SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
VIGILADO

BANCO CONTACTAR S.A. Establecimiento Bancario

Informe Anual de gobierno Corporativo 2025

BANCO CONTACTAR S.A.

En **BANCO CONTACTAR S.A.** el Gobierno Corporativo constituye un eje estructural de la gestión institucional y un mecanismo esencial para la adecuada administración de los riesgos, la protección de los intereses de los accionistas y la generación de valor sostenible.

El Banco ha adoptado principios, políticas y prácticas orientadas a garantizar la transparencia en la toma de decisiones, la independencia en los procesos de supervisión, la debida gestión de los conflictos de interés y el fortalecimiento permanente del ambiente de control.

En cumplimiento del marco legal aplicable, de las disposiciones estatutarias y del Código de Gobierno Corporativo adoptado por el Banco, se presenta a la Asamblea General de Accionistas el Informe Anual correspondiente al ejercicio comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2025.

El presente documento expone la estructura de propiedad y control, el funcionamiento y desempeño de los órganos sociales, la gestión integral de riesgos, el régimen aplicable a operaciones con partes vinculadas, así como las prácticas implementadas durante el período para fortalecer la solidez institucional y la sostenibilidad del Banco.

1. Estructura de la propiedad

El Banco es un establecimiento de crédito constituido como sociedad anónima y sometido a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia. Su capital social está representado en acciones nominativas de capital, emitidas conforme a lo previsto en los Estatutos Sociales y en la normativa aplicable, las cuales confieren a sus titulares los derechos políticos y económicos establecidos en la ley, incluyendo el derecho de participación y voto en la Asamblea General de Accionistas, el derecho de preferencia en nuevas emisiones y el derecho a percibir utilidades en proporción a su participación.

1.1 Capital

De conformidad con los Estatutos Sociales, el capital autorizado del Banco asciende a DOSCIENTOS CINCUENTA MIL MILLONES DE PESOS ($250.000.000.000), representado en 250.000.000 acciones ordinarias nominativas con valor nominal de MIL PESOS ($1.000) cada una.

Al 31 de diciembre de 2025, el capital suscrito y pagado asciende a CIENTO CINCUENTA Y UN MIL MILLONES DE PESOS ($151.000.000.000).

Durante el año 2025 se formalizó un aumento de capital, el cual pasó de CIENTO CUARENTA MIL MILLONES DE PESOS ($140.000.000.000) a CIENTO CINCUENTA Y UN MIL MILLONES DE PESOS

($151.000.000.000), mediante registro No. 34083 del Libro IX de la Cámara de Comercio de Pasto, en desarrollo de las autorizaciones societarias correspondientes.

1.2 Composición accionaria

Al cierre del ejercicio, la Corporación Contactar mantiene una participación mayoritaria dentro del capital social del Banco, conforme a la composición accionaria que se detalla a continuación:

Nombre	Identificacións	% Participación
Corporación Contactar	800.147.930-9	94,9900
Contactar Inversiones y Servicios S.A.S.	901.566.604-6	1,2525
Contactar Desarrollo Social y Empresarial S.A.S.	901.565.630-3	1,2525
Contactar Centro de Llamado S.A.S	901.566.633-1	1,2525
Contactar Recuperaciones S.A.S.	901.566.553-9	1,2525

Todos los accionistas del Banco son personas jurídicas. Los miembros de la Junta Directiva, el Presidente y la Alta Gerencia no son titulares de acciones del Banco ni realizaron negociaciones sobre valores emitidos por éste durante el año 2025.

A la fecha de corte del presente informe, el Banco no tiene conocimiento de la existencia de acuerdos entre accionistas que hayan sido formalmente presentados para su registro, ni registra acciones propias dentro de su composición accionaria. Las relaciones de carácter familiar, comercial, contractual o societario entre accionistas con participación significativa y el Banco, así como entre dichos accionistas y sus vinculados económicos, se encuentran reveladas en las Notas de los Estados Financieros.

2. Asamblea General de Accionistas

Durante el año 2025, la Asamblea General de Accionistas sesionó conforme a lo previsto en los Estatutos Sociales y en su Reglamento. Se celebró una (1) reunión ordinaria en el mes de marzo y cinco (5) reuniones extraordinarias, contando en todos los casos con la representación del 100% de las acciones suscritas, lo que permitió deliberar y decidir válidamente sobre los asuntos sometidos a su consideración.

El Banco garantizó el ejercicio efectivo de los derechos de los accionistas. Asimismo, facilitó mecanismos de participación presencial, no presencial o mixta, así como la representación mediante poderes válidamente otorgados, asegurando condiciones de participación informada y equitativa.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
VIGILADO

BANCO CONTACTAR S.A. Establecimiento Bancario

Para el relacionamiento permanente con los accionistas, el Banco dispuso canales de atención a través de la Presidencia y la Secretaría General, incluyendo atención telefónica, correo electrónico, servicio presencial y la plataforma de gobierno corporativo Atlas Governance.

Durante el ejercicio no se presentaron solicitudes adicionales de información por parte de los accionistas distintas a las suministradas en el marco de las sesiones respectivas.

En el curso del año 2025, la Asamblea General de Accionistas conoció y decidió, entre otros, los siguientes asuntos:

- Información institucional y normativa, incluyendo modificaciones al Reglamento de la Asamblea y reformas estatutarias relacionadas con el incremento de capital autorizado, representación legal y ajustes de alineación con mejores prácticas de gobierno corporativo.

- Informes de gestión y supervisión, tales como el Informe de Gestión del Presidente, el Informe de la Junta Directiva, el Informe sobre el Sistema de Control Interno y el Informe del Defensor del Consumidor Financiero.

- Información financiera correspondiente al ejercicio 2024, incluyendo Estados Financieros, Dictamen de Revisoría Fiscal y proyecto de distribución de utilidades.

- Decisiones corporativas y accionarias, entre ellas incrementos de capital autorizado, aprobación de operaciones relevantes y decisiones sobre participación en sociedades.

- Asuntos de gobierno corporativo y compensaciones, incluyendo ajustes en la remuneración de miembros de la Junta Directiva.

3. Estructura de la administración del Banco

3.1 Junta Directiva

En cumplimiento de las disposiciones estatuarias del Banco, la Junta Directiva se encuentra integrada por: **siete (7) miembros principales** con sus respectivos suplentes personales, elegidos para períodos de **dos (2) años**, de los cuales 5 miembros principales son independientes.

La Asamblea General de Accionistas designó a la Junta Directiva que se indica a continuación, de acuerdo con el análisis de los perfiles de los miembros propuestos, teniendo en cuenta la idoneidad con la que cuenta cada uno por sus capacidades técnicas, preparación académica, conocimiento del negocio y habilidades. La hoja de vida de cada uno de los miembros reposa en el archivo de la Secretaría General del Banco.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
VIGILADO

BANCO CONTACTAR S.A. Establecimiento Bancario

La composición de la Junta Directiva debidamente posesionada a 31 de diciembre de 2025 es la que se indica a continuación:

Renglón	Miembros Principales	Miembros Suplentes
Primero	Andrés Abella Bohórquez	Angela María Navarrete Camelo
Segundo	Alejandro Ochoa Jiménez	Andrés Fernando Lozano Sardi
Tercero	Luis Felipe Jaramillo Lema	Álvaro Ramon Escallón Emiliani
Cuarto	Diego Guillermo Guzmán Garavito	Margaret Méndez Heilman
Quinto	Olga Lucia Martínez Murgueitio	Carlos Alberto Arango Tovar
Sexto	Paulo Emilio Rivas Ortiz	Néstor Raúl Plata Puentes
Séptimo	María Camila Gómez Silva	Juliana Álvarez Gallego

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
VIGILADO

BANCO CONTACTAR S.A. Establecimiento Bancario

3.2. Cambios en la Junta Directiva durante el ejercicio

Durante el año 2025 se presentaron cambios en la composición de la Junta Directiva derivados de procesos de posesión, renuncias y cambios de renglones, los cuales fueron tramitados conforme a los requisitos legales y regulatorios aplicables.

El Dr. Andrés Abella Bohórquez continuó ejerciendo como Presidente de la Junta Directiva durante el ejercicio 2025.

La información relacionada con la composición y reglamento de la Junta Directiva se encuentra disponible en la página web institucional, en línea con los principios de transparencia del Banco.

3.3 Comités de Apoyo

La Junta Directiva cuenta con comités especializados que le asisten en el ejercicio de sus funciones de dirección, supervisión y control.

Comité de Auditoría: Como órgano dependiente de la Junta Directiva, tiene por finalidad apoyarla en el ejercicio de sus responsabilidades relacionadas con el Sistema de Control Interno, la calidad de la información financiera, la eficacia de los sistemas de gestión de riesgos y el adecuado funcionamiento de la auditoría interna y la revisoría fiscal.

De conformidad con su Reglamento, el Comité estará constituido por tres (3) miembros de la Junta Directiva, de los cuales al menos dos (2) deberán tener la calidad de independientes. Sus integrantes deberán contar con el perfil, conocimientos contables, financieros o en materias asociadas, así como

con la experiencia pertinente que les permita pronunciarse con rigor sobre los asuntos de su competencia y comprender adecuadamente su alcance y complejidad.

Serán invitados permanentes el Presidente del Banco y el Auditor Interno. Asimismo, cuando el Comité lo estime conveniente, podrán ser citados funcionarios del Banco que aporten información relevante, así como asesores externos, quienes participarán con voz pero sin voto en la toma de decisiones.

Los miembros del Comité serán evaluados periódicamente conforme a la metodología que establezca la Junta Directiva. Igualmente, el Comité podrá realizar sesiones privadas con la Revisoría Fiscal o con la Auditoría Interna, sin la presencia de la Alta Gerencia, cuando lo considere pertinente para el adecuado cumplimiento de sus funciones.

Actualmente, el Comité se encuentra integrado por los siguientes miembros de la Junta Directiva:

Nombre	Cargo
Alejandro Ochoa Jiménez	Miembro Principal de la Junta Directiva
Olga Lucia Martínez Murgueitio	Miembro Principal de la Junta Directiva
Andrés Fernando Lozano Sardi	Miembro Suplente de la Junta Directiva

Comité de Riesgos: Es un órgano de apoyo de la Junta Directiva encargado de asistirla en el cumplimiento de sus responsabilidades en materia de gestión y control de los riesgos a los que se encuentra expuesto el Banco.

De conformidad con su Reglamento, el Comité estará conformado por tres (3) miembros de la Junta Directiva, de los cuales dos (2) deberán tener la calidad de independientes. Sus integrantes deberán contar con la formación y la experiencia necesarias en los asuntos relacionados con sus funciones, que les permitan analizar adecuadamente los riesgos del Banco y formular recomendaciones a la Junta Directiva para su adecuada administración.

Los miembros del Comité serán serán evaluados periódicamente conforme a la metodología que establezca la Junta Directiva.

Serán invitados permanentes el Presidente del Banco y el Head de Riesgos. Cuando el Comité lo estime conveniente, podrán ser citados otros funcionarios del Banco que aporten información relevante para el análisis de los asuntos de su competencia, así como asesores externos, quienes participarán con voz pero sin voto en la toma de decisiones.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
VIGILADO

BANCO CONTACTAR S.A. Establecimiento Bancario

En caso de requerirse asesoría especializada, el Comité podrá apoyarse en asesores externos, determinando previamente el alcance y las funciones de la asesoría, para su selección por parte de la Junta Directiva.

Actualmente, el Comité se encuentra integrado por los siguientes miembros de la Junta Directiva:

Nombre	Cargo
Olga Lucia Martínez Murgueitio	Miembro Principal de la Junta Directiva
Alejandro Ochoa Jiménez	Miembro Principal de la Junta Directiva
Diego Guillermo Guzmán Garavito	Miembro Principal de la Junta Directiva

Nuevos Comités: En el año 2025, de acuerdo con el artículo 36 de los Estatutos Sociales, en el que se establece entre las funciones de la Junta Directiva, crear los Comités que considere convenientes para la adecuada operación del Banco, se presentaron para aprobación y designación dos (2) nuevos Comités de Apoyo que tendría la Junta Directiva, aprobando su reglamento e integrantes, así:

Comité de Gobierno Corporativo: Tiene por objeto asistir a la Junta Directiva en la formulación, revisión y seguimiento de las políticas, prácticas y procedimientos que conforman el Sistema de Gobierno Corporativo del Banco. En desarrollo de sus responsabilidades, evalúa los mecanismos de revelación de información, la gestión de conflictos de interés, el cumplimiento de los lineamientos del Código País y los procesos de evaluación de la Junta Directiva, sus comités y la Alta Gerencia.

De conformidad con su reglamento, el Comité estará integrado por tres (3) miembros de la Junta Directiva, de los cuales al menos dos (2) deberán tener la calidad de independientes.

En el marco del fortalecimiento del Sistema de Gobierno Corporativo, durante el período objeto de este informe la Junta Directiva aprobó la creación y reglamentación del Comité, encontrándose en proceso la designación formal de sus integrantes, conforme a las disposiciones internas aplicables. Mientras culmina dicha designación, las funciones asignadas al Comité continúan siendo atendidas directamente por la Junta Directiva.

Comité de Nombramientos y Remuneraciones: Tiene como finalidad asistir a la Junta Directiva en las decisiones relacionadas con la composición, sucesión, nombramiento, evaluación e idoneidad de sus miembros, de la Alta Gerencia y demás cargos clave del Banco, así como en la definición y seguimiento de la política de remuneración. Actúa como órgano de apoyo y recomendación, sin sustituir las competencias indelegables de la Junta Directiva ni de la Asamblea General de Accionistas.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
VIGILADO

BANCO CONTACTAR S.A. Establecimiento Bancario

De conformidad con su Reglamento, está conformado por tres (3) miembros de la Junta Directiva, de los cuales al menos dos (2) deben ser independientes, y es presidido por uno de estos miembros independientes designado por la Junta Directiva.

Sus integrantes deben contar con la idoneidad y experiencia en materias relacionadas con gobierno corporativo, gestión de personas, remuneración y sucesión.

El Comité podrá invitar al Presidente del Banco, a miembros de la Alta Gerencia, funcionarios o asesores externos, quienes participarán con voz pero sin voto. Cesará en el cargo un miembro cuando así lo decida la Junta Directiva, pierda su calidad de miembro de Junta o incurra en incompatibilidad, inhabilidad o prohibición legal o estatutaria.

Actualmente, el Comité se encuentra integrado por los siguientes miembros de la Junta Directiva:

Nombre	Cargo
Andrés Abella Bohórquez	Miembro Principal de la Junta Directiva
Diego Guillermo Guzmán Garavito	Miembro Principal de la Junta Directiva
Olga Lucia Martínez Murgueitio	Miembro Principal de la Junta Directiva

3.4 Reuniones Junta Directiva

De conformidad con los Estatutos Sociales, la Junta Directiva debe reunirse por lo menos una (1) vez al mes o cuando las necesidades del Banco lo exijan.

Durante el año 2025 se celebraron catorce (14) reuniones de Junta Directiva, en las cuales se verificó el cumplimiento de los requisitos de convocatoria, quórum deliberatorio y decisorio. La asistencia individual de los miembros a cada una de las sesiones se detalla en la siguiente tabla:

Fecha	Tipo	Modalidad	No. Acta	Asistencia
viernes, 24 de enero de 2025	Ordinaria	Presencial	18	5 / 5 miembros
martes, 25 de febrero de 2025	Ordinaria	Mixta	19	6 / 7 miembros
jueves, 27 de marzo de 2025	Ordinaria	Presencial	20	6 / 7 miembros
jueves, 24 de abril de 2025	Ordinaria	Mixta	21	7 / 7 miembros
jueves, 22 de mayo de 2025	Ordinaria	Mixta	22	7 / 7 miembros
jueves, 26 de junio de 2025	Ordinaria	Mixta	23	7 / 7 miembros
lunes, 28 de julio de 2025	Extraordinaria	Presencial	24	7 / 7 miembros
miércoles, 30 de julio de 2025	Ordinaria	Presencial	25	7 / 7 miembros
lunes, 4 de agosto de 2025	Extraordinaria	Mixta	26	7 / 7 miembros
jueves, 21 de agosto de 2025	Ordinaria	Mixta	27	7 / 7 miembros
jueves, 25 de septiembre de 2025	Ordinaria	Mixta	28	7 / 7 miembros

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
VIGILADO
BANCO CONTACTAR S.A. Establecimiento Bancario

jueves, 23 de octubre de 2025	Ordinaria	Mixta	29	7 / 7 miembros
jueves, 20 de noviembre de 2025	Ordinaria	Presencial	30	7 / 7 miembros
viernes, 12 de diciembre de 2025	Ordinaria	Presencial	31	7 / 7 miembros

Para cada sesión, la documentación soporte de los asuntos sometidos a consideración fue remitida con la antelación y suficiencia previstas en los Estatutos Sociales y en el Reglamento de la Junta Directiva, garantizando el análisis previo y la toma de decisiones informada por parte de sus miembros.

Decisiones adoptadas en 2025

En desarrollo de sus funciones de dirección y supervisión, la Junta Directiva conoció y decidió, entre otros, los siguientes asuntos:

Gobierno Corporativo, Regulación y Cumplimiento

- Nombramiento del Responsable de Cumplimiento Normativo.
- Modificación al Reglamento de la Junta Directiva, del Comité de Auditoría y del Comité de Riesgos.
- Aprobación de los Reglamentos del Comité de Gobierno Corporativo y del Comité de Nombramientos y Remuneraciones.
- Autorización para la inscripción en el RNEV.
- Nombramiento del Oficial de Protección de Datos.
- Aprobación del calendario anual de reuniones.
- Recepción de informes y actualización de políticas y manuales internos.

Nombramientos y Representación Legal

- Nombramiento del Representante Legal Principal.
- Nombramiento de Representantes Legales Suplentes.

Información Financiera y Resultados

- Presentación del Informe de Gestión y Resultados del año 2024.
- Presentación y consideración de los Estados Financieros del año 2024.
- Presentación del Dictamen e Informe de Revisoría Fiscal.
- Aprobación para someter a consideración de la Asamblea General de Accionistas el proyecto de distribución de utilidades.

Estrategia, Presupuesto y Planeación

- Definición de lineamientos de planeación estratégica.
- Aprobación del presupuesto anual del Banco.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
VIGILADO
BANCO CONTACTAR S.A. Establecimiento Bancario

Autorizaciones y Operaciones Corporativas

- Autorización al Representante Legal para la suscripción de contratos de venta de cartera.
- Aprobación de operaciones de fondeo.
- Actuación como agente colocador de OMAs.

Gestión de Riesgos, Cupos y Cartera

- Aprobación de castigos de cartera.
- Aprobación de cupos de contraparte y cupos para FICs.

Seguros y Pólizas

- Renovación de pólizas de seguro grupo vida deudores.
- Renovación de pólizas corporativas.

Operación y Desarrollo Institucional

- Aprobación de apertura de nuevas oficinas.
- Aprobación de canales.
- Seguimiento a la rentabilidad de oficinas.

4. Relación con Revisoría Fiscal

La Junta Directiva mantuvo durante el año 2025 una relación de coordinación y supervisión con la Revisoría Fiscal y la Auditoría Interna, recibiendo sus informes y asegurando la atención de hallazgos y planes de acción, conforme al Código de Gobierno Corporativo.

5. Composición Alta Gerencia

A 31 de diciembre de 2025, la Alta Gerencia del Banco se encontraba conformada por:

NOMBRE	CARGO
John Fredy Linares Gómez	Representante Legal
María Carolina Galeano Torres	Head Jurídico y Secretaría General
Augusto Iván Mejía Ahcar	Head de Negocios y Comercial
Cristian Yesid Alfonso Silva	Head de Tecnología y Servicios Bancarios
Rafael Fernando Torres Russy	Head de Finanzas
Luis Ernesto León Moreno	Head de Gestión Humana y Administrativo
Daniel Ernesto Rizo Ballesteros	Head de Riesgos

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
VIGILADO
BANCO CONTACTAR S.A. Establecimiento Bancario

Lynda Yazmin Ramírez Moreno	Head de Sostenibilidad y Comunicaciones
María Carolina Cantor Quintero	Head de Transformación Digital y Estrategia
Raúl Hernando Carrascal Claro	Oficial de Cumplimiento y Control Interno

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
VIGILADO

BANCO CONTACTAR S.A. Establecimiento Bancario

6. Manejo de conflictos de interés y operaciones celebradas entre partes vinculadas

El detalle de las operaciones celebradas con partes vinculadas se encuentra revelado en las Notas de los Estados Financieros con corte al 31 de diciembre de 2025, en cumplimiento de los estándares de transparencia y revelación aplicables.

Las operaciones realizadas con vinculados se enmarcan dentro del giro ordinario de los negocios del Banco y se ejecutan bajo condiciones de mercado, con sujeción a las políticas internas y a los procedimientos de aprobación establecidos. Según su naturaleza y materialidad, dichas operaciones son sometidas a consideración y aprobación de la Junta Directiva o de la Asamblea General de Accionistas, conforme a lo previsto en los Estatutos Sociales y en el Código de Gobierno Corporativo.

Durante el período objeto de este informe, el Banco no tuvo conocimiento de situaciones que configuraran conflictos de interés entre los miembros de la Junta Directiva, administradores o integrantes de la Alta Gerencia y los intereses del Banco. En caso de presentarse, los conflictos de interés son gestionados mediante mecanismos formales que incluyen la revelación previa, la abstención de deliberar y votar sobre el asunto correspondiente y, cuando resulte procedente, la autorización por la instancia competente, conforme a las disposiciones internas aplicables.

7. Sistema de Gestión de Riesgos del Banco

7.1. Funcionamiento del Sistema de Control Interno (SCI):

En cumplimiento de la normatividad vigente y de las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, Banco Contactar cuenta con un Sistema de Control Interno (SCI) diseñado e implementado para proporcionar un grado razonable de seguridad en el logro de los objetivos estratégicos, la eficiencia y eficacia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el adecuado cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias aplicables.

Durante el periodo 2025, el SCI operó de manera integral a través de sus componentes, los cuales se encuentran articulados con el Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) y con la estructura de gobierno corporativo del Banco.

7.1.1 Ambiente de Control

El Banco mantuvo un entorno de control basado en principios de ética, transparencia, responsabilidad y cumplimiento normativo. La Junta Directiva y el Comité de Auditoría ejercieron supervisión

permanente sobre el funcionamiento del SCI, dejando constancia de sus actuaciones en las respectivas actas.

La estructura organizacional contempla la asignación clara de responsabilidades, así como la aplicación del modelo de líneas de defensa para la gestión y control de los riesgos. Asimismo, el Banco cuenta con políticas y manuales formalmente adoptados, incluyendo las políticas que integran el Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR).

Durante el periodo se adelantaron actividades de divulgación y capacitación en materia de gestión de riesgos, control interno y cumplimiento normativo, con el fin de fortalecer la cultura de control al interior del Banco.

7.1.2 Gestión de Riesgos

Banco Contactar gestiona los riesgos inherentes a sus actividades mediante el Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), el cual integra las políticas, metodologías, procedimientos y herramientas necesarias para la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos.

Durante el periodo del informe se desarrollaron, entre otras, las siguientes actividades:

- Actualización y fortalecimiento de las políticas de gestión de riesgos del Banco.
- Revisión y ajuste de matrices de riesgos por procesos.
- Seguimiento periódico al perfil de riesgo y al cumplimiento de los niveles de tolerancia definidos.
- Implementación de planes de acción derivados de hallazgos formulados por auditoría interna, Revisoría Fiscal y demás entes de control.

7.1.3 Actividades de Control

El Banco cuenta con actividades de control diseñadas para mitigar los riesgos identificados y asegurar el adecuado desarrollo de los procesos. Dichas actividades incluyen controles preventivos y detectivos, tanto manuales como automáticos, incorporados en los procedimientos internos.

Entre las principales actividades de control se encuentran la segregación de funciones, revisiones y validaciones periódicas, controles asociados a la gestión contable y financiera, controles sobre el cumplimiento de políticas internas y controles tecnológicos incorporados en los sistemas de información.

Durante el periodo se realizaron actualizaciones a manuales y procedimientos con el fin de mantener su alineación con la normatividad vigente y con la evolución de las operaciones del Banco.

7.1.4 Información y Comunicación

El Banco garantiza la generación y divulgación de información clara, oportuna y confiable para la adecuada toma de decisiones y el ejercicio del control.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
VIGILADO
BANCO CONTACTAR S.A. Establecimiento Bancario

Se presentan informes periódicos a la Junta Directiva y al Comité de Auditoría sobre la gestión de riesgos, el estado del Sistema de Control Interno y el seguimiento a planes de acción. Asimismo, se cuenta con mecanismos formales de comunicación interna para la divulgación de políticas, procedimientos y lineamientos relacionados con el control y el cumplimiento.

El Banco dispone de canales confidenciales para la recepción de denuncias sobre posibles irregularidades, asegurando su tratamiento conforme a los procedimientos establecidos.

7.1.5 Monitoreo y Evaluaciones Independientes

El funcionamiento del Sistema de Control Interno fue objeto de monitoreo continuo y evaluaciones independientes durante el periodo 2025.

La Junta Directiva y el Comité de Auditoría realizaron seguimiento periódico al desempeño del SCI. La Auditoría Interna ejecutó su plan anual de trabajo, evaluando la efectividad de los controles y formulando recomendaciones cuando fue necesario. De igual manera, el Revisor Fiscal efectuó las revisiones correspondientes en el marco de sus funciones.

Los hallazgos y observaciones derivados de estas evaluaciones dieron lugar a la definición e implementación de planes de acción, cuyo cumplimiento es objeto de seguimiento hasta su cierre.

En conclusión, con base en las evaluaciones realizadas y en la información presentada a los órganos de gobierno, el Banco considera que el Sistema de Control Interno operó de manera adecuada durante el periodo objeto del informe, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales y al fortalecimiento de la gestión de riesgos.

7.2. Políticas de riesgos:

Durante el periodo del ejercicio correspondiente al informe se desarrollaron las siguientes actividades:

La Junta Directiva aprobó, la actualización de las políticas de gestión de riesgo del Banco, las cuales integran el Sistema de Administración de Riesgos (SIAR) y se encuentran incorporadas en el manual del proceso y en sus anexos.

Para la estructuración de dichas políticas y procedimientos se tuvieron en cuenta las disposiciones legales aplicables y, en particular, las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular Básica Contable y Financiera, Capítulo XXXI – Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR).

Durante el año 2025, el Banco veló por el cumplimiento de las políticas de riesgos aprobadas por la Junta Directiva, mediante el seguimiento continuo a la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos de crédito, mercado, liquidez, operacionales y de tasa de interés del libro bancario

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
VIGILADO
BANCO CONTACTAR S.A. Establecimiento Bancario

(RTILB). Este proceso se desarrolló en coherencia con el Modelo de Apetito de Riesgo (MAR) y con las disposiciones regulatorias vigentes.

El seguimiento realizado permitió evaluar la exposición del Banco a estos riesgos, gestionar oportunamente su impacto y asegurar el cumplimiento de los lineamientos definidos por la Junta. Adicionalmente, se avanzó en la identificación, adopción y evaluación de riesgos emergentes que podrían afectar de manera integral el plan de negocios, garantizando su adecuada gestión dentro del marco del SIAR.

En relación con la materialización de riesgos durante el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2025, se observa lo siguiente:

7.2.1 Riesgo de crédito

El Banco Contactar administra el riesgo de crédito bajo criterios de solidez, conocimiento profundo del cliente y estricto cumplimiento de las políticas y normativas vigentes. La entidad otorga créditos con base en la capacidad y voluntad de pago del solicitante, garantizando así la conformación de una cartera sana y sostenible.

- Modalidades de crédito

El Banco Contactar atiende tres modalidades principales:

- Microcrédito: Operaciones definidas por la Ley 590, focalizadas en microempresas cuya principal fuente de pago proviene de su actividad, con límite de endeudamiento de hasta 120 SMMLV.
- Crédito comercial: Dirigido a personas naturales o jurídicas para actividades económicas organizadas, distintas a microcrédito.
- Crédito de consumo: Otorgado a personas naturales para adquisición de bienes y servicios de uso personal.

- Administración y evaluación del riesgo

Los análisis se realizan bajo metodologías formales, utilizando información confiable, histórica y sectorial. Las decisiones de aprobación se ajustan a lo dispuesto en el Manual SIAR y los manuales internos de originación.

El seguimiento incluye:

- Evaluación del comportamiento del cliente tanto en Contactar como en el sistema financiero.
- Monitoreo de señales de alerta y límites del MAR de riesgo de crédito.
- Generación de reportes a las áreas involucradas para toma de decisiones estratégicas.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
VIGILADO

BANCO CONTACTAR S.A. Establecimiento Bancario

- Crecimiento de cartera

Al cierre de diciembre de 2025, la cartera total alcanzó un saldo de $847.793 millones, lo que refleja el crecimiento del portafolio frente a periodos anteriores, para la modalidad microcrédito y comercial. Este monto se encuentra distribuido por modalidades de crédito de la siguiente manera:

Modalidad de crédito

Modalidad	dic-24	dic-25	Var
Microcrédito	569,691	794,035	39.4%
Comercial	36,887	51,565	39.8%
Consumo	13,943	2,194	-84.3%
Total	620,520	847,793	36.6%

- Calidad de cartera

El Índice de Calidad de Cartera (ICV) presentó una disminución para la modalidad de microcrédito y comercial, lo que evidencia una mejora en la salud del portafolio crediticio. Esta tendencia refleja una menor proporción de créditos en mora y una gestión más eficiente del riesgo.

Calidad en la cartera

Modalidad	dic-24	dic-25	Var
Microcrédito	3.9%	3.7%	-7.0%
Comercial	10.3%	4.6%	-55.5%
Consumo	7.1%	11.8%	66.5%
Total	4.4%	3.7%	-15.0%

- Calificación y provisiones

La entidad califica su cartera conforme al Capítulo XXXI de la Circular Básica Contable y Financiera.

En provisiones se aplica el sistema basado en pérdidas esperadas establecido por la SFC.

7.2.2 Riesgo de Mercado, Liquidez, Tasa de Interés del Libro Bancario y Grandes Exposiciones

En el año 2025, la gestión de riesgos de balance se orientó a consolidar las nuevas metodologías exigidas por la regulación vigente, fortaleciendo los modelos de medición y control. Estos avances permitieron al Banco robustecer la administración del riesgo de mercado, liquidez, tasa de interés del libro bancario y concentración, asegurando una gestión alineada con las mejores prácticas y con la ejecución del plan de negocio.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
VIGILADO
BANCO CONTACTAR S.A. Establecimiento Bancario

7.2.3 Riesgo Operacional

El Banco avanzó en el fortalecimiento del Sistema de Administración del Riesgo Operacional (SARO), garantizando una operación más segura y resiliente. Durante el año se reforzaron los controles preventivos y correctivos en procesos críticos, se incrementó la trazabilidad de los eventos de riesgo y se consolidó una cultura institucional enfocada en la anticipación y mitigación. Estas acciones permitieron responder con mayor eficacia a fallas operativas, tecnológicas y de terceros, en línea con los lineamientos de la Superintendencia Financiera.

Principales riesgos y estrategias para su mitigación

El Banco se encuentra expuesta a diversos riesgos estratégicos y emergentes que pueden influir en su estabilidad y desempeño futuro. Entre los más relevantes se destacan los riesgos políticos y macroeconómicos, derivados de cambios en el entorno nacional o de crisis internacionales que pueden generar volatilidad en los mercados, afectar la confianza de los clientes y elevar el costo de fondeo. Asimismo, se consideran los riesgos biológicos y climáticos, como pandemias o eventos ambientales extremos, que pueden interrumpir la operación y deteriorar la calidad de los activos.

En el ámbito financiero, persisten riesgos de liquidez asociados a retiros significativos de depósitos, concentración de vencimientos y posibles restricciones para acceder a financiamiento en condiciones favorables. A estos se suman los riesgos regulatorios generados por cambios normativos o eventuales incumplimientos, los riesgos reputacionales derivados de fallas en la promesa de valor, y los riesgos tecnológicos vinculados a la creciente sofisticación de los ciberataques. De igual manera, se incluyen los riesgos ASG relacionados con la financiación de actividades excluidas por el SARAS.

Todos estos riesgos son evaluados y clasificados como moderados, altos o extremos, según su impacto potencial en la rentabilidad, liquidez y sostenibilidad del negocio, permitiendo fortalecer la capacidad institucional para anticiparlos y mitigarlos.

Procedimientos para evaluar y medir su grado de exposición

El Banco cuenta con procedimientos específicos para evaluar y medir su grado de exposición a los distintos tipos de riesgo, aplicando metodologías diferenciadas según su naturaleza y complejidad. La siguiente tabla resume los enfoques, indicadores y objetivos que guían esta evaluación integral, permitiendo una gestión más precisa, oportuna y alineada con las mejores prácticas institucionales.

Tipo de Riesgo	Procedimiento de Evaluación	Indicadores / Métricas Clave	Objetivo de la Evaluación
Tecnológico	Identificación de activos críticos; Análisis de amenazas y vulnerabilidades; Evaluación de proveedores.	Clasificación de riesgos; Controles monitoreados.	Proteger información y asegurar continuidad.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
VIGILADO

BANCO CONTACTAR S.A. Establecimiento Bancario

Operacional	Identificación de fallas; Análisis de eventos de pérdida; Evaluación de controles.	KRIs; Registro de pérdidas; Alertas.	Reducir fallas y fortalecer resiliencia.
Riesgo de Balance	Pruebas de estrés; Escenarios de mercado.	LCR; VaR; Concentración de vencimientos.	Medir sensibilidad del balance.
Climático y Ambiental	Mapeo geoespacial; Segmentación de cartera; Screening ASG/SARAS.	% cartera expuesta; Morosidad esperada; Pérdidas climáticas.	Anticipar impactos climáticos y prevenir riesgos ASG.

Durante el año 2025, la Alta Gerencia fortaleció la administración integral de los riesgos tecnológicos, operacionales, financieros y de continuidad del negocio, apoyándose en el Comité de Riesgos y en estructuras especializadas que realizan seguimiento permanente a los niveles de exposición. En materia tecnológica, el monitoreo incluyó seguridad de la información, ciberseguridad, continuidad operativa y protección de datos, utilizando indicadores como disponibilidad de servicios, incidentes reportados y resultados de pruebas de recuperación. Bajo escenarios críticos, los impactos potenciales se estimaron entre el 0,05% y el 0,2% de los ingresos anuales.

La gestión del riesgo operacional se desarrolló bajo el Modelo MAR, que consolida indicadores, eventos de pérdida y avances de planes de acción. Al cierre del año se registraron 633 eventos, de los cuales 40 tuvieron impacto económico. La plataforma de registro permitió una gestión eficiente de recuperación, mientras que las líneas de defensa verificaron la efectividad de los controles. El mapeo operativo finalizado en diciembre identificó 317 riesgos y 913 controles, manteniendo el perfil residual en un nivel bajo. Las pérdidas potenciales por eventos operativos se estimaron entre el 0,1% y el 0,3% de los ingresos anuales.

En riesgo de balance, se emplearon modelos normativos y propios para evaluar liquidez, sensibilidad a tasas y concentración de vencimientos. Bajo escenarios adversos, se estimó que el margen financiero neto podría disminuir entre 10 y 40 puntos básicos, el ROE entre 50 y 150 puntos básicos y el costo de fondeo aumentar entre 40 y 120 puntos básicos.

Dando continuidad a la gestión integral, los riesgos de continuidad del negocio se centraron en interrupciones de procesos críticos, indisponibilidad tecnológica, dependencias de terceros, eventos climáticos y riesgos reputacionales asociados. Su evaluación se basó en el BIA actualizado para 18 procesos críticos, la matriz de riesgos de interrupción y pruebas operativas, tecnológicas y de ciberseguridad. La Alta Gerencia monitoreó estos aspectos mediante el Comité de Riesgos y el Comité de Crisis, con estimaciones apoyadas en umbrales RTO/RPO y metas de disponibilidad por canal. Durante el año no se presentaron interrupciones significativas ni afectaciones a los canales transaccionales, reflejando la efectividad del esquema implementado.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
VIGILADO

BANCO CONTACTAR S.A. Establecimiento Bancario

8 Cumplimiento de las obligaciones de Gobierno Corporativo

El Banco cumple las recomendaciones adoptadas en su Código de Gobierno Corporativo y Estatutos Sociales, con avances en: (i) fortalecimiento de Comités (Auditoría; Riesgos; Gobierno Corporativo; Nombramientos y Remuneraciones); (ii) implementación de buenas prácticas de Código País; (iii) mejora de divulgación de información y atención a accionistas.

El Banco continúa fortaleciendo su modelo de Gobierno Corporativo mediante la adopción progresiva de recomendaciones y alineación con Código País. Durante el período reportado se avanzó en la implementación de medidas orientadas a incrementar la transparencia, robustecer los mecanismos de control y asegurar una adecuada participación de los órganos de administración y supervisión. Estos avances reafirman el compromiso institucional con una gestión responsable, eficiente y alineada con los más altos estándares del sistema financiero colombiano.

Para el año 2026 se proyectan acciones de consolidación orientadas a profundizar la institucionalidad y la transparencia del Banco, en consonancia con el eje de Gobierno Corporativo, que prioriza el fortalecimiento de las prácticas de gobernanza, la ética y el cumplimiento regulatorio, así como la articulación con una gestión integral de riesgos más robusta. En este marco, el Banco tiene previsto culminar el proceso en el RNVE, finalizar y adoptar el Manual de Partes Vinculadas, y dar continuidad a las sesiones de los comités de apoyo a la Junta Directiva, junto con la revisión y actualización de las políticas aplicables que fortalezcan el Gobierno Corporativo, consolidando estos instrumentos como mecanismos de supervisión y control que aseguren decisiones informadas, responsables y trazables.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
VIGILADO

BANCO CONTACTAR S.A. Establecimiento Bancario