



INFORME DE SOSTENIBILIDAD

2025, Colombia

Índice

01

Acerca nuestro

1. Mensaje de Liderazgo
2. Problema estructural en LATAM
3. Nuestro Propósito
4. Estrategia de sostenibilidad
5. ADN CrediSmart

02

Nuestra Comunidad

1. Escala y Crecimiento
2. Zonas desatendidas
3. Experiencia del Cliente
4. Inclusión Financiera con Responsabilidad
5. Nuestra Comunidad
6. Impacto en inclusión Digital

03

Nuestra Gente

1. Nuestra gente

04

Nuestro Medioambiente

1. Nuestro Medioambiente

05

Gobernanza y Cumplimiento

1. Gobernanza responsable e integridad corporativa
2. Gobernanza CrediSmart
3. Cómo funciona: Autoridad, ejecución y control
4. Gobierno con Propósito

06

Materialidad ESG

1. Análisis dematerialidad ESG
2. ODS 2030
3. Nuestro Impacto ODS
4. Estrategia de Sostenibilidad Integrada
5. Ruta Empresas B
6. Visión del futuro

01

Acerca Nuestro

Mensaje de Liderazgo | Problema estructural en LATAM | Nuestro Propósito | Estrategia de sostenibilidad | ADN CrediSmart

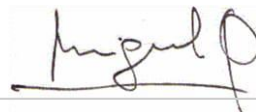
Mensaje de Liderazgo

En CrediSmart sostenemos una convicción clara:
el acceso a soluciones financieras no debe ser un privilegio, sino una condición básica para el desarrollo económico y social.

Nuestra propuesta nace de un problema estructural en América Latina: millones de personas siguen fuera del sistema financiero por no contar con historial crediticio ni con herramientas digitales esenciales.

Al facilitar el acceso a smartphones mediante financiamiento responsable, no solo acercamos un dispositivo; habilitamos inclusión, autonomía y nuevas oportunidades. Para muchos clientes, este es su primer crédito formal, el inicio de la construcción de historial y de una mayor integración económica. El smartphone se convierte en una herramienta para estudiar, generar ingresos y fortalecer su estabilidad financiera. Ahí reside el propósito central de nuestro modelo. El impacto social no es un objetivo futuro: es el principio que orienta cada decisión que tomamos.

Este informe refleja nuestro compromiso con la transparencia, la gestión responsable y la generación de valor social sostenible. Presentamos datos y aprendizajes que evidencian cómo nuestro modelo contribuye a reducir brechas de inclusión financiera y digital en la región. Avanzamos escuchando a nuestros clientes, mejorando continuamente nuestros procesos y consolidando alianzas que amplían nuestro alcance.



Miguel Gorostarzu - CEO Credismart





Problema estructural en **LATAM**

La brecha estructural de inclusión **financiera y digital** en América Latina



En América Latina, una proporción significativa de la población permanece excluida del sistema financiero formal, sin historial crediticio ni acceso a productos financieros básicos. Esta exclusión se ve agravada por la brecha digital, que limita el acceso a herramientas esenciales para estudiar, trabajar y generar ingresos



Según datos de organismos multilaterales, más del 60% de la población en la región sigue dependiendo del efectivo y enfrentando barreras como altos costos, falta de documentación, desconfianza o desconocimiento de los productos financieros. Esta realidad impacta especialmente a mujeres, comunidades rurales y territorios periféricos.



La exclusión financiera y digital no solo restringe el acceso al crédito, sino que limita la capacidad de millones de personas para integrarse plenamente a la economía formal, mejorar sus ingresos y construir estabilidad económica para sus hogares

Nuestro Propósito

Nuestro modelo: inclusión financiera a través de inclusión digital con impacto sostenible

CrediSmart desarrolló un modelo que conecta inclusión financiera con inclusión digital, facilitando el acceso a smartphones mediante crédito accesible, dirigido principalmente a personas sin historial crediticio o con acceso limitado a servicios financieros.

Desde 2019, implementamos un proceso 100% digital, ágil y escalable, que permite evaluar, otorgar y administrar créditos de manera eficiente y segura. Este modelo no solo financia un dispositivo, sino que habilita un punto de entrada al sistema financiero formal.

Desde 2024, hemos consolidado una estrategia de sostenibilidad integrada con nuestro modelo de negocio, alineando la generación de valor económico con el impacto social y ambiental. Esta estrategia se estructura sobre tres pilares fundamentales:



Nuestra
Comunidad



Nuestra
Gente



Nuestro
Medioambiente



Para muchos clientes, este crédito representa **su primera relación con una entidad financiera**, marcando el inicio de la construcción de un historial crediticio y de una mayor integración económica. El smartphone se convierte en una herramienta productiva que conecta a las personas con oportunidades de educación, ingresos y participación en la economía digital.

Estrategia de Sostenibilidad

Nuestra estrategia de sostenibilidad se integra al modelo de negocio desde el 2024, como un habilitador de crecimiento, gestión de riesgos y generación de impacto, **articulando tres pilares clave:**



Nuestra
Comunidad



Nuestra
Gente



Nuestro
Medioambiente

NUESTRO PROPÓSITO

Generar valor sostenible para nuestros clientes, colaboradores, accionistas y la sociedad, contribuyendo a un futuro más próspero, inclusivo y responsable.



ADN CrediSmart

Una organización abierta y colaborativa

En CrediSmart creemos en una organización donde las jerarquías no son barreras para el diálogo ni para la generación de buenas ideas. El respeto mutuo y la responsabilidad individual guían la forma en que trabajamos cada día, construyendo un entorno donde cada persona se siente valorada y empoderada para contribuir con lo mejor de sí misma.

Diversidad como fuente de talento

Creemos con firmeza que la diversidad es una fuente clave de talento, creatividad y mejores decisiones. Cada colaborador aporta experiencias y perspectivas únicas que enriquecen nuestra cultura organizacional y fortalecen nuestra capacidad de generar impacto real y resultados sostenibles en los mercados donde operamos.

Excelencia operativa con responsabilidad individual

Somos una compañía en crecimiento y profesionalización constante, con presencia regional y un fuerte foco en la calidad y la excelencia operativa. Perfeccionamos nuestros procesos de manera continua, diseñándolos siempre al servicio del cliente y del negocio, con estándares claros, medibles y con un compromiso inquebrantable con los resultados.





Nuestra Misión

En **CrediSmart** creemos en una organización donde las jerarquías no son barreras para el diálogo ni para la generación de buenas ideas.

El respeto mutuo y la responsabilidad individual guían la forma en que trabajamos cada día, construyendo un entorno donde cada persona se siente valorada y empoderada para contribuir con lo mejor de sí misma.

Nuestra Visión

Ser una compañía financiera regional de referencia en inclusión financiera, reconocida por su excelencia operativa, cercanía con el cliente y cultura de mejora continua.

Consolidar y profundizar nuestra presencia en los mercados estratégicos, y expandirnos de manera disciplinada a nuevos mercados, escalando nuestro modelo de impacto social de forma sostenible y responsable.

02

Nuestra Comunidad

Escala y Crecimiento | Zonas desatendidas | Experiencia del Cliente | Inclusión Financiera con Responsabilidad | Nuestra Comunidad | Impacto en inclusión Digital

Escala y Crecimiento

Un modelo que crece y se sostiene

El crecimiento de CrediSmart se refleja en la solidez de sus resultados financieros.

+39%

Durante 2025, CrediSmart registró un crecimiento del **39% en ingresos operativos** frente al año anterior, una expansión que refleja la consolidación del modelo en Colombia y Perú y la creciente demanda por soluciones financieras inclusivas en la región.

+48.5%

El **margen financiero creció un 48.5%**, evidenciando no solo mayor volumen sino una operación más eficiente y resiliente. Este resultado es especialmente significativo considerando que la empresa continuó expandiendo su presencia en zonas de alta vulnerabilidad económica, mercados que otros actores financieros evitan por considerarlos de mayor riesgo.

+49.8%

El resultado neto de 2025 creció un **49.8%** respecto a 2024, consolidando a CrediSmart como una empresa financieramente viable que demuestra que atender a poblaciones excluidas es un modelo de negocio sostenible, no una concesión.

Crecimiento con propósito: **escala regional e impacto**

El crecimiento de CrediSmart valida nuestro modelo y refleja la demanda real por soluciones financieras inclusivas en la región.

Al cierre del periodo reportado



Se otorgaron nuevas líneas a más de **200.000** personas, ampliando su acceso a soluciones financieras e inclusión digital.



Colombia concentra el **95,4%** de este total, consolidando nuestra presencia en el mercado con mayores brechas de inclusión financiera de la región.

En términos de expansión operativa:

Colombia

Hemos alcanzado **530.564 colocaciones** acumuladas al **cierre de 2025**, de las cuales **200.084** corresponden a nuevas líneas otorgadas durante el año (+9,5% vs. 2024), posicionándonos como un actor relevante en uno de los países con mayores brechas de inclusión financiera de la región.

Perú

Contamos con un portafolio acumulado de **27.772 colocaciones** al **cierre de 2025**, de las cuales **9.299** corresponden a 2025 (+7,2%vs.2024), con presencia en departamentos donde el sistema financiero tradicional tiene cobertura limitada.

Este crecimiento no es solo en volumen. Ha estado acompañado de una mayor profundidad de impacto: mayor participación femenina, mayor alcance en zonas rurales y una proporción significativa de clientes que acceden por primera vez al sistema financiero formal.

La inclusión financiera tiene rostro de mujer

En Colombia, **60% de los préstamos han sido otorgados mujeres**, representando 262.986 créditos entre 2022 y 2025.*

En Perú, **44% de los créditos activos benefician a mujeres**, con una participación que crece de forma sostenida.

A nivel general, las mujeres lideran el acceso al crédito en Colombia, mientras que en Perú consolida una tendencia positiva en un mercado con alta diversidad geográfica y poblacional.

*Calculado sobre el número de clientes con información de género registrada. No todos los registros cuentan con esta variable.

Jóvenes y Adultos Mayores

El crédito no tiene edad

CrediSmart abre puertas a los segmentos que el sistema financiero tradicional más ignora: quienes aún no tienen historial crediticio y quienes ya no son considerados sujetos de crédito. En ambos mercados, jóvenes y adultos mayores encuentran en CrediSmart una opción real de acceso al crédito formal.



En Colombia, el **17.4%** corresponde a:

75.698
Jóvenes (18-24 años)

16.567
Mayores (+65 años)



En Perú, el **18.2%** corresponde a:

4.515
Jóvenes (18-24 años)

556
Mayores (+65 años)

1/6

1 de cada 6 créditos otorgados por CrediSmart a nivel regional beneficia a un joven que construye su primer historial financiero o a un adulto mayor que el sistema tradicional dejó fuera.

Población Vulnerable y de bajos recursos

Crédito para quienes más lo necesitan

El acceso al crédito formal es especialmente limitado para quienes viven en condiciones de vulnerabilidad económica. CrediSmart identifica y atiende activamente estos segmentos de forma responsable, clasificados según la segmentación oficial del DANE en Colombia y el INEI en Perú.

En Colombia, 93.605 personas de bajos ingresos y 3.209 en situación de vulnerabilidad encontraron en CrediSmart una puerta de entrada al crédito formal.

En Perú, la población vulnerable alcanza las 5.506 personas, mientras que 18.748 clientes pertenecen al segmento de bajos ingresos. Esto refleja la naturaleza del mercado peruano, con una presencia significativa en zonas rurales y comunidades de alta vulnerabilidad.

121.000 personas en condición de vulnerabilidad o bajos ingresos accedieron al crédito formal a través de CrediSmart.

"Clasificamos 'vulnerable' y 'bajos ingresos' con base en los cortes oficiales: en Colombia, DANE – líneas de pobreza monetaria 2024 (hogares con ingreso per cápita mensual <COP \$435.375 son clase vulnerable; <COP \$218.846 son clase de bajos ingresos / pobreza monetaria); en Perú, INEI – línea de pobreza monetaria 2024 (hogares con gasto per cápita <S/ 446 son población vulnerable; <S/ 251 son población en pobreza monetaria)."



Llegar a estos segmentos no es casualidad, es el resultado de un

modelo de evaluación crediticia

que va más allá del historial financiero tradicional, sino que también analiza la relación cuota-ingreso de cada cliente, buscando activamente prevenir el sobreendeudamiento y asegurar que el crédito otorgado sea acorde con su capacidad real de pago.

Zonas Desatendidas

Llegando donde otros **no** llegan

CrediSmart ha priorizado la expansión hacia zonas rurales, periféricas y territorios con baja presencia de servicios financieros formales, contribuyendo a reducir brechas territoriales de inclusión.

Hemos realizado **117.113 créditos**

en zonas rurales y desatendidas, donde la infraestructura financiera es limitada o inexistente⁶.

Estas colocaciones incluyen departamentos clasificados como centros poblados y rural disperso, donde el acceso al financiamiento formal es estructuralmente restringido.

El monto promedio desembolsado en estas zonas fue de 177 USD, facilitando acceso a tecnología y conectividad en territorios históricamente excluidos.

Departamentos donde CrediSmart tiene presencia, clasificados por dos indicadores simultáneos: pobreza multidimensional y acceso al crédito formal por debajo del 40%⁷.

73.910

Créditos incluyendo departamentos de alta pobreza rural.

La empresa opera en los 3 departamentos con menos acceso al crédito formal de todo Colombia y en las 2 regiones con mayor pobreza multidimensional (Caribe y Amazonía-Orinoquía) según datos oficiales DANE y SFC 2024.

73.177

Créditos en departamentos de doble vulnerabilidad (alta pobreza multidimensional + bajo acceso al crédito formal)

Deptos. doble vulnerabilidad cubiertos: 15

Vaupés es el departamento con menor acceso al crédito formal de todo Colombia, CrediSmart tiene presencia con 148 créditos colocados.

Córdoba concentra el mayor volumen de créditos de CrediSmart en zonas de doble vulnerabilidad con 14.357 colocaciones.

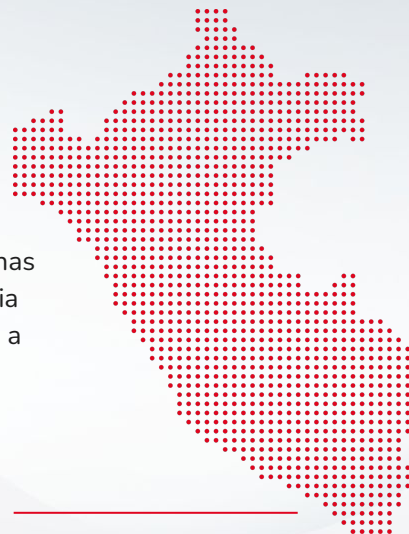
En Colombia

Cada crédito colocado en estas zonas se otorga con la misma rigurosidad que en cualquier otro mercado, asegurando que el acceso al crédito formal sea un puente hacia la estabilidad económica y no una carga adicional para quienes ya enfrentan mayores barreras.

Zonas Desatendidas

Llegando donde otros **no llegan**

CrediSmart ha priorizado la expansión hacia zonas rurales, periféricas y territorios con baja presencia de servicios financieros formales, contribuyendo a reducir brechas territoriales de inclusión.



Créditos colocados por departamento · densidad vs. media nacional (SBS dic 2024).⁹

9.479

Créditos colocados en departamentos bajo el umbral nacional de densidad financiera.

52 %

En zonas donde el sistema financiero tradicional llega por debajo del promedio.

549

El departamento más desatendido donde opera la empresa es Loreto, con 549 créditos colocados.

En Perú

19% de nuestra cartera en Perú se encuentra en zonas desatendidas, donde otros actores financieros tienen baja presencia.

Durante 2025, **otorgamos más de 18.000 préstamos** en zonas con mayores niveles de pobreza y menor cobertura bancaria, acercando inclusión financiera a estos territorios. El monto promedio desembolsado fue de **178 USD**.





Cada crédito en estos territorios no solo representa acceso a un producto financiero, sino una reducción concreta de brechas territoriales y una

oportunidad

para dinamizar economías locales

Experiencia del Cliente

Una relación financiera que funcione

El verdadero indicador de una relación financiera responsable no es solo cuántos créditos se otorgan, es cuántos clientes logran cumplir con sus obligaciones.

82.7 % **575.523**

Se encuentran al día en sus pagos.

Personas mantienen un reporte positivo ante las centrales de riesgo.

El historial crediticio favorable construido a través de **CrediSmart** representa su primera huella positiva en el sistema financiero formal.

El modelo de evaluación crediticia de CrediSmart en Colombia y Perú combina inclusión financiera con disciplina de riesgo, permitiendo ampliar el acceso al crédito de forma responsable y sostenible. A través de una orientación basada en la capacidad real de pago y una gestión activa del cliente durante todo el ciclo del crédito, CrediSmart prioriza la calidad del portafolio y la estabilidad financiera de sus clientes, asegurando un crecimiento sostenible y un impacto social medible en los mercados donde opera.

Confianza, accesibilidad y cercanía

La inclusión financiera sostenible requiere relaciones de confianza. Los resultados de nuestras encuestas reflejan una percepción positiva de accesibilidad, calidad de servicio y escucha activa.

62 %

Recomendaría CrediSmart a un familiar o amigo cercano, reflejando niveles relevantes de confianza.

7/10

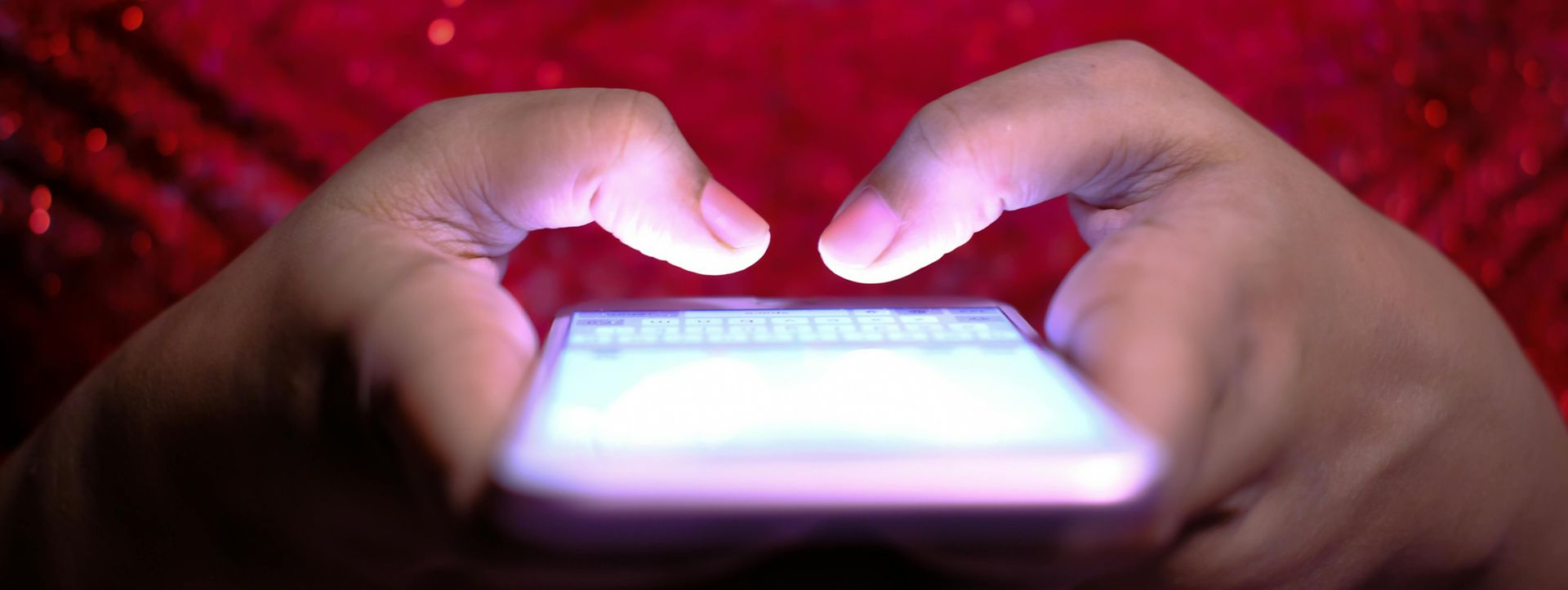
7 de cada 10 clientes reconocen que su voz es escuchada y sus inquietudes son atendidas.

65 %

Calificó la atención telefónica como buena o excelente

75 %

De nuestros clientes afirma que acceder a un crédito con CrediSmart es fácil y flexible.¹¹



Estos indicadores muestran que nuestro impacto no se limita al acceso al crédito, sino que se construye sobre relaciones financieras cercanas, comprensibles y humanas.

Inclusión financiera con responsabilidad

Reconocemos que nuestros clientes pueden enfrentar variaciones en sus ingresos. Por ello, implementamos un modelo de renegociación flexible, accesible y transparente, que acompaña a las personas en momentos económicos difíciles.

Nuestro modelo de acompañamiento incluye:

- ✓ Solicitudes de renegociación **simples y digitales**
- ✓ Ajustes de pago según la **capacidad actual** del cliente
- ✓ Ausencia de intereses adicionales o sanciones ocultas en los procesos de **reorganización de pagos**
- ✓ Apoyo personalizado cuando es necesario



Nuestra Comunidad

Impulsamos inclusión, desarrollo y acceso a **oportunidades reales**

Inclusión Financiera

Continuamos ampliando el acceso al sistema financiero para poblaciones históricamente excluidas

75%

de nuestros clientes corresponden a personas no bancarizadas, facilitando su primera vinculación al sistema financiero formal

COLOMBIA

28%

PERÚ

50%

de nuestros clientes presentan un perfil de alto riesgo crediticio, comúnmente excluidos de la banca tradicional. Reafirmando nuestro compromiso con la inclusión responsable y la generación de segundas oportunidades financieras

Brecha financiera y digital

68%

de nuestros clientes, no contaban con acceso al sistema financiero²

1/3

de nuestros clientes, obtuvieron su primer smartphone, facilitando su integración al ecosistema digital y financiero

Nuestra Comunidad

Impulsamos inclusión, desarrollo y acceso a **oportunidades reales**

Historial Crediticio

Nuestro modelo contribuye activamente a la construcción de trayectorias financieras sostenibles.

83%

de los clientes activos durante 2025 mejoraron su score crediticio, fortaleciendo su acceso futuro a productos financieros formales

Empleabilidad a comunidades

Fortalecemos el desarrollo económico en los territorios donde operamos.

100%

de las nuevas posiciones laborales fueron cubiertas con talento local, promoviendo la empleabilidad y el crecimiento de las comunidades

Alianzas para desarrollo social

Consolidamos un enfoque colaborativo con nuestros aliados para maximizar el impacto social.



Educación
Financiera



Reducción de la
brecha digital



Empleo
inclusivo



Programas
de nutrición

Impacto en Inclusión Digital

El celular como herramienta de integración y generación de oportunidades

El acceso a un smartphone no solo representa conectividad, sino una herramienta concreta de productividad, educación y generación de ingresos.

Entre nuestros clientes:

 **1/3**

Accedió a su primer smartphone gracias a CrediSmart, logrando conectarse de forma continua al entorno digital.³

 **8/10**

Utiliza su dispositivo para generar ingresos adicionales, integrándose a actividades económicas digitales o informales

 **67%**

Accedió a su primer smartphone gracias a CrediSmart, logrando conectarse de forma continua al entorno digital.³

 **45%**

Trabaja de manera independiente mediante redes sociales, delivery u otras plataformas, utilizando el smartphone como herramienta de trabajo





Estos datos muestran cómo la
inclusión digital se traduce en

inclusión económica

fortaleciendo la capacidad productiva de
personas que antes estaban
desconectadas del ecosistema digital

03

Nuestra Gente

Nuestra Gente



Un equipo diverso, comprometido y en constante desarrollo

Crecimiento del talento CrediSmart

33 de nuestros colaboradores obtuvieron un ascenso de cargo dentro de CrediSmart en posiciones de Especialistas, Mandos Medios y Gerencias.

Evaluamos el desempeño 97,5% evaluados

95% de nuestros colaboradores que aplicaron su evaluación de desempeño se ubican como talentos destacados, según nuestra última evaluación para el desempeño 2025

Nuestro Equipo

38%

La plantilla de colaboradores creció en un 38% respecto al 2024

63%

Del equipo está conformado por mujeres, reflejando un compromiso con la equidad de género

62%

De las direcciones y gerencias son lideradas por mujeres, fortaleciendo la representación femenina en posiciones de liderazgo

6,1%

Del equipo pertenece a comunidades diversas y vulnerables (LGTBIQ+, Afro, Migrantes, Neurodivergentes, Indígenas)

Nuestra Gente

Desarrollamos Talentos y Habilidades

19.492

horas de formación impactaron
a nuestro equipo en temas
relacionados con:

**Formación técnica y funcional:**

Capacitación especializada por rol (financiero, comercial, tecnología, cumplimiento y servicio al cliente y al aliado), enfocada en el fortalecimiento de capacidades críticas del negocio.

**Programa de habilidades blandas:**

Desarrollo de competencias como liderazgo, comunicación efectiva, trabajo en equipo, pensamiento crítico y gestión del cambio.

**Capacitación en cumplimiento y regulación:**

Formación periódica en normativas aplicables (protección de datos, SAGRILIFT, ética empresarial, seguridad de la información, calidad, seguridad y salud en el trabajo), garantizando la actualización continua del personal.

**Entrenamiento en herramientas digitales:**

Uso de plataformas tecnológicas (analítica de datos, automatización, herramientas colaborativas), promoviendo la eficiencia operativa y la transformación digital.

**Programa de liderazgo y desarrollo de talento:**

Iniciativas dirigidas a cargos clave y potenciales líderes, orientadas a la sucesión y fortalecimiento de capacidades de gestión.



Con un promedio de 29 horas por colaborador/a

Nuestra Gente

El bienestar, la seguridad y el desarrollo de nuestro equipo son nuestra prioridad

El bienestar es nuestra prioridad

51% de nuestros colaboradores se vinculan o hacen uso de los beneficios suministrados por **CrediSmart** en:

-  Programa de asesoría psicológica
-  Programa de asesoría nutricional
-  Seguro médico privado
-  Convenio educativo para la formación profesional
-  Programa de apoyo financiero
-  Seguro de vida y exequial

Condiciones seguras de trabajo

Nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, continúa garantizando un ambiente seguro de trabajo para nuestros colaboradores, con un cumplimiento del **95%** en estándares de seguridad en la labor.

Reincorporación Laboral

11 de nuestros colaboradores fueron reintegrados satisfactoriamente a sus actividades luego de presentar eventos y enfermedades de origen común, por medio de nuestro programa de reincorporación laboral interdisciplinario.

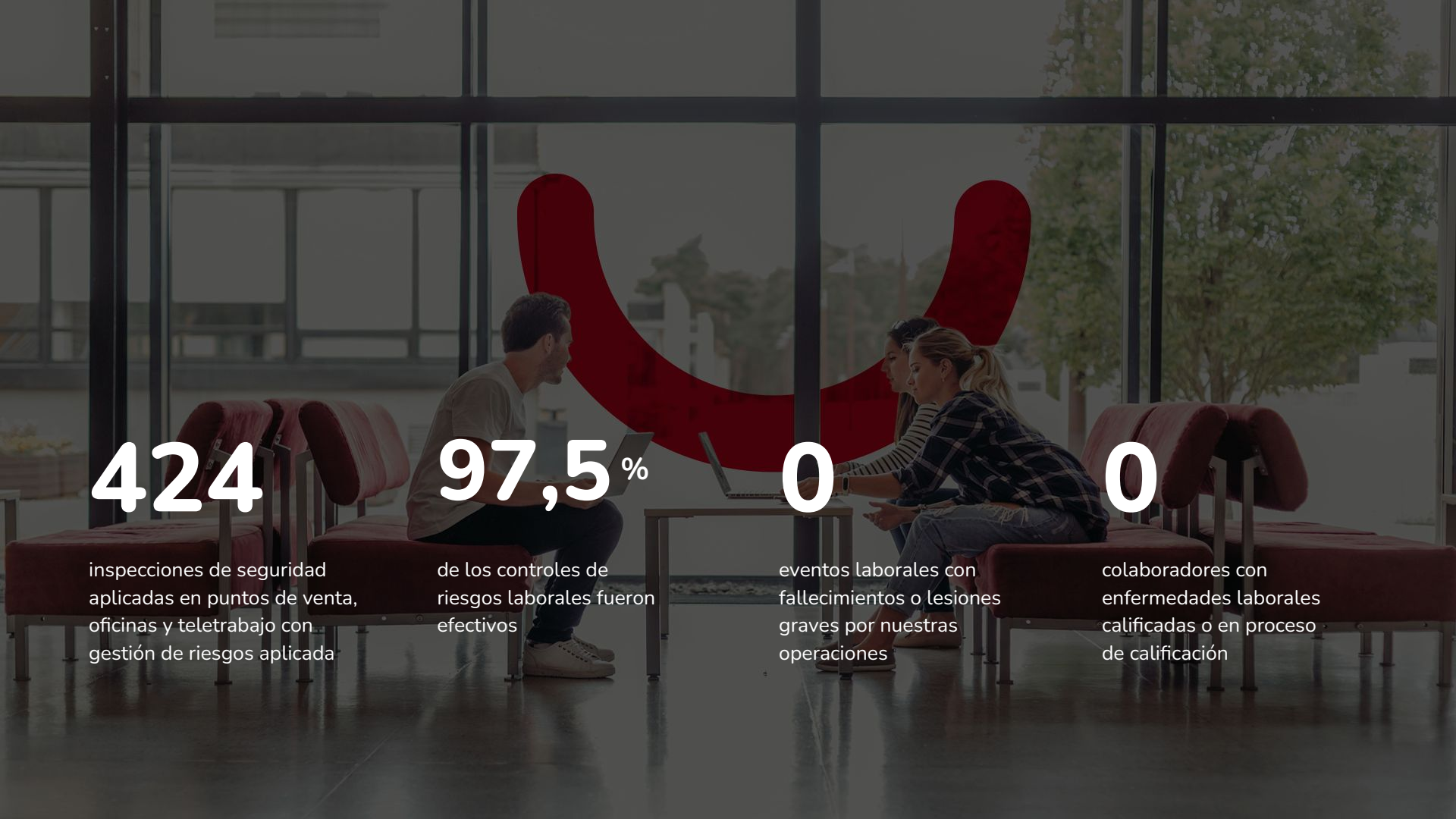
Entorno laboral saludable

85 puntos en la encuesta de clima organizacional, mejora de **13 puntos** respecto al año anterior.

Riesgo Bajo en la batería de riesgo psicosocial, manteniendo y ambiente psicosocial saludable

Seguridad laboral

71% de nuestros colaboradores consideran que cuentan con un entorno laboral seguro en sus actividades o el conjunto de controles es suficiente.



424

inspecciones de seguridad
aplicadas en puntos de venta,
oficinas y teletrabajo con
gestión de riesgos aplicada

97,5%

de los controles de
riesgos laborales fueron
efectivos

0

eventos laborales con
fallecimientos o lesiones
graves por nuestras
operaciones

0

colaboradores con
enfermedades laborales
calificadas o en proceso
de calificación

04

Nuestro Medio Ambiente

Nuestra Medioambiente

Nuestra CrediHuella

En **2024** iniciamos la medición de nuestra huella de carbono bajo la metodología del **GHG Protocol** evaluando los **alcances 1, 2 y 3**, estableciendo nuestra primera línea base de emisiones. Durante 2025, dimos continuidad a este ejercicio, fortaleciendo la calidad de los datos y ampliando el alcance del análisis.

Nuestro modelo de negocio, basado en una operación digital y descentralizada, implica que nuestras actividades se desarrollan a través de colaboradores en campo, trabajo remoto y una red de aliados comerciales, por lo que la mayor parte de nuestras emisiones se generan de forma indirecta en la cadena de valor.

Perfil de emisiones

2025

nuestras emisiones totales
alcanzaron fueron: **732.57 t CO₂e**

+99%

CORRESPONDE A ALCANCE 3

Principales fuentes de emisión

- ✓ Movilidad in-itinere de colaboradores
- ✓ Servicios tecnológicos (infraestructura digital)
- ✓ Trabajo remoto
- ✓ Transporte y logística (categoría incorporada en 2025)

2024

Iniciamos la medición de nuestra huella de carbono bajo la metodología del GHG Protocol, estableciendo nuestra primera línea base de emisiones.

2025

Durante este año, dimos continuidad a este ejercicio, fortaleciendo la calidad de los datos y ampliando el alcance del análisis.



Evolución y desempeño

En comparación con 2024: **783.8 t CO₂e**

Reducción estimada de

-6,5%

en emisiones totales



Nuestra Medioambiente

Acción por el medioambiente

En 2025 iniciamos con nuestro programa de compensación y educación ambiental, por medio del cual reafirmamos nuestro compromiso con una operación sostenible en el tiempo para los ecosistemas y comunidades en donde operamos. Retribuyendo de esta manera un impacto positivo hacia nuestro hogar.



Implementamos programas de formación orientados al fortalecimiento de competencias en sostenibilidad ambiental, destacándose capacitaciones en sensibilización de la era de la crisis climática que afronta nuestro hogar, la contribución que genera cambios en: clasificación y separación de residuos y uso eficiente de los recursos naturales.

Estos programas tuvieron como objetivo promover una cultura organizacional responsable con el medio ambiente, fortaleciendo habilidades prácticas en la gestión de residuos y el consumo eficiente de recursos (GRI 404-2).

Nuestra CrediHuella

Con nuestros colaboradores unimos fuerzas, porque creemos que juntos sumamos más acciones positivas por el medioambiente. Se sembraron en total 328 especies nativas de arboles del tipo Arrayan, Aliso, Chilco, Chicalá con la participación en nuestros voluntariados.

Nuestra Credi-huella estima captar 9,8 tCO₂/año y para el 2026 esperamos duplicar la cifra especies sembradas.

656

Colaboradores formados en temas ambientales

472

Horas de formación impartidas por el total de participantes

100%

De los impactos ambientales evaluados fue clasificado como de baja significancia ambiental



Nuestra Medioambiente

Sostenibilidad como valor compartido



Continuamos fortaleciendo las acciones por el medioambiente inmersas en nuestras operaciones y en nuestra cadena de suministro involucrando a nuestros proveedores (e) estratégicos y partes interesadas a formar parte de nuestra acción por el medio ambiente.

Entendemos que nuestro impacto ambiental no se limita únicamente a nuestra operación directa, sino que se extiende a cada proveedor estratégico que hace posible nuestro servicio. Por lo cual, en el 2025 consolidamos un enfoque estructurado para la identificación, evaluación y medición de las buenas prácticas ambientales de nuestros proveedores, alineado con los estándares GRI y principios ESG.

Descripción de nuestros proveedores (e) estratégicos evaluados

- ✓ Infraestructura tecnológica, plataformas y hosting
- ✓ Plataformas y servicios de contactabilidad
- ✓ Cuentas corporativas y servicios
- ✓ Material POP y suministros
- ✓ Dotación y herramientas de trabajo

72%

De nuestros proveedores (e) cuentan con plan de mejora ambiental activos o en planeación activa (GRI 308-2)

57%

De nuestros proveedores (e) cuentan con criterios ESG implementados (GRI 308-1).

78%

De nuestros proveedores (e) fueron evaluados bajo criterios ambientales (GRI 308-1)

100%

De nuestros residuos captados fueron tratados para disposición final y reciclaje (GRI 306-4 / GRI 306-5)

05

Gobernanza y Cumplimiento

Gobernanza responsable e integridad corporativa | Gobernanza CrediSmart | Cómo funciona: Autoridad, ejecución y control | Gobierno con Propósito

Gobernanza y Cumplimiento

Gobernanza Responsable e Integridad Corporativa

El gobierno corporativo de CrediSmart se fundamenta en la convicción de que la integridad, la transparencia y la responsabilidad no son restricciones al crecimiento, sino los cimientos sobre los cuales se construye un crecimiento genuinamente sostenible. Cada política, cada proceso de control y cada mecanismo de gobernanza está diseñado para generar confianza entre nuestros clientes, aliados e inversionistas.



ISO 9001 + ISO 27001

- ✓ **86%** de cumplimiento en la última auditoría de sistemas de gestión integrados auditado por Applus+
- ✓ **CERO** incidentes críticos de ciberseguridad registrados en todo el período 2025
- ✓ Sistema de Gestión de Calidad activo, auditado y en mejora continua permanente
- ✓ Gestión robusta de seguridad de la información para proteger a clientes y aliados



Ética y Cumplimiento SAGRILAF

- ✓ 100% de colaboradores capacitados en línea ética, cumplimiento y SAGRILAF
- ✓ Línea ética activa con trazabilidad completa de cada reporte recibido y gestionado
- ✓ Política de cero tolerancia al fraude, la corrupción y los conflictos de interés
- ✓ Cultura de integridad como valor organizacional, no como obligación regulatoria



Protección al Consumidor y TCFD

- ✓ **86%** de cumplimiento en la última auditoría de sistemas de gestión integrados auditado por Applus+
- ✓ **CERO** incidentes críticos de ciberseguridad registrados en todo el período 2025
- ✓ Sistema de Gestión de Calidad activo, auditado y en mejora continua permanente
- ✓ Gestión robusta de seguridad de la información para proteger a clientes y aliados

Nuestro compromiso: Actuar con integridad y responsabilidad para crear valor sostenible y fortalecer la confianza de todos nuestros grupos de interés

Gobernanza y Cumplimiento

Gobernanza CrediSmart

Gestión ética, transparente y responsable que genera confianza y valor sostenible

Creemos en una gestión transparente, ética y responsable como base para generar confianza. Contamos con un modelo de gobierno corporativo sólido, alineado con buenas prácticas internacionales, que promueve la rendición de cuentas y la toma de decisiones informada.

Nuestro enfoque se sustenta en una clara separación de funciones, supervisión activa de la alta dirección y una cultura organizacional basada en principios éticos, lo que nos permite gestionar riesgos y generar valor compartido para todos nuestros grupos de interés.

Impulsamos una visión de largo plazo que integra la sostenibilidad, la inclusión y la innovación en nuestra estrategia. A través de políticas sólidas, comités especializados y mecanismos de control, garantizamos el cumplimiento normativo y la mejora continua de nuestras prácticas.

Estructura de gobernanza



Gobierno con propósito

Un modelo diseñado para crecer con integridad, escalar con disciplina y generar impacto con la confianza de todos los stakeholders

8

Comités
Especializados

4

Niveles de
Gobierno

100 %

Capacitados en
Ética

100 %

Denuncias reportadas y
gestionadas en la Línea
de Ética



Transparencia

Actuamos con claridad y rendimos cuentas de nuestras decisiones

Integridad

Hacemos lo correcto siempre

Excelencia Operativa

Gestionamos con eficiencia para generar valor sostenible

06

Materialidad ESG

Análisis de materialidad ESG | ODS 2030 | Nuestro Impacto ODS | Estrategia de Sostenibilidad Integrada | Ruta Empresas B | Visión del futuro

Materialidad ESG

Análisis de materialidad ESG

En Credismart aplicamos el enfoque de doble materialidad para identificar los temas ESG que generan mayor impacto en el entorno, y al mismo tiempo, aquellos que representan riesgos y oportunidades financieras relevantes para nuestro negocio.

Este análisis se realizó a través de consulta activa con nuestros principales grupos de interés.



**MUY
ALTO**

- ✓ Inclusión financiera y acceso al crédito
- ✓ Privacidad y protección de datos
- ✓ Finanzas responsables y prevención del sobreendeudamiento



ALTO

- ✓ Inclusión digital y conectividad
- ✓ Diversidad e igualdad de oportunidades
- ✓ Gobernanza corporativa y transparencia
- ✓ Gestión de la huella de carbono (alcance 3)



MEDIO

- ✓ Bienestar y desarrollo del talento
- ✓ Gestión de residuos y economía circular
- ✓ Alianzas y desarrollo de comunidades

Materialidad ESG

Objetivos de Desarrollo Sostenible



Nuestro modelo de impacto

El modelo de CrediSmart está diseñado para generar impacto social medible y sostenible, integrando la inclusión financiera como motor de desarrollo. A través de nuestras soluciones, buscamos ampliar el acceso al crédito de manera responsable y contribuir al bienestar económico de nuestros usuarios.



Alineación con los ODS

Nuestra estrategia está alineada con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, incorporando los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) como guía para la toma de decisiones. Esto nos permite integrar dimensiones sociales, digitales y ambientales en nuestra operación, promoviendo un crecimiento equilibrado sostenible.



Alineación con los ODS

CrediSmart contribuye de forma directa e indirecta a múltiples ODS, impulsando la inclusión financiera, digital y social, y fomentando prácticas responsables con el entorno. De esta manera, generamos valor compartido para nuestros grupos de interés y aportamos al desarrollo sostenible de las comunidades donde operamos.

Materialidad ESG

Nuestro impacto ODS

1 FIN
DE LA POBREZA

Impulsamos la inclusión financiera

como motor de transformación social, facilitando el acceso a soluciones de crédito responsables para poblaciones históricamente excluidas del sistema financiero.

75 %

Clientes no bancarizados incluidos

8/10

Clientes emplea su dispositivo para generar ingresos adicionales

68 %

Créditos otorgados a población de zonas vulnerables

177 USD

Ticket promedio en población de zonas vulnerables

8 TRABAJO DECENTE
Y CRECIMIENTO
ECONÓMICO

Promovemos el crecimiento económico inclusivo

que potencia el desarrollo productivo de nuestros clientes, al tiempo que fomentamos la generación de empleo digno y la implementación de esquemas de trabajo flexible como el teletrabajo.

185

Nuevos empleos generados

38 %

Colaboradores en modalidad de teletrabajo

95 %

Cumplimiento en condiciones laborales seguras

29,3

Horas de formación por colaborador

10 REDUCCIÓN DE LAS
DESIGUALDADES

Impulsamos la inclusión financiera

de poblaciones históricamente excluidas, promoviendo acceso equitativo a oportunidades y desarrollo económico sostenible.

67 %

Clientes emplea su dispositivo como herramienta de estudio

52 %

Mujeres promedio beneficiadas por el acceso a nuestro producto

75 %

Clientes que obtuvieron su primer crédito con CrediSmart

1/3

Clientes obtuvieron su primer Smartphone con CrediSmart

Nuestro impacto en conjunto

+ 500 mil

Personas impactadas a través de
nuestras soluciones financieras

+ 85 %

Conocimiento en inclusión financiera
en zonas vulnerables

+ 11

Regiones de impacto en todo el país

13 ACCIÓN
POR EL CLIMA

Gestionamos activamente nuestra huella de carbono

impulsamos programas de reforestación y fortalecemos la cultura ambiental mediante capacitación continua.

732

t CO₂een alcance 1, 2 y 3
en el 2025

-6,5%

t CO₂ereducidas frente
al 2024

328

Especies nativas
sembradas en el 2025

656

Colaboradores
capacitados en temas
ambientales

16 PAZ, JUSTICIA
E INSTITUCIONES
SÓLIDAS

Fortalecemos un gobierno corporativo sólido

promovemos la integridad a través de la línea ética y garantizamos la protección de la información altos estándares de seguridad.

100%

Reportes gestionados y
cerrados en la línea de ética

100%

Colaboradores capacitados
en línea ética, cumplimiento
y SAGRILAFT

0

Incidentes críticos de
ciberseguridad

86%

Cumplimiento de
auditoría en ISO 9001,
ISO 27001

3 SALUD
Y BIENESTAR

Impulsamos programas integrales de salud

fortalecemos la nutrición infantil y promovemos el bienestar laboral para mejorar la calidad de vida.

51%

Colaboradores
beneficiados por
programas de bienestar

1,7%

Índice de ausentismo
anual por causa médica

7

Campañas de salud
realizadas

2.430

Horas de capacitación en
temas del cuidado de la
salud

5 IGUALDAD
DE GÉNERO

Impulsamos una cultura organizacional

diversa e inclusiva mediante programas que promueven la equidad, el respeto y la igualdad de oportunidades.

63%

Mujeres en nuestro
equipo

62%

Mujeres en cargos de
dirección

5%

Brecha salarial
promedio general

6,1%

Personas abiertamente
diversas en nuestro
equipo

12 PRODUCCIÓN
Y CONSUMO
RESPONSABLES

Implementamos una gestión integral

de residuos y promovemos el uso eficiente de los recursos, impulsando operaciones más sostenibles responsables con el entorno.

78 %

Proveedores (e)
evaluados bajo criterios
ambientales

-6,5 %

Proveedores (e) cuentan
con criterios ESG
implementados

328

Residuos captados que
fueron tratados para
disposición final y reciclaje

17 ALIANZAS PARA
LOGRAR
LOS OBJETIVOS

Consolidamos alianzas estratégicas

con fundaciones y actores sociales para potenciar el impacto colectivo y promover el desarrollo sostenible.

3

Alianzas estratégicas
con nuestros aliados en



Programa “Escuelas Conectadas” que busca aportar al cierre de la brecha tecnológica educativa en escuela de zonas vulnerables



Programa “Juntos Transformamos Vidas” enfocado en la nutrición de infantes menores de 2 años y salud mental de madres y mujeres gestantes



Programa “Inclusión Laboral” enfocado en empleabilidad de personas con condiciones discapacitadas calificadas

Estrategia de sostenibilidad

Nuestra estrategia de sostenibilidad se integra al modelo de negocio desde 2024, como habilitador de crecimiento, gestión de riesgo y generación de impacto.



Nuestra Comunidad

Impulsamos el crecimiento económico inclusivo mediante soluciones que generan desarrollo y acceso a oportunidades.

+200K

Nuevas líneas de crédito otorgadas

15

Presencia en 15 departamentos de doble vulnerabilidad

60%

de créditos a mujeres en Colombia



Nuestra Gente

Proveemos una cultura diversa e inclusiva, enfocada en el bienestar integral y el desarrollo profesional de nuestro equipo.

63%

mujeres en el equipo

185

nuevos empleos generados

29.3hs

de formación -colaborador



Nuestro Medioambiente

Gestionamos nuestro impacto ambiental con prácticas responsables y medición continua para un futuro sostenible.

- 6,5%

reducción huella de carbono

78%

proveedores evaluados ESG

328

especies nativas sembradas

Ruta Empresa B, liderando el cambio con propósito

Avanzamos hacia la certificación **Empresas B**, integrando impacto social, ambiental y de gobernanza en nuestro modelo de negocio.



COMUNIDAD



MUY ALTO

Modelo enfocado en inclusión financiera que genera impacto positivo en las comunidades donde operamos

121K

personas impactadas

15

departamentos cubiertos



GOBERNANZA



ALTO

Gobernanza sólida con altos estándares de ética, cumplimiento y gestión ESG integra.

ISO 9001
+ISO 27001

Formación de
ética y
SAGRILAF

Estrategia ESG
integrada.
Reportes GRI e ISSB



CLIENTES



MUY ALTO

Productos y procesos que promueven inclusión financiera responsable y bienestar económico.

Primer crédito formal
para miles de clientes

Evaluación relación
cuota-ingreso para prevenir
sobreendeudamiento



MEDIOAMBIENTE



MEDIO ALTO

Gestionamos nuestro impacto ambiental con metas claras, medición y prácticas responsables.

-6,5%

Reducción huella
de carbono

78%

Proveedores
evaluados

100%

Residuos
tratados

328

Especies
sembradas



GENTE



ALTO

Cultura diversa e inclusiva que impulsa el bienestar, el desarrollo y la equidad.

63%

mujeres

185

Empleos
nuevos

29,3 hs

de formación

Visión de Futuro

Escalar el impacto y profundizar la inclusión

Nuestro foco estratégico para el próximo período está claro y nos llena de entusiasmo y determinación: ampliar el alcance y la profundidad de nuestro impacto, manteniendo un modelo financieramente sostenible, socialmente responsable y ambientalmente consciente. Cada prioridad que definimos para 2026 es una apuesta por hacer más, mejor y con mayor impacto medible en la vida de las personas que confían en CrediSmart



NUESTRA COMUNIDAD

- Ampliar el financiamiento a tablets, computadoras y electrodomésticos, fortaleciendo la integración digital integral de nuestros clientes y sus familias
- Avanzar en el lanzamiento de la tarjeta CrediSmart y el producto Libranza, ampliando el portafolio de servicios financieros formales disponibles
- Incluiremos el ODS 2 y el ODS 4 como habilitadores de impacto, por medio de las alianzas con los programas "Escuelas Conectadas" y "Juntos Transformamos Vidas".



NUESTRA GENTE

- Ampliar el portafolio de beneficios CrediSmart para contribuir al balance vida-trabajo de todos nuestros colaboradores de manera significativa
- Abrir espacios de confianza, diálogo y pertenencia para nuestra población diversa, cerrando brechas sociales con acciones concretas y medibles
- Fortalecemos nuestro impacto al ODS 10, por medio de nuestro programa de "Inclusión Laboral" vinculando a nuestro equipo a colaboradores con condiciones de discapacidad.



NUESTRA COMUNIDAD

- Iniciar la planeación y ejecución de nuestro programa formal de descarbonización, sustentado en tres años de medición GHG sistemática y certificada
- Duplicar el número de especies sembradas en el programa Credi-Huella, consolidando nuestra presencia en ecosistemas estratégicos



Sistema de Gestión ASG

- Renovar y mejorar las certificaciones ISO 9001 e ISO 27001, reafirmando nuestro compromiso con la calidad y la seguridad de la información
- Completar el B Impact Assessment oficial y avanzar decididamente hacia la certificación Empresa B en 2026

Más que crecer, buscamos trascender

Ampliar oportunidades, fortalecer la inclusión financiera y digital, y consolidar un modelo donde la rentabilidad y el impacto sostenible se potencian mutuamente. Ese es el norte que nos guía, la promesa que renovamos con cada crédito otorgado, con cada persona incluida y con cada tomamos por nuestro planeta y nuestra gente.

611.772

Colocaciones regionales

52 %

Promedio mujeres
beneficiadas

+ 49,8 %

Crecimiento neto
2025 vs 2024

ODS 2030

Compromiso con
la agenda glob

Brasil, primeros pasos en una región más grande

Brasil representa la más reciente apuesta de expansión de CrediSmart. Con una operación en etapa inicial, la empresa da sus primeros pasos en una de las regiones más grande de América Latina, donde las brechas de inclusión financiera en zonas periféricas y rurales son significativas.

55 %

Son mujeres.

2.5 %

Perciben ingresos equivalentes a un salario mínimo, reflejando que desde los primeros pasos en Brasil, se prioriza el acceso al crédito para quienes más lo necesitan.

10.9 %

Incluye jóvenes entre 18 y 24 años

2.2 %

Son clientes mayores de 65 años



Brasil es hoy una semilla. La validación del modelo en Colombia y Perú nos da la convicción de que este mercado tiene el potencial de convertirse en el próximo gran capítulo del impacto de CrediSmart.

Notas y Referencias

¹ World Bank Group, *The Global Findex Database 2021* (Washington, DC: World Bank, 2022).

² Encuesta interna de clientes CrediSmart, cierre feb. 2026 (n = 239).

³ Encuesta interna de clientes CrediSmart, cierre feb. 2026 (n = 239); módulo uso del smartphone.

⁴ Cartera histórica CrediSmart Colombia, 2022-2025.

⁵ DANE, *Pobreza monetaria y multidimensional en Colombia 2024*; INEI, *Informe técnico de pobreza monetaria 2023-2024* (Lima, 2024).

⁶ DNP – Misión para la Transformación del Campo, *Definición de categorías de ruralidad* (Bogotá: DNP, 2014); base del Anexo Finagro municipios rural y rural disperso.

⁷ DANE, *Pobreza multidimensional 2024*; Banca de las Oportunidades SFC, *Reporte de Inclusión Financiera (RIF) 2024*.

⁸ INEI, *Mapa de pobreza monetaria 2023*; SBS, *Indicadores de inclusión financiera*, dic. 2024 (Lima, 2025).

⁹ SBS, *Densidad financiera por departamento*, dic. 2024 (oficinas y cajeros por 100.000 adultos).

¹⁰ Cartera histórica CrediSmart Colombia, corte cierre 2025.

¹¹ Encuesta interna de clientes CrediSmart, cierre feb. 2026 (n = 239); módulo experiencia del cliente.

¹² Dirección de Talento Humano CrediSmart, *Planilla y reporte de capacitación 2025*.

¹³ CrediSmart, *Reporte de Huella de Carbono 2025* bajo metodología GHG Protocol (WRI & WBCSD, 2015).

¡Muchas gracias!

