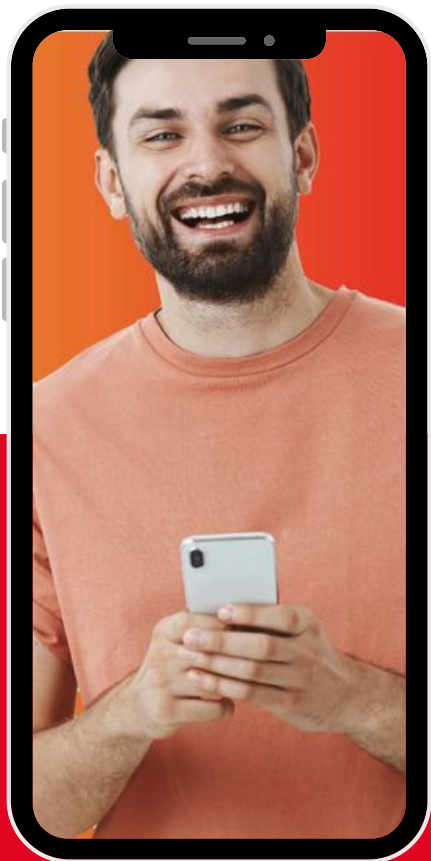




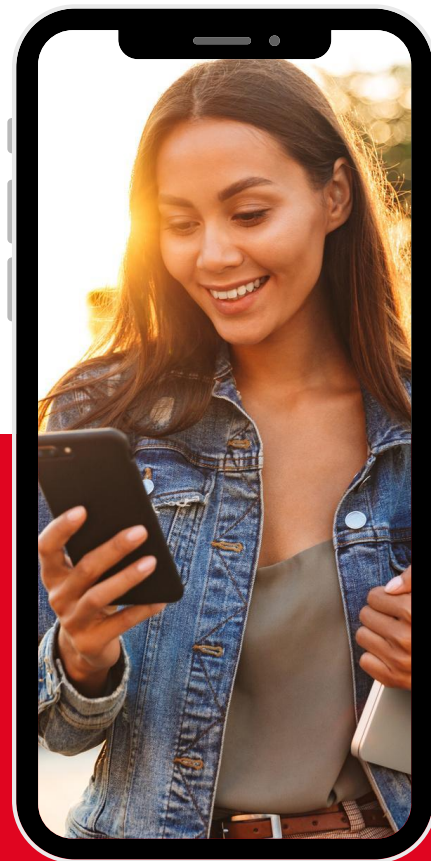
INFORME DE SOSTENIBILIDAD



Tabla de contenido



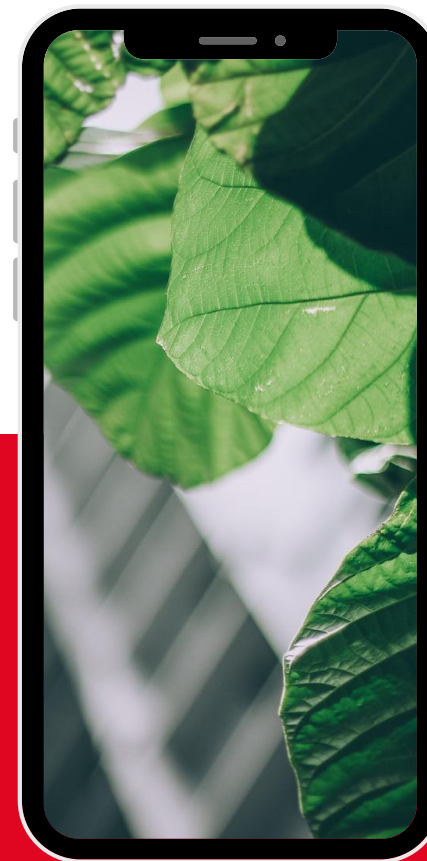
Sobre
Credismart



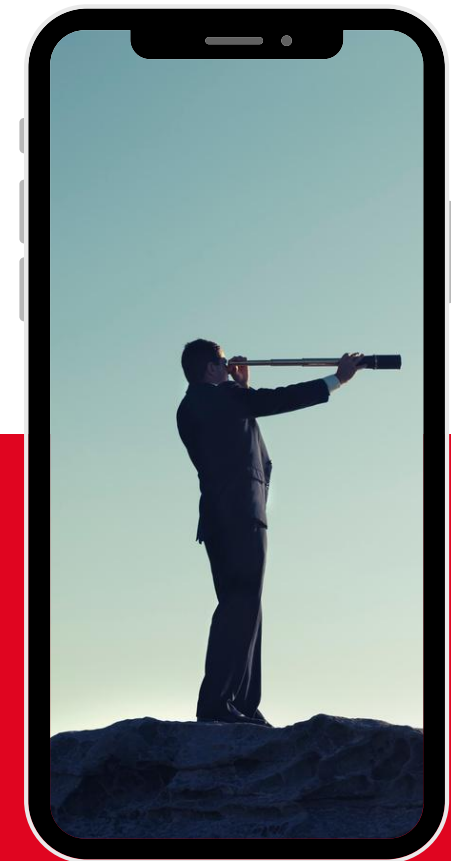
Impacto



Nuestro
Equipo



Medio
Ambiente



ODS y
Nuestro
Futuro



Carta CEO



Miguel

Gorostarzu

CEO & Fundador de
CrediSmart



“ En Credismart creemos que el acceso a servicios financieros es un derecho, no un privilegio. ”

Nuestra misión nació de observar una realidad alarmante: millones de latinoamericanos permanecen invisibles para el sistema financiero por carecer de historial crediticio y de acceso a las herramientas digitales más básicas. Al ofrecer acceso a smartphones mediante crédito accesible, abrimos la puerta a mucho más que la compra de un bien: brindamos conexión, dignidad y oportunidad. Cada cliente que obtiene su primera línea de crédito, puede utilizar su dispositivo para estudiar, trabajar o emprender. Esto representa para nosotros el verdadero sentido de nuestro trabajo. Generar impacto social no es una promesa a futuro es lo que nos guía todos los días.

Este informe forma parte de nuestro compromiso con la transparencia, la responsabilidad y la transformación social. Aquí compartimos los números, las historias y los aprendizajes que reflejan cómo Credismart está contribuyendo a construir una América Latina más conectada e inclusiva.

Seguimos comprometidos con la escucha activa de nuestros clientes, con la evolución constante de nuestros procesos y con el fortalecimiento de

¡Creemos en un futuro donde nadie se quede atrás!

alianzas que nos permitan ampliar nuestro alcance e impacto.



Nuestro *propósito*

Millones de latinoamericanos permanecen al margen del sistema financiero, sin acceso a crédito formal ni a las herramientas digitales esenciales para estudiar, emprender o generar ingresos.

Según la CAF y el Banco Mundial, más del 60% de latinoamericanos sigue dependiendo del efectivo y enfrentando barreras como altos costos, desconfianza, falta de documentación o desconocimiento de los productos financieros.

Creemos en un sistema financiero sin barreras. En Credismart priorizamos a las comunidades de bajos ingresos y zonas periféricas, donde el crédito y la tecnología son más limitados. Atendemos a personas históricamente excluidas: mujeres, minorías étnicas, personas con discapacidad, la comunidad LGBTIQ+; con el firme compromiso de reducir desigualdades. Queremos abrir oportunidades reales para que cada persona fortalezca su autonomía financiera, construya su bienestar económico y transforme su calidad de vida.

Porque **cuando una persona logra integrarse al sistema financiero, no solo cambia su historia: también cambia la de su familia y su comunidad local.**

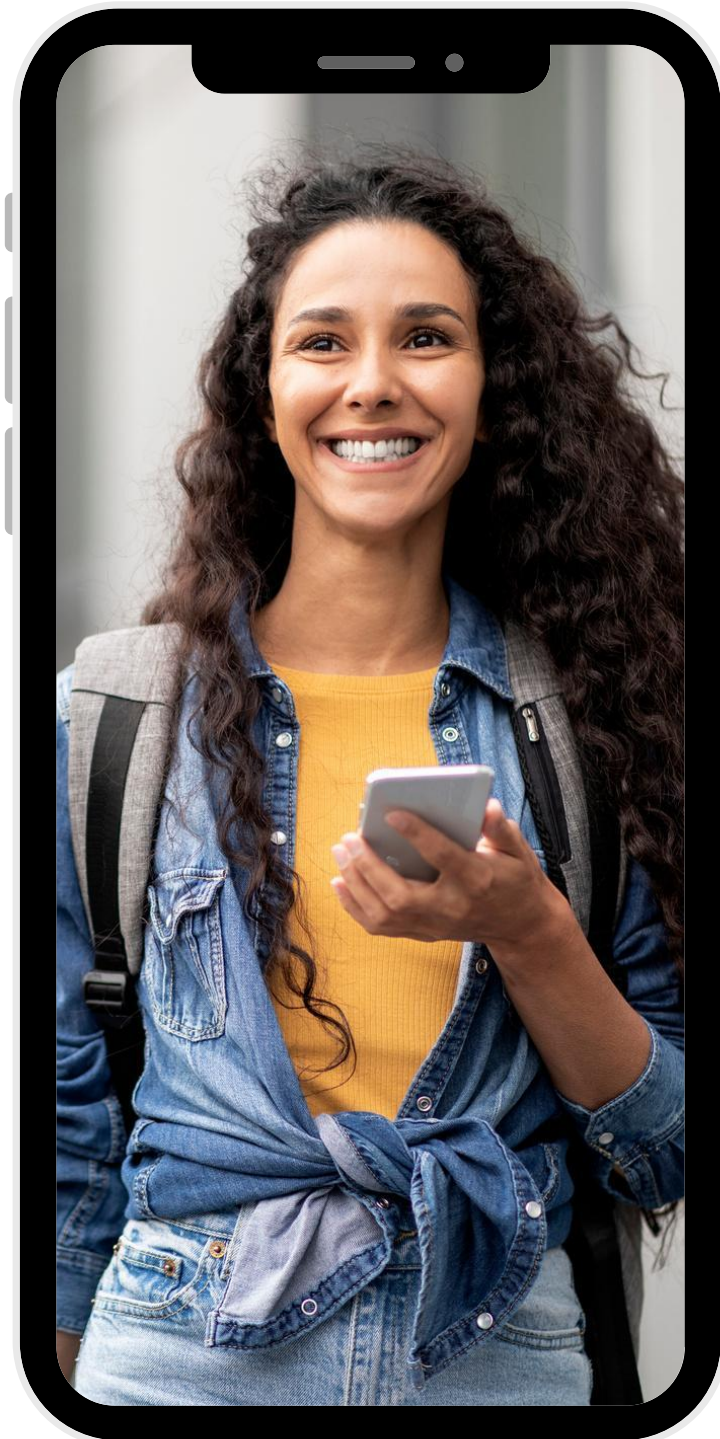
el punto de partida para transformar vidas.





Modelo de *Negocio*

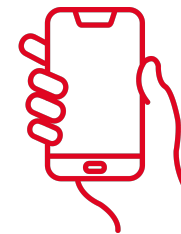
En **CrediSmart**, creemos que la tecnología financiera es un vehículo hacia la inclusión y el cambio social. Nuestro modelo demuestra que es posible generar valor económico y, al mismo tiempo, crear un impacto positivo y tangible en la vida de quienes más lo necesitan.



Desde 2019 impulsamos un modelo de negocio innovador que democratiza el acceso al crédito y a la inclusión digital, derribando barreras que han mantenido a millones de personas fuera del sistema financiero formal.

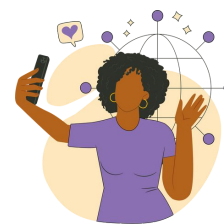
EJES CLAVES

ACCESO
INCLUSIVO



Ofrecer soluciones de financiamiento accesibles para la adquisición de Smartphones, dirigidas especialmente a personas sin historial crediticio o con acceso limitado a servicios financieros.

EXPERIENCIA
100% DIGITAL



Proceso completamente digital, ofreciendo un camino ágil, seguro y confiable hacia la inclusión financiera.

ALIANZAS
ESTRATÉGICAS

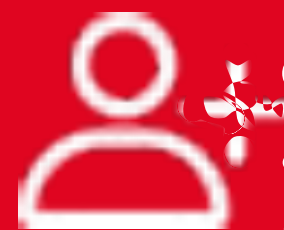


Construcción de relaciones sólidas, facilitando que más personas puedan integrarse al mundo digital y financiero.

Impacto Inclusión Financiera



Antes de llegar a Credismart, muchos de nuestros clientes habían permanecido invisibles para el sistema financiero. Hoy, gracias a un modelo accesible y pensado para realidades no bancarizadas, abrimos la puerta para que miles de personas construyan su primer historial crediticio, fortalezcan su confianza financiera y accedan, por primera vez, a servicios que transforman su presente y su futuro.



68%

de nuestros clientes
accedieron por
primera vez a crédito
formal.



75%

de nuestros clientes
ya escribe una nueva
historia positiva en el
buró de crédito.



71%

no comprende qué es el
score de crédito (se
prevé campaña
educativa en 2025).

Alcanzando a más de

405,000

personas¹

que hoy tienen nuevas oportunidades
para crecer.

¹Colombia representa el 95,5% de este total.

(Datos obtenidos de la última encuesta de satisfacción aplicada a nuestros clientes, Marzo 2025).



Más que un smartphone: una puerta a nuevas oportunidades



INCLUSIÓN DIGITAL

Para muchos de nuestros clientes, un smartphone significa mucho más que un medio de comunicación: es una herramienta que abre caminos.

A través del smartphone las personas que antes estaban al margen del mundo digital consiguen conectarse, brindando acceso a su primer smartphone y a las oportunidades que nacen con él.

**1 de cada
3 clientes**



accedió a su primer smartphone gracias a Credismart, logrando conectarse al mundo digital constantemente.



CRECIMIENTO ECONÓMICO

El smartphone se convierte en una herramienta de trabajo que abre nuevas formas de generar ingresos, impulsar el emprendimiento y alcanzar independencia económica.



70%

utiliza su dispositivo para generar ingresos adicionales



45%

trabajan de manera independiente mediante redes sociales, delivery, entre otros.



EDUCACIÓN

Facilitamos el acceso a herramientas de aprendizaje, permitiendo que miles de clientes utilicen su dispositivo como un puente hacia el conocimiento.



67%

lo emplea como herramienta de estudio, lo que les permite ampliar conocimientos y abrir puertas al futuro.



Expansión con propósito

Seguimos creciendo con propósito: hemos impactado a miles de personas, priorizando mujeres, comunidades diversas y territorios con menor acceso a servicios financieros.

+187K en 2024

Personas impactadas en Colombia y Perú, siendo en este país 8,627 personas.

Las mujeres lideran el acceso
en Colombia, mientras que en Perú la inclusión avanza con fuerza en mujeres.

La inclusión llega a zonas periféricas y rurales
donde más se necesita.



79%
en todos los ordenes jerárquicos son ocupadas por mujeres



80%
no tenía acceso previo a productos financieros antes de Credismart.

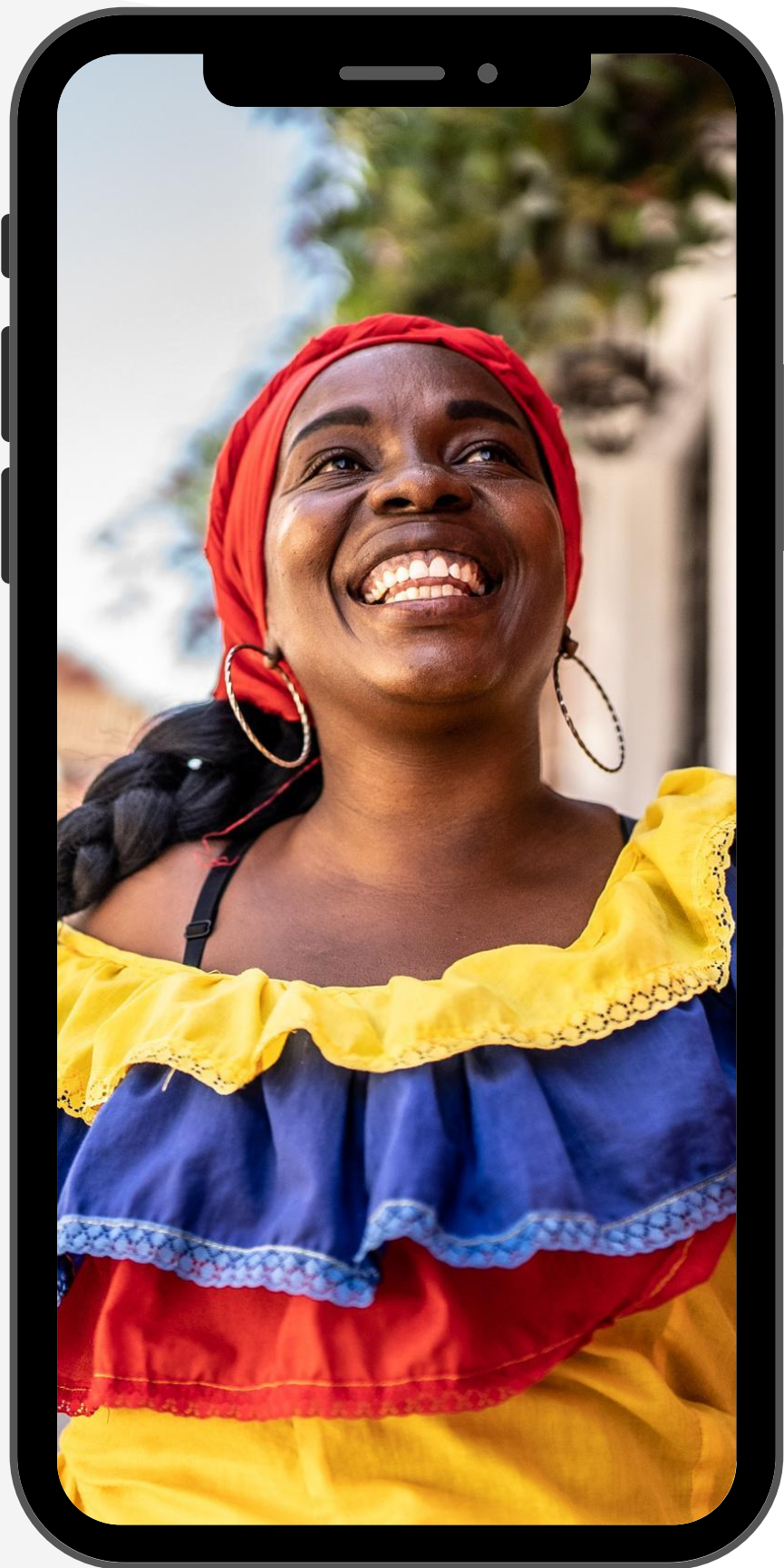
32%

de nuestros clientes pertenecen a comunidades indígenas, afrodescendientes o LGBTQ+, impulsando inclusión más allá de lo financiero.



30%
vive su primera experiencia crediticia con nosotros.





 En

Colombia:

63%

de los préstamos son
otorgados a mujeres.



Representando un total de

244,100

créditos desde 2022 hasta
2024.

 En

Perú:

41%

de los créditos activos
benefician a mujeres.



7,649

clientas en toda la región.

Mujeres: la fuerza que impulsa nuestro impacto en la región

En Credismart nuestra portafolio refleja que la inclusión financiera tiene rostro de mujer. Ellas lideran el acceso al crédito, construyen autonomía económica y se convierten en la fuerza motriz de nuestra base de clientes. Cada préstamo otorgado no solo financia un sueño individual, sino que multiplica oportunidades para familias enteras.

En **Colombia**, este liderazgo es especialmente notable. La mayoría de nuestros préstamos fueron otorgados a mujeres.

De manera complementaria, en **Perú**, la participación femenina también muestra un crecimiento significativo. Una proporción importante de nuestros créditos activos ya beneficia a mujeres, cifra que crece progresivamente y demuestra el éxito de nuestro modelo en un mercado diverso. Nos sentimos motivados a seguir siendo un puente financiero que genere oportunidades tangibles para ellas.



Colombia: Inclusión Financiera en las Ciudades

Nuestro compromiso con la inclusión no se limita al género; también abarca territorio. En Credismart trabajamos para democratizar el acceso al crédito en zonas urbanas consolidadas, periferias y comunidades rurales.

La distribución de nuestra cartera refleja una estrategia dual: por un lado, consolidamos presencia en las principales ciudades; por otro, extendemos activamente nuestras soluciones hacia zonas vulnerables y desatendidas, donde el acceso al crédito marca una diferencia significativa para el desarrollo local.

Ciudades principales

+3,600 créditos en Bogotá.

Epicentro de inclusión financiera en la capital.

+1,800 créditos en Medellín y Cali

Dos polos estratégicos que impulsan el desarrollo urbano.

Ciudades intermedias y periferias

Expansión en Montería, Ibagué, Cúcuta, Soacha y Neiva

Puentes que conectan a comunidades con menor acceso.

Zonas rurales y desatendidas

Inclusión que llega más lejos

Nuestro modelo digital rompe barreras geográficas y acerca servicios financieros a zonas rurales históricamente excluidas.



178,373

Colocaciones en Colombia





Perú: Inclusión financiera con Equidad de Género

En Credismart creemos que la inclusión no debe depender del lugar donde se viva. Por eso, hemos llevado nuestros servicios hasta comunidades rurales en Perú que habían permanecido al margen del sistema financiero.

En territorios alejados, donde los bancos nunca llegaron, nuestros clientes ya están conectando, emprendiendo y transformando su vida. Cada crédito otorgado en estas zonas significa romper barreras geográficas, acercar oportunidades donde no las había y dar voz a mujeres y familias que hoy construyen un futuro distinto.

Nauta: 65% de créditos para mujeres

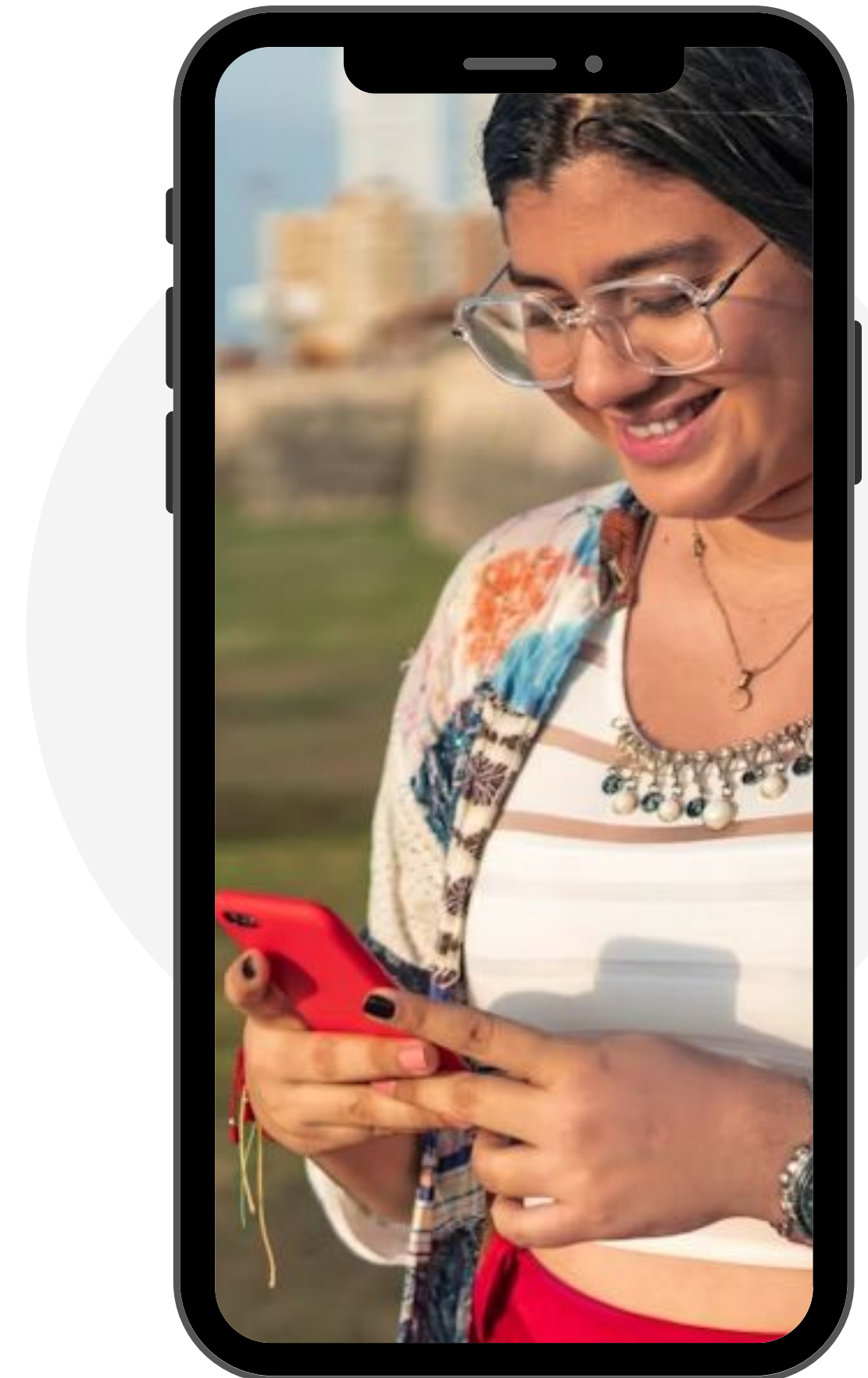
Empoderando a quienes más lo necesitan en territorios alejados.

+42% de nuestras clientas en Tarapoto, Chiclayo y Motupe

La inclusión financiera avanza en ciudades intermedias.

Callao y Ventanilla: más mujeres con oportunidades financieras

Más del 47% de los créditos hoy están en manos de mujeres.





Colombia: Zonas Rurales y Desatendidas

En Colombia, el acceso desigual a los servicios financieros sigue representando un desafío estructural, especialmente en municipios rurales y dispersos donde la infraestructura bancaria es escasa o inexistente.

Credismart impulsa la inclusión financiera en regiones clave del país, con presencia en departamentos como Huila, Caquetá, Casanare y Nariño, donde el acceso al microcrédito alcanza los niveles más altos del país¹. Su expansión en zonas rurales y fronterizas fortalece las oportunidades económicas y reduce brechas en el acceso a servicios financieros.

Relacionado con el financiamiento rural, se tuvo presencia en municipios (clasificados por Finagro) como zonas rurales y dispersas, entre ellos Rionegro, Algeciras, Tame, Puerto Wilches, Sardinata, Zaragoza, Maní, Natagaima, Rivera, Argelia, Villanueva, Cumaral, San Carlos, La Unión, San Roque, Paz de Ariporo, Mosquera, Leticia, Tuta, San Vicente del Caguán y Puerto Rondón. Estas localidades se caracterizan por su limitada infraestructura financiera. La operación de Credismart en estos territorios fortalece la inclusión financiera del sector rural, acercando sus servicios financiera a personas que históricamente han enfrentado barreras para acceder a financiamiento formal.

¹Fuente: [Reporte de Inclusión Financiera 2024](#)

²Cifra equivalente a 2,406,981 pesos colombianos



Municipios en Zonas Rurales con mayor colocación

Municipio	Total de créditos
Mosquera	1973
Nataigama	848
Maní	697



Perú: Zonas Desatendidas

En coherencia con el compromiso por promover la inclusión financiera, Credismart realizó un análisis territorial para identificar las zonas del Perú donde el acceso a servicios financieros formales sigue siendo limitado1.

Durante 2024, la colocación de créditos de Credismart llegó a distintas provincias, en Satipo, Ayacucho, Arequipa, Cajamarca, Piura, Atalaya, Lambayeque, Huánuco, Cusco, Tarma, Santiago de Chuco, San Martín, Loreto, Pasco, Caylloma, Picota, Oxapampa, La Convención, Lamas, Rioja, Huamanga, Santa, Abancay y Jauja, territorios que enfrentan desafíos de conectividad y cobertura financiera.

De manera más localizada, a nivel distrital, los créditos alcanzaron a comunidades como San Juan, Tambo, Panao, Santa Ana, Tabalosos, Bambamarca, Santiago de Chuco, Yanahuanca, Caylloma y Nauta, caracterizadas por su dispersión geográfica y limitada infraestructura bancaria.

Estos resultados evidencian que el modelo de Credismart no solo impulsa el acceso al crédito, sino que reduce brechas estructurales de inclusión financiera y promueve el desarrollo real en las zonas rurales y comunidades del Perú.

Provincias con mayor colocación

Provincia	Total de créditos
SATIPO	1361
SAN MARTÍN	523
LAMBAYEQUE	492



+3,600
Préstamos en zonas desatendidas

19%
De nuestra cartera en Perú llega donde otros no llegan



1Este estudio se basó en la clasificación del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) sobre pobreza monetaria por distrito, considerando como zonas desatendidas aquellas ubicadas dentro del 40 % de los distritos con mayores niveles de pobreza a nivel nacional.



Perú: Zonas Desatendidas

De acuerdo con cifras del INEI del año 2018, **Ayacucho** es uno de los departamentos con mayor número de distritos registrados en la categoría de *pobreza*. La presencia de Credismart en este departamento supone la oportunidad para los habitantes de acceder a créditos que en otras circunstancias no hubiesen obtenido.

Se observo también la falta de canales de atención financiera en las regiones donde Credismart tiene presencia. Algunos departamentos como **San Martín**, presentan un notable déficit de Canales de atención Financiera, y Credismart se ha posicionado otorgando un número considerable de créditos



Canales de atención*



Créditos otorgados por Credismart

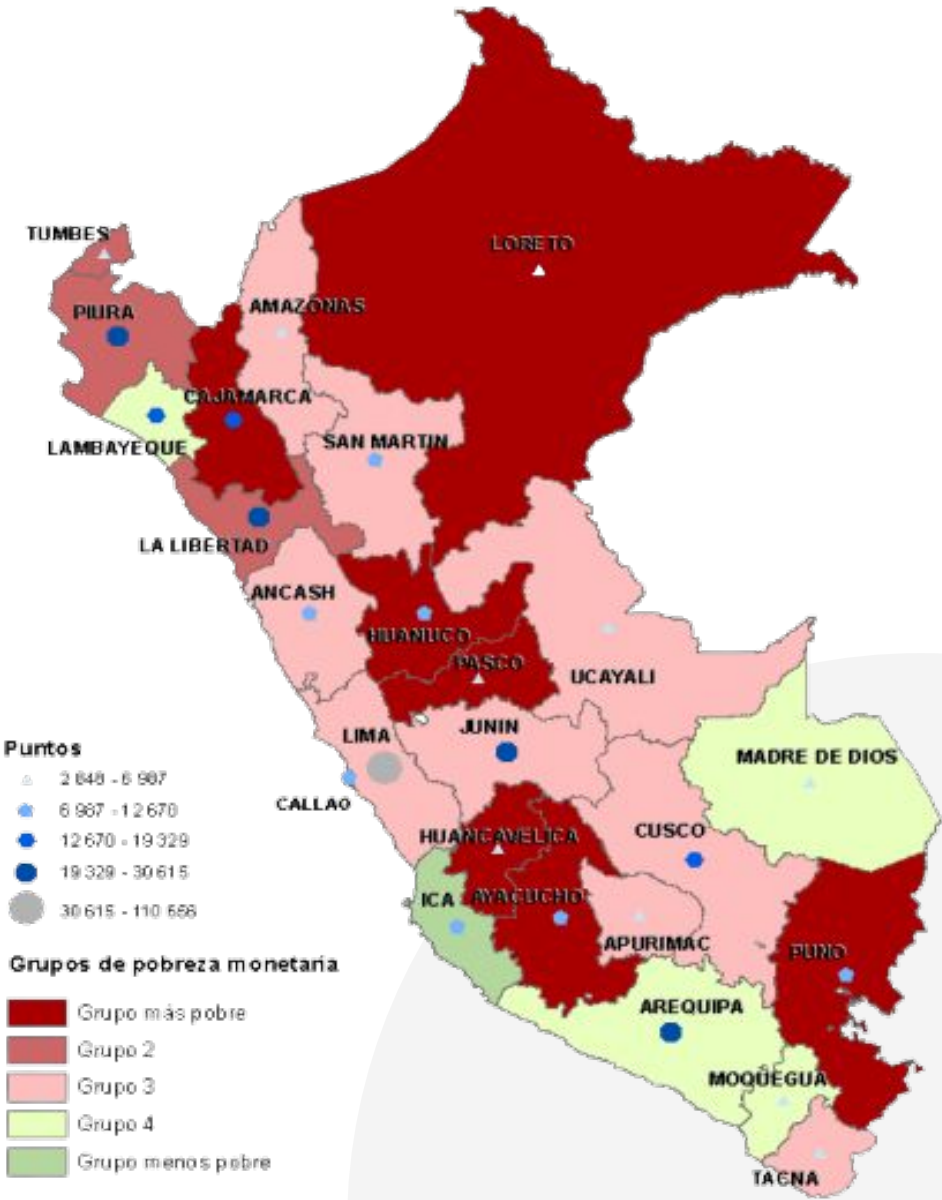
VS

Uyacal
Ayacuch
san
Martín
Lima
a

5
6
17
16
285
4

10
5
12
507
580
7

*por cada 1000 km2



Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2024, diciembre). Disponibilidad de la red de atención del sistema financiero (CIIF-0001-di2024). Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

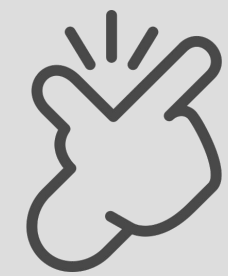


La voz de nuestros clientes

En Credismart, escuchar a nuestros clientes es clave para seguir mejorando. Los resultados de nuestra encuesta de satisfacción reflejan que la mayoría percibe un servicio accesible, confiable y cercano.

Estos datos confirman que nuestro modelo no solo acerca soluciones financieras, sino que también genera relaciones de confianza y experiencias positivas que fortalecen nuestro impacto.

Continuaremos fortaleciendo nuestros procesos, ampliando nuestros canales de atención y capacitando a nuestros equipos, porque creemos que la verdadera inclusión financiera comienza cuando cada experiencia con Credismart supere las expectativas de nuestros clientes.

**75%**

de nuestros clientes afirma que acceder a un crédito con Credismart es fácil y flexible.

**65%**

de nuestros clientes calificó la atención telefónica como buena o excelente.

**7 de cada 10**

reconoce que en Credismart su voz es escuchada y sus inquietudes son atendidas.

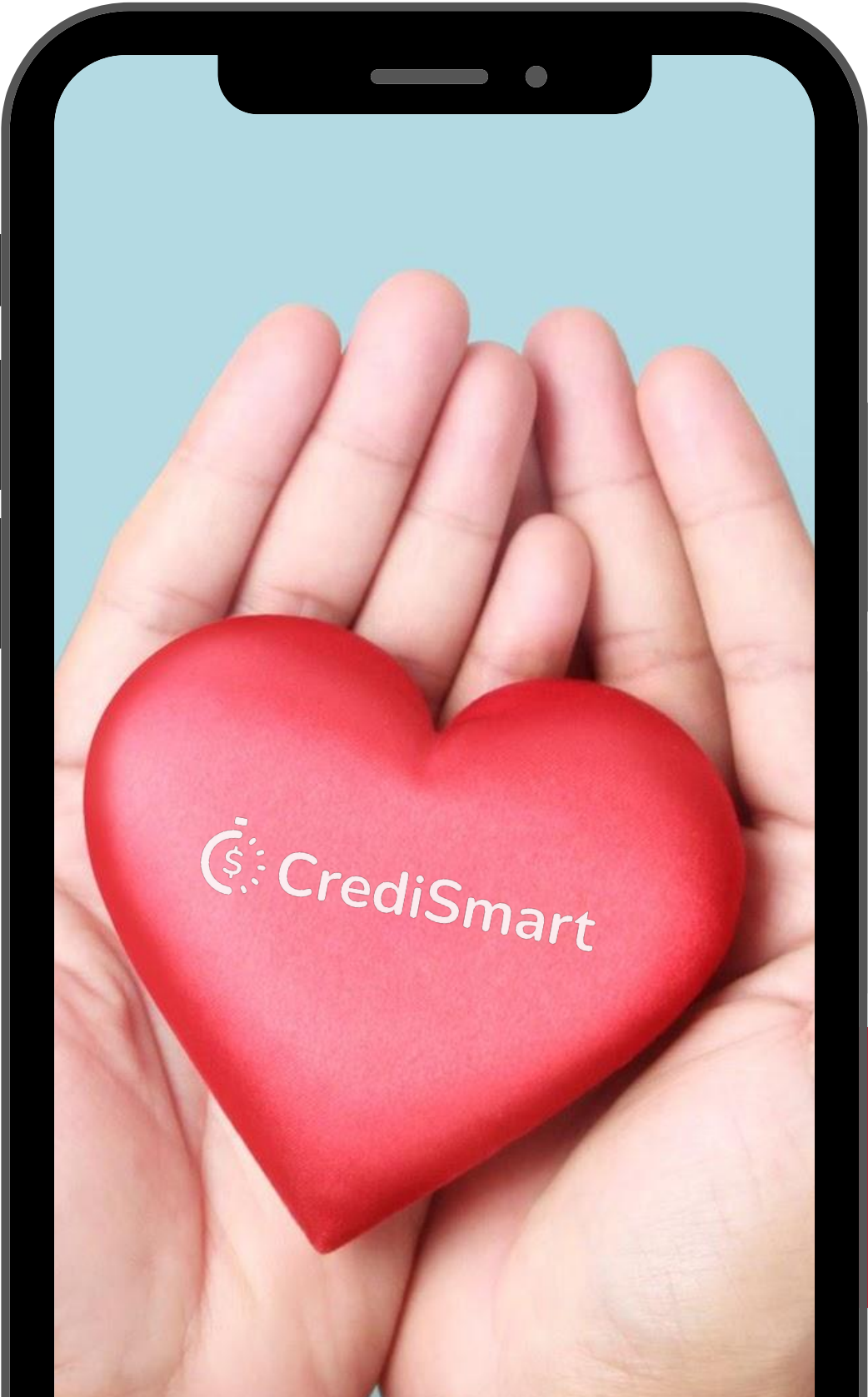
**62%**

de nuestros clientes recomendaría Credismart a un familiar o amigo cercano.

*(Datos obtenidos de la última encuesta de satisfacción aplicada a nuestros clientes, Marzo 2025)**

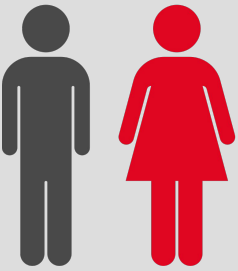


El Corazón de CrediSmart



Nos enorgullece compartir nuestro compromiso con el crecimiento de nuestro equipo de trabajo. A lo largo del 2024, la plantilla de personal de **CrediSmart** experimentó un notable aumento del **78.93%**, pasando de **242 colaboradores en enero a 433 en diciembre**. Este crecimiento es un testimonio de nuestra expansión y la inversión continua en el talento humano que impulsa nuestra misión de inclusión financiera.

En **CrediSmart**, la diversidad y la equidad son el motor de nuestra cultura organizacional. Al cierre de 2024, nuestro equipo humano reflejó un compromiso sólido con la inclusión en múltiples dimensiones:



Distribución por género de nuestra plantilla participación de 308 mujeres y 108 hombres. Este compromiso se extiende a los niveles de liderazgo, el equipo directivo compuesto por **10 mujeres y 6 hombres**.



63%

colaboradoras.



62%

de las direcciones son lideradas por mujeres.



Fomentando la diversidad en todas las jerarquías.



Acompañando en cada etapa de la vida

El compromiso con el bienestar de nuestro equipo de trabajo y la equidad se extiende a todas las etapas de su vida familiar. Reconocemos la importancia del tiempo con los recién nacidos, y por ello, todos nuestros trabajadores tienen derecho por ley a las licencias de paternidad y maternidad.

Durante el periodo del informe, 3 compañeros se acogieron a la licencia de paternidad y 5 compañeras hicieron uso de la licencia de maternidad. Nos enorgullece que la mayoría de nuestro equipo de trabajo que usaron el permiso parental regresaron a sus puestos de trabajo después de finalizar su periodo de permiso, reafirmando nuestro compromiso con un entorno laboral que apoya y retiene el talento en todas las etapas de su vida.

Seguridad y Salud en el Espacio de Trabajo

En CrediSmart, la seguridad y el bienestar de nuestros colaboradores son una prioridad innegociable. Nos esforzamos por mantener un entorno laboral seguro y saludable en todas nuestras operaciones.

Durante el periodo del informe, nos enorgullece destacar los siguientes resultados en materia de seguridad:



**No se registraron
fallecimientos ni lesiones
por accidente laboral con
grandes consecuencias.**



**La cantidad de lesiones
por accidente laboral
registrables fue nula.**

Estos resultados reflejan el éxito de nuestras políticas de prevención y la dedicación de todo el equipo en mantener los más altos estándares de seguridad y salud en el trabajo.





Creciendo juntos, capacitaciones personalizadas

El desarrollo de nuestro talento es una prioridad clave. En 2024, redoblamos nuestros esfuerzos en programas de capacitación.

Inversión continua en el crecimiento profesional para todos nuestros colaboradores



En 2024, **capacitamos a 349 colaboradores, sumando un total de 10,879 horas horas de formación.**

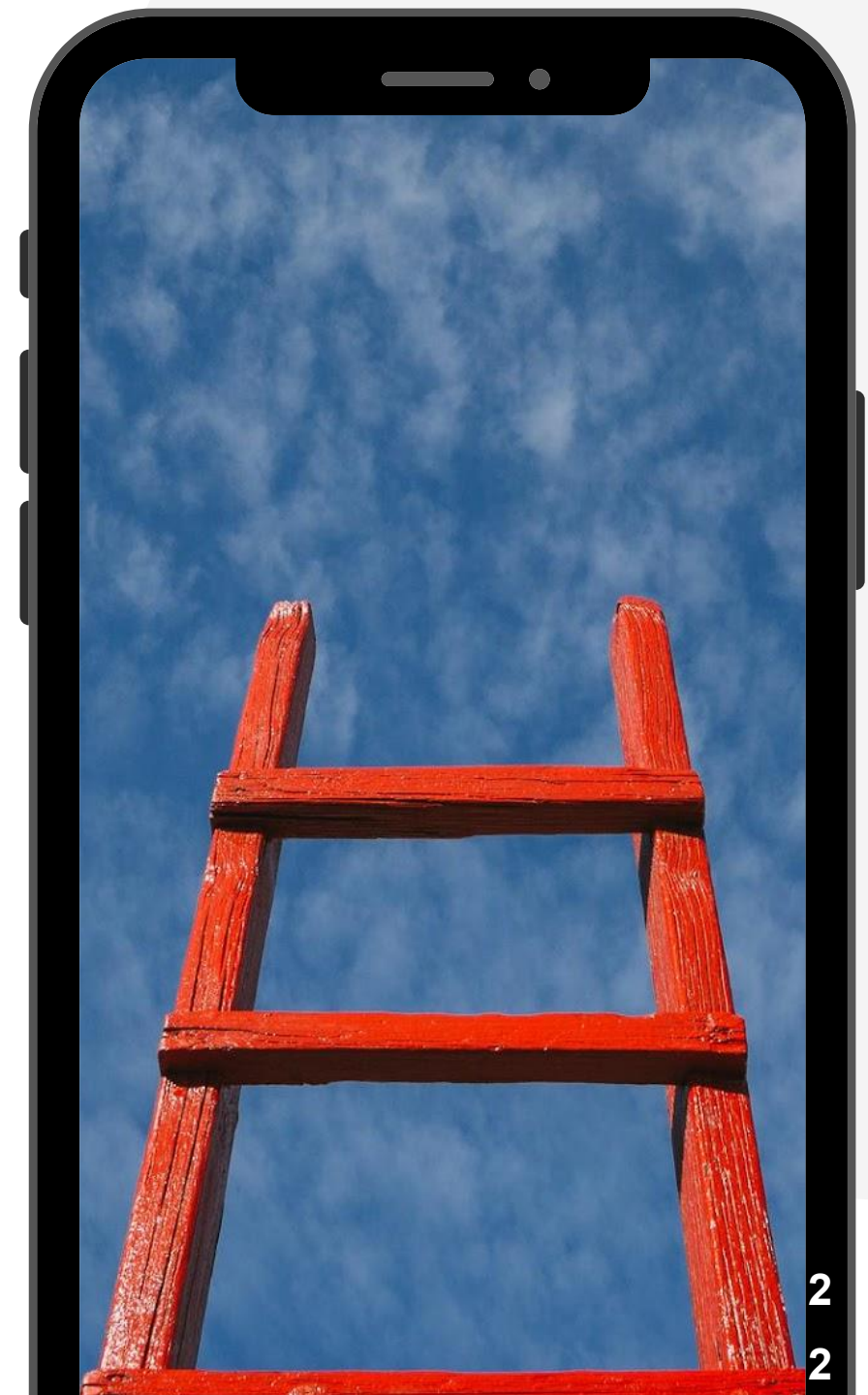
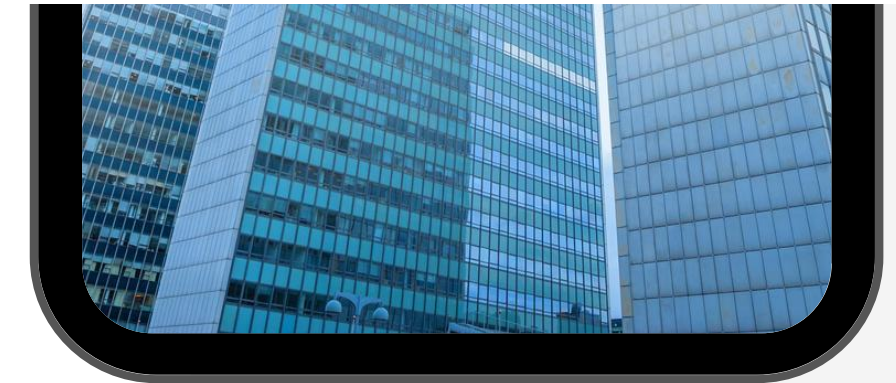
31 horas promedio de capacitación por colaborador



En 2025 daremos un paso más al incrementar el número de colaboradores, así como las **horas de formación**, reflejo de nuestro esfuerzo por seguir creciendo y fortalecer el aprendizaje en Credismart.

Estas cifras subrayan nuestro compromiso de seguir potenciando las habilidades y el conocimiento de cada una de las personas que forman parte del corazón de la empresa.

En **CrediSmart**, nuestro modelo de capacitación está diseñado para ser tan diverso como nuestro equipo. Los **programas de formación se estructuran estratégicamente** en tres grandes grupos; **directivos, ejecutivos y operativos**. Garantizando que el desarrollo sea relevante para cada uno.





Aunque los contenidos se adaptan a cada grupo, todos nuestros colaboradores comparten una base común de formación, que incluye:



Programas de Inducción y Reinducción: Para una integración exitosa a nuestra cultura.



CrediAcademy: Una plataforma dedicada al desarrollo de habilidades técnicas (core skills) y habilidades interpersonales (soft skills).



Planes de Desarrollo Individual (PDI): Para fomentar el crecimiento profesional a medida.



Entrenamientos Comerciales: Con un enfoque en novedades de producto, refuerzo comercial y enrolamiento en diversas marcas.

Además de esta formación troncal, cada grupo recibe capacitaciones especializadas para potenciar su desempeño. Por ejemplo, los directivos se benefician de programas de **liderazgo y coaching**, mientras que los equipos operativos reciben entrenamientos específicos en **seguridad y salud en el trabajo (SST)**, **calidad y ventas exitosas**. Esta estructura integral asegura que cada colaborador no solo crezca en su función, sino que también contribuya de manera significativa a los objetivos de la empresa.



Compromiso con la *Sostenibilidad*

En **CrediSmart**, somos plenamente conscientes de nuestro impacto ambiental y asumimos con firmeza la obligación de minimizarlo en todas nuestras operaciones. Nuestro compromiso con el medio ambiente se refleja en la implementación de políticas claras y prácticas responsables que integran a toda nuestra cadena de valor.

Política de Cero Papel

Esta iniciativa se orienta a reducir significativamente el consumo de papel mediante:



Optimización de Procesos:

Aplicación de buenas prácticas en la gestión documental y la mejora continua de procesos internos para minimizar el uso de recursos.



Adopción de Tecnología:

La integración de herramientas y sistemas digitales para la creación, almacenamiento y gestión de documentos.



Cultura de Responsabilidad:

Promovemos activamente la responsabilidad ambiental entre nuestros trabajadores, proveedores y aliados.

Con esta política, no solo reducimos nuestra huella ecológica, sino que también reforzamos nuestro modelo de negocio 100% digital, facilitando una operación más ágil y eficiente.



Política de Gestión Integral de Residuos

Esta iniciativa se basa en una responsabilidad compartida y una cadena de proceso clara:



Clasificación y Almacenamiento:

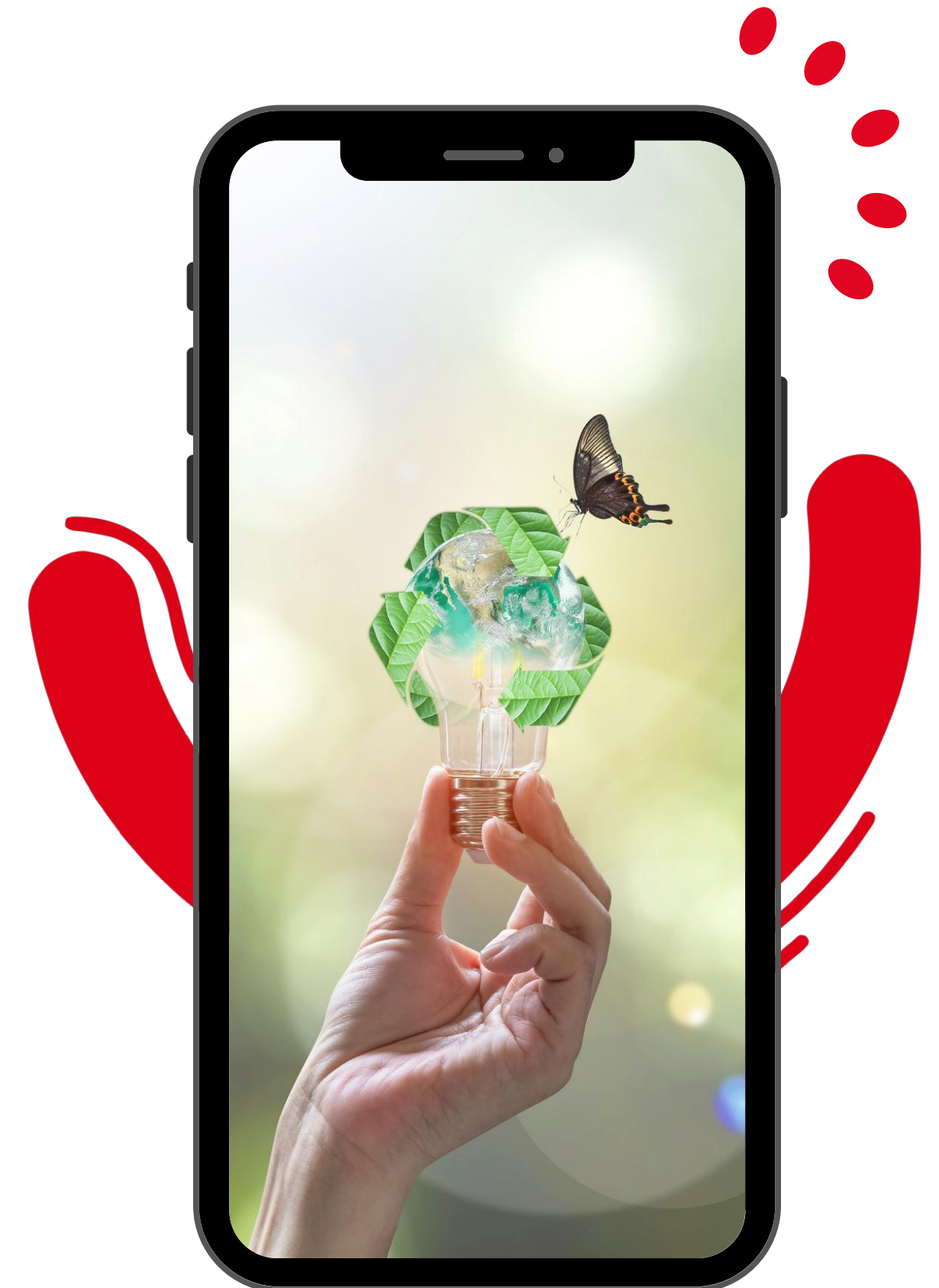
Fomentamos la clasificación de residuos en categorías como aprovechables (plástico, papel, vidrio), orgánicos, no aprovechables, textiles de dotación y **Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE)**.



Disposición y Reutilización: Los residuos RAEE y textiles de dotación tienen un proceso definido de revisión. Para la disposición final de los equipos, se gestiona con proveedores certificados.



Formación Continua: La política de gestión de residuos forma parte de nuestro programa de formación anual. A través de capacitaciones sobre el uso eficiente de recursos y la conciencia de la huella ecológica.





Política de Sostenibilidad

En Credismart integramos la sostenibilidad en cada decisión, diseñando productos con impacto positivo y formando a nuestro equipo y clientes, impulsando una inclusión financiera con impacto.



Alineación Estratégica

Integramos la sostenibilidad como eje transversal del Sistema Integrado de Gestión. Nuestro compromiso es equilibrar crecimiento económico, bienestar social y protección ambiental, en línea con la Agenda 2030 y los ODS.



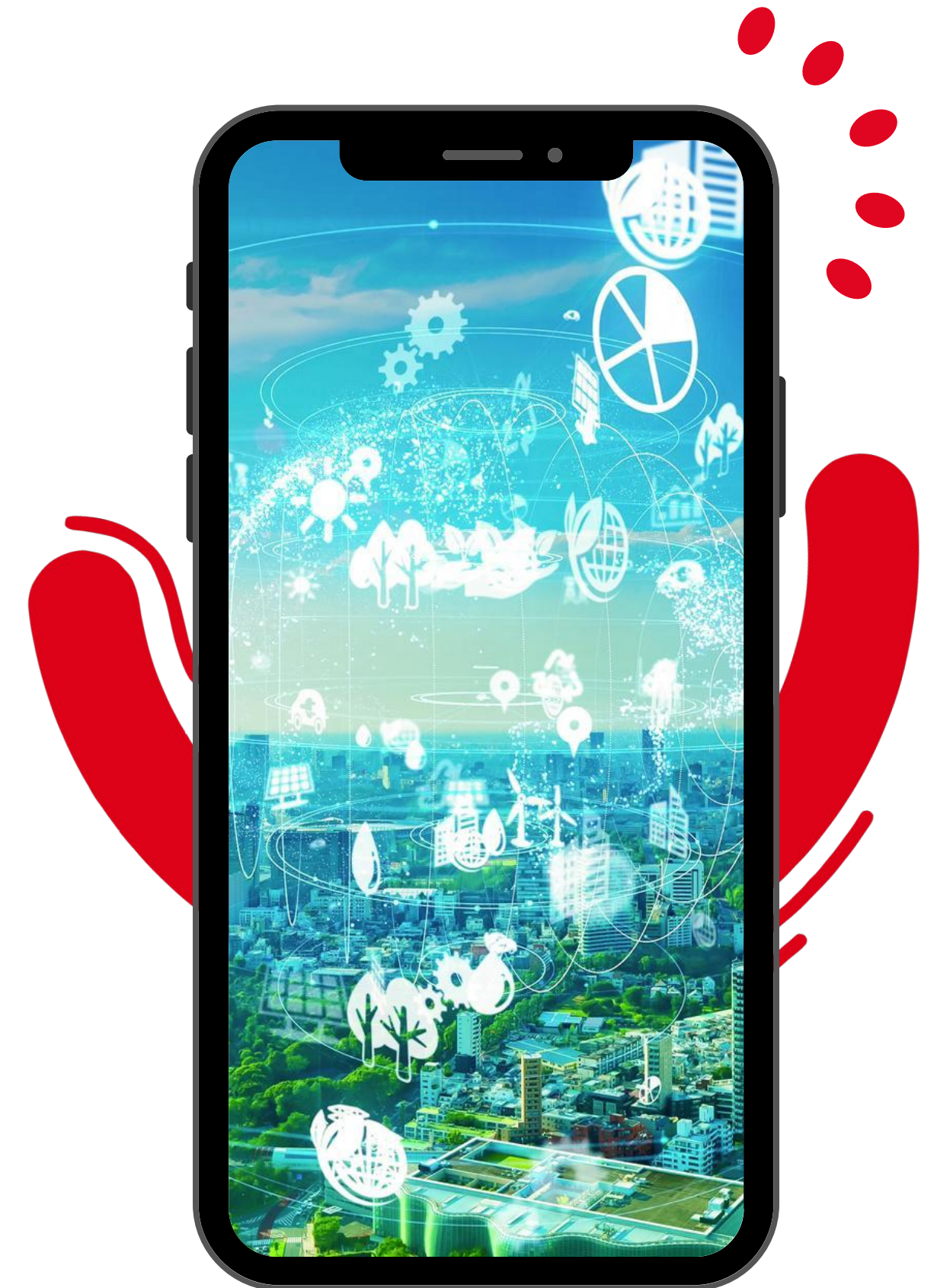
Productos con Impacto Positivo

Diseñamos soluciones financieras innovadoras y digitales para reducir brechas de acceso y promover la inclusión financiera, incorporando criterios ASG en nuestros productos y servicios.



Formación Continua:

Fomentamos la educación financiera, ambiental y social de nuestros colaboradores y clientes. A través de programas de capacitación continua, impulsamos la conciencia sobre el uso responsable de los recursos y la mejora continua.





Gestión Ambiental y Evaluación de Impactos

En Credismart avanzamos hacia una gestión ambiental más estructurada y preventiva mediante la elaboración de nuestra **Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales**. Este instrumento nos permite identificar las actividades que generan impactos en el entorno y evaluar su nivel de significancia. El análisis mostró que la mayoría de los impactos asociados a nuestras operaciones tienen una baja significancia ambiental, reflejo del cumplimiento normativo y la aplicación de controles efectivos como nuestras políticas y programas, así como, las alianzas con gestores certificados.

Con esta herramienta fortalecemos la integración de criterios ambientales de forma transversal a nuestros procesos y consolidamos una cultura de responsabilidad compartida entre colaboradores y aliados.



Identificamos y evaluamos nuestros principales impactos en energía, agua y residuos.



El **100%** de los impactos evaluados se clasificaron como bajos, gracias a la gestión preventiva y cumplimiento ambiental.



Implementación de políticas y programas activos para el cuidado del medio ambiente.



Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

En **CrediSmart**, nuestro modelo de negocio está diseñado para ser un motor de cambio social, y por ello, está directamente alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU. Nuestro compromiso con la construcción de una América Latina más justa, conectada e inclusiva. Este compromiso se refleja en nuestra aportación a tres ODS de manera directa y a cuatro de forma indirecta.



5 IGUALDAD DE GÉNERO



ODS 5: Igualdad de género.

En nuestro contexto actual hemos impulsado la inclusión de un grupo social clave: mujeres. Desde nuestro equipo de trabajo, donde representan una parte fundamental, como en el acceso a servicios financieros, reafirmamos nuestro compromiso con la equidad y la diversidad.

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



ODS 9: Industria, Innovación e

Infraestructura, al facilitar la **inclusión digital**. Al ofrecer acceso a smartphones a poblaciones tradicionalmente excluidas de la tecnología, promovemos la innovación social y garantizamos un mayor acceso a la información.

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



ODS 10: Reducción de las Desigualdades.

Ofrecemos crédito accesible a personas con historial crediticio inexistente o negativo, especialmente en regiones con baja bancarización, trabajando activamente para reducir las desigualdades sociales y financieras.



ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico

Nuestro modelo fomenta la productividad y el emprendimiento, contribuyendo a que más personas puedan generar ingresos y mejorar su calidad de vida. Además, promovemos el empleo digno dentro de la organización y la

construcción de entornos laborales seguros.



ODS 12: Producción y consumo responsables

Promovemos el uso eficiente de recursos y la gestión responsable de residuos a través de procesos digitalizados y políticas sostenibles. Fomentamos la educación financiera y ambiental para impulsar hábitos de consumo



ODS 13: Acción por el clima

Integramos la sostenibilidad en nuestra estrategia para enfrentar el cambio climático y reducir nuestra huella ambiental. Avanzamos en la medición de emisiones y fomentamos la educación y conciencia ambiental en nuestros equipos y clientes.



ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas

Fomentamos una cultura basada en la ética, la transparencia y la rendición de cuentas, en cada nivel de gestión. Promovemos la igualdad, la inclusión y la no discriminación tanto en nuestro equipo como en el trato con nuestros clientes.



Nuestra Ruta Hacia el Futuro: próximos pasos

Para el próximo periodo, nos enfocaremos en consolidar nuestros logros y expandir nuestro impacto a través de las siguientes iniciativas clave:

En 2025 hemos fortalecido la implementación de la sostenibilidad como parte de nuestra estrategia de negocio. Esto implica integrar prácticas ambientales y sociales, con el objetivo de demostrar el valor que nuestro modelo genera a la sociedad. En este marco, avanzamos en el proceso de certificación como **Empresa B**, trabajamos en la primera medición de nuestro inventario de emisiones y desarrollamos procesos, manuales y políticas como nuestra Política de Sostenibilidad.

Nos comprometemos a mejorar la calidad de nuestra atención telefónica para que la experiencia de nuestros clientes sea aún más agradable y eficiente. Esto se logrará a través de una reducción significativa en los tiempos de espera y una mejora en la calidad de las llamadas. Más allá de la optimización técnica, invertiremos en el desarrollo de nuestros asesores telefónicos, brindándoles capacitaciones especializadas para mejorar su habilidad de escucha activa, lo cual es fundamental para una atención empática y resolutive.

Continuaremos fortaleciendo nuestra cultura organizacional y el bienestar de nuestro equipo. Para ello, hemos diseñado un plan de formación que incluirá capacitaciones sobre **equidad de género**, la prevención de la violencia en el trabajo y la importancia de la **salud mental**.

Buscamos ampliar la inclusión digital mediante la diversificación de nuestra oferta de productos. Para el próximo año, planeamos iniciar el financiamiento de otros dispositivos electrónicos, como **tablets, computadoras, electrodomésticos, entre otros**, así como el lanzamiento de la **tarjeta Credismart**.

Más que crecer, buscamos trascender: ampliar oportunidades, inspirar confianza y dejar una huella positiva.

Empresa



Certificada

Sostenibilidad y Empresa B

Fortalecimiento de la Experiencia del Cliente

Crecimiento del Talento Humano y Cultura Inclusiva

Innovación y Expansión de Servicios



Agradecimientos

Nada de lo que hemos construido hasta ahora sería posible sin las personas que caminan con nosotros cada día. Agradecemos a todo nuestro equipo, que con su talento y dedicación transforma nuestro propósito en acción. A nuestros socios e inversionistas, fondeadores y aliados que creen firmemente en un modelo de negocio que genera un impacto social real. Y, sobre todo, a nuestros clientes, cuya confianza nos inspira a seguir promoviendo la inclusión y las oportunidades.

En **CrediSmart**, cada préstamo es un paso hacia una sociedad más justa e inclusiva. Estamos convencidos de que, a través de la inclusión financiera y digital, podemos construir un futuro donde el progreso y el desarrollo sean una realidad para todas las personas.

