



INFORME DE GESTIÓN



CAP. 2





INFORME DE GESTIÓN



Señores delegados,

En nombre del Consejo de Administración y la Gerencia, nos complace presentarles el informe de gestión correspondiente al año 2025.

Este año representó un período de retos significativos en el entorno económico nacional e internacional, pero también de grandes oportunidades que gracias al esfuerzo conjunto supimos aprovechar. La solidez de nuestra cooperativa, el rigor en la toma de decisiones y la visión compartida nos permitieron mantener un crecimiento sostenido, fortalecer nuestra posición en el mercado y consolidar la confianza de nuestros asociados.

Cada logro alcanzado es el resultado de una gestión colaborativa la cual nos permitió impulsar proyectos estratégicos, innovar en nuestros servicios y garantizar la estabilidad financiera de la cooperativa.



"En Crediservir, cada logro es fruto del esfuerzo compartido: crecemos juntos, porque unidos transformamos necesidades en oportunidades y sueños en realidades."

PRINCIPALES LOGROS 2025

Febrero

- Apertura sucursal Río de Oro.
- Lanzamiento línea de crédito Casa Mía.

Abril

- Vinculación personas jurídicas Mipymes.
- Lanzamiento línea de crédito Casa Mía Plus.
- Lanzamiento Ahorra Todo Mi Mascota.

Marzo

- Actualización de datos vía web.

Agosto

- Lanzamiento Línea de Crédito Vive+.

Octubre

- Premio plata innovadores financieros Fintech Americas.
- Lanzamiento v-9.0 App Crediservir + Bre-B.
- Calificación A+ (Largo plazo) / F1 (Corto plazo) Fitch Ratings.

Julio

- Lanzamiento v-8.0 App Crediservir.
- Lanzamiento línea de crédito Diez.
- Lanzamiento línea de crédito Aportes.

Septiembre

- Asistente virtual CRIS.

Diciembre

- Vinculación y retiros con huella.
- Apertura sucursal San Martín.



Entorno económico

En 2025 la economía colombiana mostró señales de estabilidad, con una inflación moderada y una reducción del desempleo que impulsó el mercado laboral. El peso se apreció frente al dólar, generando alivio en los costos de importación; sin embargo, el desempeño económico permaneció condicionado por políticas monetarias restrictivas, tensiones geopolíticas y un entorno de comercio internacional aún incierto.

En el ámbito regional, los municipios de Norte de Santander y Sur del Cesar, donde la cooperativa hace presencia, han sido históricamente golpeados por el conflicto armado y la persistencia de economías ilegales, factores que afectan la estabilidad social. En el periodo reportado, la confrontación entre los grupos al margen de la ley ha escalado hacia una grave crisis humanitaria, generando desplazamientos masivos, lo que obligó al Gobierno Nacional a tomar una serie de medidas como la declaratoria del estado de conmoción interior. Estas dinámicas no solo profundizan la vulnerabilidad social, sino que también impactan negativamente la actividad económica regional, debilitando los circuitos productivos y aumentando la dependencia de actividades informales.

A continuación, se detallan los principales indicadores económicos:

POLÍTICA MONETARIA Y TASAS DE INTERÉS

La política monetaria en Colombia (Banco de la República) cerró 2025 con una tasa de interés de 9.25 %. En Colombia, la reducción gradual de tasas apoyó la reactivación económica durante 2025.

BALANZA COMERCIAL

Las importaciones registraron un crecimiento de 5.5 % en 2025, lo cual presiona el déficit externo.

CRECIMIENTO DEL PIB

Se estima que el PIB cierre con una tasa del 2.8 % en 2025, de acuerdo con proyección del Gobierno, impulsado por mayor demanda interna, tasas de interés más bajas y recuperación de industria, comercio y construcción.

INFLACIÓN

La inflación cerró en 5.1 % mostrando una leve reducción frente al 5.2 % registrado en 2024 y consolidando la tendencia de moderación en los precios de acuerdo a lo reportado por el DANE.

DESEMPLEO

La tasa de desempleo cerró en 8 %, el resultado marca una caída frente al mismo mes del año anterior (9.1 %) y consolida una tendencia descendente que se fue construyendo a lo largo de los doce meses.

TASA DE CAMBIO (TRM - DÓLAR)

En 2025 la Tasa Representativa del Mercado (TRM) del dólar en Colombia cerró en \$3,757.08, mostrando una apreciación del peso frente al dólar de casi 15.9 % respecto al inicio del año, cuando la TRM estaba en \$4,409.15.





1. EL ASOCIADO EN EL CENTRO, Nuestra razón de ser

La cooperativa reafirma su compromiso de ubicar al asociado en el centro de la estrategia, ofreciendo una amplia diversidad de productos y servicios diseñados para responder a sus necesidades reales. Con tasas de créditos accesibles, variedad de productos de ahorro y procesos simplificados, se garantizó un acceso ágil y transparente a soluciones financieras y sociales, fortaleciendo la confianza y la cercanía con los asociados. Este enfoque integral, nos permite consolidar nuestra base social.

1.1 CRECIMIENTO DE ASOCIADOS: Tu presencia en nuestra cooperativa

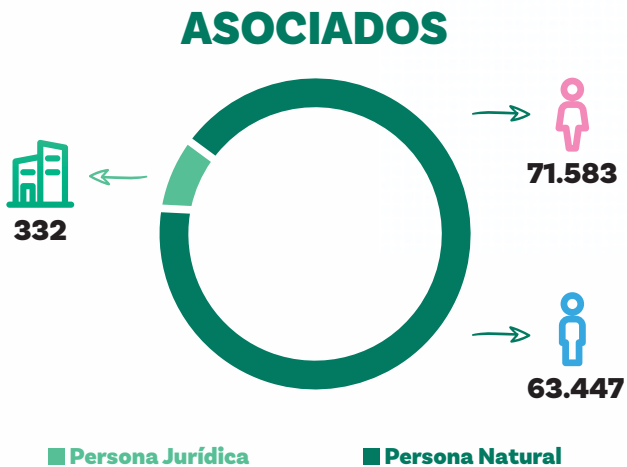
6.227 personas naturales

83 personas jurídicas

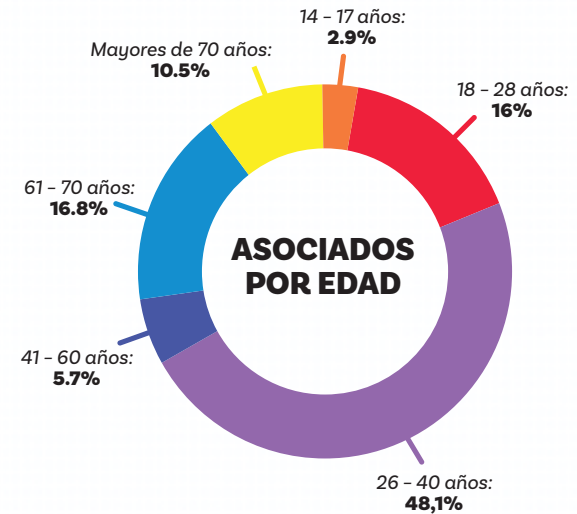
135.362 asociados a 2025

Gracias a la confianza que han depositado en nuestra cooperativa, nuestra base social sigue en aumento posicionándonos como referente en el sector solidario.

COMPOSICIÓN: De acuerdo con los asociados vinculados en la cooperativa, podemos segmentar de la siguiente manera:



La composición etaria de los asociados se puede evidenciar en la gráfica mostrada a continuación:



La actividad económica de los asociados está concentrada en independientes, con una participación del 54%, asalariados con un 28%, y el restante 18% corresponde a actividades como: ama de casa, estudiante, pensionados, cesantes, entre otras.

1.2 GESTIÓN DE AHORRO JUVENIL: Nuestro relevo generacional



Durante el 2025, se logró un crecimiento neto de **1.717 cuentas,** cerramos con **21.634 Ahorros juveniles.**

Cada vez más niños fortalecen su interés por su bienestar financiero y descubren la importancia de desarrollar hábitos de ahorro responsables.

1.3 **DESVINCULACIÓN RESPONSABLE:** Cerrando etapas con integridad y acompañamiento

En el año 2025, 3.909 asociados se desvincularon (3.903 personas naturales y 6 personas jurídicas). Durante este periodo la cifra de asociados desvinculados generó una devolución de \$1.342 millones en aportes sociales, por los siguientes motivos:

| MOTIVO | CANTIDAD | APORTES (Millones) |
|--|--------------|--------------------|
| Voluntario | 1,825 | 726.96 |
| Fallecimiento | 914 | 305.30 |
| Exclusión | 1,167 | 309.25 |
| Disolución de la entidad | 2 | 0.46 |
| No cumple con el proceso de vinculación. | 1 | 0.25 |
| Total | 3,909 | 1,342 |

1.4 **EXPANSIÓN Y CERCANÍA CON NUESTROS ASOCIADOS:** La expansión que nos acerca y que nos une

En 2025, Crediservir continuó aumentando su proceso de expansión y consolidación territorial. Como parte de este avance, se llevó a cabo la apertura de dos nuevas sucursales: Río de Oro y San Martín, ambas ubicadas en el Sur del departamento del Cesar. Estas nuevas sedes amplían nuestra presencia en la región y reafirman el compromiso de ofrecer a los asociados un servicio más cercano, eficiente y alineado con sus necesidades.



Sucursal **Río de Oro**

cierre 2025

Número de Asociados: 888

Aportes Sociales: \$445 millones

Depósitos: \$5,611 millones

Cartera: \$9,462 millones



Sucursal **San Martín**

cierre 2025

Número de Asociados: 133

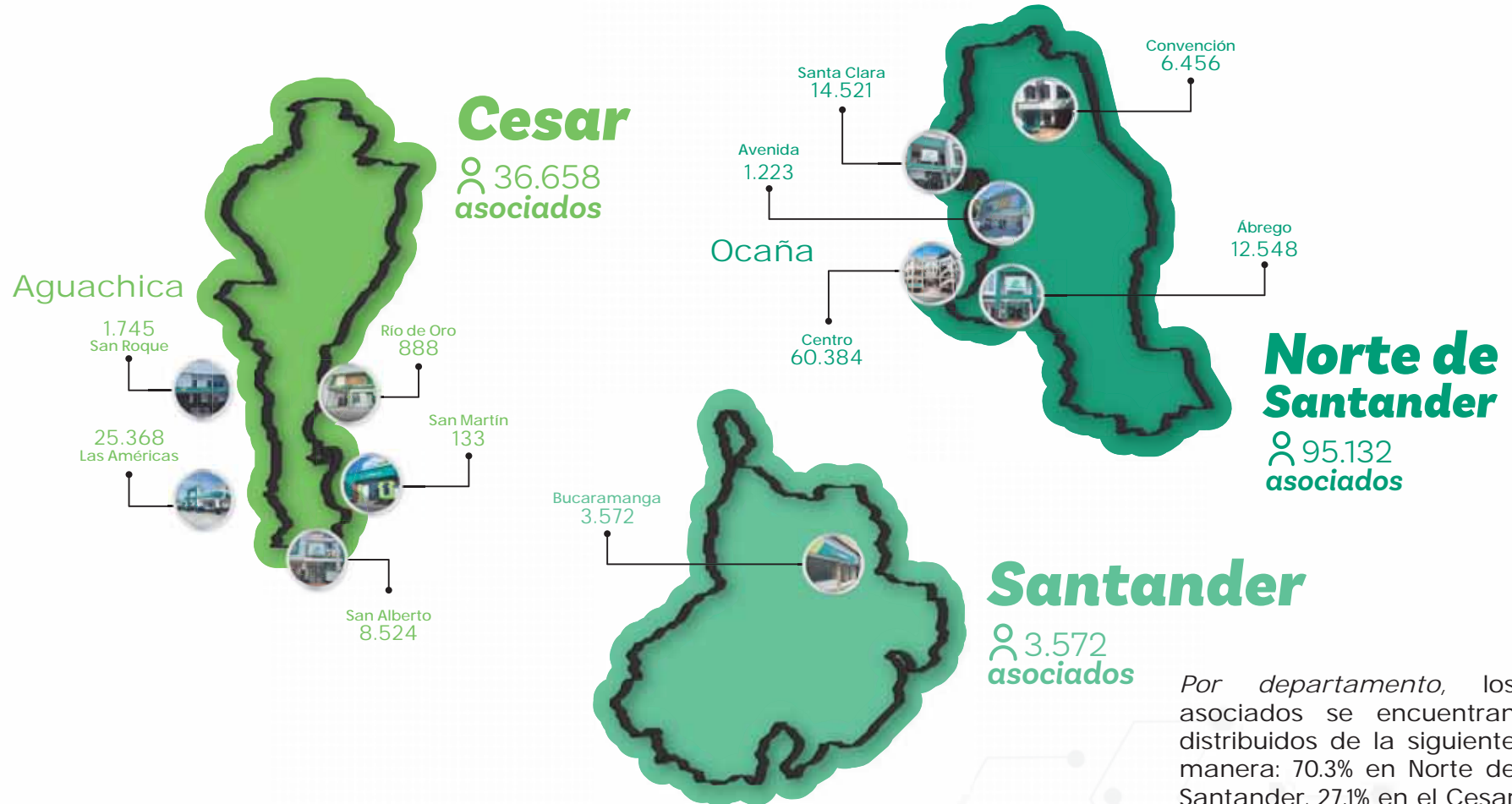
Aportes Sociales: \$85 millones

Depósitos: \$285 millones

Cartera: \$569 millones



Crediservir ha consolidado su red con 11 sucursales, distribuidas en los departamentos de Norte de Santander, Cesar y Santander, reforzando la cercanía con los asociados y comunidad, optimizando la cobertura institucional. Este proceso de expansión constituye un reflejo tangible de la dedicación y el compromiso con el crecimiento sostenido, al tiempo que garantiza un acceso más directo y eficiente a los productos y servicios ofrecidos.



Por departamento, los asociados se encuentran distribuidos de la siguiente manera: 70.3% en Norte de Santander, 27.1% en el Cesar y 2.6% en Santander.

1.5 GESTIÓN COMERCIAL Y FIDELIZACIÓN DE ASOCIADOS: Un año de cercanía, confianza y crecimiento cooperativo

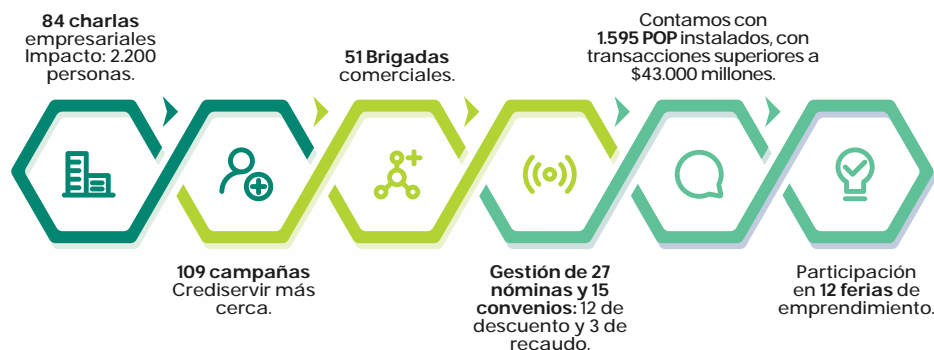
En 2025, Crediservir afianzó su relación con los asociados mediante iniciativas estratégicas diseñadas para elevar su experiencia y ampliar el impacto comunitario. A lo largo del año, se desarrollaron campañas comerciales, eventos de fidelización y espacios de interacción que permitieron reforzar la confianza, promover una conexión más cercana y estimular la vinculación de nuevos asociados a la cooperativa. A continuación, se detallan las acciones más relevantes:

Fortalecimiento patrimonial: Para promover el incremento de los aportes sociales de la base social se impulsaron las siguientes campañas:

- ✓ **Un detalle para aportar:** se entregaron 27.200 detalles para los asociados que consignaron en aportes el valor según el artículo seleccionado.
- ✓ **Ponte la camiseta de la selección Colombia con Crediservir:** se sortearon entre 8.722 asociados 50 camisetas originales de la selección colombiana de fútbol.

Representando un crecimiento de los aportes sociales de más de \$1.455 millones.

Posicionamiento del portafolio de productos y servicios y visibilidad de marca:



De igual forma se creó el producto Ahorra Todo Mi Mascota:



Enfocado en incentivar el ahorro para las mascotas y como valor agregado, descuentos del 10% en la prestación del servicio clínico y aseo en veterinarias especializadas.

En la vigencia se abrieron **639 productos**.

Compromiso con la protección de los asociados: Para Crediservir el bienestar de los asociados es un factor primordial, es por ello que a partir del 1 de enero de 2025, contrató sin ningún costo para los asociados, el seguro Vida grupo aportes, el cual brinda protección a los aportes sociales de los asociados de Crediservir, en caso de muerte por cualquier causa o invalidez, asegurando el saldo total hasta el valor máximo de \$20 millones; de igual forma, continuó con el cubrimiento total de la póliza "Vida deudores", que respalda en momentos de dificultad el saldo insoluto de las obligaciones de los deudores al momento del siniestro. Así mismo, las pólizas "Crediservir protege a su familia" y el "Seguro de accidentes estudiantiles", que ofrece protección a todos los asociados en caso de fallecimiento con una cobertura de \$2 millones

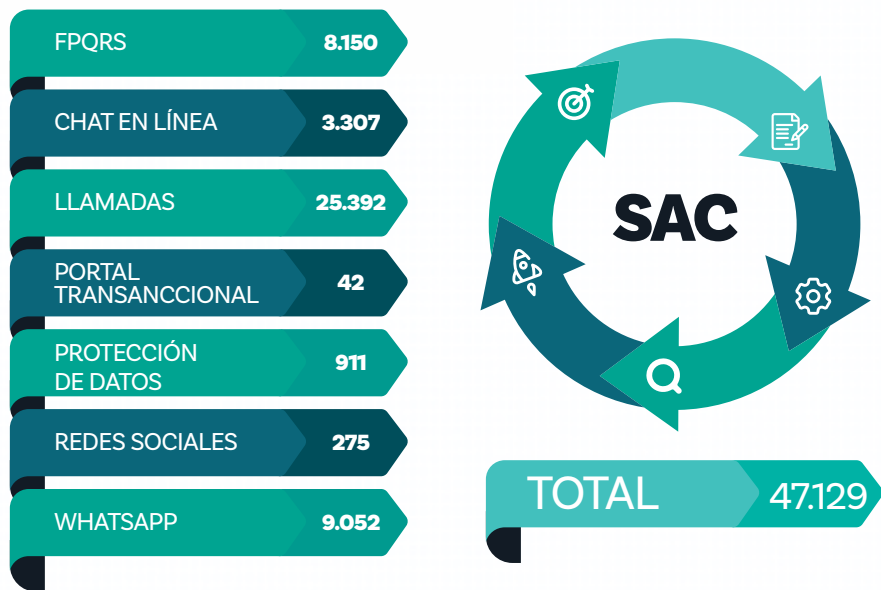
Estas iniciativas reflejan el enfoque en la seguridad financiera y el bienestar de la base social, alcanzando importantes hitos en cobertura e indemnización. A continuación, se detalla la relación de indemnizados por cada póliza de seguros:

| PÓLIZA | ASEGURADOS | ASOCIADOS INDEMNIZADOS | VALOR (millones) |
|----------------------------------|------------|------------------------|------------------|
| Vida deudores | 62.537 | 106 | \$2.702 |
| Crediservir protege a su familia | 102.407 | 456 | \$850 |
| Accidentes estudiantiles | 32.426 | 32 | \$49 |
| Vida Aportes | 132.711 | 251 | \$93 |
| Total | | 845 | \$3.694 |

1.6 SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR COOPERATIVO (SAC):

Tu voz nos guía, nuestras acciones te responden

Crediservir, mediante su Sistema de Atención al Consumidor (SAC), logró durante este periodo gestionar y dar seguimiento a cada una de las solicitudes realizadas por nuestros asociados a través de los distintos canales de comunicación dispuestos para este fin.



Encuesta de satisfacción: Para Crediservir es fundamental conocer el nivel de satisfacción de sus asociados; por ello, a partir de 2025 se implementó la medición permanente de la satisfacción en todas las sucursales mediante códigos QR, a través de los cuales los asociados pueden calificar el servicio una vez finalizada la atención.

Para la medición correspondiente al segundo semestre, se analizó la información recopilada entre los meses de junio y noviembre, aplicada a 38.556 asociados y clientes, obteniendo un nivel de satisfacción del 98,96 %, cifra que superó la meta proyectada del 96 %. Este desempeño refleja el compromiso de Crediservir con el bienestar de sus asociados y clientes.

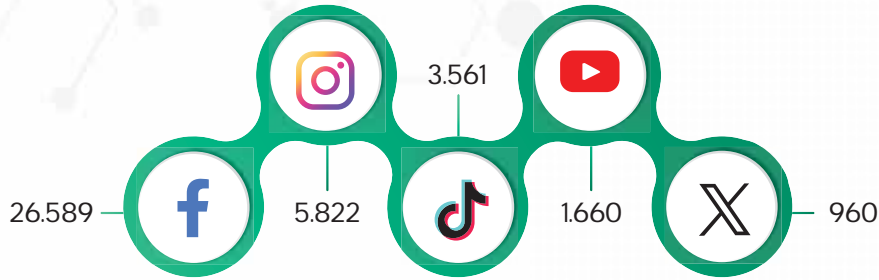
1.7 GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES: La voz de la cooperativa que llega a todos

Las comunicaciones en Crediservir estuvieron orientadas al refuerzo de la imagen institucional, el posicionamiento de la marca, portafolio de productos y servicios, la cercanía con los asociados, educación en temas de seguridad, y la consolidación de los canales de comunicación.

- 01 Gestión de contenidos y redes sociales** Se realizaron 1.432 publicaciones en diversos formatos.
- 02 Crecimiento de comunidades digitales** Hubo un aumento de 2.670 nuevos seguidores, pasando de 23.919 (dic 2024) a 26.589.
- 03 Sitio web** En la página www.crediservir.coop se publicaron 34 noticias.
- 04 Podcast** Se produjeron 31 programas radiales del podcast Nuestras Comunidades Rurales.
- 05 Email marketing** Se enviaron 49 mailing a 102.377 asociados autorizados.
- 06 Gira de medios** Se desarrolló una gira de medios para fortalecer la imagen de la cooperativa donde hacemos presencia.
- 07 Pantallas publicitarias** Se adquirieron 5 pantallas publicitarias, ayudando a reducir uso de papel y promover prácticas ambientales.



Crediservir cuenta con los siguientes seguidores en las diferentes redes sociales:



En el ámbito de las comunicaciones internas se implementó la plataforma Humand, encaminada a robustecer la cultura organizacional y la gestión del talento humano. Adicionalmente, se continuó utilizando canales internos como la intranet, los grupos de WhatsApp y el grupo interno de Facebook “Evolución Digital”, lo que permitió que los empleados se mantuvieran informados sobre las novedades, políticas, procesos y cambios en el sector.

2. IA O AUTOMATIZACIÓN: Avances digitales para un crecimiento sostenible

Crediservir avanzó de manera decidida en su proceso de transformación, innovación y desarrollo tecnológico, fortaleciendo su modelo cooperativo y alineando la estrategia institucional con las necesidades reales de sus asociados. Se lograron avances significativos en la automatización de procesos internos, lo que permitió convertir tareas que antes requerían horas de trabajo manual en operaciones que hoy se ejecutan en segundos, lo que ha optimizado la eficiencia operativa, reduciendo reprocesos y liberando tiempo del talento humano para actividades de mayor valor estratégico.

2.1 APP CREDISERVIR: La cooperativa al alcance de un toque

Con el propósito de consolidar la digitalización de los servicios, la cooperativa impulsó soluciones más accesibles, eficientes y convenientes para sus asociados. Con el lanzamiento de las versiones 8.0 y 9.0 de la aplicación móvil, se incorporaron experiencias renovadas, e intuitivas, que permiten un acceso ágil y simplificado a las diferentes transacciones. Esta evolución tecnológica contribuyó a un incremento significativo representado en 1.033.762 operaciones a través del canal móvil durante el año.



- 01** **Diseño moderno e intuitivo**
Navegar es más rápido e intuitivo.
- 02** **Transferencias Bre-B con llave**
Realización de transferencias hasta \$5.000.000 a otras entidades con mayor seguridad, rapidez y sin costo.
- 03** **Identificación de transacciones por PSE**
Se ve reflejado en el extracto el nombre de quien realiza la operación.
- 04** **Actualización de datos**
Si el asociado tiene más de 2 años sin actualizar datos, la app le lleva directamente a completar el proceso antes de continuar.
- 05** **Opción para ocultar saldos**
El asociado podrá decidir si quiere que se vean o no los saldos de aportes, ahorros y créditos.
- 06** **Consulta del canal de solicitud de crédito**
El asociado podrá identificar por dónde se radican las solicitudes de crédito fácilmente.



A partir del 6 de octubre, Crediservir como parte del proceso de modernización de la aplicación y responder a las exigencias tecnológicas actuales, incorporó Bre-B, una plataforma que transformó la manera en la que nuestros asociados realizan transferencias. Este nuevo servicio permite enviar y recibir dinero de forma rápida, fácil y segura.

A corte de 31 de diciembre, se cuenta con el registro de 25.741 llaves Bre-B representadas en 22.878 asociados con los siguientes movimientos:



2.2 ASISTENTE VIRTUAL CRIS: Atención ágil, confianza sin horarios.



En Crediservir trabajamos constantemente para mejorar la experiencia y brindar soluciones innovadoras a nuestros asociados, por eso se desarrolló internamente la asistente virtual “Cris”, apoyada en inteligencia artificial, diseñada para brindar atención 24/7, resolver consultas frecuentes y mejorar la capacidad de atención institucional; se encuentra en la página web y en la App de Crediservir.

2.3 Optimización

De igual forma, se implementó el uso de la firma electrónica para algunos trámites de los asociados y para procesos administrativos internos, lo que evitó desplazamientos a las oficinas y fortaleció la agilidad, la seguridad y la trazabilidad de los procesos.

En materia de innovación financiera, se fortaleció el modelo Crediágil mediante la optimización del modelo de datos y la adopción de políticas orientadas a perfeccionar el perfilamiento de los sujetos de crédito y a mitigar la exposición al riesgo crediticio. Estas acciones permitieron reducir los tiempos de respuesta, optimizar el uso de los recursos operativos y mejorar la experiencia del asociado, al tiempo que se promovió la inclusión financiera. Durante el año, el 29% de los desembolsos se evaluó bajo esta metodología.



\$192.523
Millones

21.538
Solicitudes

En conjunto, estos avances reflejan el compromiso de Crediservir con una gestión moderna y eficiente, enfocadas en generar valor tanto a nivel interno como para sus asociados.

3. SOSTENIBILIDAD Y GESTIÓN SOCIAL: Valores que inspiran, prácticas que transforman.

En Crediservir, la sostenibilidad es un pilar estratégico encaminando cada decisión hacia la creación de valor a largo plazo. Nuestro objetivo es garantizar el crecimiento equilibrado que integre el desarrollo económico, la responsabilidad social y la protección del medio ambiente.

Trabajamos para generar un impacto positivo en la sociedad y en el entorno a través de acciones que contribuyen al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Nuestro compromiso se traduce en proyectos que promueven la eficiencia energética, la digitalización responsable, la educación financiera y la innovación aplicada al desarrollo de soluciones centradas en las personas, aumentando así la confianza y la transparencia que nos caracterizan. Juntos, avanzamos hacia un modelo de negocio resiliente que genera bienestar y contribuye al desarrollo sostenible del país.

A lo largo de 2025, dimos continuidad y logramos avances en las siguientes acciones estratégicas:



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

Alianza para lograr los objetivos

Fundación Crediservir.

Paz, justicia instituciones sólidas

Sistema de riesgos, SARLAFT.

Vida de ecosistemas terrestres

Adquisición de áreas de conservación.

Acción por el clima

Inversiones en energías renovables, siembras de árboles, estufas ecoeficientes sin humo.

Producción y consumo responsables

Política cero papel, acciones de reciclaje.

Ciudades y comunidades sostenibles

Campañas de iniciativa ambiental, donación de bancas.

Reducción de desigualdades

Principio de adhesión voluntaria y abierta.

Industria, innovación e infraestructura

Asistente virtual y automatizaciones de procesos.



Fin de la pobreza

Acceso a servicios financieros para la comunidad en general.

Hambre cero

Programa volviendo al campo.

Salud y bienestar

Línea de crédito Vive +, fondo de solidaridad.

Educación de calidad

Línea de crédito de educación, proyecto escuelas solidarias, fondo de educación.

Igualdad de género

Participación de mujeres en cuerpos directivos.

Agua limpia y saneamiento

Entrega de baterías sanitarias.

Energía asequible y no contaminante

Paneles instalados en (5) sedes de operación, línea de crédito verde.

Trabajo decente y crecimiento económico

Empleo generado con condiciones dignas.



Indicadores que reflejan nuestro impacto

Residuos Aparatos Eléctricos y Electrónicos

231 kg fueron generados y se les dio el tratamiento de manera correcta.

Eficiencia Energética

El 48% de la energía utilizada en nuestras operaciones diarias, son energías limpias (paneles solares), lo que implica un ahorro económico de **\$210,515,905**, y equivale a una reducción aproximada de **115 toneladas de CO₂ por año**.



Reducción de Consumo de Papel

Las buenas prácticas ambientales dan como resultado un ahorro de consumo de papel de un 25%, lo que representa un valor de ahorro económico cerca de los 8 millones de pesos.

2.030 árboles sembrados

en 2025, Para un total de **117,837 árboles sembrados** en un periodo de 5 años. Equivalen a la captura de 72.803 toneladas de CO₂ en 20 años. Un impacto equivalente a retirar aproximadamente 970 automóviles de circulación durante los 20 años.

Áreas de Conservación Ambiental

126,64 hectáreas

Estos avances reflejan nuestro compromiso con un crecimiento equilibrado y sostenible, alineado con los ODS y con la visión de generar valor para la sociedad.

3.1 GESTIÓN SOCIAL: La esencia de nuestro modelo cooperativo.

En Crediservir, la gestión social constituye un pilar esencial de nuestra identidad. Inspirados en la doctrina del cooperativismo, en los valores de solidaridad, orientamos nuestra gestión a generar bienestar colectivo y desarrollo sostenible.

Este enfoque refleja nuestra convicción de que el crecimiento económico debe estar al servicio del ser humano y del cuidado del entorno, consolidando un modelo financiero centrado en las personas y no en el capital. Así, transformamos el compromiso cooperativo en acciones concretas que generan impacto real y valor compartido, reafirmando nuestro propósito de contribuir a un futuro más equitativo, sostenible e inclusivo.

Durante 2025, la inversión destinada a la gestión social ascendió a \$2.779 millones, recursos que fueron asignados al Fondo de Solidaridad y Educación, permitiendo financiar las actividades de formación y programas sociales desarrollados durante el periodo.

3.1.1. FONDO DE SOLIDARIDAD

Las iniciativas ejecutadas estuvieron dirigidas a promover el bienestar, la inclusión y el desarrollo integral de los asociados y comunidades, consolidando el tejido comunitario en los territorios donde hace presencia.

Inversión
\$1.507
Millones

➔

Beneficiarios
39.428

El Fondo de Solidaridad cuenta con líneas de trabajo definidas, diseñadas para atender necesidades prioritarias de los asociados y las comunidades. A continuación, se presentan los principales resultados y acciones ejecutadas durante el período:

BIENESTAR INTEGRAL Y PREVENCIÓN AL SERVICIO DE NUESTROS ASOCIADOS

La cooperativa dio continuidad a los programas de salud enfocados en la promoción del bienestar y a la prevención, mediante descuentos en servicios médicos, laboratorio, terapias y la asignación de consultas subsidiadas. De igual forma, se realizaron brigadas de salud en los municipios de Convención, Ábrego y San Alberto y, a través de convenios con la Fundación Siglo 21 y Serfunorte los Olivos, se amplió la cobertura de servicios médicos y exequiales, brindando mayor respaldo y tranquilidad a los asociados y sus familias.



Beneficiarios e Inversión

Órdenes de Descuento

10.091
Beneficiarios

\$59 millones
Inversión

\$322 millones
de ahorro para el
asociado

Consultas
Subsidiadas

4.569
Beneficiarios

\$371 millones
Invertidos

Brigadas
de Salud

120
Beneficiarios

\$9 millones
Invertidos

Carnetización
Programa Siglo 21

4.555
Beneficiarios

\$30 millones
Invertidos

Pólizas
Exequiales

856 Pólizas
gestionadas y/o
renovadas



APORTES SOLIDARIOS A LA COMUNIDAD

En cumplimiento de nuestro compromiso con la responsabilidad social y el bienestar, realizamos aportes a instituciones de la comunidad mediante la entrega de equipos y elementos para el mejoramiento de su infraestructura. También continuamos apoyando iniciativas deportivas como una estrategia para promover hábitos de vida saludables, el sano esparcimiento y la formación de valores como la disciplina, especialmente en niños y jóvenes.

Impacto comunitario enfocado en mejorar la calidad de vida y fortalecer el tejido social:

Hospital Lázaro Alfonso Hernández Lara y a la Asociación de Discapacidad Municipal de San Alberto



Entrega de elementos hospitalarios a instituciones (camas mecánicas, sillas de ruedas, muletas, caminadores y colchones)

Inversión
\$29
Millones



Cuerpo de Bomberos, Cruz Roja y Defensa Civil de San Martín

Inversión
\$23
Millones

Dotación de equipos para fortalecer la labor institucional

Inversión
\$311
Millones

Instalación de 109 bancas y 56 canecacas en acero inoxidable en parques e instituciones educativas de los municipios de Ocaña, Río de Oro, Aguachica, San Martín y San Alberto.



Aportes solidarios para el fortalecimiento de infraestructura institucional:



Cruz Roja de Ocaña

Inversión
\$25
Millones

Instalación de 12 paneles solares

Inversión
\$25
Millones

Instalación de 6 kioscos en Ocaña, así:

*4 en la piscina Olímpica
2 en la cancha de fútbol del barrio 20 de Julio*





Apoyo al deporte como herramienta de bienestar, prevención y formación de valores:

\$60 Millones ▶ *Invertidos para apoyar el deporte en los municipios de Ocaña, Aguachica y San Alberto*



COPA CREDITO

- 2.760 Niños y jóvenes beneficiarios



TORNEO INTERVEREDAL

- 216 Futbolistas



TRAVESÍA ATLÉTICA AGUA DE LA VIRGEN, RETO TORCOROMA, CUARTO DE MARATÓN ÁBREGO

- 3.150 Deportistas

ESCUELAS SOLIDARIAS

Como parte de nuestro compromiso con el desarrollo comunitario, se dio continuidad al programa dirigido a brindar apoyo a instituciones educativas rurales de algunos de los municipios donde hacemos presencia.



▶ **Inversión**
\$134
Millones

12.417 Estudiantes beneficiarios de 382 sedes educativas en Ocaña, Ábrego, Aguachica, San Martín y San Alberto.

PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

Crediservir reafirmó su rol como actor clave en la generación de bienestar social y rural al financiar, por un año más, el Programa Volviendo al Campo, una iniciativa institucional emblemática que, de manera sostenida, ha generado impactos positivos en la calidad de vida de cientos de familias.



PROGRAMA VOLVIENDO AL CAMPO

Inversión **\$264** Millones

El programa, ejecutado por la Fundación Crediservir con recursos de los Fondos de Solidaridad y Educación, se desarrolló en los municipios de Ocaña y Ábrego (Norte de Santander) y Aguachica y Río de Oro (Cesar), con el objetivo de mejorar las condiciones sociales, económicas y productivas de 281 familias rurales de once veredas.

Como resultado de la inversión realizada durante 2025, se ejecutaron 228 auxilios, distribuidos de la siguiente manera:

| DETALLE | CANTIDAD DE AUXILIOS |
|-----------------------------------|----------------------|
| Estanques en lona prosólar | 47 |
| Tanque aéreo para agua de consumo | 7 |
| Baterías sanitarias | 15 |
| Estufas ecoeficientes sin humo | 8 |
| Frutales | 58 (2.030 árboles) |
| Kit de herramientas | 13 (50 herramientas) |
| Manguera | 58 (17,4 KM) |
| Peces | 22 (4.400 alevinos) |
| Total auxilios | 228 |

Durante la ejecución del programa en la vigencia 2025, se destacó el alto nivel de compromiso de las comunidades beneficiarias, reflejado en aportes económicos y en especie por más de \$70 millones, los cuales hicieron posible la ejecución de los auxilios.

Otras actividades para la protección del medio ambiente

Se realizó la producción de 31 programas radiales, con un total de 75 emisiones, difundidos a través del portal web de Crediservir y transmitidos por las emisoras en Ocaña y Aguachica, contribuyendo a una amplia divulgación del programa.

Asimismo, se adelantaron 12 pasantías ambientales, sensibilizando a la comunidad sobre la importancia de la conservación ambiental y la adopción de prácticas sostenibles, con la participación de 173 asociados.

En las áreas de conservación estratégica adquiridas, se avanzó en la implementación del plan de manejo ambiental en la zona de reserva de Carrizal, ubicada en el municipio de Ocaña, así como en acciones de restauración ecológica en el área de reserva La María, situada en el municipio de Ábrego, ambas situadas en el departamento de Norte de Santander, con el objetivo de favorecer la recuperación natural del bosque.

En las áreas de conservación estratégica adquiridas, se avanzó en la implementación del plan de manejo ambiental en la zona de reserva de Carrizal, así como en acciones de restauración ecológica en el área de reserva La María, para favorecer la recuperación natural del bosque.

Adicionalmente, se adelantan los trámites para el registro de los predios de la vereda Carrizal como áreas de reserva natural de la sociedad civil ante Parques Nacionales Naturales de Colombia.

Finalmente, en la conmemoración del Día del Campesino, se consolidó la vinculación comunitaria en los municipios de Convención, Ocaña, Ábrego, San Martín, San Alberto, Aguachica, Río de Oro y Gamarra, mediante la entrega de 413 kits de herramientas y electrodomésticos, con una inversión de \$23 millones.

3.1.2 FONDO DE EDUCACIÓN

En Crediservir, la educación se consolida como un eje estratégico de transformación, tanto al interior de la cooperativa como en las comunidades donde opera. A través de programas de formación dirigidos a asociados, empleados, directivos y comunidad en general, se potencian capacidades, se promueve el crecimiento personal y profesional, y se generan impactos sociales sostenibles.

Inversión
\$1.272
Millones



Beneficiarios
8.434

Durante el período, la cooperativa realizó 221 eventos de formación, beneficiando a miles de participantes mediante modalidades presenciales, virtuales y en línea, con énfasis en educación cooperativa, financiera y técnica. Adicionalmente, se desarrollaron iniciativas pedagógicas basadas en aprendizaje experiencial, dirigidas a niños, jóvenes y empresas.

| PROGRAMA | BENEFICIARIOS |
|--|---------------|
| Educación cooperativa | 3,358 |
| Educación financiera | 2,819 |
| Capacitaciones complementarias | 543 |
| Formación agropecuaria | 353 |
| Cuento del ahorro | 740 |
| Desafío del presupuesto | 297 |
| Crediservir dejando huellas | 145 |
| Festival de la canción | 20 |
| Eventos de formación para directivos y empleados | 159 |
| Total Beneficiarios | 8,434 |

En cuanto a la formación interna, 115 trabajadores y directivos participaron en capacitaciones, congresos, pasantías, cursos y seminarios, enfocados en la actualización de conocimientos y el desarrollo de competencias. Del mismo modo, la cooperativa respaldó el acceso a programas de pregrado y posgrado para 44 trabajadores, contribuyendo a la consolidación de equipos de trabajo más preparados, innovadores y comprometidos con los valores corporativos.

3.2 GESTIÓN FINANCIERA: Construyendo estabilidad y crecimiento para generar valor a largo plazo

A lo largo de los años, Crediservir ha mantenido un crecimiento constante que refleja la solidez de nuestro modelo financiero. En 2025, reafirmamos esta tendencia con resultados sobresalientes: incrementos sostenidos en aportes, depósitos y cartera que consolidan nuestra posición en el mercado. Estos logros son fruto de una gestión prudente y estratégica, orientada a la toma de decisiones responsables que garantizan estabilidad y confianza para el futuro.

Cabe destacar que, durante este periodo, Fitch Ratings ratificó las calificaciones nacionales de largo y corto plazo de Crediservir en "A+(col)" y "F1(col)", respectivamente.



Fitch destaca la adecuada calidad de cartera, con una disminución del indicador de cartera vencida a más de 30 días a 3.5 % en marzo de 2025, respaldada por mejoras en los procesos de cobranza. Igualmente, resalta la rentabilidad de la cooperativa, sustentada en un margen de interés neto. La calificación también se ve fortalecida por una capitalización robusta, lo que otorga un amplio margen para absorber pérdidas y respaldar el crecimiento.

3.2.1 ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

ACTIVOS

Los activos presentaron un crecimiento significativo de \$222.802 millones frente al año anterior, alcanzando un saldo final de \$1.159.244 millones, lo que evidencia la solidez financiera y la capacidad de crecimiento de la entidad.





- La cartera de crédito neta representó el 87,01% del total de los activos, consolidándose como el principal componente de la estructura financiera de la cooperativa. Al cierre de 2025, la cartera registró un incremento de \$224.926 millones, alcanzando un saldo total de \$1.008.621 millones, correspondiente a 62.674 pagarés, lo que evidencia un comportamiento positivo en la colocación de crédito y una adecuada gestión comercial.



La cartera calificada por riesgo se ubicó en \$51.861 millones equivalente al 4.87 % de la cartera total. El porcentaje de cubrimiento de la cartera en riesgo fue de 110 %, producto de una correcta revelación del riesgo crediticio con metodologías como la evaluación de cartera y la adopción de políticas conservadoras en el reconocimiento de deterioro general y deterioro general adicional que buscan reducir la incertidumbre generada por la actual situación macroeconómica y otros aspectos de gran relevancia.

| | |
|---|-----------|
| Cartera calificada por riesgo (millones) | \$ 51,861 |
| Deterioro general | \$ 19,191 |
| Deterioro individual | \$ 35,176 |
| Deterioro general adicional | \$ 2,681 |
| Deterioro total | \$ 57,048 |
| Indicador de cobertura de provisiones frente a la cartera en riesgo | \$ 110 % |

- Dentro del activo, el segundo rubro de mayor importancia corresponde al efectivo y equivalente al efectivo con una participación del 10.02 %. Para la fecha de corte presentó una disminución de \$1.247 millones al pasar de \$117.453 millones a \$116.206 millones.

PASIVOS

- Los pasivos alcanzaron un saldo de \$808.904 millones, registrando un incremento de \$178.872 millones, equivalente a un crecimiento del 28,39% frente al año anterior.



- Dentro de los pasivos, los depósitos de los asociados se consolidaron como el componente de mayor importancia, representando el 89,68% del total. Durante el año, los recursos captados registraron un incremento de \$156.489 millones, cerrando 2025 con un saldo de \$725.407 millones, lo que equivale a una variación anual del 27,51 %.



- Las obligaciones financieras representaron el 9,08% del total del pasivo, registrando un incremento de \$20.273 millones, al pasar de \$53.196 millones al cierre de 2024 a \$73.469 millones en 2025. Este comportamiento obedece principalmente al dinamismo de la colocación de crédito, que presentó un crecimiento significativo durante el período.

Si bien los depósitos de asociados presentaron un desempeño favorable, fue necesario complementar las fuentes de fondeo mediante créditos con entidades financieras, con el fin de garantizar una estructura de liquidez adecuada y mantener los niveles de servicio. Esta estrategia de financiación permitió atender de manera oportuna la mayor demanda de crédito, asegurando la estabilidad operativa y la continuidad del negocio.

PATRIMONIO

- El patrimonio de la cooperativa presentó un crecimiento de \$43.930 millones, equivalente al 14,34% frente al año anterior, cerrando el ejercicio 2025 con un saldo total de \$350.340 millones, lo que refleja la evolución continua de la estructura patrimonial y la solidez financiera.



- Dentro de la estructura patrimonial, las reservas representaron el 62,93% del total del patrimonio, registrando un incremento de \$13.537 millones y cerrando el año 2025 con un saldo de \$220.471 millones.



- El capital social registró un incremento de \$14.466 millones al pasar de \$63.575 millones en el 2024 a \$78.041 millones en el 2025.

En este informe se registra el satisfactorio cumplimiento de los procedimientos establecidos en los decretos 961 y 962 de 2018, permitiendo una relación de solvencia al cierre del 31 de diciembre de 2025 del 29.00 %, superior a la exigencia de la citada norma que la fija en el 9 %.

3.2.2 ESTADO DE RESULTADOS

Al cierre del ejercicio económico 2025, la operación de Crediservir generó un excedente neto de \$41.821 millones, una vez asumidos \$17,394 millones correspondientes a beneficios otorgados a los asociados, en desarrollo de las políticas de valor agregado.

En este contexto, de no haberse efectuado dichas apropiaciones con fines sociales y solidarios, el excedente del ejercicio habría ascendido a \$59.215 millones, reflejando la capacidad económica de la cooperativa, así como su decisión institucional de priorizar la redistribución social del valor generado en cumplimiento de su objeto social. A continuación, se detallan los rubros asumidos dentro de la política de valor agregado:

| Concepto | Valor (Millones) |
|---|------------------|
| Impuesto GMF asumido | \$ 4,550 |
| Costo asumido por cuota de manejo de tarjeta débito | \$ 1,681 |
| Consultas a las centrales de información financiera | \$ 526 |
| Seguro Vida Deudores | \$ 8,513 |
| Seguro Accidentes Estudiantiles | \$ 110 |
| Seguro Crediservir Protege a su Familia | \$ 1,841 |
| Seguro Vida Aportes | \$ 173 |
| Total | \$ 17,394 |

3.3 TRANSFORMACIÓN ESTRATÉGICA: Visión compartida, acción transformadora

En este periodo se cumplió la vigencia del plan estratégico 2023-2025, cerrando con un cumplimiento de 100 %. Este resultado evidencia una gestión sólida y coherente con las metas trazadas. Del mismo modo, se consolidó el Plan Estratégico 2026-2027 que centra la estrategia en el asociado, encaminada a mejorar la experiencia, optimizar los procesos internos y potenciar sus capacidades digitales.

Durante la vigencia, el Área de Transformación Estratégica centró su gestión al fortalecimiento de la cultura organizacional, la capacitación y la adopción de modelos de trabajo ágiles, en coherencia con la planeación estratégica. Este enfoque permitió conformar equipos eficientes, impulsar una base social más sólida y apoyar su expansión, manteniendo como eje central la atención de las necesidades de los asociados. En este marco, se implementaron células de innovación que desarrollaron proyectos bajo metodologías ágiles, generando resultados concretos que potenciaron la eficiencia operativa y la capacidad de respuesta institucional.



Reconocimientos que impactan



CATEGORÍA
Transformación Digital

Equipo
Crediservir

crediservir



PROYECTO

Transformando con propósito cooperativo

Transformando con propósito cooperativo es una propuesta de Crediservir por unir servicio, tecnología y sostenibilidad para ofrecer a sus más de 130.000 asociados una experiencia financiera moderna, cercana y coherente con los valores cooperativos. El proyecto aborda desafíos frecuentes en zonas rurales y urbanas, como trámites presenciales, servicios fragmentados y limitaciones de acceso, creando soluciones que funcionan 24/7 y se adaptan a cada perfil.

La app Crediservir, el modelo de crédito inmediato CrediAgil, el asistente virtual "Cris" y la adopción de energía solar conforman un ecosistema que facilita operaciones, agiliza créditos y promueve prácticas responsables con el ambiente. Estas herramientas reducen tiempos, ahorran costos y ofrecen mayor autonomía a los usuarios.

Al mantener la calidez del modelo cooperativo mientras incorpora innovación digital, Crediservir fortalece la inclusión financiera, impulsa la eficiencia y mejora la calidad de vida de sus comunidades. Es una propuesta que sigue creciendo con propósito y sentido humano.



El proyecto “Transformando con propósito cooperativo” se destacó entre más de 350 postulaciones internacionales, posicionando a la cooperativa como referente en transformación digital con enfoque social. Este reconocimiento evidencia el compromiso, el talento humano y la visión institucional encaminada a generar valor sostenible, teniendo siempre a los asociados como eje central de sus iniciativas.

Finalmente, a través de alianzas estratégicas con universidades y otras entidades, el área promovió la construcción de una cultura de innovación basada en el intercambio de conocimientos, el fortalecimiento de capacidades y el desarrollo de nuevas habilidades.

3.2.2 GESTIÓN DE RIESGOS Y CUMPLIMIENTO: Estrategia para la solidez y el crecimiento

Crediservir mantuvo una infraestructura sólida de control de riesgos, de acuerdo con los lineamientos de la Supersolidaria y las buenas prácticas del sector, consolidando el Sistema Integrado de Administración de Riesgos (SIAR) como eje central de la gestión institucional.

Fortalecimiento del Marco de Riesgos

- Actualización continua de políticas, metodologías, límites y controles.
- Análisis y aprobación de las mismas por parte del Consejo de Administración.
- Gestión articulada entre Comité de Riesgos, Gerencia y Dirección de Riesgos y Cumplimiento.

Resultados Clave

- Nivel de riesgo global: BAJO.
- Alineación con el apetito de riesgo aprobado.
- Evidencia de control, prevención y gestión efectiva.

Seguimiento y Reporte Permanente

- Presentación periódica de informes sobre: SIAR, SARC, SARL, SARO, SARM Y SARLAFT.
- Monitoreo integral de los sistemas de gestión SGSI y SGCN.

Gobierno del Riesgo

- Fueron realizadas 12 sesiones del Comité de Riesgo durante 2025.
- Hubo un seguimiento permanente, análisis de desviaciones y adopción de acciones oportunas.



SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO (SARC):

Se continuó con la consolidación del SARC en Crediservir mediante el estricto cumplimiento de las directrices impartidas por la Supersolidaria. Los esfuerzos se enfocaron en perfeccionar el cálculo del perfil del deudor, incorporando políticas enfocadas a mitigar riesgos en las metodologías de otorgamiento automático.



Se realizaron evaluaciones periódicas de la cartera que confirmaron un buen reconocimiento del deterioro y una apropiada cobertura del riesgo. Los resultados de junio y diciembre muestran una mejora en la calidad de la cartera, en la situación económica de los deudores y en la percepción de riesgo del mercado hacia ellos.

Para garantizar el adecuado cubrimiento de la cartera en riesgo, fue incrementado el deterioro adicional en \$3,730 millones durante el primer trimestre del año y al finalizar el año se apropiaron \$9,440 millones para absorber el rodamiento de cartera a categorías de mayor riesgo, así como la apropiación de recursos derivados de excesos en el nivel de cubrimiento, cerrando con un indicador de cubrimiento general del 110 %.

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE LIQUIDEZ (SARL):

Durante esta vigencia, Crediservir mantuvo un nivel de riesgo bajo en su perfil de riesgo de liquidez, gracias a la gestión realizada mediante evaluaciones periódicas a través de indicadores y metodologías como la Gestión de Activos y Pasivos (GAP), que resultó positiva en todos los meses.

Se realizó un monitoreo constante de las variables que inciden en la liquidez incluyendo las fuentes de fondeo, se incrementó la frecuencia de las pruebas de estrés de dos a cuatro en el año, y los resultados confirmaron que la sólida posición de los activos líquidos netos, junto con las decisiones estratégicas oportunas, evitaron exposiciones significativas al riesgo de liquidez.

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE MERCADO (SARM):

La cooperativa reforzó su gestión del riesgo de mercado mediante la implementación de un modelo interno de medición VaR, que permitió un monitoreo semanal y mensual del portafolio brindando una visión más precisa del impacto que podría ocasionarse por la volatilidad del mercado financiero, complementando a la medición del VaR del modelo de la Supersolidaria. Además, se adoptó la Metodología de Cupos por Emisor para controlar la concentración del portafolio, asignando límites de inversión basados en análisis financieros, calificaciones de riesgo y evaluaciones internas, lo que favoreció una gestión más prudente. Finalmente, se mantuvo el análisis del riesgo de tasa de interés, asegurando que las decisiones sobre activos y pasivos sensibles se alinearán con el apetito de riesgo definido por el Consejo de Administración.

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO (SARO):

En lo que corresponde a la Gestión del Riesgo Operativo, se ejecutó a través de las etapas de identificación, medición, control y monitoreo, lo cual permitió mantener el resultado de la medición del riesgo residual en un nivel bajo, el cual se sitúa en la zona aceptable de la matriz de aceptación aprobada por el Consejo de Administración. Se formularon y gestionaron los planes de tratamiento necesarios para mitigar la materialización de eventos de riesgo operativo y se potenció la cultura para una adecuada gestión de riesgos a través de la ejecución del plan de capacitación anual.

Se implementó las políticas para la administración del riesgo legal y del riesgo reputacional, en las que se definieron los lineamientos, responsabilidades, controles e indicadores de gestión para cada uno de estos, los cuales complementan las acciones que se desarrollan en el marco del SARO y refuerzan el enfoque integral de administración de los riesgos.

Como parte de la Gestión de Continuidad del Negocio, durante el año se actualizó la metodología del Análisis de Impacto al Negocio (BIA, por sus siglas en inglés) para identificar actividades críticas, evaluar dependencias y definir estrategias de recuperación de servicios esenciales en los tiempos previstos. Esta gestión se complementó con la ejecución de pruebas a los planes de contingencia, validando su eficacia y garantizando la capacidad de respuesta operativa ante eventos de crisis o escenarios adversos.

Durante el periodo, la Gestión de Seguridad de la Información priorizó el cumplimiento normativo y la robustez del sistema mediante la ejecución de actividades clave como la actualización del inventario de activos, la evaluación proactiva de riesgos y la revisión de casos de negocio para integrarlos con los requerimientos de seguridad. Asimismo, se fortaleció la cultura organizacional a través de la sensibilización de asociados y trabajadores. Como pilar estratégico para asegurar la alineación con las mejores prácticas de seguridad, el equipo de trabajo relacionado con este sistema obtuvo la certificación como líder implementador de la norma ISO 27001:2022.

GESTIÓN DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO Y FINANCIACIÓN DE LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA (SARLAFT):

Conforme a la normativa vigente, Crediservir, realizó durante el año 2025, diferentes actividades tendientes a reforzar el SARLAFT, dentro de las cuales se destaca la implementación y calibración de los modelos de segmentación de los factores de riesgo y score de riesgo LAFTFPADM y la gestión de las señales de alerta generadas. Asimismo, se aplicaron los procedimientos de debida diligencia en cumplimiento de la Ley 1661 de 2013 y la Ley 1666 de 2013, relacionados con CRS y FATCA, junto con las resoluciones emitidas por la DIAN para su cumplimiento.

El Oficial de Cumplimiento presentó informes trimestrales al Consejo de Administración y realizó los reportes a la UIAF dentro de los plazos establecidos. Además, se impartieron capacitaciones sobre SARLAFT, FATCA - CRS y Código de Ética y Conducta Empresarial, tanto para nuevos empleados como para el resto del personal y directivos. Con respecto al conocimiento del asociado, la cooperativa también reforzó la actualización de la base de datos desde el área comercial.

Para el segundo semestre de 2025, el perfil de riesgo de LAFTFPADM mostró un riesgo inherente en nivel medio, que gracias a los controles aplicados se redujo a un riesgo residual en un nivel bajo, cumpliendo con el apetito de riesgo definido por el Consejo de Administración.

3.5 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA: Modernización que conecta, eficiencia que transforma

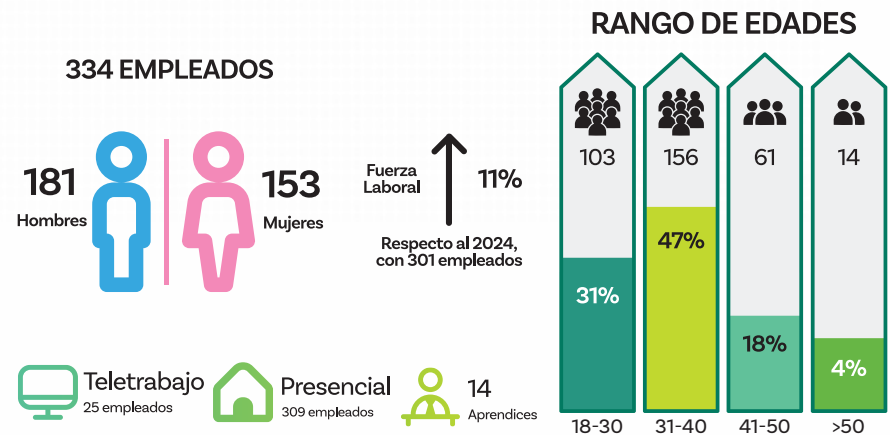
Durante el año 2025, la Subgerencia TIC desarrolló una gestión estratégica entrada en promover la eficiencia operativa, la innovación digital y la seguridad tecnológica de la cooperativa, en coherencia con los objetivos estratégicos y las mejores prácticas del sector solidario.

En este periodo se ejecutaron iniciativas encaminadas a la optimización del software misional, la automatización de procesos clave y la implementación de tableros de analítica descriptiva para distintas áreas, contribuyendo a una toma de decisiones más oportuna y basada en datos. De igual forma, se consolidó el otorgamiento automático de créditos en oficinas físicas, mejorando la experiencia del asociado y optimizando los tiempos de atención.

Adicionalmente, se adelantaron proyectos de modernización tecnológica enfocados en potenciar la infraestructura y los canales digitales, entre los que se destacan el cambio de la plataforma ofimática y de trabajo colaborativo, la renovación de las tecnologías de interconexión entre oficinas y el robustecimiento de la seguridad informática y la ciberseguridad mediante la implementación de nuevas herramientas y controles.

3.6 GESTIÓN DE TALENTO HUMANO: Talento que crece, comunidad que progresa

Durante el año 2025, la gestión del talento humano se caracterizó por un proceso de modernización que integró herramientas digitales y la aplicación de nuevas disposiciones laborales derivadas de la reforma laboral. Este proceso permitió ajustar procesos internos y garantizar un marco de trabajo más flexible y acorde con las exigencias actuales del entorno, impulsando la equidad y la diversidad en la cooperativa.





El bienestar integral de los trabajadores se consolidó como un eje prioritario, impulsando programas orientados a crear ambientes laborales seguros, saludables y respetuosos, con especial énfasis en el equilibrio entre la vida personal y profesional. Asimismo, la capacitación y el desarrollo profesional se establecieron como pilares estratégicos. El trabajo en equipo y la interacción con las distintas áreas se reforzaron mediante plataformas digitales que facilitaron la difusión de contenido académico y de interés general, promoviendo una comunicación más ágil y transparente.

3.7 GESTIÓN DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS: Solidez administrativa, resultados confiables

El área de Servicios Administrativos lideró proyectos estratégicos que reforzaron a la cooperativa en infraestructura, modernización tecnológica y sostenibilidad. Se destacan la construcción y puesta en funcionamiento de la sucursal en San Martín, diseñada con criterios de seguridad, innovación y experiencia para el asociado, así como la ampliación de la sede San Roque, que mejoró el confort y aumentó la capacidad de atención.

De igual forma, se lograron avances significativos en la sistematización de procesos clave, la automatización del monitoreo de plantas eléctricas permitió mejorar el control, la trazabilidad y la continuidad del servicio, mientras que la modernización del sistema de alarmas incrementó la confiabilidad y la capacidad de respuesta ante eventos de seguridad.

Finalmente, desde la gestión documental se impulsó la transformación digital con la implementación de la firma electrónica en procesos de colocaciones y la digitalización de captaciones, reduciendo el uso de papel y agilizando trámites. Se avanzó en la unificación de archivos físicos y en la aplicación de tablas de retención documental, alineadas con la normativa vigente, lo que permitió mayor eficiencia y seguridad en la administración de la información.

3.8 GESTIÓN DE CONTROL: Supervisión clara, compromiso permanente

El área de Auditoría Interna de Crediservir mantuvo su compromiso de contribuir al aseguramiento de la eficiencia operativa, el cumplimiento normativo y la gestión efectiva de riesgos, en alineación con los objetivos estratégicos de la entidad. La ejecución del Plan Anual de Auditoría alcanzó un 114 %.

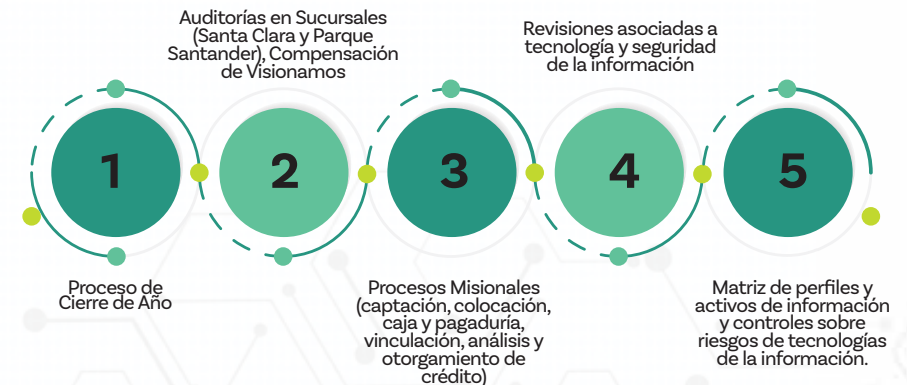
El Comité de Auditoría se reunió de forma ordinaria doce (12) veces durante el año, con participación de representantes del Consejo de Administración y con asistencia de la Gerencia y Subgerencias, consolidando un ejercicio periódico de control y supervisión.

Se gestionó y acompañó la ejecución de dos (2) auditorías externas: una al servicio de aseguramiento de calidad del código de software, ejecutada por Green SQA, y otra al Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV) realizada por el Consejo Colombiano de Seguridad.

En el marco del Plan Anual de Auditoría 2025, se ejecutaron las treinta (30) auditorías obligatorias:



y se desarrollaron auditorías no obligatorias, entre ellas



Los resultados y seguimientos derivados de las evaluaciones realizadas aportaron a la supervisión efectiva de los procesos críticos, la identificación de oportunidades de mejora y el acompañamiento a la toma de decisiones de los Órganos de Gobierno y la Administración.

3.7 GESTIÓN LEGAL Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO: Ética y cumplimiento como pilares de nuestra gestión

Crediservir ha mantenido un compromiso permanente y diligente para asegurar que todas sus actuaciones se ajusten estrictamente a los preceptos constitucionales, legales y jurisprudenciales, así mismo al cumplimiento de la normativa interna, garantizando la protección de los derechos fundamentales y estatutarios de sus asociados. Su gestión se ha enfocado en armonizar el cumplimiento normativo con la consecución de los objetivos institucionales, consolidando su posición como referente regional en materia de cumplimiento y en el respeto irrestricto a las autoridades judiciales y administrativas.

Durante el año 2025, se atendieron de manera diligente y dentro de los términos legales más de 46.567 requerimientos, comprendiendo actuaciones de diversa índole. El área asumió la gestión de diligencias judiciales en las que la cooperativa figuró como parte activa y pasiva, realizando seguimiento a audiencias y verificando la correcta ejecución de los procesos conforme a la normativa aplicable. Igualmente, se efectuó la revisión integral de los contratos suscritos, asegurando su adecuación a las disposiciones legales y estatutarias. En materia de propiedad industrial, se promovieron y gestionaron procedimientos gubernativos dirigidos a la protección de los signos distintivos registrados, garantizando su salvaguarda jurídica; entre ellos podemos destacar la renovación de la marca Renta más en las clases 35 y 36 de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC). De manera permanente, se suministró asesoría legal especializada a las distintas dependencias de Crediservir, contribuyendo al fortalecimiento de su seguridad jurídica y al cumplimiento estricto del marco normativo vigente.

Adicionalmente, se atendieron de manera oportuna y dentro del plazo establecido, dos aperturas de procesos de averiguaciones preliminares, uno incoado por la Superintendencia de Industria y Comercio y otro por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Por otro lado, la cooperativa cumplió rigurosamente con la normativa que regula la actividad financiera y cooperativa, acatando las regulaciones y directrices de los entes de control y vigilancia.

Como parte de este compromiso, se actualizó la matriz de legalidad de Crediservir, lo que permite un mejor cumplimiento de los preceptos constitucionales, legales y jurisprudenciales en todos los procesos de la organización.

Del mismo modo, la cooperativa da cumplimiento a la Ley 603 del 27 de julio de 2000, utiliza licencias de software legalmente amparadas en todas sus operaciones y asegura que sus equipos de cómputo y telecomunicaciones son de procedencia legítima.

Igualmente, se confirma que, de conformidad con el artículo 87 de la ley 1676 del 2013, la cooperativa no ejerció ninguna restricción a la libre circulación de facturas emitidas por vendedores o proveedores, dado que no realiza operaciones de factoring.

Ante la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) se realizó la solicitud y registro para la calificación y permanencia de Crediservir como entidad del Régimen Tributario Especial; de igual forma, a través de los sistemas informáticos, se suministró la información en el Registro Único de Beneficiarios Finales (RUB), respecto a los Beneficiarios Finales de Crediservir, dando cumplimiento a la Resolución 164 de 2021, modificada por la Resolución 1240 de 2022; así mismo, se presentaron y pagaron en forma diligente y oportuna las declaraciones de retención en la fuente, impuesto al valor agregado IVA, el gravamen a los movimientos financieros 4x1000, la declaración de renta 2024, el formato 2516 y la información en medios electrónicos.

Se realizó el pago de los impuestos municipales, tales como Industria y Comercio, Predial y Reteica. Además, la cooperativa renovó oportunamente el registro mercantil de todas las sucursales en la respectiva Cámara de Comercio y adelantó el registro de apertura de las recientes sucursales de Río de Oro y San Martín.

Ante el SENA y COMFANORTE, Crediservir realizó el registro para dar cumplimiento a la Ley 1636 de 2013, sobre el servicio público de empleo. Igualmente se efectuó el pago oportuno de los aportes parafiscales.

Al Fogacoop y a la Supersolidaria, les fueron enviados todos los informes referidos en las normas vigentes. También se efectuaron los pagos del seguro de depósitos al Fogacoop y de la tasa de contribución de conformidad con el reajuste efectuado a la Supersolidaria.

De acuerdo con lo dispuesto en el numeral 4.1.3.3, del capítulo I, título II de la Circular Básica Contable y Financiera, a continuación, se presenta el detalle de las operaciones y erogaciones con directivos y personal clave de la administración:



| Estamento | Aportes | Depósitos | Créditos | Honorarios | Beneficio a empleados | Otros gastos |
|---------------------|----------|-----------|----------|------------|-----------------------|--------------|
| Partes relacionadas | \$ 213 | \$ 1,186 | \$ 1,240 | \$ 806 | - | \$ 13 |
| Personal clave | \$ 832 | \$ 1,462 | \$ 1,883 | - | \$ 2,161 | \$ 10 |
| Total | \$ 1,045 | \$ 2,648 | \$ 3,123 | \$ 806 | \$ 2,161 | \$ 23 |

*Cifras en millones de pesos

La administración de Crediservir deja constancia que a la fecha de elaboración de este informe no se tiene conocimiento de hechos ocurridos después del cierre que puedan afectar la operación, la continuidad de la entidad o los estados financieros a corte de 2025.

Por otro lado, se da a conocer el detalle del gasto de publicidad y relaciones públicas realizadas durante la vigencia 2025, la cual estuvo direccionada a los siguientes ítems:

| Concepto | Valor (Millones) |
|---|------------------|
| Estrategias de fidelización (Campañas) | \$ 840 |
| Publicidad radial, televisiva y prensa | \$ 80 |
| Ejecución de souvenirs, afiches, almanaques, pendones, avisos, vallas, pantallas, murales, adhesivos, banco de imágenes, señalizaciones y otros | \$ 144 |
| Total | \$ 1.064 |

4. APOYO COOPERATIVO: La fuerza de la unión, el valor de la cooperación

La cooperativa consolidó un sistema de apoyo cooperativo que continúa repercutiendo en la prestación de servicios de calidad para los asociados y la comunidad. La colaboración entre cooperativas se consolidó como motor de resiliencia y crecimiento, destacándose la pasantía realizada a nuestra entidad por la cooperativa Utrahuilca y la participación de Crediservir en entidades del sector, lo cual permite compartir el modelo de negocio y la transferencia de buenas prácticas para fortalecer los procesos.

El apoyo cooperativo constituye un pilar esencial para el desarrollo conjunto. En este sentido, se resalta la participación de Crediservir en los siguientes organismos de agremiación:



Esta vinculación ha permitido consolidar un sólido sistema de apoyo que fortalece la sostenibilidad entre el sector.

5. PROYECCIONES: El horizonte que nos guía, las metas que nos inspiran

Para el año 2026, visualizamos una nueva etapa de consolidación y transformación, sustentada en una visión clara de futuro que pone al asociado en el centro de todas nuestras decisiones. Aspiramos a evolucionar hacia un modelo cooperativo moderno, solidario y sostenible, cada vez más cercano, innovador y confiable, capaz de ofrecer una experiencia integral, personalizada, ágil y segura, mediante la articulación efectiva de canales digitales y físicos, respaldada por el fortalecimiento continuo de los controles tecnológicos y de seguridad de la información.

La estrategia contemplará la actualización del portafolio de productos, alineándolas con las nuevas dinámicas digitales, los hábitos financieros y las expectativas de los distintos segmentos de asociados, promoviendo una cultura de ahorro sostenible y de largo plazo.

La experiencia del asociado seguirá siendo un eje transversal, a través de la optimización de los procesos de atención, el uso estratégico de la información para una gestión más personalizada, y la consolidación de canales de contacto que permitan una interacción más cercana, oportuna y consistente a lo largo de todo el ciclo de vinculación.

Finalmente, desde una perspectiva operativa e institucional, se impulsará el crecimiento de la infraestructura física, tecnológica y de servicio, el incremento de la presencia territorial y el desarrollo de iniciativas que refuercen la identidad cooperativa, la eficiencia operativa y la capacidad de monitoreo y gestión integral, garantizando la continuidad del negocio y la generación de valor sostenible.

6. AGRADECIMIENTOS: Gratitud que fortalece, compromiso que perdura

La vigencia 2025 estuvo marcada por importantes logros que solo fueron posibles gracias al compromiso y respaldo de quienes acompañan el camino de la cooperativa.

De manera especial, extendemos nuestro agradecimiento a los distinguidos miembros de la Asamblea General de Delegados, Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Comité de Apelaciones y Revisoría Fiscal, cuyo compromiso ha sido fundamental para guiar a Crediservir hacia un éxito sostenible.

A los asociados, agradecemos profundamente la confianza depositada y la oportunidad de ser parte de sus proyectos y sueños; su lealtad nos impulsa a seguir creciendo y mejorando cada día.

A los organismos de control y gremiales como la Superintendencia de la Economía Solidaria, Fogacoop, Confecoop Nacional, Confecoop Oriente, Banco Cooperativo Coopcentral, Visionamos Sistema de Pago Cooperativo y Visionamos Tecnología S.A, La Equidad Seguros y entidades financieras; su involucramiento constante y cooperación han sido cruciales para lograr objetivos trascendentales y establecernos como una cooperativa robusta y exitosa.

A la Fundación Crediservir, cuyo compromiso y apoyo han sido esenciales para potenciar el impacto social de nuestra cooperativa. Su acompañamiento ha permitido la continuidad de programas y avanzar en la construcción de un futuro más solidario y sostenible.

A nuestros proveedores, aliados estratégicos y consultores, expresamos un reconocimiento especial por su apoyo constante, conocimiento experto y profesionalismo, que contribuyen a mantener la excelencia en nuestras operaciones.

A los empleados, destacamos su esfuerzo, dedicación y pasión, que constituyen la fuerza que mueve a la cooperativa hacia nuevos retos y metas.

Este informe fue aprobado en forma unánime por el Consejo de Administración, en reunión celebrada el 23 de enero de 2026, según consta en el acta 2026-002.



AURA ESTHER ÁLVAREZ JAIME
Presidenta Consejo de Administración



EDUARDO CARREÑO BUENO
Gerente