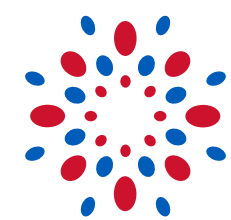


VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA Banco Caja Social



Informe de Gestión e Impacto Social 2025



Banco Caja Social
Su banco amigo.



UNA EMPRESA DE
FUNDACIÓN GRUPO SOCIAL

Tabla de Contenido

Carta del Presidente	3
Principales cifras del Banco: clientes, cobertura, tecnología y marca	5



1. Contexto

• Fundación Grupo Social y Banco Caja Social	9
• Visión, posicionamiento del Banco, Idea de marca y definición de Servicio	11
• Entorno económico	14
• Introducción a la Sostenibilidad y las funciones de Impacto Social	16

2. Funciones de Impacto Social Empresarial

Función 1: Satisfacer verdaderas necesidades 18

- Personas 18
- Empresarios 20
- Empresas 21

Función 2: Generar la máxima riqueza para la sociedad en su conjunto 22



Función 3: Construir y desarrollar una comunidad de personas 24

Función 4: Ser un actor relevante en la sociedad civil 26



El Banco y su relación con la naturaleza 28

Informe de Gestión e Impacto Social 2025



3. Sistema de Gobierno Corporativo

Gestión de Gobierno Corporativo	31
Gestión de Riesgos	33
Gestión Financiera	36
Gestión Normativa	39

Cierre y agradecimientos 40

Carta del Presidente

Con profundo agradecimiento, me complace presentar a ustedes el **Informe de Gestión e Impacto Social 2025**. Este año estuvo marcado por importantes desafíos y, al mismo tiempo, por valiosas oportunidades que nos permitieron seguir avanzando con determinación, guiados por un propósito claro: *contribuir a superar las causas estructurales de la pobreza para construir una sociedad justa, solidaria, productiva y en paz*.

Celebramos con orgullo 115 años de historia, cuyo origen se remonta al 1.º de enero de 1911, cuando el Padre José María Campoamor, fundó el Círculo de Obreros de San Francisco Javier -hoy Fundación Grupo Social, dueña del Banco-, y, el mismo día constituyó la Caja de Ahorros que incentivaba la virtud del ahorro popular, como una palanca relevante de desarrollo, principio que continúa vigente en la labor del Banco.

Esta trayectoria ha sido posible gracias a la confianza que nuestros clientes han depositado en el Banco; a la dedicación, el compromiso y

el profundo sentido de Servicio de nuestros colaboradores; y al trabajo conjunto con nuestros proveedores y aliados estratégicos, quienes han sido fundamentales para seguir generando valor y fortalecer nuestro propósito.

Como el **Banco Amigo de los colombianos que hace del Servicio su razón de ser**, cada acción que emprendemos refleja la cercanía, la confianza y el respaldo que nos caracterizan, y que nos han permitido, a lo largo de los años, acompañar a millones de familias, empresarios y empresas en la construcción y consecución de sus sueños y de su bienestar. Esta convicción no solo es nuestra idea de marca, sino que representa el compromiso diario de todos quienes hacemos parte del Banco Amigo.

En este marco, este Informe da cuenta de la gestión del Banco Caja Social durante un nuevo periodo en el que continuamos avanzando de manera decidida hacia nuestra visión, guiados por el bien común y fieles a nuestra esencia como empresa de Fundación Grupo Social.

El informe está organizado en **tres secciones**:

La **primera** presenta quiénes somos, los factores esenciales que guían nuestro quehacer y en los que se fundamenta el carácter del Banco.



Este Informe da cuenta de la gestión del Banco Caja Social durante un nuevo periodo en el que continuamos avanzando de manera decidida hacia nuestra visión guiados por el bien común y fieles a nuestra esencia como empresa de Fundación Grupo Social.





Esto pasa por una presentación de la Fundación Grupo Social, de nuestra visión, del posicionamiento, así como de la idea y los atributos de marca, que son nuestro compromiso y **nuestra prioridad esencial: el Servicio, con “S” mayúscula, que para el Banco tiene una definición especial, profunda y de extraordinaria importancia.** En este apartado también compartimos nuestra perspectiva sobre cómo la Fundación —y, en consecuencia, el Banco— comprenden y gestionan la sostenibilidad y el impacto social de la empresa.

La **segunda sección** desarrolla las cuatro funciones de nuestro impacto social empresarial: (i) satisfacer verdaderas necesidades de nuestros clientes, organizados en tres segmentos -Personas, Empresarios y Empresas-; (ii) generar la máxima riqueza para la sociedad en su conjunto; (iii) construir y desarrollar una comunidad de

personas; y (iv) ser un actor relevante en la sociedad civil.

A través de cada una de estas funciones, se hace evidente cómo, alcanzamos niveles significativos de crecimiento sano y, a la vez, continuamos consolidando nuestra vocación de Servicio al mercado popular, fomentando el ahorro en el país y manteniendo nuestro profundo compromiso de promover un acceso responsable al crédito y, en general, a productos y servicios financieros que contribuyan al bienestar y progreso de nuestros clientes.

La **tercera sección** presenta la gestión corporativa, financiera y de riesgos. En ella se detallan los elementos esenciales de nuestra estructura de gobierno, el abordaje de los riesgos que influyen en nuestro desempeño y una perspectiva amplia sobre los resultados obtenidos en el año.

Este aparte del informe evidencia la solidez integral del Banco y su capacidad para actuar con firmeza en contextos de incertidumbre y ante los desafíos propios del entorno. Así mismo, incorpora la mirada del Banco y su relación con la naturaleza.

Con gratitud recorreremos la gestión de 2025 y hacia delante, sin duda, seguiremos cultivando con dedicación el Legado de la Fundación, fortaleciendo nuestro propósito de Servicio y creciendo de manera acelerada y perdurable para acompañar a más colombianos en la construcción de su futuro.

Diego Fernando Prieto Rivera
Presidente

Principales cifras del Banco: clientes, cobertura, tecnología y marca



Principales cifras del Banco

Al cierre de 2025, el Banco Caja Social contaba con 2,38 millones de clientes, distribuidos en los siguientes 3 segmentos estructurales:



La cartera alcanzó un saldo de \$18,27 Billones con un **crecimiento acelerado que potencia el impacto del Banco en el país y sus mercados misionales**, con la siguiente composición por segmento:



La captación total del Banco se situó en \$19,33 Billones, gracias a **una expansión acelerada con énfasis especial en el ahorro, vocación de la Entidad desde su creación hace 115 años**, distribuida así por segmento:



Cobertura

El Banco Caja Social dispone de una amplia red de atención y de canales, en diferentes formatos, lo que le permite ofrecer a sus clientes una cobertura robusta y dinámica en el ámbito nacional lo que se traduce en un Servicio cercano y un acompañamiento oportuno, pertinente a las necesidades de quienes atiende.

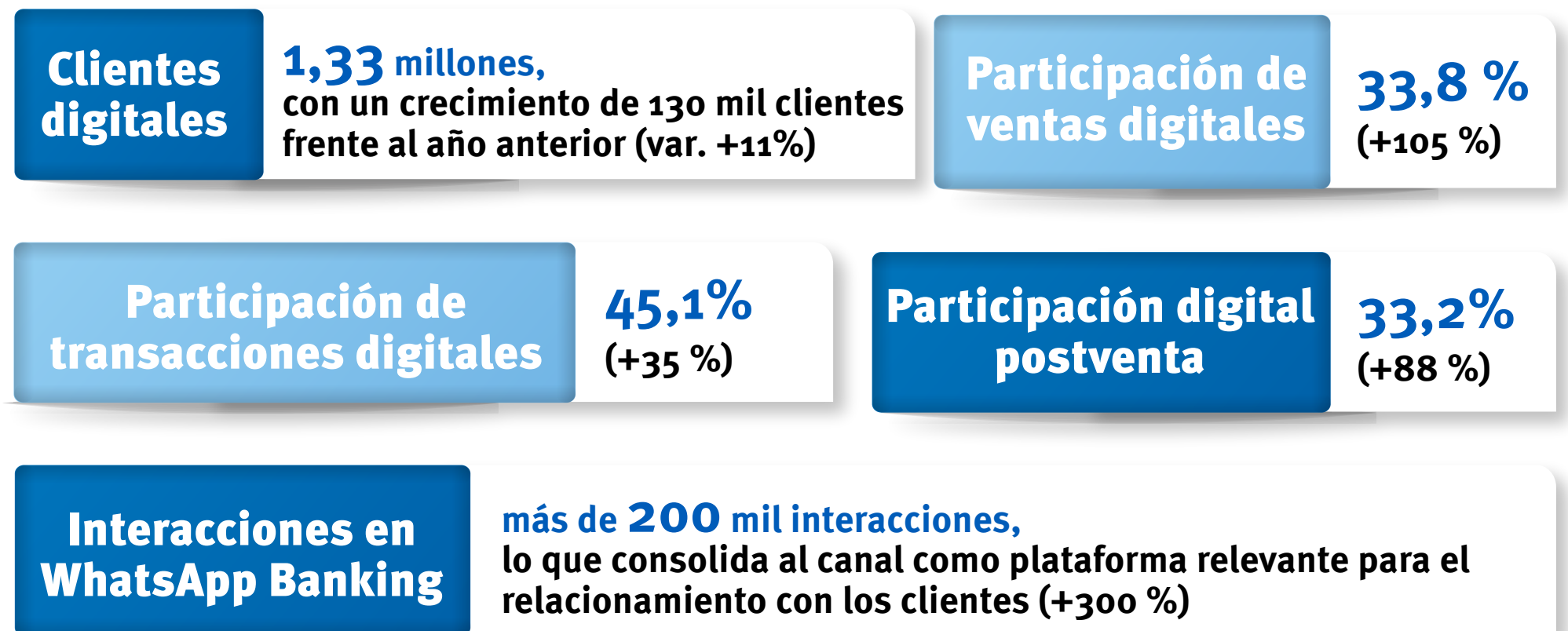


El Banco también ha desarrollado una propuesta de valor integral en canales y servicios no presenciales, los cuales han sido objeto, en los últimos años, de una profunda transformación. Los cambios implementados, apalancados en nuevas capacidades digitales, tecnológicas y de análisis de

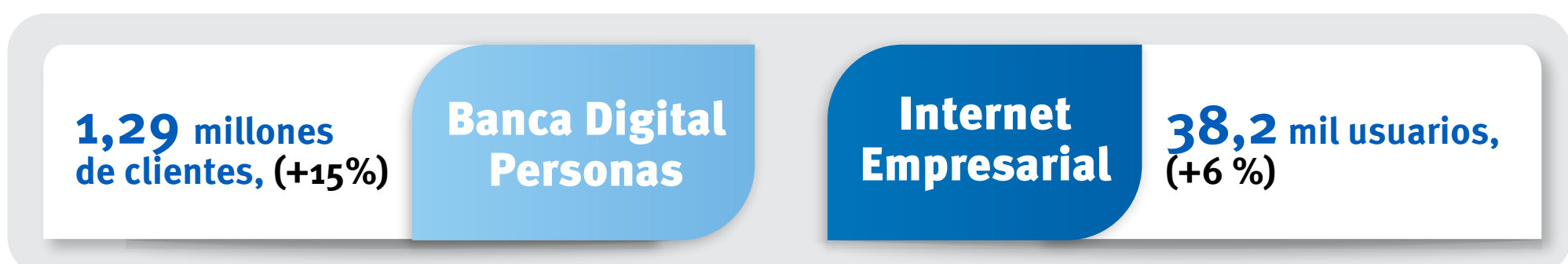
datos, permiten ofrecer a los clientes una experiencia digital más fácil y ágil para acceder, usar y gestionar los productos y servicios del Banco. Esta evolución ha contribuido de manera significativa a la digitalización financiera de los mercados que sirve la Entidad.

Canales digitales

Indicadores generales:



Usuarios por canal:



Jornadas digitales:

Ahorro digital:

Cuenta digital Cuentamiga

representó el **25 %** de las aperturas de cuentas en 2025, lo que lo ratifica como un producto clave para la vinculación digital al ahorro.

207.172 aperturas digitales de CDT y **121.254** reinversiones.

CDT Digital

Alcancía Amiga digital

155.051 aperturas para promover y consolidar a través de una experiencia de adquisición fácil y rápida hábitos de ahorro puro en los mercados misionales.

Crédito digital:

Crédito Libre Destino Digital

3.965 créditos desembolsados por **\$38.965** millones, gracias a un acceso ágil y oportuno al crédito.

1.375 créditos por **\$159.941** millones, tanto en proyectos VIS como No VIS.

Crédito Digital de Vivienda

Microcrédito Digital

4.444 créditos por **\$6.309** millones, impulsando el financiamiento de pequeños negocios y promoviendo la inclusión financiera apalancando la digitalización.

Escala y cobertura con solidez tecnológica

Esta escala creciente del Banco, con su presencia física y digital, está soportada en capacidades tecnológicas robustas en constante evolución. De hecho, en 2025, bajo la sombrilla de un proyecto denominado StarMaster25, la Entidad completó la actualización de su Core Bancario, que es el conjunto de aplicativos que soportan el portafolio creciente de productos y servicios.

En el marco del proyecto se adaptaron y recopilaron más de 64 mil componentes para garantizar su operación en procesadores de última generación, mejorar el desempeño integral y reducir riesgos operativos. Así mismo, se habilitó un modelo híbrido que permite desplegar el Core en cualquier geografía mediante la nube

Oracle. Con StarMaster25, el Banco asegura continuidad, vigencia tecnológica, mayor capacidad operativa y la base para acelerar la evolución funcional apoyada en inteligencia artificial.

Posicionamiento de marca

El desarrollo del Banco se soporta en una marca sólida, que expresa el propósito de la Organización, su razón de Ser, y que se posiciona de manera robusta en el mercado como lo evidencian hechos concretos. En 2025, la marca se situó en el top 5 de las marcas favoritas y recordadas de la industria, según el estudio sindicado de Recordación, Actitud y Compra (RAC) (Fuente: B&Optimos), una posición consistente a lo largo de los últimos años.

// La marca se situó en el top 5 de las marcas favoritas y recordadas de la industria, según el estudio sindicado de Recordación, Actitud y Compra (RAC) //





1

Contexto



Fundación Grupo Social y Banco Caja Social

Sobre Fundación Grupo Social

Banco Caja Social pertenece a la Organización liderada por Fundación Grupo Social, una Entidad que, con más de un siglo de historia ha estado convencida *desde sus orígenes* de que los cambios que *verdaderamente* transforman una sociedad se siembran y se cultivan con el tiempo. Por ello, se ha consagrado de manera exclusiva, irrevocable e irrenunciable al cumplimiento de su Misión:

“Contribuir a superar las causas estructurales de la pobreza para construir una sociedad justa, solidaria, productiva y en paz”.

Este propósito, inspirado en el Legado¹ de su fundador, ha orientado a varias generaciones y sigue guiando sus decisiones, como una semilla que se cultiva y se proyecta hacia el futuro.

¹ El Legado es un documento que plasma la manifestación de los elementos esenciales de la Fundación que constituyen los fundamentos de su actuar, sus rasgos, la forma como actúa en la sociedad y sus fuentes de pensamiento, por ello, toda la organización que lidera debe ceñirse a él en todas sus actuaciones. Representa la interpretación actual del querer de su fundador y recoge los fundamentos que constituyen el ser de la Institución.

En coherencia con ese norte y a partir de un análisis de largo plazo sobre los retos del país, Fundación Grupo Social determinó que el extremo individualismo, aquel que permea la sociedad y hace del bien particular la prioridad por encima del bien común, “es un serio determinante de la pobreza sobre el cual la Fundación tiene posibilidades reales, aunque muy retadoras, de intervenir...”². Por ello, se definió en 2012 el siguiente objetivo estratégico:

“Es indispensable que la Fundación contribuya de manera relevante a desarrollar en el país una nueva cultura mucho más basada en la solidaridad, la ética, los valores trascendentes, la búsqueda del bien común y el desarrollo de los sectores marginados. Para ello, deberá emprender y promover formas de actuación económica y convivencia social más acordes con ese propósito”.

Así mismo, por considerar el abandono del campo como otra causa fundamental de la pobreza,

² Legado Fundación Grupo Social. Sección H La Estrategia

³ Legado de Fundación Grupo Social

definió un objetivo complementario que busca emprender, *“de manera experimental proyectos puntuales que promuevan el desarrollo en áreas rurales del país en el entendido que superar el abandono de este sector es un reto fundamental para el desarrollo y la convivencia”.*

Para desarrollar este objetivo estratégico, Fundación Grupo Social ha decidido ser, sin ánimo de protagonismo, un testimonio vivo de esa nueva cultura a través de transformaciones profundas, duraderas



Contribuir a superar las causas estructurales de la pobreza para construir una sociedad justa, solidaria, productiva y en paz



y concretas en la sociedad, que busca actuar como una semilla de cambio en la realidad del país y que se expresa en los dos instrumentos con los que trabaja para ponerlo en acción: sus **Territorios Progreso** y sus **Empresas** para el bien común.

Los **Territorios Progreso**, un acompañamiento directo y cercano a comunidades excluidas en distintos territorios urbanos y rurales, buscan que las personas y sus comunidades logren las condiciones para su propio desarrollo y un mejoramiento sostenible de su calidad de vida, entendida de manera integral, en un marco de ética, valores, corresponsabilidad y construcción colectiva de futuro, donde cada avance se convierte en una semilla de transformación. En la actualidad existen ocho territorios: Cartagena, Necoclí y Buriticá en Antioquia, Algeciras en Huila, Tangua en Nariño, Bilbao y Sierra Morena en Bogotá y Mesetas en Meta. Con este trabajo busca mejorar la calidad de vida a más de 250.000 colombianos.

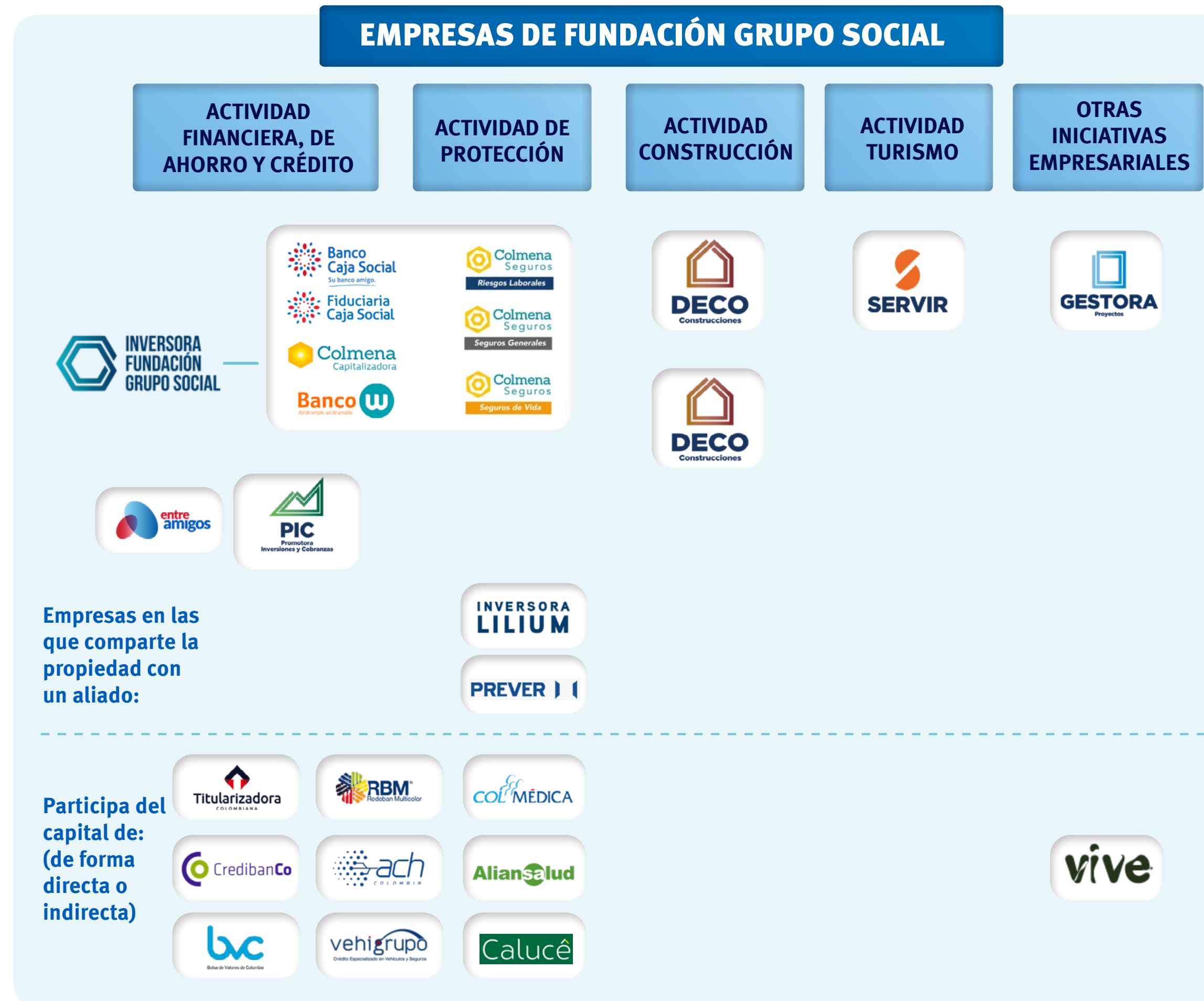
Las **Empresas** para el bien común, que son concebidas como una obra social en sí mismas, tienen como su razón de ser, ofrecer productos y servicios que respondan a problemáticas reales, con una genuina vocación por quienes han estado históricamente excluidos del desarrollo, en compatibilidad con la generación de riqueza para la sociedad, la solvencia, la viabilidad eco-

nómica y el retorno justo para los accionistas. Están presentes en sectores con enorme potencial de inclusión y transformación social: financiero, crédito y ahorro, protección, construcción,

turismo; y existen únicamente para Servir a los colombianos y sembrar, desde la actividad económica, condiciones para un país más solidario y orientado al bien común.

Finalmente, el modelo de gestión de la Fundación se sostiene sobre un tercer pilar: su cultura Organizacional, que articula y moviliza sus dos instrumentos. Es mucho más que una forma de trabajar: es la manera de pensar, actuar, relacionarse y la garantía de que su Legado perdure en el tiempo. Su sostenibilidad depende de las personas que le dan vida: todos y cada uno de sus más de 12.000 colaboradores que hacen posible que siga siendo una semilla de cambio al servicio de la sociedad.

// Su sostenibilidad depende de las personas que le dan vida: todos y cada uno de sus más de 12.000 colaboradores que hacen posible que siga siendo una semilla de cambio al servicio de la sociedad. //



Visión, posicionamiento del Banco, Idea de marca y definición de Servicio

Visión

Ser un **Banco que se diferencia porque cada cliente puede considerarse un miembro activo de la Institución**, recibe un trato justo y puede acceder en las mejores condiciones posibles a los productos y servicios que **satisfacen** de manera efectiva sus necesidades, con la certeza del cumplimiento pleno de las ofertas realizadas. Sus productos son fáciles y sencillos y se desarrollan mediante procesos eficientes.

El Banco actúa con sólidos fundamentos éticos, **su vocación especial está en el mercado popular**, y hace compatible su aspiración de ser **generador**



Ser el Banco Amigo de los colombianos que hace del Servicio su razón de Ser expresa la idea de marca del Banco.



de valor y fuente de retornos justos para sus accionistas con una clara orientación de todas sus acciones hacia la búsqueda del bien común.

Posicionamiento del Banco

El Banco trabaja de manera decidida por consolidarse como una Entidad comprometida con ofrecer oportunidades reales de progreso en el país. En este sentido, el posicionamiento deseado en sus mercados estratégicos es el siguiente:

- ✓ Ser reconocido como el Banco líder y altamente innovador en el mercado popular.
- ✓ Ser reconocido como un Banco competitivo en el mercado masivo no popular, en la pequeña y mediana empresa y en el mercado constructor.
- ✓ Ser reconocido como el Banco que se diferencia por una excelente propuesta de valor para insertarse en la cadena de valor de las Empresas, apalancando el Servicio a los mer-

cados masivos con énfasis en colaboradores y proveedores, y en la cadena de valor de los constructores, con énfasis en los clientes de sus proyectos de vivienda.

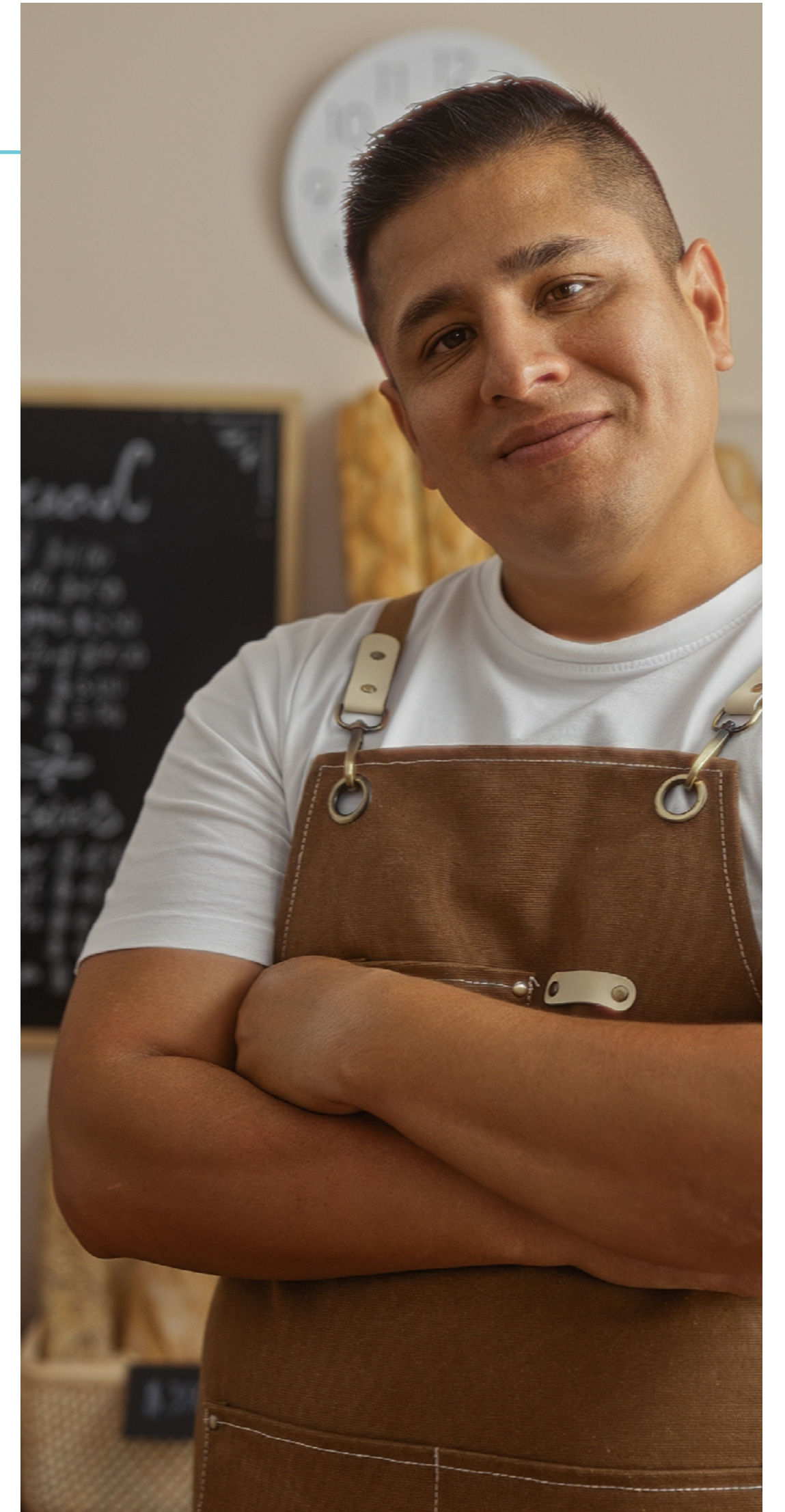
Idea de marca

Ser el Banco Amigo de los colombianos que hace del Servicio su razón de Ser expresa la idea de marca del Banco y constituye, al mismo tiempo, la principal motivación que convoca y compromete a todos sus colaboradores.

Para materializar esta idea, el Banco definió seis atributos de marca:

Un Banco incluyente, porque se preocupa y ayuda a progresar a todos los colombianos con especial vocación por los sectores populares.

Un Banco que respeta y valora al cliente, porque le da la importancia necesaria a todos sus propósitos para que se transformen en progreso.



Un Banco confiable, en el que las personas depositan las esperanzas de sus metas para hacerlas realidad.

Un Banco claro, coherente y transparente, porque siempre le habla con la verdad a sus clientes.

Un Banco creativo, que diseña soluciones innovadoras y diferentes para cualquier necesidad.

Un Banco fácil y ágil, porque ejecuta de la manera más práctica sus procesos para ser oportuno.

Definición de Servicio

Como ya se indicó, el Servicio —con “S” mayúscula—, es la esencia del Banco y **cuenta con una definición especial, profunda y de extraordinaria**

importancia. Esta definición, propia de Fundación Grupo Social, es de carácter transversal para todas las empresas que la conforman, incluido el Banco:

“Es la orientación genuina, deliberada, permanente y estructural, por conocer profundamente la necesidad del otro, para encontrar en su satisfacción, la razón de ser de la Organización.”

Quienes hacen parte de la Organización, en su relación con el otro, preferentemente con el más débil, se entregan a sí mismos y encuentran en ello un medio para trascender, en el marco del respeto por la dignidad humana y, en consecuencia, procurando que el otro sea gestor de su propio desarrollo.

Esto implica para la Organización, el desarrollo de productos y servicios y el emprendimiento de intervenciones con la máxima calidad, de manera que aporten al mejoramiento de la calidad de vida de las personas y den respuesta a sus reales necesidades. También implica tener procesos fáciles, oportunos y claros, ser coherentes, respetuosos, dar soluciones y tener una actitud de interés legítimo por ayudar en cualquier circunstancia.

Durante 2025, el Banco continuó avanzando con determinación en este propósito, apoyándose en dos pilares fundamentales: el desarrollo de una Cultura de Servicio y la aplicación de herramientas para medir y retroalimentar continuamente el Servicio”.

La iniciativa parte de la convicción de que el Servicio no se aprende únicamente desde la teoría, sino que se construye a partir de la vivencia cotidiana y el aprendizaje directo. En este sentido, el Banco continúa con los espacios **Fortaleciendo Nuestro Hábito de Servir**, orientados a la reflexión sobre el Servicio y al reconocimiento del aporte que cada colaborador puede hacer, desde su rol, a la consolidación de la idea de marca.

Este espacio ha llegado a todos los niveles de la Entidad, con una participación en 2025 del 96% de los colaboradores.

Medición y retroalimentación continua del Servicio

El Banco continuó fortaleciendo el programa de **Voz del Cliente**, basado en un modelo de escucha constante a través de los diferentes canales por los cuales los clientes interactúan con la Entidad.

Para asegurar un análisis representativo, se diseñó un sistema de muestreo estadístico con cuestionarios específicos que permiten identificar y trabajar en las causas raíz de posibles oportunidades de mejora. De manera complementaria, se realizan entrevistas que aseguran el conocimiento desde una cobertura geográfica representativa, el contacto con los diferentes segmentos, y la

// **Un atributo de marca, es ser Banco confiable, en el que las personas depositan las esperanzas de sus metas para hacerlas realidad.** //

Cultura de Servicio

Para promover una **Cultura de Servicio**, la iniciativa central del Banco es el **“Hábito de Servir”**, cuyo objetivo es sensibilizar, interiorizar y fomentar la adopción de los atributos de marca y los comportamientos esenciales que lo definen.



// El Banco Caja Social se ubica en una posición altamente favorable dentro del sector financiero, manteniendo el primer lugar en el Índice de Experiencia del Cliente – CIVeX //

evaluación de diversas etapas del ciclo de relación con el cliente.

Los resultados de este sistema de evaluación continua, así como de los de instrumentos externos de medición del Servicio en la industria, que compartimos a continuación, dan muestra del compromiso y liderazgo del Banco en esta dimensión central a nuestra estrategia:

Estudio Sectorial Bancario 2025

De acuerdo con los resultados del Estudio Sectorial de Banca Personas 2025, el **Banco Caja Social se ubica en una posición altamente favo-**

orable dentro del sector financiero, manteniendo el **primer lugar en el Índice de Experiencia del Cliente – CIVeX⁴**. Este indicador evalúa integralmente la satisfacción y la experiencia emocional de los clientes del segmento Persona Natural.

Así mismo, el Banco **consolidó su liderazgo en múltiples indicadores clave del estudio**, tales como **satisfacción, recomendación, valor percibido, lealtad, confianza, pertenencia y experiencia**.

⁴ El CIVeX es un índice de Experiencia que mide la cercanía emocional de un cliente con la organización e involucra de manera correlacionada Variables de Confiabilidad, Experiencia, Satisfacción, Ideales, Recompensa y Pertenencia. El CIVeX se construye integrando todas las variables de la experiencia (Customer Journey).

Sistema de Atención y Protección al Consumidor Financiero (SAC)

Todo lo anterior reafirma el compromiso del Banco Caja Social de ser un **Banco amigo que hace del servicio su razón de Ser**, con el cliente siempre en el centro de sus decisiones y actuaciones.

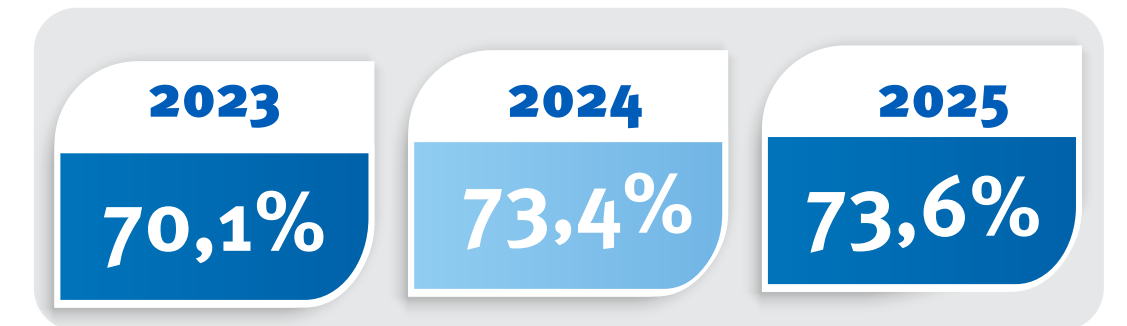
En coherencia con este liderazgo en experiencia y con el deseo genuino de **ubicar al cliente en el corazón de la gestión**, el Banco reafirma que el **trato justo y la protección del consumidor financiero** son pilares esenciales de su cultura. En línea con este principio, durante 2025 se fortaleció de manera continua el **Sistema de Atención y Protección al Consumidor Financiero (SAC)**, asegurando su alineación con el propósito y los valores de la Entidad.

El SAC define los lineamientos estratégicos orientados a la protección de los clientes y usuarios, estableciendo con claridad sus derechos y obligaciones. Su adecuada implementación permite **identificar y gestionar oportunamente** situaciones que puedan afectar la atención, la protección o la experiencia del cliente, lo cual promueve una gestión **preventiva, transparente y orientada a la mejora continua**.

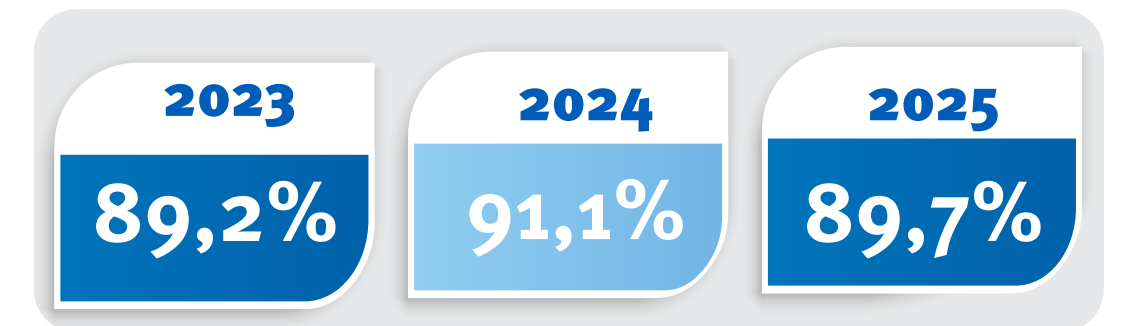
Como resultado de este enfoque, el Banco ha logrado mantener indicadores favorables y

consistentes en materia de experiencia, satisfacción y recomendación, reflejados en la evolución de sus principales índices:

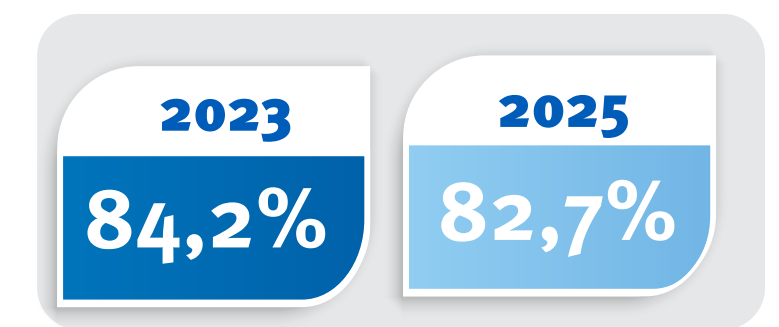
Índice de Recomendación del Banco - Evolución NPS



Índice de Satisfacción del Banco - Evolución INS



Índice de Experiencia - CIVeX



Entorno económico⁵

Durante 2025, la economía global enfrentó episodios de volatilidad, impulsados por tensiones diplomáticas asociadas a la llegada de nuevos gobiernos que implementaron medidas arancelarias, migratorias y regulatorias más estrictas. Estos ajustes propiciaron una reconfiguración del orden económico internacional, dando lugar a nuevos acuerdos comerciales y a cambios en las cadenas globales de suministro.

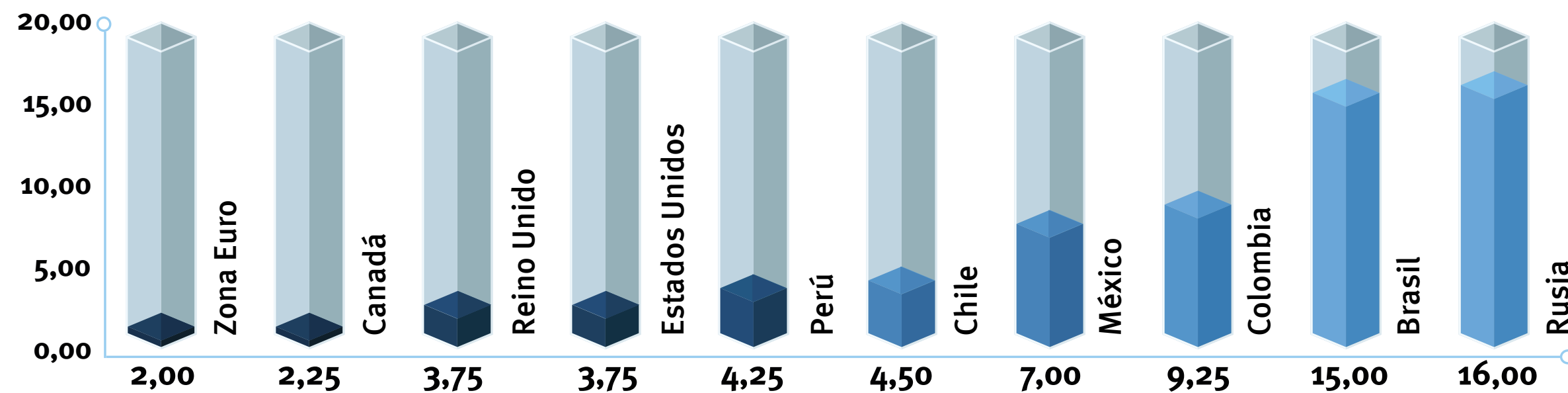
En este entorno, la inflación mundial mostró presiones alcistas, aunque se mantuvo por debajo de lo previsto, lo que moderó parcialmente los riesgos inflacionarios. Si bien las principales economías conservaron una postura monetaria res-

trictiva, comenzó a observarse una gradual flexibilización respaldada por la recuperación del crecimiento y la resiliencia del mercado laboral.

Paralelamente, persistieron los conflictos geopolíticos y los desequilibrios fiscales en distintas economías, factores que, continuaron generando incertidumbre y episodios de inestabilidad en los mercados financieros, afectando los flujos comerciales y las decisiones de inversión. A esto se sumaron tensiones por crisis energéticas, impactos del cambio climático sobre la producción y las cadenas de suministro, y la rápida expansión de la inteligencia artificial que, si bien trae beneficios, genera nuevos retos regulatorios, laborales y, por supuesto, retos asociados

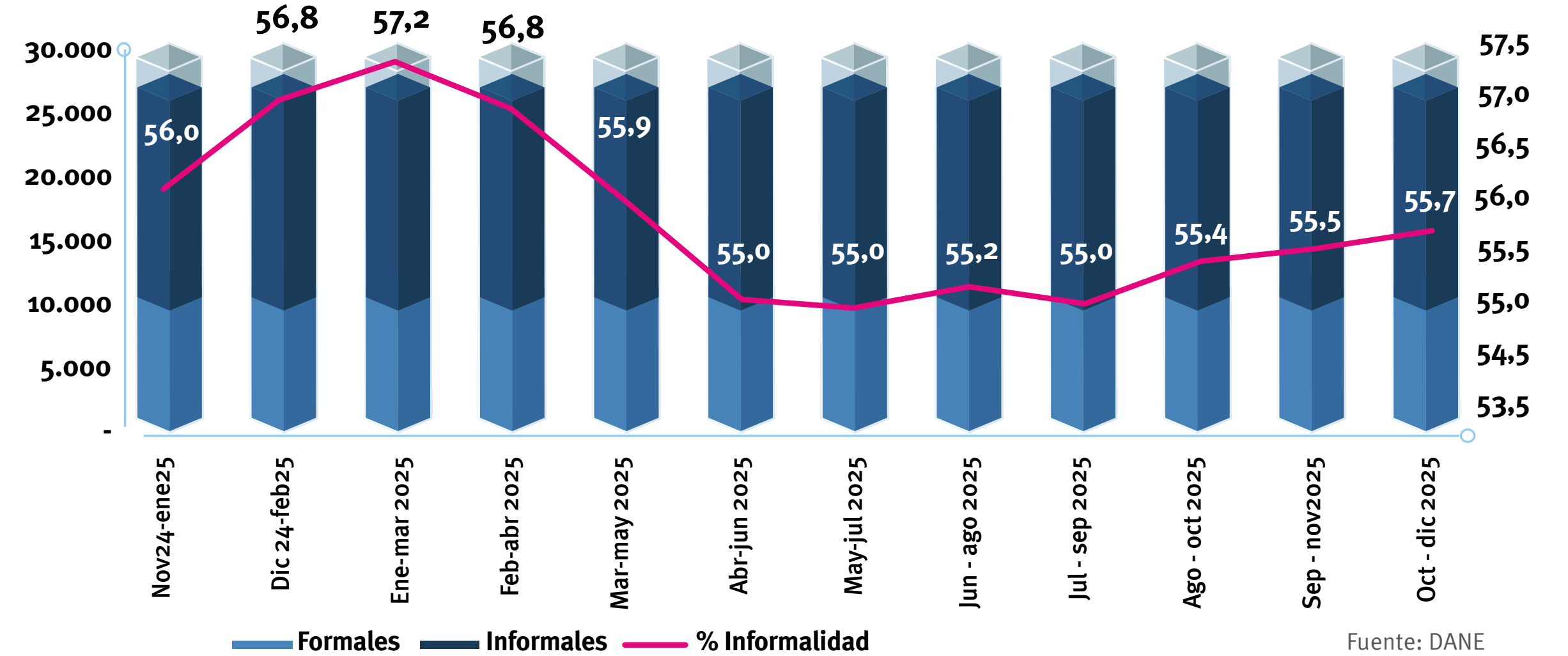
⁵ Fuentes: Bloomberg; DANE; Banco de la República; Investing; Reuters; ANIF; Fedesarrollo; Ministerio de Hacienda; CARF; ECR; 4CAST

Tasa de intervención por país 2025



Fuente: Bloomberg

Informalidad 2025 (miles)



Fuente: DANE

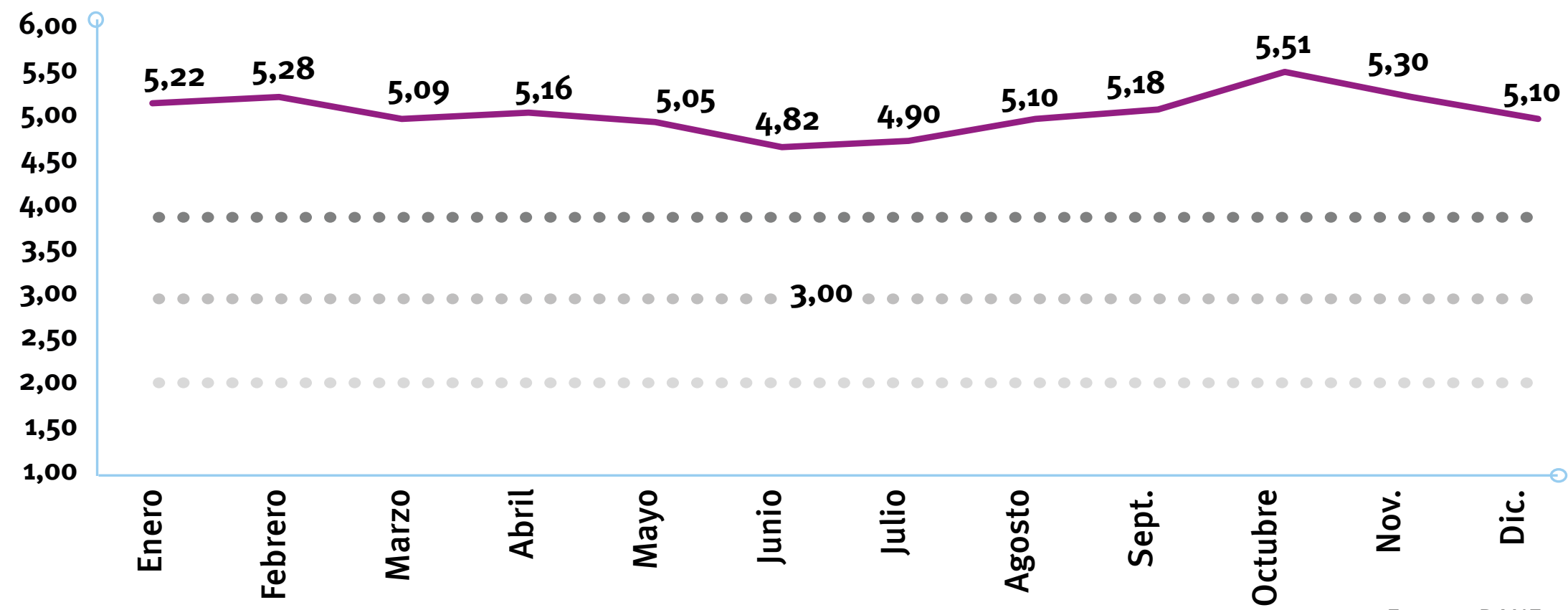
al irrenunciable lugar que tiene el ser humano, como centro de toda actividad.

A nivel local, el crecimiento económico de 2025 registró una mejora frente a 2024, impulsado principalmente por el dinamismo de las actividades de recreación y por un mayor gasto de los hogares, más que por una recuperación sólida de la inversión productiva. Este mayor consumo estuvo favorecido por el aumento de las remesas, el gasto del Gobierno y los ingresos provenientes de actividades informales, factores que, si bien

dinamizan la demanda en el corto plazo, no constituyen una base estructural para un crecimiento sostenible en el tiempo.

Este mayor dinamismo económico favoreció la creación de empleo, reflejándose en una baja tasa de desempleo. No obstante, más del 55% de los ocupados continúa en condiciones de informalidad, lo que evidencia problemas estructurales en la calidad del empleo. A esto se suma la incertidumbre asociada a la implementación de nuevas regulaciones derivadas de las recientes reformas.

Inflación 2025



Fuente: DANE

La definición del salario mínimo también se mantuvo como un elemento crítico del mercado laboral. En los últimos años, los incrementos han superado de manera significativa la inflación sin traducirse en mejoras de productividad, lo que ha generado mayores costos para los empleadores y presiones adicionales sobre la inflación.

Uno de los retos más relevantes de 2025 fue la convergencia de la inflación hacia el objetivo del Banco de la República. El indicador enfrentó episodios de volatilidad, cerrando el año en 5,10 %, ligeramente por debajo del 5,20 % registrado en 2024. Este comportamiento respondió a presiones en los precios de servicios y alimentos, los componentes más sensibles a los choques de oferta y a la mayor demanda interna.

En este contexto, la política monetaria mantuvo una postura claramente restrictiva. El Banco de la República conservó la tasa de intervención en 9,25 % durante gran parte del año, realizando solo un recorte de 25 puntos básicos. Esta decisión se fundamentó en los riesgos inflacionarios, la expansión de la demanda agregada, un mercado laboral dinámico y una política fiscal de carácter expansivo. El crecimiento del salario real añadió presiones de costos, dificultando la convergencia de la inflación al objetivo después de cuatro años por encima de la meta.

Para el sistema financiero, la recuperación de la demanda y de la inversión en 2025 impulsó una dinámica favorable de la cartera, en un entorno de tasas de interés relativamente estables y de reducción gradual de la morosidad. Este desempeño

estuvo apoyado por la creación de empleo y la generación de ingresos de los hogares; no obstante, la elevada informalidad laboral continuó limitando la estabilidad y previsibilidad de dichos ingresos. Adicionalmente, mayores flujos de recursos, como las remesas, contribuyeron a sostener la capacidad de pago. A pesar de estos avances, persistieron riesgos asociados a la inflación y a las perspectivas de las tasas de interés, lo que moderó el ritmo de recuperación del sector.

En los mercados financieros, esta dinámica se reflejó en el comportamiento de la Tasa Representativa del Mercado (TRM), que registró amplias fluctuaciones, alcanzando un máximo de \$4.417 y un mínimo de \$3.707. La debilidad global del dólar —producto de las expectativas frente a las decisiones de política económica en Estados Unidos— impulsó una apreciación del peso colombiano del 14,8%, llevando la TRM a cerrar 2025 en \$3.757, uno de los niveles más bajos de los últimos años.

La medición de riesgo país mostró una ligera mejora, al pasar de 212 a 210 puntos, una caída del 1,2 %. Sin embargo, Colombia continuó ubicándose entre los países con mayor prima de riesgo en la región, reflejando las persistentes preocupaciones sobre la sostenibilidad fiscal en un entorno preelectoral.

En síntesis, 2025 estuvo marcado por un entorno internacional desafiante, caracterizado por nuevas

dinámicas comerciales, tensiones geopolíticas y una desincronización de la política monetaria entre economías. A nivel local, aunque el crecimiento y el empleo mostraron señales de recuperación, la persistencia de una inflación elevada, las presiones fiscales y comerciales, y la alta informalidad laboral continuaron limitando la consolidación de un entorno macroeconómico estable. A esto se le suma un deterioro significativo en la situación de orden público, con fuerzas militares y de policía diezmadas y sin presupuesto suficiente; políticas de paz que han tenido como efecto un fortalecimiento de los grupos ilegales y una proliferación de los cultivos ilícitos; y, por supuesto, los consecuentes efectos en la garantía de los derechos humanos de un amplio sector de la población.

Mención aparte merece el debilitamiento de las instituciones democráticas, por cuenta de decisiones tomadas por el ejecutivo que se salen del marco constitucional y legal y que generan presiones sobre los organismos de control, sobre la independencia de ciertas entidades como el Banco de la República, sobre la credibilidad de sistemas como el electoral, y, hasta sobre la confianza en la capacidad de generar y, sobre todo, de distribuir riqueza, del tejido empresarial del país.

Este escenario refuerza la necesidad de fortalecer la disciplina fiscal, mejorar la productividad y avanzar en reformas que reduzcan la vulnerabilidad del país frente a episodios de volatilidad e incertidumbre.

Introducción a la Sostenibilidad y las funciones de Impacto Social

Para introducir las cuatro funciones mediante las cuales Fundación Grupo Social ha definido la manera en que debe interpretarse la función social del Banco Caja Social, es necesario abordar previamente el concepto de **Sostenibilidad**, tal como ha sido comprendido e incorporado por la Organización en su Política de Impacto Social.

Sostenibilidad

En este sentido, comprendemos que “se es *Sostenible* cuando se cuenta con las condiciones que permiten permanecer en el tiempo fiel a su esencia, persiguiendo el propósito que se ha fijado para la sociedad, logrando impactarla eficazmente, haciéndola cada vez más digna del ser humano. Cualquier labor, incluida la empresarial, que se emprenda será sostenible en la medida en que de manera permanente, consistente y perdurable cumpla su propósito generando un impacto positivo en las personas y en general en la sociedad.

La sostenibilidad, visto como se ha expresado, encierra para una empresa el compromiso de

satisfacer los intereses legítimos de todas las personas que participan en su cadena de valor, con criterios de justicia, en un horizonte de largo plazo. Implica contar con la capacidad de asumir el impacto –negativo y positivo– que conlleva su quehacer, así como la capacidad de adaptarse rápidamente al entorno económico, político, social, ambiental, entre otros, en el cual se desarrolla su actividad. Conlleva, preguntarse, incluso, por su eventual compromiso o la responsabilidad de extender la generación de riqueza a “otros actores” excluidos que no participan, dada su vulnerabilidad, del bienestar que produce el desarrollo del sistema económico.

En consecuencia, el Banco Caja Social es administrado con una alta competencia profesional, responsabilidad, eficiencia y conforme a los valores de su cultura Organizacional, para el logro del propósito al cual se debe por ser una empresa de Fundación Grupo Social. Lo anterior, de manera tal, que se preserven, incrementen y estimulen con éxito, a través del tiempo, los intereses que en el Banco tienen: la sociedad en

general, los clientes, sus colaboradores, sus accionistas, sus proveedores, el Estado y por supuesto aquellos otros actores que se encuentran excluidos del sistema económico.

Impacto Social

En desarrollo de esta comprensión propia de la Sostenibilidad, se ha considerado que “lo social” es inherente al quehacer empresarial y no debe buscarse afuera de él a manera de “externalidad” o de “algo más” adicional a la gestión en sí misma. *Ser* empresa conlleva necesariamente, efectos serios –negativos y positivos– pero serios para la sociedad, lo cual incluye el entorno en el cual se desarrolla, y el bien común.

En este contexto, son **cuatro las funciones inherentes** del quehacer empresarial, a partir de las cuales debe interpretarse su impacto social, y son estas cuatro funciones por las cuales de manera deliberada ha decidido el Banco que sea

interpretado su trabajo. Ellas enmarcan la estrategia de todas las empresas de Fundación Grupo Social que es ofrecer su forma de gestión como un testimonio de la cultura que quiere encontrar en la sociedad. Tales funciones son:

- 1 Satisfacer verdaderas necesidades
- 2 Generar la máxima riqueza para la sociedad en su conjunto
- 3 Construir y desarrollar una comunidad de personas
- 4 Ser un actor relevante en la sociedad civil



2

Funciones de Impacto Social Empresarial



Función 1: Satisfacer verdaderas necesidades

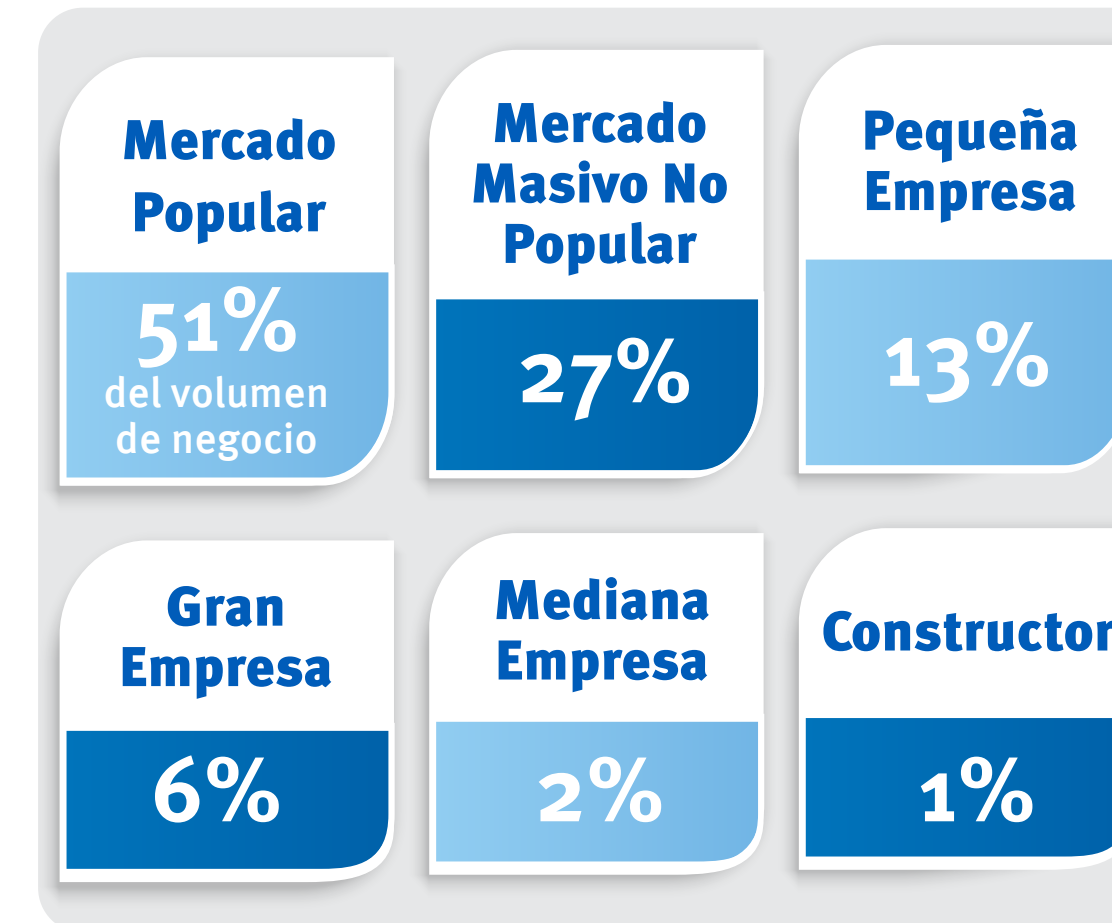
Durante 2025, el Banco Caja Social consolidó su posicionamiento alcanzando 2,38 millones de clientes activos, con un enfoque especial por abordar las verdaderas necesidades de ahorro, inversión, crédito y protección de sus clientes, de cada uno de los segmentos estructurales: **Personas, Empresarios y Empresas**, con una vocación transversal, deliberada y permanente por el **mercado popular**.

Esta vocación por el mercado popular se refleja en un modelo de actuación que, a través de sus

productos, servicios, canales y procesos, busca la satisfacción de necesidades prioritarias y la apertura de caminos de inclusión y oportunidad para quienes no los han tenido. En particular, para aquellos sectores que no son atendidos adecuadamente por la oferta tradicional formal. La composición del negocio del Banco lo evidencia:

En 2025, el volumen total de negocio ascendió a \$37,6 Billones (captación y colocación) y el mercado popular alcanzó una participación del 51%.

// En 2025, el volumen total de negocio ascendió a \$37,6 Billones (captación y colocación) y el mercado popular alcanzó una participación del 51%. //



*Personas naturales y las unidades productivas cuyos ingresos individuales no superan los 2 SMMLV y familiares no superan los 4 SMMLV independiente de su actividad.

Otra expresión de esta prioridad fundamental es el peso del negocio masivo tanto en la captación como en la cartera en comparación con el sistema:

- Participación de las carteras masivas en la cartera total del Banco: 86 % / Participación de las carteras masivas en la cartera total del sistema: 48 %
- Participación de la captación masiva en la captación total del Banco: 60 % / Participación de

la captación masiva en la captación total del sistema: 29 %

Personas

El segmento estructural incluye Personas naturales que devengan sus ingresos de un tercero: asalariados formales e informales, pensionados, personas en el hogar, jóvenes y otros.

Ahora bien, en *Personas* el Banco orienta su oferta de productos, canales y servicios hacia las personas naturales, especialmente aquellas pertenecientes a los sectores populares, contribuyendo al desarrollo del país, al progreso económico y social y al bienestar financiero de sus clientes.

Esta gestión se materializa a través de soluciones de ahorro y uso del dinero, financiación de vivienda, consumo y protección. En 2025 se adelantaron acciones para potenciar el crecimiento y el impacto en todos estos ámbitos.

A continuación, se mencionan las iniciativas más relevantes y las principales cifras del segmento por cada ámbito:

Soluciones de ahorro y uso del dinero

Potencialización de la propuesta de valor en soluciones de ahorro y uso del dinero, a través de la apertura y gestión de nuevos productos y servicios digitales (e.g., Alcancías Digitales y el Sistema de Pagos Inmediatos Bre-B).

Implementación de la nueva Banca Digital Personas Web y App con tecnología y experiencia de vanguardia (Android y iOS).

Crecimiento acelerado los Fondos de Inversión Colectiva (FIC), distribuidos a través de la red del Banco y ofrecidos por Fiduciaria Caja Social.

Principales cifras

Ahorro y uso del dinero

Saldo de los recursos de ahorro: \$9,80 Billones (B) en 2025, con una variación anual del +14 %.

Cuentas de ahorro y corrientes: 49 % de participación sobre el saldo.

Certificados de Depósito a Término (CDT): 51 % de participación sobre el saldo.

Saldos de los recursos de inversión: \$1,19 B en 2025, con una variación anual del +40,4 %.

BRE-B

Más de 3 Millones (M) de llaves registradas y más de 2,9 M de llaves activas.

Más de 2,8 M de transacciones realizadas por un valor superior a \$800 mil millones (mM)

Más de 1,8 M de clientes con llaves activas.

Clientes y transacciones digitales

Alcanzamos 1,2 M de clientes digitales, con un crecimiento de 177,5 mil clientes digitales (+16%).

Participación de las transacciones monetarias digitales del 60%.

Más de 155.000 Alcancías Digitales vendidas.

57% de las aperturas de Cuentamiga realizadas de manera digital.

52% de participación digital en las ventas de CDT sobre el saldo total.

Soluciones de financiación de vivienda

El Banco avanzó en su propósito de acompañar a los hogares en la solución de sus necesidades de financiación de vivienda:

Potenciación del modelo de atención en el Canal de Asesores Inmobiliarios, con herramientas au-

tomatizadas, digitales y una nueva sistemática comercial robusta.

Desarrollo de jornadas digitales para facilitar el proceso de solicitud de crédito de vivienda.

Impulso de la cesión de hipotecas con una propuesta de valor altamente competitiva y un proceso optimizado.

Gestión de recursos de redescuento de Findeter, a través de la línea Compromiso Vivienda Popular, orientada a financiar la adquisición, el mejoramiento y la construcción de viviendas de interés social y prioritario, impulsando el desarrollo regional tanto urbano como rural.

En el marco de este propósito de impulsar el acceso al crédito de vivienda,

Alcanzamos 1,2 M de clientes digitales, con un crecimiento de 177,5 mil clientes digitales (+16%).



cabe especial mención el acompañamiento que el Banco mantuvo durante los últimos 6 años, incluyendo el 2025, a clientes que desearan migrar sus créditos de UVR a pesos. Coherente con su propósito superior de impulsar el progreso de los mercados que sirve, incluso y sobre todo en coyunturas económicas complejas, el Banco migró de UVR a pesos una cartera de vivienda de \$403,2 mM impactando a 8.275 clientes y manteniendo el valor de la cuota que estos venían pagando. Lo anterior representó una disminución significativa de la tasa de interés efectiva de dichos créditos, protegiendo a los clientes del incremento de la inflación para que con una cuota estable pudieran mantenerse al día con su crédito, no incurrir en mora y avanzar con éxito en el pago de su vivienda.

Principales cifras:

Saldo de cartera: \$6,53 B en 2025 (+20,2%), de los cuales \$4,01 B corresponden a vivienda VIS y \$2,50 B a vivienda No VIS.

Total de desembolsos: \$2,05 B

Cesiones de hipoteca: \$885 (mM) en 6 mil operaciones.

Findeter - línea Compromiso Vivienda Popular.

- **Asignación sectorial 2025:** \$1,0 B
- **Gestión de recursos por parte del Banco:** \$78 mM, que permitieron

// El Banco continuó respondiendo a las necesidades financieras de los empresarios, orientando su oferta de productos, canales y servicios especialmente hacia los más vulnerables. //



mejorar las condiciones financieras de los créditos de vivienda de 1.089 hogares, con reducciones en la cuota de hasta el 40 %.

Soluciones de financiación de consumo y protección

- ✓ Maduración del modelo de campañas masivas, con mejoras en la asignación por canales y el uso de modelos analíticos que permiten una priorización comercial más granular.
- ✓ Fortalecimiento de las ventas y jornadas digitales.
- ✓ Acompañamiento al inicio de la vida crediticia de los clientes mediante el producto Mi Ahorro, Mi Crédito, con mejoras en el monto máximo a desembolsar y en el plazo del crédito.
- ✓ Atención prioritaria a asalariados y pensionados, con un impulso especial a las libranzas como solución de crédito.
- ✓ Expansión de la oferta de valor en productos de protección.

Principales cifras

Mi Ahorro, Mi Crédito: saldo de \$17 mM y más de 11.000 clientes atendidos.

Libranzas: saldo de cartera de \$2,80 B y desembolsos por \$1,78 B en 2025.

Crédito de Libre Destino: saldo de cartera de \$1,44 B y desembolsos por \$827 mM.

Tarjetas de Crédito: saldo de cartera de \$187,6 mM.

Las ventas y jornadas digitales incrementaron su participación del 17 % en 2024 al 34 % en 2025.

Venta de más de 280.000 seguros voluntarios durante el año.

Empresarios

El segmento estructural de Empresarios abarca Unidades productivas que devengan sus ingresos por cuenta propia, integrando las finanzas del negocio con sus necesidades personales y familiares.

En este orden, el Banco continuó respondiendo a las necesidades financieras de los empresarios, orientando su oferta de productos, canales y servicios especialmente hacia los más vulnerables. De esta manera, contribuyó al desarrollo del país y al progreso económico y social de un tejido productivo fundamental para Colombia. Esto a través de soluciones de ahorro y uso del dinero y de soluciones de financiación y de protección, que se desarrollan a continuación:

Soluciones de ahorro y uso del dinero

Fortalecimiento de la oferta de medios de aceptación de pago para comercios y plataformas digitales

Crecimiento relevante de los fondos de inversión administrados por Fiduciaria Caja Social

Principales cifras

Saldo de los recursos de ahorro: \$3,40 B en 2025, lo que representa una variación anual del 12,2 %.

Cuentas de ahorro y corrientes: 48,8 % de participación sobre el saldo.

CDT: 51,2 % de participación sobre el saldo.

Saldos de los recursos de inversión:

FIG: \$454 mM en 2025, con una variación anual del 40,9 %.

Soluciones de financiación y protección

- ✓ Maduración y fortalecimiento de un nuevo modelo de relación con clientes Pyme y Empresarios, con atención diferenciada, roles especializados en

los canales de venta y diversificación de portafolios por segmento.

- ✓ Fortalecimiento de la propuesta de financiación, facilitando el acceso a recursos para el desarrollo de los negocios de manera fácil y ágil.
- ✓ Acompañamiento a las necesidades de vivienda de los microempresarios.
- ✓ Impulso a las Tarjetas de Crédito para microempresarios, incluida la tarjeta productiva para apoyar el crecimiento de los microempresarios y pequeñas empresas, con beneficios como asistencias para el negocio y descuento en tasa de interés.

Atención de las necesidades específicas de protección de los microempresarios mediante los productos Vida Protegida y Tu Ingreso Protegido, distribuidos a través de la red del Banco y ofrecidos por Colmena Seguros.

Principales cifras

Cartera microcrédito

Saldo de cartera: \$1,26 B, con una variación anual del 6%.

Total de desembolsos: \$1,39 B

Cartera vivienda

Saldo de cartera: \$2,68 B (vs. \$2,57 B), con una variación anual del 4,2 %.

Total de desembolsos: \$500 mM.

Cartera libre destino

Saldo de cartera: \$120 mM.



Lanzamiento de la nueva Tarjeta Débito de Negocios, diseñada como medio de manejo para facilitar el uso de los recursos, en el día a día de las empresas



Total de desembolsos: \$55 mM, con un crecimiento del 35,6 %.

Tarjeta de crédito

Saldo de cartera: \$85,9 mM.

Cartera Comercial – Unidades Productivas Formales (UPF)

Desembolsos: \$31 mM, a partir de marzo de 2025, correspondientes a operaciones del segmento empresarios y microempresarios.

Empresas

El segmento estructural de Empresas incluye Unidades productivas estructuradas con un gobierno de gestión claro e independiente de las personas y especializadas en diferentes actividades económicas.

Durante 2025, el Banco continuó avanzando en el fortalecimiento de la propuesta de valor para el Segmento, con foco en Pequeñas Empresas como eje estratégico de crecimiento, logrando

una dinámica importante en clientes y volúmenes de negocio.

Modelo de Atención

Implementación nuevo modelo de atención a las pequeñas empresas, con la habilitación del Rol Ejecutivo Empresario PYME quién asesora de manera integral los clientes.

Fortalecimiento de la visión territorio, para gestionar de manera articulada e impulsar la sinergia entre los diferentes canales de atención, al servicio de las empresas.

Fortalecimiento de los Canales Transaccionales

Lanzamiento de una nueva plataforma de Internet y APP Empresarial que ofrece una experiencia más ágil, segura e intuitiva para la gestión financiera de las empresas.

Fortalecimiento Propuesta de Valor

Lanzamiento de la nueva Tarjeta Débito de Negocios, diseñada como medio de manejo para facilitar el uso de los recursos, en el día a día de las empresas

Impulso de la gestión de CASH Management con foco en actividades económicas de alta demanda transaccional.

En el segmento constructor, fortalecimiento de la propuesta de valor para facilitar el cierre financiero de los hogares, como: la ampliación de plazo del crédito hipotecario en UVR a 25 años y habilitación del LTI del 40%.

Permanente acompañamiento a las necesidades de financiación de las empresas, mediante ofertas proactivas de crédito.

Con el propósito de evolucionar a una gestión de mercadeo y de propuestas de valor mucho más ajustada a las verdaderas necesidades de los clientes, con el apoyo de Data y Analítica se realizó la segmentación estratégica de la Pequeña Empresa.

Principales cifras

Crecimiento de 2.056 clientes, 4,2% del Stock de clientes del segmento empresas

Crecimiento del 15% en el volumen del negocio total equivalente a + \$ 1,1 B

El servicio a los tres segmentos estructurales descrito antes, se acompaña de un programa de Bienestar Financiero en permanente impulso. En 2025 el Banco continuo su labor de sensibilización a clientes y usuarios en este sentido, ofreciendo información y contenidos pedagógicos para robustecer las capacidades económicas de hogares y empresas y promover hábitos financieros saludables.

Función 2: Generar la máxima riqueza para la sociedad en su conjunto

Es importante señalar que, para el Banco, la creación de riqueza no se limita únicamente a la obtención de utilidades, ni tiene a estas como su único propósito. Este concepto debe ser entendido como la generación de valor agregado en el proceso productivo inherente al quehacer empresarial, y cómo ese valor agregado se distribuye entre **colaboradores, proveedores, el Es-**

tado, clientes, la sociedad en general y accionistas. Bajo esta perspectiva fundamental, en 2025 el Banco Caja Social impulsó la generación de la máxima riqueza para la sociedad en su conjunto.

En cuanto a los **colaboradores**, el 29,82% de los ingresos del Banco, equivalentes a \$806 mM, fueron destinados al gasto de personal que respalda

el trabajo de quienes, desde diversas áreas y roles, desempeñan un papel clave en el cumplimiento de la visión de la Entidad orientada a ofrecer un Servicio genuino a los clientes. Más de 6.600 colaboradores, ubicados en diversas regiones de Colombia, conforman la base fundamental del quehacer del Banco. En comparación con el año anterior, el gasto en personal creció un 14,4 %.

peño, así como propende por la firme decisión de aplicar el principio de ‘a trabajo igual, salario igual’, que implica que las decisiones que se tomen en esta materia estén desprovistas de cualquier consideración discriminatoria”.

En cuanto a los **proveedores**, el 27,07 % de los ingresos del Banco, equivalentes a \$735 mM de pesos, se ejecutaron en gastos generales que habilitan la operación de la Organización. Los proveedores del Banco participan de múltiples sectores económicos, con participación significativa de seguros, licenciamiento de software, servicios públicos, servicio de transporte, servicios de administración de llamadas, servicios de vigilancia y aseo, la publicidad y la provisión de información comercial. Además de estos proveedores de gastos generales, el Banco trabaja con proveedores que soportan el despliegue de efectivo de sus servicios como emisión y operaciones de Tarjetas Débito y Crédito, adquirencia y ATMs, que implicaron egresos por \$165.54 mM.



// **Más de 6.600 colaboradores, ubicados en diversas regiones de Colombia, conforman la base fundamental del quehacer del Banco.** //

Es esencial señalar, como en informes anteriores y en una sección previa, que el Banco se rige por su política de remuneración justa, cuyo aspecto central (más allá que la simple referencia de mercado) “es la suficiencia del salario para proporcionar una vida digna, tanto al trabajador como a su familia, especialmente, cuando se trata de los niveles no directivos. Adicionalmente, esta política tiene en cuenta el bien común, considera las condiciones y capacidades de la empresa, hace relación al impacto del cargo y al desem-

// **El Banco cumple cabalmente con sus obligaciones tributarias, reconociendo que la existencia y el buen desempeño del Estado son fundamentales para el bien común.** //

En esta gestión de proveedores y aliados, el Banco sigue aplicando criterios de eficiencia, pero también es consciente de la corresponsabilidad en el bienestar y crecimiento de aquellos con los que interactúa, busca y promueve la negociación de condiciones equilibradas en términos de justicia, con el fin de asegurar la satisfacción plena de los intereses de todas las partes intervinientes. En esa línea, son características de esta dimensión la determinación de retribuciones a precios de mercado, la eventual modificación de lo pactado cuando quiera que se vean alteradas las circunstancias que sirvieron de base para la contratación, así como el rigor en el cumplimiento de obligaciones pactadas.

En relación con el **Estado**, el Banco cumple cabalmente con sus obligaciones tributarias, recono-

ciendo que la existencia y el buen desempeño del Estado son fundamentales para el bien común.

La generación de la máxima riqueza también se refleja en el Servicio, así con S mayúscula, que el Banco ofrece a sus clientes, base de su actuación y mandato que se detalla en otras secciones del informe. En el marco de esta definición fundamental, en el 2025 el Banco potenció múltiples elementos de sus productos y servicios y continuó la búsqueda de ofertas de valor orientadas a satisfacer de manera efectiva las verdaderas necesidades de sus clientes, de manera que estos encuentren razonablemente cubiertas sus expectativas haciendo un esfuerzo genuino por incluir a aquellos que la Banca tradicional no incluye. En relación con esta dimensión, el Banco está siempre llamado con ahínco a la mejora integral en términos de canales de atención, oportunidad, pertinencia, procesos, precio e incluso, y muy importante, a la generación de acceso para aquellos que no cuentan con oportunidades.

Finalmente, como se expuso en el informe de impacto de 2024, no es posible desconocer que el mayor o menor impacto, en términos de justicia, de las relaciones a las que hemos hecho referencia, sin lugar a duda, depende de la manera cómo la Organización a la que

pertenece el Banco se aproxime a la aplicación de este criterio en la generación de riqueza para los accionistas. Para Fundación Grupo Social, esto se traduce en su condición de propietaria y gestora de empresas. Uno de los retos más relevantes que tiene esta Institución es determinar cuál es el retorno considerado justo para una inversión de capital. Este reto es, en cierto sentido, la “prueba de fuego” del planteamiento, puesto que en “el retorno justo”, frente al “al retorno máximo” (paradigma central en la realidad de las decisiones empresariales) se juega la verdadera voluntad de compartir con los demás agentes de la sociedad el valor generado en la actividad productiva.

En la actualidad, cada una de las actividades empresariales de Fundación Grupo Social, incluida la del Banco, tiene establecidas las tasas específicas de retorno. Estas tasas son un insumo fundamental para orientar las empresas hacia el propósito de generar el mayor bienestar para la sociedad.

Cifras relevantes

El valor agregado del grupo liderado por Fundación Grupo Social en 2025 ascendió a \$1.47 B (62,6% correspondió a trabajo, el 18,7% a capital y el 18,7% a Estado); de este monto Banco Caja Social aportó \$1.0 B de pesos, alcanzando un crecimiento de 13,2% frente al año anterior.

// **El Banco potenció múltiples elementos de sus productos y servicios y continuó la búsqueda de ofertas de valor orientadas a satisfacer de manera efectiva las verdaderas necesidades de sus clientes** //



Función 3: Construir y desarrollar una comunidad de personas

Cultura Organizacional

Como empresa de Fundación Grupo Social, el Banco Caja Social entiende la cultura Organizacional como la esencia de cómo piensa, se expresa y actúa la Entidad. Más que una forma de trabajo es un factor clave para la gestión del talento y para la sostenibilidad de su Legado, pues garantiza que su identidad y valores —dignidad humana, bien común, subsidiariedad y solidaridad— perduren en el tiempo y se transmitan de generación en generación, fieles al querer de su fundador.

Es la manera en que esta comunidad de 6.670 personas trabaja unida, con coherencia, responsabilidad, eficiencia y un profundo sentido ético, por un **propósito común**: construir una sociedad más digna para el ser humano.

Nuestra cultura se basa en reconocer, aceptar y respetar distintas perspectivas. Por eso trabajamos de manera decidida y estructurada para consolidar un ambiente que promueva **el pluralismo, la tolerancia y la fraternidad**. Esto implica

que nuestros colaboradores actúen de forma coherente con la identidad de la Organización, con autenticidad, humildad, sencillez, veracidad y actitud de servicio, siempre comprometidos con quienes más lo necesitan.

Además, la cultura se identifica por su **enfoque promocional** que reconoce el valor y el potencial de cada persona, alentándola a desplegar todo su talento y capacidades para dar lo mejor de sí y alcanzar resultados que contribuyan a un propósito superior.

La cultura descrita es una **aspiración** que orienta su actuar. Para alcanzarla, ha diseñado un Sistema de Cultura Organizacional que define la cultura deseada y las variables que impulsan los comportamientos institucionales y de los colaboradores. Cada variable tiene planes y objetivos concretos que se revisan y cumplen anualmente, avanzando de manera constante hacia esa meta.

En relación con los planes de acción y los logros alcanzados en el año 2025 en el marco de cada una de las **variables de la cultura**, se destaca:

Formación

La **Formación** tuvo avances significativos a través de su Plan de Formación Integral, mediante el cual la Organización ofreció a líderes y colaboradores capacitación relevante para sus roles y para su desarrollo personal que buscaba fortalecer la reflexión individual a la luz de los valores del Legado, profundizar el conocimiento de la Organización y de su propósito, y consolidar el rol ciudadano mediante contenidos sobre el país y su contexto.

También se ofreció formación en gestión de riesgos y en el fortalecimiento de una cultura de prevención y seguridad, así como en los saberes técnicos requeridos por la Entidad. Además, se avanzó en la implementación de mecanismos de **desarrollo individual**, mediante acompañamiento y mentoría, para mejorar el desempeño integral y asegurar la sostenibilidad del talento a largo plazo.

La **Comunicación Organizacional** y la **Gestión de Cambio** tuvieron como foco cuidar y fortalecer la **cultura** en medio de los procesos de transformación y



// **Trabajamos de manera decidida y estructurada para consolidar un ambiente que promueva el pluralismo, la tolerancia y la fraternidad.** //

las nuevas formas de trabajo, así como contribuir a la eficiente adopción de los cambios que la **transformación** demanda.

Desde la **Gestión de Clima Organizacional** se promovieron espacios de cercanía que contribuyeron a conocer profundamente su realidad laboral y generar acciones concretas de mejora. De igual forma se aplicó la encuesta de clima Organizacional, con una participación del 97 % cuyos resultados se darán a conocer en 2026.

En materia de **Desempeño y Desarrollo**, la Organización continuó fortaleciendo su sistema de evaluación, consolidándolo como una herramienta clave para el crecimiento del talento, la formación, el reconocimiento, la movilidad interna, la sostenibilidad de la Organización y el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Hoy contamos con información de desempeño del 94 % de los colaboradores y avanzamos en la práctica de la retroalimentación clara y estructurada, logrando realizar el 100 % de las conversaciones formales con la población evaluada, implementando planes de mejora para quienes presentaron desempeños por debajo de lo esperado.

En relación con el **liderazgo**, se enfatizó en la formación en capacidades de liderazgo, efectividad Organizacional, desarrollo de habilidades para

// Desde la Gestión de Clima Organizacional se promovieron espacios de cercanía que contribuyeron a conocer profundamente su realidad laboral y generar acciones concretas de mejora. //

la ejecución, el diálogo de calidad y la productividad cotidiana, potenciando así una cultura enmarcada en la cercanía, apertura, confianza, empoderamiento y excelencia en el desempeño.

Siendo para la Fundación y sus empresas muy relevante el concepto de **Servicio** y su propia definición, se desarrolló un contenido de reflexión y apropiación personal sobre dicha definición con el fin de que los colaboradores del Banco apropiaran el Servicio con la mirada de la Fundación Grupo Social.

La Organización cuenta desde hace años con una política de **remuneración justa** orientada a garantizar ingresos suficientes para una vida digna de los colaboradores y sus familias, especialmente en los niveles no directivos. Esta política va más allá de los referentes de mercado y se

basa en principios de justicia, solidaridad y bien común, considerando también las capacidades de la empresa, así como el impacto y desempeño de cada cargo.

En línea con dicha política y en cuanto a los **beneficios extralegales** la Organización mejoró la cobertura de los planes de medicina prepagada, se incluyeron nuevos montos, plazos y tasas para el beneficio de Crédito, se flexibilizaron las condiciones del beneficio Educativo para el colaborador y su familia, se renovaron las instalaciones del Hotel Las Palmeras en Villeta al cual los colaboradores pueden acceder para su entretenimiento y descanso y se realizaron nuevos convenios para otorgar descuentos y beneficios adicionales a los colaboradores conforme a la Estrategia de Bienestar.

En materia de **administración estratégica del Talento Humano**, se destaca el esfuerzo que de tiempo atrás se realiza para que el cubrimiento de vacantes sea con colaboradores de la Organización, de forma que ellos encuentren oportunidades de crecimiento y desarrollo fundamentados en el conocimiento de la persona, su desempeño y habilidades.

Se incorporaron **capacidades tecnológicas** en algunos procesos de Talento Humano para mejorar el conocimiento de los colaboradores, su promoción

y desarrollo, así como el desempeño de dichos procesos.

Durante el 2025, se materializó la implementación de **la estrategia de bienestar integral** que busca responder a las necesidades reales de nuestros colaboradores, en el marco de las aspiraciones de nuestra cultura, implementando actividades segmentadas para fortalecer las capacidades en el manejo de emociones, uso del tiempo, esparcimiento, recreación, fortalecimiento físico, intelectual y financiero.

En materia de Seguridad y Salud en el trabajo fue destacable la participación voluntaria y el compromiso de los **brigadistas a nivel nacional**, la disminución en la accidentalidad y las enfermedades laborales y la obtención de una calificación del 97% en la auditoría externa.

En relación con la variable de **productividad y calidad**, la Organización definió su marco estratégico de actuación de cara a la adopción de **la inteligencia artificial** como un medio para aumentar las capacidades organizacionales e impulsar el impacto social de sus instrumentos de actuación. En esa misma vía se inició la construcción de estrategia de Cultura y Talento Humano como habilitador estratégico en la implementación de la Inteligencia Artificial.

Función 4: Ser un actor relevante en la sociedad civil

El Banco Caja Social, como actor clave de la sociedad civil, reafirma su compromiso con diversas iniciativas orientadas a fortalecer su quehacer institucional, en coherencia con su propósito y en respuesta a los desafíos del entorno.

Durante 2025, el Banco tuvo una presencia destacada en el ámbito gremial al ser miembro de la **Asociación Bancaria y de Entidades Financieras (Asobancaria)**, con participación activa en su Junta Directiva y en los distintos espacios orientados a la generación de valor y al impulso de iniciativas para el sector financiero. De manera complementaria, el Banco continuó su participación como miembro activo de la **Asociación Colombiana de Instituciones Microfinancieras (Asomicrofinanzas)**, para contribuir al desarrollo y fortalecimiento del ecosistema microfinanciero del país.

Adicionalmente, el Banco forma parte del **Instituto Mundial de Cajas de Ahorro y Bancos Minoristas (WSBI)**, organización que agrupa a más de

100 entidades de 80 países y representa a más de 6.000 cajas de ahorro y bancos minoristas a nivel global. En 2025, el Banco fue reconocido con el Premio ODS WSBI-ESBG 2025, un galardón internacional que destaca a las instituciones financieras que impulsan los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

El Banco obtuvo este reconocimiento en la categoría de Crecimiento Económico y Empoderamiento, lo que resalta su compromiso con el desarrollo sostenible, la inclusión financiera y la generación de oportunidades para las familias y empresarios en Colombia.

Este premio es otorgado por la World Savings and Retail Banking Institute – European Savings and Retail Banking Group (WSBI-ESBG), la red global más antigua del mundo que agrupa miembros en los cinco continentes. Desde hace un siglo, WSBI-ESBG trabaja por promover las finanzas responsables, la cooperación internacional y el acceso a servicios bancarios inclusivos, consoli-

dándose como un referente mundial en la articulación de buenas prácticas del sector.

Durante 2025 el presidente del Banco continuó ejerciendo la presidencia del Grupo Regional de **WSBI para América y el Caribe**, contribuyendo activamente al fortalecimiento del acceso a servicios financieros, seguros y productos accesibles para todas las personas de la región.



El Banco Caja Social, como actor clave de la sociedad civil, reafirma su compromiso con diversas iniciativas orientadas a fortalecer su quehacer institucional.



Premio a la Excelencia de la Micro y Pequeña Empresa

En 2025 se llevó a cabo la vigésima segunda edición del Premio a la Excelencia de la Micro y Pequeña Empresa del Banco Caja Social, en alianza con el Centro de Estudios Económicos ANIF. Este reconocimiento, otorgado de manera ininterrumpida durante 22 años, tiene como propósito exaltar la labor, disciplina y perseverancia de



los empresarios colombianos que, a través de sus iniciativas productivas, contribuyen a la generación de empleo y al desarrollo económico del país.

En esta edición se recibieron más de 1.300 postulaciones, reflejo del interés y la relevancia de este reconocimiento en el ecosistema empresarial. A continuación, se presentan los ganadores:

Ganadores - Categoría Microempresario

Las empresas **Botánica Colombia S.A.S.** de Bucaramanga y **Guadua Bamboo S.A.S.** de Buga fueron escogidas como las ganadoras del primer y segundo lugar, respectivamente, en esta categoría.

Botánica Colombia S.A.S. - Primer puesto

Fundada en 2018 en Bucaramanga por ingenieros químicos de la Universidad Industrial de Santander, trabaja con fórmulas limpias, producción responsable y operación digital, combina ciencia, naturaleza y propósito para generar bienestar, apoyar comunidades y promover el comercio justo.

Guadua Bamboo S.A.S. - Segundo puesto

Fundada en 2020 en Buga por Carolling Yiset Garzón y Stephane Schroder, es hoy líder en exportación de guadua en Colombia. Con sostenibilidad, innovación y compromiso social, demuestra que cada tallo de

guadua sostiene tanto estructuras como sueños de un futuro más justo.

Ganadores - Categoría Pequeña Empresa

Las empresas **Servicios Profesionales Wicom S.A.S.** de Arauca y **Cripack S.A.S.** de Cali fueron seleccionadas como ganadoras del primer y segundo lugar, respectivamente, en esta categoría.

Servicios Profesionales Wicom S.A.S. - Primer puesto

Con más de 15 años de trayectoria, Wicom ha transformado Arauca cerrando la brecha digital y llevando conectividad por radioenlace y fibra óptica a hogares, empresas e instituciones. Su equipo diverso impulsa inclusión laboral, educación y sostenibilidad, convirtiendo la tecnología en una herramienta de equidad y desarrollo social para la región.

Cripack S.A.S. - Segundo puesto

Con más de 30 años de trayectoria en Cali, es pionera en la fabricación de troqueles para la industria gráfica y de empaques. Su compromiso trasciende lo tecnológico: promueve la inclusión de personas con discapacidad visual, el bienestar de su equipo y la sostenibilidad ambiental. Ha innovado con tecnologías como impresión 3D y clisés en braille.



El Banco y su relación con la naturaleza

Si bien los asuntos centrales por los cuales el Banco, como empresa de Fundación Grupo Social, ha decidido que sea interpretado su papel en la sociedad se han descrito en los capítulos precedentes, no es posible dejar de mencionar el interés que suscita en la Organización el cuidado del medio ambiente y las consecuencias del cambio climático. A continuación, se expone su planteamiento en esta materia fundamentado en las fuentes de pensamiento que lo inspiran.

Para el Banco, la gestión de todos sus impactos, tanto aquellos que genera en su quehacer, como aquellos que la afectan, sean positivos o negativos, es parte esencial de su rol ante la sociedad y, por ello, la gestión de lo ambiental, incluido en ello el cambio climático, está totalmente integrada en su estrategia.

El Banco reconoce que el planeta está en peligro por cuenta de los impactos negativos en el medio ambiente y que tales efectos afectan con más rigor, principalmente, a la población más vulnerable, que es precisamente aquella a la cual se debe por efecto de la Misión de Fundación Grupo Social. En este frente, los impactos

negativos, pasados, presentes y futuros son indiscutibles. Es necesario gestionarlos.

Ahora bien, es indispensable integrar el concepto de Justicia⁶ en las discusiones sobre el ambiente a partir de lo cual se emprendan acciones considerando la prevalencia de la integridad de la vida humana. En esta dimensión resulta necesario, entonces, medir, además del nivel de impacto en el detrimento del medioambiente, el nivel de responsabilidad y las capacidades de las comunidades y las personas para enfrentar las exigencias por cuenta de la denominada deuda ecológica. La gestión debe realizarse con gradualidad, pertinencia y equilibrio, sin que ello implique más vulnerabilidad y exclusión.

En consideración a lo anterior, el Banco:

1. Atiende los impactos de su directo quehacer. Al respecto, profundizará las acciones para prevenir, mitigar, corregir o compensar los impactos ambientales y medirá su impacto.

⁶ Justicia: es la disposición constante y firme que surge en el horizonte de la solidaridad y del amor de reconocer al otro en su dignidad humana, y el cumplimiento de los mutuos derechos, y de los respectivos deberes y obligaciones, con sensibilidad especial por los más necesitados. Legado Fundación Grupo Social, Sección E. Axiología

2. Gestiona los riesgos a los cuales se encuentre expuesta por cuenta de la afectación al medio ambiente. Para el efecto fortalecerá sus Sistemas de Administración de Riesgos, considerando la normatividad aplicable y su contexto.

3. Emprende acciones con aquellos grupos de personas con los que se relaciona, vulnerables al cambio climático, para que puedan mitigar o

eliminar la exposición a los riesgos a los que se ven expuestos o frente a los cuales generen alguna contribución. Lo anterior, en la medida de lo razonable y en atención al entorno en el que se desenvuelven, al nivel de exposición e impacto significativo y contribución al riesgo.

4. Promueve entre sus grupos de interés, principalmente entre clientes y proveedores, acciones para mitigar o corregir los impactos ambientales negativos que generen con su actividad, para contribuir a su sostenibilidad.

// El Banco profundizará las acciones para prevenir, mitigar, corregir o compensar los impactos ambientales y medirá su impacto. //



Todas, salvo las que dependen directamente de su quehacer, se gestionan de manera gradual, prudente y en un horizonte de largo plazo, para que no sean medidas que generen más exclusión y vulnerabilidad. El criterio de gradualidad deberá asumirse conforme al entendimiento del valor de la justicia, tal como está incorporado en el Legado de Fundación Grupo Social. Las actividades adelantadas en esta materia durante el 2025 se describen en el siguiente capítulo.

Sistema de Gestión Ambiental (SGA)

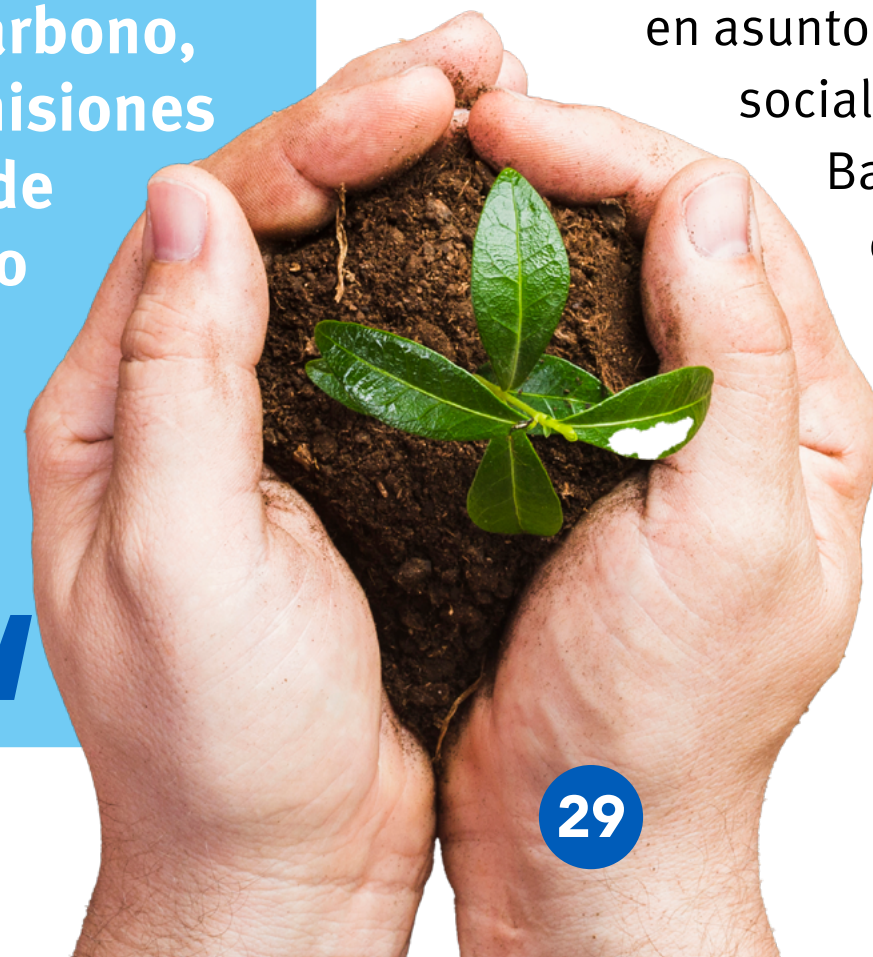
La Entidad vela permanentemente por el cumplimiento de las disposiciones ambientales y fomenta el cuidado del medio ambiente entre sus grupos de interés, incluyendo colaboradores, clientes y proveedores. Para ello, promueve acciones que buscan reducir su impacto directo.

Así mismo, la entidad continuó participando activamente en los comités organizados por Asobancaria y Asomicrofinanzas en el marco del acuerdo del Protocolo Verde, contribuyendo a la incorporación e implementación de políticas y buenas prácticas vinculadas al desarrollo sostenible. Además, se realizaron capacitaciones con las áreas administrativas y los equipos comerciales, enfocadas en la mitigación del impacto directo y la gestión de los aspectos sociales y

ambientales, incluidos los relacionados con el cambio climático. De igual forma, el Banco participó a través de sus diferentes áreas en la formación de un grupo de expertos en temas asociados a la sostenibilidad en el marco de la implementación de la Política de Impacto Social, esta formación se realizó por intermedio de Fundación Grupo Social.

En términos de su dimensión ambiental, el Banco continuó avanzando en la medición de su huella de carbono, calculando las emisiones totales de Gases de Efecto Invernadero (GEI), expresadas como equivalente en dióxido de carbono (CO₂). El resultado de la medición de GEI del Banco fue de 2.911 tCO₂eq (toneladas de dióxido de carbono

// El Banco continuó avanzando en la medición de su huella de carbono, calculando las emisiones totales de Gases de Efecto Invernadero (GEI), expresadas como equivalente en dióxido de carbono (CO₂).



no equivalentes) para 2025, en comparación con las 3.056 tCO₂eq de 2024; esta reducción de 145 tCO₂eq se generó principalmente por ahorros en consumo de energía, como resultado del óptimo funcionamiento de paneles solares en la sede de Dirección General con un aporte del 26% en generación de energía y en las Oficinas Girón y Cañaveral con un aporte del 3%; fundamentado también por la promoción de una cultura orientada a la mitigación de los impactos directos de la operación de la Entidad.

Con relación a la gestión de los riesgos ambientales en el otorgamiento de créditos, el Banco complementa el análisis del riesgo crediticio con la evaluación del cumplimiento de las licencias y requisitos exigidos por las autoridades ambientales. Además, mantiene su política de actividades excluidas y la aplicación de evaluaciones medioambientales para los clientes; estas evaluaciones se fortalecieron durante el 2025, incorporando no solo la validación de la gestión en asuntos ambientales, sino también los temas sociales y de gobierno. De igual forma, el Banco ha fortalecido sus actividades de control y monitoreo, orientadas a revisar los resultados de estas evaluaciones, identificando recomendaciones para acompañar la gestión de los clientes. A su vez, se continuó con la capacitación de los equipos

comerciales en la gestión de riesgos y oportunidades sociales y ambientales, incluyendo los asuntos climáticos.

Respecto a la oferta que contribuye a los propósitos ambientales y climáticos, al cierre del 2025 los Créditos Constructor - Proyectos Verdes alcanzaron desembolsos por un monto de \$240,5 mil millones, mientras la Financiación de Vivienda Sostenible registró operaciones por \$37,5 mil millones. En la financiación de Vehículos Eléctricos a través del originador Vehigrupo se desembolsaron \$31,4 mil millones. Por su parte, con relación a la cartera sostenible y su contribución a la transición energética, se desembolsaron \$95,1 mil millones para la financiación de vehículos híbridos a través del mismo originador.

En el ámbito normativo, la Entidad ha incorporado los lineamientos establecidos en las normas expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia en términos de considerar los asuntos ambientales dentro de la gestión de los riesgos operativos, financieros, de mercado, de liquidez, entre otros, así como su divulgación o reporte conforme a los estándares internacionales propuestos por el regulador. De igual forma, inició el proceso de implementación de la Circular Externa 015 en la cual se imparten instrucciones específicas para la gestión de los riesgos ambientales y sociales, incluido el climático.



3

Sistema de Gobierno Corporativo



Gestión de Gobierno Corporativo

Como empresa de Fundación Grupo Social, en el Banco el Sistema de Gobierno Corporativo se manifiesta en el conjunto de valores, prácticas, tradiciones, normas, acuerdos y comportamientos que han evolucionado a lo largo del tiempo. Estos principios, ya sean documentados o no, y originados tanto en el ejercicio de su autodeterminación como del cumplimiento de la ley las cuales, permiten una administración eficiente, competitiva y transparente. Adicionalmente, el sistema está diseñado para preservar adecuadamente los intereses de los clientes, accionistas, colaboradores, proveedores, el Estado y la sociedad en general.

El Sistema de Gobierno Corporativo no se limita a una recopilación de reglas específicas ni a estándares ajenos a la realidad del Banco. Está compuesto por principios que han resultado de más de 115 años de experiencia, su estructura estatutaria, su naturaleza jurídica, y especialmente del Legado que desde 1911 inspira su actuar. La Entidad cuenta con una estructura administrativa que le impone su realidad y su condición, y reproduce en ella los principios de lealtad y com-

petencia que son predicables de sus administradores, con quienes se encarga de tomar medidas conducentes a afrontar y administrar los riesgos a los cuales se ve expuesta.

El esquema de gobierno de la Entidad se orienta en cumplir de manera efectiva con los principios de transparencia, apropiada revelación de información, resolución de controversias y adecuada administración de los conflictos de interés, atendiendo los principios recogidos en su Código de Gobierno Corporativo, el Código de Conducta y la Política de Inversiones Personales y de Partes Relacionadas de Personas Naturales Vinculadas (PNV).

Durante el periodo, los órganos de gobierno, en cumplimiento de sus obligaciones legales y estatutarias, sesionaron normalmente y sus decisiones se adoptaron y formalizaron en debida forma.

La Junta Directiva se encuentra integrada por siete (7) miembros principales con sus respectivos suplentes personales, cumpliendo con el criterio de participación mínima de miembros independientes previsto por las leyes y la normativa interna vi-

gente, los cuales son elegidos anualmente por la Asamblea General de Accionistas, con base en sus calidades personales y profesionales.

La Junta Directiva del Banco sesionó en 24 ocasiones en las cuales, ejerció de manera efectiva todas las funciones y actividades previstas en las normativas legales correspondientes. Las decisiones tomadas dentro de cada organismo se basaron en las mayorías necesarias, lo cual queda registrado en las actas correspondientes, que también incluyen la constancia relacionada con el Decreto 398 del 13 de marzo de 2020, que reglamenta par-

cialmente el Artículo 19 de la Ley 222 de 1995, en cuanto al desarrollo de reuniones no presenciales de juntas de socios, asambleas generales de accionistas y juntas directivas.

De igual manera, a lo largo del año 2025 la Asamblea General de Accionistas se reunió en tres (3) ocasiones: una sesión ordinaria el 28 de marzo de 2025 y dos (2) sesiones extraordinarias, llevadas a cabo el 10 de junio y el 2 de septiembre. En todas ellas estuvo

// La Junta Directiva del Banco sesionó en 24 ocasiones en las cuales, ejerció de manera efectiva todas las funciones y actividades previstas en las normativas legales correspondientes. //



presente la totalidad de los accionistas, quienes ejercieron plenamente su derecho a participar de manera activa, con voz y voto, en la deliberación de los temas sometidos a su consideración. Durante la última sesión extraordinaria celebrada el 2 de septiembre de 2025, los accionistas acordaron realizar modificaciones a los estatutos sociales, reformas que ya fueron protocolizadas, notificadas a las autoridades competentes y debidamente registradas en el registro mercantil.

Por último, la Entidad ha cumplido con las instrucciones impartidas por la Inversora Fundación Grupo Social S.A.S., en calidad de Holding Financiero del conglomerado financiero al cual pertenece, en materia de vinculados al conglomerado, los límites de exposición y concentración de riesgos para operaciones realizadas entre entidades del conglomerado y sus vinculados, el nivel adecuado de capital y la gestión de conflictos de interés.

El Sistema de Control Interno es monitoreado por el Comité de Auditoría y los directivos de la Entidad, quienes supervisan y verifican la calidad de su desempeño.

Sistema de Control Interno

Con el objetivo de gestionar adecuadamente los riesgos implícitos en sus actividades, mejorar la eficacia y eficiencia en las operaciones, proteger los activos de la Entidad y de sus clientes, y garantizar que la información cumpla con los criterios de seguridad, calidad y oportunidad, el Banco actualiza, mantiene y fortalece de manera continua su Sistema de Control Interno. Este esfuerzo busca también asegurar el cumplimiento de la normatividad interna y externa aplicable.

Este proceso es liderado directamente por la presidencia del Banco, que se encarga de implementar las políticas establecidas por la Junta Directiva. Estas políticas se encuentran recogidas en los códigos de Gobierno Corporativo y de Conducta, así como en los demás documentos y manuales de procedimientos, los cuales son difundidos y promovidos a todos los niveles y áreas de la Entidad.

El Sistema de Control Interno es monitoreado por el Comité de Auditoría y los directivos de la Entidad, quienes supervisan y verifican la calidad de su desempeño. Esto forma parte de su responsabilidad habitual en relación con el sistema, lo que permite evaluar la eficacia de los controles implementados y tomar las medidas correctivas necesarias en caso de identificar brechas o áreas

de mejora. Para asegurar el buen funcionamiento del sistema, el Banco cuenta con una estructura de Gobierno que le permite gestionar el Sistema de Control Interno acorde con los objetivos estratégicos, definir los niveles de autoridad y responsabilidad y fomentar los principios, valores y conductas orientadas hacia el control.

Adicionalmente, la Entidad cuenta con sistemas de administración de riesgos diseñados para identificar, medir, controlar y hacer seguimiento a los riesgos propios de la actividad bancaria, con el fin de preservar de manera eficiente su capacidad operativa y salvaguardar los recursos administrados.

Por otro lado, en el ejercicio de sus funciones, la Auditoría Interna, bajo el enfoque de auditoría de procesos basada en riesgos, y la Revisoría Fiscal, realizaron evaluaciones periódicas e independientes al Sistema de Control Interno. Estas evaluaciones incluyeron la verificación de la existencia de procedimientos documentados que estructuran un adecuado ambiente de control, la gestión de riesgos, el cumplimiento de las actividades de control y la confiabilidad de los sistemas de información. En los casos en que se identificaron riesgos, la Administración ha establecido planes de acción para mitigarlos, los cuales ya han sido implementados o están en

La Entidad cuenta con sistemas de administración de riesgos diseñados para identificar, medir, controlar y hacer seguimiento a los riesgos propios de la actividad bancaria

proceso de implementación. El estado de dichos planes es conocido por el Comité de Auditoría.

En lo que respecta a los términos de la Ley 603 del 2000, la Revisoría Fiscal verificó que la Administración cuenta con políticas precisas con relación al cumplimiento de las normas relacionadas con propiedad intelectual y derechos de autor, así como con controles que permiten tener sistemas y programas de software adecuadamente amparados con las licencias correspondientes.

Para el Banco, el Sistema de Control Interno es un instrumento esencial y dinámico de Gobierno Corporativo, que ofrece herramientas de prevención, control, evaluación y mejoramiento continuo a la Administración, por lo que abarca todas las áreas y dependencias de la Entidad.

Gestión de Riesgos

Riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo (SARLAFT)

Durante todo el periodo, las etapas y elementos del Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) se mantuvieron actualizados y en ejecución, en armonía con el análisis del contexto interno y externo de la Entidad.

El contexto externo presentó cambios significativos, especialmente en aspectos económicos y de seguridad, los cuales influyeron en la medición de los riesgos inherentes de lavado de activos y financiación del terrorismo. En consecuencia, el Banco mantuvo el SARLAFT en permanente actualización, fortaleciendo controles y revisando indicadores, en concordancia con las recomendaciones emitidas por la Superintendencia Financiera al sistema financiero, lo cual permitió que el riesgo residual se mantuviera en el nivel definido por la Entidad (moderado).

Las evaluaciones del SARLAFT realizadas anualmente por la Revisoría Fiscal y la Auditoría Interna se llevaron a cabo sin contratiempos, y permitieron verificar el funcionamiento de los procesos y actividades relacionadas con el sistema conforme a la normativa vigente. Asimismo, los reportes exigidos por ley a la UIAF fueron presentados oportunamente, al igual que las respuestas a los requerimientos de información solicitados por diversas autoridades, tales como Fiscalía, Policía Nacional y Rama Judicial, entre otros.

Durante el periodo, la Gerencia de Prevención de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo impartió capacitaciones a diversas áreas, como complemento al plan de formación anual con el que cuenta la Entidad.

El arraigo de la cultura de prevención del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo continúa siendo un pilar fundamental en la gestión del riesgo. Este aspecto se fortaleció mediante la profundización de distintos temas a lo largo del periodo y la participación en el Día

Antilavado. Todo ello como parte de la estrategia del Banco para sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia de ejecutar los controles y asumir su compromiso con la Entidad en la prevención del riesgo.

Sistema de Administración Integral de Riesgos (SIAR)

En 2025 el Banco realizó un seguimiento continuo de la evolución de los indicadores de riesgos financieros y no financieros a los que está expuesto, dentro del Marco de Apetito de Riesgos de la Entidad, velando por el cumplimiento de los límites definidos. El Banco cuenta con una estructura, políticas, procedimientos, metodologías y con-



El Banco logró un adecuado desempeño en los portafolios, manteniendo un equilibrio sano entre riesgo y rentabilidad.



troles para gestionar los diferentes factores de riesgo, con el objetivo de identificar posibles desviaciones en el apetito de riesgos o cambios en los niveles de exposición respecto al plan de negocio. Además, adopta medidas para realizar un seguimiento cercano con el fin de garantizar una gestión dentro de los límites establecidos.

Así mismo, la Entidad participó activamente en la implementación de la Circular Externa 003 correspondiente a la gestión de límites a las grandes exposiciones, efectuando el seguimiento y control respectiva para garantizar el cumplimiento de los límites definidos.

Sistema de Administración de Riesgo de Crédito (SARC)

Durante el periodo el Banco logró un adecuado desempeño en los portafolios, manteniendo un equilibrio sano entre riesgo y rentabilidad. En cuanto a la recuperación de cartera, se fortaleció la gestión y se ejecutaron estrategias que acompañaron a

// El Banco mantuvo su dinámica favorable al presentar niveles de activos líquidos y fuentes de fondeo estables y atomizadas para mantener unas coberturas suficientes de liquidez en el corto plazo y largo plazo, lo que evidencia su fortaleza en esta materia. **//**

un mayor número de clientes en su proceso de normalización, ofreciendo herramientas y alternativas ajustadas a su capacidad de pago.

Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez (SARL)

El Banco mantuvo su dinámica favorable al presentar niveles de activos líquidos y fuentes de fondeo estables y atomizadas para mantener unas coberturas suficientes de liquidez en el corto plazo y largo plazo, lo que evidencia su fortaleza en esta materia. Durante el año, no se presentaron exposiciones significativas al riesgo de liquidez, y la Entidad dispuso de los controles y coberturas necesarias para cumplir con el Marco de Apetito de Riesgos y los límites regulatorios. Así mismo, el Banco tiene implementados planes de contin-

gencia de liquidez para hacer frente a posibles necesidades ante escenarios de crisis, condiciones adversas o exigencias del mercado.

Sistema de Administración de Riesgo de Tasa de Interés del Libro Bancario (RTILB)

El Riesgo de Tasa de Interés del Libro Bancario (en adelante RTILB) es entendido por el Banco como una función esencial para garantizar la solvencia, el cumplimiento regulatorio y la continuidad del negocio a corto, mediano y largo plazo. Este riesgo está alineado con la estrategia y el plan de negocio de la Entidad.

El RTILB forma parte del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) de la Entidad y se gestiona de manera coherente con otros riesgos. Su objetivo es identificar, medir, controlar y monitorear el riesgo al que está expuesto el Banco debido a los movimientos adversos en las tasas de interés, los cuales pueden afectar los activos, pasivos y posiciones fuera de balance, así como impactar el Valor Económico del Patrimonio (VEP) y el Margen Neto de Interés (MNI).

Durante el 2025, el Valor Económico del Patrimonio (VEP) y el Margen Neto de Interés (MNI) se mantuvieron dentro de los límites de apetito aprobados por la Junta Directiva. Así mismo, es-

tos indicadores formaron parte de la evaluación de nuevos productos para mitigar y controlar la exposición a este riesgo.

Sistema de Administración de Riesgo Operacional (SARO)

La gestión del riesgo operacional forma parte integral del sistema de administración de riesgos del Banco y cuenta con un esquema de monitoreo permanente por parte de la alta gerencia, lo que permite una adecuada toma de decisiones y la definición de acciones orientadas al mejora-

miento continuo de los procesos, con el propósito de hacerlos más eficientes, confiables y seguros para los clientes. Este marco de gobierno ha sido fundamental para consolidar una visión preventiva del riesgo y asegurar su integración en la gestión diaria de la Entidad.

En coherencia con este enfoque, durante el período se fortaleció la cultura de riesgo y control mediante la implementación de programas de capacitación dirigidos a los diferentes niveles de la Organización, así como la revisión de los controles asociados a los riesgos operacionales significativos. Como resultado de este ejercicio,

// La gestión del riesgo operacional permite una adecuada toma de decisiones y la definición de acciones orientadas al mejoramiento continuo de los procesos, con el propósito de hacerlos más eficientes, confiables y seguros para los clientes. **//**



se definieron e implementaron planes de acción de mejoramiento que contribuyeron a incrementar la efectividad del ambiente de control y a reforzar la apropiación del riesgo por parte de los responsables de los procesos.

En desarrollo de la estrategia de negocio, el Banco avanzó en la implementación de nuevos servicios, para los cuales se identificaron, evaluaron y gestionaron de manera anticipada los riesgos operacionales asociados. Este proceso permitió definir e implementar controles preventivos y correctivos orientados a mitigar la probabilidad de fallas o errores operativos que pudieran generar impactos sobre los estados financieros, la continuidad de la operación o la experiencia de los clientes.

En un entorno caracterizado por desafíos constantes, la gestión de la continuidad del negocio cobró especial relevancia. En respuesta, el Banco fortaleció su esquema de continuidad mediante la realización de pruebas operativas en ambientes controlados y bajo diferentes escenarios, lo que permitió ajustar y robustecer el Plan de Continuidad del Negocio, así como ponerlo en práctica de manera efectiva ante situaciones imprevistas presentadas durante el año, garantizando la disponibilidad de los procesos vitales.

Como resultado de la gestión integral del riesgo operacional, la Entidad logró implementar

// **En desarrollo de la estrategia de negocio, el Banco avanzó en la implementación de nuevos servicios, para los cuales se identificaron, evaluaron y gestionaron de manera anticipada los riesgos operacionales asociados** //

acciones oportunas que permitieron mantener el nivel de pérdidas operacionales dentro de los parámetros definidos por su apetito de riesgo, aun en un contexto de alta dinámica y cambio permanente. Este desempeño evidencia la madurez del sistema de administración del riesgo operacional y su contribución a la estabilidad financiera, la resiliencia operativa y el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Banco.

De manera complementaria, el Sistema de Administración del Riesgo Operacional fue objeto de revisiones por parte de los auditores internos y externos, quienes confirmaron el cumplimiento de los requerimientos regulatorios aplicables. Los resultados de estas evaluaciones brindaron un nivel razonable de aseguramiento sobre la solidez y efectividad del sistema, fortaleciendo

la confianza de la alta dirección, la Junta Directiva y los demás grupos de interés en la gestión del riesgo operacional de la Entidad.

Principales cifras asociadas a la Gestión de Riesgos

Sistema de Administración de Riesgo de Crédito (SARC)

Cartera bruta: \$18,26 billones, lo que representa un crecimiento anual del 12,90 %.

Indicador de Cartera Vencida (ICV): 4,72 %, con una disminución anual del 24,86 %.

Gasto de provisión: \$394 mil millones, lo que equivale, a un costo de cartera del 2,30 %.

Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez (SARL)

Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL): se mantuvo en un nivel de 1,90 alcanzando una cobertura promedio de 1,83 veces durante el año en la relación entre activos líquidos y el requerimiento de liquidez a 30 días.

Coefficiente de Financiamiento Estable Neto (CFEN): se situó en un nivel promedio de 126,21 %, cumpliendo ampliamente el límite

mínimo del 100 % establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC).

Sistema de Administración de Riesgo de Tasa de Interés del Libro Bancario (RTILB)

Indicador de Valor Económico del Patrimonio (VEP): se ubicó en un nivel de 21,33 %, alcanzando valor promedio de 19,83 % durante el año con relación al Patrimonio Básico Ordinario (PBO).

Indicador de Margen Neto de Interés (MNI): se ubicó en un nivel de 12,73 %, alcanzando valor promedio de 12,70 % durante el año con relación al Patrimonio Básico Ordinario (PBO).



Gestión Financiera

En esta sección, se presenta un análisis detallado de los resultados financieros del Banco Caja Social durante el año 2025. En este periodo, se observaron variaciones en los ingresos y egresos, así como en los indicadores clave que reflejan la gestión financiera de la Entidad.

Resultados Financieros

Durante el año 2025, los ingresos financieros del Banco Caja Social alcanzaron un total de \$2.84 billones, lo que representó un aumento de \$108.979 millones 3,99% en comparación con el año anterior. Los ingresos provenientes de la cartera de créditos alcanzaron un valor de \$2.39 billones, lo que implicó un aumento de \$65.434 millones 2,81%.

En cuanto a los egresos financieros, éstos se ubicaron en \$989.819 millones, mostrando una reducción de \$46.026 millones (4,44%), principalmente por la disminución en el gasto financiero relacionado con los CDT, que disminuyó en \$81.807 millones.

El deterioro neto de los instrumentos financieros alcanzó los \$400.883 millones, con un cre-

cimiento anual de 1,84%, equivalente a \$7.253 millones. El deterioro neto de la cartera de créditos disminuyó un (13,7%), cerrando en \$634.506 millones. Además, el índice de cartera en riesgo disminuyó 150 puntos básicos respecto al año anterior.

En cuanto a otros ingresos relacionados con comisiones por servicios, ingresos diversos y diferencias en cambio, se observó un aumento anual del 13,87%, ubicándose en \$473.359 millones para el periodo.

Por otro lado, otros egresos ascendieron a \$1.82 billones, con un aumento anual de 11,29%. De estos, los gastos de personal, administración y otros totalizaron \$1.56 billones, registrando un aumento del 12,46%.

Como resultado de lo anterior, la utilidad neta fue de \$106.075 millones, lo que se traduce en un rendimiento sobre el activo promedio (ROA) del 0,44% y un rendimiento sobre el patrimonio promedio (ROE) del 4,67%. A continuación, se presentan las principales cifras del Estado de Resultados Separado:

Estado de Resultados Separado Banco Caja Social

Estado de Resultados Acum. (Cifras en millones)	DIC 2024	DIC 2025	Variación Abs.	Variación Rel.
Ingresos Financieros	2.729.694	2.838.673	108.979	3,99%
Egresos Financieros	1.035.845	989.819	-46.026	-4,4%
Ingresos Financieros Netos	1.693.849	1.848.854	155.005	9,2%
Prov. Netas de Inst. Financieros	393.630	400.883	7.253	1,8%
Otros Ingresos	415.719	473.359	57.640	13,87%
Otros Egresos	1.637.397	1.822.284	184.887	11,29%
Resultado antes de Impuestos	78.541	99.046	20.505	26,1%
Impuesto a las ganancias	-9.108	-7.029	2.079	-22,8%
Resultado Neto del Ejercicio	87.649	106.075	18.426	21,0%

Fuente: Estado de Resultados Banco Caja Social

Análisis del estado de situación financiera separado

A continuación, se presenta un análisis del estado de situación financiera separado del Banco, donde se destacan los principales cambios en los activos, pasivos y patrimonio durante el año 2025.

Activo

El total de los activos del Banco alcanzó los \$25,20 billones, lo que representa un incremento anual

del 10,25%. La cartera neta de créditos creció \$2.03 millones (13,10%) en comparación con el año anterior, sumando un total de \$17.56 billones, lo que equivale al 69,70% del total de activos. Por otro lado, las inversiones alcanzaron un valor de \$4.21 billones, representando el 16,71% del total de los activos.

Pasivo

El pasivo del Banco se ubicó en \$22.87 billones, registrando un crecimiento anual de 10,78% respecto al año anterior. Este aumento se explicó

principalmente por los instrumentos financieros a costo amortizado, que ascendieron a \$20.05 billones, como resultado de un comportamiento positivo en las captaciones del público, las cuales superaron los \$19.88 billones y un crecimiento del 11,13%.

Patrimonio

Al cierre del año, el Banco reportó un patrimonio total de \$2.32 billones, lo que representó un incremento de \$118.155 millones (5,36%) respecto al año anterior.

Además, la relación de solvencia fue de 14.43%, lo que superó el mínimo regulatorio del 10,5% en 393 puntos básicos. Durante el periodo, el patrimonio técnico alcanzó los \$2.18 billones. A continuación, se presenta un cuadro resumen con las principales cifras del estado de situación financiera separado:



El Banco reportó un patrimonio total de \$2.32 billones, lo que representó un incremento de \$118.155 millones (5,36%) respecto al año anterior.



Estado de situación financiera separado Banco Caja Social

Estado de Situación Financiera (Cifras en millones)	DIC 2024	DIC 2025	Variación Abs.	Variación Rel
ACTIVO	22.852.408	25.195.881	2.343.473	10,25%
Efectivo y Ope. Mdo Monetario	1.764.840	1.987.656	222.816	12,6%
Inversiones	4.269.169	4.209.826	-59.343	-1,4%
Cartera de Créditos	15.526.955	17.561.473	2.034.518	13,10%
Cuentas por Cobrar	296.535	318.980	22.445	7,6%
Comerciales y Otras	290.352	311.163	20.811	7,2%
Partes Relacionadas y Asociadas	6.183	7.817	1.634	26,4%
Activos no Ctes Mantenidos para Vta	542	1.701	1.159	213,8%
Inv. Subsidiarias, Neg. Conjuntos y Asociadas	149.654	160.881	11.227	7,5%
Propiedades y Equipo de Uso Propio	483.814	513.803	29.989	6,2%
Propiedades de Inversión	65.781	69.454	3.673	5,6%
Derechos de Uso de Activos	41.679	79.431	37.752	90,6%
Anticipo de Impuestos	239.725	254.271	14.546	6,1%
Impuestos diferidos por cobrar	4.053	26.374	22.321	550,7%
Otros Activos	9.661	12.031	2.370	24,5%
PASIVO	20.647.620	22.872.938	2.225.318	10,78%
Inst. Financieros a Costo Amortizado	18.043.900	20.051.476	2.007.576	11,1%
Operaciones de reporto o repo	1.121.174	1.075.591	-45.583	-4,1%
Pasivos por arrendamientos	45.127	77.056	31.929	70,8%
Oblig. con Entidades de Redescuento y del Exterior	169.638	245.488	75.850	44,7%
Títulos Emitidos	718.031	717.691	-340	0,0%
Pasivos por Beneficios a Empleados	65.220	74.375	9.155	14,0%
Pasivos Estimados por Litigios	2.503	3.020	517	20,7%
Otras Provisiones	41.453	34.417	-7.036	-17,0%
Cuentas por Pagar	327.029	459.648	132.619	40,6%
Comerciales y Otras	324.400	454.861	130.461	40,2%
Partes Relacionadas y Asociadas	2.629	4.787	2.158	82,1%
Impuesto Diferido	0	0	0	0,0%
Otros Pasivos	113.545	134.176	20.631	18,2%
PATRIMONIO	2.204.788	2.322.943	118.155	5,36%

Fuente: Estado de Situación Financiera Banco Caja Social

Estado de flujo de efectivo separado

El saldo de efectivo y sus equivalentes al cierre de 2025 fue de \$1.99 billones. Este resultado se explica por un mayor uso de efectivo en las actividades de inversión y financiación en comparación con los recursos generados en las operaciones.

A continuación, se presentan las principales cifras del estado de flujo de efectivo separado:



En 2025, los ingresos comisionables derivados de la administración de fondos de inversión y negocios de fiducia estructurada aumentaron 32,5% respecto al año anterior, alcanzando un total de \$36.438 millones.



Estado de Flujo de Efectivo (Cifras en millones)	DIC 2024	DIC 2025
Efectivo neto provisto por (usado en) actividades de operación	1.302.741	322.751
Efectivo neto (usado en) actividades de inversión	-1.382.420	-648
Efectivo neto (usado en) actividades de financiación	-117.240	-102.121
(Disminución) Aumento neto de efectivo y equivalentes al efectivo, antes del efecto de los cambios en la tasa de cambio	-196.919	219.982
Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo	2.141	2.834
(Disminución) Aumento neto de efectivo y equivalentes al efectivo	-194.778	222.816
Efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del periodo	1.959.618	1.764.840
Efectivo y equivalentes de efectivo al final del periodo	1.764.840	1.987.656

Fuente: Estado de Resultado Banco Caja Social

Fiduciaria Caja Social:

El Banco Caja Social se convirtió en controlante de Fiduciaria Caja Social el 12 de junio de 2017 y posee el 94% de las acciones en circulación de dicha Empresa. Fiduciaria Caja Social es una sociedad de servicios financieros cuyo objetivo principal es la celebración de negocios fiduciarios y otras operaciones autorizadas para este tipo de sociedades. Su función principal es complementar la oferta de servicios financieros del Banco Caja Social y dar apoyo como instrumento fiduciario a los negocios y clientes de la Entidad, especialmente en fondos de inversión y negocios de fiducia estructurada.

En 2025, los ingresos comisionables derivados de la administración de fondos de inversión y negocios de fiducia estructurada aumentaron 32,5% respecto al año anterior, alcanzando un total de \$36.438 millones. De estos, el 88,0% correspondió a fondos de inversión y el 12,0% a fiducia estructurada. Adicionalmente, los gastos por administración fueron de \$20.805 millones. Durante el periodo, los ingresos del

portafolio de inversiones fueron de \$2.378 millones, e incurrió en otros gastos de operación por \$5.235 millones.

En 2025, la utilidad neta de la Entidad fue de \$8.193 millones, lo que representó un crecimiento del 57,9% respecto al año anterior. La rentabilidad sobre el patrimonio alcanzó el 22,7%, un incremento de 421 pb. La rentabilidad sobre el activo fue del 18,8%, y la solvencia alcanzó de 59,9%.



Gestión Normativa

Con el fin de asegurar el cumplimiento de la normatividad, el Banco adoptó de tiempo atrás la Función de Cumplimiento, mediante la que efectúa un seguimiento permanente a los proyectos de regulación y normatividad de interés y acompaña la adecuada interpretación e implementación de estas. Por lo anterior, en el 2025, el Banco cumplió rigurosamente con la normativa vigente que aplica a su actividad, destacando los siguientes aspectos:

- I. Se cumplieron los requisitos de seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales de distribución de productos y servicios, conforme al Numeral 2.3.3.1.19 del Capítulo I Título II Parte I de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- II. Se facilitó la libre circulación de las facturas emitidas por sus vendedores o proveedores, en cumplimiento con el Artículo 87 de la Ley 1676 de 2013.

III. Se aplicaron las políticas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, con controles que permiten tener sistemas y programas de software adecuadamente amparados por las licencias correspondientes, tal como lo verificó la Revisoría Fiscal de la Entidad (Ley 603 del 2000).

IV. Se implementaron procedimientos de control y revelación adecuados que aseguran la presentación correcta de la información financiera, conforme al Artículo 47 de la Ley 964 de 2005.

V. Se revelaron adecuadamente las operaciones referidas en el artículo 29 de la ley 222 de 1995, que se encuentran detalladas en el Informe Especial sobre Operaciones con Vinculados, documento que hace parte integral del presente informe.

VI. Se realizaron operaciones con socios y administradores dentro del marco normativo y de acuerdo con la Política interna de Operaciones con Vinculados (Artículo 47 de la Ley 222 de 1995). Ver Anexos 1 y 2.

VII. Se cuenta con políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, que se fundamenta en normas, estándares y buenas prácticas sobre estas materias, las cuales permiten contar con la protección requerida sobre la información basada en los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad.

VIII. Se mantuvo actualizada y disponible para el público y las autoridades competentes la información pertinente, y se envió de manera clara, completa y puntual la información que debía ser reportada tanto a las autoridades como al mercado. Además, se publicó de forma permanente en la página web información relevante, como los estados financieros, el dictamen del Revisor Fiscal, el Informe de Gestión, los Estatutos, el Código de Gobierno Corporativo y el Código de Conducta, así como la Encuesta del Nuevo Código País transmitida oportuna y simultáneamente a la Superintendencia Financiera de Colombia, en los términos establecidos en la Circular Básica Jurídica.

No se presentaron hechos relevantes posteriores al cierre del ejercicio que deban ser mencionados en este informe.

Finalmente, es importante resaltar que, gracias a la evolución positiva de su estrategia a largo plazo, el Comité Técnico de Calificación de Value & Risk Rating, Sociedad Calificadora de Valores, en su sesión del 29 de agosto de 2025, mantuvo la calificación de VrR1+ para la Deuda de Corto Plazo (la más alta en grado de inversión) y AAA para la Deuda de Largo Plazo, lo que refleja la excelente capacidad del Banco para pagar intereses y capital.



Se mantuvo actualizada y disponible para el público y las autoridades competentes la información pertinente, y se envió de manera clara, completa y puntual la información que debía ser reportada tanto a las autoridades como al mercado.



Cierre y agradecimientos

En conclusión, el Informe de Impacto Social 2025 da cuenta del esfuerzo, la convicción y la coherencia con los que el Banco Caja Social continúa ejerciendo su rol como actor relevante en la construcción de una sociedad justa y solidaria. A partir de una orientación firme hacia el bien común y el respeto por la dignidad humana, el Banco ha avanzado de manera consistente en su propósito de ofrecer soluciones financieras accesibles, responsables e innovadoras, contribuyendo al desarrollo de las comunidades y al fortalecimiento de la confianza de sus clientes.

De cara al futuro, el Banco continuará consolidando su Legado, como empresa de Fundación Grupo Social, profundizando su impacto social y promoviendo un progreso sostenible y responsable para el país.

Extendemos un agradecimiento muy especial a todos nuestros colaboradores, quienes con su dedicación y compromiso hacen posible nuestra labor diaria. A nuestros clientes, gracias por la confianza que depositan en la Entidad; su respaldo nos impulsa a avanzar con mejora continua e innovación permanente. A Fundación Grupo Social, nuestro reconocimiento por orientar e inspirar el quehacer de sus empresas y por su compromiso irrenunciable con la generación de oportunidades reales de progreso. Así mismo, expresamos nuestra gratitud a la Junta Directiva y a sus diferentes Comités por su valioso trabajo y constante contribución.

De igual forma, reconocemos la gestión de la Revisoría Fiscal, que fortalece el ambiente de control, la adecuada administración de riesgos, el cumplimiento de las actividades de supervisión y la confiabilidad de nuestros sistemas de información. A los aliados estratégicos, agradecemos su colaboración decidida, que amplifica nuestra labor y nos permite avanzar en el logro de los objetivos institucionales. Y, finalmente, a la sociedad colombiana, gracias por ser el motor que inspira la visión del Banco Amigo y por reafirmar cada día nuestro compromiso con el progreso del país.

Gracias

