

INFORME DE GESTIÓN

2024

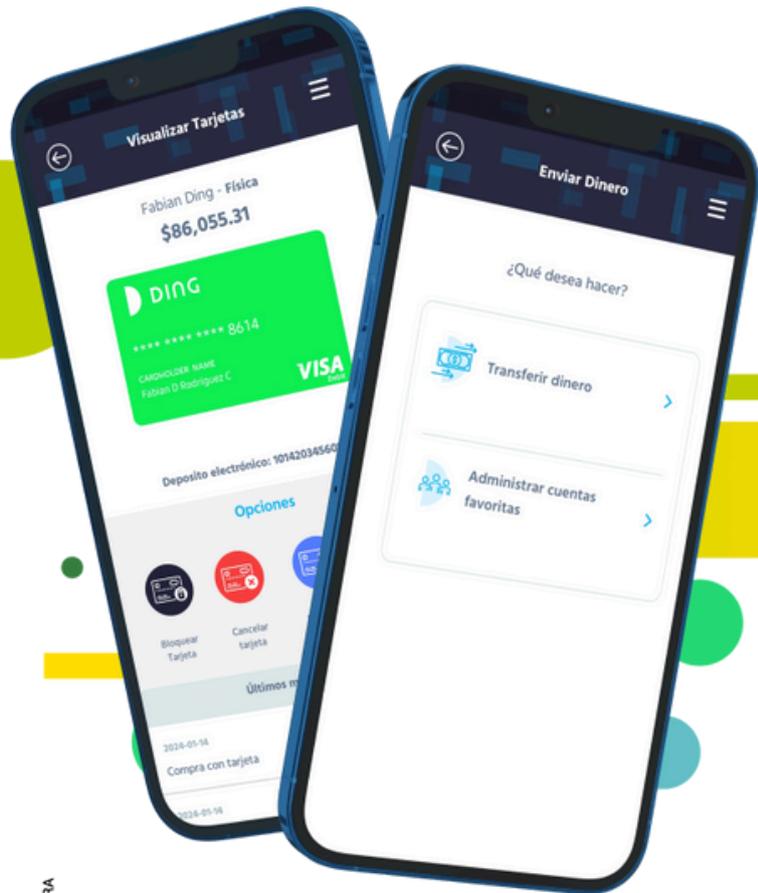
Informe de Gestión 2024

El marco estratégico que ha trazado Tecnipagos S.A. (en adelante Tecnipagos o Ding) desde el año 2023, ha venido generando un fortalecimiento de la compañía desde el punto de vista institucional, siempre bajo las premisas de excelencia regulatoria, consecución de la rentabilidad y el trabajo en equipo.

Tales pilares estratégicos nos han permitido como institución, contar con un norte bien definido, alineado de manera estructural con los diferentes grupos de interés de la compañía (debiendo en este caso resaltar a nuestros accionistas), grupos con los que el trabajo conjunto y decidido, nos ha llevado a la debida lectura de los contextos macroeconómico, político y financiero del que hacemos parte y, de esa forma, a la consecución de logros y objetivos trazados desde vigencias anteriores.

Al revisar Informes de Gestión de vigencias previas, la evolución se ha venido marcando conforme cada una de las etapas de la estrategia establecida se han ido ejecutando, en las primeras de ellas con la garantía de la estabilidad jurídica y operativa y, en las posteriores, en el recorrido del camino hacia la sostenibilidad intrínseca de la institución financiera, a través del incremento de sus ingresos y la racionalización de sus costos y gastos.

En tales vigencias previas, leíamos en el informe que para 2024 “se espera la implementación de nuevas líneas de negocio y la consolidación y mejora de las que ya se encuentran funcionando”, premisa que logramos desarrollar de manera efectiva y que nos permiten hoy traer resultados que nos acercan cada vez más al objetivo de la rentabilidad y sostenibilidad de la entidad.





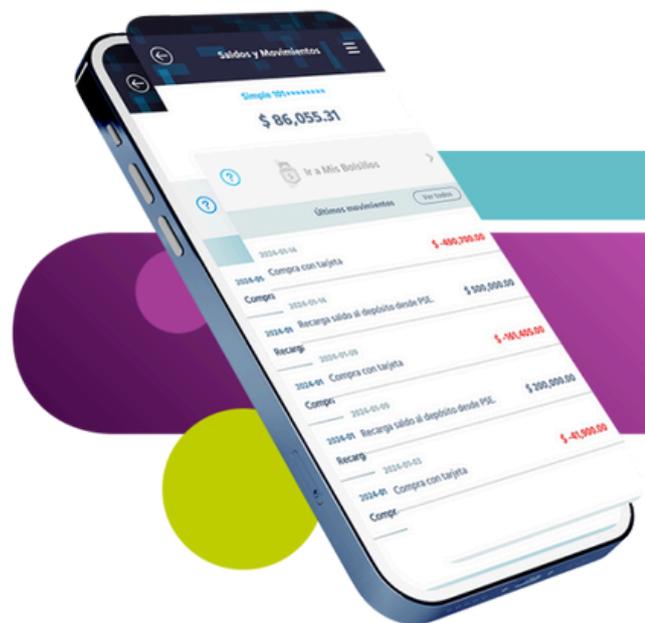
Logros de la vigencia 2024

Habiendo tenido como ejes fundamentales para el año 2024 la implementación de nuevas líneas de negocio y las mejoras de las capacidades con las que contaba la entidad, debemos en este punto referirnos a las actividades, proyectos y gestiones que nos han llevado a la materialización de tales objetivos, generando así valor agregado a los grupos de interés que hacen parte de Tecnipagos.

Consolidación y mejora de líneas actuales: En este año fue de consolidación de las eficiencias operativas, toda vez que centramos nuestros esfuerzos en robustecer aspectos tecnológicos y operacionales de algunos de los productos de la compañía y donde se destaca:

Depósitos: Sobre este producto se trabajó en habilitar nuevas capacidades y robustecer algunas de las características:

PSE: Realizamos desarrollos para ofrecer a nuestros clientes la opción de realizar pagos en línea, seguros y confiables mediante la billetera DING en plataformas de e-commerce. Esta funcionalidad de compras PSE fue desplegada en el mes de octubre, y le permitió a los clientes de DING utilizar el segundo medio de pago más usado en el mercado colombiano, en lo que se refiere a pagos electrónicos. Para el año 2023 se procesaron más de 370 millones de transacciones online, en donde PSE tuvo una participación del 43,2%, lo que le permite a nuestros clientes realizar compras en más de 25,000 comercios habilitados.



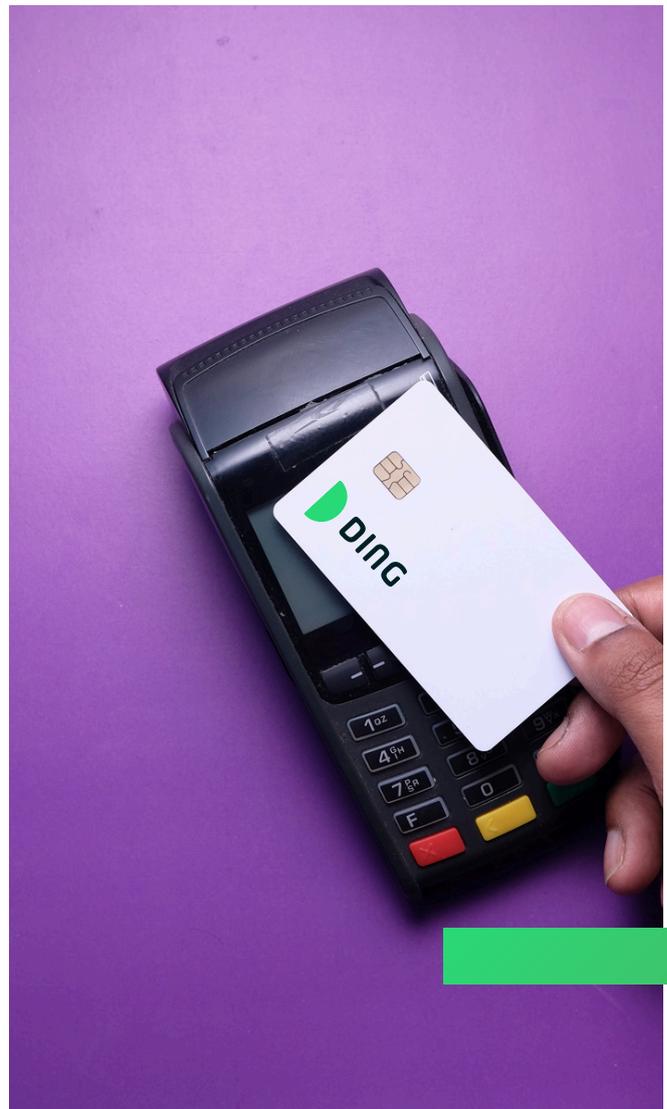
Mejora en funcionalidades tarjeta débito: Desde DING se optimizó los procesos de seguimiento y entrega de la tarjeta débito, mejorando la experiencia en el proceso de la solicitud y solventado algunos issues en la funcionalidad de reversos automáticos.

Mejorar funcionalidad de recuperar clave: entendiéndose que esta solicitud era recurrente por la cual nuestros clientes se comunicaban con nuestra área de SAC, realizamos una mejora para que de forma autogestionable nuestros clientes reactivaran su acceso a la aplicación financiera de una forma más sencilla. Esto redujo en más de un 60% las solicitudes relacionadas.

Cambio de pagina web: En el año 2024 actualizamos nuestra pagina web, mejoramos la experiencia y usabilidad de la pagina, actualizamos su información y fortalecimos los niveles de seguridad asociados.

Adquirencia venta no presente: Durante el año 2024 seguimos consolidando el funcionamiento de este producto que se caracterizó por su adecuado funcionamiento. En paralelo a esta experiencia positiva, la compañía trabajo en dos temas esenciales para el futuro del mismo, como fueron el poder ampliar y garantizar capacidades y el fortalecimiento de procesos y controles.

a) Ampliar y garantizar capacidades: Con foco puesto en la masificación del producto en el año 2025, se revisaron los procesos y la infraestructura para garantizar la capacidad operativa y adecuados niveles de servicios. En esa medida se garantizaron procesos automatizados y localizados en la nube que nos permitan la optimización de la operación.



b) Foco corporativo en el fortalecimiento de procesos y controles: Si bien la automatización permite minimizar los errores, realizamos foco en la revisión de los controles asociados a los procesos del producto, lo cual nos permitió identificar mejoras e implementar eficiencias en los procesos.

Así mismo trabajamos en la posibilidad de trabajar tarifas diferenciales para los micro y nano comercios acorde a las definiciones de las franquicias Visa y Master Card y con ello trasladar esos beneficio a nuestros clientes.

Construcción de nuevas líneas de negocio: Este foco desarrollado dentro del año, correspondió a la generación de nuevas capacidades que nos permita contar en el futuro de corto plazo con nuevas líneas en la generación de ingresos, dentro de las cuales se encuentran:

Servicios de recaudo de las ventas de clientes a través de PSE: Dentro de las líneas de la compañía con foco en clientes empresariales, que nos permitieran tener un volúmen importante transaccionalmente se encuentra está línea, la cual fue implementada al cierre del año y que se masificará dentro del primer trimestre del 2.025, la cual se caracterizará por una importante generación de ingresos para la compañía.

Solución de transferencias inmediatas (Caso P2M): Está es otra de las líneas con foco a los clientes empresariales, en donde prestaremos el servicio de entidad Sponsor de una las soluciones de transferencias inmediatas en Colombia

Depósitos con Rentabilidad: Dentro del continuo fortalecimiento de nuestros productos y en particular, en nuestro producto de depósitos, uno de los elementos que se inició su estructuración durante este año y que continuará dentro del año 2.025 corresponde a la posibilidad de ofrecer rentabilidad a nuestro clientes.

Adquirencia venta presente: En este año comenzamos a trabajar en la ampliación de la oferta de la adquirencia, en particular en la venta presencial para comercios agregadores y tradicionales. Este trabajo inicio en el último trimestre del año y en el transcurso del año 2.025 esperamos contar con un producto disponible para nuestro clientes.

Estas iniciativas no solo buscan incrementar nuestros ingresos, sino también generar un cambio significativo en la tendencia de nuestros resultados financieros, asegurando la sostenibilidad y rentabilidad de la empresa en el mediano y largo plazo.



Frente a las líneas que contó la compañía en el 2.024, se destacan los siguientes temas desde la óptica del desempeño de las mismas:

a) Adquirencia venta no presente: Este producto se encontró en los niveles presupuestados con un cumplimiento del 190% a nivel de margen del producto, presentando las siguientes cifras de negocio:

	Valor
TPT	173.721
TPV *	\$ 63.784

*Millones

TPT: Transacciones totales procesadas.

TPV: Volúmen total procesado.

Los ingresos generados por este producto representaron el 35,2% del total de nuestros ingresos operacionales, consolidándose como un pilar clave en el crecimiento de la compañía.

b) Fintech Services (Rentabilización de recursos): En este camino de transformación, el año estuvo marcado también por varios retos que nos impulsaron a evolucionar y fortalecer nuestras capacidades. Uno de los mayores desafíos se presentó en la línea de PayU Services, especialmente en la rentabilización de saldos, debido a dos factores claves:

o Reducción de 350 puntos básicos en la tasa de intervención del Banco de la República, que si bien era un efecto esperado en nuestras proyecciones, es una de las explicaciones de la reducción de esta línea.

o La disminución de los saldos de los recursos administrados de nuestro principal cliente por una dinámica diferente en su negocio.

Si bien estos factores afectaron la rentabilidad de esta línea de negocio, los ingresos generados por esta línea representaron el 42% de los ingresos totales de la compañía durante el 2024, y los retos que experimentamos nos brindaron la oportunidad de revisar y ajustar nuestra estrategia, lo que nos permitió identificar áreas de mejora y explorar nuevas fuentes de ingresos.

c) Fintech Services (dispersión de recursos): Corresponde a los ingresos provenientes de las comisiones por dispersión realizados a nuestros clientes. Estos ingresos representaron el 8.7% del total de los ingresos de la compañía y presentaron una ejecución presupuestal del 177.6%.

d) Servicios financieros: Estos ingresos representaron cerca del 14% de los ingresos de la compañía durante el 2024. Frente a lo esperado en el presupuesto, estos tuvieron un cumplimiento del 163.4% aportando favorablemente al resultado del ejercicio.

De esta manera, dentro de nuestro plan de negocios, presentamos un cumplimiento del **98,9%** dentro del cual fue fundamental el control de costos y gastos de la compañía que nos permitió amortiguar el importante impacto de la línea Fintech services que impacta por los menores volúmenes presentado por nuestros clientes.

En este sentido, uno de los **logros más destacados en 2024** fue la reducción del **30%** en nuestros costos y gastos en comparación con el año anterior, lo cual contribuyó significativamente a la salud financiera de la compañía. Algunos de los principales ajustes de costos fueron:



El cierre de líneas de negocio que no eran rentables para la compañía, lo cual representó una disminución en los costos del **62%** del total de los costos de la compañía frente al año anterior.



Una caída del **49.8%** en el gasto de amortizaciones impulsada principalmente por la renegociación llevada con algunos de los principales proveedores.



Una disminución del **21.7%** en los honorarios y del **17.8%** en las licencias derivado de la renegociación con los distintos proveedores y la terminación de contratos de servicios no esenciales y estratégicos para la compañía.

Adicionalmente, durante el 2024 las sinergias operativas que logramos desde el punto de vista corporativo considerando la estructura de propiedad de la entidad, han jugado un papel fundamental en el fortalecimiento de nuestras capacidades y en la mejora de nuestros resultados globales. Un ejemplo de ello es nuestra alianza con PayU para la prestación de servicios de soporte en tecnología, implementación y administración de la suite Office 365, actualización y mantenimiento de los servicios de Office 365, entre otros, permitiéndonos acceder a servicios tecnológicos especializados, optimizar recursos y redirigir nuestros esfuerzos a áreas estratégicas como ha sido el desarrollo de nuevas funcionalidades y construcción de nuevas líneas de negocio.

Así mismo, durante el 2024 fortalecimos nuestro equipo y esperamos que este continúe expandiéndose durante 2025 de cara al crecimiento que esperamos en la operación. El trabajo en equipo fue y continúa siendo un pilar fundamental para el logro de nuestros objetivos, por lo que fomentamos una cultura de colaboración, en donde las reuniones de equipo, realizadas de manera periódica, fueron espacios clave para la actualización de proyectos, la resolución de problemas y la toma de decisiones estratégicas. Estos encuentros promueven la alineación con la estrategia y nos asegura el camino hacia la obtención de resultados colectivos.



EXCELENCIA REGULATORIA

Tratándose del objetivo estratégico relacionado con la excelencia normativa, durante el año 2024 la compañía llevó a cabo un estricto seguimiento de las normas que le son aplicables, así como aquellas que se expidieron o iniciaron su aplicación durante la vigencia, efecto por el cual, dentro de las actividades adelantadas en el año 2024 se destacan dentro del ámbito regulatorio:

- a. La implementación de los documentos y actividades requeridas por la Circular 008 de 2023 de la Superintendencia Financiera de Colombia (incluidas las aprobaciones corporativas aplicables) en materia del Sistema de Control Interno, cuya vigencia se determinó por la autoridad para el año 2024.
- b. Mapeo e inicio de actividades para implementación de los requerimientos propios de las Circulares 003 y 019 de 2024, relacionadas con los cupos individuales de crédito y gestión de quejas o reclamos –Smartsupervision-).
- c. Seguimiento de las normas que le serán aplicables a la entidad, tales como las expedidas por el Banco de la República en materia de pagos inmediatos, o el Ministerio de Hacienda tratándose de asuntos como el open finance.

Lo anterior, a través de actividades que se ejecutan de manera permanente y periódica, que se llevan a cabo mediante la socialización normativa en todas las instancias de la organización y su debido conocimiento de las novedades y requerimientos regulatorios que deben considerarse, lo que ha permitido que Tecnipagos cumpla con los requisitos regulatorios aplicables y, en ese sentido, no solo se garantice su funcionamiento sino evitando la materialización de riesgos legales relacionados con el desarrollo de su objeto social por parte de los reguladores.

RESPONSABILIDAD SOCIAL

En materia de responsabilidad social, en el 2024 desarrollamos la iniciativa DINGnificando sonrisas – Sembrando Vida en donde en alianza con la Fundación Abraza un Sueño acompañamos a niños con cáncer y otras enfermedades huérfanas a vivir una experiencia única y diferente que consistió en la creación de una huerta, como una forma de contribuir al desarrollo de sus habilidades, activar endorfinas y regalar alegría a estos niños.





Finalmente, vale la pena mencionar el proceso de capitalización que tuvo la compañía durante el 2024, el cual permitió el cumplimiento del indicador regulatorio de quebranto ($\geq 50\%$). Para el año 2024 el valor de la capitalización fue de \$7,790 millones en donde la prima en colocación de acciones aumentó en \$7.712 millones y el capital social en \$78 millones, lo que ratifica la confianza de los socios en el plan estratégico de la compañía en el mediano y largo plazo.

Hoy, con la mirada puesta en el futuro, podemos decir con certeza que el 2024 ha sido un año de transformación, aprendizaje y crecimiento, y que los cimientos que hemos establecido nos han preparado para los éxitos que están por venir. En el 2025 el mayor desafío de la compañía será el poder consolidar la generación de ingresos a través de los productos y servicios actuales y la puesta en producción de nuevas líneas de negocio.

Los Estados Financieros y sus notas hacen parte integral del presente informe, y han sido presentados para aprobación por parte de la Junta Directiva para su presentación ante la Asamblea General de Accionistas.

ASUNTOS REGULATORIOS APLICABLES

Durante el año 2024, Tecnipagos en su condición de sociedad anónima, que tiene la condición de Sociedad Especializada en Depósitos y Pagos Electrónicos (SEDPE), atendió todas las normativas vigentes y que le son aplicables frente a las diferentes autoridades, especialmente tratándose de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Las actividades y resultados de la compañía en lo que hace al desarrollo de su objeto social, se han reflejado en debida forma en los estados financieros, informándose así mismo a las instancias corporativas pertinentes, todos aquellos hechos relevantes ocurridos durante la vigencia correspondiente al año 2024

A la fecha, DING no tiene contingencias, litigios o actuaciones administrativas que tengan la capacidad de afectar materialmente la operación, sin perjuicio de lo cual es pertinente informar que durante la vigencia 2024, se recibieron dos (2) acciones de protección al consumidor (entabladas por usuarios) de cuantías mínimas como se describen a continuación (de las cuales, como hecho subsecuente, una de ellas fue desistida por su accionante como se explica a continuación):

(i) Acción de Protección al Consumidor 2024074980-009-000

El 10 de julio de 2024 fue notificada acción de protección al consumidor financiero, cuyo conocimiento corresponde a la Superintendencia Financiera de Colombia (en ejercicio de sus funciones jurisdiccionales) por parte de una usuaria de otra institución financiera que fue presuntamente víctima de un fraude (en esa otra institución financiera). La reclamación no se relaciona por acciones de Tecnipagos y su cuantía es de COP\$777.777,00. A la fecha se atendió la respuesta en los términos legamente establecidos conforme con el tipo de actuación de que se trata (proceso verbal sumario).

Considerando la reclamación recibida, así como que los hechos se relacionan con falencias presuntamente de otras instituciones financieras, los argumentos de derecho esgrimidos se relacionan con: a) la carencia de participación en los hechos que dan origen a las reclamaciones; b) el cabal cumplimiento de deberes de toda índole; c) la imposibilidad material de concurrir en responsabilidad y por tanto en su asunción.

Como hecho posterior al cierre, debe informarse que, una vez surtida la audiencia de trámite dentro de la actuación y expuestos los argumentos de Tecnipagos, la accionante decidió desistir de la acción, motivo por el cual la actuación ha sido terminada

Como consecuencia de lo anterior, no se registra riesgo asociado.

(ii) Acción de Protección al Consumidor 2024167049-01-000

El 20 de diciembre de 2024 fue notificada acción de protección al consumidor financiero, cuyo conocimiento corresponde a la Superintendencia Financiera de Colombia (en ejercicio de sus funciones jurisdiccionales) por parte de un usuario de otra institución financiera que fue presuntamente víctima de un fraude (en esa otra institución financiera). La reclamación no se relaciona por acciones de Tecnipagos y su cuantía es de COP\$1.100.000,00. A la fecha se atendió la respuesta en los términos legamente establecidos conforme con el tipo de actuación de que se trata (proceso verbal sumario).



Considerando la reclamación recibida, así como que los hechos se relacionan con falencias presuntamente de otras instituciones financieras, los argumentos de derecho esgrimidos se relacionan con: a) la carencia de participación en los hechos que dan origen a las reclamaciones; b) el cabal cumplimiento de deberes de toda índole; c) la imposibilidad material de concurrir en responsabilidad y por tanto en su asunción.

Como consecuencia de lo anterior, se considera una probabilidad baja de obtener un fallo en contra, particularmente considerando el hecho posterior al cierre a que se refiere el ordinal (i) anterior (desistimiento por accionante en actuación de similares características).

Por su parte, la compañía en todo momento ha atendido oportunamente los requerimientos de autoridades y diferentes órganos de control aplicables, haciendo así mismo un constante seguimiento de las normas aplicables sus modificaciones y proyectos, ello con la finalidad de ser consientes y tener una debida diligencia de preparación frente a las modificaciones que hayan podido surgir. Considerando la naturaleza de DING, la compañía atendió las previsiones regulatorias establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia y otras autoridades incumbentes, particularmente atendiendo asuntos relacionados con seguridad y calidad de la información, gestión de riesgos y cumplimiento de deberes relacionados con la recepción y pago de facturas emitidas a su cargo, conforme con lo dispuesto en la Ley 1676 de 2013.

Cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor por parte de la sociedad.

En lo que hace a la vigencia del año fiscal 2024, se informa a los accionistas que Tecnipagos dio cumplimiento a las normas relacionadas con la propiedad intelectual y derechos de autor en el ejercicio de sus actividades y su objeto social.

Así, Tecnipagos contó con las licencias, autorizaciones y permisos requeridos para una debida explotación de los derechos asociados a la propiedad intelectual y los derechos de autor, ello a través de la suscripción de los instrumentos contractuales de diferente naturaleza requeridos para tal fin.

Al cierre de 31 de diciembre de 2024 y con posterioridad al mismo, no se tiene conocimiento de reclamaciones o requerimientos de ninguna naturaleza, relacionados con posibles vulneraciones a las normas de propiedad intelectual o a derechos de autor.

Las marcas de que es titular Tecnipagos se encuentran debidamente registradas en Colombia ante las autoridades pertinentes.

 **DING**

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

 **Fogafin**
Seguridad para tu dinero

Producto protegido por
el Seguro de Depósitos
www.fogafin.gov.co

Operaciones celebradas con socios y administradores



Durante la vigencia correspondiente al año 2024, Tecnipagos ejecutó con PayU Colombia S.A.S. (accionista), contrato de prestación de servicios de recaudo y ejecución de pagos que se suscribió durante el año 2022, así como contrato de prestación de servicios de adquirencia, suscrito en el año 2023.

Adicional a lo anterior, no se presentaron operaciones adicionales con socios o administradores.



Gestión en materia de riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

La Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (LAFT) durante el año 2024, se lideró desde el área de Cumplimiento de la organización, de la cual hacen parte las Oficiales de Cumplimiento Principal y Suplente debidamente posesionadas por la Superintendencia Financiera de Colombia María Alejandra Alarcón y Cindy Mora respectivamente, ello permitiendo cumplir en debida forma con los cargos requeridos por el sistema de gestión de riesgo en los términos de la regulación aplicable. Así las cosas, al cierre del año 2024, se desarrollaron las actividades previstas para el SARLAFT de acuerdo con la normatividad vigente aplicable a la entidad, lo que comprendió: Así las cosas, al cierre del año 2024, se desarrollaron las actividades previstas para el SARLAFT de acuerdo con la normatividad vigente aplicable a la entidad, lo que comprendió:

- a.** La ejecución de los análisis a las señales de alerta generadas por los modelos de monitoreo, detectando operaciones inusuales y con ocasión a la determinación de operaciones sospechosas, si diese a lugar.
- b.** La transmisión a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF) los reportes objetivos de ley dentro de los plazos establecidos.
- c.** Se llevó a cabo la actualización del perfil de riesgo de jurisdicciones y actividades económicas.

d. Se atendieron los requerimientos allegados por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia y Fiscalía General de la Nación.

e. La actualización documental de la Política Antifraude, Antisoborno y Anticorrupción, información que fue incluida dentro del alcance de la capacitación de inducción de colaboradores, con los aspectos relevantes y las obligaciones de responsabilidad en relación con la prevención frente a estos riesgos.

f. De igual forma, se desarrollaron los programas de capacitación anual de SARLAFT y aceptación del Código de Ética Institucional por parte de los colaboradores de la entidad.

g. La gestión y seguimiento de la matriz de riesgos y controles relacionados a la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo. Trimestralmente y en cumplimiento de lo establecido en la normatividad aplicable al SARLAFT, la Oficial de Cumplimiento de Tecnipagos S.A., presentó sus informes a la Junta Directiva, en los cuales quedaron consignados los resultados de su gestión atendiendo cada uno de los puntos requeridos por norma.

h. Dentro de los indicadores trimestrales no se evidenció ninguna inusualidad relacionada a la gestión del área. El resultado de los mismos fueron presentados en los informes ante Junta Directiva.

i. Se atendieron los requerimientos y auditorías propios de los órganos de control internos y externos en el desarrollo de las evaluaciones propias del SARLAFT, con la periodicidad que es indicada en la regulación

Hugo Castro Bonilla
Gerente General