



Somos parte de
CREDICORP

2025



Memoria de Sostenibilidad

Contenido

● 01

Mensaje de la presidencia

● 02

Sobre nuestra memoria de sostenibilidad

● 03

Mibanco cifras 2025

● 04

Sobre nosotros: Mibanco

- 4.1 ¿Quiénes somos?
- 4.2 Cadena de valor: Productos, servicios y canales
- 4.3 Alianzas estratégicas y comerciales
- 4.4 Reconocimientos, premios y certificaciones

● 05

Estrategia de sostenibilidad: Materialidad

- 5.1 Proceso de materialidad
- 5.2 Diálogo con GI
- 5.3 Estrategia de sostenibilidad

Contenido

● 06

Nuestro crecimiento

- 6.1 Crecimiento y responsabilidad
- 6.2 Innovación y transformación digital

● 07

Nuestro gobierno corporativo

- 7.1 Ética e integridad
- 7.2 Gobierno corporativo
- 7.3 Seguridad y privacidad de la información

● 08

Nuestra propuesta de valor para el cliente

- 8.1 Protección y experiencia del cliente

● 09

Nuestro diferencial

- 9.1 Inclusión financiera
- 9.2 Educación financiera

Contenido

● 10

Nuestra gente

- 10.1 Atracción, desarrollo y bienestar del talento
- 10.2 Diversidad y equidad de género

● 11

Nuestro compromiso con la sociedad

- 11.1 Compromiso con la sociedad

● 12

Nuestro cuidado al medio ambiente

- 12.1 Gestión ambiental corporativa
- 12.2 Gestión climática
- 12.3 Protección de la biodiversidad

● 13

Tabla GRI/SASB



Somos parte de
CREDICORP



Capítulo 1

Mensaje de la presidencia



1. Mensaje de la presidencia

GRI [2.22]

A los lectores de esta Memoria:

Es un gusto presentar la Memoria de Sostenibilidad 2025 de Mibanco Colombia, un ejercicio que refleja el compromiso con la transparencia, la rendición de cuentas y la gestión responsable de los impactos económicos, sociales, ambientales y de gobierno corporativo asociados a nuestra operación. En un entorno marcado por desafíos climáticos, sociales y económicos cada vez más complejos, reafirmamos la convicción de que la sostenibilidad es un eje estratégico para asegurar la resiliencia del negocio y generar valor de largo plazo para todos nuestros grupos de interés.

Durante 2025 consolidamos avances relevantes en la integración de la sostenibilidad en la estrategia corporativa. A diferencia de 2024, cuando el foco estuvo en fortalecer las bases de gestión y medición, este año dimos un paso adicional hacia una gestión más madura de riesgos y oportunidades, incorporando de manera estructural criterios ambientales, sociales y de gobernanza en la toma de decisiones. El proceso de doble materialidad realizado nos permitió priorizar los temas más relevantes para el Banco, considerando tanto los impactos que generamos como los riesgos y oportunidades que inciden en el desempeño financiero y la continuidad del negocio.

Contexto económico 2025

Durante 2025, la economía colombiana mostró señales de estabilización gradual frente al año anterior, en un entorno aún exigente para los hogares y los micro y pequeños empresarios. La moderación de la inflación, los ajustes en las tasas de interés y la cautela en el acceso al financiamiento configuraron un escenario retador para el sector microfinanciero.

Durante 2025, los indicadores de la cartera de microcréditos evidenciaron la relevancia del sector como un habilitador clave para la estabilidad financiera y la reactivación económica del país. Estamos convencidos de que el microcrédito continuará jugando un papel fundamental en la economía popular, especialmente en la medida en que avanzan los esfuerzos de articulación entre el Gobierno nacional y el sector financiero, liderado por Asobancaria, orientados a dinamizar el acceso al financiamiento productivo y fortalecer los ingresos de los micro y pequeños empresarios.

En este contexto, nuestro enfoque estuvo orientado no solo a sostener el crecimiento, sino a hacerlo de manera responsable, fortaleciendo la calidad de la cartera, la gestión del riesgo y el acompañamiento cercano a nuestros clientes, conscientes del papel que cumple el microcrédito en la reactivación económica y la estabilidad financiera de las familias.



Desempeño social

De manera transversal, durante 2025 continuamos fortaleciendo la cultura organizacional SER Mibanco, convencidos de que las personas son el principal habilitador de la estrategia y de los resultados sostenibles del Banco. En un año exigente para el sector financiero y para los clientes, el compromiso, la disciplina y la cercanía de nuestros colaboradores fueron determinantes para acompañar a los microempresarios, gestionar el riesgo de manera responsable y mantener la confianza en la Organización. A través de procesos de formación continua, bienestar y fortalecimiento de capacidades, seguimos consolidando una cultura basada en la integridad, el servicio, la colaboración y la mejora permanente, alineando el desempeño individual y colectivo con el **propósito de transformar vidas mediante la inclusión financiera.**

En 2025 logramos bancarizar a 19.592 personas, con una participación destacada de mujeres, y fortalecimos la relación financiera de largo plazo a través de la apertura de 48.282 nuevas cuentas de ahorro. Estos resultados reflejan un avance significativo frente al año anterior y evidencian nuestro compromiso con el acceso, el uso responsable y la permanencia en el sistema financiero formal. De manera complementaria, ampliamos el alcance de los programas de educación financiera, **beneficiando a más de 148.000 personas, con un enfoque que combina atención digital, formación presencial y trabajo articulado con aliados públicos y comunitarios.**



Desempeño ambiental

En materia ambiental, avanzamos en la consolidación de una gestión más integral del cambio climático y la naturaleza. Durante 2025 fortalecimos la implementación de las recomendaciones del TCFD, incorporando los riesgos físicos y de transición dentro del sistema de gestión de riesgos del Banco, y mantuvimos la medición del inventario de emisiones de gases de efecto invernadero (Alcances 1, 2 y 3) con año base 2022. Si bien aún enfrentamos retos importantes, como la incorporación de energías renovables en el consumo energético, reafirmamos nuestra meta de avanzar hacia la neutralidad de carbono al 2032, con un enfoque transparente y de mejora continua.

Un hito relevante del año fue la elaboración del primer Informe de Riesgos de la Naturaleza alineado al marco TNFD, que nos permitió identificar y analizar las dependencias e impactos de nuestra cartera frente a ecosistemas estratégicos como páramos, manglares y áreas protegidas.

[Leer más](#)

Este ejercicio fortaleció la gestión preventiva, la debida diligencia ambiental y el acompañamiento a clientes ubicados en territorios sensibles, reconociendo el papel que cumple Mibanco como actor financiero en un país megadiverso y altamente vulnerable al cambio climático.



Gobernanza

En cuanto a gobernanza, continuamos fortaleciendo una estructura sólida y transparente. La Junta Directiva y la Alta Dirección, a través de los comités especializados, supervisaron de manera periódica los riesgos ambientales, sociales y climáticos, asegurando su integración en la estrategia corporativa. Durante el año no se registraron casos de corrupción ni sanciones por prácticas anticompetitivas, y reforzamos la cultura de integridad mediante la capacitación continua de los colaboradores y el funcionamiento efectivo de los canales de denuncia. Asimismo, avanzamos en la seguridad y privacidad de la información, sin registrar incidentes de ciberseguridad, consolidando la confianza de los clientes en los canales digitales.

Los resultados que presentamos en esta Memoria son el reflejo del compromiso y la dedicación de los colaboradores, así como del trabajo conjunto con clientes, aliados y comunidades. Miramos hacia el futuro con la convicción de que seguir integrando la sostenibilidad en el corazón del negocio nos permitirá fortalecer la resiliencia de Mibanco, acompañar el progreso de millones de microempresarios y contribuir al desarrollo sostenible de Colombia.

Esperamos que la información contenida en esta Memoria sea de utilidad para todos los grupos de interés y reafirmamos nuestra disposición permanente al diálogo, la transparencia y la mejora continua

Nancy Tueros Chia

Presidenta Mibanco Colombia



Somos parte de
CREDICORP

Capítulo 2

Sobre nuestra memoria de sostenibilidad

CAPÍTULO

02

Sobre nuestra memoria de sostenibilidad

GRI [2.1] [2.2] [2.3] [2.14]

En el Banco de la Microempresa de Colombia S.A., en adelante Mibanco, trabajamos para transformar vidas mediante la inclusión financiera y la generación de progreso. En este contexto, presentamos nuestra Memoria de Sostenibilidad 2025, que recoge el desempeño económico, social, ambiental y de gobierno corporativo correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025.

Para la elaboración de este informe, usamos de conformidad los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI), versión 2021, así como los lineamientos del Sustainability Accounting Standards Board (SASB) para el sector de Banca Comercial, TNFD y TCFD, con el propósito de asegurar la calidad, comparabilidad y relevancia de la información divulgada.

Periodicidad y alcance del informe

La Memoria de Sostenibilidad de Mibanco, se publica de manera anual, lo que permite dar continuidad a la comunicación de información clave sobre la evolución del negocio, su desempeño económico y administrativo, así como la gestión en sostenibilidad. Desde 2015, estos informes se encuentran disponibles para consulta pública en nuestra página web, a través del siguiente enlace:

[Clic aquí para más información:](#)

La información presentada en esta Memoria ha sido revisada y aprobada por la Dirección de Sostenibilidad, adscrita a la Vicepresidencia de Riesgos, y cuenta además con la validación de la plana gerencial y la Presidencia de la Organización.



Para cualquier consulta, solicitud de información adicional o inquietud sobre la Memoria de Sostenibilidad 2025, lo invitamos a contactarse al correo electrónico: sostenibilidad@Mibanco.com.co





Somos parte de
CREDICORP

Capítulo 3

Mibanco en cifras 2025

CAPÍTULO

03

Mibanco en cifras 2025

CIFRAS RELEVANTES - GOBERNANZA Y ECONÓMICO



- Capacitamos a 1.623 colaboradores en políticas y procedimientos anticorrupción, equivalente al 92% del total, fortaleciendo nuestra cultura de integridad.
- No registramos casos de corrupción en 2025, manteniendo una gestión ética y transparente en toda la Organización.
- No registramos acciones legales por prácticas anticompetitivas, ratificando el cumplimiento de nuestros principios corporativos.
- No registramos incidentes de ciberseguridad ni reclamaciones por pérdida de datos personales, fortaleciendo la confianza digital de nuestros clientes.

- Generamos 394.582 MCOP de valor económico, reflejando la solidez de nuestra operación y la capacidad de seguir creando valor para nuestros grupos de Interés.
- Retuvimos 43.248 MCOP de valor económico, evidenciando una mejora estructural en la rentabilidad frente al año anterior.
- Alcanzamos una participación de mercado de 16,5% en microcrédito, consolidando nuestro liderazgo en un segmento estratégico para la Inclusión financiera en Colombia.

- Mejoramos nuestro Indicador de eficiencia a 65,9%, avanzando de manera consistente hacia la meta definida para 2027.

Superamos los COP 2,5 billones en cartera total, confirmando el crecimiento sostenido del negocio y la fortaleza de nuestra propuesta de valor.

- **Recibimos el Premio Oro en los Fintech Awards 2025**, un reconocimiento externo que destaca nuestros avances en innovación y transformación digital.



Cifras sociales



Nuestra gente

- Cerramos el año con 2.711 colaboradores, quienes hacen posible el cumplimiento de nuestra estrategia y el acompañamiento cercano a los clientes en todo el país.
- El 56% de nuestra planta estuvo conformada por mujeres, reflejando una participación relevante del talento femenino en la Organización.
- El 82% de los colaboradores estuvo ubicado en regiones, fortaleciendo nuestra presencia territorial y el impacto local del empleo generado.
- Realizamos 1.356 nuevas contrataciones, impulsando la renovación y el fortalecimiento de nuestros equipos.

Inclusión financiera

- Bancarizamos a 19.592 personas en 2025, lo que representó un crecimiento de 87% frente al año anterior.
- Aperturamos 48.282 nuevas cuentas de ahorro, fortaleciendo la permanencia y el uso de productos financieros entre poblaciones no bancarizadas o sub-bancarizadas.
- El 54% de las personas bancarizadas fueron mujeres, reflejando el impacto de nuestra gestión en el cierre de brechas de acceso financiero.
- Consolidamos 67.266 cuentas de ahorro activas, fortaleciendo relaciones financieras de largo plazo con nuestros clientes.

Mujeres

- 20.689 mujeres accedieron a crédito a través de Mujeres Pa'Lante, consolidando este programa como una herramienta clave de empoderamiento económico.
- Desembolsamos COP 187.426 millones mediante Mujeres Pa'Lante, ampliando el acceso a recursos productivos.
- 5.357 mujeres se bancarizaron a través de este programa, fortaleciendo su inclusión en el sistema financiero formal.

Educación financiera

- Impactamos a 168.553 personas con programas de educación financiera, ampliando el alcance de herramientas prácticas para la toma de decisiones económicas Informadas.
- 120.282 personas participaron en Franco Mibanco, consolidando este programa como nuestro principal canal de formación financiera digital.
- 19.417 personas fueron capacitadas a través de MIAcademia del Progreso, fortaleciendo capacidades en comunidades y microempresarios.



Ambiental



- Reducimos el consumo total de energía a 7.889,32 GJ, logrando una disminución de 8,3% frente a 2024.
- El 100% de nuestras oficinas cuenta con luminarias LED, fortaleciendo la ecoeficiencia de nuestra operación.
- Registramos un consumo de agua de 15.325,18 m³, asociado a la operación administrativa y de atención en oficinas y sucursales.
- Medimos 189,32 kg de residuos reciclables desde la Oficina Verde, reforzando las prácticas de separación y aprovechamiento en nuestras sedes.
- Publicamos nuestro primer informe TNFD, convirtiéndonos en la primera entidad del sector microfinanciero en divulgar de forma estructurada la gestión de riesgos relacionados con la naturaleza.
- Enviamos 34.068 cápsulas con contenidos preventivos sobre riesgo climático, fortaleciendo la resiliencia de clientes y territorios frente a eventos extremos.





Somos parte de
CREDICORP



Capítulo 4

Sobre nosotros: Mibanco

CAPÍTULO

04

4.1 ¿Quiénes somos?

GRI [2.1] [2.4] [2.6] [2.24]

Somos Mibanco, una sociedad anónima privada constituida conforme a las leyes de la República de Colombia. Hacemos parte del Grupo Credicorp y operamos como una institución financiera vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia. En el país, nacimos como resultado de la fusión por absorción de Encumbra (Edyficar S.A.S.) por parte de Bancompartir (Bancompartir S.A.), consolidando una trayectoria enfocada en el fortalecimiento del microcrédito y la inclusión financiera de los colombianos.

En 2025, cumplimos 5 años como marca en Colombia y celebramos 40 años de historia transformando vidas a través del microcrédito. Desde nuestros inicios, trabajamos de manera continua por promover la inclusión financiera en todo el territorio nacional, impulsando el progreso de los micro y pequeños empresarios y el bienestar de sus familias.

Somos una marca líder en microfinanzas en América Latina y desarrollamos la operación dentro del marco legal colombiano, ofreciendo créditos y servicios financieros debidamente autorizados. Nuestra gestión se fundamenta en un firme compromiso con el desarrollo sostenible del país, el avance social, la protección del medio ambiente y la generación de valor económico de largo plazo.



En Mibanco, la cultura organizacional es un pilar fundamental que orienta la forma en que trabajamos y tomamos decisiones. Operamos con un compromiso permanente de coherencia entre la estrategia, las políticas y los procesos del Banco, promoviendo una gestión responsable de los riesgos y una mejora continua de las prácticas. Esta cultura se construye a partir de principios compartidos que priorizan a las personas, fomentan la integridad, fortalecen la confianza y nos impulsan a generar valor sostenible para clientes, colaboradores y demás grupos de interés.

SER Mibanco, guía el comportamiento diario de quienes hacemos parte de la organización. Fortalecemos de manera constante las capacidades y conocimientos de los ciudadanos Mibanco mediante procesos de formación, inducción y desarrollo, promoviendo una cultura de servicio, colaboración y aprendizaje continuo. De esta forma, aseguramos que cada persona comprenda su rol como embajadora de la cultura organizacional y contribuya activamente al cumplimiento de nuestro propósito y a la construcción de relaciones basadas en el respeto, la empatía y la responsabilidad.

Principios culturales



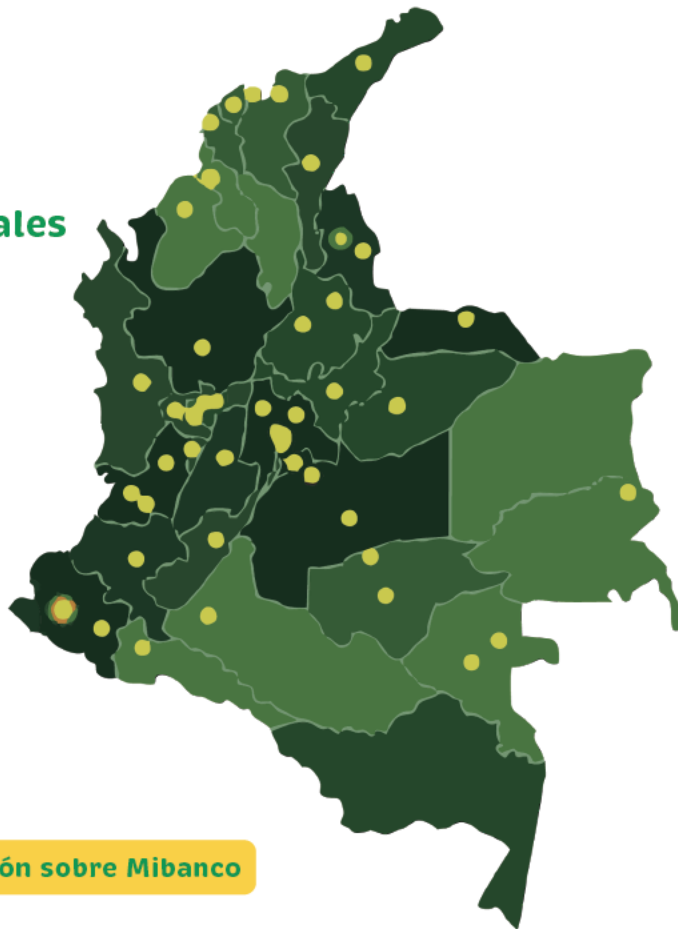
4.2

Cadena de valor: Productos, servicios y canales

109 OFICINAS

EN 26 Departamentos
de Colombia

2 puntos móviles implementados
en la zona de Nariño



DATOS

179 Corresponsales
bancarios

33 Cajeros

77,562 Clientes

453 Proveedores

2,711 Ciudadanos
Mibanco

Aquí puedes conocer más información sobre Mibanco

En Mibanco acompañamos a nuestros clientes en cada etapa de su camino financiero. Diseñamos soluciones que responden a sus realidades, fortalecen sus negocios y les permiten avanzar con confianza. Este portafolio combina cercanía, flexibilidad y enfoque en inclusión financiera, adaptándose a las necesidades de los micro y pequeños empresarios en Colombia.

Productos de crédito

Los productos de crédito están pensados para impulsar el crecimiento, mejorar la capacidad productiva y facilitar el acceso a oportunidades financieras:

Más capital

Crédito para fortalecer el capital de trabajo de los negocios, con cronogramas ajustados a los flujos de ingresos del cliente.

Pa'l Negocio

Financiamiento para la adquisición de activos fijos, remodelaciones, compra de inmuebles o sustitución de paivos, orientando a mejorar o ampliar la operación del negocio.

Agropecuario

Producto diseñado para el sector agropecuario, con amortizaciones alineadas a los ciclos productivos y de comercialización.

Mujeres Pa'lante

Crédito dirigido a mujeres que acceden por primera vez al sistema financiero, promoviendo la inclusión y el empoderamiento económico.

Compra de Cartera

Alternativa para adquirir deudas de otras entidades financieras, mejorar condiciones crediticias y optimizar el flujo de caja.

Vivienda

Crédito para la compra de vivienda de uso habitacional, que permite sumar ingresos familiares para facilitar el acceso a un hogar propio.

Crediflash

Crédito ágil y accesible para clientes nuevos y renovados con montos bajos, asegurando desembolso el mismo día.

Cupo de Crédito

Producto exclusivo para clientes con excelente historial, que ofrece flexibilidad total o parcial sobre el cupo asignado.

Tómalo Ya

Crédito preaprobado para clientes existentes, ágil y oportuno, con condiciones ajustadas a sus necesidades.

Credipremium

Solución dirigida a clientes con comportamiento crediticio positivo, que reconoce la puntualidad en los pagos con cronogramas atractivos.



Productos del pasivo

Complementamos nuestra oferta con productos que facilitan el ahorro, la planeación financiera y la construcción de hábitos saludables:

Mi Cuenta

Cuenta transaccional sin costos que permite administrar el dinero, realizar desembolsos, pagos y recaudos con información clara y consolidada.

Milagroso

Cuenta que incentiva el ahorro mientras se paga la cuota del crédito, ofreciendo beneficios como reducción en la tasa por puntualidad.

Ahorro con Propósito

Cuenta para ahorrar de forma planeada, con intereses pagados de manera mensual y montos mínimos accesibles.

Renta Diario

Cuenta de ahorro tradicional que permite generar rendimientos diarios.

Depósito de Bajo Monto

Alternativa de ahorro de fácil acceso, sin saldo mínimo requerido.

Certificado de Depósito a Término (CDT)

Opción de inversión segura a plazo fijo, con atractivas condiciones de rentabilidad.

Productos del pasivo digitales

En Mibanco, seguimos apostándole a la digitalización como una forma de acercar el ahorro y la inversión a más personas. Al cierre de 2025, nuestro canal de CDT Digital, a través de tyba y Mejor CDT, refleja cómo la tecnología se convierte en una aliada para que nuestros clientes hagan crecer su dinero de manera simple, segura y 100% digital.

CDT Digital en Tyba

El CDT Digital de Mibanco, disponible a través de la plataforma tyba, es una alternativa de inversión 100 % digital que combina tasas competitivas y flexibilidad en los plazos de inversión.

Principales beneficios



Proceso 100% digital:

Apertura y gestión del CDT sin trámites físicos, permitiendo a los clientes invertir en pocos minutos desde la app de tyba.



Tasas competitivas:

Condiciones atractivas que varían según el monto y el plazo de la inversión, con opciones desde 3 hasta 24 meses.



Accesibilidad:

Inversiones desde montos bajos (USD 50), ampliando el acceso a este producto financiero.

Mejor CDT

Mejor CDT es una solución que permite a los clientes abrir su CDT de forma ágil y sencilla a través de un proceso completamente digital.

Principales características



Proceso 100% digital:

Sin necesidad de trámites físicos.



Apertura inmediata:

Los clientes pueden abrir su CDT en minutos desde la página de Mejor CDT.

Durante el año 2025, alcanzamos un total de **28.989 CDT** activos, con un saldo acumulado de **COP 1,7 Billones**, consolidando este canal como una alternativa clave dentro de nuestra oferta de productos del pasivo.

Seguros

En Mibanco, creemos que avanzar con tranquilidad también es parte del progreso. Por eso, ofrecemos seguros que protegen a nuestros clientes y a sus familias frente a diferentes eventualidades, complementando su relación financiera con respaldo y confianza.



Vida deudores con garantía:

Cubre el saldo insoluto de la obligación financiera en caso de fallecimiento o incapacidad total del titular.



Vida deudores sin garantía:

Diseñada para cubrir el saldo no pagado de la obligación financiera en caso de fallecimiento o incapacidad total.



Vida:

Seguro exclusivo para clientes Mibanco que brinda protección a la familia ante eventos de ausencia del tomador.



Incendio y terremoto:

Protege el patrimonio del cliente frente a desastres naturales que puedan afectar sus bienes.



Hogar:

Diseñado para proteger el hogar y/o el negocio frente a daños en la estructura o en sus contenidos.



Vehículo:

Seguro todo riesgo que permite proteger la inversión asociada al vehículo.



Protección de pagos independientes:

Cobertura dirigida a trabajadores independientes ante eventos como desempleo involuntario, incapacidad total temporal o fallecimiento, siempre que se cumplan las condiciones de la póliza.



Accidentes personales:

Brinda protección integral las 24 horas del día, los 7 días de la semana, frente a accidentes que puedan ocurrir en cualquier momento y lugar.



Enfermedades graves:

Ofrece respaldo financiero ante el diagnóstico de enfermedades de alto impacto.

Durante 2025, nuestra línea de seguros presentó los siguientes resultados:

- **Pólizas de vida deudor:** emitimos 11.496 pólizas con prima mensual y 137.957 pólizas con prima anual, protegiendo a nuestros clientes y sus obligaciones financieras.
- **Optimización del modelo de gestión:** continuamos fortaleciendo la eficiencia del portafolio, mejorando los retornos para el Banco, que alcanzaron 20.581 millones de pesos COP. (esta cifra es el total de seguros obligatorios y voluntarios).
- **Seguros optativos:** emitimos 87.851 pólizas de vida y 36.052 pólizas de hogar y negocio, generando un retorno de 5.486 millones de pesos para el Banco. Y contando el portafolio completo de seguros, 5 productos: Vida, hogar, enfermedades graves, protección de pago independientes y Accidentes personales retorno total de 5.910 millones.
- **Más protección, más confianza:** esta oferta nos permitió seguir acompañando a nuestros clientes no solo en su crecimiento financiero, sino también en su bienestar y seguridad.



4.3 Alianzas estratégicas y comerciales

En Mibanco, se reafirma el compromiso con el fortalecimiento del sector microfinanciero y el desarrollo sostenible del país, a través de una participación activa en gremios y asociaciones relevantes. Estos espacios nos permiten aportar a la construcción de políticas, compartir buenas prácticas y contribuir al desarrollo de un sistema financiero más inclusivo y responsable.



BANCOLDEX



Entidad financiera de desarrollo empresarial del Estado colombiano, cuyo propósito es promover el crecimiento, la productividad y la sostenibilidad del tejido empresarial del país. A través de nuestra articulación con Bancóldex, contribuimos al impulso de instrumentos financieros orientados al desarrollo sostenible.

**Aso
Ban
Caria**

Entidad que representa los intereses de los bancos y entidades financieras en Colombia. Mibanco participa en el Comité de Protocolo Verde, contribuyendo a la articulación de iniciativas orientadas a la sostenibilidad y a la gestión responsable de los impactos del sector financiero.



Asociación que agrupa a instituciones microfinancieras del país, con el propósito de representarlas ante instancias legislativas y gubernamentales. A través de nuestra participación, aportamos a la construcción de agendas comunes y al intercambio de conocimientos para el fortalecimiento del sector.



4.4 Reconocimientos, premios y certificaciones

Durante el año, fuimos reconocidos por distintas organizaciones por nuestro trabajo en educación financiera, inclusión y sostenibilidad. Estos premios y certificaciones destacan el esfuerzo del equipo y reafirman el compromiso con una gestión responsable que busca generar valor para las personas, los territorios y el sistema financiero.



Ofrece respaldo financiero ante el diagnóstico de enfermedades de alto impacto.



Obtuvimos la certificación ORO protección al cliente - MFR.



Nos otorgaron la certificación A+ Gestión social y ambiental - MFR.



Recibimos el premio Fintech de las Américas, categoría de sostenibilidad y Responsabilidad Social



Logramos el premio Espiral de innovación 2025 otorgado Credicorp, holding al que pertenecemos y nos destacamos como subsidiaria en temas de inclusión financiera.



Fuimos reconocidos en Educación Financiera para micronegocios otorgado por la Universidad Minuto de Dios.



Somos parte de
CREDICORP



Capítulo 5

Estrategia de sostenibilidad y materialidad



CAPÍTULO

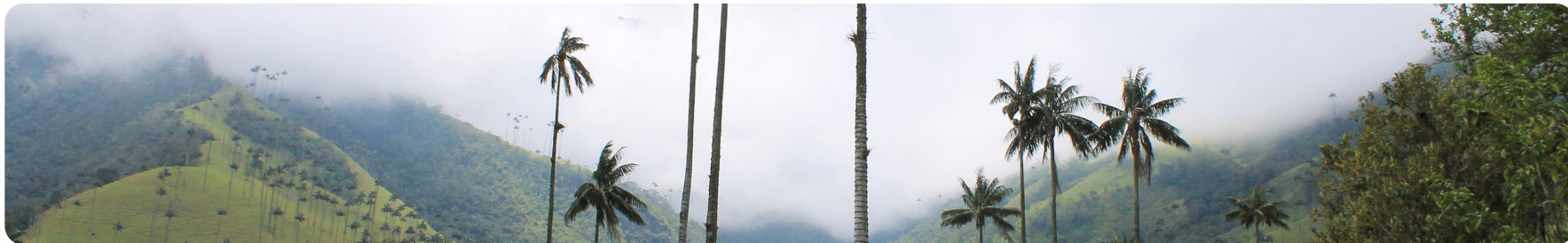
05

GRI [2.22] [2.29] [3.1] [3.2]

5.1 Proceso de doble materialidad

En 2025 realizamos un proceso de análisis de doble materialidad con el objetivo de identificar y priorizar los temas más relevantes en materia de sostenibilidad, considerando tanto los impactos que generamos en la sociedad, el medio ambiente y la economía, como los riesgos y oportunidades que pueden influir en el desempeño financiero y en la continuidad del negocio.

Para este análisis, desarrollamos los siguientes pasos, los cuales permitieron consolidar los resultados obtenidos.



00 Contexto general y panorama

Se obtuvo información respecto a Mibanco y su operación a través de sesiones para el entendimiento de:

- Modelo de negocio.
- Cadena de valor.
- Contexto en el que se desarrolla.

*Se realizó una sesión con Mibanco en la que nos acompañó Jorge Borrero y nos aportó desde su rol el core del negocio.

01 Consolidación de temas potenciales

Se consolidó la lista de temas potenciales basada en fuentes:

- Internas (análisis documental de proyectos, políticas y órganos relacionados a sostenibilidad).
- Externas (documentos y tendencias sectoriales, regulatorias, estándares y otros).

*Se desarrolló un listado de temas potenciales aplicable para Mibanco y su operación.

02 Caracterización de impactos, riesgos y oportunidades

Con base en los pasos 1 y 2, se identifican:

- Impactos positivos y negativos, que generan a los grupos de interés y el entorno.
- Riesgos y oportunidades, que pueden afectar o beneficiar la situación financiera de la compañía.

*Estos IROs identificados están asociados a los temas potenciales identificados aplicables para Mibanco y su operación.

03 Valoración

Con base en la experiencia de área estratégica de Mibanco, se llevan a cabo talleres por país donde se valoran tanto los impactos, como los riesgos y oportunidades.

*Esta valoración se desarrolló a través de talleres donde los líderes asignaron una valoración a cada IRO.

04 Consulta con grupos de interés

Se realizaron consultas a diferentes grupos de nitres de Mibanco para conocer percepciones sobre los temas potenciales, considerando una perspectiva de impacto y financiera.

*Las consultas se desarrollaron para siete (7) grupos de interés. Los mecanismos de consultas fueron -entrevistas o encuestas.

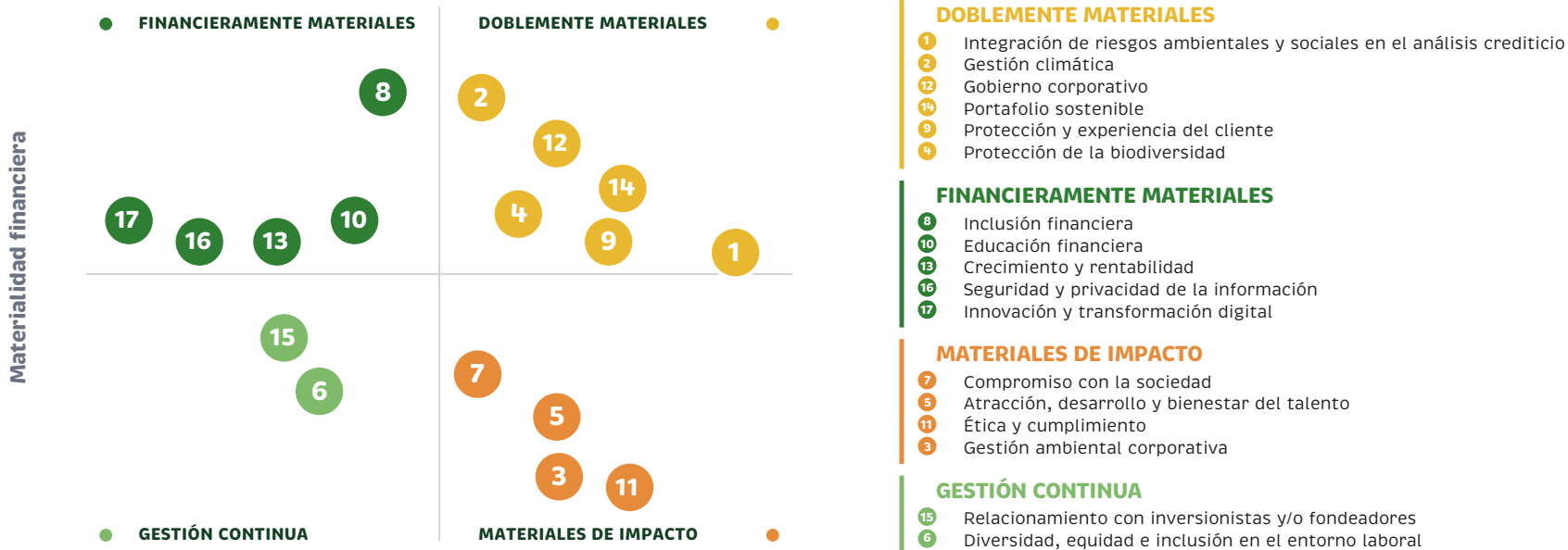
05 Matriz de doble materialidad

Con la información de la valoración de los IROs (4) y la captación de percepciones de los grupos de interés (5) se realiza el procesamiento para definir los temas materiales a través de una matriz de doble eje.

*Para la matriz de Mibanco se tuvo en cuenta los resultados de las consultas y los IROs.

Estos son los resultados del proceso de análisis de doble materialidad, los cuales permiten orientar la estrategia de sostenibilidad de MiBanco de manera clara, estructurada y alineada tanto con los impactos hacia los grupos de interés como con las implicaciones financieras para el negocio. La clasificación obtenida se convierte en una hoja de ruta para priorizar temas, enfocar la toma de decisiones y asignar los esfuerzos de gestión de acuerdo con su nivel de relevancia.

Resultados de Análisis de Doble materialidad Mibanco



DIMENSIÓN	TEMA MATERIAL	DEFINICIÓN
Transversal	Portafolio sostenible	Diseño, desarrollo e integración de productos y servicios financieros que incorporan criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) para canalizar recursos hacia actividades que fomenten el desarrollo sostenible y generen impactos sociales y ambientales positivos.
Transversal	Relacionamiento con inversionistas y/o fondeadores	Satisfacción de las expectativas y fortalecimiento de relaciones con inversionistas y fondeadores a través de una comunicación clara y periódica, alineada al cumplimiento de metas sociales y ambientales que aseguren un flujo constante de recursos para apoyar la misión del Banco.
Transversal	Seguridad y privacidad de la información	Conjunto de políticas, procesos y tecnologías orientados a proteger la información de clientes, empleados y la propia organización, garantizando su confidencialidad, integridad y disponibilidad, así como el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos.

DIMENSIÓN	TEMA MATERIAL	DEFINICIÓN
Transversal	Innovación y transformación digital	Proceso continuo de adopción de tecnologías, soluciones digitales e inteligencia artificial para fortalecer la capacidad analítica, optimizar procesos internos y mejorar la accesibilidad digital a productos y servicios financieros, facilitando la interacción y el flujo de información con los grupos de interés.
Ambiental	Gestión climática	Incorporación del cambio climático en la estrategia de negocio mediante la gestión de oportunidades y riesgos físicos y de transición en la operación y en los sectores financiados, apoyándose en el análisis de escenarios y el fomento de actividades bajas en emisiones.
Ambiental	Gestión ambiental corporativa	Optimización del uso de recursos naturales y reducción del impacto ambiental de las operaciones del Banco mediante programas de eficiencia energética, medición de huella de carbono, gestión responsable de residuos y uso racional del agua. Esto se complementa con programas de educación ambiental dirigidos a los colaboradores, para fortalecer la cultura organizacional y asegurar la alineación con los objetivos corporativos de sostenibilidad.

DIMENSIÓN	TEMA MATERIAL	DEFINICIÓN
Ambiental	Protección de la biodiversidad	Impulso de prácticas de conservación, restauración y uso sostenible de ecosistemas entre los clientes del portafolio, para fortalecer la resiliencia de las carteras y generar oportunidades de financiamiento alineadas con la protección del capital natural y la reducción de la contaminación.
Social	Atracción, desarrollo y bienestar del talento	Capacidad de atraer, fidelizar y potenciar una fuerza laboral altamente calificada, asegurando que los colaboradores cuenten con las habilidades y competencias necesarias para un óptimo desempeño, en un entorno de condiciones laborales justas. Incluye oportunidades de aprendizaje, programas de apoyo y bienestar, así como incentivos que fortalezcan el compromiso y reduzcan la rotación.
Ambiental	Diversidad, equidad e inclusión en el entorno laboral	Cultura interna y de servicio que valore y fomente la participación de todas las personas, sin distinción de origen, género o diversidad funcional. Comprende garantizar la igualdad de oportunidades, la accesibilidad y la participación equitativa en todos los niveles y funciones del Banco, favoreciendo un entorno inclusivo donde cada persona pueda desarrollarse plenamente.

DIMENSIÓN	TEMA MATERIAL	DEFINICIÓN
Ambiental	Compromiso con la sociedad	Implementación de programas, alianzas e inversiones estratégicas que promueven el bienestar social y el desarrollo de las comunidades a través del apoyo a iniciativas que mejoran las condiciones de vida, fortalecen el tejido social, impulsan el crecimiento económico local y fomentan una cultura corporativa comprometida con el progreso responsable.
Social	Inclusión financiera	Capacidad de ampliar la oferta y el acceso a productos y servicios financieros para sectores y grupos históricamente desatendidos, a través de atención personalizada, soluciones accesibles y plataformas digitales que impulsen el empoderamiento económico.
Social	Protección y experiencia del cliente	Enfoque centrado en brindar un servicio transparente, accesible y personalizado que responda a sus necesidades, fortaleciendo la confianza y la salud financiera, y evitando prácticas de venta engañosas.

DIMENSIÓN	TEMA MATERIAL	DEFINICIÓN
Social	Educación financiera	Procesos de capacitación y sensibilización orientados a fortalecer las capacidades de las personas para gestionar sus finanzas personales, hacer uso responsable del crédito y tomar decisiones informadas que favorezcan su bienestar económico y eviten el sobreendeudamiento. Este enfoque también incluye educación ambiental, orientada a promover prácticas sostenibles y a generar conciencia sobre la relación entre las decisiones financieras y el cuidado del entorno.
Gobernanza	Ética y cumplimiento	Implementación de políticas, procedimientos y controles para garantizar el cumplimiento de requisitos legales y normativos, prevenir prácticas de corrupción y fomentar la responsabilidad y la rendición de cuentas hacia los grupos de interés.
Gobernanza	Gobierno corporativo	Conjunto de principios y prácticas que garantizan una gestión transparente, alineada con las expectativas de los grupos de interés, mediante la integración de la sostenibilidad en la estrategia, el fomento del liderazgo responsable y la diversidad en la toma de decisiones.

DIMENSIÓN	TEMA MATERIAL	DEFINICIÓN
Gobernanza	Crecimiento y rentabilidad	Alcance de resultados financieros positivos mediante una gestión eficiente y responsable, que impulse el desarrollo del negocio, proteja los recursos de los clientes y genere valor económico y social a largo plazo.



5.2 Dialogo con GI

El diálogo con los grupos de interés fue un componente central del proceso de doble materialidad, al permitir incorporar percepciones externas y enriquecer la comprensión de los impactos asociados a la operación. Para ello, realizamos consultas a siete grupos de interés, utilizando mecanismos como entrevistas y encuestas, desde una perspectiva tanto de impacto como financiera.

Consultas con visión de impacto

Grupo de Interés consultado	Mecanismo de consulta	Alcance
Clientes	Encuestas	149 encuestas
Ciudadanos Mibanco	Encuestas	181 encuestas
Proveedores	Encuestas	2 entrevistas
Gremios	Encuestas	1 entrevista



Consultas con visión financiera

Grupo de Interés / actor consultado	Mecanismo de consulta	Alcance
Accionistas y otros proveedores de capital	Entrevista directa con un fondeador	1 entrevista
Accionistas y otros proveedores de capital	Entrevista directa con un miembro de Junta	1 entrevista
Alta Gerencia (Gerencia de Producto y Segmento, Dirección de Negocios, Dirección de Sostenibilidad y Riesgos Socioambientales, Dirección de Control Financiero, Dirección Legal y Dirección de Estrategia y Analítica de Riesgos Financieros.)	Entrevistas directas a áreas estratégicas de Gerencias / Direcciones	6 áreas consultadas





La información obtenida a través de este diálogo complementó la valoración interna realizada por las áreas estratégicas del Banco y aportó una visión integral sobre las expectativas, preocupaciones y prioridades de los distintos actores vinculados a la actividad microfinanciera. Estas consultas representaron el 30% del peso total del ejercicio, mientras que la valoración interna de IROs, desarrollada mediante talleres con líderes y equipos clave, representó el 70% restante, garantizando un equilibrio entre el conocimiento técnico del negocio y la visión de los grupos de interés.

Este enfoque permitió priorizar los temas de manera consistente y transparente, asegurando que los resultados del análisis respondan tanto al contexto operativo como a las dinámicas del entorno.

5.3 Estrategia de sostenibilidad

En MiBanco, la estrategia de sostenibilidad se orienta a la generación de impactos positivos en clientes, colaboradores y comunidades, integrando criterios sociales, ambientales y de gobierno corporativo en la toma de decisiones del negocio. A través de acciones y estrategias concretas, se promueve el acceso a servicios financieros, el empoderamiento económico y la educación financiera, contribuyendo al progreso de las personas y al fortalecimiento de una economía más inclusiva.

Este enfoque ha permitido mejorar el acceso a soluciones financieras, impulsar el desarrollo de los micro y pequeños empresarios y generar historias de progreso que se reflejan en un mayor bienestar familiar, la fidelización de clientes y el fortalecimiento de la marca. Al mismo tiempo, se reconoce que avanzar en esta visión implica enfrentar desafíos asociados a la adaptación al cambio organizacional y a la gestión eficiente de los recursos. Estos retos demandan esfuerzos sostenidos, pero resultan fundamentales para consolidar una estrategia de sostenibilidad robusta y alineada con los objetivos de largo plazo.



Compromisos Mibanco



Reducir las emisiones netas de gases de efecto invernadero (GEI) en un 10 %, tomando como año base 2022, avanzando hacia una gestión climática responsable.



Cumplir con la legislación ambiental vigente en todos los países donde operan las subsidiarias del Grupo Credicorp, asegurando una gestión alineada con los marcos normativos aplicables.



Rendir cuentas de la gestión en sostenibilidad de conformidad con los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI), del Sustainability Accounting Standards Board (SASB), TNFD y TCFD.



Sensibilizar, capacitar y concientizar a los colaboradores de MiBanco y a los grupos de interés en temas ambientales y de cambio climático, promoviendo la acción informada y el compromiso con el entorno.

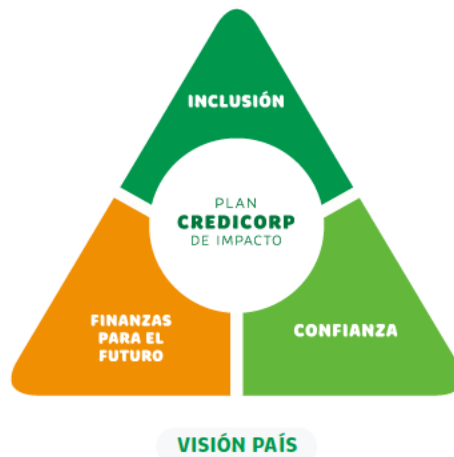


Difundir, monitorear y reportar de manera transparente el avance del Plan de Gestión Ambiental del Grupo Credicorp y sus subsidiarias, tanto al interior de la Organización como frente a los grupos de interés externos.



Incorporar la gestión de riesgos ambientales y sociales en la operación del negocio, a través del fortalecimiento e implementación del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS).

A través del Modelo de Sostenibilidad MiBanco Colombia, se integra el propósito institucional, la aspiración estratégica y los principios que guían la gestión.



INCLUSIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA

A la fecha hemos educado financieramente a +61 mil clientes, impulsando su bancarización e inclusión financiera responsable.

FINANZAS SOSTENIBLES

Potenciamos la propuesta de valor con la clasificación de nuestra cartera a la Taxonomía Verde Colombia con la que impactamos la calidad de vida de +21 mil clientes de manera sostenible.

CONFIANZA CONSISTENTE

Construction de tejido socioambiental con +7 mil personas, priorizando infancias, juventudes, comunidades indígenas, afro, migrantes y campesinas.

GOBIERNO Y GESTIÓN RESPONSABLE

Gob. Corporativo y de Sostenibilidad | Gestión de Riesgos Socioambientales - SARAS | Equidad Ahora | Estándares de Microfinanzas - Rating Socioambiental y de Protección al cliente | Gestión de Proveedores | Ética y cumplimiento

Objetivos, metas y desempeño

	CUMPLIMIENTO		EJECUCIÓN	META
Crecimiento Cartera	150%		23.89%	17.80%
Eficiencia Operativa (C/I)	111.2%		66.39%	67.08%
Productividad diaria	100%		0.60	0.60
Provisión Neta/ Margen+INOF	150%		17.72%	20.38%
Utilidad Neta NIIF	127.4%		53.597	40.754
NPS Ciudadano	150%		74	60
NPS Cliente	150%		70	68
Crecimiento de clientes	132.7%		19.89%	17.80%

134%





Somos parte de
CREDICORP



Capítulo 6

Nuestro crecimiento

CAPÍTULO

06

6.1 Crecimiento responsable

GRI [3.3] [201-1] SASB FN-CB-000.A SASB FN-CB 000.B SASB FN-CB 240a.1

En Mibanco entendemos el crecimiento responsable como la capacidad de generar valor económico sostenible en el tiempo, manteniendo un equilibrio entre rentabilidad, gestión prudente del riesgo e impacto positivo en los clientes, comunidades y el entorno. Nuestro enfoque reconoce que el crecimiento financiero solo es sostenible cuando se construye sobre una cartera saludable, relaciones de largo plazo y una operación eficiente, ética y resiliente.

Lo gestionamos a través de políticas y compromisos que integran sostenibilidad, eficiencia operativa y experiencia del cliente, alineados con nuestro Propósito “Transformar vidas y escribir juntos historias de progreso” y con nuestra aspiración de consolidarnos como el banco líder de los microempresarios en Colombia. De cara a 2027, nuestra estrategia se orienta a alcanzar dos objetivos centrales:

SER
#1 en Eficiencia

SER
#1 en Experiencia

Este enfoque se estructura en cuatro ejes principales:

1

Planeación financiera y control del riesgo

Mediante una gestión prudente del crédito, la aplicación de provisiones contracíclicas bajo NIIF 9 y el uso intensivo de coberturas del Fondo Nacional de Garantías (FNG) y el Fondo Agropecuario de Garantías (FGA), especialmente en créditos de mayor riesgo.

2

Sostenibilidad

A través de la implementación del SARAS y la incorporación progresiva de los marcos TCFD y TNFD, junto con el desarrollo de productos con impacto social y ambiental, como Mujeres Pa'Lante.

3

Eficiencia operativa y digitalización

Mediante la automatización de procesos, el uso de inteligencia artificial y el fortalecimiento de canales digitales para mejorar la productividad y la experiencia del cliente.

4

Optimización del fondeo

Con un foco estratégico en el crecimiento del fondeo retail, que alcanzó el 65% del total en octubre de 2025, y con la meta de llegar a un 10% de ahorros retail sobre el fondeo total en 2027.

DURANTE EL 2025

Ejecutamos acciones concretas para fortalecer el crecimiento responsable y sentar las bases de nuestra estrategia hacia 2027. Entre los principales avances se destacan:

PROYECTO FENIX 2.0

Optimización **comercial**.
Productividad **por asesor**:
0,49 (2024) a **0,65** (2025).

ESTRUCTURA DE FONDEO

Fondeo retail aumentó del
57% (2024) al **65%** (2025).



DIGITALIZACIÓN

Automatización de desembolsos,
Chatbot Franco y uso de IA para
atención y análisis predictivo.

GESTIÓN DE RIESGO

Provisiones contracíclicas y 40% de
desembolsos con cobertura FNG/FGA.

INCLUSIÓN FINANCIERA

Programa "Mujeres Pa'Lante" y educación
financiera (+120 mil beneficiarios).

RESULTADOS

Valor económico y distribuido

En 2025, los resultados alcanzados reflejan avances significativos en eficiencia, crecimiento y sostenibilidad financiera,

VALOR ECONÓMICO
GENERADO 2024

288.571 MCOP*

*A corte de octubre



2025*

394.582 MCOP*

VALOR ECONÓMICO
DISTRIBUIDO

Refleja cómo el valor generado por Mibanco se traduce en beneficios para los distintos grupos con los que nos relacionamos.

COLABORADORES

231.287

MCOP

+22,6% vs. 2024

ADMINISTRATIVOS

79.630

MCOP

+23,4% vs. 2024

PROVISIONES

97.407

MCOP

-13,4% vs. 2024

IMPUESTOS

-34.802

MCOP

vs -2.710 en 2024

VALOR ECONÓMICO RETENIDO

-20.002 MCOP en 2024 a 43.248 MCOP en 2025, evidenciando una mejora estructural en la rentabilidad del banco.

El indicador de eficiencia (Cost Income) presentó una mejora sustancial, al pasar de 77% en diciembre de 2024 a 65,9% en octubre de 2025, lo que nos acerca de manera consistente a la meta de 58% definida para 2027 y evidencia una gestión disciplinada de los gastos y del modelo operativo.

PRODUCTIVIDAD DIARIA

AMUNETO DE
0,49 → **0,65**
OPERACIONES

EL CRECIMIENTO DE CLIENTES

ALCANZO
17,4% → **+23 mil**
YDT
CON LA VINCULACIÓN DE
OPERACIONES

En términos de crecimiento del negocio y fortaleza financiera, la cartera total superó los 2,5 billones de COP, y las captaciones de CDT alcanzaron los 1,8 billones de COP, fortaleciendo nuestra estructura de fondeo. Adicionalmente, la participación de mercado en microcrédito se ubicó en 16,5%, con un incremento de 118 puntos básicos YDT, consolidando nuestro liderazgo en este segmento estratégico.

Desde la perspectiva de rentabilidad, el ROE alcanzó 11,3% en octubre de 2025, con una meta de 20% hacia 2027, reflejando una mejora progresiva en la generación de valor económico. Paralelamente, avanzamos en la gestión del riesgo de crédito, logrando una reducción del ICV de 181 puntos básicos frente a 2024, hasta ubicarse en 4,45%, como resultado de una mejor calidad de originación, un mayor uso de garantías y el fortalecimiento de las estrategias de cobranza.

Estos resultados se vieron complementados por el **fortalecimiento de la experiencia digital** y por reconocimientos externos, como el **Premio Oro en los Fintech Awards 2025**.

También fortalecimos el acceso y la profundización de productos financieros;

tanto en captación como en colocación. El crecimiento en cuentas corrientes y de ahorro refleja una mayor vinculación de clientes al sistema financiero formal y una mejora en la estabilidad de nuestra base de fondeo.

PRODUCTO	2024 (MCOP)	2025 (MCOP)
CUENTA CORRIENTE	47	310
CUENTA DE AHORROS	185.980	521.228

De manera complementaria, el desempeño de la cartera por segmento

evidencia un crecimiento sostenido del microcrédito y del crédito comercial, reafirmando el enfoque en la inclusión financiera, el apoyo a los microempresarios y el fortalecimiento del tejido productivo.

SEGMENTO	2024 (MCOP)	2024 OPERACIONES	2025 (MCOP)	2025 OPERACIONES
MICROCRÉDITO	1.465.624	153.856	1.868.016	181.067
COMERCIAL	496.447	10.256	546.991	10.731
CONSUMO	1.885	311	2.311	303
VIVIENDA	43.948	1.248	39.015	1.179

Destacamos el financiamiento a PYMES y comunidades,

aumentando tanto el monto desembolsado como el número de operaciones, y fortaleciendo el desarrollo productivo local.

INDICADOR	2024	2025
PRÉSTAMOS A PYMES Y COMUNIDAD (MCOP)	2.007.904	2.456.332
OPERACIONES	165.671	193.280



Metas

De cara a los próximos años, continuaremos consolidando un modelo de crecimiento responsable que combine rentabilidad, eficiencia e inclusión financiera, integrando de manera cada vez más profunda la gestión de riesgos sociales, ambientales, climáticos y de naturaleza en la toma de decisiones financieras. Este enfoque nos permitirá fortalecer la resiliencia del banco, acompañar de forma sostenible a nuestros clientes y contribuir activamente al desarrollo económico y social del país.

6.2 Innovación y transformación digital

GRI [3.3]

Entendemos la innovación y la transformación digital como habilitadores claves para evolucionar el modelo de negocio, fortalecer la eficiencia operativa y ampliar el acceso a servicios financieros para microempresarios y personas en la base de la pirámide en Colombia. En un entorno marcado por cambios tecnológicos acelerados y nuevas expectativas de los clientes, avanzar en este frente permite responder con mayor agilidad, cercanía y pertinencia a las necesidades del mercado.

Este enfoque se alinea con el propósito de impulsar la inclusión financiera, al facilitar canales digitales más accesibles, optimizar procesos internos y explorar modelos de atención que reduzcan barreras de entrada al sistema financiero formal, sin perder el acompañamiento característico del modelo microfinanciero.

Gobernanza

La gestión de la innovación y la transformación digital se articula a través de un modelo de gobierno transversal, en el que participan miembros del C-level y equipos estratégicos de la Organización. Desde este esquema se definen, priorizan y monitorean las iniciativas digitales y los nuevos modelos de atención o negocio, asegurando alineación con la estrategia corporativa y una implementación responsable.

Este modelo combina:



DEFINICIÓN ESTRÁTEGICA

Comités de gobierno que priorizan iniciativas Impacto, Viabilidad y Alineación con el Negocio.



EJECUCIÓN

Equipos responsables de Desarrollar y Probar Iniciativas.



ARTICULACIÓN TRANSVERSAL

Tecnología, Analítica de Datos, Experiencia del Cliente, Canales Digitales y Desarrollo de Productos.

Este enfoque permite avanzar de manera progresiva, balanceando innovación, control de riesgos y madurez organizacional.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

De la eficiencia operativa a nuevos modelos de atención:

La transformación digital se aborda desde dos frentes complementarios.

Optimización de procesos internos

orientada a mejorar la eficiencia, trazabilidad y control operativo

INICIATIVAS ASOCIADAS:

- Automatización de procesos internos, impulsada de forma transversal en la organización mediante herramientas de inteligencia artificial y automatización.
- Optimización y modernización de plataformas tecnológicas, incluyendo el uso de sistemas como el ERP para mejorar trazabilidad, control y eficiencia.
- Esfuerzos organizacionales aislados pero complementarios, orientados a reducir tiempos operativos y fortalecer la capacidad de respuesta interna.

Evolución de productos y canales

INICIATIVAS ASOCIADAS:

- Nuevo modelo de atención digital para clientes nuevos, orientado a tickets bajos (menores a \$8,5 millones), utilizando WhatsApp como canal principal y un esquema de evaluación centralizada.
- Exploración de data alternativa y Open Finance, en etapa de diseño, para fortalecer los procesos de conocimiento del cliente y análisis de información.
- Potenciación de la página web pública como canal de atención y venta, ampliando los puntos de contacto digitales.
- Alianzas con fintech y startups, orientadas a acelerar el diseño, prueba e implementación de nuevos modelos de atención y soluciones digitales.

Las iniciativas en curso buscan sentar bases para:

01

ADOPCIÓN DE CANALES DIGITALES

Incrementar la adopción de canales digitales.

02

CONVERSIÓN Y EFICIENCIA

Mejorar la conversión y eficiencia en la atención.

03

ALCANCE A NUEVOS CLIENTES

Ampliar el alcance a nuevos clientes, especialmente microempresarios.

04

IDENTIFICAR ALTERNATIVAS

Identificar alternativas de atención más eficientes y escalables.

Este enfoque permite construir capacidades internas, fortalecer el gobierno digital y preparar a la organización para medir impactos de manera más estructurada en los próximos periodos.



Somos parte de
CREDICORP

Capítulo 7

Nuestro gobierno corporativo

CAPÍTULO

07

GRI 3-3 | GRI 2-9 | GRI 2-10 | GRI 2-12 | GRI 2-13 | GRI 2-18 | GRI 2-20

7.1 Gobierno corporativo

En Mibanco, el gobierno corporativo constituye un pilar para asegurar una gestión transparente, ética y responsable, alineada con la estrategia del Banco y con la generación de valor sostenible a largo plazo. La estructura de gobierno se fundamenta en principios, políticas, normas y buenas prácticas que orientan la toma de decisiones, fortalecen la supervisión y promueven una adecuada gestión de riesgos.

Este modelo permite consolidar la confianza de los grupos de interés, asegurar la rendición de cuentas y avanzar en la integración de criterios ambientales, sociales y de gobernanza en la gestión del negocio.



GOBIERNO

Estructura del máximo órgano de gobierno

La Junta Directiva es el máximo órgano de gobierno y está conformada por miembros principales e independientes, con sus respectivos suplentes, debidamente posesionados ante la Superintendencia Financiera de Colombia. Este órgano sesiona como mínimo una vez al mes o cuando las circunstancias lo requieren, con el objetivo de garantizar la adecuada marcha del Banco, supervisar la estrategia y hacer seguimiento al desempeño financiero y no financiero.

Entre sus principales responsabilidades se encuentran la aprobación del plan estratégico, la supervisión de la gestión integral de riesgos, la revisión de los estados financieros y otros reportes relevantes, incluida la Memoria de Sostenibilidad. Asimismo, participa en la supervisión de temas ambientales, sociales y de gobernanza a través de sus comités de apoyo.

Para una descripción detallada de la composición, perfiles y experiencia de la Junta Directiva, se puede consultar el Informe de Gestión y Sostenibilidad 2024 (pág. 160).



Composición de la Junta Directiva

CATEGORÍA	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Principales / no independientes	2	4	6
Suplentes patrimoniales / no independientes	3	3	6
Principales independientes	2	1	3
Suplentes independientes	1	2	3

GOBIERNO CORPORATIVO

Criterios de designación y gestión de conflictos de interés

La designación de los miembros de Junta Directiva y de sus comités de apoyo se encuentra establecida en el Código de Buen Gobierno. Los criterios de selección buscan garantizar la idoneidad, independencia y compromiso de sus integrantes, considerando aspectos como experiencia en el sector financiero, especialmente en microfinanzas; integridad y ética profesional; habilidades estratégicas y gerenciales; ausencia de conflictos de interés; y disponibilidad para ejercer el cargo.

La gestión de conflictos de interés está regulada por la política correspondiente y por el Código Corporativo de Ética. Estas disposiciones establecen mecanismos claros para la identificación, revelación y tratamiento de los conflictos, garantizando la transparencia y la objetividad en la toma de decisiones. En caso de presentarse una situación de conflicto, los miembros deben abstenerse de deliberar y votar sobre el asunto correspondiente.



TABLA 4

Comités de apoyo a la Junta Directiva

La Junta Directiva cuenta con comités de apoyo que permiten profundizar el análisis técnico y fortalecer la supervisión de temas estratégicos y de riesgo. Estas instancias reportan a la Junta y facilitan el seguimiento especializado a aspectos críticos para la gestión del Banco.

COMITÉ	PERIODICIDAD	ROL PRINCIPAL
COMITÉ EJECUTIVO	Cuando lo requiera la Junta Directiva	Apoya la gestión estratégica y la toma de decisiones relevantes para la operación del Banco.
COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO (CAR)	Mensual	Supervisa la gestión integral de riesgos del Banco.
COMITÉ DE AUDITORÍA	Mensual	Evalúa la eficacia de los sistemas de control interno y supervisa la función de auditoría.
COMITÉ DE ACTIVOS Y PASIVOS (ALCO)	Mensual	Apoya la definición de políticas y lineamientos para la gestión de activos y pasivos.
COMITÉ DE DESEMPEÑO SOCIAL Y AMBIENTAL	Semestral	Supervisa los temas sociales y ambientales, y hace seguimiento a la estrategia de sostenibilidad del Banco.

En particular, el Comité de Desempeño Social y Ambiental permite integrar de manera estructurada la sostenibilidad en la agenda de gobierno corporativo, dando seguimiento a indicadores, programas y proyectos estratégicos en materia ASG.

Evaluación y remuneración del órgano de gobierno

La Junta Directiva realiza procesos de autoevaluación orientados a revisar la eficacia de su gestión y la de sus miembros, en línea con lo establecido en su reglamento y en el Código de Buen Gobierno. Dentro de los aspectos evaluados se incluyen la supervisión de la gestión de impactos de la organización y la contribución al cumplimiento del plan estratégico y de las políticas definidas por el Banco.

Las evaluaciones son independientes y, durante 2024, no se adoptaron medidas en respuesta a sus resultados.

La remuneración de la Junta Directiva es determinada exclusivamente por la Asamblea General de Accionistas. Solo los miembros independientes reciben remuneración, la cual corresponde a pagos por asistencia efectiva a reuniones ordinarias o extraordinarias de la Junta y sus comités de apoyo. No se contemplan esquemas de remuneración variable ni opciones sobre acciones para la Junta Directiva.

Por su parte, la política de compensación de la Alta Gerencia está alineada con los lineamientos del Grupo Credicorp e integra componentes como salario fijo, bonificaciones, incentivos por contratación e indemnizaciones laborales.



Transparencia y rendición de cuentas

El modelo de gobierno corporativo incorpora mecanismos orientados a garantizar la transparencia, el acceso a la información y la rendición de cuentas hacia accionistas y demás grupos de interés. Esto incluye la divulgación oportuna de información relevante, el seguimiento a relaciones con partes relacionadas y la aplicación de restricciones legales y normativas para los miembros de la Junta Directiva.

De esta manera, el gobierno corporativo de Mibanco fortalece la toma de decisiones, la supervisión estratégica y la gestión responsable del Banco, contribuyendo a la sostenibilidad y a la generación de valor en el largo plazo.



7.2 Ética e integridad

GRI 2-23 | GRI 2-24 | GRI 2-26 | GRI 2-27 | GRI 3-3 | GRI 2025-2 | GRI 205-3
GRI 206-1 ° SASB FN-CB-510a.1 | SASB F-CB-510a.2

En Mibanco entendemos que la ética y la integridad son pilares fundamentales para construir confianza, proteger a los clientes y garantizar la sostenibilidad del negocio en el largo plazo. Como entidad financiera comprometida con la inclusión financiera en Colombia, actuar con transparencia, responsabilidad y apego a la normativa no solo responde a una exigencia regulatoria, sino que constituye una condición esencial para impulsar el progreso económico y social de las personas y los micro y pequeños empresarios que acompañamos.



ÉTICA E INTEGRIDAD

Políticas, lineamientos y compromisos

La gestión del impacto asociado a la ética se basa en un marco institucional de cumplimiento de políticas, lineamientos y controles internos, orientados a prevenir conductas indebidas, conflictos de interés, actos de corrupción y prácticas contrarias a la libre competencia. La implementación de estos lineamientos se gestiona de manera articulada con la Vicepresidencia de Riesgos, a través del Comité CAR, asegurando un enfoque integral y estratégico.

POLÍTICAS Y COMPROMISOS PÚBLICOS MIBANCO

Política SocioAmbiental	Equidad de Género	Prevención del Lavado de Activos	Código de Conducta	Política Corporativa de Derechos Humanos
Libre Competencia	Código Corporativo de Ética	Prevención de la Corrupción y Soborno	Gobierno y Gestión de Datos	Código de Buen Gobierno Corporativo
Prevención de Lavado de Activos	Política de riesgos ambientales y sociales - SARAS	Transparencia Fiscal	Políticas de Cobranza	

Canales de difusión y socialización

Con el fin de asegurar que estos compromisos sean comprendidos, apropiados y aplicados en la operación diaria, difundimos y socializamos las políticas de ética y cumplimiento a través de diversos canales internos.



Aseguramos que la información sea accesible, clara y acompañada, facilitando su apropiación y aplicación en la operación diaria.

Cómite y áreas responsables de la gestión ética

La gestión de la ética, la integridad y el cumplimiento, cuenta con una estructura clara de responsabilidades, que permite asegurar la implementación, el seguimiento y la mejora continua de los lineamientos establecidos. Esta gestión se articula a través de instancias de gobierno, comités y áreas especializadas que actúan de manera coordinada.

Entre las principales instancias responsables se destacan:



ÉTICA E INTEGRIDAD

Canales de denuncia y mecanismos de reporte

La gestión de denuncias en Mibanco se rige por el siguiente proceso, el cual establece de manera clara las etapas de recepción, análisis, comunicación, protección al denunciante y divulgación, garantizando confidencialidad, imparcialidad y una gestión responsable de cada caso.

Proceso de denuncia - Mibanco

DISPONIBLE 24/7 - CONFIDENCIAL - IMPARCIAL - PROTECCIÓN CONTRA REPRESARIAS



Este proceso asegura confidencialidad, imparcialidad y protección del denunciante.

Los canales de denuncia disponibles son:



WEB MIBANCO

www.Mibanco.com.co

Haz tu denuncia aquí



WEB GRUPO CREDICORP

AlertaGenÉTICA

www.grupocredicorp.com



WHATSAPP

+51 943 116 745

AlertaGenÉTICA



CORREO ELECTRÓNICO

equidadahora@Mibanco.com.co

Equidad y acoso



ATENCIÓN PRESENCIAL

Estrategia de Personas

Especialmente para casos de acoso sexual o laboral.

Datos 2025

1.623 QUE CORRESPONDE
EL 92% DEL TOTAL

Colaboradores y colaboradores capacitados
en políticas y procedimientos anticorrupción

0 CASOS DE CORRUPCIÓN

Durante el año 2025, no se registraron casos
de corrupción ni acciones legales asociadas a
prácticas anticompetitivas, manteniéndose sin
variación frente a 2024.

\$0 PÉRDIDAS MONETARIAS

Durante el 2025, no incurrimos en pérdidas
monetarias derivadas de procedimientos
judiciales

LOGROS

Para el 2025 hemos recibido a través del **Canal Alerta Genética 89 casos**,
de los cuales el 70% a la fecha se encuentran cerrados y un 30% en proceso
de investigación por las diferentes áreas que apoyan la gestión de las
denuncias.

89
CASOS
RECIBIDOS

70%
CERRADOS

30%
EN PROCESO

Seguiremos fortaleciendo la gestión ética y el cumplimiento en Mibanco, convencidos de que la integridad es la base para construir relaciones de confianza, proteger a quienes creen en la Organización y asegurar la sostenibilidad del negocio en el largo plazo.

7.3 Seguridad y privacidad de la información

GRI [3.3] [418-1]

SASB - FN - CB -230a.1 SASB - FN-CB-230a.2

En Mibanco entendemos que la seguridad y privacidad de la información son habilitadores esenciales para la inclusión financiera responsable. La confianza que depositan los microempresarios, emprendedores y personas de la base de la pirámide en el sistema financiero depende, en gran medida, de la certeza de que sus datos personales y financieros son gestionados de forma segura, ética y conforme a la normativa vigente.

Este enfoque asegura que la información sea tratada bajo criterios de confidencialidad, integridad y disponibilidad, alineados con la Ley 1581 de 2012, estándares internacionales como ISO 27001 y el marco NIST, así como con los lineamientos corporativos del Grupo Credicorp.



Políticas Mibanco

Política de Ciberseguridad, donde se desglosa:

- Clasificación de datos
- Protección de datos
- Privacidad y confidencialidad de datos
- Transferencia segura de la información
- Política de borrado seguro
- Respuesta a anomalías e incidentes
- Gestión de vulnerabilidad
- Pruebas de ciberseguridad
- Control de accesos y
- Respaldo y retención de información

Política para la gestión de riesgo de seguridad de la información

Este marco normativo permite que los procesos del Banco se desarrollen de manera segura, trazable y coherente con las expectativas regulatorias y del mercado.

Gobernanza de la Seguridad de la Información

La seguridad de la información en Mibanco la gestionamos a través de una estructura de gobernanza que define responsabilidades claras y fortalece la gestión de riesgos tecnológicos.

LÍNEA DE DEFENSA – MIBANCO COLOMBIA

TERCERA LÍNEA – ASEGURAMIENTO INDEPENDIENTE

Auditoría General · Auditoría TI y Ciberseguridad

SEGUNDA LÍNEA – SUPERVISIÓN Y CONTROL

Gerencia de Riesgos No Financieros · Jefatura de Seguridad de la Información ·
Jefatura de Riesgo Operacional y Continuidad · Gerencia de Cumplimiento y Ética

PRIMERA LÍNEA – OPERACIÓN

Gerencia de Tecnología · Jefatura de Seguridad Informática · Jefatura de Infraestructura TI

COMITÉS DE SOPORTE Y DECISIÓN

- Comité de Ciberseguridad (mensual)
- Comité de Administración de Riesgos – CAR (mensual)

Acciones clave para la seguridad de la información

En Mibanco fortalecemos de manera permanente la seguridad de la información a través de un conjunto de acciones técnicas, operativas y culturales que permiten prevenir riesgos, responder oportunamente a incidentes y garantizar un manejo responsable de los datos personales y financieros. Estas acciones se integran a la gestión diaria del negocio y respaldan una operación segura, confiable y alineada con las mejores prácticas del sector financiero.

PROTECCIÓN DE ACCESOS

- Autenticación multifactor (MFA)
- Gestión de roles y perfiles
- Segregación de funciones
- Trazabilidad de accesos

MONITOREO Y DETECCIÓN

- SOC 7x24
- Alertas por fugas de información
- Dispositivos perimetrales
- Gestión temprana de incidentes

PREVENCIÓN Y RESILIENCIA

- Cifrado en reposo y tránsito
- Gestión de vulnerabilidades
- Pruebas de ciberseguridad
- Ethicalhacking

GESTIÓN DE INCIDENTES

- Manual de incidentes mayores
- Ejercicios TableTop anuales
- Escalamiento funcional
- Respuesta coordinada

CULTURA Y CONCIENCIACIÓN

- Pruebas mensuales de phishing
- Capacitación anual
- Campañas internas
- Buenas prácticas digitales

Nuestros logros



Durante el año 2025, en Mibanco Colombia no hemos presentado incidentes de ciberseguridad y tampoco reclamaciones o sanciones relacionadas con violaciones a la privacidad o pérdida de datos personales de clientes Mibanco.

En Mibanco contamos con protocolos formales para la gestión de incidentes, que incluyen manuales de respuesta, esquemas de escalamiento y ejercicios periódicos de simulación (TableTop), que fortalecen la capacidad de reacción ante eventuales eventos.

TECNOLOGÍAS DE CIBERSEGURIDAD

89%

Logramos avances significativos en la implementación de tecnologías de ciberseguridad requeridas por el corporativo logrando un porcentaje de 89%.

MARCO FFIEC

96%

Aumentamos el nivel de cumplimiento del marco FFIEC (Federal Financial Institution Examination Council) a 96% en el año 2025.

RIESGOS NO FINANCIEROS



Consolidamos la evaluación de riesgos para nuevas iniciativas de negocio y mejora a procesos con una vista integral de riesgos no financieros.

TERCEROS CRÍTICOS



Desplegamos un plan de seguimiento de terceros críticos para evaluar los riesgos de terceros que pueden acceder a información personal o financiera de Mibanco para el desarrollo del servicio contratado, sin evidenciar fallas en los procesos de control en las cadenas de suministro desde el frente de ciberseguridad.

En Mibanco, una gestión responsable de la seguridad y privacidad de la información nos permite que más personas accedan con confianza a servicios financieros, utilicen canales digitales de manera segura y fortalezcan sus actividades productivas.

Seguiremos consolidando este enfoque, convencidos de que la confianza digital es un pilar para la inclusión financiera responsable y para el desarrollo económico y social de Colombia.





Somos parte de
CREDICORP

Capítulo 8

Nuestra propuesta de valor para el cliente

CAPÍTULO

08

8.1 Protección y experiencia del cliente

GRI [3.3] [417] [418]

Compromiso con el cliente

En Mibanco, la protección y la experiencia del cliente son fundamentales para construir relaciones de confianza y promover una inclusión financiera responsable. Este enfoque se basa en un trato justo, una comunicación clara y la entrega de productos y servicios alineados con las necesidades de los clientes.

Durante 2025, se fortaleció la gestión del consumidor financiero mediante acciones orientadas a mejorar la atención, prevenir riesgos y asegurar interacciones transparentes y seguras, en cumplimiento de la normativa vigente y de los lineamientos internos del Banco.

Gestión de la experiencia

En 2025, la gestión de la experiencia del cliente se enfocó en profundizar la escucha activa y traducir los aprendizajes en mejoras concretas en el servicio.

A través del programa Voz del Cliente, se identificaron las principales causas de insatisfacción, permitiendo ajustar los protocolos de recuperación y fortalecer las habilidades de los equipos en aspectos clave como empatía, claridad en la información y resolución de situaciones complejas.

Estas acciones contribuyeron a mantener resultados positivos en los indicadores de experiencia.

INDICADORES CLAVE DE EXPERIENCIA 2025

70

PUNTOS DE NPS

79%

CLIENTES
PROMOTORES

9%

CLIENTES
DETRACTORES

80%

CLIENTES
ENCANTADOS

6%

CLIENTES
DESENCANTADOS

Estos resultados reflejan estabilidad en la recomendación del Banco y una mejora en la calidad de la experiencia percibida por los clientes.

Protección al consumidor financiero

La protección del cliente se gestionó de manera integral, combinando acciones preventivas, correctivas y de acompañamiento.

Se fortaleció la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, mejorando la facilidad de acceso a los canales y la claridad en las respuestas entregadas a los clientes.

RESULTADOS EN ATENCIÓN DE PQRS

8,4

CALIFICACIÓN EN FACILIDAD
PARA RADICAR SOLICITUDES

7,2

CALIFICACIÓN EN CLARIDAD DE
LAS RESPUESTAS

Adicionalmente, se mantuvieron mecanismos de evaluación de la capacidad de pago en el proceso de crédito, considerando niveles de endeudamiento, número de obligaciones y análisis de riesgo, con el objetivo de prevenir situaciones de sobreendeudamiento.

Estas acciones se complementaron con estrategias de educación financiera dirigidas a clientes en mora, fortaleciendo sus capacidades para la toma de decisiones informadas.



Transparencia, privacidad y seguridad

El Banco promueve una comunicación clara, suficiente y accesible en todos sus canales, asegurando que los clientes comprendan las condiciones, beneficios y costos de los productos financieros.

EDUCACIÓN FINANCIERA

Promovemos una mayor comprensión de los productos y servicios, evitando riesgos de sobreendeudamiento.

CONFIANZA Y SEGURIDAD

Protegemos los derechos de nuestros clientes, fortaleciendo la relación con el banco.

ATRACCIÓN DE INVERSORES Y SOCIOS

Nuestra gestión ética y transparente refuerza la confianza de otros grupos de interés.



REPUTACIÓN POSITIVA

Protegemos los derechos de nuestros clientes, fortaleciendo la relación con el banco.

FIDELIZACIÓN

Al sentirse valorados y protegidos, los clientes consolidan relaciones duraderas con el banco.

Durante 2025, se continuó fortaleciendo la divulgación de información relevante,

el uso de lenguaje sencillo y la implementación de mecanismos de atención inclusiva.

En línea con los estándares de protección de datos, la información de los clientes es gestionada bajo principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad, integrando prácticas de seguridad de la información que permiten proteger la privacidad y reducir riesgos asociados al uso de datos.

Mejora continua

Los avances de 2025 reflejan un fortalecimiento en la gestión de la experiencia y la protección del cliente, evidenciado en la estabilidad de los indicadores de satisfacción, la mejora en la atención de PQRS y la consolidación de prácticas orientadas a la transparencia y la educación financiera.

Más allá del cumplimiento normativo, estas acciones contribuyen a construir relaciones sostenibles con los clientes, reforzando el propósito de Mibanco de transformar vidas mediante la inclusión financiera.





mibanco

Somos parte de
CREDICORP



Capítulo 9

Inclusión y educación financiera

CAPÍTULO

09

9.1 Inclusión financiera

GRI [3.3]

FN-CB-240a.1 FN-CB 240a.3

En Mibanco trabajamos en ser una institución financiera inclusiva, orientada a facilitar el acceso al sistema financiero formal para poblaciones con mayores barreras de entrada, especialmente microempresarios y mujeres emprendedoras.

Este enfoque se materializa a través del cumplimiento de la ley 1328 de 2009 y el desarrollo por parte de Mibanco de políticas, procesos y productos que fortalecen la captación de nuevos clientes de microcrédito, priorizando la mejora continua de los modelos de evaluación y la adaptación de las soluciones financieras a las realidades de cada segmento.

La gestión de la inclusión financiera se apoya en el fortalecimiento de canales accesibles, el acompañamiento en la adopción digital y el diseño de productos específicos para poblaciones vulnerables. A través de plataformas digitales, se facilita el trabajo de campo de los asesores y se habilita el acceso de los clientes a productos financieros de manera más sencilla y eficiente.

En 2025 dimos un paso clave para simplificar el acceso al financiamiento. Desde nuestra página web, los clientes pueden explorar el portafolio de productos, registrar su información y realizar una evaluación preliminar de viabilidad, todo de manera digital. Además, lanzamos un nuevo modelo de atención híbrido para montos inferiores a 6 SMLV, donde el proceso completo se realiza a través del WhatsApp oficial de Mibanco: desde la solicitud de datos personales y financieros hasta la validación de identidad y firma electrónica. Este modelo, actualmente en etapa de validación, marca el inicio de una experiencia 100% remota y diferenciada, diseñada para acercar el crédito a más personas y hacer que financiar sus proyectos sea más fácil, rápido y accesible.

Paralelamente, consolidamos nuestra estrategia de Captaciones Digitales, permitiendo que los clientes abran su CDT sin visitar una oficina, ampliando significativamente nuestro alcance. Fortalecimos la alianza con Tyba, lanzamos una nueva alianza con Trii y habilitamos la apertura de CDTs a través del WhatsApp oficial de Mibanco, facilitando aún más el proceso y llegando a segmentos que antes no podíamos atender por la vía tradicional. Gracias a estas iniciativas, logramos acercar 6,088 clientes a Mibanco (de los cuales 3,520 son nuevos) y gestionar COP \$91 mil millones en CDTs por canales digitales, contribuyendo a democratizar el acceso a las inversiones.

A través de canales alternos como gestores, líderes y alianzas se vincularon 6.333 clientes nuevos, fortaleciendo la presencia en el ecosistema financiero.



Bancarización

Durante 2025 continuamos fortaleciendo las iniciativas de inclusión financiera, logrando bancarizar a 19.592 personas, lo que representa un crecimiento del 87% frente al año anterior. **Este avance permitió ampliar de manera significativa el acceso al sistema financiero formal, con una participación destacada de mujeres, quienes representaron el 54% de las personas bancarizadas durante el periodo.**

De forma complementaria, se abrieron 48.282 nuevas cuentas de ahorro logrando un aumento del 44,6% frente al 2024, consolidando un portafolio activo de 67.266 cuentas y fortaleciendo la relación financiera de largo plazo con clientes previamente no bancarizados o sub-bancarizados. Estos resultados reflejan el compromiso sostenido con el acceso, la permanencia y el uso efectivo de productos financieros en poblaciones tradicionalmente excluidas.

RESULTADOS BANCARIZACIÓN

19.298PERSONAS
BANCARIZADAS**87%**CRECIMIENTO FRENTE
A 2024**54%**MUJERES
BANCARIZADAS**48.282**NUEVAS CUENTAS
DE AHORRO**467.266**CUENTAS ACTIVAS
EN PORTAFOLIO

De forma complementaria, se abrieron 48.282 nuevas cuentas de ahorro logrando un aumento del 44,6% frente al 2024, consolidando un portafolio activo de 67.266 cuentas y fortaleciendo la relación financiera de largo plazo con clientes previamente no bancarizados o sub-bancarizados. Estos resultados reflejan el compromiso sostenido con el acceso, la permanencia y el uso efectivo de productos financieros en poblaciones tradicionalmente excluidas.

INDICADOR FINANCIERO	DE INCLUSIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MÉTRICA	2022	2023	2024	2025	ACUMULADO HISTÓRICO
Número de clientes bancarizados por el activo		Clientes con desembolsos nuevos en el Banco y sector financiero.	22.757	18.348	9.248	19.298	69.601
Número de clientes bancarizados totales		Clientes con desembolsos nuevos en el Banco y sector financiero.	26.557	18.348	9.248	19.298	50.353
Cantidad de cuentas de ahorro		Número de cuentas abiertas durante el periodo.	55.647	49.979	33.385	48.282	187.293
Cantidad de cuentas corrientes		Número de cuentas abiertas durante el periodo.	2	2	4	5	13
Mujeres bancarizadas por el activo		Mujeres con desembolsos nuevos en el Banco y sector financiero.	14.206	11.626	5.524	11.327	42.683



IMPORTANTE: Las cifras 2025 son a corte de noviembre de 2025.

INDICADORES DE CUENTAS PARA CLIENTES NO BANCARIZADOS O SUB - BANCARIZADOS

INDICADOR	2022	2023	2024	2025
Número de cuentas corrientes minoristas sin costo proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infra-bancarizados	2	2	4	5
Número de cuentas corrientes sin costo abiertas y cerradas durante el periodo sobre el que se informa por clientes no bancarizados y sub-bancarizados	2	2	4	5
Número de cuentas de ahorro abiertas	55.647	49.979	33.385	48.282
Número de cuentas de ahorro activas	68.283	63.960	50.330	67.266

Mujeres Pa'lante

En 2025, Mujeres Pa'Lante continúa consolidándose como una iniciativa estratégica para promover la inclusión financiera de las mujeres en Colombia, en particular de aquellas microempresarias que enfrentan mayores barreras de acceso al sistema financiero formal. A través de este programa, facilitamos el acceso a créditos desde montos bajos, orientados a fortalecer el capital de trabajo y la inversión productiva, contribuyendo al empoderamiento económico, la autonomía financiera y la reducción de brechas de género.

La evolución del programa en los últimos años evidencia un impacto creciente en el acceso al crédito y en la bancarización de mujeres, con un aumento sostenido en el número de operaciones y en los recursos desembolsados.

AÑO	N.º DE MUJERES QUE ACCEDIERON A UN CRÉDITO	N.º DE CRÉDITOS OTORGADOS	VALOR TOTAL DE CRÉDITOS DESEMBOLSADOS (COP \$)	N.º DE MUJERES BANCARIZADAS	% DE MUJERES QUE SE BANCARIZARON	N.º DE MUJERES QUE RECIBIERON DESEMBOLSOS	META ANUAL
2022	9.214	9.744	10.646.900.000	6.295	68 %	9.214	18,121
2023	9.751	12.693	17.877.471.000	6.479	60%	6.305	12,460
2024	22.573	23.171	165.921.033.000	4.798	21%	22.573	27,105
2025	20.689	20.869	187.426.000.000	5.357	24%	20.689	NA

METAS: PIRÁMIDE ESTRATÉGICA 2025 – 2027



C/I
64% 60% 58%

PRODUCTIVIDAD DIARIA
0.70 0.85 1.00

AHORROS RETAIL / FONDEO
64% 60% 58%

PROVISIÓN / MARGEN + INOF
20% 19.5% 19%

ROE
14% 18% 20%

NPS CLIENTE
70% 72% 74%

CRECIMIENTO ANUAL CLIENTES
21% 23% 25%

IA CIUDADANOS
10% 35% 70%

9.2 Educación financiera

GRI [3.3]

FN-CB-240a.4

En Mibanco entendemos la educación financiera como un proceso continuo de acompañamiento, que va más allá de la entrega de información. Nuestro enfoque de gestión se centra en estar cerca de las personas, comprender sus realidades financieras y brindarles herramientas prácticas que les permitan tomar mejores decisiones en su día a día.

Gestionamos este tema a través de lineamientos internos y programas educativos que buscan responder a las necesidades de clientes, microempresarios, mujeres emprendedoras, jóvenes y comunidades con mayores barreras de acceso al sistema financiero. Para ello, contamos con un Manual de Procesos de Educación Financiera y con una oferta de programas educativos diseñados para distintos segmentos, que se adaptan a diferentes contextos, niveles de conocimiento y canales de acceso.



Promovemos la educación financiera como un pilar para la inclusión y el bienestar económico. Para acceder a nuestros módulos formativos, las personas interesadas pueden registrarse escribiendo a:

educacion.financiera@Mibanco.com.co

314 4705746 | 313 4033151



Educación financiera Mibanco

INCLUSIÓN FINANCIERA Y BIENESTAR ECONÓMICO

La gestión y coordinación de estas iniciativas está a cargo del Área de Educación Financiera, responsable de diseñar, implementar y hacer seguimiento a los programas, en articulación con otras áreas del Banco cuando es necesario. Este trabajo colaborativo, permite asegurar coherencia entre la estrategia institucional, la experiencia del cliente y los objetivos del área. Gestionamos la educación financiera a través del siguiente enfoque multifacético que combina innovación, accesibilidad y responsabilidad social:

1

PROGRAMAS EDUCATIVOS ESTRUCTURADOS

Talleres y presentaciones virtuales: Sesiones educativas sobre temas financieros básicos y avanzados a las necesidades de diversos grupos, a través de Miacademia del Progreso.

2

INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

Desarrollo del Chatbot Franco Mibanco, un asistente virtual que brinda asesoría financiera en tiempo real, utilizando inteligencia artificial para responder preguntas y proporcionar información relevante.

3

INICIATIVAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Programas de inclusión financiera: Enfocados en poblaciones subatendidas, proporcionando herramientas para mejorar su bienestar económico.

Actividades comunitarias: Talleres que promueven prácticas financieras saludables y el empoderamiento económico.

4

CERTIFICACIÓN Y RECONOCIMIENTO

Programas respaldados por el Sello de Calidad de Educación Financiera Nivel II, otorgado por la Superintendencia Financiera de Colombia, que refleja la calidad de vida de nuestras iniciativas.

5

MONITOREO DE LA SATISFACCIÓN

Aplicación de encuestas y mecanismos de retroalimentación para recoger el feedback de los participantes y mejorar continuamente los programas de educación financiera.

En 2025 obtuvimos el Sello de Calidad Nivel III otorgado por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) en la categoría Gestión de Capacidades, en reconocimiento al cumplimiento de los más altos estándares de pertinencia, calidad e idoneidad. Este hito destaca el impacto y la solidez de nuestro programa de educación financiera digital Franco Mibanco, orientado a fortalecer las capacidades financieras de nuestros clientes.

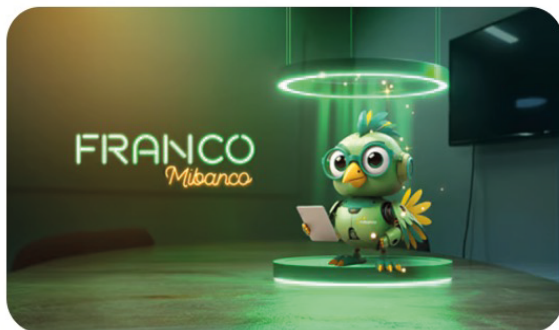
Programa de educación financiera

Durante 2025, gestionamos la educación financiera a través de un portafolio diverso de programas que combinan accesibilidad, innovación tecnológica y responsabilidad social, asegurando una cobertura amplia y resultados medibles.

Programa Básico de Asesoría Financiera y Digital - Franco Mibanco

A través del Programa Básico de Asesoría Financiera y Digital, acompañamos a las personas en su relación con el dinero, facilitando el acceso a educación financiera de manera sencilla y comprensible. Mediante Franco Mibanco, ponemos a disposición un asistente digital que orienta a los usuarios en temas clave como ahorro, presupuesto, uso responsable del crédito y planificación financiera, contribuyendo a una mejor toma de decisiones económicas.

Este programa, nos permite ampliar el alcance de la educación financiera, reducir barreras de acceso y ofrecer contenidos prácticos que responden a las necesidades reales de los clientes, fortaleciendo su bienestar financiero y su confianza en el sistema.



¡Hola soy Franco Mibanco!

Desde ahora podrás aprender sobre finanzas personales de manera fácil y rápida, disponible las 24 horas.

Chatea con Franco por Whatsapp >

PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Mujeres Pa'Lante

Con Mujeres Pa'Lante, promovemos la inclusión financiera de las mujeres emprendedoras, reconociendo los desafíos específicos que enfrentan para acceder al sistema financiero formal. A través de este programa, brindamos educación financiera orientada al manejo del capital de trabajo, la organización de las finanzas y la toma de decisiones informadas, fortaleciendo la autonomía económica de las participantes.

Nuestro acompañamiento combina el acceso a soluciones financieras con espacios de aprendizaje que contribuyen al cierre de brechas de género y al desarrollo sostenible de los emprendimientos liderados por mujeres.



Cupo de Crédito

Orientamos a nuestros clientes en el uso responsable de este producto, brindando contenidos y cápsulas educativas que facilitan la comprensión de sus condiciones y promueven una gestión adecuada del endeudamiento.

Esta iniciativa, nos permite prevenir riesgos como el sobreendeudamiento y fortalecer una relación más informada y responsable de los clientes con los productos financieros, alineada con su bienestar económico.

MiAcademia del Progreso

Con MiAcademia del Progreso, fortalecemos las capacidades financieras de microempresarios y pequeños negocios, brindando herramientas prácticas para una gestión más eficiente de sus finanzas personales y empresariales. A través de módulos temáticos, abordamos temas como finanzas personales, administración del negocio, endeudamiento responsable y hábitos financieros saludables.

Desarrollamos este programa mediante modalidades virtuales, presenciales y autogestionadas, lo que nos permite adaptarnos a distintos contextos y ritmos de aprendizaje, promoviendo decisiones financieras informadas que contribuyen a la sostenibilidad de los negocios y al bienestar económico de los participantes.



MiAcademia del progreso

Te invitamos a que te capacites con nosotros en temas financieros y conozcas los 8 módulos del MiAcademia de las microfinanzas que tenemos preparados para ti. Recuerda que por asistir a todos los módulos recibirás una certificación por parte de MiAcademia.

[Ir a MiAcademia >](#)

MÓDULOS DE MIACADEMIA

- Psicología para las finanzas
- Conciencia Financiera
- Endeudamiento responsable e inteligente
- Empoderándome de las cifras
- Marketing digital
- Ahorro
- Centrales de riesgo.

PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Consultorio del Doctor Financiero

El Doctor Financiero de Mibanco es un espacio personalizado en el que acompañamos a nuestros clientes en la aplicación de herramientas financieras prácticas, orientadas a asesorarlos y guiarlos en la toma de decisiones que les permitan fortalecer, recuperar y estabilizar sus finanzas.

En 2025, a través de esta iniciativa, sensibilizamos a 807 clientes mediante el envío de cápsulas de educación financiera, contribuyendo al desarrollo de capacidades financieras y a la toma de decisiones más informadas.



**Si quieres agendar una cita
con el doctor financiero**

HAZ CLIC AQUÍ

PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Global Money Week y Mes del Ahorro

En el marco de la Global Money Week y el Mes del Ahorro, desarrollamos iniciativas de educación financiera dirigidas a niños, niñas, adolescentes y jóvenes, con el propósito de fomentar hábitos financieros responsables desde edades tempranas.

A través de talleres, actividades pedagógicas y espacios de sensibilización, promovemos la importancia del ahorro, la planificación financiera y el consumo responsable, contribuyendo a la formación de una cultura financiera que apoye el desarrollo económico futuro de las nuevas generaciones.

16-22 March 2026

GMW is an annual global awareness-raising campaign to ensure that young people, from an early age, are financially aware, and are gradually acquiring the knowledge, skills, attitudes and behaviours necessary to make sound financial decisions and ultimately achieve financial well-being and financial resilience. The campaign is coordinated by the OECD and implemented by national authorities.

The 14th edition of GMW will take place on 16-22 March 2026.



**GLOBAL
MONEY
WEEK®**

NUESTROS RESULTADOS

PROGRAMA	CAPACITACIONES A CLIENTES	CAPACITACIONES A NO CLIENTES	TOTAL	COMENTARIOS
Programa Básico de Asesoría Financiera y Digital Franco Mibanco	120,282	–	120,282	Programa dirigido solo a clientes de Mibanco.
Mujeres Pa'Lante	20.468	–	20.468	Programa dirigido solo a clientes de Mibanco.
Cupo de Crédito	3.437	–	3.437	Cápsulas financieras dirigidas a clientes.
MiAcademia del Progreso	–	19,417	19,417	Inclusión en educación financiera en comunidades a través de aliados públicos.
Global Money Week y Mes del Ahorro	–	4.949	4.949	Programa de educación financiera para niños, niñas, adolescentes y jóvenes.
TOTAL	144.187	24.366	168.553	

EDUCACIÓN FINANCIERA

La educación financiera continuó siendo un componente fundamental para asegurar una inclusión sostenible. Durante el periodo, 19,417 personas participaron en programas de educación financiera, orientados a clientes no bancarizados, sub-bancarizados o con acceso limitado a servicios financieros, contribuyendo a una mejor toma de decisiones, al uso responsable de los productos y a la construcción de una relación financiera de largo plazo.

Metas

Nuestra meta para 2026 es fortalecer la salud financiera de nuestros clientes y comunidades mediante la implementación de programas de educación financiera y ambiental que contribuyan al desarrollo de capacidades para una gestión responsable del dinero, fomenten hábitos de consumo consciente y promuevan prácticas sostenibles.

Para ello, impulsaremos procesos de formación a través de talleres, acompañamientos y estrategias pedagógicas adaptadas a las necesidades de los distintos públicos, con el fin de generar un impacto positivo y duradero.





Somos parte de
CREDICORP



Capítulo 10

Atracción, desarrollo y bienestar del talento



CAPÍTULO

10

10.1 Atracción, desarrollo y bienestar del talento

GRI [3.3] [401-1] [401-2] [401-3] [404-1] [404-2]

En Mibanco promovemos el desarrollo integral de nuestros colaboradores como un pilar fundamental para la sostenibilidad y el crecimiento del Banco. Gestionamos el talento a partir de compromisos orientados a generar valor sostenible para las personas, la organización y los territorios donde operamos.

Estamos comprometidos con fortalecer las capacidades de nuestros colaboradores, promover un empleo formal con oportunidades de crecimiento, gestionar activamente su experiencia en la organización, fomentar una cultura de aprendizaje continuo, garantizar procesos de evaluación del desempeño basados en el mérito, acompañar su bienestar integral en todas las etapas de la vida laboral y consolidar un entorno equitativo, inclusivo y respetuoso.

Entendemos la gestión del talento como un proceso continuo que acompaña a cada persona desde su ingreso. Por ello, fortalecemos sus capacidades, reconocemos su desempeño y generamos oportunidades reales de crecimiento profesional. A través de rutas de desarrollo, programas de formación, esquemas de reconocimiento y modelos de evaluación basados en el mérito, buscamos consolidar una experiencia laboral que impulse el desarrollo individual y contribuya al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Nuestros colaboradores son el motor que impulsa la ejecución de la estrategia y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Su compromiso, talento y cercanía con los clientes y demás grupos de interés hacen posible que Mibanco continúe fortaleciendo su impacto en las regiones donde opera. Por ello, gestionamos el empleo con un enfoque de estabilidad, crecimiento y desarrollo sostenible, promoviendo condiciones laborales claras y oportunidades reales de progreso.



Al cierre de 2025, contamos con 2.711 colaboradores a nivel nacional.

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO:

Mujeres:

1.529

colaboradoras, es decir, el 56%

Hombres:

1.182

colaboradoras, es decir, el 44%

DISTRIBUCIÓN POR UBICACIÓN:

Oficinas y agencias
en regiones:

82%

Sede central:

18%

POR GRUPO ETARIO:

844 menores de 30 años

1.796 entre 30 y 50 años

71 mayores de 50 años

Nuestra presencia territorial contribuye a la generación de empleo en las ciudades y municipios donde operamos, y dinamiza las economías locales a través de nuestras oficinas y equipos comerciales.

En el nivel salarial mínimo analizado, no se identifican diferencias por género: tanto mujeres como hombres registran una remuneración equivalente. Este resultado evidencia condiciones homogéneas de remuneración mínima y refuerza el compromiso de la organización con la equidad laboral.

Atracción y retención de talento

Durante el periodo reportado realizamos 1.356 nuevas contrataciones, lo que refleja el crecimiento y fortalecimiento de nuestra operación, así como una dinámica activa de atracción y renovación del talento.

POR GÉNERO

Mujeres:

663

Hombres:

693

POR GRUPO ETARIO

461

menores de 30 años

885

entre 30 y 50 años

10

mayores de 50 años

Asimismo, fortalecimos nuestro posicionamiento como empleador en el segmento de talento joven mediante la participación en ferias universitarias y el rediseño del Programa de Prácticas, que incorpora mentorías, charlas con expertos y un sistema de evaluación continua para enriquecer la experiencia de aprendizaje. Este programa inició en enero de 2026.

La experiencia del colaborador es un componente central de nuestra propuesta de valor, pues nos permite acompañar a las personas en cada etapa de su ciclo de vida en la organización, desde el onboarding hasta su salida. Para medirla, utilizamos la encuesta de experiencia (eNPS), que evalúa el nivel de recomendación de Mibanco como un buen lugar para trabajar. En 2025 participaron 1.509 colaboradores y alcanzamos 74 puntos, lo que representa un incremento de 8 puntos frente al año anterior.

De manera complementaria, participamos en la encuesta de clima laboral desarrollada por la consultora Korn Ferry, en la que alcanzamos un nivel de satisfacción de 87%, manteniendo el resultado obtenido en 2024. Los resultados de estos mecanismos de escucha se traducen en planes de acción definidos en mesas de trabajo colaborativas, orientadas a la mejora continua.

Durante el año, fortalecimos los canales de comunicación interna para asegurar que los colaboradores estén informados sobre las iniciativas estratégicas del Banco y puedan participar activamente en los avances organizacionales. A través de espacios como “Conectados con Nancy”, “Consejo de Gerencia”, “Vamos Mibanco pa’lante” y “En Sintonía con la VP”, promovemos el diálogo directo entre la Alta Dirección, los líderes y los equipos, reforzando la alineación estratégica y el sentido de pertenencia.

Asimismo, promovimos espacios de reconocimiento y celebración de logros, como Mibanco Fest, la fiesta de cierre de año y la campaña anual Desafío 360, un reconocimiento dirigido a los mejores colaboradores de la red. Estas iniciativas contribuyen a fortalecer la cultura de meritocracia y valoración del talento dentro de la organización.



**Monitoreamos de manera continua la rotación,
que en 2025 se ubicó en 33,14%.**

DECISIÓN	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
INDUCIDO	241	222	463
VOLUNTARIO	180	179	359
Total	421	401	822

DECISIÓN	ENTRE 30 Y 50	MAYOR A 50	MENOR A 30	TOTAL
INDUCIDO	361	15	87	463
VOLUNTARIO	271	9	79	359
Total	632	24	166	822

EMPLEADOS CAPACITADOS	MIBANCO COLOMBIA
Por sexo	5.234
<i>Hombres</i>	2.256
<i>Mujeres</i>	2.978
Por categoría laboral	5.234
<i>Líderes Senior</i>	128
<i>Mandos Medios</i>	446
<i>Colaboradores no gerenciales</i>	4.660

HORAS DE CAPACITACIÓN	MIBANCO COLOMBIA
Por sexo	55.965
<i>Hombres</i>	20.473
<i>Mujeres</i>	35.492
Por categoría laboral	55.965
<i>Líderes Senior</i>	1.401
<i>Mandos Medios</i>	3.674
<i>Colaboradores no gerenciales</i>	50.890

Asimismo, iniciamos la implementación del modelo “Talento a Valor” para líderes de la red, mediante la definición de perfiles de éxito y competencias por rol, con el objetivo de identificar y cerrar brechas de desarrollo. Este ejercicio continuará su despliegue durante 2026. Durante el año, implementamos el modelo de gestión del desempeño Credicorp para colaboradores de staff, orientado a impulsar la mejora continua, brindar claridad sobre las expectativas del rol y promover la retroalimentación constante. Este modelo evalúa tanto el cumplimiento de resultados como los comportamientos alineados con nuestro marco cultural.

En 2025, el 100% de los colaboradores participó en este proceso, el 89% recibió retroalimentación y el 90% definió planes de desarrollo o mejora con sus líderes. El nivel de satisfacción de líderes y colaboradores con las etapas de seguimiento y evaluación del modelo de desempeño fue de 96%.

Bienestar, seguridad y salud del colaborador

En Mibanco promovemos un enfoque integral de bienestar que reconoce la salud física, mental, social, profesional y financiera como factores clave para el desempeño, la motivación y la sostenibilidad organizacional. Este enfoque se traduce en una propuesta de valor que acompaña a los colaboradores en las distintas etapas de su vida personal y profesional, fortalece su calidad de vida y mejora su experiencia en la organización.

Contamos con un portafolio integral de beneficios orientado a acompañar a nuestros colaboradores en las distintas etapas de su vida personal y profesional, promoviendo su bienestar y consolidando una experiencia laboral diferenciada. Durante 2025, los colaboradores tuvieron acceso a los siguientes beneficios:



BENEFICIO	COBERTURA 2025
Auxilio óptico	100% colaboradores no gerenciales.
Auxilio por grado	100% colaboradores no gerenciales.
Auxilio por matrimonio	100% colaboradores no gerenciales.
Auxilio por nacimiento de hijos	100% colaboradores no gerenciales.
Auxilio por cumpleaños	100% colaboradores no gerenciales.
Seguro de vida ley	100% colaboradores.
Chequeo preventivo (cada 2 años)	100% colaboradores.
Licencia de paternidad extendida y adopción	100% colaboradores.
Lactario en oficinas	Disponible para colaboradoras
Plan de salud (según elegibilidad)	Colaboradores elegibles
Crédito efectivo 92%	No aplica para cargos de liderazgo
Modalidad híbrida (Home office)	100% según cargo
Horario especial para madres	Según elegibilidad
Licencia extendida de paternidad y adopción	Según normativa y política interna



- Día libre por cumpleaños
- Licencia de matrimonio
- Día libre por cambio de vivienda
- Día libre por grado del colaborador
- Día libre por grado del cónyuge e hijos
- 3 horas libres semanales
- Retorno progresivo para madres
- Licencia extendida para padres
- Licencia extendida por luto
- Licencia por calamidad
- Vacaciones adicionales
- Auxilio de salud visual
- Auxilio por grado
- Auxilio por matrimonio
- Bono por cumpleaños
- Auxilio por nacimiento de hijos
- Póliza de vida
- Atención psicológica ilimitada
- Crédito ciudadano a tasa preferencial

Como parte de este enfoque, promovemos entornos de trabajo seguros y saludables, que permitan a las personas desarrollar su potencial en condiciones adecuadas y fortalezcan tanto el bienestar como la continuidad de la operación. La gestión de la seguridad y salud en el trabajo constituye un componente esencial de nuestra cultura preventiva y de nuestra responsabilidad como empleador.

Contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) con cobertura nacional, que incluye a colaboradores, contratistas y personal expuesto a riesgos en campo, y que alcanzó un cumplimiento del 100 % en la evaluación de estándares mínimos durante 2025. Este sistema se basa en la identificación, evaluación y control permanente de riesgos, así como en la mejora continua de los procesos y prácticas de seguridad.

La gestión preventiva nos permite abordar de manera prioritaria los riesgos psicosociales, ergonómicos y de movilidad propios de nuestra operación, fortaleciendo la adopción de prácticas seguras y el autocuidado en toda la organización.

Esta gestión se apoya en una matriz de peligros actualizada de manera permanente, que permite identificar, evaluar y priorizar riesgos, así como definir controles orientados a su mitigación. En caso de incidentes o accidentes, activamos procesos formales de investigación, análisis de causas y definición de acciones correctivas y preventivas, con seguimiento especializado.

La participación de los colaboradores es un componente central de nuestro enfoque de seguridad y salud en el trabajo. Contamos con instancias formales como el COPASST y el Comité de Convivencia Laboral, que permiten canalizar inquietudes y promover acciones de mejora. Asimismo, disponemos de mecanismos de reporte de incidentes y riesgos que facilitan la identificación oportuna de condiciones inseguras y su gestión.

Complementamos este enfoque con programas de vigilancia de la salud, evaluaciones médicas ocupacionales y servicios de atención, como brigadas de emergencia y orientación psicológica, asegurando un acompañamiento integral a los colaboradores.

Durante el año, impulsamos un programa de formación en seguridad y salud en el trabajo, orientado a fortalecer la prevención, el autocuidado y la capacidad de respuesta ante situaciones de riesgo, con énfasis en bienestar emocional, resiliencia, hábitos saludables, comunicación y manejo del estrés.

Asimismo, implementamos iniciativas de bienestar orientadas a promover la salud física y emocional, como pausas activas, inspecciones ergonómicas y programas en alianza con la ARL, contribuyendo a un equilibrio sostenible entre la vida laboral y personal.

Dado el rol del riesgo vial en nuestra operación, desarrollamos acciones específicas de sensibilización y formación para colaboradores expuestos a movilidad, fortaleciendo las prácticas de conducción segura y la reducción de riesgos en campo.

Finalmente, extendemos nuestro enfoque de seguridad y salud a la cadena de suministro, mediante la evaluación de requisitos normativos y la verificación de estándares en proveedores y contratistas, asegurando una gestión responsable de los riesgos en toda la operación.

10.2 Diversidad, equidad e inclusión

En Mibanco entendemos la diversidad, equidad e inclusión como un componente esencial de nuestra cultura organizacional y un habilitador clave para generar valor sostenible.

Nuestra gestión se enmarca en la Política del Grupo Credicorp de Diversidad, Equidad e Inclusión y en el Programa Credicorp Equidad Ahora, que orientan nuestras acciones en cuatro frentes: equilibrio de género, cierre de brechas salariales, tolerancia cero frente al hostigamiento sexual y conciliación entre la vida laboral, familiar y personal.

Promovemos una cultura basada en la igualdad de oportunidades, el respeto y la no discriminación, reconociendo que la diversidad fortalece nuestra capacidad organizacional y contribuye a un mejor desempeño.



Participación femenina por segmento de colaborador

% MUJERES POR SEGMENTO	2025
Líderes senior	40%
Mandos medios	17%
Colaboradores	56%

Durante 2025, fortalecimos la sensibilización en equidad y respeto, así como los mecanismos orientados a prevenir y gestionar situaciones de hostigamiento. Con ello, buscamos asegurar la protección de las personas, la confidencialidad en la gestión de los casos y la aplicación de protocolos claros de actuación.

En línea con nuestro enfoque de conciliación, promovemos condiciones que favorecen el equilibrio entre la vida laboral, familiar y personal, entendiendo su impacto en el bienestar y la sostenibilidad del desempeño de nuestros colaboradores. Como parte de este compromiso, garantizamos el acceso a permisos parentales conforme a la normativa vigente y a nuestras políticas internas, acompañando a las personas en etapas clave de su vida familiar. En 2025, 51 hombres y 35 mujeres hicieron uso de estos permisos.

Estas acciones refuerzan nuestro compromiso con la construcción de entornos laborales inclusivos, seguros y equitativos, donde las personas puedan desarrollarse plenamente y contribuir al logro de los objetivos del Banco.

Relaciones laborales y diálogo social

En Mibanco respetamos plenamente el derecho a la libertad de asociación y a la negociación colectiva, como parte de nuestro compromiso con relaciones laborales transparentes, justas y sostenibles.

Contamos con 28 organizaciones sindicales que representan a nuestros colaboradores; de estas, 2 cuentan efectivamente con convenios colectivos. Promovemos un relacionamiento basado en el diálogo constructivo, la escucha activa y la búsqueda de soluciones que contribuyan al bienestar de las personas y a la sostenibilidad de la organización.

Para ello, contamos con mecanismos formales de comunicación y gestión de inquietudes, que incluyen encuestas de experiencia y clima, así como canales institucionales de reporte y escucha, como Alerta Genética y el Comité de Convivencia Laboral. Estos espacios permiten recoger preocupaciones relacionadas con el clima y las relaciones laborales, garantizando la confidencialidad y la protección de quienes reportan.

Las situaciones reportadas son analizadas a través de instancias especializadas, que integran diferentes perspectivas para asegurar decisiones informadas, promover entornos respetuosos y fortalecer la confianza entre la organización y sus colaboradores.

Este enfoque nos permite consolidar un modelo de relaciones laborales basado en la confianza, el respeto mutuo y la mejora continua.





Somos parte de
CREDICORP



Capítulo 11

Nuestro compromiso con la sociedad

11. Nuestro compromiso con la sociedad

11.1 Compromiso con la sociedad

GRI [3.3] [413-1] [413-2]

En Mibanco entendemos que el compromiso con la sociedad es un componente esencial para cumplir el propósito de impulsar la inclusión financiera y el progreso económico en Colombia. Acompañar a las comunidades donde operamos implica ir más allá de la prestación de servicios financieros, construyendo relaciones de confianza, fortaleciendo capacidades y generando valor compartido que contribuya al bienestar social y al desarrollo sostenible de los territorios.

Este compromiso se traduce en inversiones sociales, programas de educación financiera, voluntariado corporativo y alianzas estratégicas que buscan mejorar las condiciones de vida de poblaciones vulnerables, reducir brechas de acceso al sistema financiero formal y fortalecer la cohesión social.

A través de estas acciones, promovemos una sociedad más equitativa y resiliente, al tiempo que consolidamos la licencia social para operar y fortalecemos la reputación institucional como un actor responsable del sector financiero.

La gestión de este tema material se integra de manera transversal en la estrategia del Banco, bajo principios de sostenibilidad, inclusión y responsabilidad social. Contamos con compromisos institucionales en:

01

Educación financiera

02

**Voluntariado
corporativo**

03

**Diversidad, equidad e
inclusión (DEI)**

04

Compras sostenibles

05

Sostenibilidad

que orientan la planeación y ejecución de iniciativas sociales alineadas con las necesidades de las comunidades y las expectativas de los grupos de interés.

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Gobernanza

La coordinación y seguimiento de estas acciones es liderada por la Dirección de Sostenibilidad y Riesgos Socioambientales, en articulación con las áreas de Comunicaciones, Gestión Humana, Educación Financiera, así como con el Comité de Financiamiento Sostenible y el Comité de Gestión de Desempeño Ambiental y Social. Este modelo de gobernanza, permite priorizar iniciativas, monitorear resultados y asegurar coherencia entre los objetivos sociales y la estrategia corporativa.

En Mibanco integramos de manera permanente procesos de identificación, evaluación y seguimiento de riesgos socioambientales, porque creemos que anticiparnos a los impactos es la mejor forma de proteger a las personas, las comunidades y la sostenibilidad del negocio.

Esta gestión se alinea con el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) y con las Normas de Desempeño de la IFC, e incorpora la debida diligencia en derechos humanos y mecanismos de reclamación accesibles. De esta manera, fortalecemos la prevención de riesgos, gestionamos oportunamente los impactos y promovemos un diálogo cercano y transparente con las comunidades, construyendo relaciones basadas en la confianza, el respeto y el beneficio mutuo.



COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Durante 2025, profundizamos el desarrollo de programas sociales y de inversión social con un enfoque territorial, orientados a fortalecer capacidades locales y a promover una relación responsable entre la actividad financiera, las comunidades y el entorno.

Desarrollamos más de 313 actividades, entre las cuales se destacan las jornadas de educación financiera y ambiental dirigidas a primera infancia.

54 municipios
alcance territorial

+29.000 personas
impactadas

300 voluntarios
movilizados

en el marco de la estrategia de desempeño social y ambiental. Estas acciones incluyen fortalecimiento del tejido social, educación financiera y ambiental, y programas de inclusión.



COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Este año fortalecimos los programas de desarrollo local y de inversión social mediante iniciativas orientadas a la educación financiera, la sensibilización ambiental y la gestión de riesgos socioambientales.

A través de espacios como los consejos ambientales y el curso “Franco Mibanco”, promovimos el conocimiento y la adopción de prácticas responsables, logrando impactar a un total de 28.016 personas en los territorios donde operamos.

De manera complementaria, impulsamos procesos de consulta y diálogo con las comunidades, aplicando orientaciones específicas para garantizar la participación de pueblos indígenas y otros actores del territorio. Estos espacios de relacionamiento, creemos que fomentan la construcción de acuerdos, fortalecen relaciones colaborativas y permiten gestionar medidas de compensación cuando corresponde, contribuyendo a la conservación del entorno y a la construcción de paisajes sostenibles.



COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Voluntariado YoSumoYoDoyYoSoy

En 2025, orientamos el Voluntariado Social de Mibanco YoSumoYoDoyYoSoy al fortalecimiento del tejido social y a la construcción de confianza en diversas comunidades del territorio nacional. Para ello, promovimos un proceso de articulación y trabajo colaborativo con actores clave de los territorios, entre ellos líderes y lideresas comunales, Juntas de Acción Comunal, organizaciones sociales, fundaciones y entidades públicas, como la Secretaría Distrital de Ambiente.

Actividades desarrolladas



JORNADAS DE
EMBELLECIMIENTO
COMUNITARIO



RECOLECCIÓN
DONACIÓN DE LIBROS



PARTICIPACIÓN
EN FERIAS DE
EMPRENDIMIENTO



TALLERES DE
EDUCACIÓN FINANCIERA
Y AMBIENTAL DIRIGIDOS
A NIÑAS, NIÑOS, JÓVENES
Y ADOLESCENTES (NNJA)



ACTIVIDADES PARA
PERSONAS CON
HABILIDADES DIVERSAS



JORNADAS DE SIEMBRA
DE ÁRBOLES

A través de estas iniciativas fortalecimos el enfoque social, ambiental, inclusivo y diverso de nuestra gestión, promoviendo la participación activa de los colaboradores y consolidando el compromiso de Mibanco con las comunidades y con el desarrollo sostenible del país.

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Metas del programa de voluntariado

De cara a los próximos periodos, nos hemos propuesto fortalecer y evolucionar nuestro programa de voluntariado mediante las siguientes metas:

01 RENOVAR LA IDENTIDAD

Renovar la identidad del programa de voluntariado, adoptando un nombre y una propuesta de valor alineados con nuestro propósito y con el impacto que buscamos generar en los territorios.

02 VOLUNTARIADO AMBIENTAL

Impulsar el voluntariado ambiental, retomando y fortaleciendo la iniciativa Guardianes del Medio Ambiente, con acciones orientadas a la protección del entorno y la sensibilización ambiental.

03 MULTIPLICADORES EN EDUCACIÓN FINANCIERA

Formar multiplicadores en educación financiera, con el fin de ampliar el alcance de nuestros programas y promover una mayor inclusión financiera en las comunidades.

04 RED NACIONAL DE VOLUNTARIOS

Consolidar una red nacional de voluntarios, que desarrolle diversas actividades en articulación con organizaciones aliadas y comunidades, fortaleciendo el trabajo colaborativo y el impacto territorial.



Somos parte de
CREDICORP



Capítulo 12

Nuestro cuidado al medio ambiente



CAPÍTULO

12

12.1 Gestión ambiental corporativa

GRI [3.3] [302-1] [303-1] [303-2] [303-5] [304-2] [305-1] [305-3] [306-1] [3052]

TCFD / TNFD

En Mibanco entendemos la gestión ambiental como una práctica transversal que fortalece la eficiencia operativa, reduce riesgos y consolida la confianza de nuestros grupos de interés. Dada la naturaleza de las operaciones, principalmente administrativas y de atención al público, nuestros principales focos ambientales se concentran en el uso responsable de energía, materiales, agua y en la adecuada gestión de residuos, promoviendo hábitos sostenibles en oficinas y sucursales, así como mecanismos de seguimiento que permitan mejorar de forma continua.

NUESTRO CUIDADO AL MEDIO AMBIENTE

PROCEDIMIENTOS / POLÍTICAS

- Política Ambiental.
- Política de riesgos ambientales y sociales.
- Política de Sostenibilidad.
- Política de Compras Sostenibles.
- Plan de Gestión Ambiental.
- Plan de Saneamiento Básico.

COMPROMISOS

- Medir la huella de carbono anualmente y reducirla en 10%.
- Alcanzar carbono neutralidad y contribuir a la meta global de limitar aumento de temperatura de 1.5°C.
- Implementar el SARAS y analizar los riesgos ambientales en nuestra cartera.
- Educar a nuestros colaboradores, clientes y comunidad en temas ambientales.
En 2025 impactamos a 136 colaboradores a través de talleres y charlas en el Mes de la Sostenibilidad, a 6.454 personas de la comunidad y a 33.761 clientes.
- Reportar anualmente bajo las recomendaciones del TCFD y TNFD.

ACCIONES

- Concientizamos a los ciudadanos Mibanco sobre el uso responsable del agua.
- Crecimiento en educación financiera y ambiental por medio del Chatbot Franco Mibanco.
- En 2021 alcanzamos 5.017 personas y para 2025 llegamos a 120.282, lo que representa un crecimiento acumulado del 2.297%, multiplicando por 24 nuestro alcance y evidenciando la efectividad de Franco como estrategia de educación financiera.
- Fomentamos prácticas de eficiencia energética en las actividades diarias.
- Sensibilizamos a los líderes sobre la importancia de reducir las emisiones de carbono.
- Promovemos una cultura de reciclaje y una gestión adecuada de residuos en las oficinas.
- Identificamos los riesgos ambientales, sociales y climáticos en 6 sectores económicos clave: como agricultura, energía, infraestructura, turismo, salud y finanzas.

NUESTRO CUIDADO AL MEDIO AMBIENTE

En Mibanco Colombia celebramos el lanzamiento de los Mangrove Finance Handbooks, un documento que apoyamos y que representa un paso fundamental para fortalecer el financiamiento de actividades y negocios que dependen de los ecosistemas de manglar y contribuyen activamente a su protección.

[Ver más aquí](#)

A continuación, presentamos la gestión ambiental operativa a través de los principales ejes de ecoeficiencia institucional: energía, materiales, agua y residuos. Estos elementos permiten comprender cómo gestionamos el uso de recursos en las operaciones:

12.1.1 Energía

Nuestro consumo de energía se asocia principalmente a la operación de oficinas y puntos de atención (iluminación, equipos de cómputo y climatización). En línea con el enfoque de ecoeficiencia, continuamos promoviendo buenas prácticas de ahorro, el mantenimiento preventivo de equipos y la modernización tecnológica que permita reducir el consumo energético.

NUESTRO CUIDADO AL MEDIO AMBIENTE



CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA

2024 **8.598,98 GJ** 2025 **7.889,32 GJ**

El 100% de nuestras oficinas cuenta con luminarias LED, lo cual permite un ahorro del 8,3% de energía frente al consumo de 2024.

-8,3%

REDUCCIÓN

vs. 2024

100% LED en oficinas

IMPORTANTE: Las El 100% de nuestras oficinas cuenta con luminarias LED, lo cual permite un ahorro del 8,3% de energía frente al consumo del año 2024.



NUESTRO CUIDADO AL MEDIO AMBIENTE

Este seguimiento se realiza mediante una matriz de control que consolida los consumos mensuales reportados por oficina.

Adicionalmente, en 2025 identificamos como oportunidad avanzar hacia la incorporación de fuentes renovables en sedes nuevas o remodeladas, dado que actualmente el porcentaje de consumo energético proveniente de energías renovables es 0%.

12.1.2 Materiales

Dado nuestro carácter administrativo, el consumo de materiales se concentra principalmente en papel, insumos de oficina e insumos operativos asociados a procesos internos y atención al cliente. Para avanzar en eficiencia, promovemos prácticas de reducción del papel, digitalización y uso responsable de materiales en todas las sedes.

EN 2025 CONSUMIMOS

14.013 kg

Papel

EN 2025 CONSUMIMOS

1.141 kg

Materiales de oficina

EN 2025 CONSUMIMOS

24,5 kg

Insumos operativos

Continuaremos fortaleciendo la optimización del uso de materiales en nuestras operaciones, priorizando la reducción del consumo de papel, la digitalización de procesos y la consolidación progresiva de un registro nacional estandarizado.

NUESTRO CUIDADO AL MEDIO AMBIENTE

12.1.3 Agua

Nuestro consumo de agua se limita a actividades básicas en oficinas y sucursales (higiene, limpieza y servicios sanitarios). No realizamos procesos industriales y no contamos con captaciones propias ni concesiones: el abastecimiento proviene exclusivamente de la red de acueducto municipal.

CONSUMO TOTAL 2025

15.325,18

m³ de agua

provenientes de la red de acueducto



Las descargas corresponden a aguas residuales domésticas y se realizan al sistema de alcantarillado, bajo las condiciones habituales de edificaciones administrativas.

Continuaremos fortaleciendo las acciones orientadas al uso eficiente del agua en oficinas y sucursales, mediante el monitoreo periódico de consumos, el mantenimiento preventivo de redes y equipos, y la sensibilización permanente de colaboradores sobre buenas prácticas de ahorro.

NUESTRO CUIDADO AL MEDIO AMBIENTE

12.1.4 Residuos

Los residuos generados en Mibanco provienen principalmente de:

CAFETERÍA

Orgánicos y empaques de consumo diario

ADMINISTRATIVOS

Papel por trámites, impresiones
y documentación

ORDINARIOS

Material de barrido, envases, empaques
sucios y residuos sanitarios

Para prevenir y reducir impactos, promovemos separación en la fuente, fortalecemos hábitos de reducción de papel y desarrollamos iniciativas desde **la Oficina Verde**. La gestión operativa se realiza mediante segregación en puntos ecológicos, almacenamiento temporal de algunos materiales (como cartón) y entrega a gestores autorizados para reciclaje. Los residuos no aprovechables se entregan al servicio público de aseo para disposición final.

2024 **211** kg

material reciclable en campañas de sensibilización

2025 **189,32** kg

residuos reciclables medidos desde la Oficina Verde

Por la naturaleza administrativa de las operaciones, reportamos que no generamos residuos peligrosos directos.

Mibanco continuará desarrollando procesos internos que permitan mejorar la consistencia y cobertura del registro de residuos, al tiempo que refuerza la separación en la fuente y la gestión adecuada a través de terceros, como parte de nuestros compromiso con una operación responsable.

12.2 Gestión climática

En Mibanco abordamos el cambio climático como un factor transversal que puede incidir de manera directa e indirecta en la estabilidad financiera, la continuidad operativa y el desempeño de nuestra cartera. Por ello, su gestión se integra de forma estructural en el sistema de riesgos del banco, reconociendo tanto los riesgos físicos y de transición como las oportunidades asociadas a la adaptación, la mitigación y el desarrollo de soluciones financieras sostenibles.

Nuestra aproximación se alinea con las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), abordando de manera progresiva sus cuatro pilares: Gobernanza, Estrategia, Gestión del riesgo y Métricas y objetivos.



NUESTRO CUIDADO AL MEDIO AMBIENTE

Gobernanza

La Junta Directiva ejerce la supervisión del cambio climático como un elemento relevante para la resiliencia del negocio en el corto, mediano y largo plazo, asegurando su incorporación en la estrategia corporativa y en el marco de gestión integral de riesgos. Esta supervisión se realiza a través del Comité de Administración de los Riesgos (CAR), que se reúne con periodicidad mensual, y del Comité de Desempeño Social y Ambiental, con periodicidad trimestral, instancias en las cuales se revisan exposiciones, alertas, avances en planes de acción y resultados asociados a la gestión climática.

La Alta Dirección es responsable de operacionalizar estos lineamientos, integrando el cambio climático en los procesos de origen, seguimiento y control, así como en la definición de políticas, herramientas y capacidades internas que permitan una gestión consistente y alineada con los estándares regulatorios y de divulgación aplicables.



Estrategia

Integramos los riesgos climáticos al Sistema de Gestión Integral de Riesgos del banco, principalmente a través del Sistema de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS). Este sistema nos permite identificar, evaluar y gestionar riesgos físicos y de transición desde el origen del crédito y a lo largo de su ciclo de vida, articulándolos con los riesgos financieros, operativos, legales y reputacionales.

Como herramienta operativa clave, contamos con un Tablero Climático Semanal, que consolida información de exposición por municipio e identifica clientes y colaboradores potencialmente expuestos a eventos climáticos. Con base en este monitoreo, activamos acciones preventivas y protocolos de respuesta, así como comunicaciones y recomendaciones dirigidas a las oficinas y a los clientes ubicados en zonas de alerta.

Durante 2025 impulsamos acciones orientadas a fortalecer la resiliencia climática de nuestros clientes, combinando el envío 34.068 cápsulas de contenidos preventivos y recomendaciones prácticas para la gestión del riesgo climático con la promoción de seguros todo riesgo como mecanismo de protección financiera frente a eventos extremos.



NUESTRO CUIDADO AL MEDIO AMBIENTE

Gestión del riesgo

Identificamos y evaluamos los riesgos climáticos físicos y de transición que podrían afectar tanto nuestras operaciones como las actividades económicas financiadas y la calidad de la cartera.

RIESGOS FÍSICOS

Priorizamos aquellos asociados a precipitaciones intensas e inundaciones, sequías, ondas gélidas y ondas cálidas, los cuales pueden generar afectaciones a la infraestructura, interrupciones operativas, disminución de la productividad y deterioro en la capacidad de pago de los clientes, especialmente en sectores sensibles al clima.

RIESGOS DE TRANSICIÓN

Consideramos factores regulatorios, tecnológicos, de mercado y reputacionales, derivados de cambios normativos, avances tecnológicos, transformaciones en las preferencias de los consumidores y mayores exigencias de los grupos de interés en materia ambiental y climática.

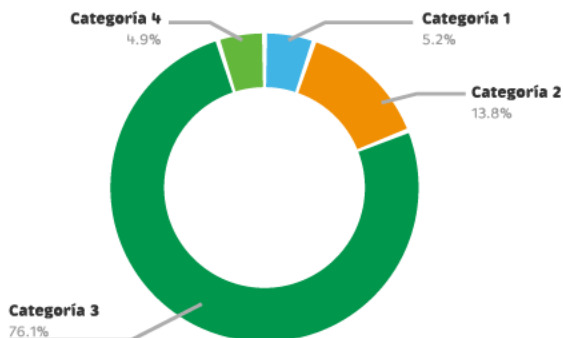
De manera complementaria, identificamos oportunidades climáticas vinculadas a la modernización de equipos, la mejora de la eficiencia energética, el desarrollo de productos financieros con enfoque sostenible, el fortalecimiento reputacional y el acceso a incentivos financieros y tributarios asociados a prácticas más responsables.

NUESTRO CUIDADO AL MEDIO AMBIENTE

Métricas y objetivos

Medimos de manera anual nuestra **huella de carbono corporativa**, tomando como año base 2022, con el fin de monitorear y gestionar las emisiones de gases de efecto invernadero asociadas a nuestras operaciones.

Tabla: Emisiones GEI por Alcance



EMISIONES GEI POR ALCANCE	2024	2025
Alcance 1	115,01 tCO ₂ eq	85,42 tCO ₂ eq
Alcance 2	509,29 tCO ₂ eq	225,34 tCO ₂ eq
Alcance 3	1.309,96 tCO ₂ eq	1.320,13 tCO ₂ eq
Total emisiones GEI (location-based)	1.934,26 tCO₂eq	1.630,88
Total emisiones GEI (market-based)	1.424,97 tCO₂eq	1.405,55

Figura 1. Huella de Carbono de Mibanco Colombia 2025 (por categoría, por porcentajes)

NUESTRO CUIDADO AL MEDIO AMBIENTE

Emisiones por el
desplazamiento del
personal al trabajo:
**63,13% (1.029,62
tCO₂eq)**

Emisiones por
viajes en avión:
**8,59% (140,10
tCO₂eq)**

Emisiones por
generación
de residuos:
**2,93% (47,72
tCO₂eq)**



Emisiones por uso de
gases refrigerantes:
**4,65% (75,82
tCO₂eq)**

Emisiones
por consumo
de electricidad:
**13,82% (225,34
tCO₂eq)**

NUESTRO CUIDADO AL MEDIO AMBIENTE

Inventario de GEI 2025

CATEGORÍAS	EMISIONES CO ₂ (T)	EMISIONES CH ₄ (T CO ₂ EQ)	EMISIONES N ₂ O (T CO ₂ EQ)	EMISIONES HFC (T CO ₂ EQ)	T CO ₂ EQ	% DEL TOTAL
Categoría 1: Emisiones y remociones directas de GEI	9,58	0	0	75,82	85,42	5,24%
Vehículos	8,00	0	0	0	8,01	0,49%
Maquinaria estacionaria	1,24	0	0	0	1,24	0,08%
Gases refrigerantes	0	0	0	75,82	75,82	4,65%
Extintores	0,34	0	0	0	0,34	0,02%
Categoría 2: Emisiones indirectas de GEI causadas por energía import	225,34	0	0	0	225,34	13,82%
Electricidad	225,34	0	0	0	225,34	13,82%
Categoría 3: Emisiones indirectas de GEI causadas por transporte	1.224,37	9,84	6,10	0	1.240,30	76,05%
Electricidad desde casa	9,54	0	0	0	9,54	0,58%
Desplazamiento de personal al trabajo	1.014,85	9,75	5,02	0	1.029,62	63,13%
Servicio de taxis	3,12	0	0,03	0	3,14	0,19%
Viajes en avión	139,12	0,09	0,89	0	140,10	8,59%
Mensajería	25,20	0	0,16	0	25,36	1,56%
Hospedaje	32,54	0	0	0	32,54	2,00%
Categoría 4: Emisiones indirectas de GEI causadas por productos que utiliza	32,11	47,72	0	0	79,83	4,89%
Papel	28,96	0	0	0	28,96	1,78%
Agua	3,15	0	0	0	3,15	0,19%
Generación de residuos	0	47,72	0	0	47,72	2,93%
Total Huella de Carbono	1.491,39	57,56	6,10	75,82	1.630,88	100%
Huella de Carbono per cápita	0,65					

En línea con el Acuerdo de París, hemos definido como objetivo avanzar hacia la neutralidad de carbono al año 2032, con un seguimiento anual que nos permite evaluar avances en reducción, eficiencia y compensación de emisiones.

NUESTRO CUIDADO AL MEDIO AMBIENTE

En 2025, avanzamos en la gestión de la huella de carbono mediante la compensación voluntaria de parte de las emisiones generadas en nuestra operación. A través de la compra de bonos de carbono, compensamos 85 t de carbono removidas, contribuyendo a una reducción neta del 30% de nuestra huella de carbono frente al año base 2022.

El desempeño climático se monitorea a través de indicadores como el consumo de energía, la huella de carbono corporativa y la exposición a riesgos climáticos, los cuales alimentan la toma de decisiones internas y la divulgación de información de sostenibilidad. En los próximos periodos, continuaremos fortaleciendo este enfoque, avanzando de manera progresiva en la incorporación de métricas asociadas a la cadena de valor y a la cartera, en línea con las mejores prácticas del sector financiero.



12.3 Protección de la biodiversidad

En Mibanco reconocemos que la naturaleza y la biodiversidad son fundamentales para la estabilidad de los territorios, el desarrollo de las actividades económicas de los clientes y la sostenibilidad del sistema financiero. Las alteraciones en los ecosistemas y la pérdida de servicios ecosistémicos pueden traducirse en riesgos financieros, operativos, legales y reputacionales, así como en oportunidades para promover modelos productivos más resilientes y sostenibles. Por ello, integramos progresivamente la naturaleza como un componente relevante dentro de nuestra gestión de riesgos y de la estrategia de sostenibilidad.

RECONOCIMIENTO 2025

Somos el primer banco de microfinanzas en publicar el informe de Riesgos de la Naturaleza (TNFD)

y recibimos un reconocimiento en protección de la naturaleza otorgado por la Secretaría Distrital de Ambiente, que destaca nuestro compromiso con la gestión responsable de los riesgos ambientales y la conservación de los ecosistemas.



NUESTRO CUIDADO AL MEDIO AMBIENTE



Nuestra aproximación se alinea con las recomendaciones del Taskforce - on Nature-related Financial Disclosures (TNFD)

Y se desarrolla a partir de la aplicación de la metodología LEAP (Localizar, Evaluar, Analizar y Preparar), lo que nos permite comprender de manera estructurada las dependencias, impactos, riesgos y oportunidades asociados a la naturaleza en relación con las operaciones y, principalmente, con las actividades económicas financiadas.

NUESTRO CUIDADO AL MEDIO AMBIENTE

Gobernanza

Hemos integrado los lineamientos de gobernanza y gestión de riesgos climáticos bajo los marcos TCFD y TNFD, fortaleciendo nuestra capacidad de identificación, evaluación y divulgación de riesgos y oportunidades asociados al cambio climático y la naturaleza; invitamos a revisar en detalle esta integración en el capítulo de Cambio Climático.



Estrategia

Identificamos que las principales dependencias de la naturaleza se relacionan con servicios ecosistémicos clave como:

**Abastecimiento
de agua**

Mitigación de inundaciones

Calidad del Aire

**Retención de suelos y
sedimentos**

Regulación Climática

Control Biológico

Los cuales sostienen la viabilidad de múltiples actividades económicas financiadas, en particular en sectores como el agrícola y otros intensivos en recursos naturales.

En términos de impactos, reconocemos que las actividades económicas financiadas pueden generar presiones sobre la naturaleza, asociadas al consumo de agua, la generación de residuos, las emisiones de gases de efecto invernadero, la degradación del suelo y la afectación de ecosistemas sensibles.

NUESTRO CUIDADO AL MEDIO AMBIENTE

Estos impactos pueden traducirse en riesgos financieros, tales como:

- Deterioro de cartera
- Incremento de costos operativos
- Desvalorización de garantías y afectaciones reputacionales.

Asimismo, identificamos oportunidades asociadas a la naturaleza, incluyendo el financiamiento de actividades de conservación y restauración, la promoción de soluciones basadas en la naturaleza, el fortalecimiento de prácticas productivas sostenibles y el desarrollo de productos financieros que contribuyan a la resiliencia climática y ecológica de nuestros clientes y de los territorios en los que operamos.



NUESTRO CUIDADO AL MEDIO AMBIENTE

Metodología LEAP

L

Localizamos las interacciones con la naturaleza mediante herramientas de georreferenciación (SIG), identificando la proximidad de la cartera desembolsada a Áreas Naturales Protegidas (RUNAP), páramos y manglares, así como la presencia de actividades económicas sujetas a criterios de exclusión. Este análisis nos permite priorizar territorios y sectores con mayor sensibilidad ambiental.

E

Evaluamos las dependencias e impactos por sector económico utilizando herramientas como ENCORE, lo que nos permite clasificar y cuantificar la relevancia de distintos servicios ecosistémicos para las actividades financiadas, así como los principales impactos ambientales asociados a cada sector.

A

Identificamos Analizamos la exposición a amenazas ambientales (como inundaciones, deslizamientos, precipitaciones extremas, cambio climático y pérdida de biodiversidad) con base en información oficial del IDEAM y proyecciones al 2040. Este análisis nos permite comprender la magnitud y probabilidad de los riesgos relacionados con la naturaleza y su posible materialización financiera.

D

Con base en los resultados del análisis, avanzamos en la definición de acciones de preparación, que incluyen la divulgación de información relevante a clientes, la promoción de buenas prácticas ambientales, el acompañamiento técnico en territorios sensibles y el fortalecimiento progresivo de la integración de estos riesgos en la toma de decisiones crediticias y estratégicas.

NUESTRO CUIDADO AL MEDIO AMBIENTE

Gestión de riesgos

Integramos los riesgos relacionados con la naturaleza dentro del Sistema de Gestión Integral de Riesgos, principalmente a través del SARAS, asegurando que los hallazgos del enfoque LEAP informen la identificación de riesgos, la priorización de acciones y el diseño de medidas de mitigación. Aplicamos criterios de exclusión para actividades con alto riesgo ambiental en áreas protegidas y promovemos el financiamiento de micronegocios sostenibles y prácticas productivas responsables.

Adicionalmente, fortalecemos la sensibilización y el acompañamiento a clientes ubicados en zonas cercanas a ecosistemas estratégicos, como manglares y páramos, con el fin de reducir impactos negativos, mejorar la gestión ambiental y contribuir a la conservación de la biodiversidad.

Métricas

Monitoreamos de manera progresiva métricas relacionadas con la naturaleza, incluyendo dependencias de servicios ecosistémicos, interacciones con áreas sensibles, exposición a amenazas ambientales y principales impactos asociados a las actividades financiadas. Estos indicadores nos permiten evaluar tendencias, priorizar sectores y territorios, y orientar acciones de gestión y acompañamiento.

Hemos definido objetivos orientados a promover la planificación sostenible del territorio, reducir impactos ambientales a través de la debida diligencia socioambiental, fortalecer actividades económicas compatibles con la conservación de la biodiversidad y contribuir a la resiliencia de los ecosistemas estratégicos. El avance hacia estos objetivos se evalúa mediante los resultados del enfoque LEAP, los análisis de escenarios ambientales y el seguimiento a clientes y actividades financiadas.

NUESTRO CUIDADO AL MEDIO AMBIENTE

En 2025, consolidamos estos avances con la publicación de nuestro primer informe TNFD, posicionándonos como la primera entidad del sector microfinanciero en divulgar de manera estructurada la gestión de riesgos relacionados con la naturaleza, reafirmando nuestro compromiso con la transparencia, la gestión responsable del riesgo y la sostenibilidad de largo plazo.

[VER AQUÍ](#)

Visión integrada de la gestión ambiental, climática y de naturaleza

De manera transversal, continuaremos fortaleciendo la calidad y trazabilidad de la información ambiental, ampliando progresivamente la cobertura de métricas y profundizando su integración en los procesos estratégicos y de negocio. Con ello, buscamos consolidar una visión integrada de la gestión ambiental, climática y de naturaleza que contribuya a la creación de valor sostenible, al fortalecimiento de la resiliencia de nuestros clientes y a la confianza de nuestros grupos de interés, en coherencia con nuestro propósito y con la evolución del sistema financiero hacia modelos más responsables e inclusivos.

Declaración de uso	Mibanco Colombia ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo 1 de enero al 31 de diciembre de 2025.
GRI Usado	GRI 1: Fundamentos 2021
Estándares sectoriales GRI aplicables	No aplica estándar sectorial GRI específico para el período 2025.

Índice de Contenidos GRI • 2.1, 2.2

GRI 2- CONTENIOS GENERALES			UBICACIÓN / OBSERVACIÓN	OMISIÓN			
				NP	PL	RC	INDI
2.1	Detalles organizacionales	1. Indica su nombre legal	Cap. 'Sobre nuestra Memoria' Pág. 12-13				
		2. Indica la naturaleza de la propiedad y su forma jurídica					
		3. Indica la ubicación de sede central					
		4. Indica en que países opera					
2.2	Entidades Incluidas en la presentación de Informes de sostenibilidad	1. Enumera las entidades incluidas en el informe	Cap. 'Sobre nuestra Memoria' Pág. 12-13				
		2. Informa si tiene estados financieros consolidados y auditados o registrada en archivos públicos					
		3. Explica el enfoque para la consolidación de la información					

Índice de Contenidos GRI · 2.3, 2.4, 2.5

GRI 2- CONTENIDOS GENERALES			UBICACIÓN / OBSERVACIÓN	OMISIÓN			
				NP	PL	RC	INDI
2.3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	1. Especifica el periodo y periodicidad del informe	Cap. 'Sobre nuestra Memoria' Pág. 12-13				
		2. Especifica el periodo de los reportes financieros					
		3. Indica la fecha de publicación del informe y la información recolectada					
		4. Especifica punto de contacto para cuestiones relacionadas con el informe					
2.4	Actualización de la información	1. Presenta las actualizaciones de la información presentada en Informes anteriores, explicando la razón de la actualización y el efecto ocasionado.	Para la memoria 2025, no hubo re expresiones ni actualización de información.				
2.5	Verificación externa	1. Describe la política de verificación externa y si cuenta con la participación del máximo órgano de gobierno y si el Informe cuenta con verificación externa.	La Memoria de Sostenibilidad no es verificada externamente				

Índice de Contenidos GRI • 2.6

GRI 2- CONTENIOS GENERALES			UBICACIÓN / OBSERVACIÓN	OMISIÓN			
				NP	PL	RC	INDI
2.6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	1. Indica el sector (es) donde tiene participación	Cap. 'Sobre Mibanco' / 'Nuestro modelo de negocio' Pág. 18-24				
		2. Describe su cadena de valor, incluyendo actividades, servicios, productos y mercado atendidos. Adicional su cadena de suministro y las entidades aguas abajo					
		3. Indica otras relaciones comerciales					
		4. Indica cambios significativos respecto al Informe anterior					

Índice de Contenidos GRI • 2.7, 2.8

GRI 2- CONTENIOS GENERALES			UBICACIÓN / OBSERVACIÓN	OMISIÓN			
				NP	PL	RC	INDI
2.7	Empleados	1. Indica el número total de empleados y desglosarlo por género y región	Cap. 'Nuestra Gente' Pág. 85-100				
		2. Indica el número total de empleados: fijos, temporales, por horas no garantizadas, tiempo completo y tiempo parcial. Todos categorizados por género y región					
		3. Describe los métodos y las suposiciones empleadas para llegar a los datos					
		4. Describe fluctuaciones significativas en el número de empleados					
2.8	Trabajadores que no son empleados	1. Indica el número de trabajadores que no son empleados, su relación contractual con la organización y que labores realizan	Cap. 'Nuestra Gente' / 'Proveedores' Pág. 90-100				
		2. Describe los métodos y las suposiciones empleadas para llegar a los datos					
		3. Describe fluctuaciones significativas en el número de empleados					

Índice de Contenidos GRI • 2.9, 2.10

GRI 2- CONTENIDOS GENERALES			UBICACIÓN / OBSERVACIÓN	OMISIÓN			
				NP	PL	RC	INDI
2.9	Estructura de gobernanza y composición	1. Describe su estructura de gobernanza, incluidos los comités del máximo órgano de gobierno	Cap. 'Nuestro Gobierno Corporativo' Pág. 50-55				
		2. Enumera los comités del máximo órgano de gobierno encargados de la toma de decisiones y de la supervisión de la gestión de los impactos					
		3. Describe la composición del máximo órgano de gobierno y sus comités según: el número de miembros ejecutivos y no ejecutivos, independencia, la antigüedad de los miembros en el órgano de gobierno, el número de otros cargos y compromisos significativos de cada miembro y la naturaleza de los compromisos, género, los grupos sociales infrarrepresentados, las competencias relevantes para los impactos de la organización y la representación de los grupos de interés.					
2.10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	1. Describe los procesos de designación y selección del máximo órgano de gobierno y sus comités	Cap. 'Nuestro Gobierno Corporativo' Pág. 52				
		2. Describe los criterios empleados para designar y seleccionar a los miembros del máximo órgano. Teniendo en cuenta: opiniones de los grupos de interés, diversidad, independencia, competencias pertinentes, entre otros.					

Índice de Contenidos GRI • 2.11

GRI 2- CONTENIDOS GENERALES			UBICACIÓN / OBSERVACIÓN	OMISIÓN			
				NP	PL	RC	INDI
2.11	Presidente del máximo órgano de gobierno	1. Indica si el presidente del máximo órgano de gobierno es también un alto ejecutivo de la organización	Cap. 'Nuestro Gobierno Corporativo' Pág. 51-52				
		2. Informa si el presidente también es un alto ejecutivo, explicar su función dentro de la gerencia de la organización, las razones de esta configuración y cómo se evitan y mitigan los conflictos de Interés.					

Índice de Contenidos GRI • 2.12

GRI 2- CONTENIDOS GENERALES			UBICACIÓN / OBSERVACIÓN	OMISIÓN			
				NP	PL	RC	INDI
2.12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los	1. Describir la función que desempeñan el máximo órgano de gobierno y los altos ejecutivos en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito de la organización, las declaraciones de valores o misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relacionados con el desarrollo sostenible	Cap. 'Nuestro Gobierno Corporativo' Pág. 51-55				
		2. Describe la función que desempeña el máximo órgano de gobierno en la supervisión de la debida diligencia de la organización y de otros procesos para identificar y abordar sus impactos sobre la economía, el medio ambiente y las personas					
		3. Describe la función que desempeña el máximo órgano de gobierno en la revisión de la eficacia de los procesos de la organización, según lo descrito en 2. 12, e indicar la frecuencia de estas revisiones					

Índice de Contenidos GRI • 2.13, 2.14

GRI 2- CONTENIDOS GENERALES			UBICACIÓN / OBSERVACIÓN	OMISIÓN			
				NP	PL	RC	INDI
2.13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	1. Describe cómo delega el máximo órgano de gobierno la responsabilidad de gestionar los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas.	Cap. 'Nuestro Gobierno Corporativo' Pág. 53-55				
		2. Describe los procesos y la frecuencia con la que los altos ejecutivos y otros empleados informan al máximo órgano de gobierno sobre la gestión de los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas.					
2.14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	1. Indica si el máximo órgano de gobierno tiene la responsabilidad de revisar y aprobar la información presentada, incluidos los temas materiales de la organización y, de ser así, describe el proceso de revisión y aprobación de la información	Cap. 'Sobre nuestra Memoria' Pág. 12-13				
		2. Indica si el máximo órgano de gobierno no tiene la responsabilidad de revisar y aprobar la información presentada, incluidos los temas materiales de la organización y, de ser así, explicar la razón.					

Índice de Contenidos GRI • 2.15, 2.16, 2.17

GRI 2- CONTENIDOS GENERALES			UBICACIÓN / OBSERVACIÓN	OMISIÓN			
				NP	PL	RC	INDI
2.15	Conflictos de interés	1. Describe los procesos para que el máximo órgano de gobierno asegure que los conflictos de interés se previenen y se mitigan	Cap. 'Nuestro Gobierno Corporativo' Pág. 52-53				
		2. Indicar si se informa de los conflictos de interés a los grupos de interés, incluidos, como mínimo, los conflictos de interés relativos a: pertenencia a distintos consejos directivos, participación accionarial cruzada con proveedores y otros grupos de interés, existencia de accionistas controladores y partes relacionadas, sus relaciones, transacciones y saldos pendientes.					
2.16	Comunicación de inquietudes críticas	1. Describe si se comunican las inquietudes críticas al máximo órgano de gobierno y, de ser así, de qué manera	Cap. 'Ética e Integridad' Pág. 56-62				
		2. Indica el número total y la naturaleza de las inquietudes críticas comunicadas al máximo órgano de gobierno durante el periodo objeto del informe.					
2.17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	1. Presenta información sobre las medidas adoptadas para incrementar los conocimientos, las habilidades y la experiencia colectivos del máximo órgano de gobierno en materia de desarrollo sostenible.	Cap. 'Nuestro Gobierno Corporativo' Pág. 51-55				

Índice de Contenidos GRI • 2.18, 2.19

GRI 2- CONTENIOS GENERALES			UBICACIÓN / OBSERVACIÓN	OMISIÓN			
				NP	PL	RC	INDI
2.18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	1. Describe los procesos de evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno en lo relativo a la supervisión de la gestión de los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas	Cap. 'Nuestro Gobierno Corporativo' Pág. 54				
		2. Indica si las evaluaciones son independientes y la frecuencia con que se realizan					
		3. Describe las medidas adoptadas en respuesta a las evaluaciones, incluidos los cambios en la composición del máximo órgano de gobierno y en las prácticas organizativas.					
2.19	Políticas de remuneración	1. Describe las políticas de remuneración de los miembros del máximo órgano de gobierno y de los altos ejecutivos, lo que incluye: remuneración fija y variable, bonos de contratación o pagos de incentivos por la contratación, indemnizaciones por rescisión del contrato, reembolsos y prestaciones de jubilación	Cap. 'Nuestro Gobierno Corporativo' Pág. 54-55				
		2. Describe cómo se vinculan las políticas de remuneración de los miembros del máximo órgano de gobierno y de los altos ejecutivos con sus objetivos y su desempeño en la gestión de los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas.					

Índice de Contenidos GRI • 2.20

GRI 2- CONTENIOS GENERALES			UBICACIÓN / OBSERVACIÓN		OMISIÓN			
					NP	PL	RC	INDI
2.20	Proceso para determinar la remuneración	1. Describe el proceso de diseño de sus políticas de remuneración y de determinación de la remuneración, lo que incluye: si miembros independientes del máximo órgano de gobierno o un comité de remuneraciones independiente supervisan el proceso de determinación de la remuneración: cómo se solicita y se toma en cuenta la opinión de los grupos de interés (incluidos los accionistas) para determinar la remuneración, si participan consultores especialistas en remuneraciones en la determinación de la remuneración y, de ser así, si son independientes de la organización, su máximo órgano de gobierno y sus altos ejecutivos.	Cap. 'Nuestro Gobierno Corporativo' Pág. 54-55					
		2. Presenta información sobre el resultado de los votos de los grupos de interés (incluidos los accionistas) en relación a las políticas y las propuestas de remuneración, si procede.						

Índice de Contenidos GRI • 2.21, 2.22

GRI 2- CONTENIOS GENERALES			UBICACIÓN / OBSERVACIÓN	OMISIÓN			
				NP	PL	RC	INDI
2.21	Ratio de compensación total anual	1. Presenta el ratio de compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización con respecto a la mediana de la compensación total anual de todos los empleados (excluida la persona mejor pagada)	Por políticas de confidencialidad, Credicorp no puede divulgar públicamente información sobre el salario de su Alta Dirección.			X	
		2. Presenta el ratio del porcentaje de incremento de la compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización con respecto a la mediana del porcentaje de incremento de la compensación total anual de todos los empleados (excluida la persona mejor pagada)					
		3. Presenta la información contextual necesaria para entender los datos y cómo se han recopilado.					
2.22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	1. Presenta una declaración del máximo órgano de gobierno o el más alto ejecutivo de la organización sobre la importancia del desarrollo sostenible para la organización y su estrategia de contribución a este.	Cap. 'Carta de la Presidenta' Pág. 10-12				

Índice de Contenidos GRI • 2.23

GRI 2- CONTENIDOS GENERALES			UBICACIÓN / OBSERVACIÓN		OMISIÓN			
					NP	PL	RC	INDI
2.23	Compromisos y políticas	1. Describe sus compromisos y políticas de conducta empresarial responsable, lo que incluye: los instrumentos intergubernamentales a los que los compromisos hacen referencia, debida diligencia, principio precautorio y derechos humanos.	Cap. 'Ética e Integridad' Pág. 56-62					
		2. Describe sus compromisos y políticas específicas para el respeto de los derechos humanos, lo que incluye: los derechos humanos reconocidos internacionalmente que el compromiso contempla, las categorías de grupos de interés, incluidos los grupos de riesgo o los grupos vulnerables, a los que la organización presta especial atención en el compromiso						
		3. Proporcione enlaces a los compromisos y políticas si son de acceso público o, si los compromisos y políticas no están disponibles para el público, explicar la razón						
		4. Indica el nivel al que se aprobó cada uno de los compromisos y políticas dentro de la organización, y si se trata del máximo nivel						
		5. Indica la medida en que los compromisos y políticas son de aplicación a las actividades de la organización y a sus relaciones comerciales						
		6. Describe cómo se comunican los compromisos y políticas a trabajadores, socios comerciales, y otras partes pertinentes.						

Índice de Contenidos GRI • 2.24

GRI 2- CONTENIDOS GENERALES			UBICACIÓN / OBSERVACIÓN	OMISIÓN			
				NP	PL	RC	INDI
2.24	Incorporación de los compromisos y políticas	1. Describe cómo incorpora cada uno de sus compromisos o políticas para una conducta empresarial responsable en todas sus actividades y relaciones comerciales, lo que incluye: cómo asigna responsabilidades para aplicar los compromisos en los diferentes niveles de la organización, cómo integra los compromisos en las estrategias organizativas y las políticas y los procedimientos operativos, cómo aplica sus compromisos con sus relaciones comerciales y a través de ellas y la formación sobre la aplicación de los compromisos que imparte la organización.	Cap. 'Ética e Integridad' / 'Gobierno Corporativo' Pág. 57-62				

Índice de Contenidos GRI • 2.25

GRI 2- CONTENIDOS GENERALES			UBICACIÓN / OBSERVACIÓN	OMISIÓN			
				NP	PL	RC	INDI
2.25	Procesos para remediar los impactos negativos	1. Describe sus compromisos para proporcionar o colaborar en la remediación de los impactos negativos que la organización reconoce que ha ocasionado o a los que ha contribuido	Cap. 'Ética e Integridad' / 'Protección a Cliente' / Pág. 56-75				
		2. Describe su enfoque para identificar y abordar las reclamaciones, incluidos los mecanismos de quejas y reclamación que ha instaurado o en los que participa					
		3. Describe otros procesos mediante los que proporciona o colabora en la remediación de los impactos negativos que la organización reconoce que ha ocasionado o a los que ha contribuido					
		4. Describe otros procesos mediante los que proporciona o colabora en la remediación de los impactos negativos que la organización reconoce que ha ocasionado o a los que ha contribuido					
		5. Describe cómo hace la organización un seguimiento de la eficacia de los mecanismos de quejas y reclamación y de otros procesos de remediación y presentar ejemplos de su eficacia, con la retroalimentación de los grupos de interés.					

Índice de Contenidos GRI • 2.26, 2.27

GRI 2- CONTENIOS GENERALES			UBICACIÓN / OBSERVACIÓN	OMISIÓN			
				!"	"#	\$%	&!&
2.26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	1. Describe los mecanismos para que los individuos: soliciten asesoramiento sobre la aplicación de las políticas y prácticas de la organización para una conducta empresarial responsable y planteen sus inquietudes sobre la conducta empresarial de la organización.	Cap. 'Ética e Integridad' Pág. 58-62				
2.27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	1. Presenta información sobre el número total de casos de incumplimiento significativos de la legislación y las normativas durante el periodo objeto del informe, y un desglose de este total por: derivaron en multas, sanciones no monetarias.	Cap. 'Ética e Integridad' Pág. 56-62				
		2. Informa el número total y el valor monetario de las multas que se pagaron durante el periodo objeto del informe por el incumplimiento de la legislación y las normativas, y desglosado por: multas por casos de incumplimiento de la legislación y las normativas que se hayan producido durante el periodo objeto del informe, multas por casos de incumplimiento de la legislación y las normativas que se hayan producido en informes anteriores					
		3. Describe los casos de incumplimiento significativos					
		4. Describe cómo ha determinado los casos de incumplimiento significativos.					

Índice de Contenidos GRI • 2.28, 2.29, 2.30

GRI 2- CONTENIDOS GENERALES			UBICACIÓN / OBSERVACIÓN	OMISIÓN			
				NP	PL	RC	INDI
2.28	Afiliación a asociaciones	1. Presenta información sobre asociaciones del sector, otras afiliaciones a asociaciones y organizaciones nacionales o internacionales de defensa de intereses en las que tiene un papel significativo.	Cap. 'Reconocimientos y alianzas' Pág. 20-24				
2.29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	1. Describe su enfoque para contar con la participación de los grupos de interés, incluido: las categorías de grupos de interés con las que se involucra y cómo las identifica, el propósito de la participación de los grupos de interés y cómo la organización busca asegurar que la participación de los grupos de interés resulte provechosa.	Cap. 'Estrategia de Sostenibilidad y Materialidad' Pág. 30-37				
2.30	Convenios de negociación colectiva	1. Indica el porcentaje total de empleados cubiertos por los convenios de negociación colectiva	Cap. 'Nuestra Gente' Pág. 85-100				
		2. Para los empleados que no estén cubiertos por los convenios de negociación colectiva, indicar si la organización determina sus condiciones laborales y los términos de su empleo en función de los convenios de negociación colectiva que cubren al resto de los empleados o en función de los convenios de negociación colectiva de otras organizaciones.					

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO / TEMA MATERIAL	/ PROPIOS REPORTADOS	PÁGINA / CAPÍTULO EN INFORME 2025	ODS RELACIONADOS	REQUERIMIENTO OMITIDO	RAZÓN	EXPLICACIÓN
TEMAS MATERIALES – GRI 3: PROCESO Y LISTA DE TEMAS MATERIALES							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1: Proceso para determinar temas materiales	GRI 3-1	Cap. 5 'Estrategia de Sostenibilidad' Pág. 30-33	 Meta 17.17: Fomentar y promover alianzas eficaces entre el sector público, el sector privado y la sociedad civil.			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-2: Lista de temas materiales (17 temas identificados – doble materialidad 2025	GRI 3-1	Cap. 5 'Estrategia de Sostenibilidad' Pág. 30-34				

DIMENSIÓN GOBERNANZA

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO / TEMA MATERIAL	INDICADORES GRI / PROPIOS REPORTADOS	PÁGINA / CAPÍTULO EN INFORME 2025	ODS RELACIONADOS	REQUERIMIENTO OMITIDO	RAZÓN	EXPLICACIÓN
ÉTICA Y CUMPLIMIENTO CLASIFICACIÓN: MATERIAL DE IMPACTO							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión del tema material – Ética y cumplimiento	GRI 3-3	Cap. 7.2 'Ética e Integridad'				
GRI 205	205-2: Comunicación y formación en políticas y procedimientos anticorrupción	GRI 205-2	Cap. 7.2 'Ética e Integridad'	Meta 16.5: Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.			
GRI 205	205-3: Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	GRI 205-3	Cap. 7.2 'Ética e Integridad'	Meta 16.6: Crear instituciones eficaces, responsables y transparentes a todos los niveles.			
GRI 206	206-1: Acciones legales por prácticas anticompetitivas	GRI 206-1	Cap. 7.2 'Ética e Integridad'				

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO / TEMA MATERIAL	INDICADORES GRI / PROPIOS REPORTADOS	PÁGINA / CAPÍTULO EN INFORME 2025	ODS RELACIONADOS	REQUERIMIENTO OMITIDO	RAZÓN	EXPLICACIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO ! CLASIFICACIÓN: DOBLEMENTE MATERIAL							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión del tema material – Gobierno corporativo	GRI 3-3	Cap. 7.1 'Gobierno Corporativo'	 			
Contenido propio	Indicador propio: Iniciativas de gobierno corporativo	GRI 205-2	Cap. 7.1 'Gobierno Corporativo'	Meta 16.6: Crear instituciones eficaces, responsables y transparentes a todos los niveles. Meta 17.17: Fomentar y promover alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil.			
CRECIMIENTO RESPONSABLE CLASIFICACIÓN: FINANCIERAMENTE MATERIAL							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión del tema material – Gobierno corporativo	GRI 205-3	Cap. 6.3 'Crecimiento Responsable'	 			
GRI 201	201-1: Valor económico directo generado y distribuido	GRI 206-1	Cap. 6.3 'Crecimiento Responsable'	Meta 8.10: Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos. Meta 10.2: Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión, situación económica u otra condición.			

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO / TEMA MATERIAL	INDICADORES GRI / PROPIOS REPORTADOS	PÁGINA / CAPÍTULO EN INFORME 2025	ODS RELACIONADOS	REQUERIMIENTO OMITIDO	RAZÓN	EXPLICACIÓN
INTEGRACIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES EN EL ANÁLISIS CREDITICIO CLASIFICACIÓN: DOBLEMENTE MATERIAL							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión del tema material – Integración de riesgos ASG en crédito	GRI 3-3	Cap. 7.3 'Integración de Riesgos ASG'	 13 ACCIÓN POR EL CLIMA Meta 16.6: Crear instituciones eficaces, responsables y transparentes a todos los niveles. Meta 17.17: Fomentar y promover alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil.			
INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL! CLASIFICACIÓN: FINANCIERAMENTE MATERIAL							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión del tema material – Innovación y transformación digital	GRI 3-3	Cap. 6.5 'Innovación y Transformación Digital'	 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES Meta 9.c: Aumentar significativamente el acceso a la tecnología de la Información y las comunicaciones y esforzarse por proporcionar acceso universal y asequible a Internet. Meta 10.2: Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas.			

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO / TEMA MATERIAL	INDICADORES GRI / PROPIOS REPORTADOS	PÁGINA / CAPÍTULO EN INFORME 2025	ODS RELACIONADOS	REQUERIMIENTO OMITIDO	RAZÓN	EXPLICACIÓN
RELACIONAMIENTO CON INVERSIONISTAS Y/O FONDEADORES CLASIFICACIÓN: GESTIÓN CONTINUA							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión del tema material – Relacionamento con inversionistas	GRI 3-3	Cap. 6.4 'Relacionamento con Inversionistas'	 Meta 17.17: Fomentar y promover alianzas eficaces entre el sector público, el sector privado y la sociedad civil.			
PORTAFOLIO SOSTENIBLE! CLASIFICACIÓN: DOBLEMENTE MATERIAL							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión del tema material – Portafolio sostenible	GRI 3-3	Cap. 8.1 'Portafolio Sostenible'	 Meta 1.4: Garantizar que todas las personas, especialmente las pobres y vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos y acceso a servicios financieros, incluida la microfinanciación. Meta 8.10: Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a servicios bancarios, financieros y de seguros para todos. Meta 10.2: Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas.			

DIMENSIÓN SOCIAL

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO / TEMA MATERIAL	INDICADORES GRI / PROPIOS REPORTADOS	PÁGINA / CAPÍTULO EN INFORME 2025	ODS RELACIONADOS	REQUERIMIENTO OMITIDO	RAZÓN	EXPLICACIÓN
INCLUSIÓN FINANCIERA! CLASIFICACIÓN: FINANCIERAMENTE MATERIAL							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión del tema material – Inclusión financiera	GRI 3-3	Cap. 7.3 'Integración de Riesgos ASG'	 Meta 1.4: Garantizar que todas las personas, especialmente las pobres y vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos y acceso a servicios financieros, incluida la microfinanciación. Meta 8.10: Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a servicios bancarios, financieros y de seguros para todos. Meta 10.2: Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas.			
SASB FN-CB	IndFN-CB-240a.1: Número y porcentaje de personas en áreas no atendidas servidas FN-CB-240a.3: Número de cuentas / préstamos a personas no bancarizadas	SASB FN-CB -240a.1 / FN-CB-240a.3	Cap. 9.1 'Inclusión Financiera'				
EDUCACIÓN FINANCIERA! CLASIFICACIÓN: FINANCIERAMENTE MATERIAL							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión del tema material – Educación financiera	GRI 3-3	Cap. 9.2 'Educación Financiera'	 Meta 4.4: Fortalecer competencias y conocimientos prácticos que faciliten el empleo, el emprendimiento y la toma de decisiones económicas.			

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO / TEMA MATERIAL	INDICADORES GRI / PROPIOS REPORTADOS	PÁGINA / CAPÍTULO EN INFORME 2025	ODS RELACIONADOS	REQUERIMIENTO OMITIDO	RAZÓN	EXPLICACIÓN
PROTECCIÓN Y EXPERIENCIA DEL CLIENTE CLASIFICACIÓN: DOBLEMENTE MATERIAL							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión del tema material – Protección y experiencia del cliente	GRI 3-3	Cap. 8.2 'Protección y Experiencia del Cliente'				
GRI 417	417-1: Requisitos para la información y el etiquetado de productos y servicios	GRI 417-1	Cap. 8.2 'Protección y Experiencia del Cliente'	Meta 16.6: Crear instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas a todos los niveles.			
GRI 418	418-1: Reclamaciones fundamentadas sobre violaciones de la privacidad del cliente	GRI 418-1	Cap. 7.4 'Seguridad y Privacidad de la Información'	Meta 16.10: Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales.			
SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN CLASIFICACIÓN: FINANCIERAMENTE MATERIAL							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión del tema material – Seguridad y privacidad de la información	GRI 3-3	Cap. 7.4 'Seguridad y Privacidad de la Información'				
SASB FN-CB	FN-CB-230a.1: Descripción de enfoques para identificar y direccionar riesgos de seguridad de datos FN-CB-230a.2: Número de violaciones de datos	GRI 201-1	Cap. 6.3 'Crecimiento Responsable'	Meta 8.10: Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos.			

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO / TEMA MATERIAL	INDICADORES GRI / PROPIOS REPORTADOS	PÁGINA / CAPÍTULO EN INFORME 2025	ODS RELACIONADOS	REQUERIMIENTO OMITIDO	RAZÓN	EXPLICACIÓN
PROTECCIÓN Y EXPERIENCIA DEL CLIENTE CLASIFICACIÓN: DOBLEMENTE MATERIAL							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión del tema material – Seguridad y privacidad de la información	GRI 3-3	Cap. 7.4 'Seguridad y Privacidad de la Información'				
SASB FN-CB	FN-CB-230a.1: Descripción de enfoques para identificar y direccionar riesgos de seguridad de datos. FN-CB-230a.2: Número de violaciones de datos.	SASB FN-CB-230a.1 / FN-CB-230a.2	Cap. 7.4 'Seguridad y Privacidad de la Información' Pág. 69-72	Meta 16.10: Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales.			

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO / TEMA MATERIAL	PROPIOS REPORTADOS	INFORME 2025	ODS	OMITIDO	RAZÓN	EXPLICACIÓN
ATRACCIÓN, DESARROLLO Y BIENESTAR DEL TALENTO/ CLASIFICACIÓN: MATERIAL DE IMPACTO							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión del tema material – Atracción, desarrollo y bienestar del talento	GRI 3-3	Cap. 10.1 'Nuestra Gente' Pág. 97-115				
GRI 401	401-2: Beneficios para empleados de jornada completa 401-3: Permiso parental	GRI 401-1 / 401-2 / 401-3	Cap. 10.1 'Nuestra Gente' Pág. 97-115	Meta 3.4: Promover la salud mental y el bienestar. Meta 4.4: Aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.			
GRI 403	403-1: Sistema de gestión de seguridad y salud (SG-SST) 403-2: Identificación de peligros y gestión de incidentes 403-4: Participación de trabajadores en SST	GRI 403-1 / 403-2 / 403-4 / 403-5	Cap. 10.1 'Nuestra Gente' (SST) Pág. 110-118	Meta 8.5: Lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres. Meta 8.8: Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores.			
GRI 404	404-2: Programas para mejorar las aptitudes de los empleados	GRI 404-1 / 404-2	Cap. 10.1 'Nuestra Gente' Pág. 100-110				

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO / TEMA MATERIAL	INDICADORES GRI / PROPIOS REPORTADOS	PÁGINA / CAPÍTULO EN INFORME 2025	ODS RELACIONADOS	REQUERIMIENTO OMITIDO	RAZÓN	EXPLICACIÓN
DIVERSIDAD, EQUITAD E INCLUSIÓN (DEI) CLASIFICACIÓN: GESTIÓN CONTINUA							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión del tema material – Diversidad, Equidad e Inclusión	GRI 3-3	Cap. 10.2 'Diversidad y Equidad de Género' Pág. 118-125	 Meta 5.5: Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo. Meta 10.3: Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados.			
GRI 405	405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleados	GRI 405-1	Cap. 10.2 'Diversidad y Equidad de Género' Pág. 118-125				
COMPROMISO CON LA SOCIEDAD! CLASIFICACIÓN: MATERIAL DE IMPACTO							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión del tema material – Compromiso con la sociedad	GRI 3-3	Cap. 11.1 'Compromiso con la Sociedad' Pág. 120-126	 Meta1.4: Garantizar que todas las personas, en particular las pobres y vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos y acceso a los servicios básicos. Meta 4.4: Aumentar el número de jóvenes y adultos que tienen competencias necesarias para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento. Meta 10.2: Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas.			

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO / TEMA MATERIAL	PROPIOS REPORTADOS	INFORME 2025	ODS	OMITIDO	RAZÓN	EXPLICACIÓN
GESTIÓN AMBIENTAL CORPORATIVA! CLASIFICACIÓN: MATERIAL DE IMPACTO							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión del tema material – Gestión ambiental corporativa	GRI 3-3	Cap. 12.1 'Gestión Ambiental Corporativa' Pág. 126-143				
GRI 302	302-1: Consumo energético dentro de la organización	GRI 302-1	Cap. 12.1 'Gestión Ambiental' Pág. 130-132	 Meta 6.4: Aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos.			
GRI 303	303-1: Interacción con el agua como recurso compartido 303-2: Gestión de impactos relacionados con el agua	GRI 303-1 / 303-2 / 303-5	Cap. 12.1 'Gestión Ambiental' Pág. 133-135	 Meta 7.3: Duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética. 12.6: Alentar a las empresas a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre sostenibilidad.			
GRI 305	305-1: Emisiones directas de GEI (Alcance 1) 305-2: Emisiones indirectas de GEI (Alcance 2) 305-3: Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)	GRI 305-1 / 305-2 / 305-3	Cap. 12.1 / 12.2 'Gestión Ambiental / Climática' Pág. 135-143	 Meta 13.2: Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes.			

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO / TEMA MATERIAL	INDICADORES GRI / PROPIOS REPORTADOS	PÁGINA / CAPÍTULO EN INFORME 2025	ODS RELACIONADOS	REQUERIMIENTO OMITIDO	RAZÓN	EXPLICACIÓN
GESTIÓN AMBIENTAL CORPORATIVA CLASIFICACIÓN: MATERIAL DE IMPACTO							
GRI 306	306-1: Generación de residuos e impactos significativos 306-2: Gestión de los impactos significativos relacionados con los residuos	GRI 306-1 / 306-2	Cap. 12.1 'Gestión Ambiental' Pág. 137-140	 Meta 15.5: Adoptar medidas urgentes y significativas para reducir la degradación de los hábitats naturales, detener la pérdida de biodiversidad y proteger las especies amenazadas.			
GRI 304	304-2: Impactos significativos de actividades, productos y servicios en la biodiversidad	GRI 304-2	Cap. 12.3 'Protección de la Biodiversidad' Pág. 142-149				

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO / TEMA MATERIAL	INDICADORES GRI / PROPIOS REPORTADOS	PÁGINA / CAPÍTULO EN INFORME 2025	ODS	REQUERIMIENTO OMITIDO	RAZÓN	EXPLICACIÓN
GESTIÓN CLIMÁTICA! CLASIFICACIÓN: DOBLEMENTE MATERIAL							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión del tema material – Gestión climática (incluye reporte TCFD)	GRI 3-3 / TCFD	Cap. 12.2 'Gestión Climática' Pág. 140-144	 Meta 13.2: Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes.			
PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD! CLASIFICACIÓN: DOBLEMENTE MATERIAL							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión del tema material – Protección de la biodiversidad (incluye reporte TNFD – primera entidad microfinanciera en Colombia)	GRI 3-3 / TNFD	Cap. 12.3 'Protección de la Biodiversidad' Pág. 144-148	 Meta 15.5: Adoptar medidas urgentes y significativas para reducir la degradación de los hábitats naturales, detener la pérdida de biodiversidad y proteger las especies amenazadas.			



CDT SOSTENIBLE MIBANCO COLOMBIA 2025



COLOMBIA
CREDICORP

REPORTE ANUAL CDT SOSTENIBLE



Uso de recursos e impacto generado



Periodo de reporte:

2025



Elaborado por:

Mibanco Colombia S.A.



Fecha:

Junio 2026



Este informe presenta el uso de los recursos captados a través del **CDT Sostenible de Mibanco** y su contribución al financiamiento de actividades con impacto social y ambiental, en alineación con el Marco de Financiamiento Sostenible y las mejores prácticas del mercado.



Impulsamos a
mujeres
emprendedoras



Apoyamos a
jóvenes
emprendedores



Fortalecemos
microempresas
en todo el país



Financiamos
proyectos con impacto
social y ambiental





Somos parte de
CREDICORP

Contenido

Reporte Anual CDT Sostenible.....	3
1. Inclusión que transforma realidades.....	3
2. Finanzas sostenibles: contexto país y oportunidad.....	3
3. Estrategia de sostenibilidad alineada a Credicorp.....	3
4. El CDT Sostenible de Mibanco.....	4
4.1 Monto asignado a cada uno de los proyectos.....	4
5. Uso de los recursos y asignación progresiva.....	12
5.1 Reporte de uso de recursos y alineación al Marco de Financiamiento Sostenible.....	12
a. Descripción de proyectos elegibles.....	13
c. Nivel de alineación al Marco de Financiamiento Sostenible.....	14
d. Impacto esperado y generado.....	14
e. Saldo no asignados.....	15
6. Resultados de sostenibilidad 2025.....	16
7. Educación financiera y gestión de riesgos.....	16
8. Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.....	16



Somos parte de
CREDICORP

Reporte Anual CDT Sostenible.

1. Inclusión que transforma realidades.

En Mibanco Colombia concebimos la sostenibilidad como una forma de hacer banca que integra la generación de valor económico con el impacto social y ambiental. Como banco especializado en microfinanzas, acompañamos a miles de emprendedores en su camino hacia el progreso, entendiendo que el acceso responsable a productos financieros es un motor clave para el desarrollo del país.

Nuestro CDT Sostenible representa una invitación a los inversionistas a ser parte activa de esta transformación. A través de este instrumento, el ahorro se convierte en una herramienta que impulsa negocios, fortalece capacidades y genera oportunidades reales para mujeres y jóvenes en todo el territorio nacional.

2. Finanzas sostenibles: contexto país y oportunidad

El crecimiento de las finanzas sostenibles responde a una mayor conciencia sobre el rol del sistema financiero en la solución de desafíos sociales y ambientales. En Colombia, este enfoque ha tomado relevancia en los últimos años, impulsado por inversionistas que buscan productos alineados con criterios de sostenibilidad.

En este escenario, Mibanco ha consolidado una propuesta de valor que conecta el ahorro con el financiamiento productivo, canalizando recursos hacia sectores con alto impacto social y contribuyendo al fortalecimiento del tejido empresarial local.

3. Estrategia de sostenibilidad alineada a Credicorp

La estrategia de sostenibilidad de Mibanco se encuentra alineada con la Estrategia de Sostenibilidad Credicorp 2025–2030, integrando criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en la gestión del negocio y en la relación con los grupos de interés.

Esta estrategia se estructura en tres pilares estratégicos, con una visión país transversal, que orientan la toma de decisiones y la priorización de iniciativas.

Pilar	Desarrollo en Mibanco.
Finanzas para el futuro	Movilización de recursos hacia microcréditos productivos, educación financiera y fortalecimiento de capacidades empresariales.
Inclusión	Ampliación del acceso y uso de servicios financieros de calidad para mujeres, jóvenes y microempresarios.
Confianza	Transparencia, buen gobierno corporativo y gestión integral de riesgos.



Somos parte de
CREDICORP

4. El CDT Sostenible de Mibanco

Se trata de un instrumento de ahorro diseñado para inversionistas que buscan rentabilidad financiera y, al mismo tiempo, contribuir al desarrollo sostenible del país. Los recursos captados se destinan a financiar microcréditos productivos bajo criterios claros de elegibilidad y seguimiento.

Desde su lanzamiento, el CDT Sostenible ha permitido captar COP \$57.000 millones, reflejando la confianza del mercado en la solidez financiera de Mibanco y en su compromiso con la sostenibilidad.

Tuvimos inversionistas institucionales provenientes de fondos fiduciarios, cajas de compensación y aseguradoras, que confiaron en nuestro CDT Sostenible en plazos que oscilaron entre los 180 días y los 360 días, con montos de inversión entre los COP \$1.000 millones y los COP \$20.000 millones.

4.1 Monto asignado a cada uno de los proyectos

Criterio elegible	Créditos	% Créditos	Valor (COP)	Participación	Ticket promedio (COP)
Gestión de residuos y captura de emisiones	1	0.01%	\$1,050,000.00	0.002%	\$1,050,000.00
Suministro y tratamiento de agua	4	0.02%	\$142,520,000.00	0.250%	\$35,630,000.00
Financiamiento a jóvenes que cuentan con emprendimientos activos y sin experiencia en el sistema financiero.	2,001	11.23%	\$3,573,353,295.00	6.269%	\$1,785,783.76
Financiamiento a microempresas lideradas por mujeres y/o propiedad de mujeres	15,814	88.74%	\$53,283,076,705.00	93.479%	\$3,369,361.12



Somos parte de
CREDICORP

Los datos relacionados en la anterior tabla muestran que la totalidad de los recursos captados en 2025 con nuestros CDTs Sostenibles, fueron destinados a los proyectos elegibles declarados en nuestro Marco de Financiamiento Sostenible (MFS), cumpliendo a cabalidad con el destino final de los fondos.

Estos se discriminan a continuación por cada número de CDT Sostenible y destino:

CDT Sostenible N° 1:

N° CDT Sostenible	110002371945
Tipo	TASA FIJA
Valor Nominal	\$10,000,000,000.00
Fecha de Emisión	22-jul-25
Fecha de Vencimiento	22-ene-26
Plazo	180 días
Tasa Nominal	8.9922%
Tasa Efectiva	9.3000%
Base	360 días

Criterio elegible	Créditos	Valor (COP)	% Valor
Gestión de residuos y captura de emisiones	1	\$1,050,000.00	0.01%
Suministro y tratamiento de agua	2	\$1,020,000.00	0.01%
Financiamiento a microempresas lideradas por mujeres y/o propiedad de mujeres	8143	\$8,738,751,659.00	87.39%
Financiamiento a jóvenes que cuentan con emprendimientos activos y sin experiencia en el sistema financiero	1158	\$1,259,178,341.00	12.59%
		\$10,000,000,000.00	100.0%



Somos parte de
CREDICORP

MIBANCO S.A. - Instrumentos Financieros

CDT Sostenible N° 2:

N° CDT Sostenible	110002371972
Tipo	TASA FIJA
Valor Nominal	\$10,000,000,000.00
Fecha de Emisión	22-jul-25
Fecha de Vencimiento	22-ene-26
Plazo	180 días
Tasa Nominal	8.9922%
Tasa Efectiva	9.3000%
Base	360 días

Criterio elegible	Créditos	Valor (COP)	% Valor
Suministro y tratamiento de agua	1	\$1,500,000.00	0.02%
Financiamiento a microempresas lideradas por mujeres y/o propiedad de mujeres	5660	\$8,903,326,147.00	89.03%
Financiamiento a jóvenes que cuentan con emprendimientos activos y sin experiencia en el sistema financiero	704	\$1,095,173,853.00	10.95%
		\$10,000,000,000.00	100.0%

VISTILLAS DE COLOMBIA



Somos parte de
CREDICORP

MIBANCO S.A. - Instrumentos Financieros

CDT Sostenible N° 3:

N° CDT Sostenible	110002373180
Tipo	TASA FIJA
Valor Nominal	\$1,000,000,000.00
Fecha de Emisión	23-jul-25
Fecha de Vencimiento	23-jul-26
Plazo	360 días
Tasa Nominal	9.365900%
Tasa Efectiva	9.700000%
Base	360 días

Criterio elegible	Créditos	Valor (COP)	% Valor
Financiamiento a microempresas lideradas por mujeres y/o propiedad de mujeres	452	\$904,000,000.00	90.40%
Financiamiento a jóvenes que cuentan con emprendimientos activos y sin experiencia en el sistema financiero	48	\$96,000,000.00	9.60%
		\$1,000,000,000.00	100.0%

REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE FINANCIERAS
VITELABO



Somos parte de
CREDICORP

MIBANCO S.A. - Instrumentos Financieros

CDT Sostenible N° 4:

N° CDT Sostenible 110002425385
Tipo TASA FIJA
Valor Nominal \$10,000,000,000.00
Fecha de Emisión 8-sep-25
Fecha de Vencimiento 9-jun-26
Plazo 270 días
Tasa Nominal 9.244800%
Tasa Efectiva 9.350000%
Base 360 días

Criterio elegible	Créditos	Valor (COP)	% Valor
Financiamiento a microempresas lideradas por mujeres y/o propiedad de mujeres	363	\$9,756,350,898.00	97.56%
Financiamiento a jóvenes que cuentan con emprendimientos activos y sin experiencia en el sistema financiero	15	\$243,649,102.00	2.44%
		\$10,000,000,000.00	100.0%



Somos parte de
CREDICORP

MIBANCO S.A. - Instrumento Ecuipo

CDT Sostenible N° 5:

N° CDT Sostenible 110002425483
Tipo TASA FIJA
Valor Nominal \$20,000,000,000.00
Fecha de Emisión 8-sep-25
Fecha de Vencimiento 9-jun-26
Plazo 270 días
Tasa Nominal 9.244800%
Tasa Efectiva 9.350000%
Base 360 días

Criterio elegible	Créditos	Valor (COP)	% Valor
Suministro y tratamiento de agua	2	\$140,000,000.00	0.70%
Financiamiento a microempresas lideradas por mujeres y/o propiedad de mujeres	813	\$19,277,338,001.00	96.39%
Financiamiento a jóvenes que cuentan con emprendimientos activos y sin experiencia en el sistema financiero	36	\$582,661,999.00	2.91%
		\$20,000,000,000.00	100.0%

SECRETARÍA DE ECONOMÍA
VISTO Y CONCORDADO
DE COLUMBIA



Somos parte de
CREDICORP

MIBANCO S.A. - Instrumento Ecuipio

CDT Sostenible N° 6:

N° CDT Sostenible 110002426300
Tipo TASA FIJA
Valor Nominal \$1.000.000.000.00
Fecha de Emisión 8-sep-25
Fecha de Vencimiento 8-sep-26
Plazo 360 días
Tasa Nominal 9.179200%
Tasa Efectiva 9.500000%
Base 360 días

Criterio elegible	Créditos	Valor (COP)	% Valor
Financiamiento a microempresas lideradas por mujeres y/o propiedad de mujeres	67	\$977.000.000.00	97.70%
Financiamiento a jóvenes que cuentan con emprendimientos activos y sin experiencia en el sistema financiero	2	\$23.000.000.00	2.30%
		\$1.000.000.000.00	100.0%



Somos parte de
CREDICORP

MIBANCO S.A. - Instrumento Ecuipo

CDT Sostenible N° 7:

N° CDT Sostenible	110002537855
Tipo	TASA FIJA
Valor Nominal	\$3,000,000,000.00
Fecha de Emisión	3-dic-25
Fecha de Vencimiento	3-jun-26
Plazo	180 días
Tasa Nominal	9.645500%
Tasa Efectiva	10.000000%
Base	360 días

Criterio elegible	Créditos	Valor (COP)	% Valor
Financiamiento a microempresas lideradas por mujeres y/o propiedad de mujeres	199	\$2,958,100,000.00	98.60%
Financiamiento a jóvenes que cuentan con emprendimientos activos y sin experiencia en el sistema financiero	7	\$41,900,000.00	1.40%
		\$3,000,000,000.00	100.0%

CDT Sostenible N° 8:

N° CDT Sostenible	110002537873
Tipo	TASA FIJA
Valor Nominal	\$2,000,000,000.00
Fecha de Emisión	3-dic-25
Fecha de Vencimiento	3-jun-26

SECRETARÍA DE ECONOMÍA
VISTO Y CONFORMADO
DE COLUMBIA



Somos parte de
CREDICORP

Plazo	180 días
Tasa Nominal	9.645500%
Tasa Efectiva	10.000000%
Base	360 días

Criterio elegible	Créditos	Valor (COP)	% Valor
Financiamiento a microempresas lideradas por mujeres y/o propiedad de mujeres	117	\$1,768,210,000.00	88.41%
Financiamiento a jóvenes que cuentan con emprendimientos activos y sin experiencia en el sistema financiero	30	\$231,790,000.00	11.59%
		\$2,000,000,000.00	100.0%

5. Uso de los recursos y asignación progresiva

Los recursos del CDT Sostenible se asignan de manera progresiva a microcréditos productivos con cobertura nacional. Esta asignación se realiza dentro de un amplio universo de créditos sociales elegibles, lo que permite escalar el impacto y atender diversas realidades regionales.

Mibanco prioriza segmentos que enfrentan mayores barreras de acceso al sistema financiero, particularmente mujeres emprendedoras y jóvenes entre 18 y 25 años.

5.1 Reporte de uso de recursos y alineación al Marco de Financiamiento Sostenible

Durante el periodo reportado, los recursos captados a través del CDT Sostenible fueron asignados conforme a los criterios definidos en el Marco de Financiamiento Sostenible, como a continuación se detalla:



Somos parte de
CREDICORP

a. Descripción de proyectos elegibles

Los recursos han sido destinados a proyectos que cumplen con los criterios de elegibilidad definidos en el Marco de Financiamiento Sostenible, con el detalle que se enuncia a continuación:

Criterio de Elegibilidad	Montos Asignados	Actividades para los proyectos Elegibles	Objetivo
Financiamiento a microempresas lideradas por mujeres y/o propiedad de mujeres	\$ 53,283, 076,075	Préstamos para financiamiento productivo, comercial y de servicio de una persona natural mujer. Estos negocios contribuyen directamente a la igualdad de género, la erradicación de la pobreza y el crecimiento económico inclusivo. Invertimos en la capitalización de sus negocios ya sea de mujeres no bancarizadas o bancarizadas.	Social
Financiamiento a jóvenes que cuentan con emprendimientos activos y sin experiencia en el sistema financiero.	\$ 3,573, 353,295	Préstamos para financiamiento productivo, comercial y de servicio de una persona natural con edad entre los 18 y 29 años que inician sus emprendimientos y se encuentran en la búsqueda de la igualdad de oportunidades, la erradicación de la pobreza y el crecimiento económico inclusivo. Invertimos en la capitalización de sus negocios de jóvenes No bancarizados y bancarizados.	Social
Suministro y tratamiento de agua	\$142,520,000	Préstamos para financiamiento de jóvenes y mujeres que contengan actividades de recolección de aguas residuales, separadas de las aguas fluviales, que favorecen una mayor eficiencia en los sistemas de tratamiento de estas aguas, esta actividad será de manera residencial para las personas que desean mejorar el saneamiento de sus viviendas.	Sostenible
Gestión de residuos y captura de emisiones	\$1,050,000	Préstamos para financiamiento de jóvenes y mujeres que contengan actividades orientadas al aprovechamiento de residuos, reciclaje y reducción de emisiones.	Sostenible



Somos parte de
CREDICORP

b. Proceso de identificación, evaluación y seguimiento de proyectos elegibles:

La identificación de proyectos elegibles se realiza a partir de la originación y colocación de créditos a nivel nacional. De esta manera, durante el proceso comercial, los asesores identifican clientes cuyas actividades económicas, características demográficas o destino de los recursos se encuentran alineados con las categorías elegibles definidas en el Marco de Financiamiento Sostenible, tales como financiamiento a microempresas lideradas por mujeres, jóvenes emprendedores, gestión de residuos y proyectos relacionados con suministro y tratamiento de agua.

Asimismo, como parte del proceso de evaluación crediticia, los asesores realizan visitas a los establecimientos o unidades productivas de los clientes con el fin de validar la existencia de la actividad económica financiada, conocer las condiciones del negocio y verificar la destinación de los recursos solicitados. Esta información es registrada en los sistemas internos del Banco y constituye un insumo para la validación de los criterios de elegibilidad. Adicionalmente, Mibanco complementa este proceso mediante herramientas de georreferenciación que permiten validar la ubicación de los clientes y contrastar información territorial relevante. Con base en esta información, se realiza la revisión de aspectos ambientales y sociales aplicables, identificando posibles impactos o riesgos asociados a las actividades financiadas y verificando su alineación con los criterios establecidos en el Marco de Financiamiento Sostenible.

Posteriormente, las operaciones potencialmente elegibles son evaluadas conforme a los criterios establecidos en el Marco de Financiamiento Sostenible y a las políticas internas de Mibanco. Una vez desembolsados los recursos, se aplican mecanismos de trazabilidad y seguimiento para verificar su alineación con las categorías elegibles definidas. Los resultados son revisados periódicamente por el Comité de Financiamiento Sostenible mensual y reportados a las instancias de gobierno correspondientes, incluyendo el Comité de Desempeño Social y Ambiental y la Junta Directiva.

c. Nivel de alineación al Marco de Financiamiento Sostenible

El 100% de los recursos captados a través del CDT Sostenible ha sido asignado a proyectos elegibles, en concordancia con las categorías y criterios definidos en el Marco de Financiamiento Sostenible del Banco.

Los desembolsos han sido verificados conforme a los lineamientos internos de elegibilidad, asegurando la trazabilidad y alineación de los recursos con los objetivos sociales y ambientales definidos.

d. Impacto esperado y generado

Los recursos del CDT Sostenible generaron impactos sociales y ambientales medibles alineados con los objetivos definidos en el Marco de Financiamiento Sostenible.

INDICADORES DE IMPACTO POR PROYECTO ELEGIBLE		
Criterio elegible	Métrica de impacto	Cifra
Gestión de residuos y captura de emisiones	Tasa de desvío de residuos	19.200 kg de residuos aprovechados
Suministro y tratamiento de agua	Sistema de acueducto: Número de préstamos destinados a infraestructuras de gestión del agua	4 créditos (322.780 litros captados y tratados para ser agua potable)
Financiamiento a jóvenes que cuentan con emprendimientos activos y sin experiencia en el sistema financiero.	2001 créditos otorgados a este criterio elegible con enfoque en jóvenes	
Financiamiento a microempresas lideradas por mujeres y/o propiedad de mujeres	15.814 créditos este criterio elegible con enfoque en mujeres	
Impacto agregado Educación financiera	Más de 120.282 clientes capacitados en educación financiera (más de 78.000 clientes formados a través de herramientas digitales)	

e. Saldos no asignados

A la fecha de corte del presente informe, no se registran saldos pendientes de asignación. La totalidad de los recursos captados a través del CDT Sostenible ha sido desembolsada en proyectos elegibles.

Cada uno de estos proyectos contribuye al desarrollo económico inclusivo, la reducción de brechas sociales y la sostenibilidad ambiental.



Somos parte de
CREDICORP

6. Resultados de sostenibilidad 2025

Durante 2025, Mibanco consolidó los siguientes avances significativos en sostenibilidad, demostrando que la integración de criterios ASG genera valor tanto para los clientes como para la organización:

- 120.282 clientes capacitados en educación financiera, fortaleciendo su capacidad de gestión financiera.
- COP \$780 millones de ahorro estimado en provisiones, asociado a mejoras en el comportamiento financiero.
- Más de 78.000 clientes capacitados a través del chatbot Franco Mibanco.
- Fortalecimiento de la línea Mujeres Pa'lante como eje estratégico de inclusión financiera.

7. Educación financiera y gestión de riesgos

Mibanco complementa el acceso al crédito con programas de educación financiera y gestión de riesgos ambientales y sociales. A través de Franco Mibanco, los clientes recibieron contenidos prácticos que promueven la sostenibilidad de sus negocios y la toma de decisiones informadas.

8. Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Las iniciativas financiadas a través del CDT Sostenible contribuyen directamente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

- ODS 1 – Fin de la Pobreza
- ODS 4 – Educación de Calidad
- ODS 5 – Igualdad de Género
- ODS 8 – Trabajo Decente y Crecimiento Económico
- ODS 10 – Reducción de las Desigualdades



9. La inversión privada como motor de desarrollo sostenible

Mibanco continuará desarrollando instrumentos financieros que conecten el ahorro con el impacto, reafirmando su compromiso con los inversionistas, los clientes y el desarrollo sostenible de Colombia.

Resaltar el interés de la inversión privada en el CDT Sostenible de Mibanco es fundamental porque evidencia un cambio positivo en la forma en que el capital se moviliza hacia el desarrollo del país. Cada vez más inversionistas buscan alternativas que no solo ofrezcan estabilidad y rentabilidad financiera, sino que también generen impacto social y ambiental tangible.

El CDT Sostenible de Mibanco se consolida como una opción que permite canalizar recursos privados hacia el microcrédito productivo, impulsando el crecimiento de emprendimientos en diversas regiones de Colombia. A través de este instrumento, la inversión privada se convierte en un habilitador de oportunidades económicas para mujeres emprendedoras y jóvenes, fortaleciendo el tejido productivo local y promoviendo la inclusión financiera.



Somos parte de
CREDICORP

Este interés del mercado refleja la confianza en un modelo de banca que integra criterios de sostenibilidad en su operación, asegurando que los recursos captados se gestionen bajo principios de transparencia y responsabilidad. Además, permite amplificar el impacto positivo en los territorios, al financiar actividades productivas que contribuyen al bienestar de las comunidades y a una gestión más consciente de los riesgos ambientales y sociales.

En este sentido, el CDT Sostenible demuestra que la inversión privada puede desempeñar un rol clave en la construcción de un desarrollo más equitativo y sostenible, conectando el ahorro con el progreso social y ambiental de las regiones colombianas, y reafirmando el compromiso de Mibanco con una banca que genera valor compartido.

MIBANCO S.A. - Instrumento Financiero



Somos parte de
CREDICORP

Memoria de Sostenibilidad

VIGILADO por la Superintendencia Bancaria de Colombia

Establecimiento Bancario.



25