400)</b>
<b>Resultado integral total del periodo</b>		<b>\$ (10,167,151)</b>	<b>(6,086,400)</b>

Las notas que se acompañan son parte integral de los estados financieros.

  
 Lyda Mercedes Wilches G.

Representante Legal  
 (Ver certificación adjunta)

  
 Karen Viviana Vargas Vásquez  
 Contador Público  
 Tarjeta Profesional No. 178424 – T  
 (Ver certificación adjunta)

  
 Freddy Ricardo Chauta Vargas  
 Revisor Fiscal  
 Tarjeta Profesional No. 165915 – T  
 Miembro de KPMG S.A.S.  
 (Véase mi informe del 16 de febrero de 2021)

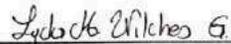
Los suscritos Representante Legal y Contador Público certificamos que hemos verificado previamente las afirmaciones contenidas en estos Estados Financieros y que los mismos han sido tomados fielmente de los libros de contabilidad de la Compañía

TECNIPAGOS S.A.  
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO  
POR EL AÑO QUE TERMINÓ EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos)

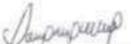
	Capital social	Prima en colocación de acciones	Resultado del periodo	Resultado de ejercicios anteriores	Total patrimonio
<b>Saldo inicial al 1 de enero de 2019</b>	<b>\$ 7,143,000</b>	<b>0</b>	<b>(2,267,451)</b>	<b>0</b>	<b>4,875,549</b>
Traslado de utilidades	0	0	2,267,451	(2,267,451)	0
Capital social	8,364,667	0	0	0	8,364,667
Prima en colocación de acciones	0	4,182,333	0	0	4,182,333
Resultado del periodo	0	0	(6,086,400)	0	(6,086,400)
<b>Saldo final al 31 de diciembre de 2019</b>	<b>\$ 15,507,667</b>	<b>4,182,333</b>	<b>(6,086,400)</b>	<b>(2,267,451)</b>	<b>11,336,149</b>
<b>Saldo inicial al 1 de enero de 2020</b>	<b>\$ 15,507,667</b>	<b>4,182,333</b>	<b>(6,086,400)</b>	<b>(2,267,451)</b>	<b>11,336,149</b>
Traslado de utilidades	0	0	6,086,400	(6,086,400)	0
Capital social (1)	3,824,000	0	0	0	3,824,000
Prima en colocación de acciones (1)	0	7,648,000	0	0	7,648,000
Resultado del periodo	0	0	(10,167,151)	0	(10,167,151)
<b>Saldo final al 31 de diciembre de 2020</b>	<b>\$ 19,331,667</b>	<b>11,830,333</b>	<b>(10,167,151)</b>	<b>(8,353,851)</b>	<b>12,640,998</b>

(1) Corresponde al incremento del capital, el cual fue autorizado según consta en el acta número 07 de la asamblea general de accionistas realizada el día 27 de marzo de 2020.

Las notas que se acompañan son parte integral de los estados financieros



Lyda Mercedes Wilches  
Representante Legal  
(Ver certificación adjunta)



Karen Viviana Vargas Vásquez  
Contador Público  
Tarjeta Profesional No. 178424 – T  
(Ver certificación adjunta)



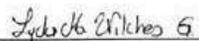
Freddy Ricardo Chauta Vargas  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional No. 165915 – T  
Miembro de KPMG S.A.S.  
(Véase mi informe del 16 de febrero de 2021)

Los suscritos Representante Legal y Contador Público certificamos que hemos verificado previamente las afirmaciones contenidas en estos Estados Financieros y que los mismos han sido tomados fielmente de los libros de contabilidad de la Compañía

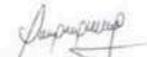
TECNIPAGOS S.A.  
ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO  
POR EL AÑO QUE TERMINÓ EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos)

Notas	Por el año que terminó al 31 de diciembre		
	2020	2019	
<b>Flujos de efectivo de las actividades de operación</b>			
Resultados del período	\$ (10,167,151)	(6,086,400)	
<b>Ajustadas por:</b>			
Provisión impuesto a las ganancias	15 - 28	18,930	31,633
Depreciación de propiedad y equipo	13 - 24	12,109	12,414
Deterioro cuentas por cobrar	9 - 24	1	0
Deterioro inventarios	11 - 24	779	0
Amortización intangibles	14 - 24	1,062,610	282,472
Amortización otros activos no financieros		0	63,521
<b>Cambios en activos y pasivos:</b>			
Inventarios	11	(2,456)	0
Depósitos electrónicos		102,939	605
Cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar		(12,771)	2,147
Cuentas por cobrar vinculados económicos		(36,934)	0
Cuentas comerciales por pagar y otras cuentas por pagar		(293,348)	462,510
Cuentas por pagar vinculados económicos		194,717	70,564
Beneficios a empleados		12,170	230,031
Otros pasivos no financieros		112,982	(41,429)
Otros activos no financieros		(466,387)	(520,355)
Impuesto a las ganancias pagado		(23,230)	(99,799)
<b>Efectivo neto usado en las actividades de operación</b>		<b>(9,485,040)</b>	<b>(5,592,086)</b>
<b>Flujos de efectivo de las actividades de inversión</b>			
Adición de propiedad y equipo	13	0	(18,927)
Adición de intangibles	14	(1,071,448)	(2,503,081)
<b>Efectivo neto usado en las actividades de inversión</b>		<b>(1,071,448)</b>	<b>(2,522,008)</b>
<b>Flujos de efectivo de las actividades de financiación</b>			
Capital suscrito	21	3,824,000	8,364,667
Prima en colocación de acciones		7,648,000	4,182,333
<b>Efectivo neto provisto por las actividades de financiación</b>		<b>11,472,000</b>	<b>12,547,000</b>
<b>Incremento neto del efectivo y equivalentes de efectivo</b>		<b>915,512</b>	<b>4,432,906</b>
Efectivo y equivalentes de efectivo al comienzo del período	8	8,594,418	4,161,512
<b>Efectivo y equivalentes de efectivo al final del período</b>		<b>\$ 9,509,930</b>	<b>8,594,418</b>

Las notas que se acompañan son parte integral de los estados financieros.



Lyda Mercedes Wilches  
Representante Legal  
(Ver certificación adjunta)

  
Karen Viviana Vargas Vásquez  
Contador Público  
Tarjeta Profesional No. 178424 - T  
(Ver certificación adjunta)

  
Freddy Ricardo Chauta Vargas  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional No. 165915 - T  
Miembro de KPMG S.A.S.  
(Véase mi informe del 16  
de febrero de 2021)

Los suscritos Representante Legal y Contador Público certificamos que hemos verificado previamente las afirmaciones contenidas en estos Estados Financieros y que los mismos han sido tomados fielmente de los libros de contabilidad de la Compañía

Certificación de estados financieros

Lyda Mercedes Wilches González, en calidad de Representante Legal y Karen Viviana Vargas Vásquez, en calidad de Contador de Tecnipagos S.A., declaramos que los estados financieros: Estado de Situación Financiera, Estado del Resultado Integral, Estado de Cambios en el Patrimonio, y Estado de Flujos de Efectivo por el año que terminó el 31 de diciembre de 2020, junto con sus notas explicativas, se elaboraron con base en las Normas de Contabilidad e Información Financiera Aceptadas en Colombia, aplicadas uniformemente con las del periodo anterior, asegurando que presentan, razonablemente, la situación financiera al 31 de diciembre 2020 y 2019.

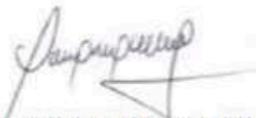
También confirmamos que:

1. Las cifras incluidas en los mencionados estados financieros y en sus notas explicativas fueron fielmente tomadas de los libros de contabilidad de Tecnipagos S.A.
2. No ha habido irregularidades que involucren a miembros de la administración, que puedan tener efecto de importancia relativa sobre los Estados Financieros enunciados o en sus notas explicativas.
3. Aseguramos la existencia de activos y pasivos cuantificables, así como sus derechos y obligaciones registrados de acuerdo con cortes de documentos, acumulación y compensación contable de sus transacciones y evaluados bajo métodos de reconocido valor técnico.
4. Confirmamos la integridad de la información proporcionada, respecto a que todos los hechos económicos han sido reconocidos en los Estados Financieros enunciados o en sus notas explicativas.
5. Los hechos económicos se han registrado, clasificado, descrito y revelado dentro de los Estados Financieros enunciados o en sus notas explicativas incluyendo los gravámenes y restricciones de los activos, pasivos reales y contingencias, así como también las garantías que se han dado a terceros.
6. La información contenida en los formularios de autoliquidación de aportes al sistema general de seguridad social integral es correcta, de acuerdo con las disposiciones legales y Tecnipagos S.A. no se encuentra en mora por concepto de aportes al sistema mencionado.
7. No ha habido hechos posteriores al 31 de diciembre de 2020, que requieran ajuste o revelación en los Estados Financieros o en sus notas explicativas.

Cordialmente,



**Lyda Mercedes Wilches González**  
Representante Legal  
C.C. 52.268.213



**Karen Viviana Vargas Vásquez**  
Contador  
TP 178424 – T  
C.C. 1.019.047.884

