

Informe de Gestión y Sostenibilidad

2025

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

Informe de Gestión y Sostenibilidad

2025

El Banco para el **mejor momento de la vida**

Informe periódico de fin de ejercicio

Razón social

Banco Popular S.A

Oficina principal

Calle 17 N° 7 -35
Edificio Banco Popular

Página web

www.bancopopular.com.co

Dirección General

María Fernanda Suárez Londoño

Presidente

Diana Constanza Polanía Ruiz

Gerente C.M. financiero senior

Giselle Tocora González

Gerente C.M. de contraloría

Darío Rendón Franco

Vicepresidente de tesorería y filiales (E)

Luis Fernando Gómez Falla

Vicepresidente de personas y experiencia del cliente

María Mercedes Machado Ángel

Vicepresidente de banca empresas y gobierno

Óscar Jiménez Díaz

Vicepresidente de crédito

Adriana Ramos

Vicepresidente de experiencia del talento humano (E)

Mateo Ravagli Torres

Vicepresidente de tecnología y operaciones

Helber Alonso Melo Hernández

Vicepresidente de riesgo

Andrés De La Rosa Martínez

Vicepresidente de asuntos corporativos y sostenibilidad y secretario general

Andrea Rueda Alarcón

Vicepresidente de estrategia y transformación (E)

Junta Directiva

Principales

Mauricio Hernando Amador Andrade

Javier Díaz Molina

Paula Durán Fernández

Juan Pablo Zárate Perdomo

María Ximena Lombana Villalba

Diego Fernando Solano Saravia

Luis Ernesto Mejía Castro

Ernesto José Gutiérrez de Piñeres Luna

Natalia Ramírez Carrizosa

Órganos de Control

Giselle Tocora González

Gerente C.M. de contraloría

KPMG S.A.S.

William Fernando Cruz Malagón

Revisor Fiscal de Banco Popular S.A.

BDO Audit S.A.S BIC

Luis Fernando Gómez González

Socio de Auditoría y Aseguramiento

Redes sociales

 Bcopopular

 Banco Popular

 Bco_Popular

 BancoPopularCol

 Banco Popular Colombia

Tabla de contenido



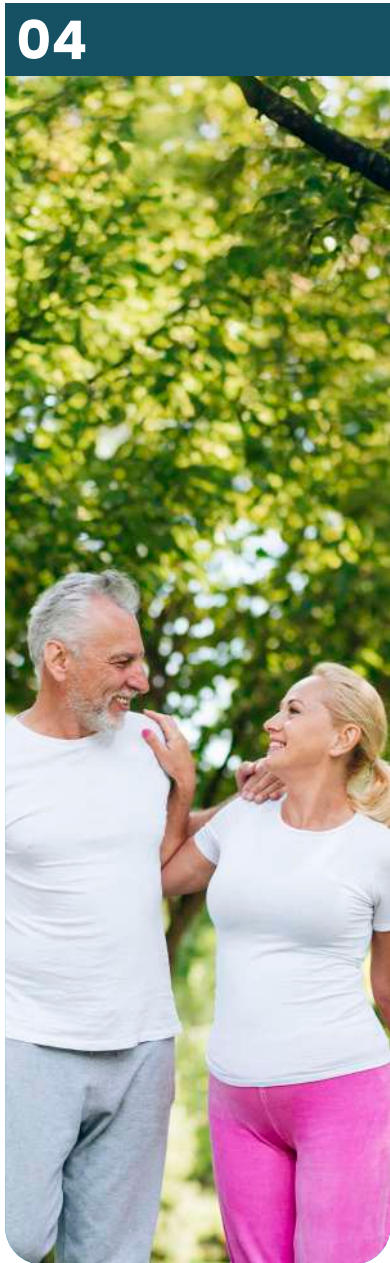
- 01
- 0.1. Carta de presidencia
- 0.2. Acerca de este informe
- Acerca de Banco Popular**
- 1.1. Nuestro Banco
- 1.2. Nuestra Junta Directiva
- 1.3. Alta Gerencia
- 1.4. Estrategia Banco Popular
- 1.5. Estrategia de sostenibilidad
- 1.6. Banco en cifras
- 1.7. Reconocimientos y adhesiones



- 02
- Rentabilidad con propósito**
- 2.1. Crecimiento económico, rentabilidad e innovación
- 2.1.1. Contexto macroeconómico
- 2.1.2. Situación financiera
- 2.1.3. Evolución de la estrategia
- 2.1.3.1. Negocio enfocado
- 2.1.3.2. Balance robusto
- 2.1.3.3. Modelo operativo eficiente
- 2.2. Gobernanza con propósito
- 2.2.1. Gobierno corporativo
- 2.2.2. Informe del sistema de control interno
- 2.2.3. Cumplimiento legal y normativo
- 2.2.4. Gestión de riesgos



- 03
- Oportunidad para todos**
- Cultura, bienestar, inclusión y equidad social**
- 3.1. Social interno
- 3.1.1. Transformación cultural
- 3.1.2. Seguridad y salud en el trabajo
- 3.2. Social externo
- 3.2.1. Gestión de proveedores
- 3.2.2. Impacto social



- 04
- Equilibrio con el planeta**
- 4.1. Estrategia ambiental
- 4.2. Gestión climática



- 05
- Subordinadas**
- (Fidupopular, Alpopular y Corficolombiana)**



- 06
- Glosario**



- 07
- Anexos**

Carta de Presidencia

**María
Fernanda
Suárez**

Presidente del
Banco Popular



En un entorno macroeconómico retador frente a las variables inicialmente proyectadas, presiones inflacionarias, altas tasas de intermediación, volatilidad en los mercados financieros, cambios regulatorios relevantes y una acelerada transformación tecnológica del sector (especialmente por la entrada en funcionamiento del sistema de pagos inmediatos), avanzamos con determinación en la ejecución de nuestra estrategia, fortaleciendo la solidez financiera del Banco y reafirmando nuestro compromiso con la creación de valor sostenible para Colombia.

Este fue además un año de profundo significado institucional. Celebramos 75 años de historia acompañando a millones de colombianos y dimos un paso decisivo en la evolución del Banco con la renovación de nuestra marca, reafirmando nuestro propósito de ser **“El Banco para el mejor momento de la vida”**. Esta visión reconoce los cambios demográficos del país y nuestra firme convicción de acompañar a las personas a lo largo de todo su ciclo de vida, con especial énfasis en la población del segmento plateado (50+), segmento que crece cada vez más en nuestro país, es más longevo, activo y diverso. Igualmente, lanzamos la estrategia de transformación cultural del talento humano denominada **“BanPop”**, orientada a crear una cultura empresarial centrada en el cliente, el trabajo colaborativo y la agilidad organizacional. Esta estrategia promueve valores como hacer todo por nuestros clientes, trabajar unidos por un propósito común, evolucionar de manera fácil y rápida, construir relaciones saludables que fomenten el bienestar en el trabajo, y avanzar hacia el logro de los objetivos con responsabilidad e integridad.

Los resultados de 2025 reflejan una gestión disciplinada, prudente y enfocada. En un contexto desafiante, logramos una recuperación significativa del desempeño del Banco, retornando a resultados financieros positivos, fortaleciendo el patrimonio y consolidando un balance más sólido y resiliente. El crecimiento de los activos y de los depósitos, la mejora del margen financiero y la reducción de los gastos operacionales evidencian la efectividad de las decisiones estratégicas adoptadas y nuestra capacidad para adaptarnos a los entornos con responsabilidad y visión de largo plazo. Lo anterior nos permitió cerrar el año 2025 con resultados financieros positivos, representados en una utilidad neta contable de \$15.078 millones, y que representa un incremento en la utilidad de más de \$241.000 millones frente al año 2024.

La ejecución de nuestra estrategia se articuló alrededor de tres pilares fundamentales. En primer lugar, el negocio enfocado, que nos permitió concentrar capacidades y esfuerzos en los segmentos que, con absoluta convicción, consideramos como objetivo. De esa manera, en la banca de personas, profundizamos la Estrategia de Economía Plateada, orientada a acompañar a las personas mayores de 50 años con una propuesta integral que combina productos financieros, experiencias, educación y bienestar. Con ese propósito, en noviembre de 2025 lanzamos el Club Plateado, www.clubplateado.com, siendo la primera plataforma digital abierta y gratuita en Colombia para acompañar a las personas mayores de 50 años en su bienestar físico, emocional y financiero, consolidándose como un espacio de acompañamiento, inclusión y construcción de comunidad.

Asimismo, continuamos profundizando nuestro modelo de atención “*phygital*” para nuestros clientes, que combina la atención física y digital según la preferencia o necesidad de nuestros clientes. Avanzamos en nuestra transformación tecnológica, incluyendo nuestros canales como banca móvil y portal web, donde se efectuaron mejoras pensadas específicamente en la experiencia de nuestros clientes. Hoy contamos con canales estables, eficientes y sencillos de usar, y donde hemos incluido, entre otros, la disponibilidad de funcionalidades por voz, transferencias por Bre-B y transacciones por WhatsApp. Asimismo, lanzamos productos innovadores para nuestros clientes, como la cuenta plateada diseñada para ahorrar con rentabilidades competitivas, así como el CDT millonario, diseñado especialmente para personas mayores de 50 años que buscan un ingreso mensual fijo. Adicionalmente, lanzamos nuestras tarjetas débito y crédito Visa edición limitada, inspiradas en la Copa Mundial de Fútbol de la FIFA 2026, como parte de la alianza celebrada entre Grupo Aval y sus entidades financieras con Visa, convirtiéndonos en patrocinadores oficiales del evento y permitiendo que nuestros tarjetahabientes puedan vivir el torneo de manera diferente y con beneficios que no estarán disponibles para el público en general.

En el segmento de banca de empresas se presentó un crecimiento de cartera en línea con el mercado, se logró un avance significativo en el relacionamiento con los clientes corporativos, se implementaron ajustes en la metodología de *pricing* y en la forma de medir el riesgo, lo que ha permitido ofrecer propuestas más competitivas y fortalecer la presencia en este segmento. Por su parte, en nuestro segmento de gobierno, gracias a una estrategia enfocada en la profundización de relaciones con clientes actuales, el Banco además de mantener su participación de mercado en la cartera, obtuvo un desempeño importante en pasivos operativos y transaccionales a través de la implementación de soluciones de *cash management*, y en la captación de nuevos clientes. El

Banco cuenta con una herramienta exclusiva para el segmento de Gobierno, que permite identificar mejor las necesidades de nuestros clientes, ajustar la oferta de productos y servicios, y aportar más valor en la gestión de las relaciones comerciales.

Con respecto a nuestro segundo pilar estratégico, enfocado en mantener un balance robusto, durante el año 2025 se efectuó una adecuada administración del riesgo de tasa de interés del libro bancario, fortaleciendo los modelos de medición, control y gobierno de este riesgo. La gestión activa de activos y pasivos (ALM), junto con el uso de coberturas y una estrategia disciplinada de fondeo, permitió contener y controlar el delta del Valor Económico del Patrimonio (delta VEP), reduciendo la exposición del Banco a escenarios adversos de tasas de interés y fortaleciendo la estabilidad del balance y del patrimonio en el largo plazo. Con ese propósito, se desarrolló también una gestión eficiente del fondeo del Banco, apoyada en la implementación de múltiples palancas orientadas a la optimización de costos, lo cual generó un crecimiento destacado en los depósitos de persona natural.

Igualmente, para fortalecer el balance del Banco, en 2025 se llevó a cabo de manera exitosa una emisión de acciones ordinarias y una emisión de bonos subordinados, por un valor total de cien mil millones de pesos, fortaleciendo de manera significativa el capital regulatorio del Banco y ampliando los márgenes de solvencia. Este proceso contó con el respaldo decidido de nuestro accionista mayoritario, Grupo Aval, cuyo apoyo fue fundamental para reforzar la solidez patrimonial del Banco y respaldar la ejecución de nuestra estrategia, reflejando la confianza en el rumbo del Banco Popular y en su capacidad para generar valor sostenible en el tiempo.

Por su parte, con respecto a nuestro tercer pilar estratégico, enfocado en tener un modelo operativo eficiente, en el año 2025 se desarrolló una ambiciosa agenda de transformación digital y

modernización tecnológica. Avanzamos en la automatización y simplificación de procesos, en la estabilización y mejora de la disponibilidad de los canales, y en la adopción de nuevas capacidades digitales, incluyendo analítica avanzada e inteligencia artificial. Estos esfuerzos se tradujeron en una reducción significativa de incidencias operativas, una mejora sustancial en la experiencia de clientes y colaboradores, y un fortalecimiento de la continuidad y resiliencia de la operación.

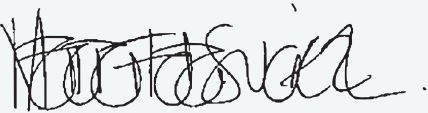
En materia de sostenibilidad y buen gobierno corporativo, en el año 2025 actualizamos nuestro modelo de sostenibilidad, incorporamos los resultados del análisis de doble materialidad en la toma de decisiones estratégicas y fortalecimos la integración de criterios sociales, ambientales y de gobernanza en la gestión del negocio. Como reflejo de este proceso, el Banco se presentó por primera vez a la Evaluación Corporativa de Sostenibilidad (CSA) del Dow Jones Sustainability Index, obteniendo resultados satisfactorios que evidencian el progreso alcanzado en las dimensiones económica, social y de gobernanza. De igual manera, alcanzamos un nivel de adopción del 93% de las recomendaciones del Código País y recibimos nuevamente el Reconocimiento IR de la Bolsa de Valores de Colombia, lo cual refleja la evolución del Banco hacia un modelo de gobierno corporativo cada vez más robusto, transparente y alineado con las mejores prácticas del mercado.

De cara a 2026, el Banco enfrentará retos significativos que abordaremos con la misma responsabilidad y visión estratégica. Continuaremos gestionando los riesgos derivados de cambios macroeconómicos, así como profundizando la transformación digital y el uso responsable de la inteligencia artificial, fortaleceremos la gestión de riesgos emergentes —en especial los asociados a ciberseguridad, tecnología, sostenibilidad y entorno macroeconómico— y preservaremos la solidez financiera en un contexto competitivo y regulatorio exigente.

Asimismo, seguiremos consolidando una cultura organizacional centrada en el cliente y reafirmaremos nuestro liderazgo como Banco referente de la economía plateada en Colombia.

Finalmente, quiero expresar un sincero agradecimiento a la Junta Directiva por su acompañamiento estratégico, a nuestros colaboradores por su compromiso y vocación de servicio, a nuestros clientes por su confianza, y a nuestros accionistas y aliados estratégicos, en especial a Grupo Aval, por su respaldo permanente. Gracias al trabajo conjunto, el Banco Popular avanza con paso firme hacia un futuro más sostenible, resiliente y humano, reafirmando su propósito de acompañar a las personas y a las instituciones en el mejor momento de su vida.

Atentamente,



María Fernanda Suárez Londoño
Presidente
Banco Popular S.A.



Acerca de este informe

[GRI 2-3]

El Informe de gestión y sostenibilidad del Banco Popular presenta a sus grupos de interés los avances y resultados de la gestión realizada en el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año 2025, respecto a sus principales asuntos financieros, económicos, de gobierno corporativo, sociales y ambientales.

Este informe se enmarca en los requerimientos del Código de Comercio, las recomendaciones de Mejores Prácticas Corporativas de Código País expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), los lineamientos de las Circulares Externas 012 de 2022 y 031 de 2021 expedidas por la SFC, los criterios del Sustainability Accounting Standards Board (SASB) para los bancos comerciales y los estándares de reportería incluidos en IR de la Bolsa de Valores de Colombia. Asimismo, este informe se elaboró tomando como referencia los estándares del Global Reporting Initiative (GRI), edición 2021, como guía de reporte de sostenibilidad.

Este informe de gestión está estructurado en siete capítulos de gestión, así:

En el primer capítulo se ofrece una visión integral del Banco Popular, destacando la Junta Directiva y la Alta Gerencia, así como su estrategia corporativa y la alineación del modelo de sostenibilidad. También se dan a conocer las principales cifras, reconocimientos y adhesiones que reflejan el desempeño y compromiso de la organización durante el período reportado.

El segundo capítulo desarrolla la rentabilidad con propósito, destacando especialmente las cifras financieras, así como la evolución de la estrategia del Banco, incluyendo los resultados comerciales de las bancas de

personas, empresas y gobierno, así como experiencia del cliente, desarrollo del gobierno corporativo, gestión de riesgos, compromiso con la ética y el cumplimiento.

El tercero desarrolla el capítulo de oportunidades para todos, reflejando el avance del Banco en la transformación cultural y gestión del talento humano, así como la gestión enfocada en el bienestar, la inclusión y el desarrollo con impacto social de clientes y usuarios.

El cuarto capítulo presenta la estrategia ambiental y el modelo operativo ecoeficiente.

En el quinto capítulo se incluye una referencia sobre la información de las filiales del Banco. En el sexto capítulo se incluye un glosario con los términos definidos al interior del informe y, finalmente, en el capítulo séptimo se incluyen los anexos.

Asimismo, se incluye la revelación de los estados financieros separados y consolidados del Banco, los cuales serán publicados oportunamente en su página web corporativa.

La información financiera incluida en este documento se ha preparado de acuerdo con las Normas de Contabilidad e Información Financiera aceptadas en Colombia (NCIF) y establecidas en la Ley 1314 de 2009, reglamentadas en el anexo del Decreto 2420 de 2015, y los demás decretos modificatorios emitidos por el Gobierno Nacional.

Respecto a la información no financiera, el informe fue verificado por la firma BDO Audit S.A.S., quien emitió el Informe de Aseguramiento Independiente. El alcance de este aseguramiento se enfocó en una muestra representativa de 21 indicadores priorizados en conjunto con el Grupo Aval.

El informe puede ser consultado en nuestra página web www.bancopopular.com.co

Personas de contacto:

Andrés De la Rosa, Vicepresidente de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad, y Secretario General.
Alejandra Dumar, Gerente de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad.

IR@bancopopular.com.co





1.1. Nuestro Banco

[GRI 2-1; 2-2; 2-6]

Banco Popular S.A., en adelante el Banco, es una sociedad comercial anónima colombiana de carácter privado, con una trayectoria de más de 75 años en el mercado financiero, a lo largo de los cuales ha estado comprometida con brindar apoyo y acompañamiento financiero a todos sus clientes para que alcancen sus propósitos.

Su objeto social principal es el desarrollo de las actividades, operaciones y servicios propios de un establecimiento bancario, dentro del ordenamiento jurídico prescrito por la Ley. Asimismo, realizar a través del Martillo la venta o permuta o cualquier otra forma de enajenación de bienes muebles, inmuebles u otros objetos negociables, así como efectuar y mantener inversiones en las sociedades y negocios que la Ley autorice en el país o en el extranjero. El Banco tiene su domicilio principal en la ciudad de Bogotá y presta sus servicios en Colombia a través de oficinas, extensiones de caja, corresponsales bancarios, centrales de libranzas, centros de recaudo y cajeros automáticos propios y de la Red Aval, así como mediante diversos canales digitales.

El Banco forma parte del Conglomerado Financiero Aval, uno de los grupos financieros más representativos de Colombia. Cuenta también con el respaldo del Grupo Aval Acciones y Valores S.A., su matriz y *holding* del Conglomerado Financiero Aval, que fortalece su avance estratégico y el cumplimiento de su misión institucional.



Acerca de Banco Popular

- 1.1. Nuestro Banco
- 1.2. Nuestra Junta Directiva
- 1.3. Alta Gerencia
- 1.4. Estrategia Banco Popular
- 1.5. Estrategia de sostenibilidad
- 1.6. Banco en cifras
- 1.7. Reconocimientos y adhesiones

1



1.2. Nuestra Junta Directiva

La **Junta Directiva del Banco** destaca por su amplia trayectoria y conocimientos especializados en el sector financiero. Gracias a su perfil profesional y las competencias de sus miembros, brinda una asesoría estratégica basada en las mejores prácticas globales, asegurando una gestión plenamente alineada con los objetivos corporativos del Banco.



Para más información sobre la Junta Directiva, consultar el [Informe de Gobierno Corporativo](#).



1.3. Alta Gerencia

La **Alta Gerencia del Banco** tiene bajo su cargo la ejecución y el cumplimiento de la hoja de ruta del negocio. En el marco de la estrategia 2024–2026, la Junta Directiva ratificó una reconfiguración organizacional en los niveles directivos. Esta estructura está encabezada por la Presidente María Fernanda Suárez Londoño, junto a un equipo de nueve Vicepresidentes y dos gerentes de reporte directo a la presidencia.





1.4. Estrategia Banco Popular

En 2025, el Banco consolidó una estrategia orientada a fortalecer su posicionamiento como un banco rentable, sostenible y centrado en el cliente, avanzando hacia una etapa de mayor madurez y ejecución disciplinada. La hoja de ruta estratégica estuvo marcada por tres ejes principales: i) Enfoque en segmentos estratégicos: El Banco reafirmó su orientación hacia mayores de 50 años, empleados públicos, entes regionales y empresas, buscando aumentar su participación en estos mercados mediante un portafolio de productos enfocado y una propuesta de valor diferenciada; ii) Solidez financiera: La entidad priorizó mantener un balance robusto, optimizando el fondeo y reforzando la gestión del capital, liquidez y riesgos; y iii) Eficiencia operativa: Paralelamente, el Banco impulsó un modelo operativo más eficiente, incorporando modernización tecnológica y de procesos, mejoras en canales y estrategias de datos, incluyendo iniciativas de analítica avanzada, así como el uso de inteligencia artificial.

Adicionalmente, este año estuvo influenciado por un entorno macroeconómico retador y adverso frente a variables inicialmente proyectadas por los analistas de mercado, lo que generó presiones sobre la rentabilidad del sistema financiero. Además, fue un año marcado por la aceleración sostenida de la digitalización del sector, especialmente con el sistema de pagos inmediatos. En ese contexto, en 2025 el Banco definió una agenda estratégica enfocada en preservar la solidez financiera, fortalecer su competitividad y responder de manera efectiva a las necesidades de sus segmentos objetivo.

En 2025, el Banco cumplió 75 años y, dando continuidad a su proceso de evolución, lanzó la renovación de su marca y propósito, buscando ser “El banco para el mejor momento de la vida”. En esta nueva etapa, el Banco ofrece experiencias, productos y servicios diseñados

estratégicamente para responder a los desafíos y oportunidades que plantea la economía plateada, que se fundamenta en la transición demográfica de Colombia, donde actualmente más de 14 millones de personas superan los 50 años. Este grupo representará más del 45% de la población para el año 2050.

Nos transformamos juntos para hacer posible el mejor momento de la vida.

Ante este cambio demográfico, el Banco asumió un rol protagonista en el ecosistema financiero. La propuesta se centra en acompañar a este grupo poblacional, reconociendo que la longevidad no representa un cierre, sino una fase de nuevas oportunidades y reinversión.

Con su cambio de marca, el Banco le propone a Colombia:

- Acompañamiento al segmento plateado de la población para hacer realidad el mejor momento de la vida.
- Celebración de la feliz edad como una etapa que honra la experiencia, la sabiduría y el conocimiento.
- Reconocimiento de la riqueza emocional, física y financiera.
- Impulso a la reinversión y la vitalidad, superando el concepto tradicional del retiro.
- Implementación de la escucha activa como la metodología central para resolver y mejorar las experiencias de los clientes.

En materia de banca corporativa y de gobierno, la estrategia está enfocada en el diseño de servicios y soluciones para atender las necesidades financieras de empresas y entidades del Gobierno.

Objetivos estratégicos y prioridades

Los objetivos estratégicos del Banco para 2025 se concentraron en:

Corto plazo:

Consolidar resultados financieros sostenibles, mejorar de forma consistente la experiencia del cliente y fortalecer la estabilidad operativa.

Mediano plazo:

La estrategia se orientó a profundizar un modelo de negocio enfocado, apalancado en

capacidades digitales, analíticas y operativas que soportan el crecimiento futuro y la sostenibilidad del Banco.

La estrategia priorizó los segmentos donde el Banco cuenta con ventajas competitivas estructurales: los clientes mayores de 50 años y las entidades de gobierno. Este enfoque permitió concentrar recursos, capacidades y esfuerzos comerciales en propuestas de valor diferenciadas y alineadas con las necesidades específicas de cada segmento.

Ejes estratégicos de actuación

Como se indicó, la estrategia 2025 se articuló en torno a tres ejes estratégicos principales, cuyos aspectos más relevantes se resumen de la siguiente manera:



El primer eje, negocio enfocado, estuvo orientado a fortalecer la propuesta de valor y la experiencia del cliente. En la banca de personas, se profundizó el enfoque para los clientes mayores de 50 años, priorizando simplicidad, acompañamiento, seguridad y confianza. En la banca de empresas y gobierno, se avanzó en el fortalecimiento de capacidades de servicio y soluciones digitales con el objetivo de mejorar la experiencia y consolidar relaciones a largo plazo.

El segundo eje, balance robusto, tuvo como foco una gestión financiera disciplinada y sostenible. En 2025, el Banco priorizó el uso de analítica y capacidades especializadas para la gestión de activos y pasivos (ALM), avanzó en la diversificación de fuentes de fondeo y fortaleció los modelos de gestión de capital, liquidez y riesgo de tasa de interés, en línea con las mejores prácticas del sector y los requerimientos regulatorios.

El tercer eje, operación eficiente, se centró en el escalamiento de la transformación operacional, priorizando la simplificación y automatización de procesos, la reducción estructural de fricciones y el fortalecimiento de la estabilidad de los canales. Durante el año, estas acciones permitieron mejorar la eficiencia interna, reducir incidencias operativas y fortalecer la capacidad de ejecución del Banco, todo apoyado en un modelo de gestión de indicadores estratégicos y toma de decisiones basada en datos.

Innovación, digitalización y gobierno estratégico

La innovación y la digitalización actuaron como habilitadores transversales de la estrategia, permitiendo mejorar la experiencia del cliente, fortalecer la eficiencia operativa y avanzar en la inclusión financiera, especialmente en poblaciones con mayor vulnerabilidad digital. Estos avances contribuyeron a cerrar brechas de acceso y a consolidar una relación más cercana y confiable con los clientes.

La ejecución y el seguimiento de la estrategia se realizaron bajo un esquema de gobierno corporativo sólido, con la participación activa de la Alta Gerencia y la Junta Directiva, a través de instancias formales de monitoreo de indicadores estratégicos, financieros y operativos. Este modelo aseguró la alineación entre la estrategia, la ejecución y los resultados obtenidos.

En conjunto, 2025 representó un año de consolidación estratégica para el Banco. Logró fortalecer su posición competitiva, obteniendo una mejora significativa en sus resultados y rentabilidad frente a períodos anteriores y sentando bases sólidas para la generación de valor sostenible en los próximos años.





1.5. Estrategia de sostenibilidad

[GRI 2-13; 2-22]

En el Banco, la estrategia de sostenibilidad se encuentra alineada con el modelo de negocio, que orienta la toma de decisiones y la gestión de largo plazo, con el propósito de asegurar un crecimiento sostenible y rentable en el tiempo. Este enfoque incorpora de manera transversal los factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), permitiendo gestionar impactos, riesgos y oportunidades relevantes para el negocio y sus grupos de interés.

En 2025, la sostenibilidad se integró de manera formal y estructurada en la estrategia de negocio del Banco, consolidándose como un habilitador para la creación de valor y la gestión de largo plazo. En respuesta a las prioridades estratégicas del negocio, el Banco definió con claridad su aporte a la consolidación como una entidad sostenible, incorporando criterios ASG en los procesos de toma de decisiones.

Este proceso se sustentó en la actualización del análisis de doble materialidad, cuyos resultados fueron utilizados para identificar, priorizar y gestionar impactos, riesgos y oportunidades relevantes. A partir de este ejercicio, el Banco diseñó y adoptó un nuevo Modelo de Sostenibilidad, reestructuró procesos internos clave y actualizó su Política de Sostenibilidad.

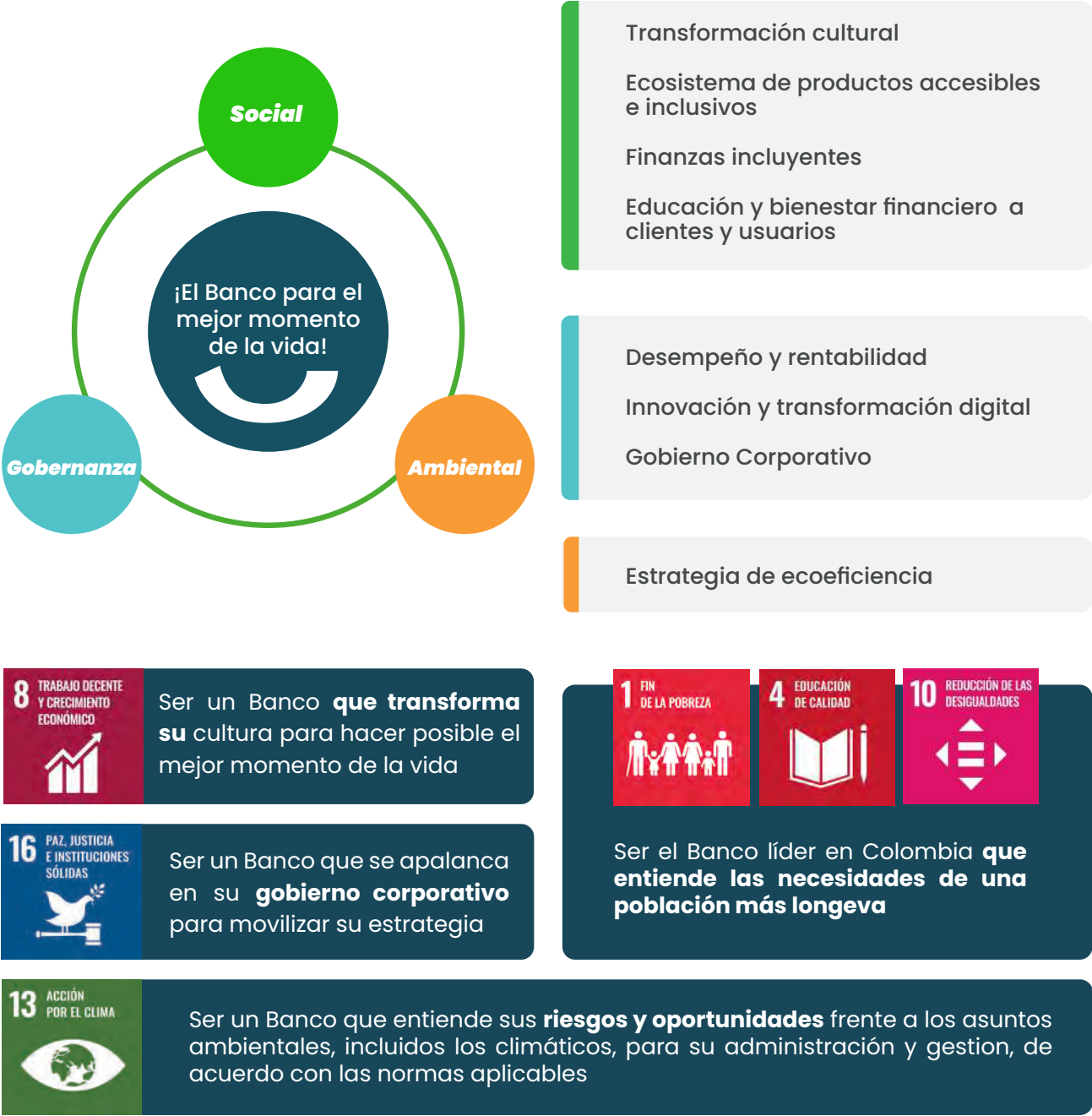
Este enfoque se articuló con el propósito institucional de ser **“el Banco para el mejor momento de la vida”** de sus clientes, fortaleciendo la creación de valor económico y social en el corto, mediano y largo plazo.



Modelo de sostenibilidad
[GRI 3-1; 3-3]

El modelo de sostenibilidad del Banco se adoptó como marco estratégico para transformar la cultura organizacional e integrar la sostenibilidad en la gestión corporativa. Además, establece los lineamientos que orientan la administración de los asuntos ASG y su articulación con la estrategia del negocio.

El modelo de sostenibilidad se estructura en tres dimensiones interrelacionadas:



Los pilares estratégicos que orientan la gestión y la toma de decisiones son los siguientes:

A Crecimiento económico, rentabilidad e innovación

Impulsar el crecimiento económico y rentabilidad del Banco mediante la innovación y la transformación digital, con un ecosistema de productos, servicios y canales accesibles e inclusivos y el fortalecimiento de las finanzas incluyentes.

B Cultura, bienestar, inclusión y equidad social

- Promover la inclusión financiera, el bienestar económico y la autonomía de clientes mayores de 50 años, en especial en el adulto mayor (60 años o más).
- Transformar la cultura y gestión del talento para promover el bienestar, la inclusión y la equidad, y hacer posible los objetivos estratégicos.

C Gobernanza con propósito

Fortalecer el gobierno corporativo como mecanismo para movilizar la estrategia y asegurar una gestión responsable.

D Gestión ambiental responsable y coherente

Identificar, medir, evaluar y gestionar los riesgos y oportunidades ambientales y climáticas, mediante un modelo operativo ecoeficiente y el cumplimiento del marco regulatorio aplicable.

Política de Sostenibilidad
[GRI 2-23; 2-24]

En 2025, el Banco actualizó su Política de Sostenibilidad, reafirmando su convicción de que la creación de valor corporativo se fortalece mediante la integración del desarrollo económico, el bienestar social y el equilibrio ambiental.

Esta Política consolida la sostenibilidad como un eje estratégico que orienta la toma de decisiones y las relaciones del Banco, con una visión de largo plazo. Asimismo, el Banco adopta prácticas empresariales responsables, alineando su gestión con marcos y estándares internacionales, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas y los compromisos del Acuerdo de París.

El alcance de la Política aplica al Banco y se extiende a proveedores, clientes, aliados estratégicos y demás grupos de interés. Dicha política es aprobada por la Junta Directiva y ejecutada por la Alta Gerencia, constituyéndose en el marco institucional que guía la planeación estratégica y la gestión de la sostenibilidad en todas las áreas del Banco.

Gobierno y gestión de la sostenibilidad
[GRI 2-9; 2-12; 2-13] [CSA.S&P]

La gobernanza de la sostenibilidad del Banco está diseñada para asegurar la integración efectiva de los criterios ASG, incluidos los relacionados con el cambio climático, en la estrategia, la toma de decisiones y la gestión corporativa.

La Junta Directiva es la máxima instancia de dirección y supervisión en materia de sostenibilidad. Define la estrategia, aprueba las políticas sociales y ambientales y realiza seguimiento a su implementación. Para este propósito, cuenta con el Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad, como estamento de apoyo de la Junta Directiva, encargado de evaluar la alineación de la estrategia y las políticas con los objetivos corporativos y las mejores prácticas.

La Presidente, con el apoyo del Vicepresidente de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad (CSO), es responsable de la implementación de

la estrategia de sostenibilidad, la integración de los principios ASG en el modelo de negocio y la comunicación periódica de avances a la Junta Directiva. El CSO lidera la ejecución de la Política Corporativa de Sostenibilidad, coordina las iniciativas transversales, da seguimiento a los compromisos ASG, consolida y divulga la información de sostenibilidad y promueve la capacitación de los grupos de interés, cuando corresponda.

La Vicepresidencia de Riesgos identifica, evalúa y gestiona los riesgos y oportunidades socioambientales y climáticos, conforme a la

regulación vigente y a las mejores prácticas. La Vicepresidencia de Experiencia del Talento Humano lidera las iniciativas de diversidad, equidad e inclusión (DEI), transformación cultural, bienestar organizacional y ecoeficiencia, promoviendo una cultura alineada con los principios ASG.

De manera complementaria, el Comité de Sostenibilidad de las Entidades del Grupo Aval coordina los lineamientos corporativos y la adopción de estándares internacionales, asegurando la coherencia en la integración de los principios ASG en las estrategias de sostenibilidad de las entidades del conglomerado.



Análisis de doble materialidad
[GRI 3-1; 3-2] [CSA.S&P]

Durante el primer semestre de 2025, el Banco actualizó su análisis de doble materialidad, asegurando su alineación con la estrategia corporativa, los objetivos de sostenibilidad y los estándares internacionales. Este análisis se llevó a cabo bajo el principio de doble materialidad, considerando tanto los impactos internos sobre el desempeño financiero y ope-

rativo del Banco como los impactos externos sobre la sociedad y el medio ambiente.

El proceso incluyó la participación de grupos de interés externos e internos en la identificación de asuntos materiales, garantizando la relevancia y representatividad de los temas priorizados. Además, se realizó una priorización de los temas materiales mediante una matriz de materialidad y otros instrumentos de evaluación que permiten visualizar la relevancia estratégica y el impacto de cada asunto.

Proceso de la doble materialidad

1 Consolidación de temas potenciales

2 Consultas con grupos de interés

3 Definición de impactos, riesgos y oportunidades (IROs)

4 Valoración interna y definición de mapas de calor

5 Matriz de doble materialidad

1 Análisis de 16 documentos internos del Banco, complementado con la evaluación de 18 fuentes externas de alto valor regulatorio, sectorial y gremial, así como de marcos y estándares internacionales de sostenibilidad y reportes ASG. Como resultado, se identificó un conjunto de 21 temas potencialmente materiales.

2 Evaluación de la relevancia de los temas potenciales de sostenibilidad a partir de la participación de 10 grupos de interés internos y externos, incorporando de manera equilibrada la perspectiva de impacto y la financiera.

Grupos de interés internos:

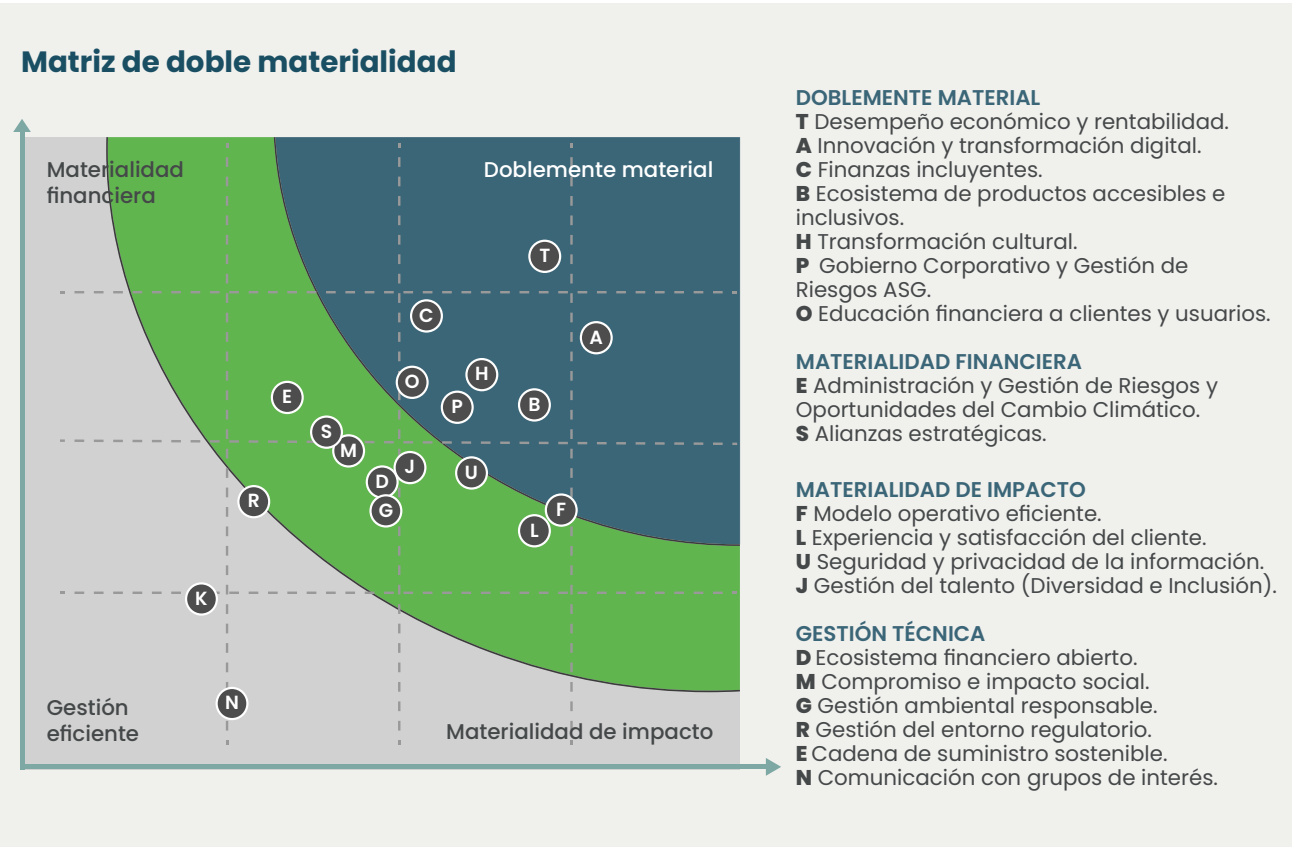
- Accionistas
- Inversionistas
- Presidente
- Junta Directiva
- Alta Gerencia

Grupos de interés externos:

- Clientes
- Proveedores
- Trabajadores
- Filiales
- Agremiaciones

3 Identificación de 42 impactos (positivos y negativos), 22 riesgos y 25 oportunidades.

4 Priorización de los asuntos a partir de la obtención de 857 respuestas de los diferentes grupos de interés a través de entrevistas, encuestas y focus group.



La evaluación de doble materialidad se realiza al menos una vez cada dos años, complementada con revisiones anuales para responder oportunamente a cambios significativos en el negocio, el entorno regulatorio y las expectativas de los grupos de interés.

Los resultados del análisis fueron aprobados por la Junta Directiva, garantizando su compromiso con la estrategia de sostenibilidad y la creación de valor económico, social y ambiental, lo cual permite una gestión efectiva y estratégica de los impactos, riesgos y oportunidades.

Este enfoque permite al Banco responder proactivamente a los desafíos emergentes, maximizar oportunidades e impactos positivos, y garantizar la resiliencia y sostenibilidad a largo plazo. A partir de este análisis, y de la posterior integración de los temas priorizados en los procesos internos del Banco, se promueve la incorporación de estos hallazgos en el proceso de gestión de riesgos empresariales (ERM), asegurando que la información se utilice de manera efectiva en la toma de decisiones estratégicas.



Andrés De la Rosa Martínez, Vicepresidente de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad, y Secretario General del Banco, en la ceremonia del Premio Innova Mayor, donde la entidad obtuvo el segundo lugar en la categoría “Innovación Silver”, reconocimiento otorgado por la Universidad del Rosario y Porvenir S.A.

Relacionamiento con grupos de interés

[GRI 2-29]

El Banco reconoce que el diálogo constante y transparente con sus grupos de interés es esencial para el desarrollo sostenible de la organización. Por ello, identifica y analiza sus principales audiencias, promueve la comunicación a través de múltiples canales y mecanismos de participación, y desarrolla acciones que fortalecen el vínculo, permiten responder de manera efectiva a sus necesidades.

Este relacionamiento se realiza de manera sistemática e integrada en la estrategia de sostenibilidad y en los procesos de gestión de riesgos, asegurando que las opiniones, expectativas y prioridades de los grupos de interés influyan en la identificación de asuntos materiales, en la planificación de iniciativas ASG y en la toma de decisiones estratégicas.

Principales grupos de interés y canales de comunicación

Grupos de interés	Canales de comunicación
Accionistas e inversionistas	Asamblea Oficina de relación con accionistas e inversionistas Atención de solicitudes y reportes Página web Redes sociales Informe de Gestión y Sostenibilidad
Junta Directiva	Reuniones ordinarias, conforme el cronograma y plan de trabajo aprobado, así como reuniones extraordinarias Comités de Junta Informe de Gestión y Sostenibilidad Encuentro de Juntas Directivas de Grupo Aval
Filiales	Participación Juntas Directivas Comités con filiales Políticas corporativas Acompañamiento directivo Comunicaciones corporativas Reportes e informes Proyectos transversales y de Grupo
Colaboradores	Encuentros Comunicaciones corporativas Intranet Encuestas Atención de solicitudes Informe de Gestión y Sostenibilidad
Proveedores	Políticas Dirección de compras Página web Foros y espacios de conversación
Gobierno y entes reguladores	Reuniones Reportes Atención de requerimientos Iniciativas Informes Página web Informe de Gestión y Sostenibilidad
Medios de comunicación y líderes de opinión	Entrevistas Comunicados Informes Página web Redes sociales Encuentros Ruedas de prensa Voceros en eventos
Comunidad y sociedad	Informe de Gestión y Sostenibilidad Atención de solicitudes, en caso de que apliquen

La información que se obtiene de los grupos de interés se incorpora en el análisis de doble materialidad, y por tanto, en la toma de decisiones estratégicas, desarrollando las iniciativas de los asuntos doblemente materiales priorizados, asegurando que los proyectos, políticas y operaciones generen valor económico, social y ambiental de manera equilibrada.

Objetivos de desarrollo sostenible

El Banco como parte de Grupo Aval, grupo financiero líder, es consciente de la responsabilidad que tiene de promover acciones que contribuyan al cumplimiento de las metas globales establecidas en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas. Bajo esta premisa, se han priorizado seis de los 17 objetivos, por ser los más relevantes y coherentes con la naturaleza de las actividades y los propósitos estratégicos.

ODS	Acción
	Los productos de crédito, ahorro y servicios dirigidos a personas naturales del segmento de consumo, así como los canales, cuentan con especial atención para personas mayores de 50 años, y en particular al adulto mayor (60 años o más), como población históricamente subatendida.
	El Banco se compromete a fomentar el bienestar financiero de sus clientes mediante un acompañamiento integral, que incluye orientación personalizada, educación financiera y herramientas que faciliten una gestión responsable de sus recursos.
	El Banco cuenta con el producto de Tarjeta de Crédito Posible, respaldada por el Fondo Nacional de Garantías, que promueve la inclusión crediticia de pensionados con y sin experiencia crediticia con ingresos entre 1 y 2 SMMLV.
	Las prácticas laborales del Banco y los beneficios que ofrece contribuyen a la generación de empleo de calidad y, junto con el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, actúan como motores que aportan al desarrollo económico de la sociedad colombiana.
	El Banco cuenta con una estructura organizacional acorde con todos los requerimientos legales. Asimismo, adopta las mejores prácticas de gobierno corporativo, especialmente en el fortalecimiento de los estamentos de gobierno corporativo, gestión de riesgos, mejoramiento continuo del sistema de control interno, ética y cumplimiento, y transparencia en la revelación de información. Cuenta con un sistema de prevención de riesgos anticorrupción, antifraude y antisoborno.
	El Banco gestiona los impactos, riesgos y oportunidades ambientales y climáticas, mediante unas iniciativas encaminadas a contar con un modelo operativo ecoeficiente. Asimismo, está comprometido con el cumplimiento del marco regulatorio aplicable.

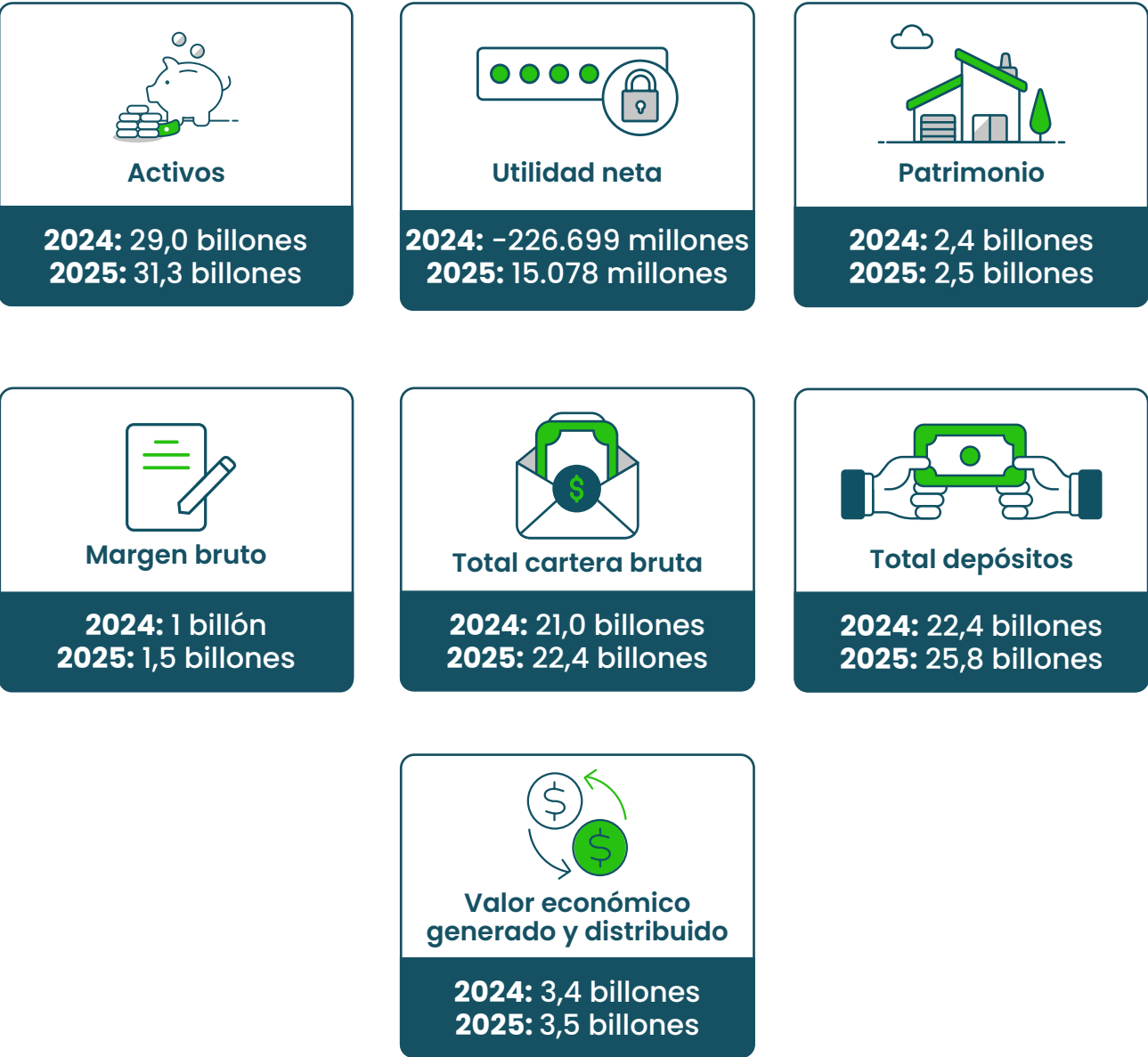




1.6. Banco en cifras

Las cifras más relevantes del Banco durante 2025 fueron las siguientes:

Desempeño financiero



Número de clientes al cierre de 2025:
877.335

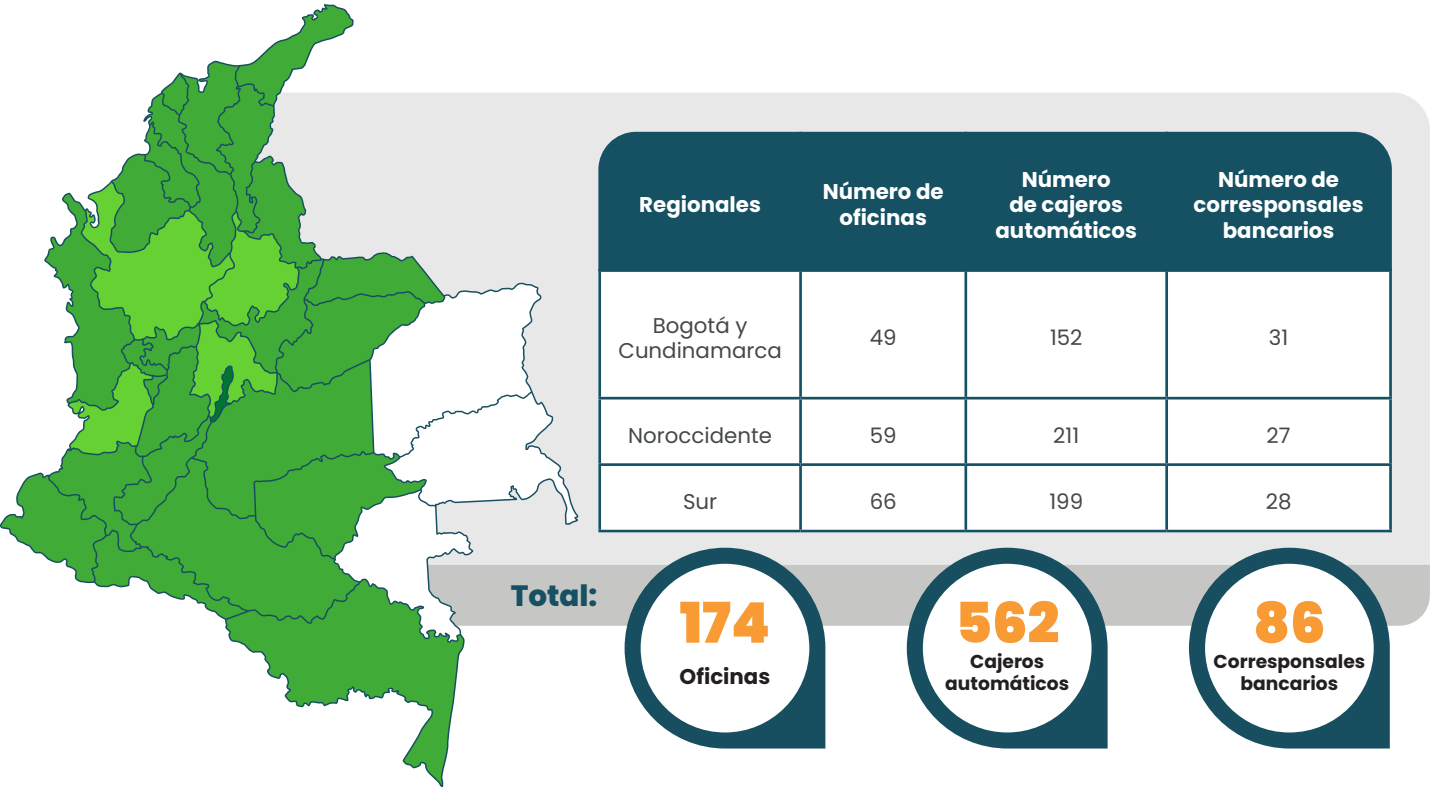




Adopción de canales de banca móvil y en línea:
Adopción de Bre-B



Canales físicos de atención del Banco Popular



¹Esta cifra incluye colaboradores con contrato a término indefinido, Aprendices SENA y trabajadores temporales.



1.7. Reconocimientos y adhesiones

Distinciones por innovación y excelencia en el servicio

Premio Innova Mayor:

El Banco obtuvo el segundo lugar en el Premio Innova Mayor en la categoría “Innovación Silver”, reconocimiento otorgado por la Universidad del Rosario y Porvenir. El galardón destacó la estrategia integral de economía plateada, que impulsa la inclusión y bienestar financiero para personas mayores de 50 años como una iniciativa orientada a mejorar su calidad de vida, seleccionada entre más de 400 postulaciones.

Premios Portafolio:

El Banco fue finalista en los Premios Portafolio 2025 en la categoría Servicio al Cliente, con la estrategia “Mijos”, compitiendo entre más de 800 empresas postuladas. Este reconocimiento responde a la implementación de una estrategia *phygital*, que integra canales físicos y digitales para ofrecer una experiencia de atención cercana, segura y eficiente, así como al modelo de acompañamiento Asistentes Mijo, diseñado para brindar soporte personalizado a los clientes.

Reconocimientos al liderazgo

Presidenta de Banco Popular María Fernanda Suárez Londoño

- Elegida como una de las 20 personas del año de Hora 20 (Caracol Radio).
- Reconocida por Merco en el ranking de las 5 mejores líderes del país del sector financiero.
- Reconocida por Forbes Colombia en el listado de las 100 Mujeres Poderosas de 2025.
- Reconocida por Portafolio entre los CEOs con mayor impacto digital en Colombia.
- Reconocida por La República como una de las personas más influyentes de los negocios y la economía en Colombia (Listado 2025).
- Participación en el primer Foro de Economía Plateada Europa-América Latina y el Caribe en Barcelona como Panelista en “Finanzas Plateadas – Productos y Canales Plateados”.



Calificaciones de riesgo

En septiembre de 2025, Value and Risk Rating S.A. ratificó las calificaciones del Banco, manteniendo la AAA (Triple A) con perspectiva estable para la deuda de largo plazo y la VrR 1+ (Uno Más) para la deuda de corto plazo, confirmando su máxima capacidad de pago y solidez financiera.

Rankings, reconocimientos y membresías

[GRI 2-28]

 Sustainable1	Corporate Sustainability Assessment (CSA) de S&P Global Evalúa el desempeño ambiental, social y de gobernanza de las empresas participantes. El Banco participó por primera vez y los resultados fueron de carácter privado.
	Bolsa de Valores de Colombia (BVC), “IR” Una iniciativa de la BVC que reconoce a las empresas por implementar mejores prácticas en relación con inversionistas (<i>Investor Relations</i>), revelación de información y gobierno corporativo para fortalecer la confianza y credibilidad en el mercado. En 2025, el Banco alcanzó 87,4%, mejorando respecto al año anterior.
	Partnership for Carbon Accounting Financials La Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) es una iniciativa global que establece lineamientos para la medición y divulgación de emisiones de gases de efecto invernadero (<i>greenhouse gas emissions</i>) GEI asociadas a actividades de crédito e inversión. En 2025, las entidades del Grupo Aval se adhirieron a esta iniciativa, alineando su enfoque a nivel corporativo.
	Principios de Banca Responsable Iniciativa de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) que entrega recomendaciones sobre la alineación de la estrategia de entidades financieras con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Acuerdo de París, integrando la sostenibilidad en su núcleo para generar impactos positivos en la sociedad. El Banco se encuentra adherido desde el 2021.
	Protocolo Verde Acuerdo Voluntario entre el sector financiero y el Gobierno Nacional, orientado a articular esfuerzos para impulsar el desarrollo sostenible del país, promover la preservación del medio ambiente y garantizar el uso responsable y eficiente de los recursos naturales. El Banco se encuentra adherido desde el 2017.
	Protocolo Social Es un acuerdo voluntario entre el Gobierno Nacional y las entidades del sector financiero liderado por Asobancaria, que busca promover la diversidad, equidad e inclusión (DEI) en toda la cadena de valor de las instituciones financieras en Colombia. El Banco se encuentra adherido desde el 2025.
	Friendly BIZ Es la credencial líder en el mercado que avala a las empresas como espacios libres de discriminación para el talento. Desde el 2020, el Banco ha recibido el sello Friendly BIZ por contar con políticas, procesos y procedimientos que fortalecen la diversidad, la equidad y la inclusión de grupos poblacionales diversos.



Rentabilidad con propósito

- 2.1. Crecimiento económico, rentabilidad e innovación
- 2.2. Gobernanza con propósito



2.1. Crecimiento económico, rentabilidad e innovación

2.1.1. Contexto macroeconómico



Crecimiento económico

Durante el año 2025, Colombia ha mostrado una dinámica positiva en su crecimiento económico. Según el promedio de datos reportados por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), al tercer trimestre, la demanda agregada registró un incremento del 2,8%.

El buen desempeño del producto interno bruto (PIB) se explica principalmente por la evolución favorable del consumo de los hogares, el cual ha sido un motor clave para el dinamismo del comercio. Durante el primer trimestre, este rubro registró un crecimiento del 3,9%, que se fortaleció de manera significativa en el segundo trimestre al alcanzar un 5,6%. En cuanto al tercer trimestre, de acuerdo con cifras del DANE, el rubro se mantuvo en una tasa estable.

En línea con los sectores que han mostrado crecimiento, el gasto público tuvo un papel relevante en la expansión de la demanda agregada. En el primer trimestre se registró un

aumento del 3,5%, en el segundo trimestre presentó una desaceleración (1,8%) y, en el tercer trimestre, repuntó con fuerza cuando alcanzó un crecimiento del 8,0%.

Aunque ciertos componentes de la demanda agregada muestran señales de recuperación, algunos sectores clave continúan en desaceleración. Por ejemplo, el sector de la construcción, fundamental para la generación de empleo, registró variaciones negativas en los tres primeros trimestres de 2025: cayó en un 3,5% en el primero, mantuvo una dinámica similar en el segundo y se contrajo 1,8% en el tercero, según el DANE. Las actividades mineras y extractivas también presentaron un desempeño contractivo, que es relevante dada la alta dependencia que tiene el país de las exportaciones de materias primas. El sector cayó 5,0% en el primer trimestre, sufrió su mayor descenso en el segundo (-10,2%) y volvió a disminuir 5,7% en el tercero. Estos desempeños sectoriales reflejan los retos que enfrenta la economía para dinamizar su aparato productivo y sostener el ritmo de recuperación.

Para 2026, se espera que continúe en dinamismo la aceleración de la demanda agregada, impulsada por el consumo de los hogares y el gasto público. Sin embargo, persisten desafíos importantes en relación con la presión al alza de la inflación y el presupuesto de gasto público, frente a los importantes retos fiscales que tiene el Gobierno. La transición energética contemplada en el Plan Nacional de Desarrollo (PND 2022-2026) podría mantener una contracción persistente, afectando directamente las exportaciones.

Política monetaria

En materia de política monetaria, tanto la inflación como la tasa de intervención del Banco de la República dejaron un balance desfavorable al cierre del año. A inicios de 2025, las expectativas apuntaban a una inflación cercana al 4,25%, acompañada de una política monetaria más flexible, con una tasa de interés de alrededor del 7,30%. Sin embargo, la evolución inflacionaria a lo largo del año se alejó de dicho escenario. En enero, la inflación se ubicó en 5,22%, dando señales iniciales de una senda descendente que alcanzó su nivel más bajo en junio (4,82%).

En este contexto de moderación inflacionaria, el Banco de la República decidió reducir su tasa de intervención en 25 puntos básicos, llevándola al 9,25%. No obstante, la persistencia de presiones inflacionarias terminó deteriorando nuevamente los precios pagados por el consumidor. A partir de julio, la inflación inició un rebote al alza, alcanzando en octubre su nivel más alto del año (5,51%), para finalmente cerrar 2025 en 5,10%, apenas 10 puntos básicos por debajo del registro de 2024 (5,20%).

En el año 2026, se estima que con el incremento del salario mínimo en 23,7% se generen presiones significativas sobre la inflación, y por lo tanto, los analistas de mercado han anticipado una postura más restrictiva por parte del Banco de la República.

Comportamiento cambiario

En materia cambiaria, a comienzos del año 2025, las expectativas apuntaban a un dólar cercano a COP \$4.300, teniendo en cuenta que el 2024 había cerrado en COP \$4.400, en un contexto marcado por el cambio de gobierno en Estados Unidos. Sin embargo, la economía mundial se vio marcada por tensiones político-comerciales con disputas sobre aranceles y tecnología entre Estados Unidos y otros países. Estas decisiones provocaron una devaluación del dólar, alineada con el objetivo del Gobierno estadounidense de hacer más competitivos sus productos. El mercado reaccionó con desconfianza ante este panorama de creciente incertidumbre y tensiones comerciales. En consecuencia, el índice del dólar (DXY) cayó por debajo de 100 puntos desde marzo, alcanzando un mínimo de 96,88 y cerrando en 2025 en 98,32, niveles que no se habían visto desde 2021.

La pérdida de fortaleza del dólar generó una tendencia de revaluación en las monedas latinoamericanas y, en línea con este comportamiento, el peso colombiano también se apreció, impulsado además por las intervenciones del Gobierno en el mercado de deuda. Como resultado, en 2025 el peso se revaluó 14,41% frente al cierre de 2024, pasando de COP \$4.400 a COP \$3.770. No obstante, si la moneda colombiana hubiera seguido un patrón similar al de otras monedas de la región o al del índice DXY, habría cerrado en niveles aproximados de COP \$3.900 (Brasil), COP \$3.810 (México), COP \$3.997 (Chile) o COP \$4.005 (DXY). Esto muestra que, aunque Colombia lideró la revaluación regional, su nivel final aún se mantiene en rangos coherentes con los movimientos globales del mercado cambiario.

Respecto al año 2026, se encuentra un panorama que continúa favoreciendo la revaluación del peso colombiano, teniendo en cuenta el contexto mundial, en especial en Latinoamérica.

2.1.2. Situación financiera

En 2025, el Banco Popular avanzó de manera decidida en su proceso de transformación integral, orientado a fortalecer su sostenibilidad financiera y consolidar su posicionamiento en la economía plateada. Durante este año, se ejecutó un *turnover* transversal que fortaleció la propuesta de valor mediante el relanzamiento de la marca y la renovación de la cultura corporativa. Estas acciones, acompañadas de una gestión rigurosa del balance, y un enfoque estratégico en eficiencia y crecimiento, permitieron robustecer las bases financieras del Banco y avanzar con firmeza en la modernización del modelo de negocio.

En 2025, como resultado de la gestión disciplinada y del proceso de transformación institucional, el Banco consolidó la solidez de su estructura financiera. Los activos alcanzaron \$31.314.997 millones al cierre de diciembre, evidenciando un incremento de \$2.348.145 millones (+8,11%) frente al año anterior. Este desempeño refleja la adecuada implementación de decisiones estratégicas orientadas a optimizar la composición del portafolio de activos y a responder de manera oportuna a las dinámicas del entorno económico y del mercado financiero. De la misma manera, los depósitos mostraron un comportamiento favorable y registraron un aumento de \$2.249.666 millones (+8,47%), en línea con la evolución positiva de los activos. Este crecimiento contribuyó a fortalecer la estructura de balance, coherente con las tendencias del mercado y con la estrategia del Banco de avanzar hacia fuentes de fondeo más eficientes y de menor costo. Gracias a esta configuración, el Banco reafirma su solidez financiera y su capacidad para gestionar de manera prudente y sostenible los recursos de fondeo.

En cuanto a los resultados del ejercicio, el desempeño financiero del Banco en 2025 ratifica la efectividad de las estrategias implementadas a lo largo del año. A continuación, se presentan las cifras comparativas entre 2025 y 2024, elaboradas bajo las Normas de Contabilidad y de Informa-

ción Financiera (NCIF) aceptadas en Colombia para los estados financieros separados, las cuales permiten apreciar con claridad la evolución positiva del Banco.



Tabla de situación financiera
(Cifras en millones de pesos)

	2024	2025
Activos	\$28.966.852	\$31.314.997
Efectivo y equivalentes de efectivo	\$1.746.184	\$1.644.596
Cartera de créditos y leasing financiero (1)	\$21.258.619	\$22.416.978
Deterioro cartera y leasing financiero	-\$1.049.143	-\$1.015.912
Activos financieros de inversión	\$4.068.020	\$5.137.572
Otros activos (2)	\$2.943.172	\$3.131.762
Pasivos	\$26.575.512	\$28.825.179
Depósitos	\$22.402.734	\$25.789.301
Otros pasivos	\$4.172.778	\$3.035.878
Patrimonio	\$2.391.340	\$2.489.818

(1) Incluye repos e interbancarios.

(2) Incluye otras cuentas por cobrar, inversiones en compañías subsidiarias, asociadas y negocios conjuntos, neto, activos tangibles e intangibles neto, activos por impuesto a las ganancias, instrumentos derivados de cobertura y otros activos.

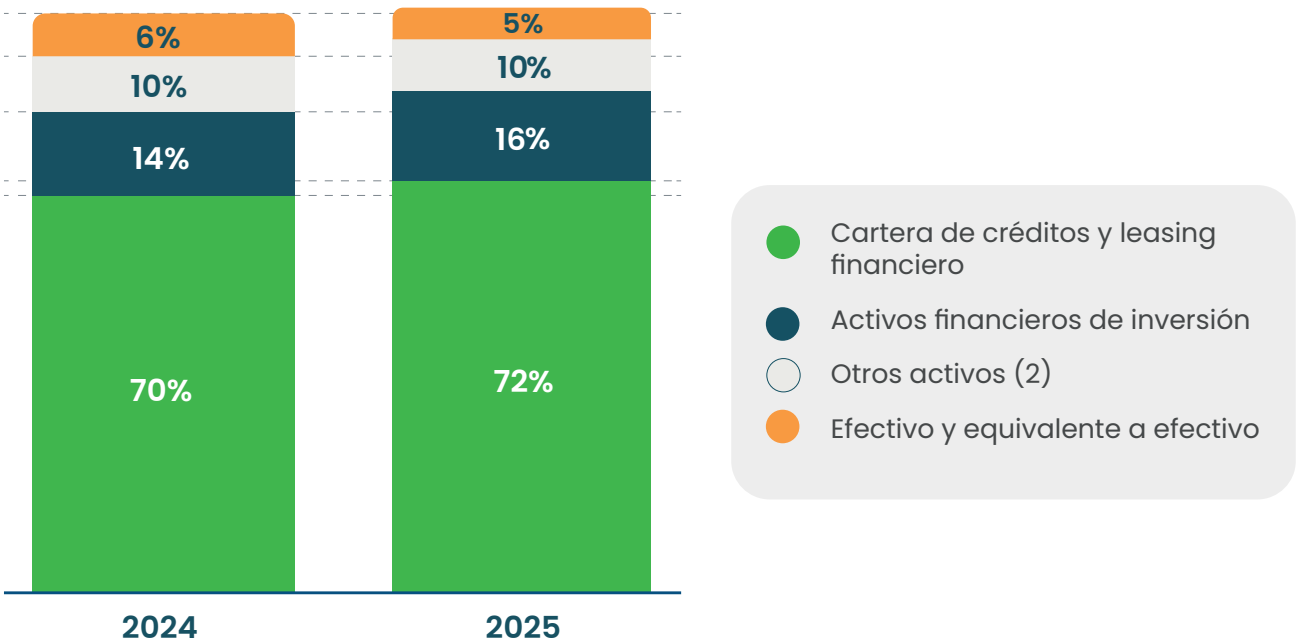


Composición del activo

Al cierre de diciembre de 2025, la cartera de créditos y leasing financiero neta se consolidó nuevamente como el principal componente del activo, con una participación del 72%, reafirmando su rol como la principal fuente de generación de valor para el Banco. Este rubro registró un incremento de \$1.158.359 millones (+5,5%) frente a 2024, reflejando un crecimiento saludable y consistente con las prioridades estratégicas de profundización comercial y fortalecimiento del portafolio crediticio.

Los activos financieros de inversión representaron el 16% del total de activos, manteniéndose como un componente estratégico para la gestión financiera del Banco. Este rubro presentó un crecimiento destacado de \$1.069.553 millones (+26,3%) frente a 2024, impulsado por decisiones oportunas orientadas a capturar oportunidades de mercado y optimizar la rentabilidad del portafolio.

En materia de liquidez, el rubro de efectivo y equivalentes de efectivo representó el 5% del total de activos, nivel que garantiza la adecuada disponibilidad de recursos para la operación, el cumplimiento regulatorio y la atención de las necesidades transaccionales de los clientes. Este componente registró una disminución de \$101.588 millones (-5,82%) frente a 2024, resultado de una gestión estratégica de caja orientada a optimizar la asignación de recursos y mejorar la eficiencia del balance.



Cartera de crédito

Al cierre de diciembre de 2025, la cartera de créditos y leasing financiero ascendió a \$22.416.978 millones, registrando un crecimiento del 5,52% frente al año anterior. Este comportamiento refleja la estabilidad del portafolio y el avance en la ejecución de las estrategias definidas para cada segmento. A continuación, se detallan las principales variaciones por tipo de cartera:

- La cartera de consumo y leasing de consumo alcanzó \$15,3 billones, con un crecimiento de \$782.558 millones (+5,38%) y mantuvo su participación del 68% en el total de la cartera. De este segmento, el 97% corresponde a libranzas, producto sobre el cual se ejecutó durante el año una estrategia de reprecio, contribuyendo a mejorar la rentabilidad y sostenibilidad del portafolio.
- La cartera comercial y leasing comercial presentó un incremento de \$528.638 millones (+9,32%), consolidando una partici-

pación del 28% del total de la cartera. Este resultado positivo está asociado a la estrategia orientada a fortalecer los desembolsos en productos a tasas indexadas, lo que permitió capturar nuevas oportunidades de negocio en un entorno competitivo.

- La cartera de vivienda y leasing de vivienda registró una reducción de \$137.773 millones (-13,29%), equivalente al 4% del total del portafolio. Esta disminución se encuentra alineada con la estrategia definida para esta línea de negocio, enfocada en fortalecer la calidad del portafolio y priorizar segmentos de mayor generación de valor.

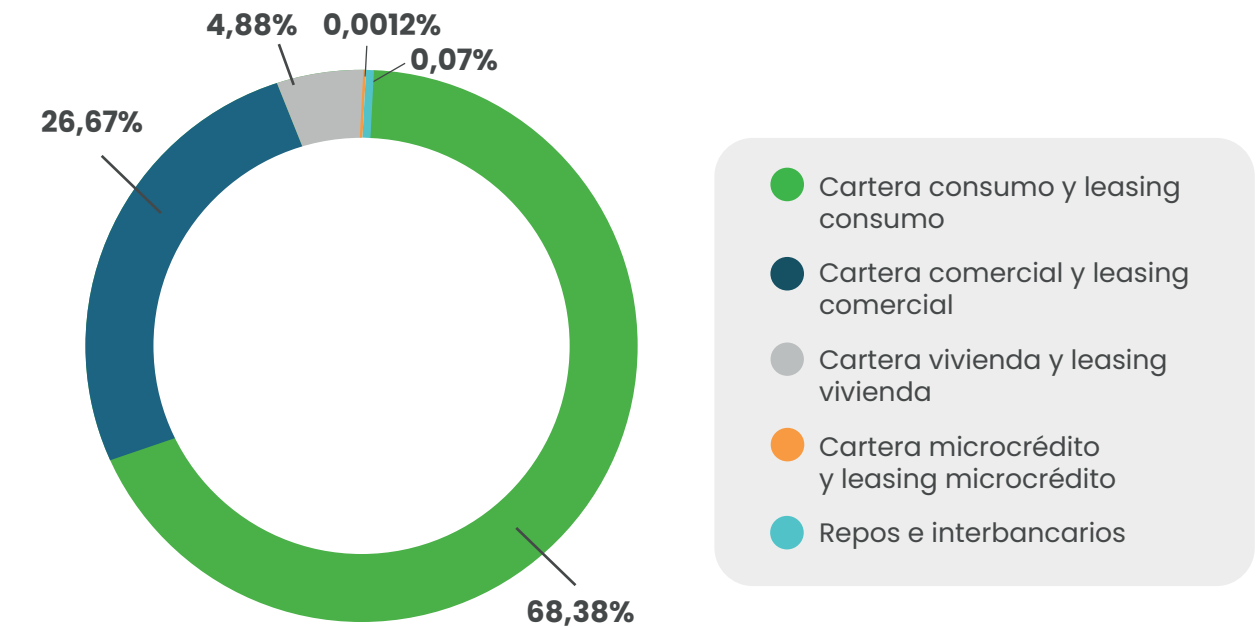
En conjunto, estas variaciones evidencian un portafolio estable y coherente con la estrategia institucional. El crecimiento en los productos foco y el ajuste deliberado en los segmentos de vivienda y leasing de vivienda demuestran la capacidad del Banco para gestionar su cartera con enfoque en rentabilidad, calidad y eficiencia, respondiendo de manera proactiva a las condiciones del mercado.

Tabla de composición de la cartera de créditos
(Cifras en millones de pesos)

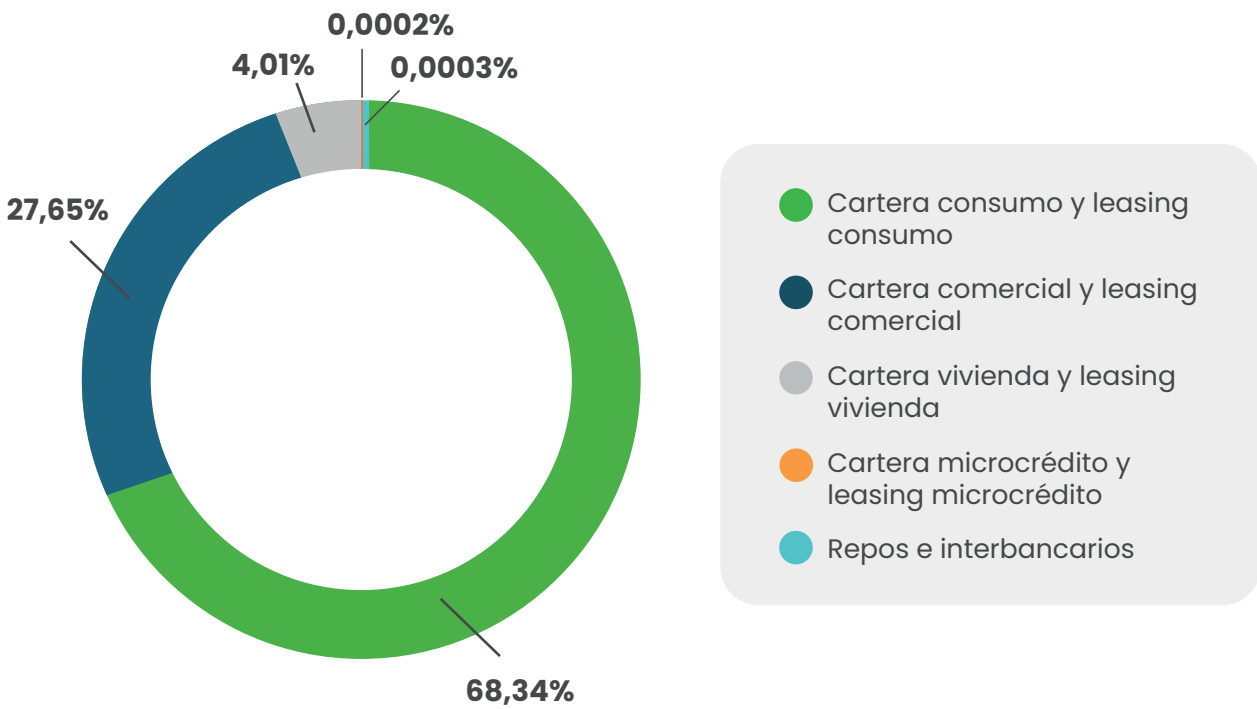
	Diciembre de 2024	Diciembre de 2025
Cartera consumo y leasing consumo	\$14.537.601	\$15.320.159
Cartera comercial y leasing comercial	\$5.669.415	\$6.198.053
Cartera vivienda y leasing vivienda	\$1.036.422	\$898.649
Cartera microcrédito y leasing microcrédito	\$247	\$51
Repos e interbancarios	\$14.934	\$66
Total cartera neta	\$21.258.619	\$22.416.978

● Total cartera neta, incluye cuentas por cobrar.

Diciembre 2024



Diciembre 2025



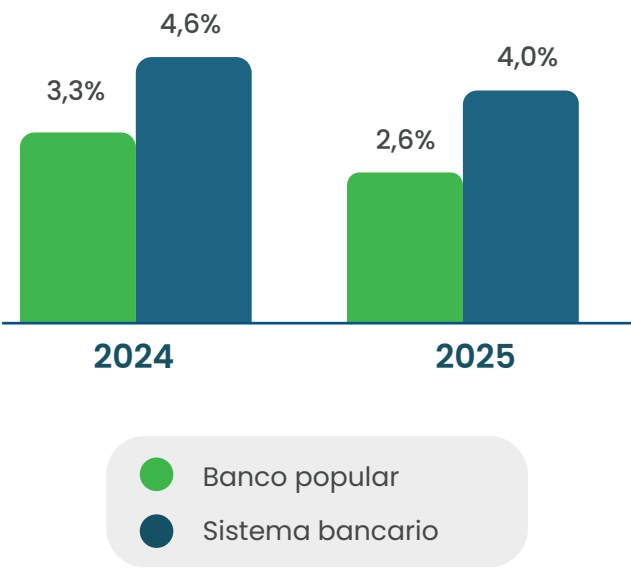


Calidad de la cartera

Al cierre de diciembre de 2025, el indicador de cartera vencida del Banco se situó en 2,6%, mejorando en 95 pbs frente al 3,5% registrado en 2024. Este comportamiento positivo refleja la adecuada aplicación de las políticas de otorgamiento y la efectividad de las estrategias de gestión de riesgo crediticio, apoyadas por el sólido comportamiento de la cartera de libranzas. Estos elementos han permitido mantener un control riguroso y sostenible sobre los niveles de mora y el resultado se encuentra en línea con la tendencia descendente observada en el sistema bancario, cuyo indicador se ubicó alrededor del 4,0% en 2025.

De esta forma, el Banco continúa destacándose por mantener un nivel de cartera vencida significativamente inferior al promedio del sector, reafirmando la calidad de su portafolio y la solidez de su gestión de riesgo.

Indicador calidad de la cartera



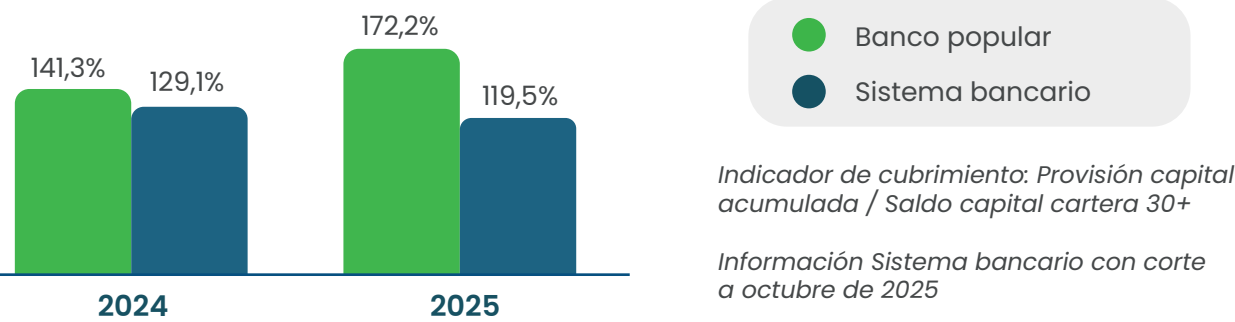
Cubrimiento de la cartera

El Banco ha mantenido históricamente un enfoque prudente y consistente en la gestión de riesgos, lo cual se evidencia en su capacidad para sostener niveles de cubrimiento ampliamente adecuados y superiores al promedio del sistema financiero. Este desempeño reafirma la efectividad de las políticas de crédito, los esquemas de provisiones y la disciplina en la administración del riesgo, elementos que permiten enfrentar con solidez los desafíos asociados a la morosidad.

Al cierre de 2025, el Banco registró un indicador de cubrimiento del 172,2%, lo que representa un incremento de 390 pbs frente al 133,2% reportado en 2024. Este aumento obedece al proceso de reacumulación del componente contracíclico de provisiones en la cartera de consumo, luego de la aplicación de las circulares CE017 y CE014 durante 2024. A pesar de los ajustes normativos, el Banco continúa demostrando una sólida capacidad para respaldar eventuales deterioros del portafolio.

En comparación con el sistema bancario, cuyo nivel de cubrimiento cerró en 119,5% en 2025, el Banco mantiene una posición destacada con un indicador significativamente superior. Este resultado consolida su perfil de solidez financiera y reafirma la robustez de su política de provisiones frente al comportamiento del mercado.

Indicador cubrimiento de la cartera



En 2025, los pasivos del Banco registraron un crecimiento de \$2.249.667 millones (+8,47%) frente al cierre de 2024, alcanzando un total de \$28.825.179 millones. Este comportamiento refleja la ejecución de iniciativas estratégicas orientadas a optimizar la estructura de balance, priorizando pasivos de menor costo y fortaleciendo la eficiencia del fondeo.

Los depósitos de clientes, que constituyen el 89% de los pasivos, presentaron un crecimiento del 15,1% frente a diciembre de 2024, llegando a un total de \$25.789.300 millones. Dentro de esta composición, los certificados de depósito a término (CDTs) crecieron 9,2%, reflejando la preferencia de los clientes por instrumentos de mayor estabilidad y consolidando su participación en 47% de los depósitos. A su vez, las cuentas de ahorro aumentaron 22,8%, en línea con la estrategia de impulsar fuentes de fondeo más eficientes, y manteniendo su participación del 48% dentro del total de depósitos.

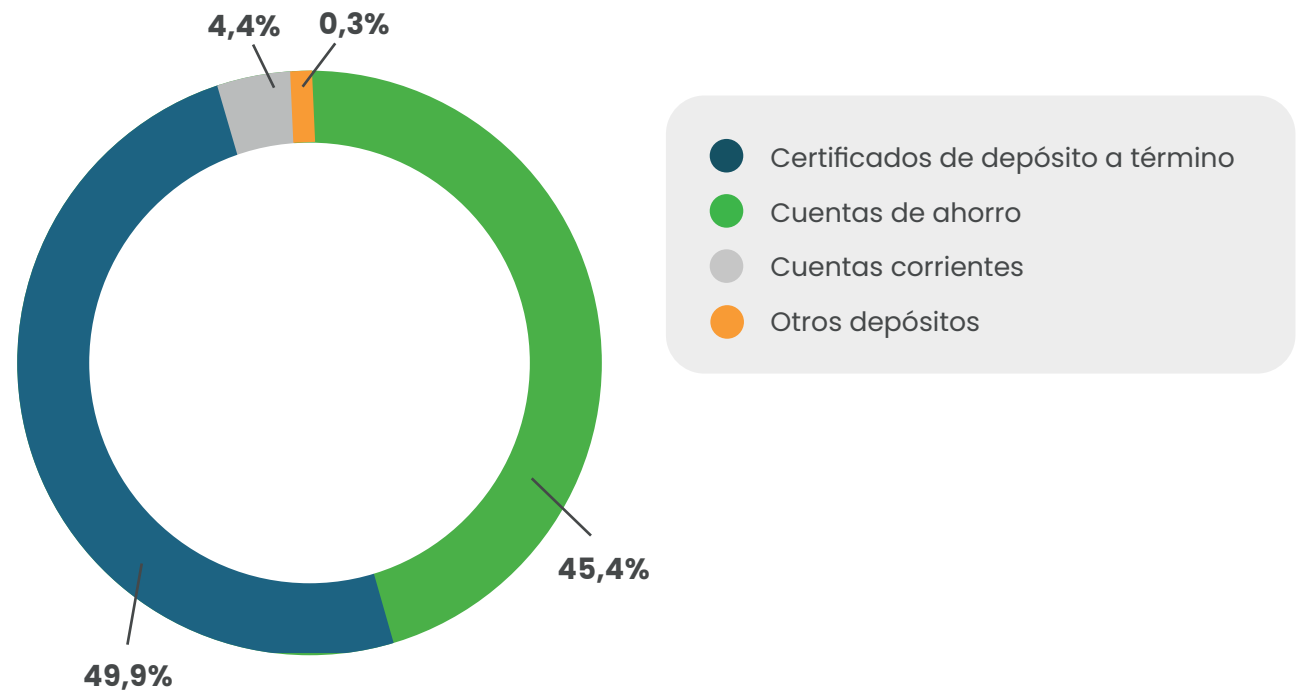
Las obligaciones financieras disminuyeron 37,9%, resultado de una gestión eficiente de los pasivos de corto y largo plazo que fortaleció la capacidad de financiamiento del Banco. Los fondos interbancarios y repos también registraron una reducción, ubicándose en \$250.097 millones, equivalentes al 12% de las obligaciones financieras, comportamiento asociado a una administración prudente de la liquidez durante la temporada de cierre de año.

El Banco continúa consolidando una estructura financiera robusta, plenamente alineada con su estrategia institucional y cumpliendo rigurosamente con los requerimientos regulatorios, lo que reafirma su solidez y capacidad de gestión del fondeo.

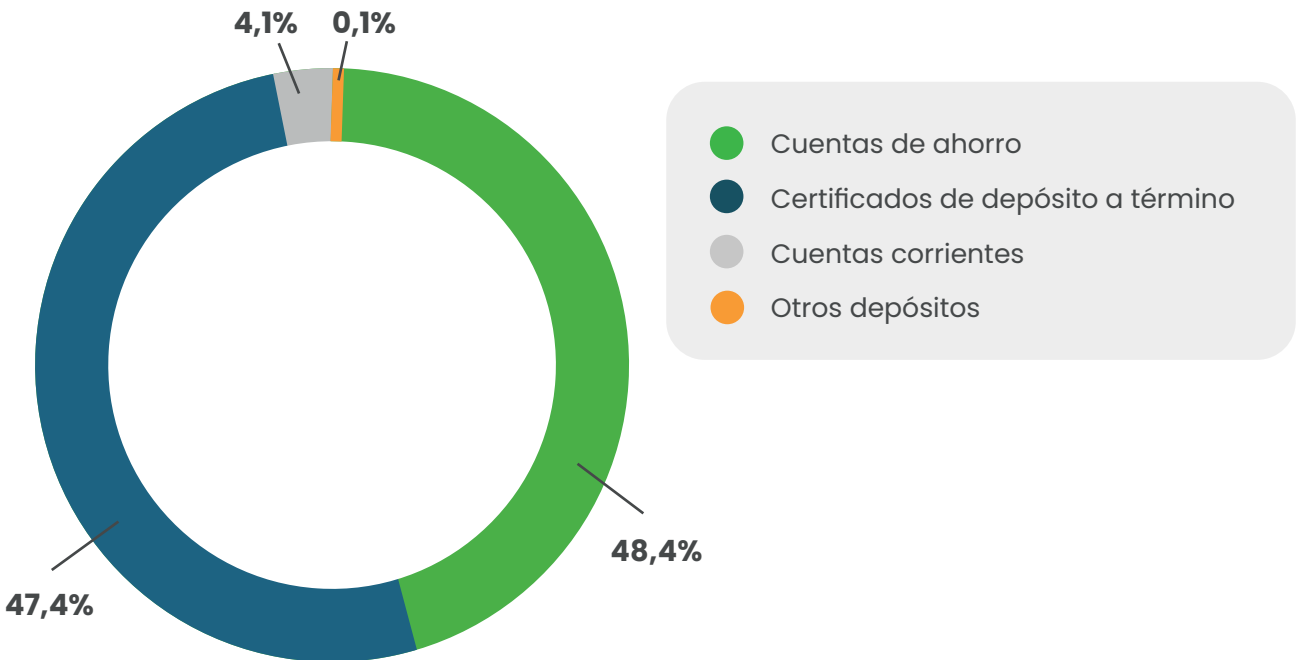
Tabla de composición pasivos (Cifras en millones de pesos)		
	Diciembre de 2024	Diciembre de 2025
Cuentas de ahorro	\$10.174.621	\$12.491.974
Certificados de depósito a término	\$11.184.419	\$12.214.936
Cuentas corrientes	\$984.150	\$1.053.789
Otros depósitos	\$59.545	\$28.601
Total depósitos de clientes	\$22.402.735	\$25.789.300
Fondos interbancarios y repos	\$761.735	\$250.097
Títulos de inversión	\$1.623.495	\$1.118.675
Créditos de bancos y otros	\$362.280	\$175.140
Obligaciones con entidades de redescuento	\$563.200	\$513.585
Total obligaciones financieras	\$3.310.710	\$2.057.498
Total pasivos a costo amortizado	\$25.713.445	\$27.846.798
Total pasivos	\$26.575.512	\$28.825.179



Composición de los depósitos de los clientes 2024



Composición de los depósitos de los clientes 2025





Patrimonio

Al cierre de diciembre de 2025, el patrimonio del Banco ascendió a **\$2.489.818 millones**, registrando un crecimiento del **4,1%** frente a los \$2.391.340 millones observados en 2024. Este incremento obedece principalmente a las utilidades generadas en el ejercicio 2025, por **\$15.078 millones**, así como al efecto positivo derivado de la prima en colocación de acciones, contribuyendo al fortalecimiento de la posición patrimonial. Adicionalmente, el rubro de otros resultados integrales (ORI) presentó un aumento de **\$63.165 millones**, impulsado por el mejor desempeño de las inversiones en títulos de deuda clasificadas en el portafolio a valor razonable con cambios en el ORI, lo que refleja condiciones favorables de mercado y una gestión activa del portafolio de inversión.

Tabla de composición patrimonio
(Cifras en millones de pesos)

	Diciembre de 2024	Diciembre de 2025
Reservas	\$2.504.722	\$2.510.696
Otros resultados integrales	\$21.513	\$63.165
Utilidades retenidas no apropiadas	-\$48.507	-\$289.436
Utilidad neta del ejercicio	-\$226.699	\$15.078
Prima de colocación de acciones	\$63.060	\$111.454
Capital suscrito y pagado	\$77.253	\$78.861
Total patrimonio	\$2.391.340	\$2.489.818

En cuanto a su composición, el **97,5%** corresponde a las cuentas de capital (capital suscrito y pagado, prima en colocación de acciones, reservas apropiadas y a la pérdida del ejercicio en curso) y el **2,5%** a otros resultados integrales (ORI).

Índice de solvencia

	Diciembre de 2024	Diciembre de 2025
Relación de apalancamiento	6,70%	6,34%
Relación de solvencia básica	10,31%	10,68%
Relación de solvencia básica adicional	10,31%	10,68%
Relación de solvencia total	12,08%	12,66%

El indicador de solvencia del Banco registró una mejora de 58 puntos básicos, pasando de 12,08% en 2024 a **12,66%** al cierre de 2025. Este fortalecimiento refleja tanto el incremento del patrimonio técnico como la evolución de los activos ponderados por nivel de riesgo (APNR), en línea con las estrategias de capital y gestión de riesgo implementadas durante el año.

El nivel de solvencia alcanzado en 2025 no solo garantiza el cumplimiento de los requerimientos regulatorios, sino que también refleja el fortalecimiento del patrimonio y la solidez financiera del Banco. Con un mínimo regulatorio de 10,5%, el Banco cerró el año con una holgura de 216 pbs, consolidando una posición de capital robusta y adecuada para respaldar su crecimiento sostenible.

Patrimonio técnico

- En agosto de 2025 se realizó una capitalización por \$50.002 millones y una emisión de bonos subordinados por otros \$50.000 millones, lo cual fortaleció significativamente el capital regulatorio del Banco.
- Al cierre del año, las utilidades acumuladas ascendieron a \$15.078 millones, contribuyendo positivamente al patrimonio técnico.

Activos ponderados por nivel de riesgo (APNR)

- En julio de 2025 entró en vigencia el Decreto 0573 de 2025, que estableció una reducción escalonada en la ponderación de riesgo de las libranzas, reduciendo dicha ponderación del 75% al 70% durante el segundo semestre de 2025, y por tanto generando un efecto favorable en el cálculo de los APNR.
- Adicionalmente, los activos del Banco crecieron en \$2.367.734 millones, impactando la base de cálculo del indicador de solvencia.



Estado de resultados

Participación de ingreso

En 2025, los ingresos por intereses totalizaron \$3.173.050 millones, evidenciando un incremento de \$68.354 millones (+2,2%) frente a 2024. Este crecimiento estuvo impulsado, principalmente, por la cartera de consumo, que aportó el 61,4% de los ingresos y reflejó los efectos de la estrategia de reprecio implementada durante todo el año.

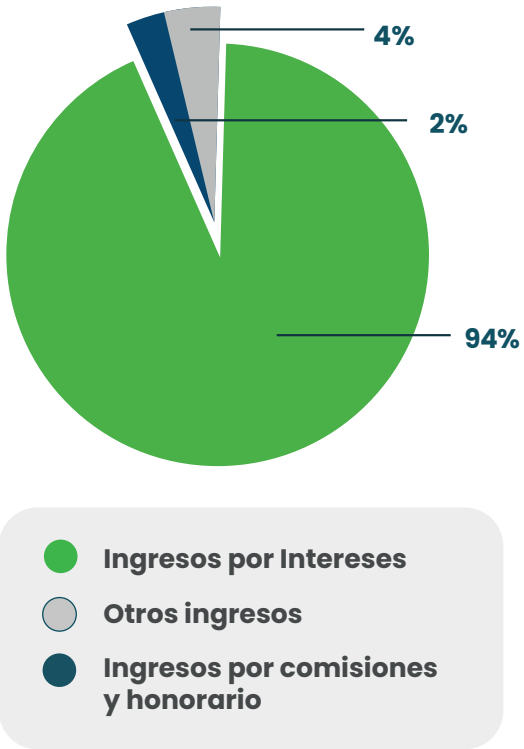
La cartera comercial, con una participación del 20,3%, registró un menor volumen frente al año anterior; no obstante, la cartera de créditos se mantuvo como la principal fuente de ingresos por intereses, consolidando una contribución del 87,5% del total y reafirmando su rol como pilar fundamental de la estructura de ingresos.

Los ingresos por inversiones en títulos de deuda ascendieron a \$306.293 millones. Este comportamiento estuvo influenciado por el ciclo alcista de tasas del Banco de la República y por la volatilidad de los mercados financieros asociada a factores de política económica tanto nacional como internacional.

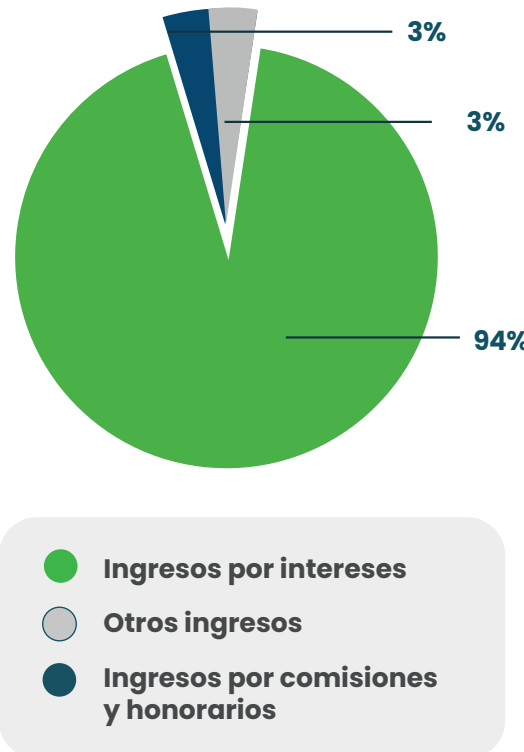
Por su parte, los ingresos por comisiones y honorarios registraron un crecimiento destacado del 48,67%, al totalizar \$123.229 millones. Este resultado se explica principalmente por el sólido desempeño de las comisiones de estudio de crédito de libranzas, reflejando una mayor dinámica comercial y una gestión eficiente del portafolio de servicios.



Participación de los ingresos 2024



Participación de los ingresos 2025



Egresos

En 2025, los gastos por intereses y similares totalizaron \$1.988.282 millones, registrando una disminución del 14,47% frente a los \$2.324.616 millones de 2024. Este comportamiento reflejó el sólido desempeño en la gestión del fondeo, la optimización de la estructura de balance y la mejora del margen de interés, impulsada por decisiones estratégicas orientadas a reducir el costo de los pasivos.

La reducción en los egresos estuvo explicada principalmente por la caída en los gastos por intereses de los depósitos, que disminuyeron \$224.929 millones (-11,08%). A esto se sumaron reducciones en rubros clave como fondos interbancarios y overnight (-66,3%), CDTs (-6,4%), y depósitos de ahorro (-18,8%), así como menores gastos asociados a bonos y títulos de inversión (-41,1%) y obligaciones con entidades de redes-cuento (-28,7%). Estos resultados evidencian una gestión activa y eficiente del fondeo durante el año.

En materia de gastos operacionales, se registró una disminución de \$102.679 millones (-9,28%) en 2025. Este resultado constituye un logro relevante para la entidad, al evidenciar la efectividad del control activo de gastos, que permitió compen-sar el impacto inflacionario y generar eficiencias

significativas. La disminución estuvo impulsada especialmente por la gestión disciplinada de los gastos administrativos, contribuyendo al fortale-cimiento del desempeño operacional del Banco.

Utilidad

En 2025, el Banco registró una mejora sustancial en su resultado antes de impuestos, al reducir las pérdidas de \$353.484 millones en 2024 a \$31.663 millones, lo que equivale a una recuperación del 91,04%. Este resultado evidencia el impacto positivo de las estrategias implementadas a lo largo del año para fortalecer la rentabilidad y optimizar la operación financiera.

En línea con esta recuperación, el resultado neto del ejercicio cerró en \$15.078 millones en 2025, frente a una pérdida de -226.699 millones en 2024. Este avance confirma la tendencia favo-rable del desempeño financiero y el retorno gra-dual a niveles positivos de utilidad.

Si bien persisten desafíos en el entorno, los avan-ces obtenidos reflejan el efecto de una gestión sólida del margen de intereses, un crecimiento sostenido del negocio y una disciplina estricta en el control de gastos y mejora de la eficiencia operativa. Estos factores, en conjunto, evidencian un camino claro hacia la consolidación de la recuperación financiera en el corto plazo.

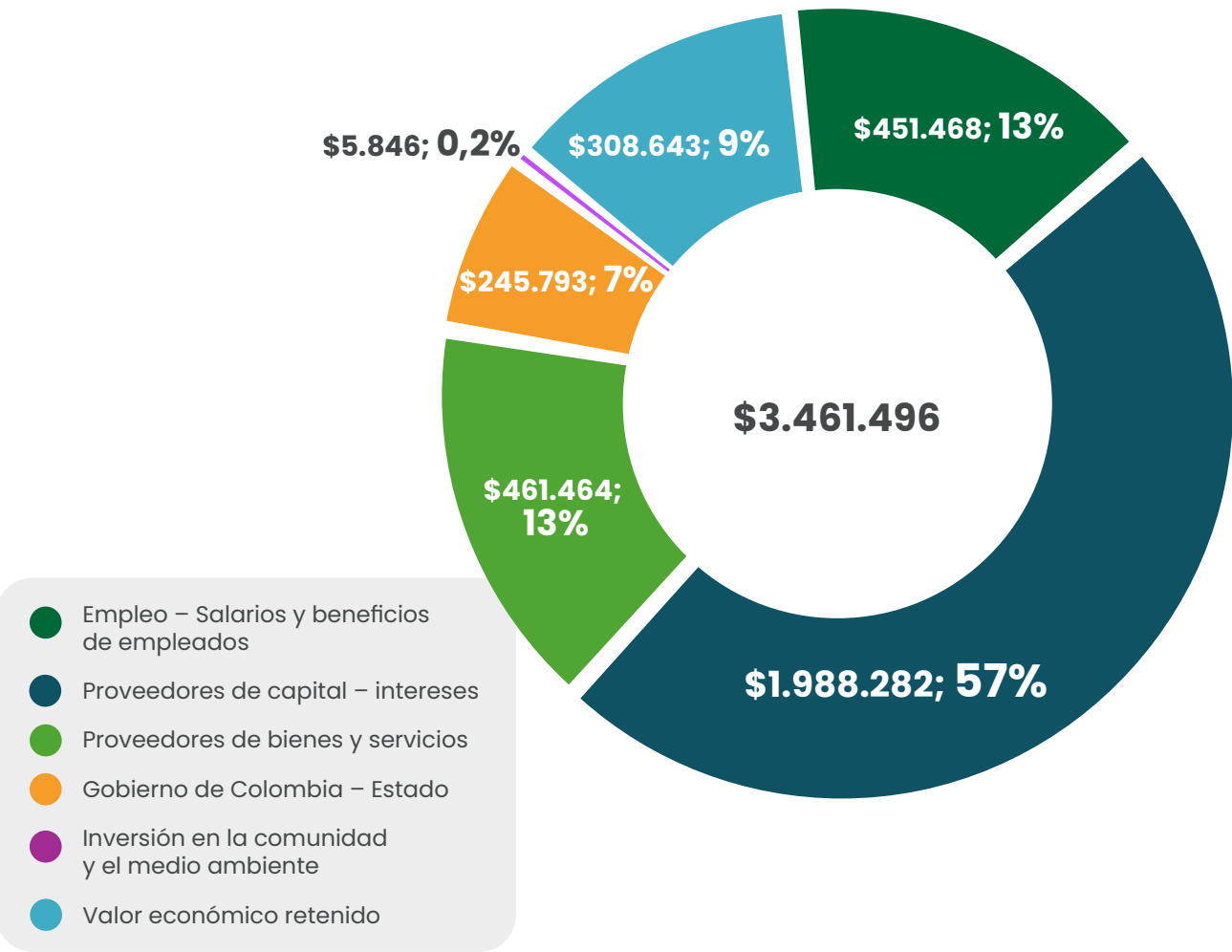
[CE 012/22³] Operaciones materiales efectuadas con partes relacionadas al emisor

En cumplimiento de lo establecido en la Carta Circular 012 de 2022, relativa a la revelación de operaciones materiales efectuadas con partes relacionadas, el Banco informa que la totalidad de las transacciones y saldos vigentes con partes relacionadas se encuentran debidamente revelados en las Notas a los Estados Financieros, elaboradas conforme a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

De manera específica, la información correspondiente incluida la naturaleza de las relaciones, los tipos de operaciones efectuadas, los montos involucrados y los saldos pendientes al cierre del periodo se encuentra detallada en las Notas de Revelación sobre Partes Relacionadas incorporadas en los estados financieros separados del Banco. En consecuencia, y de acuerdo con lo permitido por la CE 012/22, el Banco realiza remisión expresa a dichas notas, las cuales contienen íntegramente la información exigida en la presente sección.

Valor económico generado, retenido y distribuido (cifras en millones)
[GRI 201-1]

En 2025, el Banco generó y distribuyó valor a sus grupos de interés por **\$3.461.496 millones**.



³7.4.1.2.6.

2.1.3. Evolución de la estrategia

2.1.3.1. Negocio enfocado

Banca personas
Estrategia de Economía Plateada

En 2025, el Banco consolidó una transformación orientada a acompañar a las personas mayores de 50 años en su segunda etapa de vida. Esta apuesta responde a los cambios demográficos del país y se materializó en una oferta que combina productos financieros, beneficios exclusivos y un modelo de atención que equilibra lo humano con lo digital.

Colombia se encuentra en medio de una transición demográfica histórica, en la que hoy actualmente más de 14 millones de personas superan los 50 años. Este grupo representa una potencia económica en expansión: son más activos, longevos y conscientes de su salud financiera. En América Latina, el gasto anual de este segmento supera los USD 580 mil millones y se proyecta que esta cifra crecerá de manera sostenida en la próxima década, lo que convierte a la población 50+ en un segmento prioritario para la inclusión y el crecimiento sostenible.

Frente a este panorama, la Estrategia de Economía Plateada se consolidó como un pilar fundamental del Banco, no solo por su enfoque comercial, sino por su propósito profundo: redefinir la manera en que la banca acompaña a quienes están en una etapa de vida que, lejos de ser de un cierre, es una fase de reinversión y oportunidades.

En este sentido, el Banco diseñó una **propuesta de valor inclusiva** que combina productos financieros especializados, experiencias relevantes y beneficios ajustados adaptados a las necesidades y expectativas del segmento. Esta oferta logró **vincular a más de 30.000 clientes de 50+ y abrir más de 424.000 productos**, fortaleciendo el empoderamiento económico de esta población madura.

Club plateado

Como parte de la consolidación de la Estrategia de Economía Plateada, el Banco impulsó el **Club Plateado**, una iniciativa diseñada para acompañar a las personas mayores de 50 años en esta etapa de la vida a través de un ecosistema digital integral. Este espacio articula contenidos, experiencias, beneficios y servicios construidos a partir de los intereses, expectativas y necesidades reales del segmento, ampliando el alcance de la propuesta de valor más allá de la relación estrictamente financiera.

El Club Plateado está dirigido tanto a clientes como a no clientes del Banco, con el objetivo de promover la inclusión, facilitar el acceso a la información y servicios relevantes, y construir relaciones de largo plazo basadas en el acompañamiento, la cercanía y la confianza. Esta apertura refuerza el rol del Banco como actor social comprometido con el bienestar de la población 50+, independientemente de su vinculación comercial.

El propósito del Club Plateado es contribuir al bienestar integral y a una longevidad activa, fortaleciendo las capacidades financieras, promoviendo el cuidado de la salud física y emocional, impulsando el aprendizaje continuo y fomentando la construcción de comunidad. Para ello, el ecosistema se estructura en ejes como bienestar y salud, educación y conocimiento, finanzas personales, entretenimiento y experiencias, y relacionamiento social, apoyándose en alianzas estratégicas y en el respaldo institucional del Banco.

Desde una perspectiva de sostenibilidad, el Club Plateado busca cerrar brechas de acceso, fortalecer la inclusión financiera y social y generar valor compartido, alineándose con el compromiso del Banco de acompañar a las personas a lo largo de todo su ciclo de vida y de responder de manera responsable a los cambios demográficos del país.

Dimensiones para la economía plateada

Salud física – Salud emocional – Salud financiera

Estas iniciativas reafirman el compromiso institucional con un país más incluyente y consciente del valor de las personas mayores, consolidando al Banco como líder en la promoción del bienestar integral y como aliado estratégico en la construcción de una economía que reconoce y potencia el aporte de la población 50+.

Desde su lanzamiento en octubre, el Club Plateado se consolidó como un ecosistema clave para el acompañamiento y bienestar de las personas mayores de 50 años, alcanzando más de 12.000 personas inscritas en sus primeros meses de operación. Este resultado refleja el alto interés del público por una propuesta que integra salud, bienestar, educación financiera, entretenimiento y comunidad, y que está abierta tanto a clientes como no clientes del Banco. La respuesta positiva evidencia la pertinencia del modelo y respalda la ambiciosa meta de superar los 185.000 registros en 2026, fortaleciendo el compromiso del Banco Popular con la inclusión, la longevidad activa y la generación de valor social sostenible.



Segmentación y atención centrada en el cliente

La banca de personas del Banco se estructura en segmentos definidos según la etapa de vida de los clientes. Esta segmentación se basa en lo que inspira, preocupa y valoran los usuarios de las entidades financieras, así como en sus preferencias y comportamientos económicos. Dentro de estos segmentos se incluyen pensionados y trabajadores formales, con un enfoque principal en empleados públicos y privados, quienes cuentan con propuestas diferenciadas según su ciclo de vida.

La economía plateada no constituye un mercado convencional, ya que sus necesidades trascienden de lo estrictamente financiero y demandan soluciones integrales que promuevan el bienestar, la autonomía y la seguridad. En este sentido, la oferta del Banco se articula alrededor de cuatro pilares fundamentales:



Modelo de servicio *phygital*:

Integra la atención humana con soluciones digitales, priorizando un servicio empático, cercano y resolutivo, respaldado por herramientas tecnológicas que reducen la fricción y optimizan la experiencia del cliente.



Experiencias significativas:

Implementa iniciativas propias y en alianza con actores estratégicos que promueven el bienestar integral, físico, mental y emocional, considerando las necesidades y preferencias propias de cada etapa de vida.



Educación y bienestar financiero:

Impulsa el desarrollo de capacidades y habilidades para la toma de decisiones informadas en ahorro, inversión, endeudamiento y planeación para la vejez. Asimismo, fomenta la generación de ingresos adicionales y el emprendimiento como mecanismos de empoderamiento económico.



Oferta diferencial y ajustada con productos relevantes:

Facilita el cumplimiento de sueños y metas de los clientes mediante productos de crédito, ahorro, seguros y asistencias, adaptados a sus realidades, con canales y experiencias personalizadas.

Esta estrategia ha generado una transformación profunda al interior del Banco. La inclusión de las personas mayores se ha consolidado no solo como un enfoque comercial, sino como un compromiso transversal que permea todos los niveles de la organización, reafirmando su propósito de posicionarse como referente de la economía planteada en el país.



Cientes y cartera banca personas

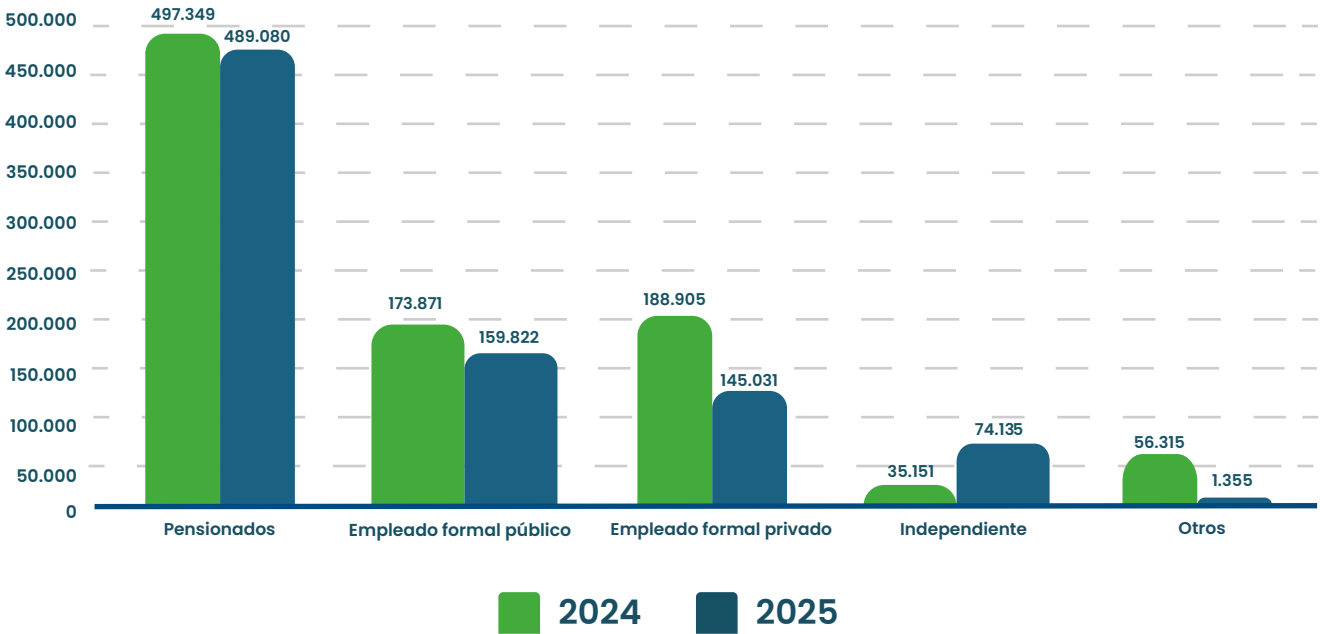
Los clientes de la banca de personas se agrupan en tres segmentos principales: trabajadores formales del sector público y privado, pensionados e independientes. Estos segmentos representan perfiles con motivaciones diversas, que abarcan desde la búsqueda de emprendimiento y libertad personal hasta el fortalecimiento de los lazos familiares, la satisfacción de proyectos personales y la contribución social a partir de la experiencia acumulada.

Esta diversidad de necesidades y aspiraciones posiciona al Banco como una entidad experta que acompaña a sus clientes en el logro de su propósito a lo largo de las diferentes etapas de la vida. En los próximos años, se prevé una aceleración en el desarrollo del segmento 50+ y, de manera complementaria, la exploración de nuevos subsegmentos, como el preferente, con el objetivo de mejorar la rentabilidad promedio.

Clientes activos		2025
Persona natural		869.423
Adultos mayores (> 60 años)		476.119

Al cierre de 2025, el Banco registró un total de **869.423 clientes activos de persona natural**⁴, de los cuales **476.119 corresponden a adultos mayores (mayores de 60 años)**.

Producto	Número de clientes por tipo de productos activos 2025	Número total de clientes activos 2025	Porcentaje de clientes activos 2025
Cuentas corrientes	1.654	869.423	0,19%
Cuentas de ahorro	640.912	869.423	73,72%

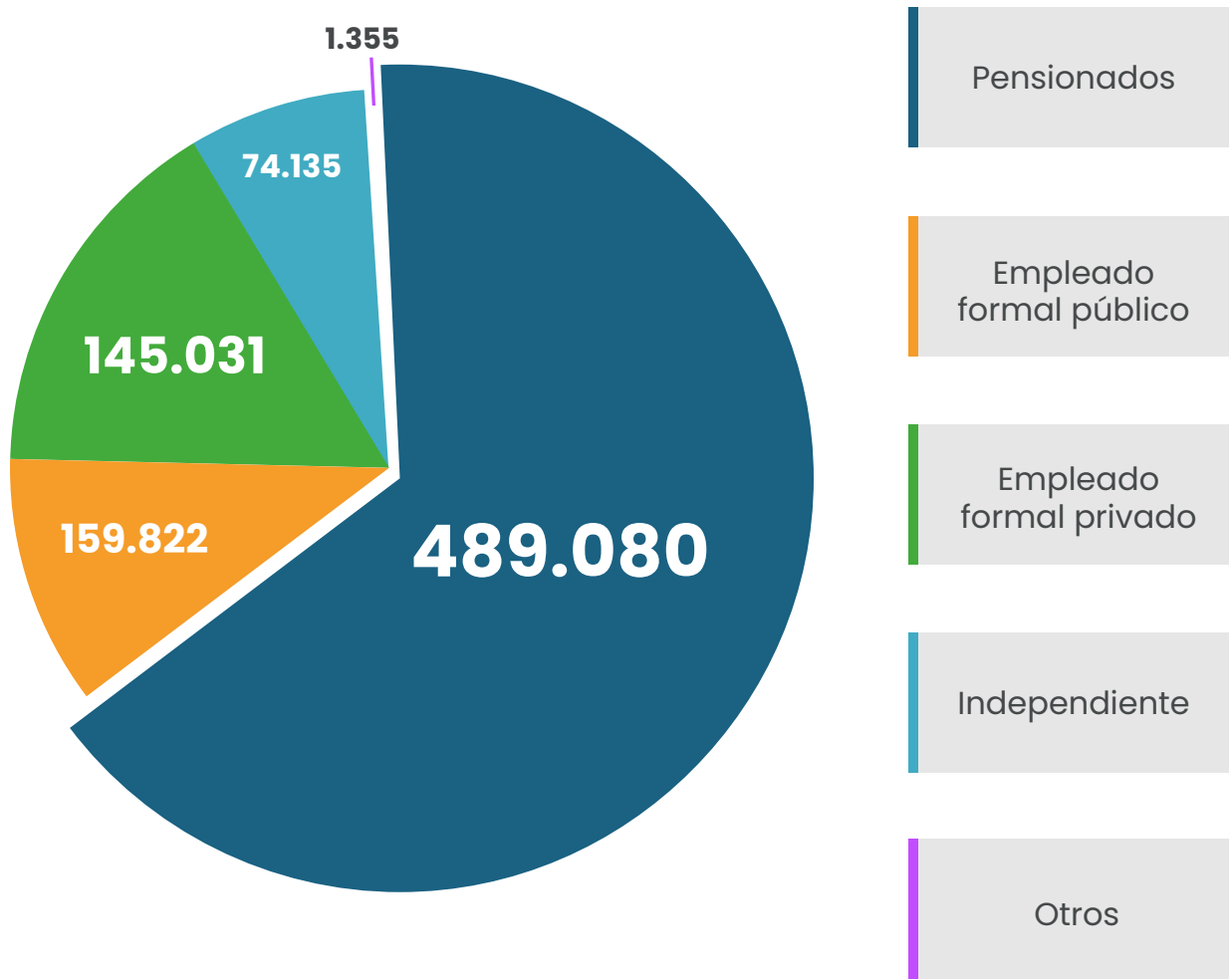


Total clientes:	2024	951.591
	2025	869.423

⁴Durante 2025, se presentó una disminución en el total de clientes, al pasar de 951.591 en 2024 a 869.423 en 2025. Esta variación se explica principalmente por un proceso de depuración de cerca de 87.000 registros, orientado a mejorar la calidad y precisión de la base de clientes. A pesar de la reducción global, se evidenció un crecimiento relevante en el segmento de independientes, que más que se duplicó, lo que sugiere una mejor identificación y clasificación de este perfil.

En contraste, los segmentos de empleados formales del sector público y privado presentaron descensos significativos, asociados principalmente a la depuración de clientes inactivos o incorrectamente segmentados. El segmento de pensionados se mantuvo relativamente estable, reflejando una mayor consistencia y fidelidad. En conjunto, este proceso permitió consolidar una base de clientes más precisa y alineada con la realidad comercial del Banco, aunque con un menor volumen total.

Cientes por segmentos banca personas 2025

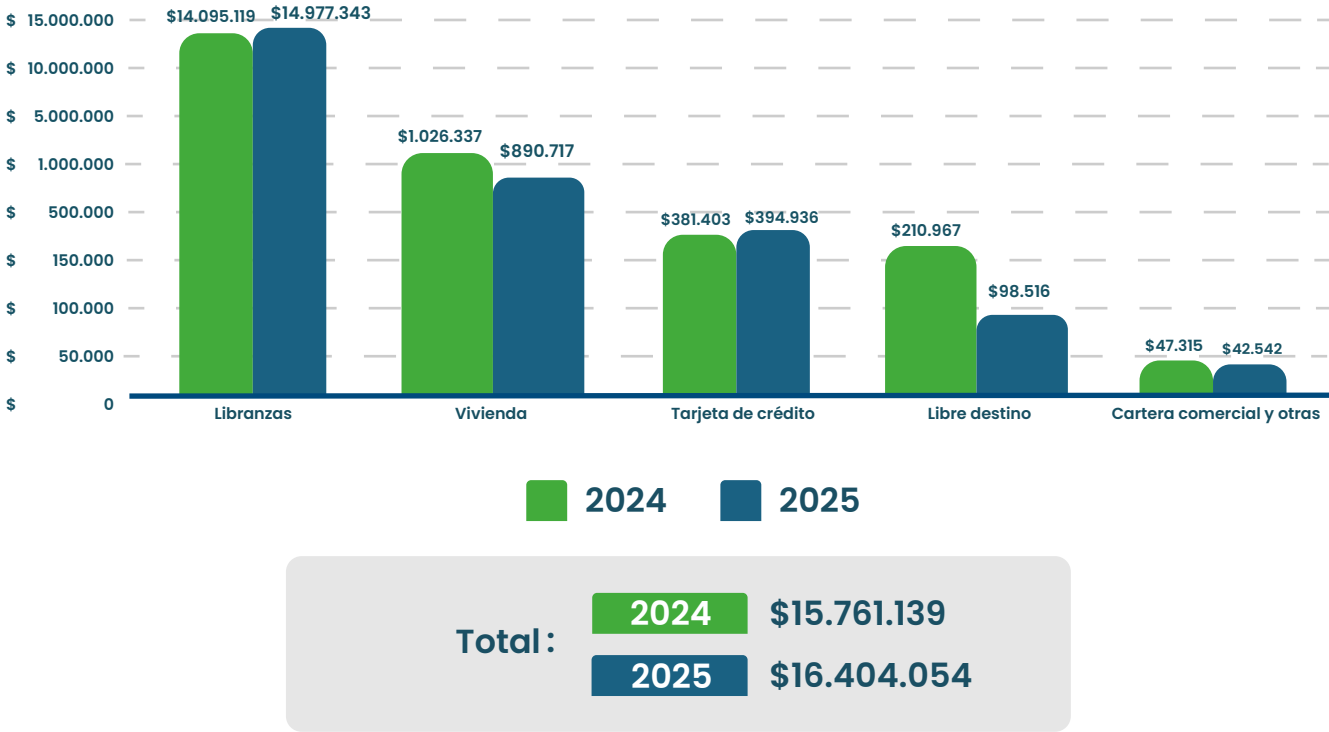


La cartera total del Banco alcanzó en 2025 un saldo de **\$16,4 billones**, reflejando un desempeño positivo y consistente con la estrategia de negocio. Este resultado estuvo impulsado principalmente por la solidez del producto de libranzas, que se mantuvo como el principal motor del portafolio, con un saldo de **\$14,98 billones**, consolidando su relevancia dentro de la estructura de colocaciones del Banco.

Adicionalmente, se destacó el crecimiento de la tarjeta de crédito, la cual registró una mejora frente a 2024, reafirmando su importancia dentro del consumo responsable de los clientes y su aporte a la diversificación del portafolio. Por su parte, las líneas de vivienda, libre destino y cartera comercial y otras presentaron ajustes asociados tanto al ciclo económico como a estrategias orientadas a la optimización del riesgo.

En conjunto, el portafolio de cartera evidenció una evolución estable y sostenible, manteniendo una estructura coherente con el rol del Banco como aliado financiero de las personas, en especial del segmento *silver*.

Cartera por línea de producto (en millones)



La dinámica de la cartera comercial mostró un comportamiento favorable frente al mercado, alcanzando un crecimiento 1,6 veces superior al del sector, lo que confirma la capacidad del Banco para avanzar de manera sostenida incluso en escenarios retadores. Este desempeño sobresaliente se posiciona en un contexto donde el mayor crecimiento de la competencia fue del 12%, equivalente a 2,4 veces el mercado, resaltando la solidez competitiva del Banco Popular y su habilidad para fortalecer segmentos clave sin comprometer la calidad del portafolio.



Productos relevantes

El Banco ofrece a cada uno de sus segmentos objetivo un portafolio de productos financieros diseñado para fidelizar y atraer nuevos clientes. Esta propuesta incluye soluciones de inversión, créditos accesibles, tarjetas de crédito diferenciadas y un portafolio de seguros orientados a promover la inclusión financiera y el uso responsable de los productos, con el respaldo de una entidad sólida y reconocida en el mercado.

Producto	Descripción del producto
 Cuenta pensión	Diseñada para pensionados, sin costo de administración, retiros ilimitados en la Red Aval, exención del 4x1000, seguro Fogafín hasta \$50 millones y opción de dividir el dinero en bolsillos de ahorro.
 Cuenta de nómina	Para empleados, sin cuota de manejo, retiros ilimitados, transferencias y giros nacionales gratis, descuentos en comercios aliados y apertura digital sencilla.
 Cuenta plateada	Para personas que buscan una alternativa de inversión a la vista con alta rentabilidad, sin cuota de manejo, retiros ilimitados, transferencias gratis a cualquier banco, intereses diarios y descuentos en categorías de comercio con el uso de la tarjeta débito.
 CDT	Inversión segura desde \$300.000. Apertura en línea, consignación de rendimientos en cuenta elegida y modalidad de pago de intereses mensual, trimestral, semestral, anual y al vencimiento logrando tener un producto flexible.
 Crédito de libranza	Préstamo descontado de nómina o pensión, sin codeudor ni historial crediticio. Cuotas y tasas fijas, plazos desde 12 meses y montos entre \$1 millón y \$520 millones. Disponible para empleados, pensionados y Fuerza Pública con convenio.
 Tarjeta de crédito diamante	Para pensionados con ingresos desde 2 salarios mínimos. Sin cuota de manejo, acumulación de puntos TuPlús, compras hasta 36 meses, asistencias y descuentos especiales.
 Tarjeta de crédito PoSible	Para pensionados con ingresos entre 1 y 2 salarios mínimos, incluso sin historial crediticio. Puntos TuPlús, acceso a preventas, descuentos en comercios, seguro de precios y apoyo en educación financiera.
 Tarjeta de crédito Auténtica	Dirigida a mujeres. <i>Cashback</i> del 5% en dos categorías elegidas (hogar, salud, viajes, restaurantes), sin cuota de manejo con consumos mínimos, pagos hasta 36 meses, asistencia internacional y descuentos en marcas aliadas.
 Seguros y asistencias	Productos diseñados para los segmentos objetivo del banco con coberturas hasta los 80 años en seguros de vida, salud, enfermedades graves, fraude. Coberturas de asistencias médicas, odontológicas, exequiales sin límite de edad y permanencia, viales, hogar, mascotas afines a las necesidades de los clientes.

La estrategia sólida en productos de captación de persona natural permitió un crecimiento del 25%, convirtiéndose en uno de los bancos con mayor crecimiento del sistema. El foco en cuentas pensión y nómina como productos base de la relación del cliente crecieron de forma sostenida. Por otra parte, el lanzamiento de iniciativas como cuenta plateada y CDT millonario lograron atraer más de \$1,5 billones en donde se logró un buen balance entre rendimiento para los clientes y rentabilidad para el Banco. Todo esto permitió que la penetración de clientes del Banco con cuentas cerrara en un 88% para diciembre de 2025.

El crédito de libranza presentó una menor cantidad de transacciones en relación con su base de clientes, comportamiento que resulta coherente con su naturaleza menos transaccional. Por su parte, las tarjetas de crédito lograron un crecimiento en la cartera, esto gracias a la gestión del ciclo de vida de los clientes existentes, donde se obtuvo un crecimiento de facturación del 7,4% (+\$60.821 millones) en 2025 frente a 2024. A su vez, se logró reducir en un 21% las cancelaciones voluntarias y se avanzó en el desarrollo de funcionalidades, tales como billeteras digitales (Google Pay) y procesos de venta conjunta con la libranza. Asimismo se contó con el lanzamiento de tarjetas conmemorativas de la copa Mundial FIFA 2026™, la cual es parte de la estrategia de crecimiento que apalancará el 2026. En conjunto, este comportamiento evidencia una cartera balanceada, en la que los productos de captación sostienen la actividad operativa y los productos de crédito aportan valor estratégico al portafolio del Banco.

Adicionalmente, el desempeño de 2025 evidenció avances sobresalientes en libranza y en productividad comercial, en línea con la solidez observada en los productos transaccionales. Además, el Banco se posicionó como #1 en desembolsos de libranza (17,5%) y alcanzó un share de saldos de 19,1%, ubicándose como 2º en el mercado y consolidando su liderazgo en una línea clave para el segmento *silver*.

Este resultado fue respaldado por una productividad máxima histórica en la red con 83,4 productos promedio por asesor y un referente de desempeño individual cercano a 134 productos, reflejando una gestión comercial altamente efectiva. De igual manera, fortaleció su propuesta para el segmento Silver con 18.000 asistencias 50+ vendidas lo que corresponde a un crecimiento del 78%. Este resultado evidencia la alta acogida del nuevo portafolio de bienestar y protección complementando la actividad de los productos transaccionales y el liderazgo del Banco en libranza y productividad comercial.



Experiencias significativas

El Banco consolidó su propuesta de valor mediante experiencias diseñadas para fortalecer la cercanía, el bienestar y la relación humana con sus clientes. Estas iniciativas se orientaron a promover la inclusión, facilitar el acceso a servicios y fomentar la educación digital, contribuyendo a la construcción de comunidad y reafirmar el compromiso institucional con la sostenibilidad. Cada acción estuvo enfocada en mejorar la calidad de vida, brindar soluciones integrales y acompañar a los clientes en su desarrollo personal y financiero, posicionando a la entidad como un aliado estratégico en la evolución hacia una banca más cercana y consciente.

En el ámbito del entretenimiento y la calidad de vida, se impulsaron actividades recreativas y culturales que generaron espacios de conexión y convivencia, complementadas con programas de salud y bienestar. A través de alianzas estratégicas con ópticas, gimnasios y centros médicos, se ofrecieron beneficios tangibles orientados al cuidado de la salud física y emocional, reflejando el interés del Banco por trascender lo financiero y aportar valor en la vida cotidiana de sus clientes. Estas acciones fortalecieron la confianza en la marca y consolidaron un vínculo más humano y empático con la población atendida.

La educación financiera y digital se consolidó como un eje central de la estrategia con iniciativas como **Café Digital**, desarrolladas en la regional Bogotá y Cundinamarca, enfocadas en el uso de canales digitales y con contenidos especializados para el segmento 50+. Estas actividades promovieron la autonomía y la confianza en la gestión de recursos. Asimismo, el ecosistema **Club Plateado** se fortaleció como un espacio integral para el bienestar y la interacción, complementado con alianzas estratégicas que ampliaron el acceso a servicios esenciales.

Estas experiencias contribuyeron a fortalecer la inclusión digital y la capacidad de los clientes para aprovechar herramientas tecnológicas de manera segura y eficiente, impulsando su empoderamiento económico y social.

Finalmente, se desarrollaron actividades conjuntas con las principales pagadurías del país, como Colpensiones, Porvenir y Cremil, así como con cajas de compensación como Compensar. Estas acciones generaron espacios de orientación, educación financiera y recreación, consolidando la confianza y satisfacción de los clientes. De igual forma, se celebraron fechas especiales como el Mes del Pensionado y el Mes del Docente, mediante una oferta diferencial de productos financieros y charlas sobre salud financiera, bienestar integral y formación digital. Estas iniciativas enriquecieron la experiencia del cliente y reafirmaron el compromiso del Banco con la sostenibilidad, la inclusión y la construcción de una comunidad más conectada, saludable y preparada para los retos del futuro.

Bienestar financiero

El Banco impulsa un conjunto de iniciativas y servicios orientados a fortalecer el bienestar financiero de sus clientes, con especial énfasis en la población *silver*, en coherencia con su compromiso con la inclusión, la sostenibilidad y la Estrategia de Economía Plateada. Estas acciones tienen como propósito desarrollar capacidades financieras, promover decisiones informadas y acompañar la planificación económica a lo largo del ciclo de vida, generando valor social y contribuyendo a una vida más autónoma y sostenible.



Dentro de estas iniciativas se destacan:



Digitalidad con enfoque 50+

Ofrece contenidos formativos y recreativos en oficinas diseñados para fomentar el aprendizaje continuo y la adopción de hábitos financieros saludables.



Servicios de asesoría financiera y Consejero Aval

Brindan orientación personalizada en oficinas para facilitar la comprensión de los productos, el manejo responsable de los recursos y la toma de decisiones seguras, fortaleciendo la confianza y la cercanía con los clientes.

El Banco avanza en la implementación de un servicio especializado en asesoría para la pensión, orientado en acompañar a las personas en la planificación anticipada de su retiro. Este servicio busca garantizar seguridad económica y bienestar a largo plazo, ofreciendo herramientas que permitan enfrentar con confianza los desafíos de la etapa senior.



Con estas iniciativas, el Banco reafirma su papel como aliado estratégico en el bienestar integral de las personas mayores, consolidando su liderazgo en la construcción de una banca cercana, inclusiva y alineada con las tendencias demográficas del país. De esta manera, la entidad se posiciona como referente en la promoción de la educación financiera, la inclusión digital y la planificación responsable, fortaleciendo la calidad de vida de sus clientes y contribuyendo al desarrollo sostenible de la sociedad.

Banca empresas

La Banca empresas del Banco es la unidad estratégica encargada de atender a compañías a nivel nacional, segmentadas según su nivel de ventas. Esta unidad abarca los negocios de banca empresarial, corporativa e institucional, ofreciendo soluciones que acompañan el crecimiento, la operación y la sostenibilidad de los clientes a largo plazo. Este segmento representa un pilar esencial en el modelo de negocio del Banco, con una participación del 25% en la cartera total y una contribución del 55% a la utilidad de Banca empresas y gobierno.

En 2025, se lograron avances significativos en la diversificación del portafolio y en la reactivación de clientes con perfiles de riesgo sólidos, con especial enfoque en sectores estratégicos de alto desempeño económico. Asimismo, se fortalecieron las políticas de gestión de riesgo y se optimizaron los procesos de atención mediante la creación de mesas de servicio especializadas, que brindan mayor soporte en desembolsos, productos pasivos y nivel de servicio.

En términos de producto, se impulsaron iniciativas digitales centradas en mejorar la experiencia del cliente, especialmente en procesos de recaudo, clave para atraer pasivos operativos. También se fortaleció la venta cruzada de productos de comercio exterior con el apoyo de la mesa de dinero, permitiendo ofrecer coberturas eficientes para operaciones en moneda extranjera.

Para 2026, las prioridades están enfocadas en continuar la innovación de canales transaccionales, robustecer el acompañamiento consultivo y fortalecer la propuesta de valor con Bre-B, Fiduciaria, Alpopular y El Martillo, integrando soluciones hechas a la medida. Todo esto con el objetivo de posicionar a la Banca Empresas como motor de crecimiento del Banco y socio estratégico del desarrollo empresarial en Colombia.

Productos y servicios de banca empresas

Durante 2025, se implementaron nuevas herramientas de conciliación de recaudos que simplificaron significativamente los procesos operativos de los clientes, así como mejoras en la generación y visualización de extractos bancarios. Adicionalmente, se desarrollaron nuevas clases de cuentas con esquemas de liquidación de intereses diferenciados, permitiendo mayor flexibilidad y alineación con las necesidades del mercado.

En materia de recaudo de impuestos, el Banco enfocó su estrategia en los grandes contribuyentes, quienes representaron el 69% del total recaudado, especialmente en tributos como renta, IVA y retención en la fuente. En cumplimiento de la normativa vigente, se llevaron a cabo desarrollos tecnológicos que permitieron ampliar la oferta de conceptos de recaudo, habilitando un portafolio más robusto e integral para los contribuyentes.

Asimismo, respecto a financiación, se trabajó en ofrecer a los clientes alternativas de acuerdo con su actividad económica usando líneas Bancóldex, Finagro y Findeter, adaptando los plazos a sus necesidades de inversión o requerimientos de capital de trabajo.

Estas iniciativas, sumadas a otras mejoras funcionales, ratifican el compromiso del Banco Popular con la eficiencia operativa, la digitalización de procesos y la sostenibilidad financiera de sus clientes empresariales.



Cientes persona jurídica

El Banco cuenta con una **cobertura del 85% del territorio nacional** en el segmento de banca empresas, donde atiende a **7.912 clientes activos** bajo la categoría de persona jurídica. Estas organizaciones, de diversos tamaños y sectores, cumplen un rol clave en la economía del país.

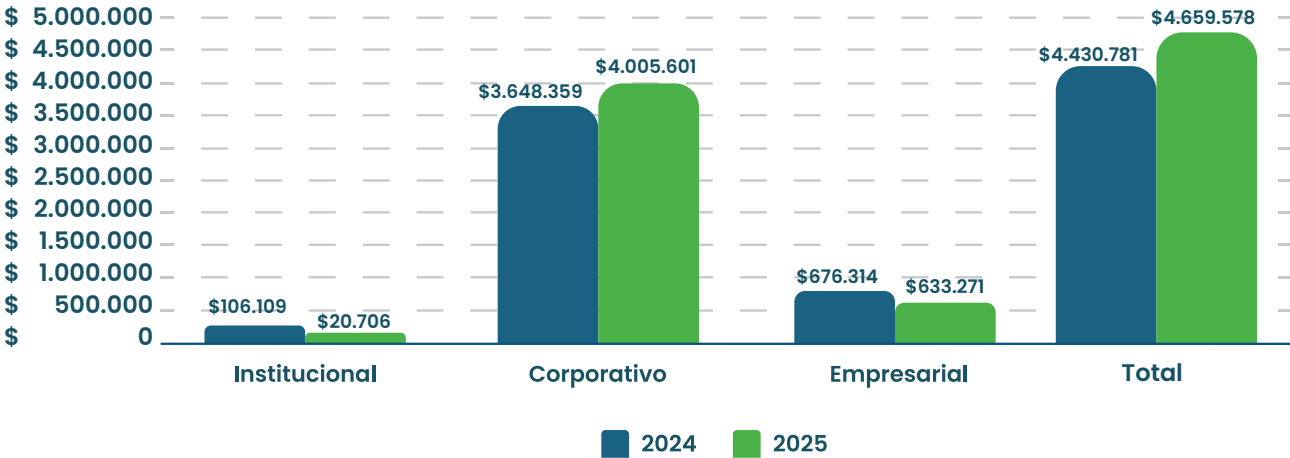
A través de una atención segmentada, el Banco ofrece soluciones financieras integrales que respaldan la operación, liquidez, crecimiento y sostenibilidad de estas organizaciones. Su portafolio incluye productos de financiación, tesorería, canales transaccionales y acompañamiento en general, aportando al fortalecimiento empresarial y al desarrollo económico y social de Colombia.

Cientes persona jurídica ^{5 6}



⁵ Clientes persona jurídica atendidos por banca empresas.
⁶ La reducción de las empresas del 2024 al 2025 obedece a una estrategia de cierre de clientes inactivos para depurar la base de datos de clientes.

Cartera comercial banca empresarial
(millones) ⁷



En 2025, la cartera comercial de banca empresas alcanzó un crecimiento del 5,15%. El saldo cerró en \$4,67 billones, con una reducción estratégica en Banca Institucional y un impulso en Banca Corporativa, destacando operaciones de finanzas estructuradas como el Túnel del Oriente y Termotasajero.

En banca empresarial se logró un crecimiento del 2,36%, reemplazando cartera de mayor riesgo por nuevos clientes estratégicos. La gestión comercial activa y focalizada permitió fortalecer relaciones de largo plazo y ofrecer soluciones alineadas con las necesidades de capital de trabajo e inversión. La evolución de la cartera, compuesta por los segmentos Institucional, Corporativo y Empresarial, reafirma el compromiso del Banco con el desarrollo empresarial responsable y la generación de valor financiero sostenible.

⁷Se ha realizado actualización de las cifras de cierre del año 2024, considerando un cambio estratégico de segmentación en 2025 un grupo de clientes relevantes. Comprenden estos movimientos principalmente de 456 NIT's del segmento pyme a segmentos empresariales (339 con cartera y 395 con depósitos), y la reclasificación de 32 clientes del segmento Gobierno hacia el segmento Corporativo. Estos cambios tienen como objetivo homologar la base de evaluación con los resultados del año 2025 y garantizar la comparabilidad de los datos entre períodos".

Participación de la cartera comercial por sector productivo, según clasificación Grupo Aval

En 2025, la base de clientes de la banca empresarial se distribuyó en diversos sectores económicos, siendo los más representativos energía (24,88%), construcción (9,40%) e infraestructura vial (7,27%). Este enfoque multisegmento permite al Banco desarrollar estrategias de atención diferenciadas, adaptadas a las dinámicas propias de cada industria.

La gestión sectorial prioriza una oferta alineada con las necesidades y ciclos productivos de cada sector, fortaleciendo la capacidad de financiamiento, mitigando riesgos y promoviendo la inversión estratégica en sectores clave para el desarrollo económico del país.

Sector productivo	Número de clientes	% de la cartera comercial
Oil & gas	14	6,91%
Energía	19	24,88%
Cemento	1	0,22%
Infraestructura vial	4	7,27%
Construcción	77	9,40%
Agropecuario	124	2,87%
Agroindustrial	24	4,46%
Químico	24	0,92%
Educativo	14	2,77%
Otros	723	40,31%
Total	1.024	100%



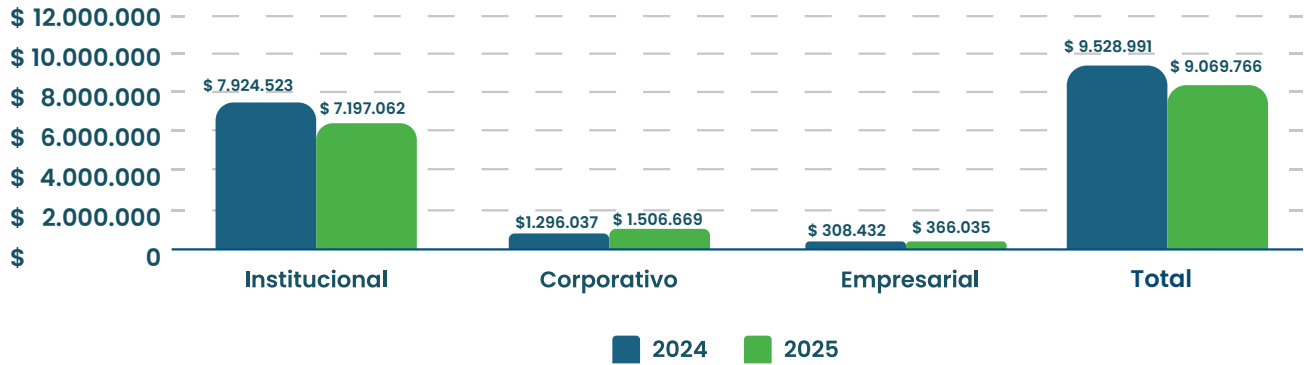
Saldos de captación banca empresarial



En 2025, la captación de los segmentos empresariales representó el 32% del total del fondeo del Banco, destacando su relevancia estratégica. Se trabajó con el segmento empresarial y corporativo en soluciones de valor agregado para apoyar su gestión eficiente de la caja.

Adicionalmente, se implementaron soluciones tecnológicas orientadas a generar mayor recaudo operativo. Durante el año, se priorizaron herramientas de captación para los segmentos corporativo y empresarial, mejorando el costo de fondeo. Estos esfuerzos estuvieron alineados con la reducción de saldos del mercado institucional y el incremento en los saldos de la banca corporativa y empresarial, buscando eficiencias y un mejor margen de contribución de la banca.

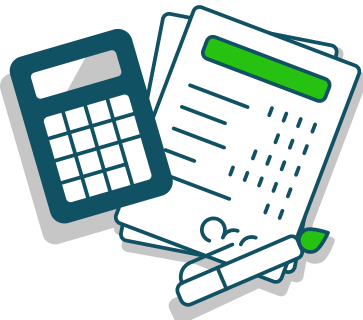
Captación banca empresarial (millones)⁸



⁸Se ha realizado actualización de las cifras de cierre del año 2024, considerando un cambio estratégico de segmentación en 2025 un grupo de clientes relevantes. Comprenden estos movimientos principalmente de 456 NIT's del segmento Pyme a segmentos Empresariales (339 con cartera y 395 con Depósitos), y la reclasificación de 32 clientes del segmento Gobierno hacia el segmento Corporativo. Estos cambios tienen como objetivo homologar la base de evaluación con los resultados del año 2025 y garantizar la comparabilidad de los datos entre periodos".



Evolución de la cartera fomento



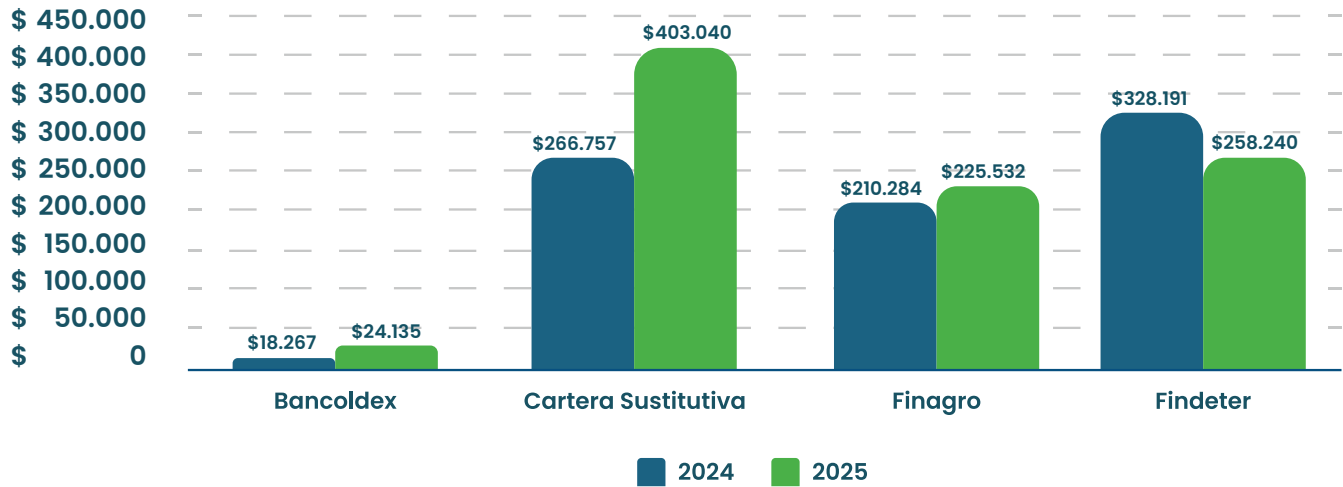
En 2025, la cartera de créditos de fomento del Banco alcanzó \$910,9 mil millones, registrando un crecimiento del 7,45% frente a 2024. Este desempeño estuvo impulsado por un aumento del 51% en la cartera sustitutiva, que representó el 44% del total.

En cuanto a los programas de fomento:

- Finagro mantuvo su liderazgo con una participación del 25%.
- Findeter representó el 28%, pese a una reducción del 21%.
- Bancóldex creció un 32%, alcanzando una participación del 3%.

Estos resultados reflejan el compromiso del Banco con el acceso a recursos en condiciones preferenciales, promoviendo la inversión y el desarrollo empresarial sostenible.

Evolución cartera fomento (millones)



Banca gobierno

La banca gobierno es responsable de liderar la estrategia y la estructuración de negocios para los clientes del sector oficial, apalancada en el Sistema Integrado de Gobierno (SIG). Este sistema permite identificar nuevas oportunidades de negocio, de acuerdo con la normativa vigente, estructurar operaciones transaccionales y de crédito, y actualizar programas de formación continua para el equipo comercial en el marco del modelo de actuación comercial.

A través del segmento de gobierno, el Banco atiende clientes relacionados con entidades territoriales, entidades descentralizadas y entidades públicas del orden nacional. Para ello, cuenta con una oferta de valor que busca resolver las necesidades propias del sector público, incluyendo productos como:

- Líneas de financiamiento de largo plazo para cubrir proyectos de inversión.
- Instrumentos financieros a la vista y a plazo para la administración de excedentes de liquidez.
- Herramientas de *cash management* para el manejo de ingresos y optimización de pagos.

Estas soluciones permiten a las entidades proyectar mejor su flujo de caja y honrar sus compromisos presupuestales. Adicionalmente, se ofrecen servicios complementarios, como:

- Martillo, mediante el cual las entidades enajenan activos e inmuebles para generar ingresos adicionales.
- Instrumentos fiduciarios y servicios de gestión documental de Alarchivo, cuyo servicios son prestados a través de filiales del Banco, que fortalecen la oferta de valor.

La trayectoria, experiencia y conocimiento especializado del Banco en los ecosistemas del sector público, junto con su amplia presencia en el territorio nacional, lo posicionan como una entidad experta, confiable y con sólido respaldo en este sector.

Durante 2025, el Banco reforzó el **modelo de atención comercial**, ajustando el tipo de acompañamiento según tres capas de gestión:

- **Capa 1:** Gerentes de relación expertos, encargados de entidades del orden nacional y territorial de categoría especial, 1 y 2, caracterizados por clientes sofisticados que requieren atención personalizada de alto nivel.
- **Capa 2:** Gerentes de gobierno territorial, que brindan apoyo a entidades territoriales de categorías 1, 2 y 3, atendidas desde la red de oficinas.
- **Capa 3:** Mesa de negocios especializada en entidades territoriales y sus descentralizadas, de categorías 4, 5 y 6, que resuelven necesidades específicas y presentan propuestas adaptadas a los clientes.

La implementación de esta estrategia de cobertura permitió alcanzar un mejor nivel de atención, servicio y experiencia, optimizando el ciclo de ventas y contribuyendo al desarrollo regional mediante un acompañamiento oportuno con productos especializados que satisfacen las necesidades y proyectos de los clientes.



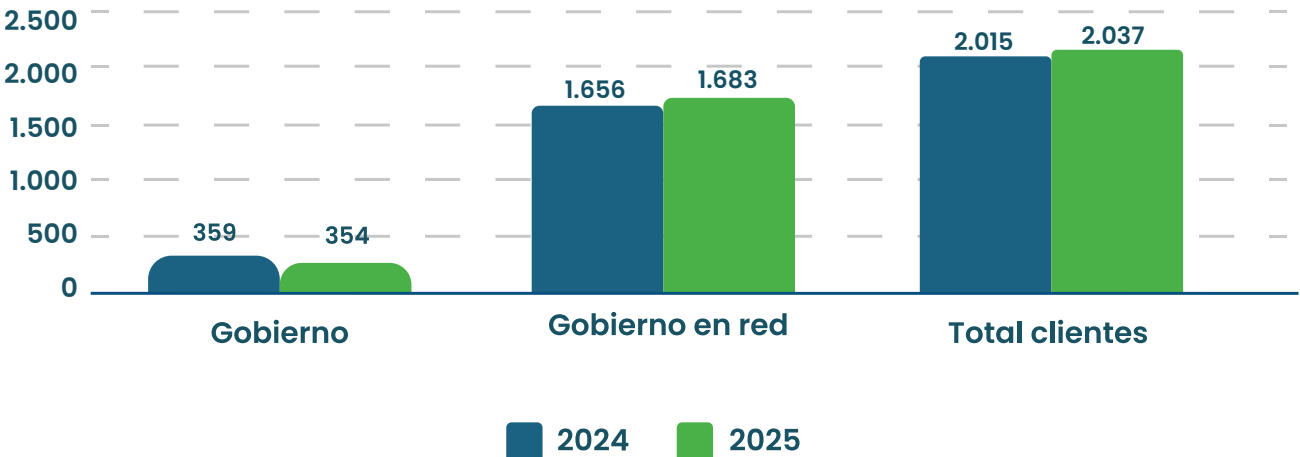
Cientes banca gobierno



La banca gobierno atiende clientes del Gobierno Central, entidades territoriales (departamentos, municipios, distritos, entre otros) y entidades descentralizadas. Dado que la creación de nuevas entidades públicas en Colombia es limitada, el Banco se enfocó en profundizar de manera más efectiva el portafolio actual.

Como resultado, se captaron nuevos clientes del sector público, principalmente entidades territoriales y descentralizadas, atendidos desde la red de oficinas en todo el país.

Cientes atendidos banca gobierno





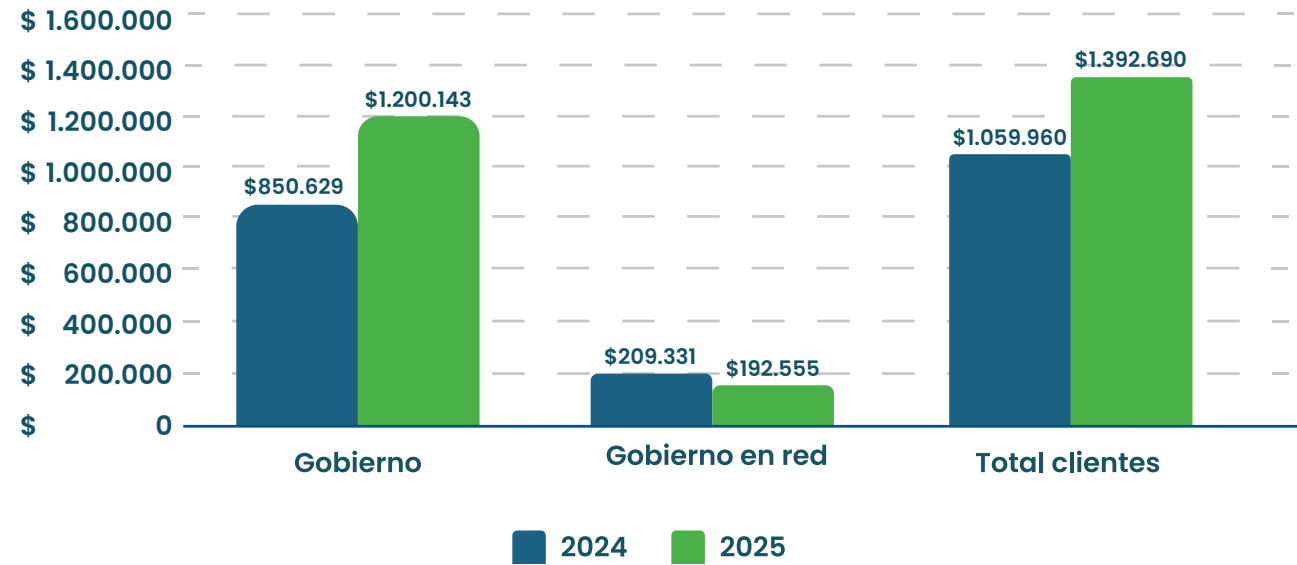
Cartera total banca gobierno



En 2025, la cartera total del segmento de banca gobierno registró un comportamiento positivo, con un crecimiento de \$332.738 millones frente al cierre de 2024. Se firmaron 15 nuevos contratos de crédito por un valor total de \$817.295 millones, con vigencia para 2025 y 2026.

La dinámica de consecución de recursos, principalmente para los planes de desarrollo regional, permitió incrementar los saldos de colocación. Es importante destacar que los negocios del activo apalancan la estrategia de fondeo del Banco, por lo que se revisa constantemente la consistencia de los márgenes desde una perspectiva integral.

Cartera total banca gobierno (millones)

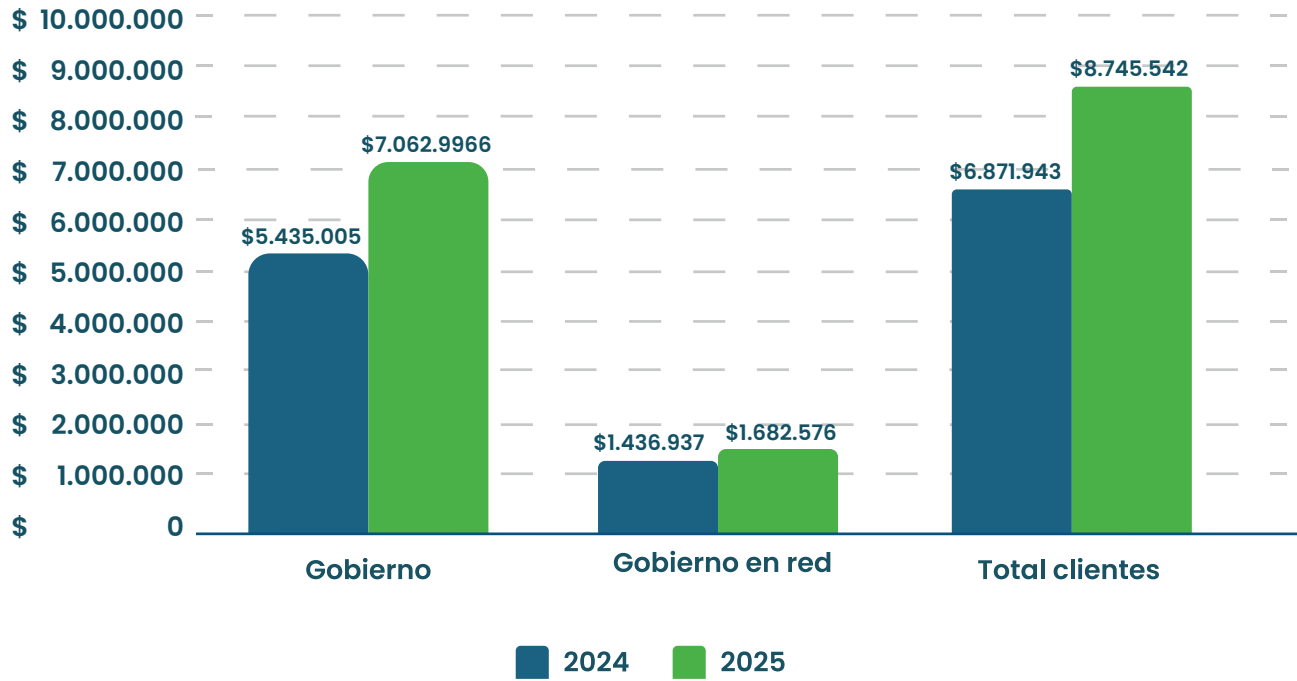


Saldos de captación banca gobierno



En relación con los saldos de captación de los clientes de banca gobierno, durante 2025 se continuó trabajando en la profundización de recursos operativos en el frente territorial. Este esfuerzo, apoyado en la fuerza de ventas diferenciada por cada capa de segmento, permitió recuperar más de \$2 billones en saldos de cuentas de ahorro y corriente.

Saldo de captación banca gobierno (millones)





Contratación de aliados tecnológicos como habilitador estratégico de la banca de gobierno

En 2025, el Banco consolidó un hito relevante en su estrategia de banca de gobierno mediante la contratación de siete aliados tecnológicos especializados, orientados a fortalecer la oferta de soluciones para la gestión, liquidación y recaudo de los entes territoriales.

Esta iniciativa responde a la creciente demanda del sector público por plataformas tecnológicas integrales, seguras y escalables, que permitan habilitar esquemas de recaudo multicanal, optimizar procesos operativos y asegurar una adecuada integración con las entidades financieras. La vinculación de estos proveedores amplía el portafolio transaccional del Banco y refuerza su posicionamiento como aliado estratégico del sector público a nivel nacional.

Adicionalmente, esta estrategia se constituye en un habilitador clave para la generación de nuevos negocios y el crecimiento del pasivo, así como para la profundización de productos de

recaudo y medios de pago digitales. La red de aliados tecnológicos facilita la implementación acelerada de soluciones digitales y constituye una palanca estratégica para la adopción y masificación de Bre-B, tanto en entes territoriales como en empresas del sector privado, contribuyendo a la interoperabilidad, eficiencia operativa y fortalecimiento del vínculo transaccional con los clientes.



Experiencia del cliente

La experiencia del cliente es un eje esencial del modelo de negocio del Banco y un habilitador para generar confianza, satisfacción y fidelización. Con este propósito, se busca garantizar un acceso oportuno, claro y adecuado a productos y servicios financieros, fortaleciendo relaciones de largo plazo y contribuyendo a la sostenibilidad y al de valor social.

A través de su modelo de experiencia del cliente, el Banco articula políticas, iniciativas, programas y proyectos orientados a mejorar la calidad del servicio, robustecer los canales de atención, impulsar la digitalización y asegurar una atención incluyente y cercana durante todo el ciclo de vida del cliente.

En 2025, se fortaleció la cultura centrada en el cliente mediante programas de formación y sensibilización, la medición continua de la experiencia y el análisis de la voz del cliente para impulsar mejoras en productos, segmentos y canales. Además, se brindó retroalimentación a las áreas de contacto para reforzar conocimientos y habilidades.



Medición de la satisfacción del cliente

[CSA.S&P]

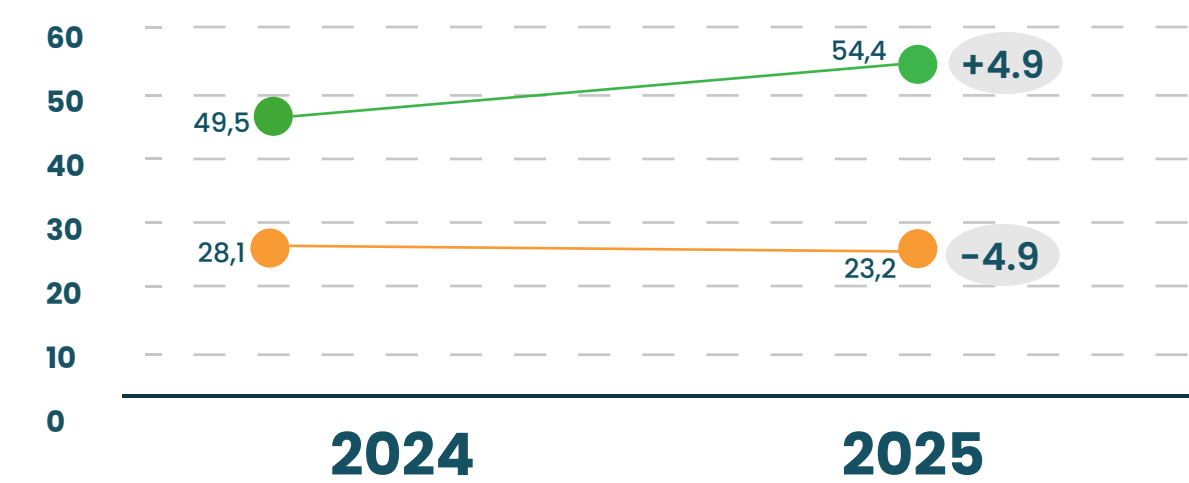
El Banco mide y monitorea la experiencia de sus clientes mediante el indicador de recomendación (NPS), la puntuación del esfuerzo del cliente (CES)⁹, y la aplicación de encuestas relacionales y transaccionales. Este seguimiento se complementa con el análisis de la voz del cliente, un procedimiento en el cual se examinan de manera detallada los comentarios y *verbatim*s¹⁰ de los usuarios para identificar causales críticas y clasificarlas según su impacto en el servicio. El monitoreo y la definición de metas del NPS se realizan de manera articulada con las áreas de producto, segmentos y canales.

En 2025, el NPS para persona natural fue de 54,4, superando la meta definida (53,5) y creciendo más de cuatro puntos frente al año 2024. Por su parte, el indicador de esfuerzo del cliente (CES) registró un resultado de 23,2, disminuyendo más de cuatro puntos en comparación con 2024, evidenciando una reducción en el esfuerzo percibido y, en consecuencia, una mayor satisfacción de los clientes. En conjunto, ambos indicadores reflejan una mejora en la experiencia del cliente.

⁹El banco utiliza los indicadores NPS y puntuación CES como herramienta para medir el nivel de satisfacción de sus clientes. En el período analizado, respondieron las encuestas un total de 18.650 clientes naturales y 4.462 clientes jurídicos, los cuales representan el 80,7% y el 19,3% del total de clientes encuestados, respectivamente.

¹⁰Citas textuales, palabra por palabra, de lo que un usuario, cliente o entrevistado expresa, sin modificaciones, resúmenes ni interpretaciones

Satisfacción y esfuerzo del cliente



Fuente: Primera Estudio Relacional 2025 / Qualtrics – Gerencia de Segmentos y Experiencia del Cliente.

- NPS: ¿Qué probabilidad hay de que recomiende al Banco Popular? Escala de 1 a 10: Promotores (9 o 10), Pasivos (7 u 8) y Detractores (0 a 6).
- CES: ¿Qué tan fácil o difícil fue para el cliente del Banco Popular completar una gestión o interacción? Muy fácil, Fácil, Ni fácil ni difícil, Difícil y Muy difícil.



Como parte del fortalecimiento de una cultura centrada en el cliente, en 2025 se llevó a cabo una formación sobre el modelo de experiencia dirigida a gerentes y asesores de oficinas. La iniciativa convocó a 31 grupos de diferentes ciudades, logrando impactar a aproximadamente 900 colaboradores.

Modelo de servicio y experiencia

Como complemento a la oferta de valor, se han desarrollado iniciativas que han marcado diferencia en el mercado, destacándose por su impacto y reconocimiento entre los clientes.

- **Asistentes Mijo**, una iniciativa que empezó operaciones con once participantes, de los cuales el 80% eran pensionados. Actualmente, la iniciativa se proyecta hacia una expansión, consolidándose como un referente de la economía plateada. Tras comenzar con diez oficinas atendidas, el programa evolucionó hasta alcanzar más de 20 sucursales. Esta expansión incorporó asistentes externos, incluyendo excolaboradores del Banco y jóvenes previamente vinculados como aprendices SENA, sumando más de diez asistentes distribuidos entre Cali y Bogotá. Gracias al trabajo articulado y al respaldo de la comunidad, esta iniciativa ha fortalecido la cercanía con los clientes y promovido la educación digital, logrando cerrar el año con 6.800 clientes enrolados en el Club Plateado, consolidando un ecosistema de servicios y beneficios diseñado para mejorar la calidad de vida de la población mayor.
- En 2025 la Línea Verde fortaleció la experiencia de los clientes mayores de 50 años mediante un modelo de atención diferencial que mejoró la eficiencia y la satisfacción, logrando un resultado en NPS de 53,4 y un tiempo medio de atención menor a un minuto.

Las principales acciones incluyeron:

- Implementación de la opción 50+ en el IVR y creación de un *skill* especializado.
- Optimización de procesos: eliminación de audios, reducción de tiempos de retoma y ajuste de guiones.
- Formación en habilidades de servicio y seguimiento a casos reincidentes.
- Medición de adherencia con planes de acción para asegurar mejora continua.
- Fortalecimiento de la gestión de peticiones, quejas y reclamos (PQR), especialmente para clientes mayores de 50 años, logrando una atención más rápida, resolutive, clara y confiable. Se incrementó la capacidad de solución en primer nivel, acompañada de procesos de capacitación y sensibilización permanente a los asesores en las diferentes células, lo que permitió respuestas más consistentes y alineadas con las necesidades de los clientes. A su vez, se robusteció el aseguramiento de calidad en las respuestas y se reforzó el seguimiento a los acuerdos de nivel de servicio (ANS) con las áreas solucionadoras, garantizando el cumplimiento de tiempos y estándares de servicio. Estas iniciativas consolidaron una experiencia más ágil y transparente, incrementando la satisfacción y confianza del segmento 50+.
- En 2025, el Banco consolidó avances significativos en la gestión de la experiencia del cliente, alcanzando un NPS Relacional Total de **54,4%**, el valor más alto en su historia y **4,9 puntos** por encima de 2024. Este resultado refleja la reducción de detractores y el aumento de promotores, impulsados por mejoras en el portafolio, la simplificación de procesos, el fortalecimiento digital y el desarrollo de habilidades de atención. El desempeño reafirma la efectividad del monitoreo continuo del NPS y los esfuerzos conjuntos de productos, segmentos y canales como base sólida para los desafíos de 2026, centrados en la estandarización de la experiencia, la innovación y un entendimiento más profundo de cada segmento y etapa de vida.

Gestión de las peticiones, quejas y reclamos
[GRI 2-25; 418-1] [CSA.S&P]

El modelo de experiencia del cliente forma parte del Sistema de Atención al Consumidor (SAC), y contempla el monitoreo y seguimiento permanente de la gestión de inventarios de PQR, así como un esquema de escalamiento oportuno a las áreas cuando se requiere un análisis especializado y la definición de soluciones. Adicionalmente, se promueve la colaboración entre las áreas de negocio, operaciones, tecnología y riesgo, con el propósito de estructurar planes tácticos orientados a resolver las causas raíz de asuntos recurrentes observados en las PQR y evitar la reincidencia de los casos. El modelo operativo y de gestión de PQR tiene una visibilidad importante en el Banco y permite evaluar la percepción y efectividad del servicio, y analizar todo el flujo del proceso, desde la resolutivez en primer nivel, la calidad en las radicaciones y los escalamientos oportunos, el control de inventarios, la revisión de respuestas antes del envío, el cierre de casos y la entrega final al cliente.

Las PQR además de ser una herramienta con la que cuentan clientes y usuarios para realizar solicitudes y manifestar inconformidades, permite al Banco tener en cuenta la voz del cliente para revisar y ajustar procesos internos, productos de la oferta de valor y fortalecer la promesa de servicio del Banco. La gestión efectiva se enfoca en la resolución de casos con análisis profundos retando tiempos de cara al cliente, identificación de causas raíz, prevención de recurrencias y protección de la experiencia; lo cual incide directamente en la confianza, construcción de valor para el cliente y en la rentabilidad y reputación del Banco.

Se realiza una encuesta de satisfacción transaccional, mediante una muestra mensual de casos cerrados gestionada por la Gerencia de Experiencia del Cliente, como fuente de medición del NPS. De igual manera, se hizo un aseguramiento de calidad de forma mensual a través de un muestreo con contacto telefónico a clientes, con el fin de conocer su percepción sobre la

atención recibida, con foco en casos reincidentes, pensionados y reclamaciones de alto monto. Adicionalmente, se controla la gestión de casos escalados bajo los ANS definidos con cada área del Banco, así como la productividad y asertividad de los analistas de las distintas células, información que se encuentra disponible en los tableros de control.

En 2025 el Banco:

- Avanzó hacia respuestas más ágiles, incrementando las gestiones en el rango de 0 a 5 días.
- Fortaleció la resolución en primer nivel mediante la habilitación de herramientas y conocimientos en el *call center* y en las oficinas.
- Implementó políticas de reclamos de menor valor que permiten una resolución inmediata.

Para 2026, se proyecta la implementación de automatizaciones con inteligencia artificial y otras herramientas que agilicen los análisis y la búsqueda de información. De manera complementaria, como parte del Grupo Aval, las entidades participan en mesas de trabajo permanentes orientadas a homologar mejores prácticas, retar el proceso de *end-to-end* (E2E) y visualizar sinergias que impulsen la autogestión, el uso compartido de herramientas y la revisión de políticas y procesos, con el propósito de continuar evolucionando en la gestión de peticiones, quejas y reclamos.



Canales físicos y digitales
Personas

• Oficinas físicas

El Banco cuenta con una red de oficinas que ofrece servicios de venta y asesoría, así como servicio de caja para clientes y usuarios. Durante el año 2025 el Banco realizó el traslado de dos oficinas tradicionales: El Edén (Bogotá) y Cabecera del Llano (Bucaramanga), con el objetivo de ser ubicadas estratégicamente con instalaciones modernas para los clientes.

Al cierre del año 2025, la red de oficinas está constituida por 166 oficinas tradicionales y 8 oficinas comerciales (expres), para un total de 174 oficinas, distribuidas en 29 de los 32 departamentos de Colombia y 92 ciudades y municipios del país.

A nivel transaccional y de montos, a continuación, se presenta el resumen de la red de oficinas del Banco:

Concepto ¹¹	2022	2023	2024	2025*
Número de transacciones monetarias y no monetarias (miles)	8.961	6.621	6.456	6.432
Montos de transacciones (millones)	\$38.477.684	\$56.671.529	\$61.580.476	\$56.313.471

• Cajeros automáticos (ATM)

El Banco cuenta con una red de 562 cajeros automáticos propios, más 2.730 cajeros automáticos de la Red Aval, lo que le permite al Banco prestar el servicio a clientes y usuarios en 300 ciudades y municipios en 31 departamentos del país. En este canal pueden hacer diferentes transacciones, tales como consultas, retiros con tarjeta débito, retiros con clave temporal, retiros sin contacto (NFC), avances en efectivo, cambio de clave de tarjeta débito, transferencias, pago de obligaciones, pago servicios públicos y convenios privados. A corte de diciembre de 2025, se realizaron 17.1 millones de transacciones exitosas en los cajeros automáticos del Banco por un monto de \$8.838.400 millones.

Para 2026 se contempla la implementación de nuevas funcionalidades en la red de cajeros automáticos del Grupo Aval con la implementación de incremento en tope de retiro, módulo de marketing digital y retiro con código *Quick Response* (QR).

• Corresponsales bancarios (CB)

Los corresponsales bancarios permiten a los clientes de la Red Aval realizar depósitos, retiros con tarjeta débito, retiros con clave temporal, consultas, transferencias, pago de servicios públicos y

¹¹*Nuevo Reporte SFC Formato 413 – Periodo enero a noviembre 2025

privados. A corte de diciembre de 2025, el Banco contó con 86 puntos propios ubicados en el departamento de Santander y en almacenes de grandes superficies a nivel nacional.

Estos forman parte de la Red Aval de corresponsales bancarios, la cual alcanzó para el año 2025 más de 123.000 puntos distribuidos en todo el territorio nacional, acercando a más personas del país a los servicios financieros. Con corte de diciembre de 2025, se realizaron 371.465 transacciones exitosas en corresponsales bancarios por un monto de \$264.224 millones.

• Puntos de atención Red Aval



En 2025, se compartió información sobre el portafolio de productos y servicios del Banco en su página web, incluyendo los beneficios y condiciones de los productos de captación y colocación, así como información sobre servicios y novedades. Este esfuerzo permitió fortalecer el acceso a información clara y oportuna para los usuarios, registrando 4.407.165 personas que visitaron la página web durante el periodo reportado.

• Canales digitales página web y Banca Móvil

Los canales digitales del Banco mostraron un crecimiento significativo de clientes digitales donde se obtuvo un crecimiento del **15,7%** vs el 2024 llegando a un **44%** de adopción digital, esto acompañado de un crecimiento del **80%** en transacciones monetarias, apalancado de nuevas funcionalidades y de la estrategia de pagos digitales promovida por el Banco de la República (Bre-B).

La estrategia de canales buscó el cierre de brechas en términos de funcionalidades básicas, mejora de experiencia e innovación en donde el foco en lograr diferenciación en diferentes servicios cobró gran importancia, algunos ejemplos de esto fueron; los comandos de pago por voz, transferencias Bre-B por WhatsApp, agendas de contactos, los cuales no solo generaron diferenciación en el mercado si no que tienen una alta alineación con el segmento *silver*.

• Bre-B persona natural

Para el cierre del año, el Banco logró que los clientes con cuentas de depósito contarán con al menos una llave registrada en el sistema de pagos. Se realizaron 2.312.000 transacciones Bre-B en 2025 (Oct- Dic), en diciembre se realizaron 1.138.000 transacciones, mostrando rápida adopción de esta forma de pago. Iniciativas como la llavetón, permitieron que los clientes logran entender este cambio, a través de la pedagogía y acompañamiento presencial en las oficinas. Por otra parte, los esfuerzos en posicionar una llave como el TAG AVAL con la bondad de personalizarla no solo se convirtió en un gran diferencial si no que fue una estrategia clave para fomentar el uso de este medio de pago en la población *silver*, gracias a su facilidad de recordación.

Empresas

En 2025, el Banco consolidó avances significativos en la gestión de canales y productos transaccionales, mejorando la eficiencia operativa y la experiencia de cliente. Se implementaron nuevas funcionalidades en el Portal Empresarial ICBS, mejoras en los archivos de conciliación, se realizaron desarrollos para generar nueva información en consultas, reportes, seguridad y se garantizó continuidad de la operación (7x24).

Lo anterior ha facilitado los procesos operativos de los clientes en segmentos como gobierno, institucional, corporativo y empresarial respecto a los tiempos de atención e integración tecnológica consolidando un modelo de atención más ágil y robusto.

Número de clientes vinculados al portal empresarial

Al cierre de 2025, el portal empresarial, que incluye todos los NIT vinculados al Banco (corporativo, empresarial, gobierno, gobierno en red y pymes en la red) alcanzó 8.823 clientes, de los cuales 4.857 se encontraban activos. El 96% de estas empresas ingresaron al canal, y el 80% efectuó transacciones monetarias, confirmando la consolidación del portal como principal canal de interacción digital con clientes persona jurídica.

La app móvil empresarial mostró también un crecimiento progresivo, con 633 empresas activas y 1.070 usuarios registrados. Este desempeño destaca la importancia de seguir impulsando la estrategia de fortalecer los canales y el desarrollo de funcionalidades móviles que incrementen la adopción.

Número de clientes

2024	2025
8.426	8.823

El NPS del portal empresarial presentó una evolución significativamente positiva, pasando de **24,9** en el acumulado 2024 a **74,7** en el acumulado 2025, superando la meta establecida de 62. Este resultado refleja una mejora sustancial en la percepción y satisfacción de los clientes empresariales, y confirma que una experiencia digital más estable, ágil y confiable, lo cual tiene un impacto directo en la valoración del canal.

Este desempeño es resultado de la ejecución de planes de acción focalizados, entre los que se destacan:

- Fortalecimiento de las comunicaciones proactivas hacia los clientes.
- Mejora en los procesos de capacitación y acompañamiento a usuarios empresariales y equipos comerciales.
- Acciones orientadas a la estabilización operativa y optimización de la experiencia de uso del portal.

El análisis de los resultados permitió, además, identificar focos claros de mejora, principalmente asociados a la usabilidad y diseño del canal, la estabilidad y velocidad de la plataforma, y la simplificación de los procesos de pagos y transferencias, los cuales se consolidan como prioridades estratégicas para la evolución del portal empresarial y la continuidad en la mejora de la experiencia del cliente.

Bre-B y evolución del ecosistema de pagos

El Banco participó activamente en la implementación de la plataforma Bre-B, fortaleciendo su rol en la modernización del ecosistema de pagos en Colombia. Se habilitaron esquemas de recaudo mediante QR para comercios, mejorando la experiencia de pago inmediato y la eficiencia operativa de las empresas.

Además, en conjunto con el Grupo Aval, se desarrollaron casos de uso como el recaudo referenciado y pagos inmediatos para empresas, que permitirán escalar esta oferta a los segmentos corporativo, empresarial y gubernamental. Estas iniciativas consolidan al Banco como un actor clave en la interoperabilidad y digitalización de pagos empresariales.

2.1.3.2. Balance robusto

Durante el período, el Banco logró grandes avances en la optimización de la gestión de su balance. La gestión del Riesgo de Tasa de Interés del Libro Bancario (RTILB) permitió reducir el Delta VEP, lo que generó permitiendo una disminución de importante en la exposición, incluso superando las proyecciones. Estos resultados fueron alcanzados mediante la implementación de palancas orientadas a fortalecer la estructura de fondeo y optimizar costos. Se destaca la ejecución de estrategias de cobertura con swaps, y una mayor participación de depósitos a la vista con reducción de costos, junto con una recomposición de plazos en CDTs, fortaleciendo la estabilidad del balance.

De manera complementaria, la utilización estratégica de swaps de tasa de interés no solo permitió optimizar el costo de fondeo y fortalecer la gestión del Riesgo de Tasa de Interés del Libro Bancario, sino que también contribuyó a una mayor estabilidad del Otro Resultado Integral (ORI). La alineación entre las posiciones del portafolio disponible para la venta y las coberturas mediante IRS redujo la sensibilidad del ORI ante la volatilidad de la curva de tasas, mitigando impactos patrimoniales y mejorando la predictibilidad financiera del Banco. Este enfoque integral consolidó una gestión de balance más estable y resiliente, coherente con las mejores prácticas del ALM.

Por otra parte, se desarrollaron nuevas funcionalidades en operaciones de tesorería que ampliaron la flexibilidad y el valor agregado para los clientes corporativos, apoyadas en una estrategia comercial de asesoría especializada y seguimiento proactivo, contribuyendo al posicionamiento del Banco y a la profundización de relaciones comerciales.

Gestión de tesorería

Portafolio de inversiones

El portafolio de inversión de balance (inversiones disponibles para la venta) cerró el año 2025 con un valor de \$3.08 billones. El objetivo estratégico de este portafolio fue garantizar el colchón de liquidez necesario generando rentabilidad y asimismo manteniendo una gestión prudente, orientada a preservar el valor y optimizar el perfil de riesgo-retorno en un entorno con alta volatilidad financiera dada la coyuntura del mercado. Este portafolio aumentó con respecto al cierre de 2024 en \$1.16 billones (portafolio cierre 2024 \$1.92 billones) producto de las estrategias de inversión.

Emisiones vigentes en circulación de bonos							
Clase	# Emisión	Fecha de emisión	Subserie	Indicador	Fecha de vencimiento	Monto por serie	Tasa facial
Bonos subordinados	Primera subordinados	12/10/2016	C10	IPC*	12/10/2026	\$144.922.000.000	4,13%
Bonos ordinarios	Décimo quinta	4/02/2020	B7	IPC	4/02/2027	\$119.000.000.000	3,08%
Bonos ordinarios	Décimo sexta	15/07/2021	B5	Tasa fija	15/07/2026	\$267.285.000.000	6,78%
			C5	IPC	15/07/2026	\$114.715.000.000	2,56%
Bonos ordinarios	Décimo séptima	11/11/2021	C5	IPC	11/11/2026	\$105.705.000.000	3,38%
Bonos ordinarios	Décimo octava	10/03/2022	C5	IPC	10/03/2027	\$53.102.000.000	3,84%

* IPC: Índice de precios al consumidor.

Comportamiento y desempeño de las acciones del Banco

Durante el 2025, el precio promedio diario de la acción del Banco Popular fue de \$151,03, reflejando un comportamiento estable a lo largo del año. El precio de cierre se ubicó en \$124, valor que coincide con el mínimo registrado en el periodo. En cuanto al volumen negociado, durante el año se transaron \$113,4 millones en operaciones de contado, distribuidos en 20 operaciones. En conjunto, las acciones del Banco evidenciaron un comportamiento estable, con un precio promedio moderado y una ligera disminución frente al precio de cierre del año anterior.

Composición del portafolio y gestión del riesgo

El portafolio de inversión de balance está compuesto por títulos de tesorería (TES), con una distribución del 74% en tasa fija y 26% en unidad de valor real (UVR), con una duración promedio de 1,9 años. Se incrementó la participación en tasa fija en \$886.000 millones y, a su vez, aumentó la participación en UVR en \$274.000 millones. Esta estrategia tuvo como objetivo mejorar la rentabilidad y disminuir la duración del portafolio.

Portafolio de inversiones negociables

El portafolio de inversiones negociables cerró el año con un valor de \$215,605 millones y una duración promedio de 0,70 años. Este portafolio está compuesto principalmente por instrumentos líquidos con una distribución del 67% en tasa fija, 28% indexados al indicador bancario de referencia (IBR) y 5% indexado al IPC, permitiendo una gestión defensiva y flexible ante las condiciones desafiantes presentadas en el último trimestre y que sirven de antesala al re-
tador 2026 que vendrá.

En el año 2025, la gestión del portafolio de inversiones se realizó garantizando la liquidez necesaria para afrontar un entorno de alta volatilidad, manteniendo un balance adecuado entre rentabilidad, duración, liquidez y control del riesgo.



3.1.3.3. Modelo operativo eficiente

Transformación digital e innovación

La transformación digital e innovación del Banco comprende el conjunto de estrategias, capacidades y soluciones tecnológicas orientadas a fortalecer el modelo de negocio, mejorar la experiencia del cliente y ampliar el acceso a servicios financieros de manera segura, eficiente e inclusiva. Este eje estratégico se enfoca principalmente en la mejora de la experiencia del cliente y la inclusión financiera, con un énfasis especial en los segmentos donde el Banco cuenta con una posición diferencial, como los clientes 50+, las entidades del Gobierno y el segmento empresarial. La transformación digital se consolida así como un habilitador clave para responder a las nuevas expectativas del mercado y garantizar la sostenibilidad del Banco en el largo plazo.

La transformación digital e innovación genera valor al optimizar los procesos internos, reducir fricciones operativas y potenciar el uso de canales digitales, lo que se traduce en mayor eficiencia, continuidad del servicio y mejores resultados financieros. Su gestión se desarrolla a través de un plan de transformación lide-

rado y coordinado por la Vicepresidencia de Transformación Digital. Además, cuenta con la participación activa de las vicepresidencias de Tecnología, Operaciones, Banca Personas y Banca Jurídica. De cara a 2026, el Banco asume una visión ambiciosa y transformacional, orientada a profundizar el impacto digital en clientes, procesos y capacidades internas.

Avances de transformación:

- Masificación de Bre-B, que se tradujo en un crecimiento cuatro veces superior en el volumen de transferencias monetarias realizadas por los clientes.
- Reducción cercana al 80% en las afectaciones de los canales digitales y el mantenimiento de resultados financieros positivos durante todo el año.
- Agilización de los procesos, democratizando la automatización a escala y el uso de la inteligencia artificial.
- Habilitación de funcionalidades orientadas a simplificar procesos, brindando al cliente nuevas herramientas de autogestión y reducción de fraudes.





Estrategia y formación de capacidades de transformación digital e innovación

El Banco cuenta con una hoja de ruta de transformación digital compuesta por iniciativas transformacionales y proyectos estratégicos alineados con los objetivos del negocio. Esta hoja de ruta se apoya en principios de arquitectura tecnológica, gestión de datos y ciberseguridad, y se desarrolla en coherencia con los lineamientos del Grupo Aval y las expectativas de los entes reguladores. La estrategia prioriza la mejora continua de la experiencia del cliente, la eficiencia operativa y la adopción responsable de nuevas tecnologías, fortaleciendo la

resiliencia, seguridad y sostenibilidad del modelo operativo del Banco.

Capacitaciones en transformación digital e innovación

El Banco ha fortalecido de manera continua las capacidades internas en transformación digital e innovación mediante programas de formación dirigidos a distintos niveles de la organización. Estas capacitaciones han abordado temas como automatización de procesos (RPA), inteligencia artificial, analítica de datos y nuevas tecnologías aplicadas al negocio, combinando espacios de formación interna con el acompañamiento de proveedores especializados.

Las acciones de formación han estado dirigidas desde la Junta Directiva hasta colaboradores de equipos de producto, áreas operativas y áreas de apoyo, promoviendo una cultura digital transversal. Este enfoque ha permitido alinear capacidades técnicas y estratégicas, facilitar la adopción de nuevas soluciones y fortalecer la toma de decisiones basada en datos y tecnología.

Iniciativas y tecnologías implementadas

En el desarrollo de sus proyectos e iniciativas, el Banco ha incorporado nuevas tecnologías orientadas a modernizar procesos, mejorar la experiencia del cliente y fortalecer la seguridad. Estas tecnologías han permitido avanzar hacia un modelo operativo más ágil, escalable y centrado en el cliente.

Entre las principales tecnologías implementadas se destacan:

- Automatización de procesos
- Uso de analítica avanzada y herramientas de inteligencia de negocios



- Soluciones de inteligencia artificial
- Desarrollo e integración de interfaces de programación de aplicaciones (APIs)
- Fortalecimiento de la ciberseguridad
- Evolución de los canales digitales, incluyendo la aplicación móvil y el portal web

Programas o alianzas fintech

El Banco mantiene alianzas con *fintech* orientadas a fortalecer capacidades operativas y analíticas, especialmente en procesos de originación de crédito y análisis de datos. Estas alianzas permiten complementar las capacidades internas del Banco, acelerar la implementación de soluciones tecnológicas y generar eficiencias en procesos clave del negocio, manteniendo siempre un enfoque en la experiencia del cliente y la gestión responsable del riesgo.

Mecanismos de Open Finance

En materia de Open Finance, y anticipándose al momento en que sea obligatorio, el Banco ha venido trabajando en la habilitación del ecosis-

tema de APIs que exige la regulación y en iniciar un proceso de enseñanza a sus clientes sobre la forma de utilizarlo, ofreciendo beneficios gratuitos como soluciones de manejo de finanzas personales, las cuales estarán disponibles para todo el grupo de entidades de Aval en 2026.

Asimismo, el Banco trabaja para estar listo cuando Open Finance sea una realidad en Colombia y llegar oportunamente con soluciones de valor para sus clientes, así como con mecanismos que permitan mejorar la oferta tanto para nuevos clientes como para clientes existentes, contribuyendo al desarrollo financiero de Colombia y a la mejora de la bancarización y de la oferta para los consumidores financieros. Todo este proceso se desarrolla con la máxima disciplina, orientado a garantizar el intercambio seguro de información, la protección de los clientes y la creación de soluciones financieras más personalizadas que fortalezcan la competitividad del Banco en un entorno de mayor apertura e interoperabilidad.

Adopción digital

La adopción digital es un eje clave para el Banco Popular, ya que permite fortalecer la relación con los clientes, ampliar el acceso a servicios financieros y mejorar la eficiencia operativa, manteniendo altos estándares de seguridad. Para el Banco, la adopción de canales digitales genera escalabilidad y eficiencias; para los clientes, especialmente aquellos del segmento 50+, representa mayor autonomía, confianza y facilidad en la gestión de sus operaciones financieras.

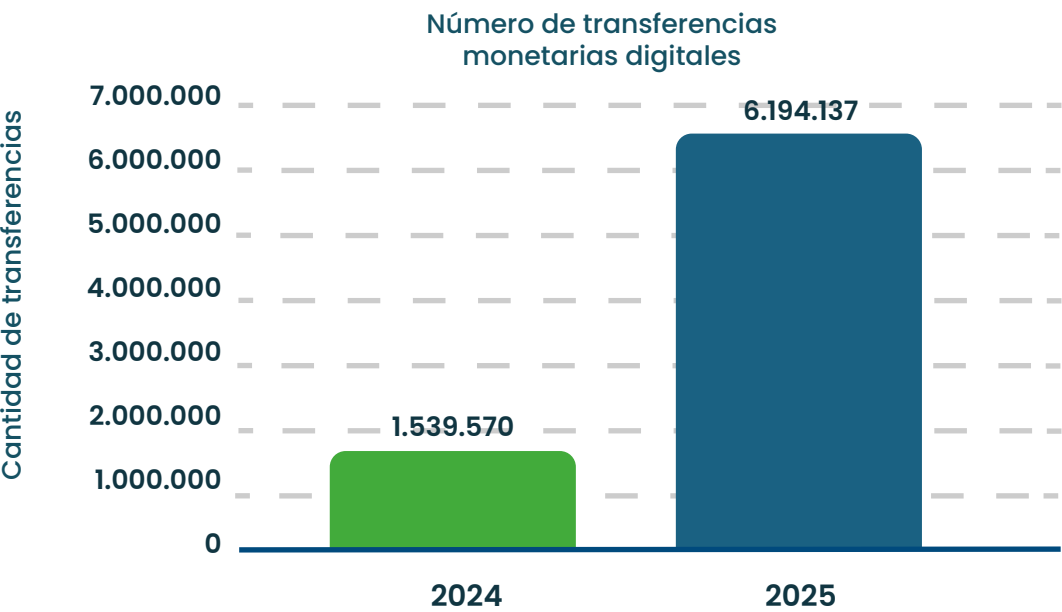
La estrategia de adopción digital combina la mejora continua de los canales, el diseño de funcionalidades simples e intuitivas y acciones de acompañamiento a los clientes con mayor vulnerabilidad digital. Como resultado, el Banco ha registrado una evolución positiva en los niveles de adopción digital, alcanzando el 44% de clientes digitales en 2025.

Este enfoque busca cerrar brechas digitales y generar un impacto social positivo, con especial énfasis en la inclusión digital de los clientes 50+.

Adicionalmente, el Banco ha implementado estrategias específicas para aumentar la adopción digital, priorizando a los clientes del segmento 50+, quienes presentan mayores retos en el uso de tecnologías digitales. Estas estrategias incluyen funcionalidades adaptadas al segmento, mejoras en la usabilidad de los canales, acompañamiento personalizado con los Asistentes Mijo y acciones de educación financiera digital. Entre los principales retos se destacan la profundización del uso transaccional y el fortalecimiento de la confianza digital, aspectos que seguirán siendo prioritarios en 2026.

El crecimiento de la base de clientes digitales evidencia el avance del Banco en la consolidación de su estrategia digital y su enfoque en inclusión financiera. En 2024, el Banco contaba con aproximadamente 328.000 clientes digitales, cifra que aumentó a 380.000 clientes digitales en 2025, lo que representa un crecimiento interanual del +16%. Este crecimiento comprende la adopción de canales digitales en el segmento 50+, población en la que el Banco ha concentrado esfuerzos para reducir barreras tecnológicas y promover una experiencia digital segura y confiable.

El Banco mantiene un compromiso sostenido con la inversión en transformación digital e innovación como pilar para la evolución de su modelo de negocio. En 2024, la inversión destinada a estos frentes ascendió a aproximadamente \$83.523 millones, mientras que en 2025 alcanzó los \$91.721 millones, reflejando un crecimiento interanual del 10% aproximadamente. Estos recursos se orientaron principalmente a la modernización de canales digitales, automatización de procesos, analítica de datos, ciberseguridad y fortalecimiento de capacidades tecnológicas. Durante 2025, el Banco fortaleció de manera significativa su transaccionalidad digital mediante la mejora de sus canales y la reducción de fricciones operativas. Como resultado, los incidentes en canales digitales se redujeron en aproximadamente un 80%, mejorando la continuidad del servicio y la experiencia del cliente. Asimismo, la adopción de Bre-B permitió incrementar el número de transferencias monetarias realizadas por los clientes, consolidando este canal como uno de los principales habilitadores de la transaccionalidad digital del Banco.



Inteligencia artificial

[CSA.S&P]

Durante 2025, el Banco define una estrategia para impulsar el uso de la Inteligencia Artificial (IA) en todos los niveles, con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa, incrementar la adopción de capacidades digitales y enriquecer la experiencia del cliente. Esta estrategia se estructura en tres ejes complementarios que orientan su implementación y escalamiento:



Productividad personal:

Se orienta a habilitar herramientas y capacidades que permiten a los colaboradores incorporar la IA en el desarrollo de sus tareas cotidianas. En este marco, los colaboradores cuentan con Copilot como herramienta para mejorar la productividad en las actividades diarias, iniciativa que se articula con los esfuerzos del Grupo AVAL y con su alianza estratégica con Microsoft para potenciar sinergias a nivel corporativo. De manera complementaria, se desarrollan procesos de formación orientados a fortalecer el conocimiento sobre las capacidades de Copilot y a promover su adopción efectiva en el trabajo diario.



Automatización inteligente:

Transformación de los procesos mediante la integración de inteligencia artificial, optimizando tareas manuales y evolucionándolas hacia operaciones más ágiles y automatizadas. En este frente, se incorpora IA para mejorar el ciclo de desarrollo de soluciones tecnológicas, acelerar el *time to market* y aumentar la eficiencia en la entrega de capacidades digitales. Asimismo, se integran soluciones de IA para for-

talecer la operación de oficinas y los procesos de gestión de riesgos, así como para optimizar el proceso de atención de PQR, asegurando la calidad, consistencia y oportunidad en las respuestas a los requerimientos de los clientes.



Fortalecimiento de la experiencia del cliente:

Mediante el uso de inteligencia artificial en los procesos de gestión y prevención del fraude, contribuyendo a una operación más segura, confiable y centrada en la protección del cliente.

La estrategia se sustenta en un marco de gobernanza y ética que promueve la escalabilidad de las soluciones de IA bajo principios de control, transparencia y uso responsable. Este marco contempla una arquitectura de referencia de datos y analítica que habilita una gestión centralizada, así como un *framework* con componentes estandarizados para probar, desplegar y escalar soluciones de inteligencia artificial, apalancado en el desarrollo de una plataforma de datos robusta.

De cara a 2026, el Banco continúa fortaleciendo la adopción de la inteligencia artificial mediante el desarrollo de capacidades técnicas, el fortalecimiento de los programas de conocimiento y formación, la consolidación de un programa de hiperautomatización, la evolución de la plataforma de datos y el afianzamiento del modelo de gobierno y del *framework* de IA, con el fin de maximizar su impacto estratégico y operativo.



Tecnología y operaciones

Para el año 2025, la estrategia de Tecnología y Operaciones avanzó de manera importante con el desarrollo de iniciativas que contribuyeron de forma positiva al objetivo estratégico del Banco de contar con un modelo operativo eficiente, apalancado en la integración de capacidades, la estabilización de la operación y la modernización tecnológica, con impacto directo en la eficiencia, la confiabilidad y la experiencia de clientes y usuarios.

Uno de los cambios más relevantes fue la integración de las funciones de Tecnología y Operaciones, lo que permitió establecer una visión común del modelo operativo. Esta se estructuró sobre cuatro ejes estratégicos: velocidad, eficiencia, experiencia y confiabilidad, los cuales orientan la transformación del modelo en el corto y mediano plazo. La hoja de ruta definida contempla tres fases progresivas: integración y estabilización operativa; rediseño y digitalización de procesos; y evolución hacia una operación más autónoma e inteligente, soportada en analítica avanzada y automatización.

En línea con esta visión, se avanzó en la identificación de oportunidades relevantes de mejora en productividad, estructura y costos, así como en la definición de palancas estratégicas de eficiencia, orientadas a la simplificación de procesos, la digitalización, el fortalecimiento del modelo de servicio y el aprovechamiento de capacidades tecnológicas. Estas iniciativas fueron acompañadas de un énfasis transversal en cultura organizacional, gestión del cambio y alineación entre áreas.

Dentro de los aspectos más relevantes de la gestión de 2025 se destaca la mejora sostenida en los indicadores de estabilización de plataformas y mejora la disponibilidad de los servicios, lo que permitió fortalecer la resiliencia operativa y aumentar la disponibilidad de los canales y acelerar la modernización de la

arquitectura tecnológica. Estos avances contribuyeron a una mayor continuidad del servicio y a una experiencia más confiable para los clientes, sentando bases sólidas para las siguientes etapas de transformación.

Asimismo, se avanzó en la migración a la nube, el traslado del Datacenter principal a un Datacenter categoría Tier IV, mejora de la redundancia en los componentes de la infraestructura, se continuó con el fortalecimiento del talento en TI, se priorizó el backlog de iniciativas, se conformaron clanes especializados enfocados en los negocios, se avanzó con la evolución de capacidades digitales punta a punta e implementación de un modelo operativo ambidestro, lo que permitió generar eficiencias, mejorar el control de proyectos y acelerar la entrega de valor al negocio. En este contexto, la incorporación de tecnologías como inteligencia artificial, analítica avanzada, automatización y robótica comenzó a mostrar resultados concretos, tanto en productividad como en reducción de tiempos y costos, destacándose pilotos exitosos con alto potencial de escalabilidad. Este esfuerzo contribuyó al propósito de posicionar la tecnología como un habilitador central de la estrategia corporativa.

Para 2026, la estrategia de Tecnología y Operaciones tendrá como retos prioritarios profundizar en la gestión del cambio cultural, promoviendo formas de trabajo más ágiles, colaborativas y orientadas a resultados. Asimismo, la integración de Tecnología y Operaciones busca seguir impulsando la mejora de productos, servicios y canales, mediante la optimización de procesos y de la experiencia del cliente, lo que plantea el reto de repensar la frontera tecnológica, fortaleciendo el uso responsable de la inteligencia artificial, la gestión de riesgos tecnológicos y la alineación entre innovación, velocidad y control, como pilares para una operación sostenible y competitiva.

2.2. Gobernanza con propósito

2.2.1. Gobierno corporativo

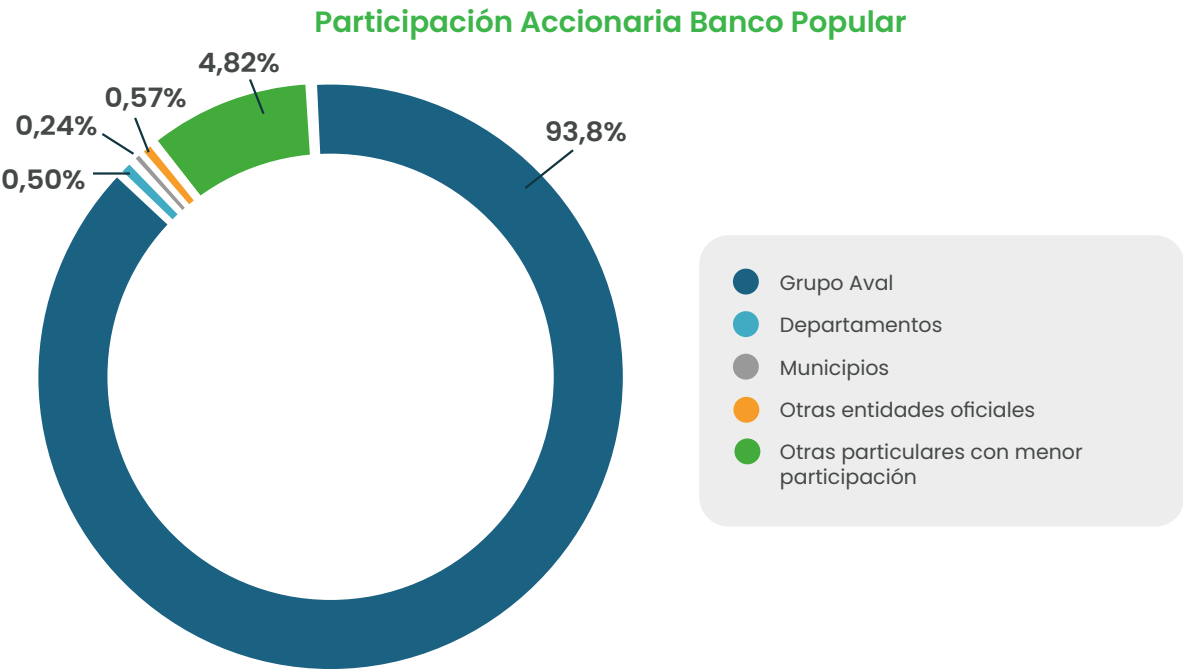
Informe de Gobierno Corporativo
Período enero-diciembre de 2025

Banco Popular reconoce la importancia del continuo fortalecimiento de su gobierno corporativo como herramienta fundamental en el desarrollo sostenible y generación de valor agregado para sus accionistas y demás grupos de interés. Este informe es presentado de forma conjunta entre la Junta Directiva y la Presidente del Banco, y tiene como propósito brindar información al mercado en general sobre el desarrollo del gobierno corporativo del Banco durante el año 2025, de conformidad con las disposiciones normativas aplicables y las mejores prácticas corporativas.

I. Estructura de la propiedad
[Recomendación 33.3] [CE21] [CSA.S&P]

El capital autorizado del Banco al cierre del 31 de diciembre de 2025 asciende a la suma de cien mil millones de pesos M/L (\$100.000'000.000), representado en diez mil millones (10.000'000.000) de acciones ordinarias, por valor nominal de diez pesos M/L (\$10) cada una. El capital suscrito y pagado del Banco asciende a la suma de setenta y ocho mil ochocientos sesenta y un millones treinta y nueve mil setecientos cincuenta pesos M/L (\$78.861'039.750) dividido en siete mil ochocientos ochenta y seis millones ciento tres mil novecientas setenta y cinco (7.886'103.975) acciones; la descripción de la participación accionaria se encuentra ilustrada en el gráfico que a continuación se incorpora.

Composición accionaria



Al mencionado cierre, el accionista Grupo Aval Acciones y Valores S.A., posee una participación mayoritaria del 93,87% en el capital del Banco, siendo la sociedad matriz del Banco y *holding* financiero del Conglomerado Financiero Aval.

Los accionistas Grupo Aval Acciones y Valores S.A., Seguros de Vida Alfa S.A., Seguros Alfa S.A., e Inverprogreso S.A., son entidades que hacen parte del conglomerado financiero aval, ostentando un porcentaje de participación accionaria del 94,64% en el capital del Banco. Así mismo, el beneficiario real es el doctor Luis Carlos Sarmiento Angulo, quien igualmente es la persona natural matriz del grupo empresarial del cual el Banco hace parte.

Las acciones del Banco Popular S.A., son ordinarias, nominativas, libremente negociables y están desmaterializadas; igualmente, se encuentran inscritas en el Registro Nacional de Valores y Emisores (RNVE) según Resolución 1422 del 11 de noviembre de 1993 de la SFC, y también se encuentran inscritas en la Bolsa de Valores de Colombia – BVC desde el 11 de noviembre de 1993. Las acciones ordinarias confieren a su titular, entre otros derechos, el de participar en las deliberaciones de la Asamblea General de Accionistas, a votar en ellas y recibir una parte proporcional a su participación accionaria de las utilidades decretadas.

Los miembros de la Junta Directiva del Banco no son titulares de acciones del Banco Popular, ni directa ni indirectamente, y durante 2025 no se presentaron negociaciones de acciones en las que formaran parte los miembros de la Junta Directiva, Alta Gerencia y demás administradores del Banco.

En el año 2025 no se celebraron acuerdos entre los accionistas del Banco. Por otra parte, a la fecha el Banco no es titular de acciones propias, de acuerdo con lo establecido en el literal b) del artículo 10 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

Cambios significativos en la estructura accionaria del Banco

Durante el 2025, se presentó un cambio en la estructura accionaria del Banco, derivado de un proceso de Emisión y Colocación de acciones ordinarias con sujeción al derecho de preferencia, conforme al Reglamento de Emisión y al prospecto de información, elaborado al interior de dicho proceso. Como resultado de la emisión, el número de acciones ordinarias en circulación aumentó de 7.725’326.503 a 7.886’103.975. Grupo Aval Acciones y Valores S.A., suscribió 160’771.704 acciones, modificando su participación accionaria en el Banco, pasando de tener 7.241’936.738 a 7.402’708.442 acciones ordinarias. Por su parte, el porcentaje de participación de Grupo Aval varió de 93,74% a 93,87%. El nuevo capital suscrito y pagado del Banco fue debidamente registrado ante la Cámara de Comercio de Bogotá.

La SFC aprobó el correspondiente Reglamento de Suscripción y Colocación mediante la Resolución No. 1079 del 30 de mayo de 2025, y autorizó la oferta pública de las acciones ordinarias ofrecidas en el mercado primario mediante la Resolución No. 1144 del 11 de junio de 2025, cumpliéndose así los requisitos regulatorios aplicables para el proceso de capitalización.

En 2025, el Banco colocó \$50.000 millones en acciones ordinarias en la Bolsa de Valores de Colombia.



Atención de accionistas

A través de la página web corporativa del Banco en la pestaña Relación con el accionista e inversionista, se encuentran los datos de contacto de la gerencia de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad, como oficina de atención para el accionista e inversionista, con el fin de que éstos puedan obtener la resolución de sus inquietudes¹². Durante el año 2025, el 56% de las solicitudes de los accionistas correspondieron a certificados de situación accionaria y tributarios, el 17% a liquidación y pago de dividendos, el 8% a traspaso de acciones y el restante a otros conceptos. Todas las solicitudes fueron debidamente atendidas.

¹²CE36 Participación de accionistas e inversionistas

II. Estructura de la administración

[CE26] [CE27] [GRI 2-10] [Recomendación 33.3]

Junta Directiva

La Junta Directiva es el máximo órgano de administración del Banco, cuya función principal consiste en determinar las políticas generales del Banco, así como aprobar y realizar seguimiento periódico del plan estratégico, de negocios y de los objetivos de gestión, y velar porque la Presidente, la Alta Gerencia y demás empleados del Banco cumplan y se ajusten a las mencionadas políticas. Igualmente, tiene a su cargo el ejercicio de las demás funciones establecidas en la normatividad vigente y en los [Estatutos](#) y [Reglamento Interno de la Junta Directiva](#).

Nombramiento y remuneración

[GRI 2-19; 2-20] [CE26]

La Junta Directiva es designada de forma anual por la Asamblea General de Accionistas, en cumplimiento de las normas legales y estatutarias, así como los lineamientos aprobados por medio de la [Política de nombramiento y remuneración de la Junta Directiva](#). Dicha política determina criterios aplicables a la designación de Directores¹³, incluyendo la idoneidad, perfil profesional y experiencia que debe tener cada uno de los Directores, así como el procedimiento de presentación y evaluación de propuestas y candidatos, y las reglas para determinar la remuneración de este estamento.

La Asamblea General de Accionistas, reunida el 27 de marzo del 2025 designó a la actual Junta Directiva mediante la propuesta de plancha presentada por el accionista mayoritario, Grupo Aval Acciones y Valores S.A., dentro de los cambios relevantes presentados se destaca la designación de la doctora Paula Durán Fernández, como nuevo miembro de la Junta Directiva. En la misma sesión, la Asamblea aprobó los honorarios a devengar por la asistencia a las sesiones de Junta Directiva y sus Comités de apoyo, los cuales pueden ser consultados en la pestaña denominada [“Relación con el accionista e inversionista”](#) en la sección Asambleas.



¹³GRI 2-10 Política de nombramiento y remuneración del máximo órgano de gobierno del Banco Popular.

La SFC autorizó la posesión de los Directores designados; los documentos soporte, entre estos, las hojas de vida reposan en los archivos del Banco.

Los honorarios de los miembros de la Junta Directiva se pagaron según lo ordenado por la Asamblea General de Accionistas. El monto máximo de honorarios está determinado por el número de reuniones de la Junta Directiva y sus Comités de apoyo en las que participan cada uno de los Directores, multiplicado por el valor de honorarios aprobado por sesión; lo que constituye el único componente retributivo aprobado para dicho órgano, y por tanto no se contempla la posibilidad de que existan sistemas retributivos que incorporen opciones sobre acciones o una retribución variable.



Conformación de la Junta Directiva¹⁴

[GRI 2-9] [CE27] [CSA.S&P]

La Junta Directiva del Banco está conformada por nueve (9) miembros principales sin suplentes, que cuentan con conocimientos y experiencia relevante en el sector financiero, así como con la idoneidad, profesionalismo, habilidades y competencias necesarias para ejercer sus funciones y asumir las responsabilidades de su cargo, lo cual se alinea con una estructura de gobierno corporativo robusta y sostenible que se fortalece en el tiempo. Así mismo, los perfiles de los miembros de la Junta Directiva se alinean con la estrategia corporativa de la entidad. La siguiente es la conformación de la Junta Directiva del Banco:

¹⁴Los miembros de la Junta Directiva no ostentan la calidad de personas expuestas políticamente – PEP, y no son considerados empleados o ejecutivos del Banco.

Junta Directiva

Cifras de la Junta Directiva

27

Sesiones realizadas en el año

93%

Porcentaje de asistencia

44%

Independientes

33%

Mujeres

58

Edad promedio de los Directores

7,3

Años de antigüedad promedio de la Junta

PEP*:

Persona Expuesta Políticamente (PEP) de acuerdo con lo establecido por el Decreto 1674 del 21 de octubre de 2016.

Cumple con los criterios de independencia adoptados por el Banco para el nombramiento de los miembros de Junta Directiva y de los Comités de apoyo que se encuentran establecidos en el Reglamento Interno de Funcionamiento de la Junta Directiva, el cual está alineado con la Ley colombiana 964 de 2005.

Cumple con los criterios de independencia CSA.

 Luis Ernesto Mejía Castro	 Mauricio Hernando Amador Andrade	 Javier Díaz Molina	 Paula Durán Fernández
Nacionalidad Colombiano	Nacionalidad Colombiano	Nacionalidad Colombiano	Nacionalidad Colombiano
Cargo Presidente la Junta Directiva Banco Popular. Empresario, consultor en temas minero energéticos.	Cargo Consultor financiero independiente	Cargo Presidente Ejecutivo de la Asociación Nacional de Comercio Exterior – Analdex	Cargo Vicepresidente Corporativa de Sostenibilidad y Proyectos Estratégicos de Grupo Aval Acciones y Valores S.A.
Edad Más de 60 años	Edad Más de 70 años	Edad Más de 60 años	Edad 40 – 60 años
Año de nombramiento 2024	Año de nombramiento 2002	Año de nombramiento 2002	Año de nombramiento 2025
Otras Juntas Tecnológicas; Promigas; Jaramillo Mora Constructora; Sion Grupo; Ozono; Universidad ICESI; Fundación Ernesto Mejía Amaya y Fundación Casa de la Madre y el Niño.	Estudios Administrador de empresas de la Universidad Javeriana con especializaciones en Análisis Financiero de Chase Manhattan Bank Banco del Comercio, así como en Alta Gerencia de la Universidad Externado y en el Programa Desarrollo Directivo de Inalme Business School de la Universidad de la Sabana.	Otras Juntas Alpolar Almacén General de Depósito S.A.; ProColombia; y Zona Franca Tayrona	Otras Juntas Fundación Promigas; Aval Soluciones Digitales S.A. Dale; y GOU Payments S.A.
Estudios Abogado de la Universidad de San Buenaventura de Cali, magister en Administración de Empresas del ICESI.	Estudios Ingeniero de Sistemas de la Universidad del Norte, con formación ejecutiva en E Commerce y Strategic Sales Management en la Universidad de California, Gerencia en E Business en la Universidad Industrial de Santander, y un Executive MBA de la Universidad de los Andes.	Estudios Economista de la Universidad Nacional de Colombia.	Estudios MBA y Administradora de Empresas de la Universidad de los Andes. Economista de la Universidad de Western Sydney.
Experiencia profesional - Ministro de Minas y Energía y consultor en temas minero-energéticos. - Se desempeñó como Presidente de las juntas directivas de Isagen S.A. E.S.P. y Mayagüez S.A., y como miembro de las juntas directivas de Banco W S.A.; Alianza Fiduciaria S.A., Financiera de Desarrollo Nacional, Internacional Compañía de Financiamiento, entre otras.	Experiencia profesional - Vicepresidente Financiero de Liberty Seguros de Vida, de Latinoamericana de Seguros de Titularizadora Colombiana, y de Seguros del Comercio. - Presidente de Pensiones y Cesantías Santander, de Davivir, y de Leasing del Comercio, – Coordinador de Convenios Internacionales del Banco de la República. - Gerente Regional del Banco del Comercio. - Profesor de Posgrado y Maestría en Seguridad Social de la Universidad Externado y miembro del equipo de investigación de esta.	Experiencia profesional - Vicepresidente técnico de Analdex. - Miembro de las juntas directivas de Procolombia, Kappa Colombia y Fiducóldex.	Experiencia profesional - Vicepresidencia de Estrategia y Sostenibilidad de Corficolombiana. - Asesora del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. - Coordinadora del Acceso de Colombia a la OECD. - Asesora en la Presidencia de la República de Colombia. - Directora Administrativa y Financiera en la Facultad de Administración de la Universidad de los Andes.
% Asistencia 89%	% Asistencia 96%	% Asistencia 100%	% Asistencia 88%
Comités Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad	Comités Comité de Riesgos; Comité de Auditoría	Comités Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad	Comités Comité de Auditoría
PEP* No	PEP* No	PEP* No	PEP* No
Conocimientos en Industria, minero – energéticos, legal, estrategia y finanzas.	Conocimientos en Financiero, fondos de pensiones y cesantías, seguros, estrategia y riesgos.	Conocimientos en Economía, finanzas, estrategia, gobierno corporativo, comercio exterior.	Conocimientos en Gobierno corporativo y sostenibilidad, administración de los negocios, finanzas y estrategia.

 Diego Fernando Solano Saravía	 María Ximena Lombana Villalba	 Juan Pablo Zárate Perdomo	 Ernesto José Gutiérrez de Piñeres Luna	 Natalia Ramírez Carrizosa
Nacionalidad Colombiano	Nacionalidad Colombiano	Nacionalidad Colombiano	Nacionalidad Colombiano	Nacionalidad Colombiano
Cargo Vicepresidente Corporativo Financiero de Grupo Aval Acciones y Valores S.A.	Cargo Abogada y miembro de otras Juntas Directivas	Cargo Presidente de la Junta Directiva de Interconexión Eléctrica S.A. E.S.P. –ISA–	Cargo Vicepresidente Corporativo de Tecnología de Grupo Aval Acciones y Valores S.A.	Cargo Directora Ejecutiva de Maitamá Investments
Edad Más de 60 años	Edad 40 – 60 años	Edad 40 – 60 años	Edad 40 – 60 años	Edad 40 – 60 años
Año de nombramiento 2019	Año de nombramiento 2024	Año de nombramiento 2024	Año de nombramiento 2024	Año de nombramiento 2024
Otras Juntas Aval Banca de Inversión.	Otras Juntas Grupo Nutresa S.A.; Fundación Nutresa; Fundación Politécnico Minuto de Dios; EPS Sanitas.	Otras Juntas Interconexión Eléctrica S.A. E.S.P. (ISA) y Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías Protección S.A.	Otras Juntas Aval Valor Compartido AVC, Coomeva Emergencia Médica S.A.S. – CEM y GOU Payments S.A.	Otras Juntas Vivendum S.A.S.
Estudios Ingeniero de sistemas de la Universidad de los Andes, con máster en Administración de Negocios de The Wharton School University of Pennsylvania.	Estudios Abogada de la Universidad del Rosario, con maestría en derecho comercial de la Universidad de París II Panthéon Assas París, Francia y maestría en derecho de negocios internacionales de Washington College of Law, American University, Washington, Estados Unidos.	Estudios Economista de la Universidad de los Andes.	Estudios Ingeniero de Sistemas de la Universidad del Norte, con formación ejecutiva en E Commerce y Strategic Sales Management en la Universidad de California, Gerencia en E Business en la Universidad Industrial de Santander, y un Executive MBA de la Universidad de los Andes.	Estudios Ingeniera Civil de la Universidad de Los Andes con maestría en Tecnología y Política Pública del Massachusetts Institute of Technology.
Experiencia profesional - Vicepresidente de Planeación Corporativa del Grupo Aval Acciones y Valores - Anteriormente, miembro de las juntas directivas de Corficolombiana, Fondo de Pensiones y Cesantías Porvenir, Megabanco y Promigas. - Associate Principal en McKinsey & Co.	Experiencia profesional - Ministra de Comercio, Industria y Turismo. - Ministra Plenipotenciaria (Embajada de Colombia en España y Embajada de Colombia en Francia). - Secretaría General en Bancóldex S.A. - Secretaría General del Ministerio del Interior. - Primer Secretario en Misión de Colombia ante Naciones Unidas. - Investigadora del Departamento Legal de la OEA. - Gerente Unidad Ejecutora BID ANDJE. - Gerente Unidad Ejecutora. - BID – PNG. - Consultora de la Unidad Ejecutora BID – PNG. - Ha sido docente titular de Derecho de Sociedades de la Universidad del Rosario.	Experiencia profesional - Viceministro Técnico del Ministerio de Hacienda y Crédito Público. - Director de Política. Macroeconómica del Ministerio de Hacienda y Crédito Público. - Director de Estabilidad. financiera del Banco de la República. - Ha pertenecido a las Juntas Directivas de Ecopetrol, y Colombia Telecomunicaciones. - Director encargado de Fogafin. - Presidente del Consejo Directivo de la Unidad de Regulación Financiera. - Miembro del Consejo Asesor de la Superintendencia Financiera de Colombia	Experiencia profesional - Ha ocupado roles clave en transformación digital, tecnología e innovación en empresas multinacionales, incluyendo Dole Food Company, Alpina y Colsubsidio. - Vicepresidente de Ciencia y Tecnología en Ecopetrol. - Cofundador y CEO de Seynekun. - Ha sido reconocido como uno de los 50 líderes más influyentes en tecnología en Latinoamérica, por HITEC, 3 años consecutivos, y ha recibido distinciones de la ANDI y Forbes por su liderazgo en innovación y transformación digital en Colombia.	Experiencia profesional - Consultora en Booz Allen Hamilton. - Gerente de Efectividad Organizacional en Ecopetrol. - Socia en Arcadia Capital Partners. - Director General para Colombia, Centroamérica y el Caribe en Lazard.
% Asistencia 93%	% Asistencia 100%	% Asistencia 85%	% Asistencia 96%	% Asistencia 89%
Comités Comité de Auditoría	Comités Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad	Comités Comité de Riesgos	Comités Comité de Riesgos	Comités Comité de Auditoría
PEP* No	PEP* No	PEP* No	PEP* No	PEP* No
Conocimientos en Ingeniería, finanzas, administración, gestión de riesgos, control interno y planeación financiera.	Conocimientos en Legal, financiero, gestión de riesgos, gobierno corporativo, sostenibilidad y estrategia.	Conocimientos en Economía, sector financiero, regulación financiera, mercado de capitales, y estrategia.	Conocimientos en Tecnología, gestión empresarial, innovación, gestión de riesgos, energías sostenibles, estrategia y finanzas.	Conocimientos en Estrategia, M&A; economía, empresarial, banca de inversión y finanzas.

Los perfiles de los miembros se encuentran disponibles en el siguiente [enlace](#).

Miembros de la Junta Directiva del Banco que se integran en las Juntas Directivas de las empresas Subordinadas o que son miembros ejecutivos de la Matriz

El doctor Javier Díaz Molina integra la Junta Directiva de Alpopular Almacén General de Depósitos S.A., entidad subordinada del Banco.

Por otra parte, los doctores Diego Fernando Solano Saravia, Paula Durán Fernández y Ernesto José Gutiérrez de Piñeres Luna, miembros no independientes de la Junta Directiva del Banco, ocupan cargos ejecutivos en Grupo Aval Acciones y Valores S.A., accionista mayoritario del Banco.

Desarrollo de reuniones
[CE30, CE31] [Recomendación 19.4.]

Durante el año 2025, la Junta Directiva se reunió en forma ordinaria conforme al cronograma y al plan de trabajo aprobados por este estamento¹⁵, e igualmente de forma extraordinaria cuando se requirió tratar asuntos urgentes y/o de especial relevancia. En total, se celebraron 27 reuniones, de las cuales, 23 fueron ordinarias y 4 extraordinarias, la mayoría desarrolladas de forma presencial. La agenda y periodicidad de las reuniones permitieron a la Junta orientar la gestión de la sociedad y ejercer un seguimiento efectivo a los asuntos estratégicos y de control. Así mismo, la Junta Directiva desarrolló sus funciones con base en el programa de cumplimiento normativo definido para este órgano y contó con el apoyo de sus Comités, los cuales informan el cumplimiento de sus directrices y presentan propuestas de ajuste a políticas sujetas de aprobación de la Junta, de acuerdo con las exigencias normativas o del mercado.

Las reglas sobre el quorum deliberatorio y decisorio para realizar las reuniones de Junta Directiva se encuentran definidas en los [Estatutos](#) y en el [Reglamento Interno de Funcionamiento de la Junta Directiva](#)¹⁶; en el año 2025, hubo *quorum* en todas las reuniones de este estamento.

Evaluación Junta Directiva
[GRI 2-18]

El Banco, como parte de la implementación de mejores prácticas y lineamientos en materia de gobierno corporativo, realizó el proceso de evaluación de la Junta Directiva para el período 2025. El propósito de la evaluación es identificar y establecer acuerdos al interior de la Junta Directiva y con la Alta Gerencia respecto de las acciones para el fortalecimiento de las diferentes variables que afectan el desempeño de la Junta Directiva y el relacionamiento con las instancias de gobierno del grupo.

En desarrollo de las mejores prácticas de gobierno corporativo, las evaluaciones se alternan entre internas y externas. Por ello, en el 2025, la Junta Directiva como órgano colegiado, y sus comités, realizaron la evaluación de desempeño con el acompañamiento de Governance Consultants, firma externa independiente con más de 15 años de experiencia en evaluación de Juntas Directivas de compañías líderes en Latinoamérica.

La evaluación correspondiente al periodo de 2025 se realizó a partir del análisis de instrumentos corporativos y la aplicación de cuestionarios por parte de los 9 miembros de Junta y 13 miembros del equipo de Alta Gerencia.

Además de un análisis de la estructura, conformación y asistencia de la Junta Directiva, la evaluación abordó las siguientes dimensiones: i). Contribución y cumplimiento de responsabilidades, ii). Enfoque de la Junta; iii). Dinámica y operatividad; iv). Roles de la Junta Directiva (Presidente y Secretario); y v). Comités de apoyo.

El resultado promedio de la evaluación de la Junta Directiva es de 8,6/10 desde la perspectiva de la Junta Directiva y 9,0/10 desde la perspectiva de los miembros de la Alta Gerencia.

¹⁵Recomendación 19.1.

¹⁶CE27 Reglamento del máximo órgano de gobierno del Banco Popular.

La evaluación refleja una transformación relevante del Banco y avances en la evolución de la estructura y el funcionamiento de su Junta Directiva, en el marco de un proceso de modernización y cambio cultural. Este ejercicio ha permitido identificar oportunidades para profundizar el involucramiento estratégico de la Junta y reforzar la priorización de su agenda, con foco en la consolidación del modelo de negocio y la visión de largo plazo.



Principales informes y aprobaciones
[Recomendación 33.3] [GRI 2-12] [CE26]

La Junta Directiva del Banco, comprometida con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad, participó activamente en la deliberación de los temas presentados, destacándose, en primer lugar, los asuntos estratégicos y de dirección. En este marco, se abordaron los resultados financieros y cumplimiento del presupuesto del año, proyecciones hacia 2026, así como las revisiones integrales del avance del programa de transformación y de las iniciativas de eficiencia del modelo operativo. Se priorizaron, además, temas de estrategia de depósitos, banca de empresas y gobierno, liderazgo en libranzas, y la evolución en canales digitales.

Así mismo, en sesión dedicada exclusivamente a asuntos estratégicos, la Junta Directiva conoció los análisis presentados sobre la visión de entorno y tendencias clave del sistema financiero, incluyendo la evolución global y regional de la banca, la disrupción tecnológica y los impactos de la inteligencia artificial en productividad, eficiencia y modelos de negocio. Así mismo, se revisaron los cambios demográficos y su efecto en la demanda futura, destacándose la oportunidad de la economía plateada como segmento estratégico para el Banco. La Junta evaluó los pilares de la estrategia institucional y los avances en los KPI estratégicos para 2025 y la aspiración 2030. Se analizaron las definiciones estratégicas para persona jurídica, orientadas a fortalecer activo y pasivo en los segmentos corporativo, empresarial y gobierno, y las definiciones estratégicas para cada una de las bancas comerciales. De igual forma, la Junta revisó los lineamientos para la actualización del modelo operativo, las prioridades tecnológicas, y las acciones requeridas para asegurar la sostenibilidad, rentabilidad y competitividad del Banco hacia 2030.

También, se abordaron asuntos relacionados con los riesgos relevantes identificados, cifras financieras, proyecciones e indicadores. Igualmente, se presentaron ante la Junta Directiva informes sobre el adecuado funcionamiento de los sistemas de gestión de riesgos financieros, no financieros y operacionales. También, se incluyeron informes periódicos de las filiales sobre su gestión, así como presentaciones sobre los proyectos normativos y regulaciones emitidas por la SFC, y contingencias legales.

Además de las presentaciones para aprobación de operaciones, actos y contratos, de conformidad con las atribuciones establecidas para la Junta Directiva, se sometieron a consideración de este estamento las aprobaciones, ajustes o actualizaciones de los manuales, políticas, códigos y reglamentos, con el propósito de dar cumplimiento a la normativa vigente y contribuir al desarrollo sostenible del Banco. A continuación, se destacan las novedades más relevantes de los asuntos tratados en Junta Directiva:

- Aprobación de las actualizaciones propuestas por la administración respecto del Marco de Apetito de Riesgo (MAR), la Declaración de Apetito de Riesgo (DAR), la Política del Sistema Integral de Administración de Riesgo (SIAR), Política Gestión de Riesgos de Mercado (GRM); la Política para la exposición y concentración de Riesgos entre el Banco Popular y las entidades que conforman el conglomerado Financiero y sus Vinculados y la inclusión de la Política de Grandes Exposiciones en el SARC.
- Aprobación y emisión del Reglamento de Suscripción y Colocación de acciones ordinarias.
- Revisión y aprobación de la Política de prevención de discriminación, violencia y acoso sexual, la Política de compras y contratación, la Política de incentivos, el Producto *swaps* de especulación – clientes, la actualización de la Política de Derivados, la aprobación de la Política indicador y límites para la exposición de riesgo país y, los ajustes a la Política de leasing.
- Aprobación de la adopción y/o ajustes de las políticas de sostenibilidad, compras sostenibles, fiscal y de seguridad y salud en el trabajo.
- Aprobación de la actualización del Marco de referencia de políticas institucionales de Grupo Aval.
- Aprobación de la actualización del manual del Sistema de atención al consumidor financiero (SAC).
- Durante el período evaluado, la Junta Directiva recibió, analizó y realizó las consideraciones frente a los informes y evaluaciones realizadas por el revisor fiscal y la Contraloría del Banco, previa revisión del Comité de Auditoría. Adicionalmente, la Administración presentó los planes de acción correspondientes, sobre los que les realizó seguimiento para verificar su cumplimiento.
- La Junta Directiva realizó el seguimiento respectivo a los informes presentados por parte de las calificadoras de riesgos.

Con el propósito de promover la participación y deliberación activa por parte de los miembros de la Junta Directiva, la Administración remitió oportunamente el material pertinente disponible previo a cada sesión, facilitando a los Directores conocer y analizar de manera anticipada los asuntos sometidos a su consideración, lo cual les permitió participar de las discusiones y tomar decisiones informadas.

Para tal efecto, durante el año 2025 se utilizó el sitio en línea de Junta Directiva en Sharepoint, destinado a la remisión de información a la Junta Directiva, herramienta mediante la cual la documentación fue recibida de manera ágil, segura y oportuna, con acceso permanentemente actualizado al tablero de indicadores estratégicos y de riesgos del Banco. Toda la información puesta a disposición de los miembros de la Junta Directiva fue gestionada con la debida responsabilidad y bajo estrictos estándares de confidencialidad.

Asesoramiento y capacitaciones

[Recomendación 33.3] [GRI 2-17]

Durante 2025, los Directores recibieron acompañamiento y asesoría especializada tanto interna como externa con el propósito de fortalecer sus conocimientos y competencias en los siguientes asuntos:

Asuntos	Temas	Apoyo
Regulatorios y de cumplimiento	SIAR	Dr. Helber Alonso Melo Hernández, Vicepresidente de Riesgos del Banco.
	ABAC, SARLAFT, Ciberseguridad y Seguridad de la Información	Dr. Alberto Lozano Vila, Fundador de Infolaft Academy. Conferencista internacional especializado en prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo.
	Control Interno	Dr. Helber Alonso Melo Hernández, Vicepresidente de Riesgos del Banco.
	Administración de Conflicto de Interés	Dr. Camilo Martínez Beltrán, socio y director de la firma Martínez, Quintero, Mendoza, González, Laguado & De La Rosa.
Tendencias	Finanzas Abiertas, sobre implicaciones normativas y tecnológicas del Open Finance	Dra. Milena Zuluaga Tafur, Líder de la oficina de Open Finance de ADL.
	Sistema de Pagos Inmediatos – SPI	Dr. Jorge Castaño Gutiérrez, Vicepresidente Corporativo de Activos Financieros y Eficiencia de Grupo Aval.
	Capacitación Microsoft – adopción de herramientas de inteligencia artificial Copilot	María Paula Duque, Cristián Mahecha y Dayana Valero, representantes de Microsoft.
Sostenibilidad	Evaluación Corporativa de Sostenibilidad CSA – criterios ASG en la estrategia corporativa	Drs. Omar Ortiz, Regional Sustainability Director y Luis Albarrán, Sales Director, Sustainability & Energy Transition – Latín America, de la firma S&P Global.
	Diversidad e inclusión	Dra. Cecilia Pinzón Reyes, Founder & Managing Partner de Be to Grow Consulting.
	Riesgos climáticos en el sector financiero	Dra. Margarita María Casas Rodríguez, Socia de Sostenibilidad y Cambio Climático en PwC Colombia.
Macroeconómicos	Análisis económicos y sectoriales de alcance nacional e internacional	Asociación Nacional de Instituciones Financieras (ANIF).

Igualmente, se destaca la participación de los miembros de la Junta Directiva del Banco Popular en el Primer Encuentro de Juntas Directivas del Grupo Aval, realizado en mayo de 2025. Este espacio tuvo por finalidad alinear la visión estratégica del conglomerado, analizar la coyuntura económica y digital, así como fortalecer las prácticas de gobierno corporativo dentro del Grupo. La participación de los Directores del Banco permitió aportar a la construcción de la agenda estratégica de Grupo Aval y consolidar su articulación con los lineamientos corporativos del conglomerado.

Presidente de la Junta Directiva
[CSA.S&P]

El doctor Luis Ernesto Mejía Castro es el Presidente de la Junta Directiva. Durante el 2025 el Presidente de la Junta promovió que los miembros recibieran la información oportuna y con suficiente antelación a cada reunión. Igualmente, tuvo a su cargo la coordinación, planificación y direccionamiento para el desarrollo del orden del día de las reuniones, conduciendo las reuniones y promoviendo debates efectivos. Así mismo, efectuó la revisión y firma de las respectivas actas con el apoyo del Vicepresidente de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad y Secretario General. El Presidente de la Junta Directiva no ostenta la calidad de empleado del Banco, y sus funciones se encuentran en el [Reglamento Interno de la Junta Directiva](#)¹⁷.

Secretario de la Junta Directiva

El Vicepresidente de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad, y Secretario General del Banco, ostenta la calidad de Secretario de la Junta Directiva y de sus Comités de apoyo, en desarrollo de su labor realizó la convocatoria de sus miembros conforme al cronograma establecido, coordinó la elaboración de los órdenes del día según el plan anual de trabajo aprobado por la Junta Directiva, y lideró la preparación, revisión y firma de las actas, así como la expedición de las certificaciones y extractos correspondientes.

Comités de apoyo de la Junta Directiva
[GRI 2-9] [CE27, CE30]

La Junta Directiva del Banco cuenta con los siguientes Comités de apoyo:

Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría está integrado por 3 miembros de la Junta Directiva, quienes en su mayoría son independientes. El objetivo de este comité es asistir a la Junta Directiva en la evaluación del Sistema de Control Interno, así como su mejoramiento continuo, para el adecuado cumplimiento de la labor que le corresponde a la Junta Directiva. Los Directores que lo conforman cuentan con los conocimientos y experiencia relacionada con las funciones de este Comité. Durante el año 2025, el Comité de auditoría desarrolló una comprometida labor con las funciones y responsabilidades a su cargo, las cuales se encuentran descritas con mayor detalle dentro del [Informe de Control interno](#), que incluye las actividades desarrolladas por el comité de auditoría de 2025.

La composición del Comité es la siguiente:

¹⁷GRI 2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno del Banco Popular.

Miembros del Comité de Auditoría

Natalia Ramírez Carrizosa (*) (Presidente del Comité)
Mauricio Hernando Amador Andrade (*)
Diego Fernando Solano Saravia

(*) Miembros independientes.

**Reuniones realizadas: 10**

**Porcentaje de asistencia¹⁸: 100%**

**Funciones:** se encuentran establecidas en el [Reglamento de funcionamiento](#) y en la normativa vigente.

Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad
[Recomendación 18.7] [CSA.S&P]

El Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad está conformado por cuatro miembros de la Junta Directiva. Su propósito principal es apoyar a la Junta en la aprobación y supervisión de las políticas, lineamientos y procedimientos relacionados con Gobierno Corporativo y Sostenibilidad. Durante 2025, el Comité adelantó, entre otras, las siguientes actividades:

- Conocimiento del Informe de Gestión Sostenible de la Junta Directiva y de la Presidente del Banco correspondiente al año 2024, incluyendo el Informe Anual de Gobierno corporativo.
- Conocimiento del resultado del ejercicio de doble materialidad, y actualización del modelo de sostenibilidad del Banco.
- Aprobación del Programa de Capacitaciones de la Junta Directiva 2025.
- Revisión de los informes de seguimiento de asuntos de ASG del Banco.
- Análisis del resultado del proceso de autoevaluación de la Junta Directiva 2024.
- Conocimiento sobre la presentación a la Evaluación corporativa de sostenibilidad (CSA – DJSI).

¹⁸Los Directores fueron designados en la sesión de Junta Directiva del 11 de abril de 2025.

Los Directores que lo conforman cuentan con experiencia y conocimientos en temas de gobierno corporativo. La composición del Comité es la siguiente:

Miembros del Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad	
	María Ximena Lombana Villaba * (Presidente del Comité)
	Paula Durán Fernández
	Luis Ernesto Mejía Castro
	Javier Díaz Molina

(*) Miembros independientes.



Reuniones realizadas¹⁹: 3



Porcentaje de asistencia²⁰: 88%



Funciones: se encuentran establecidas en el [Reglamento de funcionamiento](#) y en la normativa vigente.

Comité de Riesgos

El Comité de Riesgos se encuentra conformado por 3 miembros de la Junta Directiva, quienes en su mayoría son independientes. El objetivo de este Comité es asistir a la Junta Directiva del Banco en el cumplimiento de sus responsabilidades de supervisión con relación a la gestión de riesgos, para la identificación, medición, control y monitoreo consolidado de los riesgos sobre los cuales se encuentra expuesto tanto el Banco como sus subordinadas, en el marco de una visión holística que promueva una cultura institucional enfocada hacia la prevención.

Durante el 2025, el Comité de Riesgos desarrolló, entre otras, las siguientes actividades:

- Revisión periódica de los informes de Gestión de riesgos financieros y no financieros.
- Análisis de los indicadores DAR y de las alertas frente al apetito de riesgo.

¹⁹ Los Directores fueron designados en la sesión de Junta Directiva del 11 de abril de 2025.

²⁰ Los Directores fueron designados en la sesión de Junta Directiva del 11 de abril de 2025.

- Estudio de los informes de riesgo de crédito y riesgo país.
- Seguimiento a riesgos emergentes, riesgos relevantes y riesgos de conducta.
- Revisión del avance del Plan de tecnología.
- Gestión de riesgos de filiales.
- Evaluación del Esquema de pruebas de resistencia (EPR 2025) y de sus resultados.
- Revisión de propuestas de actualización en políticas de riesgo.

Los Directores que lo conforman cuentan con experiencia y conocimientos en temas de gestión y control de riesgos. La composición es la siguiente:

Miembros del Comité de Riesgos	
	Mauricio Hernando Amador Andrade (*) (Presidente del Comité)
	Juan Pablo Zárate Perdomo (*)
	Ernesto José Gutiérrez de Piñeres Luna

(*) Miembros independientes.



Reuniones realizadas²¹: 14



Porcentaje de asistencia por renglón de los directores actuales: 98%²²



Funciones: se encuentran establecidas en el [Reglamento de funcionamiento](#)²³ y en la normativa vigente.

²¹ Los Directores fueron designados en la sesión de Junta Directiva del 11 de abril de 2025.

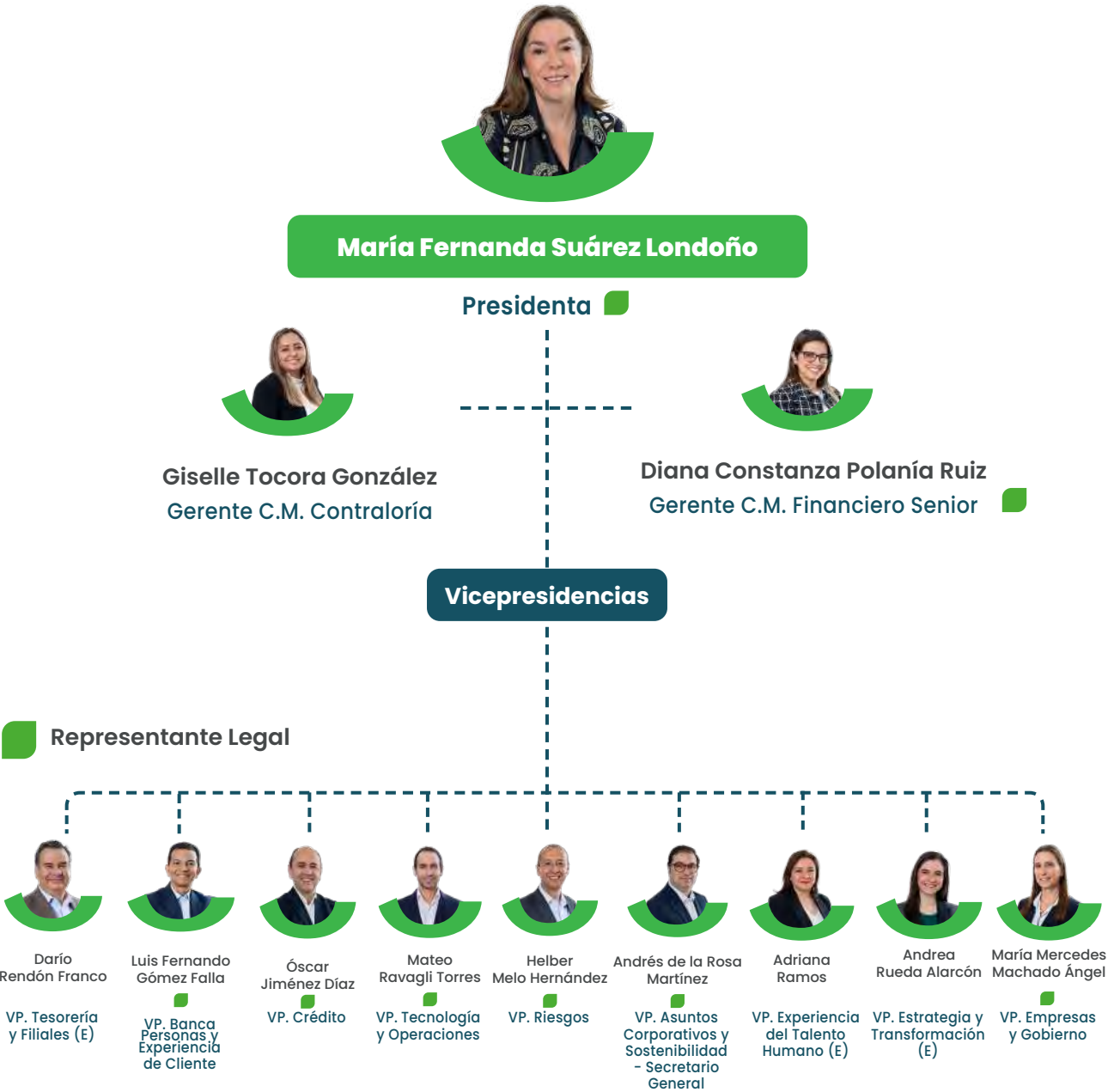
²² Porcentaje de asistencia por renglón de los Directores actuales.

²³ Recomendación 18.25.

Conformación de la Alta Gerencia

[CE28]

La Alta Gerencia del Banco Popular S.A., es responsable de ejecutar y desarrollar la estrategia de la compañía, así como de alcanzar sus objetivos de corto, mediano y largo plazo. La conforman la Presidente de Banco Popular S.A., los Vicepresidentes y Gerentes que dependen directamente de la Presidencia.



Los perfiles de los directivos pueden ser consultados en este [enlace](#).

La Presidente, los Vicepresidentes y el Secretario General ostentan la calidad de representantes legales del Banco. Así mismo, la doctora Diana Constanza Polanía Ruiz, Gerente Financiera, actúa como representante legal para los asuntos relacionados con los estados financieros, y la doctora Aura Janeth Salazar Herrera ejerce como representante legal para efectos de los reportes regulatorios.

Cambios materiales en la Alta Gerencia del Banco

Durante el año 2025, la Junta Directiva aceptó la renuncia del doctor Óscar Rocha Murgas al cargo de Vicepresidente de Tesorería y Filiales y como representante legal, funciones que ejerció hasta el 31 de julio de 2025. De igual manera, aceptó la renuncia de la doctora Nubia Inés Sanabria Nieto al cargo de Vicepresidente de Experiencia de Talento Humano y como representante legal del Banco, funciones que ejerció hasta el 31 de octubre de 2025. Así mismo, fue aceptada la renuncia del doctor Jorge Enrique Jaimes Jaimes al cargo de Vicepresidente de Operaciones y como representante legal, funciones desempeñadas hasta el 14 de noviembre de 2025. Adicionalmente, el doctor Ricardo Quijano Rueda ejerció su cargo como Vicepresidente de Tecnología hasta el 14 de noviembre de 2025.

De otra parte, la Junta Directiva aprobó ajustes en la estructura de la Alta Gerencia del Banco que entraron en vigor el 15 de noviembre de 2025. Dichos ajustes comprendieron la unificación de las Vicepresidencias de Tecnología y de Operaciones en una sola área, con el propósito de fortalecer la integración y eficiencia de los procesos tecnológicos y operativos. En desarrollo de esta decisión, la Junta Directiva designó al doctor Mateo Ravagli Torres, quien se desempeñaba como Vicepresidente de Estrategia y Transformación, como nuevo Vicepresidente de Tecnología y Operaciones. El Banco se encuentra adelantando los procesos correspondientes para la designación de los reemplazos en los cargos de Vicepresidente de Experiencia de Talento Humano, Vicepresidente de Tesorería y Filiales, y Vicepresidente de Estrategia y Transformación.

El detalle de los cambios anteriormente descritos fue informado oportunamente al mercado, a través de la [página web](#) corporativa del Banco y, de la SFC, así como mediante los informes trimestrales publicados.



Comité ejecutivo de Presidencia

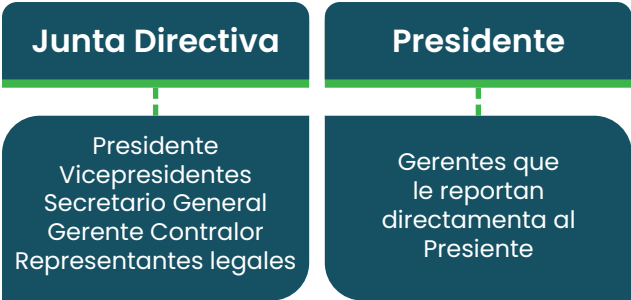
El Comité ejecutivo de Presidencia apoya a la Presidente del Banco en la gestión estratégica y en el seguimiento de iniciativas, metas y objetivos esenciales para el cumplimiento del plan estratégico. Está integrado por la Presidente, los Vicepresidentes y los Gerentes de reporte directo, y cuenta con la participación ocasional de Presidentes o representantes de filiales para la presentación de informes relevantes.

Nombramiento y remuneración miembros de la Alta Gerencia

[GRI 2-20] [Recomendación 24.3] [CE26]

Para el nombramiento de la Alta Gerencia se tiene en cuenta, entre otros aspectos, la formación, experiencia, trayectoria profesional y calidades personales requeridas para el cargo a ocupar. En ese sentido, el Banco cuenta con un modelo de Gestión Estratégica del Talento Humano dentro del cual se desarrolla el proceso de gestión de la sucesión, con el cual se identifican los posibles sucesores a ocupar los cargos claves al interior de la organización, determinando el cumplimiento de requisitos en términos de competencias, habilidades, experiencia y nivel de alistamiento para el cargo.

Esta información es reportada a la Junta Directiva y al Presidente del Banco, quienes son los estamentos encargados de nombrar a los miembros de la Alta Gerencia, así:



La política de compensación del talento humano se encuentra alineada con los Estatutos Sociales, que establecen como función de la Junta Directiva fijar las asignaciones tanto de la Presidente del Banco como de sus Vicepresidentes y del Gerente Contralor, pudiendo delegar la determinación para la asignación de estos últimos cargos en la Presidente del Banco. Así mismo, el Banco ha determinado que la asignación de la Alta Gerencia corresponderá a una asignación fija que contempla los componentes retributivos correspondiente a cada uno de tales cargos, de acuerdo con las mejores prácticas de compensación que en materia salarial existen en el mercado laboral, lo que le permite a la Entidad ser competitiva

y asegurar la permanencia del personal altamente calificado y con capacidad de asumir compromisos de orientar a otros, para el logro de los objetivos corporativos y profesionales definidos.

Los incrementos salariales de los ejecutivos de la Alta Gerencia se efectúan previa evaluación de la gestión del desempeño que realizan y son aprobados por la Junta Directiva del Banco, teniendo en cuenta las políticas internas fijadas por la Administración y los lineamientos corporativos.

Gestión del desempeño de la Alta Gerencia

[Recomendación 24.5] [CE31]

El proceso de evaluación para los ejecutivos de la Alta Gerencia se lleva a cabo de conformidad con los lineamientos corporativos. Este se inicia con la definición de los indicadores para los miembros de la Alta Gerencia, estableciendo metas mínimas y máximas de cumplimiento para cada uno de ellos, de acuerdo con la estrategia. Se realiza periódicamente durante el año, a través del procedimiento establecido por el Banco denominados encuentros positivos, que se llevan a cabo entre el Presidente y cada uno de sus reportes directos. El objetivo de estos encuentros es revisar y hacer seguimiento a los resultados del Banco, éstos a su vez son insumo para los indicadores de cada ejecutivo e impacto en sus resultados, así como también reconocer y brindar retroalimentación frente a las competencias, habilidades y destrezas propias de cada líder en la mejora continua de su desarrollo. La Gerencia de Planeación Estratégica custodia lo correspondiente al control de indicadores, y la información de competencias de cada líder es conservada por la Gerente del Centro de Excelencia del Talento Humano.

En el Banco, la evaluación de los cargos de Alta Gerencia se lleva a cabo de acuerdo con la metodología definida a nivel corporativo, que incluye la definición y valoración de objetivos

transversales y funcionales alineados a la estrategia del negocio y con metas de cumplimiento específicas para cada objetivo.

III. Operaciones con partes vinculadas

[CE33]

El detalle de las operaciones con partes vinculadas se encuentra anexo a los estados financieros, en la nota denominada “Partes relacionadas”, e igualmente los contratos relevantes se encuentran reflejados en el informe que rinde Grupo Empresarial.

IV. Sistema de Gestión de Riesgos

[Recomendación 33.3] [CE35]

El Banco cuenta con un Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), en cumplimiento de lo establecido en el Capítulo XXXI de la Circular Básica Contable y Financiera de la SFC. La explicación detallada sobre la Gestión de Riesgos adelantada por el Banco se encuentra compilada en la sección “Gestión Integral de Riesgos” del Informe de Gestión y Sostenibilidad.

Por otra parte, considerando los resultados financieros de los últimos años, así como la situación macroeconómica del país durante el año 2025, el Banco ha venido realizando seguimiento continuo en relación con el impacto del margen neto de intereses, debido a los altos costos de financiamiento, tomando acciones tendientes a recuperar su rentabilidad.

Durante el 2025 no se presentaron eventos de riesgos que representen materialidad para la entidad. Los eventos identificados fueron analizados en detalle y se establecieron los planes de acción necesarios para su adecuada mitigación. El detalle ampliado se encuentra en la sección “Gestión integral de riesgos”, que hace parte del Informe de Gestión y Sostenibilidad.

Adicionalmente, el Comité de Auditoría apoyó la supervisión y evaluación de los procedimientos contables, el relacionamiento con el Revisor

Fiscal y, en general, la revisión de la Arquitectura de Gobierno y Control del Banco. Las principales actividades desarrolladas por el Comité de Auditoría durante el año 2025 se encuentran detalladas en el Informe de Control Interno.

Sistema de control interno

[Recomendación 33.3] [CE35]

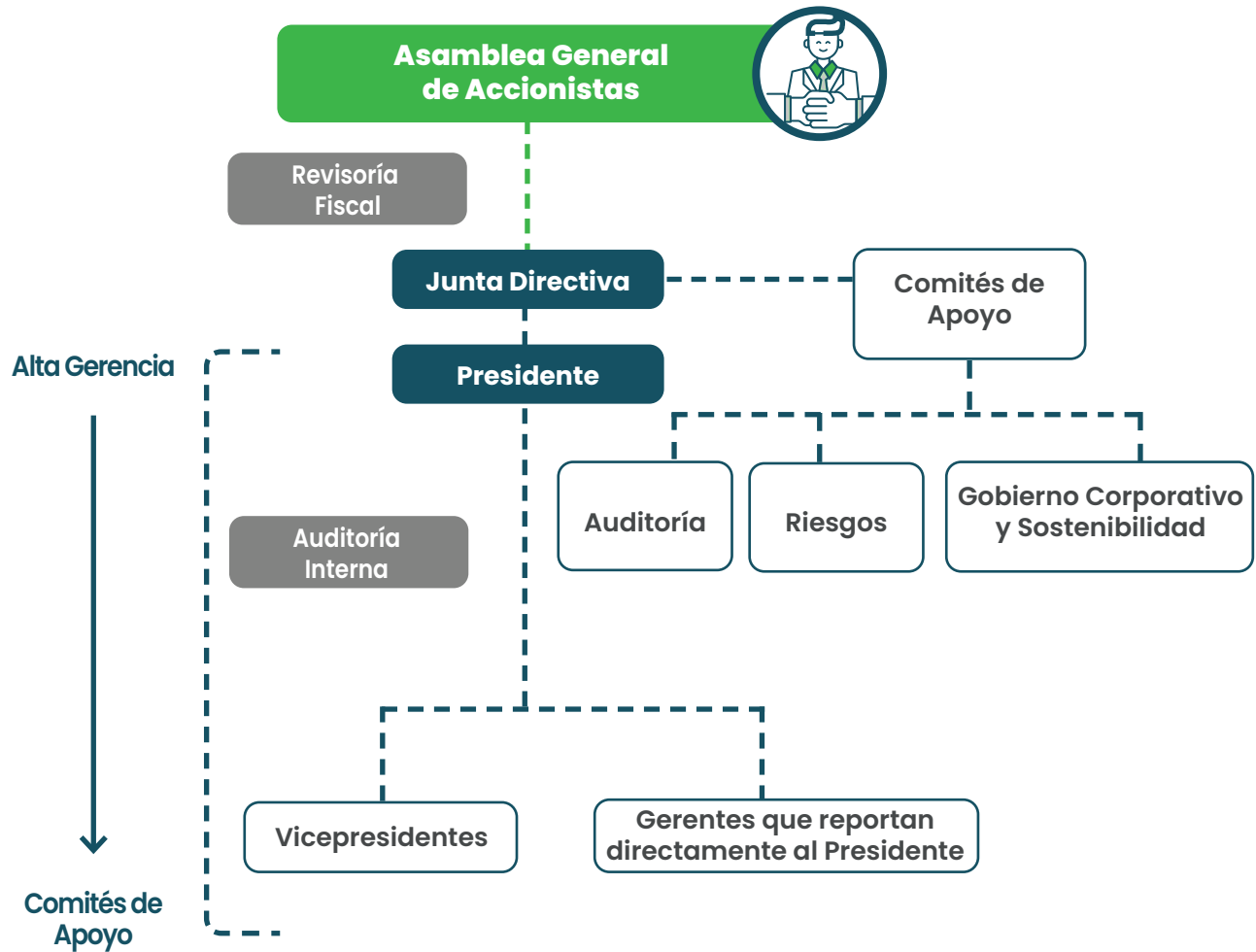
El detalle del Sistema de Control Interno (SCI) del Banco se encuentra compilado en la sección de “Gestión Integral de Riesgos” del Informe de Gestión y Sostenibilidad.





V. Arquitectura de gobierno y control

El Banco Popular, en desarrollo de su Sistema Integral de Control Interno, cuenta con una estructura transparente, alineada para el logro de sus objetivos, tal como se presenta a continuación:



VI. Asamblea General de Accionistas

[CE21, CE34]

Durante 2025, la Asamblea General de Accionistas se reunió en cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias que regulan su funcionamiento. La convocatoria a dicha reunión se realizó conforme a lo previsto en los Estatutos del Banco y demás normatividad aplicable.

Reunión ordinaria del 27 de marzo de 2025	
	Quorum Se registró un <i>quorum</i> del 95,60% de las acciones en circulación, equivalente a 7.385'756.168 acciones, el cual se mantuvo durante toda la sesión. Forma: presencial, en la Sala de Juntas de la Dirección General del Banco.
	Temas abordados Durante la sesión se desarrolló y aprobó lo siguiente: - Informe de Gestión Sostenible 2024. - Informe Anual de Gobierno Corporativo. - Informe de la Junta Directiva sobre la efectividad del Sistema de Control Interno 2024. - Los estados financieros separados y consolidados del ejercicio 2024, junto con sus notas y anexos. - Informe del Revisor Fiscal, con opinión limpia y evaluación favorable del sistema de control interno. - Proyecto Sustitutivo de Absorción de Pérdidas 2024. - Informe del Defensor del Consumidor Financiero 2024. - Elección de Junta Directiva para el período abril 2025 – marzo 2026 y fijación de honorarios. - Elección del Revisor Fiscal (KPMG S.A.S.) y asignación de honorarios, fijados en \$2.227.911.000 M/Cte., más IVA, por el periodo comprendido entre abril de 2025 a marzo de 2026 y un total de 16.620 horas asignadas, con un promedio de 1.385 horas mensuales. Además, se aprobaron los gastos para el desarrollo de su gestión, tales como viajes, teléfono y servicio postal o mensajería, por la suma de \$89.104.000 M/Cte. - Elección del Defensor del Consumidor Financiero para el período abril 2025 – marzo 2027. - Aprobación del cupo de donaciones para el año 2025. El proyecto Sustitutivo de Absorción de Pérdidas 2024 aprobado por la Asamblea General de Accionistas puede ser consultado a través de la página web corporativa del Banco en la pestaña denominada Relación con el Accionista e Inversionista.

La convocatoria a la Asamblea, los derechos y obligaciones de los accionistas y las características de las acciones que conforman el capital social fueron puestos a disposición de los inversionistas y del mercado en general a través de la página web corporativa del Banco, en la sección [Relación con el accionista e inversionista](#), disponible en español e inglés. En dicho espacio se encuentran los documentos de gobierno corporativo, así como información sobre administradores, accionistas, asambleas, estados financieros, informes trimestrales, información relevante para el mercado, sanciones administrativas, revisoría fiscal, agenda corporativa, enlaces de interés y preguntas frecuentes.

Adicionalmente, antes de la celebración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas, se habilitó un enlace de acceso exclusivo para que los accionistas debidamente registrados consultaran toda la información correspondiente a cada punto del orden del día.

Por su parte, los honorarios aprobados por la Asamblea General de Accionistas para los servicios de la Revisoría Fiscal pueden ser consultados en la página web corporativa del Banco.

VII. Manejo de conflictos de interés
[GRI 2-15; 2-11] [CE32]

El Banco cuenta con reglas de conducta encaminadas a que las decisiones que se adopten, en todos los casos, se tomen dentro de la objetividad requerida y en beneficio del Banco, con el fin de prevenir que se presenten conflictos de interés en decisiones en las que se encuentren relacionados los Directores, miembros de la alta gerencia y, en general, los empleados del Banco. De acuerdo con lo anterior, en el Código de Buen Gobierno Corporativo y sus anexos, Código de Ética y Conducta y Política ABAC, se dan instrucciones para la prevención, manejo y resolución de conflictos de interés, así como para la definición de conductas generadoras de conflictos de interés.

Como parte del Sistema de Gestión de Riesgos ABAC (Antisoborno y Anticorrupción), el Banco monitorea las situaciones que puedan ser generadoras de conflictos de interés, a través de métodos de medición y seguimiento basados en las mejores prácticas de cumplimiento, promoviendo una cultura de integridad y transparencia. En el 2025 se desarrolló una aplicación para facilitar el reporte de conflictos de interés por parte de todos los empleados del Banco, con el objetivo de asegurar el reporte del 100% de la planta. Esta iniciativa no solo responde a estándares normativos, sino que también permite a la Alta Gerencia y a la Junta Directiva contar con una visión clara de los posibles riesgos asociados, facilitando una supervisión más efectiva y fortaleciendo el sistema de control interno.

En el año 2025, los miembros de la Junta Directiva no tuvieron situaciones de conflictos de interés permanente (inhabilidades) que les impidieran continuar desempeñando sus cargos. Adicionalmente, los Directores se abstuvieron de participar en discusiones o tomar decisiones por prevención de eventuales conflictos entre sus intereses particulares y los intereses del Banco. En cada caso, estas abstenciones se realizaron, previa verificación del cumplimiento de las políticas actuales, y se impartieron con el voto unánime de los demás miembros de la Junta que participaron en la decisión. El número de abstenciones quedaron registradas en las actas de Junta Directiva; a continuación, se presenta un resumen para el año 2025: Luis Ernesto Mejía Castro (8); María Ximena Lombana (5); Juan Pablo Zárate Perdomo (4); Paula Durán Fernández (4); Diego Solano Saravia (3); Ernesto José Gutiérrez (2); Javier Díaz Molina (2); y Mauricio Amador Andrade (1).



Mecanismos para resolver conflictos de interés entre empresas del mismo conglomerado y su aplicación durante el ejercicio

El Banco cuenta con la política para la identificación, comunicación, administración y control de conflictos de interés del conglomerado financiero Aval, que aplica para los conflictos de interés que surgen o puedan surgir en las operaciones que realicen las entidades que conforman el conglomerado, o entre éstas y

las entidades y/o personas vinculadas al mismo y/o sus administradores, incluidas aquellas operaciones que se realicen con recursos propios o que provengan de la actividad de administración de recursos de terceros.

Esta Política establece: (i) criterios no taxativos de identificación de situaciones que podrían generar un conflicto de interés, (ii) el deber de revelar esta situación de forma oportuna, así como la obligación de abstenerse de realizar la operación cuestionada, participar o influir en la decisión que se adopte, (iii) los mecanismos de administración del conflicto a través de instancias como el Comité Ejecutivo de Presidencia, la Junta Directiva o la Asamblea de Accionistas, y por último (iv) el control de estas situaciones mediante la aplicación de criterios de autocontrol y autorregulación, como herramientas adecuadas para dar cumplimiento a la política.

Por último, para la correcta aplicación de la Política se debe analizar cada situación, de acuerdo con los siguientes criterios: (i) la transparencia en la celebración de operaciones en condiciones y precios de mercado respetando el equilibrio entre las partes, (ii) la identificación de una materialidad acorde con la naturaleza y el tamaño de la operación, estableciendo rangos para acudir a las respectivas instancias, (iii) la aplicación de límites de exposición y cupos de crédito, de contraparte, según corresponda y (iv) la implementación de barreras de información para evitar el intercambio de información privilegiada. Durante el año 2025, se dio correcta aplicación a la mencionada Política, y no se presentaron situaciones de conflicto de interés materializados.

VIII. Reclamaciones sobre el cumplimiento del Código de Buen Gobierno

No se reportó ninguna reclamación sobre el cumplimiento del Código de Buen Gobierno del Banco.

IX. Implementación de mejores prácticas corporativas

El Banco Popular se encuentra comprometido con la implementación continua de buenas prácticas de gobierno corporativo, en desarrollo y fortalecimiento de su modelo de sostenibilidad, establecido como objetivo estratégico, a través del fortalecimiento de sus órganos de gobierno y prácticas que busquen garantizar los derechos y el trato equitativo de los accionistas, así como una adecuada arquitectura de control y transparencia de la información financiera y no financiera. La Junta Directiva, a través del Comité de Gobierno corporativo y sostenibilidad ha contribuido positivamente en el desarrollo de la estrategia de implementación de medidas en materia de buen gobierno. Además, el Banco sigue los lineamientos de Juntas Directivas de Grupo Aval.

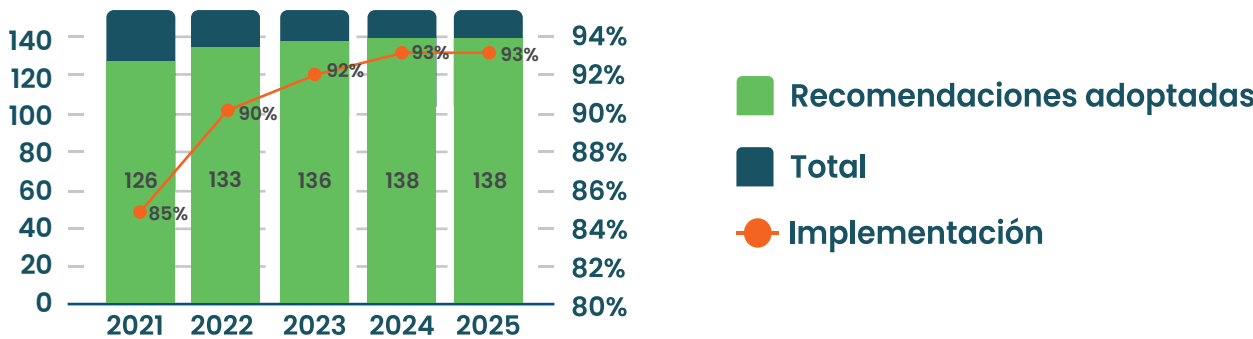
El Banco participó por primera vez en la Evaluación corporativa de sostenibilidad (CSA) de S&P Global Ratings, en línea con su estrategia y objetivos corporativos. Los resultados se mantuvieron de carácter privado y el Banco obtuvo un destacado desempeño en las dimensiones social, de gobernanza y económica.

Adicionalmente, el Banco recibió nuevamente el Reconocimiento IR 2025–2026, otorgado por la Bolsa de Valores de Colombia. Este reconocimiento destaca la calidad de la información que compartimos con el mercado y refuerza nuestro compromiso con la transparencia, la sostenibilidad y el buen gobierno corporativo, fortaleciendo la confianza de nuestros accionistas, inversionistas y grupos de interés. En 2025 alcanzamos un puntaje de 88,4% sobre una escala de 100, lo que refleja nuestro esfuerzo por entregar información clara y completa sobre aspectos financieros, sociales, ambientales y de gobernanza.

Reporte de implementación de mejores prácticas corporativas – Código país

En cumplimiento de lo señalado en la Circular Externa 028 de 2014, expedida por la SFC, el Banco diligenció y remitió a dicha entidad, el 28 de enero de 2026, el Reporte de Implementación de Mejores Prácticas Corporativas (Código país), el cual se estructuró observando los lineamientos contenidos en la citada circular y, posteriormente, se procedió a publicarlo al mercado a través de los canales correspondientes de información relevante y de la página web del Banco.

El gráfico que se presenta a continuación ilustra la evolución que ha tenido el Banco respecto de la adopción de las recomendaciones del Código país durante los últimos cinco (5) años, conforme al plan de fortalecimiento definido por la Administración. A la fecha del reporte, el Banco ha acogido 138 de las 148 recomendaciones evaluadas, lo que evidencia un avance sostenido y consistente en materia de gobierno corporativo.



2.2.2. Informe del sistema de control interno

Informe de la Junta Directiva sobre el proceso de revisión de la efectividad del sistema de control interno desarrollado en el año 2025

La Junta Directiva acordó presentar a la Asamblea General de Accionistas del Banco el siguiente informe sobre el funcionamiento del Sistema de Control Interno en el año 2025:

El Comité de Auditoría es un órgano dependiente de la Junta Directiva integrado por tres (3) de sus miembros, que le sirve de apoyo para el desarrollo de sus funciones en relación con el Sistema de Control Interno (SCI), encargándose de su evaluación y mejoramiento continuo. Durante el transcurso del año 2025 se llevaron a cabo diez reuniones del Comité de Auditoría, los días 20 y 30 de enero, 26 de febrero, 24 de abril, 28 de mayo, 15 de julio, 11 y 20 de agosto, 13 de noviembre y 18 de diciembre. Por su parte, en lo transcurrido en el primer trimestre del 2026 se han realizado dos sesiones, los días 22 de enero y 23 febrero.

De conformidad con lo regulado en la parte I, título I, capítulo VI de la Circular Básica Jurídica, emitida por la SFC, sobre el Sistema de Control Interno, el Comité de Auditoría y la Junta Directiva han realizado seguimiento a los elementos del Sistema de Control Interno con que cuenta actualmente el Banco Popular, apoyados en los informes y presentaciones que hicieron las áreas responsables de la gestión y por los organismos de supervisión y control.

Igualmente, se informa que el equipo de la Gerencia de Contraloría cumple con la función de auditoría interna del Banco, cuenta con los recursos adecuados para el desarrollo de su labor y continúa con la independencia necesaria para el desarrollo de la práctica profesional, conforme lo requieren las normas, y se dispone de los mecanismos de confirmación para cada

funcionario de la Gerencia de Contraloría, para que dicha independencia se mantenga vigente.

Con el objeto de evaluar el ambiente de control, gestión de riesgos, actividades relacionadas con la información y comunicación, así como aquellas de control, seguimiento y monitoreo respecto del control Interno del Banco, en las reuniones del Comité de Auditoría se trataron, entre otros, los temas que se detallan a continuación, respecto de los cuales se suministró información oportuna y adecuada a la Junta Directiva:

- Revisión y análisis del plan de trabajo para el año 2025 de la revisoría fiscal, que incluye Auditoría Financiera, Auditoría de Cumplimiento y Auditoría de Control interno. En asuntos específicos, se abordaron entre otros, la evaluación de riesgos, determinación de umbrales de materialidad para calificación de las diferencias de auditoría, asuntos clave de auditoría bajo la Norma Internacional de Auditoría – NIA 701, evaluación de controles manuales y automáticos de los procesos del negocio, sistemas de administración de riesgos aplicables al Banco, evaluación del control interno de tecnología de la información, ciberseguridad, y otros controles de ley, así como la auditoría frente al reporte de información financiera, con base en el cronograma establecido. Igualmente, la presentación del equipo de trabajo y manifestación frente al cumplimiento de su independencia, en el ejercicio del servicio de revisoría fiscal.
- Evaluación de los principales hallazgos encontrados por la Gerencia de Contraloría del Banco, la Contraloría Corporativa de Grupo Aval Acciones y Valores, y de la Revisoría Fiscal respecto de los informes presentados, revisando las oportunidades de mejoramiento identificadas y el seguimiento de los planes de acción definidos por las áreas del Banco.

- Revisión del informe de los resultados de la auditoría de reportes financieros para dar cumplimiento a los requerimientos de la Ley Sarbanes-Oxley (SOX), aplicable en las entidades controladas por la sociedad Grupo Aval Acciones y Valores, dado que se encuentra registrada ante la SEC de Estados Unidos.
- Revisión del informe de ciberseguridad de la Gerencia de Contraloría, en el cual se reportaron las alertas y los ataques gestionados, y donde se señaló que no se presentaron situaciones que pudieran clasificarse como incidentes materializados de seguridad de la información o de ciberseguridad; sin embargo, teniendo en cuenta eventos y situaciones ocurridos en proveedores del Banco, se solicitó a la administración presentar un plan de evaluación de ciberseguridad y de seguridad de la información de los terceros contratados de acuerdo con su criticidad.
- Seguimiento al mejoramiento continuo de los planes de acción, derivados del control y vigilancia de los entes de control interno y externo, para velar por el cumplimiento de su implementación y la no repetición de situaciones identificadas.
- Revisión de informes sobre los casos conocidos a través de la línea ética y el resultado de su evaluación, así como reportes sobre posibles fraudes presentados, las correspondientes investigaciones efectuadas y las acciones ejecutadas.
- Seguimiento de las actividades de auditoría llevadas a cabo en las filiales.
- Seguimiento a la ejecución del plan de auditoría interna durante el año 2025, revisión de criterios de materialidad, al igual que la valoración de la conclusión del auditor interno sobre el funcionamiento, eficacia y confiabilidad del sistema de control interno del Banco, el cual brinda la seguridad razonable que se requiere para el desarrollo y control de las operaciones, y la adecuada gestión de riesgos. Igualmente, sobre la opinión del auditor interno frente al sistema integral de gestión de riesgos – SIAR, sistema de administración y prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo – SARLAFT, sistema de atención al consumidor financiero – SAC, sistema integral de administración de riesgos – SIAR, y plan de contingencia de liquidez, los cuales cumplen con lo requerido en las normas que regulan la materia.
- Seguimiento al cumplimiento de las instrucciones y a la ejecución de los planes de acción definidos en materia de control interno, en especial, los relacionados con debilidades detectadas por la Contraloría y la Administración del Banco en relación con ciertos aspectos del proceso y marco contable, parametrizaciones de la información, y registros manuales.
- Revisión de los estados financieros separados de propósito general del Banco y los consolidados, notas a dichos estados y demás anexos, correspondientes al año 2025, así como el informe del Revisor Fiscal sobre los estados financieros y su conclusión sobre el ambiente de control interno y la elaboración del informe correspondiente con destino a la Junta Directiva.
- Revisión del informe de Grupo Empresarial, y el proyecto de distribución de utilidades.
- Monitoreo de requerimientos institucionales más relevantes presentados por las Superintendencias Financiera y de Industria y Comercio durante el año 2025.
- Revisión del Informe Anual de Gobierno Corporativo, correspondiente al año 2025, previa revisión del Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad de la Junta Directiva.

- Evaluación de la propuesta de servicios del Revisor Fiscal para el periodo comprendido entre abril de 2026 y marzo de 2027.
- Revisión del programa de aseguramiento y mejora de la calidad de la auditoría, así como la evaluación de la labor realizada por la Gerencia de Contraloría en el año 2025, la cual fue favorable. El trabajo desarrollado por esta Gerencia se ajustó al cumplimiento satisfactorio del Plan de Auditoría del año 2025 para el Banco y sus subordinadas; así mismo, realizó labores de auditoría en temas adicionales a los contemplados en el Plan de acuerdo con las solicitudes efectuadas por la Junta Directiva y la Superintendencia Financiera.
- Aprobación del plan de auditoría de la Gerencia de Contraloría, basado en riesgos para el año 2026, el respectivo cronograma de reuniones y el presupuesto.

En el año 2025, la Junta Directiva, previa revisión del Comité de Auditoría, designó a la doctora Giselle Tocora González como Gerente Contralor del Banco.

Igualmente, el Comité de Auditoría supervisó la estructura de control interno del Banco y verificó que los procedimientos diseñados protegen razonablemente sus activos, así como la existencia de controles para comprobar que las operaciones cumplen con adecuados niveles de aprobación, autorización y registro. Adicionalmente, la Administración del Banco fortaleció el área de control interno de la Vicepresidencia de Riesgos, realizando cambios requeridos en materia de estructura, procesos y controles, en línea con el compromiso del Banco frente al mejoramiento continuo del sistema de control interno.

Teniendo en cuenta el seguimiento realizado por el Comité de Auditoría, así como los diferentes informes presentados por la Administración, la Gerencia de Contraloría y la Revisoría Fiscal, se concluye que el SCI es adecuado y cumple con lo regulado en la parte I, título I, capítulo VI de la Circular Básica Jurídica, emitida por la SFC.



2.2.3. Cumplimiento legal y normativo

El Banco cuenta con una metodología para el seguimiento continuo de los proyectos normativos con potencial impacto en el negocio. Esta gestión tiene como propósito acompañar de manera proactiva los procesos regulatorios, participar en los espacios de análisis y discusión de los proyectos de norma, identificar oportunidades relevantes para el negocio y orientar a las áreas internas en la correcta adopción de las disposiciones regulatorias, una vez estos entran en vigor.

En 2025, se ejecutó la metodología de seguimiento regulatorio, lo que permitió:

- Identificar los proyectos normativos de mayor impacto para el Banco.
- Diseñar y ejecutar un plan de trabajo de intervención regulatoria, orientado a la revisión técnica de los proyectos y la participación en los espacios de discusión correspondientes.
- Desarrollar el análisis de impactos regulatorios y brindar asesoría para la implementación normativa a las áreas responsables, en los casos en los que las normas fueron efectivamente expedidas.

Para el año 2026, el Banco continuará fortaleciendo esta gestión para mantener un seguimiento permanente a las normas en trámite y a las nuevas disposiciones regulatorias que impacten a la entidad, con el fin de asegurar un cumplimiento oportuno, una implementación eficiente y una adecuada gestión de los riesgos y oportunidades derivados del entorno normativo.

Cumplimiento de la legislación y las normativas

[GRI 2-27; 205-1]

El Banco desarrolla sus operaciones en un marco de normalidad jurídica y administrativa y mantiene un compromiso permanente con el cumplimiento de las normas legales y regulatorias aplicables a su objeto social, así como con los requerimientos de los organismos de control y las disposiciones contenidas en sus estatutos sociales.

De igual forma, el Banco ha respetado y dado cumplimiento a las decisiones adoptadas por la Asamblea General de Accionistas y por la Junta Directiva, dentro del ámbito de sus competencias legales y estatutarias.

Durante el año 2025, el Banco no incurrió en incumplimientos de la legislación ni de la normativa aplicable que dieran lugar a la imposición de sanciones o multas, ya fueran de carácter monetario o no monetario, por parte de las autoridades competentes.

Así mismo, el Banco acata las disposiciones vigentes sobre la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores, de conformidad con lo establecido en las normas legales sobre la materia, especialmente en la Ley 1676 de 2013. Igualmente, el Banco cumple con la normativa establecida sobre propiedad intelectual, incluyendo lo referente a los derechos de autor.



Litigios, procesos judiciales y administrativos

[GRI 205-3] [FN-CB-510a.1]

En cumplimiento de las obligaciones legales de revelación, el Banco mantiene informada la situación de los litigios que puedan derivarse de procesos judiciales o administrativos. Al respecto, **no se registraron actuaciones en contra del Banco que representaran un impacto material sobre su operación, su situación financiera o su estabilidad.** De igual manera, el Banco orienta sus esfuerzos a prevenir la ocurrencia de conductas asociadas con la competencia desleal y/o las prácticas monopólicas, reafirmando su compromiso con el cumplimiento legal y normativo que promueve la libre competencia. En este contexto, se deja constancia de que no se han presentado acciones jurídicas en contra del Banco relacionadas con competencia desleal, prácticas monopólicas y/o la libre competencia.

El importe total de las pérdidas monetarias, como resultado de los procesos judiciales, al igual que las cifras por provisiones y contingencias legales utilizadas a lo largo del año, se encuentran incluidas en los estados financieros, específicamente en la nota 21: provisiones para contingencias legales y otras provisiones.

El Banco no tiene a la fecha ninguna acción relacionada con la competencia desleal y/o por prácticas monopólicas y contra la libre competencia. Por otra parte, el Banco no cuenta a la fecha con multas, sanciones monetarias y/o litigios asociados al incumplimiento de asuntos ambientales, sociales, económicos o de gobierno.

Finalmente, el Banco no cuenta con acciones correctivas adoptadas como resultado de pérdidas monetarias en la industria financiera, dado que tal situación no se ha presentado.

2.2.4. Gestión de riesgos

I. Gestión integral de riesgos

Estructura de Gobierno

[CSA.S&P]

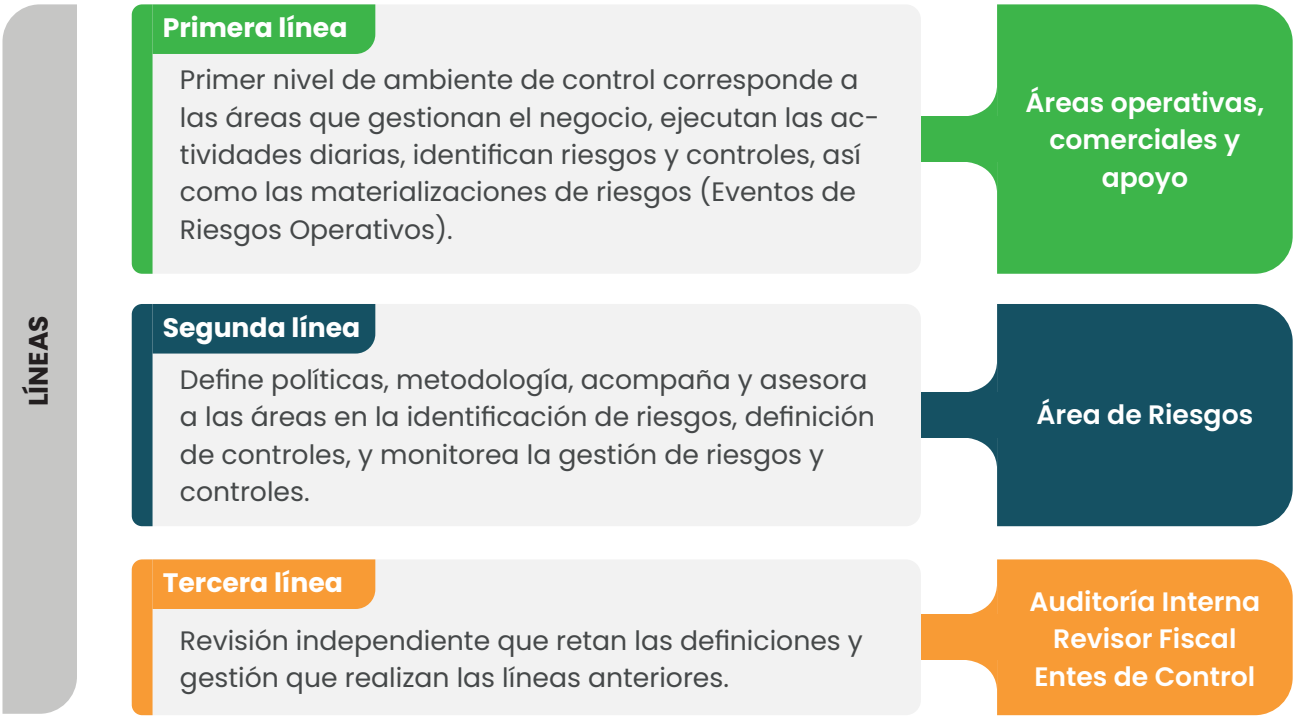
La gestión de riesgos en el Banco es desarrollada por la Alta Gerencia y establecida dentro de los procesos, liderada por la Vicepresidencia de Riesgos y la Vicepresidencia de Crédito, y supervisada por la Junta Directiva a través del Comité de Riesgos de Junta, el cual actúa como soporte a la Junta Directiva en la supervisión de la gestión integral de riesgos. Este comité se encarga del seguimiento a la identificación, medición, control y monitoreo consolidado de los riesgos a los que está expuesto el Banco. De manera adicional, el Banco cuenta con otras instancias internas que soportan toda la gestión como lo son: Comité de Riesgos Financieros, Comité de Riesgos no Financieros, Comité SARC, Comité de Continuidad, Comité de Filiales, Comité de Ética, Mesa Antifraude y Comité GAP.



El Banco cuenta con un Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), en el cual se incluyen entre otros, las metodologías para la adecuada identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos, tales como, el Marco de Apetito de Riesgos (MAR), las Políticas de Riesgo, el Gobierno de Riesgos, y toda la documentación (incluidos los sistemas y la infraestructura) que soportan el SIAR, y que permiten evaluar y mitigar proactivamente las amenazas que podrían impedir el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

A través de la Vicepresidencia de Riesgos se gestiona y se establecen lineamientos sobre diferentes tipos de riesgos dentro de los que encontramos: financieros (mercado, liquidez, balance, tasa de interés del libro bancario), Operacional, Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, Ciberseguridad y Seguridad de la Información, Riesgo País, y de Conductas; de igual manera el Banco gestiona también el Riesgo de Fraude y Soborno (ABAC), el Fraude Transaccional, Control interno, SOX, la Continuidad del Negocio, Riesgos Sociales y Ambientales, riesgos Relevantes y Riesgos Emergentes. Por su parte, la Vicepresidencia de Crédito es la encargada de establecer las directrices para el otorgamiento de créditos, y gestionar el riesgo de crédito; durante 2025, se implementaron los análisis requeridos para grandes exposiciones, conformando así la gobernanza de riesgos dentro de la estructura del Banco y configurando el gobierno de riesgos en su totalidad.

La Gestión Integrada de Riesgos responde a las normas establecidas por la SFC, ISO 31000, *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO) y el *Control Objectives for Information and related Technology* (COBIT), así como a la Ley Sarbanes-Oxley Act (SOX). Los Sistemas de Gestión de Riesgo tienen como objetivo brindar un aseguramiento razonable en el cumplimiento de los objetivos a nivel estratégico, operativo y de cumplimiento, así como en la presentación de información. Esta gestión se realiza con base en el modelo de tres líneas, como se muestra a continuación:



Por su parte, la Contraloría Interna y la Revisoría Fiscal, validan los procesos y controles y, derivado de su evaluación independiente, retroalimentan la gestión de riesgos del Banco, de manera que se incorporen las mejoras requeridas para evitar la materialización de riesgos. Durante el año 2025, la Contraloría Interna llevó a cabo las siguientes auditorías respecto a la gestión de riesgos del SIAR, SARLAFT, ABAC, gestión de riesgos de mercado, liquidez, operativo, fraude, y continuidad del negocio. Como resultado de estas auditorías, se identificaron oportunidades orientadas a la mejora continua de los procesos de gestión de riesgos, cuya gestión e implementación se encuentra a cargo de la Vicepresidencia de Riesgos.

Procesos de gestión de riesgos
[CSA.S&P]

Para la adecuada implementación de los sistemas de gestión de riesgos, el Banco establece procesos que incluyen controles que hacen parte de la cadena de valor del Banco. Estos tienen como objetivo proporcionar un aseguramiento razonable en el cumplimiento de los objetivos a nivel estratégico, operativo y de cumplimiento, así como en la presentación de información. Dicho objetivo se alcanza mediante la identificación y gestión oportuna de los riesgos, junto con la implementación y ejecución de controles efectivos por parte de cada una de las áreas, las cuales se incorporan en las matrices de riesgos y controles de cada proceso. De igual forma, se han implementado las actividades requeridas para la gestión del Marco de Apetito de Riesgo y de la Declaración de Apetito de Riesgos, a través de indicadores de riesgo que permiten la prevención de materializaciones de eventos. Además, de manera anual, se realiza un ejercicio de pruebas de resistencia, cuyos resultados son presentados en los espacios de seguimiento generados por el Banco.

Adicionalmente, y con el fin de asegurar razonablemente la información del reporte financiero y dar cumplimiento a lo establecido por

la Ley SOX (Sarbanes-Oxley por sus siglas en inglés), el Banco tiene identificados los riesgos y controles en los procesos que intervienen en el reporte financiero en cada una de las etapas: inicio, autorización, procesamiento, registro, reporte y revelación. Lo anterior permite asegurar la suficiencia de dichos controles. Durante el 2025 se realizó el seguimiento a 96 riesgos y 345 controles SOX; como parte del proceso de gestión de estos riesgos, se crearon 13 nuevos controles y se actualizaron 232 controles, derivados de mejoras y cambios en la realidad operativa.

En este contexto, los riesgos y controles relacionados con el reporte financiero son auditados de manera independiente por la Contraloría Interna y por el Revisor Fiscal, en su calidad de Auditor Externo del Banco. Como resultado de esta labor, durante el 2025, el Revisor Fiscal emitió una opinión independiente sobre el control interno del Banco, considerándolo efectivo.



En el marco del esquema de las tres líneas de defensa, las áreas dueñas de los procesos, en su rol de primera línea, son responsables de la identificación y evaluación de riesgos clave en las matrices de riesgos, así como de la implementación de controles y acciones de mitigación. Por su parte, la Vicepresidencia de Riesgos define las políticas y la metodología, acompaña y asesora a las áreas en la identificación de riesgos y en la definición de controles, y monitorea la gestión de riesgos y controles. Asimismo es la encargada de proponer el Apetito al Riesgo, teniendo en consideración las propuestas e insumos de la primera línea, y de monitorear el estado de la gestión de los riesgos de la Entidad. La tercera línea está constituida principalmente por la Auditoría Interna y la Reviso-

ría Fiscal, la cual es responsable de evaluar de forma independiente la efectividad del Marco de Apetito de Riesgo de la Entidad, así como los procesos y sistemas que lo conforman, informando oportunamente los resultados de dicha evaluación al Comité de Auditoría de Junta Directiva.

De manera complementaria, la Alta Gerencia y la Junta Directiva supervisan la gestión de riesgos, incluido el seguimiento a los indicadores establecidos, a través de comités especializados y del Comité de Riesgos de Junta Directiva.

En cuanto al Marco de Apetito de Riesgo, su desarrollo contempla cinco procesos principales: elaboración, aprobación, comunicación, seguimiento y revisión independiente, los cuales son responsabilidad de diferentes actores dentro del Banco. El apetito de riesgo se define y actualiza periódicamente bajo supervisión de la Alta Gerencia y comités de riesgo, y se materializa en la definición de indicadores de riesgos mediante los cuales se monitorean los límites de riesgo y exposición. De igual forma, se implementan controles preventivos, correctivos y de monitoreo, los cuales son revisados regularmente para garantizar la efectividad de la gestión integral de riesgos. Para el análisis de los riesgos se utilizan metodologías estructuradas para evaluar la exposición considerando impacto, probabilidad y materialidad, así como análisis de escenarios y pruebas de estrés adaptadas a factores específicos del negocio.

La exposición de los riesgos internos es revisada mensualmente por la Alta Gerencia y Junta Directiva, a través de los comités de riesgos especializados y del Comité de Riesgos de Junta Directiva. En estos espacios se revisan los resultados de los indicadores de riesgo establecidos, el seguimiento a los límites y la revisión de las acciones mitigantes propuestas en caso de sobrepaso de dichos límites.

Dentro del esquema establecido al interior del Banco se desarrollan evaluaciones independientes, adelantadas, por un lado, por el equipo de Contraloría Interna, el cual, desde su

actividad objetiva e independiente, soporta la gestión de la Alta Gerencia mediante la identificación oportuna de las falencias en el funcionamiento de los procesos y de los controles establecidos para la mitigación de riesgos. Por otro lado, el Revisor Fiscal, en su calidad de Auditor Externo independiente, lleva a cabo dentro de sus procedimientos de auditoría la evaluación del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR). Durante el año 2025, la Revisoría también realizó auditorías a la gestión de los riesgos Operativo, de Mercado, de Liquidez y de Tasa de Interés del Libro Bancario, con resultados satisfactorios. En el proceso se identificaron oportunidades de mejora y recomendaciones, las cuales ya fueron implementadas o se encuentran en gestión por parte del Banco, de conformidad con el plan de acción acordado.



Cultura de riesgos

Educación y formación:

El Banco, de forma anual y mediante un trabajo interdisciplinario entre las áreas de Riesgos y Gestión del Talento Humano, diseña un plan de capacitación orientado a fortalecer los conocimientos en la gestión de riesgos desde cada uno de los frentes del SIAR, SARLAFT, Riesgo de Corrupción - ABAC, Ética, Riesgo Operacional, SOX, Ciberseguridad, Seguridad de la Información, Continuidad de Negocio y Riesgos Financieros. Para el año 2025, se incluyeron conte-

nidos relacionados con riesgo de conductas, prevención de fraude y datos personales. El esquema de formación se dividió en cursos con contenidos generales, dirigidos a la totalidad de los colaboradores del Banco, así como espacios especializados con equipos específicos, de acuerdo con las necesidades de cada una de las verticales de riesgos, alcanzando un total de 238 sesiones, equivalentes a 10.298 horas en el año 2025.

En complemento a este plan, y con el fin de fortalecer la cultura de riesgo, durante el segundo semestre del año se adelantó una jornada dedicada al conocimiento de la gestión de riesgo y de las diferentes verticales, denominada “Día del Riesgo”. En este espacio, a través de actividades lúdicas, se aclararon dudas relacionadas con la gestión de riesgos y se resaltó su importancia dentro de la gestión de procesos del Banco.

De manera adicional, se diseñó y ejecutó formación específica en aseguramiento del reporte financiero SOX y en riesgo operacional, a través de cursos presenciales y virtuales, en los cuales se capacitó en los siguientes temas:

- 11 formaciones focalizadas en el diseño, operatividad y relevancia de los controles que aseguran la razonabilidad del reporte financiero en las que participaron 816 personas.
- 6 formaciones focalizadas en la gestión de riesgos operacionales, en las cuales se abordaron temas como identificación de riesgos, implementación y ejecución de controles efectivos, reporte y seguimiento de eventos de riesgo, con 1.072 participantes.
- A través de la plataforma de autoformación del Banco, se desarrollaron cursos en SOX y Gestión de Riesgos Operacionales a 3.163 colaboradores, con corte a la fecha de finalización del curso.
- Formación en Control Interno, SOX y Riesgos operacionales a todos los miembros de Junta Directiva.

Integración de criterios de riesgo en innovación y operaciones:

Los criterios de riesgo se integran en el desarrollo de nuevos productos y servicios, asegurando que los procesos de innovación y las operaciones se realicen de manera alineada con el apetito de riesgo de la compañía.

Incentivos vinculados a riesgos:

Con el fin de garantizar la objetividad y la independencia en la toma de decisiones, la función de gestión de riesgos se estructura bajo un modelo de remuneración que excluye cualquier tipo de compensación variable ligada a la gestión de riesgos.

Cambios relevantes

Durante 2025, se implementó la Metodología Unificada de Gestión de Riesgos, la cual establece los criterios para la administración y gestión de riesgos, así como los lineamientos para el sostenimiento de la gestión de riesgos y el Sistema de Control Interno, con el fin de dar cumplimiento a la regulación nacional e internacional y su alineación con COSO, como práctica adoptada para la gestión de Control Interno. En adición, se implementaron las metodologías para la gestión de riesgos de conducta, grandes exposiciones y riesgos país.

En el año 2025 se presentó el cambio en la estructura de la Vicepresidencia de Riesgos, mediante la creación de la Gerencia de Control Interno y Riesgos, responsable de la gestión de riesgo operacional y del sistema de control interno. Este ajuste propende por el fortalecimiento de la gestión integral de riesgos al interior del Banco. Por lo demás, se mantienen las gerencias de Cumplimiento, Riesgos Financieros, Analítica de Riesgos, Prevención de Fraude Transaccional y Grandes Exposiciones, así como la Gerencia de Ciberseguridad, Seguridad de la Información, Privacidad y Continuidad de Negocio.

II. Sistema de Administración de Riesgo Crediticio (SARC)

El SARC es el conjunto de políticas, procedimientos, herramientas y controles que el Banco ha implementado para identificar, medir, controlar y monitorear el riesgo de crédito al que están expuestas en sus operaciones crediticias.

Como principales logros se destacan:

- La identificación de riesgos que pudieron afectar la capacidad de pago de los clientes, logrando una mejora en los indicadores de calidad de la cartera.
- La implementación de metodologías de medición y seguimiento que han permitido identificar sectores con mayor y menor nivel de riesgo, a partir de lo cual se desarrollaron estrategias focalizadas en dichos segmentos. Estas incluyen la generación de políticas de originación responsable, límites de exposición y estrategias de cobranza orientadas a para reducir el impacto del riesgo.
- Adicionalmente, se realizó seguimiento permanente a la evolución de la cartera, mediante alertas tempranas y pruebas de estrés, con el fin de anticipar posibles deterioros.

En el 2026, las prioridades se centran en la automatización de alertas tempranas y el fortalecimiento de la ciberseguridad en el

manejo de datos. Esto, con el reto de mitigar el sobreendeudamiento y la pérdida de capacidad de pago derivada de posibles incrementos en la inflación, en un entorno de incertidumbre marcado por múltiples cambios normativos, legales y políticos.

Calidad de la cartera

Índice de calidad de cartera (ICR):

El ICR mide la proporción de la cartera clasificada en categorías de riesgo B, C, D y E frente al total de la cartera, permitiendo evaluar su calidad y el nivel de exposición al deterioro.

Comportamiento en 2025:

- **Comercial:** Inició en 5.23% y cerró en 4.51%, mostrando una mejora consistente.
- **Consumo:** Se redujo de 5.26% a 4.04%, reflejando una gestión más sólida en originación y seguimiento.
- **Vivienda:** Se mantuvo en torno al 4.5% durante el año. Disminuyendo 9 pbs frente a diciembre 2024.

El ICR presentó una tendencia favorable en todos los segmentos, lo que demuestra una mejora en la calidad del portafolio y la efectividad de las estrategias preventivas.

De cara al 2026, el principal reto será sostener esta disminución, especialmente en productos de mayor riesgo como tarjetas de crédito; así

como gestionar el riesgo respecto al incremento de los procesos de insolvencia de personas naturales, y continuar fortaleciendo las capacidades analíticas para anticipar posibles deterioros y ajustar oportunamente las políticas de riesgo.

Indicadores de cartera vencida (ICVT) por modalidad de crédito

El ICVT mide la proporción de cartera vencida frente al total, reflejando el nivel general de morosidad.

Comportamiento:

- **Comercial:** Mejoró 43 pb, pasando del 2.48% al 2.05%, reflejando un buen desempeño durante todo el año.
- **Consumo:** Inició en 3.68% y cerró en 2.56%, mostrando una mejora sostenida.
- **Libranzas:** Pasó de 2.92% a 2.12%, con una tendencia igualmente positiva.
- **Tarjetas:** Aunque se mantiene en niveles más alto, disminuyó de 10.40% a 6.48%, evidenciando una reducción significativa de la morosidad.
- **Vivienda:** Se mantuvo estable en torno al 6%, con ligeras variaciones.

El ICVT mostró en 2025 una tendencia general a la baja, como resultado de una gestión eficiente tanto en los procesos de cobranza como en los procesos de originación de crédito.

Para 2026, el desafío será sostener esta mejora en un entorno económico retador, fortaleciendo los esquemas de alertas tempranas, la segmentación de riesgo y los ajustes oportunos en políticas de cartera.



Fortalecimiento de procesos y políticas de crédito

Método de medición y seguimiento:

El fortalecimiento de procesos y políticas de crédito se mide mediante indicadores de adherencia, revisiones aleatorias y análisis de cumplimiento normativo, apoyados en plataformas digitales y motores de decisión que permiten seguimiento automatizado.

Durante 2025 se lograron avances como la actualización de políticas en ODM, la estabilización del flujo digital, la implementación de reglas para el rechazo de clientes con marca de insolvencia y la salida a producción de servicios de viabilidad para las fuerzas de venta externa.

Para 2026, las prioridades incluyen la automatización completa de los procesos, la integración de criterios ambientales y sociales en las políticas y la optimización de modelos predictivos, enfrentando retos a la adaptación a nuevas regulaciones y a la consolidación de un sistema unificado que garantice agilidad y control en la originación de crédito.

Gestión de cobro

El modelo de gestión de cobro del Banco está enfocado en estrategias de contención en las franjas de mora temprana y en estrategias de recuperación para las moras avanzadas a través de agencias externas y abogados para la cartera de consumo. La cartera comercial se gestiona mediante negociadores empresariales. Ambos modelos están orientados a la contención de la cartera y al ofrecimiento de soluciones a los clientes.

Como principales logros en la gestión de cobro del 2025 se destacan:

- Estabilidad en los indicadores de contabilidad, en torno al 42%.
- Mejora de 500 pbs en los indicadores de



rodamiento de la cartera de consumo en las franjas tempranas.

- Desarrollo de distintas estrategias y campañas de normalización y recuperación de cartera vigente.
- Implementación de la herramienta de normalización operativa en libranzas, con una reducción de provisiones cercanas a \$4.000 millones.
- Enfoque en la gestión de la recuperación de cartera comercial, generando impactos en reintegros de provisión de \$16.000 millones.
- Obtención de ingresos extraordinarios por venta de cartera castigada de \$6.700 millones.
- Exploración e implementación de la automatización de procesos críticos asociados a las estrategias, contención y operación de cobro.
- Análisis, generación de alertas y gestión sectorial frente al uso indebido de los procesos de insolvencia de persona natural y su crecimiento exponencial, el cual impacta la calidad de la cartera y los estados financieros.

En 2026, las prioridades se centran en el sostenimiento de la calidad de la cartera y la mitigación del impacto en las provisiones, contrarrestando los riesgos del entorno macroeconómico, tales como el sobreendeudamiento, la pérdida de capacidad de pago y el aumento de los procesos de insolvencia, entre otros.

Grandes exposiciones

Durante 2025, el Banco dio cumplimiento a la normativa vigente en materia de grandes exposiciones y concentración de riesgos, de conformidad con las instrucciones impartidas por la SFC. La gestión se soportó con medición y monitoreo periódico de exposiciones individuales, agregadas y por

grupos conectados de contrapartes, con base en el Patrimonio Básico Ordinario, así como en la aplicación de límites internos y umbrales de alerta. Para el próximo año, el Banco continuará fortaleciendo los procesos de seguimiento y el esquema de gobierno de las grandes exposiciones.



III. Riesgos financieros

Riesgo de mercado

El Banco participa activamente en los mercados monetarios, cambiario y de capitales, con el objetivo de satisfacer, tanto sus necesidades como las de sus clientes, en cumplimiento de las políticas y niveles de riesgo establecidos. En este contexto, administra diversos portafolios de activos financieros, siempre dentro de los límites y niveles de riesgo permitidos.

El riesgo de mercado surge de las posiciones abiertas del Banco en portafolios de inversión en títulos de deuda, instrumentos financieros derivados, instrumentos de patrimonio registrados a valor razonable y fondos interbancarios, y está asociado a cambios adversos en factores de riesgo tales como tasas de interés, inflación, tipos de cambio, precios de las acciones, márgenes de crédito de los instrumentos, la volatilidad de estos, así como en la liquidez de los mercados en los que el Banco opera.

La metodología estándar utilizada para la medición de riesgo de mercado corresponde a la establecida en el Anexo 6 del Capítulo XXXI de la SFC. Adicionalmente, de manera diaria se calcula, para la gestión y control del riesgo de mercado del portafolio, el Valor en Riesgo (VaR) mediante un modelo paramétrico que mide la pérdida máxima esperada, con un nivel de confianza del 95% y un horizonte temporal de un día, ante cambios probables en los factores de riesgo que afectan el valor de los instrumentos. Para la estimación de la volatilidad se utiliza una ventana temporal de los últimos 500 días hábiles y se aplica un factor de decaimiento exponencial que otorga menor peso a las observaciones más antiguas.

Simultáneamente, se calcula diariamente el VaR Condicional, con el fin de determinar el valor de la pérdida esperada en caso de que se exceda el VaR, a un nivel de confianza del 99%, aplicando pesos uniformes a todas las observaciones.

A diferencia del VaR, esta medición permite capturar el riesgo de pérdidas significativas con baja probabilidad de ocurrencia.

Adicionalmente a las estimaciones en condiciones vigentes, se realizan simulaciones con movimientos extremos de mercado para establecer una estimación de los requerimientos de capital, utilizando escenarios extremos ocurridos en el pasado.

La función de riesgo de mercado controla diariamente que las posiciones de mercado a las que está expuesto el Banco permanezcan dentro de los límites aprobados y evalúa los resultados y las variaciones relevantes en las métricas aprobadas. La definición de los límites de riesgo de mercado es un proceso dinámico y forma parte del plan anual de actualización de límites, el cual es aprobado conforme al esquema de gobierno aprobado.

En 2025, se logró la entrada en funcionamiento de operaciones *swaps* con fines de especulación, orientadas a fortalecer la gestión activa de posiciones y aprovechar oportunidades de valor en el mercado de tasas de interés. La función de riesgo ejecutó las actividades de adecuación necesarias para garantizar el adecuado seguimiento y control de estas operaciones, así como el cumplimiento de los lineamientos normativos e internos. Asimismo, durante el año se avanzó en el fortalecimiento de los procesos de control, incorporando mediciones para el seguimiento de conductas de mercado.

Para el próximo año, el Banco enfrenta el desafío de avanzar en la estrategia de la tesorería, orientada a la incorporación de nuevos productos, tales como instrumentos de renta fija y derivados, lo cual requiere ajustes en los modelos de medición, adecuación a los marcos regulatorios vigentes, fortalecimiento de controles internos y ajustes en la infraestructura tecnológica, con el fin de garantizar una gestión eficiente y alineada con las mejores prácticas del mercado.

Riesgo de liquidez

El Banco, por sus actividades de intermediación y estructura de fondeo, se encuentra expuesto al riesgo de liquidez. Las métricas regulatorias de seguimiento más relevantes para el seguimiento de este riesgo son:

- Indicador de Riesgo de Liquidez: Evalúa la resistencia a corto plazo y busca asegurar la disponibilidad de activos líquidos de alta calidad que permitan atender compromisos contractuales y no contractuales en un escenario de tensión de 30 días. Esta medición se realiza atendiendo los lineamientos establecidos en el Anexo 9 del Capítulo XXXI de la SFC.
- Coeficiente de Financiamiento Estable Neto (CFEN): Busca asegurar que el Banco cuente con fuentes de depósitos estables que permitan fondear las operaciones y componer el activo, requiriendo estructuras de balance sólidas a mediano y largo plazo. Esta medición se efectúa atendiendo los lineamientos establecidos en el Anexo 12 del Capítulo XXXI de la SFC.

Diariamente se estiman los indicadores señalados y se complementan con modelos internos y métricas adicionales, tales como liquidez de corto plazo, horizonte de supervivencia, concentración de depositantes y colchón de liquidez, con el fin de realizar un seguimiento integral a la exposición al riesgo de liquidez. Adicionalmente, se realizan simulaciones del indicador de riesgo de liquidez bajo tres escenarios con diferentes niveles de criticidad sobre los componentes claves, los cuales se utilizan como herramientas para determinar el apetito de riesgo y apoyar las decisiones de las unidades de gestión.

Asimismo el Banco cuenta con indicadores de alerta temprana de liquidez, tanto cuantitativos como cualitativos, que permiten la identificación anticipada de situaciones de

estrés de liquidez o de potenciales debilidades en la estructura de financiación y liquidez. Estos indicadores incluyen variables externas relacionadas con el comportamiento del mercado, así como variables internas asociadas al desempeño propio del Banco.

En 2025 se fortaleció el Plan de Contingencia de Liquidez, adoptando buenas prácticas de mercado y , se obtuvo el concepto de no objeción por parte del regulador a la metodología propuesta para determinar la proporción de los depósitos a la vista que pueden clasificarse cómo depósitos operativos para los segmentos de clientes mayoristas sector real, entidades financieras vigiladas y fondos de inversión colectiva abiertos sin pacto de permanencia , en cumplimiento de los lineamientos establecidos en el capítulo XXXI de la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia Financiera.

Para el próximo año, un reto relevante será realizar la evaluación e iniciar la operacionalización de la autoevaluación de capital y de liquidez (PAC y el PAL), articulada con el nuevo esquema de pruebas de resistencia (EPR), conforme a lo establecido en la Circular Externa 021 de 2025 expedida por la Superintendencia Financiera. Esto implicará ajustes en el marco de gobierno, metodologías, reportes e infraestructura tecnológica, entre otros, para asegurar el cumplimiento de la nueva regulación.



Riesgo de tasa de interés del libro bancario

En el Banco se analiza el impacto probable de las variaciones en las tasas de interés sobre el valor económico del Patrimonio (EVE) y el margen neto de intereses (MNI). La metodología estándar utilizada para la medición de riesgo de tasa de interés del libro bancario (RTILB) corresponde a la establecida en el Anexo 15 del Capítulo XXXI de la SFC.

El MNI corresponde a la diferencia entre los ingresos por intereses de los activos y el costo de los intereses de los pasivos del libro bancario sensibles a tasa de interés, para un horizonte temporal de un año. Esta métrica permite identificar riesgos a corto plazo y complementa la medición del VEP, el cual se estima como la diferencia entre el valor presente de los activos y el valor presente de los pasivos del libro bancario sensibles a tasas de interés, y permite identificar riesgos a largo plazo.

Para la estimación de estas métricas se cuenta con metodologías que consideran el comportamiento de determinados productos, tales como:

- Depósitos sin vencimiento, los cuales se modelan utilizando variables como la relación entre las tasas de interés de remuneración a los clientes y las tasas de referencia del mercado, así como su estabilidad y agotamiento en el tiempo.
- Tasa de Prepago, que se modelan de acuerdo con el comportamiento histórico y estimado para productos de cartera a tasa fija, la cual constituye un factor relevante dada la participación de la cartera de libranzas en el total de la cartera.

Durante 2025, con la entrada en vigor de la normativa aplicable a RTILB, se consolidó un marco de gobierno y control robusto, se refinaron las metodologías y métricas y alinearon límites y umbrales con la nueva regulación. Esto

permitió asegurar un seguimiento consistente de los indicadores críticos, del comportamiento de los productos y del balance, tanto para las unidades de gestión y planeación como para los órganos de gobierno de riesgos definidos. Adicionalmente, se implementó un reporte semanal que fortalece el control operativo y la capacidad de reacción ante movimientos de mercado y el balance y se avanzó en la construcción del modelo interno.

Asimismo, en 2025 se apoyó el proceso de estructuración y seguimiento de coberturas de balance a través de swaps de tasa de interés, con el fin de contener el EVE, bajo la gobernanza del Comité de Activos y Pasivos (GAP).

Para 2026, se contemplan ajustes y afinaciones en la calibración del modelo interno que permitan una mejor modelación de escenarios, mayor precisión y desagregación en la estimación, así como la continuidad en el apoyo a la estructuración de otros tipos de cobertura.

IV. Riesgos No Financieros

Riesgo de privacidad

[CSA.S&P]

El riesgo de privacidad de datos personales se encuentra bajo la supervisión de la Vicepresidencia de Riesgos, responsable de la gestión integral de los diversos riesgos a los que está expuesto el Banco, con el objetivo de garantizar la solidez institucional, la estabilidad operativa y el pleno cumplimiento del marco regulatorio aplicable.

Además, la Vicepresidencia supervisa los riesgos asociados a terceros mediante el proceso de Administración de Riesgos de la Información (ARI), el cual se integra al marco general de gestión de riesgos del Banco. Dentro de este proceso, destaca el hito ARI51 – Revisión de Seguridad de Terceros, diseñado para evaluar y garantizar la seguridad de los terceros que procesan o gestionan información en nombre del Banco.

Bajo este enfoque, el Banco mantiene formalmente establecida su Política de Privacidad y Protección de Datos Personales, la cual se materializa a través de la implementación del Programa Integral de Gestión de Datos Personales (PIGDP). Ambos instrumentos están alineados con la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y demás normativas aplicables al sector financiero. Este marco normativo interno garantiza el ciclo de vida de la información (recolección, uso, almacenamiento, transmisión y eliminación) de clientes, empleados y proveedores, salvaguardando los principios de legalidad, transparencia y confidencialidad. Asimismo, el Banco clasifica y gestiona datos básicos, semiprivados y sensibles, aplicando medidas técnicas proporcionales al riesgo y formalizando contratos para la transferencia de datos dentro y fuera de Colombia.

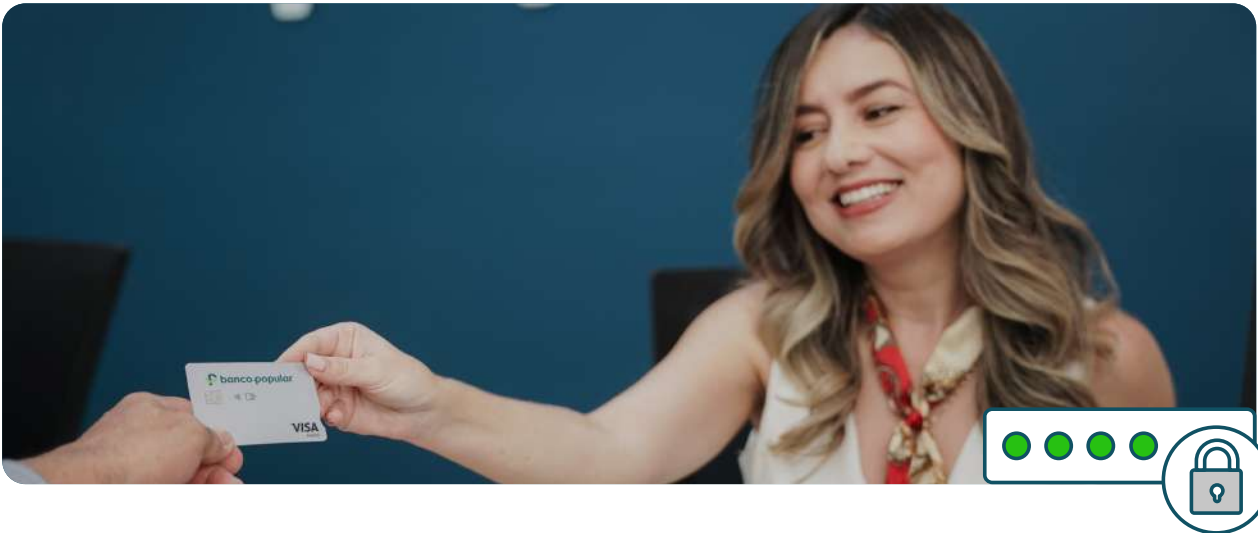
En desarrollo del Principio de Transparencia, la entidad informa que los datos recolectados son usados exclusivamente para el desarrollo de la relación contractual y aquellas finalidades que el titular ha autorizado de manera previa, expresa e informada. En consecuencia, el Banco no realiza tratamientos distintos a los establecidos en la autorización de tratamiento de datos personales.

Para asegurar la ejecución de la política, el Banco ha designado la función de Gestión de Ciberseguridad, Seguridad de la Información,

Privacidad y Continuidad como la unidad responsable de supervisar las iniciativas de protección de datos. Además, se ha designado a un Delegado de Protección de Datos Personales (PDPD), encargado de garantizar la implementación efectiva de las políticas y procedimientos de protección de datos del Banco. El PDPD es responsable de supervisar el cumplimiento de las normas de protección de datos aplicables y de promover las mejores prácticas para la gestión segura y responsable de los datos personales en toda la entidad.

Como parte del esquema de control y cumplimiento, y en el alcance de la Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, el Banco ha establecido medidas correctivas y disciplinarias aplicables ante el incumplimiento de las obligaciones relacionadas con la protección de datos personales y la seguridad de la información. Estas medidas garantizan una aplicación alineada con las normativas legales y regulatorias vigentes.

Las disposiciones se encuentran formalmente establecidas en el documento “Directrices de Seguridad de la Información y Ciberseguridad”, particularmente en las secciones 6.10.14 y 4, las cuales regulan el cumplimiento de las políticas de seguridad, el uso adecuado de los servicios de internet e intranet, y la observancia general de las directrices institucionales en materia de seguridad de la información.



Riesgo de ciberseguridad y seguridad de la información
[FN-CB-230a.2]

El Banco es consciente que la información, independientemente del medio en que se encuentre, es un activo vital y debe ser protegida para asegurar el correcto desarrollo de sus operaciones. Por ello, declara su compromiso, desde la Alta Gerencia, en el desarrollo de las habilidades, competencias y asignación de recursos técnicos y humanos necesarios para proteger su información y la de sus consumidores financieros, mediante la implementación de mecanismos y protocolos que fortalezcan sus capacidades para protegerse, resistir y reaccionar ante amenazas internas y/o en el ciberespacio que puedan comprometer la confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad de la información, considerando la dimensión y el nivel de exposición al riesgo del Banco; así como en el diseño, aprobación e implementación de políticas individuales que respalden la política general y establezcan los lineamientos para la protección y resguardo de la información.

El Banco definió una metodología de gestión de riesgos en seguridad de la información y ciberseguridad, basada en los lineamientos corporativos y fundamentada en los principios de confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad de la información, así como en el impacto que estos riesgos pueden tener sobre la entidad.

La Junta Directiva y la Alta Gerencia, realizan un seguimiento semestral a los resultados de los Sistemas de Gestión de Ciberseguridad y Seguridad de la Información.

Gobernanza de Seguridad de la Información y Ciberseguridad
[CSA.S&P]

El Banco definió una estructura de gobernanza y de gestión de riesgos que se rige por el macro-proceso “Gestionar el Riesgo de la Información”

y el proceso “Gobierno de Ciberseguridad y Seguridad de la Información”. Asimismo, se tiene definida e implementada la Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, la cual complementa y formaliza los roles y responsabilidades, incorporando explícitamente al Comité de Auditoría conforme a la Circular Externa 008 de 2023.

La Seguridad de la Información se integra al marco corporativo de riesgos; asimismo, se ejecuta una evaluación periódica semestral por impacto y probabilidad, cuyos resultados se reportan a la Alta Gerencia y a los comités establecidos.

El Banco es consciente que la información, independiente del medio en que se encuentre, es un activo vital que debe ser protegido para asegurar el correcto desarrollo de sus operaciones. Por ello, declara su compromiso, desde la Alta Gerencia, con el desarrollo de habilidades, competencias y la asignación de recursos técnicos y humanos necesarios para proteger su información y la de sus consumidores financieros, a través de la implementación de mecanismos y protocolos que permitan fortalecer sus capacidades para protegerse, resistir y reaccionar ante amenazas internas y/o en el ciberespacio que puedan comprometer la confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad de la información, considerando la dimensión y el nivel de exposición al riesgo del Banco.

Desde la Alta Gerencia del Banco se ratifica el compromiso con el desarrollo de habilidades y la asignación de los recursos necesarios para el diseño, aprobación e implementación de políticas individuales que respalden la política general y establezcan los lineamientos para la protección y resguardo de la información. Además, tanto la Junta Directiva como la Alta Gerencia, realizan un seguimiento semestral de los resultados de los Sistemas de Gestión de Ciberseguridad y Seguridad de la Información.

Roles formales y responsabilidades

Rol	Responsabilidades clave
Junta Directiva	Aprueba la Política de Seguridad y el apetito de riesgo; considera informes del Oficial de Seguridad; aprueba recursos del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).
Comité de Riesgos de la Junta Directiva	Comité de apoyo de la Junta Directiva en la supervisión de esos riesgos.
Comité de Seguridad de la Información y Ciberseguridad (Banco)	Aprueba estrategia y modelo; evalúa indicadores y toma acciones correctivas; fomenta desarrollo y capacitación.
Comité Corporativo de Seguridad (Grupo)	Define principios y lineamientos corporativos; coordina manejo de crisis y actualización tecnológica.
Comité de Auditoría	Revisa y recomienda la Política de Seguridad de la Información para aprobación de Junta.
Vicepresidencia de Riesgos	Presenta la Política a Junta; propone apetito de riesgo; monitorea y reporta gestión de riesgos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad; dispone recursos.
Oficial de Seguridad de la Información y Ciberseguridad	Diseña, implementa y actualiza el SGSI, define lineamientos; asesora Alta Gerencia/Junta; diseña indicadores y programa de concientización; comunica incidentes a entes de control.
Unidad de Seguridad de la Información y Ciberseguridad	Desarrolla y verifica el SGSI gestiona incidentes; evalúa riesgos y terceros; realiza pruebas de efectividad; define estrategia de pruebas y capacitación.
Responsables de la Información (Propietarios de riesgo)	Identifican, evalúan y tratan riesgos; clasifican activos; definen requerimientos de seguridad; autoevalúan controles.
Administradores de recursos tecnológicos / Líder de Seguridad Informática	Aplican estándares y controles; administran herramientas; monitorean eventos y reportan; mantienen seguridad de plataformas.
Alta Gerencia	Asegura implementación de estrategias y políticas; promueve proyectos; evalúa y propone recursos; cumple la política.
Colaboradores y Terceros	Cumplen lineamientos, reportan incidentes y participan en concientización; establecen comunicación ante incidentes.

El Banco cuenta con un Comité de Seguridad de la Información el cual supervisa Políticas, Riesgos e Incidentes relacionados con Ciberseguridad y Seguridad de la Información, asegurando que las decisiones estratégicas consideren la protección de la información y de la infraestructura tecnológica crítica.

Oficial De Seguridad de la Información y Ciberseguridad (CISO):

La Entidad ha designado a un CISO como responsable ejecutivo de la seguridad de la información. El CISO reporta directamente al equipo de Alta Gerencia y es responsable de la estrategia de ciberseguridad, la gestión de incidentes y la integración de la seguridad de la información en los procesos de gestión de riesgos del Banco.

Responsabilidades:

- Diseñar, desarrollar, implementar y actualizar el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, en línea con los requerimientos y directrices del Banco.
- Definir los lineamientos y políticas para proteger la información de acuerdo con el valor o nivel de criticidad definido por los responsables.
- Asesorar a la Alta Gerencia y Junta Directiva en temas que considere necesarios sobre Seguridad de la Información y Ciberseguridad, con el fin de facilitar el seguimiento y la toma de decisiones adecuadas.
- Proponer la estructura organizacional requerida para el desarrollo del Modelo de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.
- Diseñar y desarrollar indicadores de gestión claros, objetivos y verificables que reflejen el desempeño del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.
- Diseñar y desarrollar el programa de concientización del Banco.
- Comunicar a los Entes de Control y a otras partes interesadas los incidentes de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, sus impactos y las acciones de remediación tomadas.
- Reporta a la Alta Gerencia/Vicepresidencia de Riesgos y reporta resultados a la Junta

Directiva; diseña los indicadores y el programa de concientización, y gestiona la comunicación con los entes de control.

El CISO y otros ejecutivos a cargo de seguridad de la información cuentan con experiencia, trayectoria y cualidades sólidas en Seguridad de la Información, Ciberseguridad y Gestión de Sistemas de Información. Su liderazgo combina capacidades estratégicas y operacionales, permitiendo anticipar, evaluar y mitigar de manera efectiva los riesgos de información. En la Junta Directiva del Banco se destaca el rol que desempeña el doctor Ernesto José Gutiérrez de Piñeres, quien ha ejercido funciones estratégicas y de alto impacto en transformación digital, tecnología e innovación en diferentes empresas, ha sido reconocido por su experiencia en tecnología, innovación y transformación. Adicionalmente, es el Vicepresidente Corporativo de Tecnología de Grupo Aval, y líder de la estrategia corporativo en estos asuntos.

Programa de Gestión de Seguridad de la Información

[CSA.S&P]

El Banco mantiene un programa formal de seguridad de la información orientado a garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad de información, prevenir incidentes y asegurar la continuidad operativa. El programa abarca los sistemas, procesos y tecnologías críticas, y se sustenta en el plan anual de capacitación, la ejecución de pruebas de vulnerabilidades y pruebas de intrusión, el seguimiento de indicadores del Marco de Gestión de Riesgo (MGR) y de la Declaración del Apetito de Riesgo (DAR), la revisión de políticas y lineamientos de ciberseguridad y seguridad de la información, la presentación periódica de los resultados a los comités correspondientes y las revisiones anuales o ante cambios estructurales o tecnológicos relevantes.

1. Análisis de amenazas nuevas o emergentes: El Banco cuenta con un servicio de Ciberinteligencia y alertas tempranas que le

permite mantenerse actualizado sobre las tendencias emergentes en ciberseguridad, así como identificar ataques dirigidos a sus infraestructuras tecnológicas.

2. Análisis de vectores de ataque: El Banco recibe información relevante de proveedores estratégicos sobre posibles vectores de ataque. Estas alertas se enfocan principalmente en amenazas como *malware* (troyano y *ransomware*), suplantación de portales y de la aplicación del Banco, así como nuevas vulnerabilidades que podrían poner en riesgo la seguridad de la información. Dentro de las funciones más relevantes del programa se destacan:

- Desarrollar, implementar, actualizar y verificar el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, estableciendo directrices, procedimientos y estándares de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, en línea con los requerimientos del Banco.
- Desarrollar, implementar y controlar el Programa de Manejo de Incidentes de seguridad de información y Ciberseguridad.
- Participar en los proyectos que manipulen activos críticos de información definidos por el responsable de la información, con el fin de asegurar la aplicación de los lineamientos definidos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad; y definir la estrategia de las pruebas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.
- Evaluar los riesgos asociados a la Seguridad de la Información y Ciberseguridad en aplicativos, productos, sistemas operativos, herramientas y redes.
- Investigar sobre nuevas formas, productos y servicios de protección informática que permitan la identificación y desarrollo de iniciativas para fortalecer los niveles de seguridad del Banco.

- Ejecutar revisiones de seguridad a los terceros críticos del Banco para evaluar el grado de cumplimiento de las políticas y directrices de seguridad.

El Banco cuenta con planes de continuidad de negocio que establecen procedimientos de contingencia y recuperación frente a incidentes de seguridad de la información. Estos planes son revisados y probados periódicamente con el fin de garantizar la resiliencia operativa ante posibles interrupciones.

De manera periódica, el Banco realiza ejercicios de pruebas de intrusión (*Ethical Hacking*) sobre activos críticos, así como ejercicios de Red Team y pruebas de escaneo de vulnerabilidades, como parte del proceso de identificación de riesgos. Adicionalmente, en cumplimiento de los estándares de alta calidad del Banco, se exige que todos los sistemas sean sometidos a pruebas de vulnerabilidad y *Ethical Hacking* antes de su salida a producción, garantizando así su robustez frente a posibles amenazas.

El Banco dispone de un proceso formal para que los empleados reporten incidentes de Ciberseguridad y Seguridad de la Información, así como actividades sospechosas, a las Vicepresidencias de Riesgos y Tecnología. Los reportes son gestionados, investigados y escalados según los procedimientos establecidos, asegurando una respuesta oportuna y eficaz.



Resultados 2025

El Banco realizó ejercicios de pruebas de intrusión (*Ethical Hacking*) sobre activos críticos, así como Red Team (simulación de ataque real) y pruebas de escaneo de vulnerabilidades, como parte del proceso de identificación de riesgos. Adicionalmente, y en cumplimiento de los estándares de alta calidad del Banco, se exigió que todos los sistemas fueran sometidos a pruebas de vulnerabilidad y *Ethical Hacking* antes de su salida a producción, garantizando así su robustez frente a posibles amenazas.

Se mantuvo la calificación “A” del *scoring* de Ciberseguridad a nivel de riesgo cibernético realizado por la SFC. Asimismo, se ejecutaron pruebas especializadas de seguridad sobre la infraestructura tecnológica interna y aquella expuesta en el ciberespacio, con el fin de identificar posibles vulnerabilidades o deficiencias en los controles definidos para la protección del Banco.

Durante el periodo se ejecutó el proyecto de evaluación del Modelo de Madurez en Seguridad de la Información y Ciberseguridad, logrando un resultado de 4.42, lo cual confirma el compromiso del Banco con la seguridad de la información. Asimismo, se llevó a cabo la ejecución, análisis de resultados y seguimiento de pruebas de vulnerabilidad sobre infraestructura interna y base de datos, así como la ejecución de pruebas de *phishing* a través de *bot*, con resultados satisfactorios en términos de cultura organizacional.

Se garantizó el cubrimiento oportuno en la atención de solicitudes relacionadas con conceptos desde la visual de seguridad de la información y protección de datos personales, calificación de activos de información y gestión de terceros críticos; asimismo, se dio cumplimiento al plan de formación en seguridad de la información, ciberseguridad y protección de datos personales, se implementó la herramienta de concientización y se ejecutó un ejercicio controlado de *phishing* con adjunto de *malware*.



De igual forma, se realizaron pruebas de *phishing* con el objetivo de evaluar la capacidad del Banco para responder a ataques de ingeniería social, incluyendo un escenario avanzado que incorporó un *bot* de Inteligencia Artificial (IA). Asimismo, se evaluó el nivel de exposición y la capacidad de respuesta de los colaboradores, obteniéndose resultados positivos que evidencian una mejora en la cultura de seguridad.

Se realizó la simulación de un ciberataque con afectación a la base de datos de la plataforma crítica GoAnyWhere y la prueba de restauración en ambiente controlado, con activación de CSIRT INTERNO.

Durante el año 2025, los Entes de Control realizaron auditorías internas y externas de seguridad de la información, alineadas con estándares internacionales como ISO 27001; estas auditorías cubren todos los sistemas críticos, evaluando cumplimiento de políticas, controles y procedimientos de seguridad y ciberseguridad, y dieron a lugar a la implementación de las acciones correctivas correspondientes.

Se gestionaron y atendieron de manera oportuna incidentes con terceros y propios; y se confirma que al cierre de diciembre no se tuvo evidencia ni reportes de situaciones que pudieran enmarcarse como incidentes de seguridad de la información y/o ciberseguridad.

Reclamaciones recibidas y resueltas relacionadas con el manejo de datos personales

[GRI 2-25; 418-1] [CSA.S&P]

Reclamaciones por manejo de datos personales	Recibidas	Resueltas	Porcentaje reclamaciones resueltas
Privacidad del cliente	1.298	1.298	100%
Privacidad del cliente recibidas por terceras partes y corroboradas por la organización	0	0	0%
Privacidad del cliente recibidas por autoridades regulatorias	0	0	0%
Total	1.298	1.298	100%

Casos de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes y sus costos monetarios

Durante el período evaluado se identificó un (1) caso relacionado con filtración, robo o pérdida de datos de clientes de un tercero, el cual no generó pérdidas monetarias para la organización. No se registraron casos de esta naturaleza asociados a información no vinculada a clientes. El evento fue gestionado conforme a los protocolos internos de seguridad y control, sin impactos financieros, legales ni operativos relevantes.

Filtraciones de datos de la organización y titulares de cuentas afectados

[FN-CB-230a.1.]

Durante el año 2025 se presentó un (1) caso de filtración de datos, asociado a un proveedor tecnológico, que afectó al 1,63 % del total de clientes activos, comprometiendo información correspondiente a 15.330 titulares de cuentas. Ante el incidente, el Banco activó de manera oportuna sus protocolos de respuesta y mitigación, adoptando acciones correctivas de carácter tecnológico, operativo y de formación, orientadas a contener el riesgo, prevenir su propagación y fortalecer los controles de seguridad de la información.

Las medidas implementadas incluyeron la desconexión inmediata de accesos VPN, la ejecución de escaneos exhaustivos con herramientas EDR y antivirus, la verificación de evidencias técnicas, el fortalecimiento de controles de acceso mediante autenticación multifactor (MFA) y la migración de infraestructura tecnológica a entornos en la nube, así como la actualización de soluciones de ciberseguridad de nueva generación.

Adicionalmente, se desarrollaron acciones preventivas dirigidas a los titulares de datos, mediante comunicaciones formales (*mailing* y

SMS), con recomendaciones para mitigar riesgos de ingeniería social y suplantación, reforzando la protección de la información personal.

El evento no generó pérdidas monetarias ni impactos financieros para la organización y fue gestionado conforme a los lineamientos internos y a las mejores prácticas en materia de seguridad de la información.

Iniciativas para el 2026

En el 2026 se continuará con realización de simulaciones periódicas de incidentes de ciberseguridad, con el fin de entrenar y fortalecer las capacidades del equipo, asegurando el conocimiento de los protocolos de respuesta de las diferentes taxonomías de ataques (*malware*, denegación de servicio, troyanos). Estas actividades permitirán retar el proceso de atención de incidentes de Ciberseguridad y Seguridad de la información, buscando la alineación con el protocolo de atención de incidentes del CSIRT Corporativo. Además, se continuará con el proceso de las pruebas regulares de ingeniería social a empleados, con el objetivo de identificar posibles debilidades y promover la mejora continua de las prácticas y conocimientos de ciberseguridad, fortaleciendo así la postura de seguridad del Banco.

Se revisarán los documentos (Políticas, lineamientos y procedimientos) frente a nuevas tecnologías, riesgos emergentes, lineamientos corporativos y nuevas normativas, en los casos que se requiera, con el fin de asegurar su actualización continua. Asimismo, se optimizará el proceso de gestión de terceros de la Entidad y se implementarán las acciones más relevantes que permitan mejorar la postura y nivel de madurez de la entidad.

En pro de la cultura en datos personales, el Banco realizó en el 2025 una consultoría para evaluar el nivel de madurez y el fortalecimiento del programa de Gestión Integral de Datos Personales, con el objetivo de implementar las mejoras en el 2026.

Riesgo operativo

La identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos operacionales son responsabilidad de la primera línea de defensa, constituida por los líderes responsables de procesos. Estos, con el acompañamiento y asesoría de la Vicepresidencia de Riesgos y sus áreas de apoyo, ejecutan el ciclo de gestión de riesgos y control interno, mediante el cual se propende asegurar la pertinencia y suficiencia de los riesgos identificados y su alineación con el apetito definido, considerando los cambios en la estrategia, procesos, productos, canales o la eventual materialización de riesgos. Este proceso se lleva a cabo a través de la Metodología Unificada de Gestión de Riesgos implementada durante el año 2025. El ciclo de gestión de riesgos y control interno comprende las siguientes etapas:



La metodología aplicada se encuentra definida en el proceso de gestión de riesgos operativos y control interno, y los resultados obtenidos a partir de su aplicación a los procesos constituyen el mapa de riesgos operacionales del Banco.

Entre los principales logros del año 2025 se resalta:

- Los niveles de riesgo residual se encuentran dentro de los niveles aceptados.
- Actualización de nuestra normativa interna para la gestión de riesgo operacional.
- La realización de la revisión de suficiencia del 39% de los riesgos y 36% de los controles de procesos, permitiendo la optimización y actualización de riesgos y controles acorde con los cambios en los procesos.
- Desarrollo de automatizaciones que facilitan el seguimiento efectivo al cierre de eventos de riesgo operacional.
- Implementación de tableros de Power BI para el seguimiento de indicadores y monitoreo del apetito de riesgo operativo.
- Implementación de aplicación de uso interno para el registro de solicitudes de requerimientos de riesgos y controles.

Para este periodo no se presentó ningún evento de riesgo que represente materialidad para la entidad, sin embargo, se presentaron oportunidades de mejora para procesos y controles, mediante el establecimiento de planes de acción necesarios para mitigarlos.

Para el 2026, los principales retos se centran en la continuación del desarrollo de automatizaciones que permitan un seguimiento y gestión más efectiva de los riesgos operacionales, así como en el desarrollo de indicadores de riesgos prospectivos que faciliten la anticipación a amenazas futuras. Adicionalmente, se fortalecerá el acompañamiento cercano y oportuno a la primera línea en proyectos estratégicos del Banco, propendiendo por una mejora continua de la gestión adecuada de los riesgos desde las etapas tempranas de su ejecución.

Riesgo de conductas

Durante el año 2025, en el marco de implementación de los lineamientos establecidos en la Guía Externa de Supervisión del Riesgo de Conductas emitida por la SFC (SFC) en 2023, el Banco adelantó diversas actividades orientadas al cumplimiento de los objetivos definidos para su implementación, entre los cuales se destacan:

- Implementación de la Metodología Unificada para la Gestión de Riesgos, la cual establece los lineamientos para la identificación, medición, tratamiento y monitoreo de los riesgos de conductas.
- Identificación de riesgos y controles en los procesos del Banco relacionados directamente con el consumidor financiero
- Sensibilización y formación a las áreas responsables de procesos con impacto en el consumidor financiero, sobre sus funciones en la gestión de riesgo de conductas. Implementación de la Política de Incentivación, aprobada por la Junta Directiva del Banco.
- Análisis periódico de quejas y reclamos que podrían estar relacionados con riesgo de conducta.

Este esfuerzo no solo responde a los lineamientos regulatorios, sino que también refuerza el compromiso del Banco con la transparencia, la integridad y la satisfacción de las expectativas de sus usuarios y clientes. Al identificar, medir, controlar y mitigar los riesgos asociados con las conductas, el Banco fortalece su capacidad para ofrecer productos y servicios claros, accesibles y alineados con las necesidades del consumidor financiero.

Para el 2026, los retos se enfocan en la consolidación del conocimiento en materia de gestión de riesgos de conductas por parte de todos los

colaboradores y terceros, así como el desarrollo de automatizaciones que permitan una mayor eficiencia en el seguimiento de posibles materializaciones asociadas a este riesgo.

Continuidad de negocio

El Banco cuenta con un Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN), compuesto por los Planes de Administración de Crisis, Emergencias, Recuperación de Desastres (DRP), Recuperación de Procesos (BCP) y Comunicación en Crisis, los cuales aseguran la capacidad del Banco para operar ante interrupciones que afecten la disponibilidad de los productos, servicios y procesos críticos ofrecidos a los clientes. Asimismo, dispone de un Centro Alterno de Procesamiento de Datos (CAPD) categoría TIER IV y un Centro de Operación en Contingencia (COC), fundamentales para garantizar la continuidad de las operaciones en situaciones excepcionales.

Principales logros:

- Traslado del Datacenter principal a un Datacenter categoría Tier IV (CPD NAOS), mejorando la disponibilidad de los servicios, la redundancia en los componentes de la infraestructura y la resistencia ante fallos.
- Evaluación del modelo de madurez del SGCN, obteniendo una calificación de 4.08, evidenciando un modelo de madurez óptimo y alineado a estándares internacionales.
- Ejecución exitosa de una prueba integral en septiembre, con activación de todos los planes que componen el SGCN, participación de terceros críticos, movilización de servicios al CPDA, activación de estrategias de los procesos críticos, del Plan de Administración de Crisis, del CSIRT Interno y del Plan de Emergencias, incluyendo evacuación de la Dirección General.
- Participación en los simulacros de evacuación nacionales y distritales, así como en pruebas internas del Plan de Emergencias.

- Actualización del BIA a nivel estratégico, de productos, servicios y procesos críticos, incluyendo la medición de los impactos financieros.
- Capacitación de 3.163 colaboradores en el SGCN, con corte a la fecha de finalización del curso, incluyendo formación virtual para la red de oficinas y regionales.

Para 2026, el Banco priorizará la automatización de procesos internos, el fortalecimiento de la estrategia de recuperación para el escenario de terremoto en Bogotá y la implementación de las recomendaciones más relevantes y de impacto, identificadas en la evaluación del modelo de madurez al SGCN.



Prevención del fraude

Durante 2025, el Banco fortaleció de manera sostenida su gestión integral del riesgo de fraude transaccional, mediante la implementación de soluciones que permitieron evitar el fraude en tiempo real. También, se robusteció la gestión de monitoreo transaccional con notificaciones de alertas con interacción bidireccional con los clientes, ampliando la capacidad para la detección oportuna de comportamientos atípicos en los canales de tarjetas de crédito, tarjetas débito, portal bancario y aplicación móvil. Estos avances permitieron sostener los indicadores de gestión dentro del apetito de riesgo definido, fortaleciendo la experiencia del cliente y la efectividad del monitoreo transaccional.

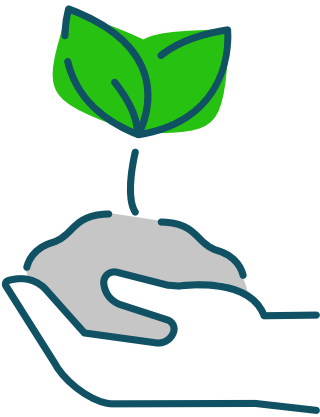
Frente a 2026, el Banco enfocará sus esfuerzos en fortalecer las estrategias de prevención y detección de fraude transaccional en canales digitales, mediante el ajuste de reglas específicas asociadas al crecimiento de los pagos inmediatos (Bre-B) y el inicio de la incorporación de soluciones apoyadas en inteligencia artificial.

Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS)

El Banco se encuentra en el proceso de diseño e implementación de la Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales, incluidos los climáticos acorde con los establecido en el Capítulo XXXIII de la Circular Básica y Contable de la SFC, adicionado mediante la Circular Externa 015 del 3 de octubre de 2025. Para ello se han realizado diversas actividades encaminadas no solo al cumplimiento del marco normativo aplicable al Banco, también como un compromiso con ser una empresa sostenible que crea experiencias que transforman positivamente la vida de las personas, contribuyendo con la construcción de un futuro sostenible en términos sociales, económicos y ambientales para las próximas generaciones. En este sentido se han abordado diversos aspectos clave, entre los cuales se destacan:

- Aprobación por parte de la Junta Directiva de la Política de Sostenibilidad.
- Inicio del diagnóstico de la gestión de riesgos climáticos, los cuales incluyen riesgos físicos y de transición en activos y operaciones crediticias del Banco.
- Designación de responsables para el diseño e implementación de la gestión de riesgos ambientales, sociales y climáticos.
- Mesas de trabajo interdisciplinarias para la elaboración de políticas, lineamientos metodológicos y procedimientos para la implementación de la gestión de riesgos ambientales y sociales, incluidos los climáticos.

Para el año 2026, el Banco continuará en el proceso de implementación de la gestión de los riesgos ambientales y sociales incluidos los climáticos, tales como: i) Cumplimiento con fechas establecidas por la SFC; ii) Estructuración de una política robusta e integral que no solo propenda por el cumplimiento normativo, también su alineación con estándares nacionales e internacionales; iii) Definición de lineamientos y criterios metodológicos que permitan una gestión de riesgos ambientales y sociales, incluidos los climáticos acorde con los principios de proporcionalidad y relevancia; iv) Formación y capacitación a los colaboradores. Este proceso de implementación y redefinen la gestión de riesgos, fortalecen la resiliencia y abren espacio para innovar en una gestión de riesgos sostenible.



V. Gestión de cumplimiento

En el año 2025, el Sistema de Gestión de Cumplimiento consolidó procesos clave, logrando la actualización normativa integral y el fortalecimiento de la cultura de cumplimiento mediante capacitaciones, auditorías internas con resultados favorables y el cumplimiento del Sistema de Gestión de *Compliance* de acuerdo con la norma ISO 37301- 2016 y NTC 6671 del 2023, así como del Sistema de Gestión *Antisoborno* (SGAS) de acuerdo con la norma ISO 37001- 2025.

Para 2026, se identifican oportunidades asociadas a la integración de herramientas de analítica avanzada y la ampliación de programas de formación en ética corporativa, con el objetivo de potencializar la colaboración interáreas y asegurar un enfoque de cumplimiento proactivo y sostenible.

Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

[CSA.S&P]

El Banco cuenta con una política SARLAFT que establece procedimientos diseñados para prevenir y mitigar riesgos asociados al lavado de activos y la financiación del terrorismo. Esta política guía los procesos de conocimiento del cliente (KYC), asegurando la adecuada identificación y verificación de la información antes y durante la relación comercial. Asimismo, contemplan el monitoreo continuo de las transacciones, con el fin de detectar operaciones inusuales o sospechosas.

Otro componente relevante es la evaluación de riesgos por tipo de cliente, producto, canal y jurisdicción, lo que permite asignar perfiles de riesgo diferenciados y aplicar controles proporcionales. Adicionalmente, se establecen los procedimientos para reportar actividades sospechosas, asegurando la trazabilidad y confidencialidad de la información. Estas políticas se revisan y actualizadas, al menos una vez al año, o cuando se presentan cambios normativos o en el perfil de riesgo de la entidad.

El Banco dispone de sistemas tecnológicos especializados para el monitoreo de actividades sospechosas, los cuales integran herramientas de análisis transaccional y motores de reglas que permiten identificar operaciones inusuales en tiempo real. Estos sistemas incorporan algoritmos avanzados y capacidades basadas en inteligencia artificial, orientadas a reconocer patrones complejos de comportamiento y correlaciones que podrían indicar riesgos de lavado de activos o financiación del terrorismo. Asimismo, permiten la generación automática de alertas, la priorización de casos según el nivel de riesgo y el soporte a las investigaciones mediante tableros analíticos y trazabilidad completa de las operaciones. Esta infraestructura tecnológica se actualiza de manera continua para adaptarse a cambios normativos y nuevas tipologías de riesgo.

Dentro del proceso de conocimiento del cliente, una actividad relevante es la adecuada identificación y monitoreo de las Personas Expuestas Políticamente (PEP), quienes son clasificadas como individuos con un perfil de riesgo extremo. Este nivel de riesgo exige la aplicación de medidas de debida diligencia, que incluyen la verificación de su información y la aprobación expresa de su vinculación por parte de la Alta Gerencia, asegurando el cumplimiento de los estándares regulatorios y la mitigación de riesgos asociados.

La Entidad se somete periódicamente a verificaciones y auditorías de sus procesos, con el fin de garantizar el cumplimiento normativo y la efectividad de sus controles. La última evaluación se realizó en diciembre de 2025, evidenciando oportunidades de mejora que contribuyen al fortalecimiento del sistema de administración de riesgos y cuyos planes de acción se encuentran en proceso de implementación.

Anualmente se diseña un plan integral de formación que no solo aborda los temas normativos obligatorios, sino que incorpora acciones adaptadas al contexto específico del Banco. Este plan incluye el uso de medios audiovisuales y estrategias pedagógicas orientadas a generar

un impacto efectivo en todo el personal y los proveedores, asegurando una comprensión práctica y alineada con los objetivos de cumplimiento.

El Banco mantiene un enfoque estratégico de mejora continua en la prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo (LA/FT), consolidando procesos, herramientas y controles que evolucionan de manera permanente frente a los riesgos emergentes. Este compromiso se refleja en la adopción de prácticas alineadas con los más altos estándares regulatorios nacionales e internacionales, así como en la integración de metodologías avanzadas de gestión de riesgos que fortalecen la transparencia, la integridad y la confianza en todas las operaciones.

Durante el año 2025, el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT) se fortaleció mediante la aplicación de métodos de medición y seguimiento basados en indicadores de riesgo, análisis de efectividad de controles y monitoreo transaccional con alertas automatizadas. Entre los principales logros se destacan la optimización de reportes regulatorios y la consolidación de la cultura de prevención a través de capacitaciones especializadas. Durante el 2025, la entidad no recibió multas o sanciones ni inició de investigaciones relacionadas con el cumplimiento del SARLAFT.

Para 2026, las oportunidades se centran en la incorporación de analítica avanzada y herramientas de inteligencia artificial para fortalecer



una gestión de riesgos de carácter predictivo. Las prioridades incluyen la mejora continua en la calidad de datos, la adaptación a nuevas exigencias regulatorias, la gestión de riesgos derivados de tecnologías disruptivas y la sostenibilidad del modelo frente a un entorno cambiante.

Antisoborno y anticorrupción – ABAC

[CSA.S&P]

La Junta Directiva del Banco Popular ha aprobado y promueve activamente la Política de Gestión de Riesgos Antisoborno y Anticorrupción, reafirmando el principio de cero tolerancias frente al soborno, nacional y transnacional, y a cualquier modalidad de corrupción. En su calidad de máximo órgano decisorio, la Junta Directiva mediante la política define su marco de aplicación y ejerce supervisión sobre su cumplimiento, garantizando que las decisiones estratégicas y operativas se desarrollen bajo los más altos estándares éticos.

Adicionalmente, se establecen procedimientos asociados, mediante los cuales el Banco impulsa una cultura corporativa orientada a la prevención y lucha contra estos delitos, asegurando que todas las operaciones se conduzcan en estricto cumplimiento de la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero (FCPA), el Estándar Internacional ISO 37001 sobre Sistemas de Gestión Antisoborno, el Código Penal Colombiano y el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011). Este marco normativo refuerza la transparencia, la integridad y la responsabilidad en cada nivel de la organización.

La Política de Gestión de Riesgos Antisoborno y Anticorrupción ha sido implementada de manera transversal en el Banco y en todas sus filiales, bajo un enfoque homogéneo y alineado con los más altos estándares éticos. Su cumplimiento es asegurado mediante un esquema de monitoreo permanente liderado desde la entidad matriz, lo que permite evaluar la efectividad de los controles y la correcta aplicación de los procedimientos en todos los niveles organizacionales.

La política se encuentra publicada en la página web del Banco y forma parte integral del

Código de Ética y Conducta, garantizando su acceso público y consolidando su rol como pilar fundamental de la cultura corporativa y de la prevención de prácticas indebidas.

En cumplimiento de la normatividad antisoborno y anticorrupción, el Banco Popular y sus entidades subordinadas prohíben expresamente a empleados y terceros el pago, la promesa de pago o la autorización de cualquier transferencia de dinero, bienes o cualquier cosa de valor a funcionarios públicos o privados, nacionales o extranjeros, o a cualquier persona, cuando el propósito sea influenciar de manera indebida actos u omisiones para obtener ventajas injustificadas.

Para la prevención y mitigación de estos riesgos, la política establece procedimientos formales y documentados que incluyen la identificación de áreas y procesos con mayor exposición a riesgos de soborno o corrupción; la debida diligencia y evaluación de terceros con vínculos con el Estado; el análisis del tipo de transacciones realizadas; la definición de señales de alerta; y la adopción de medidas preventivas, correctivas y disciplinarias proporcionales ante eventuales incumplimientos.

Adicionalmente, el Banco fortaleció la gestión del riesgo antisoborno y anticorrupción mediante el monitoreo de cuentas contables, la revisión de operaciones especiales, el análisis de transacciones sensibles y el seguimiento a reportes relacionados con conflictos de interés y terceros críticos. Durante 2025, uno de los principales logros fue la automatización de procesos, lo que permitió reducir actividades manuales, optimizar recursos y garantizar la integridad y confiabilidad de la información.

La política establece lineamientos estrictos sobre regalos, invitaciones, donaciones, patrocinios y contribuciones, los cuales deben realizarse sin expectativa de reciprocidad, bajo criterios de transparencia, debida diligencia y autorización previa, y en ningún caso en efectivo o equivalentes. Estas disposiciones incluyen reglas específicas para contribuciones políticas y públicas, las cuales solo pueden efectuarse bajo criterios

formales de aprobación, trazabilidad y legalidad, asegurando que no sean utilizadas como mecanismos de soborno o influencia indebida.

El Banco cuenta con procedimientos formales para el reporte, análisis e investigación de posibles infracciones a la política, garantizando confidencialidad, protección frente a represalias y la aplicación de investigaciones proporcionales. En este marco, dispone de la Línea Ética como canal institucional para la recepción de denuncias, la cual permite reportes anónimos y seguros. Los casos y resultados relevantes de estas gestiones son analizados por las instancias internas correspondientes y reportados a los órganos de gobierno corporativo, asegurando supervisión, trazabilidad y control desde el más alto nivel de la organización.

Las violaciones a la Política Antisoborno y Anticorrupción y al Código de Ética y Conducta dan lugar a la aplicación de medidas disciplinarias y correctivas proporcionales, de conformidad con el Reglamento Interno de Trabajo y la Convención Colectiva, considerando la gravedad de la falta, los impactos económicos y los efectos reputacionales. En los casos que lo ameriten, el Banco podrá adelantar acciones legales ante las autoridades competentes.

Este enfoque integral reafirma el compromiso del Banco Popular con los más altos estándares de gobierno corporativo, la transparencia y la rendición de cuentas, consolidando un sistema robusto de prevención, detección y respuesta frente a riesgos de soborno y corrupción, respaldado activamente por la Junta Directiva como máximo órgano decisorio.



Durante 2025, el Banco ejecutó un plan integral de formación y sensibilización en materia antisoborno y anticorrupción, dirigido a colaboradores, áreas críticas, red de oficinas y nuevos ingresos, mediante estrategias presenciales, virtuales y de *microlearning*. Estas acciones fortalecieron la cultura de cero tolerancias, el conocimiento de los canales de denuncia y el compromiso institucional con la ética y la integridad.

Multas y/o sanciones

Durante el año 2025, la organización no registró multas, sanciones no monetarias ni casos sometidos a litigio asociados al incumplimiento de la normativa vigente en materia social, ambiental y/o económica. En consecuencia, no se generaron impactos legales ni costos financieros relacionados con este riesgo, lo que refleja un adecuado cumplimiento regulatorio y una gestión preventiva eficaz.

Whistleblowing / Canal de Denuncias Éticas

[GRI 2-16; 2-26] [CSA.S&P] [FN-CB-510a.2]

El Banco cuenta con un mecanismo formal de denuncias éticas (Whistleblowing / Línea Ética), establecido en el marco del Código de Ética y Conducta y de las políticas corporativas de cumplimiento, como parte integral de su sistema de gobierno corporativo y de gestión de riesgos. Este canal tiene como objetivo identificar, reportar, investigar y gestionar posibles incumplimientos normativos, conductas contrarias a la ética, malas prácticas, fraude o cualquier otra situación irregular que pueda presentarse en la organización o en sus entidades vinculadas.

El Código de Ética y el funcionamiento de la Línea Ética se encuentran disponibles de manera pública en la página web institucional del Banco Popular y forman parte de los contenidos divulgados en los informes corporativos de sostenibilidad y gobierno corporativo, garantizando el acceso a todos los grupos de interés.

La Línea Ética opera bajo procedimientos formales y documentados que garantizan la confidencialidad de la información, la protección frente a represalias y la aplicación de investigaciones proporcionales, objetivas e independientes. El Banco permite que los denunciantes presenten reportes de manera anónima o identificada, sin necesidad de revelar su identidad ni proporcionar datos de contacto, bajo estrictos parámetros de seguridad que aseguran la confidencialidad de los reportes recibidos.

La gestión de las denuncias es liderada por la Gerencia de Contraloría, responsable de la recepción, análisis, investigación, seguimiento y cierre de los casos. Este proceso cuenta con el acompañamiento, cuando resulta necesario, de otras áreas y profesionales especializados (grafólogos), asegurando conclusiones sólidas, trazables y debidamente documentadas. Adicionalmente, se presenta un informe periódico al Comité de Autoría, estamento de apoyo de la Junta Directiva en esta materia.

La Línea Ética del Banco Popular es administrada internamente bajo un esquema de independencia funcional, con controles que garantizan imparcialidad en la recepción, análisis e investigación de las denuncias.

El Banco garantiza que las personas que denuncien irregularidades de buena fe y opten por identificarse no serán objeto de represalias, amenazas, medidas discriminatorias ni sanciones, salvo aquellas que correspondan por su eventual participación en los hechos investigados, en concordancia con la política de cero tolerancia frente a represalias.

En los casos en que se identifiquen situaciones irregulares, se adoptan las acciones correspondientes de acuerdo con la naturaleza y gravedad de los hechos, lo que puede incluir medidas disciplinarias, administrativas, legales o penales, conforme al Reglamento Interno de Trabajo y a la normativa vigente. Cuando aplica, el Banco informa de manera proactiva a las autoridades competentes y coopera con los entes de control,

compartiendo los resultados de las investigaciones internas y la información requerida.

El Código de Ética y Conducta es aprobado por la Junta Directiva, como máximo órgano decisorio del Banco, la cual ejerce supervisión periódica sobre su efectividad a través de los comités de gobierno corporativo correspondientes.

Durante el año 2025, la Línea Ética se mantuvo como un canal activo y efectivo de denuncias. En total, se recibieron **150 reportes**, los cuales fueron gestionados conforme a los procedimientos establecidos, garantizando la confidencialidad, el seguimiento oportuno y el cierre adecuado de los casos. No se recibieron denuncias por otros medios distintos a la Línea Ética. Asimismo, no se materializaron casos de violación a los Derechos Humanos ni denuncias clasificadas como de alto impacto en esta materia.



Línea ética

[CSA.S&P] [GRI 205-3]

Línea ética	2025
Reportes recibidos a línea ética Banco Popular	110
Reportes recibidos a línea ética de Aval	40
Total de reportes recibidos	150

Casos por grupo de interés	2025
Colaborador	80
Cliente	64
Accionista	0
Proveedor	6
Total	150



Tipo de denuncia	Número de denuncias recibidas
Posible fraude	40
Malas prácticas	69
Posible corrupción	0
Lavado de activos	0
Posible acoso laboral	21
Gestión Humana (derecho a la libre asociación, STT, nómina)	20
Alto impacto en Derechos Humanos	0
Total	150

Los reportes recibidos correspondieron principalmente a colaboradores, clientes y proveedores, y estuvieron asociados, en su mayoría, a posibles malas prácticas, fraude y asuntos laborales. Estos resultados permitieron fortalecer acciones preventivas y de mejora continua, tales como el refuerzo de los canales de denuncia, la revisión periódica de políticas y controles internos, y las actividades de sensibilización en ética y conducta.

Como parte del enfoque de efectividad del mecanismo, el Banco evalúa de manera periódica el desempeño de la Línea Ética mediante indicadores de gestión que incluyen el número de reportes recibidos, su clasificación por tipo de denuncia y grupo de interés, los tiempos de gestión, el estado de cierre de los casos y la aplicación de acciones correctivas. Estos resultados son analizados por la Gerencia de Contraloría y reportados a la Alta Gerencia y a la Junta Directiva, permitiendo identificar tendencias, fortalecer controles preventivos y mejorar continuamente el sistema.

Este enfoque integral reafirma el compromiso del Banco Popular con la transparencia, la rendición de cuentas y la integridad, asegurando que el Canal de Denuncias Éticas opere como un mecanismo confiable, accesible y alineado con los estándares internacionales de buen gobierno corporativo y sostenibilidad.

Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción
[GRI 205-1, 205-3]

Durante el año 2025, el 100 % de las operaciones identificadas como relevantes (22) fueron evaluadas en relación con los riesgos de corrupción, en el marco del sistema de control interno y del programa de cumplimiento de la organización.

La gestión del riesgo se apoyó en mecanismos preventivos y de monitoreo continuo, incluyendo la revisión de cuentas contables, el análisis de operaciones especiales y transacciones sensibles, así como el seguimiento a reportes de empleados, conflictos de interés y terceros (TPIs). Estas acciones permitieron identificar alertas tempranas, medir la exposición al riesgo y asegurar el cumplimiento de las políticas internas.

Como resultado de estas evaluaciones, no se confirmaron casos de corrupción durante el período, por lo que no se presentó materialización del riesgo.



VI. Riesgos relevantes y emergentes
[SFC CE012/22]

El Banco ha implementado la Metodología para la Gestión de Riesgos Relevantes y Emergentes con un marco integral para la identificación, medición, tratamiento y monitoreo de los riesgos relevantes. Esta metodología define un proceso estructurado, sistemático y transversal que permite identificar aquellas amenazas que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la sostenibilidad del negocio y la estabilidad financiera del Banco.

Riesgos relevantes
Proceso de identificación y análisis:

El ciclo de gestión de riesgos relevantes contempla, entre otras, las siguientes actividades clave:

- Análisis del **contexto externo**, considerando la evaluación del entorno económico, financiero y sociopolítico a nivel nacional e internacional.
- Análisis del **contexto interno**, desarrollado mediante mesas de trabajo y entrevistas con la Alta Gerencia y las áreas del Banco.
- Análisis de los principales **cambios en la estrategia**, objetivos estratégicos del Banco, cambios en el negocio y en la estructura organizacional.
- Alineación de los riesgos relevantes con los **pilares estratégicos del Banco**, asegurando coherencia entre la gestión de riesgos y la estrategia.
- Identificación de **tendencias en el monitoreo de riesgos y controles**, a partir del análisis de eventos, indicadores y señales tempranas.
- Definiciones de **acciones de tratamiento para la mitigación** de los riesgos relevantes identificados.
- Establecer indicadores y señales de alerta temprana que permiten anticipar posibles materializaciones.

Informe anual y aprobación por Junta Directiva

Como resultado de este proceso, el Banco elabora de manera anual un informe de riesgos relevantes, el cual considera las principales amenazas que podrían desviar el cumplimiento de la estrategia de negocio. Dichos riesgos se analizan y clasifican en seis categorías: político, económico, social, tecnológico, ambiental y legal.

El informe es presentado para revisión y aprobación de la Junta Directiva, como máximo órgano decisorio, garantizando la adecuada supervisión y alineación con lineamientos de gobierno corporativo y gestión integral de riesgos.

Riesgos relevantes aprobados para la gestión del año 2025

Para el año 2025, la Junta Directiva aprobó los siguientes riesgos relevantes, junto con su valoración de riesgo inherente y residual:

No	Riesgo	Valoración riesgo inherente	Valoración riesgo residual
1	Impactos potenciales en el Riesgo de Tasa de Interés del Libro Bancario, Liquidez y CFEN por la estructura de fondeo.	Extremo	Moderado
2	Deterioro en la calidad de la cartera de crédito.	Extremo	Moderado
3	Velocidad de crecimiento de la competencia – incluido Libranzas– y presencia de nuevos actores en el mercado.	Extremo	Moderado
4	Deficiencia en el servicio y pérdida de clientes (canales, PQR, tiempos de respuesta).	Extremo	Moderado
5	Incumplimiento de las metas de transformación –digital, optimización de procesos y obtención de eficiencias.	Extremo	Alto
6	Fugas masivas de datos críticos, ciberseguridad e inoportunidad en la incorporación del uso de inteligencia artificial (IA).	Extremo	Alto
7	Cambios regulatorios y cambios en el entorno económico y político.	Extremo	Moderado
8	Desalineación del talento humano y la cultura organizacional con la estrategia del Banco.	Alto	Moderado
9	Deterioro en la solvencia por factores macroeconómicos y estructurales.	Extremo	Moderado

Gestión, monitoreo y seguimiento

Los riesgos relevantes identificados son gestionados a través de acciones mitigantes específicas, diseñadas para prevenir la materialización de causas raíz identificadas. Adicionalmente, el Banco utiliza indicadores claves de riesgos como herramientas de monitoreo continuo, orientadas a generar alertas preventivas de potenciales materializaciones y facilitar la toma de decisiones oportunas.

Durante el año 2025, la Junta Directiva, a través del Comité de Riesgos, realizó un seguimiento periódico a los resultados de los indicadores establecidos, evaluando las acciones de mitigación y definiendo ajustes cuando fue necesario. Este esquema garantiza una supervisión continua y refuerza la integración de la gestión de riesgos relevantes en el sistema de gobierno corporativo del Banco.

Riesgos Emergentes [CSA.S&P]

El Banco, a través de su Metodología para la Gestión de Riesgos Relevantes y Emergentes, define los riesgos emergentes como aquellos riesgos desconocidos o previamente no gestionados que pueden surgir a raíz de cambios en el contexto organizacional, incluyendo factores sociales, políticos, económicos, ambientales, tecnológicos, legales y éticos.

Identificación y evaluación:

La identificación de riesgos emergentes se realiza mediante análisis de tendencias y evaluación de su impacto sobre los objetivos estratégicos y el modelo del negocio del Banco. Para que un riesgo sea clasificado como emergente, debe cumplir con los siguientes criterios:

- Ser un riesgo nuevo o emergente, no previamente gestionado.
- Tener un impacto significativo a largo plazo, (3 a 5 años o más) sobre la estrategia del Banco.
- Presentar un origen externo, es decir, derivado

de eventos fuera del control directo del Banco.

- Tener potencial para afectar de manera sustancial los resultados, la reputación o la continuidad operativa.

Los riesgos identificados se documentan en un informe anual de riesgos emergentes, el cual es aprobado por la Junta Directiva, como máximo órgano decisorio del Banco. La supervisión periódica de la implementación de las acciones se realiza a través de los comités de gobierno corporativo correspondientes, garantizando la trazabilidad y efectividad del plan de mitigación. A continuación, se presentan los riesgos emergentes determinados para el año 2025:

1. Enfrentamientos comerciales o geopolíticos entre países catalogados como potencias mundiales.
2. Volatilidad macroeconómica, incluidas las fluctuaciones en el PIB, el desempleo y la inflación.
3. Fraude cibernético asociado a tecnologías emergentes.
4. Polarización social y migración o desplazamiento forzado.
5. Propagación o brotes sanitarios que impacten el normal desarrollo del Banco y sus filiales.
6. Eventos climáticos extremos.
7. Aumento significativo del riesgo país.
8. Transformación del mercado financiero debido a cambios en el comportamiento del consumidor financiero.
9. Velocidad de adopción del avance tecnológico.



Principales Riesgos Emergentes 2025

Seleccionados por su velocidad de emergencia y el potencial impacto significativo en el largo plazo.

Riesgo 1: Velocidad de adopción del avance tecnológico.

a. Descripción: La acelerada disrupción tecnológica y adopción de tecnologías emergentes a nivel global, digitalización del sector y el uso de IA en el sector financiero transforma continuamente la manera en que las entidades operan y compiten, lo cual permite realizar mejoras sustanciales en los procesos, hacer más eficientes las operaciones y mejorar la capacidad de respuesta ante el mercado y los clientes. Sin embargo, también las redes de ciberdelincuencia han incrementado el uso de herramientas de IA lo cual potencia su capacidad de ejecutar ataques más sofisticados y representan mayor dificultad para predecirlos o identificarlos oportunamente, lo cual podría afectar la resiliencia frente a amenazas externas y eleva las expectativas de clientes y reguladores.

Si la velocidad y magnitud de los avances tecnológicos a nivel global, los cuales son impredecibles y sin precedentes en los próximos 3 a 5 años, supera el ritmo de adaptación del Banco, podría requerir cambios estructurales en arquitectura, gobierno tecnológico y capacidades de ciberresiliencia, afectando el modelo de servicio y la confianza.

b. Categoría del riesgo: Tecnológico.

c. Impacto potencial en el negocio:

El riesgo es significativo para el Banco debido a su impacto en el negocio y la necesidad de adaptar su estrategia, como se indica a continuación:

- Pérdida de competitividad al no lograr igualar el ritmo de innovación de los competidores con el uso de nuevas tecnologías especialmente en productos y asesoría digital. Un ritmo lento de automatización

y uso de IA en procesos de crédito de productos foco del Banco como las libranzas en el cual el Banco tiene un posicionamiento en el mercado del 19,2% eleva los costos operativos y ralentiza los tiempos de respuesta, afectando la competitividad y el margen neto de interés al no poder capturar las eficiencias que la IA otorga a otras entidades del mercado.

- Pérdida de clientes estratégicos: el 12% de la población bancarizada del país mayores de 50 años son clientes del Banco Popular, siendo este nuestro segmento foco, debido a la falta de capacidad de brindar un servicio simple, inclusivo y seguro para evitar abandono por fricciones operativas o miedo a fraude, lo que podría generar una fuga de depósitos hacia competidores con mejores infraestructuras digitales.
- Afectación al plan de inversiones del Banco por la necesidad de migrar a arquitecturas modernas (cloud, microservicios, data/IA), lo que puede obligar a una mayor inversión en resiliencia, datos y ciberseguridad y menos en expansión tradicional.
- Vulnerabilidad ante el fraude: Al no contar con herramientas de monitoreo en tiempo real basadas en IA, el Banco tiene una limitada capacidad de identificar ataques de suplantación de identidad (*Deepfakes*) y fraudes financieros complejos, lo que derivará en pérdidas económicas directas y un aumento en el gasto por reclamaciones.

d. Acciones de mitigación: La entidad ha definido acciones enfocadas a la identificación y cierre gradual de brechas y la protección de activos críticos:

- Seguimiento de la infraestructura tecnológica y su nivel de actualización vs pares en el sector financiero y desarrollos a nivel internacional con el fin de identificar posibles brechas y análisis de viabilidad de actualización.

- Plan de digitalización del *front to end* de productos foco, libranzas, gestionados en legados críticos.
- Análisis de viabilidad de implementación de controles *anti-phishing* avanzado, detección de deepfakes (voz/video), verificación de identidad multimodal con el fin de identificar amenazas generadas por IA.
- Capacitación: programas intensivos de sensibilización para empleados y clientes en la detección de ingeniería social y fraudes sofisticados.
- Gobernanza de inversión tecnológica: Reporte trimestral a la Alta Gerencia sobre el estado de la infraestructura tecnológica y cierre de brechas.

Riesgo 2: Fraude cibernético asociado a tecnologías emergentes

a. Descripción: La transformación del panorama de amenazas digitales externas debido al crecimiento e intensificación del uso de la IA Generativa ha permitido un aumento en el número de fraudes financieros mediante la creación de *Deepfakes* (voz e imagen) de alta fidelidad y noticias falsas que manipulan el mercado y a nuestros clientes. Para el Banco, este riesgo se concentra en la capacidad de los atacantes para adoptar rápidamente herramientas de IA para vulnerar métodos de identificación tradicionales y realizar ingeniería social avanzada, dificultando la predicción y mitigación. Adicionalmente, en la medida en que se sofisticuen los modelos de perfil transaccional con herramientas de IA, aumenta el riesgo de sesgos y errores sistémicos inherentes a la implementación de procesos autónomos, lo que podría comprometer la equidad y la transparencia en la toma de decisiones financieras. Así como un incremento en reclamos, mayores costos y afectación de la confiabilidad de nuestros clientes.

b. Categoría del riesgo: Tecnológico.

c. Impacto potencial en el negocio: El riesgo es

significativo para el Banco debido a su impacto en el negocio y la necesidad de adaptar su estrategia, como se indica a continuación:

- Impacto en los modelos de negocio de la banca personal: La suplantación de identidad en procesos de originación de productos de crédito como libranzas o tarjetas de crédito, debido a la falta de biometría avanzada o detección de *Deepfakes*, compromete la calidad de la cartera y la confianza de las entidades pagadoras en el caso de las libranzas, en especial para el Banco teniendo en cuenta que nuestra estrategia tiene un enfoque especial en clientes mayores de 50 años quienes son más vulnerables a este tipo de eventos.
- Erosión de la confianza de clientes vulnerables: Un evento de fraude masivo o la percepción de inseguridad digital puede provocar un retiro masivo de depósitos y el rechazo a la adopción de productos digitales, especialmente en personas mayores, lo que podría afectar el modelo operativo del Banco.
- Incremento de costos y riesgos regulatorios asociados: La detección tardía de fraudes sofisticados puede generar aumento en reclamos, gastos en indemnizaciones y provisiones legales, así como impactos indirectos en la reputación y cumplimiento regulatorio.
- Impacto en resiliencia digital y estrategia tecnológica: La necesidad de implementar sistemas de monitoreo avanzados, biometría y procesos autónomos confiables puede exigir inversiones estratégicas en ciberseguridad y modernización tecnológica, afectando la asignación de recursos y la priorización de proyectos estratégicos.
- d. Acciones de mitigación:** Para anticipar y mitigar los posibles efectos de este riesgo emergente, el Banco ha implementado un marco de mitigación estratégico que incluye:
 - Fortalecimiento de seguridad tradicional: implementación de protocolos fuertes de autenticación y bidireccional con el cliente

mediante el uso de herramientas de IA y *Machine Learning*, previa a la gestión de llamadas de seguridad para transacciones atípicas o cambios de datos.

- Programas de Educación Preventiva: sensibilización a clientes, especialmente los adultos mayores, sobre tácticas de ingeniería social, convirtiendo al cliente en la primera línea de defensa.
- Gobernanza de crisis y monitoreo de patrones: implementación de una mesa interna interdisciplinario que analiza patrones de fraude reportados para ajustar reglas de bloqueo, así como anticipación a tendencias emergentes de actores externos.
- Alianzas con Terceros Especializados: evaluación de modelos de seguridad “como servicio” (SaaS) para reforzar la detección y prevención de fraudes que el Banco requiera contar con desarrollos externos.



VII. Control interno, SOX

El Sistema de Control Interno (SCI) del Banco está compuesto por el conjunto de políticas, principios, normas, procedimientos, y mecanismos de verificación y evaluación establecidos por la Junta Directiva, la alta gerencia y demás empleados del Banco, con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable en el cumplimiento de sus objetivos estratégicos y de procesos, mediante la gestión de los riesgos y la efectividad de los controles, de acuerdo con las normas que regulan la materia y las mejores prácticas. El Banco cuenta con un SCI acorde con su perfil de riesgo, plan estratégico y de negocio, la naturaleza, el tamaño y la complejidad de las actividades que desarrolla, así como con el entorno económico y los mercados en los que opera. Para el logro de sus propósitos, el Banco establece como principios de su Sistema de Control Interno, de autocontrol, autorregulación y autogestión.

El SCI identifica los componentes relacionados con el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información, comunicación y monitoreo, teniendo en cuenta, los elementos y la arquitectura de gobierno y control que permite su adecuado funcionamiento y mejoramiento continuo, fundamentada en COSO, a través de las tres líneas de defensa del Banco que hacen parte del modelo de Control Interno. En el Sistema de Control Interno participa todo el Banco. Para garantizar su seguimiento y monitoreo, la Junta Directiva, los comités de apoyo de esta y la Alta Gerencia se encargan de evaluar su funcionamiento, así como el cumplimiento de los objetivos estratégicos y la definición de la cultura organizacional. Para ello, se han implementado controles y procesos específicos que favorecen su fortalecimiento continuo.



3

Oportunidad para todos

Cultura, bienestar, inclusión y equidad social

3.1. Social interno

3.2. Social externo



3.1. Social interno

3.1.1. Transformación cultural



En el Banco, el talento humano se concibe no solo como un recurso, sino como el eje estratégico que impulsa la transformación organizacional y la sostenibilidad del negocio. Cada colaborador representa un activo clave para el logro de los objetivos estratégicos, y su desarrollo continuo permite a la organización responder con agilidad, solidez y excelencia a los desafíos del entorno. En este sentido, la gestión del talento humano se traduce directamente en innovación, generación de valor y fortalecimiento del desempeño institucional.

Durante 2025, el Banco avanzó de manera significativa con el lanzamiento de la **cultura organizacional Banpop alineada con la estrategia institucional**. Se implementaron iniciativas orientadas a generar impacto tanto en los colaboradores como en los clientes. Entre ellas, la iniciativa **Asistentes Mijos**, que busca privilegiar

la experiencia y empatía de personas 50+ para orientar a los clientes en los diferentes productos, así como programas de formación específicos para gerentes y asesores, enfocados en la profundización del portafolio y en el fortalecimiento de las capacidades en gestión de riesgos.

Para el 2026, los principales desafíos se orientan a fortalecer una **cultura organizacional coherente con los cambios del entorno**, consolidar el liderazgo como motor de ejecución y continuar avanzando en el desarrollo de capacidades estratégicas, promoviendo la innovación, incluyendo la adopción y uso responsable de la **inteligencia artificial**. Todo ello se sustenta en una **estructura organizacional ágil y alineada con la estrategia**, preparada para responder de forma oportuna y eficiente a las necesidades del negocio y de los clientes.

Cultura **banpop**

En 2025, el Banco definió e implementó el Modelo de Cultura BanPop, concebido para consolidar comportamientos y prácticas que refuercen la identidad institucional y promuevan una cultura coherente con los principios corporativos y la estrategia del Banco. Este modelo constituye un marco orientador de la toma de decisiones, las relaciones internas y la ejecución estratégica, contribuyendo a la generación de resultados sostenibles y alineados con el propósito institucional. El modelo se fundamenta en el propósito del Banco: **“Nos transformamos juntos para hacer posible el mejor momento de la vida”**, situando a clientes y colaboradores en el centro del negocio. Esta visión se traduce en una cultura que orienta el comportamiento organizacional, fortalece la alineación estratégica y moviliza a los equipos hacia un objetivo común. La cultura BanPop se vive a través de cinco pilares que guían el que hacer diario del Banco:

Hacemos todo por nuestr@s clientes	Cada acción se orienta a generar valor, bienestar y experiencias simples, seguras y satisfactorias para los clientes.
Trabajamos unidos por un solo propósito	La alineación en torno a un objetivo común permite ejecutar la estrategia con mayor agilidad, coherencia y efectividad .
Evolucionamos rápido y lo hacemos fácil	La innovación y la simplificación de procesos son fundamentales para responder a un entorno competitivo en constante cambio.
Construimos relaciones saludables y disfrutamos la vida en el trabajo	El bienestar , el desarrollo y las relaciones de confianza se sitúan en el centro de la estrategia, promoviendo entornos de aprendizaje y crecimiento.
Llegamos a la meta con responsabilidad e integridad	Los resultados se alcanzan bajo principios éticos , con responsabilidad institucional y compromiso con la sostenibilidad .

Dentro de las iniciativas más relevantes asociadas al modelo se destacan:



banpop
Day

Orientado a acercar a los líderes del Banco a la operación diaria de las oficinas comerciales, fortaleciendo un liderazgo cercano, humano y conectado con la realidad de los equipos.



Iniciativa de reconocimiento que visibiliza a los colaboradores y equipos que hacen posibles proyectos estratégicos, promoviendo el compromiso, la motivación y una cultura de alto desempeño.



El impacto del Modelo de Cultura BanPop se refleja en una mayor claridad sobre el **cómo** se alcanzan los objetivos estratégicos, en el fortalecimiento del sentido de pertenencia y en una ejecución más coherente de la estrategia. La cultura se consolida como un **marco común que alinea decisiones, comportamientos y prioridades**, generando valor tanto para los clientes como para los colaboradores.

Prácticas laborales

[CSA.S&P]

En coherencia con el Modelo de Cultura BanPop, el Banco ha consolidado un compromiso institucional formal con la promoción de condiciones laborales dignas, equitativas e inclusivas. Este compromiso se encuentra respaldado por políticas corporativas aprobadas por la Alta Gerencia. El enfoque del Banco trasciende el cumplimiento regulatorio y se alinea con altos estándares en materia de derechos laborales, equidad de género, bienestar, salud y seguridad en el trabajo, integrando estos principios en la estrategia de talento humano y en los procesos de toma de decisiones organizacionales. La gestión de las prácticas laborales se articula con los objetivos estratégicos del Banco y es objeto de seguimiento periódico a través de los órganos de gobierno y de los equipos responsables de Talento Humano. Este compromiso se materializa en lineamientos claros orientados a:

- Garantizar un **salario digno y competitivo**, revisado periódicamente frente a las condiciones del mercado y el costo de vida.
- Promover prácticas que permitan una **remuneración equitativa**, sustentada en sistemas objetivos de valoración de cargos y perfiles, sin discriminación por género.
- Promover jornadas laborales equilibradas, con **límites claros a las horas de trabajo** y mecanismos formales de desconexión laboral.
- Garantizar el **descanso efectivo**, mediante vacaciones legales y beneficios adicionales.
- Fortalecer la **protección social**, complementando los esquemas obligatorios con coberturas adicionales.



El Banco reconoce la **libertad de asociación y el diálogo social** como elementos esenciales de las relaciones laborales sostenibles. En este sentido, mantiene canales formales y permanentes de comunicación y participación con las organizaciones de trabajadores, que permiten identificar oportunamente inquietudes, gestionar riesgos laborales y fortalecer la confianza mutua.

El Banco reafirma su compromiso permanente con la generación de condiciones laborales dignas, justas y equitativas para todos sus colaboradores, convencido de que su bienestar es fundamental para el crecimiento sostenible y la creación de valor a largo plazo.

Programas de prácticas laborales

[CSA.S&P]

Con el objetivo de asegurar la implementación efectiva de sus compromisos, el Banco ha desarrollado un conjunto de programas estructurados de prácticas laborales, diseñados para mejorar de manera continua la calidad de vida de los colaboradores y fortalecer su vínculo con la organización. Estos programas cuentan con cobertura integral sobre la planta de personal y son monitoreados de forma periódica para evaluar su efectividad e impacto.

• **Salario digno y estabilidad económica**

El Banco garantiza unos salarios competitivos, muy por encima del salario mínimo legal vigente, lo que permite a los empleados estabilidad económica al cubrir sus necesidades básicas.

• **Remuneración equitativa y no discriminación**

El Banco cuenta con un **sistema de valoración de cargos** que permite asignar remuneraciones de manera objetiva y transparente, con base en el rol, las responsabilidades y el impacto del cargo. Este sistema es aplicado de forma transversal y constituye la base para asegurar la equidad salarial entre mujeres y hombres, mitigando riesgos de brechas salariales y discriminación.

• **Jornada laboral, desconexión y bienestar**

En materia de equilibrio entre la vida personal y laboral, el Banco opera **bajo una jornada semanal de 40 horas**, inferior al estándar legal colombiano, respaldada por una Política de Desconexión Laboral que aplica al total de la planta. Las horas extras, cuando son requeridas por razones operativas, se autorizan bajo procedimientos definidos y son remuneradas conforme a la Ley. Este esquema contribuye al fortalecimiento del bienestar general.

• **Vacaciones y descanso efectivo**

Además de las vacaciones legales, el Banco otorga una prima de vacaciones **convencional**, superando ampliamente los mínimos normativos. A través de un protocolo anual de planificación, se promueve activamente el disfrute efectivo de las vacaciones, mitigando riesgos asociados al ausentismo no planificado y al deterioro del bienestar físico y mental.

• **Protección social complementaria**

Como parte de su enfoque integral de bienestar, el Banco ofrece una **póliza de salud complementaria**, para su núcleo familiar, que refuerza la cobertura del Sistema General de Seguridad Social en Salud y contribuye a una mayor garantía de seguridad y estabilidad.

• **Relaciones laborales y diálogo social**

La implementación de estas prácticas se complementa con un **modelo estructurado de relacionamiento laboral**, que incluye instancias formales de diálogo y participación, tales como:



Estos espacios permiten el seguimiento continuo de las condiciones laborales, la gestión preventiva de conflictos y la identificación de oportunidades de mejora, fortaleciendo la sostenibilidad de las relaciones laborales.

A través de este enfoque integral, el Banco ha consolidado una gestión de prácticas laborales que reduce riesgos sociales, fortalece la retención del talento y promueve entornos de trabajo saludables y productivos, contribuyendo directamente a la continuidad operativa y al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Colaboradores

[GRI 2-7; 2-8] [CSA.S&P]²⁴

En coherencia con su enfoque de gestión responsable del talento humano, el Banco realiza un seguimiento sistemático y detallado de la composición de su fuerza laboral, considerando variables como tipo de contrato, género, categoría laboral, jornada de trabajo y perfiles estratégicos. Esta información constituye un insumo clave para la planificación, toma de decisiones, e identificación de riesgos sociales en el corto, mediano y largo plazo.

Contratos	2024			2025		
	- Mujeres	- Hombres	- Total	- Mujeres	- Hombres	- Total
Directo término indefinido	1.821	1.165	2.986	1.818	1.186	3.004
Aprendices y SENA	82	47	129	90	39	129
Total directos	1.903	1.212	3.115	1.908	1.225	3.133
Temporales transitorios	221	131	352	232	120	352
Total	2.124	1.343	3.467	2.140	1.345	3.485

Colaboradores por categoría laboral, género y tipo de contrato	Número de mujeres	Número de hombres	Número total de colaboradores
Alta Gerencia Top Management	4	6	10
Gerencia Media - Middle Management - Directo: Término indefinido	28	44	72
Gerencia Subalterna - Junior Management - Directo: Término indefinido	127	126	253
Áreas funcionales - Directo: Término indefinido	1.659	1.010	2.669
Total - Directo: Término indefinido	1.818	1.186	3.004
Áreas funcionales - Aprendices SENA	90	39	129
Total - Aprendices y SENA	90	39	129
Total colaboradores	1.908	1.225	3.133

²⁴En virtud de la entrada en vigencia de la Reforma Laboral (Ley 2466 de 2025), el contrato de aprendizaje adquiere la naturaleza de contrato laboral especial. En consecuencia, los Aprendices y SENA pasan a ser categorizados como colaboradores con contrato directo. Este cambio implica un ajuste metodológico en el cálculo y la clasificación del total de colaboradores, lo cual puede afectar la comparabilidad de las cifras frente a periodos anteriores.

La información reportada cuenta con una cobertura del 100% de los colaboradores, incluyendo contratos directos, aprendices SENA.

Al cierre de 2025, el Banco contaba con **3.133 colaboradores** donde las mujeres representaron el **60,9%**, evidenciando una participación mayoritaria y sostenida en la organización. Esto contribuye con la buena práctica de conservar una participación femenina por encima del 55% del total de la planta directa. Esta composición refleja la capacidad del Banco para atraer y retener talento femenino, contribuyendo a entornos de trabajo diversos que fortalecen la innovación, el compromiso y la eficiencia organizacional.

En 2025, las mujeres representaron el **67%** de los colaboradores en funciones comerciales y de negocio²⁵, proporción alineada con su participación en la fuerza laboral total. Este indicador es utilizado como insumo para fortalecer las estrategias de atracción, desarrollo y retención de talento femenino en roles clave para la sostenibilidad del negocio.

Colaboradores STEM²⁶

[GRI 2-7; 2-8] [CSA.S&P]

Colaboradores STEM por categoría laboral, género y tipo de contrato	Número de mujeres	Número de hombres	Número total de colaboradores
Directo: Término indefinido	177	341	518
Aprendices y SENA	0	1	1
Temporales transitorios	15	7	22
Total de colaboradores	192	349	541

Como parte de su estrategia de transformación digital, el Banco monitorea la participación de mujeres en roles STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas). En 2025, el Banco contó con 541 colaboradores STEM, de los cuales 192 eran mujeres, representando el 35,5 % de este grupo. Este indicador es gestionado de forma activa dentro del modelo de planificación de la fuerza laboral, con el objetivo de incrementar progresivamente la participación femenina en perfiles tecnológicos y analíticos, considerados críticos para la evolución del negocio y la innovación.

¹⁵El Banco clasifica como funciones generadoras de ingresos aquellas vinculadas directamente a la gestión comercial y de las Vicepresidencia de Personas, Empresas y Gobierno y Vicepresidencia de Tesorería y Filiales.

²⁶Los trabajadores STEM utilizan sus conocimientos de ciencia, tecnología, ingeniería o matemáticas en sus responsabilidades diarias. Para ser clasificado como trabajador STEM, el empleado debe tener una cualificación relacionada con STEM y hacer uso de estos conocimientos en su puesto operativo. Los puestos incluyen, entre otros, los siguientes: Programador informático, desarrollador web, estadístico, logístico, ingeniero, físico, científico (definición según DJSI).

[GRI 2-7; 2-8]

Colaboradores por edad, género y tipo de contrato	Número de mujeres	Número de hombres	Número total de colaboradores
Menores de 30 años - Directo Término indefinido	222	131	353
Entre 30 y 50 años - Directo Término indefinido	1.305	703	2.008
Mayores a 50 años - Directo Término indefinido	291	352	643
Total - Directo Término indefinido	1.818	1.186	3.004
Menores de 30 años - Aprendices y SENA	89	38	127
Entre 30 y 50 años - Aprendices y SENA	1	1	2
Mayores a 50 años - Aprendices y SENA	0	0	0
Total - Aprendices y SENA	90	39	129
Total colaboradores	1.908	1.225	3.133

Al cierre de 2025, el Banco contaba con 3.133 colaboradores directos, con una estructura etaria equilibrada que permite combinar experiencia, continuidad institucional y renovación del talento.

Colaboradores totales por región

[GRI 405-1]

Región	Cantidad
Andina	2.581
Pacífica	231
Caribe	215
Orinoquía	52
Amazónica	45
Insular	9
Total general	3.133

[GRI 2-17]

Colaboradores por nivel educativo y género	Mujeres contrato término indefinido	Hombres contrato término indefinido	Total Indefinidos	Mujeres aprendices y SENA	Hombres aprendices y SENA	Total aprendices y SENA	Total directos
Bachillerato	1.049	701	1.750	90	39	129	1.879
Técnico	74	46	120	0	0	0	120
Tecnólogo	94	58	152	0	0	0	152
Profesional	570	355	925	0	0	0	925
Especialista	27	15	42	0	0	0	42
Maestría	4	11	15	0	0	0	15
Total	1.818	1.186	3.004	90	39	129	3.133

Colaboradores nacionales y extranjeros por categoría laboral

[GRI 2-7]

El Banco cuenta con una fuerza laboral predominantemente nacional, con una participación reducida de colaboradores extranjeros (3 personas).

Diversidad, equidad e inclusión (DEI)

[CSA.S&P]

El Banco reconoce que la diversidad, equidad e inclusión (DEI) son pilares fundamentales de su cultura organizacional, ya que un entorno seguro, diverso e inclusivo potencia la innovación, la creatividad y la retención de talento. Durante 2025, la institución enfocó sus esfuerzos en fortalecer

el marco normativo, sensibilizar a sus equipos y participar en mejores prácticas, consolidando su compromiso con un entorno laboral equitativo y respetuoso.

El Banco cuenta con una **Política DEI** y, durante el 2025, se aprobó la **Política de Prevención de Discriminación, Violencia y Acoso Sexual**, por parte de la Junta Directiva. Estas políticas:

- Se fundamentan en la normativa nacional vigente.
- Ratifican el principio de cero tolerancia ante conductas que vulneren la dignidad humana.
- Establecen mecanismos claros de protección, atención y corrección.
- Aplican de manera transversal a grupos de interés.

Estas iniciativas garantizan un marco seguro y equitativo, promoviendo la inclusión en todas las dimensiones de la organización y reforzando la cultura de respeto.

Iniciativas estratégicas de DEI

En 2025, el Banco implementó acciones clave para cerrar brechas y fortalecer la diversidad, equidad e inclusión:

Liderazgo consciente

Formación sobre sesgos inconscientes dirigida a la Junta Directiva y al Comité Ejecutivo, orientado a fomentar alineación en torno a la diversidad e inclusión aplicada a las decisiones ejecutivas.



Programas de formación

Webinars de “Empoderamiento femenino” y “Nuevas masculinidades” con participación de más de 635 colaboradores, alcanzando un 65% de cobertura del total de la plantilla.



Encuesta de caracterización DEI

Cuestionario anónimo y confidencial que permitió identificar necesidades específicas y definir un plan de acción con objetivos medibles para 2026.



Renovación de membresías estratégicas

Reafirmación de la membresía corporativa Aval con la Cámara de la Diversidad, consolidando la participación del Banco en mercados de talento diversos.



Divulgación y formación de la Política de Prevención de la Discriminación, la Violencia y el Acoso Sexual

Dirigida a la totalidad de los colaboradores a través de capacitación virtual, con una participación superior a 873 empleados.



Participación en la Feria Inclusiva + Talante

Organizada por la Cámara de Comercio de Bogotá, en la que se atendieron aproximadamente 120 personas, quienes tuvieron la oportunidad de conocer las vacantes disponibles, contribuyendo al posicionamiento de la marca empleadora y al fortalecimiento del relacionamiento empresarial en entornos de inclusión laboral.



[CSA.S&P]

Colaboradores por grupos minoritarios



Total: 59

2025

LGBTIQ+ 27

Migrante 3

Comunidades étnicas (pueblos indígenas, raizales, palenqueros y Rrom) 14

Afrodescendiente 15

A través de la Encuesta de Caracterización, se obtuvo información representativa que permitió mapear la presencia de poblaciones LGBTIQ+, migrantes, comunidades étnicas (pueblos indígenas, raizales, palenqueros y Rrom) y afrodescendientes dentro de la organización. Este proceso evidenció un total de 59 colaboradores pertenecientes a estos grupos.

Colaboradores con algún grado de discapacidad

Discapacidad	Número de personas con discapacidad (PCD)
Discapacidad visual (grado de discapacidad +25)	0
Discapacidad auditiva (grado de discapacidad +25)	2
Discapacidad - sordera	0
Discapacidad intelectual (cognitiva)	0
Discapacidad psicosocial (mental)	1
Discapacidad física (movilidad reducida)	5
Discapacidad múltiple	4
Total	12

En cuanto a la inclusión de personas con discapacidad, el Banco registró 12 colaboradores con algún grado de discapacidad, incluyendo auditiva, física, psicosocial y múltiple. Este registro sistemático permite implementar medidas de integración laboral y adecuaciones razonables, asegurando un entorno inclusivo que promueve la participación plena y el desarrollo profesional de todos los empleados. El Banco complementa estas acciones con programas de sensibilización, mapeo de diversidad y monitoreo constante de indicadores, fortaleciendo la cultura organizacional basada en la igualdad de oportunidades, el respeto y la inclusión.

Contrataciones

[GRI 2-9; 401-1] [CSA.S&P]

La gestión de nuevas contrataciones constituye un componente clave de la estrategia de talento humano del Banco, al permitir asegurar la continuidad operativa, fortalecer capacidades críticas y la renovación del talento en coherencia con las prioridades estratégicas del negocio. Durante 2025, el Banco mantuvo un enfoque equilibrado entre la movilidad interna y la incorporación de talento externo, privilegiando la eficiencia, la equidad y la sostenibilidad del proceso de contratación.

[CSA.S&P]²⁷

Costos promedio de contratación por categoría laboral	2025
Alta Gerencia - Top management	\$53.207.702
Gerencia media - Middle management	\$22.915.635
Gerencia subalterna - Junior management	\$1.127.517
Áreas funcionales	\$1.091.499
Total costo promedio de contratación	\$1.928.726

El Banco realiza seguimiento al costo promedio de contratación por persona y por categoría laboral, como parte de su gestión eficiente del capital humano y del control de costos asociados al crecimiento y renovación de la planta. Si bien los costos varían según la complejidad del cargo y el nivel de especialización requerido, este indicador es utilizado como insumo para optimizar los procesos de selección, evaluar el impacto financiero de la rotación y el crecimiento, y priorizar la movilidad interna en cargos estratégicos.

²⁷El costo promedio de contratación por persona y categoría laboral debe considerar todos los gastos directos e indirectos asociados al proceso de vinculación. Esto incluye: Servicios internos o tercerizados de reclutamiento y selección, Licencias o suscripciones para el uso de plataformas tecnológicas de publicación de vacantes o software especializado, Herramientas de evaluación de habilidades, personalidad y competencias, Exámenes médicos de ingreso y validación de antecedentes (laborales, judiciales, académicos, etc.), Costos logísticos, administrativos y legales inherentes al proceso de incorporación.

Vacantes cubiertas por colaboradores internos	2025
Número de vacantes abiertas	708
Número de vacantes cubiertas por empleados internos	270
Vacantes cubiertas por empleados internos (%)	38%

La movilidad interna es utilizada como un mecanismo estructural para cubrir posiciones en distintos niveles, asegurando la alineación cultural y la continuidad en la ejecución de la estrategia. Esto refleja una política activa de promoción interna y desarrollo del talento, que contribuye a retener el conocimiento organizacional, reducir tiempos y costos de contratación, y fortalecer el compromiso y las trayectorias de carrera de los colaboradores.

Nuevas contrataciones durante 2025 por categoría laboral y género

[GRI 2-9; 401-1] [CSA.S&P]

Colaboradores nuevos por categoría laboral y género	Número de mujeres	Número de hombres	Número total de nuevos empleados
Alta Gerencia – Top Management	1	1	2
Gerencia Media – Middle Management	0	7	7
Gerencia Subalterna – Junior Management	12	12	24
Áreas Funcionales	150	125	275
Total	163	145	308

Al cierre de 2025, el Banco incorporó 308 nuevos colaboradores, con una distribución equilibrada por género: 52,9 % mujeres y 47,1 % hombres, lo que evidencia un enfoque de contratación inclusivo y alineado con los principios de equidad.

Nuevas contrataciones durante 2025 por rango de edad y género

[GRI 401-1] [CSA.S&P]



Esta distribución permite al Banco equilibrar experiencia, continuidad y renovación generacional.

La totalidad de los nuevos colaboradores incorporados en 2025 fueron de nacionalidad colombiana.

Colaboradores nuevos por rango de edad y género	Número de mujeres	Número de hombres	Número total de nuevos
Menores de 30 años	100	71	171
Entre 30 – 50 años	63	70	133
Mayores a 50 años	0	4	4
Total	163	145	308

Movimientos de personal

[GRI 401-1]

La gestión de retiros y rotación de personal es un indicador estratégico del capital humano, ya que impacta directamente en la continuidad operativa, la retención de conocimiento crítico y la sostenibilidad del talento del Banco. Durante 2025, se registraron **290 movimientos de personal**, cuya distribución por género, edad, categoría laboral y nacionalidad permitió generar información clave para la toma de decisiones estratégicas y el diseño de iniciativas de retención.

Movimientos por género	Número de mujeres	Número de hombres	Menores de 30 años	Entre 30–50 años	Mayores de 50 años	Total
Renuncia voluntaria	62	62	20	93	11	124
Despido	12	12	4	16	4	24
Mutuo acuerdo	8	4	0	7	5	12
Jubilación (incluye anticipada)	38	18	0	1	55	56
Vencimiento del contrato y/o no superar el periodo de prueba	39	32	64	7	0	71
Fallecimiento	0	3	0	2	1	3
Total movimientos	159	131	88	126	76	290

Del total de retirados, **159 fueron mujeres** y **131 hombres**, lo que evidencia un equilibrio general, pero también destaca áreas de riesgo en ciertos segmentos:

Movimientos por categoría laboral	Alta gerencia (N+1)	Gerencia media (N+2)	Gerencia subalterna (N+3)	Áreas funcionales	Total
Renuncia voluntaria	3	7	15	99	124
Movimiento entre entidades del Grupo Aval	0	0	0	0	0
Despido	0	0	0	24	24
Mutuo acuerdo	0	1	6	5	12
Jubilación (incluye anticipada)	2	4	3	47	56
Vencimiento del contrato y/o no superar el periodo de prueba	0	0	0	71	71
Fallecimiento	0	0	0	3	3
Total retirados	5	12	24	249	290

Durante el año 2025, el Banco registró un total de 290 retiros. De estos, 289 correspondieron a personal nacional y uno a personal extranjero. El retiro del colaborador extranjero se debió a una renuncia voluntaria.



Rotación

[GRI 401-1] [CSA.S&P]

Durante 2025, la tasa de rotación total de la organización fue **9,28%**, mientras que la rotación voluntaria alcanzó **3,97%**. Estos indicadores se monitorean periódicamente para optimizar la retención, la movilidad interna y la planificación de sucesión.

Categoría	Sub categoría	2024	2025
Género 	Mujeres	7,13%	8,33%
	Hombres	8,79%	10,69%
Edad 	Menores de 30 años	1,65%	18,33%
	Entre 30 - 50 años	4,73%	6,26%
	Mayores de 50 años	1,38%	11,81%
Categoría laboral 	Alta Gerencia - Top management	18,41%	50%
	Gerencia media - Middle management	43,53%	16,66%
	Gerencia subalterna - Junior management	68,65%	9,48%
	Áreas funcionales	6,48%	8,89%
Nacionalidad 	Nacionales	9,02%	9,23%
	Extranjeros	0%	33,33%

Formación y capacitación

[CSA.S&P]

Empleados con planes de carrera

[GRI 401-1]

El Banco impulsa la sostenibilidad del talento humano mediante planes de carrera estructurados, con enfoque en movilidad interna, retención de talento clave y desarrollo de capacidades críticas. Durante 2025, se beneficiaron 197 colaboradores en áreas estratégicas como Soluciones Digitales, Ciberseguridad, Gobierno Corporativo, Analítica de Crédito e Innovación. Estas iniciativas permiten alinear el desarrollo de competencias con la estrategia corporativa, consolidar la cultura organizacional, potenciar la innovación y mejorar la experiencia del cliente.

Rotación y formación – Empleados con planes de carrera

Empleados con planes de carrera	Número de empleados	Porcentaje de empleados
Empleados con planes de carrera	147	4,69%
Empleados con desarrollo de competencias	20	0,63%

Los planes de carrera están diseñados para garantizar continuidad de talento estratégico, fortalecer la movilidad interna y asegurar la especialización técnica.



Inversión en capacitación y formación

[GRI 404-I; 404-2] [CSA.S&P]

Durante 2025, el Banco Popular realizó una inversión de \$599 millones en capacitación, consolidando el desarrollo del talento como un eje estratégico del negocio, lo cual representa un incremento significativo frente al año 2024 (\$330 millones). Se impulsaron programas clave de liderazgo, habilidades comerciales, operativas y experiencia del cliente para la Red de Oficinas y Banca de Empresas. Adicionalmente, se desarrollaron iniciativas en riesgos financieros, riesgos no financieros, ética y formación a la medida para áreas de Dirección General, así como programas de inducción. Algunas acciones de formación no requirieron inversión económica directa. Estas iniciativas generaron valor sostenible al potenciar el desempeño, el talento y el compromiso de los colaboradores.

Inversión en capacitación y formación	2024	2025
Número total de horas de capacitación y formación	207.085	205.593
Promedio de horas en capacitación y formación	67,52	65,6
Valor promedio invertido en programas de capacitación y formación	\$107.667	\$171.879

	Formación y capacitación - Directos e indirectos	Directos	Indirectos	Total
	Número de colaboradores formados y capacitados	3.133	352	3.485
	Número total de horas de capacitación y formación	205.593	23.099	228.692
	Promedio de horas en capacitación y formación	65,62	65,62	65,62
	Porcentaje de horas de capacitación y formación	89.9%	10.1%	100%

Los programas de capacitación estuvieron dirigidos a empleados directos y trabajadores en misión como se explica en el gráfico. Además, se formaron 48 personas bajo la modalidad de prestación de servicios, con el objetivo de fortalecer capacidades, promover buenas prácticas y generar valor. Se implementaron programas de capacitación continua en liderazgo, gestión integral de riesgos y ética, servicio al cliente y desarrollo de habilidades comerciales, operativas y tecnológicas, y formación a la medida para áreas de Dirección General.

Formación y capacitación por género	Mujer	Hombre	Total
Número de colaboradores formados y capacitados	1.908	1.225	3.133
Número total de horas de capacitación y formación	125.206	80.387	205.593
Promedio de horas en capacitación y formación	65,62	65,62	65,62
Porcentaje de horas de capacitación y formación	60,89%	39,10%	100%

Los programas de capacitación están dirigidos a todos los colaboradores sin distinción de género y están enfocados en fortalecer sus capacidades para el desempeño adecuado del cargo y el logro de los resultados y la estrategia organizacional.

Capacitación y formación según la edad	Menores de 30 años	Entre 30 - 50 años	Mayores de 50 años	Total
Número de colaboradores formados y capacitados	480	2.010	643	3.133
Número total de horas de capacitación y formación	31.498	131.900	42.195	205.593
Promedio de horas en capacitación y formación	65,62	65,62	65,62	65,62
Porcentaje de horas de capacitación y formación	15,32%	64,15%	20,52%	100%

Se desarrollaron programas de capacitación con cobertura para todos los rangos de edad, garantizando igualdad de acceso al desarrollo de competencias. Las iniciativas formativas se diseñaron de manera transversal para la población objetivo de cada programa.

Capacitación y formación según la categoría laboral	Alta gerencia (N+1)	Gerencia media (N+2)	Gerencia subalterna (N+3)	Áreas funcionales	Total
Número de colaboradores formados y capacitados	10	72	253	2.798	3.133
Número total de horas de capacitación y formación	656	4.725	16.602	18.3610	205.593
Promedio de horas de capacitación y formación	65,60	65,63	65,62	65,62	65,62
Porcentaje de horas de capacitación y formación	0,31%	2,29%	8,07%	89,30%	100%

Durante 2025, se implementaron programas de capacitación específicos según la categoría laboral, asegurando el desarrollo de competencias acordes con las responsabilidades de cada rol. Las iniciativas fortalecieron habilidades técnicas, liderazgo y gestión, permitiendo alinear el talento con los objetivos estratégicos del Banco.

Capacitación y formación según empleados nacionales y extranjeros	Nacionales	Extranjeros	Total
Número de colaboradores formados y capacitados	3.130	3	3.133
Número total de horas de capacitación y formación	205.396	197	205.593
Promedio de horas de capacitación y formación	65,62	65,67	65,62
Porcentaje de horas de capacitación y formación	99,90%	0,09%	100%

Las iniciativas formativas se implementaron de manera transversal, sin distinción por nacionalidad, alineadas con las funciones y responsabilidades de cada cargo, asegurando igualdad de oportunidades en el desarrollo del talento.

Durante 2025, el Banco desarrolló un plan integral de capacitación y formación orientado a fortalecer las capacidades técnicas, el liderazgo y la cultura organizacional, impactando de manera transversal a sus colaboradores.

En materia de **diversidad, equidad e inclusión**, se capacitaron 3.003 colaboradores, con un total de 1.502 horas de formación, lo que promueve una cultura organizacional basada en el respeto, la equidad y la valoración de la diversidad.

En **seguridad de la información, riesgos tecnológicos y ciberseguridad**, participaron 2.869 colaboradores, acumulando 2.869 horas de capacitación. Estas iniciativas incluyeron a la Junta Directiva, la Alta Gerencia, las gerencias medias y las áreas funcionales, asegurando una comprensión integral de los riesgos, responsabilidades y controles asociados. Como parte de esta estrategia, se realizó la feria de aprendizaje en el Día del riesgo y se lanzó la iniciativa Banpop Mi Lugar Seguro, mediante actividades interactivas orientadas a sensibilizar a toda la organización.

Adicionalmente, el Banco fortaleció las **competencias de liderazgo** mediante un plan de entrenamiento específico, en el cual se capacitaron **más de 107 colaboradores**, con un total de **204 horas de formación**, contribuyendo al desarrollo de habilidades de gestión y a fortalecimiento del desempeño organizacional.

Tipos de formación [CSA.S&P]

El Banco implementa programas estructurados de desarrollo de talento orientados a fortalecer competencias, potenciar el liderazgo, acelerar la transformación digital y consolidar una cultura organizacional alineada con la estrategia corporativa. Estos programas van más allá de la formación básica o regulatoria y están diseñados para generar impactos sostenibles en el desempeño, la productividad y la competitividad del negocio. Su efectividad es monitoreada mediante indicadores internos de desempeño, productividad, rotación, eficiencia operativa y alineación cultural.

1. Coaching o tutoría

El programa de liderazgo con coaching fue diseñado para fortalecer las competencias de liderazgo en diferentes niveles de la organización, integrando herramientas de coaching, orientadas a la gestión comercial, liderazgo, habilidades de coaching, planes de desarrollo individual y del talento humano. El objetivo del programa es la consolidación de equipos de alto desempeño que buscan potenciar la capacidad de los líderes para inspirar, acompañar y desarrollar a sus equipos, mejorar la gestión de metas, fortalecer la toma de decisiones estratégicas y promover el crecimiento profesional. El impacto del programa es evaluado internamente a través del desempeño de los equipos, la ejecución de objetivos comerciales, la retención de talento clave y la mejora en indicadores de experiencia del cliente.



Impactos para el negocio:

- Incremento en la productividad comercial.
- Desarrollo de talento y consolidación de equipos de alto desempeño.
- Fortalecimiento de la cultura de acompañamiento y liderazgo consciente.
- Mejora en la experiencia del cliente y en la calidad del servicio.

2. Equipos y networking

Programa: Diplomados, Congresos y Alianzas

Durante 2025, el Banco impulsó programas de formación a través de diplomados, participación en congresos y alianzas estratégicas, incluyendo espacios sectoriales como la Convención Bancaria, congresos de Asobancaria, ANDI, Asofiducias y otros foros especializados. Estas iniciativas permitieron la actualización técnica y normativa de los equipos, el intercambio de mejores prácticas del sector financiero y el fortalecimiento de redes estratégicas con actores clave del mercado.

El aprendizaje a través de equipos y *networking* fomenta una visión transversal del negocio fortalece la capacidad de anticipación frente a retos regulatorios, financieros y comerciales, y promueve la innovación aplicada. El Banco realiza seguimiento a los beneficios de estas iniciativas mediante la identificación de mejoras en la toma de decisiones, la adopción de mejores prácticas y el fortalecimiento de capacidades técnicas en áreas clave.

Impactos para el negocio:

- Refuerzo de la presencia institucional y del liderazgo del Banco en escenarios estratégicos del sector financiero y empresarial.
- Fortalecimiento de capacidades comerciales, de riesgo, cumplimiento y tesorería, con impacto positivo en la toma de decisiones.
- Generación de alianzas estratégicas y oportunidades de negocio mediante *networking* de alto nivel.

- Mejora en la actualización técnica y en el posicionamiento de la marca como banco comprometido con la formación y las mejores prácticas del mercado.

3. Programas de liderazgo

El Banco implementó programas de liderazgo dirigidos a diferentes niveles de la organización, incluyendo la Alta Gerencia, gerencias y líderes de la Red de Oficinas. Entre ellos se destacan el Diplomado Líderes de Alto Impacto, talleres de liderazgo y comunicación asertiva, así como el Diplomado Fundamentos de Coaching, desarrollado con certificación universitaria.

Estos programas estuvieron orientados a fortalecer competencias de liderazgo, comunicación efectiva, toma de decisiones, *accountability* y gestión de equipos, contribuyendo a una ejecución más eficiente de proyectos estratégicos, a la reducción de riesgos operativos y a la retención de talento clave. El impacto de estas iniciativas es monitoreado a través de indicadores internos de desempeño, alineación estratégica y resultados de gestión.

Impactos para el negocio:

- Mejora en la ejecución de proyectos estratégicos, especialmente en áreas de tecnología y transformación.
- Reducción de riesgos operativos mediante un liderazgo más efectivo y consciente.
- Fortalecimiento de la retención y desarrollo de talento clave.
- Mayor alineación entre liderazgo y estrategia corporativa.

4. Educación cultural

El encuentro de Líderes Banpop y Lanzamiento del Modelo de Cultura constituyó un espacio estratégico para alinear a los líderes con los pilares culturales del Banco, sus expectativas de liderazgo y su rol como promotores de la cultura organizacional. Esta iniciativa permitió pasar de una cultura declarada a una cultura compren-

dida y aplicada en la toma de decisiones diaria. El Banco realiza seguimiento al impacto de la educación cultural mediante evaluaciones internas de alineación, consistencia en la toma de decisiones y mejora en la coordinación entre áreas, fortaleciendo la ejecución de la estrategia y la experiencia del cliente.

Impactos para el negocio:

- Alineación de los líderes bajo una misma forma de tomar decisiones.
- Reducción de desalineaciones entre áreas y equipos.
- Aceleración de la ejecución estratégica.
- Fortalecimiento del liderazgo como palanca de transformación cultural.
- Mejora en la experiencia del cliente a través de equipos mejor alineados.

5. Programas de transición digital

El Banco desarrolló programas de formación en Inteligencia Artificial y Tecnología, enfocados en la adopción de herramientas como Microsoft Copilot y otras soluciones digitales. Estos programas permitieron a los colaboradores optimizar tareas, mejorar la productividad y fortalecer la toma de decisiones mediante el uso de tecnologías emergentes. La efectividad de estos programas es evaluada a través de indicadores internos de eficiencia operativa, adopción tecnológica y optimización de procesos, contribuyendo directamente a la estrategia de transformación digital del Banco.

Impactos para el negocio:

- Aumento en la productividad y eficiencia operativa mediante la automatización de tareas.
- Mejora en la calidad y agilidad de la toma de decisiones.
- Impulso a la transformación digital y fortalecimiento de competencias digitales.
- Consolidación de una cultura de innovación y adopción tecnológica.

En 2025, el Banco impulsó una estrategia integral de formación orientada al liderazgo, la innovación y el bienestar integral de los colaboradores. Estos programas están disponibles para empleados de diferentes niveles y funciones, y su impacto es evaluado de manera continua mediante indicadores internos que permiten analizar el retorno estratégico de la inversión en capital humano.

Evaluación de desempeño

[CSA.S&P]

Evaluación de empleados	Número de mujeres evaluadas	Número de hombres evaluados	Total empleados evaluados	Periodicidad
Evaluación de desempeño por gestión de objetivos	917	424	1.341	Una vez al año
Evaluación multidimensional (ej. 360)	858	719	1.577	Trimestral
Conversaciones ágiles	858	719	1.577	Trimestral
Total	1.776	1.143	2.919	-

El Banco cuenta con un **proceso estratégico de Gestión del Desempeño**, que es aplicado a todos los colaboradores directos, garantizando igualdad de acceso a evaluación y retroalimentación para su desarrollo profesional. Este proceso se realiza de manera anual para líderes y profesionales, y está alineado con la estrategia organizacional, permitiendo evaluar, mejorar y potenciar el desempeño de los empleados de forma continua.

Dentro del modelo de gestión, se establecen **espacios periódicos de retroalimentación y conversaciones ágiles** que se realizan de manera continua, revisando regularmente el progreso de los colaboradores frente a los objetivos establecidos. Esto asegura que los resultados individuales y colectivos estén alineados con las metas estratégicas del Banco.

Los resultados de estas evaluaciones no solo permiten medir el desempeño, sino que sirven como insumo clave para decisiones de talento, incluyendo:

- Identificación de oportunidades de capacitación y desarrollo de competencias.
- Definición de planes de desarrollo individual y trayectoria profesional.
- Toma de decisiones sobre asignación de responsabilidades basado en el
- cumplimiento de resultados, promociones y gestión del talento.

Con este enfoque, el Banco garantiza que la evaluación de desempeño tenga un impacto continuo en el crecimiento profesional de los empleados, fortaleciendo la alineación estratégica orientada al cumplimiento de resultados y la efectividad organizacional.



Bienestar de los colaboradores

[GRI 404-3] [CSA.S&P]

El Banco está comprometido con el bienestar de sus empleados, y por eso implementa el eNPS (**Employee Net Promoter Score**). Este indicador mide la fidelidad de los empleados con una pregunta intencional de recomendación; es una variable de *engagement* que tiene el empleado con la organización. El resultado se distribuye en 3 grupos:

- **Promotores:** Empleados fieles y fans de la organización, dispuestos a recomendarla a sus amigos y familiares.
- **Neutros o Pasivos:** Empleados probablemente satisfechos por ahora, pero no totalmente fieles a la organización. Este grupo de empleados es fácilmente de atraer con mejores condiciones.
- **Detractores:** Empleados insatisfechos con la organización, realizando generando reputación negativa.

Medición de la satisfacción de los empleados	2024	2025
Satisfacción de los empleados	92%	75,7%
Net Promoter Score de los empleados	72,9%	68,8%
% de empleados que respondieron la encuesta	84%	76%

Brecha salarial de género

[GRI 2-21; 405-2] [CSA.S&P]

El Banco realiza un análisis anual de equidad salarial y brecha de género, considerando tanto la media como la mediana de salarios y bonificaciones, y desglosando los resultados por nivel laboral y por género. Este análisis permite identificar diferencias salariales y establecer planes de acción dirigidos a reducir la brecha interna y garantizar que cada rol sea remunerado de acuerdo con su impacto en la organización.

Los resultados del análisis reflejan lo siguiente:

- Brecha salarial media de género: 26,6%
- Brecha salarial mediana de género: 8,7%
- Brecha de bonificación media: 26,3%
- Brecha de bonificación mediana: 9,5%

Ratio salario Categoría laboral	2025
Gerencia media	0,5
Gerencia subalterna	0,9
Áreas funcionales	1,5

Ratio salario Género	Mujeres	Hombres
Áreas funcionales - salario mínimo local	5,48	6,93

Ratio de compensación anual y de incremento	Mediana	Media
Compensación total anual	7	6,1
Incremento porcentual de la compensación total anual	66,7%	64%

Total de colaboradores convencionados

[GRI 2-30] [CSA.S&P]

Convencionados	2025
Empleados convencionados (o cubiertos por pactos colectivos)	2.844

Bienestar y beneficios para colaboradores

[CSA.S&P]

En el Banco el bienestar de los colaboradores constituye una prioridad estratégica. Mediante iniciativas integrales, se propende por fortalecer la salud física, emocional y familiar, al tiempo que promueve un entorno laboral flexible y motivador, contribuyendo así a la satisfacción, productividad y retención del talento.

Salud y bienestar

El Banco proporciona programas de apoyo emocional y orientación para los colaboradores y sus familias a través de la línea “Estamos Contigo”, ofreciendo acompañamiento en situaciones laborales, familiares y emergencias personales. Adicionalmente, se fomenta un estilo de vida saludable mediante actividades y convenios que facilitan el acceso a servicios médicos, odontológicos, medicina prepagada y asistencia virtual, garantizando atención integral y oportuna ante cualquier necesidad de salud.

Condiciones de trabajo

El Banco mantiene un firme compromiso con el bienestar de su capital humano mediante políticas de flexibilidad laboral que permiten a todos los colaboradores seleccionar su horario de trabajo dentro de rangos predefinidos, favoreciendo el equilibrio entre vida personal y profesional. Esta política aplica a la totalidad de los

colaboradores, asegurando cobertura integral y equidad en su implementación. Adicionalmente, el Banco ha habilitado modalidades de trabajo suplementario, presencial y virtual, así como modalidades autónomas y móviles, que permiten desempeñar funciones desde distintos entornos sin comprometer la continuidad operativa ni la calidad del servicio.

La jornada laboral estándar es de 40 horas semanales para todos los colaboradores directos, inferior a los mínimos legales, y garantiza condiciones homogéneas paratoda la fuerza laboral. Las horas extras se realizan únicamente de manera excepcional y son remuneradas conforme a la normativa vigente, cumpliendo con los estándares de protección laboral y bienestar de los empleados.

Beneficios familiares

Reconociendo la importancia de apoyar a los colaboradores en su rol de cuidadores, el Banco ofrece programas de licencia parental remunerada tanto para el cuidador principal como para el no principal, promoviendo la equidad y la igualdad en el entorno laboral. Además, se proporcionan beneficios educativos, auxiliares económicos y programas de crédito, fortaleciendo el bienestar financiero y educativo de los colaboradores y sus familias.

Lactancia y cuidado infantil

[GRI 401-2]

El Banco dispone de salas de lactancia en Bogotá, Medellín y Cali, proporcionando a las madres espacios seguros para la extracción, almacenamiento y transporte de leche materna, con horarios y apoyos establecidos que garantizan la conciliación entre maternidad y vida laboral. Estas instalaciones evidencian el compromiso del Banco con la salud y el desarrollo integral de las familias de sus colaboradores.

Las políticas de bienestar y flexibilidad implementadas generan beneficios tangibles tanto para los colaboradores como para la organización. Al asegurar la salud física y emocional, facilitar la conciliación familiar y ofrecer un entorno laboral flexible, se fortalece la motivación, se disminuye el ausentismo, se incrementa la productividad y se fomenta la retención del talento. Estas acciones consolidan una cultura organizacional inclusiva y alineada con los objetivos estratégicos del Banco.

 Familia Colaboradores beneficiados, monto destinado y % de empleados cubiertos			Monto destinado y colaboradores beneficiados
	Educativo hijos	972	\$3.402.185.226
	Educativo hijos Universitarios	355	\$1.127.496.037
	Guardería matricula	212	\$119.703.483
	Guardería pensión	227	\$999.683.747
	Funerario familiar y empleado	73	\$364.571.244
	Maternidad	74	\$317.394.260
	Educativo hijo especial	38	\$419.302.906
	Medicina prepagada	1933	\$7.188.636.685

 Colaboradores Colaboradores beneficiados, monto destinado y % de empleados cubiertos			Bonificaciones Monto destinado y colaboradores beneficiados
	Especial para cajeros	416	\$915.938.286
	Retiro	14	\$1.707.721.250
	Traslado entre ciudades	17	\$75.025.874
	Indemnización	7	\$506.909.834
 Prima Colaboradores beneficiados, monto destinado y % de empleados cubiertos			Monto destinado y colaboradores beneficiados
	Servicios	3.041	\$17.629.335.297
	Extra semestral	3.041	\$14.377.982.954
	Vacaciones	2.527	\$15.895.205.664
	Antigüedad - Prima permanencia	544	\$16.729.282.135
	Extra anual	339	\$882.616.446
	Estadía	281	\$118.396.985

Auxilios Colaboradores beneficiados, monto destinado y % de empleados cubiertos			Monto destinado y colaboradores beneficiados
	Transporte	2.977	\$6.153.152.009
	Montura	2.898	\$1.937.725.055
	Lentes	2.896	\$1.945.737.418
	Lentes contacto	2.833	\$3.453.636.922
	Incapacidad	650	\$494.074.001
	Educativos funcionarios	131	\$523.185.155
	Retiro pensión	52	\$605.076.680
	Vivienda	73	\$1.480.253.426
	Prórroga incapacidad	123	\$192.455.819

 Auxilios Colaboradores beneficiados, monto destinado y % de empleados cubiertos			Monto destinado y colaboradores beneficiados
 Permanencia tratamiento médico	50		\$127.658.958
 Aporte Banco fondo mutuo	2.080		\$171.728.250
 Cuotas de sostenimiento	26		\$365.897.457
 Auxilio de alimentación	2.144		\$8.656.183.784
 Créditos de vivienda	235		\$51.080.893.321
 Reparaciones locativas	61		\$3.347.481.072
 Vehículos	36		\$2.890.128.000
 Póliza de vida de incapacidad	12		\$1.155.485.571
 Total colaboradores directos término indefinido	3.004		\$168.119.853.018



Tipo de licencia
[CSA.S&P]

El Banco cuenta con un equipo de Business Partner que acompaña de manera continua los colaboradores en el proceso de formalización, gestión y disfrute de las licencias de maternidad, paternidad y demás. Este acompañamiento garantiza el cumplimiento normativo y una adecuada administración de los tiempos de ausencia. A continuación, se presenta el detalle de las licencias otorgadas durante el período reportado, desagregadas por tipo y número de licencias brindadas.

Tipo de licencia	Número de licencias brindadas
Licencia maternidad	72
Licencia de paternidad	60
Parental compartida	0
Parental por adopción	0
Luto	240
Calamidad doméstica	834
Sufragio (voto)	68
Matrimonio	0
Horas o días libres remunerados	2.382
No remunerada	13
Total	3.669

3.1.2. Seguridad y salud en el trabajo
[GRI 403-1; 403-2] [CSA.S&P]



El Banco mantiene su compromiso con el bienestar de su capital humano a través de una Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, aprobada por la Junta Directiva. Esta política fundamenta el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), el cual garantiza una cobertura del 100% de los trabajadores, incluyendo empleados directos, contratistas, subcontratistas, trabajadores en misión, aprendices SENA y cualquier persona bajo la supervisión de la entidad.

La implementación del sistema se rige por el marco legal colombiano que incluye la Ley 1562 de 2012, el Decreto 1072 de 2015, la Resolución 0312 de 2019, entre otros. El alcance del sistema abarca todas las actividades de riesgos laborales propias del sector financiero en la totalidad de las oficinas de atención al público y áreas administrativas en el territorio nacional.

Adicionalmente, los criterios de SST han sido introducidos formalmente en los procesos de adquisiciones y requisitos contractuales, garantizando que los proveedores cumplan con los

estándares definidos en la normatividad vigente. Finalmente, la entidad trabaja por la mejora continua mediante la priorización e integración de planes de acción con metas cuantificadas, diseñados específicamente para abordar y mitigar los riesgos identificados en todas las áreas administrativas y oficinas de atención al público a nivel nacional.

Los resultados de estas evaluaciones impulsan la mejora continua, traducándose en la actualización de procedimientos, formación especializada, programas de vigilancia epidemiológica (PVE), planes de acción correctivas, preventivas y de mejora (ACPM).



Identificación de peligros y evaluación de riesgos

[GRI 403-2]

Para prevenir daños y enfermedades laborales, el sistema contempla la realización periódica de evaluaciones de riesgos y peligros orientadas a identificar proactivamente cualquier factor que pueda causar daño en el lugar de trabajo. Estas acciones se complementan con la integración de protocolos de preparación y respuesta ante situaciones de emergencia y la evaluación sistemática del avance en la mitigación de riesgos frente a los objetivos establecidos. Asimismo, el Banco asegura la calidad de su entorno laboral mediante auditorías de la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) y el Consejo Colombiano de Seguridad (CCS), además de reportes periódicos al Ministerio de Trabajo.

Para minimizar o eliminar los riesgos, se aplica la jerarquía de controles, siguiendo el orden de eliminación, sustitución, controles de ingeniería, controles administrativos y equipos de protección personal (EPP).

La gestión operativa incluye procedimientos formales para la investigación de lesiones, enfermedades ocupacionales e incidentes relacionados con el trabajo, permitiendo identificar causas raíz y prevenir su recurrencia.

El proceso de identificación y evaluación de peligros se fundamenta en la Matriz de Identificación de Peligros y Valoración de Riesgos (IPERV), la cual se actualiza anualmente (o cuando se presenten cambios significativos en el entorno operativo), bajo los lineamientos de la Guía Técnica Colombiana GTC 45. Complementariamente, el Banco desarrolla programas de capacitación en SST, con el propósito de fortalecer la cultura de prevención y mitigar la ocurrencia de incidentes operativos y riesgos laborales.

[GRI 403-5]

En 2025, el 93% de los colaboradores fueron capacitados en SST, completando un total de 24.215 horas.

Derechos, participación y protección a los colaboradores

El Banco fomenta una cultura de prevención y participación a través de canales formales como el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST), el Comité de Convivencia Laboral (CCL) y el aplicativo institucional “Soluciones a tu medida”. De esta manera, se garantiza la protección frente a represalias para aquellos trabajadores que notifiquen peligros o hagan uso de su derecho a retirarse de situaciones laborales que representen un riesgo inminente para su salud o integridad.

Para asegurar la efectividad del sistema, el Banco garantiza la consulta y participación activa de los colaboradores y sus representantes. La calidad del sistema es supervisada por la Jefatura de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), la Dirección de Infraestructura y la Gerencia de Experiencia al Talento Humano, quienes cuentan con las competencias legales y licencias requeridas.

Investigación de incidentes y reporte

[GRI 403-9; 403-10]

Ante la ocurrencia de incidentes, accidentes de trabajo o enfermedades laborales (AT/EL), el Banco dispone de procedimientos formales para su investigación bajo los parámetros normativos vigentes. Como resultado de este monitoreo, durante el año reportado se registraron 15 accidentes laborales en trabajadores directos, de los cuales el 87% correspondió a mujeres y el 13% a hombres. Este proceso de reporte busca identificar las causas raíz para determinar ac-

ciones correctivas mediante la jerarquía de controles y prevenir la recurrencia de dichos eventos. Todos los registros y soportes documentales se gestionan de forma centralizada en rutas internas y en las plataformas de la ARL, asegurando la trazabilidad y el cumplimiento de los reportes ante las autoridades competentes cuando la complejidad del caso lo requiera.

Días de incapacidad por accidentes laborales y/o enfermedad por género

[CSA.S&P] [GRI 403-9; 403-10]

	2024	2025
Días de incapacidad - Mujeres	13.214	7.297
Días de incapacidad - Hombres	5.291	3.709
Total de incapacidades	18.505	11.006

Tasa de ausentismo

[GRI 403-9] [CSA.S&P]

La tasa de ausentismo corresponde al total de días no laborados por los colaboradores durante un período determinado, sin distinción de la causa que los origine, y no se circunscribe exclusivamente a ausencias derivadas de accidentes o enfermedades de origen laboral. Este indicador incluye las incapacidades asociadas a enfermedades comunes (como resfriados, fiebre o influenza) así como las ausencias relacionadas con motivos personales no declarados.

	2024	2025	Objetivo 2025
Cobertura de los datos que cubre la tasa de ausentismo (Porcentaje de empleados directos contratados por la compañía)	100%	100%	
Total número de días programados para trabajar en el año	240	245 ²⁸	
Total de horas programadas para trabajar en el año	5.733.120	6.140.680	
Ausencia - Mujeres	2,89%	1,56%	
Ausencia - Hombres	1,82%	1,24%	
Total - Ausencia	4.71%	2.8%	4%

²⁸El índice de ausentismo del Banco Popular se calcula como: (Número de días de ausencia en el período contable / Total de días programados para laborar en el período contable) × 100. No hacen parte del cálculo de este indicador las ausencias autorizadas o programadas, tales como vacaciones, permisos de estudio y licencias de maternidad o paternidad, entre otras.



3.2 Social externo

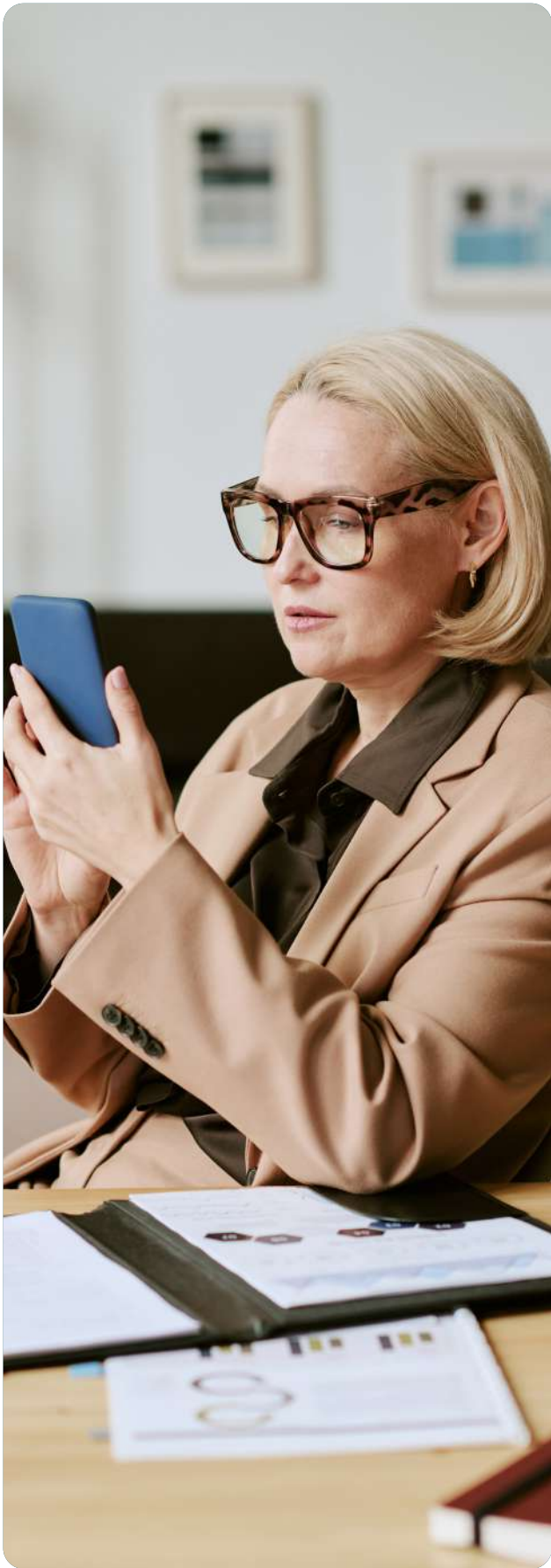
3.2.1. Gestión de proveedores

[GRI 2-6; 204-1; 201-1]

La cadena de abastecimiento es un proceso estratégico que permite gestionar y atender de manera centralizada y oportuna las necesidades administrativas, operativas y tecnológicas del Banco, con el fin de apoyar la oferta de valor de productos y servicios para los clientes, así como generar relaciones equitativas, transparentes y de largo plazo con los proveedores.

Desde esta perspectiva, la gestión de la cadena de abastecimiento genera un valor significativo al contribuir tanto al desempeño financiero como a la sostenibilidad del Banco. A través de la optimización de recursos, eficiencias y gastos evitados, se generan impactos positivos que apoyan la oferta de valor de productos y servicios del Banco y sus clientes, al tiempo que se fortalecen relaciones responsables y sostenibles con los proveedores.

En 2025, la Junta Directiva del Banco aprobó la Política de Compras Sostenibles, la cual permite incorporar criterios de sostenibilidad en los procesos de compra y contratación de bienes y servicios. Esta política se alinea con las directrices en materia de compras sostenibles del Grupo Aval y aplica a las compras y contrataciones de bienes y servicios priorizados dentro del proceso de abastecimiento del Banco.



En este contexto, el Banco reafirma su compromiso de integrar los criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en los procesos de compras y abastecimiento con el objetivo de incluir la sostenibilidad en la cadena de suministro. De esta forma, se garantiza que la adquisición de bienes y servicios satisfaga las necesidades institucionales, genere un bajo impacto ambiental, promueva la calidad de vida y fomente el crecimiento económico de los grupos de interés. Asimismo, se busca adquirir bienes y servicios bajo principios de eficacia, eficiencia, oportunidad y transparencia en concordancia con prácticas de compra éticas y responsables, y evitar la contratación con proveedores logísticos de los cuales exista evidencia de sanciones por incumplimientos en materia de derechos humanos, seguridad y salud en el trabajo o normativa legal, fiscal, ambiental o laboral.

El proceso de compras sostenibles del Banco se rige por las siguientes directrices:

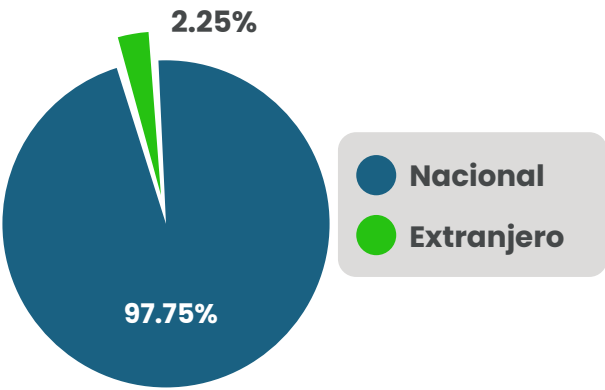
- 1. Incorporar criterios de sostenibilidad en los procesos de cotización y evaluación para la contratación y compra de bienes y servicios priorizados.
- 2. Promover programas de sensibilización dirigidos a los proveedores logísticos sobre la importancia de adoptar criterios de sostenibilidad en su gestión interna y en los bienes y servicios que ofrecen.
- 3. Compartir experiencias y buenas prácticas en materia de compras sostenibles con otras empresas y organizaciones, con el fin de contribuir al mejoramiento continuo de las prácticas asociadas.

Considerando la importancia de la cadena de abastecimiento en la gestión de las necesidades del Banco, se identifican oportunidades para fortalecer la competitividad y continuar avanzando en la incorporación de criterios de sostenibilidad. En este contexto, y teniendo en cuenta la relevancia de la sostenibilidad para el Grupo Aval y el Banco, se han desarrollado

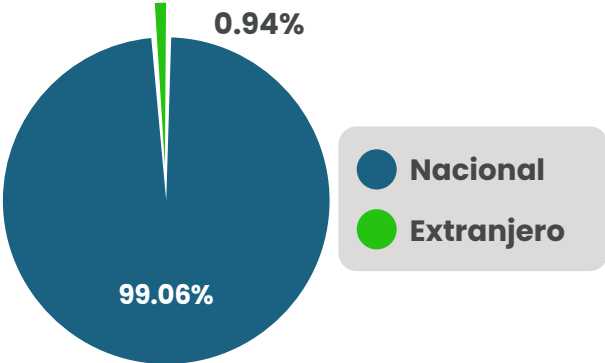
iniciativas de compras sostenibles, cuyo principal reto es la definición de un plan de formación y fortalecimiento para proveedores y aliados estratégicos, con el propósito de optimizar la calidad y efectividad de los procesos y servicios prestados al Banco y a sus clientes, así como promover buenas prácticas de sostenibilidad en estas organizaciones.

El Banco dispone de herramientas tecnológicas que facilitan el monitoreo integral del proceso de abastecimiento, garantizando una gestión eficiente y controlada de las compras y contratación de bienes y servicios con proveedores nacionales y extranjeros con un enfoque priorizado en fortalecer la participación de proveedores locales; motivando la investigación de mercados e identificando nuevas tendencias con el fin de desarrollar relaciones con proveedores nuevos.

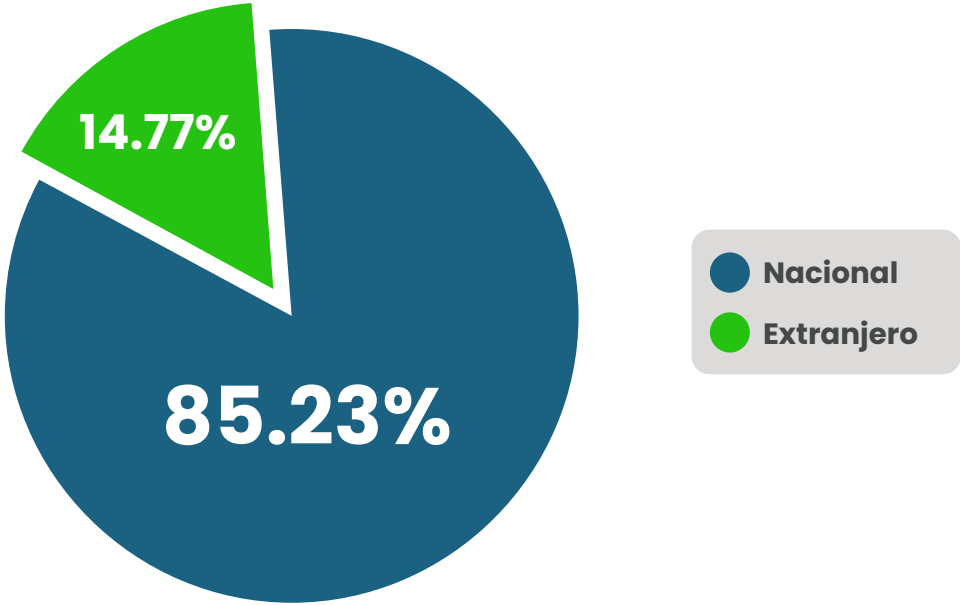
Total de proveedores nacionales y extranjeros



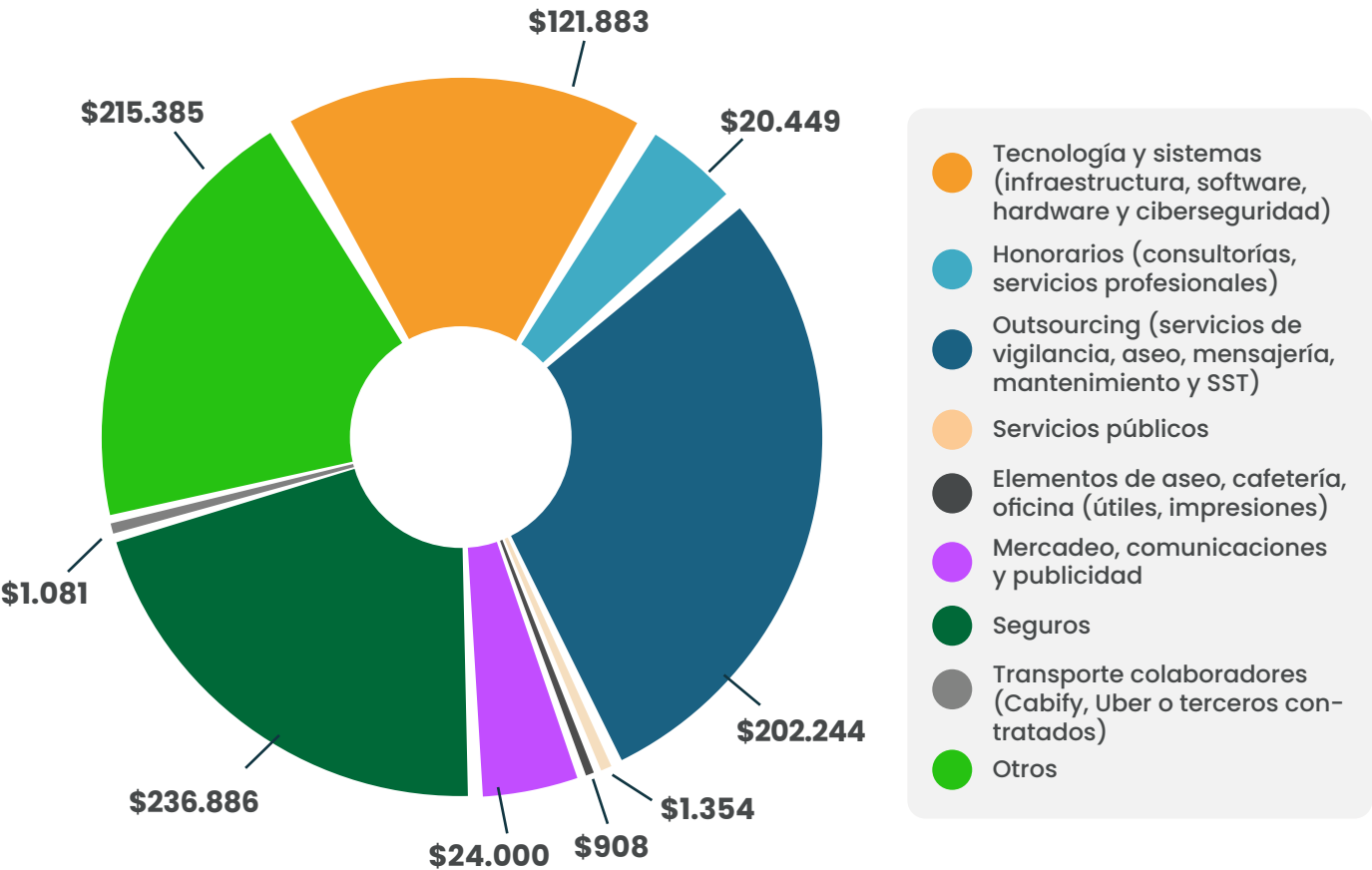
Compras a proveedores nacionales y extranjeros



Total de proveedores nuevos nacionales y extranjeros



Categorías de los proveedores con mayor proporción del gasto (millones)



Adicionalmente, se realiza el levantamiento de información de evaluación de proveedores y de fichas técnicas de sostenibilidad, con el fin de migrarlas a herramientas con flujos automáticos. Este proceso genera mayor eficiencia en los tiempos, confiabilidad de la información y resultados en tiempo real, así como hacer medibles los aspectos evaluados con un mayor nivel de profundidad.

El monitoreo y control del gasto en cada categoría se realiza a través de 125 administradores de contrato, quienes evalúan periódicamente el comportamiento del gasto en relación con el presupuesto aprobado y las condiciones contractuales acordadas con los proveedores. Esta labor permite identificar variaciones, detectar desviaciones de forma temprana y generar oportunidades de mejora, asegurando una gestión eficiente y alineada con los objetivos establecidos.

\$12.442 millones evitados gracias a una administración eficiente de los recursos y a herramientas de tecnología de la información, lo cual contribuye directamente al pilar estratégico de Operación Eficiente del Banco.

En cuanto a la evaluación de los proveedores, el Banco cuenta con un flujo de revisión que facilita el proceso anual con los aliados estratégicos, las áreas usuarias y actores de abastecimiento por medio de una herramienta que permite llevar las estadísticas en temas de sostenibilidad, gobierno, ambiental y diversidad, conociendo la situación actual de cada empresa en los diferentes frentes.

[GRI 414-1; 308-1]
En 2025 el Banco evaluó al **18,9%** del total de sus proveedores y al **10,23%** de los proveedores nuevos, bajo criterios ambientales, sociales, de derechos humanos y de gobierno corporativo.



Finalmente, el Banco se enfoca en la implementación de nuevos indicadores que permitan clasificar no solo a los proveedores, sino también a los aliados estratégicos en materia de sostenibilidad e inclusión. Para ello, se avanzará en la implementación de tableros de control a través de la optimización de las herramientas tecnológicas, fortaleciendo la gestión integral de la cadena de abastecimiento.

3.2.2. Impacto social

El Banco concibe el impacto social como un eje transversal de su estrategia y como un componente esencial para la creación de valor sostenible. En un contexto marcado por transformaciones demográficas, brechas de acceso al sistema financiero y desafíos en educación económica y digital, la entidad orienta su gestión a generar efectos positivos y medibles en la calidad de vida de las personas, con foco en los adultos mayores.

En coherencia con su propósito de ser “el Banco para el Mejor Momento de la Vida”, el Banco promueve la colocación de créditos y el acceso a productos y servicios financieros a clientes mayores de 50 años, en especial en personas mayores, de 60 años o más. Este propósito implica trascender el rol tradicional de intermediario financiero, para convertirse en un agente de impacto positivo en la calidad de vida de esta población, fortaleciendo su bienestar económico, su autonomía y su inclusión financiera. Esta estrategia contribuye a la inclusión y bienestar financiero de los adultos mayores en Colombia, considerando el rezago histórico en su acceso y uso de productos financieros. Al mismo tiempo, representa una oportunidad estratégica para el crecimiento sostenible del Banco, y del país, entendiendo la transición demográfica hacia una economía más longeva.

Como parte de este compromiso con la generación de un impacto social positivo, el Banco

desarrolló e implementó diversas iniciativas con foco en educación, inclusión y bienestar financiero. A través de estrategias tanto digitales como presenciales, la entidad promovió el acceso a información clara y oportuna, fortaleció capacidades financieras y digitales, y facilitó el uso responsable y seguro de los productos, servicios y canales financieros. Estas acciones contribuyen a reducir barreras de acceso, fomentar la autonomía económica y consolidar relaciones de largo plazo basadas en la confianza y el acompañamiento.

En un contexto de consolidación del envejecimiento poblacional como tendencia global, el Banco identificó en 2025 que esta transformación demográfica representa una fuente relevante de oportunidades económicas y sociales para Colombia. Con el propósito de comprender, dimensionar y abordar este fenómeno, la entidad presentó su [Informe de Economía Plateada](#), un documento técnico orientado a analizar el impacto y el potencial de este segmento en el mercado financiero. Este informe se consolidó como una herramienta para la toma de decisiones estratégicas y como un insumo de referencia para el sector, reafirmando el compromiso del Banco con el liderazgo en el desarrollo de soluciones financieras inclusivas y alineadas con los cambios demográficos y sociales del país.



Finanzas Sostenibles

[CSA.S&P]

En 2025, el Banco consolidó la sostenibilidad como un eje estratégico del negocio, incorporando criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en la toma de decisiones y en el diseño de productos y servicios financieros. Este enfoque permite generar valor económico y social de largo plazo, alineando la oferta del Banco con los desafíos de inclusión, bienestar y desarrollo sostenible del país.

A partir del análisis de doble materialidad, la entidad identificó dos oportunidades estratégicas de impacto:

- Inclusión financiera de poblaciones con acceso limitado al sistema financiero.
- Bienestar económico y autonomía financiera de clientes mayores de 50 años, en especial de personas mayores (60 años o más).

En este contexto, el Banco reporta su Cartera Social conforme a las definiciones establecidas por la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia (Asobancaria), las cuales integran criterios de clasificación alineados con los Principios de Préstamos Sociales del International Capital Markets Association (ICMA) y las mejores prácticas internacionales. El Banco mantiene el compromiso de operar bajo un modelo financiero socialmente responsable, a través de una oferta integral de productos, servicios, canales y procesos diseñados para atender las necesidades de los segmentos priorizados.

Esta cartera garantiza la trazabilidad de los recursos, la medición del impacto social y la consistencia en el reporte de resultados. Los resultados de la cartera social del Banco se agrupan en dos segmentos:

1. **Financiamiento a personas (Consumer Finance):** productos de crédito dirigidos a clientes con acceso limitado al sistema financiero, con un enfoque de inclusión social y económica
2. **Financiamiento corporativo (Corporate Finance):** créditos cuyo deudor es una MiPymes o cuya destinación fue utilizada por el deudor para infraestructura social, con impacto directo en la generación de ingresos y bienestar comunitario.

Financiamiento a personas (inclusión financiera):

Categoría general	Total saldo cartera 2025	Número de colocaciones 2025	Cartera colocada 2025
Mujeres	\$ 781.612.356.859	6.325	\$ 230.785.951.240
Jóvenes	\$ 129.533.305.897	2.874	\$ 72.669.352.236
Personas con discapacidad	\$ 3.665.426.414	93	\$ 2.148.873.368
Grupos étnicos	\$ 79.112.297.046	1.141	\$ 51.084.608.608
Personas mayores	\$ 9.986.703.335.895	76.502	\$ 3.823.103.376.636
Población migrante	\$ 1.230.953.858	6	\$ 106.231.339
Total inclusión financiera de personas	\$ 10.981.857.675.969	86.941	\$ 4.179.898.393.427

Reglas:

- Personas con discapacidad: Identificadas como persona con discapacidad.
- Personas mayores: Personas ≥ 60 años sin discapacidad.
- Personas mayores de bajos ingresos: Personas ≥ 60 años, ingresos ≤ 3 SMMLV, sin discapacidad.
- Grupos étnicos: Personas de grupo étnico MURIC, sin discapacidad. Incluye personas migrantes, adultos mayores, jóvenes y mujeres.
- Población migrante: Personas no colombianas, no pertenecientes a un grupo étnico, sin discapacidad.
- Mujeres: Mujeres entre 29 y 59 años, ingresos ≤ 3 SMMLV, no pertenecientes a un grupo étnico, no migrantes, sin discapacidad, no pertenecientes a un grupo étnico.
- Jóvenes: Personas entre 14 y 28 años, ingresos ≤ 3 SMMLV, sin distinción de género, no pertenecientes a grupo étnico, no migrantes, sin discapacidad.

Aclaraciones:

- Personas entre 29 y 59 años con ingresos superiores a 3 SMMLV, que no pertenecen a grupos étnicos, no son migrantes, no se identifican como LGBTQ+ y no tienen discapacidad.
- Jóvenes (14–28 años) con ingresos superiores a 3 SMMLV.

Durante 2025, el segmento de personas mayores se consolidó como el principal componente de la cartera de inclusión financiera a personas del Banco. Este segmento concentró la mayor proporción del portafolio, con un saldo de \$9,9 billones, lo que refleja su relevancia estratégica dentro del enfoque social del negocio.

La gestión de esta cartera se enmarca en la priorización definida a partir del análisis de doble materialidad, orientada a promover el bienestar económico y la autonomía financiera de clientes de 50 años o más, en especial de personas mayores de 60 años. Este enfoque reconoce las barreras estructurales que enfrenta este grupo poblacional en el acceso a productos financieros formales y su importancia creciente en la estructura demográfica del país.

La atención a personas mayores contribuye a fortalecer su inclusión financiera, apoyando la estabilidad financiera y la continuidad de ingresos, en coherencia con un modelo de negocio socialmente responsable y con la estrategia de sostenibilidad del Banco.

Adicionalmente, el Banco mantuvo una presencia relevante en otros segmentos de inclusión financiera, tales como grupos étnicos, mujeres, jóvenes, personas con discapacidad y población migrante, reforzando un enfoque diversificado que contribuye a la reducción de brechas de acceso al crédito y a la ampliación de la base de clientes en la economía formal.

Financiamiento corporativo (corporate finance):

i. Cartera MiPymes:

Categoría general	Total saldo cartera 2025 (COP)	Número de colocaciones 2025	Cartera colocada 2025 (COP)
Microempresas	\$ 42.649.138.845	15	\$ 11.574.034.561
Pequeñas empresas	\$ 111.556.647.605	124	\$ 72.009.851.977
Medianas empresas	\$ 417.453.433.894	289	\$ 289.704.538.602
Rural: pequeño productor	\$ 12.629.829.823	8	\$ 5.568.298.767
Total cartera MiPymes	\$ 584.289.050.167	436	\$ 378.856.723.907

Reglas:

- Microempresas, pequeñas y medianas empresas aplicando reglas MURIC.
- En el caso rural, se consideran los pequeños (incluyendo pequeño productor de ingresos bajos) y medianos productores según la clasificación de la Comisión Nacional de Crédito Agropecuario incluyendo la financiación a esquemas asociativos y empresas comunitarias (por ejemplo, asociaciones de productores).

ii. Cartera de infraestructura social:

Categoría general	Total saldo cartera 2025	Número de colocaciones 2025	Cartera colocada 2025
Salud	\$15.175.111.976	–	–
Educación	\$91.031.982.613	–	–
Bienes y servicios públicos*	\$14.941.588.892	2	\$10.941.588.892
Vivienda VIS/VIP	\$1.440.675.952	–	–
Total infraestructura social	\$122.589.359.433	2	\$10.941.588.892

Reglas:

- **Infraestructura social – Salud:** Créditos de la línea FINDETER.
- **Infraestructura social – Educación y bienes y servicios públicos:** Créditos de la línea FINDETER, excluyendo los ítems de Salud. Incluye educación, energía, telecomunicaciones, agua potable, saneamiento básico, equipamientos comunitarios y movilidad.

Por su parte, la cartera de infraestructura social totalizó \$122.589 millones, dirigida principalmente a proyectos de educación, salud, vivienda y servicios públicos, con impacto directo en el bienestar de las comunidades.

En conjunto, la estructura y el desempeño de la Cartera Social del Banco reflejan la integración de los asuntos sociales en la estrategia de negocio, permitiendo gestionar riesgos, capturar oportunidades y demostrar la contribución del Banco al desarrollo.



Inclusión financiera

[CSA.S&P]

El Banco ha desarrollado un portafolio de productos y servicios destinados a reducir las brechas de inclusión financiera para personas no bancarizadas o con acceso limitado al sistema financiero formal, priorizando la adaptabilidad a la capacidad de pago y la atención de las necesidades específicas de los clientes mayores, un grupo históricamente subatendido. Además, la entidad realiza un seguimiento de las capacidades financieras con el fin de ofrecer un diseño de acuerdo con las necesidades de sus clientes.

Productos y servicios financieros adaptados a población vulnerable:

- **Cuenta pensión y cuenta nómina:** cuentas transaccionales de bajo costo, sin comisiones de manejo, que permiten a pensionados y empleados recibir, administrar y ahorrar sus ingresos con seguridad y liquidez. Estas cuentas incluyen funciones de ahorro automatizado y notificaciones de movimientos, promoviendo la autonomía económica y la educación financiera.
- **Cuenta plateada:** es un producto especializado para personas mayores de 50 años, con una atractiva rentabilidad del 8% E.A., sin cuota de manejo y con retiros ilimitados gratuitos en cajeros de la Red Aval. Esta cuenta permite transferencias sin costo a cualquier banco, abonos diarios de intereses y acceso a descuentos en comercios, salud, viajes y más, brindando una solución financiera pensada para el bienestar y crecimiento del ahorro de la economía plateada.
- **Tarjeta de crédito diamante:** está dirigida a pensionados que buscan un medio de pago con beneficios exclusivos, ofreciendo acumulación de puntos TuPlús, compras nacionales e internacionales hasta a 36 meses y exoneración de la cuota de manejo. Su diseño incluye asistencias, descuentos especiales y acceso a experiencias del Grupo Aval, convirtiéndola en una opción ideal para pensionados con ingresos desde dos

salarios mínimos que desean una tarjeta con ventajas superiores y costos controlados.

- **Tarjeta de crédito auténtica:** está pensada principalmente para mujeres, ofreciendo un cashback del 5% en dos categorías seleccionables como hogar, salud, viajes o restaurantes, además de no cobrar cuota de manejo si se cumplen los consumos mínimos. Permite pagos hasta a 36 meses, incluye asistencia internacional y tecnología contactless, y ofrece descuentos en marcas aliadas, convirtiéndose en una opción atractiva para quienes buscan beneficios tangibles y recompensas por uso frecuente.
- **Tarjeta de crédito PoSible:** respaldada por el Fondo Nacional de Garantías: Crédito accesible para pensionados con ingresos bajos o sin historial crediticio. Las condiciones se adaptan a la capacidad de pago de cada cliente, con límites y tasas progresivas, fomentando acceso responsable al crédito y fortaleciendo historial financiero.
- **Créditos de libranza y CDT:** diseñados para clientes mayores y trabajadores con ingresos fijos, con tasas ajustadas y plazos flexibles. Estos productos permiten ahorro seguro y planificación financiera, fortaleciendo la estabilidad económica de segmentos vulnerables.
- **Seguros especializados:** productos de microseguros adaptados a las necesidades de personas mayores y otros grupos vulnerables, como protección ante enfermedades, accidentes, fallecimiento y riesgos patrimoniales. Los seguros son asequibles, fáciles de comprender y priorizan riesgos relevantes para la población objetivo, contribuyendo a reducir la vulnerabilidad financiera.
- **Club plateado:** primera plataforma digital abierta y gratuita en Colombia dirigida a personas mayores, diseñada para acompañarlas en su bienestar físico, emocional y financiero. La plataforma permite gestionar metas de ahorro, acceder a contenido educativo y realizar transacciones digitales seguras, fomentando la inclusión financiera digital y el uso recurrente de servicios bancarios.

Estrategia integral de inclusión

El Banco complementa su oferta financiera con una estrategia de alianzas que amplía los beneficios hacia salud, educación, recreación y asistencia en el hogar. Esta estrategia reconoce que las necesidades de las personas mayores no son únicamente financieras y busca promover su bienestar integral. Además, se monitorean indicadores de impacto, como el ahorro promedio por cliente, número de transacciones digitales y satisfacción de los usuarios, para evaluar y mejorar continuamente la efectividad de los productos.

El Banco proyecta el mejoramiento de productos que impulsan el ahorro con propósito, diseñados para acompañar a los clientes silver en el cumplimiento de metas personales y financieras, junto con una oferta de seguros especializados que brindan protección integral según la etapa de vida.



Durante 2025, la Estrategia de Economía Plateada alcanzó:

+108.000 cuentas colocadas entre plateadas y cuentas pensión.	+11.000 tarjetas de crédito Posible y Diamante.	+248.000 créditos de libranzas.	+55.000 clientes mayores de 50 años con CDT.
---	---	---	--

El análisis evidencia que los productos transaccionales básicos, como la Cuenta Pensión y la Cuenta Nómina, concentran la mayor actividad, confirmando su relevancia en la relación banco–cliente. La Cuenta Plateada, aunque con menor base de clientes, registra un uso frecuente y recurrente, reflejando la adopción efectiva de la inclusión financiera digital por parte de adultos mayores.

Productos relevantes

Producto	Clientes activos	Número de transacciones	Contribución a inclusión financiera
Cuenta pensión	439.312	44.657.514	La cuenta pensión facilita la inclusión financiera de los pensionados al ofrecer un producto transaccional sin comisiones de manejo, adaptado a ingresos fijos y periódicos. Permite recibir la pensión de manera segura, administrar recursos con liquidez permanente y fomentar el ahorro mediante herramientas automatizadas. Adicionalmente, el acceso a notificaciones de movimientos fortalece el control financiero y promueve una mayor autonomía económica en esta población.
Cuenta nómina	225.577	24.235.280	La cuenta nómina promueve la inclusión financiera de los trabajadores al eliminar barreras de acceso como los costos de administración y facilitar la recepción del salario a través del sistema financiero formal. Su funcionalidad transaccional permite administrar ingresos de forma eficiente, realizar pagos y transferencias, y generar hábitos de ahorro. Estas características incentivan el uso continuo de servicios bancarios y contribuyen a una mejor educación financiera.

Cuenta plateada	77.103	8.297.482	Este producto está diseñado específicamente para personas mayores de 50 años, integrándolas al sistema financiero con una solución rentable, flexible y sin costos asociados. La rentabilidad competitiva, los retiros y transferencias gratuitas, y los abonos diarios de intereses incentivan el ahorro y el uso activo de la cuenta. Adicionalmente, los beneficios en comercios, salud y viajes contribuyen al bienestar integral, fortaleciendo la inclusión financiera de la economía plateada mediante productos adaptados a sus necesidades y capacidades.
CDT	91.431	13.356	El CDT contribuye a la inclusión financiera al ofrecer una alternativa de ahorro formal, segura y de fácil comprensión para personas con ingresos estables, incluidos adultos mayores. Este producto permite la planificación financiera de mediano y largo plazo mediante tasas definidas y plazos conocidos, fortaleciendo la confianza en el sistema financiero y promoviendo la acumulación de patrimonio en segmentos que buscan estabilidad y bajo riesgo.
Crédito de libranza	369.158	6.892.357	El crédito de libranza amplía el acceso al financiamiento formal para pensionados y trabajadores con ingresos fijos mediante un esquema de descuento directo que reduce el riesgo y facilita mejores condiciones de tasa y plazo. Este producto permite atender necesidades financieras de manera ordenada, fomenta el endeudamiento responsable y fortalece la estabilidad económica de poblaciones que tradicionalmente enfrentan restricciones de acceso al crédito.
Tarjeta de crédito diamante	41.114	673.911	La tarjeta diamante amplía el acceso al crédito formal para pensionados, ofreciendo un medio de pago sin cuota de manejo y con beneficios exclusivos. Las opciones de financiamiento a largo plazo, la acumulación de puntos y los descuentos especiales permiten una gestión eficiente del gasto, al tiempo que promueven el uso de productos financieros de mayor valor agregado. Este producto impulsa la inclusión financiera al integrar a los pensionados en esquemas de consumo digital y crédito responsable.
Tarjeta de crédito Posible	6.635	47.001	La tarjeta Posible permite el acceso al crédito formal a pensionados con ingresos bajos o sin historial crediticio, superando una de las principales barreras de exclusión financiera. Al contar con el respaldo del Fondo Nacional de Garantías y condiciones ajustadas a la capacidad de pago, fomenta un endeudamiento responsable. Este producto contribuye a la construcción de historial financiero, habilitando el acceso progresivo a otros servicios bancarios.
Tarjeta de crédito auténtica	20.989	383.148	Este producto está orientado a promover la inclusión financiera de las mujeres mediante beneficios tangibles que reconocen sus patrones de consumo. El cashback en categorías seleccionables, la eliminación de la cuota de manejo bajo condiciones claras y la posibilidad de pagos a plazos facilitan el uso frecuente del crédito. Adicionalmente, las asistencias y descuentos en marcas aliadas fortalecen la participación activa de las mujeres en el sistema financiero, impulsando su autonomía económica.
Seguros	286.625	No aplica	Los microseguros especializados amplían la inclusión financiera al ofrecer mecanismos de protección asequibles y fáciles de comprender para personas mayores y otros grupos vulnerables. Estos productos complementan el portafolio financiero del cliente y fortalecen su resiliencia económica.

CLUB Plateado

En 2025, el Banco dio un paso decisivo en la consolidación de su liderazgo en la economía plateada con el lanzamiento del **Club Plateado**, una plataforma digital diseñada como un ecosistema de valor que promueve espacios físicos y virtuales enfocados en entretenimiento, salud, educación, desarrollo de habilidades digitales y acompañamiento emocional. Este enfoque integral reconoce a la población silver como un segmento activo, con expectativas de bienestar, aprendizaje continuo y participación social, y promueve una longevidad más autónoma, conectada y productiva.

Más allá de la oferta financiera, el Club Plateado trascendió el modelo tradicional de producto al consolidarse como una comunidad de interacción, construida a partir de contenidos, experiencias y beneficios alineados con las necesidades reales y preferencias del segmento. De esta manera, el Banco fortaleció su propuesta de valor, posicionándose no solo como proveedor de servicios financieros, sino como un aliado cercano en el desarrollo personal y social de las personas mayores.

Como parte de la estrategia de activación y apropiación del ecosistema, el Banco desarrolló acciones presenciales de divulgación y acompañamiento, orientadas a facilitar el acceso al Club Plateado y promover la participación activa del segmento. Estas actividades se realizaron en el marco de eventos comunitarios en centros comerciales, particularmente durante jornadas de novenas navideñas en las ciudades de **Bogotá, Medellín y Manizales**, espacios que favorecieron el contacto directo y la construcción de confianza.

En cada jornada, el Banco dispuso stands de atención presencial, donde se brindó información detallada sobre el Club Plateado, se entregó material informativo y promocional, y se acompañó a los asistentes en el proceso de registro y



navegación del portal digital. Esta estrategia de cercanía permitió reducir barreras de acceso y fortalecer la adopción del ecosistema.

Como resultado, en Bogotá, Medellín y Manizales participaron unas aproximadamente 550 personas, de las cuales 115 se registraron efectivamente. Estos resultados evidencian tanto el interés del segmento como la efectividad del acompañamiento presencial como habilitador clave de la inclusión digital.

El Club Plateado se consolida como una inicitiva estratégica de alto impacto social, que refuerza el posicionamiento del Banco como referente en la economía plateada y como una entidad comprometida con una banca más humana, inclusiva y alineada con las transformaciones demográficas del país.

Educación financiera

[CSA.S&P] [FN-CB-240a.4]

En un contexto de transformación demográfica marcado por la nueva longevidad de la población, la salud financiera se consolida como un factor estratégico de la economía plateada y un habilitador clave del bienestar, la autonomía y la calidad de vida a lo largo del ciclo de vida. Para el Banco, comprender y atender las necesidades financieras de una población longeva implica desarrollar capacidades que permitan gestionar recursos con tranquilidad en el presente, enfrentar imprevistos con mayor seguridad y planificar el futuro con confianza, en coherencia con su propósito de acompañar a los clientes en todas las etapas de su vida financiera.

A través de la estrategia de educación financiera, el Banco diseña y ejecuta programas e iniciativas de educación e inclusión financiera orientados a fortalecer los conocimientos, habilidades y actitudes de sus clientes y usuarios frente al uso de los productos y servicios financieros, los conceptos y riesgos asociados, y la toma de decisiones informadas y responsables. Esta estrategia se gestiona bajo el marco de las políticas y lineamientos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) y las mejores prácticas del sector, lo que permite promover relaciones de confianza, proteger los derechos de los consumidores financieros y fomentar un uso consciente y adecuado de los servicios bancarios.

i. Café digital en Movimiento

“Gracias por tomarse el tiempo, uno a veces se siente invisible en estos temas”.

Cliente participante.

Mediante cápsulas de formación práctica, se desarrollaron jornadas de alfabetización financiera y digital orientadas a la autogestión. Estos espacios permitieron simplificar conceptos complejos, facilitando el uso eficiente de los servicios del Banco. El enfoque de esta iniciativa se centró en el fortalecimiento del bienestar financiero, entregando herramientas útiles que promueven la autonomía y seguridad de los clientes en el ecosistema digital.

Café Digital en Movimiento fue una iniciativa de educación financiera e inclusión digital realizada en 2025, con el propósito de acompañar a las personas mayores en su relación con la banca y la tecnología. El programa se fundamentó en una filosofía de cercanía, confianza y reconocimiento, valorando al segmento *silver* como actores económicos plenos, con capacidad de aprendizaje, toma de decisiones informadas y construcción de relaciones de largo plazo con la banca, a partir de espacios pedagógicos basados en la conversación y el acompañamiento. Este programa fue desarrollado en alianza con 10Ideas.co, el programa se implementó en sedes urbanas y semiurbanas del Banco, combinando educación financiera digital con un abordaje socioemocional que resignificó la experiencia bancaria. Los aspectos más relevantes de la iniciativa son los siguientes:

- **11** jornadas realizadas en sedes urbanas y semiurbanas del Banco Popular.
- **788** personas mayores participantes, principalmente mujeres pensionadas.
- **2** componentes pedagógicos por jornada: educación digital y financiera, y acompañamiento socioemocional y construcción de confianza.
- Temas abordados:
 - Seguridad en línea y prevención de fraudes.
 - Creación y gestión de contraseñas seguras.
 - Descarga, navegación y uso autónomo de la App del Banco.
 - Confianza, emociones y percepción de la tecnología.

- Resultados:
 - Mejora en la alfabetización digital y financiera de los participantes.
 - Fortalecimiento del vínculo de confianza con el Banco.

ii. Asistentes Mijo

Esta iniciativa operó como una palanca clave de educación financiera y digitalización. Su implementación promovió activamente el uso de los canales digitales (Banca Móvil – BM y Portal Bancario – PB) y el enrolamiento al Club Plateado, fortaleciendo la relación con los clientes y generando una experiencia de acompañamiento cercana, empática y personalizada.

A través del apoyo directo en oficinas, los Asistentes Mijo facilitaron la adopción de herramientas digitales, la inscripción de llaves y la gestión de productos de interés, contribuyendo a la inclusión financiera y al aumento en los niveles de autogestión de los clientes. En 2025, esta iniciativa benefició a un total de **1.050 personas**, entregando resultados totalmente alineados con la estrategia del Banco en términos de transformación digital, fidelización y eficiencia en la atención.

iii. Programa de educación financiera: Misión La Guajira

El Banco participó en el programa **Misión La Guajira** de Grupo Aval y Promigas orientada a atender las necesidades de estas comunidades. Como parte de esta alianza, el Banco enfocó su participación en el diseño e implementación de un programa de educación financiera denominado **“Cuidar lo Esencial”** de la iniciativa **Finanzas Prácticas**, cuyo objetivo es fortalecer las capacidades financieras y de gestión comunitaria para la sostenibilidad de los proyectos de agua y energía, a través de procesos de formación diseñados desde un enfoque práctico, participativo y respetuoso de la cosmovisión de las comunidades indígenas. Los

contenidos abordan temas como el ahorro, los aportes comunitarios, el manejo del flujo de caja y la gestión financiera básica para proyectos comunitarios.

Este proyecto inició en 2025 con un piloto con sesiones presenciales y acompañamiento en territorio, por la firma experta Libertat, funcionarios del Banco, así como de aliados del programa Misión La Guajira. Los resultados principales son los siguientes:

- **+95** personas capacitadas en educación financiera y gestión comunitaria.
- **16** comunidades impactadas en los municipios de Manaure y Uribia.
- **5** comités comunitarios de agua y energía acompañados.
- **3** días de intervención presencial en la primera fase del piloto.
- **19** personas promedio por taller, más del doble de lo proyectado inicialmente.

Los resultados del piloto evidenciaron una alta receptividad por parte de las comunidades, con niveles de participación superiores a los estimados y una demanda activa por la continuidad de una segunda fase que continuará en 2026.



iv. Portal web de educación financiera

En alianza con Visa, el Banco desarrolló el [portal web de Educación Financiera](#), integrando la iniciativa Finanzas Prácticas, que ofrece contenidos estructurados para una mejor toma de decisiones financieras en distintas etapas de la vida. El portal se organiza en tres ejes: planificar, aprender y practicar, ofreciendo herramientas como simuladores, calculadoras, planificadores de presupuesto y plantillas, fomentando el ahorro, la planificación de metas y el uso responsable de productos financieros.

Resultados 2025:

- **+3.000** visitas al portal.
- Contenidos con mayor engagement: calculadoras de ahorro e inversión.
- Principales regiones de acceso: Bogotá, Valle del Cauca, Antioquia, Atlántico y Cundinamarca.

v. Actividades de educación sobre recomendaciones de seguridad, el uso de los canales digitales y novedades sobre los productos y servicios

En el marco de la implementación del nuevo sistema de pagos inmediatos Bre-B, el Banco realizó dos jornadas de educación, a las cuales se les llamó **“llavetones”**, mediante las cuales se hizo acompañamiento presencial y personalizado, abiertos a todos los colombianos, independientemente de su entidad financiera, con el propósito de facilitar el registro de llaves en el sistema. Como resultado de estas jornadas, se logró el registro de más de **21.000 llaves** promoviendo el uso de medios de pago digitales rápidos, gratuitos y seguros.

De manera complementaria, se implementaron campañas pedagógicas dirigidas a clientes y usuarios, enfocadas en el registro y uso de canales digitales para recibir y enviar dinero a través de Bre-B, alcanzando , un total de **94.551 personas** durante un período de cuatro meses.

Asimismo, se llevaron a cabo sesiones informativas dirigidas a clientes en diferentes asuntos de educación financiera. Se resalta en especial, las sesiones enfocadas a educadores y pensionados de la Caja de Retiro de las Fuerzas Militares (CREMIL) sobre la Ley de Insolvencia, con un total de **260 participantes**.

vi. Jornadas de educación financiera en el marco del mes del docente

Con el objetivo de estrechar el vínculo con el sector educativo, se desarrollaron sesiones de educación financiera durante el mes del docente, centradas en la entrega de metodologías prácticas, promoviendo el bienestar integral de los docentes. Esta iniciativa tuvo un total de **4.392 beneficiarios** en 2025.

vii. Educación financiera en redes sociales

Durante el año, el Banco Popular fortaleció su estrategia de educación financiera en redes sociales, utilizando plataformas como Facebook, Instagram, X y LinkedIn para acercar contenidos educativos, consejos prácticos y recursos de prevención a públicos diversos, de manera clara y accesible. A través de una programación mensual, el Banco abordó temas clave de bienestar y seguridad financiera, con énfasis en la prevención del fraude y el uso responsable de los canales digitales. Entre los contenidos difundidos se incluyeron piezas sobre:

- Ciberseguridad en lenguaje cotidiano.
- Prevención de estafas y fraude digital.
- Suplantación de identidad y fraude por ingeniería social.
- Uso seguro de canales y medios de pago digitales.
- Inteligencia artificial y nuevas modalidades de fraude.
- Recomendaciones para compras y transacciones seguras.

Como resultado de esta estrategia de contenidos, durante el periodo analizado se difundieron **91 publicaciones relacionadas con educación y seguridad financiera en redes sociales**.

- Hasta **93.300** usuarios alcanzados.
- Hasta **129.800** impresiones.
- Hasta **77.700** visualizaciones.
- **28,11%** engagement rate máximo.²⁹

Adicionalmente, durante el año, se difundieron **199** publicaciones relacionadas con **bienestar financiero**, orientadas a fortalecer los conocimientos, hábitos y capacidades financieras de los usuarios, mediante contenidos educativos de carácter preventivo y pedagógico. Entre los contenidos difundidos se incluyeron piezas sobre:

- Administración responsable del dinero y control de gastos.
- Ahorro y planificación financiera personal.
- Uso responsable del crédito y endeudamiento consciente.
- Prevención de riesgos financieros y cuidado de la salud financiera.
- Uso adecuado de productos y servicios financieros.
- Consejos prácticos para la toma de decisiones financieras en la vida cotidiana.

Algunas cifras destacadas:

- Hasta **48.600** usuarios alcanzados en una publicación.
- Hasta **62.400** impresiones.
- Hasta **31.200** visualizaciones.
- **22,4%** engagement rate máximo.



Voluntariado corporativo

El voluntariado corporativo forma parte de las iniciativas del modelo de sostenibilidad del Banco y promueve la participación activa de los colaboradores en causas que los inspiran y movilizan, generan valor para la comunidad y, al mismo tiempo, fortalecen la cultura organizacional.

i. Una jornada de conexión y bienestar con la Fundación Jeymar

En 2025, se desarrolló una jornada de voluntariado con la Fundación Jeymar, una experiencia orientada al acompañamiento integral de personas mayores. Durante la actividad, los colaboradores del Banco Popular compartieron tiempo, conversaciones y dinámicas recreativas con los residentes de la Fundación, en un espacio diseñado para fomentar el bienestar emocional, la escucha activa y la conexión humana. La jornada permitió reconocer y valorar las historias de vida de las personas mayores, generar momentos significativos de cercanía y reafirmar la importancia del cuidado y el acompañamiento en esta etapa de la vida. Aspectos relevantes:

- **45** colaboradores participantes.
- **79** personas mayores impactadas.
- **6** horas dedicadas.

²⁹El engagement rate máximo corresponde al mayor porcentaje de interacción registrado por una publicación individual durante el periodo analizado.

ii. Jornada de recolección de regalos: Misión La Guajira

En el marco del programa de Misión La Guajira, el Banco se sumó a una jornada de recolección de regalos de Navidad, promoviendo la participación voluntaria de sus colaboradores y fortaleciendo una cultura organizacional basada en la solidaridad y el compromiso social. Gracias a este esfuerzo colectivo, se logró la recolección de **247 regalos**; además participaron **4 voluntarios** en la entrega de regalos que fueron entregados a niños de la Guajira.



Contribución social

[GRI 203-1]

En 2025, el Banco reafirmó su compromiso con el desarrollo social y el fortalecimiento del acceso equitativo a la justicia mediante la destinación de recursos a la **Fundación Servicio Jurídico Popular**, organización orientada a garantizar el ejercicio efectivo de los derechos legales de personas en situación de vulnerabilidad económica. Esta contribución se realizó en concordancia con las directrices definidas por la Asamblea General de Accionistas y contó con la debida autorización de la Junta Directiva.

La Fundación desarrolla su labor a través de la prestación de servicios de asesoría jurídica y representación judicial, contribuyendo a la reducción de brechas en el acceso a la justicia y promoviendo la igualdad de condiciones ante el sistema legal. De esta manera, el Banco canaliza su inversión social hacia iniciativas con impacto directo y medible en comunidades que enfrentan barreras estructurales para la defensa de sus derechos.

Durante el año 2025, la contribución social realizada por el Banco ascendió a **\$396 millones**, recursos que permitieron beneficiar a personas en situación de vulnerabilidad, fortaleciendo el acceso a la justicia y generando un impacto social tangible en poblaciones en situación de vulnerabilidad.

Estas iniciativas reflejan el propósito del Banco de hacer posible el mejor momento de la vida mediante acciones que fortalecen el tejido social, fomentan la solidaridad intergeneracional y generan valor compartido en la comunidad.





4

Equilibrio con el planeta

- 4.1. Estrategia ambiental
- 4.2. Gestión climática



4.1. Estrategia ambiental

El Banco ha consolidado su estrategia ambiental basada en el modelo operativo ecoeficiente y fortalecimiento de su gestión climática, orientada a optimizar el uso de recursos naturales como el agua y la energía, reducir los impactos ambientales y promover la mitigación frente al cambio climático.

Mediante la implementación de mejores prácticas operativas, programas de mantenimiento preventivo y correctivo, así como la incorporación progresiva de tecnologías más eficientes, el Banco ha logrado reducciones sostenidas en los consumos de recursos y en las emisiones asociadas, fortaleciendo así su eficiencia operativa y desempeño ambiental.

De manera complementaria, el Banco impulsa una cultura interna de responsabilidad ambiental, fomentando la participación de sus colaboradores en iniciativas y prácticas sostenibles. Este enfoque integral no solo refuerza la capacidad de la organización para enfrentar los desafíos climáticos, sino que también genera valor compartido para sus grupos de interés al promover un desempeño responsable, fortalecer la confianza y contribuir positivamente al medio ambiente.

Modelo operativo ecoeficiente

El modelo operativo ecoeficiente es clave para consolidar el liderazgo del Banco en sostenibilidad y responsabilidad ambiental corporativa. A través de la optimización del uso de recursos, la incorporación de tecnologías limpias y la promoción de prácticas responsables, reducimos los impactos ambientales y fortalecemos la eficiencia operativa.

Este compromiso genera valor compartido al garantizar el cumplimiento normativo, mejorar

los indicadores de desempeño y reforzar la confianza de los grupos de interés. Para los clientes, se traduce en espacios que minimizan el consumo de energía y agua, reducen la huella ambiental y promueven una cultura de uso responsable de los recursos; y para la sociedad y el medio ambiente, representa una contribución concreta a la protección de los recursos naturales y a la mitigación del cambio climático. Para su implementación, el Banco ha desarrollado el Programa Integral de Gestión Ambiental (PIGA), conformado por cuatro subprogramas: el Programa de Gestión de la Energía (PROURE), el Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua (PUEAA), el Programa de Gestión Integral de Residuos (PGIRS) y el Programa de Cultura y Sensibilización Ambiental.

Estos subprogramas se enfocan en identificar oportunidades de mejora y en la implementación de sus respectivos planes de acción, que incluyen proyectos de reducción de consumo y campañas de sensibilización. Cada iniciativa cuenta con sus métricas de seguimiento para evaluar el impacto y la efectividad de las acciones ejecutadas. En este sentido, el Banco estableció una meta anual de reducción del 5 % para estos recursos en el período 2023-2025, y en 2026 se ajustarán en función de la evolución del negocio y de los lineamientos corporativos.

El objetivo del Banco es ser reconocido como una entidad que integra la sostenibilidad en su estrategia de negocio, generando beneficios tangibles y duraderos para todos.



En 2025, el Banco alcanzó avances significativos en eficiencia energética y consumo de agua, reflejando nuestro compromiso con la reducción del impacto ambiental.

Gestión del agua
[GRI 303-1; 303-3; 303-5] [CSA.S&P]

Principales resultados:

- **13,7% de reducción** en 2025, de 48.000 m³ a 41.410 m³.
- Se redujo **6.590 m³** de agua en 2025 mediante gestión responsable y monitoreo constante.
- Consolidación del **monitoreo continuo** y **acciones preventivas** para un uso eficiente en oficinas.
- Fortalecimiento de **campañas focalizadas** en áreas de alto consumo, generando con ciencia y ahorro

El Banco gestiona el agua de manera responsable, promoviendo su uso eficiente y la reducción de desperdicios. En sus oficinas a nivel nacional, el suministro de agua proviene de Empresas de Acueducto y Alcantarillado autorizadas, por lo que la misma cantidad de agua utilizada es de vuelta al sistema de alcantarillado.

Además, el Banco monitorea de manera permanente el consumo de agua a través de las herramientas Fractal y Energy Master, las cuales permiten realizar un seguimiento para identificar desviaciones y corregir comportamientos atípicos de forma oportuna. Esta gestión sistemática facilita la identificación de las tendencias de consumo, orientando la definición de planes de acción enfocados en la optimización, el mantenimiento preventivo y la mejora continua del desempeño hídrico a nivel nacional.

Consumo de agua 2025	
Consumo total de agua (m3) – 2025	41.410
Consumo de agua por colaborador	11,9
Meta de reducción	5%
13,7%	
Menos de consumo frente al año 2024	

Consumo de agua 2024 – 2025	2024	2025
Consumo de agua (m3)	48.000	41.410

Gestión de la energía
[GRI 302-1; 302-3] [CSA.S&P]

Principales resultados:

- **Reducción del 19%** de consumo energético, pasando de 12.024 MW en 2024 a 9.663 MW en 2025 como resultado de las iniciativas lideradas por la Mesa de Energía, un mecanismo de gestión orientado a la disminución del consumo en oficinas y sedes administrativas.
- Fortalecimiento en la **generación de energía renovable** a nivel nacional.
- Optimización del suministro eléctrico, mediante el **cambio de comercializador** en 35 oficinas con alto consumo.
- Finalización del plan de **sustitución de luminarias tradicionales** por **tecnología LED** en la red de oficinas.
- **Optimización de redes eléctricas** mediante análisis y **planes de acción** en puntos de alto consumo.
- **Automatización de apagado de luces** en oficinas de alta desviación y alto consumo.
- Monitoreo y seguimiento mensual para el **apagado de luces y aires acondicionados** en horarios no operativos.
- **Automatización de apagado de luces** en 11 oficinas de alta desviación y alto consumo.

El consumo responsable y sostenible de la energía es una prioridad estratégica para el Banco y, en coherencia con su modelo operativo ecoeficiente, la entidad ha implementado estrategias orientadas a la optimización del consumo energético, la reducción de impactos ambientales y la incorporación progresiva de tecnologías más eficientes, fortaleciendo su desempeño ambiental y promoviendo una gestión energética responsable en todas sus operaciones.

El Banco realiza el monitoreo permanente del consumo de energía mediante herramientas especializadas que permiten un seguimiento periódico, la identificación temprana de desviaciones y la adopción oportuna de acciones preventivas y correctivas. Esta gestión continua facilita la mejora del desempeño energético, impulsa la eficiencia operativa y consolida el uso responsable de la energía a nivel nacional.

Consumo por tipo de energía 2025	
Consumo de energía (MWh)	9.663
Consumo de energía por colaborador	2,79
Meta de reducción	5%
19,6%	
Menos de consumo frente al año 2024	



Información	Tipo de energía	Unidad	2024	2025
Consumo total de energía eléctrica proveniente de la red	Electricidad (red nacional)	MWh	12.024	9.663
Generación total de energía renovable	Fuentes renovables	MWh	77	109
Energía cubierta con certificados REC	Energía eléctrica respaldada por certificados REC	MWh	-	123,3
Consumo de combustible en plantas de respaldo	Diesel de las plantas de respaldo	Galones	10.712	4.725

En 2025, el Banco aumentó la generación de energía renovable de 77 MW a 109 MW, gracias al monitoreo mensual con Energy Master y control de desviaciones. En 2026, la meta será optimizar el monitoreo y ampliar fuentes renovables.

Consumo de energía (MWh)	
2024	2025
12.024	9.663

Energía renovable:

En alineación con el compromiso y estrategia climática, desde 2025 el Banco ha venido impulsando proyectos de generación de energía renovable a nivel nacional, orientados a mitigar los impactos ambientales y climáticos de su operación y a fortalecer su modelo operativo ecoeficiente. Actualmente, el Banco cuenta con sistemas de generación renovable (fotovoltaica) en las oficinas de Riohacha y Tocaima, y avanza en el plan de expansión que contempla la instalación de sistemas solares fotovoltaicos en 13 oficinas a nivel nacional, de las cuales ya se completaron las instalaciones en San Francisco y Barrancabermeja, consolidando avances significativos en la transición hacia fuentes de energía más limpias y sostenibles.

De cara al 2026, la prioridad estratégica será culminar la instalación de los sistemas fotovoltaicos en las oficinas restantes. Una vez el sistema esté operando al 100% durante los 360 días del año, se podrán incorporar aproximadamente 720 MW adicionales de energía renovable. Además, el Banco continuará fortaleciendo el monitoreo y seguimiento de la generación energética de los sistemas existentes y de los que entren en operación, asegurando su eficiencia y desempeño óptimo.

Adicionalmente, durante 2025 se realizó el cambio de comercializador de energía en 35 de las

60 oficinas previstas, incorporando electricidad proveniente de fuentes renovables mediante Certificados de Energía Renovable (REC), una acción que reafirma de manera concreta el compromiso del Banco con su estrategia energética y climática de largo plazo.

Gestión integral de residuos

[GRI 306-4; 306-5] [CSA.S&P]

La gestión integral de residuos del Banco se fundamenta en el modelo de economía circular, entendida como un modelo que busca reducir la generación de residuos, optimizar el uso y reincorporar los materiales a los ciclos productivos. En este marco, el Banco implementa acciones orientadas a la reducción en la fuente, la reutilización y el aprovechamiento de los residuos generados en sus operaciones, en coherencia con el modelo operativo ecoeficiente y su compromiso con la sostenibilidad.

De manera complementaria, el Banco prioriza el reciclaje a través de gestores especializados y debidamente autorizados, fortaleciendo el manejo adecuado de residuos peligrosos y especiales mediante entidades certificadas para su tratamiento y disposición final. Estas prácticas aseguran el cumplimiento de la normativa ambiental vigente y contribuyen a la protección del medio ambiente, fortaleciendo un modelo de operación responsable y alineado con una economía más circular.



Residuos aprovechables 2025 (Kg)	
Archivo	2.798
Cartón	1.872,4
Plástico	378
Vidrio	114
Selección	1001
Chatarra	24
Total	6.187,4
Residuos peligrosos reciclados / reutilizados	627
Total residuos no destinados a eliminación	6.814,4

Gestión integral de residuos 2024-2025	2024	2025
Residuos no destinados a eliminación (Kg)	5.558	6.814,4

Durante el año 2025, el Banco incrementó en 23% el aprovechamiento de residuos frente a 2024, como resultado del fortalecimiento de los procesos de medición, control y trazabilidad en la gestión de residuos a lo largo de su cadena de valor. Este avance refleja el compromiso de la entidad con la economía circular, la optimización del uso de materiales y la reducción de residuos enviados a disposición final.

Asimismo, la disposición de los elementos en desuso ya sea por deterioro, daño físico, obsolescencia, renovación tecnológica o cambio de imagen, se gestiona de manera planificada y responsable a partir de los requerimientos de las oficinas y dependencias del Banco, priorizando su aprovechamiento, valorización y disposición final ambientalmente adecuada, en línea con la gestión integral de residuos.

En el año 2025, se gestionaron 2.193 unidades de mobiliario, las cuales fueron comercializadas mediante procesos de venta, promoviendo su reutilización y extendiendo su vida útil, en coherencia con los principios de economía circular.

Gestión de residuos destinados a eliminación

En el marco de su compromiso con las mejores prácticas ambientales, el Banco gestiona y dispone adecuadamente sus residuos peligrosos mediante proveedores especializados, garantizando su tratamiento conforme a la normativa vigente y asegurando una disposición final ambientalmente segura.

Durante el año 2025, se gestionó los residuos peligrosos de la siguiente manera:

Residuos peligrosos dispuestos en celda de seguridad o neutralizados:



303 kg

Adicionalmente, se gestionaron 4.007 unidades de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE), promoviendo su aprovechamiento y manejo responsable, en línea con los principios de economía circular.

Reporte de incidentes ambientales: En el Banco no se registraron incumplimientos de leyes o normativas ambientales, ni se impusieron sanciones o multas de esta naturaleza.



4.2. Gestión climática

Huella de carbono [GRI 305-1; 305-2; 305-3] [CSA.S&P]

La gestión climática del Banco se ha fortalecido progresivamente en respuesta a los desafíos globales del cambio climático, alineándose con estándares internacionales de sostenibilidad. El Banco adopta y promueve buenas prácticas nacionales e internacionales para generar impactos ambientales positivos y gestionar responsablemente sus operaciones.

La medición de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) a nivel nacional es un componente relevante de la gestión climática, proporcionando una metodología sólida para definir planes de mitigación y adaptación. Durante el periodo reportado, el Banco realizó su quinto ejercicio consecutivo de estimación de emisiones, considerando tanto emisiones directas como indirectas, siguiendo los lineamientos metodológicos del Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol), la NTC ISO 14064-1:2020 y las directrices del IPCC.

Se incluyeron las emisiones más representativas de los alcances 1, 2 y 3 (excluyendo las financiadas), expresadas en toneladas de CO2 equivalente (tCO2e), adoptando un enfoque de control que cubre tanto fuentes bajo control directo como indirecto, garantizando así un inventario integral y consistente.



Huella de carbono corporativa 2025			
Alcance	Fuente de emisión		Total (tCO2e)
Alcance 1	Combustibles fósiles en fuentes móviles	Combustibles líquidos y gaseosos fuentes móviles	16,90
	Combustibles fósiles en fuentes fijas	Combustibles líquidos y gaseosos fuentes fijas	46,41
	Fuga de gases refrigerantes	Equipos de refrigeración	45,01
		Extintores	168,06
TOTAL ALCANCE 1			276,38
Alcance 2	Consumo de energía eléctrica	Location Based	937,35
		Market Based	11,95
TOTAL ALCANCE 2			925,39
Alcance 3	Viajes de negocio	Vuelos corporativos	76,72
	Bienes y servicios adquiridos	Consumo de papel	48,18
	Residuos generados por la operación	Tratamiento y disposición de residuos	32,45
	Bienes de capital	Equipos informáticos	522,28
	Transporte de empleados	Transporte	606,64
TOTAL ALCANCE 3			1.286,32
TOTAL			2.488,09

Emisiones de Alcance 3 por categoría (tCO2e) – 2025

Categorías	Emisiones (tCO2e)
(1) Bienes y servicios adquiridos	48,18
(2) Bienes de capital	522,28
(5) Residuos generados por la operación	32,45
(6) Viajes de negocio	76,72
(7) Transporte de Empleados	606,64
Total	1.286,32

Huella de carbono 2025 (tCO2e)

Alcance	2025
Alcance 1	276,38
Alcance 2	925,39
Alcance 3	1.286,32
Total	2.488,09

Huella de carbono 2022-2024 (tCO2e)

Alcance	2022	2023	2024
Alcance 1	342,2	346,3	263,2
Alcance 2	1.559,7	2.226,4	1.690,2
Alcance 3	180,8	134,7	145,7
Total	2.083,8	2.707,5	2.099,1

La huella de carbono del año 2025 mostró un incremento respecto a 2024, lo cual era esperado, dado que en este periodo se fortaleció la metodología de medición e incorporó un mayor número de categorías dentro del alcance 3 (excluyendo emisiones financiadas), ampliando la cobertura y la precisión del inventario. Este ajuste refleja un enfoque más integral y el compromiso del Banco con una cuantificación rigurosa de sus emisiones, por lo que el año 2025 se establece como la línea base para la gestión climática. Gracias a este fortalecimiento, el Banco podrá implementar acciones a corto, mediano y largo plazo que permitan mitigar las emisiones de GEI.

Intensidades de la huella de carbono

[GRI 305-4]

Variable	Resultado	Unidades
Trabajadores	0,713931	TonCO2e/Colaborador
Ingresos	0,000719	TonCO2e/Mill. COP

Asimismo, de cara al año 2026, Banco tiene como objetivo avanzar en la medición de sus emisiones financiadas, correspondientes al Alcance 3, Categoría 15, de conformidad con la metodología del Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF). Este proyecto permitirá fortalecer la gestión de las emisiones indirectas asociadas a la actividad financiera del Banco y profundizar en el entendimiento de su impacto climático.

La implementación de esta metodología contribuirá a la toma de decisiones y al desarrollo progresivo de acciones orientadas a generar un mayor impacto ambiental positivo, en línea con los principios de sostenibilidad y responsabilidad climática.

Compensación de la huella de carbono corporativa

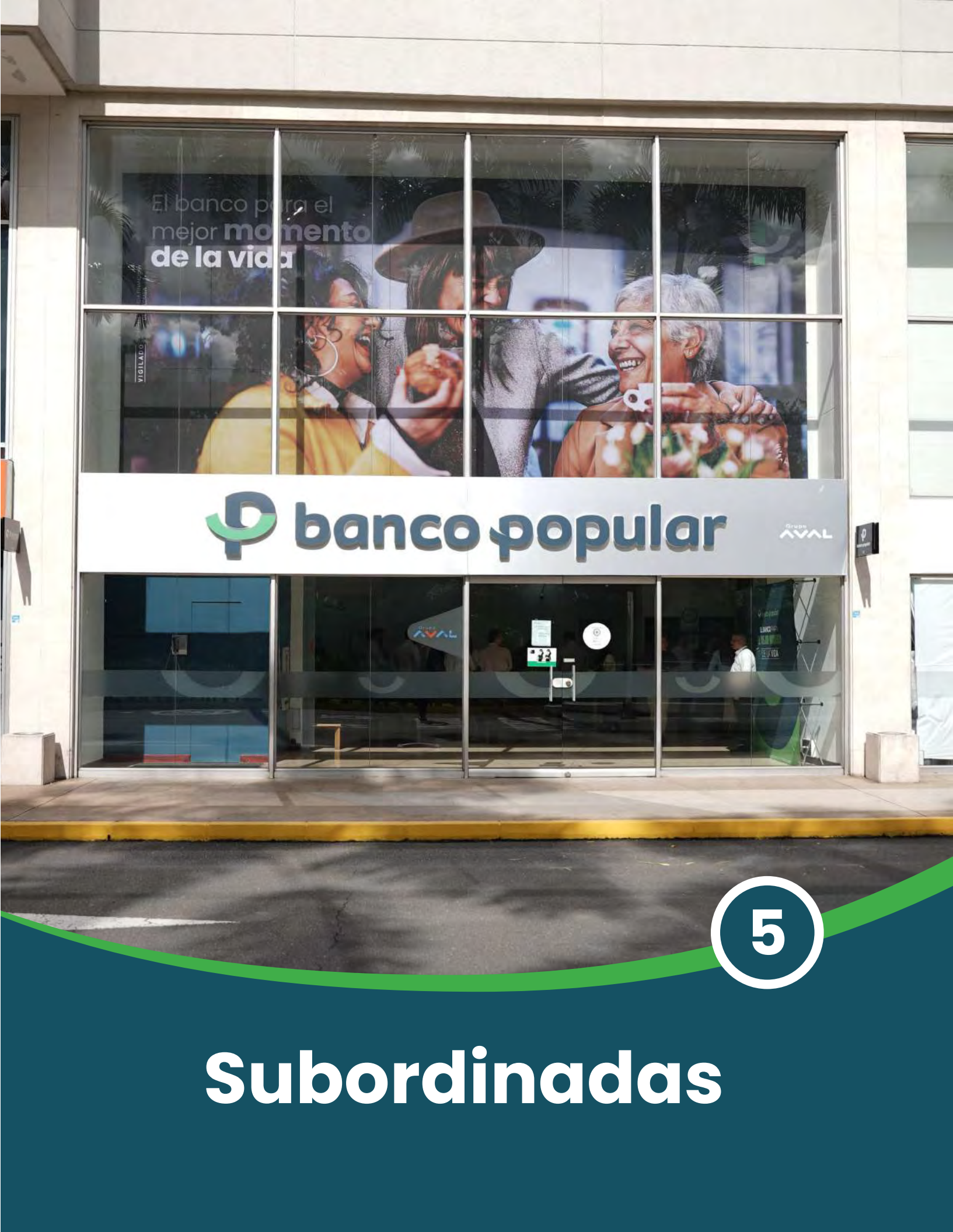
El cambio climático ha intensificado sus impactos ambientales, sociales y económicos a nivel nacional y global, lo que evidencia la necesidad de que los distintos sectores fortalezcan su gestión climática. Bajo criterios técnicos verificables y alineados con estándares y buenas prácticas internacionales. En este contexto, el Banco ha avanzado de manera progresiva en la medición, gestión y fortalecimiento de su huella de carbono, conforme a metodologías para la cuantificación de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), con el propósito de contribuir a la mitigación de dichos impactos. Como parte

de este esfuerzo, el Banco inició de voluntariamente la compensación de sus emisiones de GEI mediante la adquisición de certificados de carbono. En 2025 se compensó por primera vez el 100% de sus emisiones calculadas de alcance 1, 2, 3 (con excepción de la categoría 15) correspondientes al año 2024, compensando 2.100 a través del Proyecto REDD+ PAZazcífico Sur, iniciativa orientada a la conservación de bosques, el fortalecimiento de sumideros de carbono y la generación de beneficios sociales para 18 comunidades afrodescendientes de Nariño, contribuyendo al desarrollo sostenible del territorio.

Adicionalmente, el Banco compensó 2.490 tCO2e, correspondientes el 100% de sus emisiones calculadas de alcance 1, 2 y 3, (con excepción de la categoría 15), correspondientes al año 2025, mediante la adquisición de certificados de carbono al Proyecto REDD+ Guainía. Este proyecto reduce emisiones a través de la prevención de la deforestación y la conservación de los bosques ubicados en los resguardos indígenas Almidón La Ceiba, Caranacoa-Yuri Laguna Morocoto, Venado, Paujil-Limonar y Ríos Cuiari e Isana, en el departamento del Guainía. La iniciativa fortalece la protección de ecosistemas estratégicos, promueve el respeto de los derechos de las comunidades indígenas y apoya su participación en la gestión sostenible del territorio.

Gestión de los riesgos climáticos [CSA.S&P]

En el marco del fortalecimiento de su gestión de riesgos climáticos, y en alineación con las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) y lo dispuesto en la Circular Externa 031 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia, el Banco avanzó en el fortalecimiento de sus análisis para la identificación y evaluación de riesgos físicos y de transición. Para más información consultar el [anexo](#) del presente informe.



5

Subordinadas

Alpopular Almacén General de Depósitos S.A.

Alpopular Almacén General de Depósitos S.A. en adelante denominada Alpopular, tienen su domicilio en la ciudad de Bogotá D.C., Colombia. Banco Popular configuró desde el año 1996 una situación de control sobre Alpopular como sociedad filial. Al 31 de diciembre de 2025 el Banco Popular S.A. posee el 71.10% de participación accionaria.

El objeto social de Alpopular es: el depósito, la conservación y custodia, el manejo y distribución, la compra y venta de mercancías y productos de procedencia nacional y extranjera, la expedición de Certificados de Depósito y Bonos de Prenda y el otorgamiento de crédito directo a sus clientes o la gestión de tales créditos por cuenta de ellos, en los términos y para los fines señalados por la Ley. En ejercicio de su objeto social, Alpopular desarrolla actividades de Agenciamiento Aduanero desde el año 1969 según autorización otorgada por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

Alpopular es una sociedad anónima, de servicios financieros, constituida de acuerdo con las leyes colombianas mediante la Escritura Pública No. 6498 del 22 de diciembre de 1967 y con autorización de funcionamiento de la Superintendencia Financiera de Colombia de la Resolución 3140 del 24 de septiembre de 1993.

Fiduciaria Popular S.A.

La Fiduciaria es una sociedad anónima de naturaleza privada prestadora de servicios financieros. El objeto social principal de la Fiduciaria es la celebración y ejecución de negocios fiduciarios en general y todas aquellas actividades que la Ley u otras normas autorizan realizar a las sociedades fiduciarias.

El 2 de enero de 2026, Banco Popular S.A. y demás entidades participantes informaron al mercado mediante la publicación de información relevante, la culminación del proceso de escisión parcial de Fiduciaria Bogotá S.A., Fiduciaria de Occidente S.A. y Fiduciaria Popular S.A., mediante el cual dichas sociedades, sin disolverse ni liquidarse, transfirieron en bloque la totalidad de su actividad fiduciaria a Aval Fiduciaria S.A. Esta operación incluyó la transferencia de los negocios y productos fiduciarios administrados, los fondos de inversión colectiva, así como los activos, pasivos y posiciones contractuales asociados a dicha actividad.

La escisión fue formalizada mediante escritura pública No. 2647 del 19 de diciembre de 2025 de la Notaría 37 de Bogotá D.C. y quedó inscrita el 1 de enero de 2026 en las Cámaras de Comercio de Bogotá y Cali. El proceso contó con la aprobación previa de la Superintendencia Financiera de Colombia, mediante Resolución No. 1777 del 23 de septiembre de 2025.

Corficolombiana

Mediante acuerdo de accionistas entre Grupo Aval Acciones y Valores S.A., Banco Popular S.A., Banco de Bogotá S.A. y Banco de Occidente S.A., Banco Popular S.A. obtuvo la calidad de controlante de la Corporación Financiera Colombiana S.A. (“Corficolombiana”) en los términos de los artículos 260 y 261 del Código de Comercio, al igual que los requisitos establecidos en la NIIF 10. La suscripción del referido acuerdo no implica para Corficolombiana ninguna variación en la participación accionaria que actualmente ostentan los suscriptores del acuerdo. El acuerdo fue firmado el 22 de noviembre de 2023 y fue modificado posteriormente el 8 de marzo de 2024.

Corficolombiana S.A. es una institución financiera, autorizada para funcionar por la Superintendencia Financiera de Colombia, mediante resolución del 18 de octubre de 1961. La Corporación tiene como objeto social la gestión activa de un portafolio de acciones a través de inversiones controladas y no controladas en sectores estratégicos que incluyen infraestructura, energía y gas, agroindustria y hoteles.

Banco Popular posee en Corficolombiana S.A. directamente una participación económica de 5.20% al 31 de diciembre de 2025.

Para más información contable y financiera de subordinadas, consultar los Estados financieros consolidados 2025.





Glosario

A

- ABAC:** “Anti Bribery and Anti Corruption”, que en español significa, “Antisoborno y Anticorrupción”
- ADL:** Aval Digital Lab
- ALM:** Gestión de activos y pasivos
- ANIF:** Asociación Nacional de Instituciones Financieras
- ANS:** Acuerdos de nivel de servicio
- AP:** Ajuste por plazo
- APIs:** Integración de interfaces de programación de aplicaciones
- APNR:** Activos ponderados por nivel de riesgo
- ASG:** Ambiental, social y de gobernanza
- ATM:** “Automated Teller Machine”, que en español significa, “Cajero Automático”

B

- BCP:** Recuperación de Procesos
- BDO:** Audit S.A.S.: Firma de Auditoría, Revisoría fiscal, Consultoría, Asesoría empresarial, Impuestos, Outsourcing
- BI:** Inteligencia de negocios
- BID:** Banco Interamericano de Desarrollo
- BRDPS:** Bienes recibidos en dación de pago
- BVC:** Bolsa de valores de Colombia

C

- CAPD:** Centro Alterno de Procesamiento de Datos
- CB:** Corresponsales bancarios
- CBCF:** Circular básica contable y financiera
- CDT:** Certificado de depósito a término

CES: Indicador de esfuerzo del cliente

CFA: Colateral financiero admisible

CFEN: Coeficiente de Fondeo Estable Neto

CIC: Componente individual contracíclico

CIP: Componente individual procíclico

CISO: Oficial De Seguridad de la Información y Ciberseguridad

COBIT: Control Objectives for Information and related Technology

COC: Centro de Operación en Contingencia

COSO: Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission

CRCC: Cámara de riesgo central de contraparte

CSA: Corporate Sustainability Index



DANE: Departamento Administrativo Nacional de Estadística

DAR: Declaración del Apetito de Riesgo

DEI: Diversidad, equidad e inclusión

DRP: Recuperación de Desastres

DTN: Dirección del tesoro nacional

DXY: Índice del dólar



E2E: End-to-end

eNPS: “Employee Net Promoter Score”, que en español significa, “Nivel de Satisfacción del Empleado”

EPR: Esquema de Pruebas de Resistencia

EVE: Valor económico del patrimonio



GEI: Gases de efecto invernadero

GHG Protocol: Greenhouse Gas Protocol

GRI: Global reporting initiative

GRL: Gestión de riesgo de liquidez

GRM: Gestión Riesgo de Mercado



IA: Inteligencia artificial

IASB: International Accounting Standards Board (Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad)

IBR: Indicador bancario de referencia

ICETEX: Instituto colombiano de crédito educativo y estudios técnicos en el exterior

ICNR: Intereses causados no recaudados

ICR: Índice de calidad de cartera

ICVT: Cartera vencida

Informe de aseguramiento: servicio profesional que proporciona confianza a los grupos de interés sobre la fiabilidad de la información, financiera o no financiera, de una empresa.

IP: Instrumentos financieros

IPC: Índice de precios al consumidor

IR: Es un reconocimiento a los emisores que voluntariamente adoptan mejores prácticas en materia de revelación de información y relación con inversionistas de la Bolsa de Valores de Colombia.

IRL: Riesgo de liquidez



JD: Junta Directiva

JDBR: Junta Directiva del Banco de la República



KPIs: Key Performance indicator (Indicador clave de desempeño)



LAFT: Lavado de activos y financiación del terrorismo



MAR: Marco de Apetito de Riesgos

Martillo: Servicio especializado en remates, subastas y ventas directas

MFA: Autenticación multifactor

MGR: Marco de Gestión de Riesgo

MNI: Margen neto de interés

MRC: Modelos de referencia de cartera comercial

MRCO: Cartera de consumo

MWh: Megavatio hora



NCIF: Normas de contabilidad y de información financiera

NFC: Retiros sin contacto

NIC: Normas internacionales de contabilidad

NIIF: Normas internacionales de información financiera

NPS: “Net Promoter Score”, que en español significa, “Nivel de Satisfacción del Cliente”



ODS: Objetivos de desarrollo sostenible

ORI: Otro resultado integral



Pbs: Puntos básicos

PCAF: Partnership for Carbon Accounting Financials

PDI: Pérdida dado el incumplimiento

PDPD: Delegado de Protección de Datos Personales

PGIRS: Programa de gestión integral de residuos

PI: Probabilidad de incumplimiento

PIB: Producto interno bruto

PIGA: Programa integral de gestión ambiental

PIGDP: Programa Integral de Gestión de Datos Personales

PND: Plan nacional de desarrollo

PQR: Peticiones, quejas y reclamos

PROURE: Programa de gestión de la energía

PUEAA: Programa de uso eficiente y ahorro de agua



QR: Quick response



RAEE: Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos

REC: Certificados de energía renovable

RNVE: Registro nacional de valores y emisores

RPA: Automatización de procesos

RTILB: Tasa de interés del libro bancario

RTILB: Riesgo de Tasa de Interés del Libro Bancario



S.A.S.: Sociedad por acciones simplificada

S.A: Sociedad anónima

SAC: Sistema de atención al consumidor

SARAS: Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales

SARC: Sistema de administración de riesgo crediticio

SARLAFT: Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

SASB: Sustainability Accounting Standards Board

SCI: Sistema de Control Interno

SFC: Superintendencia Financiera de Colombia

SGAS: Sistema de Gestión Antisoborno

SGCN: Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio

SGSI: Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

SIAR: Sistema integral de administración de riesgos

SIG: Sistema integrado de Gobierno

SMS: “Short Message Service”, que en español significa, “Servicio de Mensajes Cortos”.

SOX: Sarbanes–Oxley Act

SST: Seguridad y salud en el trabajo

STEM: “Science, Technology, Engineering and Mathematics”, que en español significa, “Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas”



T.P.: Tarjeta profesional (Contador/Revisor Fiscal)

TCFD: Task Force on Climate-related Financial Disclosures

TCO: Títulos de corto plazo

tCO2e: Toneladas de dióxido de carbono equivalente. Es una unidad de medida que se utiliza para cuantificar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)

TES: Títulos de tesorería

TPIs: Terceras Partes Interesadas

TPM: Tasa política monetaria

TRM: Tasa representativa del mercado

TTGD: Tasa de tributación depurada del grupo



UVR: Unidad de valor real



Anexos

- 7.1. Tabla de contenidos GRI
- 7.2. Circular externa 031 de 2021
- 7.3. Circular externa 012 de 2022
- 7.4. Certificaciones del emisor
- 7.5. Informe de aseguramiento BDO

7.1. Tabla de contenidos GRI

Estandar GRI	Contenido	Ubicación / Respuesta directa
GRI 2: Contenidos generales		
2-1	Detalles organizacionales	Pg. 6 / 1.1. Nuestro Banco
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Pg. 6 / 1.1. Nuestro Banco
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Pg. 5 / Acerca de este informe
2-4	Actualización de la información	[GRI 303-5] Durante el período reportado, el Banco fortaleció el proceso de medición del consumo de agua, lo que implicó un ajuste metodológico frente a lo utilizado previamente. Como resultado de esta actualización, se recalcularon los datos correspondientes al año 2024, generando variaciones significativas en la información previamente reportada. Este cambio responde a la mejora en los mecanismos de recopilación y consolidación de la información, con el objetivo de aumentar la precisión, trazabilidad y confiabilidad de los datos.

Estandar GRI	Contenido	Ubicación / Respuesta directa
GRI 2: Contenidos generales		
2-5	Verificación externa	Se solicitan tres cotizaciones, se evalúan los años de experiencia en la verificación del Informe de Gestión y Sostenibilidad, representación en el mercado, parámetros estandarizados y oferta económica. El área de adquisiciones continúa el proceso verificando que cumplan con los parámetros de compras. Anexos. Carta de Aseguramiento
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Pg. 6 / 1.1. Nuestro Banco Pg. 94 / 3.2.1. Gestión de proveedores
2-7	Empleados	Pg. 78, 79 y 80 / 3.1.1. Transformación cultural
2-8	Trabajadores que no son empleados	Pg. 78 y 79 / 3.1.1. Transformación cultural
2-9	Estructura de gobernanza y composición	Pg. 10 / 1.5. Estrategia de sostenibilidad Pg. 45 y 49 / 2.1.1. Gobierno corporativo Pg. 81 y 82 / 3.1.1. Transformación cultural
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Pg. 45 / 2.1.1. Gobierno corporativo
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	Pg. 54 / 2.1.1. Gobierno corporativo
2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Pg. 10 / 1.5. Estrategia de sostenibilidad Pg. 90 / 2.1.1. Gobierno corporativo
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Pg. 9 y 10 / 1.5. Estrategia de sostenibilidad

Estandar GRI	Contenido	Ubicación / Respuesta directa
GRI 2: Contenidos generales		
2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	La Junta Directiva revisó y aprobó del Informe de Gestión y Sostenibilidad 2025, en el acta 2841 del 23 de febrero de 2026.
2-15	Conflictos de interés	Pg. 54 / 2.2.1. Gobierno corporativo
2-16	Comunicación de inquietudes críticas	Pg. 70 / 2.2.4. Gestión de riesgos
2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Pg. 48 / 2.2.1. Gobierno corporativo Pg. 80 / 3.1.1. Transformación cultural
2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Pg. 47 / 2.2.1. Gobierno corporativo
2-19	Políticas de remuneración	Pg. 45 / 2.2.1. Gobierno corporativo
2-20	Proceso para determinar la remuneración	Pg. 45 y 52 / 2.2.1. Gobierno corporativo
2-21	Ratio de compensación total anual	Pg. 88 / 3.1.1. Transformación cultural
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Pg. 9 / 1.5. Estrategia de sostenibilidad
2-23	Compromisos y políticas	Pg. 10 / 1.5. Estrategia de sostenibilidad
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	Pg. 10 / 1.5. Estrategia de sostenibilidad
2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	Pg. 37 / 2.1.3.1.4. Experiencia del cliente Pg. 66 / 2.2.4. Gestión de riesgos
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Pg. 70 / 2.2.4. Gestión de riesgos
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	Pg. 57 / 2.2.3. Cumplimiento legal y normativo

Estandar GRI	Contenido	Ubicación / Respuesta directa
GRI 2: Contenidos generales		
2-28	Afiliación a asociaciones	Pg. 15 / Reconocimientos y adhesiones
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pg. 12 / 1.5. Estrategia de sostenibilidad
2-30	Convenios de negociación colectiva	Pg. 89 / 3.1.1. Transformación cultural
GRI 3: Temas materiales		
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	Pg. 10 y 11 / 1.5. Estrategia de sostenibilidad
3-2	Lista de temas materiales	Pg. 11 / 1.5. Estrategia de sostenibilidad
3-3	Gestión de los temas materiales	Pg. 10 / 1.5. Estrategia de sostenibilidad
GRI 201: Desempeño económico		
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Pg. 24 / 2.1.2. Situación financiera Pg. 94 / 3.2.1. Gestión de proveedores
GRI 203: Impactos económicos indirectos		
203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	Pg. 102 / 3.2.2. Impacto social
GRI 204: Prácticas de abastecimiento		
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Pg. 94 / 3.2.1. Gestión de proveedores
GRI 205: Anticorrupción		
205-1	Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	Pg. 57 / 2.2.3. Cumplimiento legal y normativo Pg. 72 / 2.2.4. Gestión de riesgos
205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	Pg. 57 / 2.2.3. Cumplimiento legal y normativo Pg. 71 y 72 / 2.2.4. Gestión de riesgos

Estandar GRI	Contenido	Ubicación / Respuesta directa
GRI 302: Energía		
302-1	Consumo de energía dentro de la organización	Pg. 104 / 4.1. Estrategia ambiental
302-3	Intensidad energética	Pg. 104 / 4.1. Estrategia ambiental
GRI 303: Agua y efluentes		
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	Pg. 104 / 4.1. Estrategia ambiental
303-3	Extracción de agua	Pg. 104 / 4.1. Estrategia ambiental
303-5	Consumo de agua	Pg. 104 / 4.1. Estrategia ambiental
GRI 305: Emisiones		
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Pg. 106 / 4.2. Gestión climática
305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	Pg. 106 / 4.2. Gestión climática
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Pg. 106 / 4.2. Gestión climática
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Pg. 108 / 4.2. Gestión climática
GRI 306: Residuos		
306-4	Residuos no destinados a eliminación	Pg. 105 / 4.1. Estrategia ambiental
306-5	Residuos destinados a eliminación	Pg. 105 / 4.1. Estrategia ambiental
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores		
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	Pg. 95 / 3.2.1. Gestión de proveedores

Estandar GRI	Contenido	Ubicación / Respuesta directa
GRI 401: Empleados		
401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	Pg. 81, 82, 83 y 84 / 3.1.1. Transformación cultural
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Pg. 89 / 3.1.1. Transformación cultural
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo		
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pg. 92 y 93 / 3.1.2. Seguridad y salud en el trabajo
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Pg. 92 y 93 / 3.1.2. Seguridad y salud en el trabajo
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Pg. 93 / 3.1.2. Seguridad y salud en el trabajo
403-9	Lesiones por accidente laboral	Pg. 93 / 3.1.2. Seguridad y salud en el trabajo
403-10	Las dolencias y enfermedades laborales	Pg. 93 / 3.1.2. Seguridad y salud en el trabajo
GRI 404: Formación y educación		
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	Pg. 85 / 3.1.1. Transformación cultural
404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	Pg. 85 / 3.1.1. Transformación cultural
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	Pg. 88 / 3.1.1. Transformación cultural
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades		
405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Pg. 80 / 3.1.1. Transformación cultural
405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	Pg. 88 / 3.1.1. Transformación cultural

Estandar GRI	Contenido	Ubicación / Respuesta directa
GRI 414: Evaluación social de los proveedores		
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	Pg. 95 / 3.2.1. Gestión de proveedores
GRI 418: Privacidad del cliente		
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Pg. 37 / 2.1.3.1.4. Experiencia del cliente Pg. 66 / 2.2.4. Gestión de riesgos





7.2. Circular externa 031 de 2021

Tabla de contenido

- 1. Estrategia de sostenibilidad del Banco Popular
- 2. Asuntos climáticos
 - 2.1 Gobernanza
 - 2.1.1 Rol de la Junta Directiva
 - 2.1.2 Rol de la Alta Gerencia
 - 2.2 Estrategia
 - 2.3 Gestión de riesgos
 - 2.3.1 Riesgos físicos
 - 2.3.2 Riesgos de Transición
 - 2.3.3 Gestión y mitigación de riesgos climáticos
 - 2.3.4 Medidas de mitigación y adaptación
 - 2.3.5 Oportunidades de negocio y resiliencia estratégica frente al cambio climático
 - 2.3.6 Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales, incluidos los climáticos (SARAS)
 - 2.4 Métricas y objetivos
 - 2.4.1 Gestión de métricas climáticas
 - 2.4.2 Identificación de objetivos climáticos
- 3. Divulgación SASB
 - 3.1 Divulgación de Indicadores – Filiales Banco Popular

1. Estrategia de sostenibilidad del Banco Popular

Lo relacionado con los procedimientos implementados para la identificación de la información material, por favor consultar el capítulo “1.4 Estrategia de sostenibilidad” del informe de gestión sostenible, donde se menciona los procedimientos implementados para la identificación de información material y las razones que sustentan su materialidad.

2. Asuntos climáticos

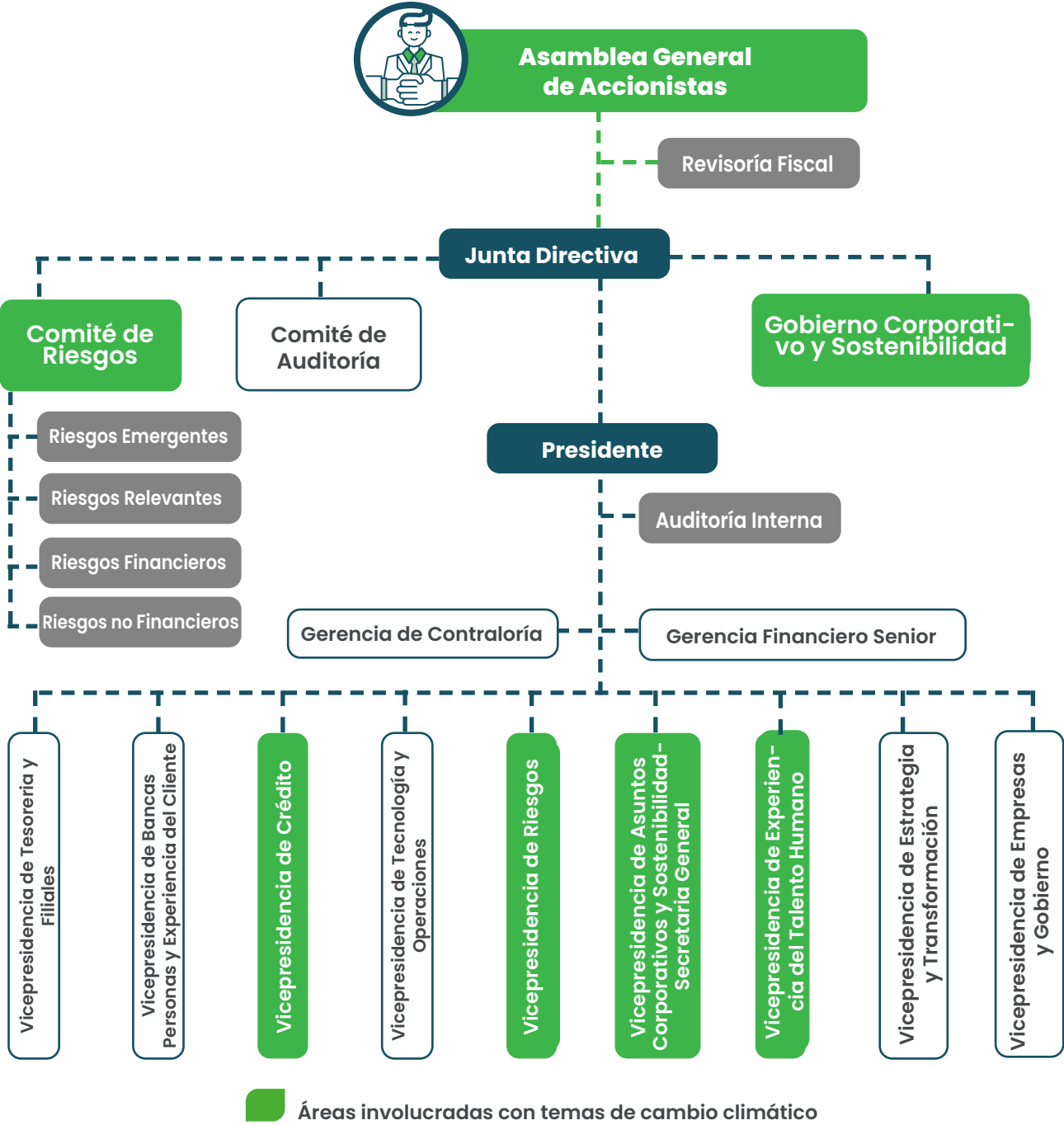
El presente capítulo reporte Climático del Banco tiene como objetivo divulgar a los grupos de interés de manera clara, consistente y comparable la información relacionada con la gestión de riesgos y oportunidades asociados al cambio climático bajo el marco de referencia de las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) y los estándares internacionales asociados. Este informe incluye, la implementación de prácticas de gobernanza, estrategia, gestión del riesgo físicos y de transición, métricas y objetivos relacionados con el cambio climático, así como asuntos relacionados con la resiliencia del Banco frente a los escenarios.

2.1. Gobernanza

La estructura actual de gobierno corporativo del Banco (Figura 1), está conformada por la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva y sus Comités de apoyo, la Presidente, vicepresidencias y/o gerencias que reportan directamente al presidente y demás comités de apoyo a la administración.

Estos órganos cuentan con áreas especializadas que abordan, entre otros aspectos, asuntos relacionados con gestión de riesgos climáticos del Banco, que se encuentran debidamente resaltadas:

Figura 1. Gobierno corporativo de Banco



Cabe resaltar que, al cierre de diciembre de 2025, el Banco contaba con 174 oficinas a nivel nacional.

En este contexto, a continuación, se describen algunas de las funciones de la Junta Directiva y sus comités que presentan una mayor incidencia en la gestión de riesgos y en el abordaje de materias relacionadas con el cambio climático en el Banco.

2.1.1. Rol de la Junta Directiva

La Junta Directiva del Banco es el máximo órgano de dirección y supervisión, y tiene la responsabilidad última sobre la definición de lineamientos estratégicos y de supervisión, incluyendo los asuntos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), incluidos los climáticos.

La Junta Directiva cuenta con conocimientos en asuntos ASG, y participa regularmente en procesos de capacitación que le permiten mantenerse actualizada en estas materias. Durante 2025 se impartió una capacitación específica en riesgos climáticos y la relevancia del rol de la Junta en la supervisión, reforzando su capacidad de análisis y toma de decisiones en esta materia.

2.1.1.1. Comités de apoyo a la Junta Directiva

Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad

Para el cumplimiento de sus funciones, la Junta Directiva cuenta con el apoyo del Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad, órgano especializado, técnico y de carácter consultivo que la asiste en la aprobación, supervisión y seguimiento de las políticas, lineamientos y prácticas en materia de gobierno corporativo y sostenibilidad, sin sustituir las responsabilidades propias de la Junta Directiva.

En materia de sostenibilidad, el Comité revisa y recomienda para aprobación de la Junta Directiva las políticas y estrategias del modelo de sostenibilidad del Banco; realiza seguimiento a su implementación, promueve la participación en iniciativas alineadas con la estrategia institucional; y revisa el informe anual de gestión de sostenibilidad, incluidos los asuntos relacionados con la gestión de riesgos y oportunidades asociados al cambio climático.

Comité de Riesgos

El objetivo de este Comité es asistir a la Junta Directiva del Banco en el cumplimiento de sus responsabilidades de supervisión con relación a la gestión de riesgos, para la identificación, medición, control y monitoreo consolidado de los riesgos a los que el Banco como sus subordinadas, bajo una visión holística que promueva una cultura institucional orientada a la prevención.

Cabe destacar que los riesgos gestionados por el Banco se clasifican de la siguiente forma: Riesgos Emergentes, Riesgos Relevantes, Riesgos Financieros y Riesgos no Financieros. El riesgo climático estuvo incluido en la lista de riesgos relevantes en 2023 y, posteriormente, pasó a ser considerado riesgo emergente en 2024 y 2025.

2.1.2. Rol de la Alta Gerencia

La Alta Gerencia del Banco, compuesta por la Presidente, los Vicepresidentes y los Gerentes que le reportan de manera directa. En este marco, la Alta Gerencia realiza un seguimiento a indicadores ambientales clave bajo la estrategia de ecoeficiencia adoptada, tales como el consumo de agua y energía, la gestión de residuos, huella de carbono y compensación, y reporta periódicamente al Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad y a la Junta Directiva sobre los avances, los riesgos identificados y los principales hitos relacionados con la gestión climática.

Vicepresidencia de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad, y secretaria General

La Vicepresidencia de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad es tiene a su cargo la implementación de la Política de Sostenibilidad del Banco, integrando las iniciativas de las distintas áreas para asegurar una gestión coherente y efectiva, realizar el seguimiento al avance de los compromisos establecidos en materia ambientales, sociales y de gobierno corporativo, incluyendo los relacionados con el cambio climático, proponer lineamientos, consolidar, analizar y divulgar información de sostenibilidad, y brindar capacitación oportuna a los diferentes grupos de interés en temas ESG. El Vicepresidente de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad tiene el rol de Chief Climate Officer.

Vicepresidencia de Riesgos

La Vicepresidencia de Riesgos del Banco es responsable de la Gestión Integral de Riesgos del Banco, por lo cual tiene dentro de sus funciones proponer lineamientos y políticas relacionadas con la gestión de estos riesgos, velar por la existencia de un sistema adecuado de control interno. Así mismo, liderará la implementación del SARAS, lo cual incluye la identificación y gestión de los riesgos y oportunidades

relacionados con los temas sociales y ambientales, incluyendo los de cambio climático, de conformidad con las normas aplicables y las mejores prácticas.

Vicepresidencia de Crédito

La Vicepresidencia de Crédito tiene a su cargo la administración y gestión de riesgo de crédito del Banco, dentro de su rol gestiona y consolida la información crediticia que sirve como insumo principal para los análisis de exposición y sensibilidad de la cartera frente a los riesgos físicos y de transición; así mismo, tendrá un rol importante en la implementación del SARAS, relacionado con la administración del proceso de identificación, evaluación y control de los riesgos ambientales y sociales, incluidos los riesgos climáticos.

Estos procesos, permitirán que las decisiones crediticias incorporen consideraciones de riesgo adecuadamente informadas y gestionar la cartera expuesta a riesgos climáticos de manera coherente con los lineamientos de la Alta Gerencia.

2.2. Estrategia

El Banco reconoce que los riesgos y oportunidades asociados al cambio climático pueden tener impactos financieros sobre su modelo de negocio, su cartera de crédito, continuidad de sus operaciones y la relación con sus grupos de interés. En este contexto, este asunto se aborda de manera integrada dentro del direccionamiento del Banco, en coherencia con su enfoque de negocio, su estrategia de sostenibilidad y su sistema integral de gestión de riesgos.

En línea con su estrategia corporativa y su estrategia de sostenibilidad, el Banco ha venido desarrollando estrategias orientadas que permitan incorporar, de forma progresiva y conforme lo establecen las normas aplicables, seguimiento a los asuntos ambientales, incluidos

los climáticos. Adicionalmente, se está adelantado la implementación progresiva de la Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales, incluidos los climáticos (SARAS), bajo los principios de relevancia y proporcionalidad establecidos por el Banco.

De igual forma, el Banco ha avanzado en la integración de factores ASG, en el fortalecimiento de una cultura interna de ecoeficiencia, promoviendo prácticas orientadas al uso eficiente de los recursos. Estas acciones incluyen la incorporación de metas de reducción en el consumo de agua y energía, así como iniciativas de aprovechamiento de recursos, que contribuyen a la consolidación de una operación más eficiente y resiliente.

Asimismo, el Banco se encuentra adherido a los Principios de Banca Responsable (PRB), desarrollados a partir de una asociación entre diversas entidades bancarias a nivel mundial y la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI). La suscripción de los seis PRB formaliza el compromiso institucional de alinear la estrategia, la gestión y la toma de decisiones del Banco con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Acuerdo de París. En este marco, la iniciativa establece cuatro prioridades globales: i) cambio climático, ii) naturaleza y biodiversidad, iii) economías saludables e inclusivas y iv) derechos humanos. Dichas prioridades orientan a las entidades financieras en la identificación, evaluación y gestión de sus impactos más significativos, así como en la definición de metas medibles, planes de acción y mecanismos de seguimiento y reporte periódico.

En coherencia con su modelo de sostenibilidad, el Banco ha priorizado el ODS de Acción Climática, promoviendo su análisis en el marco de gestión de riesgos, con el propósito de contribuir al cumplimiento de este objetivo global.

2.3. Gestión de riesgos

El Banco se encuentra comprometido con avanzar con el fortalecimiento de su capacidad para identificar y evaluar riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático, con el propósito de integrarlos de forma estructurada dentro de su estrategia de sostenibilidad y de gestión integral de riesgos. En línea con lo anterior, se ha trabajado en la identificación y comprensión de los riesgos climáticos físicos y de transición que podrían afectar su operación y portafolio, así como en la identificación de oportunidades climáticas, en línea con las recomendaciones del TCFD.

El Banco cuenta con una estrategia enfocada en la economía plateada, la inclusión financiera de adultos mayores, así como en la atención a empresas y entidades del Gobierno, lo que implica presencia en territorios que pueden presentar distintos niveles exposición a eventos climáticos de la infraestructura del Banco y de la cartera por posible afectación de su capacidad de pago.

2.3.1. Riesgos físicos

A continuación, se presenta la metodología de identificación de riesgos físicos relacionados con el cambio climático, cuyo objetivo es reconocer y analizar los principales factores climáticos que pueden afectar la operación, y la exposición de su cartera de crédito. El ejercicio se realizó con base en el uso de información proveniente de fuentes externas reconocidas que garantizan consistencia técnica, entre ellas el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (IDEAM), el Servicio Geológico Colombiano (SGC), el Panel Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC), la Network for Greening the Financial System (NGFS), el Banco Mundial y la SFC.

2.3.1.1. Metodología para la identificación

Los riesgos físicos surgen de los efectos de un clima cambiante, que pueden desencadenar eventos repentinos (agudos) o transformaciones a largo plazo (crónicas) en los patrones climáticos. Para un Banco, estos riesgos pueden afectar la operación de sus oficinas, el valor de los activos y garantías, así como la capacidad de pago de los clientes.

- **Riesgos agudos:** Son aquellos provocados por desastres, como el aumento en la gravedad de fenómenos atmosféricos extremos, tales como olas de calor, lluvias torrenciales e inundaciones.
- **Riesgos crónicos:** Son aquellos asociados a cambios a largo plazo en los patrones climáticos (p. ej., temperaturas altas continuas), que pueden causar aumento del nivel del mar u olas de calor persistentes.

Para la identificación de riesgos físicos, durante 2025 se avanzó en un ejercicio estructurado de identificación de riesgos climáticos, aplicando una metodología para las oficinas del Banco y los activos del portafolio de crédito (cartera de consumo, comercial e hipotecaria del Banco) en diferentes ubicaciones del país, con base en escenarios de corto, mediano y largo plazo. Este análisis integró información territorial con escenarios climáticos, incluyendo estos riesgos:

Tabla 1. Tipos de riesgos físicos agudos y crónicos

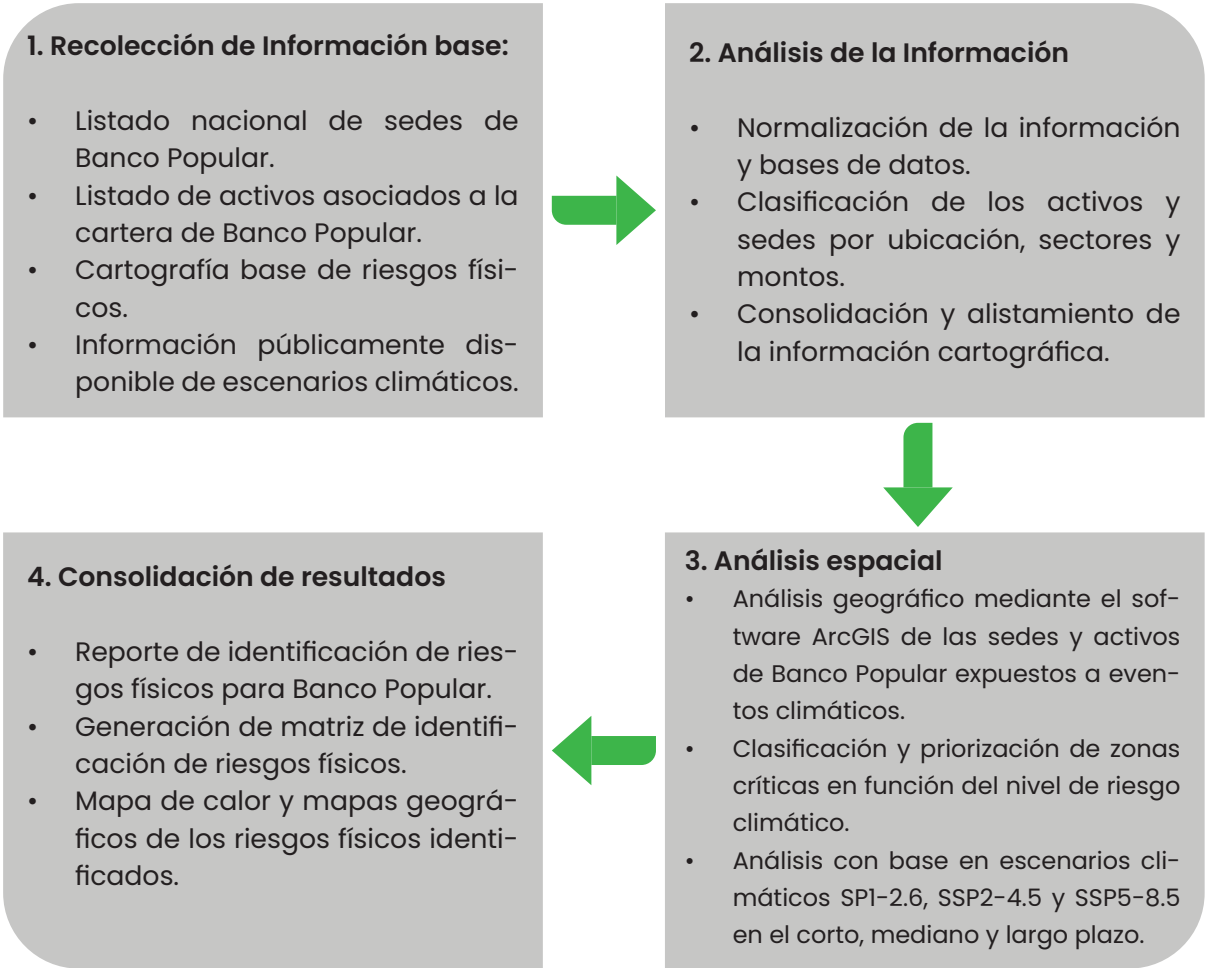
Tipo de riesgo	Riesgo relacionado con el clima	
Riesgos físicos	Riesgos agudos	Movimientos en masa
		Inundaciones
	Riesgos crónicos	Sequías
		Temperatura

La identificación de riesgos físicos relacionados con el cambio climático se llevó a cabo mediante un análisis geoespacial de la ubicación de las oficinas del Banco. Esta información fue cruzada con datos públicos a nivel nacional sobre amenazas climáticas, niveles de vulnerabilidad territorial y riesgos asociados a eventos extremos como inundaciones, movimientos en masa y sequías.

Es importante señalar que la información pública disponible para el análisis de los escenarios RCP 4.5 y RCP 8.5, en los horizontes de corto y mediano plazo, presenta limitaciones que requieren su actualización. Esta situación se debe a que las capas de cambio en precipitación públicamente provistas por el IDEAM evidencian duplicaciones, lo cual genera resultados idénticos para ambos horizontes temporales.

Esta metodología facilita la priorización de zonas críticas y la toma de decisiones orientadas a la adaptación y resiliencia frente al cambio climático.

Figura 2. Metodología para la identificación de riesgos físicos del Banco



2.3.1.2. Valoración del riesgo

El riesgo se define como la probabilidad de que ocurran pérdidas en un lugar geográfico determinado y dentro de un periodo de tiempo específico. Este riesgo resulta de la interacción entre dos variables fundamentales: la amenaza y la vulnerabilidad, ambas necesarias para que el riesgo se materialice. En este contexto, la valoración del riesgo se realizó mediante la adaptación de una matriz basada en la metodología de evaluación del riesgo propuesta por el Departamento Nacional de Planeación. Esta matriz fue diseñada para identificar y clasificar el nivel de riesgo climático al que están expuestas tanto las oficinas como la cartera de crédito del Banco, combinando el nivel de amenaza de los eventos climáticos analizados con la vulnerabilidad de los territorios donde se ubican los activos.

Para facilitar su aplicación, se establecieron cinco niveles de riesgo: muy bajo, bajo, medio, alto y muy alto, definidos en línea con la información geográfica disponible sobre amenazas climáticas y condiciones territoriales.

En aquellos casos en los que no se contó con información geográfica específica sobre el nivel de amenaza o vulnerabilidad, la valoración del riesgo fue complementada mediante el análisis de capas geográficas adicionales.

Figura 3. Matriz de valoración del riesgo

Vulnerabilidad						
Amenaza		Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
	Muy alto	Riesgo muy alto	Riesgo muy alto	Riesgo alto	Riesgo medio	Riesgo bajo
	Alto	Riesgo muy alto	Riesgo alto	Riesgo alto	Riesgo medio	Riesgo bajo
	Medio	Riesgo alto	Riesgo alto	Riesgo medio	Riesgo medio	Riesgo bajo
	Bajo	Riesgo alto	Riesgo medio	Riesgo medio	Riesgo bajo	Riesgo bajo
	Muy bajo	Riesgo medio	Riesgo bajo	Riesgo bajo	Riesgo bajo	Riesgo muy bajo

2.3.1.3. Metodología de análisis de escenarios de cambio climático

El análisis del nivel de riesgo asociado a los eventos climáticos que podrían afectar las oficinas y la cartera del Banco se realizó considerando tres escenarios climáticos desarrollados por el IPCC (SSP1-2.6, SSP2-4.5 y SSP5-8.5). Estos escenarios reflejan distintas trayectorias de emisiones y sus efectos sobre las variaciones en los niveles de precipitación y temperatura. A continuación, se describen las principales características de los escenarios climáticos utilizados:

1. Escenario SSP1-2.6:

Representa un mundo que progresó significativamente hacia la sostenibilidad, con un énfasis en el cumplimiento de objetivos de desarrollo global y en la reducir la desigualdad.

- **Características:**
- Fuerte cooperación internacional.
- Altas inversiones en educación y salud.
- Rápida adopción de tecnologías de energía renovable.
- Reducción significativa de la pobreza y la desigualdad.
- Bajo crecimiento poblacional debido a altos estándares de educación y salud.

2. Escenario SSP2-4.5:

Describe un mundo en el que las tendencias siguen, en gran medida, patrones históricos. El progreso hacia el desarrollo sostenible es desigual, entre regiones.

- **Características:**
- Crecimiento económico moderado.
- Mejora gradual en educación y salud.

- Progreso mixto en la reducción de la desigualdad.
- Dependencia continua de los combustibles fósiles, con adopción parcial de energía renovable.
- Crecimiento poblacional medio.

1. Escenario SSP5-8.5:

Corresponde a un escenario de rápido crecimiento económico impulsado por el uso intensivo de combustibles fósiles.

- **Características:**
- Alto crecimiento económico.
- Desarrollo tecnológico centrado en combustibles fósiles.
- Alta demanda de energía.
- Baja inversión en prácticas sostenibles.
- Alto crecimiento poblacional asociado a condiciones económicas robustas.

Además, el análisis se desarrolló bajo tres horizontes de tiempo:

-
- Corto plazo (CP) – 2020-2040
- Mediano plazo (MP) – 2040-2060
- Largo plazo (LG) – 2060 – 2080

Es importante tener en cuenta que el aumento en la intensidad y frecuencia de las lluvias incrementa el riesgo de movimientos en masa e inundaciones, al saturar el suelo, reducir su cohesión y generar inestabilidad en terrenos sensibles. Asimismo, la variabilidad en las precipitaciones ya sea por lluvias intensas o acumuladas en periodos prolongados, puede superar la capacidad de los sistemas de drenaje y cuerpos de agua, provocando desbordamientos y acumulaciones de agua en zonas vulnerables. Por otro lado, el incremento sostenido de las temperaturas, combinado con periodos secos prolongados, intensifica el riesgo de sequía al acelerar la evaporación y reducir la disponibilidad hídrica.

2.3.1.4. Resultados riesgos físicos

2.3.1.4.1. Riesgos físicos asociados a las oficinas

Para el análisis de los riesgos físicos asociados a las oficinas, se evaluó su exposición frente a diferentes amenazas climáticas, con el fin de identificar posibles vulnerabilidades derivadas de eventos físicos asociados al cambio climático. En particular, se analizaron variables relacionadas con movimientos en masa, inundaciones y sequías, considerando su posible incidencia sobre la infraestructura física y la continuidad operativa.

Este ejercicio permitió contar con una visión más estructurada de la exposición actual y fortalecer la gestión preventiva frente a este tipo de riesgos. A partir de esta evaluación, se obtuvieron los siguientes resultados:

Riesgo físico agudo – Movimiento en masa

Un movimiento en masa es el proceso por el cual un volumen de material compuesto por roca, suelo, tierra, detritos o escombros se desplaza ladera abajo por efecto de la gravedad. Estos fenómenos, comúnmente conocidos como deslizamientos, derrumbes o procesos de remoción en masa, son recurrentes en Colombia debido a las condiciones topográficas del país (IDIGER).

En este contexto, se llevó a cabo un análisis del nivel de riesgo al que están expuestas las oficinas de Banco Popular a nivel nacional frente a este tipo de eventos. A continuación, se presenta el análisis detallado.

Figura 4. Resultados de movimientos en masa en oficinas

Riesgo actual

Nivel de riesgo	Número de oficinas	Representatividad (%)
Riesgo muy alto	0	0
Riesgo alto	3	1.51
Riesgo medio	63	31.66
Riesgo bajo	92	46.23
Riesgo muy bajo	41	20.60
Total	199	100

Riesgo bajo escenarios de cambio climático

Nivel de riesgo bajo escenario climático SSP1-2.6	Corto Plazo (CP) 2020 - 2040	Mediano plazo (MP) 2040 - 2060	Largo Plazo (LP) 2060 - 2080
Riesgo muy alto	-	0	0
Riesgo alto	-	38	39
Riesgo medio	-	73	78
Riesgo bajo	-	78	72
Riesgo muy bajo	-	10	10

Nivel de riesgo bajo escenario climático SSP1-4.5	Corto Plazo (CP) 2020 - 2040	Mediano plazo (MP) 2040 - 2060	Largo Plazo (LP) 2060 - 2080
Riesgo muy alto	0	0	0
Riesgo alto	49	49	58
Riesgo medio	76	76	79
Riesgo bajo	61	61	51
Riesgo muy bajo	13	13	11

Nivel de riesgo bajo escenario climático SSP1-8.5	Corto Plazo (CP) 2020 - 2040	Mediano plazo (MP) 2040 - 2060	Largo Plazo (LP) 2060 - 2080
Riesgo muy alto	0	0	0
Riesgo alto	20	20	54
Riesgo medio	84	84	74
Riesgo bajo	71	71	59
Riesgo muy bajo	24	24	12

Como se observa, en horizontes de tiempo más amplios y bajo escenarios climáticos más exigentes, se evidencia una tendencia gradual al incremento del riesgo por movimientos en masa en las oficinas del Banco Popular, particularmente en el escenario SSP5-8.5, donde el número de oficinas clasificadas en riesgo alto aumenta de 20 en el periodo 2020–2040 a 54 en 2060–2080. Asimismo, los departamentos de Cundinamarca, Valle del Cauca y Antioquia concentran la mayor cantidad de oficinas con niveles de riesgo alto en el largo plazo.

Estos resultados permiten al Banco contar con una visión prospectiva de su exposición frente a este tipo de eventos y resaltan la importancia de mantener un seguimiento periódico de su evolución. Este análisis constituye un insumo relevante para fortalecer la gestión del riesgo climático y apoyar la definición progresiva de medidas que contribuyan a la resiliencia operativa de la red de oficinas.

Riesgo físico agudo – Inundación

Las inundaciones ocurren cuando un exceso de agua cubre zonas que normalmente están secas. Aunque constituyen un proceso natural en la regulación de los sistemas hídricos, las modificaciones en estos sistemas o la ocupación de áreas propensas a inundarse pueden causar graves daños. Entre los factores que aumentan el riesgo de inundación se encuentran los eventos de lluvias extremas, a menudo relacionados con la variabilidad climática, así como la gestión inadecuada de los cuerpos de agua.

En cuanto a la vulnerabilidad, el principal riesgo se presenta cuando existen asentamientos y construcciones en las orillas o zonas de protección de los cuerpos de agua (IDIGER). En este contexto, se realizó un análisis para determinar el nivel de riesgo de las oficinas de Banco Popular a nivel nacional frente a estos eventos. A continuación, se presenta el análisis detallado.

Figura 5. Resultados de inundación en oficinas

Riesgo actual

Nivel de riesgo	Número de oficinas	Representatividad (%)
Riesgo alto	1	0.50
Riesgo medio	26	13.05
Riesgo bajo	172	86.43
Total	199	100

Riesgo bajo escenarios de cambio climático

Nivel de riesgo bajo escenario climático SSP1-2.6	Corto Plazo (CP) 2021 - 2040	Mediano plazo (MP) 2041 - 2060	Largo Plazo (LP) 2061 - 2080
Riesgo alto	-	10	12
Riesgo medio	-	118	121
Riesgo bajo	-	71	66

Nivel de riesgo bajo escenario climático SSP2-4.5	Corto Plazo (CP) 2021 - 2040	Mediano plazo (MP) 2041 - 2060	Largo Plazo (LP) 2061 - 2080
Riesgo alto	9	9	15
Riesgo medio	142	142	153
Riesgo bajo	48	48	31

Nivel de riesgo bajo escenario climático SSP5-8.5	Corto Plazo (CP) 2021 - 2040	Mediano plazo (MP) 2041 - 2060	Largo Plazo (LP) 2061 - 2080
Riesgo alto	7	7	13
Riesgo medio	83	83	141
Riesgo bajo	109	109	45

Como se observa en los escenarios, una tendencia progresiva en el nivel de riesgo por inundaciones en las oficinas del Banco Popular a medida que avanzan los horizontes de tiempo, especialmente bajo escenarios climáticos más exigentes. En el escenario SSP5-8.5, el número de oficinas clasificadas en riesgo alto aumenta de 7 en el corto plazo a 13 en el largo plazo, mientras que aquellas en riesgo medio pasan de 83 a 141 en el mismo periodo, reflejando una mayor exposición relativa en determinadas ubicaciones.

Estos resultados proporcionan al Banco una visión prospectiva de su exposición frente a este tipo de eventos y resaltan la importancia de mantener un seguimiento periódico de su evolución. Este monitoreo permitirá fortalecer la gestión del riesgo climático y apoyar la identificación gradual de medidas que contribuyan a la resiliencia operativa y a la continuidad del negocio.

Riesgo físico crónico - Sequía

Las sequías ocurren cuando se presenta una disminución prolongada de las precipitaciones en una región, lo que genera escasez de agua en suelos, cuerpos hídricos y acuíferos. Aunque forman parte de los ciclos naturales del clima, su frecuencia e intensidad pueden verse agravadas por el cambio climático y el uso no sostenible de los recursos hídricos. Entre los factores que incrementan el riesgo de sequía se encuentran la deforestación, la expansión agrícola sin planificación y la sobreexplotación de fuentes de agua.

En este contexto, se realizó un análisis según los distintos escenarios de cambio climático para determinar el nivel de riesgo de las oficinas de Banco Popular a nivel nacional frente a estos eventos. A continuación, se presenta el análisis detallado.

Figura 6. Resultado de sequía en oficinas

Riesgo bajo escenarios de cambio climático

Nivel de riesgo bajo escenario climático SSP1-2.6	Corto Plazo (CP) 2021 - 2040	Mediano plazo (MP) 2041 - 2060	Largo Plazo (LP) 2061 - 2080
Riesgo alto	-	-	-
Riesgo medio	199	199	199
Riesgo bajo	-	-	-

Nivel de riesgo bajo escenario climático SSP2-4.5	Corto Plazo (CP) 2021 - 2040	Mediano plazo (MP) 2041 - 2060	Largo Plazo (LP) 2061 - 2080
Riesgo alto	-	-	-
Riesgo medio	199	199	199
Riesgo bajo	-	-	-

Nivel de riesgo bajo escenario climático SSP5-8.5	Corto Plazo (CP) 2021 - 2040	Mediano plazo (MP) 2041 - 2060	Largo Plazo (LP) 2061 - 2080
Riesgo alto	-	-	42
Riesgo medio	199	199	157
Riesgo bajo	-	-	-

El análisis del riesgo por sequía evidencia una alta estabilidad en el nivel de riesgo bajo los escenarios climáticos considerados de bajas y medias emisiones (SSP1-2.6 y SSP2-4.5), en los cuales la totalidad de las oficinas se mantiene en un nivel de riesgo medio a lo largo de todos los horizontes de tiempo evaluados.

Este resultado indica que, bajo estas trayectorias climáticas, no se proyectan variaciones significativas en la exposición del Banco frente a eventos de sequía, conservándose condiciones similares a las actuales y sin evidenciar un incremento hacia niveles de riesgo alto. Esta estabilidad se mantiene en el corto, mediano y largo plazo, lo que sugiere que la severidad y frecuencia de este tipo de eventos no presentarían cambios relevantes en las zonas donde se ubican las oficinas.

No obstante, el escenario de altas emisiones (SSP5-8.5) proyecta una variación gradual en el nivel de riesgo, especialmente en el largo plazo, donde 42 oficinas (21,11 %) se clasifican en nivel de riesgo alto, mientras que 157 oficinas (78,89 %) permanecen en riesgo medio. Este resultado refleja que, bajo condiciones climáticas más exigentes, algunas ubicaciones podrían experimentar una mayor exposición relativa a eventos de sequía. En este contexto, el Banco realizará seguimiento a estas condiciones, con el fin de evaluar su evolución, dado que el impacto es de largo plazo.

Finalmente, para la variable de sequía no se consideró el escenario actual, dado que este riesgo presenta una naturaleza predominantemente crónica y su materialización se evidencia con mayor claridad en horizontes de tiempo futuros. Por esta razón, el análisis se enfocó en los escenarios climáticos prospectivos, los cuales permiten evaluar de manera más adecuada la evolución potencial de este riesgo en el corto, mediano y largo plazo.

• Clasificación del riesgo físicos por horizonte de tiempo

A continuación, se presentan los resultados del nivel de riesgo estimado para cada una de las categorías analizadas, así como su posible materialización en los distintos horizontes de tiempo (corto, mediano y largo plazo).

Tabla 2. Resultados por categorías en horizontes de tiempo

Riesgo climático	Categoría	Nivel del riesgo	Horizonte de tiempo
Físicos	Inundaciones	Bajo - Medio	CP y MP
	Movimientos en masa	Bajo - Medio	CP y MP
	Sequías	Bajo	LP

2.3.1.4.2. Riesgos físicos asociados a la cartera

• Riesgo físico por inundaciones, movimientos en masa y sequía asociados a la cartera

En cuanto a la cartera, actualmente predominan niveles de riesgo bajo en las carteras comercial, de consumo e hipotecaria frente a los riesgos físicos analizados constituye un aspecto favorable para el Banco. No obstante, el análisis evidencia focos de exposición en nivel de riesgo alto (Tablas 3, 4 y 4), así como un incremento progresivo de dicha exposición bajo escenarios climáticos severos en el mediano y largo plazo. Lo anterior puede traducirse en impactos sobre la capacidad de pago de ciertos segmentos de clientes y sobre el valor de las garantías, especialmente en carteras de largo plazo.

Tabla 3. Exposición a riesgo físico agudo por inundaciones

Exposición a riesgo alto por inundaciones	Actual	SSP1-2.6		SSP2-4.5			SSP5-8.5		
		MD	LP	CP	MD	LP	CP	MD	LP
Cartera comercial	0.003	0.05	0.97	0.86	0.86	0.97	0.86	0.86	0.87
Cartera de consumo	0.48	1.64	2.21	4.48	4.48	9.75	3.73	3.73	6.71
Cartera hipotecaria	0.09	6.03	7.69	1.24	1.24	2.60	1.16	1.16	1.52
Total carteras	0.57	7.72	10.87	6.58	6.58	13.32	5.75	5.75	9.1

Tabla 4. Exposición a riesgo físico agudo por movimientos en masa

Exposición a riesgo alto por movimientos en masa	Actual	SSP1-2.6		SSP2-4.5			SSP5-8.5		
		MD	LP	CP	MD	LP	CP	MD	LP
Cartera comercial	0.04	34.20	34.27	34.20	34.20	34.35	0.05	0.05	34.21
Cartera de consumo	0.56	11.94	12.56	12.72	12.72	15.73	2.98	2.98	15.28
Cartera hipotecaria	0.35	16.01	16.17	15.80	15.80	17.23	1.73	1.73	16.14
Total carteras	0.95	62.15	63	62.72	62.72	67.31	4.76	4.76	65.63

Tabla 5. Exposición a riesgo físico crónico por sequía.

Exposición a riesgo alto por sequía	SSP1-2.6			SSP2-4.5			SSP5-8.5		
	CP	MD	LP	CP	MD	LP	CP	MD	LP
Cartera comercial	-	-	-	-	-	-	-	-	10.18
Cartera de consumo	-	-	-	-	-	-	-	-	15.54
Cartera hipotecaria	-	-	-	-	-	-	-	-	46.98
Total carteras	-	-	-	-	-	-	-	-	72.70

Estos resultados indican que la exposición agregada del portafolio se mantiene en niveles controlados; sin embargo, el cambio climático constituye un factor relevante a considerar dentro del análisis estratégico del Banco, dada su potencial incidencia en el mediano y largo plazo. En este sentido, se continuará fortaleciendo el monitoreo y la gestión diferenciada del riesgo por sector y región, así como la incorporación gradual de estas variables en los procesos de planeación y toma de decisiones estratégicas.

2.3.1.4.3. Riesgo físico crónico de Temperatura

Con el propósito de evaluar la exposición de las carteras comercial, consumo e hipotecaria, frente al riesgo físico crónico asociado al incremento de la temperatura, se realizó un análisis sectorial considerando los tres escenarios climáticos definidos por el IPCC (SSP1-2.6, SSP2-4.5 y SSP5-8.5) y los horizontes de corto, mediano y largo plazo. Este ejercicio permite identificar la distribución de los clientes por sector económico según los distintos rangos de aumento de temperatura (< 1 °C, entre 1 °C y 2 °C, y > 2 °C), así como analizar su evolución en el tiempo bajo diferentes trayectorias de emisiones.

Escenarios climáticos por sector productivo de la cartera comercial

El Banco cuenta con una visión prospectiva sobre los posibles efectos del incremento de temperatura en los sectores que conforman la cartera comercial, facilitando el seguimiento y la incorporación gradual de este factor dentro del análisis integral de riesgo.

Tabla 6. Resultados escenario climático SSP1-2.6, SSP1-4.5 y SSP5-8.5

Escenario climático	Resultado	Corto plazo (CP)			Mediano Plazo (MP)			Largo Plazo (LP)		
		2020 – 2040			2040 – 2060			2060 – 2080		
		< 1 °C	> 1 y < 2 °C	> 2 °C	< 1 °C	> 1 y < 2 °C	> 2 °C	< 1 °C	> 1 y < 2 °C	> 2 °C
SSP1-2.6	Total	103	407	9	71	400	48	16	446	57
	Porcentaje (%)	19.9	78.4	1.7	13.7	77.1	9.2	3.1	85.9	11
SSP2-4.5	Total	102	379	38	8	426	85	-	97	422
	Porcentaje (%)	19.7	73	7.3	1.5	82.1	16.4	-	18.7	81.3
SSP5-8.5	Total	93	388	38	-	100	419	-	-	519
	Porcentaje (%)	17.9	74.8	7.3	-	19.27	80.73	-	-	100

En los escenarios climáticos analizados se observa que los clientes de la cartera comercial del Banco presentan una exposición gradual a incrementos de temperatura a lo largo del tiempo. En el corto plazo, la mayoría de los sectores se concentra en rangos de aumento entre 1 °C y 2 °C, lo que refleja condiciones de cambio moderadas. No obstante, hacia el mediano y largo plazo se evidencia una transición progresiva hacia rangos superiores a 2 °C, incluso bajo trayectorias climáticas más favorables.

Escenarios climáticos de la cartera de consumo

Tabla 7. Resultados escenario climático SSP1-2.6, SSP1-4.5 y SSP5-8.5

Escenario climático	Resultado	Corto plazo (CP)			Mediano Plazo (MP)			Largo Plazo (LP)		
		2020 – 2040			2040 – 2060			2060 – 2080		
		< 1 °C	> 1 y < 2 °C	> 2 °C	< 1 °C	> 1 y < 2 °C	> 2 °C	< 1 °C	> 1 y < 2 °C	> 2 °C
SSP1-2.6	Total	328	1288	47	181	1343	139	86	1374	203
	Porcentaje (%)	19.72	77.45	2.83	10.88	80.76	8.36	5.17	82.62	12.21
SSP2-4.5	Total	309	1259	95	20	1299	344	-	321	1342
	Porcentaje (%)	18.58	75.71	5.71	1.20	78.11	20.69	-	19.30	80.70
SSP5-8.5	Total	274	1294	95	-	319	1344	-	8	1655
	Porcentaje (%)	16.48	77.81	5.71	-	19.18	80.82	-	0.48	99.52

En los tres escenarios climáticos evaluados, se observa que los clientes de la cartera de consumo presentan una exposición progresiva a incrementos de temperatura a lo largo del tiempo. En el corto plazo, la mayoría de los clientes se ubica en rangos de aumento entre 1 °C y 2 °C, lo que refleja condiciones de cambio moderadas y un comportamiento consistente entre los distintos segmentos, incluyendo independientes, pensionados y empleados de los sectores público y privado.

• Escenarios climáticos de la cartera hipotecaria

Tabla 8. Resultados escenario climático SSP1-2.6, SSP1-4.5 y SSP5-8.5

Escenario climático	Resultado	Corto plazo (CP)			Mediano Plazo (MP)			Largo Plazo (LP)		
		2020 – 2040			2040 – 2060			2060 – 2080		
		< 1 °C	> 1 y < 2 °C	> 2 °C	< 1 °C	> 1 y < 2 °C	> 2 °C	< 1 °C	> 1 y < 2 °C	> 2 °C
SSP1-2.6	Total	146	558	23	83	579	65	39	594	94
	Porcentaje (%)	20.08	76.75	3.16	11.42	79.64	8.94	5.36	81.71	12.93
SSP2-4.5	Total	136	548	43	7	559	161	-	142	585
	Porcentaje (%)	18.71	75.38	5.91	0.96	76.89	22.15	-	19.53	80.47
SSP5-8.5	Total	118	566	43	-	138	589	-	5	722
	Porcentaje (%)	16.23	77.85	5.91	-	18.98	81.02	-	0.69	99.31

Los clientes de la cartera hipotecaria presentan una exposición progresiva a incrementos de temperatura a lo largo de los distintos horizontes de tiempo. En el corto plazo, la mayoría se concentra en rangos entre 1 °C y 2 °C, reflejando condiciones de calentamiento moderadas y homogéneas entre asalariados del sector privado, sector público y pensionados.

No obstante, hacia el mediano y largo plazo, aumenta gradualmente la proporción de clientes ubicados en zonas con incrementos superiores a 2 °C, tendencia que se acentúa en los escenarios SSP2-4.5 y SSP5-8.5. En particular, bajo el escenario SSP5-8.5, una proporción relevante de la cartera se ubica en rangos más elevados en el largo plazo, lo que resalta la importancia de continuar fortaleciendo el seguimiento de estos factores en la gestión del riesgo climático.

2.3.2. Riesgos de Transición

2.3.2.1. Metodología para la identificación de riesgos de transición

Son los riesgos que surgen de la respuesta acelerada de la sociedad en su transición hacia una economía baja en carbono, tales como cambios políticos, fiscales y regulatorios, transformaciones tecnológicas y dinámicas del mercado. Estos factores pueden tener un impacto directo en las operaciones del Banco, así como en sus activos y pasivos, derivando en riesgos financieros y reputacionales.

Tabla 9. Tipos de riesgos de transición

Tipo de riesgo	Riesgo relacionado con el clima
Riesgos de transición	Movimientos en masa
	Inundaciones
	Sequías
	Temperatura

La identificación de riesgos de transición se realizó mediante una metodología estructurada, alineada con las recomendaciones del TCFD y las buenas prácticas promovidas por UNEP FI para el sector bancario. Esta metodología, centrada exclusivamente en la fase de identificación, busca anticipar los factores de riesgo asociados a la transición hacia una economía baja en carbono. El proceso incluyó:

Figura 7. Metodología para la identificación de riesgos de transición

1. Definición del contexto corporativo

- Identificar las líneas de negocio, productos y segmentos de clientes relevantes.
- Determinar las operaciones y la composición de la cartera.

2. Benchmarking de riesgos de transición en el sector bancario

- Revisar informes TCFD de pares del sector bancario.
- Identificar riesgos de transición comunes y emergentes en el sector financiero.
- Incorporar hallazgos relevantes al proceso de identificación interna para fortalecer la perspectiva sectorial.
- Documentar diferencias y similitudes con respecto a la exposición de la cartera propia.

3. Selección de escenarios de transición

- Seleccionar escenarios de referencia (NGFS) que incluyan variables relevantes.
- Traducir los escenarios a variables financieras aplicables al negocio bancario, como exposición sectorial o riesgo crediticio.
- Evaluar la sensibilidad de los sectores de la cartera frente a cada escenario.

4. Categorización de riesgos de transición

- Clasificar los riesgos en: regulatorios, tecnológicos, de mercado y reputaciones.
- Identificar eventos o cambios específicos que podrían generar interrupciones.
- Relacionar los riesgos con los sectores económicos financiados por la entidad.

5. Mapeo sectorial de la exposición

- Analizar la composición sectorial de la cartera de crédito.
- Utilizar herramientas como mapas de calor de cartera.

6. Consolidación de resultados

- Reporte de identificación de riesgos de transición para Banco Popular
- Generación de matriz de identificación de riesgos de transición.
- Mapa de calor de riesgos de transición identificados.

En este contexto, los riesgos de transición son analizados a partir de cuatro dimensiones principales: riesgos de mercado, riesgos reputacionales, riesgos tecnológicos y riesgos regulatorios, lo que permite evaluar de manera integral su posible incidencia sobre el modelo de negocio y la estabilidad financiera de la Entidad.

Figura 8. Definiciones de los riesgos de transición

Riesgos de mercado Aumento de costo de las materias primas	Riesgos de mercado por el aumento de costos de energía, insumos y servicios derivados de la transición climática, lo que afecta tanto la capacidad de pago de sus clientes como sus propios gastos operativos, incrementando la necesidad de fortalecer su gestión del riesgo climático.
Riesgo de mercado Cambios en el comportamiento de los consumidores	Riesgos por cambios en las preferencias de los consumidores hacia productos y servicios financieros sostenibles, de modo que si no adapta oportunamente su portafolio y sus estrategias climáticas podría perder relevancia, fidelidad y competitividad en el mercado.
Riesgo reputacional Mayor preocupación de partes interesadas	Riesgo reputacional si no se continúa fortaleciendo la estrategia climática y de sostenibilidad, ya que inversionistas, reguladores y otros grupos de interés esperan una gestión activa de los riesgos y oportunidades asociados al cambio climático, cuya ausencia podría reducir su acceso a financiamiento, debilitar su confianza y afectar su posicionamiento frente a competidores más alineados.
Riesgo tecnológico Costos de transición a tecnologías de bajas emisiones	operaciones propias como en los sectores que financia, lo que puede dificultar la implementación a gran escala y limitar la capacidad de adaptación de muchos clientes frente a nuevas exigencias del mercado.
Riesgo regulatorio y legal Aumento de obligaciones climáticas	Riesgo regulatorio creciente debido al fortalecimiento de las exigencias nacionales e internacionales en gestión de riesgos climáticos y ambientales (Ej: Circular 031), de modo que si no adapta oportunamente los procesos y capacidades a estos marcos podría exponerse a sanciones, restricciones operativas y pérdida de confianza de reguladores e inversionistas.

2.3.2.2. Resultados de riesgos de transición

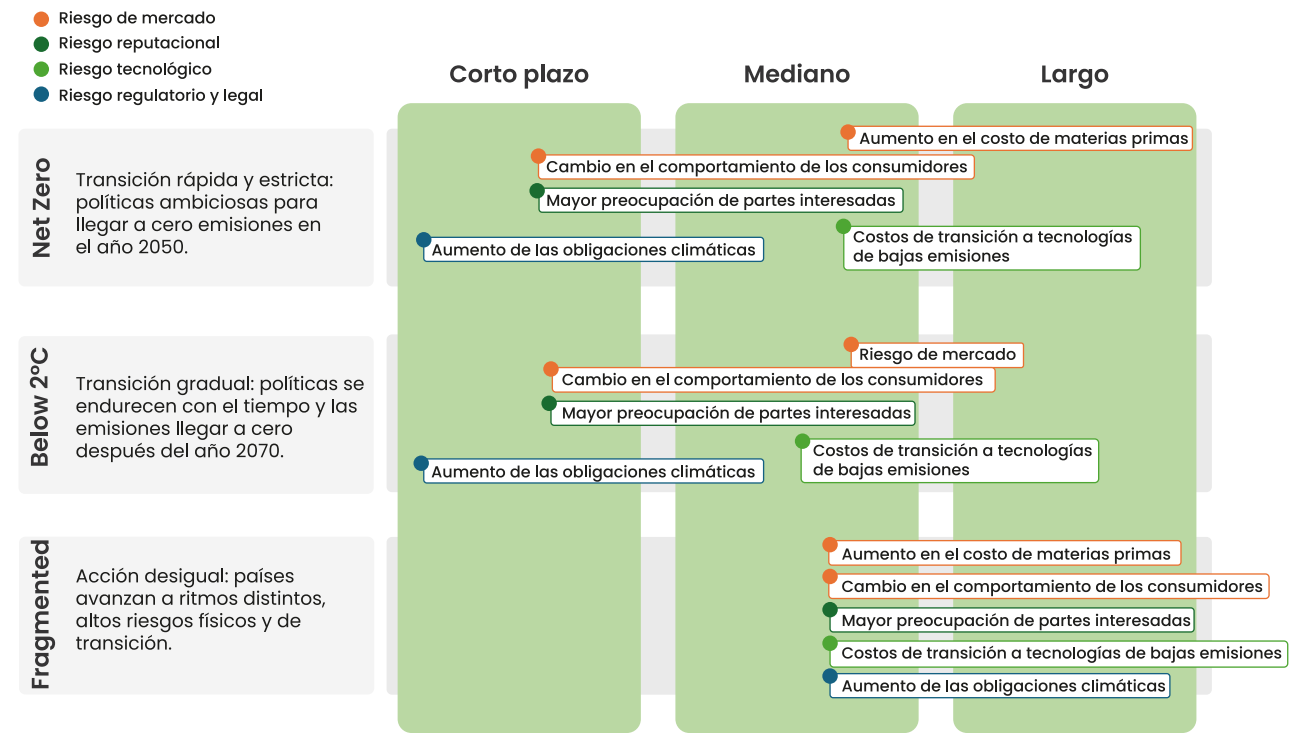
A continuación, se presentan los principales riesgos de transición evaluados bajo distintos horizontes de tiempo, considerando factores como la evolución de la regulación hacia una economía baja en carbono, los cambios en los costos y la disponibilidad de materias primas, la necesidad de adoptar tecnologías más limpias y las crecientes expectativas de consumidores, inversionistas y autoridades.

Tabla 10. Resultados de los riesgos de transición en horizontes de tiempo

Riesgo climático	Categoría	Nivel del riesgo	Horizonte de tiempo
Transición	Riesgos de mercado - Aumento de costo de las materias primas	Alto	MP y LP
	Riesgos de mercado - Cambios en el comportamiento de los consumidores	Bajo - Medio	CP y MP
	Mayor preocupación de partes interesadas	Medio	CP y MP
	Riesgos tecnológicos - Costos de transición a tecnologías de bajas emisiones	Bajo	MP y LP
	Riesgos regulatorios y legal - Riesgo regulatorio y legal por aumento de obligaciones climáticas	Medio - Alto	CP

Adicionalmente, se identificaron riesgos de transición bajo la terminología de riesgos de transición propuesta por el TCFD. Para esto, se analizaron estos riesgos bajo 3 escenarios del Network for Greening the Financial System (NGFS). El escenario Net Zero 2025, Below 2°C y el Fragmented World.

Figura 9. Resultados de los escenarios climáticos de la NGFS



Este análisis permite el fortalecimiento de la gestión de estos riesgos dentro del marco integral de gestión de riesgos de la Entidad.

2.3.3. Gestión y mitigación de riesgos climáticos

El Banco utilizó como referencia un marco técnico que permitió identificar y definir los riesgos que requieren evaluaciones más profundas. Este proceso se fundamentó en los siguientes componentes:

1. Matrices de riesgo físico (amenaza x vulnerabilidad):

Derivadas del análisis geoespacial realizado, las oficinas y los activos de la cartera fueron evaluados frente a riesgos como movimientos en masa, inundaciones y sequías. Esta metodología permite identificar zonas y segmentos de cartera con niveles de riesgo alto y muy alto, facilitando la toma de decisiones en materia de priorización y gestión.

2. Análisis de riesgos de transición:

El ejercicio de identificación y evaluación de riesgos de transición emplea criterios alineados con las recomendaciones del TCFD, considerando riesgos regulatorios, de mercado, tecnológicos y reputacionales. La priorización se orienta hacia los sectores con mayor exposición a cambios regulatorios, transición energética, presión de las partes interesadas o adopción de nuevas tecnologías, de acuerdo con la composición de la cartera del Banco.

3. Priorización de riesgos:

Se priorizan aquellos riesgos que podrían impactar la calidad de la cartera y la continuidad operativa del negocio. Como resultado, el Banco cuenta con un mapa de calor que identifica el riesgo climático asociado, su categoría y su impacto dentro de la cartera. Con una clasificación que va de muy bajo a muy alto, esta herramienta permite visualizar los posibles impactos en cada cartera en caso de materializarse alguno de los riesgos identificados.

2.3.4. Medidas de mitigación y adaptación

2.3.4.1. Mitigación

En el marco de la Estrategia Climática del Grupo Aval, el Banco avanzará en la implementación de medidas de mitigación del cambio climático, en coherencia con su rol como entidad financiera y con el enfoque de gestión integral de riesgos adoptado por el Grupo. Estas acciones se desarrollarán teniendo en cuenta los principios de proporcionalidad y relevancia, conforme a la naturaleza y características del negocio del Banco.

2.3.4.2. Adaptación

En materia de adaptación, el Banco busca enfocar sus esfuerzos en fortalecer su capacidad para anticipar, gestionar y mitigar los riesgos físicos asociados al cambio climático. Para ello, inició con el análisis de riesgos físicos y de transición antes descrito.

2.3.5. Oportunidades de negocio y resiliencia estratégica frente al cambio climático

El cambio climático y la transición hacia una economía baja en carbono no solo representan la necesidad de una gestión de riesgos para el Banco, sino también oportunidades estratégicas para fortalecer su modelo de negocio. Estas oportunidades permitirán diversificar el portafolio, acompañar a los clientes en sus procesos de adaptación y transformación productiva y responder a nuevas necesidades financieras asociadas a la mitigación y adaptación al cambio climático. Asimismo, se derivan de la evolución del entorno regulatorio y de mercado, así como de la creciente incorporación de criterios ambientales en las decisiones de inversión y financiamiento.

En este contexto, el Banco ha identificado un conjunto de oportunidades que contribuyen a mitigar riesgos financieros, fortalecer su posicionamiento estratégico y aumentar su capacidad de respuesta frente a distintos escenarios climáticos.

Tabla 11. Oportunidades climáticas del Banco.

Tipo de Oportunidad	Oportunidad	Descripción	Horizonte
Fuentes de energía	Aumento en la generación propia de energía renovable	Implementación de paneles solares en instalaciones priorizadas para incrementar el uso de energía renovable, reducir costos operativos y disminuir emisiones de alcance 2. Esta iniciativa fortalece el posicionamiento reputacional del Banco en materia de gestión climática.	Corto y mediano plazo
Eficiencia de recursos	Iniciativas de Ecoeficiencia	Profundización de prácticas internas de uso eficiente de energía, agua y otros recursos, impulsando decisiones operativas más sostenibles. Estas acciones contribuyen a la reducción de costos y de emisiones de gases de efecto invernadero.	Corto Plazo
Acceso a mercados/ capacidades	SARAS	La implementación del SARAS fortalece la gestión integral de riesgos al incorporar la dimensión climática y facilita la identificación de oportunidades asociadas a mitigación y adaptación. Asimismo, constituye un habilitador estratégico para el desarrollo de productos verdes.	Corto Plazo
Resiliencia	Alianzas, iniciativas y estrategias	Participación en iniciativas, marcos regulatorios y alianzas estratégicas en sostenibilidad y cambio climático, fortaleciendo la generación de capacidades internas y la adopción de estándares internacionales, de conformidad con la proporcionalidad y relevancia del negocio del Banco.	Corto Plazo
	Formación especializada y generación de capacidades	Fortalecimiento de capacidades internas mediante programas de formación en cambio climático, sostenibilidad y regulación aplicable. Esta formación apoya la toma de decisiones informadas y refuerza la resiliencia organizacional frente a riesgos climáticos.	Corto Plazo
Productos y servicios	Financiación de iniciativas sostenibles	Desarrollo de líneas de crédito alineadas con la Taxonomía Verde de Colombia, de conformidad con los análisis estratégicos que se definan.	Mediano y Largo Plazo

La identificación de oportunidades se complementa con el análisis de la resiliencia estratégica del Banco frente a los riesgos climáticos. Reconociendo la incertidumbre asociada a la información disponible y que los impactos pueden variar según el escenario climático, el horizonte de tiempo y el tipo de riesgo, el Banco continuará profundizando en el análisis de su estrategia climática, con el fin de comprender de manera integral cómo estos factores pueden afectar su modelo de negocio, sus operaciones y su cartera de crédito.

A partir del ejercicio de riesgos físicos y de transición, el Banco cuenta con una base inicial para comprender su nivel de exposición y vulnerabilidad, así como para definir líneas de acción orientadas al fortalecimiento de su capacidad de respuesta. En este contexto, para el periodo 2026–2027 se prevé continuar robusteciendo el análisis de resiliencia de las definiciones estratégicas en materia climática, apoyándose en la implementación del SARAS y en los resultados obtenidos en los ejercicios de identificación de riesgos y oportunidades. Este proceso permitirá evaluar con mayor profundidad la capacidad de la estrategia institucional para responder a distintos escenarios climáticos y ajustar, de manera progresiva, los mecanismos de gestión integral de riesgos.

De manera complementaria, el Banco continuará fortaleciendo sus capacidades internas y perfeccionando progresivamente las metodologías y los datos utilizados en estos análisis, en línea con la evolución de los marcos regulatorios y las mejores prácticas del sector financiero. Estos avances servirán como insumo para la toma de decisiones estratégicas y para el fortalecimiento continuo del modelo de negocio frente a los desafíos y oportunidades derivados del cambio climático.

2.3.6. Implementación de la Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales, incluidos los climáticos (SARAS)

En línea con lo dispuesto en la Circular Externa 015 de 2025 de la SFC, el Banco adelanta la implementación del SARAS en cumplimiento de los lineamientos establecidos en las Secciones I y II de dicha normativa, con el propósito de cumplir los tiempos establecidos en la norma. En el marco de este proceso, ha iniciado mesas de trabajo internas orientadas a fortalecer la estructuración de las metodologías y a definir los roles y responsabilidades de los equipos involucrados en la gestión de los riesgos ambientales, sociales y climáticos, de acuerdo con la naturaleza, el tamaño, la complejidad y el perfil de riesgo de la Entidad. En este contexto, el Banco presentará a la Junta Directiva la Política de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales, incluidos los Climáticos, para su aprobación, teniendo en cuenta los principios de relevancia y proporcionalidad establecidos en dicha Circular.

2.4. Métricas y objetivos

2.4.1. Gestión de métricas climáticas

El Banco cuenta actualmente con un conjunto de métricas que se reportan anualmente en el Informe de Gestión y Sostenibilidad. Estas métricas permiten monitorear el desempeño ambiental y constituyen la base para el desarrollo de indicadores climáticos más avanzadas en futuras etapas de la estrategia climática.

2.4.1.1. Métricas ambientales

El Banco realiza seguimiento anual a indicadores operativos de desempeño ambiental, entre ellos: consumo energético, consumo de agua y gestión de residuos. Estas métricas se encuentran consolidadas y hacen parte de su estrategia de ecoeficiencia.

Tabla 12. Indicadores ambientales

Fuente / consumo	2024	2025
Consumo de energía (MWh)	12.024	9.663
Consumo de agua (m3)	48.000	41.410
Residuos (Kg)	5.558	6.187,4

2.4.1.2. Métricas de emisiones

Actualmente, Banco reporta las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) de alcance 1, 2, y 3 (exceptuando la categoría 15 – emisiones financiadas), con el objetivo de incorporarlas en sus informes anuales.

Tabla 13. Emisiones históricas de GEI

Emisiones GEI (TonCO2e)				
Alcance	2022	2023	2024	2025
Alcance 1	342,2	346,3	263,2	276,38
Alcance 2	1.559,7	2.226,4	1.690,2	925,39
Alcance 3	180,8	134,7	145,7	1.286,32
Total	2.083,8	2.707,5	2.099,1	2.488,09

Como parte de su compromiso con la acción climática, el Banco avanzó voluntariamente en la compensación de sus emisiones de GEI mediante la adquisición de certificados de carbono. En 2025 compensó, por primera vez, el 100 % de las emisiones calculadas de los alcances 1, 2 y 3 (excepto la categoría 15), correspondientes al año 2024, mediante la compensación de 2.100 tCO₂e provenientes de un proyecto REDD+, enfocado en la conservación de bosques, el fortalecimiento de sumideros de carbono y la generación de beneficios sociales para comunidades locales. De igual manera, el Banco compensó 2.490 tCO₂e, equivalentes al 100 % de las emisiones calculadas de los alcances 1, 2 y 3 (excepto la categoría 15) correspondientes al año 2025, a través de un proyecto REDD+ orientado a la reducción de la deforestación, la protección de ecosistemas estratégicos y el fortalecimiento de la gestión sostenible del territorio por parte de comunidades indígenas.

2.4.1.3. Métricas asociadas a riesgos físicos y de transición

En línea con la estrategia climática del Grupo Aval, el Banco fortalece progresivamente un conjunto de métricas orientadas a medir y gestionar los riesgos físicos y de transición, incluyendo la medición y la gestión de la huella de carbono en forma progresiva.

2.4.1.3.1. Gestión de la huella de carbono

El Grupo Aval y sus entidades realizan seguimiento a métricas orientadas a medir, reducir, compensar y neutralizar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) asociadas a sus operaciones. Estas métricas se concentran principalmente en las emisiones de los alcances 1 y 2, y de manera progresiva en las principales categorías del alcance 3.

2.4.1.3.2. Emisiones financiadas

Asimismo, desde 2025, el Grupo Aval y el Banco son signatarios del Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF), reafirmando su compromiso con el fortalecimiento de la medición, gestión y divulgación de las emisiones financiadas, así como con el desarrollo de metas alineadas con las mejores prácticas internacionales. En consecuencia, el Banco avanzará en 2026 y 2027 de forma progresiva en la medición de sus emisiones financiadas.

2.4.2. Identificación de objetivos climáticos

2.4.2.1. Metas de reducción de emisiones

Es importante señalar que, para 2025, el Banco contaba con una meta de reducción del 5 % en el consumo de energía y agua, como parte de sus acciones orientadas a fortalecer la eficiencia en el uso de los recursos. Estas iniciativas se articulan con el trabajo que el Banco viene desarrollando para establecer metas de reducción y compensación de emisiones enfocadas en su huella de carbono corporativa, orientadas a optimizar el consumo de recursos y avanzar progresivamente hacia la compensación del 100 % de sus emisiones operativas (excluidas las emisiones financiadas).

3. Divulgación SASB

El Banco divulga la información relativa a sostenibilidad y a los parámetros de contabilidad establecidos en el estándar de sostenibilidad SASB, conforme a la guía sectorial "Bancos Comerciales". La información presentada corresponde al cierre del año 2025:

Tema de divulgación	Parámetro de contabilidad	Código	Respuesta
Temas y métricas de divulgación de sostenibilidad			
Seguridad de datos	(1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje de filtraciones de datos personales, (3) número de titulares de cuentas afectados	FN-CB-230a.1	Casos de filtración de datos: 1 (Proveedor tecnológico). Porcentaje filtraciones de datos: 1,63 % Titulares de cuentas afectadas: 15.330 El Banco gestionó de manera oportuna el incidente mediante la implementación de acciones correctivas internas y externas, de carácter tecnológico y de formación, así como a través de actividades de verificación a terceros. En materia de protección de datos personales, atendió y resolvió el 100 % de las reclamaciones recibidas durante el periodo, sin que se derivaran impactos monetarios asociados al incidente.
	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de datos	FN-CB-230a.2	El Banco cuenta con una metodología para la identificación de vulnerabilidades en los sistemas de información que puedan representar un riesgo para la seguridad de los datos. Para este fin, dispone del proceso ARI41 Ejecución Test de Vulnerabilidades, mediante el cual se identifican, evalúan y tratan de forma sistemática las vulnerabilidades y amenazas asociadas a la seguridad de la información y la ciberseguridad, abarcando tanto los activos tecnológicos como los procesos críticos del negocio. En cuanto a la gestión de los riesgos y vulnerabilidades identificados, el Banco aplica una metodología para la administración de riesgos de los activos de información, tanto físicos como digitales. Dicha metodología permite identificar, evaluar y tratar las vulnerabilidades y amenazas de seguridad de la información y ciberseguridad, determinando para cada riesgo el nivel de impacto y probabilidad, el riesgo inherente, el riesgo residual y las acciones de tratamiento a implementar. Además, contempla procedimientos operativos, procesos de gestión, el uso de tecnología, la formación de los empleados y la gestión de terceros y socios comerciales. Adicionalmente, se realiza de manera permanente el análisis de tendencias en ataques a los sistemas de información. A partir de este ejercicio, se han identificado tendencias relevantes relacionadas con ataques de phishing, inyección de código, suplantación de identidad (incluyendo ataques a mecanismos biométricos), ransomware orientado a la interrupción operativa y ataques a la cadena de suministro, tanto de software como de datos. En caso de presentarse violaciones a los datos, el Banco cuenta con políticas y procedimientos definidos en el proceso RRIII Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, así como en el documento A-RRI-0001 Plan de Respuesta a Incidentes de Seguridad de la Información y Ciberseguridad. En estos lineamientos se establecen las directrices para informar de manera oportuna a los clientes cuando se presenten incidentes que comprometan la seguridad de sus datos. Por otra parte, considera de forma activa las amenazas cibernéticas emergentes, especialmente aquellas asociadas a los servicios de banca móvil, banca virtual (tanto para personas como para empresas) y los canales transaccionales expuestos en internet. Dentro de los vectores de ataque evaluados se incluyen el uso de inteligencia artificial aplicada a biometría para la suplantación de identidad, el fraude impulsado por el uso de inteligencia artificial generativa, malware, ransomware, ataques a la cadena de suministro y la explotación de API con debilidades en su lógica de negocio. En relación con el entorno regulatorio, el Banco opera bajo los lineamientos establecidos en la Circular Básica Jurídica de la SFC, la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio y el estándar PCI-DSS, entre otros marcos normativos aplicables en materia de seguridad de la información y protección de datos. Finalmente, el enfoque adoptado por el Banco presenta un alto grado de alineación con normas y marcos de referencia internacionales para la gestión de la seguridad de los datos. En particular, se evidenció una alineación con la serie ISO/IEC 27001 y con el NIST Cybersecurity Framework (CSF) versión 1, obteniendo una calificación de 4,2 sobre 5 en el modelo de madurez, correspondiente a un nivel "administrado".

Tema de divulgación	Parámetro de contabilidad	Código	Respuesta																		
Temas y métricas de divulgación de sostenibilidad																					
Inclusión financiera y desarrollo de capacidades	(1) Número y (2) cuantía de los préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad	FN-CB-240a.1	<table><tr><th>Créditos dirigidos</th><th>Total de desembolsos</th><th>Total saldo 2025 (COP)</th></tr><tr><td>MiPymes</td><td>428</td><td>\$ 324.724.711.207</td></tr><tr><td>Desarrollo de la comunidad</td><td>78.250</td><td>\$ 3.820.508.140.625</td></tr></table> El indicador correspondiente a créditos dirigidos al desarrollo de la comunidad se calcula a partir del número de desembolsos y de los saldos al cierre del período para personas naturales mayores de 60 años, de acuerdo con la priorización del Banco hacia este segmento.	Créditos dirigidos	Total de desembolsos	Total saldo 2025 (COP)	MiPymes	428	\$ 324.724.711.207	Desarrollo de la comunidad	78.250	\$ 3.820.508.140.625									
	Créditos dirigidos	Total de desembolsos	Total saldo 2025 (COP)																		
	MiPymes	428	\$ 324.724.711.207																		
Desarrollo de la comunidad	78.250	\$ 3.820.508.140.625																			
	(1) Número y (2) cuantía de los préstamos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad.	FN-CB-240a.2	<table><tr><th>Créditos dirigidos</th><th>Clasificación</th><th>Total de desembolsos</th><th>Total saldo 2025 (COP)</th></tr><tr><td rowspan="2">MiPymes</td><td>Créditos vencidos</td><td>10</td><td>\$ 30.762.183.791</td></tr><tr><td>Créditos improductivos</td><td>2</td><td>\$ 458.830.080</td></tr><tr><td rowspan="2">Desarrollo de la comunidad</td><td>Créditos vencidos</td><td>897</td><td>\$ 31.488.689.776</td></tr><tr><td>Créditos improductivos</td><td>443</td><td>\$ 12.667.471.649</td></tr></table>	Créditos dirigidos	Clasificación	Total de desembolsos	Total saldo 2025 (COP)	MiPymes	Créditos vencidos	10	\$ 30.762.183.791	Créditos improductivos	2	\$ 458.830.080	Desarrollo de la comunidad	Créditos vencidos	897	\$ 31.488.689.776	Créditos improductivos	443	\$ 12.667.471.649
Créditos dirigidos	Clasificación	Total de desembolsos	Total saldo 2025 (COP)																		
MiPymes	Créditos vencidos	10	\$ 30.762.183.791																		
	Créditos improductivos	2	\$ 458.830.080																		
Desarrollo de la comunidad	Créditos vencidos	897	\$ 31.488.689.776																		
	Créditos improductivos	443	\$ 12.667.471.649																		
	Número de cuentas corrientes minoristas sin coste proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infrabancarizados	FN - CB - 240a.3	• Cuentas sin costo: se definen como cuentas bancarias sin cargos fijos recurrentes por administración del producto, cuotas de manejo mensuales o anuales, o requisitos de saldo medio mínimo. • No bancarizados: que no tienen ninguna cuenta en una institución financiera formal (por ejemplo ahorro, corriente) ni otro producto financiero regulado (crédito, tarjeta, seguro) que les permita participar activamente en el sistema financiero formal. • Clientes infrabancarizados: aquellos que sí tienen acceso al sistema financiero formal (por ejemplo, alguna cuenta, crédito o seguro) pero de forma muy limitada, poco productiva o con barreras fuertes que les impiden aprovecharlo plenamente; es decir, están “por debajo” del nivel óptimo de bancarización: usan muy pocos productos, los productos son inadecuados, tienen costos elevados, acceso restringido o uso marginal. • Clientes desatendidos: son los que no tienen acceso, tienen acceso limitado o sufren cualquier otra limitación para acceder a los servicios financieros generales, a menudo debido a un historial crediticio limitado o inexistente. Estos suelen ser personas jóvenes, migrantes, adultos mayores, minorías étnicas, personas con bajos ingresos, entre otros. <table><tr><th>Item</th><th>Clientes previamente no bancarizados o infrabancarizados</th></tr><tr><td>Número de cuentas corrientes y de ahorro sin costo colocadas en el periodo de reporte</td><td>58.990</td></tr><tr><td>Total de cuentas corrientes y de ahorros activas</td><td>409.075</td></tr></table>	Item	Clientes previamente no bancarizados o infrabancarizados	Número de cuentas corrientes y de ahorro sin costo colocadas en el periodo de reporte	58.990	Total de cuentas corrientes y de ahorros activas	409.075												
Item	Clientes previamente no bancarizados o infrabancarizados																				
Número de cuentas corrientes y de ahorro sin costo colocadas en el periodo de reporte	58.990																				
Total de cuentas corrientes y de ahorros activas	409.075																				

Tema de divulgación	Parámetro de contabilidad	Código	Respuesta				
Temas y métricas de divulgación de sostenibilidad							
	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos	FN-CB-240a.4	Programa o iniciativa	Grupo objetivo específico	Barrera de exclusión abordada	Relación con inclusión financiera	Alcance
			Programa de educación financiera: Misión La Guajira	Personas que viven en zonas rurales o de difícil acceso- Grupos indígenas	1. Baja alfabetización financiera 2. Brechas geográficas 3. Barreras socioculturales	Programa orientado a fortalecer la inclusión financiera en comunidades indígenas de La Guajira, mediante el diseño e implementación de “Cuidar lo Esencial”, iniciativa de educación financiera enfocada en desarrollar capacidades de ahorro, manejo de flujo de caja, aportes comunitarios y gestión básica de proyectos.A través de un enfoque práctico, participativo y respetuoso de la cosmovisión local, el programa impulsa habilidades para la sostenibilidad de proyectos de agua y energía, promoviendo el acceso, uso y aprovechamiento responsable de herramientas financieras en poblaciones tradicionalmente excluidas.	95 personas
			Portal web de educación financiera	Clientes y no clientes	1. Baja alfabetización financiera2.Desconocimiento del sistema financiero	En alianza con Visa, el Banco desarrolló el portal web de Educación Financiera, integrando la iniciativa Finanzas Prácticas, que ofrece contenidos estructurados para una mejor toma de decisiones financieras en distintas etapas de la vida. El portal se organiza en tres ejes: planificar, aprender y practicar, ofreciendo herramientas como simuladores, calculadoras, planificadores de presupuesto y plantillas, fomentando el ahorro, la planificación de metas y el uso responsable de productos financieros. El sitio tuvo un alcance de +3.000 visitas.	NA
			Comunicaciones a clientes sobre seguridad bancaria y bienestar financiero	Clientes y no clientes	1. Baja alfabetización financiera 2. Desconocimiento del sistema financiero	A través de esta iniciativa se buscó fortalecer los conocimientos de clientes y no clientes en temas de seguridad bancaria y bienestar financiero.	NA

Tema de divulgación	Parámetro de contabilidad	Código	Respuesta				
Temas y métricas de divulgación de sostenibilidad							
			Programa o iniciativa	Grupo objetivo específico	Barrera de exclusión abordada	Relación con inclusión financiera	Alcance
			Divulgación de información sobre el portafolio de productos y educación financiera en oficinas	Cientes en general	1. Falta de productos y servicios adaptados a las necesidades. 2. Baja alfabetización financiera	Esta iniciativa tuvo como objetivo fortalecer el conocimiento de los clientes sobre el portafolio de productos del Banco, así como en educación financiera y seguridad bancaria.	NA
			Publicación de información sobre el portafolio de productos y servicios en la página web	Cientes y no clientes	1. Desconocimiento del sistema financiero	Esta iniciativa buscó fortalecer el conocimiento de los clientes sobre el portafolio de productos del Banco y promover la inclusión financiera. Para el año 2025 se tuvo un total de 4.407.165 visitantes a la página web.	NA
	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos	FN-CB-240a.4	Llavetones	Cientes y no clientes	1. Baja adopción de medios de pago digitales. 2. Uso predominante del efectivo	Se desarrollaron campañas pedagógicas dirigidas a clientes del banco y de otras entidades financieras, orientadas al registro de llaves para recibir dinero de forma gratuita, rápida y segura, así como para realizar transferencias a otras llaves a través de Bre-B.	9 4 . 5 5 1 participantes
			Sesiones informativas a pagadurías sobre Ley de insolvencia (Cremil)	Adulto mayor (+60 años) Mujeres	1. Baja alfabetización financiera. 2. Desconocimiento del sistema financiero	Se implementaron actividades educativas dirigidas a los clientes para fortalecer su comprensión del sistema financiero y de la Ley de insolvencia.	260 participantes
			Asistentes mijo	Adulto mayor (+60 años)	1. Exclusión por edad. 2. Discriminación percibida	La iniciativa “Asistentes Mijo” se consolidó como una palanca estratégica de educación financiera y digitalización. Su implementación promovió activamente el uso de los canales digitales (Banca Móvil – BM y Portal Bancario – PB) y el enrolamiento al Club Plateado. Esta gestión fortaleció la relación con los clientes y generó resultados alineados con la estrategia general del Banco.	1.050 beneficiarios

Tema de divulgación	Parámetro de contabilidad	Código	Respuesta				
Temas y métricas de divulgación de sostenibilidad							
			Programa o iniciativa	Grupo objetivo específico	Barrera de exclusión abordada	Relación con inclusión financiera	Alcance
Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos	FN-CB-240a.4		Café digital	Adulto mayor (+60 años) Mujeres	1. Baja alfabetización financiera 2. Baja adopción de medios de pago digitales	Café digital en movimiento fue una iniciativa de educación financiera e inclusión digital, con el propósito de acompañar a las personas mayores en su relación con la banca y la tecnología. El programa se fundamentó en una filosofía de cercanía, confianza y reconocimiento, valorando al segmento silver como actores económicos plenos, con capacidad de aprendizaje, toma de decisiones informadas y construcción de relaciones de largo plazo con la banca, a través de espacios pedagógicos basados en la conversación y el acompañamiento.	788 participantes
		Soluciones plateadas - BID	Adulto mayor (+60 años) Mujeres	1. Exclusión por edad 2. Baja adopción de medios de pago digitales	Con el propósito de fortalecer la inclusión de las personas mayores de 60 años en América Latina y el Caribe, esta iniciativa creó una experiencia phygital adaptada a la población silver. El proyecto se enfocó en brindar acompañamiento personalizado que, además de ofrecer beneficios exclusivos, funcionó como una herramienta para reducir la brecha digital mediante educación financiera práctica, alineada con los objetivos de sostenibilidad del Banco.	1.795 beneficiarios	
		Jornadas de educación financiera en el marco del mes de docente	Docentes	Desconocimiento del sistema financiero	Con el objetivo de fortalecer el vínculo con el sector educativo, se desarrollaron sesiones de educación financiera durante el mes del docente. La iniciativa se enfocó en brindar metodologías prácticas orientadas al bienestar integral de los docentes.	4.392 docentes	

Tema de divulgación	Parámetro de contabilidad	Código	Respuesta
Temas y métricas de divulgación de sostenibilidad			
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza en el análisis crediticio	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en el análisis crediticio	FN-CB-410a.2	El Banco Popular se encuentra en proceso de incorporación de los factores ESG en el análisis de crédito, en alineación con lo dispuesto en la Circular 015 de 2025 de la SFC. En este contexto, durante el año 2026 se desarrollarán e implementarán avances orientados a integrar dichos factores en los procesos de análisis de crédito del Banco, bajo los principios de materialidad, proporcionalidad y relevancia.
Emisiones financiadas	Emisiones brutas financiadas absolutas, desglosadas por (1) Alcance 1, (2) Alcance 2 y (3) Alcance 3	FN-CB-410b.1	Durante el año 2025, el Banco no realizó la medición de sus emisiones financiadas. No obstante, como parte del fortalecimiento de su gestión ambiental y climática, en 2026 se dará inicio al proceso de medición de dichas emisiones, el cual se desarrollará bajo el marco metodológico del Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF), con el objetivo de avanzar en la identificación, seguimiento y gestión de los impactos asociados a su portafolio de financiación.
	Exposición bruta de cada sector por clase de activo	FN-CB-410b.2	
	Porcentaje de la exposición bruta incluido en el cálculo de las emisiones financiadas	FN-CB-410b.3	
	Descripción de la metodología utilizada para calcular las emisiones financiadas	FN-CB-410b.4	
Ética empresarial	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, anti-monopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionado de la industria financiera	FN-CB-510a.1	En 2025, en el Banco Popular no se materializaron procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, anti-monopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados con la industria financiera. Esta ausencia de situaciones conflictivas refleja la efectividad de los procedimientos y controles implementados para mitigar este tipo de riesgos dentro de la organización.

Tema de divulgación	Parámetro de contabilidad	Código	Respuesta
Temas y métricas de divulgación de sostenibilidad			
	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	FN-CB-510a.2	El Banco cuenta con un mecanismo formal de denuncias éticas (Whistleblowing / Línea Ética), establecido en el marco del Código de Ética y Conducta y de las políticas corporativas de cumplimiento, como parte integral de su sistema de gobierno corporativo y de gestión de riesgos. Este canal tiene como objetivo identificar, reportar, investigar y gestionar posibles incumplimientos normativos, conductas contrarias a la ética, malas prácticas, fraude o cualquier otra situación irregular que pueda presentarse en la organización o en sus entidades vinculadas. El Código de Ética y el funcionamiento de la Línea Ética se encuentran disponibles de manera pública en la página web institucional del Banco Popular y forman parte de los contenidos divulgados en los informes corporativos de sostenibilidad y gobierno corporativo, garantizando el acceso a todos los grupos de interés. La Línea Ética opera bajo procedimientos formales y documentados que garantizan la confidencialidad de la información, la protección frente a represalias y la aplicación de investigaciones proporcionales, objetivas e independientes. El Banco permite que los denunciantes presenten reportes de manera anónima o identificada, sin necesidad de revelar su identidad ni proporcionar datos de contacto, bajo estrictos parámetros de seguridad que aseguran la confidencialidad de los reportes recibidos. La gestión de las denuncias es liderada por la Gerencia de Contraloría, responsable de la recepción, análisis, investigación, seguimiento y cierre de los casos. Este proceso cuenta con el acompañamiento, cuando resulta necesario, de otras áreas y profesionales especializados (grafólogos), asegurando conclusiones sólidas, trazables y debidamente documentadas. Adicionalmente, se presenta un informe periódico al Comité de Autoría, estamento de apoyo de la Junta Directiva en esta materia. La Línea Ética del Banco Popular es administrada internamente bajo un esquema de independencia funcional, con controles que garantizan imparcialidad en la recepción, análisis e investigación de las denuncias. El Banco garantiza que las personas que denuncien irregularidades de buena fe y opten por identificarse no serán objeto de represalias, amenazas, medidas discriminatorias ni sanciones, salvo aquellas que correspondan por su eventual participación en los hechos investigados, en concordancia con la política de cero tolerancia frente a represalias. En los casos en que se identifiquen situaciones irregulares, se adoptan las acciones correspondientes de acuerdo con la naturaleza y gravedad de los hechos, lo que puede incluir medidas disciplinarias, administrativas, legales o penales, conforme al Reglamento Interno de Trabajo y a la normativa vigente. Cuando aplica, el Banco informa de manera proactiva a las autoridades competentes y coopera con los entes de control, compartiendo los resultados de las investigaciones internas y la información requerida. El Código de Ética y Conducta es aprobado por la Junta Directiva, como máximo órgano decisorio del Banco, la cual ejerce supervisión periódica sobre su efectividad a través de los comités de gobierno corporativo correspondientes. Durante el año 2025, la Línea Ética se mantuvo como un canal activo y efectivo de denuncias. En total, se recibieron 150 reportes, los cuales fueron gestionados conforme a los procedimientos establecidos, garantizando la confidencialidad, el seguimiento oportuno y el cierre adecuado de los casos. No se recibieron denuncias por otros medios distintos a la Línea Ética. Asimismo, no se materializaron casos de violación a los Derechos Humanos ni denuncias clasificadas como de alto impacto en esta materia.

Tema de divulgación	Parámetro de contabilidad	Código	Respuesta																				
Temas y métricas de divulgación de sostenibilidad																							
Gestión de riesgos sistémicos	Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por categoría	FN-CB-550a.1	Actualmente Banco Popular no hace parte de la evaluación de importancia sistémica mundial (G-SIB).																				
	Descripción del enfoque para la incorporación de los resultados de las pruebas de resistencia obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, la estrategia corporativa a largo plazo y otras actividades comerciales	FN-CB-550a.2	Los resultados de las pruebas de estrés, tanto obligatorias como voluntarias, junto con los informes de planificación de capital exigidos en el marco regulatorio prudencial de la SFC, son instrumentos esenciales para la gestión estratégica de nuestra entidad. Estos ejercicios permiten evaluar la solidez de nuestro balance frente a escenarios macroeconómicos adversos, identificar vulnerabilidades en la estructura de riesgos y anticipar necesidades de capital y liquidez. La integración de estos resultados en la planificación de capital asegura que mantenemos colchones prudenciales adecuados, alineados con los requerimientos regulatorios y con nuestra propia tolerancia al riesgo. A su vez, esta disciplina fortalece la confianza de los supervisores, inversionistas y clientes, y garantiza que nuestras decisiones estratégicas se fundamenten en un análisis prospectivo y robusto. Los hallazgos derivados de las pruebas de estrés y los informes prudenciales se incorporan en la estrategia a largo plazo, orientando la asignación eficiente de capital hacia negocios estratégicos, la diversificación de riesgos, el diseño de políticas de crédito responsables, la gestión de liquidez, el desarrollo de productos y la planificación de inversiones, asegurando que nuestra entidad esté preparada para enfrentar entornos cambiantes con resiliencia y visión de futuro.																				
Métricas de actividad																							
Parámetros de actividad	(1) Número y (2) monto de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personales y (b) pequeñas empresas	FN-CB-000.A	<table><tr><th>Ítem</th><th>Persona natural</th><th>MiPymes</th></tr><tr><td>Número de cuentas corrientes activas al cierre del 2025</td><td>1.724</td><td>2.321</td></tr><tr><td>Valor de las cuentas corriente activas al cierre del 2025</td><td>\$ 36.357.599.390</td><td>\$ 191.533.696.890</td></tr><tr><td>Número de cuentas de ahorro activas al cierre del 2025</td><td>707.635</td><td>2.467</td></tr><tr><td>Valor de las cuentas de ahorro activas al cierre del 2025</td><td>\$ 3.184.705.178.704</td><td>\$ 1.444.243.889.155</td></tr></table>	Ítem	Persona natural	MiPymes	Número de cuentas corrientes activas al cierre del 2025	1.724	2.321	Valor de las cuentas corriente activas al cierre del 2025	\$ 36.357.599.390	\$ 191.533.696.890	Número de cuentas de ahorro activas al cierre del 2025	707.635	2.467	Valor de las cuentas de ahorro activas al cierre del 2025	\$ 3.184.705.178.704	\$ 1.444.243.889.155					
	Ítem	Persona natural	MiPymes																				
Número de cuentas corrientes activas al cierre del 2025	1.724	2.321																					
Valor de las cuentas corriente activas al cierre del 2025	\$ 36.357.599.390	\$ 191.533.696.890																					
Número de cuentas de ahorro activas al cierre del 2025	707.635	2.467																					
Valor de las cuentas de ahorro activas al cierre del 2025	\$ 3.184.705.178.704	\$ 1.444.243.889.155																					
	(1) Número y (2) monto de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas, y (c) corporativos	FN-CB-000.B	<table><tr><th>Préstamos</th><th>2025</th></tr><tr><td>Número desembolsos – personales</td><td>137.078</td></tr><tr><td>Monto desembolsos – personales</td><td>\$ 6.965.541.837.998</td></tr><tr><td>Saldo a la fecha – personales</td><td>\$ 16.404.054.455.247</td></tr><tr><td>Número desembolsos – mipymes</td><td>428</td></tr><tr><td>Monto desembolsos – mipymes</td><td>\$ 373.288.425.140</td></tr><tr><td>Saldo a la fecha – mipymes</td><td>\$ 571.659.220.344</td></tr><tr><td>Número desembolsos – corporativos</td><td>1.212</td></tr><tr><td>Monto desembolsos – corporativos</td><td>\$ 4.671.974.158.250</td></tr><tr><td>Saldo a la fecha – corporativos</td><td>\$ 6.071.394.305.071</td></tr></table>	Préstamos	2025	Número desembolsos – personales	137.078	Monto desembolsos – personales	\$ 6.965.541.837.998	Saldo a la fecha – personales	\$ 16.404.054.455.247	Número desembolsos – mipymes	428	Monto desembolsos – mipymes	\$ 373.288.425.140	Saldo a la fecha – mipymes	\$ 571.659.220.344	Número desembolsos – corporativos	1.212	Monto desembolsos – corporativos	\$ 4.671.974.158.250	Saldo a la fecha – corporativos	\$ 6.071.394.305.071
Préstamos	2025																						
Número desembolsos – personales	137.078																						
Monto desembolsos – personales	\$ 6.965.541.837.998																						
Saldo a la fecha – personales	\$ 16.404.054.455.247																						
Número desembolsos – mipymes	428																						
Monto desembolsos – mipymes	\$ 373.288.425.140																						
Saldo a la fecha – mipymes	\$ 571.659.220.344																						
Número desembolsos – corporativos	1.212																						
Monto desembolsos – corporativos	\$ 4.671.974.158.250																						
Saldo a la fecha – corporativos	\$ 6.071.394.305.071																						

3.1. Divulgación de Indicadores – Filiales Banco Popular

El Banco considerará la integración de lineamientos y prácticas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) con sus filiales, teniendo en cuenta el tamaño, proporcionalidad y materialidad de los asuntos.

Por otra parte, teniendo en cuenta que nuestra subordinada la Corporación Financiera Colombiana S.A. cumple con los criterios de aplicación de esta instrucción y pertenece a los Emisores Grupo A, se sugiere consultar la información sobre sus asuntos sociales y ambientales, incluidos los climáticos, en el informe que la Corporación publique sobre el particular.





7.3. Circular externa 012 de 2022

Capítulo	Descripción	Sección
Generales	Portada	Portada, Contraportada
	Tabla de contenido	Tabla de contenido
	Glosario	Glosario
Primera parte – Aspectos generales de la operación	Descripción del objeto del negocio del emisor	1. Acerca de Banco Popular, 2.1.3.1 Negocio Enfocado.
	Litigios, procesos judiciales y administrativos	2.2.3. Cumplimiento legal y normativo
	Riesgos relevante y mecanismos para mitigarlos	2.2.4.Gestión de riesgos / VI Riesgos relevantes y emergentes
Segunda parte – Desempeño bursátil y financiero	Comportamiento /Desempeño de los valores en los sistemas de negociación	2.1.3.2.1. Gestión de tesorería
	Información sobre la participación en el capital el emisor y asuntos materiales relativos a su estructura propietaria del capital	2.2.1. Gobierno corporativo / I. Estructura de la propiedad
	Información financiera del ejercicio comparada con el inmediatamente anterior	2.1.2. Situación financiera
	Comentarios y análisis de la administración sobre los resultados de la operación y la situación financiera separada y consolidada, en la relación con los períodos que comprende la información financiera reportada, incluyendo los principales indicadores financieros y su respectivo análisis, sobre:	2.1.1. Contexto macroeconómico, 2.1.2. Situación financiera, 7. Anexos / Estados Financieros Separados
	Análisis cuantitativo y cualitativo del riesgo de mercado al que está expuesto el emisor como consecuencia de sus inversiones y actividades sensibles a variaciones de mercado	2.2.4.Gestión de riesgos / II.Sistema de Administración de Riesgo Crediticio (SARC) y Grandes Exposiciones
	Operaciones materiales efectuadas con partes relacionadas	2.1.2. Situación financiera
	Descripción y evaluación de los controles y procedimientos utilizados por el emisor para el registro, procesamiento y análisis de la información requerida para dar cumplimiento oportuno a la obligación de reportar ante el RNVE el informe de fin de ejercicio de que trata el presente Anexo.	7. Anexos / Certificados del Emisor
	Controles para el reporte del Informe de Fin de ejercicio	7. Anexos / Certificados del Emisor

Capítulo	Descripción	Sección
Tercera parte – Prácticas de sostenibilidad e inversión responsable	Análisis de Gobierno Corporativo	2.2.1. Gobierno corporativo
	Prácticas, políticas, procesos e indicadores en relación con los criterios ambientales y sociales implementados por el emisor	1.5 Estrategia de Sostenibilidad, 3. Oportunidad para todos, 4. Equilibrio con el planeta
Anexos	(I) Los estados financieros de fin de ejercicio individuales o separados y consolidados, según aplique, de conformidad con lo previsto en el subnumeral 7.4.1.2.3 del presente capítulo	Estados Financieros Separados
	ii) Cualquier cambio material que haya sucedido en los estados financieros del emisor entre el período cubierto por el informe de fin de ejercicio y la fecha en que se autoriza la divulgación al público	Estados Financieros Separados





7.4. Certificaciones del emisor



CERTIFICACIÓN DEL EMISOR

En calidad de representante legal de BANCO POPULAR S.A. (en adelante, el “Banco”), y dando cumplimiento con lo dispuesto en el numeral (i) del artículo 7.4.1.2.7 del Anexo 1 del Capítulo I, Título V, Parte III de la Circular Básica Jurídica, certifico que la información financiera incluida en el Informe Periódico de Fin de Ejercicio correspondiente al año 2025 comprende todos los aspectos materiales del negocio del Banco.

En constancia de lo anterior, se suscribe la presente certificación el 23 de febrero de 2026.


DIANA POLANIA RUÍZ
Gerente Financiero Senior
Representante legal BANCO POPULAR S.A.



CERTIFICACIÓN DEL EMISOR

En calidad de representante legal de BANCO POPULAR S.A. (en adelante, el “Banco”), y dando cumplimiento con lo dispuesto en el numeral (ii) del artículo 7.4.1.2.7 del Anexo 1 del Capítulo I, Título V, Parte III de la Circular Básica Jurídica, certifico que:

El Banco cuenta con un Sistema de Control Interno, que contempla un conjunto de políticas, principios, normas y procedimientos orientados a brindar seguridad razonable sobre el cumplimiento de sus objetivos, conforme lo previsto en el Título I, Capítulo VI, Parte I de la Circular Básica Jurídica, que reglamenta el SCI para las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), así como las mejores prácticas. Dicho sistema es coherente con el perfil de riesgo, el plan estratégico y de negocio, así como con la naturaleza, tamaño y complejidad de las operaciones y el entorno en el que actúa el Banco.

El Sistema se fundamenta en los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión, promoviendo la responsabilidad individual y organizacional. Comprende los componentes de ambiente de control, gestión de riesgos, actividades de control, información, seguimiento y monitoreo.

Su funcionamiento y mejora continua se apoyan en el marco COSO y en el esquema de las tres líneas del Banco: a) primera línea: áreas dueñas de los procesos, como responsables de la identificación y evaluación de riesgos clave en las matrices de riesgos, así como de la implementación de controles y acciones de mitigación; b) segunda línea: la Vicepresidencia de Riesgos quien define las políticas y la metodología, acompaña y asesora a las áreas en la identificación de riesgos y en la definición de controles, y monitorea la gestión de riesgos y controles; y c) tercer línea: Gerencia de Contraloría y la Revisoría Fiscal, quienes son responsables de evaluar de forma independiente la efectividad del Marco de Apetito de Riesgo de la Entidad, así como los procesos y sistemas que lo conforman.

El SCI cuenta con una estructura adecuada, recursos suficientes e independencia de las áreas de la Gerencia de Contraloría y la Revisoría Fiscal, para brindar seguridad razonable sobre la eficacia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y la adecuada gestión de los riesgos.

El SCI del Banco fue evaluado durante el año 2025 por la Junta Directiva y su Comité de Auditoría, con apoyo de las diferentes evaluaciones e informes presentados por la Administración, la Gerencia de Contraloría y la Revisoría Fiscal, conforme a la normativa vigente. Durante el periodo evaluado se realizó seguimiento a la gestión de riesgos y se desarrollaron acciones que permitieron la mejora continua del SCI, conforme las revisiones realizadas por la Administración, Gerencia de Contraloría y Revisoría Fiscal, así como de los entes de supervisión y control.

Como resultado de las evaluaciones efectuadas, se concluye que el Sistema de Control Interno del Banco es adecuado y cumple con lo establecido en la Circular Básica Jurídica de la SFC.

En constancia de lo anterior, se suscribe la presente certificación el 23 de febrero de 2026.


HELBER MELO HERNÁNDEZ
Vicepresidente de Riesgos
Representante legal BANCO POPULAR S.A.



7.5. Informe de aseguramiento BDO



Señores
Accionistas y demás grupos de interés de
Banco Popular S.A.
Bogotá D.C., Colombia

Informe de Aseguramiento Limitado del Profesional Independiente

Alcance

Hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento limitado sobre la información detallada en el anexo A del presente documento (en adelante, información objeto de aseguramiento) de Banco Popular S.A., en adelante “el Banco”, que será incluida en el Informe de Gestión y Sostenibilidad para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2025.

Nuestro compromiso de aseguramiento limitado se realizó únicamente en relación con la información seleccionada de sostenibilidad incluida en el anexo A. Nuestro informe de aseguramiento no se extiende a información de periodos anteriores ni a otra información del Informe de Gestión y Sostenibilidad no incluida en el anexo A, ni a otra información relacionada a dicho Informe que pudiera contener imágenes, audios o videos. En consecuencia, no expresamos conclusión ni ningún otro tipo de aseguramiento sobre dicha información.

Responsabilidad de la Administración de Banco Popular S.A.

La Administración es responsable de la preparación de la información objeto de aseguramiento, de conformidad con los siguientes criterios aplicables:

- Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) – Opción de uso: Con referencia GRI, vigentes en 2025.
- Estándares del Consejo de Normas Contables de Sostenibilidad (SASB, por sus siglas en inglés) vigentes en 2025 para el sector de Bancos comerciales.
- Criterios de las preguntas de la Evaluación de Sostenibilidad Corporativa (CSA por sus siglas en inglés) 2025 de S&P ESG – SustainableI.
- Criterios definidos por el Banco para la elaboración completa del proceso de análisis de doble materialidad 2025.

La Administración también es responsable de la selección de los criterios aplicables utilizados.



La preparación de la información sobre el objeto de aseguramiento requiere que la Administración establezca e interprete los criterios, realice determinaciones sobre la relevancia de la información a incluir y realice estimaciones y supuestos que afecten la información reportada. La selección por parte de la Administración de diferentes, pero aceptables técnicas de medición, estimaciones o supuestos podría haber dado lugar a que se informen importes o métricas materialmente diferentes. La obtención de evidencia suficiente y adecuada para respaldar nuestra conclusión de aseguramiento limitado no reduce la incertidumbre inherente en los montos y las revelaciones.

La Administración es también responsable del control interno según la Administración determine necesario para permitir la preparación de la información sobre el objeto de aseguramiento, que esté libre de incorrección material, ya sea debida a fraude o error.

Nuestra Independencia y Gestión de Calidad

Hemos cumplido con el código de Ética para profesionales de la contabilidad emitido por el International Ethics Standard Board for Accountants (IESBA), junto con los requisitos éticos relevantes en Colombia, y hemos cumplido con las demás responsabilidades éticas aplicables, los cuales se basan en principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y comportamiento profesional.

La firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad 1 (International Standard on Quality Management (“ISQM”) 1 – *Gestión de la Calidad para Firmas que Realizan Auditorías o Revisiones de Estados Financieros y Otros Encargos de Aseguramiento o Servicios Relacionados*, la cual requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas o procedimientos relativos al cumplimiento de requerimientos éticos, normas profesionales y requisitos legales y reglamentarios aplicables.

Nuestra Responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar una conclusión de aseguramiento limitado sobre la información objeto de análisis, basada en los procedimientos que hemos realizado y la evidencia que hemos obtenido. Hemos llevado a cabo nuestro encargo de aseguramiento limitado de conformidad con la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 (ISAE 3000 Revisada), Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica, emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB). Esta norma exige que concluyamos si ha llegado a nuestro conocimiento algo que nos haga creer que la información detallada en el anexo A no ha sido preparada, en todos los aspectos materiales, de conformidad con los criterios aplicables.

Un encargo de aseguramiento limitado es sustancialmente menor en alcance que un encargo de aseguramiento razonable en relación tanto con los procedimientos de valoración del riesgo, incluyendo el entendimiento del control interno, como con los procedimientos realizados en respuesta a los riesgos valorados.

Nuestro encargo incluyó, entre otros, los siguientes procedimientos realizados:

- a. A través de indagaciones, se obtuvo una comprensión del entorno de control y sistemas de información del Banco relevantes, pero no evaluamos el diseño de las actividades de control particulares ni obtuvimos evidencia sobre su implementación, ni probamos su efectividad operativa.
- b. Entendimiento de las herramientas utilizadas para generar, agregar y reportar la informa-



ción objeto de aseguramiento mediante indagaciones con los responsables de los procesos relacionados.

c. Entendimiento, indagación con los representantes delegados por la administración y verificación en sí, del proceso llevado a cabo por el Banco en 2025 para la elaboración completa de su análisis de doble materialidad, incluida la participación de sus grupos de interés en este proceso.

d. Entrevistas con el personal del Banco, para comprender su negocio y el proceso de preparación del Informe de Gestión y Sostenibilidad 2025.

e. Entrevistas con el personal del Banco a nivel corporativo, responsable de la información a reportar para comprender el proceso de recolección, consolidación y presentación de la información objeto de aseguramiento.

f. Comprobación de los criterios de cálculo y su aplicación adecuada de acuerdo con las metodologías descritas en los criterios de los indicadores objeto de aseguramiento, según alcance indicado en el anexo A.

g. Realización de procedimientos analíticos para respaldar la razonabilidad de los datos.

h. Comparación de la información presentada en el Informe de Gestión y Sostenibilidad con la información correspondiente a las fuentes subyacentes relevantes para determinar si la misma ha sido incluida en el Informe de Gestión y Sostenibilidad 2025.

i. Análisis de los procesos de recolección y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Informe, en cuanto a la confiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de verificación con base en muestreos.

j. Lectura de la información que será incluida en el Informe de Gestión y Sostenibilidad 2025 para compararla frente a los criterios definidos por los estándares GRI 1 – Fundamentos, GRI 2 – Contenidos Generales y GRI 3 – Temas Materiales aplicables según la declaración de uso que aplicó el Banco. Estos procedimientos fueron realizados con base en la versión del Informe de Gestión y Sostenibilidad suministrada por el Banco a BDO el día 25 de febrero de 2026.

k. Aplicación de pruebas sustantivas sobre una base selectiva aleatoria de la información objeto de aseguramiento, elaborada por la administración, para determinar los estándares e indicadores y corroborar que los datos se hayan medido, registrado, recopilado e informado adecuadamente a través de:

- i. Inspección de políticas y procedimientos establecidos por el Banco.
- ii. Inspección de documentos soporte de origen interno y externo.
- iii. Recálculos.
- iv. Comparaciones de los contenidos presentados por la Administración con lo establecidos en la sección de criterios de este informe.

En el anexo A se detalla la información objeto de aseguramiento incluida en el alcance de nuestro trabajo.

Los procedimientos realizados en un encargo de aseguramiento limitado varían en naturaleza y oportunidad, y son menores en extensión que en un encargo de aseguramiento razonable. En consecuencia, el nivel de aseguramiento obtenido es sustancialmente inferior al aseguramiento

que se habría obtenido si se hubiera realizado un encargo de aseguramiento razonable.

Consideramos que la evidencia obtenida es suficiente y adecuada para proporcionar una base razonable para nuestra conclusión.

Limitaciones Inherentes Significativas

La información de sostenibilidad seleccionada está sujeta a incertidumbre inherente debido al uso de información no financiera la cual es objeto de mayores limitaciones inherentes que la información financiera, dada la naturaleza de los métodos utilizados para determinar, calcular, hacer muestreos o estimar dicha información. En la preparación de la información seleccionada la entidad efectúa interpretaciones cualitativas sobre la relevancia, la materialidad y la exactitud de la información que están sujetas a supuestos y juicios.

Conclusión del Aseguramiento Limitado

Basándonos en los procedimientos realizados y en la evidencia obtenida, nada ha llegado a nuestro conocimiento que nos haga creer que la información objeto de aseguramiento indicada en el anexo A de este informe, y que a su vez será incluida en el Informe de Gestión y Sostenibilidad 2025 del Banco para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2025, no ha sido preparada, en todos los aspectos materiales, de conformidad con los criterios aplicables mencionados en el anexo A.

Otro Asunto

Nuestro encargo de aseguramiento no se extiende a la información relativa a períodos anteriores.

Restricción del uso del Informe

Nuestro informe se emite exclusivamente con el propósito expuesto en el primer párrafo y no debe utilizarse para ningún otro propósito ni ser distribuido a otras partes por separado. Este informe se refiere solamente a los asuntos mencionados en las secciones precedentes y la información objeto de aseguramiento incluida en el anexo A y no se extiende a ninguna otra información financiera y no financiera incluida en el Informe de Gestión y Sostenibilidad del Banco para el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2025, ni a sus estados financieros, tomados en su conjunto.

Planes de acción

BDO Audit S.A.S BIC entrega al Banco, a través de un informe adicional, las recomendaciones de acción para la futura preparación del Informe de Gestión y Sostenibilidad que no modifican la conclusión expresada en este informe, buscando fortalecer el proceso de construcción, gestión, medición, revisión, reporte y comunicación de los indicadores de sostenibilidad del Banco.

Víctor Manuel Ramírez Vargas
Socio de Auditoría y Aseguramiento
Contador Público TP 151.419

Miembro de
BDO Audit S.A.S BIC
Bogotá D.C., 3 de marzo de 2026.



ANEXO A

A continuación, se presenta el detalle de los criterios de aseguramiento y la información cualitativa y cuantitativa objeto de aseguramiento, que forman parte integral de nuestro informe de aseguramiento limitado independiente sobre el Informe de Gestión y Sostenibilidad de Banco Popular S.A. para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2025.

A.1. Alcance del aseguramiento limitado – Información cuantitativa

Estándar GRI	Descripción	Valor
2-7	Empleados	Contratos: Directos términos indefinidos Mujeres: 1.818 Hombres: 1.186 TOTAL: 3.004
		Aprendices y SENA Mujeres: 90 Hombres: 39 TOTAL: 129
		TOTAL DIRECTOS Mujeres: 1.908 Hombres: 1.225 TOTAL: 3.133
		Temporales transitorios Mujeres: 232 Hombres: 120 TOTAL: 352
		TOTAL Mujeres: 2.140; TOTAL Hombres: 1.345: TOTAL: 3.485
		Colaboradores por categoría laboral, género y tipo de contrato Alta gerencia mujeres: 4 Alta gerencia hombres: 6 TOTAL 10
		Gerencia media directo: Término in- definido Mujeres: 28 Hombres: 44 TOTAL 72



2-7	Empleados	Gerencia subalterna – Junior: Térmi- no indefinido Mujeres: 127 Hombres: 126 TOTAL: 253
		Áreas funcionales directo: Término indefinido Mujeres: 1.659 Hombres: 1.010 TOTAL: 2.669
		Áreas funcionales – Aprendices SENA Mujeres: 90 Hombres: 39 TOTAL: 129
		Colaboradores STEM por categoría laboral, género y tipo de contrato Directo: Término indefinido Mujeres: 177 Hombres: 341 TOTAL: 518
		Aprendices SENA Mujeres: 0 Hombres: 1 TOTAL: 1
		Temporales transitorios Mujeres: 15 Hombres: 7 TOTAL: 22
		Colaboradores por edad, género y tipo de contrato Menores de 30 años – Directo término indefinido Mujeres: 222 Hombres: 131 TOTAL: 353
		Colaboradores por edad, género y tipo de contrato Entre 30 y 50 años – Directo término indefinido Mujeres: 1.305 Hombres: 703 TOTAL: 2.008



2-7	Empleados	Colaboradores por edad, género y tipo de contrato Mayores de 50 años – Directo término indefinido Mujeres: 291 Hombres: 352 TOTAL: 643
		Menores de 30 años – Aprendices y SENA Mujeres: 89 Hombres: 38 TOTAL: 127
		Entre 30 y 50 años – Aprendices y SENA Mujeres: 1 Hombres: 1 TOTAL: 2
		Mayores de 50 años – Aprendices y SENA Mujeres: 0 Hombres: 0 TOTAL: 0
201-1	Valor Económico Generado y Distribuido	Valor económico:3.461.496.252.057 COP Valor distribuido: 3.152.852.986.997 COP Valor retenido: 308.643.265.060 COP
302-1	Consumo de Energía dentro de la Organización	9.663 MWh
306-4	Residuos No Destinados a Eliminación	6814,4kg
306-5	Residuos Destinados a Eliminación	303kg
303-5	Consumo de Agua	41.410 m3
305-1	Emisiones Directas de GEI (Alcance 1)	276,38 tCO2e
305-2	Emisiones Indirectas de GEI (Alcance 2)	925,39 tCO2e
305-3	Otras Emisiones Indirectas de GEI (Alcance 3)	1.286,32 tCO2e
305-4	Intensidad de Emisiones GEI:	
	Intensidad por ingresos	0,000719 tCO2e
	Intensidad por colaboradores	0,713931 tCO2e



405-2	Ratio de Salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	Brecha salarial media de género: 26,6% Brecha salarial mediana de género: 8,7% Brecha de bonificación media: 26,3% Brecha de bonificación mediana: 9,5% Ratio salario / Categoría laboral: - Gerencia Media: 0,5 - Gerencia Subalterna: 0,9 - Áreas Funcionales: 1,5 Ratio salario / género: Áreas funcionales - salario mínimo local: - Mujeres: 5,48 - Hombres: 6,93
-------	---	--

Estándar SASB	Descripción	Valor
SASB FN-CB-230a.1	(1) Número de violaciones de datos, (2) porcentaje de violaciones de datos personales, (3) número de titulares de cuentas afectados	Casos de filtración de datos: 1 Porcentaje filtraciones de datos: 1,63% Titulares de cuentas afectadas: 15.330
SASB FN-CB-240a.1	(1) Número y (2) cuantía de los préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para promover las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad	(1) Número Para MiPymes: 428 Para la Comunidad: 78.250 (2) Cuantía Para MiPymes: 324.724.711.207 COP Para la Comunidad: 3.820.508.140.625 COP
SASB FN-CB-240a.2	(1) Número y (2) cuantía de los préstamos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad	(1) Número MiPymes Vencidos: 10 Para la Comunidad Vencidos: 897 Mipymes Improductivos: 2 Para la Comunidad Improductivos: 443 (2) Cuantía MiPymes Vencidos: 30.762.183.791 COP Para la Comunidad Vencidos: 31.488.689.776 COP Mipymes Improductivos: 458.830.080 COP Para la Comunidad Improductivos: 12.667.471.649 COP



SASB CB-510a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionado de la industria financiera	0 COP
SASB FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades.	Cantidad de denuncias recibidas en la Línea Ética: 150

Pregunta CSA S&P	Descripción	Valor
Dow Jones 3.4.3. – CSA	Tasa de ausentismo	- Cobertura de los datos que cubre la tasa de ausentismo (porcentaje de empleados directos contratados por el Banco): 100% - Total número de días programados para trabajar en el año: 245 - Total de horas programadas para trabajar en el año: 6.140.680 - Ausencia – Mujeres: 1,56% - Ausencia – Hombres: 1,24% - Total – Ausencia: 2,8%

A.2. Alcance del aseguramiento limitado – Información cualitativa

Estándar GRI	Descripción
403-1	Sistema de Gestión de la Salud y la Seguridad en el Trabajo Texto verificado: El Banco mantiene su compromiso con el bienestar de su capital humano a través de una Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, aprobada por la Junta Directiva. Esta política fundamenta el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), el cual garantiza una cobertura del 100% de los trabajadores, incluyendo empleados directos, contratistas, subcontratistas, trabajadores en misión, aprendices SENA y cualquier persona bajo la supervisión de la entidad. La implementación del sistema se rige por el marco legal colombiano que incluye la Ley 1562 de 2012, el Decreto 1072 de 2015, la Resolución



403-1	0312 de 2019, entre otros. El alcance del sistema abarca todas las actividades de riesgos laborales propias del sector financiero en la totalidad de las oficinas de atención al público y áreas administrativas en el territorio nacional. Adicionalmente, los criterios de SST han sido introducidos formalmente en los procesos de adquisiciones y requisitos contractuales, garantizando que los proveedores cumplan con los estándares definidos en la normatividad vigente. Finalmente, la entidad trabaja por la mejora continua mediante la priorización e integración de planes de acción con metas cuantificadas, diseñados específicamente para abordar y mitigar los riesgos identificados en todas las áreas administrativas y oficinas de atención al público a nivel nacional. Los resultados de estas evaluaciones impulsan la mejora continua, traduciéndose en la actualización de procedimientos, formación especializada, programas de vigilancia epidemiológica (PVE), planes de acción correctivos, preventivos y de mejora (ACPM).
403-2	Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos e Investigaciones de Incidentes Texto verificado: Para prevenir daños y enfermedades laborales, el sistema contempla la realización periódica de evaluaciones de riesgos y peligros orientadas a identificar proactivamente cualquier factor que pueda causar daño en el lugar de trabajo. Estas acciones se complementan con la integración de protocolos de preparación y respuesta ante situaciones de emergencia y la evaluación sistemática del avance en la mitigación de riesgos frente a los objetivos establecidos. Asimismo, el Banco asegura la calidad de su entorno laboral mediante auditorías de la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) y el Consejo Colombiano de Seguridad (CCS), además de reportes periódicos al Ministerio de Trabajo. Para minimizar o eliminar los riesgos, se aplica la jerarquía de controles, siguiendo el orden de eliminación, sustitución, controles de ingeniería, controles administrativos y equipos de protección personal (EPP). La gestión operativa incluye procedimientos formales para la investigación de lesiones, enfermedades ocupacionales e incidentes relacionados con el trabajo, permitiendo identificar causas raíz y prevenir su recurrencia. El proceso de identificación y evaluación de peligros se fundamenta en la Matriz de Identificación de Peligros y Valoración de Riesgos (IPERV), la cual se actualiza anualmente (o cuando se presenten cambios significativos en el entorno operativo), bajo los lineamientos de la Guía Técnica Colombiana GTC 45. Complementariamente, el Banco desarrolla programas de capacitación en SST, con el propósito de fortalecer la cultura de prevención y mitigar la ocurrencia de incidentes operativos y riesgos laborales.



Estándar SASB	Descripción
SASB CB-510a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionado de la industria financiera Texto verificado: En 2025, en el Banco Popular no se materializaron procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados con la industria financiera. Esta ausencia de situaciones conflictivas refleja la efectividad de los procedimientos y controles implementados para mitigar este tipo de riesgos dentro de la organización.
SASB FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades. Texto verificado: El Banco cuenta con un mecanismo formal de denuncias éticas (Whistleblowing / Línea Ética), establecido en el marco del Código de Ética y Conducta y de las políticas corporativas de cumplimiento, como parte integral de su sistema de gobierno corporativo y de gestión de riesgos. Este canal tiene como objetivo identificar, reportar, investigar y gestionar posibles incumplimientos normativos, conductas contrarias a la ética, malas prácticas, fraude o cualquier otra situación irregular que pueda presentarse en la organización o en sus entidades vinculadas. El Código de Ética y el funcionamiento de la Línea Ética se encuentran disponibles de manera pública en la página web institucional del Banco Popular y forman parte de los contenidos divulgados en los informes corporativos de sostenibilidad y gobierno corporativo, garantizando el acceso a todos los grupos de interés. La Línea Ética opera bajo procedimientos formales y documentados que garantizan la confidencialidad de la información, la protección frente a represalias y la aplicación de investigaciones proporcionales, objetivas e independientes. El Banco permite que los denunciantes presenten reportes de manera anónima o identificada, sin necesidad de revelar su identidad ni proporcionar datos de contacto, bajo estrictos parámetros de seguridad que aseguran la confidencialidad de los reportes recibidos. La gestión de las denuncias es liderada por la Gerencia de Contraloría, responsable de la recepción, análisis, investigación,



SASB FN-CB-510a.2	seguimiento y cierre de los casos. Este proceso cuenta con el acompañamiento, cuando resulta necesario, de otras áreas y profesionales especializados (grafólogos), asegurando conclusiones sólidas, trazables y debidamente documentadas. Adicionalmente, se presenta un informe periódico al Comité de Autoría, estamento de apoyo de la Junta Directiva en esta materia. La Línea Ética del Banco Popular es administrada internamente bajo un esquema de independencia funcional, con controles que garantizan imparcialidad en la recepción, análisis e investigación de las denuncias. El Banco garantiza que las personas que denuncien irregularidades de buena fe y opten por identificarse no serán objeto de represalias, amenazas, medidas discriminatorias ni sanciones, salvo aquellas que correspondan por su eventual participación en los hechos investigados, en concordancia con la política de cero tolerancia frente a represalias. En los casos en que se identifiquen situaciones irregulares, se adoptan las acciones correspondientes de acuerdo con la naturaleza y gravedad de los hechos, lo que puede incluir medidas disciplinarias, administrativas, legales o penales, conforme al Reglamento Interno de Trabajo y a la normativa vigente. Cuando aplica, el Banco informa de manera proactiva a las autoridades competentes y coopera con los entes de control, compartiendo los resultados de las investigaciones internas y la información requerida. El Código de Ética y Conducta es aprobado por la Junta Directiva, como máximo órgano decisorio del Banco, la cual ejerce supervisión periódica sobre su efectividad a través de los comités de gobierno corporativo correspondientes. Durante el año 2025, la Línea Ética se mantuvo como un canal activo y efectivo de denuncias. En total, se recibieron 150 reportes, los cuales fueron gestionados conforme a los procedimientos establecidos, garantizando la confidencialidad, el seguimiento oportuno y el cierre adecuado de los casos. No se recibieron denuncias por otros medios distintos a la Línea Ética. Asimismo, no se materializaron casos de violación a los Derechos Humanos ni denuncias clasificadas como de alto impacto en esta materia.
-------------------	--



Estándar Dow Jones	Descripción
Dow Jones 1.5.3 – CSA	Prevención del delito: Política y procedimientos empresariales Texto verificado: El Banco cuenta con una política SARLAFT que establece procedimientos diseñados para prevenir y mitigar riesgos asociados al lavado de activos y la financiación del terrorismo. Esta política guía los procesos de conocimiento del cliente (KYC), asegurando la adecuada identificación y verificación de la información antes y durante la relación comercial. Asimismo, contemplan el monitoreo continuo de las transacciones, con el fin de detectar operaciones inusuales o sospechosas. Otro componente relevante es la evaluación de riesgos por tipo de cliente, producto, canal y jurisdicción, lo que permite asignar perfiles de riesgo diferenciados y aplicar controles proporcionales. Adicionalmente, se establecen los procedimientos para reportar actividades sospechosas, asegurando la trazabilidad y confidencialidad de la información. Estas políticas son revisan y actualizadas, al menos una vez al año, o cuando se presentan cambios normativos o en el perfil de riesgo de la entidad. El Banco dispone de sistemas tecnológicos especializados para el monitoreo de actividades sospechosas, los cuales se integran herramientas de análisis transaccional y motores de reglas que permiten identificar operaciones inusuales en tiempo real. Estos sistemas incorporan algoritmos avanzados y capacidades basadas en inteligencia artificial, orientadas a reconocer patrones complejos de comportamiento y correlaciones que podrían indicar riesgos de lavado de activos o financiación del terrorismo. Asimismo, permiten la generación automática de alertas, la priorización de casos según el nivel de riesgo y el soporte a las investigaciones mediante tableros analíticos y trazabilidad completa de las operaciones. Esta infraestructura tecnológica se actualiza de manera continua para adaptarse a cambios normativos y nuevas tipologías de riesgo. Dentro del proceso de conocimiento del cliente, una actividad relevante es la adecuada identificación y monitoreo de las Personas Expuestas Políticamente (PEP), quienes son clasificadas como individuos con un perfil de riesgo extremo. Este nivel de riesgo exige la aplicación de medidas de debida diligencia, que incluyen la verificación de su información y la aprobación expresa de su vinculación por parte de la Alta Gerencia, asegurando el cumplimiento de los estándares regulatorios y la mitigación de riesgos asociados.

Dow Jones 1.5.3 – CSA	La Entidad se somete periódicamente a verificaciones y auditorías de sus procesos, con el fin de garantizar el cumplimiento normativo y la efectividad de sus controles. La última evaluación se realizó en diciembre de 2025, evidenciando oportunidades de mejora que contribuyen al fortalecimiento del sistema de administración de riesgos y cuyos planes de acción se encuentran en proceso de implementación. Anualmente se diseña un plan integral de formación que no solo aborda los temas normativos obligatorios, sino que incorpora acciones adaptadas al contexto específico del Banco. Este plan incluye el uso de medios audiovisuales y estrategias pedagógicas orientadas a generar un impacto efectivo en todo el personal y los proveedores, asegurando una comprensión práctica y alineada con los objetivos de cumplimiento. El Banco mantiene un enfoque estratégico de mejora continua en la prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo (LA/FT), consolidando procesos, herramientas y controles que evolucionan de manera permanente frente a los riesgos emergentes. Este compromiso se refleja en la adopción de prácticas alineadas con los más altos estándares regulatorios nacionales e internacionales, así como en la integración de metodologías avanzadas de gestión de riesgos que fortalecen la transparencia, la integridad y la confianza en todas las operaciones. Durante el año 2025, el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT) se fortaleció mediante la aplicación de métodos de medición y seguimiento basados en indicadores de riesgo, análisis de efectividad de controles y monitoreo transaccional con alertas automatizadas. Entre los principales logros se destacan la optimización de reportes regulatorios y la consolidación de la cultura de prevención a través de capacitaciones especializadas. Durante el 2025, la entidad no recibió multas o sanciones ni inicio de investigaciones relacionadas con el cumplimiento del SARLAFT. Para 2026, las oportunidades se centran en la incorporación de analítica avanzada y herramientas de inteligencia artificial para fortalecer una gestión riesgos de carácter predictivo. Las prioridades incluyen la mejora continua en la calidad de datos, la adaptación a nuevas exigencias regulatorias, la gestión de riesgos derivados de tecnologías disruptivas y la sostenibilidad del modelo frente a un entorno cambiante.
-----------------------	--



Estándar Dow Jones	Descripción
Dow Jones 3.7.1 – CSA	Política de Privacidad: Sistemas y procedimientos Texto verificado: El riesgo de privacidad de datos personales se encuentra bajo la supervisión de la Vicepresidencia de Riesgos, responsable de la gestión integral de los diversos riesgos a los que está expuesto el Banco, con el objetivo de garantizar la solidez institucional, la estabilidad operativa y el pleno cumplimiento del marco regulatorio aplicable. Además, la Vicepresidencia supervisa los riesgos asociados a terceros mediante el proceso de Administración de Riesgos de la Información (ARI), el cual se integra al marco general de gestión de riesgos del Banco. Dentro de este proceso, destaca el hito ARI51 – Revisión de Seguridad de Terceros, diseñado para evaluar y garantizar la seguridad de los terceros que procesan o gestionan información en nombre del Banco. Bajo este enfoque, el Banco mantiene formalmente establecida su Política de Privacidad y Protección de Datos Personales, la cual se materializa a través de la implementación del Programa Integral de Gestión de Datos Personales (PIGDP). Ambos instrumentos están alineados con la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y demás normativas aplicables al sector financiero. Este marco normativo interno garantiza el ciclo de vida de la información (recolección, uso, almacenamiento, transmisión y eliminación) de clientes, empleados y proveedores, salvaguardando los principios de legalidad, transparencia y confidencialidad. Asimismo, el Banco clasifica y gestiona datos básicos, semiprivados y sensibles, aplicando medidas técnicas proporcionales al riesgo y formalizando contratos para la transferencia de datos dentro y fuera de Colombia. En desarrollo del Principio de Transparencia, la entidad informa que los datos recolectados son usados exclusivamente para el desarrollo de la relación contractual y aquellas finalidades que el titular ha autorizado de manera previa, expresa e informada. En consecuencia, el Banco no realiza tratamientos distintos a los establecidos en la autorización de tratamiento de datos personales. Para asegurar la ejecución de la política, el Banco ha designado la función de Gestión de Ciberseguridad, Seguridad de la Información, Privacidad y Continuidad como la unidad responsable de supervisar las iniciativas de protección de datos.



Dow Jones 3.7.1 – CSA	Además, se ha designado a un Delegado de Protección de Datos Personales (PDPP), encargado de garantizar la implementación efectiva de las políticas y procedimientos de protección de datos del Banco. El PDPP es responsable de supervisar el cumplimiento de las normas de protección de datos aplicables y de promover las mejores prácticas para la gestión segura y responsable de los datos personales en toda la entidad. Como parte del esquema de control y cumplimiento, y en el alcance de la Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, el Banco ha establecido medidas correctivas y disciplinarias aplicables ante el incumplimiento de las obligaciones relacionadas con la protección de datos personales y la seguridad de la información. Estas medidas garantizan una aplicación alineada con las normativas legales y regulatorias vigentes. Las disposiciones se encuentran formalmente establecidas en el documento “Directrices de Seguridad de la Información y Ciberseguridad”, particularmente en las secciones 6.10.14 y 4, las cuales regulan el cumplimiento de las políticas de seguridad, el uso adecuado de los servicios de internet e intranet, y la observancia general de las directrices institucionales en materia de seguridad de la información.
-----------------------	--

Concepto	Procedimiento aplicado por el Banco	Alcance del aseguramiento limitado BDO
Análisis de doble materialidad vigente y disponible en 2025	Elaboración completa del análisis de doble materialidad de Banco Popular S.A., durante el año 2025.	Procedimientos de verificación mediante observación, indagación e inspección documental sobre: Esta verificación se llevó a cabo con respecto a la revisión del documento metodológico definido por el Banco para la elaboración de su análisis de doble materialidad 2025, el cual según nos informa éste, su vigencia será de dos años, y que incluyó la participación de grupos de interés internos y externos, la identificación y priorización de impactos, riesgos y oportunidades en Sostenibilidad. Los cálculos para la definición de umbrales de materialidad, y la construcción final de la matriz con los temas por materialidad de impacto, materialidad financiera y doble materialidad.

ANEXO B

Informe de Gestión y Sostenibilidad 2025 del Banco.

Para acceder a la Carta de Aseguramiento emitida por BDO Audit S.A.S. BIC y entregada a Banco Popular S.A., por favor haga clic en el siguiente [enlace](#).

Informe de Gestión y Sostenibilidad

2025

Razón social

Banco Popular S.A

Oficina principal

Calle 17 N° 7 -35
Edificio Banco Popular

Página web

www.bancopopular.com.co

Redes sociales

-  Bcopopular
-  Banco Popular
-  Bco_Popular
-  BancoPopularCol
-  Banco Popular Colombia

