

Ban100

Tu banco, al 100 contigo.

Informe Integrado de Gestión y Sostenibilidad

2025



Contenido

Acerca de este informe	4
------------------------	---

Capítulo 1. Construyendo valor sostenible	6
---	---

1.1. Carta del presidente	8
1.2. Sobre Ban100	10
1.3. Presencia geográfica	10
1.4. Portafolio	12
1.5. Marco estratégico	13
1.6. Planeación estratégica	15
1.7. Relacionamiento con los grupos de interés	17
1.8. Modelo de sostenibilidad: gestión de asuntos ambientales, sociales y de gobernanza	19

Capítulo 2. Compromiso corporativo	24
------------------------------------	----

2.1. Gestión del gobierno corporativo y de la junta directiva	26
2.2. Sistemas de gestión de riesgo, entorno legal, y regulatorio	44

Capítulo 3. Negocio sostenible	64
--------------------------------	----

3.1. Resultados financieros	66
3.2. Experiencia del cliente	79
3.3. Prácticas justas de otorgamiento y venta	82
3.4. Comunicaciones y mercadeo	84
3.5. Operaciones	93
3.6. Transformación tecnológica	103

Capítulo 4. Impulso del talento	114
4.1. Diversidad, equidad e inclusión	116
4.2. Desarrollo Humano y Bienestar	121
4.3. Compromisos	133
Capítulo 5. Cuidado y conciencia con nuestro entorno	134
5.1. Ecoeficiencia y huella de carbono	136
5.2. Inclusión financiera y desarrollo socioeconómico	138
Capítulo 6. Informe de la auditoría interna y comité de auditoría	143
6.1. Sistema de control interno	144
6.2. Auditoría interna y aseguramiento independiente	144
6.3. Relacionamiento con actores de interés	144
6.4. Sistema de Control Interno (SCI)	145
6.5. Indicadores de gestión y validaciones externas	145
6.6. Gestión de riesgos	145
6.7. Gobernanza en auditoría y conflictos de interés	145
6.8. Relacionamiento con grupos de interés - Sistema de Control Interno	147
6.9. Compromisos	148
Anexos	149
7.1. Anexo 1. Composición del equipo por género, edad y nivel organizacional	149
7.2. Anexo 2. Índice de contenido GRI	150
7.3. Anexo 3. Índice de contenido SASB	152

Ban100
Tu banco, al 100 contigo.

Acerca de este informe

GRI 2-2; GRI 2-3; GRI 2-5

Por medio de este Informe Integrado de Gestión y Sostenibilidad, presentamos a nuestros grupos de interés los principales resultados, avances y desafíos correspondientes al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025. El informe recoge anualmente el desempeño económico, social, ambiental y de gobierno corporativo del Banco, así como los avances en la implementación de su estrategia de sostenibilidad.

El documento ha sido elaborado con referencia a los Estándares GRI 2021 e incorpora también consideraciones de los estándares SASB para *commercial banks* y *consumer finance*, así como nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas. De esta manera, buscamos ofrecer una visión integral y transparente de nuestra gestión, alineada con las mejores prácticas internacionales en materia de sostenibilidad y reporte corporativo.

El informe cubre las operaciones de Ban100 S.A. en Colombia e integra información financiera y no financiera relevante para comprender cómo gestionamos nuestros impactos, riesgos y oportunidades en el marco de nuestra estrategia de negocio sostenible.

Este reporte ha sido preparado bajo un proceso interno de recopilación, validación y revisión de información por parte de las áreas responsables. A la fecha de su publicación, no ha sido sometido a verificación externa independiente, aunque Ban100 continúa fortaleciendo sus procesos de control y calidad de la información con miras a seguir robusteciendo la transparencia y confiabilidad de este informe en el tiempo.

Reiteramos nuestro compromiso con una comunicación clara, accesible y oportuna, que permita a nuestros grupos de interés conocer de manera transparente cómo construimos valor sostenible en el largo plazo. Por favor, cualquier pregunta, comentario o sugerencia no dude en contactar a Juan Camilo Ramírez Moreno, Jefe de Sostenibilidad, al correo:

jcramirez@Ban100.com.co





01

Construyendo
valor sostenible

Informe integrado de gestión y sostenibilidad

2025

1.1 Carta del Presidente

Estimados accionistas, clientes, colaboradores, aliados y demás grupos de interés:

El 2025 fue un año en el que demostramos que es posible crecer con propósito.

En un entorno retador para el sector financiero, avanzamos con determinación en nuestro propósito de ampliar el acceso al sistema financiero formal, manteniendo disciplina, enfoque social y una visión clara de largo plazo.

Nuestra estrategia se ejecutó con consistencia a lo largo del año. Logramos avances relevantes y resultados sobresalientes. Alcanzamos desembolsos históricos por \$1.096 billones a diciembre 2025, con un crecimiento del 58% con respecto al 2024. A pesar de la alta competencia en el mercado de CDT, las fuerzas comerciales lograron un saldo conjunto de \$2,3 billones en CDT y cuentas de ahorro en este mismo periodo y, acumulamos utilidades por \$18.460 millones.

Detrás de cada indicador hubo equipos alineados, decisiones oportunas y una cultura orientada a resultados.

La inclusión financiera continúa siendo el eje de nuestro modelo. El 84% de los créditos de libranza otorgados durante el año se dirigieron a clientes de estratos 1, 2 y 3, con una presencia significativa en municipios intermedios y rurales. Seguimos acompañando, principalmente, a pensionados y empleados del sector público ofreciendo soluciones formales, transparentes y responsables a poblaciones que históricamente han tenido menos opciones dentro del sistema financiero.

Este año avanzamos en iniciativas clave que fortalecen nuestra capacidad operativa y nuestra propuesta de valor. La entrada en operación del CDT Digital amplió nuestra oferta en canales desatendidos, mientras que la implementación del motor de decisión para libranza robusteció nuestra gestión del riesgo. De manera complementaria, progresamos en la migración hacia BPM Cloud y diversificamos los mecanismos de recaudo, optimizando la experiencia de nuestros clientes. Estas transformaciones tecnológicas nos

permiten ser más ágiles, eficientes y consistentes con el crecimiento responsable que promovemos.

Un hito relevante en 2025 fue la consolidación de nuestro programa de titularizaciones de libranza, cuyos recursos se destinan a financiar cartera de libranza con criterios de elegibilidad social. Nuestro programa ha obtenido la máxima calificación AAA por parte

Fitch Ratings y respaldo de Sustainable Fitch avalando su alineación con criterios ambientales, sociales y de buen gobierno (ASG).

Durante 2025, también fortalecimos nuestra cultura organizacional, impulsando el desarrollo de capacidades técnicas y digitales, así como el bienestar de nuestros colaboradores. Estamos convencidos de que el crecimiento sostenible comienza con equipos sólidos, comprometidos y preparados para enfrentar los desafíos del entorno.

Miramos hacia adelante con claridad en nuestras prioridades, consolidar la rentabilidad del Banco, profundizar nuestro liderazgo en el nicho de pensionados, fortalecer la captación y seguir invirtiendo en capacidades tecnológicas que nos permitan ser más ágiles y cercanos a nuestros clientes.

Seguiremos trabajando con disciplina, cercanía y visión de largo plazo para consolidar un modelo de negocio rentable, responsable y coherente con las necesidades del país.

Gracias por la confianza que depositan en nosotros.

Con optimismo y compromiso,

Héctor Chaves Olarte
Presidente Ban100





1.2 Sobre Ban100

GRI 2-1; GRI 2-6

Ban100 tiene un propósito superior claro: empoderar a las poblaciones vulnerables y desatendidas de Colombia, especialmente a los pensionados, promoviendo su inclusión financiera. Lo hacemos abriendo puertas de acceso al sistema y acompañando a las personas en la realización de sus metas, con un enfoque responsable que busca aportar a un futuro más equitativo y sostenible.

Somos un banco orientado a ofrecer soluciones de crédito, especializado en libranza para pensionados del segmento base de la población, y complementamos esta oferta con productos de ahorro e inversión diseñados para atender de manera integral las necesidades financieras de los colombianos. Creemos que el acceso, cuando se construye con responsabilidad y acompañamiento, se convierte en una herramienta real para fortalecer el bienestar financiero y ampliar oportunidades, especialmente para quienes han tenido menor acceso a la banca tradicional.

Este compromiso se refleja en el alcance de nuestro modelo: acompañamos a más de 160 mil clientes y, en libranza, el 94% son pensionados. Adicionalmente, el 85% de nuestra base total pertenece a estratos 1, 2 y 3 y tenemos presencia en más de 1,000 municipios, lo que orienta nuestras decisiones de negocio y sostenibilidad hacia la reducción de barreras de acceso en las regiones.

Nuestra forma de operar integra cobertura territorial, tecnología y acompañamiento humano. Contamos con equipos comerciales desplegados a nivel nacional

que llegan directamente hasta donde están nuestros clientes, lo que nos permite una cobertura nacional del 92% de los municipios del país. A la vez, apalancados en la originación digital, brindamos agilidad y acceso: más del 90% de los desembolsos se realiza de manera digital asistida, fortaleciendo la trazabilidad del proceso y respaldando una oferta adaptada a las necesidades de las personas mayores, con enfoque en la economía plateada (silver economy).

1.3 Presencia geográfica

Durante 2025 continuamos aumentando nuestra presencia para llegar a más de 1.006 municipios en 18 departamentos del país, incluyendo zonas rurales y apartadas, a través de nuestros diferentes canales de venta y nuestra fuerza comercial propia.

El 60% de nuestra operación se concentra en ciudades principales como Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla y Bucaramanga, mientras que el 40% restante corresponde a ciudades secundarias y municipios, donde históricamente la oferta financiera ha sido más limitada. Esta distribución refleja nuestro compromiso con la inclusión financiera en territorios tradicionalmente subatendidos.

Contamos con 10 oficinas físicas ubicadas en Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Medellín y Pasto, que complementan nuestra cobertura comercial y fortalecen la cercanía con los clientes. Estas oficinas operan bajo un modelo de atención que integra canales presenciales y digitales, permitiendo acompañamiento personalizado y acceso ágil a nuestros productos.

Nuestra estructura organizacional comercial es plana y regionalizada, compuesta por 4 macrozonas comerciales y 18 zonas operativas, distribuidas así:

- Centro Sur (6 zonas): Bogotá (4) y Cali (2).
- Caribe (6 zonas): Atlántico, Bolívar, Magdalena, Sucre y Cesar (2).
- Santander (3 zonas): Norte de Santander, Santander y Tolima.
- Antioquia (3 zonas): Antioquia, Caldas y Quindío.

Esta estructura nos permite mantener una gestión territorial cercana, con capacidad de adaptación a las dinámicas locales y a las necesidades específicas de nuestros segmentos, particularmente pensionados y empleados del sector público.

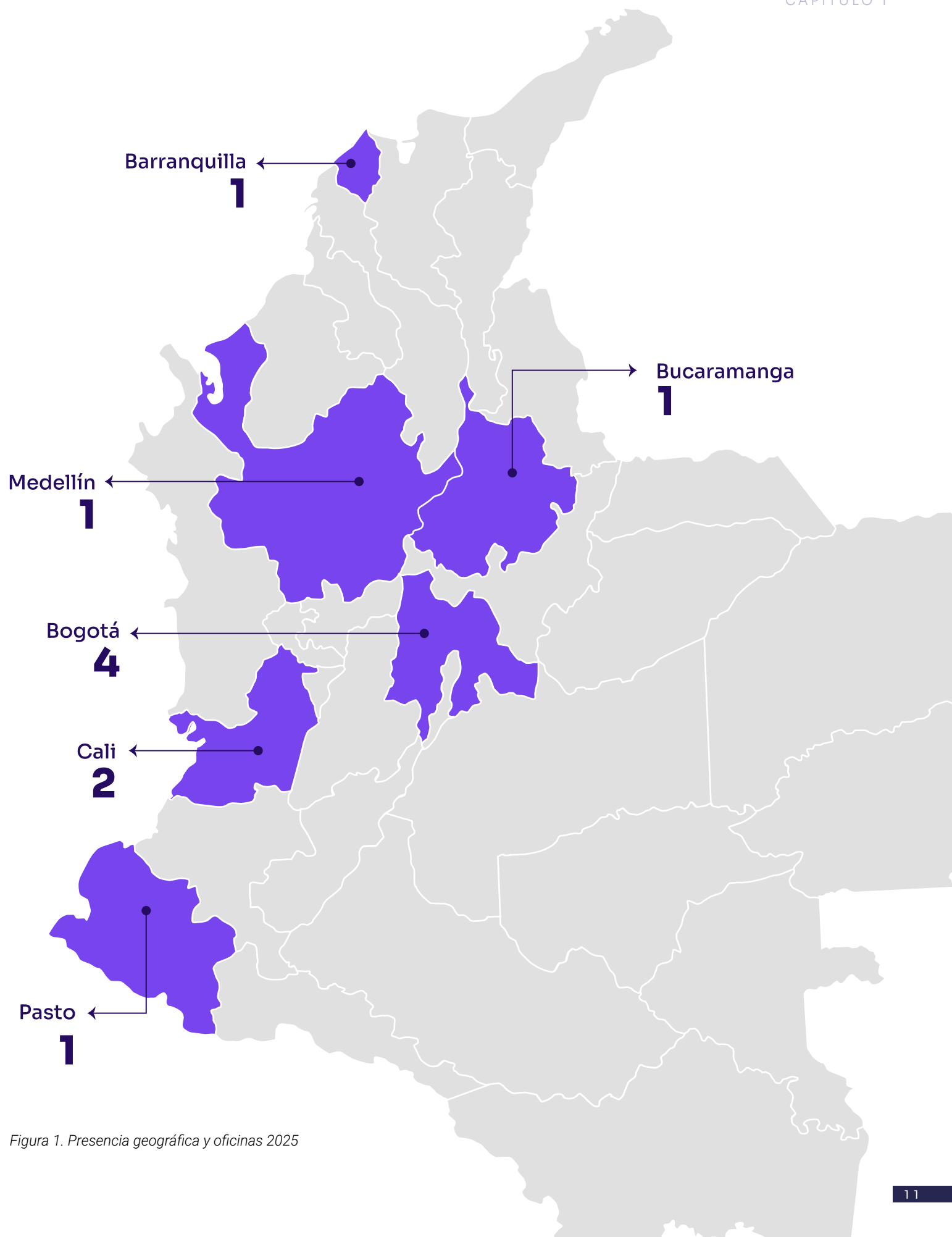


Figura 1. Presencia geográfica y oficinas 2025

1.4 Portafolio

Nuestro portafolio se estructura en dos grandes líneas estratégicas: Crédito y Captaciones, alineadas con nuestro propósito de inclusión financiera y con un modelo de negocio enfocado en los segmentos mencionados anteriormente.

Crédito

En la línea de crédito, el eje central de la estrategia es el Crédito de Libranza. Este producto, ofrecido bajo modalidades de libre inversión y compra de cartera, constituye el principal motor del negocio y se caracteriza por su enfoque en el otorgamiento responsable, el acompañamiento cercano y la formalización financiera de poblaciones que, en muchos casos, enfrentan barreras de acceso al sistema financiero tradicional.

De manera complementaria, el Banco ofrece Tarjeta de Crédito, fortaleciendo su propuesta de valor mediante soluciones transaccionales que amplían las alternativas de financiamiento para sus clientes.

Captaciones (ahorro e inversión)

En captaciones, Ban100 ofrece productos diseñados para promover el ahorro y la inversión segura, constituyendo además una base sólida y sostenible de fondeo para la operación crediticia. Dentro de esta línea se encuentran:

- Certificados de Depósito a Término (CDT), incluyendo su modalidad digital, que permite la apertura y gestión autogestionada a través de canales virtuales.
- Cuenta de Ahorro, orientada a personas naturales y jurídicas que buscan alternativas de manejo de liquidez con condiciones competitivas.
- Cuenta Corriente, como complemento a la oferta transaccional.

Estos productos se encuentran respaldados por el seguro de depósitos administrado por Fogafin, brindando mayor confianza y protección a los ahorradores.

Productos en proceso de reduc-





ción progresiva

Los productos de Microcrédito y Crédito de Consumo se encuentran en un proceso de reducción progresiva en línea con la definición estratégica del Banco, concentrando los esfuerzos comerciales y operativos en la consolidación del negocio de libranza y captaciones.

1.5 Marco estratégico

GRI 2-22; GRI 2-23

Nuestro modelo se fundamenta en un compromiso claro con la inclusión financiera, el crecimiento sostenible y la generación de valor para todos nuestros grupos de interés. Esta orientación estratégica nos permite contribuir activamente al desarrollo económico y social de los territorios donde operamos.

Nuestro propósito, misión y visión constituyen la base de este direccionamiento estratégico y actúan como brújula para la toma de decisiones.

Propósito

Empoderar a las poblaciones vulnerables y desatendidas de Colombia, especialmente a los pensionados, promoviendo su inclusión financiera. A través de oportunidades de crédito, abrimos las puertas al sistema

financiero y acompañamos la realización de sus sueños, de esta manera apoyamos la construcción de un futuro más equitativo y sostenible para todos.

Misión

Generar valor a nuestros clientes, empleados y accionistas, a través de productos seleccionados e innovadores, apalancados en un modelo de atención personalizado y distintivo.

Visión

Consolidarnos como un banco multiproducto, orientado a la colocación de créditos en los segmentos base de la población colombiana y continuar con una oferta de productos de ahorro e inversión en ciudades pequeñas y medianas de Colombia.

Durante 2025, este marco estratégico se materializó en el fortalecimiento de nuestro portafolio de libranza y captaciones, la expansión de capacidades digitales, la automatización de procesos críticos y la consolidación de un modelo operativo eficiente y escalable, siempre manteniendo como eje central la experiencia del cliente y la sostenibilidad del negocio.

De igual manera, a través de nuestra gestión buscamos contribuir también al cumplimiento de los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por la Organización de las Naciones Unidas.

ODS	Contribución 2025
ODS 1 – Fin de la pobreza	La inclusión financiera continúa siendo una herramienta estructural para ampliar oportunidades económicas. Durante 2025, el 84% de los créditos de libranza fueron otorgados a clientes de estratos 1, 2 y 3, facilitando acceso a financiación formal a poblaciones con limitado acceso a la banca tradicional, especialmente pensionados y habitantes de municipios intermedios y rurales. A través del Programa de Titularización Social, los recursos se destinaron exclusivamente a cartera con criterios de elegibilidad social, reforzando el impacto en población vulnerable.
ODS 5 – Igualdad de género	Reforzamos nuestro compromiso con la equidad mediante la renovación del Sello Plata Equipares, fortaleciendo prácticas organizacionales que promueven igualdad de oportunidades. Asimismo, el acceso equitativo al crédito y la estructuración de la titularización social incorporan criterios alineados con la promoción de la igualdad de género y el cierre de brechas en el acceso a servicios financieros.
ODS 8 – Trabajo decente y crecimiento económico	Nuestro modelo impulsa la estabilidad financiera y dinamiza economías locales a través del otorgamiento responsable de crédito formal. La financiación a pensionados y empleados públicos contribuye a la protección del ingreso y a la planificación financiera de los hogares. La estructuración de emisiones sociales, alineadas con estándares internacionales, fortalece la movilización de recursos hacia actividades con impacto económico y social positivo.
ODS 9 – Industria, innovación e infraestructura	La transformación tecnológica fue un eje estratégico en 2025. El cumplimiento del 97,2% en la entrega de proyectos tecnológicos, junto con niveles de disponibilidad de infraestructura del 99,9% y de aplicaciones del 99,8%, evidencia un ecosistema digital robusto y escalable. La automatización de procesos de originación, recaudo y captación fortaleció la eficiencia operativa y la resiliencia tecnológica del Banco.
ODS 10 – Reducción de las desigualdades	El enfoque en segmentos tradicionalmente subatendidos, como adultos mayores, pensionados y poblaciones de ingresos bajos y medios, contribuye a reducir brechas en el acceso al sistema financiero. La evaluación externa de la titularización social por parte de <i>Sustainable Fitch</i> , con nivel de alineación “Excelente” frente a los Principios de Bonos Sociales, respalda la contribución del Banco a la inclusión financiera de población vulnerable.
ODS 12 – Producción y consumo responsables	A través de la optimización de procesos, digitalización y reducción de reprocesos operativos, el Banco avanza hacia una gestión más eficiente de recursos. Las acciones ambientales y de consumo responsable se desarrollan con mayor detalle en el capítulo 5 del presente informe.
ODS 16 – Paz, justicia e instituciones sólidas	La gestión ética, el cumplimiento normativo y el fortalecimiento de controles tecnológicos consolidan una operación transparente y confiable. En 2025, el score de riesgo tecnológico superó la meta establecida y los procesos de titularización incluyeron mecanismos de segregación de recursos, auditoría externa y seguimiento ESG, fortaleciendo la gobernanza institucional.

Tabla 1. Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

1.6 Planeación estratégica

Nuestro proceso de planeación estratégica se hace de manera estructurada y continua para garantizar que la misión, visión y propósito orienten de manera efectiva las decisiones del Banco.

Cada año, el proceso inicia con una revisión integral del desempeño alcanzado, los retos pendientes y el entorno sectorial y macroeconómico. A partir de este análisis, se definen las prioridades estratégicas del siguiente periodo, manteniendo como premisa el modelo de negocio y el enfoque de inclusión financiera que caracteriza a la entidad.

Este ejercicio da lugar a un Plan Estratégico Anual, que se despliega a través de un Balanced Scorecard (BSC) con indicadores definidos a nivel corporativo, regional y por área. El seguimiento a estos indicadores se realiza de manera mensual y trimestral, con revisiones semestrales que permiten ajustar iniciativas cuando es necesario. El proceso se complementa con una gestión activa de comunicación y cambio organizacional, asegurando que los equipos cuenten con

las capacidades, recursos y cultura requeridos para ejecutar la estrategia.

Para 2025, la planeación estratégica del Banco se concentró en tres ejes centrales, a saber:

- 1. **Consolidación del modelo de negocio en libranza:** fortaleciendo el posicionamiento en el segmento de pensionados y empleados del sector público, mediante mejoras en originación, segmentación y eficiencia operativa.
- 2. **Fortalecimiento del fondeo y profundización en captaciones:** impulsando el crecimiento de cuentas de ahorro y CDT digitales como estrategia para mejorar las condiciones de fondeo y diversificar fuentes de recursos.
- 3. **Modernización operativa y tecnológica:** desarrollando iniciativas orientadas a automatización, digitalización de canales, fortalecimiento regulatorio y evolución de plataformas tecnológicas como habilitadores del crecimiento.

Adicionalmente, la estrategia 2025 se estructuró bajo un enfoque integral que articula cuatro dimensiones interrelacionadas. Esta arquitectura permite asegurar coherencia entre visión de largo plazo, metas anuales e iniciativas operativas.



Figura 2. Enfoques de la planeación estratégica 2025

Nuestras prioridades se materializaron en un conjunto de iniciativas estratégicas priorizadas dentro del BSC institucional:

- CDT Digital: culminación y puesta en producción del canal digital como herramienta de venta desatendida y masiva.
- Motor de decisión para libranza (*Becleaver*): implementación en producción, integrando políticas de riesgo para fortalecer el otorgamiento.
- IVR y exposición de API: habilitación de servicios para mejorar la atención postventa e integración con nuevas tecnologías.
- BPM Cloud: avance en la migración y optimización de flujos operativos hacia la nube.
- Nuevo canal de recaudo (Daviplata): integración como alternativa adicional para facilitar pagos a clientes.
- Proyectos de cumplimiento normativo: desarrollo de iniciativas regulatorias clave (MURIC, IRRBB, grandes exposiciones).
- Programa de titularización: ejecución del programa como mecanismo estratégico para soportar el crecimiento del plan de negocios.
- Bre-B: implementación del método de pago del Banco de la República para ampliar la oferta transaccional.
- HubSpot - Mercadeo: fortalecimiento de capa-

idades comerciales mediante herramientas de gestión de campañas y leads.

Resultados 2025 de la implementación estratégica

Al cierre del año, el Banco alcanzó un cumplimiento consolidado del 104,32%, lo que refleja una ejecución disciplinada y una gestión alineada con las prioridades estratégicas definidas para el periodo.

- **Financiero / Rentabilidad (25% de peso): 105,33% de cumplimiento.** Este resultado evidencia que la estrategia logró traducirse en generación de valor y sostenibilidad financiera, manteniendo un desempeño consistente en línea con los estándares definidos por la entidad y la industria.
- **Clientes (30% de peso): 109,92% de cumplimiento.** La sobreejecución en esta perspectiva refleja el fortalecimiento del posicionamiento en el nicho estratégico de pensionados, el crecimiento en colocación y captación, y los avances en digitalización y mejora de la experiencia del cliente. Este resultado confirma que el crecimiento se dio sin perder el enfoque en servicio y cercanía.
- **Procesos (30% de peso): 92,71% de cumplimiento.** Aunque se registraron avances importantes en automatización, migración tecnológica y optimización operativa, esta perspectiva evidencia retos asociados a la estabilización de nuevas iniciativas



y a la complejidad del proceso de transformación tecnológica. Este desempeño señala oportunidades de mejora que alimentan la agenda estratégica 2026.

- **Talento humano (15% de peso): 114,67% de cumplimiento.** El resultado sobresaliente en esta perspectiva refleja una adecuada alineación organizacional, fortalecimiento de capacidades internas y compromiso del equipo con la ejecución estratégica, factor clave para sostener el crecimiento del Banco.

El desempeño consolidado superior al 100% demuestra que la estrategia no solo fue formulada con claridad, sino implementada con seguimiento sistemático y articulación entre áreas. El balance entre resultados financieros, foco en cliente y fortalecimiento interno evidencia una ejecución estratégica equilibrada.

Al mismo tiempo, el comportamiento de la perspectiva de procesos confirma que el Banco se encuentra en una etapa activa de transformación operativa y tecnológica, cuyo impacto estructural continuará materializándose en los próximos periodos. En conjunto, los resultados 2025 ratifican que la planeación estratégica de Ban100 opera como un sistema vivo de gestión, con capacidad de medición, ajuste y aprendizaje continuo.

1.7 Relacionamiento con los grupos de interés

GRI 2-29

Accionistas, colaboradores, clientes, aliados, pagadoras y entes reguladores no solo participan en nuestra operación, sino que influyen activamente en la manera en que definimos prioridades, gestionamos riesgos y construimos valor a largo plazo.

Nuestro modelo de relacionamiento se fundamenta en tres principios: transparencia, comunicación bidireccional y cumplimiento normativo. A través de una estructura clara de gobierno corporativo y canales formales de interacción, identificamos de manera permanente las expectativas y necesidades de cada grupo, y definimos mecanismos de gestión acordes con su nivel de impacto e influencia en la organización.

El diálogo constante, ya sea a demanda o mediante espacios periódicos, nos permite anticipar riesgos reputacionales, fortalecer la confianza institucional y ajustar nuestras prácticas para responder de manera oportuna a los retos del entorno. De esta forma, el relacionamiento es un componente transversal de la estrategia del Banco y una herramienta clave para garantizar la protección de los intereses de nuestros grupos de interés y la estabilidad de la entidad.



La siguiente tabla resume los principales grupos de interés, sus expectativas y los mecanismos de gestión y comunicación establecidos por Ban100.

Grupo de interés	Objetivo	Expectativa/ Necesidad	Gestión	Canal de comunicación	Periodicidad
Accionistas/ inversionistas	Proteger sus inversiones y mantener su confianza.	Ban100 debe cumplir con las expectativas y necesidades de sus accionistas en materia de gobierno corporativo para proteger sus inversiones y mantener su confianza.	Mantener actualizado el código de gobierno corporativo, Publicar información financiera y no financiera del banco de manera oportuna y transparente, asegurarse de que la junta directiva del banco sea efectiva en su papel de supervisión del banco.	Secretaría General	A demanda
Colaboradores	Medidas necesarias para proteger sus derechos e intereses.	Ban100 debe cumplir con las expectativas y necesidades de sus colaboradores demostrando que está comprometido con el buen gobierno corporativo y que está tomando las medidas necesarias para proteger sus derechos e intereses.	Mantener actualizado el código de ética y conducta que establece los principios y las normas que regirán el comportamiento de los colaboradores en el lugar de trabajo; adicional a ello, dentro de los postulados contenidos en el presente código se establezca un adecuado régimen sancionatorio que permita calificar de manera adecuada la sanción a imponer.	Comité de Ética y Conducta	A demanda
Aliados y pagadurías	Relaciones seguras, sólidas y duraderas.	Ban100 debe cumplir con las expectativas y necesidades de sus aliados y pagadurías en materia de gobierno corporativo para construir relaciones sólidas y duraderas.	Garantizar que los aliados y pagadurías cuenten con información transparente para que los mismos tengan unas garantías en sus derechos e intereses.	Gerencia de Producto	Constante
Clientes	Atraer nuevos clientes, retener a los ya clientes de la entidad.	Ban100 debe cumplir con las expectativas y necesidades de sus clientes en materia de Gobierno corporativo para atraer nuevos clientes, retener a los ya clientes de la entidad.	Ban100 al contar con una adecuada estructura de gobierno corporativo se propenda por satisfacer los intereses y derechos de sus consumidores.	Servicio al Cliente	Constante
Entes reguladores	Protección de los intereses de los consumidores, la estabilidad financiera y el interés público.	Los entes reguladores de Ban100 esperan que el Banco tenga un gobierno corporativo sólido que garantice la protección de los intereses de los consumidores, la estabilidad financiera y un buen comportamiento de mercado evitando la imposición de sanciones y posible riesgo reputacional.	Mantener actualizado el código de gobierno corporativo, publicar información financiera y no financiera del Banco de manera oportuna y transparente, asegurarse de que la Junta Directiva del Banco sea efectiva en su papel de supervisión del Banco.	Secretaría General	Constante

Tabla 2. Grupos de Interés de Ban100

1.8 Modelo de sostenibilidad: gestión de asuntos ambientales, sociales y de gobernanza

Análisis de la materialidad

GRI 3-1

En 2023, en el marco de la consolidación de nuestro modelo de sostenibilidad, Ban100 definió una hoja de ruta estratégica orientada a integrar la sostenibilidad en la toma de decisiones del negocio. Este proceso se desarrolló con el acompañamiento de la consultora Compartamos con Colombia y tuvo como objetivo estructurar un enfoque que incorporara los principios de materialidad, inclusividad y generación de impacto.

El análisis de materialidad constituye el componente central de nuestra estrategia ASG (ambiental, social y de gobierno), ya que permite identificar los asuntos más relevantes para la organización y sus grupos de interés, y orientar tanto la gestión como la divulgación de información en materia de sostenibilidad. Como

parte de este ejercicio, adoptamos el enfoque de doble materialidad, que amplía la perspectiva tradicional al considerar dos dimensiones complementarias. Por un lado, el efecto de los asuntos sociales, ambientales y climáticos, tanto positivos como negativos, sobre el desempeño financiero y la sostenibilidad del Banco. Por otro, el impacto que las actividades de Ban100 generan en las personas, la sociedad y el entorno natural a corto, mediano y largo plazo.

Este enfoque reconoce la interdependencia entre el desempeño económico y el impacto social y ambiental, y permite evaluar de manera integral los riesgos y oportunidades asociados a nuestra operación. A partir de la evaluación de doble materialidad, analizamos la interacción entre el Banco y su entorno, priorizando cinco temas críticos y 21 temas materiales en los que hemos concentrado nuestros esfuerzos para garantizar una gestión sostenible y responsable. Este proceso se desarrolló mediante una metodología estructurada en tres etapas, que se presentan a continuación.

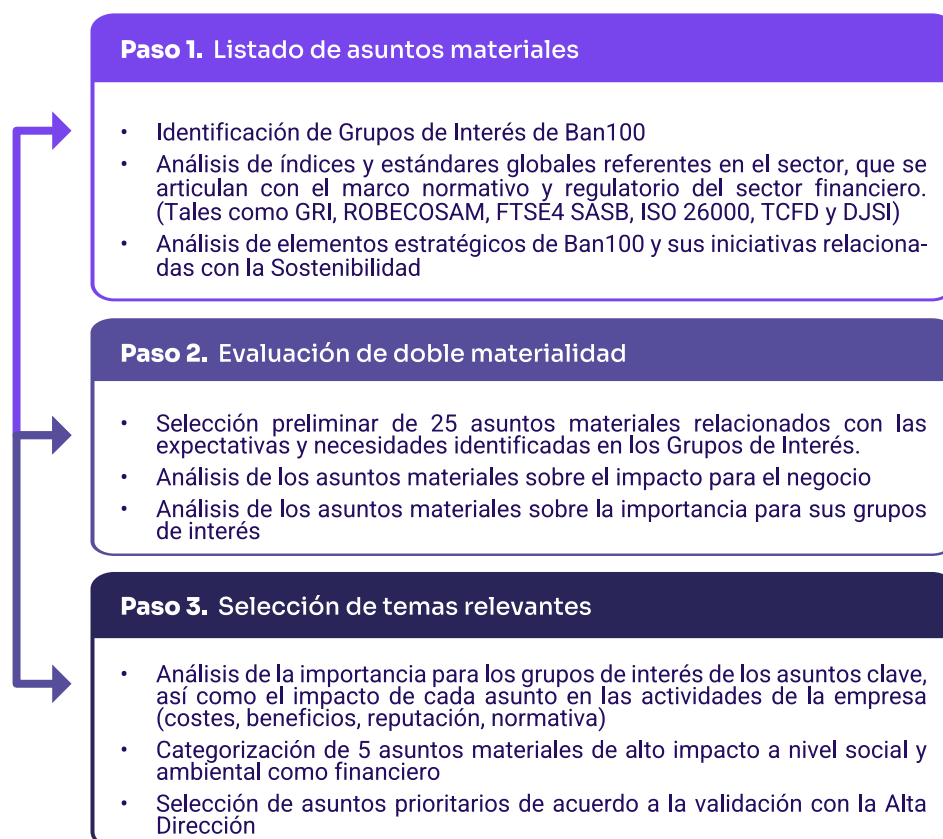


Figura 3. Proceso de evaluación de la materialidad

Temas relevantes

GRI 3-2

Como resultado de la aplicación de la metodología descrita anteriormente, se consolidó la matriz de doble materialidad de Ban100, herramienta que permitió identificar los asuntos con mayor relevancia estratégica tanto para el negocio como para nuestros grupos de interés.

El análisis evidenció como temas críticos la innovación en productos y procesos, la inclusión y accesibilidad al sistema financiero, la educación financiera, la atracción y retención del talento, y la consolidación

de un modelo de negocio sostenible. Estos asuntos reflejan la intersección entre el impacto de nuestras operaciones en la sociedad y los factores que inciden directamente en la sostenibilidad financiera de la entidad.

Posteriormente, y con base en la validación realizada por la alta dirección, se priorizó un conjunto adicional de dieciséis asuntos materiales que complementan la gestión estratégica del Banco y que se presentan en la matriz a continuación.



Figura 4. Matriz de materialidad Ban100

Modelo de sostenibilidad

GRI 3-3

El modelo se estructura en cuatro frentes estratégicos, que a su vez se despliegan en doce pilares, alineados con nuestra misión corporativa y con el propósito de generar valor para nuestros grupos de interés. A través de este enfoque, buscamos integrar la sostenibilidad en el corazón del negocio, no solo como un mecanismo de mitigación de riesgos, sino como una plataforma para la creación de oportunidades, el fortalecimiento institucional y la consolidación de relaciones de confianza.

Este esquema permite articular la gestión de gobierno corporativo, el desarrollo del negocio, el talento huma-

no y el impacto en el entorno, asegurando coherencia entre la estrategia, la operación y el reporte de información.

Cada uno de los pilares incorpora los asuntos materiales priorizados en el análisis de doble materialidad, garantizando que los temas más relevantes para el Banco y sus grupos de interés se encuentren integrados en la planeación estratégica y en los procesos de seguimiento y evaluación.

Los asuntos materiales priorizados se traducen en líneas de trabajo concretas dentro de cada frente estratégico y orientan la definición de metas, indicadores y planes de acción. De esta manera, el análisis de materialidad se convierte en un insumo activo para la toma de decisiones y la asignación de recursos.

Relación de asuntos materiales por pilar estratégico		
FRENTE	PILAR	ASUNTOS MATERIALES
Compromiso corporativo	Gobierno corporativo	- Eficacia de la Junta Directiva - Gestión del Gobierno Corporativo
	Gestión de riesgos	- Gestión de riesgos de incidentes críticos - Gestión de riesgos sistémicos - Gestión de riesgos
	Ética y transparencia	- Gestión del entorno legal y regulatorio - Ética del negocio
	Privacidad y ciberseguridad	Seguridad de la información
Negocio sostenible	Experiencia del cliente	- Prácticas de venta responsable - Experiencia y cercanía con el cliente
	Inclusión financiera	Inclusión y accesibilidad al sistema financiero
	Innovación y transformación digital	- Innovación de productos y procesos - Desarrollo y acceso tecnológico
	Crecimiento sostenible del negocio	- Modelo de negocio sostenible - Líneas, productos y servicios ASG - Monitoreo de proyectos ASG
Desarrollo del talento	Desarrollo humano y bienestar	- Relaciones trabajador - empresa - Retención y atracción del talento - Formación y enseñanza
	Diversidad, equidad e inclusión	Diversidad e inclusión
Impacto en nuestro entorno	Educación financiera y desarrollo socioeconómico	- Educación financiera - Desarrollo socioeconómico de los clientes
	Ecoeficiencia y huella de carbono	- Innovación ambiental - Ecoeficiencia - Gestión de la huella de carbono

Tabla 3. Asuntos materiales incluidos en frentes y pilares estratégicos



Esta priorización permite enfocar la gestión en aquellos temas que representan mayores riesgos y oportunidades para el Banco y sus grupos de interés, asegurando que la evolución del negocio se desarrolle sobre bases responsables y consistentes con el contexto regulatorio y social en el que operamos.

En coherencia con este enfoque, durante 2025 fortalecimos nuestra articulación con iniciativas sectoriales orientadas al desarrollo sostenible.

Nos adherimos de manera voluntaria al Protocolo Social, liderado por Asobancaria y el Gobierno nacional, reafirmando nuestro compromiso con la adopción de mejores prácticas en sostenibilidad y con la promoción de la diversidad, equidad e inclusión en el país.

Así mismo, continuamos vinculados al Protocolo Verde de Asobancaria, iniciativa que promueve la integración de criterios ambientales en la gestión del sector financiero, fortaleciendo nuestras prácticas de gestión responsable y alineando la operación del Banco con los retos ambientales actuales.



Adicionalmente, participamos activamente en las mesas de trabajo del Task Force de Finanzas Plateadas, convocado por Banca de las Oportunidades, contribuyendo a la construcción de lineamientos y soluciones que promuevan el bienestar financiero de las personas mayores de 60 años. Estas acciones refuerzan nuestro propósito de generar valor sostenible, particularmente en los segmentos que históricamente han enfrentado mayores barreras de acceso al sistema financiero.

Finalmente, como se puede evidenciar, nuestro modelo de gobernanza ASG se fundamenta en una estrategia formalmente definida, integrada a la estrategia

corporativa y alineada con estándares reconocidos a nivel internacional. Contamos con una estructura clara de roles y responsabilidades, así como con la participación de la Junta Directiva en la supervisión de los temas priorizados y de este reporte, lo que garantiza que los asuntos ambientales, sociales y de gobernanza sean gestionados de manera consistente, transversal y alineada con los objetivos del Banco.





02

Compromiso
corporativo

2.1 Gestión del gobierno corporativo y de la Junta Directiva

2.1.1 Estructura de gobierno corporativo

GRI 2-9

Durante 2025, la gestión del gobierno corporativo en Ban100 se consolidó como un pilar estratégico para garantizar la sostenibilidad, transparencia y responsabilidad en todas las operaciones de la organización. Este enfoque permitió fortalecer la confianza de los grupos de interés mediante la implementación de prácticas que aseguraron una administración eficiente y alineada con los más altos estándares éticos.

Para los accionistas y los diferentes grupos de interés, el gobierno corporativo fue determinante en la protección y optimización de los recursos financieros, asegurando decisiones responsables que impulsaron el crecimiento sostenido. En el ámbito laboral, se promovió un entorno inclusivo, seguro y orientado al desarrollo profesional, lo que reforzó el compromiso con nuestros colaboradores.

Asimismo, la relación con clientes y proveedores se fortaleció gracias a la adopción de políticas que fomentaron la transparencia y la equidad en las transacciones, consolidando vínculos basados en la confianza y la integridad. Este esfuerzo contribuyó directamente a la reputación corporativa de Ban100, posicionándonos como una entidad comprometida con la responsabilidad social y la creación de valor compartido.

En síntesis, la gestión del gobierno corporativo en 2025 no solo aseguró la estabilidad y el crecimiento sostenible de la organización, sino que también reafirmó nuestro compromiso con la ética, la transparencia y la generación de beneficios para todos los grupos de interés.

2.1.2 Estructura accionaria de Ban100

A la fecha de cierre del 31 de diciembre de 2025, nuestro capital social estaba conformado por 177.938.801 acciones ordinarias en circulación. La distribución de la propiedad accionaria se detalla en el siguiente gráfico.

BAN100 900.200.960-9			
NOMBRE	NIT	ACCIONES	PARTICIPACIÓN
Finanza Inversiones S.A.S.	900.454.277-6	168.152.187	94.50%
Inversiones y Consultoría Tributaria S.A.S.	901.289.064-0	6.226.740	3.50%
Alciento S.A.S.	901.289.078-3	1.779.384	1.00%
Asesorías Financieras y Corporativas	901.289.177-4	1.779.384	1.00%
Asistencia de Comercio S.A.S.	901.289.077-6	1.106	0.00%
		177.938.801	100%

Tabla 4.Composición accionaria Ban100 2025



2.1.3 Estructura organizacional

Composición y funcionamiento de la alta gerencia de Ban100

ORGANIGRAMA BAN100



 Vacantes

Ban100

Tu banco, al 100 contigo.

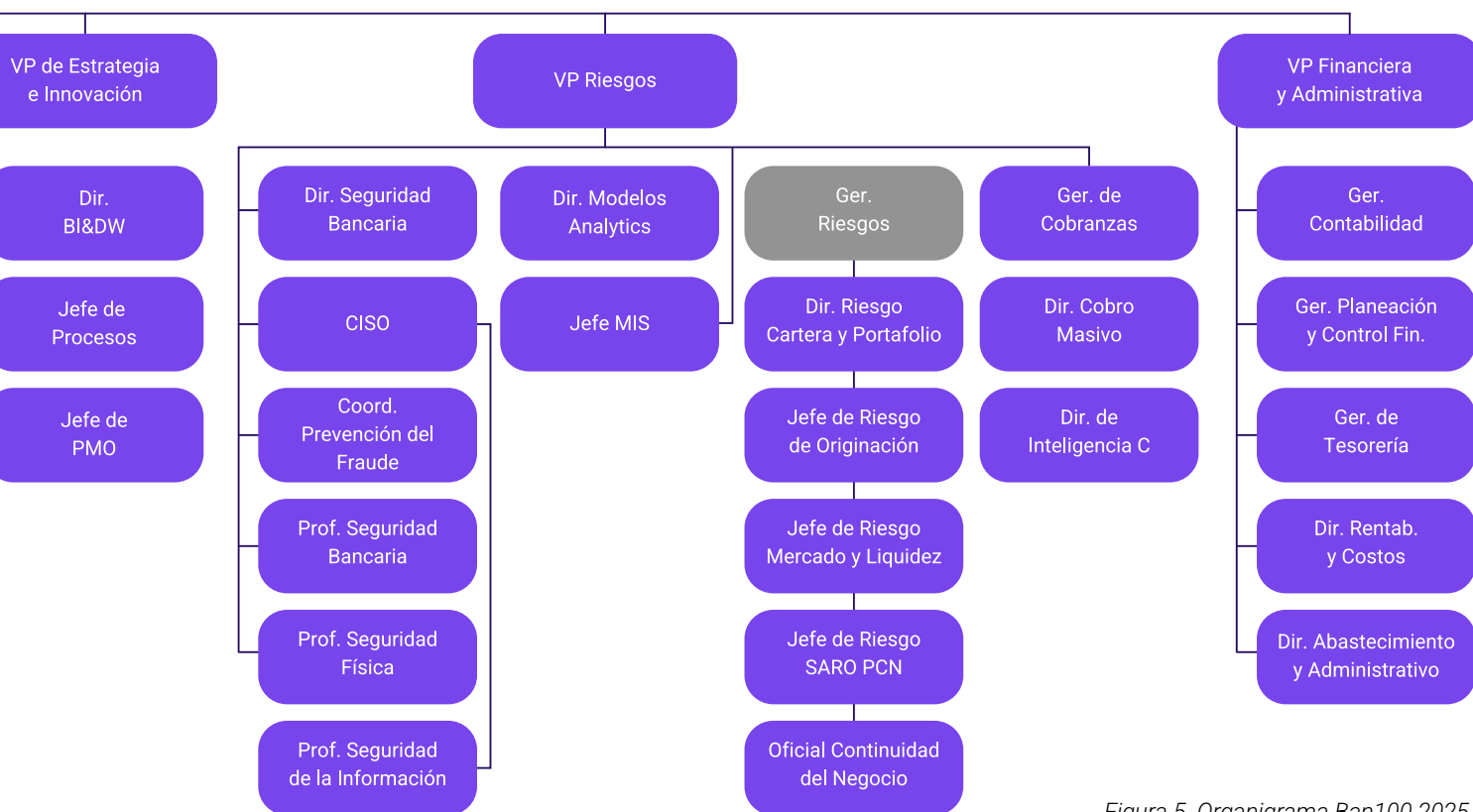


Figura 5. Organigrama Ban100 2025

Nuestro equipo directivo

GRI 202-2

Nuestro equipo directivo se compone de las siguientes personas:

Héctor Chaves Olarte - *Presidente*

Economista y especialista en Finanzas con 33 años de experiencia en el liderazgo de áreas financieras, tesorería, gestión de riesgos y rentabilidad en empresas del sector financiero. A lo largo de su carrera, ha desempeñado roles clave como CFO (*Chief Financial Officer*) y CRO (*Chief Risk Officer*), y ha sido miembro activo en diversas Juntas Directivas tanto en entidades del sector financiero como en el sector real.

Con una trayectoria sólida de 6 años en la compañía, ha liderado exitosamente la Vicepresidencia Financiera y Administrativa. Su visión estratégica y habilidades de gestión le han permitido implementar procesos que fortalecen la eficiencia operativa y la rentabilidad de la empresa.

El 16 de noviembre de 2023 asumió el cargo de Presidente, consolidándose como un líder clave para el crecimiento y la sostenibilidad de la organización.



Ricardo Valdés – *Vicepresidente Financiero*

Economista, con Maestría en Finanzas, Especialista en finanzas y Mercado de Capitales de la Universidad del Rosario. De igual manera con MBA, Especialización en Transformación Digital y Especialista en Finanzas Corporativas Internacionales de la Universidad Internacional de La Rioja.

Cuenta con más de 17 años de experiencia en la banca y el sector financiero estructurando modelos financieros y de riesgos, liderando áreas de planeación, control financiero y de gestión de riesgo integral. Su enfoque estratégico le ha permitido optimizar los procesos financieros, garantizando la alineación con los objetivos corporativos y la sostenibilidad a largo plazo.

Con más de 9 años de trayectoria en Ban100, ha liderado la Gerencia de Planeación Financiera, contribuyendo al crecimiento y fortalecimiento de la organización a través de la implementación de modelos financieros innovadores y eficientes.

A partir del 1 de mayo de 2024, fue nombrado Vicepresidente Financiero y Administrativo, asumiendo nuevas responsabilidades en la dirección estratégica y operativa de la gestión financiera y administrativa de la compañía.





José Manuel Ballesteros – Vicepresidente de Operaciones

Ingeniero Industrial, especialista en Finanzas y magíster en Sistemas de Información para el Negocio, con 29 años de experiencia en transformación digital, operaciones, tecnología, gestión de proyectos e innovación en el sector financiero.

A lo largo de su carrera, ha liderado procesos de digitalización y mejora de la eficiencia operativa en áreas clave del sector financiero, enfocándose en la implementación de soluciones tecnológicas avanzadas para optimizar los procesos administrativos y financieros.

Con dos años de experiencia como Vicepresidente de Operaciones, ha jugado un papel crucial en la optimización de las operaciones y en la gestión de la transformación digital, implementando proyectos estratégicos que han mejorado la eficiencia y competitividad de la organización. Su liderazgo en esta área ha sido esencial para impulsar la innovación y garantizar el crecimiento sostenido de la empresa en un entorno cada vez más digitalizado.

Gina E. Gómez Avellaneda - Vicepresidenta de Riesgos

Cuenta con formación en Finanzas, Gobierno y Relaciones Internacionales, así como una maestría en Administración de Empresas, y posee una amplia trayectoria en la gestión del riesgo dentro del sector financiero. Desde noviembre de 2025 se desempeña como Vicepresidenta de Riesgo en Ban100, rol al que llegó tras ejercer como Gerente de Riesgo entre julio de 2024 y noviembre de 2025 en la misma entidad.

Sus principales responsabilidades han incluido liderar la definición e implementación de metodologías y modelos de riesgo para los distintos productos administrados, asegurar la correcta originación del crédito conforme a las políticas institucionales, dirigir la estrategia de cobranza a diferentes horizontes de mora para cumplir con las metas de recuperación y preservar la calidad de la cartera, así como diseñar y desarrollar modelos de *database marketing* y gestionar la información estratégica de la compañía para apoyar la toma de decisiones y contribuir al cumplimiento de los objetivos organizacionales.





Camilo Triana - Vicepresidente de Estrategia e Innovación

Economista y negociador internacional, con un MBA y especialización en Gestión Financiera.

Cuenta con más de 12 años de experiencia en transformación digital y generación de valor en diversos sectores como el real, consumo, financiero y tecnológico. Ha liderado la estructuración de proyectos y la dirección financiera, impulsando el desarrollo e innovación corporativa, así como la planeación estratégica. Su experiencia incluye un conocimiento amplio en modelos financieros, econométricos y sistemas de planeación de recursos organizacionales.

Con un año y medio en la compañía, actualmente se desempeña como Vicepresidente de Estrategia e Innovación, donde ha sido clave en la implementación de estrategias transformadoras que buscan optimizar procesos y crear valor sostenible para la organización.

Johan Quiroga – Vicepresidente de Tecnología

Con 23 años de experiencia en el sector financiero, asegurador y de servicios, ha enfocado su carrera en la gestión tecnológica y en la implementación de proyectos de modernización y transformación digital, utilizando metodologías ágiles. A lo largo de su trayectoria, ha liderado iniciativas clave para mejorar la eficiencia operativa y la innovación tecnológica en diversas organizaciones.

Con tres años y medio en la compañía, actualmente ocupa el cargo de Vicepresidente de Tecnología, donde ha sido fundamental en la transformación digital y en la adopción de nuevas tecnologías para optimizar procesos y mejorar la experiencia del cliente.



Laura Castro – Gerente de Comunicaciones y Mercadeo

Comunicadora Social, máster en Comunicaciones Corporativas, con formación en Alta Gerencia de Reputación Corporativa y *Marketing*.

Con más de 10 años de experiencia en comunicación empresarial, gestión de la reputación corporativa, mercadeo y responsabilidad social, ha trabajado en el desarrollo de estrategias clave para compañías del sector financiero. Su enfoque ha sido siempre construir y fortalecer la imagen corporativa, gestionar crisis comunicacionales y potenciar las relaciones con los diferentes públicos de interés.

Con tres años en la Compañía, actualmente ocupa el cargo de Gerente de Comunicaciones y Mercadeo, liderando la estrategia de comunicación interna y externa, y promoviendo iniciativas de responsabilidad social y *marketing* para posicionar a la empresa en el mercado y fortalecer su reputación.



Sergio Rodríguez – Gerente de Planeación Financiera

Profesional en Finanzas y Comercio Exterior, con Maestría en Finanzas.

Con 15 años de experiencia en la estructuración de modelos financieros y de riesgos, ha liderado áreas clave de planeación y control financiero, así como gestión de riesgos integrales en diversas organizaciones. Su trayectoria se ha destacado por su capacidad para optimizar procesos financieros y aportar a la toma de decisiones estratégicas.

Durante sus diez años en la compañía, ha ocupado roles de liderazgo, comenzando como director de Planeación Financiera. Desde el 1 de mayo de 2024, fue nombrado Gerente de Planeación Financiera, contribuyendo al crecimiento y la solidez financiera de la empresa.



Nataly Caicedo – Gerente de Recursos Humanos

Abogada, especialista en Gerencia de Recursos Humanos, especialista en Derecho Laboral y Seguridad Social y especialista en Gerencia de Riesgos Laborales y SST.

Con más de 13 años de experiencia en el ámbito de las relaciones laborales y en la gestión de recursos humanos, ha desarrollado una sólida trayectoria en la implementación de políticas laborales, gestión del talento y seguridad social en diversas organizaciones. Desde hace cinco años forma parte de la compañía, donde se desempeña como Gerente de Recursos Humanos, liderando equipos y procesos clave para asegurar el bienestar de los empleados, el cumplimiento normativo y el desarrollo del capital humano.



Jhonier Gustavo Mantilla Bautista - Gerente Jurídico y Secretario General

Abogado con una sólida formación académica, habiendo cursado una especialización en Legislación Financiera y un magister en Derecho Privado. Además, ha adquirido amplios conocimientos en derecho financiero y comercial, con un enfoque pluralista que le permite abordar las problemáticas legales en diversas áreas del derecho contemporáneo.

Cuenta con experiencia en litigio, habiendo trabajado tanto en despachos judiciales como en superintendencias, y tiene una destacada trayectoria en la emisión de conceptos en derecho comercial, financiero y corporativo.

Actualmente, ocupa el cargo de Gerente Jurídico y Secretario General, liderando la gestión legal de la organización y aportando su *expertise* en la resolución de temas legales y regulatorios dentro del marco corporativo.



Diana Marcela Mancilla - Gerente de Auditoría

Administradora de Empresas y especialista en Riesgos Financieros, con una sólida trayectoria en auditoría y control interno dentro del sector financiero. Desde octubre de 2025 se desempeña como Gerente de Auditoría, después de haber liderado la Coordinación de Auditoría Interna entre 2017 y julio de 2025.

Entre sus responsabilidades se destacan la asesoría permanente a la Alta Gerencia sobre el estado del control interno, sus debilidades y oportunidades de mejora; la elaboración del presupuesto y del plan anual de auditoría basado en riesgos, su presentación al Comité de Auditoría y el aseguramiento de su cumplimiento; la coordinación y desarrollo de los Comités de Auditoría; y la presentación de informes tanto al Comité de Auditoría como a la Junta Directiva conforme a los requerimientos normativos.

Asimismo, lidera el equipo encargado de ejecutar el plan de auditoría, define los alcances de cada revisión y verifica el diseño y la efectividad de los controles establecidos por la administración en relación con los perfiles de riesgo de la entidad.



2.1.4 Afiliación a Asociaciones

GRI 2-28

Mantuvimos nuestra afiliación a Asobancaria, gremio del sector financiero al que pertenece como entidad asociada. La participación del Banco se dio de manera general a través de la asistencia a comités y reuniones convocadas por la asociación, espacios en los que se compartió información sectorial y se socializaron avances regulatorios.

Task Force Finanzas Plateadas liderado por Banca de las Oportunidades

En 2025, Ban100 hizo parte de las mesas de trabajo del Task Force de Finanzas Plateadas convocado por la Banca de las Oportunidades para fomentar el bienestar financiero de los colombianos mayores de 60 años.

2.1.5 Descripción de los órganos de gobierno y sus respectivas funciones

GRI 2-9

La estructura de gobernanza de Ban100 está concebida para asegurar la transparencia, la solidez en la toma de decisiones y una supervisión efectiva de los impactos que genera nuestra operación sobre la economía, el medio ambiente y las personas. Este modelo de gobierno corporativo se apoya en órganos claramente definidos, con roles y responsabilidades orientados a una gestión responsable y sostenible.

Asamblea General de Accionistas

La Asamblea General de Accionistas constituye nuestro máximo órgano de decisión. Su función principal es definir las políticas generales del banco y adoptar las decisiones estratégicas más relevantes para la organización. A través de este órgano se garantiza la alineación entre los intereses del banco y los de sus accionistas, promoviendo una gestión coherente con los principios, valores y objetivos institucionales.

Junta Directiva

La Junta Directiva es el órgano encargado de la dirección y supervisión estratégica. Entre sus responsabilidades se encuentra la definición de las políticas generales, así como la aprobación de los planes y programas necesarios para el cumplimiento de los objetivos del banco. De igual forma, supervisa la im-

plementación de dichas políticas y adopta las medidas necesarias para asegurar su adecuada ejecución, considerando los intereses de los accionistas, los consumidores financieros y demás grupos de interés.

2.1.6 Composición de la Junta Directiva

Nuestra Junta Directiva está conformada por cinco miembros, de los cuales tres son patrimoniales y dos independientes.

Esta composición permite un equilibrio adecuado entre conocimiento del negocio y supervisión objetiva, fortaleciendo la visión estratégica de la entidad.

Los miembros independientes aportan una perspectiva externa que contribuye a la objetividad en la toma de decisiones y al fortalecimiento de la integridad de los procesos de gobernanza.

De acuerdo con los Estatutos Sociales, los miembros de la Junta Directiva son elegidos por la Asamblea General de Accionistas mediante el sistema de cociente electoral y son nombrados por períodos de un año, con posibilidad de reelección. Las suplencias son de carácter personal, lo que garantiza la continuidad y la idoneidad en la toma de decisiones estratégicas.

La Junta Directiva combina distintos niveles de antigüedad y trayectorias profesionales, lo que permite integrar experiencia acumulada con nuevas perspectivas. Los compromisos profesionales externos de sus miembros aportan diversidad de conocimientos y enriquecen el proceso de deliberación, manteniendo a la entidad alineada con las mejores prácticas del sector y las expectativas de los grupos de interés.

Miembros principales:

- Maite Stebelski
- Édgar Muñoz
- Darío Gutiérrez
- Javier Ledesma
- David Seinjet

Miembros suplentes

- Gustavo Vega

- Juan Felipe Roldán
- Tomás Serantes

Género y diversidad de la Junta Directiva

Durante 2025, la Junta Directiva de Ban100 estuvo conformada por cinco integrantes, 4 hombres y una mujer. Esta composición refleja la estructura vigente del máximo órgano de gobierno durante el periodo reportado.

En este periodo, no se reportó la participación de integrantes de la Junta Directiva pertenecientes a grupos poblacionales diversos, tales como personas de la comunidad LGBTQ+, personas con discapacidad, grupos étnicos o población migrante. Ban100 reconoce la importancia de la diversidad y continuará promoviendo espacios de reflexión y análisis en torno a este tema dentro de su estructura de gobernanza.

Independencia de la Junta Directiva

En 2025, dos de los cinco integrantes de la Junta Directiva tuvieron la condición de miembros independientes. Esta participación contribuyó a fortalecer la objetividad en la supervisión y en la toma de decisiones estratégicas, así como a reforzar las buenas prácticas de gobierno corporativo de la entidad.

Distribución etaria de la Junta Directiva

La Junta Directiva de Ban100 presentó una distribución etaria diversa durante 2025. Tres de sus integrantes se ubicaron en el rango de edad entre 31 y 50 años, mientras que dos miembros tenían más de 50 años. No se registraron integrantes menores de 30 años en el máximo órgano de gobierno durante el periodo reportado.

2.1.7 Designación y selección del máximo órgano de gobierno

GRI 2-10

Durante 2025, los procesos de designación y selección del máximo órgano de gobierno de Ban100 se mantuvieron sin modificaciones respecto a los lineamientos establecidos en los Estatutos Sociales y a las prácticas aplicadas en los años anteriores. La elección de los miembros de la Junta Directiva continuó realizándose por parte de la Asamblea General de Accionistas mediante el sistema de cociente electoral, conforme a lo dispuesto en el artículo 197 del Código de Comercio. Este mecanismo garantizó la continuidad, transparencia y objetividad del proceso. Los directores siguieron siendo nombrados por periodos de

un (1) año, con posibilidad de reelección, manteniendo igualmente el esquema de suplencias personales.

De igual manera, la Junta Directiva conservó la facultad de designar a los integrantes de los comités de apoyo, incluidos el Comité de Auditoría Interna, el Comité de Ética y Conducta, el Comité de Gestión de Riesgos y el Comité de Nombramientos y Remuneraciones, siguiendo los mismos procedimientos de evaluación de idoneidad, experiencia y desempeño aplicados en ejercicios anteriores. En 2025 no se registraron ajustes en los criterios utilizados para estas designaciones.

Los principios que orientaron la selección de los miembros del máximo órgano de gobierno también permanecieron inalterados. Se continuó valorando la independencia, la diversidad de perfiles, la experiencia profesional y las competencias relacionadas con los impactos propios del sector financiero, tales como gestión de riesgos, cumplimiento, gobierno corporativo y operación bancaria. Asimismo, se mantuvo la consideración de las expectativas de los grupos de interés, en particular las de los accionistas, en la conformación del órgano de gobierno y sus comités.

En Ban100, los procesos de designación y selección de los miembros de la Junta Directiva consideran criterios orientados a asegurar una adecuada gobernanza y una toma de decisiones sólida. En este marco, se tienen en cuenta los puntos de vista de los accionistas como elemento central para la conformación del máximo órgano de gobierno, garantizando la alineación con los intereses estratégicos de la entidad.

Adicionalmente, se valora de manera prioritaria la independencia de los miembros de la Junta Directiva, para fortalecer la objetividad y la transparencia en la supervisión y en los procesos de deliberación. Asimismo, se consideran las competencias y los conocimientos relevantes para la estrategia del banco, asegurando que los integrantes del órgano de gobierno cuenten con la experiencia y capacidades necesarias para enfrentar los retos del entorno financiero y apoyar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

En síntesis, durante 2025 Ban100 preservó íntegramente las prácticas, procedimientos y criterios de selección y designación de su máximo órgano de gobierno, garantizando así estabilidad institucional, coherencia en la gestión y continuidad en la administración estratégica del banco.

Periodo de ejercicio

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 31 de los Estatutos Sociales de Ban100, los miembros de la Junta Directiva son elegidos por la Asamblea General de Accionistas mediante el sistema de cociente electoral, conforme a lo establecido en el artículo 197 del Código de Comercio.

Este mecanismo garantiza un proceso de elección transparente y representativo.

Los integrantes de la Junta Directiva son designados por períodos de un (1) año, con posibilidad de reelección, lo que permite asegurar la continuidad en la gestión y el seguimiento de la estrategia del Banco. Las suplencias de los miembros de la Junta son de carácter personal, de manera que las decisiones estratégicas sean adoptadas por personas debidamente designadas por la Asamblea General de Accionistas y con la idoneidad necesaria para el ejercicio de sus funciones.

Lista asistencia miembros JD 2025			
Enero	Extraordinaria	16/01/2025	Maite Stebelski - Édgar Muñoz - Darío Gutiérrez- (principales) Gustavo Vega (suplentes)
Enero	Ordinaria	23/01/2025	Maite Stebelski - Édgar Muñoz (principales) Gustavo Vega - Juan Felipe Roldán (suplentes)
Febrero	Ordinaria	20/02/2025	Maite Stebelski - Javier Ledesma - David Seinjet -Édgar Muñoz - Darío Gutiérrez - (principales) Gustavo Vega - Juan Felipe Roldán (suplentes)
Febrero	Extraordinaria	26/02/2025	Maite Stebelski - Javier Ledesma - David Seinjet -Édgar Muñoz - Darío Gutiérrez - (principales) Gustavo Vega (suplentes)
Marzo	Ordinaria	20/03/2025	Maite Stebelski - Javier Ledesma - David Seinjet - Édgar Muñoz - Darío Gutiérrez- (principales) Gustavo Vega - Juan Felipe Roldán (suplentes)
Abril	Ordinaria	24/04/2025	Maite Stebelski - Édgar Muñoz - Darío Gutiérrez- (principales) Gustavo Vega - Juan Felipe Roldán (suplentes)
Mayo	Ordinaria	28/05/2025	Maite Stebelski - Javier Ledesma - David Seinjet -Édgar Muñoz - Darío Gutiérrez- (principales) Juan Felipe Roldán (suplentes)
Junio	Ordinaria	19/06/2025	Maite Stebelski - David Seinjet - Édgar Muñoz-Darío Gutiérrez - (principales) Gustavo Vega - Juan Felipe Roldán (suplentes)
Julio	ordinaria	24/07/2025	Maite Stebelski - David Seinjet - Édgar Muñoz-Darío Gutiérrez - (principales) Gustavo Vega - Juan Felipe Roldán (suplentes)
Agosto	Ordinaria	21/08/202	Maite Stebelski - Javier Ledesma - Édgar Muñoz-Darío Gutiérrez - (principales) Juan Felipe Roldán (suplentes)
Septiembre	Ordinaria	18/09/202	Maite Stebelski -Édgar Muñoz - Darío Gutiérrez- (principales) Gustavo Vega - Juan Felipe Roldán (suplentes)
Octubre	ordinaria	21/10/20	Maite Stebelski - Javier Ledesma - David Seinjet -Édgar Muñoz - Darío Gutiérrez - (principales) Gustavo Vega - Juan Felipe Roldán (suplentes)
Noviembre	Ordinaria	20/11/2025	Maite Stebelski - Javier Ledesma - Édgar Muñoz -Darío Gutiérrez - (principales) Gustavo Vega - Juan Felipe Roldán (suplentes)
Diciembre	Ordinaria	12/12/2025	Maite Stebelski - Javier Ledesma - Édgar Muñoz-Darío Gutiérrez- (principales) Gustavo Vega - Juan Felipe Roldán (suplentes)
Diciembre	Extraordinaria	26/12/2025	Maite Stebelski - Javier Ledesma - David Seinjet -Édgar Muñoz - Darío Gutiérrez- (principales) Gustavo Vega (suplentes)

Tabla 5. Lista de Asistencia Junta Directiva 2025

2.1.8 Comités del máximo órgano de gobierno

Para el adecuado desarrollo de sus funciones, la Junta Directiva cuenta con el apoyo de comités especializados que facilitan la toma de decisiones y fortalecen la supervisión de los distintos frentes de gestión del Banco. Entre estos se encuentran:

- **Comité de Ética y Conducta**, responsable de promover y velar por el cumplimiento de los principios éticos y de conducta, asegurando que las actividades del banco se desarrollen de manera legal, transparente e íntegra.
- **Comité de Auditoría Interna**, que actúa de forma independiente y objetiva, evaluando los procesos de control interno, gestión de riesgos y gobierno corporativo, y formulando recomendaciones orientadas a su mejora continua.
- **Comité de Gestión de Riesgos (SiAR)**, encargado de apoyar la identificación, evaluación y administración de los riesgos a los que está expuesta la entidad, contribuyendo a la estabilidad financiera y a la protección de los intereses de accionistas y clientes.
- **Comité de Nombramientos y Remuneraciones**, responsable de proponer y evaluar los nombramientos de los miembros de la Junta Directiva y de la alta gerencia, así como de revisar las políticas de remuneración, asegurando su alineación con los objetivos estratégicos del banco y las mejores prácticas de gobierno corporativo.

2.1.9 Diversidad, competencias y representación de grupos de interés

Ban100 mantiene un compromiso con la diversidad en su estructura de gobernanza. La participación femenina en la Junta Directiva contribuye a incorporar miradas diversas en los procesos de toma de decisiones estratégicas, fortaleciendo la gobernanza corporativa.

Los miembros de la Junta Directiva cuentan con competencias relevantes en áreas como finanzas, gobierno corporativo, gestión de riesgos, sostenibilidad y responsabilidad social, lo que les permite abordar de manera integral los desafíos del entorno económico y social en el que opera el Banco.

Asimismo, la Junta Directiva procura un adecuado equilibrio entre los intereses de accionistas, consumidores financieros, colaboradores y demás grupos de interés, promoviendo una gobernanza inclusiva y decisiones orientadas al desarrollo sostenible y a la generación de valor a largo plazo.

Presidente de la Junta Directiva

GRI 2-11

Durante 2025, la presidencia del máximo órgano de gobierno de Ban100 estuvo a cargo del señor Darío Gutiérrez, miembro independiente de la Junta Directiva. El presidente no desempeñó funciones ejecutivas dentro de la entidad ni ocupó cargos en la administración del Banco, manteniendo así una clara separación entre el rol de supervisión estratégica y la gestión operativa ejercida por la alta dirección.

El señor Gutiérrez fue elegido de manera anual, conforme a lo dispuesto en los Estatutos Sociales, en la primera reunión de la Junta Directiva celebrada en el mes de enero. Su designación respondió a criterios de independencia, experiencia y trayectoria profesional, elementos fundamentales para garantizar un liderazgo objetivo y orientado a las mejores prácticas de gobierno corporativo. Al no desempeñar funciones ejecutivas en Ban100, no se presentaron situaciones de doble rol que pudieran generar conflictos de interés.

2.1.10 Supervisión en la gestión de impactos

GRI 2-12

Durante 2025, la Junta Directiva mantuvo un papel activo en la orientación estratégica de la organización, asegurando que el propósito institucional, los valores, la misión y las políticas se mantuvieran alineados con los principios de sostenibilidad y con el marco regulatorio aplicable. Junto con la alta dirección, la Junta participó en la revisión y aprobación de los lineamientos estratégicos y de los objetivos relacionados con el desarrollo sostenible.

La debida diligencia en materia de impactos económicos, sociales y ambientales continuó siendo gestionada por la administración, con el liderazgo técnico de la Jefatura de Sostenibilidad. Cuando la alta dirección consideró que ciertos temas requerían visibilidad o decisión estratégica, estos fueron presentados a la Junta Directiva para su conocimiento o análisis. Este esquema permitió que la Junta evaluara los riesgos, oportunidades y avances relevantes, y que integrara estos resultados en la orientación estratégica del Banco.

Supervisión de la Junta Directiva
La Junta Directiva tiene en cuenta los impactos ASG de la organización para el desarrollo de su estrategia corporativa.
La Junta Directiva está involucrada en el proceso de desarrollo y actualización de la estrategia, políticas y objetivos relacionados con el desarrollo sostenible.
Supervisión de la alta dirección
La Junta Directiva supervisa los procesos de debida diligencia y otros procesos para identificar y gestionar los impactos de la organización en la economía, medio ambiente y personas.
La alta dirección tiene en cuenta los impactos ASG de la organización para el desarrollo de su estrategia corporativa.
La alta dirección está involucrada en el proceso de desarrollo y actualización de la estrategia, políticas y objetivos relacionados con el desarrollo sostenible.

Tabla 6. Supervisión de los órganos de gobierno

2.1.11 Periodicidad de los reportes presentados a la Junta Directiva

Durante 2025, la Junta Directiva de Ban100 recibió información sobre distintos asuntos estratégicos y de gestión con periodicidades diferenciadas, de acuerdo con la naturaleza y relevancia de cada tema.

En materia de sostenibilidad, la información fue presentada a la Junta Directiva cuando la administración consideró necesario elevar estos asuntos al máximo órgano de gobierno, sin una periodicidad fija establecida. Un esquema similar se aplicó para los reportes relacionados con la gestión del talento humano, la política pública, la inclusión financiera, la educación financiera y la transformación digital e innovación, los cuales fueron comunicados de manera puntual, en función de los avances, riesgos o decisiones estratégicas requeridas.

La gestión del riesgo fue uno de los temas con mayor frecuencia de reporte, siendo presentada en todas las reuniones de la Junta Directiva, lo que permitió un seguimiento permanente y oportuno de los principales riesgos a los que está expuesto el banco.

En cuanto a la experiencia del cliente y el Sistema de Atención al Consumidor (SAC), la Junta Directiva recibió información de manera semestral, facilitando la evaluación de la calidad del servicio y la atención a los consumidores financieros.

Por su parte, los temas relacionados con seguridad digital fueron reportados de forma mensual, en atención a su relevancia para la continuidad operativa y la protección de la información.

Durante 2025, la Junta Directiva no recibió reportes específicos sobre diversidad, equidad e inclusión, ni sobre cambio climático y biodiversidad, de acuerdo con el esquema de reporte definido para el periodo.

2.1.12 Evaluación de desempeño Junta Directiva

GRI 2-18

Durante 2025, Ban100 mantuvo el proceso de evaluación anual de la Junta Directiva, sus comités de apoyo y la alta gerencia, siguiendo el esquema integral implementado desde 2024. Este proceso permitió revisar el funcionamiento del máximo órgano de gobierno, incluido su rol en la supervisión de los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización.

Las evaluaciones se realizaron de manera independiente para asegurar objetividad en los resultados. Como es habitual, los hallazgos fueron presentados a la Asamblea General de Accionistas al cierre del ejercicio.

En 2025 no se identificaron oportunidades de mejora, ya que los resultados reflejaron un desempeño adecuado y consistente frente a lo esperado para la Junta Directiva, sus comités y la alta gerencia. Asimismo, no se consideraron necesarios cambios en la composición de los órganos de gobierno ni en las prácticas organizativas.

La entidad continuará desarrollando espacios de capacitación para la Junta Directiva, con el fin de fortalecer la actualización en temas de gobierno corporativo, riesgos, Sistema de Atención al Consumidor (SAC) y Sistema de Control Interno, en coherencia con las iniciativas implementadas.

Durante 2025, se contó con procesos específicos para evaluar de manera formal la gestión de los impactos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG). En este sentido, no se realizaron autoevaluaciones ni evaluaciones independientes enfocadas exclusivamente en la gestión de estos impactos, ni se definió una frecuencia para este tipo de ejercicios.

La entidad reconoce la importancia de contar con mecanismos de evaluación estructurados en esta materia y continuará analizando oportunidades para fortalecer, en el futuro, los procesos de seguimiento y evaluación de la gestión ASG, en coherencia con la evolución de su modelo de sostenibilidad y las expectativas regulatorias.

Políticas de remuneración Junta Directiva

GRI 2-19; GRI 2-20

Los honorarios de los miembros del máximo órgano de gobierno de la entidad son determinados y aprobados por la Asamblea General de Accionistas.

En cuanto a la remuneración de los miembros de la Junta Directiva, la propuesta establece una remuneración fija equivalente a medio salario integral por cada sesión a la que asista el respectivo miembro. Sin embargo, el Presidente de la Junta Directiva recibe una remuneración superior, acorde con las responsabilidades y el cargo que ocupa,

en cumplimiento con lo establecido en el Código País.

Comunicación de inquietudes críticas

GRI 2-16

Durante 2025, las inquietudes críticas se comunicaron al máximo órgano de gobierno cuando la Administración o los miembros de la Junta Directiva consideraron necesario poner en discusión asuntos relevantes para la gestión, el desempeño o los riesgos de la organización. Estas comunicaciones se realizaron en las sesiones de Junta, a través de los informes presentados o mediante intervenciones directas durante las deliberaciones.





Conocimientos de la Junta Directiva

GRI 2-17

Durante el periodo de reporte los miembros de la Junta Directiva de Ban100 contaron con conocimientos y experiencia en diversos temas clave para la gestión y supervisión de la entidad. Entre los principales ámbitos de conocimiento se destacaron la sostenibilidad, la gestión del riesgo, el talento humano y la política pública, lo que fortaleció la capacidad del máximo órgano de gobierno para abordar asuntos estratégicos y regulatorios.

Adicionalmente, la Junta Directiva contó con competencias en inclusión financiera, educación financiera, experiencia del cliente y funcionamiento del Sistema de Atención al Consumidor (SAC), así como en seguridad y transformación digital e innovación. Estos conocimientos permitieron una supervisión integral de los distintos frentes de operación del banco en un entorno financiero dinámico y altamente regulado.

Durante el periodo reportado, no se identificaron conocimientos específicos en materia de diversidad, equidad e inclusión ni en cambio climático. Asimismo, no se presentaron casos en los que los miembros de la Junta Directiva carecieran de conocimientos en los temas considerados relevantes para la gestión del banco.

Honorarios del Revisor Fiscal

Los honorarios correspondientes al Revisor Fiscal o Auditor Externo, incluyendo los servicios de revisoría fiscal, auditoría y demás servicios contratados para el periodo, fueron definidos conforme al procedimiento establecido por Ban100. La Junta Directiva y la administración elaboraron la propuesta de honorarios y de alcance de servicios, la cual fue presentada a la Asamblea General de Accionistas para su aprobación.

Tal como ocurre cada año, la Asamblea evaluó y aprobó los honorarios acordados, en cumplimiento de lo dispuesto en la normativa aplicable y en los Estatutos Sociales de la entidad.

2.1.13. Delegación en la gestión de los impactos en sostenibilidad

GRI 2-13

Durante 2025, el máximo órgano de gobierno de Ban100 mantuvo la delegación de la gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales conforme a la estructura definida a partir de las Circulares Externas 012 y 031 de 2022 de la Superintendencia Financiera de Colombia. En este marco, la Jefatura de

Sostenibilidad continuó siendo la unidad encargada de liderar de manera directa la gestión de los asuntos ASG, de identificar los impactos relevantes y de coordinar las acciones necesarias para su seguimiento.

La Jefatura de Sostenibilidad fue la responsable técnica de la gestión de estos temas y trabajó de forma transversal con las demás áreas del Banco, a fin de asegurar la correcta implementación de iniciativas, la recopilación de información o la atención a requerimientos regulatorios. No existió delegación operativa adicional en otras dependencias.

La administración informó a la Junta Directiva y a sus comités cuando consideraba pertinente poner en su conocimiento asuntos relevantes, ya fuera por cambios normativos, riesgos identificados o avances que requerían visibilidad a nivel estratégico. En esos casos, la Jefatura de Sostenibilidad y los directivos involucrados presentaban la información de manera puntual y oportuna.

Esta estructura permitió mantener una gestión clara, centralizada y coherente de los impactos del banco, garantizando la adecuada supervisión por parte de la Junta Directiva y el cumplimiento de la regulación vigente.

Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad

GRI 2-14

Durante 2025, la Junta Directiva continuó recibiendo, antes de cada sesión, el material de apoyo preparado por la administración, con el fin de facilitar la revisión anticipada de la información relevante para la toma de decisiones. Este material incluía análisis, reportes y documentos relacionados con los temas materiales de la organización, entre ellos información económica, de riesgos, de cumplimiento y asuntos ASG cuando la administración consideraba que debían ponerse en conocimiento del máximo órgano de gobierno.

De igual manera, la administración remitió las actas de la sesión anterior, lo que permitió a los miembros de la Junta contar con un seguimiento actualizado de los asuntos tratados y de las decisiones adoptadas. Este esquema aseguró que la Junta Directiva se mantuviera informada y pudiera abordar los temas relevantes con una visión completa y actualizada.

Resultados Encuesta Código País

Ban100 presentó un estado de cumplimiento del 86%

frente a las 148 recomendaciones del Código País, con 122 recomendaciones cumplidas, 17 identificadas como oportunidades de mejora y 9 consideradas no aplicables.

El análisis incluyó recomendaciones orientadas a fortalecer el gobierno corporativo en diferentes frentes: en Accionistas y Asamblea, se destacaron los mecanismos de protección a minoritarios, la necesidad de una mayor transparencia en la presentación de resultados y ajustes en los plazos de convocatoria; en Junta Directiva y Remuneración, se resaltó el fortalecimiento de los comités, la formalización de políticas de remuneración variable, criterios más claros para la designación del revisor fiscal y la evaluación de la rotación de socios de la firma auditora; y en Gerencia y Transparencia, se enfatizó la importancia de formalizar el informe anual de gobierno corporativo, documentar la política de remuneración de la alta gerencia, definir la responsabilidad del presidente de la Junta respecto al orden del día, limitar servicios no relacionados con auditoría y divulgar de forma completa los honorarios del revisor fiscal.

En conjunto, los resultados evidencian que Ban100 mantiene un sólido nivel de cumplimiento, con áreas específicas para continuar avanzando hacia una mayor alineación con las mejores prácticas internacionales de gobierno corporativo.

2.1.14 Operaciones con partes relacionadas

“Mediante el Acta de Junta Directiva 261 del 26 de diciembre de 2025, se autorizó la cesión del contrato que se tenía con Asficrodito S.A.S. a favor de Alciento S.A.S. (Sociedad vinculada al establecimiento bancario cuyo controlante es Finanza Inversiones S.A.S., quien a su vez es el principal accionista del Banco). A través de este contrato se prestarán servicios comerciales a BAN100 S.A. Como consecuencia de esta transacción, se dio por terminada la relación contractual con el PROVEEDOR Asficrodito S.A.S.”

“En cumplimiento de las obligaciones del Banco, esta transacción, por tratarse de una operación con una parte relacionada, fue analizada por la auditoría interna, que evaluó su adecuado cumplimiento; por la revisoría fiscal; y se remitió a la Superintendencia Financiera de Colombia.

2.1.15. Avances 2025 y compromisos 2026

Como parte de nuestro enfoque de mejora continua en materia de gobierno corporativo y sostenibilidad, durante 2025 dimos seguimiento a los compromisos definidos a partir de la evaluación integral implementada en 2024. Este ejercicio permitió identificar avances y áreas de mejora, y consolidar una dinámica de fortalecimiento permanente en gobierno corporativo, gestión de riesgos y en el funcionamiento de la alta gerencia, la Junta Directiva y sus comités de apoyo.

De cara a 2026, nos proponemos consolidar los ajustes derivados de este proceso de evaluación y avanzar en nuevas acciones orientadas a fortalecer el gobierno corporativo y la gestión de riesgos, en coherencia con las mejores prácticas y los requerimientos regulatorios.

En relación con la implementación del procedimiento para la elección de los miembros de la Junta Directiva, durante 2025 se avanzó en su revisión y preparación, dejando estructurados los elementos necesarios para su formalización. Para 2026, el compromiso es continuar fortaleciendo este proceso y, de ser necesario, incorporar nuevos ajustes o elementos adicionales conforme a la evolución de la normativa vigente.

Asimismo, durante 2025 se promovió la inclusión gradual de temas de sostenibilidad y asuntos ASG en el orden del día de las sesiones de Junta Directiva, cuando la administración consideró pertinente elevar estos temas al máximo órgano de gobierno. Como siguiente paso, en 2026 el Área de Sostenibilidad elaborará un cronograma anual que permita presentar informes de manera más periódica ante la Junta Directiva, fortaleciendo la integración de estos temas en la gobernanza del Banco.

En materia de cumplimiento normativo, en 2025 mantuvimos un monitoreo constante y proactivo de las disposiciones aplicables, lo que permitió asegurar una actualización oportuna frente a los cambios regulatorios. Para 2026, continuaremos con este monitoreo permanente y reforzaremos los mecanismos de aler-

tas tempranas para anticipar y gestionar de manera preventiva los cambios normativos.

Finalmente, en 2025 realizamos un seguimiento riguroso a los compromisos institucionales adquiridos por las distintas áreas, garantizando su adecuada implementación y alineación con los objetivos estratégicos del banco. De cara a 2026, el compromiso es reforzar los mecanismos de seguimiento y trazabilidad, asegurando la ejecución oportuna de los compromisos y de los planes de acción definidos.

2.2 Sistemas de gestión de riesgo, entorno legal y regulatorio

Contamos con un Sistema Integral de Riesgos (SIAR) a través del cual se gestionan riesgos financieros y no financieros, los cuales identifican, miden, controlan y monitorean los riesgos a los cuales se encuentra expuesta la operación del Banco.

Esta gestión de riesgos permite anteponerse y prever situaciones de impacto al Banco, garantizando trabajar en pro de los objetivos estratégicos y dando cumplimiento a la oferta de valor.

A través de la gestión de riesgos se contribuye en un mejoramiento continuo de efectividad en los procesos y valor agregado al portafolio de productos, el Banco cuenta con un sistema sólido de gobierno corporativo que garantiza la gestión ética y transparente



de todos nuestros colaboradores, produce confianza en los mercados y en nuestros clientes; y nos permite materializar el modelo de sostenibilidad que trazamos como estrategia, a través de un adecuado relacionamiento con los grupos de interés priorizados.

Mediante el Sistema de Control Interno (SCI), el modelo de gestión de riesgos del Banco se enfoca en las tres líneas de defensa, a través del cual se permite una distribución clara de las responsabilidades en cuanto a gobierno corporativo y control interno para garantizar la efectividad de la gestión de riesgo, cumplimiento y una efectiva comunicación.

Durante 2025 Ban100 continuó fortaleciendo el Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), en línea con el plan de negocio de la organización, con un enfoque centrado en los grupos de interés de la entidad garantizando el adecuado análisis riesgo retorno para la organización.

Así mismo el Banco adoptó las disposiciones normativas en materia de gestión de grandes exposiciones fortaleciendo la gestión de riesgo en materia de concentración con una contraparte o un grupo conectado de contraparte.

2.2.1. Riesgos relevantes para el Banco

Nuestra operación se encuentra principalmente expuesta a riesgos crediticios, operacionales, de mercado y liquidez. Por ello, su gestión se realiza a través de tres líneas de defensa y control sobre las cuales

de manera periódica evalúa la efectividad de la administración de cada uno de los sistemas de administración de riesgo.

Dentro de las funciones de autocontrol de la segunda línea de defensa se analiza y evalúa el estado de la organización frente a los diferentes riesgos a los que está expuesta. Es así como, mensualmente a través del Comité de Riesgos que sirve de apoyo a la Junta Directiva no solo se monitorea el perfil de riesgo de la entidad para validar que el nivel de riesgo se encuentre dentro de los límites establecidos en el marco de apetito de riesgo del Banco sino que también en este foro se determinan las posibles acciones correctivas o de mejora en áreas donde se prevea la posible materialización de algún riesgos que pueda impactar, el apetito de riesgo, el perfil de riesgo o los límites de exposición.

En materia de riesgo de crédito, en 2025, si bien se presentaron leves incrementos en el costo de riesgo y pérdida esperada en comparación con el año inmediatamente anterior en parte explicados por el fenómeno de insolvencia que toda la industria se encuentra enfrentando, las cifras obtenidas se encuentran dentro del nivel de apetito de riesgo, este desafío marca un nuevo camino en materia de segmentación de nuestro portafolio que deberá permitir anticipar perfiles de mayor riesgo.

De acuerdo con nuestra estrategia, el Banco no presenta aspectos relevantes en materia de gestión del riesgo de mercado. En cuanto a la gestión de liquidez, la estrategia comercial y de negocio permitió que el indicador de liquidez mensual se mantuviera de manera sostenida durante 2025 en niveles superiores al





Durante este año tomó posiciones en títulos de deuda soberana por \$100.000 millones, no con el ánimo de obtener beneficios en el corto plazo motivados por cambios en sus precios y demás factores de riesgo de mercado, sino como alternativa de colocación de excedentes de liquidez en inversiones que puedan constituirse como colchón de liquidez al tener las características de activos líquidos de alta calidad. En todo caso, estas posiciones representan poco menos del 5% del total de activos del Banco, con lo que no constituyen una exposición significativa.

Adicional a la exposición al factor de riesgo de mercado “tasa de interés”, las exposiciones a los otros factores se resumen a continuación:

La exposición que se genera en el factor de riesgo de inversiones en FIC (correspondiente a inversiones en carteras colectivas) se cerró en niveles de \$700 millones y la exposición en el factor de riesgo tipo de cambio, originado en la necesidad de mantener un saldo marginal de recursos en dólares para soportar las operaciones que sus clientes de tarjetas de crédito hagan con las mismas en moneda extranjera, atendiendo lo dispuesto por la franquicia de estas; cerró alrededor COP850 millones.

2.2.2. Relacionamiento con grupos de interés en la gestión de riesgos y control interno

En Ban100, la gestión del riesgo, la continuidad del negocio y el fortalecimiento del Sistema de Control Interno (SCI) se desarrollan de manera articulada con nuestros grupos de interés, atendiendo sus expectativas y necesidades a través de mecanismos de gestión, comunicación y seguimiento definidos.

Colaboradores

La gestión del Riesgo Operacional y del Plan de Continuidad del Negocio (PCN) se realiza de manera conjunta con los líderes de proceso y sus equipos de trabajo. Los colaboradores participan activamente en la identificación, medición y control de riesgos, así como en la gestión de eventos de riesgo operacional y en la preparación para la atención de situaciones de crisis.

Asimismo, se promueve la creación y el fortalecimiento de una cultura de prevención y gestión de riesgos en todos los niveles jerárquicos de la organización,

umbral de apetito establecido en la Declaración de Apetito de Riesgo.

Con respecto a riesgo operacional y gestión de los planes de continuidad de negocio, el Banco ha venido afianzando la cultura de riesgo en la organización, asimismo llevó a cabo de manera satisfactoria diferentes pruebas que le permitirán enfrentar escenarios de crisis y garantizar sin impacto la operación del Banco.

Nuestra exposición al riesgo de mercado durante el año 2025 continuó siendo marginal, toda vez que nuestro modelo de negocio se fundamenta en la actividad de intermediación financiera, captando recursos del público y colocándolos principalmente en cartera de créditos.

contribuyendo a la gestión operativa de cada proceso. Para ello, se desarrollan capacitaciones en el marco del SIAR, la Gestión de Riesgo Operacional (GRO) y el PCN. La comunicación se realiza a través de reuniones, plataformas colaborativas como Teams y correo electrónico, con una periodicidad anual.

Entes reguladores y de control

La relación con los entes reguladores y de control se fundamenta en el cumplimiento estricto de la normativa vigente y en la aplicación de buenas prácticas en la gestión integral de los riesgos. Ban100 atiende las expectativas de estas entidades mediante la remisión oportuna de la información solicitada y la correcta aplicabilidad de los requerimientos regulatorios.

Los canales de comunicación incluyen el uso de formatos regulatorios, correo electrónico y plataformas tecnológicas habilitadas por los entes de supervisión. Esta gestión se desarrolla de manera continua, en línea con las obligaciones regulatorias aplicables.

Alta gerencia y Junta Directiva

Ban100 brinda asesoramiento permanente a la alta gerencia y a la Junta Directiva en las distintas etapas de identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos, apoyando la planeación estratégica y la toma de decisiones informadas. Este acompañamiento permite fortalecer la gestión del SIAR y asegurar que las decisiones se adopten con base en análisis técnicos y oportunos.

La gestión se desarrolla a través de comités mensuales, la medición de indicadores y la remisión periódica de información a los órganos de gobierno. La comunicación se canaliza principalmente a través del Comité de Riesgos y de la Junta Directiva, con una periodicidad mensual.

2.2.3. Principales riesgos gestionados en 2025

Riesgo Crediticio (SARC)

La Administración de Riesgo de Crédito integra los lineamientos, políticas y procedimientos necesarios para mantener adecuadamente la gestión del riesgo crediticio implícito en las operaciones activas de crédito de Ban100. Estas políticas están orientadas a fomentar préstamos con un nivel de riesgo controlado, asegurando al mismo tiempo que se encuentren dentro del apetito de riesgo de crédito asumido por el Banco. Además, buscan apoyar la

calidad crediticia de nuestra cartera en cada uno de los productos y servicios de crédito ofrecidos, con el fin de lograr un portafolio sano y reducir los altos costos asociados a la cartera vencida o improductiva. Todo esto está alineado con las estrategias y objetivos de rentabilidad del Banco, considerando los requerimientos y regulaciones locales, así como los objetivos establecidos en el plan de negocios. Esta gestión forma parte del Sistema Integral de Riesgos (SIAR) de la entidad.

Como parte del fortalecimiento en el entendimiento de nuestro portafolio, el Banco optimizó sus procesos de originación mediante la redefinición de criterios asociados a requisitos a cumplir cuando existen procesos jurídicos que pudieran comprometer la recurrencia del descuento por libranza. Estas acciones han permitido anticipar con mayor precisión los perfiles de riesgo, particularmente en lo relacionado con los embargos.

No obstante, durante 2025 se intensificó el fenómeno de insolvencia, lo que se tradujo en la materialización de un mayor riesgo de crédito. A pesar de los desafíos descritos, 2025 fue un año en el que los resultados en materia de riesgo de crédito se mantuvieron dentro de los límites y umbrales establecidos en la Declaración de Apetito de Riesgo.

Riesgo de Mercado (SARM)

Ban100 cuenta con un modelo de gestión de riesgo de mercado a través del cual identifica, mide, controla y monitorea el riesgo de mercado en que incurre o potencialmente puede incurrir. Este modelo está debidamente documentado e incorporado en el Manual del SIAR desde el año 2023 y cumple con los requerimientos normativos, además de incorporar mejores prácticas que trascienden del modelo regulatorio.

Para medir el riesgo de mercado, el Banco utiliza el modelo estándar de la SFC incluido en el anexo correspondiente del capítulo XXXI de la Circular Básica Contable y Financiera.

A través del sistema de información interna, Ban100 divulga los resultados del monitoreo que el área de riesgo de mercado y liquidez efectúa diariamente. Este sistema lo constituye el Informe diario SARM, además de las presentaciones periódicas (mensuales) en el Comité de Riesgos y en la Junta Directiva.

Durante 2025 no se presentaron cambios relevantes en el sistema, pero sí en la exposición a los diferen-

tes factores de riesgo, pues la compra de 100.000 millones en títulos de corto plazo de deuda soberana, incorporaron el factor de riesgo “tasa de interés” a la exposición de riesgo de mercado, que, aunque marginal dentro del total del activo del Banco, corresponde a un riesgo que no se tenía en 2024.

Los resultados obtenidos al cierre del año fueron:

1. Tipo de cambio:
 - Posición USD225.737
 - Valor en riesgo modelo estándar SFC: COP105.758.299,33
2. Inversiones en FIC:
 - Posición COP699.651.135,7
 - Valor en riesgo modelo estándar SFC: COP424.224,81
3. Tasa de interés:
 - Posición COP94.835.640.000
 - Valor en riesgo modelo estándar SFC: COP1.278.736.270,04

Riesgo de mercado total: valor en riesgo total COP1.384.918.794,18

Riesgo de Liquidez (SARL)

Ban100 cuenta con un modelo de gestión de riesgo de liquidez a través del cual identifica, mide, controla y monitorea el riesgo de liquidez en que incurre o potencialmente puede incurrir. Este modelo está debidamente documentado e incorporado en el *Manual del SIAR* desde el año 2023 y cumple con los requerimientos normativos, además de incorporar mejores prácticas que trascienden del modelo regulatorio.

Para medir el riesgo de liquidez, el Banco utiliza el modelo estándar de la SFC incluido en el anexo 9 del capítulo XXXI de la Circular Básica Contable y Financiera.

A través del sistema de información interna, Ban100 divulga los resultados del monitoreo que el área de riesgo de mercado y liquidez efectúa diariamente. Este sistema lo constituye el Informe diario SARL, además de las presentaciones periódicas (mensuales) en el Comité de Riesgos y en la Junta Directiva. Durante 2025 no se presentaron ajustes relevantes o cambios al sistema.

Los resultados obtenidos para la última semana del año fueron:

1. ALM:
 - Disponible COP354.772 MM
 - Inversiones que conforman los ALM: COP185.919 MM
 - Total ALM: COP540.690 MM
2. RLN:
 - Entre 1 y 7 días: COP44.744 MM
 - Entre 1 y 30 días: COP293.240 MM
3. IRL:
 - IRL 7 días monto: COP495.946 MM
 - IRL 7 días razón: 1.208,4%
 - IRL 30 días monto: COP247.450 MM
 - IRL 30 días razón: 184,4%

Riesgo Operativo (SARO)

Ban100 contempla dentro de su estrategia organizacional la gestión y administración adecuada de sus riesgos para de esta forma garantizar un crecimiento sostenible a través del tiempo, maximizar sus ingresos, aumentar la vinculación y permanencia de sus clientes, optimizar sus costos y contar con capacidad de respuesta ante sucesos que puedan afectar el normal desarrollo de los procesos y el cumplimiento de sus objetivos.



Nuestra Gestión de Riesgo Operacional está pensada en identificar y tratar de manera oportuna cualquier amenaza que afecte los intereses de sus clientes actuales, en potencia y del Banco como tal, para lo cual cuenta con un marco de actuación basado en la normatividad que expide el ente de control (Superfinanciera de Colombia y buenas prácticas en estándares internacionales permitiendo una gestión del riesgo alineada y adaptada al tipo de negocio en el que desarrolla su actividad.

Este marco de actuación se garantiza a través de políticas, procesos, procedimientos, metodologías, gobierno de riesgos, reporte a alta gerencia, revelación de información, entre otros; cómo acciones tendientes a controlar el riesgo inherente presente en el desarrollo de su operación.

Dentro de los objetivos del riesgo operacional está el generar una actuación rápida frente a cualquier riesgo residual que sea identificado, fomentar la concientización respecto a un ambiente de control y gestión del riesgo a nivel organizacional.

Durante 2025 se actualizaron documentación de políticas y procesos que nos permitieran ilustrar con mayor nivel de detalle a los usuarios sobre la gestión de eventos de riesgo operacional, lo anterior con el ánimo de fortalecer la calidad nuestras bases de datos.



En el primer trimestre de 2025 Ban100 obtuvo autorización de parte de la Superintendencia para utilizar la base de eventos de alta calidad para el cálculo del Indicador de Pérdida Interna (IPI) en la determinación del Valor en Riesgo Operacional, lo cual demuestra la perspectiva favorable de la gestión de riesgos operativos de la organización.

Durante 2025 nuestro Sistema de Riesgo Operacional cumplió con los lineamientos normativos, de metodología, buenas prácticas que exige el ente de control manteniendo los niveles de riesgo aceptado por la Junta Directiva.

2.2.4. Factores sociales, ambientales y de gobernanza en el análisis de crédito

FN-CB-410a.2

En materia social y en línea con nuestro compromiso de ofrecer productos de alta calidad para el segmento base de la población y fomentar la inclusión financiera de las poblaciones desatendidas por la banca tradicional, el Banco cuenta con fuerzas comerciales directas e indirectas con presencia en más de 890 municipios de Colombia, que radican solicitudes de financiación para estos clientes.

Las políticas y procesos de evaluación de crédito del Banco han definido elementos y condiciones que permitan ofrecer soluciones de financiación a grupos poblacionales que presentan barreras significativas para acceder a productos de crédito en otras entidades debido a su nivel de ingresos o comportamientos de pago históricos descalificantes.

Debido a la estrategia definida por Ban100 de financiar créditos de modalidad consumo bajo la línea de libranza dirigida a personas naturales de actividad pensionados, el Banco ha evaluado que, por principio de relevancia y proporcionalidad, estos esquemas no deben ser considerados en el otorgamiento de créditos.

Ahora bien, el Banco tiene un enfoque social claro basado en impulsar oportunidades y transformar realidades de poblaciones en toda la geografía nacional que se encuentran excluidos del sistema financiero tradicional.

En lo que respecta a la dimensión ambiental, debido a que se focaliza en clientes de naturaleza pensionados sin actividades económicas productivas, desde la evaluación de crédito no se ha identificado hasta la fecha la relevancia de incorporar aspectos relacionados con riesgos climáticos o de transición.

Gestión del riesgo ambiental y social en las actividades crediticias y emisiones financiadas

FN-CB-410b.1; FN-CB-410b.2; FN-CB-410b.3; FN-CB-410b.4.

Tenemos como propósito promover el desarrollo social y la responsabilidad ambiental mediante una operación sólida, guiada por la ética y la transparencia. Nuestro modelo de negocio se basa en un firme compromiso con el desarrollo sostenible, y su estrategia favorece la inclusión financiera de los grupos poblacionales desatendidos. En este sentido, en cuanto a la originación de crédito, disponemos de modelos que permiten segmentar el riesgo, lo que le posibilita atender a clientes no sujetos de crédito en otras entidades, sin que ello comprometa la calidad de su cartera.

Asimismo, contamos con políticas y prácticas que aseguran altos estándares de responsabilidad corporativa, lo que facilita procesos de toma de decisiones transparentes y una rendición de cuentas efectiva.

En Ban100 gestionamos y reportamos nuestros indicadores con rigor y total transparencia, asegurando que cada requerimiento se interprete de manera correcta según la naturaleza de nuestro negocio. Respecto a las emisiones financiadas, no aplican para nuestro Banco debido a las características de nuestro modelo operativo y de portafolio, centrado principalmente en crédito de consumo y libranza, sin una exposición material a sectores o actividades que requieran este tipo de medición bajo el enfoque de emisiones financiadas.

Por esta razón, no resulta aplicable reportar: las emisiones financiadas brutas absolutas desagregadas por Alcance 1, 2 y 3 (FN-CB-410b.1); la exposición bruta por industria por clase de activo (FN-CB-410b.2); el porcentaje de exposición incluida en el cálculo de emisiones financiadas (FN-CB-410b.3); y la descripción metodológica para el cálculo (FN-CB-410b.4).

Esta definición responde a la evaluación técnica de nuestra operación y reafirma nuestro compromiso de comunicar información útil, pertinente y alineada con la realidad de nuestro negocio y las expectativas de nuestros grupos de interés.

2.2.5. Riesgos sistémico

FN-CB-550 a.1; FN-CB-550 a.2

Teniendo en cuenta la relevancia y tamaño del portafolio de nuestro banco dentro del sistema financiero colombiano, Ban100 no es considerado una entidad de importancia sistémica.

2.2.6 Participación de inversionistas y buen gobierno

Ban100 mantuvo la estructura de gobierno corporativo orientada a garantizar un trato equitativo a todos los inversionistas y a promover su participación, en cumplimiento de los principios establecidos en el Código de Buen Gobierno Corporativo y en los procedimientos internos de la entidad. Esta estructura siguió fundamentada en la transparencia, la oportunidad en la entrega de información y la igualdad de acceso para todos los accionistas.

La información relevante para los inversionistas continuó siendo puesta a disposición a través de los canales institucionales definidos, principalmente la Secretaría General y la Presidencia, que atendieron y gestionaron las solicitudes de manera oportuna. Estos canales permitieron a los inversionistas acceder a documentos corporativos, decisiones relevantes y a la información general de la entidad, reforzando la comunicación directa y clara.

2.2.7. Cumplimiento normativo

GRI 2-27

La estructura de gobernanza de Ban100 se encuentra respaldada por un área de cumplimiento normativo encargada de velar por la observancia de las leyes, regulaciones y disposiciones aplicables. Esta función trabaja de manera articulada con las distintas áreas del banco para asegurar que las operaciones se desarrollen conforme al marco normativo y a las políticas internas, contribuyendo a la prevención de riesgos legales y regulatorios y al fortalecimiento de una cultura de cumplimiento en toda la organización.

Privacidad del cliente

FN-CF-220a.1; FN-CF-220a.2

En Ban100 protegemos la información de nuestros clientes con el máximo rigor. Por eso, el tratamiento de datos personales lo hacemos con reglas claras



y responsables, para que siempre la información de nuestros clientes esté protegida.

Cuando trabajamos con aliados para ofrecer servicios, ese aliado actúa como nuestro encargado, utilizando los datos únicamente siguiendo nuestras instrucciones y solo para cumplir lo acordado. Y si, por la naturaleza del servicio, un contratista necesita recolectar otro tipo de datos requiere información adicional que no le entregamos desde Ban100, ese tercero asume su rol como responsable del tratamiento y se compromete a cumplir la ley, proteger tus datos de principio a fin y atenderte directamente cuando lo necesites. En 2025 no registramos pérdidas monetarias derivadas de incumplimientos al tratamiento de datos personales.

Así garantizamos una gestión de la información segura, transparente y alineada con los estándares que tú esperas de nosotros.

Ban100 permaneció en cumplimiento con todas las regulaciones financieras nacionales aplicables. La entidad mantuvo su sistema de cumplimiento normativo

operando con normalidad y en línea con los requisitos establecidos por las autoridades.

En cuanto a la gestión del cumplimiento, no se realizaron cambios ni ajustes respecto a 2024. Los procesos, controles y políticas fortalecidos el año anterior continuaron aplicándose de la misma manera en 2025, sin requerir modificaciones adicionales. El equipo de cumplimiento conservó su rol de seguimiento y acompañamiento, promoviendo la cultura de cumplimiento dentro del Banco.

Durante 2025, no se registraron casos materiales de incumplimiento de la legislación ni de las normativas aplicables. No se presentaron eventos que generaran multas ni sanciones no monetarias.

Debido a la ausencia de casos, no hubo situaciones que debieran describirse como incumplimientos materiales. Ban100 continúa aplicando como criterio de materialidad aquellos eventos que, por su impacto económico, regulatorio o reputacional, podrían afectar la operación del banco o a sus grupos de interés; sin embargo, ninguno de estos criterios se cumplió durante el periodo.

2.2.8. Prevención de la competencia desleal, las prácticas monopólicas y la libre competencia

GRI 206-1; FN-CB-510a.1

En 2025 Ban100 reportó un total de \$158.697.539 de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales.

2.2.9. Revelación de Litigios, procesos judiciales ya administrativos

Durante 2025, Ban100 tuvo conocimiento de un proceso judicial con potencial relevancia jurídica, aunque sin capacidad de generar una afectación material a la operación o situación financiera de la entidad.

En junio de 2025, Ban100 fue informado de la demanda interpuesta por MetLife en contra de Credivalores y Ban100, relacionada con el presunto incumplimiento de obligaciones derivadas del contrato de uso de red. El proceso fue admitido en agosto de 2025 por la autoridad competente.

En el marco de dicho proceso:

- Pretensiones del demandante: MetLife solicitó la declaratoria de incumplimiento del contrato por parte de los demandados y el reconocimiento de los perjuicios que afirma haber sufrido.
- Excepciones de Ban100: el Banco contestó la demanda rechazando las pretensiones formuladas y presentó demanda de reconvencción contra MetLife, alegando el incumplimiento de obligaciones a cargo de esta última dentro del mismo contrato.
- Estado del proceso: a la fecha de cierre del informe 2025, el proceso se encontraba en etapa inicial, luego de la admisión de la demanda y la presentación de la contestación y reconvencción.
- Probabilidad de resultado: el proceso fue calificado como eventual, sin elementos que permitieran estimar una probabilidad de pérdida.
- Potencial afectación material: el análisis interno concluyó que el litigio no representaba riesgo material para la situación financiera ni para la operación del Banco. En consecuencia, no se constituyó provisión, al no existir un pasivo probable. El caso fue clasificado como pasivo contingente eventual, conforme a las políticas contables y manuales internos.



2.2.10. Gobernanza corporativa y comportamiento ético

FN-CB-510a.1; FN-CF- 220.a2; GRI 2-2; GRI 205-2; GRI 205-1

El Banco considera que la ética y conducta son pilares fundamentales para el éxito y la sostenibilidad a largo plazo. Por lo tanto, mantiene una serie de políticas y procedimientos que garantizan el cumplimiento de los estándares éticos en todas nuestras actividades y procesos. Contamos con una política de ética claramente definida y comunicada a todos los empleados, proveedores y socios de la compañía. Esta política establece los principios y valores que guían las acciones, decisiones, y proporciona una base sólida para la toma de decisiones.

Adicionalmente, Ban100 considera que la lucha contra la corrupción y la promoción de la transparencia son fundamentales para el éxito y la sostenibilidad a largo plazo. Por lo tanto, se garantizan unas políticas y procedimientos en todos sus procesos y actividades. La entidad cuenta con una política de anticorrupción y transparencia claramente definida y comunicada a todos los empleados, proveedores y socios de la compañía.

Esta política establece los principios y valores que guían una base sólida con principios y buenas prácticas teniendo cómo pilares la transparencia en todas las operaciones y decisiones, la responsabilidad y rendición de cuentas en todos los niveles de la organización.

Honramos el compromiso con la anticorrupción y la transparencia en todas las interacciones con los grupos de involucrados de la compañía, incluyendo empleados, clientes, proveedores, socios y la comunidad en general, se fomenta que la anticorrupción y la transparencia son esenciales para generar confianza y credibilidad, manteniendo una reputación positiva en el mercado.

En materia de fraude, durante el transcurso de 2025 se presentaron cuatro eventos, de los cuales tres se materializaron. Todos fueron gestionados oportunamente mediante los procesos internos de inves-

tigación, monitoreo y acompañamiento a las áreas involucradas. El impacto económico derivado de estos casos no comprometió nuestra estabilidad financiera ni la operación. Las pérdidas monetarias asociadas a estos eventos ascendieron a la suma de \$136.009.161 millones.

El Banco, bajo la dirección de su Junta Directiva, reconoce que sus operaciones pueden ser utilizadas para actos de corrupción o como medio para el lavado de activos y la financiación del terrorismo. En coherencia con ello, mantiene un enfoque de cero tolerancia y ha desarrollado un sistema robusto para gestionar estos riesgos, soportado en el SARLAFT y en la Política Anticorrupción, cuya implementación y mejora continua se encuentran a cargo del Oficial de Cumplimiento y su equipo.

La Política Anticorrupción integra los elementos del sistema de control interno que deben cumplir todos los colaboradores y terceros, buscando prevenir, detectar y responder oportunamente ante posibles eventos de corrupción. Asimismo, promueve la ética, la transparencia y el comportamiento íntegro en todas las actuaciones, en línea con los valores corporativos y el Código de Ética y Conducta del Banco.

Los colaboradores de Ban100 son actores fundamentales para el cumplimiento de esta política. Su compromiso, conducta ética y el reporte oportuno de cualquier irregularidad contribuyen al fortalecimiento de la cultura anticorrupción, la protección de la reputación institucional y el logro sostenible de los objetivos estratégicos.

Transparencia y ética de negocio

FN-CB-510a.2

Durante el periodo, el Banco fortaleció su compromiso con la transparencia y la integridad mediante la aplicación de la Política Anticorrupción, la cual establece lineamientos de cero tolerancia frente a prácticas corruptas, sobornos y conflictos de interés, así como obligaciones para colaboradores y terceros en el marco de una cultura ética sólida.

En materia de prevención de riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo, se mantuvo la implementación del SARLAFT, que incluye políticas de conocimiento del cliente, debida diligencia, monitoreo transaccional, consulta obligatoria en listas vinculantes y restrictivas, así como controles a clientes, empleados, proveedores y terceros, en línea con los

requerimientos regulatorios vigentes. De igual forma, se ejecutaron ajustes derivados de actualizaciones metodológicas y normativas, reforzando procesos como verificación en listas, segmentación, monitoreo continuo y debida diligencia mejorada.

La gestión estuvo acompañada por el fortalecimiento del rol del área de Cumplimiento como segunda línea de defensa, incrementando las actividades de supervisión, seguimiento y reporte, así como la revisión permanente de la efectividad del SARLAFT y de la Política Anticorrupción. Con ello, se consolidó un modelo de control más robusto, alineado con las exigencias regulatorias y orientado a preservar la integridad, la reputación institucional y la confianza de los grupos de interés.

Línea y procedimientos para denuncia

FN-CB-510a.2; GRI 2-26

Ban100 cuenta con un canal de denuncias diseñado para garantizar la confidencialidad y la protección de quienes reportan situaciones irregulares. Este canal permite la presentación de denuncias de manera anónima y confidencial, facilitando que colaboradores, clientes y demás grupos de interés puedan comunicar posibles incumplimientos o conductas inapropiadas sin temor a represalias.

Durante 2025, la entidad mantuvo un plan de comunicación orientado a promover el uso de estos canales, con el objetivo de generar confianza y reducir el temor a eventuales represalias. Asimismo,

se aplicaron medidas específicas para proteger a los denunciantes frente a posibles actos de retaliación, reforzando el compromiso institucional con la ética y la transparencia.

El canal de denuncias es administrado por un tercero de manera independiente, lo que fortalece la objetividad y credibilidad del proceso. Además, se encuentra disponible para todos los grupos de interés de la entidad y ofrece múltiples medios de acceso, incluyendo correo electrónico, redes sociales y chat, asegurando su accesibilidad y alcance.

De acuerdo con lo dispuesto en el Código de Ética y Conducta de la entidad, contamos con un procedimiento formal para asegurar la aplicación efectiva de las normas allí contenidas y la adopción de las sanciones correspondientes cuando haya lugar. En este marco, cuando se identifique o se tenga sospecha de la posible ocurrencia de una infracción, la persona que tenga conocimiento del hecho debe informarlo a través de los canales definidos para tal fin.

La comunicación de estas situaciones se realiza mediante la Línea Ética de Ban100, disponible tanto por vía telefónica como por correo electrónico, a través de los siguientes medios: la Línea Ética Ban100, al número 018000127744, y el buzón de correo electrónico Ban100@lineatransparencia.com.



Este mecanismo permite que cualquier presunto incumplimiento o conducta inapropiada sea reportado de manera oportuna y gestionado conforme a las políticas internas de la entidad, garantizando un tratamiento adecuado y alineado con los principios de ética y transparencia de Ban100.

Riesgos relacionados con corrupción

Durante el periodo de reporte no se presentaron casos internos relacionados con corrupción o LAFT.

Capacitación en políticas y procedimientos anticorrupción

	Número total de individuos a los que se les han comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción	Número total de individuos que han recibido formación sobre anticorrupción
Miembros de los órganos de gobierno (Junta Directiva - miembros principales)	8	0
Ejecutivos en el primer y segundo nivel (Presidente, vicepresidentes, gerentes o directores)	76	40
Ejecutivos en el tercer y cuarto nivel (mandos medios, como por ejemplo, jefes de áreas, coordinadores)	74	42
Profesionales y analistas	243	152
Auxiliares, cajeros, secretarías y otros colaboradores directos	81	46
Socios de negocio	0	0
Contratistas o proveedores	270	0

Tabla 7. Comunicación y formación de políticas anticorrupción

Capacitación y sensibilización de funcionarios en cumplimiento y ética

En Ban100 promovemos, de manera permanente, la capacitación y sensibilización de nuestros funcionarios en temas clave de cumplimiento normativo y ética, como parte del fortalecimiento de nuestra cultura organizacional y de control.

Durante 2025, desarrollamos acciones de capacitación en materia de SARLAFT, orientadas a generar conciencia entre los funcionarios sobre los requerimientos normativos y la importancia de su adecuada aplicación en el desarrollo de las actividades diarias. Para ello, se elaboraron y difundieron piezas informativas de manera mensual, abordando temas de interés relacionados con este sistema.

De igual forma, se llevaron a cabo actividades de capacitación en temas de anticorrupción, con el objetivo de divulgar entre los funcionarios los procedimientos internos establecidos por la entidad en esta materia. Estas acciones incluyeron la generación mensual de piezas comunicacionales que resumieron los principales lineamientos y procedimientos anticorrupción de la compañía.

La difusión de estos contenidos se realizó a través de los canales institucionales de comunicaciones del banco, con una periodicidad mensual, contribuyendo al fortalecimiento de una cultura de cumplimiento, integridad y prevención de riesgos en todos los niveles de la organización.

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

El Banco mantiene implementado un Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), orientado a prevenir que la entidad, sus productos, servicios o canales sean utilizados para actividades ilícitas. El sistema está conformado por políticas de conocimiento del cliente, debida diligencia, monitoreo transaccional, consulta en listas, segmentación, control y reporte, así como por una estructura de roles claramente definida que incluye a la Junta Directiva, el Representante Legal, el Oficial de Cumplimiento y las líneas de defensa. Todo ello permite gestionar los riesgos inherentes, operativos, legales y reputacionales asociados al LA/FT, conforme a la regulación aplicable y a las prácticas internacionales.

Durante el periodo se realizaron ajustes y actualizaciones al SARLAFT que fortalecieron su funcionamiento, incluyendo mejoras en las metodologías de segmentación, monitoreo y análisis de riesgos, así como la actualización de procedimientos relacionados con la verificación en listas, debida diligencia, conocimiento del cliente y medición del riesgo LA/FT. Adicionalmente, se incorporaron modificaciones normativas recientes, reforzando las funciones del Área de Cumplimiento y del Oficial de Cumplimiento para asegurar el monitoreo permanente del sistema, la actualización documental y la eficacia de los controles implementados.

Como resultado de la gestión, el Banco mantuvo un adecuado control sobre los riesgos de LA/FT, ejecutó monitoreos continuos sobre clientes, usuarios, empleados y proveedores, gestionó señales de alerta de acuerdo con los tiempos y procedimientos establecidos, y efectuó los reportes obligatorios a la UIAF. Igualmente, se fortalecieron las capacidades internas a través de procesos de capacitación, validaciones periódicas y seguimiento a los perfiles de riesgo, garantizando la detección oportuna de operaciones inusuales y la implementación de acciones preventivas y correctivas que contribuyen a la protección de la entidad y al cumplimiento de la normativa en materia de prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo.

Mantenemos un enfoque integral para la identificación, evaluación y mitigación de los riesgos de corrupción y LA/FT, apoyado en la aplicación permanente del SARLAFT y la Política Anticorrupción. Este sistema permite evaluar los riesgos de manera periódica, con-

siderando cambios en el mercado, nuevos productos, servicios o modificaciones regulatorias. Como parte de este proceso, se identifican riesgos por cada proceso, se analiza su probabilidad e impacto y se documentan en las matrices institucionales, garantizando una visión clara del nivel de exposición y los controles aplicables.

La gestión ética y de cumplimiento se fortalece con el trabajo conjunto entre todas las áreas, que documentan y administran los riesgos asociados a sus actividades, y con el seguimiento continuo del área de Cumplimiento, que verifica la eficacia de los controles implementados, ejecuta monitoreo permanente y apoya la detección temprana de señales de alerta. Este enfoque promueve la autorregulación, el cumplimiento disciplinado de los procedimientos y una cultura organizacional orientada a la integridad y a la prevención de conductas indebidas.

Adicionalmente, esta gestión anticipativa permite aprovechar oportunidades derivadas del fortalecimiento del sistema de control interno, como la mejora continua de los procesos, la implementación de metodologías de segmentación y monitoreo más precisas, y el aumento de la confianza por parte de los grupos de interés. Con ello, el Banco no solo reduce su exposición a riesgos, sino que consolida un entorno operativo seguro y transparente que favorece la eficiencia, la reputación corporativa y la sostenibilidad de la entidad en el largo plazo.

A continuación, se presentan los principales avances, ajustes y resultados obtenidos en materia de cumplimiento, ética, anticorrupción y gestión del riesgo LA/FT, los cuales evidencian el fortalecimiento continuo del sistema de control interno y la eficacia de las medidas implementadas por el Banco.

1. Ajustes y actualizaciones en políticas y compromisos

- **Actualización de lineamientos SARLAFT:** fortalecimiento de procedimientos de conocimiento del cliente, verificación en listas, segmentación y monitoreo transaccional.
- **Reforzamiento de la Política Anticorrupción:** aplicación obligatoria para colaboradores, terceros de alto riesgo y Junta Directiva, promoviendo integridad y cero tolerancia a prácticas indebidas.
- **Alineación con cambios normativos y mejores prácticas:** ajustes documentales y metodológicos aprobados por la Junta Directiva y adoptados por el Banco.

2. Procesos de seguimiento a la eficacia de las medidas

- **Monitoreo continuo del SARLAFT:** análisis de señales de alerta, revisión de perfiles de riesgo y controles.
- **Seguimiento permanente del Área de Cumplimiento como segunda línea de defensa:** validación de procesos, controles, listas y reportes.
- **Evaluaciones periódicas de Auditoría Interna y órganos de control:** verificación independiente del funcionamiento y eficacia del sistema.
- **Documentación y actualización de matrices de riesgo por cada área:** evidencias del ciclo anual de identificación, medición, control y monitoreo.

3. Indicadores que evidencian efectividad

a. Capacitación

- Ejecución del plan anual de formación en SARLAFT y Anticorrupción para funcionarios nuevos y actuales.
- Actualización de contenidos conforme a los cambios regulatorios.

b. Monitoreos realizados

- Cruce periódico en listas restrictivas para clientes, empleados, proveedores y PEP.
- Gestión de operaciones inusuales y señales de alerta dentro de los tiempos establecidos.
- Seguimiento transaccional en función de perfiles de riesgo y segmentaciones.

c. Actividades realizadas

- Actualización de metodologías e instructivos SARLAFT.
- Reportes obligatorios a autoridades (UIAF) ejecutados en tiempo y forma.

d. Planes de acción

- Implementación de acciones correctivas y preventivas derivadas de auditorías, monitoreos y hallazgos.
- Mejoras continuas en controles, documentación y flujos internos.
- Ajustes a procesos tecnológicos y operativos para incrementar la eficiencia y precisión del sistema.

Conducta empresarial responsable

Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes sobre conducta empresarial responsable

Contamos con mecanismos formales que garantizan la transparencia, la ética y la responsabilidad en sus operaciones y relaciones comerciales. Estos mecanismos permiten a empleados, clientes, proveedores y demás partes interesadas solicitar asesoramiento o plantear inquietudes relacionadas con la conducta empresarial responsable.

Mecanismos disponibles

- **Línea Ética:** canal especializado para reportar irregularidades, conductas indebidas o inquietudes éticas. Está disponible las 24 horas, los 7 días de



la semana, y permite realizar denuncias de manera confidencial e incluso anónima. Este canal es administrado por un tercero independiente, ie-consulting, lo que garantiza imparcialidad en el tratamiento de las denuncias.

- Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC): atiende peticiones, quejas y reclamos (PQR) conforme a la normativa vigente, garantizando trato justo y protección al consumidor financiero.
- Canales digitales y líneas de atención: incluyen plataformas como WhatsApp y otros medios electrónicos que permiten derivar la solicitud a un asesor humano cuando se requiere atención personalizada.
- Procesos internos de escalamiento: definidos en manuales y políticas corporativas para asegurar que las inquietudes lleguen al nivel adecuado dentro de la organización.
- Usuarios y funcionamiento: estos mecanismos están disponibles para empleados, proveedores, contratistas, socios de negocio y clientes.
- La Línea Ética recibe denuncias por teléfono, correo electrónico o plataforma web segura, garantizando independencia en la gestión gracias a la administración externa por ie-consulting.
- El SAC opera bajo protocolos normativos y atención personalizada.
- Los canales digitales permiten interacción inicial automatizada con opción de derivación a asesor humano.

Estas áreas son responsables de la investigación, análisis y cierre de los casos, asegurando la correcta aplicación de políticas y normativas.

- Cumplimiento SARLAFT.
- Auditoría Interna.
- Relaciones Laborales (Recursos Humanos).
- Seguridad Bancaria.

El Banco garantiza la confidencialidad de la información y permite el anonimato en las denuncias realizadas a través de la Línea Ética. Asimismo, el Código de Ética prohíbe cualquier tipo de represalia contra quienes reporten irregularidades, asegurando imparcialidad y respeto en todo el proceso.

Alcance y aplicación de los códigos y políticas de ética y conducta

GRI 2-24

En Ban100 promovemos la aplicación transversal de nuestros códigos y políticas de ética y conducta, asegurando que sean conocidos, comprendidos y aplicables para los distintos grupos con los que nos relacionamos.

Durante 2025, informamos de la existencia y aplicabilidad de los códigos y políticas de ética y conducta a los órganos de gobierno, en particular a la Junta Directiva, así como a los colaboradores, proveedores y socios empresariales. Esta comunicación permitió



asegurar que todos los actores relevantes conocieran los principios y lineamientos que rigen el comportamiento ético dentro de la entidad.

Adicionalmente, al inicio de las relaciones laborales o comerciales, Ban100 suscribió acuerdos de cumplimiento de los códigos o políticas de ética y conducta con los miembros de la Junta Directiva, los colaboradores, los proveedores y los socios empresariales, reforzando el compromiso formal con los estándares éticos de la organización desde el inicio del vínculo.

Durante el periodo reportado, no se realizaron suscripciones de acuerdos de cumplimiento con posterioridad al inicio de la relación laboral o comercial para ninguno de estos grupos.

En materia de capacitación, Ban100 contó con planes dirigidos a los colaboradores, orientados a sensibilizar e interiorizar los contenidos de los códigos y políticas de ética y conducta. Estos planes buscaron fortalecer la cultura ética y el cumplimiento de los lineamientos internos en el desarrollo de las actividades diarias.

Asimismo, la entidad dispuso de líneas de consulta para asesorar sobre la aplicación de los códigos y políticas de ética y conducta, las cuales estuvieron disponibles para los miembros de la Junta Directiva, los colaboradores, los proveedores y los socios empresariales. De igual forma, estos grupos tuvieron acceso a un canal de denuncias para reportar cualquier tipo de

irregularidad relacionada con temas éticos o de conducta, garantizando un mecanismo confiable para la gestión de estas situaciones.

2.2.11 Riesgo de ciberseguridad, seguridad de la información y privacidad

Privacidad y ciberseguridad

Durante 2025, Ban100 consolidó su compromiso con la protección de la información, la ciberseguridad y el desarrollo seguro de aplicaciones, implementando políticas innovadoras y fortaleciendo sus controles tecnológicos. A continuación, se presentan los principales logros:

1. Desarrollo seguro de aplicaciones

- Certificación y pruebas: alcanzamos un 96% de avance en certificación de aplicaciones, resolviendo bloqueantes y ejecutando pruebas QA y UAT para asegurar funcionalidad y seguridad.
- Liberación de componentes: se completó el 100% de liberación en producción para el proyecto de migración Oracle, asegurando estabilidad y compatibilidad.

2. Seguridad en redes y conectividad

- WiFi seguro: implementación de controles de seguridad en todas las sedes para mejorar conectividad y proteger la operación.



- Solución NAC: integración de Network Access Control en conexiones inalámbricas, garantizando que solo dispositivos autorizados accedan a la red.

3. Nuevas políticas estratégicas

- Política de Borrado Seguro: establece procedimientos certificados para la eliminación definitiva de información sensible en dispositivos y sistemas, evitando su recuperación.
- Política de Reuniones Virtuales: define controles para proteger la información en entornos virtuales, incluyendo autenticación previa, cifrado de comunicaciones, restricción de grabaciones no autorizadas y uso exclusivo de plataformas aprobadas.
- Política de Uso Adecuado de Internet: regula la navegación segura, prohibiendo acciones ilegales, divulgación no autorizada y uso indebido de información.

4. Fortalecimiento de la seguridad operativa

- Gestión de vulnerabilidades: implementación del proceso MN-ARI-SIC-016 para identificar, priorizar y remediar vulnerabilidades en infraestructura y aplicaciones.
- Auditorías y pruebas de penetración: ejecución periódica de *ethical hacking* y auditorías internas para mitigar riesgos.
- Herramientas avanzadas:
 - * Antivirus y antimalware en todos los equipos.
 - * XDR (*Extended Detection and Response*) para visibilidad y respuesta rápida.
 - * Sophos Email Security para bloqueo de amenazas en correo electrónico.

5. Resultados en Gestión de Vulnerabilidades (Q4 2024)

- Severidad 5: no se presentan.
- Severidad 4: no se presentan.
- Severidad 3: 11 vulnerabilidades, 3 faltan por remediar.
- Severidad 2: 67 vulnerabilidades, 2 faltan por remediar.
- Severidad 1: no se presentan.

Estas acciones permitieron:

- Reducir riesgos tecnológicos y operativos, garantizando la continuidad del negocio.
- Fortalecer la confianza de clientes y reguladores, cumpliendo con normativas nacionales e internacionales.
- Asegurar la resiliencia organizacional frente a

ciberamenazas y vulnerabilidades emergentes.

Gobernanza en ciberseguridad

- Actualizamos y publicamos el marco principal del SGSI: la [1-GR-SI-PO-011 Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad](#) se reforzó con el catálogo de políticas complementarias (cloud, desarrollo seguro, WLAN, usuarios y claves, internet, *malware*, acceso remoto, gestión de vulnerabilidades, relación con proveedores, medios removibles, configuración de equipos, tratamiento de información, etc.). Se confirmó su publicación en la intranet y SharePoint a final de año.
- Fortalecimos identidad y acceso con la [GR-SI-PO-003 Política de uso de usuario y claves](#) (Versión 3), ampliando estándar de creación de claves, responsabilidades y procedimientos de creación/gestión de usuarios.
- Endurecimos la navegación corporativa con la [GR-SI-PO-006 Política para el uso adecuado del internet](#) y un plan de evidencias (reglas por grupos, dominios de confianza en Teams, excepciones, etc.).
- Actualizamos seguridad inalámbrica (WLAN): nueva [GR-SI-PO-010 Política de seguridad red WLAN.docx](#) con controles alineados a ISO/IEC 27001/27002 y IEEE 802.11i, perfiles de portal cautivo y segmentación por VLAN; se definió rotación de contraseñas y operación de SSIDs diferenciados.
- Acceso remoto más seguro: actualización de la [GR-SI-PO-009 Política de acceso remoto](#) y ajuste operativo hacia modelos ZTNA/NAC en reemplazo de verificaciones manuales.
- Endurecimiento anti-malware: actualización de la [GR-SI-PO-002 Política de protección contra software malicioso](#) con nuevas definiciones y controles operativos (XDR/SOC), más lineamientos sobre administrador local, *backup* y parchado.
- Desarrollo y nube seguros: actualizaciones de [GR-SI-PO-007 Política desarrollo seguro de aplicaciones](#) (alineada con ISO 27001 A.14.2.1) y publicación de [GR-SI-PO-008 Política de Seguridad Computación en la Nube](#), validadas con Infraestructura.
- Gestión de vulnerabilidades formalizada: publicación y ciclo de trabajo de la [GR-SI-MN-004 Política Gestión de vulnerabilidades.docx](#), con priorización basada en CVE + riesgo de materialización, sesiones quincenales y actas; se reportaron avances y remediaciones trimestrales.

- Ajuste de indicadores/apetito de riesgo: se aprobó modificar el indicador “Promedio de vulnerabilidades críticas y altas por activo que soporta canales/procesos misionales” vía acta de Junta; la actualización se canalizó en la política de seguridad de la información y ciberseguridad y manuales relacionados.
- Operación y automatización (SOC/SOAR): fortalecimos la capacidad de bloqueo automático de IPs maliciosas con *playbooks* de XSOAR y avanzamos en PoCs de NGFW/SASE y protección de marca.
- Gobierno de proveedores: estructuramos criterios y validaciones (matrices, políticas, pruebas, roles y privilegios), privilegiando proveedores con mejores evidencias y cerrando brechas de terceros
- Concientización y evidencia de capacitación: cápsulas mensuales, inducciones y seguimiento 2025 con soportes para revisoría, reforzando cultura de ciberseguridad.

Seguridad de la Información

FN-CB-230a.1; FN-CF-230a.1

Durante el año 2025 no se presentaron filtraciones de datos de nuestros clientes en ninguno de los productos que maneja y ofrece el Banco, manteniendo la tendencia de 2024.

Se reforzaron los controles con:

- Cumplimiento estricto de estándares PCI DSS y políticas internas.
- Monitoreo avanzado en la web, *darkweb* y *deepweb* con nuestra solución de Brand Protección para detectar exposición de BINs y datos sensibles.
- Programa de gestión de vulnerabilidades y pruebas de penetración periódicas.

Por otro lado, presentamos 52 incidentes de disponibilidad de aplicaciones internas; 3 eventos de riesgo operativo referentes a vulnerabilidades detectadas en navegación y procedimientos de gestión de accesos, ninguna afectando la integridad, disponibilidad ni confidencialidad de los datos corporativos ni de clientes.

De los eventos reportados anteriormente ninguno involucra compromiso de datos personales. Además, ninguno involucró exposición de datos, ni información de clientes que implicará riesgo reputacional, ni legal, ni regulatorio ni tampoco hubo clientes afectados. En este sentido, no hubo compromiso de la información ni riesgos financieros que involucraran multas ni incumplimiento de normatividad.

Fraudes relacionados con tarjetas

FN-CF-230a.2

Durante el año 2025 se presentaron 298 transacciones fraudulentas que el cliente reconoció no haber realizado, por un total de \$37.709.230, afectando a 87 clientes.

Detalle por tipo de operación

- Venta presente: 109 transacciones, 15 clientes, \$26.891.753.
- Venta no presente: 189 transacciones, 72 clientes, \$10.817.477.

Características y mejoras

- El banco no contabilizó ningún valor al PYG, todos se recuperaron vía contracargos con los bancos adquirentes.
- Para los nuevos BIN emitidos, se cumple con las exigencias de la franquicia VISA: números aleatorios, fechas de vencimiento diferentes por lotes y números truncados en sistemas.
- Estrategia integral de control de fraude:
 - * Validación biométrica en onboarding para tarjetas, cuentas de ahorro y libranza.
 - * Monitoreo de transacciones 24/7 en tarjetas débito y crédito.

Modelo de reglas en tiempo real y alertas SMS para todas las operaciones.

Riesgos de seguridad de la información

FN-CF-230a.3

Disponemos de un marco para identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad, asegurando la protección de los activos críticos y el cumplimiento normativo.

Este marco aplica a todos los procesos, sistemas y activos de información del banco, incluyendo riesgos operativos, financieros, reputacionales y legales.

Además, contamos con una metodología definida en documentos como [GR-SI-MN-010 Metodología para la gestión de riesgos de seguridad de la información](#) y [DE-ARI-SIC-006 Metodología para la gestión de riesgos de seguridad de la información](#). Esta metodología tiene como objetivo identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad, alineada con buenas prácticas internacionales (ISO 27005 y Magerit).

Dentro de la metodología se identifican los siguientes ámbitos que pueden verse afectados por los riesgos:

- Operación.
- Financiero.
- Imagen / Reputación.
- Legal / Normativo.

El marco de gestión del riesgo de seguridad de la información establece un enfoque integral y sistemático para proteger los activos de información y los datos personales, alineado con el gobierno corporativo y el sistema integral de administración de riesgos. Este marco se basa en buenas prácticas internacionales y define criterios homogéneos para identificar y priorizar los riesgos que puedan afectar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, considerando procesos, tecnologías, personas y terceros.

La metodología contempla la identificación de riesgos en una matriz transversal, su análisis y evaluación con base en impacto y probabilidad, la definición de controles y planes de acción, y un monitoreo continuo mediante indicadores, seguimiento a incidentes y revisiones periódicas. De esta manera, la organización asegura que los riesgos de seguridad de la información y protección de datos se mantengan dentro de niveles aceptables, se gestionen de forma consistente y se ajusten oportunamente ante cambios regulatorios, tecnológicos u operativos.

2.2.12. Compromisos

Agilidad en desembolsos

Para garantizar la agilidad en los desembolsos, se ejecutaron acciones orientadas a optimizar los tiempos de respuesta en todo el ciclo de originación. Estas incluyeron la automatización de validaciones críticas, la



integración con fuentes externas para consultas en tiempo real y la socialización de errores recurrentes para reducir reprocesos. Adicionalmente, se mantuvo el monitoreo mediante tableros de control, lo que permitió identificar puntos críticos en el flujo y tomar decisiones inmediatas, asegurando que el tiempo promedio de aprobación y desembolso se mantuviera dentro de los estándares definidos y mejorara la experiencia del cliente.

En 2026 se mantendrá un seguimiento y control mensual con la alta gerencia a través de los distintos Comités, donde se revisan los principales indicadores de desempeño:

- Reprocesos: mantener un porcentaje inferior al 10%.
- Tiempo de respuesta: garantizar un promedio menor a 24 horas.

Estos espacios aseguran la toma de decisiones informadas, el seguimiento a compromisos y la mejora continua en la eficiencia operativa alineada a riesgos controlados.

Enfoque de la originación en población adulta mayor

Durante 2025, en Ban100 mantuvimos el compromiso de orientar nuestras políticas de originación hacia la base de la población, con un énfasis especial en los adultos mayores, en línea con el enfoque de la *silver economy*. En este periodo, fortalecimos dichas políticas con el propósito de atender a este segmento de manera responsable, promoviendo el acceso al crédito y ofreciendo segundas oportunidades a clientes que han sido históricamente excluidos del sistema financiero.

Este enfoque permitió avanzar en una originación más inclusiva, sin perder de vista los criterios de prudencia financiera y la adecuada gestión del riesgo. De cara a 2026, reafirmamos nuestro compromiso de mantener el foco de la originación en la población adulta mayor, asegurando que esta estrategia continúe desarrollándose bajo un equilibrio adecuado entre riesgo y rentabilidad, en coherencia con los objetivos estratégicos y la sostenibilidad financiera de la organización.

Ética, anticorrupción y relacionamiento con proveedores

Durante 2025, en Ban100 desarrollamos distintas acciones orientadas al fortalecimiento de la ética, la

transparencia y el control en nuestras operaciones, así como al cumplimiento de los compromisos definidos para el periodo.

En relación con el seguimiento a las operaciones con proveedores, se ejecutó el plan anual conforme a las políticas del Banco, asegurando el cumplimiento de los lineamientos internos aplicables y fortaleciendo los controles en esta materia.

En cuanto a la capacitación anual en temas de corrupción, durante 2025 se ejecutó el programa de capacitación dirigido a todos los funcionarios de la entidad, contribuyendo a reforzar el conocimiento y la sensibilización frente a los riesgos asociados a prácticas indebidas.

Respecto a la capacitación anual en temas de ética, esta no fue desarrollada por el área de Cumplimiento, al no corresponder a su ámbito de competencia.

Adicionalmente, se implementó un plan de envío de comunicaciones mensuales de sensibilización en temas de anticorrupción, el cual se ejecutó hasta el mes de septiembre de 2025. Posteriormente, estas acciones no continuaron por solicitud de la Presidencia.

Finalmente, durante 2025 no se realizó la capacitación anual en temas de anticorrupción dirigida a los miembros de la Junta Directiva, quedando este aspecto pendiente de desarrollo.

Seguridad de la información y ciberseguridad

En 2025 mantuvimos los indicadores de riesgo dentro del apetito definido, apoyado en monitoreo continuo, reglas en tiempo real y alertas operativas, y avanzó en la optimización de controles en canales digitales, así como en la realización de pruebas de penetración y escaneos de vulnerabilidades semestrales. Asimismo, se actualizaron y aprobaron las políticas de seguridad de la información y ciberseguridad, y se fortaleció el uso de herramientas tecnológicas mediante la integración de tableros de control para el análisis predictivo y la correlación de eventos.

De cara a 2026, el Banco se compromete a reforzar la validación biométrica en los procesos de onboarding y autenticación, optimizar la respuesta ante incidentes con herramientas avanzadas, gestionar riesgos emergentes asociados a nuevas tecnologías y consolidar métricas de inteligencia de amenazas y correlación de eventos para fortalecer la gestión de la seguridad de la información.





03

Negocio
sostenible

La gestión sostenible de Ban100 se fundamenta en un modelo de negocio que integra la solidez financiera, la cercanía con los clientes, la eficiencia operativa, y el uso estratégico de la tecnología como ejes para la generación de valor a largo plazo. En un entorno financiero caracterizado por la volatilidad macroeconómica, la transformación digital y la evolución de las expectativas de los grupos de interés, el Banco ha fortalecido su capacidad para responder de manera responsable y consistente a los desafíos del mercado.

3.1 Resultados financieros

3.1.1 Entorno económico colombiano

Durante 2025, el sector financiero colombiano continuó operando en un entorno macroeconómico retador, caracterizado por la recuperación gradual de la actividad económica, pero con presiones persistentes sobre la rentabilidad y la calidad de los activos. Si bien el contexto mostró una mayor estabilidad frente a años anteriores, la normalización del desempeño del sistema financiero fue parcial y heterogénea entre segmentos.

La inflación cerró el año en 5,1%, ligeramente por debajo del cierre de 2024, aunque aún por fuera del rango meta del Banco de la República (2% a 4%). Por su parte, el crecimiento del PIB se ubicó entre 2,7% y 2,8%, impulsado principalmente por el consumo de los hogares y el gasto público, en un escenario donde la inversión privada continuó mostrando rezagos. Esta combinación de factores limitó la velocidad de recuperación de la demanda de crédito y mantuvo presiones sobre el entorno operativo de las entidades financieras.

En materia de política monetaria, el Banco de la República redujo gradualmente su tasa de intervención, que cerró en 9,25% para el 2025. Si bien este ajuste contribuyó a una recuperación moderada en los volúmenes de originación de cartera, especialmente en algunos segmentos de consumo y comercial, el rezago propio del ciclo económico y la recuperación desigual entre sectores continuaron incidiendo en la calidad de la cartera, manteniendo elevados los niveles de deterioro y los costos de riesgo del sistema.

El entorno regulatorio tuvo un papel relevante durante el periodo. En 2025 se acentuaron los efectos de la modificación en la metodología de cálculo de la tasa de interés de usura para las modalidades de consumo y ordinario. A lo largo del año, la tasa de usura presentó una tendencia descendente respecto a 2024 y cerró diciembre en 25,02% efectivo anual, por debajo de los niveles superiores al 34% registrados en años anteriores.

Esta evolución redujo el margen de maniobra en el pricing de los productos de crédito, especialmente en segmentos de mayor riesgo, donde las tasas permitidas se ajustaron en función de los costos financieros, operativos y de provisiones. Como consecuencia, se mantuvo el riesgo de una afectación en los niveles de bancarización, dado que las restricciones regulatorias reducen el universo de clientes elegibles para crédito formal, especialmente en los segmentos de menores ingresos y mayor riesgo crediticio.

Este contexto planteó desafíos adicionales para las entidades con enfoques de inclusión financiera y atención a poblaciones tradicionalmente subatendidas a buscar soluciones innovadoras y fortalecer sus estrategias para ampliar el acceso a servicios financieros. Ante el estrechamiento de los márgenes de intermediación, durante 2025 las entidades financieras reforzaron estrategias orientadas a mejorar la eficiencia operativa, destacándose la migración hacia canales digitales, la automatización de procesos y la búsqueda de economías de escala.

De manera complementaria, se observó un fortalecimiento de estrategias de generación de ingresos no financieros, particularmente a través del cobro de comisiones asociadas a productos del activo y del pasivo, como mecanismo para compensar la presión sobre los ingresos financieros. Adicionalmente, con el fin de sostener la colocación de crédito en segmentos de mayor riesgo, varias entidades incorporaron esquemas de mitigación como garantías, fianzas u otros mecanismos de cobertura, permitiendo mantener niveles relevantes de acceso al crédito formal bajo las condiciones regulatorias y de mercado vigentes.

Este entorno macroeconómico y regulatorio configuró un escenario de alta exigencia para la gestión financiera de las entidades durante 2025, en el cual la disciplina en la administración del riesgo, la eficiencia operativa y la integración de criterios de sostenibilidad en el modelo de negocio se consolidaron como factores clave para la resiliencia y el desempeño financiero.

3.1.2 Resultados de los Estados Financieros

FN-CB-000.B

En un entorno económico y regulatorio retador, Ban100 logró un crecimiento sostenido en los principales indicadores financieros durante el 2025. El activo total del Banco registró un incremento de \$157.731 millones (+5,9%) frente a 2024, explicado principalmente por la estrategia de crecimiento de la cartera de libranza en balance, el fortalecimiento de los procesos de titularización y una gestión prudente de la liquidez.

Por su parte, el pasivo creció \$142.535 millones (+5,8%), impulsado por el aumento de los depósitos

del público y las obligaciones financieras, reflejando un desempeño positivo de las estrategias de captación en un entorno de alta competencia. En 2025, consolidamos nuestra estrategia de reactivación en la colocación de créditos de libranza, apalancada en el fortalecimiento de la estructura de fondeo mediante el aumento de los depósitos del público y la ampliación de los procesos de titularización. Gracias a esto, el Banco alcanzó un récord anual de desembolsos de \$1,096 billones, concentrados principalmente en pensionados y empleados del sector público, que son el eje estratégico del modelo de negocio por su estabilidad, bajo nivel de riesgo y su alineación con los objetivos de crecimiento sostenible.



Figura 6. Evolución del activo y pasivo (cifras en millones de pesos)

Por otro lado, el saldo de la cartera bruta de créditos en balance alcanzó \$1.799.184 millones. La cartera de consumo representó el 97,3% del total, concentrándose principalmente en la modalidad de libranza, que ascendió a \$1.714.737 millones y cuya composición está altamente enfocada en clientes pensionados (95% del portafolio). El microcrédito representó el 0,5% (\$8.845 millones) y la cartera comercial el 2,3% (\$40.104 millones), principalmente en el segmento pyme.

En línea con lo anterior, el portafolio de cartera titulizada alcanzó \$554.251 millones, registrando un crecimiento del 58,5% frente a 2024, lo que evidencia el fortalecimiento de esta herramienta como mecanismo de gestión del balance y optimización del uso de capital.

Considerando de manera conjunta la cartera de libranza en balance y la cartera administrada a través de titularizaciones, este portafolio alcanzó un saldo total

de \$2,269 billones, lo que representa un crecimiento del 15,7% frente a 2024. Este resultado responde a una estrategia clara de foco en el producto libranza,

acompañada del desarrollo de una estructura operativa y financiera sostenible que permite soportar una senda de crecimiento del activo a doble dígito.

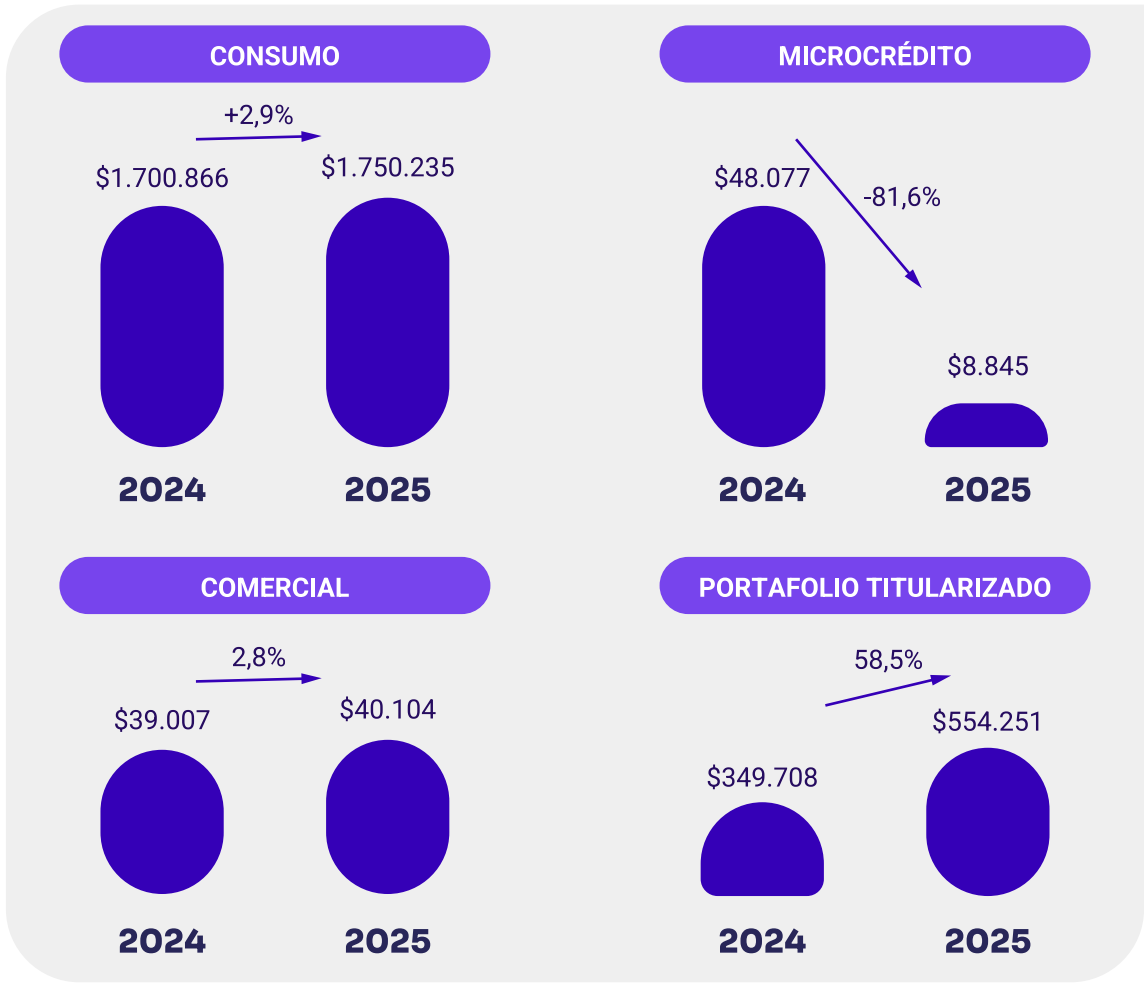


Figura 7 Evolución cartera por producto

En cuanto al pasivo, durante 2025 continuó destacándose el buen desempeño de las fuerzas comerciales de captación, lo que permitió alcanzar un saldo total de \$2.266.020 millones al cierre del año con un crecimiento del 3,6% frente al año anterior, pese al entorno competitivo y a la menor reducción en las tasas de mercado en comparación con años previos. Esta dinámica respondió a las decisiones de política monetaria del Banco de la República, que mantuvieron una postura prudente frente a la inflación.

No obstante, Ban100 logró mejorar de manera significativa su estructura de costos financieros, reduciendo en más de 220 puntos básicos la tasa implícita de costo de los depósitos con clientes y disminuyendo en un 15,4% el gasto por intereses durante el año. En paralelo, el ajuste en las estrategias de *pricing* de los neobancos hizo que los CDT de largo plazo recuperaran atractivo dentro del mercado.

Adicionalmente, el Banco continuó fortaleciendo su estrategia de financiamiento a través de procesos de titularización, lo que permitió sostener el crecimiento del activo administrado sin afectar el indicador de solvencia. Durante 2025 se realizaron nuevos tramos de titularización de cartera de libranza por \$390.000 millones.

En este contexto, los depósitos con clientes alcanzaron los \$2,333 billones, creciendo un 5,0% frente a 2024, lo que reafirma la capacidad del Banco para captar recursos del público en un entorno altamente competitivo. De manera complementaria, Ban100 se consolidó como un referente del mercado en procesos de titularización, logrando nuevos tramos por \$390.000 millones a través de tres programas durante el año, fortaleciendo la diversificación de fuentes de fondeo y la gestión eficiente del balance.

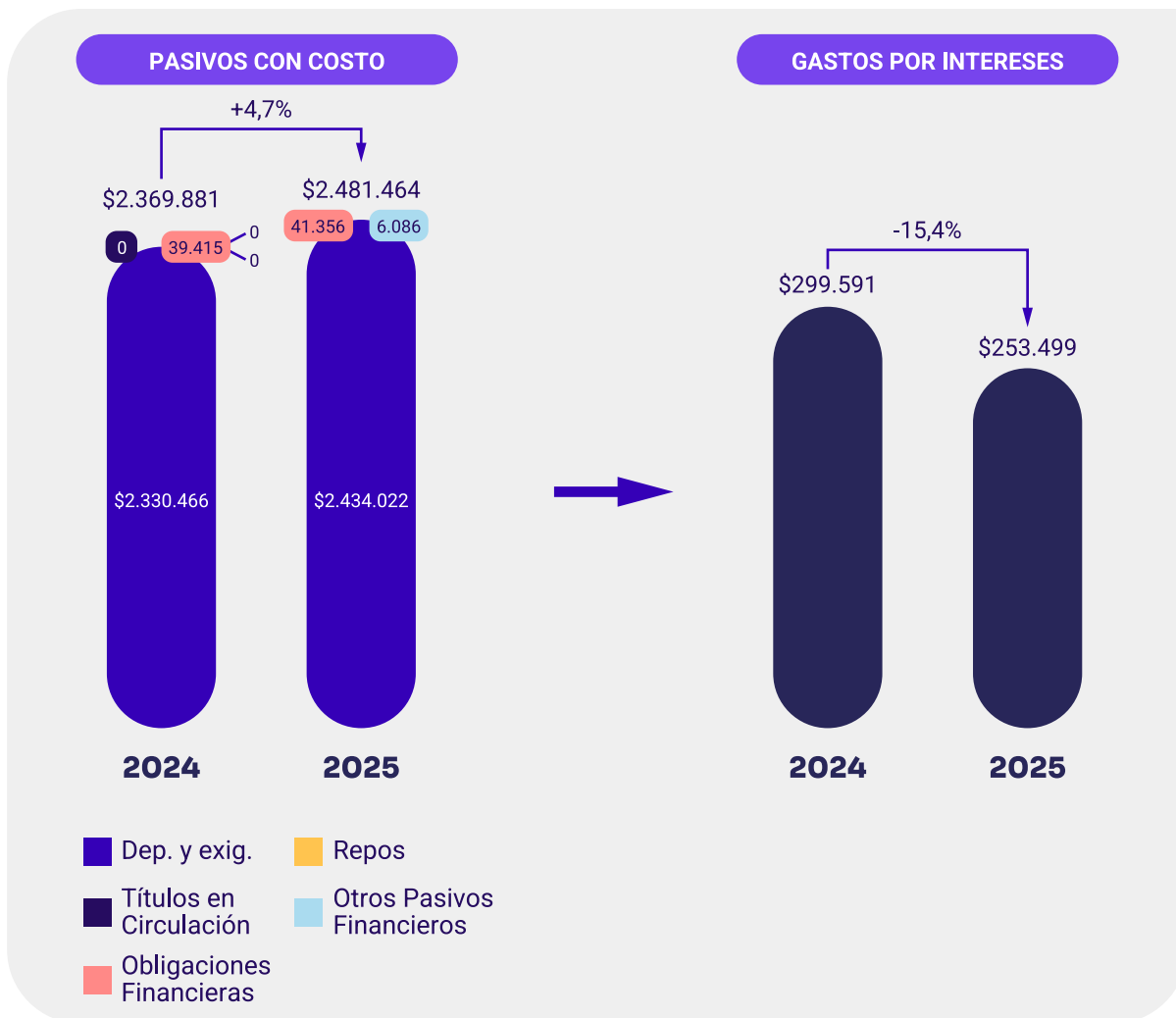


Figura 8. Evolución fuentes y costo de financiación

En términos de eficiencia operativa, los gastos operacionales presentaron una reducción del 6,5%, explicada principalmente por optimizaciones con proveedores, la captura de eficiencias operativas y el hecho de que en 2024 se concentraron gastos asociados a proyectos de digitalización y estabilización de procesos.

Como resultado, el indicador de eficiencia se ubicó en 4,72%, registrando una mejora de 68 puntos básicos frente a 2024, lo que consolida la estrategia de control de costos y optimización operativa del Banco.



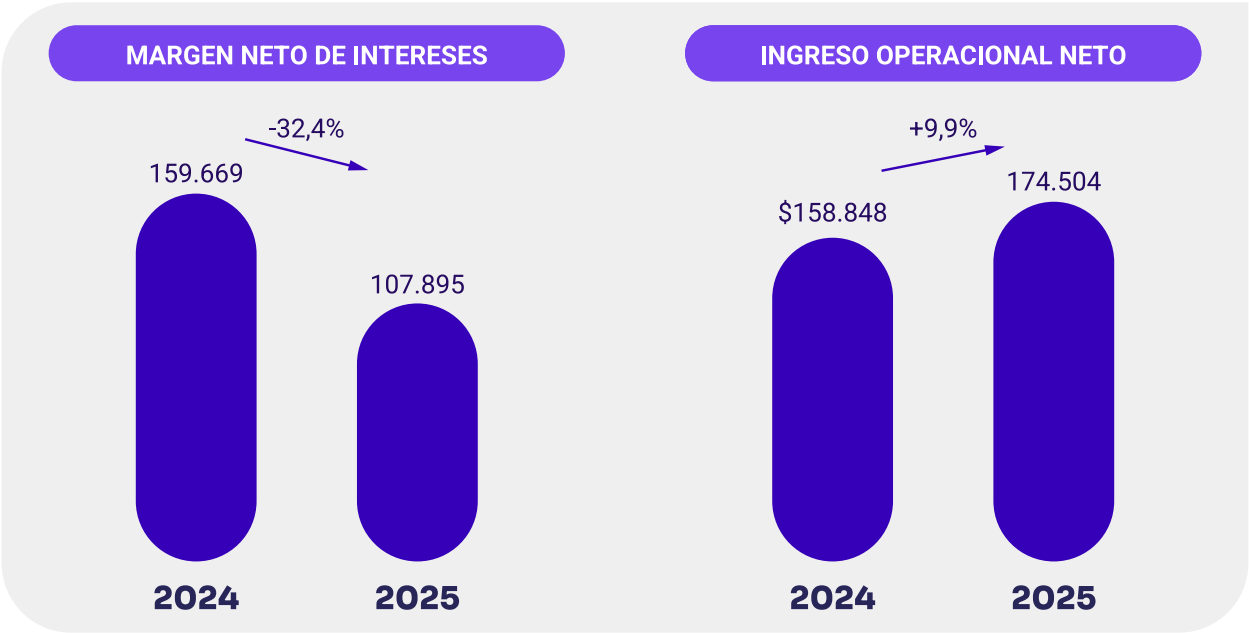
* Indicador de eficiencia = (gastos personal y operacionales / activo total).

Figura 9. Gastos operacionales sin costos de adquisición (cifras en millones de pesos)

El margen neto de intereses (NIM por sus siglas en inglés) presentó una disminución del 32,4%, pasando de \$159.669 millones en 2024 a \$107.895 millones en 2025, como resultado del reprecio del portafolio de cartera en tasa variable y de la reducción sostenida de la tasa de usura. Por su parte, el portafolio de CDT se fue repreciando de manera gradual conforme a los

vencimientos, a una velocidad menor, en línea con el comportamiento de las tasas de referencia y las condiciones de mercado.

En contraste, el ingreso operacional neto mostró un crecimiento, pasando de \$158.848 millones a \$174.504 millones, reflejando una mayor generación de ingresos complementarios y comisiones.



La utilidad antes de impuestos incrementó de \$10.448 millones a \$35.813 millones, impulsada por el mayor volumen de desembolsos en libranza, el aumento en la generación de comisiones, una menor necesidad de deterioro de cartera y la reducción de los gastos operacionales.

Finalmente, la utilidad neta del ejercicio cerró en \$18.460 millones, reflejando la combinación entre el crecimiento de los portafolios de cartera en balance y administrada, la captura de eficiencias operativas y una mejora en la calidad de la cartera, en un entorno financiero desafiante.

3.1.3 Integración de la sostenibilidad en el desempeño financiero

GRI 203-2

La sostenibilidad se integra de manera transversal en la estrategia de nuestro negocio, constituyéndose en un habilitador del desempeño económico y de la creación de valor a largo plazo. El modelo del Banco se basa en una especialización clara en el producto de li-

branza, orientado a segmentos de clientes como pensionados y empleados del sector público, así como poblaciones ubicadas en regiones donde el acceso a una oferta financiera formal es limitado.

Este enfoque permite a Ban100 ampliar la inclusión financiera y contribuir a la formalización del crédito, ofreciendo condiciones competitivas, procesos ágiles y una alternativa segura frente a los prestamistas informales. Al mismo tiempo, el Banco define un esquema de pricing diferencial que incorpora de manera explícita la gestión del riesgo de crédito, los costos operativos y la sostenibilidad del modelo, asegurando la viabilidad financiera del negocio en el mediano y largo plazo.

El mercado de libranza presenta un potencial estructural de crecimiento, particularmente en el segmento de pensionados, impulsado por el aumento del número de afiliados al régimen privado y los cambios derivados de la reforma pensional. Este contexto refuerza la sostenibilidad del modelo de Ban100, al tratarse de un segmento con características de riesgo y comportamiento que permiten una gestión prudente del portafolio y una planeación financiera de largo plazo.



Desde la perspectiva de fondeo, las decisiones financieras del Banco buscan un equilibrio entre competitividad, eficiencia y sostenibilidad. Ban100 compete en un entorno donde convergen bancos pequeños y medianos, compañías de financiamiento y cooperativas, lo que exige una gestión activa de tasas, costos financieros y fuentes de fondeo. En este escenario, la estrategia de titularizaciones se ha consolidado como un mecanismo clave para fortalecer la liquidez, optimizar el uso de capital y sostener el crecimiento del activo sin presionar los indicadores de solvencia.

Nuestro esquema ha permitido ampliar la capacidad de originación de créditos, mejorar la rentabilidad de los portafolios administrados y generar una marginación adicional, contribuyendo de manera directa al desempeño económico del Banco. De forma indirecta, las titularizaciones facilitan el acceso al crédito formal para los segmentos atendidos, ampliando el alcance de la oferta financiera y fortaleciendo la bancarización en distintas regiones del país.

En términos de impacto económico indirecto, nuestra estrategia de crédito contribuye positivamente al acceso a financiamiento para hogares y personas que utilizan estos recursos para atender necesidades de consumo básico, mejoras de vivienda, educación, emprendimiento y reorganización de deudas. De esta manera, el modelo de negocio se alinea con objetivos sociales como la reducción de la pobreza, la igualdad de género y la promoción del trabajo decente y el crecimiento económico, reconociendo que una parte significativa de los clientes destina los recursos obtenidos a actividades que fortalecen su estabilidad económica y bienestar.

En este contexto, el financiamiento otorgado por el Banco se considera alineado con productos financieros que buscan la sostenibilidad, en la medida en que está orientado a segmentos con menor acceso a la banca tradicional e incentiva la generación de impactos sociales positivos sin comprometer la solidez financiera de la entidad.

Valor económico generado y distribuido

GRI 201-1

La integración entre sostenibilidad y desempeño financiero se refleja de manera tangible en la generación y distribución del valor económico. Durante 2025, Ban100 generó un valor económico directo por \$431.695 millones, evidenciando la capacidad del modelo de negocio para crear ingresos de forma consistente en un entorno financiero retador.

De este valor, \$413.235 millones fueron distribuidos a través de costos operacionales, salarios y beneficios a los colaboradores, pagos a proveedores de capital, contribuciones al Estado e inversiones en la comunidad, lo que pone de manifiesto el rol del Banco como dinamizador de valor para sus principales grupos de interés y su contribución al desarrollo económico en los territorios donde opera.

El valor económico retenido ascendió a \$18.460 millones, reflejando un balance adecuado entre la distribución de recursos y la consolidación financiera del Banco. Este resultado fortalece nuestra capacidad para reinvertir en el crecimiento del negocio, robustecer su estructura patrimonial y sostener una estrategia de largo plazo orientada a la inclusión financiera, la estabilidad operativa y la generación de valor responsable en el tiempo.



Figura 11. Valor económico generado

3.1.4 Estrategia financiera

Nuestra estrategia para este periodo se enfocó en preservar la solidez financiera del Banco, asegurar la liquidez necesaria para soportar el crecimiento del activo y optimizar el uso del capital, manteniendo una adecuada gestión de riesgos y alineando las decisiones financieras con los objetivos de sostenibilidad.

Gestión de solvencia y liquidez

Mantenemos como prioridad el cumplimiento y fortalecimiento de los indicadores de solvencia y liquidez, asegurando niveles consistentes con los límites regulatorios y con los estándares del mercado para enti-

dades de tamaño y perfil comparable. En el caso de la solvencia, si bien el mínimo regulatorio exigido es del 10,5%, el sistema financiero colombiano presenta indicadores promedio cercanos al 16% a nivel individual, lo que establece expectativas de mercado entre el 13% y el 14% para entidades como Ban100.

Este año, el Banco logró mantener una posición de solvencia sólida, cerrando con un indicador del 13,08%, resultado de la generación de patrimonio orgánico a través de utilidades, el crecimiento controlado de los activos ponderados por nivel de riesgo y el uso estratégico de mecanismos fuera de balance, como las titularizaciones. Esta combinación permitió sostener el crecimiento del negocio sin presionar de manera excesiva el capital regulatorio.

En cuanto a la liquidez, la gestión se realiza principalmente a través del Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL) a 30 días, cuyo mínimo regulatorio es del 100%. Al cierre de 2025, el IRL del Banco se ubicó en 184,4%, reflejando una estrategia conservadora en la administración de los excedentes de liquidez y una adecuada capacidad para atender las obligaciones de corto plazo.

De cara a 2026, se espera que el indicador de solvencia se mantenga en un rango entre el 13% y el 14%, soportado en la generación recurrente de utilidades y el crecimiento gradual de los activos ponderados por riesgo. En el caso del IRL, se estima que cierre el año por encima del 180%, con posibles volatilidades asociadas a concentraciones de vencimientos e incrementos en los desembolsos, manteniéndose en todo momento por encima del umbral interno de alerta del 150%.

Titularizaciones y venta de cartera

Las titularizaciones de cartera constituyen otro pilar central de nuestra estrategia financiera, al permitirnos ampliar la capacidad de originación de nuevos créditos sin comprometer los niveles de solvencia ni requerir incrementos adicionales de capital. A través de estos procesos, el Banco transforma activos en liquidez, generando mayor capacidad para la colocación de cartera productiva y optimizando la rentabilidad del balance.

El principal indicador de seguimiento de esta estrategia es el volumen del portafolio titularizado, en tanto este se traduce directamente en recursos disponibles para la originación de nueva cartera. En 2025, Ban100 realizó nuevos tramos de titularización por \$390.000

millones, consolidando esta herramienta como un mecanismo estructural de financiamiento. Para 2026, se proyecta la realización de nuevos tramos por aproximadamente \$300.000 millones, en línea con las expectativas de crecimiento del negocio.

Esta estrategia ha permitido que el Banco fortalezca su posición en el mercado de libranza, manteniendo un crecimiento sostenido del activo administrado, diversificando las fuentes de fondeo y preservando la estabilidad financiera en un entorno de estrechamiento de márgenes y alta competencia.

Titularización social

En coherencia con nuestro enfoque de sostenibilidad, hemos incorporado esquemas de titularización social, mediante los cuales los recursos obtenidos se destinan de manera exclusiva a la adquisición de créditos de libranza con connotación social. Estos créditos cumplen criterios de elegibilidad definidos y están orientados a poblaciones que contribuyen al logro de objetivos sociales, particularmente aquellos asociados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 1, 5 y 8 de la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

Bajo este modelo, y a pesar de no actuar como emisor de los títulos, los procesos de titularización permiten refinanciar activos subyacentes previamente originados por el Banco, garantizando que los recursos captados se asignen de forma íntegra y exclusiva a créditos de libranza dirigidos a poblaciones específicas, como pensionados, en su mayoría mayores de 60 años, y personas pertenecientes a los estratos socioeconómicos 2 y 3, considerados poblaciones vulnerables desde una perspectiva de inclusión financiera.

El proceso de evaluación, selección y seguimiento de los activos subyacentes se realiza bajo criterios definidos y con la participación de áreas especializadas, así como con el acompañamiento de asesores externos en materia ASG. Los recursos captados se gestionan a través de vehículos de propósito especial, garantizando su segregación y trazabilidad, y son objeto de verificación por parte de auditorías externas.



Durante el periodo, se realizaron dos tramos de emisión bajo este programa, uno en diciembre de 2024 por \$48.000 millones y otro en septiembre de 2025 por \$30.000 millones. Estas emisiones recibieron calificaciones crediticias favorables por parte de Fitch Ratings y una opinión externa positiva de Sustainable Fitch, que calificó la alineación de la transacción con los Principios de Bonos Sociales de ICMA como “Excelente”, destacando su contribución a la inclusión financiera, la igualdad de género y el crecimiento económico.

3.1.5 Evolución previsible

Ban100 proyecta la continuidad de su estrategia de crecimiento en el mercado de libranza, con foco en los segmentos de pensionados y empleados del sector público, donde ha consolidado una oferta diferencial

que le permite seguir incrementando su participación de mercado. Esta estrategia se apoya en un conocimiento profundo del segmento, una estructura operativa especializada y una propuesta de valor orientada a atender poblaciones que no siempre son priorizadas por la banca tradicional.

En materia de fondeo, el Banco continuará financiando su crecimiento en balance principalmente a través de depósitos a término (CDT) y cuentas de ahorro, manteniendo una oferta competitiva y rentable para los ahorradores. De manera complementaria, Ban100 seguirá desarrollando su estrategia de emisiones de titularizaciones de cartera de libranza, que permiten ampliar los volúmenes de originación, incrementar el saldo de cartera administrada y optimizar el uso del capital. Esta estructura de administración de activos se consolida como una fortaleza financiera y opera-



contexto seguirá presionando la rentabilidad del negocio, llevando a Ban100 a profundizar sus esfuerzos en eficiencia operativa y a explorar nuevas fuentes de generación de ingresos complementarios que permitan acercarse de manera gradual a los niveles de rentabilidad promedio del sistema financiero.

En el corto y mediano plazo, el plan de negocios del Banco prioriza la profundización de su presencia en regiones del país donde la banca tradicional no despliega una oferta comercial robusta, posicionando a Ban100 como un aliado financiero para el logro de metas personales y familiares de sus clientes. De manera paralela, se continuará fortaleciendo la experiencia del cliente en productos de captación, consolidando la confianza, la cercanía y la fidelización de los ahorradores.

En materia de riesgo, el costo de crédito seguirá siendo un factor relevante de seguimiento, aun cuando el Banco opera en segmentos de riesgo controlado. El aumento en la aplicación de regímenes de insolvencia para personas naturales ha llevado a Ban100 a avanzar en procesos de recalibración de sus modelos de riesgo, con el objetivo de mitigar la materialización de este tipo de eventos. Adicionalmente, se mantendrá un monitoreo permanente sobre nuevas tipologías de fraude, articulando esfuerzos con el sector para fortalecer los controles y proteger la operación.

Finalmente, en un contexto de compresión estructural de márgenes en la industria financiera, Ban100 continuará impulsando iniciativas orientadas a la optimización de costos y gastos, el incremento de la productividad de los equipos comerciales y la profundización de procesos digitales. Estas acciones buscan capturar economías de escala, mejorar la eficiencia operativa y sostener el crecimiento del negocio de manera rentable y responsable en el largo plazo.

3.1.6 Cuentas de ahorro

FN-CB-000.A

Nuestra Cuenta de Ahorro está diseñada para personas naturales con hábito de ahorro, de ingreso medio-alto y mayores de 35 años, que buscan rentabilizar sus ahorros de corto plazo a través de un producto a la vista, con facilidades transaccionales y que valoran no pagar cuotas de manejo. Este producto también está dirigido a menores de edad que están comenzando a construir su hábito de ahorro con el acompañamiento de sus padres o abuelos, así como a personas

tiva del Banco, al permitir sostener el crecimiento sin presionar los indicadores de solvencia.

En contraste, los productos de consumo distintos a libranza, microcrédito y cartera pyme continuarán su proceso de marchitamiento, en línea con la definición estratégica del Banco de concentrar su crecimiento en el producto de libranza. Como resultado, se espera que estos portafolios reduzcan progresivamente su participación dentro del balance.

Desde una perspectiva macroeconómica, el entorno continuará presentando desafíos asociados al comportamiento de las tasas de mercado y a las restricciones sobre el margen de intermediación, particularmente derivadas de los ajustes en la metodología de cálculo de la tasa de usura y de la lenta transmisión de las reducciones de tasas al costo del pasivo. Este

jurídicas que desean rentabilizar sus reservas de liquidez y darles un manejo de inversión de corto plazo, entre ellas colegios, universidades, cooperativas, aseguradoras, copropiedades, congregaciones religiosas, cajas de compensación y fondos de empleados. Este público objetivo se encuentra ubicado en las principales ciudades de Colombia.

Durante 2025, relanzamos el producto Cuenta de Ahorros con su nueva imagen 100PRE, con el objetivo de llegar a segmentos de clientes que no habían sido potencializados y que buscan liquidez. A través de esta propuesta, el Banco ofreció una opción segura y rentable para la administración de sus recursos, logrando un cierre de 6.942 y \$67.920 millones, lo que contribuyó al fortalecimiento del posicionamiento de la marca.



Figura 12. Valor de cuentas cierre 2024 y 2025

3.1.7 Certificados de Depósito a Término

El CDT de Ban100 es una alternativa de inversión segura y rentable para quienes buscan invertir a corto, mediano o largo plazo. Con plazos desde 120 días y una apertura mínima de \$250.000, este producto se encuentra desmaterializado a través de Deceval (Depósito Centralizado de Valores) y ofrece flexibilidad en el pago de intereses, que puede ser mensual, trimestral, semestral, anual o al vencimiento.

Para facilitar la operación de nuestros clientes, contamos con convenios de recaudo y retiro a través de las redes de oficinas y corresponsales bancarios de tres de los bancos con mayor cobertura del país, complementados con nuestros canales propios como ACH, el botón de pagos de PSE y la habilitación de cheques de gerencia, inicialmente en Bogotá.

Este producto está respaldado por un equipo comercial especializado y campañas que ofrecen valores

agregados en tasa, y se apoya en herramientas digitales que permiten una constitución ágil de la inversión. Adicionalmente, contamos con el CDT tasa variable, dirigido al segmento institucional y corporativo, con una tasa indexada al IBR MES – IB1.

Durante 2025, Ban100 continuó fortaleciendo su modelo comercial del pasivo, enfocado en la productividad y en una experiencia de cliente cercana, ágil y confiable, el cual se viene implementando de manera progresiva en los centros de negocios del Banco.

En el 2025, el saldo de CDT presentó un crecimiento en comparación con el año anterior de \$77.676 millones; al cierre del año tuvimos \$2,2 billones, 22.185 clientes y 44.415 productos.

Este resultado fue posible gracias al aporte de todas nuestras fuerzas comerciales, siempre con un enfoque en la experiencia del cliente y en la prestación de un servicio cercano, ágil y confiable.

3.1.8. Firma electrónica

Durante el año, nuestras fuerzas comerciales ampliaron el portafolio de servicios para los clientes mediante la implementación del proceso de firma electrónica, una opción evolutiva y segura que nos permitió llegar a lugares donde antes no teníamos alcance. Adicionalmente, este proyecto generó una contribución ambiental significativa al apoyar la reducción del desperdicio de papel, alineando la innovación tecnológica con prácticas más sostenibles.

De cara a 2026, en Ban100 seguimos apostándole a una experiencia cada vez más ágil, cercana y sostenible para nuestros clientes. A partir de los aprendizajes de 2025 y del plan de trabajo definido, asumimos compromisos claros que nos permitirán seguir fortaleciendo nuestra relación con los clientes y la eficiencia de nuestros procesos.

Uno de nuestros principales focos será el fortalecimiento del proceso de firma digital, como una herramienta clave para ofrecer mayor agilidad, seguridad y accesibilidad, al tiempo que contribuimos a una operación más eficiente y sostenible. Asimismo, nos proponemos incrementar el porcentaje de renovación de nuestros productos, con una meta mínima del 80%,

consolidando relaciones de largo plazo basadas en la confianza y el valor compartido. Finalmente, continuaremos trabajando en mantener actualizada la información de nuestros clientes, fortaleciendo la relación entre el equipo comercial, los clientes y el Banco, con el propósito de ofrecer una comunicación más oportuna y mantenerlos informados sobre las campañas vigentes, así como sobre sus productos y servicios.

Estos compromisos reflejan nuestra visión de crecimiento responsable y serán objeto de seguimiento permanente, con resultados que serán reportados en el Informe de Sostenibilidad 2026.

3.1.9 Desarrollo del producto de libranza

El producto de libranza continuó consolidándose en 2025 como el eje central de nuestra estrategia comercial, con un enfoque claro en el segmento de pensionados, adultos mayores pertenecientes principalmente a estratos medios y bajos, donde los estratos 0 a 3 representan el 95% del total de nuestros clientes.

Nuestro modelo de atención combina asesoría personalizada, procesos simples y tiempos ágiles, llegando incluso al lugar de residencia o trabajo de los clientes,



lo que nos permite acercar el crédito formal a poblaciones tradicionalmente desatendidas por la banca convencional.

Actualmente, contamos con 53 convenios activos, que representan un mercado potencial estimado en 3,5 millones de pensionados. Nuestro crédito de libranza opera bajo el marco normativo establecido en la Ley 1527 de 2012, lo que garantiza transparencia y seguridad en el descuento por nómina o mesada pensional.

Adicionalmente, fortalecimos nuestra propuesta de Crédito 100% digital, sustentada en tres pilares: agilidad, oportunidad y personalización, integrando canales presenciales y digitales para mejorar la experiencia del cliente.

En línea con el objetivo estratégico de maximizar desembolsos, en 2025 alcanzamos desembolsos por \$1,09 billones, lo que representó un crecimiento del 72% frente al año anterior, reflejando una oferta competitiva y una ejecución comercial efectiva.

	Desembolsos total 2024	\$ 636.367	Para el 2025 cerramos con desembolsos por \$1.091.599 b, con crecimiento frente al año anterior de 72%.
26-dic	Desembolsos total 2025	\$ 1.091.599	
	% Variación	72%	
	# Clientes total 2024	\$ 120.034	Obtuvimos una disminución en número de clientes frente a 2024 de -8%% al pasar de 120.034 a 110.202
30-nov	# Clientes total 2025	\$ 110.202	
	% Variación	-8%	
	Canal Digital 2024	95%	El canal digital pasa de 95% en el año 2024 a 99% a cierre de 2025. Variación de 4%
30-nov	Canal Digital 2025	99%	
	% Variación	4%	

Figura 13. Maximización de desembolsos

Si bien el número total de clientes presentó una variación del -8% frente a 2024, este comportamiento estuvo asociado a una estrategia de optimización del portafolio y mayor profundización por cliente.

El canal digital continuó ganando relevancia, pasando de 95% en 2024 a 99% al cierre de 2025, evidenciando la consolidación del modelo digital en el producto.

Por otro lado, este año operamos con una estructura multicanal compuesta por cuatro fuerzas comerciales, cuya participación en la colocación fue la siguiente:

Fuerza comercial	% Part.
Fuerza comercial distribuidora	35,8%
Fuerza comercial poblacional	8,4%
Fuerza comercial propia	52,0%
Venta telefónica	3,7%
Venta telefónica 2	0,1%
Total libranza	100,00%

Tabla 8. Fuerzas de venta para libranza

Esta estructura permitió combinar cercanía territorial, especialización en segmentos y capacidad de escalabilidad, fortaleciendo la presencia nacional y la eficiencia comercial.

Adicionalmente, mantuvimos una presencia activa en redes sociales mediante estrategias orgánicas y pauta segmentada, orientadas a nuestro mercado objetivo, con el propósito de fortalecer la recordación y posicionamiento de marca.

La estrategia de libranza en 2025 se diseñó sobre una visión clara: crecer de manera rentable, fortaleciendo la relación con nuestros clientes actuales, ampliando presencia territorial y consolidando un equipo comercial altamente productivo y comprometido.

Uno de los ejes centrales fue la estrategia de retanqueo, entendida como una herramienta de mantenimiento y fidelización de cartera. Más allá de una dinámica comercial, el retanqueo se abordó como una forma de profundizar la relación con el cliente, ofrecer alternativas acordes a su realidad financiera y preservar las condiciones de riesgo con las que fue originado el crédito. Esta estrategia permitió fortalecer la recurrencia, mejorar la experiencia y proteger la calidad del portafolio.

En paralelo, pusimos un énfasis especial en la gestión de personas, reconociendo que el desempeño del producto depende directamente del talento que lo ejecuta. Mantuvimos como meta una rotación controlada del 5% y fortalecimos el rol del líder comercial como gestor integral de talento: atraer, formar, desarrollar y retener. Adicionalmente, robustecimos el esquema de incentivos y aceleradores comerciales, e impulsamos iniciativas orientadas al bienestar y salario emocional del equipo, entendiendo que una fuerza comercial motivada es clave para la sostenibilidad del negocio.

La productividad fue otro de los pilares estratégicos. Nos trazamos como meta una productividad promedio de \$260 millones por asesor, acompañada de comités permanentes de seguimiento y control. Este enfoque disciplinado permitió no solo cumplir el presupuesto, sino también mejorar la eficiencia operativa y mantener los reprocesos en niveles controlados (meta del 5%).

La recuperación y expansión territorial también marcó la agenda del año. Trabajamos en fortalecer nuestra presencia en la ruralidad y consolidar participación en más de 1.001 municipios, con especial énfasis en

regiones como Santander, Antioquia, Eje Cafetero y Valle del Cauca. Este esfuerzo reafirma nuestro propósito de llegar a territorios donde la banca tradicional tiene menor presencia y donde el acceso al crédito formal puede generar mayor impacto.

Finalmente, fortalecimos la gestión de convenios y la venta transparente. Reactivamos el relacionamiento con pagadurías regionales y nacionales, mejorando los controles administrativos y la trazabilidad de los procesos. Paralelamente, reforzamos la formación de la fuerza comercial para garantizar que la oferta de valor del producto sea comunicada con claridad y responsabilidad, consolidando prácticas de venta transparente.

De cara a 2026, el foco estará en profundizar el crecimiento del portafolio de clientes y saldos de cartera, reactivar segmentos específicos, como secretarías y empresas públicas, y continuar fortaleciendo el posicionamiento de marca en los territorios.

Buscaremos mantener nuestra ventaja competitiva en agilidad, consolidando tiempos de desembolso inferiores a 48 horas, y reforzar las palancas estratégicas que demostraron efectividad en 2025 como el retanqueo, gestión de personas, productividad, recuperación territorial y gestión de convenios.

Seguiremos expandiendo el producto de libranza con disciplina comercial, responsabilidad en la originación y cercanía con el cliente, asegurando un crecimiento sostenible en el tiempo.

3.2 Experiencia del cliente

3.2.1 Cercanía con nuestros clientes

La experiencia del cliente es un habilitador central de la estrategia de sostenibilidad de Ban100 y se articula de manera directa con su propósito de inclusión financiera. El Banco atiende segmentos con necesidades específicas, priorizando un modelo de atención cercano, responsable y accesible, que combina capacidades humanas y digitales para fortalecer relaciones de largo plazo basadas en la confianza.

En el producto de libranza, Ban100 acompaña principalmente a pensionados y empleados del sector público, muchos de ellos ubicados en regiones con



limitada oferta financiera y tradicionalmente subatendidos por la banca convencional. A través de una alternativa formal de crédito, el Banco contribuye a que estas personas alcancen sus objetivos financieros y reduzcan su exposición a prestamistas informales. En el segmento de captaciones, Ban100 atiende a personas naturales y jurídicas que buscan opciones seguras y rentables para la gestión de sus excedentes de liquidez, brindando asesoría y soluciones que promueven el ahorro y la inversión responsable.

De esta manera, la cercanía se consolida como un atributo transversal de la relación con los clientes, permitiendo comprender mejor sus realidades, eliminar barreras de acceso y ofrecer experiencias consistentes, pertinentes y alineadas con las expectativas de los distintos grupos de interés.

Durante 2025, el modelo de servicio al cliente se orientó a consolidar una experiencia consistente con la promesa de valor del Banco, priorizando la solución

definitiva de las solicitudes y el fortalecimiento del relacionamiento a largo plazo. Desde el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), se avanzó en una visión integral que combina atención asistida con soluciones de autogestión, permitiendo ampliar alternativas eficientes sin perder el enfoque humano y cercano.

El Banco fortaleció la gestión de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos (PQR) mediante un enfoque estructurado de identificación, medición, control y monitoreo de riesgos, apoyado en la matriz de riesgos, el Sistema de Control Interno y los hallazgos de auditoría. Este esquema permitió ejecutar acciones preventivas y correctivas oportunas, alineadas con las obligaciones regulatorias y orientadas a proteger los derechos del consumidor financiero.

Asimismo, se promovieron espacios periódicos de sensibilización en el marco del SAC, enfocados en el cumplimiento normativo, la mejora continua del ser-



vicio y la provisión proactiva de información clara y accesible, con el fin de reducir fricciones y prevenir la generación de inconformidades.

3.2.2 Gestión de canales digitales

La gestión de canales digitales se consolidó en 2025 como un pilar para mejorar la experiencia del cliente, ampliar el acceso a la información y reducir la dependencia de canales asistidos. Gracias al fortalecimiento de herramientas digitales y de autoservicio, el 67% de las consultas fueron gestionadas mediante soluciones de autogestión, lo que permitió optimizar la experiencia del cliente y la eficiencia operativa.

El Banco mantuvo una estrategia activa de transformación del servicio telefónico, avanzando en el fortalecimiento del sistema IVR (Respuesta de Voz Interactiva). Este sistema identifica los motivos de consulta

más frecuentes como información, transacciones y redirección a un agente, y facilita su acceso mediante flujos intuitivos, acordes con el perfil del cliente. Esta evolución sienta las bases para, en 2026, consolidar un modelo de atención más eficiente, con menores tiempos de espera y mayores capacidades de autoservicio.

En los canales asistidos, el desempeño operativo fue consistente con los estándares de calidad definidos: durante 2025 se atendió el 98% de las llamadas recibidas, con un 94% de ellas atendidas en menos de 30 segundos, superando las metas establecidas. Estos resultados reflejan un equilibrio entre eficiencia operativa y cercanía en la atención.

Los canales disponibles para la atención del consumidor financiero incluyen la línea de servicio al cliente, Back Office de solicitudes y reclamos, WhatsApp, IVR, página web (con módulos de autogestión como certificados, saldos y actualización de datos), así como

los canales de segundo nivel a través del Defensor del Consumidor Financiero y la Superintendencia Financiera de Colombia. El monitoreo permanente de tipologías Pareto de PQR en los canales de segundo nivel permitió identificar causas recurrentes y fortalecer acciones correctivas orientadas a mejorar la experiencia y cumplir la promesa de servicio.

3.2.3 Responsabilidad con nuestros clientes

GRI 418-1

La responsabilidad con los clientes es un principio transversal del modelo de atención de Ban100 y se materializa en la transparencia, la protección de los derechos del consumidor financiero y la gestión adecuada de los riesgos asociados al servicio.

Durante 2025, el Banco mantuvo un seguimiento permanente con la Alta Gerencia sobre la evolución de los temas críticos de servicio, evaluando la efectividad de los planes de acción y priorizando los riesgos con mayor impacto para los grupos de interés. El análisis incluyó la evolución de solicitudes y PQR, las recomendaciones de los entes de control y las tendencias del sector financiero.

En términos de gestión de PQR, los indicadores reflejan un desempeño consistente con el tamaño de la operación. En comparación con 2024, se observó un incremento en el número de quejas por cada 10.000 operaciones y clientes, así como en las quejas escaladas a C-Level, lo que responde principalmente al crecimiento de la base de clientes y a un mayor uso de los canales de atención. Este comportamiento fue analizado de manera sistemática para identificar oportunidades de mejora y reforzar los controles internos.

	2024	2025
Número total de quejas por cada 10.000 operaciones	35	40
Número total de quejas por cada 10.000 clientes	10	14
Número de quejas presentadas ante la Defensoría del Consumidor Financiero con compensación monetaria o no monetaria	68	85
Cantidad de quejas que fueron escaladas a C-Level	2.301	2.816
Casos de quejas relacionadas con fraude con respuesta positiva al consumidor financiero	1 caso	4 casos

Tabla 9. Reporte de quejas 2024 y 2025

De manera complementaria, Ban100 realizó evaluaciones periódicas de la experiencia del cliente en el canal telefónico, el canal asistido de mayor utilización, midiendo satisfacción, experiencia y recomendación (NPI). Estas mediciones permiten contrastar la calidad percibida frente a la calidad ofrecida, garantizar claridad y transparencia en la información, asegurar la seguridad de los trámites y correlacionar la experiencia con variables operativas y de negocio. A partir de estos análisis se definieron planes de acción orientados a reducir fricciones y fortalecer el relacionamiento con los clientes.

En materia de protección de la privacidad y seguridad de la información, durante 2025 Ban100 no registró quejas asociadas a filtraciones de datos ni a fraude digital, manteniendo la tendencia del año anterior. El Banco reforzó sus controles mediante el cumplimiento estricto de estándares PCI DSS, el monitoreo avanzado de web, *dark web* y *deep web*, programas de gestión de vulnerabilidades y pruebas de penetración periódicas, fortaleciendo la confianza de los clientes en el uso de los canales digitales.

Desde una perspectiva de inclusión financiera, el Banco avanzó en un modelo de atención accesible para personas con discapacidad, ampliando el acceso a información y contenidos adaptados, y eliminando barreras en la interacción con productos y servicios financieros. Este enfoque permitió identificar oportunidades de mejora y consolidar un modelo de atención más equitativo y coherente con la promesa de valor de Ban100.

Con base en los aprendizajes de 2025, Ban100 continuará fortaleciendo su modelo de experiencia del cliente, profundizando la autogestión digital, optimizando los canales asistidos y reforzando la gestión responsable del servicio. Para 2026, el Banco se propone avanzar en la evolución del IVR hacia mayores capacidades de autoservicio, fortalecer el análisis de experiencia del cliente como insumo para la toma de decisiones y seguir consolidando prácticas que garanticen transparencia, protección de datos y atención accesible para todos los segmentos de clientes.

3.3 Prácticas justas de otorgamiento y venta

FN-CF – 270a.1; FN-CF – 270a.2; FN-CF – 270a.3;

FN-CF – 270a.4; FN-CF – 270a.5

Ban100 cuenta con una política de remuneración diferenciada según el cargo y responsabilidades de los empleados vinculados al proceso de captación. Esta política está directamente relacionada con los productos vendidos (CDT, cuentas de ahorro y renovaciones), y se estructuran en función del cumplimiento de objetivos de venta y metas de stock asignadas.

- Vínculo con productos vendidos: las comisiones de los trabajadores dependen del volumen de captaciones nuevas, renovaciones y crecimiento en cuentas de ahorro.
- Proceso para establecer objetivos: los presupuestos y metas se asignan por oficina, funcionario o canal externo, y se reportan mensualmente por las áreas de Operaciones y Dirección de Productos Bancarios. Estos objetivos se expresan en valores nominales o saldos promedio trimestrales, con metas de crecimiento definidas.
- Beneficios y penalizaciones: el beneficio principal es el pago de comisiones variables de acuerdo con el crecimiento del portafolio. Asimismo, si la tasa pactada con el cliente excede la autorizada en cartelera, la comisión se reduce proporcionalmente.
- El esquema de compensación variable busca incentivar el cumplimiento y la superación de metas

comerciales, premiando el desempeño y limitando el acceso a comisiones cuando no se cumplen los objetivos corporativos establecidos.

Ban100 cuenta con modelos de originación robustos basados no solamente en información de comportamiento de pago de los clientes sino también en procesos operativos que pueden afectar el riesgo de las operaciones aprobadas. En ese sentido hemos desarrollado metodologías basadas en pérdidas esperadas que se encuentren alineadas con la declaración de apetito de riesgo. Asimismo, contamos con esquemas de seguimiento y monitoreo de portafolio y recuperación de créditos que permiten identificar las poblaciones de mayor impacto, anticipando posibles deterioros.

- Estudio de crédito: \$155.500
- Seguro de vida deudor; tarifa desde \$1.032 a \$13.421 por millón
- Garantía: desde el 10%; según el perfil de riesgo del cliente;
- Tasa promedio de causación mensual (cartera total): 1,71%
- Tasa promedio; de causación anual (cartera total): 20,48%;
- Duración promedio portafolio: 36 meses;
- 1,13 créditos en promedio;
- Cero fees productos prepagados.

Durante el 2025 fueron presentadas a la entidad 2816 quejas. En lo que corresponde a compensación monetaria se identificaron 86 casos, correspondientes al 3% sobre el total de quejas. Por otro lado, no se reportaron casos relacionados con pérdidas monetarias relacionadas con prácticas de ventas.

3.4 Comunicaciones y mercadeo

3.4.1 Posicionamiento de marca

En 2025, realizamos un ajuste estratégico en su enfoque de comunicaciones externas, redefiniendo y priorizando ejes clave de posicionamiento asociados a su propuesta de valor, liderazgo institucional, desempeño organizacional y enfoque de ciudadanía corporativa. Esta redefinición permitió ampliar y diversificar los territorios de conversación de la entidad, alineando los mensajes institucionales con los objetivos estratégicos del negocio y con las expectativas de los distintos grupos de interés.

Como resultado, se fortaleció la coherencia del discurso institucional y se generó un impacto positivo en la reputación corporativa, consolidando la visibilidad de Ban100 en la agenda pública y sectorial. La estrategia de posicionamiento se materializó a través de una combinación de acciones en medios propios, medios ganados y espacios sectoriales estratégicos, así como mediante alianzas de contenido orientadas a la generación de narrativas de valor.

En medios propios, se destacó el despliegue de contenidos de la campaña EnvejeSER, desarrollada en alianza con la Sparkassenstiftung Alemana, que permitió visibilizar el propósito del Banco de contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas mayores. A través de esta iniciativa, Ban100 compartió contenidos de alto valor asociados a inclusión financiera y finanzas plateadas, ampliando el alcance de estos mensajes principalmente a través de LinkedIn. De manera complementaria,

se generaron contenidos orientados a espacios educativos internos, como la jornada de Cafés Financieros, y se promovió la reflexión sobre iniciativas dirigidas a mujeres y familias.

Adicionalmente, Ban100 participó en acciones de alto valor simbólico y social, como la iniciativa de voluntariado desarrollada en el marco del Día Internacional de las Personas de Edad, en la que se visibilizó, a través de redes sociales, el testimonio de una clienta cuyo proyecto de vida ha estado orientado al trabajo social y al cuidado de las personas mayores.



En cuanto a la presencia en espacios sectoriales, Ban100 tuvo una participación activa en el Congreso de Finanzas para la Equidad, Sostenibilidad y Transformación (FEST), organizado por Asobancaria, en el que se desempeñó como patrocinador y ponente. En este escenario, el presidente del Banco, Héctor Chaves, participó en el panel “Economía plateada: oportunidades y retos de la longevidad:

donde se destacó el impacto positivo de la labor de Ban100 en la inclusión financiera de las personas mayores y se presentó la propuesta de valor diseñada especialmente para pensionados, basada en un modelo de atención digital asistida, cercana y humana.

La gestión de comunicaciones externas y reputación corporativa se complementó con acciones orientadas a fortalecer la transparencia, el relacionamiento con grupos de interés y la visibilización de la contribución social del Banco. Como resultado de estas acciones, durante 2025 se obtuvieron 323 publicaciones en medios de comunicación, entre contenidos orgánicos y gestionados. Se destacan entrevistas en medios de alcance nacional como *Portafolio*, *Pulzo* y *Canal 1*, enfocadas en comunicar las iniciativas de Ban100 asociadas a la inclusión financiera de las personas mayores, en coherencia con su enfoque de banca con propósito.

Asimismo, se llevó a cabo una gira de medios en la ciudad de Pasto, que incluyó participaciones pagas y espacios de *free press*, fortaleciendo la presencia institucional en el departamento de Nariño y generando una percepción positiva sobre la operación regional del Banco. De igual manera, Ban100 participó en otros espacios sectoriales relevantes, como el XII Congreso de Asofiduciarias y una entrevista con Valora Analitik en el marco de Asobancaria, fortaleciendo el relacionamiento con actores estratégicos del sector financiero.

3.4.2 Narrativa institucional y enfoque social

En 2025, Ban100 avanzó de manera significativa en la consolidación de una narrativa institucional responsable e inclusiva. En este marco, el Banco se adhirió

al Protocolo Social de Asobancaria y participó activamente en el *Task Force* de esta entidad, así como en talleres de comunicación, contribuyendo al fortalecimiento de una narrativa sectorial basada en un enfoque de derechos y libre de estereotipos hacia las personas mayores. Estos aprendizajes sentaron las bases para la formalización de este enfoque narrativo durante 2026.

En paralelo, Ban100 dio continuidad a la campaña EnvejeSER y avanzó en la implementación del Sistema de Igualdad de Género, integrando criterios de equidad e inclusión como elementos transversales de su comunicación organizacional. En este proceso, se reforzó el rol de las comunicaciones internas a través de iniciativas como la Semana “En la que todos somos parte” y el lanzamiento de la *Guía de Lenguaje Inclusivo*, orientadas a fortalecer una cultura organizacional basada en el respeto, la diversidad y la equidad, y que se reflejan también en la obtención del Sello Plata Equipares.

Finalmente, durante 2025 se fortaleció la producción de contenidos con enfoque social, poniendo en el centro a los clientes y sus realidades. A través de testimonios reales, Ban100 visibilizó cómo el acompañamiento cercano del Banco y la inclusión de seguros como herramientas de protección contribuyen a generar tranquilidad, respaldo y bienestar en momentos clave de la vida. Estos relatos evidencian que, más allá de la oferta de productos financieros, Ban100 cumple un rol social relevante al proteger el ingreso y la estabilidad económica de las familias, especialmente frente a eventos inesperados que pueden afectar su bienestar.

3.4.3 Promoción de productos y servicios

Este año también desarrollamos acciones de mercadeo orientadas a fortalecer la promoción de la oferta de productos y servicios, con un enfoque estratégico en soluciones digitales, educativas y de alto valor para los clientes. Estas iniciativas se diseñaron de manera coherente con la estrategia de negocio del Banco, priorizando la inclusión financiera, la cercanía con los segmentos atendidos y el acompañamiento efectivo a la fuerza comercial en territorio.

Productos de captación y ahorro

En el marco del fortalecimiento de la estrategia de captaciones, se realizó el lanzamiento del CDT en Línea, un producto digital orientado a promover el ahorro sin barreras de entrada y con una experiencia

sencilla para el usuario. Para su posicionamiento, se implementó una estrategia integral de pauta digital y contenidos orgánicos en redes sociales. La campaña en Facebook e Instagram, activa entre el 28 de mayo y el 9 de junio, alcanzó a más de 11,5 millones de personas y generó 244.707 clics, contribuyendo a maximizar la visibilidad del producto y atraer tráfico calificado hacia la oferta de inversión. De manera complementaria, los contenidos orgánicos publicados en canales propios fortalecieron el posicionamiento del producto y el crecimiento de la comunidad digital del Banco.

Adicionalmente, se lanzó el producto Cuenta de Ahorro 100pre, acompañado de una estrategia de comunicación multicanal orientada a incentivar la apertura de cuentas y profundizar la relación con los clientes.

El despliegue incluyó apoyo directo a la fuerza comercial, presencia en medios, piezas digitales, *mailing*, SMS, contenidos en redes sociales y material promocional. Como resultado, se lograron más de 50.000 impresiones, una interacción sostenida en canales propios y la apertura de 350 cuentas nuevas desde el inicio de la campaña.

Como parte de este esfuerzo, durante 2025 se actualizó el branding en las oficinas de captaciones, reforzando una imagen institucional coherente con el posicionamiento del Banco como una entidad moderna, cercana y especializada en el acompañamiento financiero de sus clientes. Esta actualización fortaleció la experiencia en los puntos físicos y contribuyó a generar mayor confianza y recordación de marca.



Figura 14. Oficinas de captaciones con branding actualizado 2025

Adopción de nuevos sistemas de pago

En línea con los avances del sector financiero, Ban100 acompañó la incorporación del sistema de pagos Bre-B para clientes de cuenta de ahorro, desarrollando acciones de comunicación orientadas a educar sobre su funcionamiento, beneficios y pautas de seguridad. Este esfuerzo buscó facilitar una transición informada y promover la adopción responsable del sistema, fortaleciendo la confianza de los clientes en los nuevos canales de pago digitales.

Promoción del producto de libranza y apoyo a la fuerza comercial

El producto de libranza contó con un acompañamiento integral desde el Área de Mercadeo, orientado a fortalecer su posicionamiento estratégico, potenciar las capacidades de la fuerza comercial y asegurar una comunicación institucional coherente, oportuna y adaptada a las particularidades de cada territorio. Estas acciones respondieron al propósito de optimizar la experiencia de los públicos, aumentar la recordación

del producto y apoyar de manera efectiva la gestión comercial a nivel nacional.

Entre las iniciativas desarrolladas, se destaca la implementación de la estrategia de parlantes para la fuerza comercial, mediante cuñas regionalizadas diseñadas para fortalecer la cercanía con las audiencias locales. Estos dispositivos, entregados a los asesores, reproducen mensajes institucionales adaptados a cada región, contribuyendo a reforzar el posicionamiento de la libranza y a acompañar las interacciones comerciales de manera contextual y cercana.

Adicionalmente, se brindó apoyo continuo a la fuerza comercial mediante material promocional alineado a las principales temporalidades del año, como el Mes del Pensionado y el Día del Veterano, enfocado en comunicar los atributos de los productos de forma clara y accesible. De igual manera, se realizaron capacitaciones sobre el uso adecuado de la marca, dirigidas al 100% de los asesores de nueva vinculación, asegu-

rando coherencia en el mensaje institucional y fortaleciendo la experiencia del cliente en todos los puntos de contacto.

Alineación con la estrategia de negocio y sostenibilidad

Las actividades de mercadeo desarrolladas durante 2025 se alinearon de manera transversal con la estrategia de sostenibilidad del Banco, apoyando la difusión de iniciativas institucionales asociadas a finanzas plateadas, educación financiera, campañas ambientales y acciones de responsabilidad social. A través de los distintos canales de comunicación, mercadeo contribuyó a integrar estos mensajes de forma coherente con la propuesta de valor del Banco y su propósito corporativo.

Asimismo, las acciones de promoción aportaron de manera directa al crecimiento de los ingresos, mediante el fortalecimiento de la visibilidad de los productos, el apoyo a la gestión comercial en territorio y la consolidación de una experiencia de marca consistente. En el caso de la libranza, el acompañamiento 360° a la fuerza comercial contribuyó a mejorar la recordación del producto y apoyar la consecución de metas de colocación en regiones con diferentes niveles de bancarización. Para los productos de captación, las campañas de comunicación sobre tasas, beneficios y funcionamiento fortalecieron la confianza de los clientes y dinamizaron la captación de ahorro.

En conjunto, estas acciones reflejan un enfoque de mercadeo orientado no solo a la promoción comercial, sino también a la generación de valor social, la educación financiera y el fortalecimiento de relaciones de largo plazo con los clientes.

3.4.3 Comunicación para el bienestar financiero

En 2025 continuamos fortaleciendo el enfoque de educación financiera como un componente central de la estrategia de mercadeo, orientado a brindar información clara, comprensible y útil que facilite la toma de decisiones financieras responsables. Este enfoque se desarrolla en coherencia con la normativa colombiana en materia de protección al consumidor financiero y con el propósito del Banco de acompañar a sus clientes a lo largo de su ciclo de vida financiera.

En este marco, se lanzó el “Blog Ban100”, una plataforma de contenidos pedagógicos diseñada para ofrecer herramientas prácticas que promueven el bienestar financiero de clientes y del público general. El blog reúne artículos sobre ahorro e inversión, manejo del dinero, endeudamiento responsable, seguridad digital y tendencias financieras, así como contenidos específicos para el adulto mayor, tales como explicaciones sobre la regla 50/30/20, diferencias entre tasas de interés, prevención de fraudes, uso responsable del crédito y orientación sobre productos como la libranza. A través de un lenguaje cercano y accesible, el Blog Ban100 se consolidó como una guía para “manejar las finanzas y crecer al 100”, reforzando el compromiso del Banco con el empoderamiento financiero y la reducción de barreras de información.

Además de su aporte educativo, el blog contribuyó al fortalecimiento de la presencia digital del Banco, alcanzando un total de 3.548 visitas durante el periodo, lo que permitió apalancar el tráfico orgánico hacia el sitio web y ampliar el alcance de los mensajes institucionales asociados al acompañamiento financiero responsable.

[Página principal](#)[Todos los blogs →](#)

Tu guía para manejar tus finanzas y crecer al 100.

Consejos de ahorro, herramientas prácticas y temas en tendencia para ayudarte a cuidar tu bolsillo, tomar mejores decisiones y avanzar con confianza hacia tus metas financieras.



De manera complementaria, el Área de Mercadeo desarrolló materiales educativos y piezas segmentadas para apoyar la labor de la fuerza comercial en territorios con alta presencia de poblaciones no bancarizadas o sub-bancarizadas. En el caso del producto de libranza, se diseñaron herramientas visuales, material impreso y *merchandising* orientado a facilitar la explicación del producto y sus beneficios a públicos que requieren mensajes claros, sencillos y culturalmente pertinentes. Estas acciones fortalecieron el rol pedagógico de los asesores comerciales y mejoraron la experiencia del cliente en contextos donde el acceso a información financiera es limitado.

Asimismo, se implementaron campañas y comunicaciones digitales alineadas con temporalidades relevantes del año, que permitieron entregar mensajes oportunos y contextualizados sobre bienestar financiero, prevención de fraudes y uso responsable de los productos. Estas iniciativas contribuyeron a ampliar el alcance de los contenidos educativos y a reforzar el vínculo de confianza con los clientes.

En conjunto, la educación financiera desde mercadeo se consolidó como un habilitador transversal de la estrategia de sostenibilidad y negocio de Ban100. Al promover decisiones informadas, fortalecer la confianza y acompañar a los clientes en el uso adecuado de los productos, estas acciones aportan al bienestar

financiero de las personas y, de manera indirecta, al crecimiento sostenible de los ingresos, en un marco de responsabilidad, protección al consumidor y generación de valor de largo plazo.

3.4.4 Estrategia digital y mercadeo basado en datos

La estrategia digital como fue un eje clave para ampliar el alcance de comunicación, apoyar la gestión comercial y promover la educación financiera entre nuestros públicos de interés. A través de una presencia constante y planificada en canales digitales, el Banco buscó consolidar un posicionamiento coherente con su propuesta de valor, entregar información útil y oportuna, y mantener una interacción cercana y activa con sus comunidades.

Esta estrategia se desarrolló bajo un enfoque de mercadeo basado en datos, que permitió monitorear de manera permanente el desempeño de los contenidos, optimizar campañas y ajustar los mensajes según el comportamiento y las necesidades de las audiencias. De este modo, la comunicación digital se consolidó como una herramienta para fortalecer la pertinencia, la efectividad comercial y la sostenibilidad de las acciones de mercadeo.



Desarrollo de la estrategia digital

Durante el año, mantuvimos una estrategia activa en redes sociales, con aproximadamente 247 publicaciones y una frecuencia sostenida de entre 2 y 5 contenidos semanales. La planeación editorial se estructuró alrededor de tres pilares principales:

1. Libranza para pensionados, con contenidos pedagógicos orientados a explicar las características del producto, sus beneficios y el proceso de acceso, facilitando la toma de decisiones informadas.
2. CDT como opción de ahorro e inversión, mediante información clara sobre su funcionamiento, ventajas y recomendaciones de uso para distintos perfiles de ahorradores.

3. Educación financiera, con consejos prácticos, explicaciones sencillas y contenidos alineados con las necesidades reales de los clientes y seguidores.

De manera transversal, se incorporaron mensajes asociados a seguridad financiera y prevención de fraudes, adaptados a distintas temporalidades del año, con el fin de reforzar la confianza y el autocuidado digital de los usuarios.



Libranza



Educación Financiera



CDT

Gracias a la implementación consistente de esta estrategia, Ban100 mantuvo una presencia digital sólida, con un *engagement* promedio del 0,51% y un crecimiento sostenido de su comunidad digital. Estos resultados reflejan la efectividad de un enfoque centrado en la claridad del mensaje, la utilidad de los contenidos y la cercanía con las audiencias.

En el caso de las campañas de captación de leads para el producto de libranza, los resultados evidenciaron un impacto positivo, apoyado en el uso de herramientas publicitarias digitales y en la optimización continua de las campañas activas. El diseño de contenidos claros sobre el destino del crédito permitió preparar a los usuarios antes del contacto comercial, mejorando la calidad de los leads generados.

Los principales indicadores alcanzados en redes sociales fueron:

- Facebook: 14,5 mil visualizaciones, 21,4 mil interacciones con el contenido y un crecimiento de 800 seguidores frente al año anterior.
- Instagram: 359,5 mil visualizaciones, un alcance de 259,6 mil personas, 2,6 mil interacciones y un crecimiento de 1,5 mil seguidores.

Estas cifras confirman la efectividad de la estrategia digital para fortalecer el posicionamiento del producto de libranza, ampliar el alcance de la marca y generar interés en públicos relevantes. De manera complementaria, la estrategia digital, junto con el fortalecimiento del *branding* en oficinas, permitió mantener

una presencia constante y relevante en los canales donde interactúan los clientes, incrementar la consideración de productos financieros clave y potenciar la efectividad de las campañas comerciales al brindar soporte comunicacional coherente en todos los puntos de contacto.

Digitalización y reducción del impacto ambiental

GRI 301-3

En coherencia con el enfoque de sostenibilidad del Banco, durante 2025 se priorizamos el uso de materiales digitales en las actividades de mercadeo, reduciendo la necesidad de piezas impresas y el consumo de papel. Cuando fue estrictamente necesario el uso de materiales físicos, estos se utilizaron de manera focalizada.

La fuerza comercial adoptó el uso de volantes digitales, enviados directamente a los clientes, complementados con correos electrónicos y piezas multimedia, lo que permitió una comunicación más ágil, eficiente y con menor impacto ambiental. Esta transición hacia formatos digitales contribuyó a optimizar los procesos de comunicación y a disminuir la huella ambiental asociada a las actividades de mercadeo.

En conjunto, la estrategia digital y de mercadeo basado en datos se consolidó como un habilitador del crecimiento del negocio, la eficiencia comercial y la sostenibilidad de las acciones de comunicación de Ban100.

3.4.5 Gestión reputacional

La gestión reputacional fue un componente clave de la comunicación institucional en 2025, orientado a consolidar la confianza de los grupos de interés, reforzar la coherencia del discurso corporativo y posicionar al Banco como una entidad sólida, responsable y cercana. En línea con los ajustes realizados al plan de comunicación en medios, se estructuraron acciones y contenidos a partir de cuatro ejes estratégicos de posicionamiento: oferta, desempeño, ciudadanía y liderazgo, permitiendo orientar los mensajes institucionales de forma consistente con los objetivos del negocio y las expectativas del entorno.

Como resultado de este enfoque, se logró un posicionamiento equilibrado de la marca en la agenda mediática y sectorial, con una alta proporción de menciones positivas y una mayor claridad sobre la propuesta

de valor, el desempeño financiero y el rol social de Ban100.

Reputación externa y posicionamiento en medios

La gestión de la reputación externa este año se centró en comunicar de manera clara, oportuna y responsable los principales atributos institucionales del Banco, fortaleciendo el relacionamiento con clientes, medios de comunicación y otros grupos de interés.

En el eje de oferta, se concentró el mayor volumen de publicaciones con mención de la marca, alcanzando aproximadamente 219 menciones. Estos contenidos estuvieron orientados a comunicar el valor agregado de los productos y servicios de Ban100, especialmente en temas de interés general y coyuntura sectorial, como la oferta de CDT y las condiciones del mercado financiero. La alta proporción de publicaciones orgánicas evidenció el interés de los medios y del público por comprender la propuesta de valor del Banco.

El eje de desempeño registró 46 menciones enfocadas en resaltar la solidez financiera, la credibilidad institucional y los resultados de gestión, contribuyendo al posicionamiento de Ban100 como una entidad responsable y confiable. En este ámbito se destacaron contenidos asociados a avances estratégicos, como el desarrollo de programas de titularización de libranzas.

Por su parte, el eje de ciudadanía alcanzó 35 publicaciones orientadas a visibilizar las iniciativas de inclusión financiera y la contribución social del Banco, especialmente en relación con personas mayores pensionadas. Estos contenidos permitieron comunicar el compromiso de Ban100 con el desarrollo económico y social y con el acceso responsable a productos financieros.

Finalmente, el eje de liderazgo registró 23 publicaciones centradas en resaltar el carácter pionero e innovador del Banco. A través de estas menciones, Ban100 se posicionó como un referente sectorial en la adopción de nuevas prácticas y soluciones, destacándose hitos como el lanzamiento de nuevos programas de titularización y el avance en productos digitales.

En términos generales, durante 2025 se registraron cerca de 166 menciones positivas de la marca, reflejando el impacto favorable de una estrategia orientada a la claridad del mensaje, la consistencia institucional y la construcción de confianza.

Transparencia y comunicación responsable

La gestión reputacional de Ban100 se fundamenta en una comunicación veraz, clara y transparente, orientada a facilitar la toma de decisiones informadas por parte de los clientes y a fortalecer la confianza en la entidad. Durante 2025, el Banco reforzó la aplicación de su Política Integral de Comunicaciones y los procesos internos de aprobación de contenidos, asegurando que toda la información dirigida a los clientes estuviera alineada con la regulación vigente y expresada en un lenguaje accesible y comprensible.

Como parte de este fortalecimiento, se avanzó en la estandarización de controles internos sobre las piezas de comunicación, incluyendo la definición de una lista de chequeo para la revisión de contenidos, cuya implementación está prevista para 2026. Esta herramienta permitirá reforzar la coherencia, claridad y transparencia de las campañas y materiales informativos.

Adicionalmente, durante el año se inició el proceso de actualización de la Política Integral de Comunicaciones, incorporando lineamientos y procedimientos específicos orientados a garantizar que las campañas publicitarias sean responsables y no induzcan a error. Esta actualización, que se llevará a cabo durante el primer semestre de 2026, busca fortalecer la gestión de la información en todos los canales propios de la entidad y consolidar buenas prácticas en la publicación de contenidos y datos.

Este proceso se desarrolló de manera transversal, integrando criterios de lenguaje inclusivo, equidad e inclusión, tanto en las comunicaciones dirigidas a clientes como en aquellas orientadas a colaboradores y a la cadena de valor, reforzando un enfoque de comunicación responsable y coherente con los principios de sostenibilidad del Banco.

Comunicaciones internas y coherencia organizacional

En el periodo de reporte, nuestra estrategia de comunicación interna se orientó a brindar soporte a la gestión organizacional y a apoyar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de las distintas áreas del Banco.

En este marco, se implementó un sistema de revisión y monitoreo de las piezas de comunicación interna, en concordancia con los lineamientos del Sistema de Gestión de Equidad de Género – Equipares, con el fin de asegurar mensajes alineados con los principios de respeto, equidad e inclusión. Este ejercicio permitió fortalecer la calidad, consistencia y pertinencia de las comunicaciones dirigidas a los colaboradores.





Asimismo, las comunicaciones internas acompañaron procesos estratégicos en materia de sostenibilidad, cultura organizacional y gestión del talento, contribuyendo a la apropiación de los mensajes institucionales, al fortalecimiento del sentido de pertenencia y a la alineación de los equipos con el propósito y los valores del Banco.

De cara a 2026, Ban100 continuará fortaleciendo la coherencia organizacional a través de una comunicación interna más estructurada, consistente y participativa, que contribuya a consolidar una reputación basada en la confianza, la transparencia y la correspondencia entre lo que el Banco comunica y lo que efectivamente hace.

3.4.6 Avances y compromisos

Durante 2025, avanzamos de manera significativa en el cumplimiento de los compromisos definidos para la gestión de comunicaciones y mercadeo. En particular,

se priorizó la calidad y el tono de las publicaciones sobre el volumen, logrando un incremento relevante en el número de menciones positivas. En total, se registraron 166 notas positivas, que representaron aproximadamente el 52% del total de publicaciones, con una valorización estimada de \$4.164 millones, reflejando un fortalecimiento del posicionamiento y la reputación institucional.

En línea con este avance, para 2026 nos comprometemos a mantener un tono positivo de las publicaciones en un rango entre el 50% y 55%, y una valorización mínima estimada de \$4.000 millones entre contenido gestionado y orgánico.

En cuanto a la presencia territorial, durante 2025 el 9,63% de las publicaciones correspondieron a medios regionales. Para 2026, el Banco se propone incrementar esta participación hasta alcanzar un 15%, con el objetivo de fortalecer la visibilidad de su operación y su propuesta de valor en los territorios.

Respecto al fortalecimiento de las comunidades digitales, en 2025 se registró un crecimiento del 6% en las redes sociales. Para el año 2026, Ban100 espera alcanzar un crecimiento del 10%, consolidando una comunidad digital más amplia y activa.

En términos de percepción de marca, durante 2025 se logró 99% de sentimiento positivo en los comentarios en redes sociales. Este resultado respalda el compromiso de mantener, como mínimo, 90% de sentimiento positivo durante 2026.

Adicionalmente, en 2025 el 10,84% del total de noticias generadas estuvieron asociadas a temas de sostenibilidad. De cara a 2026, Ban100 se compromete a incrementar esta participación hasta 20%, con el objetivo de posicionarse como un referente en desarrollo social e inclusión financiera dentro del sector.

De manera complementaria, trabajamos en la actualización de la Política Integral de Comunicaciones. Durante 2025 se inició el proceso de revisión y actualización de la política, con el propósito de fortalecer la información veraz, clara y transparente dirigida a los clientes y demás grupos de interés. Este proceso continuará durante el primer semestre de 2026, incorporando lineamientos específicos para campañas responsables, lenguaje inclusivo y control de contenidos.

Así mismo, este año consolidamos el Blog de Educación Financiera como un canal clave de acompañamiento a los clientes. El Banco reafirma su compromiso de continuar fortaleciendo este espacio mediante la publicación de al menos cuatro (4) contenidos mensuales, enfocados en ahorro, inversión, manejo del dinero, seguridad digital y uso responsable de productos financieros.

3.5 Operaciones

GRI 2-25

Las operaciones de Ban100 cumplen un rol estratégico como habilitadoras del crecimiento del negocio, la sostenibilidad financiera y la entrega de una experiencia confiable a nuestros clientes. En coherencia con el foco del Banco en el producto de libranza y el fortalecimiento de las captaciones, durante 2025 la gestión operativa se orientó a garantizar eficiencia, trazabilidad, control de riesgos y capacidad de escalamiento, en un entorno de alta competencia y exigencias regulatorias.

Continuamos consolidando un modelo operativo basado en la automatización de procesos, la estandarización de flujos críticos y el uso intensivo de datos para la toma de decisiones. Este enfoque nos permitió gestionar de manera oportuna los riesgos operativos reales y potenciales, mitigar impactos negativos, fortalecer la continuidad del negocio y acompañar la expansión del volumen de operaciones sin comprometer la calidad, la solvencia ni la sostenibilidad del Banco.

3.5.1 Operaciones de libranza

Ban100 consolidó avances significativos en la gestión operativa del producto de libranza, alineados con el objetivo estratégico de contar con procesos digitales, automatizados y con trazabilidad de punta a punta. La operación de libranzas se orientó a fortalecer la eficiencia, mitigar riesgos operativos y asegurar la escalabilidad del negocio, en coherencia con el crecimiento sostenido del producto y con los estándares regulatorios y de control interno.

Como parte de este enfoque, el Banco estableció metas exigentes en materia de incorporación y recaudo. En 2025 se definió un objetivo del 98% en el indicador consolidado de incorporación por cosecha mensual, el cual fue ajustado durante el año a niveles más retadores, alcanzando un 99,0% para libre inversión y un 95,5% para compras de cartera. Estos ajustes respondieron al desempeño positivo observado y fueron posibles gracias a un seguimiento riguroso y permanente, con la participación articulada de las áreas comercial, producto, cobranzas, riesgos, fábrica de crédito, jurídico y operaciones.

En línea con la prevención y mitigación de impactos negativos potenciales, se fortalecieron los modelos institucionales de gestión de proyectos, bajo el acompañamiento del área de Proyectos, y se integró de manera sistemática la evaluación de impactos operativos en las matrices de riesgo. Este ejercicio permitió actualizar controles y asegurar que los cambios en procesos y sistemas se implementaran dentro de un marco de gestión robusto y alineado con la evolución del negocio.

Adicionalmente, se lograron avances relevantes en la automatización y digitalización de la operación de libranzas. Durante el año, más del 99% de la colocación se realizó en pagadurías con operación digital,

al tiempo que se optimizaron los flujos para aquellas que mantienen esquemas físicos o mixtos. El proceso de puesta al cobro fue automatizado mediante la parametrización de condiciones operativas, requisitos y visualizaciones en Bizagi, lo que permitió aumentar la productividad, reducir reprocesos, mitigar riesgos y dar escalabilidad al proceso.

De igual forma, se automatizó el proceso de recaudo a través de las pagadurías, incorporando robotizaciones y reglas de validación que mejoraron la oportunidad en la aplicación de los pagos y redujeron errores operativos. Se avanzó también en la integración de los procesos de puesta al cobro y recaudo, permitiendo una trazabilidad completa, la automatización de la reportería y la identificación temprana de desviaciones, lo que facilitó la implementación proactiva de planes de acción.

En el caso de las compras de cartera a terceros, se optimizó su ejecución y seguimiento, mejorando la suspensión oportuna de descuentos y la incorporación total de los créditos. Este proceso se apoyó en el despliegue de reportería automática a través de herramientas como Power BI y en seguimientos permanentes desde las áreas de operación, producto y los equipos comerciales. Asimismo, se robustecieron las herramientas tecnológicas para el reporte de novedades e incorporaciones, incrementando la precisión, agilidad y oportunidad en la interacción con convenios.

Durante 2025, el Banco también fortaleció el control de las compras y ventas masivas de cartera, garantizando el cumplimiento de los criterios de elegibilidad, la normativa aplicable y las políticas internas. En este marco, se ejecutaron cinco programas de titularización de cartera de libranza, implementando la operatividad y los reportes requeridos conforme a los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) establecidos con las entidades participantes.

El seguimiento a la eficacia de las medidas adoptadas se realizó mediante reuniones periódicas por proceso, en las que se validaron indicadores, compromisos y evolución operativa. De manera complementaria, operaron grupos interdisciplinarios especializados, como el grupo SWAT de libranzas, encargados de revisar en detalle la operación, identificar desviaciones y definir correctivos oportunos para asegurar la estabilidad y eficiencia del proceso.

En el Comité de Operaciones se monitorearon de manera sistemática los principales indicadores asociados al producto de libranza, entre los que se destacan el proceso de puesta al cobro, el comportamiento por cosechas y motivos de no pago, los niveles de recaudo frente a la facturación, la asegurabilidad, la custodia documental, los reprocesos y los recaudos asociados a titularizaciones. Este esquema de gobernanza permitió una identificación temprana de riesgos y una toma de decisiones oportuna.

Como resultado de estas acciones, la eficacia de las medidas implementadas durante 2025 se reflejó en el cumplimiento y, en la mayoría de los casos, la superación de las metas establecidas. El indicador global de incorporación presentado en el Comité de Operaciones cerró el año en un nivel del 99%, evidenciando la madurez del modelo operativo de libranzas y su capacidad para soportar el crecimiento del negocio de manera controlada, eficiente y sostenible.



3.5.2 Operaciones de captaciones

Uno de los principales hitos del año fue la implementación de un Modelo Operativo Centralizado para la gestión de Certificados de Depósito a Término (CDT) y cuentas corrientes y de ahorro, mediante la migración de estas operaciones al Back Operativo de Captación.

Este cambio permitió liberar capacidad operativa en las oficinas, incrementando los espacios destinados a la interacción comercial con los clientes y fortaleciendo el rol de las fuerzas comerciales en la asesoría y profundización de relaciones. De manera complementaria, la centralización facilitó la estandarización de los procesos, el aseguramiento de la calidad operativa y la mejora en los tiempos y niveles de oportunidad en las operaciones de apertura, renovación y cancelación de productos de captación.

Con el fin de prevenir y mitigar impactos negativos potenciales asociados a la transformación operativa, el Banco trabajó de manera articulada con el Área de Procesos para actualizar la documentación operativa y las matrices de riesgo relacionadas con los productos de captación. Adicionalmente, se habilitó una herramienta que permitió al equipo comercial radicar la documentación de forma ordenada y contar con control diario sobre el cumplimiento de las operaciones. Este esquema se complementó con un tablero de seguimiento en tiempo real, orientado a monitorear la evolución de las operaciones, identificar reprocesos y aplicar ajustes oportunos, fortaleciendo el control operativo y la eficiencia del proceso.

En paralelo, durante 2025 se avanzó en la implementación de la firma digital tanto para la fuerza interna como para la fuerza externa, como parte del proceso de digitalización de la operación de captaciones. Para gestionar los riesgos asociados al cambio cultural y



operativo que implica la transición de esquemas físicos a digitales, se adoptaron medidas específicas que incluyeron la definición de pasos previos a la salida en producción, el monitoreo permanente a través de los comités mensuales de operaciones y el acompañamiento estructurado al equipo comercial para asegurar una correcta radicación y ejecución de los procesos.

Los aprendizajes derivados del piloto inicial de firma digital fueron incorporados de manera progresiva, lo que permitió desplegar el modelo en el 100% de las oficinas del Banco, minimizando riesgos y garantizando la calidad operativa y la adecuada experiencia del cliente. Este proceso fue acompañado de manera permanente por la Dirección de Operaciones de Captaciones, en coordinación con las áreas de Procesos, Productividad, Producto y Comercial, asegurando la correcta adopción del modelo y la continuidad del servicio durante la transición.

El seguimiento a la eficacia de las medidas implementadas se realizó mediante controles periódicos por oficina, validación de indicadores operativos y revisión

continua de los procedimientos asociados a la apertura, renovación y cancelación de productos de captación. Este esquema de seguimiento permitió mitigar desviaciones, realizar ajustes oportunos y fortalecer la trazabilidad de la operación.

En términos de metas y resultados, durante 2025 se cumplió el objetivo de implementar el 100% del proceso de firma digital en todas las oficinas del Banco, así como el despliegue completo del Modelo Operativo Centralizado para los productos de captación. Estos avances se tradujeron en mayores niveles de estandarización, eficiencia operativa y calidad en el servicio prestado a los clientes.



La eficacia de las medidas adoptadas se reflejó en una implementación exitosa, soportada en un plan de trabajo estructurado, un seguimiento riguroso y una articulación efectiva entre las áreas involucradas. Este enfoque permitió realizar ajustes oportunos frente a desviaciones y asegurar el cumplimiento de los compromisos definidos para la organización.

Finalmente, entre las principales lecciones aprendidas se destacó la importancia de la participación de los equipos comerciales y operativos en los procesos de transformación. Su conocimiento del día a día permitió realizar ajustes relevantes en las actividades de seguimiento y adaptar los procedimientos a la realidad operativa y a la experiencia del cliente. Estos aprendizajes fueron incorporados en los procedimientos oficiales del Banco y se aplican de manera transversal en los cargos comerciales y operativos. De igual forma, la implementación del Modelo Operativo Centralizado evidenció la necesidad de validar de manera continua los nuevos roles y flujos, ejercicio que se realizó junto con las áreas Comercial, Producto y Procesos, fortaleciendo el circuito operativo y las mejores prácticas de gestión.

3.5.3 Operaciones de tarjetas de crédito

Durante 2025, Ban100 fortaleció de manera progresiva la operación del negocio de tarjetas de crédito y débito, con el objetivo de asegurar la continuidad del servicio, mitigar riesgos operativos y mejorar la experiencia transaccional de los clientes. Este fortalecimiento se enfocó principalmente en el control del recaudo, la ampliación de los canales transaccionales y la robustez de los procesos operativos asociados al *core* de tarjetas.

Como parte de las medidas preventivas y de mitigación de impactos negativos potenciales, se realizó un seguimiento permanente a las cifras de recaudo recibido y aplicado, asegurando la correcta conciliación y registro de los pagos en el *core* de tarjetas. Adicionalmente, se implementaron nuevos canales de recaudo que permiten la aplicación automática de los pagos, reduciendo reprocesos, errores operativos y riesgos asociados a la aplicación manual.

En línea con la estrategia de fortalecimiento del portafolio transaccional, durante el año se adelantó el alistamiento y posterior puesta en producción del servicio de avances en cajeros automáticos, ampliando la

oferta de servicios disponibles para los clientes y fortaleciendo la funcionalidad del producto de tarjetas.

Para abordar de manera oportuna los impactos negativos potenciales y facilitar su remediación. Estas instancias permitieron identificar desviaciones, definir acciones correctivas y asegurar la continuidad operativa del servicio. De forma complementaria, se realizaron sesiones periódicas con los equipos internos para la gestión de controles, mitigación de riesgos y fortalecimiento de la operación.

Asimismo, se desarrollaron actividades continuas de sensibilización dirigidas a funcionarios y terceros, orientadas a la protección de la información, la prevención de riesgos operativos y el fortalecimiento de las prácticas de seguridad en el manejo de los productos transaccionales.

El seguimiento a la eficacia de las medidas adoptadas se realizó mediante un esquema de control permanente con los equipos responsables de cada proceso, incorporando controles preventivos y correctivos que permitieron actuar de manera oportuna frente a cualquier novedad operativa. Este modelo de gestión fortaleció el control interno, la estabilidad de la operación y la calidad del servicio prestado a los clientes.

En cuanto a metas, objetivos e indicadores, durante 2025 se realizaron seguimientos diarios a los procesos críticos del negocio de tarjetas, incluyendo la logística de tarjetas débito y crédito, los procesos de canje y compensación, los reintegros de saldos a favor, la atención de casos de fraude en comercio electrónico, la aplicación oportuna del recaudo, la parametrización de cronogramas de facturación en el *Core*, el cargue de novedades monetarias y no monetarias, y la atención oportuna de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR). Este esquema permitió garantizar continuidad operativa, control y calidad en los servicios transaccionales.

La eficacia de las medidas implementadas se reflejó en el cumplimiento de los indicadores asociados al recaudo, la conciliación y la automatización operativa, así como en la implementación exitosa de la aplicación en línea del recaudo recibido por PSE y la puesta en producción del servicio de avances en cajeros automáticos, ampliando de manera efectiva la oferta transaccional para los clientes.

Finalmente, entre las principales lecciones aprendidas se destacó la importancia de continuar fortaleciendo

procesos eficientes y sistematizados que permitan mitigar riesgos operativos y asegurar información confiable y oportuna para la toma de decisiones. Estos aprendizajes han sido incorporados de manera progresiva en los procedimientos operativos del negocio de tarjetas, contribuyendo a mejorar la calidad de la operación y a fortalecer la experiencia del cliente.

3.5.4 Dirección de Siniestros

La Dirección de Siniestros se consolidó como una operación estable, controlada y predecible, orientada a fortalecer la eficiencia operativa, la trazabilidad de principio a fin y la mitigación del riesgo financiero asociado a la provisión de cartera. Las mejoras implementadas a lo largo del año permitieron acelerar los tiempos de recuperación, reducir la exposición a pérdidas y fortalecer la disciplina operativa del proceso.

A lo largo del periodo se consolidó el modelo operativo mediante la estandarización de flujos, criterios y roles, lo que permitió reducir de manera significativa la variabilidad del proceso y fortalecer su control. Como resultado, el ciclo total de recuperación se redujo de 76 días en 2024 a 68 días en 2025, lo que representa una mejora del 10,5% y una disminución relevante del tiempo durante el cual los saldos permanecen expuestos al riesgo y sujetos a provisión. Esta reducción también se traduce en una mejora acumulada de 44 días frente a 2022, evidenciando una evolución sostenida del proceso en el mediano plazo.

Este desempeño estuvo acompañado por el fortalecimiento de la trazabilidad y el control *end to end* del proceso, apalancado en la automatización de actividades críticas y en el seguimiento integral a través de Bizagi. El monitoreo sistemático por etapas, identificación, radicación y pago incrementó la visibilidad del proceso, permitió anticipar desviaciones y facilitó la activación oportuna de acciones correctivas. De manera complementaria, la optimización de componentes tecnológicos redujo las excepciones manuales y fortaleció la calidad de la información utilizada para la toma de decisiones.

Uno de los avances más relevantes fue la mejora en los tiempos de validación ante la Registraduría Nacional del Estado Civil, donde la optimización del robot de consulta permitió reducir el tiempo de respuesta de 20 a 3 días, contribuyendo de forma directa a la aceleración del ciclo de recuperación. Adicionalmen-

te, la implementación de validaciones tempranas y mayores controles de calidad permitió disminuir los reprocesos, reflejándose en una reducción del 33% en los casos objetados frente al año anterior.

Los resultados alcanzados durante 2025 evidencian una contención efectiva del riesgo y de la presión sobre provisiones, derivada de la aceleración en la recuperación y de la reducción en la recurrencia de objeciones. Asimismo, el fortalecimiento de la trazabilidad y de los controles operativos contribuyó a mitigar riesgos operativos, legales y reputacionales asociados al proceso.

El seguimiento a la eficacia de las medidas implementadas se realizó bajo un esquema estructurado de indicadores por etapa, comités periódicos con la aseguradora y espacios de coordinación con las áreas internas. Este modelo permitió analizar de manera sistemática las causas raíz de reprocesos y desviaciones, ajustar los planes de acción y sostener la estabilidad del proceso. Los indicadores de desempeño definidos para los siniestros cubiertos por la póliza de Grupo Deudor se mantuvieron dentro de los umbrales establecidos, con tiempos de identificación, radicación y pago acordes con los objetivos operativos del Banco.

Entre las principales lecciones aprendidas se destacan la importancia de la definición clara de metas operativas por etapa, el análisis sistemático de causas raíz y el monitoreo continuo del proceso de principio a fin como herramientas clave para anticipar desviaciones y evitar la acumulación de casos. La comunicación periódica con la aseguradora y con las áreas internas se consolidó como un componente estructural del modelo operativo, fortaleciendo la alineación de expectativas y criterios de calidad. Estos aprendizajes fueron incorporados formalmente en los procedimientos operativos del Banco.

Sobre la base de la estabilidad y el control alcanzados en 2025, para 2026 se incorporará un enfoque de mejora continua Lean Six Sigma, apalancado en la información generada desde Bizagi y soportado por un tablero integral de control. Este enfoque permitirá construir el mapa de valor *end to end* del proceso, monitorear indicadores críticos de tiempo, calidad y reproceso, anticipar cuellos de botella y sostener mejoras estructurales en eficiencia, control operativo y contención del riesgo.

3.5.5 Gestión documental

Durante 2025, la gestión documental se consolidó como un habilitador crítico para la confiabilidad operativa, regulatoria y financiera del Banco, evolucionando hacia un modelo estructurado de control, trazabilidad y soporte directo al negocio. Este avance fue clave para acompañar el crecimiento de la operación, reducir riesgos y garantizar la calidad de la información asociada a los procesos estratégicos.

A lo largo del año se fortaleció el control sobre la custodia, completitud y disponibilidad de la documentación de las operaciones de crédito, tanto físicas como digitales, mediante la estandarización de criterios, el seguimiento sistemático por canal y la depuración de inconsistencias históricas. Como resultado, los faltantes documentales en libranzas se redujeron de 25 casos en 2024 a solo 2 en 2025, lo que representa una disminución del 92%, y del 98% frente a 2022, fortaleciendo de manera significativa la confiabilidad del proceso.

De forma complementaria, se avanzó en la estructuración de reglas, validaciones y controles para la gestión de la información documental, reduciendo dependencias manuales, reprocesos y tiempos de respuesta. Estas acciones sentaron las bases técnicas y funcionales para la implementación del gestor documental corporativo, prevista para 2026, y permitieron mejorar la trazabilidad y la calidad del flujo documental.

Los resultados alcanzados durante el periodo evidencian la madurez del proceso: el indicador de custodia de las operaciones de crédito desembolsadas alcanzó un desempeño del 99,8%, mejorando frente al año anterior y consolidando un flujo de información más confiable, trazable y alineado con los requerimientos operativos y regulatorios del Banco. Adicionalmente, la gestión documental brindó soporte efectivo y oportuno a las operaciones de venta de cartera y a los procesos de titularización realizados en 2025, asegurando la disponibilidad, completitud y calidad de la información requerida dentro de los plazos definidos.

La eficacia de las medidas implementadas se evaluó mediante controles operativos, indicadores de calidad de la información y espacios periódicos de seguimiento transversal con áreas Usuarios, Riesgos, Jurídica y proveedores externos. Este esquema permitió identificar brechas recurrentes, corregir inconsistencias de

manera oportuna y ajustar los controles cuando se detectaron oportunidades de mejora. Asimismo, se fortalecieron los mecanismos de monitoreo y alertas tempranas sobre la cobertura de los Apoyos Transitorios de Liquidez (ATL), permitiendo mantener niveles superiores al mínimo regulatorio y anticipar posibles desviaciones, pasando de 141% a 213% de la cobertura requerida.

Entre las principales lecciones aprendidas se destaca la importancia de la validación temprana de requisitos documentales como mecanismo para reducir faltantes y reprocesos posteriores, así como la trazabilidad permanente de inventarios físicos y digitales para asegurar la confiabilidad de la información. El trabajo transversal con las áreas de Negocio, Riesgos, Jurídica y proveedores externos resultó determinante para sostener altos estándares de calidad. Adicionalmente, se reafirmó que los procesos de automatización deben implementarse sobre flujos previamente estabilizados y estandarizados, garantizando su sostenibilidad en el tiempo.

Con base en la estabilidad y el control alcanzados en 2025, en 2026 se implementará el gestor documental corporativo como eje de integración y automatización de la información, fortaleciendo la trazabilidad end to end, automatizando validaciones de completitud y calidad documental, y mejorando la oportunidad y confiabilidad en la atención de requerimientos internos y externos. Este avance permitirá evolucionar hacia una gestión documental más preventiva, integrada y escalable, soportando el crecimiento del negocio con mayor eficiencia, menor fricción operativa y menor exposición a riesgos legales y regulatorios.

3.5.6 Fábrica de Crédito

Durante 2025, la Fábrica de Crédito se consolidó como un componente clave para la eficiencia operativa, la calidad de la originación y la alineación entre los equipos comerciales y operativos. El enfoque del año estuvo orientado a fortalecer el control del proceso, reducir reprocesos, mejorar los tiempos de respuesta y asegurar una originación disciplinada y consistente con las políticas del Banco.

Como parte de las medidas preventivas para mitigar impactos negativos potenciales, se implementó un informe diario consolidado que proporciona información detallada sobre devoluciones y rechazos, seg-



mentada por regional y zona. Esta herramienta permitió un monitoreo continuo de alertas relacionadas con desviaciones en los tiempos de apertura y cierre de pagadurías, un seguimiento riguroso de los procesos de subsanación y la identificación temprana de las principales causas de negaciones o cancelaciones. Este esquema fortaleció el control operativo, mejoró la eficiencia del proceso comercial y habilitó una toma de decisiones más oportuna y alineada con los objetivos del negocio.

De manera complementaria, se adoptaron acciones orientadas a abordar reprocesos y debilidades estructurales en la calidad de la información. Se reforzó el acompañamiento al equipo comercial sobre la correcta radicación de solicitudes y la validación preliminar de la información, y se realizaron análisis técnicos para identificar devoluciones injustificadas, estableciendo mecanismos de retroalimentación continua. Asimismo, se desarrolló un programa de formación especializado, que incluyó capacitaciones externas con Experian y TransUnion, así como entrenamientos focalizados a partir de hallazgos recurrentes identificados en los comités de seguimiento.

Para fortalecer la consulta y apropiación de la normativa interna, se habilitó un portal en SharePoint con acceso actualizado a políticas, normativas y glosarios operativos. Adicionalmente, se conformó un equipo multidisciplinario para identificar errores en la cadena operativa y generar sinergias correctivas entre áreas, y se implementó un agente de inteligencia artificial que facilita la consulta de políticas y aspectos clave del proceso de radicación de créditos. Estas iniciativas contribuyeron de manera directa a mejorar la calidad de la originación, reducir reprocesos y elevar la eficiencia operativa del proceso comercial.

El seguimiento a la gestión y a la eficacia de las medidas implementadas se realizó de manera sistemática a través del Comité Operativo, con participación mensual de la alta gerencia. En este espacio se monitorearon indicadores clave como el porcentaje de reprocesos, el tiempo promedio de respuesta y el nivel de adopción de la originación digital, consolidando un modelo de toma de decisiones informado, con disciplina operativa y enfoque en mejora continua.

En términos de metas y resultados, el proceso mantuvo indicadores alineados con los objetivos estratégicos del Banco. Durante 2025, el nivel de adopción de la originación digital superó el 99%, el 97% de las solicitudes fueron atendidas en menos de 24 horas y el in-

dicador de reprocesos cerró en 10,3%, muy cercano a la meta establecida del 10%. Estos resultados reflejan una operación consistente, con mejoras estructurales en eficiencia, oportunidad y calidad del proceso.

Entre las principales lecciones aprendidas se destaca la consolidación de una sinergia efectiva entre los equipos comerciales y el área de capacitación, orientada a optimizar los tiempos de respuesta al cliente y reducir reprocesos. La identificación sistemática de causas, el fortalecimiento del conocimiento en políticas generales y procesos específicos, y el uso de herramientas tecnológicas de apoyo demostraron ser factores clave para sostener una originación disciplinada y alineada con los estándares del Banco. Estos aprendizajes fueron incorporados en los procedimientos operativos y en los esquemas de formación continua, fortaleciendo la sostenibilidad del proceso en el tiempo.

3.5.7 Avances y logros operativos

Durante 2025, Ban100 consolidó avances relevantes en la gestión operativa, con un énfasis transversal en la automatización, la trazabilidad de los procesos y la mejora de la eficiencia, particularmente en los productos y frentes operativos de mayor impacto para el negocio.

En el producto de libranza, principal portafolio de crédito de la entidad, se completó la implementación de la trazabilidad del proceso de puesta al cobro, asegurando la incorporación oportuna de los compromisos ante las pagadurías y fortaleciendo el control operativo de principio a fin. De manera complementaria, se desplegó en producción la automatización del proceso de recaudo, reduciendo significativamente actividades manuales, reprocesos y tiempos de aplicación, y elevando la eficiencia en la administración del portafolio de créditos.

En el frente de captaciones, se profundizó el uso de la firma electrónica para los procesos de apertura, renovación y cancelación de CDT, mejorando la seguridad, la calidad de la información y la validación directa por parte del cliente. Para 2025 se alcanzó una cobertura del 60% en el uso de este mecanismo, resultado de iniciativas estructuradas de gestión del cambio dirigidas tanto a los equipos comerciales como a los clientes. Asimismo, se avanzó de manera significativa en la implementación del proyecto de CDT digital, orien-

tado a permitir la gestión autónoma de productos de captación por parte de clientes actuales y potenciales, sin necesidad de presencia física en oficinas, y habilitando internamente una carpeta del cliente completamente digital.

Adicionalmente, se completó la implementación del Modelo Operativo Centralizado para todos los productos de captación, generando impactos relevantes en productividad y generación de valor a través de la unificación de procesos y el aprovechamiento de capacidades operativas mediante la atención centralizada de las operaciones de apertura, renovación y cancelación.

En materia de atención al cliente, se fortaleció el modelo de servicio mediante la prestación de soluciones confiables, ágiles y sencillas, con un enfoque orientado a anticipar necesidades y garantizar respuestas oportunas y efectivas. Este enfoque permitió consolidar una experiencia de servicio más robusta tanto en canales asistidos como digitales, reforzando la resolución en primer nivel y el compromiso del Banco con la calidad y la cercanía en cada interacción.

Modelo de originación y automatización de procesos operativos

Como parte de su estrategia de fortalecimiento operativo, avanzamos en la consolidación de un modelo de originación y de sistemas operativos segmentados, orientado a optimizar la eficiencia, reducir la dependencia de tareas manuales y mejorar la disponibilidad y calidad de la información para la toma de decisiones.

El propósito de este modelo es optimizar y agilizar los procesos operativos mediante soluciones automatizadas que permitan mayor precisión, trazabilidad y oportunidad en la gestión. Su alcance comprende procesos clave como SAC, Cartera, Fábrica de Crédito, Captación, Gestión Documental y la generación de reportes estratégicos para la Vicepresidencia de Operaciones.

Durante 2025 se desarrollaron acciones relevantes para el cumplimiento de este objetivo estratégico, entre las que se destacan la automatización de informes regulatorios mediante herramientas como Power Query, VBA, Power Automate y Access, logrando reducciones de tiempo operativo entre el 72% y el 96%. Adicionalmente, se implementaron tableros de control en Power BI para procesos como SAC, Back Operativo Centralizado, Tarjetas y otros frentes operativos, faci-

litando el seguimiento en tiempo real y el análisis de desempeño.

Asimismo, se desarrollaron mecanismos automáticos de consolidación de información para la Vicepresidencia de Operaciones, se automatizó el Informe de Mala Venta integrando múltiples fuentes de información y se optimizaron procesos asociados a PQR y actualización de datos. De igual forma, se definió, desarrolló e implementó la operatividad y los reportes requeridos para los cinco programas de titularización ejecutados durante 2025, asegurando el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio y los requerimientos operativos asociados.

La implementación de este modelo se evaluó a través de indicadores de éxito que evidencian sus resultados: reducciones de tiempo operativo entre el 72% y el 96%, cumplimiento de los tiempos de respuesta definidos para procesos clave (ANS), disminución en el porcentaje de rechazos y una mayor consolidación de sus causales, incremento de la productividad operativa por área y generación de ingresos asociados a la administración de cartera.

3.5.8 Compromisos

De cara a 2026, nos proponemos profundizar la transformación operativa iniciada en 2025, con un foco claro en la automatización, la estandarización de procesos y la reducción sostenida de actividades manuales. Los compromisos buscan fortalecer la eficiencia, la trazabilidad y la escalabilidad de nuestra operación, en coherencia con el crecimiento del negocio y con los más altos estándares de control operativo y gestión del riesgo. Estos son:

- Implementar nuevas automatizaciones para la gestión de firmas electrónicas en los procesos de captación, ampliando su cobertura y fortaleciendo la seguridad y calidad de la información.
- Automatizar la validación y gestión de los desembolsos asociados a la venta de pólizas, reduciendo reprocesos y mejorando la oportunidad en la aplicación de las operaciones.
- Desarrollar automatizaciones específicas para la gestión de reintegros, asegurando mayor eficiencia, trazabilidad y control en este tipo de transacciones.
- Construir un tablero de control automático que permita la revisión oportuna, confiable y consolidada del cuadro de mando de las operaciones del

Banco, facilitando la toma de decisiones basada en información en tiempo real.

- Diseñar y construir una base de datos estructurada para la gestión de reportes y la automatización del proceso de pagos periódicos de CDT, fortaleciendo la eficiencia y reduciendo riesgos operativos.
- Continuar reduciendo la dependencia de actividades manuales en todas las áreas operativas, mediante la incorporación progresiva de soluciones tecnológicas y flujos automatizados.
- Documentar formalmente los nuevos procesos y automatizaciones entregados a las áreas, asegurando su apropiación, estandarización y sostenibilidad en el tiempo.
- Implementar en el Core SIIF la funcionalidad para la administración de propietarios y el cargue de operaciones masivas de cartera vencida, aplicable a los procesos de titularización de libranzas y al producto de Administración de Cartera de Terceros.

3.6 Transformación tecnológica

En 2025, la Vicepresidencia de Tecnología avanzó en la consolidación de una estrategia enfocada en disponer plataformas digitales más robustas, seguras y escalables, alineadas con las necesidades del negocio y con los objetivos de eficiencia, continuidad operativa y experiencia del cliente. En este marco, se ejecutaron proyectos clave enfocados en fortalecer la disponibilidad de los sistemas, la ciberseguridad y la automatización de procesos críticos.

En materia de disponibilidad y continuidad operativa, se implementaron mecanismos avanzados de balanceo de aplicaciones y se optimizó la infraestructura de servidores, lo que permitió distribuir de manera eficiente la carga entre distintos entornos tecnológicos, reducir tiempos de indisponibilidad y fortalecer





la resiliencia del ecosistema digital del Banco. Estas acciones resultaron fundamentales para asegurar la operación continua de los servicios y soportar el crecimiento de los canales digitales.

En el ámbito de ciberseguridad, se reforzaron los esquemas de monitoreo y actualización tanto de servidores como de equipos de cómputo, mediante la aplicación continua y efectiva de parches correctivos y la automatización de procesos de respaldo y monitoreo proactivo. Este enfoque permitió contener posibles brechas de seguridad, mejorar el score de riesgo tecnológico y alinear la postura de seguridad del Banco con estándares internacionales, fortaleciendo la protección frente a amenazas emergentes.

De manera complementaria, se avanzó en la automatización de procesos operativos y regulatorios, integrando flujos digitales para la gestión de productos como CDT y medios de recaudo PSE. Asimismo, se implementaron mejoras en procesos de onboarding digital, validación biométrica y firma electrónica, reduciendo fricciones en la experiencia del cliente y habilitando mayores capacidades de autogestión a través de los canales digitales.

En cuanto a la modernización del entorno de trabajo, se renovó el 85% de la infraestructura de equipos de cómputo de los colaboradores, a partir de la migra-

ción del modelo de compra de equipos a un esquema DaaS (*Device as a Service*). Este cambio permitió la adopción de dispositivos de última tecnología, la actualización de sistemas operativos y una gestión más eficiente y sostenible del parque tecnológico.

Finalmente, se gestionó un *backlog* de tecnología alineado con los objetivos estratégicos del Banco, alcanzando un nivel de cumplimiento superior al 90% en los proyectos críticos priorizados para el año. Este resultado sienta las bases para los compromisos de 2026, orientados a la evolución de la arquitectura tecnológica, la profundización de la automatización inteligente y la optimización continua de la experiencia digital de los clientes.

3.6.1 Estrategia tecnológica

Agilidad en desembolsos

La Vicepresidencia de Tecnología desarrolló e implementó diversas iniciativas orientadas a fortalecer la agilidad en los desembolsos, en línea con el objetivo estratégico de crecimiento del Banco, particularmente en los productos de libranza y consumo. Estas acciones se enfocaron en la automatización de procesos, la optimización de integraciones tecnológicas y el fortalecimiento de la disponibilidad de los sistemas críticos que soportan la originación y el desembolso de créditos.

En este marco, se automatizaron etapas clave del proceso de desembolso, reduciendo de manera significativa las tareas manuales y los tiempos de espera entre la aprobación del crédito y la entrega efectiva de los recursos al cliente. De forma complementaria, se optimizaron las integraciones entre los sistemas del Banco y los terceros involucrados en el proceso, lo que permitió una operación más fluida, estable y con menor riesgo de fallas operativas.

Asimismo, se fortaleció la disponibilidad de las plataformas tecnológicas que soportan los procesos de originación y desembolso, minimizando interrupciones y asegurando la continuidad operativa. También se optimizaron los flujos documentales y de validación previos al desembolso, mejorando la trazabilidad y la oportunidad en la liberación de los recursos.

El desempeño de estas iniciativas fue monitoreado a través de indicadores operativos que permitieron evaluar su efectividad, entre los que se destacan:

- Reducción del tiempo promedio entre la aprobación y el desembolso del crédito.
- Incremento en el porcentaje de procesos automatizados.
- Disminución del número de reprocesos y correcciones manuales.
- Alta disponibilidad de los sistemas tecnológicos que soportan el proceso.

Como parte de los compromisos públicos para 2026, el Banco continuará reduciendo los tiempos de desembolso mediante mayor automatización, impulsando la mejora continua de la experiencia del cliente durante el ciclo de crédito y el fortalecimiento de la estabilidad tecnológica que soporta estas operaciones clave.

Modelo de Originación y Sistemas Operativos Segmentados

La Vicepresidencia de Tecnología desempeña un rol estratégico en el Modelo de Originación del Banco, al asegurar la habilitación tecnológica necesaria para soportar productos, canales y procesos diferenciados, de acuerdo con las necesidades del negocio y los perfiles de los clientes.

Las acciones desarrolladas se orientaron a fortalecer la capacidad de los sistemas que soportan la originación de créditos, con especial énfasis en el producto de libranza. En este sentido, se avanzó en la evolución,

estabilización y consolidación de las plataformas de originación digital, permitiendo la coexistencia de flujos diferenciados entre la originación tradicional y la digital, de acuerdo con las características del cliente, el canal y el producto.

Adicionalmente, se implementaron mejoras en los sistemas core y en los aplicativos satélite, con el objetivo de habilitar una segmentación operativa más robusta por producto, canal y tipo de cliente.

Estas mejoras permitieron una mayor flexibilidad operativa y una mejor alineación entre los procesos tecnológicos y las definiciones estratégicas del negocio.

Como parte de este fortalecimiento, se integraron motores de reglas, validaciones automáticas y controles que contribuyen a un otorgamiento de crédito más eficiente, consistente y alineado con el perfil de riesgo definido por la entidad. De manera complementaria, se reforzó la arquitectura tecnológica que soporta la originación, garantizando mayores niveles de estabilidad, escalabilidad y continuidad operativa de los sistemas críticos.

El seguimiento a la efectividad de estas iniciativas se realizó a través de indicadores operativos y tecnológicos, entre los que se destacan:

- Estabilidad y disponibilidad de los sistemas de originación.
- Tiempo promedio de procesamiento de las solicitudes de crédito.
- Reducción de reprocesos en las etapas iniciales del ciclo de crédito.
- Cumplimiento de los niveles de servicio definidos.

Como compromisos públicos para 2026, el Banco continuará mejorando los procesos de originación digital, ampliando las capacidades tecnológicas para atender distintos segmentos de clientes, y optimizando de manera continua los sistemas que soportan el otorgamiento de créditos.

Consolidación y robustecimiento de herramientas tecnológicas

La consolidación y el robustecimiento de las herramientas tecnológicas se constituyeron como un eje



fundamental para garantizar la estabilidad, escalabilidad y continuidad operativa del Banco. Desde la Vicepresidencia de Tecnología se fortalecieron plataformas digitales más robustas, apoyadas en mecanismos avanzados de balanceo de aplicaciones y en la optimización de la infraestructura de servidores, lo que permitió asegurar altos niveles de disponibilidad y resiliencia de los sistemas críticos.

En materia de ciberseguridad, se reforzaron los esquemas de monitoreo, actualización y control mediante la aplicación continua de parches correctivos, la automatización de procesos de respaldo y la vigilancia proactiva de la infraestructura tecnológica. Estas acciones contribuyeron a mejorar de manera sostenida el score de riesgo tecnológico y a alinear la postura de seguridad del Banco con estándares internacionales, fortaleciendo la protección frente a amenazas emergentes.

De forma complementaria, se avanzó en la automatización de procesos operativos y transaccionales, particularmente en los flujos asociados a productos de captación como CDT y a los medios de recaudo PSE. Este esfuerzo incluyó mejoras en el *onboarding* digital, la validación biométrica y la firma electrónica, reduciendo fricciones en la experiencia del cliente y habilitando mayores capacidades de autogestión en los canales digitales.

La gestión del *backlog* de tecnología se mantuvo alineada con las prioridades estratégicas de la entidad, alcanzando un nivel de cumplimiento superior al 90% en proyectos clave, lo que permitió asegurar una ejecución disciplinada y enfocada en generar valor para el negocio.

El desempeño de esta estrategia fue evaluado a través de indicadores clave de operación tecnológica.

El cumplimiento en la entrega de proyectos alcanzó 97,2%, superando la meta establecida del 96%. El score de riesgo tecnológico registró un promedio del 85,1%, frente a una meta del 78,5%. En términos de disponibilidad, la infraestructura alcanzó 99,9%, cumpliendo la meta definida, mientras que la disponibilidad de aplicaciones se situó en 99,8%, superando la meta del 99,4%. Estos resultados evidencian que, aun bajo metas más exigentes que en el periodo anterior, las estrategias implementadas permitieron cumplir satisfactoriamente todos los indicadores definidos.

Para 2026, la estrategia tecnológica mantendrá su enfoque como habilitador transversal de los proyectos de desarrollo de producto, optimización operativa y fortalecimiento digital, acompañando de manera activa las iniciativas contempladas en la planeación estratégica de la entidad y asegurando que la tecnología continúe siendo un pilar para la generación de valor sostenible.

Implementación normativa APNR

La Vicepresidencia de Tecnología lideró la implementación de los desarrollos tecnológicos necesarios para dar cumplimiento a la normativa APNR en el producto de Libranza, asegurando la alineación integral de los sistemas de información, los flujos operativos y los controles internos con los requerimientos regulatorios definidos.

Este proceso implicó ajustes en los sistemas para garantizar el registro completo, consistente y oportuno de la información exigida, así como la incorporación de controles automáticos y reglas de validación que permiten asegurar el cumplimiento normativo desde las etapas iniciales de la originación del crédito. De manera complementaria, se adecuaron los flujos operativos y documentales con el fin de fortalecer la trazabilidad de la información a lo largo de todo el ciclo del producto, reduciendo riesgos de inconsistencia y reproceso.

La implementación estuvo acompañada por pruebas de estabilidad y un seguimiento cercano durante la puesta en producción, lo que permitió asegurar el correcto funcionamiento de los sistemas y minimizar impactos en la operación y en la experiencia de las áreas usuarias. Como resultado, el Banco logró cumplir de manera oportuna con los requerimientos regulatorios, reducir errores asociados al cumplimiento normativo y obtener resultados satisfactorios en las revisiones realizadas por los entes de control.

De cara a 2026, la estrategia tecnológica mantendrá el foco en fortalecer los controles asociados a esta normativa, mejorar los mecanismos de seguimiento y reporte, y sostener altos estándares de calidad, consistencia y trazabilidad de la información, como base para una gestión regulatoria sólida y sostenible en el tiempo.

Backlog priorizado de TI

A lo largo de 2025, la Vicepresidencia de Tecnología consolidó un modelo estructurado de gestión del backlog de TI que permitió ordenar, priorizar y ejecutar las iniciativas tecnológicas de manera alineada con la estrategia del Banco y con las exigencias normativas del sector. Cada requerimiento fue evaluado en función de su contribución a uno o más ejes estratégicos, su impacto en la eficiencia operativa, la experiencia del cliente y la capacidad tecnológica de la organización.

Este enfoque permitió contar con una visión integral y actualizada de las iniciativas en curso, facilitando un seguimiento periódico al avance de los proyectos, la gestión de dependencias técnicas y operativas, y la asignación eficiente de los recursos tecnológicos. La priorización del backlog se convirtió así en una herramienta clave para enfocar los esfuerzos del área en aquellas iniciativas con mayor valor para el negocio, asegurando coherencia entre la planeación estratégica y la ejecución tecnológica.

Como resultado, se fortaleció la articulación con las diferentes áreas del Banco, se garantizó la entrega oportuna de soluciones y se logró una ejecución disciplinada de los proyectos, con impactos positivos en la estabilidad de los sistemas, la eficiencia de los procesos y la habilitación de nuevas capacidades digitales. Durante el año, el seguimiento al *backlog* se apoyó en indicadores como el porcentaje de iniciativas ejecutadas frente a las planificadas, el cumplimiento de cronogramas e hitos, y el impacto de las soluciones implementadas en la operación.

De cara a 2026, la gestión del *backlog* de TI mantendrá su carácter dinámico y estratégico, con un énfasis creciente en iniciativas orientadas a la automatización, la digitalización y la generación de valor tangible para el negocio. Asimismo, se fortalecerán los mecanismos de seguimiento para medir de manera más precisa los beneficios asociados a cada iniciativa tecnológica, asegurando que la inversión en tecnología continúe siendo un habilitador clave de la estrategia del Banco.

3.6.2 Infraestructura

Durante 2025, la gestión de la infraestructura tecnológica se orientó a fortalecer la automatización, la seguridad y la resiliencia operativa del Banco, consolidando capacidades que garantizan la continuidad del negocio y la protección de la información crítica.

Uno de los avances más relevantes fue la automatización del 70% del proceso de actualización de servidores, lo que permitió aumentar significativamente la periodicidad de aplicación de parches, pasando de esquemas semestrales a actualizaciones bimensuales. Este cambio mejoró la eficiencia operativa y fortaleció de manera sustancial la postura de seguridad de la entidad frente a vulnerabilidades tecnológicas.

En materia de protección perimetral, se realizó la renovación del *firewall* de la sede de la Calle 76 mediante la implementación de equipos de última generación con esquemas de alta disponibilidad (HA) activo-pasivo,

lo que incrementó la disponibilidad de los servicios y robusteció los mecanismos de defensa ante incidentes de seguridad. De forma complementaria, la sede de la Calle 65 alcanzó plena autonomía tecnológica gracias a la habilitación de nuevos canales de comunicación y soluciones avanzadas de red, consolidándose como un centro estratégico dentro de la operación del Banco.

Con el objetivo de prevenir la fuga de información sensible, se configuraron reglas de *Data Loss Prevention* (DLP) en coordinación con las áreas de Operaciones y Riesgos, enfocadas en la protección de bases de datos de clientes del producto de libranza digital. Estas acciones reforzaron los controles preventivos sobre la información crítica y mitigaron riesgos asociados a la exposición de datos.

En cuanto a la gestión de vulnerabilidades, se optimizó la política de remediación, logrando atender vulnerabilidades críticas en menos de 48 horas y ampliando la cobertura a ambientes previos a producción.



Este enfoque permitió mejorar la visibilidad de los riesgos tecnológicos y reducir de manera significativa los tiempos de respuesta ante eventos de seguridad.

Adicionalmente, se implementó la plataforma FAZ, una solución de analítica y registro que centraliza los eventos y logs de seguridad de la red, facilitando su análisis y visualización a través de tableros diseñados para la toma de decisiones en materia de ciberseguridad.

En el frente de continuidad operativa, se realizaron pruebas del Plan de Recuperación de Desastres (DRP), simulando la caída del centro de datos principal y la operación desde el centro de datos de respaldo para el producto de cuentas de ahorro y el sistema core bancario. Como resultado de estas pruebas, se identificaron oportunidades de mejora que fueron atendidas mediante la migración del centro de datos contingente del core. Las pruebas posteriores evidenciaron la superación de las brechas detectadas y una mayor robustez del esquema de contingencia.

Finalmente, durante el primer semestre de 2025, el score de riesgo en ciberseguridad del portal Ban100, emitido por la Superintendencia Financiera de Colombia, se mantuvo por encima del 90%, superando el promedio de la industria (82%). En el segundo semestre, el Banco logró remediar el 100% de las vulnerabilidades reportadas por el ente de control, cerrando diciembre con un score del 100% y consolidando un desempeño sobresaliente en términos de gestión del riesgo tecnológico y seguridad de la infraestructura digital.

3.6.3 Seguridad informática

Durante 2025, Ban100 fortaleció de manera significativa su postura de seguridad informática, avanzando hacia un modelo más preventivo, automatizado y resiliente, orientado a la protección de la infraestructura tecnológica, la información crítica y la continuidad del negocio.



Uno de los principales hitos fue la implementación de *playbooks* automatizados de respuesta a incidentes de ciberseguridad, que permiten identificar intentos de acceso desde sitios maliciosos hacia la infraestructura del Banco y ejecutar bloqueos inmediatos sin intervención humana. Esta capacidad garantiza una respuesta oportuna ante incidentes en cualquier momento, independientemente del horario, reduciendo la ventana de exposición y fortaleciendo la capacidad de contención temprana.

En paralelo, se realizó una reestructuración del proceso de aprovisionamiento de usuarios, fortaleciendo la segregación de funciones como principio de control interno. Bajo este esquema, la mesa de ayuda actúa como ejecutor del aprovisionamiento, el área de seguridad informática como certificador del proceso y seguridad de la información como investigador en caso de materialización de eventos, reduciendo riesgos asociados a concentraciones indebidas de funciones y fortaleciendo la trazabilidad.

En el ámbito de preparación y respuesta ante incidentes de gran escala, Ban100 participó en un simulacro regional de ciberseguridad organizado por Felaban, en el que participaron 17 bancos de América Latina, incluidos seis de Colombia.

En este ejercicio, el Banco obtuvo el cuarto lugar a nivel regional y el primer lugar entre las entidades colombianas participantes, reflejando un alto nivel de madurez en la gestión de incidentes cibernéticos.

Adicionalmente, se reforzaron los controles de seguridad perimetral mediante la implementación de bloqueos internos en los sistemas de protección, ampliando el enfoque tradicional centrado en amenazas externas hacia un modelo integral que también contempla riesgos internos. Esta medida fortaleció la defensa en profundidad y redujo superficies de ataque dentro del ecosistema tecnológico.

En materia de gestión de vulnerabilidades, se implementaron mejoras sustanciales tanto en la página web del Banco como en los servidores internos, abarcando entornos productivos, de pruebas y de desarrollo. Como resultado, el score de riesgo en ciberseguridad del portal, medido por la Superintendencia Financiera,

alcanzó el 100%, y al cierre de 2025 se logró el mejor puntaje histórico desde la implementación del proceso de remediación, evidenciando una mejora continua y sostenida en la gestión del riesgo tecnológico.

Para fortalecer la prevención frente a software malicioso, se implementaron cuadros de control automatizados en la solución de antivirus corporativo, permitiendo medir de forma permanente el nivel de exposición al riesgo y apoyar la toma de decisiones informadas en materia de seguridad.

Finalmente, se implementó una solución especializada para la gestión y almacenamiento seguro de contraseñas, centralizando las credenciales de aplicaciones, servidores, bases de datos y portales bancarios administrados por los funcionarios. Esta iniciativa permitió eliminar el resguardo de contraseñas en cajas fuertes físicas, sin contingencia ni accesibilidad remota, y resolver limitaciones operativas en escenarios de atención de incidentes durante fines de semana o en horarios nocturnos, fortaleciendo tanto la seguridad como la continuidad operativa.

3.6.4 Aplicaciones y software

Durante el periodo, la Vicepresidencia de Tecnología consolidó avances relevantes en el desarrollo y fortalecimiento de aplicaciones y soluciones de software, orientados a generar valor para el negocio, mejorar la experiencia de los clientes y fortalecer un ecosistema digital más seguro, estable y competitivo. Los desarrollos realizados respondieron tanto a requerimientos normativos como a necesidades estratégicas de crecimiento, eficiencia operativa y transformación digital.

En materia de cumplimiento normativo, se ejecutaron desarrollos tecnológicos que permitieron ajustar procesos, plataformas y controles digitales en línea con los requerimientos de los entes de control. Estos avances incluyeron la organización y actualización de la información financiera conforme a disposiciones vigentes, adecuaciones en procesos relacionados con seguros, transferencias y validación de datos de clientes, así como mejoras en la seguridad y trazabilidad de canales digitales como WhatsApp y el portal web. Adicionalmente, se avanzó en la adopción del nuevo Sistema de Pagos Inmediatos (Bre-B), asegurando la preparación tecnológica del Banco para operar bajo este esquema. En conjunto, estas acciones fortalecieron la transparencia, la continuidad operativa y la confianza regulatoria.

Desde la perspectiva de experiencia del cliente y servicios digitales, se implementaron funcionalidades orientadas a una interacción más ágil, autogestionada y transparente. Entre los avances se destacan la habilitación de procesos autogestionados para la creación de productos como el CDT, la agilización de trámites asociados a reintegros, solicitudes y validaciones, y una mayor claridad de la información disponible en la página web. Asimismo, se fortalecieron las capacidades de visualización y autogestión de extractos y consultas a través de canales digitales, al tiempo que se redujeron errores asociados a procesos manuales o validaciones incompletas. Estas mejoras contribuyeron a disminuir fricciones, aumentar la satisfacción de los clientes y fortalecer la experiencia digital de principio a fin.

En cuanto a la optimización interna del Banco, se implementaron soluciones de software orientadas a fortalecer los procesos operativos *back*, automatizando tareas que anteriormente se realizaban de forma manual, especialmente en procesos como la aplicación de recaudos y la puesta al cobro.

De igual forma, se mejoraron los tiempos de respuesta de las aplicaciones y se modernizaron herramientas internas para la gestión de datos y flujos operativos, reduciendo fallas en canales y procesos transaccionales. Durante el año también se renovó y actualizó el sistema operativo de los equipos utilizados por los colaboradores, garantizando mayor rendimiento y seguridad. Adicionalmente, se incorporaron nuevas herramientas para la Mesa de Ayuda y el modelo de *Device as a Service* (DaaS), incluyendo capacidades avanzadas de gestión de *tickets*, análisis de voz para mejorar la interacción entre tecnología y los equipos internos, y recolección automática de inventario de hardware y software, optimizando la administración tecnológica. Estos avances fortalecieron la continuidad operativa, redujeron reprocesos y mitigaron riesgos operativos.

Finalmente, se desarrollaron soluciones tecnológicas que aportan directamente al crecimiento de productos e ingresos, mediante ajustes estratégicos en aplicaciones que soportan procesos comerciales clave. Esto incluyó mejoras en los flujos de compras de cartera, ajustes en la gestión de seguros asociados a créditos y productos transaccionales, y la optimización de simuladores y herramientas que apoyan la toma de decisiones en el otorgamiento de créditos. Estas iniciativas permitieron dinamizar la oferta del Banco y reforzar la sostenibilidad del negocio en el mediano y largo plazo.

3.6.5 Avances y compromisos

Los avances logrados reflejan un enfoque estratégico orientado a la digitalización de productos, la automatización de procesos críticos, el fortalecimiento de la ciberseguridad y la alineación tecnológica con los requerimientos regulatorios y del negocio.

Uno de los hitos más relevantes del año fue la finalización del onboarding digital del CDT, que permitió a los clientes realizar la vinculación de este producto de manera completamente digital. De forma complementaria, se avanzó en la digitalización de funcionalidades asociadas al CDT, como la renovación y cancelación, optimizando los procesos de consulta y autogestión y mejorando la accesibilidad de la información a través de los canales digitales del Banco. Estas mejoras fortalecieron la experiencia del cliente y redujeron fricciones operativas en la gestión de productos de captación.

En línea con la estrategia de fortalecimiento del otorgamiento de crédito, durante 2025 se completó la fase I de implementación del nuevo motor de riesgo para la plataforma digital de libranza. Esta fase incorporó mejoras en la originación digital, la integración de reglas automáticas para un análisis más preciso del perfil del cliente y la administración de tablas de datos por parte del equipo de Riesgo a través de la aplicación Credisoft 2.0. Como resultado, se fortaleció la calidad del análisis crediticio y la eficiencia del proceso de originación.

En materia de ciberseguridad, se ejecutó de manera exitosa el proceso de evaluación, selección y contratación del proveedor del servicio de SOC (Centro de Operaciones de Ciberseguridad). Tras este análisis, se decidió mantener el proveedor actual, ampliando el alcance de los servicios y herramientas tecnológicas implementadas, lo que permitió robustecer los procesos de monitoreo, control y respuesta frente a amenazas digitales, fortaleciendo la postura de seguridad del Banco.

De manera paralela, durante 2025 se avanzó de forma significativa en la automatización de procesos de *back-office*, reduciendo la manualidad y los riesgos operativos asociados a la gestión de productos. Estas iniciativas incluyeron la modernización de flujos documentales y la mejora de la estabilidad operativa. Adicionalmente, se llevó a cabo la migración del software BPM a la nube, sentando las bases para una

operación más escalable, eficiente y resiliente, especialmente en los procesos asociados a la fábrica de crédito de libranza.

Es importante señalar que el proyecto de implementación del gestor documental para el producto de libranza, inicialmente contemplado dentro de los compromisos de 2025, no se llevó a cabo durante el año por definiciones organizacionales. En consecuencia, no se tiene prevista su ejecución durante 2026.

De cara a 2026, Ban100 reafirma su compromiso con la evolución de su arquitectura tecnológica y la profundización de la digitalización. Entre los principales compromisos se destacan la consolidación del ecosistema digital de captación, fortaleciendo la autogestión de productos, la automatización de pagos periódicos de CDT y la mejora continua de la experiencia digital de los clientes.

Asimismo, se avanzará en la implementación de la fase II del modelo de riesgo, con el objetivo de fortalecer la capacidad analítica del proceso de originación digital y continuar elevando la calidad del otorgamiento de créditos. En el frente de ciberseguridad, se mantendrá el enfoque en la consolidación y mejora continua del servicio de SOC, priorizando la gestión, el monitoreo y la madurez operativa del servicio.

Durante 2026 también se continuará con la consolidación de la automatización de procesos operativos, completando la transición a la nueva versión en la nube del BPM para todos los procesos asociados a libranza y productos complementarios. Adicionalmente, el Banco avanzará en la implementación del sistema de originación y apertura digital de cuentas de ahorro, así como en la incorporación de un nuevo proveedor para los servicios de validación de identidad biométrica y firma electrónica, con un enfoque reforzado en seguridad informática y experiencia de usuario.

En conjunto, estos avances y compromisos reflejan una estrategia tecnológica coherente, progresiva y alineada con la visión del Banco, en la que la tecnología se consolida como un habilitador transversal del crecimiento sostenible, la eficiencia operativa y la cercanía con los clientes.









04

Impulso del
talento

En Ban100, el desarrollo de nuestro talento humano es un habilitador estratégico para impulsar la sostenibilidad del negocio. En un entorno financiero en constante transformación, reconocemos la importancia de contar con equipos capacitados, comprometidos y alineados con la estrategia del Banco.

Fortalecer nuestras competencias y capacidades internas es fundamental para garantizar la continuidad operativa, elevar la calidad del servicio y asegurar la generación de valor sostenible a largo plazo para nuestros clientes, aliados y grupos de interés.

Durante 2025, Ban100 continuamos fortaleciendo el enfoque de desarrollo integral de los colaboradores, consolidando una gestión del talento orientada a la adquisición de competencias, el aprendizaje continuo y el bienestar. Este enfoque reconoce que el crecimiento organizacional está directamente ligado al crecimiento profesional y personal de quienes hacen parte de Ban100, y que la formación, el liderazgo y la cultura organizacional son pilares para enfrentar los retos del sector financiero.

En este contexto, la Universidad Corporativa se mantuvo como una herramienta central para el fortalecimiento de habilidades y capacidades, a través de una malla curricular alineada con los roles y responsabilidades de los colaboradores. Adicionalmente, durante el año se incorporaron programas de capacitación con componentes presenciales, lo que permitió profundizar el aprendizaje, fortalecer la apropiación de los contenidos y promover una mayor integración entre los equipos.

De manera complementaria, Ban100 continuó consolidando una cultura de gestión del conocimiento y reconocimiento, mediante programas estructurados de formación en liderazgo, desarrollo comercial y formación técnica, así como a través de iniciativas como el **Plan de Mentoría y el Plan de Sucesión**.

Este capítulo presenta el enfoque, los avances y los resultados alcanzados por Ban100 en materia de desarrollo humano, bienestar, diversidad, equidad e inclusión durante 2025, así como de los principales compromisos asumidos para seguir fortaleciendo una gestión del talento coherente con la estrategia del Banco y con los principios de sostenibilidad que orientan nuestra actuación.

4.1 Diversidad, equidad e inclusión

GRI 2-7; GRI 2-8

Durante 2025, continuamos avanzando en la consolidación de una gestión del talento basada en la igualdad de oportunidades, el respeto por las diferencias y la valoración del aporte de cada colaborador, independientemente de su género, edad, rol o trayectoria. Este enfoque se refleja en prácticas orientadas a garantizar condiciones laborales justas, procesos de desarrollo transparentes y una participación equilibrada en los distintos niveles de la organización.

En línea con este compromiso, fortalecimos nuestras acciones en materia de equidad de género y diversidad, consolidando avances relevantes en la caracterización de nuestro equipo humano y en la implementación de políticas y programas que promueven entornos laborales inclusivos. Estos esfuerzos reflejan una gestión alineada con estándares nacionales e internacionales y con los principios de sostenibilidad que orientan la estrategia corporativa.

4.1.1 Caracterización del equipo de trabajo

GRI 405-1; GRI 405-2; GRI 406-1; GRI 202-1; FN-IB-330a.1

Al cierre de 2025, contamos con un equipo humano conformado por 458 colaboradores, vinculados principalmente con contrato a término indefinido y jornada a tiempo completo, lo que refleja nuestro compromiso de ofrecer condiciones laborales que promuevan la estabilidad y la consolidación del talento al interior de la organización.

De este modo, la planta de personal estuvo conformada por 444 colaboradores vinculados mediante contrato a término indefinido y 9 colaboradores con contrato a término fijo, todos ellos a tiempo completo.

De manera complementaria, durante 2025 Ban100 contó con 95 personas vinculadas bajo esquemas de contratación externa, principalmente en funciones comerciales asociadas a la colocación del producto de libranza. Estas personas apoyan la gestión comercial del Banco y desarrollan sus actividades de acuerdo con los lineamientos, políticas y procedimientos establecidos por la organización.

En 2025, el 83,7% de los colaboradores provino de la región Centro, seguido por las regiones de Occidente (6,1%), Antioquia y Eje Cafetero (3,7%), Santander (3,4%) y Caribe (3,1%). Esta distribución evidencia el carácter nacional de nuestro equipo humano y la participación de colaboradores provenientes de diferentes regiones, en coherencia con la operación y el alcance del Banco.

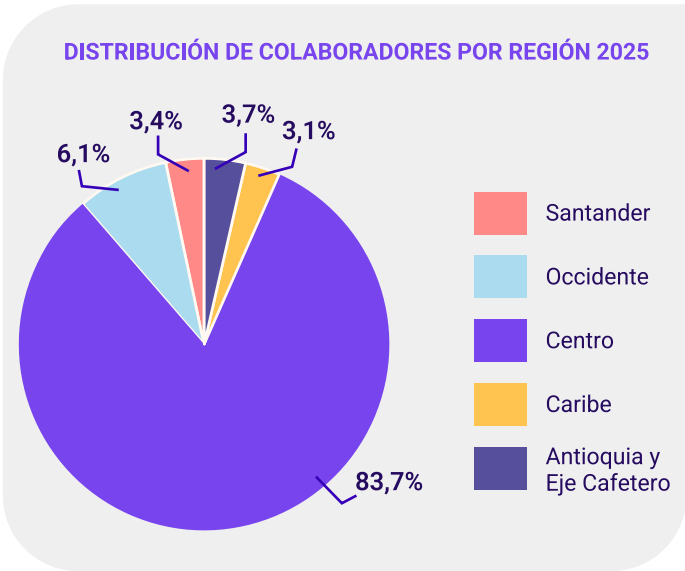


Figura 17. Distribución de colaboradores por región 2025

En términos de composición por género, durante 2025 se evidenció una mayor participación femenina en la planta total de colaboradores, tendencia que se mantiene frente al año anterior y que refleja nuestros esfuerzos por promover la equidad de género en los distintos niveles organizacionales. Esta participación se observa de manera significativa en los cargos operativos, profesionales y de mandos medios, así como en los espacios de liderazgo.

De este modo, la planta de colaboradores estuvo conformada por 272 mujeres (59%) y 186 hombres (41%), sin registros de personas identificadas con otro género durante el periodo reportado.

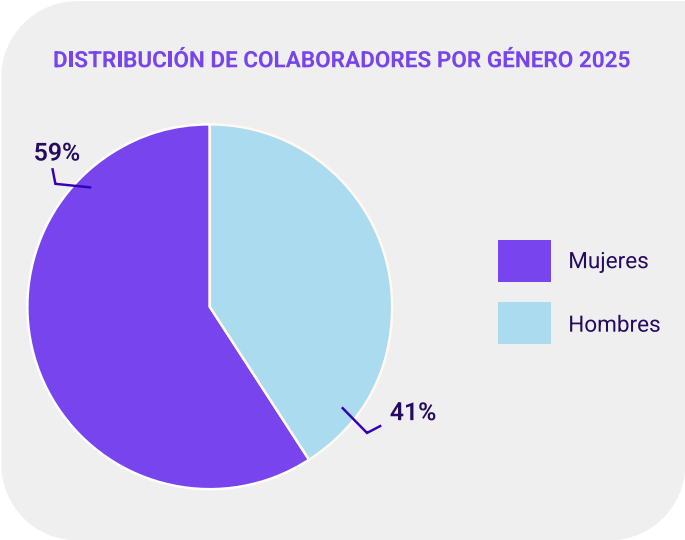


Figura 18. Distribución de colaboradores por género 2025



La estructura etaria del equipo en 2025 evidencia una composición diversa que integra distintas etapas de la trayectoria laboral. El 63,9% de los colaboradores se concentra en el grupo etario de 30 a 50 años, lo que refleja una base sólida de talento con experiencia, conocimiento del negocio y capacidades consolidadas para la gestión operativa y estratégica del Banco.

De manera complementaria, el 27,0% de los colaboradores corresponde a personas menores de 30 años, lo que da cuenta de la participación de talento en eta-

pas iniciales de su desarrollo profesional y del fortalecimiento de procesos de formación y aprendizaje al interior de la organización. Por su parte, el 9,1% de los colaboradores se ubica en el grupo de personas mayores de 50 años, aportando experiencia, continuidad institucional y transferencia de conocimiento.

Esta composición etaria favorece el intercambio de conocimientos entre generaciones y contribuye a la sostenibilidad de las capacidades organizacionales a largo plazo.

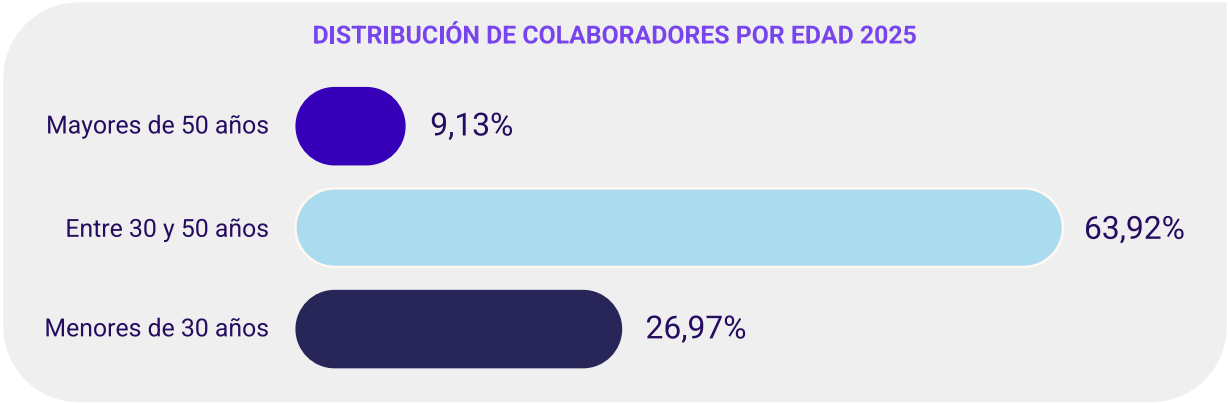


Figura 19. Distribución de colaboradores por edad 2025

Por otro lado, la distribución por nivel organizacional evidencia una estructura equilibrada, con una base amplia de cargos operativos y profesionales, una capa relevante de mandos medios y una estructura directiva compacta. En 2025, los cargos de profesional/analista y asistente/auxiliar concentraron el 71,5% del total de colaboradores, lo que refleja la importancia de las funciones técnicas, operativas y de soporte en la gestión del Banco.

Los mandos medios (jefes y coordinadores) representaron el 19,7% de la planta, desempeñando un rol clave en la articulación entre la estrategia y la operación, mientras que los cargos de gerencia y dirección correspondieron al 7,6%, y la alta dirección al 1,2%, en coherencia con el modelo organizacional y el tamaño de la entidad.

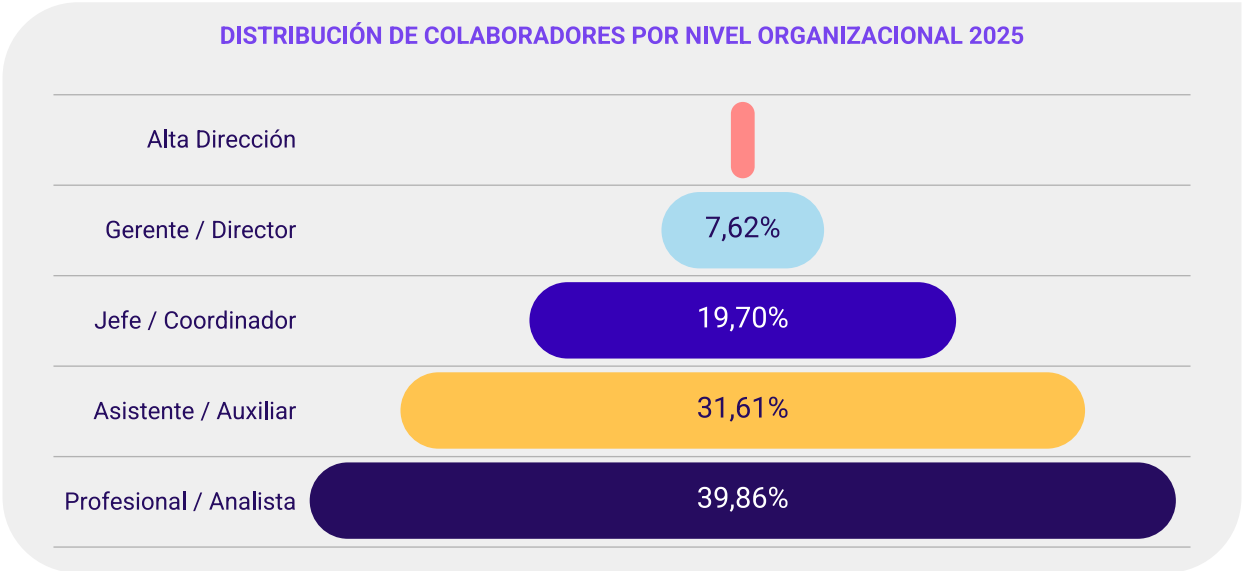


Figura 20. Distribución de colaboradores por nivel organizacional 2025



Desde una perspectiva de género, la estructura organizacional de Ban100 muestra una participación femenina relevante en los distintos niveles, particularmente en los cargos de asistente/auxiliar y jefe/

coordinador, donde las mujeres representan la mayor proporción de colaboradores. En los niveles de profesional/analista, la distribución por género es cercana al equilibrio, con una ligera mayoría femenina.

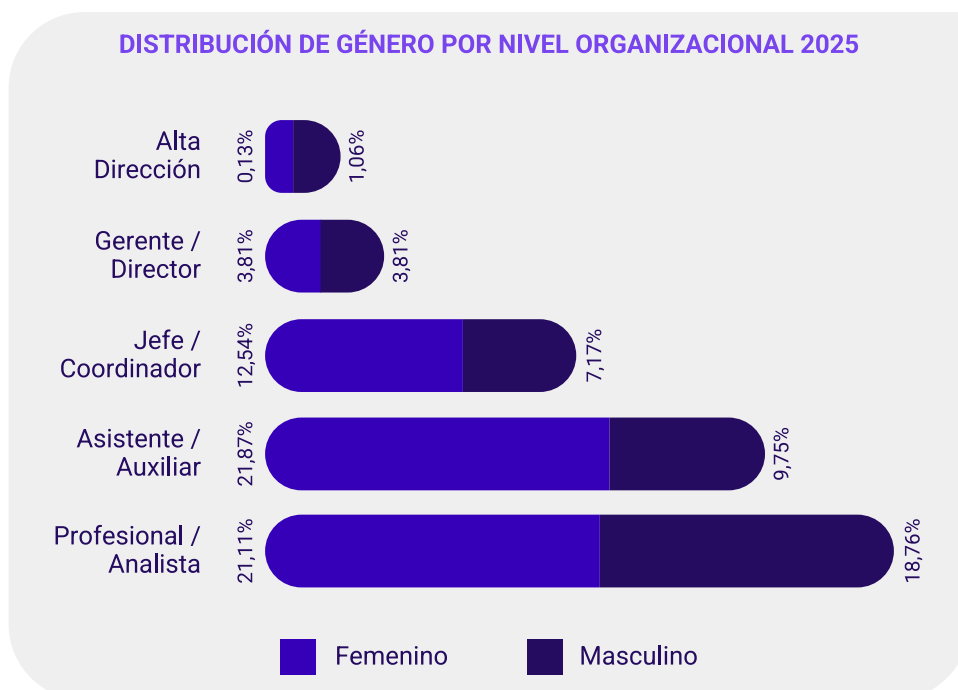


Figura 21. Distribución de género por nivel organizacional 2025

En los cargos de gerencia y dirección, la participación de mujeres y hombres es equivalente, lo que refleja una presencia balanceada en este nivel organizacional. En el caso de la alta dirección, la participación

corresponde a una proporción reducida del total de la planta, por lo que su lectura debe considerarse en función del tamaño del grupo y no permite inferencias estructurales adicionales.

Cargo	2025	
	Masculino	Femenino
Presidente	100%	0%
Ejecutivos en segundo nivel	50%	50%
Ejecutivos en el tercer y cuarto nivel	36%	64%
Profesionales y analistas	47%	53%
Auxiliares, cajeros, secretarias y otros colaboradores directos	31%	69%
Total	40%	60%

Figura 22. Porcentaje de género según cargo 2025

La información detallada sobre la composición del equipo por género, edad y nivel organizacional se presenta en el Anexo 1. Por otro lado, Ban100 analiza la relación entre la remuneración promedio de mujeres y hombres por nivel organizacional a partir de un indicador de ratio salarial, calculado con base en la remuneración promedio por género dentro de cada categoría laboral.

Los resultados muestran que, en 2025, el ratio de salario base entre mujeres y hombres varía según el nivel organizacional, reflejando diferencias asociadas a la composición de los cargos, la experiencia y las responsabilidades propias de cada nivel. Este análisis permite identificar tendencias y constituye un insumo para el seguimiento de la equidad salarial al interior de la organización.

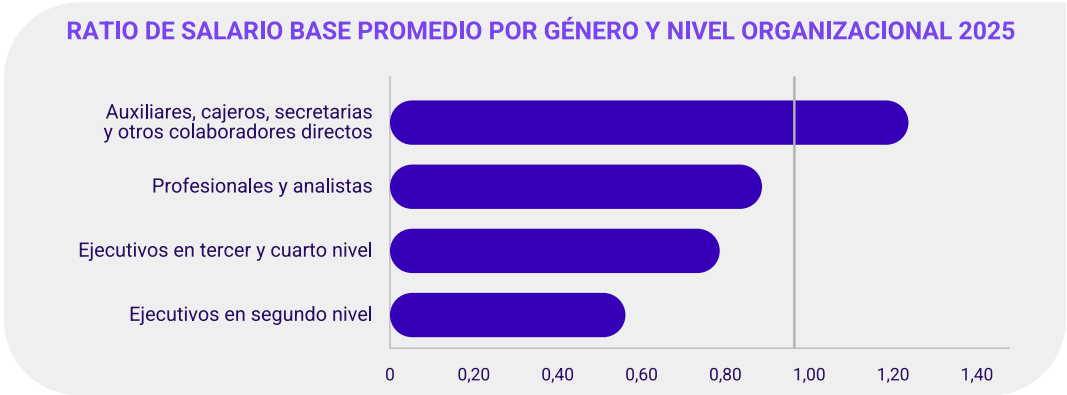


Figura 23. Ratio de salario base promedio por género y nivel organizacional 2025

Durante 2025, el salario base mínimo ofrecido por el Banco fue de \$1.423.500 tanto para hombres como para mujeres, valor que corresponde al salario mínimo legal local. En consecuencia, el ratio del salario de categoría inicial estándar frente al salario mínimo legal fue de 1,0 para ambos sexos, sin evidenciar brechas salariales por género en el nivel de entrada.

Por último y en línea con nuestro enfoque de diversidad e inclusión, se recopila información sobre la participación de poblaciones subrepresentadas, considerando que la identificación de estas condiciones depende del autorreconocimiento voluntario de los colaboradores. En 2025, se registró la participación de 8 colaboradores pertenecientes a la población LGB-

TQ+, así como 155 jóvenes y 4 personas mayores. No se registraron casos de discriminación en el periodo.

Para otros grupos, como personas con discapacidad, población migrante, población rural, grupos étnicos o personas asociadas a procesos de construcción de paz, no se reportaron registros durante el periodo analizado.

4.1.2 Sello Equipares

Como parte del enfoque de Ban100 en materia de equidad de género, durante 2025 la organización obtuvo nuevamente la certificación Sello Plata Equipares, como resultado de la implementación y consolidación del Sistema de Gestión de Igualdad de Género (SGIG). Este avance se da en un contexto de fortalecimiento de las prácticas de gestión del talento, reflejado en la composición del equipo por género, la participación en los distintos niveles organizacionales y el seguimiento a la equidad salarial.

La certificación Equipares reconoce a las organizaciones que incorporan criterios de igualdad de género en sus procesos de gestión y que desarrollan acciones orientadas a la reducción de brechas en el ámbito laboral. Para Ban100, este resultado constituye un hito dentro de su proceso de mejora continua y un referente para la evolución de sus prácticas de diversidad, equidad e inclusión.

4.2 Desarrollo humano y bienestar

GRI 404-3

Durante 2025, continuamos avanzando en la gestión del desarrollo humano y el bienestar de nuestros colaboradores, reflejados tanto en indicadores de clima organizacional como en el fortalecimiento de las prácticas de formación, reconocimiento y liderazgo. De acuerdo con la evaluación de clima organizacional, el Banco alcanzó 84,83%, correspondiente a un clima sobresaliente, evidenciando niveles positivos de compromiso y satisfacción del equipo.

En el mismo periodo, se socializó el plan de reconocimiento a los colaboradores, y de manera complementaria, la Escuela de Liderazgo amplió su cobertura hacia direcciones intermedias, incorporando 43 nuevos participantes y alcanzando un total de 79 líderes formados. Este proceso estuvo orientado al fortalecimiento de competencias directivas, la gestión del

cambio, la innovación y el liderazgo transformacional, con impacto directo en la capacidad de gestión de los equipos.

Por otro lado, la Universidad Corporativa se consolidó como un pilar para el fortalecimiento de capacidades, mediante la asignación de mallas curriculares semestrales alineadas con los requerimientos de cada cargo.

Durante 2025, la participación promedio mensual alcanzó el 92,3%, lo que evidencia una alta apropiación de este modelo de formación.

En paralelo, se fortalecieron los procesos de formación mediante la capacitación presencial en programas comerciales en las principales ciudades del país, incrementando en 73 colaboradores la participación en este tipo de espacios, alcanzando una asistencia total de 273 integrantes de la fuerza comercial, y contribuyendo al fortalecimiento de capacidades alineadas con los objetivos del negocio.

Estos avances se complementaron con la continuidad en los procesos de evaluación de desempeño, que registraron una mayor participación y una mejora en los resultados de los indicadores, evidenciando una gestión del talento orientada al desarrollo, el bienestar y la mejora continua.

4.2.1 Retención y atracción de talento

GRI 401-1

Durante 2025, Ban100 consolidó una estructura de talento estable y alineada con las prioridades estratégicas del Banco. La evolución de la planta de personal se mantuvo dentro de los rangos previstos, sin variaciones significativas que afectaran la continuidad operativa o la capacidad institucional.

Tras un incremento previsto durante el primer cuatrimestre, asociado al fortalecimiento de capacidades en áreas estratégicas, el equipo se estabilizó en niveles cercanos a los 450 colaboradores durante el segundo semestre. El año cerró con 458 personas vinculadas, reflejando una gestión planificada del talento y un crecimiento controlado orientado a responder de manera eficiente a las necesidades del negocio y a la proyección de la organización.

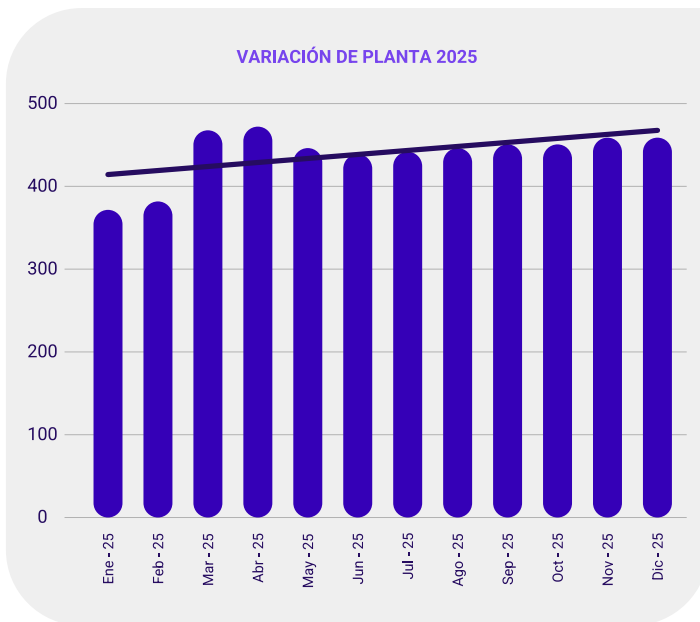


Figura 24. Variación de planta 2025

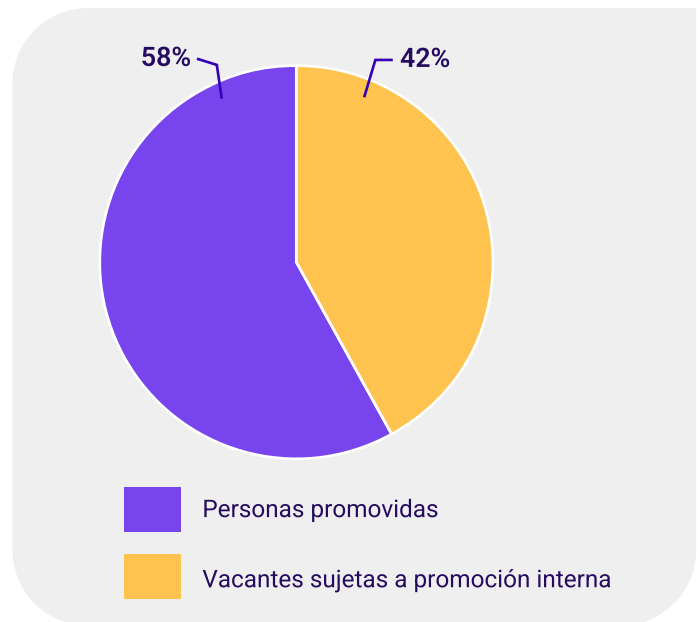


Figura 25. Vacantes y movilidad interna 2025

Este comportamiento se acompañó de niveles de rotación controlados, con una rotación estimada del 4% en las áreas del front y del 2% en las áreas del back. La rotación por género se ubicó en 3% tanto para mujeres como para hombres, sin evidenciar diferencias significativas, lo que evidencia un entorno laboral equitativo y una gestión homogénea del talento en términos de permanencia.

Adicionalmente, el Banco promovió la movilidad interna como mecanismo clave para la retención del talento. Durante el periodo, 7 de las 12 vacantes fueron cubiertas mediante promoción interna, equivalente al 62%, contribuyendo a la continuidad del conocimiento, la fidelización del talento y la consolidación de trayectorias de desarrollo al interior de la organización.

En conjunto, estos resultados reflejan una gestión orientada a la retención del talento y una capacidad sostenida de atracción, alineada con las necesidades operativas del Banco y enfocada en la estabilidad y continuidad de los equipos de trabajo.

4.2.2 Formación y capacitación de nuestros colaboradores

GRI 404-1

La gestión de la formación para el periodo se realizó a través de la Universidad Corporativa, la Escuela de Liderazgo y otros programas específicos dirigidos a distintos niveles organizacionales y temáticas prioritarias. Para efectos del reporte, la información presen-



tada considera las horas efectivas de capacitación impartidas a los colaboradores, excluyendo las jornadas de inducción impartidas directamente por los supervisores en sitio.

En 2025, se registró un promedio de 8,5 horas de formación por colaborador, con una distribución equilibrada por género. El promedio de horas de capacitación fue de 8,4 horas para mujeres y 8,6 horas para hombres, lo que evidencia una participación homogénea en los procesos formativos.

Estos resultados reflejan un acceso equitativo a las oportunidades de capacitación y el compromiso del Banco con el desarrollo de competencias de su equipo humano, independientemente del género.

Formación por nivel organizacional y perfil etario

El análisis por nivel organizacional muestra que las mayores intensidades de formación se concentran en los cargos de jefatura, coordinación y dirección, donde el promedio de horas supera las 10 horas por colaborador, mientras que los niveles operativos y profesionales mantienen promedios menores.

Femenino	Horas capacitación	Promedio
Asistente/auxiliar	1.007	8,8
Profesional/analista	596	6,1
Jefe/coordinador	570	11,1
Gerente/director	199	9,95
Masculino	Horas capacitación	Promedio
Asistente/auxiliar	425	5,1
Profesional/analista	600	6,5
Jefe/coordinador	320	11
Gerente/director	220	13,75
Alta dirección	35	7

Tabla 10.Horas de capacitación por género y nivel organizacional



Desde una perspectiva etaria, la participación en programas de capacitación se distribuye de manera consistente entre los distintos grupos de edad, con una mayor concentración de horas en los colaboradores entre 30 y 50 años, grupo que representa la mayor proporción de la planta, y una participación relevante de colaboradores menores y mayores de 30 años, lo que favorece la transferencia de conocimientos y la continuidad operativa.

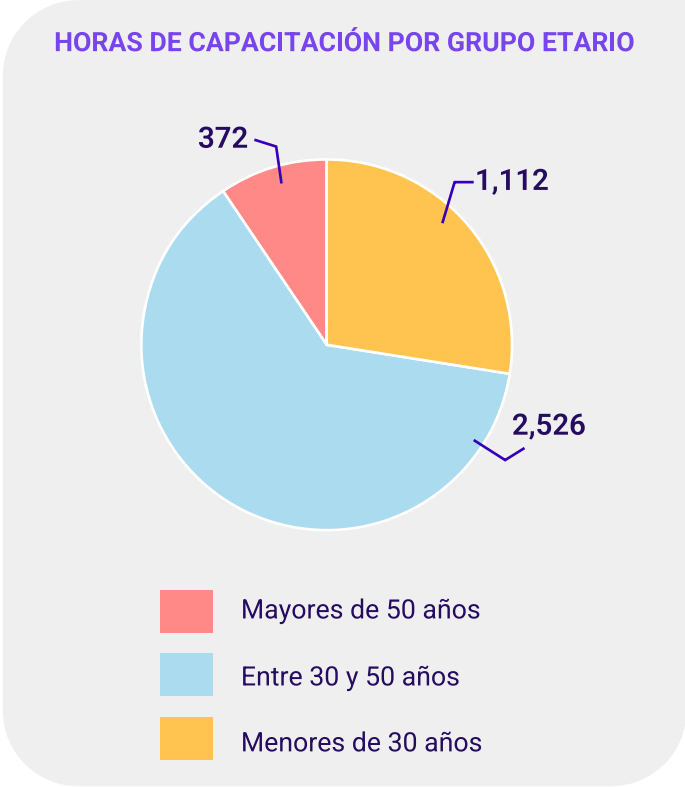


Figura 26. Horas de capacitación por grupo etario 2025

El análisis de las horas de capacitación por género y grupo etario muestra que la intensidad formativa varía principalmente en función de la etapa de vida laboral. En el caso de las mujeres, se observa una mayor concentración de horas de capacitación en los grupos menores de 30 años, mientras que en los hombres la mayor intensidad se presenta en el grupo entre 30 y 50 años. En ambos géneros, los colaboradores mayores de 50 años mantienen una participación relevante en los procesos de formación, lo que refleja un enfoque inclusivo del desarrollo de capacidades a lo largo de la trayectoria laboral.



Femenino	Horas capacitación	Promedio
Menores de 30 años	634	9,46
Entre 30 y 50 años	1.517	8,2
Mayores de 50 años	221	7,6
Masculino	Horas capacitación	Promedio
Menores de 30 años	478	6,92
Entre 30 y 50 años	1.009	9,79
Mayores de 50 años	151	8,88

Tabla 11. Horas de capacitación por género y grupo etario 2025

Temáticas de capacitación e inversión

GRI 404-2

Durante 2025, nuestra estrategia de formación se concentró en el fortalecimiento de capacidades clave para la gestión del negocio, el desarrollo del talento y la relación con los clientes. La mayor proporción de horas de capacitación se orientó a temáticas aso-

ciadas a diversidad, equidad e inclusión, habilidades blandas, experiencia del cliente y gestión de riesgos, reflejando la prioridad del Banco en consolidar capacidades internas, mejorar la experiencia del cliente y fortalecer la gestión operativa.

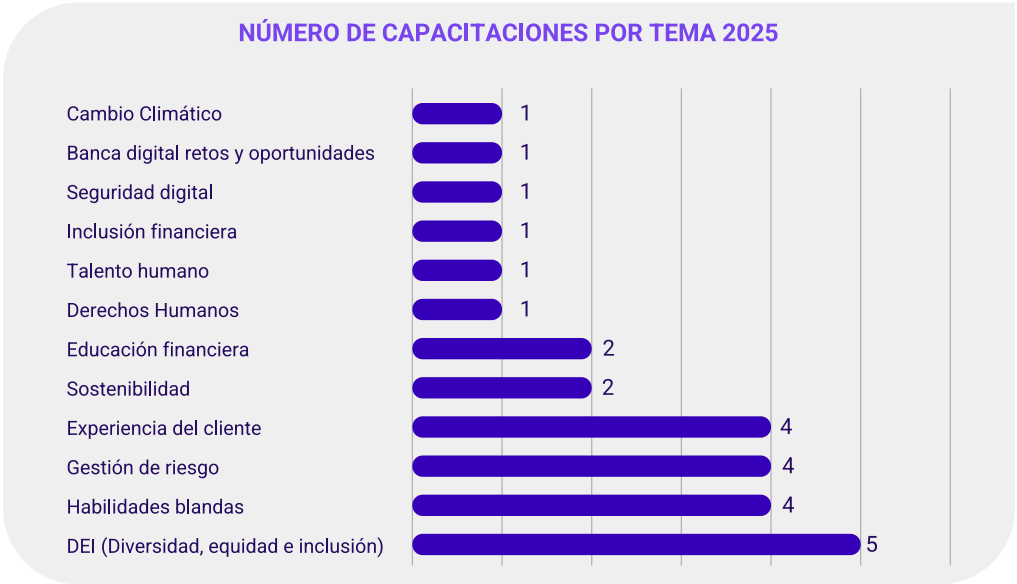


Figura 27. Número de sesiones por temática de formación 2025

Adicionalmente, se desarrollaron programas en talento humano, Derechos Humanos, educación e inclusión financiera y sostenibilidad, así como en transformación digital, seguridad digital e innovación, acompañando los procesos de evolución tecnológica del Banco.

En el periodo se desarrollaron 27 acciones de capacitación, mediante las cuales se logró capacitar a 2.073 colaboradores, superando la cobertura alcanzada en 2024, a pesar de una reducción en el número total de capacitaciones realizadas. En este año, se dictaron 3.351 horas de formación, frente a 4.421 horas en 2024, reflejando un ajuste en la intensidad formativa.

NÚMERO DE PERSONAS CAPACITADAS EN 2024 Y 2025

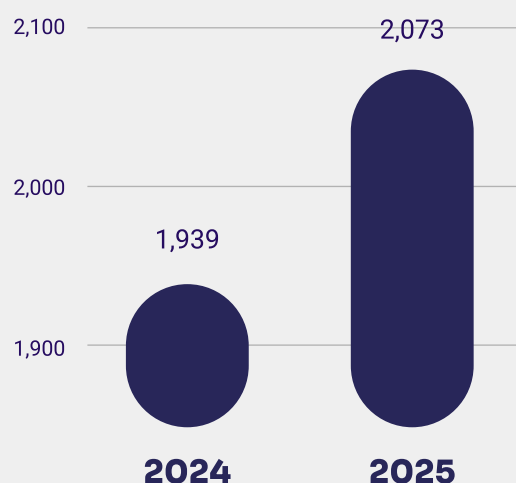


Figura 28. Comparación de número de personas capacitadas 2024 y 2025

Este comportamiento da cuenta de una estrategia de capacitación orientada a ampliar la cobertura y focalizar los esfuerzos formativos, priorizando temáticas clave para el desarrollo del talento y el desempeño del negocio. La inversión total en capacitación ascendió a \$195 millones, lo que evidencia una gestión orientada a la optimización de recursos, manteniendo un alcance significativo en términos de personas capacitadas.

4.2.3 Seguridad y salud en el trabajo

GRI 403-1

Ban100 cuenta con un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) implementado en cumplimiento de la normativa vigente en Colombia, principalmente el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019. Nuestra política se enfoca en la protección de los colaboradores frente a cualquier situación de riesgo que afecte su integridad, y durante 2025, el SG-SST alcanzó un nivel de cumplimiento del 94,5%, reflejando el fortalecimiento de los procesos de planificación, ejecución, seguimiento y mejora continua del sistema.

La gestión del SG-SST es liderada por una profesional en Seguridad y Salud en el Trabajo contratada de tiempo completo, quien coordina la ejecución del sistema y articula el acompañamiento técnico brindado por la ARL Sura, orientado al desarrollo y seguimiento de los programas establecidos.

Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

GRI 403-2; GRI 403-4

La gestión del riesgo en Ban100 se fundamenta en un proceso sistemático, periódico y estructurado de identificación de peligros y evaluación de riesgos, que integra inspecciones programadas en los lugares de trabajo, evaluaciones conforme a metodologías reconocidas a nivel nacional, como la matriz de peligros GTC 45, el análisis de incidentes, accidentes y enfermedades reportadas, así como auditorías internas, revisiones anuales del sistema y espacios de consulta con los trabajadores y los comités de seguridad y salud.

Con el fin de facilitar la comunicación oportuna de situaciones de riesgo, el Banco dispone del canal seguridadysaludeneltrabajo@Ban100.com.co, mediante el cual los colaboradores pueden reportar de inmediato peligros o condiciones inseguras. Estos reportes son analizados por el área de SST, que evalúa el nivel de riesgo y define las acciones correctivas correspondientes. Adicionalmente, la organización cuenta con un procedimiento formal para la investigación de incidentes y accidentes laborales, orientado a la identificación de causas raíz, peligros asociados y riesgos relacionados, con el objetivo de implementar acciones correctivas y fortalecer la mejora continua del SG-SST.

Como se mencionó anteriormente, este año, Ban100 mantuvo una planta de personal estable, con una evolución gradual del número de trabajadores y un comportamiento consistente en las Horas-Hombre Trabajadas (HHT) durante el año. Este contexto operativo permitió dimensionar adecuadamente la exposición al riesgo y evaluar el desempeño del sistema en relación con el tamaño de la operación.

La ausencia de accidentes mortales, la baja ocurrencia de accidentes laborales y la inexistencia de eventos en contratistas reflejan un nivel de control adecuado de los riesgos laborales, coherente con el grado de madurez del SG-SST y las acciones preventivas implementadas.

Accidentes de trabajo, lesiones laborales y enfermedades

GRI 403-9; GRI 403-10; GRI 401-3

Durante el año 2025, Ban100 registró un total de cuatro (4) accidentes de origen laboral, los cuales fueron reportados a la Administradora de Riesgos Laborales y debidamente investigados conforme a lo establecido en la Resolución 1401 de 2007.

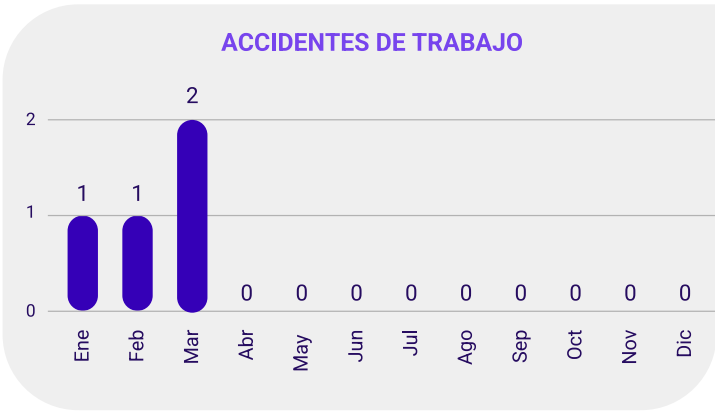


Figura 29. Accidentes de trabajo 2025

La ocurrencia de los accidentes se concentró en el primer trimestre del año, sin registrarse nuevos eventos durante el resto del periodo, lo que refleja la efectividad de las medidas preventivas implementadas y el control de los riesgos operativos a lo largo del año.

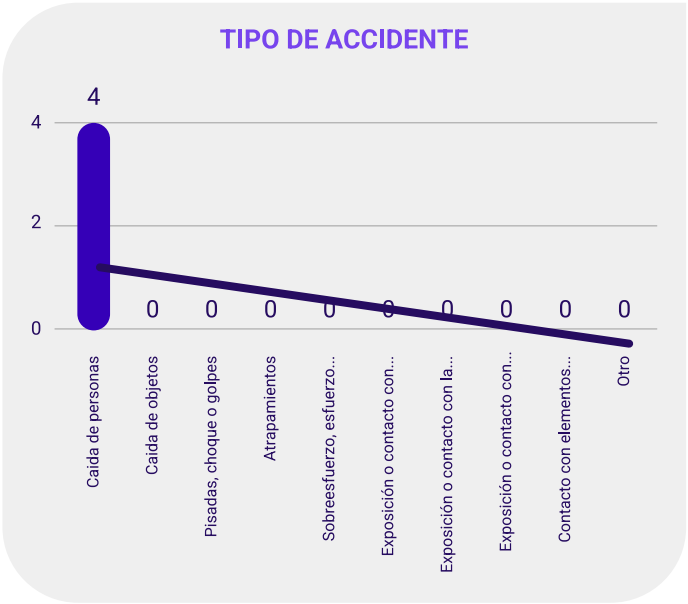


Figura 30. Tipos de accidentes laborales registrados 2025





De acuerdo con la severidad de los eventos registrados durante 2025, no se presentaron accidentes mortales. Los accidentes reportados correspondieron principalmente a caídas de personas, y el tipo de le-

sión se concentró en un único evento, sin evidenciar recurrencia en otras categorías de lesión, lo que refleja una baja severidad y una limitada repetición de este tipo de incidentes durante el periodo.

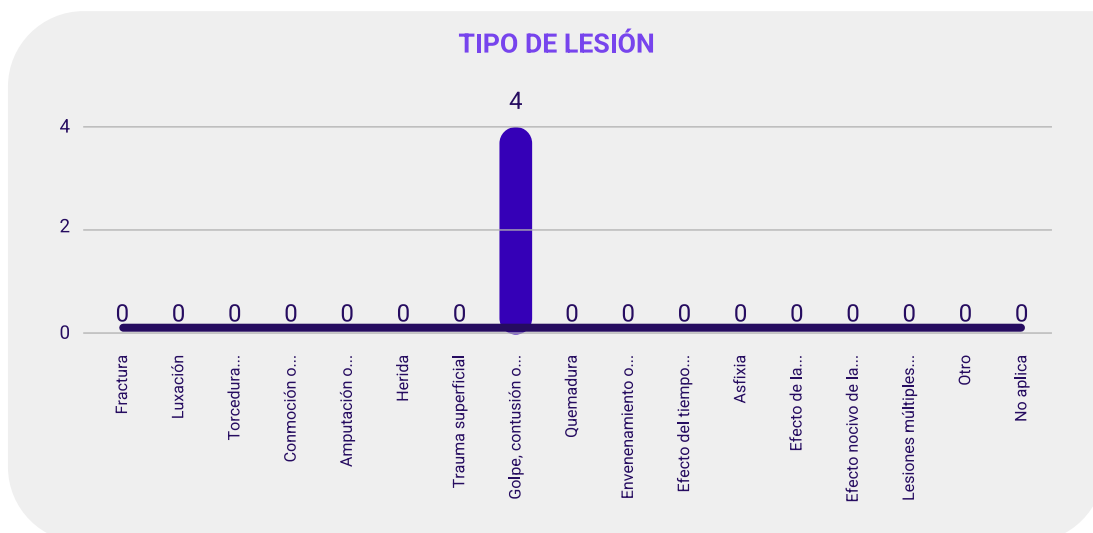


Figura 31. Tipo de lesiones registradas en 2025

Por otro lado, en cuanto a enfermedades laborales, durante 2025 se registraron dos (2) casos, los cuales fueron gestionados conforme a los protocolos establecidos por el SG-SST. Las tipologías identificadas correspondieron a túnel del carpo y tendinitis, asociadas principalmente a factores de riesgo biomecánico. Además, durante el periodo no se registraron fallecimientos asociados a enfermedades laborales, tampoco se registraron solicitudes frente al permiso parental.

En el caso de trabajadores que no son empleados, pero

cuyos trabajos o lugares de trabajo están controlados por la organización, no se reportaron accidentes laborales, accidentes mortales ni enfermedades laborales durante 2025. Adicionalmente, para contextualizar la ocurrencia de accidentes en relación con el tamaño de la operación, Ban100 utiliza las horas-hombre trabajadas como referencia para el análisis de desempeño en seguridad y salud en el trabajo. Durante 2025, la tasa de lesiones laborales registrables se mantuvo en niveles bajos, coherentes con el perfil de riesgo del Banco y con las acciones preventivas implementadas a través del SG-SST.

Mes	N.º de trabajadores	N.º HHT * K (240.000)
Enero	398	95.520.000
Febrero	401	96.240.000
Marzo	485	116.400.000
Abril	491	117.840.000
Mayo	464	111.360.000
Junio	459	110.160.000
Julio	466	111.840.000
Agosto	467	112.080.000
Septiembre	467	112.080.000
Octubre	467	112.080.000
Noviembre	476	114.240.000
Diciembre	472	113.280.000

Tabla 12. Horas hombre trabajadas por mes 2025



Formación y competencias en seguridad y salud en el trabajo

GRI 403-5

Este año también continuamos reforzando la implementación del plan estructurado de formación en seguridad y salud en el trabajo, orientado al fortale-

cimiento de competencias preventivas y al desarrollo de una cultura de autocuidado. Las acciones de capacitación abordaron, las siguientes temáticas:

Plan / Programa	Tema	Objetivo de capacitación
Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo- SG-SST	Inducción SST	Divulgar al personal nuevo los aspectos básicos dentro del SG-SST.
	Reinducción SST	Reforzar al personal antiguos los aspectos básicos dentro del SG-SST.
Riesgo público	Actuación en caso de paquete sospechoso	Socializar las recomendaciones establecidas en el PON'S de con actuar en caso de paquete sospechoso, con el fin de conocer el paso que debe seguir el personal.
Prevención de caídas a nivel	Orden y aseo: técnicas para fomentar el Trabajo Seguro	Fomentar en los colaboradores medidas preventivas para evitar accidentes de trabajo.
	Desplazamiento seguro en el lugar de trabajo	Brindar recomendaciones a los colaboradores sobre la manera segura de desplazarse por zonas comunes en oficinas o vías públicas con seguridad.
Hábitos y estilos de vida saludable	Asegúrate de construir Hábitos Saludables	Brindar herramientas que permitan generar diferentes hábitos en los colaboradores, con el fin de evitar el sedentarismo.
	Prevención de enfermedades cardiopulmonares, generadas por malos hábitos como consumo de tabaco, alcohol y/o sustancias psicoactivas	Brindar recomendaciones que permitan la prevención de enfermedades Cardiopulmonares, ocasionadas por malos hábitos
	Conservación auditiva haciendo énfasis en la importancia de los cuidados laborales y extralaborales con respecto a la exposición a ruido.	Evitar el uso de aditamentos para escuchar música dentro de la jornada laboral o en tiempos de descanso.
Riesgo psicosocial	Desconexión laboral	Concientizar a los colaboradores para que no tengan contacto laboral fuera de la jornada laboral con el fin de promover el descanso y el equilibrio entre la vida laboral y personal
	Acoso laboral y/o sexual	Reforzar tema de acoso laboral y/o sexual para la Prevención ante este tipo de situaciones.
	Primeros auxilios psicológicos	Brindar a los colaboradores seguridad inmediata que provea un confort físico y emocional, con el fin de calmar y orientar emocionalmente a las personas que se encuentren en una situación de shock por alguna situación.
	Cuidado de la salud mental en el ambiente laboral	Capacitar a los colaboradores sobre comportamientos relacionados con problemas de salud mental, fortalecimiento del autocuidado de la salud mental desde el ámbito laboral.
	Prevención de la violencia intrafamiliar	Promover la detección temprana de la violencia familiar y en el personal de la compañía.
	Prevención de la violencia y el acoso en el entorno laboral	Sensibilizar y educar a los empleados sobre los tipos de violencia y acoso, enseñar a identificar señales de alerta, promover un entorno de trabajo seguro y libre de estas conductas, y conocer los mecanismos de denuncia y las consecuencias legales para fomentar una cultura de respeto e igualdad.
Comité de convivencia laboral	Funciones y responsabilidades del comité	Dar a conocer a los integrantes del comité las responsabilidades y roles que tienen como integrantes.
	Ley 2365 de 2024 Acoso Sexual en el Ámbito Laboral	Dar a conocer a los integrantes del comité la ley y la aplicabilidad de esta, en la compañía.
	Socialización Ley 1010 de 2006	Socializar las medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.
	Habilidades de comunicación y resolución de conflictos	Desarrollar habilidades de comunicación y resolución de conflictos es adquirir herramientas para interactuar de manera efectiva y constructiva, permitiendo transformar y resolver desacuerdos de forma pacífica y colaborativa.

Plan / Programa	Tema	Objetivo de capacitación
Plan estratégico de seguridad vial - PESV	Accidentalidad de tránsito "Motociclistas"	Brindar herramientas a los asesores que conducen vehículos propios "motocicleta" que permitan generar técnicas seguras de conducción, al momento de realizar desplazamientos laborales.
	Mantenimiento inspección de vehículos	Garantizar que los vehículos de los colaboradores que los usan en misión laboral estén en óptimas condiciones de funcionamiento, para prevenir siniestros viales.
	Buenas prácticas como peatón	Da a conocer a los colaboradores las medidas preventivas para prevenir Accidentes Viales al desplazarse por zonas públicas.
	Primer respondiente vial	Brindar técnicas para que los colaboradores que hacen uso de vehículos propios puedan actuar de manera asertiva ante una emergencia de tránsito, para conservar la vida y evitar lesiones graves.
Prevención de lesiones osteomusculares	Conservación visual: previene las patologías visuales	Brindar recomendaciones que permitan prevenir patologías como el astigmatismo glaucoma, pterigión, blefaritis; queratocono, entre otras.
	Higiene postural	Disminuir la posible incidencia de patología Osteomuscular por posturas estáticas y dinámicas prolongadas y várices de miembros inferiores, por medio de actividades como pausas activas o tiempos de descansos cortos.
	Cómo controlar las tareas repetitivas de manos y muñecas	Permitir abrir un espacio de reflexión y análisis para controlar los movimientos repetitivos, para evitar la aparición de enfermedades osteomusculares.
Riesgo público	Prevención de riesgo público en la movilidad	Fortalecer la seguridad de las personas y los recursos, enseñando a identificar, evaluar y controlar los riesgos asociados a situaciones como accidentes de tránsito, alteraciones del orden público, robos y otros peligros que surgen en el entorno de trabajo y en la vida diaria durante los desplazamientos, con el fin de promover comportamientos seguros y reducir la materialización de incidentes.
Copasst	Inspección riesgo locativo: caídas a nivel	Dar a conocer a los integrantes del comité las funciones y responsabilidades dentro del rol del comité.
	Funciones y responsabilidades	Generar estrategias que permitan la efectiva divulgación y circulación de lecciones aprendidas orientadas al automejoramiento.
	Inspecciones de seguridad	Brindar información a los integrantes del Copasst sobre como identificar riesgos, evaluar el estado de seguridad y proponer medidas correctivas.
	Resolución 40595 de 2022	Dar a conocer a los integrantes del comité la normatividad vigente para el desarrollo del PESV y poder brindar apoyo y seguimiento en actividades relacionadas con este plan.
	Investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales	Conocer las herramientas y metodologías para identificar las causas que han generado los Incidentes, accidentes y enfermedades laborales.
Prevención y control de emergencias	Funciones y responsabilidades de brigadistas (nuevos)	Brindar a los integrantes información sobre las funciones y responsabilidades que tiene el rol de brigadista.
	Socialización Plan de Emergencias	Dar a conocer a los colaboradores de la compañía, el Plan de Preparación de Emergencias y los Planes Operativos Normalizados (PONS).
	Inspecciones de elementos de emergencias	Brindar a los integrantes de la Brigada de Emergencias instrucciones y recomendaciones que permitan identificar las condiciones en los lugares de trabajo.
	Primeros auxilios	Dar los conocimientos necesarios para poder brindar primeros auxilios.
	Control de INCENDIOS	Brindar los conocimientos necesarios que permitan reacción inmediata en caso de incendio.
	Evacuación	Informar sobre el procedimiento de evacuación, rutas y salidas de emergencia.
	Practica temas integrales de la brigada de emergencias (presencial)	Poner en práctica los conocimientos adquiridos de los brigadistas de la compañía.

Tabla 13. Programa de formación SST 2025

El programa de formación alcanzó 100% de cumplimiento en la ejecución de las capacitaciones programadas, con una eficacia del 98% en las evaluaciones realizadas. La cobertura promedio de las actividades fue del 52%, reflejando una participación significativa del equipo humano en los procesos formativos.

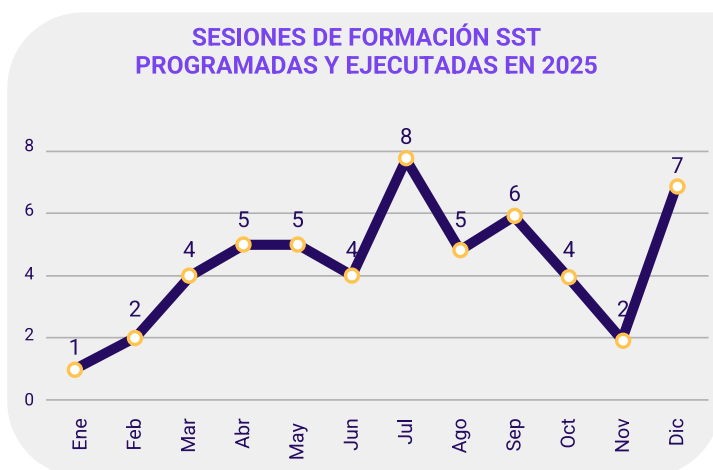


Figura 32. Sesiones de formación SST programadas y ejecutadas 2025

Es importante agregar que Ban100 promueve la participación de los trabajadores en la gestión de la seguridad y salud en el trabajo mediante mecanismos formales de consulta y comunicación, que incluyen reuniones periódicas de socialización, canales internos de comunicación y programas de capacitación y sensibilización.

Adicionalmente, la organización cuenta con un Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (Copasst), encargado de promover la prevención de riesgos laborales, realizar seguimiento a las condiciones de trabajo y recomendar medidas correctivas y preventivas.

Promoción de la salud y prevención

GRI 403-3; GRI 403-6

Nuestro enfoque integral de promoción de la salud y prevención está orientado en la identificación, evaluación y control de los riesgos laborales, así como en el fortalecimiento del bienestar físico y mental de nuestros colaboradores. Para ello, el Banco dispone de un servicio de salud en el trabajo que incluye la evaluación periódica de las condiciones de trabajo, el análisis de factores de riesgo físicos, ergonómicos y psicosociales, y la participación en la investigación de incidentes y accidentes laborales.

Adicionalmente, implementamos programas de vigilancia epidemiológica para el monitoreo del estado de

salud de los colaboradores y la prevención de enfermedades laborales. El acceso a los servicios médicos ocupacionales se garantiza a través de la IPS Cendiatra, encargada de la realización de los exámenes médicos ocupacionales y la custodia de las historias clínicas, en cumplimiento de la normativa vigente.

Asimismo, incentivamos el equilibrio entre la vida laboral y personal, facilitando el acceso a permisos para la atención de servicios de salud y a permisos remunerados de acompañamiento familiar. Estos últimos permiten a los colaboradores disponer de hasta cuatro (4) horas por cuatrimestre para acompañar a sus hijos (as), cónyuge, compañero(a) permanente o padres en actividades relacionadas con su bienestar. Estas acciones se complementan con programas de promoción de hábitos saludables y pausas activas, desarrollados con el acompañamiento de la ARL.

Prevención y mitigación de impactos en la cadena de valor

GRI 403-7

Reconocemos nuestra responsabilidad de promover condiciones seguras y saludables no solo en nuestra operación directa, sino también en las actividades vinculadas a proveedores y contratistas, en la medida en que estas se relacionan con nuestras operaciones, productos y servicios. Si bien en determinados casos el Banco no ejerce control directo sobre el trabajo ni sobre los lugares donde este se desarrolla, adoptamos un enfoque de debida diligencia orientado a prevenir y mitigar posibles impactos negativos en materia de seguridad y salud en el trabajo.

En este marco, Ban100 fomenta y exige prácticas responsables alineadas con los estándares de seguridad y salud aplicables, evalúa de manera continua los riesgos asociados a su operación y adopta acciones correctivas cuando es pertinente. Estas acciones se apoyan en una comunicación transparente con las partes interesadas, promoviendo la corresponsabilidad en la gestión de los riesgos laborales a lo largo de la cadena de valor.

Este enfoque refleja la convicción del Banco de que la protección de la salud y la seguridad de las personas es un componente esencial para el desarrollo sostenible y responsable de sus operaciones.

Bienestar y experiencia del colaborador

GRI 2-30

En materia de relaciones laborales, Ban100 mantiene un Pacto Colectivo que cubre al 38,56% de los empleados activos, consolidándose como un instrumento relevante para la gestión del talento y el bienestar laboral. Para los colaboradores no cubiertos por el pacto, las condiciones laborales se determinan conforme a las políticas internas del Banco y el marco legal aplicable, sin que ello implique la aplicación automática del pacto colectivo. La renovación del pacto, realizada en diciembre de 2024, marcó una nueva etapa de alineación entre las condiciones laborales, el bienestar de los colaboradores y los objetivos institucionales del Banco.

Así mismo, este año continuamos reforzando las estrategias de fidelización y bienestar desde una perspectiva integral, orientada no solo a la retención del talento, sino también a su desarrollo y motivación. Entre los principales avances se destacan la socialización del plan de reconocimiento a los colaboradores, la implementación de ceremonias de reconocimiento simbólico y el fortalecimiento de los canales de comunicación interna, promoviendo la transparencia y la participación.

Adicionalmente, el Banco consolidó esquemas de flexibilidad laboral, incluyendo modalidades híbridas y horarios flexibles, en respuesta a las dinámicas actuales del trabajo y a las necesidades de los colaboradores. Estas acciones se complementaron con mediciones periódicas de clima organizacional, que permitieron identificar oportunidades de mejora y ajustar las estrategias de bienestar.

Como parte de sus iniciativas de impacto social interno, Ban100 cuenta con un programa de auxilio educa-

tivo, mediante el cual se brinda apoyo financiero, académico y logístico a los colaboradores para el acceso a estudios técnicos, universitarios, diplomados y otras modalidades de formación. Este programa incluye el otorgamiento de un porcentaje del valor de la matrícula o semestre, así como convenios con instituciones educativas y facilidades de horarios, contribuyendo al desarrollo profesional, la motivación y la mejora en la calidad de vida de los colaboradores. Para la organización, estas iniciativas se traducen en mayor compromiso, productividad, retención de talento y fortalecimiento de la reputación corporativa.

4.3 Compromisos

Con base en los avances alcanzados durante 2025, Ban100 reafirma su compromiso con el fortalecimiento de la gestión del talento humano y el bienestar organizacional como pilares de su sostenibilidad.

Para 2026, el Banco se enfocará en consolidar el Sistema de Gestión de Igualdad de Género, con miras a avanzar hacia la certificación del Sello Oro Equipares, así como en ampliar la cobertura y el uso efectivo de beneficios y alianzas a nivel nacional. Adicionalmente, se priorizará el incremento de la participación en programas de formación, liderazgo y desarrollo, asegurando su alineación con los objetivos estratégicos del Banco y su contribución al desempeño, la retención del talento y la construcción de una cultura organizacional sólida y equitativa.







05

Cuidado y conciencia
de nuestro entorno

En Ban100 gestionamos los temas ambientales desde un enfoque cultural y preventivo, promoviendo hábitos responsables en toda la organización.

Durante 2025 realizamos capacitaciones sobre correcta disposición de residuos en alianza con nuestro socio estratégico Correcol, fortaleciendo el uso adecuado de los puntos ecológicos en nuestras sedes. Además, desarrollamos la Semana Ambiental, liderada por el Área de Sostenibilidad, como un espacio de sensibilización sobre cambio climático, uso eficiente del agua y la energía, reducción de residuos y acciones para disminuir la huella ambiental tanto en el trabajo como en el hogar.

Complementamos estas acciones con la instalación de señaléticas ambientales en las sedes Calle 65 y Calle 76, reforzando de manera permanente comportamientos responsables y consolidando una cultura organizacional comprometida con la sostenibilidad.

5.1 Ecoeficiencia y huella de carbono

5.1.1 Consumo energético

GRI 302-1

En Ban100 entendemos que cada kilovatio cuenta cuando se trata de construir un futuro más responsable.

Durante 2025, nuestro consumo energético a nivel nacional fue de 396.796 kWh (1,43 GJ), una cifra que hoy no solo representa el uso de energía de nuestra operación, sino también nuestro compromiso con la medición transparente y la mejora continua. Este indicador refleja el seguimiento activo que realizamos sobre nuestra operación energética y nos permite identificar oportunidades de optimización, eficiencia y reducción de impactos en el tiempo.

Este resultado refleja un avance significativo en la gestión de nuestra información ambiental. En 2024 no contábamos con la medición en kWh de nuestra sede de la Calle 76; sin embargo, en 2025 avanzamos al implementar un proyecto de instalación de medidores de energía por piso. Gracias a esta iniciativa, hoy contamos con datos más completos, precisos y confiables, que fortalecen nuestro proceso de toma de decisiones y nos permiten gestionar de manera más eficiente nuestro impacto.

En cuanto al consumo de calefacción y refrigeración, estos no aplican dentro de nuestra operación, dado que nuestras sedes no cuentan con sistemas centralizados de este tipo que requieran medición independiente bajo estos criterios.

5.1.2 Eficiencia Hídrica

GRI 303-5

Respecto al uso eficiente del agua, registramos un consumo de 10.777 m³. Este dato nos impulsa a continuar promoviendo prácticas responsables en nuestras instalaciones, fomentando una cultura interna orientada al cuidado de los recursos naturales y al uso racional del agua.

5.1.3 Gases efecto invernadero

GRI 305-1

En Ban100 actualmente no realizamos la medición formal de nuestra huella de carbono.

Sin embargo, reconocemos la importancia de gestionar nuestros impactos climáticos y asumimos el compromiso de estructurar en los próximos años un proceso de medición de huella de carbono, iniciando con las emisiones indirectas asociadas al consumo de energía.

Este paso nos permitirá establecer una línea base, definir metas de reducción y fortalecer nuestra gestión ambiental con mayor rigor y transparencia.

5.1.4 Economía circular

GRI 306-1; GRI 306-2; GRI 306-3

En Ban100 gestionamos 1.871 kg de residuos, asegurando su recolección, disposición adecuada y certificación, como parte de nuestro compromiso con una operación responsable.

Impulsamos campañas internas en puntos estratégicos de nuestras sedes para promover el uso consciente del agua, la energía y los materiales, fortaleciendo una cultura de ahorro y sostenibilidad entre nuestros colaboradores.



5.1.5 Nuestro trabajo con proveedores

308-1

Integramos la eficiencia en la gestión de proveedores como parte de su enfoque de gestión ambiental y sostenibilidad.

La estrategia de relacionamiento con proveedores incorpora enfoques orientados a reducir los impactos ambientales asociados a la cadena de suministro, promoviendo prácticas responsables y el uso eficiente de los recursos. Este enfoque busca fortalecer una cultura de sostenibilidad más allá de la operación directa del Banco, extendiendo principios ambientales a los servicios y bienes contratados.

A través de este modelo, Ban100 procura optimizar procesos, fomentar el cumplimiento normativo y promover estándares responsables en sus aliados estratégicos, garantizando al mismo tiempo la calidad y continuidad de los servicios contratados.

5.1.6 Tecnología y ambiente

FN-CB-230a.1; FN-CB-230a.2

Durante 2025, la Vicepresidencia de Tecnología fortaleció su contribución a la gestión ambiental del Banco mediante la incorporación de soluciones tecnológicas sostenibles y la adopción de prácticas orientadas a la eficiencia operativa. Estas acciones permiten modernizar la infraestructura tecnológica, al tiempo que reducen impactos ambientales asociados al consumo energético y a la gestión de equipos.

En materia de infraestructura, nuestro principal proveedor cuenta con certificación ISO 14001:2015, lo que garantiza que sus procesos están alineados con estándares internacionales de gestión ambiental y buenas prácticas en control de impactos.

En cuanto a la gestión responsable de equipos tecnológicos, el proveedor del servicio DaaS (*Device as a Service*) dispone de certificaciones ambientales y de disposición final de residuos, asegurando un manejo adecuado de los desechos electrónicos y contribuyendo a una gestión más responsable del ciclo de vida de los activos.

Adicionalmente, la migración progresiva a tecnologías Cloud ha permitido reducir la dependencia de infraestructura física propia, optimizando el uso de recursos y disminuyendo el consumo energético asociado a servidores locales.

Estas acciones se complementan con prácticas internas de eficiencia energética, como el apagado de pantallas y el fomento del trabajo remoto, que contribuyen a la reducción del consumo eléctrico en nuestras sedes.

De esta manera, la gestión tecnológica de Ban100 se alinea con los principios de sostenibilidad, integrando innovación, eficiencia y responsabilidad ambiental en la operación diaria.

5.2 Inclusión financiera y desarrollo socioeconómico

FN-CB- 240a.1; FN-CB- 240a.2; FN-CB- 240a.3; FN-CB- 240a.4

En nuestra entidad, la educación financiera es un componente esencial de la oferta de servicios no financieros y contribuye directamente al bienestar de los consumidores. Por ello, promovemos el uso adecuado y responsable de las finanzas personales mediante la difusión de información clave disponible en nuestros canales digitales, como la página web y las redes sociales.

Trabajamos para que la información asociada a nuestros productos y servicios sea cada vez más accesible en todas las regiones donde tenemos presencia, facilitando la promoción y el fortalecimiento de la salud financiera desde el ingreso al sistema financiero y a lo largo del ciclo de vida de los productos. Con este enfoque buscamos prevenir situaciones de fraude o riesgos que puedan afectar la estabilidad económica de nuestros clientes y sus familias.

Desde la estrategia de servicio al cliente, venimos fortaleciendo un modelo de relacionamiento e inclusión financiera que amplía el acceso a información y contenidos para clientes y no clientes en condición de discapacidad. Nuestro propósito es que todas las



personas puedan interactuar de manera natural con los productos y servicios del Banco, a través de contenidos adaptados a sus necesidades y características particulares.

Este enfoque nos ha permitido avanzar en la comprensión de los retos asociados al servicio, uso y acceso de las soluciones financieras y no financieras, así como identificar oportunidades para mejorar la experiencia y eliminar barreras. Innovar desde esta perspectiva nos habilita para diseñar mecanismos de atención más accesibles, fortalecer la equidad en el acceso y asegurar que nuestra propuesta de valor llegue de manera efectiva a todos los segmentos de la población.

5.2.1 Inclusión financiera a través de la libranza

La libranza continúa siendo el principal vehículo a través del cual Ban100 impulsa la inclusión financiera en Colombia. Nuestro modelo se enfoca principalmente en pensionados y adultos mayores, un segmento que históricamente ha enfrentado barreras de acceso al crédito formal y que hoy representa más del 95% de nuestros clientes.

A través de este producto, buscamos ofrecer soluciones de financiamiento responsables que permitan atender necesidades de consumo, liquidez y reorganización financiera, bajo esquemas claros y transparentes, fortaleciendo la estabilidad económica de nuestros usuarios.

En 2025, la distribución por sexo de nuestra cartera de libranza muestra una composición relativamente equilibrada, con una participación del 55% de hombres y 45% de mujeres. Esta distribución evidencia que el acceso al crédito en Ban100 se da bajo criterios de equidad, permitiendo que tanto hombres como mujeres puedan acceder a soluciones financieras formales en condiciones responsables.

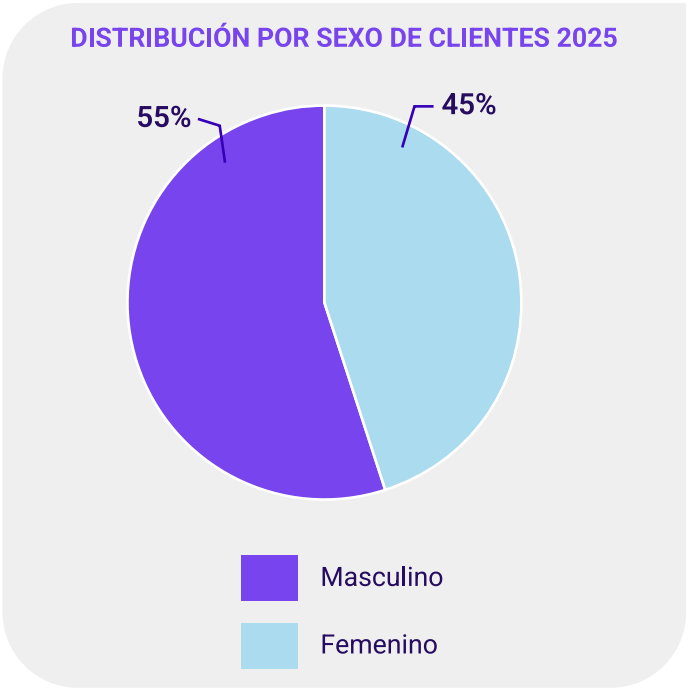


Figura 33. Distribución por sexo de clientes 2025

En términos etarios, la mayoría de nuestros clientes se concentra en los rangos entre 60 y 79 años, lo que confirma nuestra especialización en el segmento senior y nuestro rol como aliados financieros en esta etapa de vida.

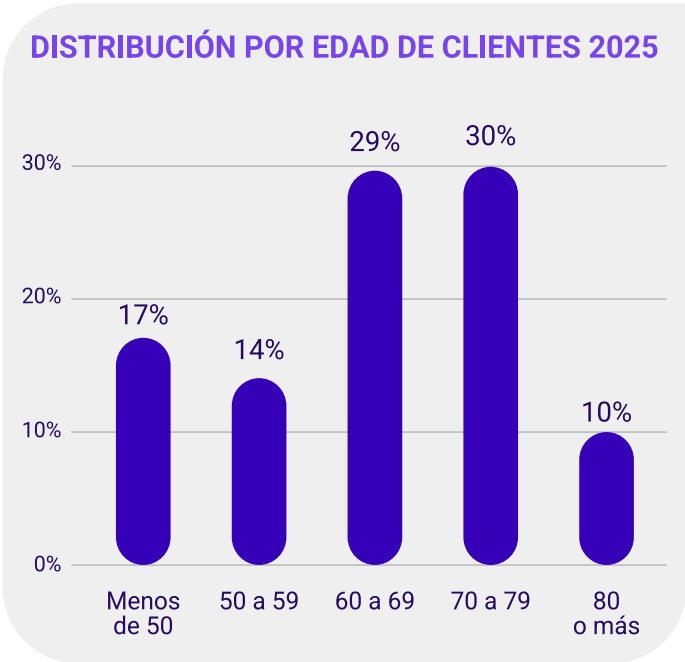


Figura 34. Distribución por edad de clientes libranza 2025

De manera similar, el 94% de los clientes son pensionados, este análisis nos permite diseñar productos y procesos ajustados a las necesidades reales de los adultos mayores, promoviendo condiciones responsables de endeudamiento y acompañamiento cercano.

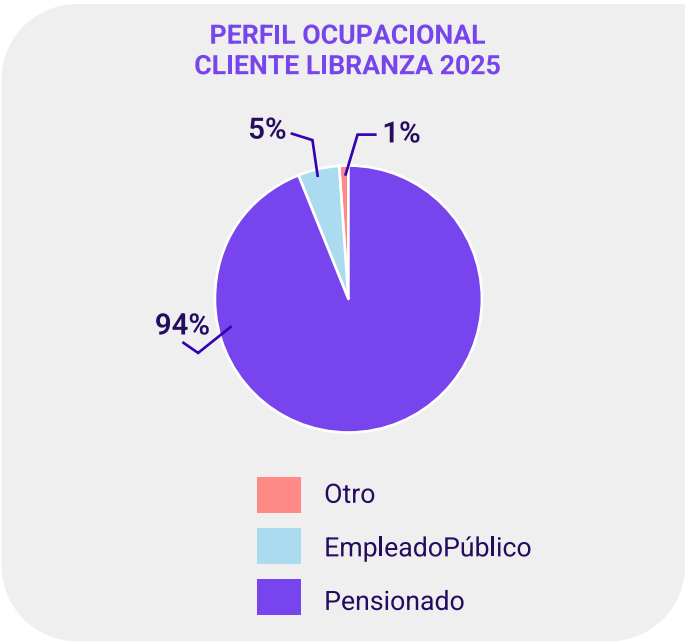


Figura 35. Perfil ocupacional cliente libranza 2025

Por otro lado, el análisis del destino de los créditos evidencia que una proporción significativa se orienta a procesos de refinanciación y compra de cartera, lo cual demuestra que muchos clientes utilizan la libranza como un mecanismo para reorganizar sus obligaciones financieras, mejorar sus condiciones de pago y recuperar estabilidad presupuestal.

Adicionalmente, un porcentaje relevante corresponde a libre inversión, lo que refleja la capacidad del crédito para atender necesidades personales, familiares o de bienestar.



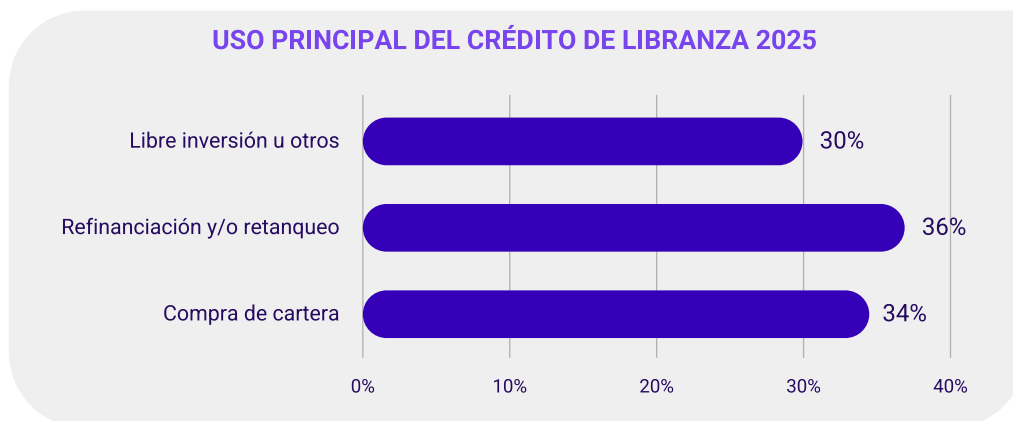


Figura 36. Uso principal del crédito de libranza 2025

Es importante mencionar que durante 2025 también destinamos \$545.249.016.886 en cartera a territorios PDET, contribuyendo al acceso al crédito formal en zonas priorizadas para el desarrollo y la construcción de paz. Esta presencia fortalece la inclusión financiera en regiones donde históricamente la oferta bancaria ha sido limitada.

Así mismo, asignamos \$261.277.116.224 a la banca- rización de clientes sin experiencia previa en servicios financieros, ampliando el acceso al sistema formal y promoviendo trayectorias crediticias responsables.

De manera complementaria, otorgamos créditos a 83.482 personas que habían sido reportadas previa- mente en servicios financieros, brindándoles una nue- va oportunidad bajo criterios de evaluación responsa- ble. Este enfoque refleja nuestra convicción de que la inclusión financiera también implica confianza, acom- pañamiento y segundas oportunidades para quienes buscan reorganizar su situación económica.

5.2.2 Educación financiera

Entendemos que la educación financiera es una he- rramienta clave para generar bienestar y fortalecer la relación de confianza con nuestros clientes. Por ello, la integramos como un componente esencial dentro de nuestra oferta de servicios no financieros, promo- viendo el uso adecuado y responsable de las finanzas personales.

A través de nuestros canales digitales, como la pági- na web y las redes sociales, difundimos información clara y oportuna sobre nuestros productos, servicios y buenas prácticas financieras, facilitando el acceso al conocimiento en todas las regiones donde tenemos presencia.

Trabajamos para que esta información sea cada vez más accesible y comprensible, acompañando a nues- tros clientes desde su ingreso al sistema financiero y durante todo el ciclo de vida de sus productos. Con este enfoque buscamos fortalecer su salud financiera y contribuir a la prevención de fraudes y riesgos que puedan afectar su estabilidad económica y la de sus familias.

5.2.3 Compromisos

En 2025, Ban100 se comprometió a avanzar en la me- didión de su huella de carbono, fortalecer la reducción del impacto ambiental y revisar nuevas estrategias para la gestión de residuos. Como resultado, imple- mentó un plan nacional de gestión de residuos, in- cluyendo orgánicos y no aprovechables, y desarrolló capacitaciones, la Semana Ambiental y señalética en sedes para consolidar una cultura sostenible.

Para 2026, el Banco dará continuidad a las campañas de seguimiento y concientización, fortalecerá el control en la recolección de residuos mediante el uso de básculas y reforzará su estrategia de eficiencia ambiental con proveedores, promoviendo mayor conocimiento, colaboración e innovación sostenible en la cadena de suministro.





06

Informe de la auditoría
interna y comité de
auditoría

6.1 Sistema de Control Interno

En Ban100, el Sistema de Control Interno es el conjunto de políticas, prácticas, procedimientos y mecanismos que nos permite operar de manera responsable y confiable. Este sistema brinda seguridad sobre el cumplimiento de los objetivos estratégicos, operativos, financieros y normativos, protege a la entidad frente a errores, fraudes e irregularidades, y promueve el uso eficiente y adecuado de los recursos.

Su diseño y funcionamiento cuentan con la participación de los accionistas, la Junta Directiva, la alta gerencia y los colaboradores que intervienen en la toma de decisiones y en los procesos del Banco. Una gestión eficaz del Sistema de Control Interno permite asegurar razonablemente el cumplimiento de los objetivos organizacionales, fortalecer la mitigación de riesgos y generar confianza entre los grupos de interés respecto a la capacidad del Banco para cumplir sus compromisos regulatorios y operativos.

Durante 2025, el Banco realizó actualizaciones al Sistema de Control Interno orientadas a fortalecer la gestión de riesgos, mejorar la eficiencia operativa y actualizar las políticas y procedimientos institucionales. Estas acciones se desarrollaron en coherencia con los cambios del entorno, los requerimientos regulatorios y las recomendaciones de los entes de control, y permitieron consolidar un sistema más sólido y alineado con las mejores prácticas del sector financiero.

6.2 Auditoría Interna y aseguramiento independiente

La Auditoría Interna cumple un rol fundamental como función de evaluación independiente y objetiva dentro del Sistema de Control Interno. Su labor se orienta a examinar el ambiente de control, los componentes tecnológicos, los sistemas de información, los procesos y los registros de la organización, bajo un enfoque basado en riesgos y conforme a las disposiciones de los entes de control y supervisión.

En 2025, la Gerencia de Auditoría Interna, bajo la orientación del Comité de Auditoría, fortaleció su enfoque de auditoría basada en riesgos, priorizando los pro-

cesos según su nivel de exposición y relevancia. Las evaluaciones realizadas incluyeron la revisión de matrices de riesgo, políticas, procedimientos, controles y el cumplimiento regulatorio por parte de la entidad.

Los hallazgos y oportunidades de mejora identificados fueron comunicados de manera oportuna a las áreas responsables y se realizó seguimiento a los planes de acción definidos, con reportes a la alta gerencia, al Comité de Auditoría y, cuando correspondió, a los entes de supervisión. De forma complementaria, el Revisor Fiscal efectuó evaluaciones independientes que confirmaron el adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno y respaldaron los avances realizados durante el periodo.

6.3 Relacionamiento con actores de interés

La Gerencia de Auditoría Interna mantiene un relacionamiento constante y cercano con organismos normativos y de referencia profesional aplicables a la auditoría interna, tales como:

- El Instituto de Auditores Internos (IIA): referencia internacional para la práctica de auditoría interna, cuyos marcos, guías y estándares son utilizados como insumo metodológico.
- Instancias regulatorias y de supervisión: principalmente la Superintendencia Financiera de Colombia, con la cual se mantiene interlocución derivada de requerimientos normativos, reportes y seguimiento a la gestión de control.
- Comité de Auditores Internos de Asobancaria: sirve como instancia técnica de coordinación, análisis y discusión entre los auditores internos de las entidades del sector financiero para fortalecer las prácticas de auditoría interna, el sistema de control interno y la gestión de riesgos, mediante el intercambio de buenas prácticas, la interpretación sectorial de estándares y el apoyo gremial en temas regulatorios relacionados con la auditoría interna.

En 2025, la Gerencia de Auditoría Interna contribuyó al fortalecimiento del Sistema de Control Interno y a la

mejora continua de los procesos del Banco, mediante la ejecución del Plan Anual de Auditoría, la implementación de metodologías basadas en riesgos y el acompañamiento a las áreas en la definición y seguimiento de planes de acción orientados a la mitigación de riesgos.

6.4 Sistema de Control Interno (SCI)

Durante 2025, en el marco de la evaluación y el monitoreo del Sistema de Control Interno (SCI), se realizó seguimiento a los hallazgos y a los planes de acción derivados de las validaciones efectuadas por la Gerencia de Auditoría Interna. Como resultado de este proceso, se generaron 104 nuevas observaciones y se lograron cerrar 143 planes de acción, de los cuales 82 correspondieron a observaciones informadas en 2025 y 61 a observaciones de años anteriores.

El seguimiento se llevó a cabo a través de la herramienta web definida por el Banco, en la cual se gestionan de manera integral los hallazgos, los planes de acción y las evidencias asociadas, una vez socializados los informes con las áreas auditadas. Adicionalmente, se enviaron reportes periódicos a las áreas responsables con el estado de avance y se realizaron reuniones de seguimiento, promoviendo el trabajo colaborativo para dar cierre oportuno a los asuntos pendientes.

6.5 Indicadores de gestión y validaciones externas

Además, realizamos el seguimiento continuo de su gestión y de la Función de Auditoría Interna a través del Balanced Scorecard (BSC). Durante 2025, los indicadores monitoreados se mantuvieron dentro del apetito de riesgo definido por la Entidad, lo que refleja un adecuado control y desempeño de los procesos evaluados.

Asimismo, el Revisor Fiscal, en su rol de auditor externo, llevó a cabo validaciones sobre los procesos, riesgos y controles que consideró relevantes para su auditoría. Las observaciones resultantes fueron compartidas con la administración del Banco y la Gerencia de Auditoría Interna, y los asuntos más relevantes fueron presentados al Comité de Auditoría, fortaleciendo

la supervisión y el aseguramiento independiente del Sistema de Control Interno.

6.6 Gestión de riesgos

La gestión de riesgos es un componente clave del Sistema de Control Interno y es liderada por la Junta Directiva, con el apoyo del Comité de Riesgos, la Vicepresidencia de Riesgos y los demás funcionarios del Banco. Esta gestión se desarrolla en el marco del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) definido por la Superintendencia Financiera de Colombia, así como de las directrices internas establecidas por la entidad.

En cumplimiento de esta responsabilidad, durante el periodo se presentaron informes periódicos sobre la administración y gestión de los riesgos en las sesiones de la Junta Directiva, lo que permitió un seguimiento adecuado y una toma de decisiones informada frente a los principales riesgos del Banco.

De manera complementaria, la función de cumplimiento normativo tuvo a su cargo la validación de la implementación de la normatividad aplicable a Ban100. En coordinación con la Secretaría Jurídica, lideró la atención y respuesta a los requerimientos de información y a las instrucciones emitidas por los entes de control. Este trabajo se desarrolló especialmente en relación con los requerimientos de la Superintendencia Financiera de Colombia, asegurando una gestión oportuna, alineada con el marco regulatorio vigente y con los lineamientos internos del Banco.

6.7 Gobernanza en auditoría y conflictos de interés

Nuestro Comité de Auditoría cumple un rol clave en el fortalecimiento de la confianza y la transparencia del Banco. Su principal propósito es acompañar y asesorar a la Junta Directiva en la supervisión del Sistema de Control Interno, asegurando su adecuada operación y promoviendo su mejora continua. Desde este espacio se hace seguimiento a la calidad de la información financiera, se evalúan los principales riesgos y controles asociados a su preparación, y se mantiene una relación permanente con los auditores internos y externos, incluyendo la Revisoría Fiscal. Asimismo,

el Comité realiza seguimiento a los requerimientos e instrucciones de los entes de control que impactan a la entidad, contribuyendo a una gestión responsable y alineada con el marco regulatorio.

El Comité de Auditoría está integrado por miembros de la Junta Directiva, con una composición que garantiza independencia y diversidad de criterios. Cuenta con al menos dos miembros independientes y un miembro patrimonial, quienes son elegidos por la propia Junta. El Comité designa internamente a su Presidente y a su Secretario, roles que normalmente recaen en el Presidente del Comité y en el Gerente de Auditoría Interna, respectivamente. Estos cargos se encargan de convocar y coordinar las sesiones, y de promover la participación de la Alta Gerencia u otros funcionarios cuando su aporte resulta relevante para el análisis de los temas.

Los integrantes del Comité de Auditoría son miembros de la Junta Directiva con experiencia y conocimiento en las materias propias de sus funciones, lo que permite una supervisión técnica y objetiva. Su permanencia en el Comité corresponde al período de la Junta Directiva, y en los últimos años han sido ratificados en sus cargos, lo que ha aportado continuidad y solidez al trabajo del Comité.

El Comité de Auditoría se reúne como mínimo cada tres (3) meses y, adicionalmente, cuantas veces sea necesario cuando se detecten mejoras en el Sistema de Control Interno que requieran una evaluación y correctivos urgentes, cuando existan cambios significativos en las políticas del Banco, en la normatividad que regula sus operaciones o cuando se presenten requerimientos o disposiciones de los entes de control que afecten a la entidad. Durante la vigencia 2025, el Comité sesionó en cinco (5) ocasiones ordinarias y una (1) extraordinaria de las cuales el Banco cuenta con las actas respectivas.

En el marco de las evaluaciones realizadas en el Banco, el máximo órgano de gobierno del Banco ha establecido políticas, lineamientos y procedimientos orientados a garantizar que los conflictos de interés se prevengan, identifiquen oportunamente y se gestionen de manera adecuada. Entre los principales mecanismos se destacan:

- Código de Ética y Conducta y Código de Gobierno Corporativo, que definen de forma explícita los escenarios constitutivos de conflictos de interés y las obligaciones de declaración, transparencia y abstención aplicables a administradores, directivos y colaboradores.
- Declaración y actualización permanente de conflictos de interés, exigida a los miembros de la Junta Directiva, alta gerencia y cargos sensibles, con el fin de garantizar que las situaciones potenciales sean conocidas y gestionadas oportunamente.
- Supervisión periódica por parte de los comités de apoyo, particularmente el Comité de Auditoría, en donde la Gerencia de Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal del Banco presentan a los miembros del Comité, aquellas situaciones que representan un conflicto de interés, las medidas adoptadas y los seguimientos realizados.
- Evaluaciones independientes, realizadas por Auditoría Interna, sobre el cumplimiento de estas políticas y sobre la eficacia del Sistema de Control Interno para la prevención y manejo de conflictos de interés.

Lo anteriores elementos contribuyen a salvaguardar la integridad del proceso de toma de decisiones, así como la confianza de los grupos de interés en la ges-

tión del Banco.

6.8 Relacionamiento con grupos de interés – Sistema de Control Interno

Tabla 14. Relacionamiento con grupos de interés SCI

Grupo de Interés	Descripción	Expectativa / Necesidad	Gestión	Canal de Comunicación
Accionistas	Reporte del informe del Sistema de Control Interno y resultado general de ejecución de la Auditoría Interna.	Generar un informe que detalle el concepto independiente del cumplimiento de las definiciones del Sistema de Control Interno dentro del año calendario.	Ejecución del plan de auditoría y desarrollo de instrucciones ordenadas por la Junta Directiva, Comité de Auditoría o entes de control.	Presentación de informes a la Asamblea de Accionistas.
Junta Directiva (Comité de Auditoría)	Presentación del avance y resultados de las auditorías desarrolladas e instrucciones de entes de control y Junta Directiva.	Cumplimiento del plan anual de auditoría, así como de las instrucciones dadas por entes de Control y/o la Junta Directiva en forma directa o a través del Comité de Auditoría.	Evaluación independiente de los componentes del Sistema de Control Interno, según definiciones establecidas con el Comité de Auditoría o instrucciones de entes de control.	Informes dirigidos a la Junta Directiva y presentaciones realizadas al Comité de Auditoría.
Alta gerencia	Informar a la alta gerencia el resultado de las evaluaciones independientes y conocimiento de las expectativas frente al desempeño de la función de Auditoría Interna.	Aseguramiento e identificación de hallazgos frente a situaciones de riesgo para la entidad.	Presentación de resultados de las auditorías realizadas y estatus de los hallazgos y planes de acción.	Reuniones con la Presidencia y Vicepresidencias (según necesidad). Informes de Auditoría Interna.
Colaboradores	Evaluación por parte de la función de auditoría interna de los procesos ejecutados por los diferentes colaboradores, de acuerdo con las áreas definidas previamente con el Comité de Auditoría.	Aseguramiento de la ejecución de los procedimientos, políticas y controles por los involucrados en los procesos evaluados.	Revisión de la evidencia presentada por los colaboradores involucrados en el proceso auditado.	Informe de Auditoría Interna.
Entidades reguladoras	Ejecución de las validaciones incluidas en normas o requerimientos específicos de los entes de control.	Validar el cumplimiento normativo por parte del Banco.	Adelantar las evaluaciones independientes frente al cumplimiento por parte del Banco de las distintas normas y que sean del ámbito de la Auditoría Interna su verificación.	Informes dirigidos al ente de control.

6.9 Compromisos

Durante 2025, en Ban100 seguimos fortaleciendo nuestro Sistema de Control Interno y la función de Auditoría Interna como pilares clave para una gestión responsable, transparente y alineada con la evolución estratégica del Banco. Este enfoque nos permite operar con solidez, cumplir con los marcos regulatorios vigentes y adoptar las mejores prácticas del sector financiero.

Actualmente, Ban100 cumple con la estructura de control interno definida por la Superintendencia Financiera de Colombia, en línea con lo establecido en la Circular Básica Jurídica. Contamos con roles, responsabilidades, políticas, procedimientos y estructuras claramente definidos, los cuales son gestionados de manera ordenada y accesible a través de la intranet del Banco, facilitando su aplicación en todas las áreas que conforman el Sistema de Control Interno.

Nuestro modelo de gestión se apoya en el esquema de las tres líneas, lo que permite que cada área del Banco opere bajo controles definidos y en coherencia con los objetivos estratégicos y las metas institucionales. Este modelo refuerza una cultura de auto-control y responsabilidad compartida en todos los niveles de la organización.

A lo largo de 2025, avanzamos en el fortalecimiento del Sistema de Control Interno mediante el monitoreo y las evaluaciones realizadas por la Gerencia de Auditoría Interna, con foco en procesos críticos, riesgos estratégicos y controles clave. Estas revisiones no solo permitieron identificar oportunidades de mejora, sino también emitir recomendaciones preventivas y hacer un seguimiento más efectivo a los planes de acción definidos por la administración.

Adicionalmente, se desarrollaron evaluaciones en el marco del Plan Anual de Auditoría, incorporando criterios de buenas prácticas, gestión de riesgos y

cumplimiento normativo. Auditoría Interna acompañó al Banco en la construcción del *Manual del Sistema de Control Interno* y participó activamente en los programas de capacitación dirigidos a los miembros de la Junta Directiva y sus Comités de apoyo, fortaleciendo el conocimiento y la apropiación del SCI.

Para el 2026, en Ban100 seguiremos apostando por un Sistema de Control Interno cada vez más robusto, con actividades de aseguramiento independiente, mayor uso de analítica de datos y auditoría continua, evaluaciones de alto impacto y una actualización permanente de los contenidos de capacitación. Todo esto con el objetivo de seguir construyendo confianza y respaldar un crecimiento sostenible del Banco.



Anexos

7.1 Anexo 1. Composición del equipo por género, edad y nivel organizacional



Nivel organizacional	Porcentaje
ALTA DIRECCIÓN	1,19%
Fem.	0,13%
Entre 30 y 50 años	0,13%
Masc.	1,06%
Entre 30 y 50 años	0,61%
Mayores de 50 años	0,46%
ASISTENTE/AUXILIAR	31,61%
Fem.	21,87%
Entre 30 y 50 años	14,13%
Mayores de 50 años	2,56%
Menores de 30 años	5,18%
Masc.	9,75%
Entre 30 y 50 años	4,67%
Mayores de 50 años	0,59%
Menores de 30 años	4,49%
GERENTE/DIRECTOR	7,62%
Fem.	3,81%
Entre 30 y 50 años	2,90%
Mayores de 50 años	0,91%
Masc.	3,81%
Entre 30 y 50 años	2,14%
Mayores de 50 años	1,67%
JEFE/COORDINADOR	19,70%
Fem.	12,54%
Entre 30 y 50 años	10,45%
Mayores de 50 años	0,95%
Menores de 30 años	1,14%
Masc.	7,17%
Entre 30 y 50 años	5,88%
Mayores de 50 años	0,55%
Menores de 30 años	0,74%
PROFESIONAL/ANALISTA	39,86%
Fem.	21,11%
Entre 30 y 50 años	12,69%
Mayores de 50 años	1,10%
Menores de 30 años	7,32%
Masc.	18,76%
Entre 30 y 50 años	10,32%
Mayores de 50 años	0,34%
Menores de 30 años	8,10%
Total general	100%

7.2 Anexo 2.

Índice de contenido GRI

Indicador GRI	Descripción	Página
GRI 2-1	Detalles organizacionales	10
GRI 2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	53
GRI 2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	3
GRI 2-5	Verificación externa	3
GRI 2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	10
GRI 2-7	Empleados	116
GRI 2-8	Trabajadores que no son empleados	116
GRI 2-9	Estructura de gobernanza y composición	36
GRI 2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	37
GRI 2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	39
GRI 2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	39
GRI 2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	42
GRI 2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	43
GRI 2-15	Conflictos de interés	170
GRI 2-16	Comunicación de inquietudes críticas	41
GRI 2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	42
GRI 2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	40
GRI 2-19	Políticas de remuneración	41
GRI 2-20	Proceso para determinar la remuneración	41
GRI 2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	13
GRI 2-23	Compromisos y políticas	13
GRI 2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	58
GRI 2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	93
GRI 2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	54
GRI 2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	50
GRI 2-28	Afiliación a asociaciones	36
GRI 2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	17
GRI 2-30	Convenios de negociación colectiva	133
GRI 3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	19
GRI 3-2	Lista de temas materiales	20
GRI 3-3	Gestión de los temas materiales	20
GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido	72
GRI 202-1	Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y salario mínimo local	116

Indicador GRI	Descripción	Página
GRI 202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad	30
GRI 203-2	Impactos económicos indirectos significativos	70
GRI 205-1	Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	53
GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	53
GRI 205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	57
GRI 206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la prevención de la competencia desleal, las prácticas monopólicas y la libre competencia	52
GRI 301-3	Materiales usados por peso o volumen	90
GRI 302-1	Consumo de energía dentro de la organización	136
GRI 303-5	Consumo de agua	136
GRI 305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	136
GRI 305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	136
GRI 305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	136
GRI 305-5	Reducción de las emisiones de GEI	136
GRI 306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	136
GRI 401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	121
GRI 401-3	Permiso parental	127
GRI 403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	126
GRI 403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	126
GRI 403-3	Servicios de salud en el trabajo	132
GRI 403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	126
GRI 403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	130
GRI 403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	132
GRI 403-7	Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	132
GRI 403-9	Lesiones por accidente laboral	127
GRI 403-10	Enfermedades laborales	127
GRI 404-1	Media de horas de formación al año por empleado	122
GRI 404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	125
GRI 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	121
GRI 405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	116
GRI 405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	116
GRI 406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	116
GRI 418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	82

7.3 Anexo 3. Índice de contenido SASB

Indicador SASB	Descripción	Página
FN-CB-230a.1	Número de brechas de datos; porcentaje que corresponde a brechas de datos personales; número de titulares de cuentas afectados	61; 138
FN-CB-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y gestionar riesgos de seguridad de la información	138
FN-CB-240a.1	Número y monto de préstamos vigentes que califican para programas diseñados para promover pequeñas empresas y desarrollo comunitario	138
FN-CB-240a.2	Número y monto de préstamos vencidos, en no acumulación o sujetos a medidas de alivio que califican para programas de pequeñas empresas y desarrollo comunitario	138
FN-CB-240a.3	Número de cuentas corrientes minoristas sin costo otorgadas a clientes previamente no bancarizados o subatendidos	138
FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera dirigidas a clientes no bancarizados, subatendidos o desatendidos	138
FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para incorporar factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en el análisis crediticio	49
FN-CB-410b.1	Emisiones financiadas brutas absolutas, desagregadas por Alcance 1, Alcance 2 y Alcance 3	50
FN-CB-410b.2	Exposición bruta por industria y por clase de activo	50
FN-CB-410b.3	Porcentaje de la exposición bruta incluida en el cálculo de emisiones financiadas	50
FN-CB-410b.4	Descripción de la metodología utilizada para calcular las emisiones financiadas	50
FN-CB-510a.1	Monto total de pérdidas monetarias derivadas de procesos legales relacionados con fraude, uso de información privilegiada, prácticas anticompetitivas, manipulación de mercado, mala praxis u otras violaciones regulatorias del sector financiero	52
FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y procedimientos de denuncia (<i>whistleblower</i>)	53 - 54
FN-CB-550a.1	Puntaje de Banco Global Sistémicamente Importante (G-SIB), por categoría	50



Indicador SASB	Descripción	Página
FN-CB-550a.2	Descripción del enfoque para integrar los resultados de pruebas de estrés obligatorias y voluntarias en la planificación de capital y la estrategia corporativa de largo plazo	50
FN-CB-000.A	Número y valor de cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personas naturales y (b) pequeñas empresas	75
FN-CB-000.B	Número y valor de préstamos por segmento: (a) personas naturales, (b) pequeñas empresas y (c) corporativo	67
FN-CF-220a.1	Número de titulares de cuentas cuya información es utilizada para fines secundarios	50
FN-CF-220a.2	Monto total de pérdidas monetarias derivadas de procesos legales relacionados con privacidad del cliente	53
FN-CF-230a.1	Número de brechas de datos; porcentaje que corresponde a brechas de datos personales; número de titulares de cuentas afectados	61
FN-CF-230a.2	Pérdidas por fraude relacionadas con tarjetas: (1) fraude sin tarjeta presente (card-not-present) y (2) fraude con tarjeta presente y otros fraudes	61
FN-CF-230a.3	Descripción del enfoque para identificar y gestionar riesgos de seguridad de la información	61
FN-CF-270a.1	Porcentaje de la remuneración total de empleados cubiertos que es variable y está vinculada a la cantidad de productos y servicios vendidos	83
FN-CF-270a.2	Tasa de aprobación de (1) productos de crédito y (2) productos prepagados para solicitantes	83
FN-CF-270a.3	(1) Tarifas promedio de productos adicionales, (2) APR promedio de productos de crédito, (3) edad promedio de productos de crédito, (4) número promedio de cuentas de crédito y (5) tarifas anuales promedio de productos prepagados	83
FN-CF-270a.4	Número de reclamaciones de clientes presentadas y porcentaje que resultó en compensación monetaria o no monetaria	83
FN-CF-270a.5	Monto total de pérdidas monetarias derivadas de procesos legales relacionados con la comercialización y prestación de productos	83



Informe integrado de gestión y sostenibilidad

2025