



Cooperativa Financiera Cotrafa

Domicilio: Calle 46 N° 49 - 146. Bello, Antioquia.

Tabla de contenido

1	Acerca de este informe.....	3
2	Análisis de Materialidad.....	3
2.1	Asuntos materiales.....	4
3	Recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosures - TCFD	7
3.1	Gobierno Corporativo	7
3.2	Estrategia.....	8
3.2.1	<i>Política de Sostenibilidad.....</i>	8
3.2.2	<i>Planes y actividades efectuadas para consolidar las líneas de acción de la política de sostenibilidad</i>	9
3.3	Gestión de riesgos	18
3.3.1.	<i>Identificación.....</i>	18
3.3.2.	<i>Medición.....</i>	24
3.3.3.	<i>Control.....</i>	31
3.4	Métricas y Objetivos	32
4	Estándares SASB (Sustainability Accounting Standards Board).....	35

1 Acerca de este informe

En concordancia con lo establecido en la Circular Básica Jurídica, Parte 3 - Título V – Capítulo I – Anexo 2, en lo relacionado con la revelación de información sobre asuntos sociales y ambientales, incluidos los climáticos, de acuerdo con la clasificación de los emisores de la categoría C, a la cual pertenece la Cooperativa Financiera Cotrafa y en los términos de las recomendaciones del Task Force on Climate - related Financial Disclosures (TCFD) y los estándares SASB (Sustainability Accounting Standards Board), entre otros, en este informe se presentan las iniciativas, acciones y los resultados más sobresalientes en materia medio ambiental, correspondientes al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025, reafirmando de esta manera la importancia de una gestión sostenible, con el fin de maximizar los impactos positivos en el entorno y crear valor, contribuyendo al progreso y bienestar social, más allá de la rentabilidad financiera. En este sentido, se continúa fortaleciendo la gestión de los riesgos ambientales y sociales, en las diferentes etapas de identificación, medición, control y monitoreo. Al respecto, se destaca la exploración de la hoja de ruta para ir consolidando las metodologías y métricas.

2 Análisis de Materialidad

El cambio climático, la pérdida del capital natural y las crisis geopolíticas son los mayores desafíos que se enfrentan a nivel global y representan una amenaza para la estabilidad del sector financiero y los sistemas económicos. Por tanto, es imprescindible promover acciones de resiliencia como parte del proceso central de la toma de decisiones estratégicas y de inversión sostenible a futuro, con el fin de generar capacidades, mitigar los impactos de los nuevos escenarios que puedan llegar a materializarse y garantizar la continuidad del negocio. Bajo este contexto, tiene sentido el análisis de materialidad, no sólo para definir los asuntos más relevantes en cuanto a la gestión de los riesgos y oportunidades, sino también para evaluar las afectaciones frente al entorno, de tal forma que se integren todos estos componentes dentro del marco de sostenibilidad y se fortalezcan las relaciones de confianza con los grupos de interés.

2.1 Asuntos materiales

Se actualizó el análisis de doble materialidad realizado en el 2023, para lo cual, se tomó como referente la herramienta del “Radar de Impacto”, desarrollada por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI), la cual se constituye en una guía para realizar un análisis integral de los impactos, más allá de la información financiera tradicional, a lo largo de los pilares del desarrollo sostenible; entender cómo las acciones de una empresa afectan su entorno, con el fin de mitigar los impactos negativos y potenciar los positivos; así como para identificar oportunidades en alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Dentro del análisis del contexto, para la evaluación de los diferentes temas (elementos constitutivos de las áreas o metas relevantes que se pretenden alcanzar), correspondientes a los pilares de desarrollo sostenible como lo son el social, económico y ambiental, se utilizó una escala de 1 a 10, tanto para la materialidad de impacto (efectos positivos o negativos sobre los grupos de interés) como para la financiera (riesgos y oportunidades relevantes para ser gestionados a nivel corporativo).

En cuanto a la evaluación de los impactos, 1 se considera mínimo y 10 importante, ya sea positivo o negativo. Por su parte, en lo relacionado con la calificación de los riesgos y oportunidades, 1 se refiere a una baja probabilidad de materialización de un riesgo o menor oportunidad de implementación de alguna estrategia y 10 a una alta o mayor.

Finalmente, según el puntaje total obtenido (Doble Materialidad), los diferentes temas se pueden clasificar en las categorías de Crítico/Muy Alto, Alto/Importante, Medio/Moderado o Mínimo/Bajo, considerando como asuntos materiales los críticos y altos, ya sea por su relevancia en la gestión integral de los riesgos o porque existe una oportunidad de mayor desarrollo dentro de la estrategia de sostenibilidad.

Tabla 1
Evaluación de los temas materiales 2025

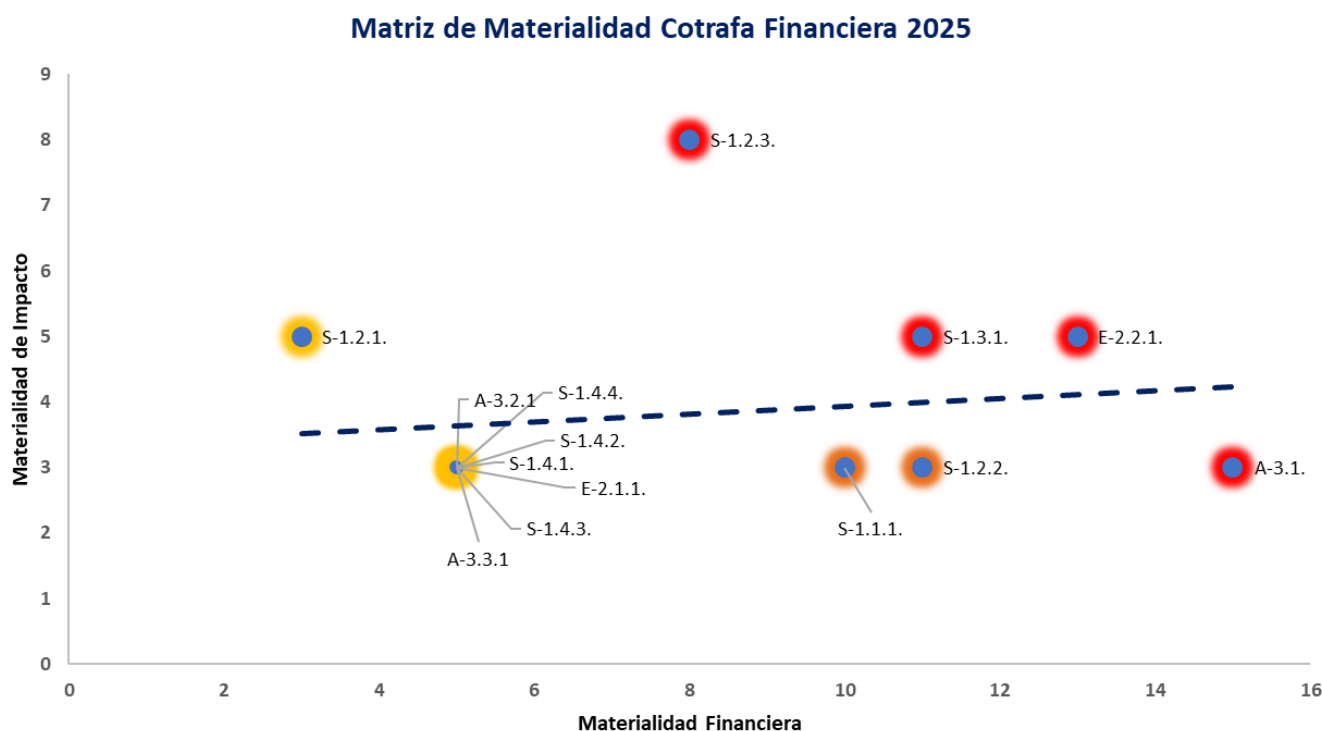
Pilar	Área	Tema	Alineación con los ODS	Materialidad de Impacto	Materialidad Financiera		Doble Materialidad
					Riesgo	Oportunidad	
1. Social	1.1. Integridad y seguridad de las personas	1.1.1. Privacidad de los datos		3	5	5	13
	1.2. Disponibilidad, accesibilidad, asequibilidad y calidad de los recursos y servicios	1.2.1. Educación		5		3	8
		1.2.2. Información		3	3	8	14
		1.2.3. Finanzas		8	3	5	16
							
	1.3. Medios de vida	1.3.1. Remuneración	 	5	3	8	16
	1.4. Igualdad y justicia	1.4.1. Igualdad de género		3		5	8
		1.4.2. Igualdad étnica/racial		3		5	8
		1.4.3. Discriminación de edad		3		5	8
		1.4.4. Otros grupos vulnerables		3		5	8
2. Socio - Económico	2.1. Instituciones fuertes, paz y estabilidad	2.1.1. Estado de derecho		3	5		8
	2.2. Economías prósperas	2.2.1. MiPyMEs prósperas		5	5	8	18

Pilar	Área	Tema	Alineación con los ODS	Materialidad de Impacto	Materialidad Financiera		Doble Materialidad
					Riesgo	Oportunidad	
3. Ambiental	3.1. Estabilidad climática	-	13 ACCIÓN POR EL CLIMA	3	5	10	18
	3.2. Biodiversidad y ecosistemas saludables	3.2.1. Aire	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	3		5	8
	3.3. Circularidad	3.3.1. Resíduos	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	3		5	8

Categoría de Materialidad	Crítico/Muy Alto (16 - 20)	Alto/Importante (12 – 15)	Medio/Moderado (8 - 11)	Mínimo/Bajo (2 - 7)
---------------------------	-------------------------------	------------------------------	----------------------------	------------------------

De esta manera, de acuerdo con la consolidación del resultado de la evaluación realizada, se obtuvo la siguiente matriz de materialidad:

Gráfico 1
Matriz de doble materialidad 2025



3 Recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosures - TCFD

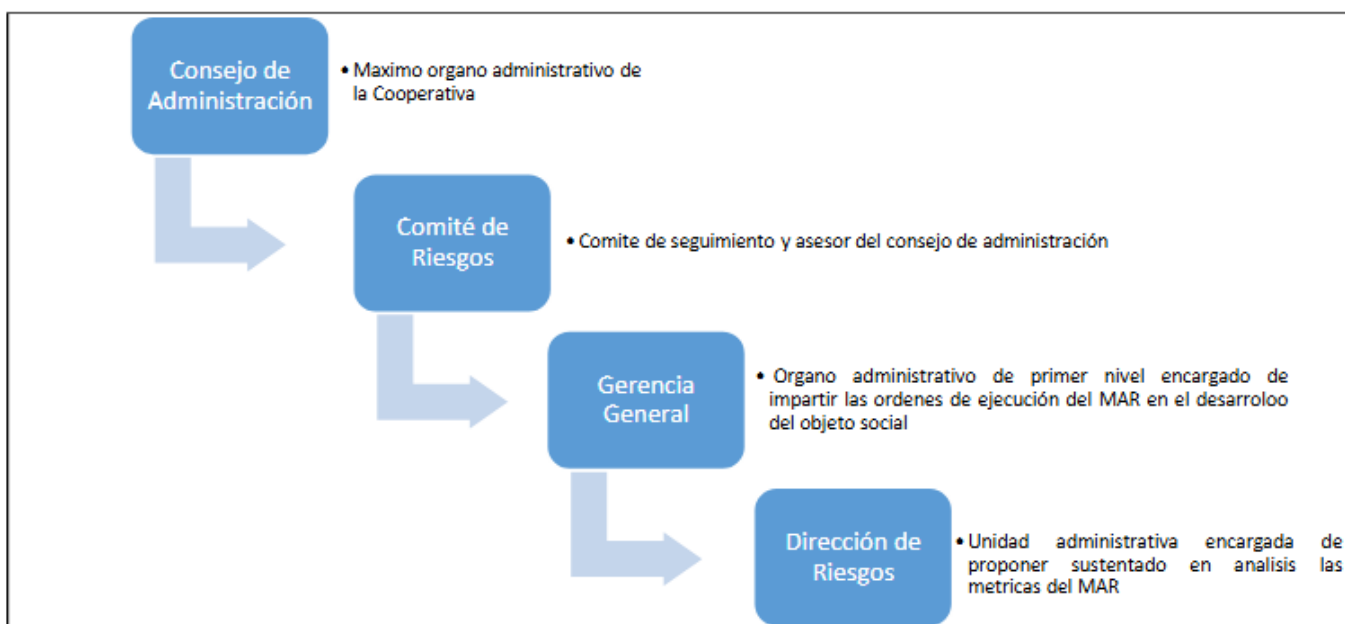
De acuerdo con las dimensiones establecidas bajo este estándar para la revelación de información relacionada con los asuntos climáticos; como lo son Gobierno Corporativo, Estrategia, Gestión de riesgos y Métricas y Objetivos, en cada una se desarrollan diferentes acciones que le apuntan a la estrategia de sostenibilidad de la Cooperativa, en alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, con el firme compromiso de impactar positivamente a sus grupos de interés:

3.1 Gobierno Corporativo

Aplica el Marco de Gobernanza del Riesgo establecido en el manual SIAR (Sistema Integral de Administración de Riesgos), cuyo organigrama incluye el Consejo de Administración, la Gerencia General, el Comité de Riesgos, la Dirección de Riesgos (a cargo de diseñar y liderar la

implementación de las políticas y procesos que permitan la identificación, medición, seguimiento y control de los riesgos a los que está expuesta la organización), así como los jefes de área (son los responsables de gestionar los riesgos de cada proceso según las políticas definidas), la Auditoría Interna y Revisoría Fiscal; teniendo en cuenta, además, que la gestión de los riesgos se distribuye a través de las tres líneas de defensa.

Figura 1
Proceso de aprobación del Marco de Apetito de Riesgo



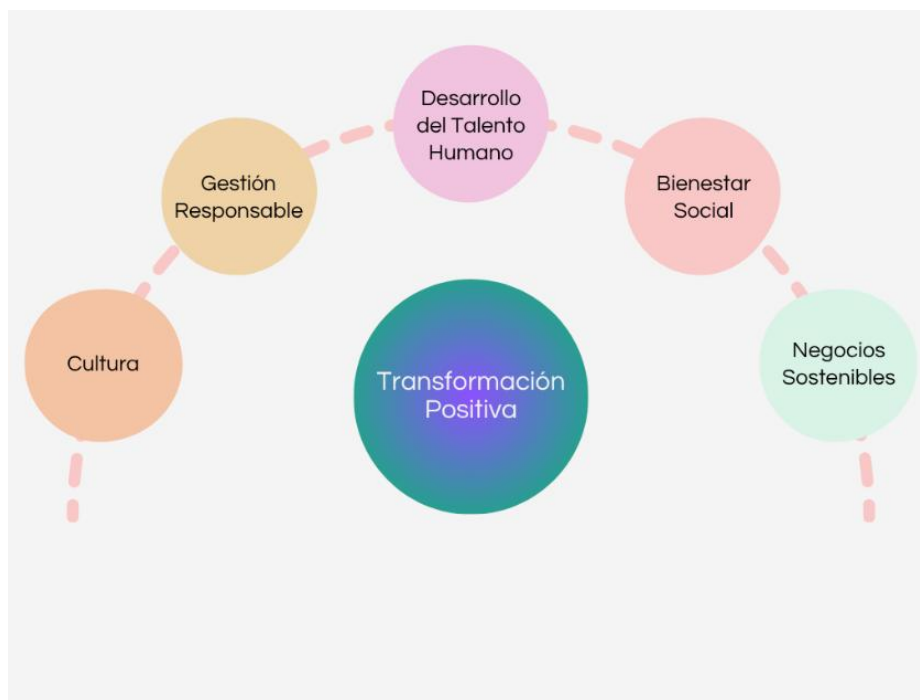
3.2 Estrategia

3.2.1 Política de Sostenibilidad

Declaración de compromiso:

La Cooperativa Financiera Cotrafa está comprometida con la implementación de iniciativas que transformen positivamente a sus empleados, asociados, ahorradores y en general, a las comunidades cercanas donde hace presencia, así como al medio ambiente.

Figura 2
Líneas de acción de la política de sostenibilidad



3.2.2 Planes y actividades efectuadas para consolidar las líneas de acción de la política de sostenibilidad

En el plan estratégico 2025-2027, dentro de la perspectiva de Asociados y Ahorradores, con el objetivo no sólo de fortalecer la experiencia del servicio sino también mejorar su calidad de vida y del entorno, se planteó como estrategia desarrollar iniciativas de impacto a la gestión social y ambiental.

Líneas de acción:

✓ El fortalecimiento de la cultura organizacional

El Consejo de Administración, mediante el Acuerdo No. 0451 del 26/11/2025, aprobó la modificación del Código de Ética y Conducta, donde se incluyó el siguiente valor, en el pilar de actuación empresarial:

Conservación y eficiencia de los recursos

Implica que todo directivo y empleado de la Cooperativa se concientice sobre la importancia de asumir prácticas responsables y amigables con el medio ambiente, no sólo durante el desempeño de sus actividades laborales sino también en la interacción con su entorno.

Para ello deben regirse por los siguientes principios y prácticas:

- Uso eficiente y aprovechamiento de los recursos
- Consumo sostenible
- Preservación de la biodiversidad
- Inclusión social y respeto por la diversidad cultural
- Visión de un futuro común, en la que las acciones actuales no comprometan las posibilidades de las generaciones venideras de satisfacer sus necesidades.

Por otra parte, se está estructurando el Sistema de Gestión del Talento Humano, con la finalidad de alinear el desarrollo de las personas con el propósito de la organización, de acuerdo con la cultura SOMOS. En este sentido, también se implementó un software integral de gestión de personas para optimizar este proceso.

Asimismo, se realizó un refrescamiento de la marca de la Cooperativa por una más dinámica, equitativa, cercana a las nuevas generaciones y que transmite la parte social, para poder difundir de mejor manera los beneficios ofrecidos a los grupos de interés.

✓ **Las prácticas responsables y amigables con el medio ambiente, que contribuyan a la mitigación del cambio climático**

Indicadores de ecoeficiencia:



La Cooperativa tiene paneles solares instalados en el edificio de la sede administrativa, lo que representa aproximadamente el 5% de generación de energía limpia y se constituye en una acción en crecimiento para reducir la huella de carbono. Al usarse una fuente de energía renovable, se pueden hacer diferentes

equivalencias de los beneficios medioambientales, como la adición de CO₂ a la atmósfera que se evita con cada KWh producido, en lugar de quemarse combustibles fósiles. Asimismo, no se contribuye a la deforestación masiva con el propósito específico de producir energía, ya que esto ocasiona grandes perjuicios, por el tiempo que tardan en recuperarse y crecer las plantaciones. Además, los árboles son el pulmón del planeta, al absorber grandes cantidades de CO₂.

Figura 3

Resultados y equivalencias de generación de energía limpia 2025



Por otro lado, en cuanto a la cantidad de impresiones efectuadas en todas las sedes de la Cooperativa, se presentó un aumento del 0,84% en el 2025, con respecto a 2024.

Al respecto, el mayor número se generó en la zona norte de Antioquia, donde se tienen oficinas de atención al público, seguida de las zonas Centro, Oriente, Sur y la sede administrativa, también en Antioquia y finalmente, se encuentra Cundinamarca.

✓ La promoción del bienestar de los empleados



La Cooperativa contribuye al bienestar y desarrollo de los empleados a través de diferentes beneficios extralegales como: auxilios para anteojos, por enfermedad, por el nacimiento de un hijo; primas extralegales de navidad, vacaciones, antigüedad; seguro de vida y aportes sobre la cuota de ahorro en el fondo mutuo

Destinar. También, mediante el otorgamiento de créditos en las líneas de universitario, salud, vivienda, seguro vehículo, vehículo y computador, así como por medio de los convenios con diferentes entidades para acceder a los descuentos en los servicios de salud, educación, cultura, recreación y deporte, entre otros.

De igual modo, con las actividades y programas dirigidos a la prevención y promoción de la salud:

- Se implementó el Programa de Vigilancia Epidemiológica Psicosocial y Mental, contando con el acompañamiento de la ARL, con el objetivo de identificar, evaluar y gestionar los factores de riesgo sicosociales que puedan impactar el bienestar de los colaboradores, a través de estrategias como: capacitaciones en el manejo de emociones y herramientas de afrontamiento, actividades de promoción de la salud mental y formación en liderazgo y comunicación asertiva.
- Con el propósito de fortalecer el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y el compromiso constante de brindar una atención integral en salud ocupacional a los empleados, de la mano de aliados estratégicos, se implementaron medidas para identificar y prevenir enfermedades laborales.
- Desde el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo – COPASST, se generaron lecciones aprendidas para evitar incidentes y accidentes de trabajo, divulgando recomendaciones y acciones a seguir en determinados escenarios de riesgo, con el fin de promover la seguridad de los empleados y la cultura del auto cuidado.
- En marzo de 2025 se publicó el curso práctico “Cotrafa Piensa en tu Salud Mental”, en la plataforma de formación digital, dirigida a todos los integrantes de la Cooperativa, con el fin de brindar herramientas para identificar los factores de riesgo, fortalecer el bienestar mental y aprender a gestionar las emociones.
- A su vez, en abril de 2025 se realizó el segundo encuentro de capacitación de primer respondiente, para los directores y subdirectores de las oficinas de atención al público de

Antioquia, donde aprendieron nociones básicas de atención de enfermedades de aparición súbita y el análisis de vulnerabilidades de su entorno de trabajo.

- El 4 de agosto de 2025 se inauguró la Sala Amiga de la Familia Lactante, para las integrantes de la Cooperativa, ubicada en la sede administrativa, la cual está certificada por la Secretaría de Salud del municipio de Bello.

Cifras de igualdad, liderazgo y relevo generacional

Del total del talento humano vinculado a la Cooperativa, a diciembre de 2025, se tienen los siguientes datos:

Tabla 2

Distribución de Talento y Liderazgo por Género

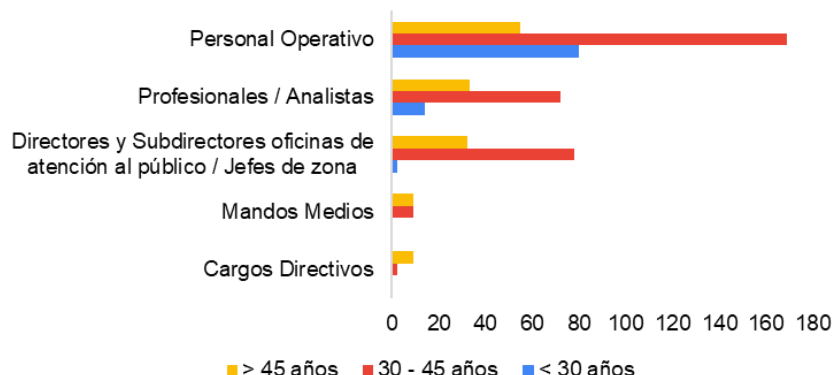
Categoría de Empleados	Total Personas	No. Mujeres	% Mujeres
Total Plantilla	564	367	65,07%
Cargos Directivos	11	5	45,45%
Mandos Medios	17	6	35,29%
Directores y Subdirectores oficinas de atención al público / Jefes de zona	112	68	60,71%
Profesionales / Analistas	120	80	66,67%
Personal Operativo	304	208	68,42%

En la organización hay una gran participación laboral femenina, tanto en la base como en los cargos de conocimiento especializado y la gestión directa con los clientes, mientras que, en los cargos directivos y mandos medios, aunque hay casi paridad, se presenta una pérdida de representatividad frente a los demás niveles y con respecto a la plantilla total.

Gráfico 2

Relevo Generacional

Distribución del talento humano por nivel y rango de edad



El 58,51% de los empleados se encuentra entre los 30 y 45 años, etapa de máxima productividad y estabilidad. Esto dota a la organización de una pirámide equilibrada, con una reserva de talento sólida en los mandos medios, jefaturas de oficina y analistas para suceder a la Alta Gerencia, donde el 81,82% de los directivos supera los 45 años, sugiriendo un estilo de liderazgo contemporáneo y adaptable, respaldado por la experiencia estratégica de una línea directiva senior.

Para asegurar una transición fluida, es importante también, potenciar el desarrollo del talento joven (< 30 años), ubicado principalmente en el nivel operativo, fomentando con esto un relevo generacional desde la base.

✓ Los programas de beneficios para los asociados y ahorradores y de inversión social



La Cooperativa invierte en el bienestar y desarrollo de la comunidad a través de la promoción de la educación y solidaridad, como pilares fundamentales de su labor social.

Es así como se llevan a cabo proyectos educativos mediante diferentes vinculaciones y alianzas, se realizan campañas de solidaridad navideña y donación de sangre, al igual que acompañamiento al grupo juvenil, en conjunto con Cotrafa Social. A su vez, se presta apoyo económico a la Corporación Fomentamos para respaldar iniciativas de inclusión financiera, mediante el fortalecimiento de unidades productivas de subsistencia, para personas que no cumplen con los requisitos del sistema financiero tradicional. Se fomenta la música mediante la

realización del Festival Hatoviejo Cotrafa Música Andina y Llanera Colombianas y el programa Afecto, que tiene por objeto incentivar procesos de formación musical. Además, se proporcionan ayudas para respaldar la educación formal de los asociados y formación de los empleados. Además, se otorgan beneficios a los asociados y ahorradores, mediante el subsidio de matrículas a los cursos de las cajas de compensación y se realizan otras actividades como el concurso de oratoria, días de sol, caminatas ecológicas y la carrera atlética navideña. Asimismo, se tiene una red de descuentos con diferentes empresas.

Otros programas implementados durante el 2025:

En mayo de 2025 se lanzó el programa de prevención en salud para los asociados y su grupo familiar, así como para el equipo de colaboradores de las empresas vinculadas a través de convenio con la Cooperativa. Lo anterior, para acceder a los beneficios de evaluación visual a través de las ópticas aliadas, incluyendo la consulta de optometría pediátrica y un apoyo económico para los asociados pensionados que requieran gafas, aparte de la red de descuentos que se tiene, lo cual aplica una vez al año. En el caso de las empresas, el beneficio consiste en la oferta sin costo de diferentes actividades de prevención y cuidado de la salud, con el objeto de beneficiar la creación de un entorno saludable y fomentar un ambiente positivo, para el bienestar de los empleados.

Para esto, se asignaron \$40.481.500 y se beneficiaron 1.092 personas. Por su parte, se invirtieron \$28.369.400 en actividades de prevención, beneficiando a 61 empresas vinculadas y 2.308 colaboradores.

Tabla 3
Algunas inversiones sociales realizadas durante el 2025

Concepto	Descripción	Inversión	No. de beneficiados
Comité de Educación	La gestión de este comité se enfoca en tres líneas estratégicas, para apoyar actividades recreativas, deportivas y culturales, así como programas de formación y capacitación, dirigidos a los asociados, ahorradores y la comunidad en general: Formación y capacitación: charlas empresariales, talleres, seminarios, cursos de capacitación y diplomados. Recreación, deporte y cultura: concurso de oratoria, días de sol, caminatas ecológicas, Festival	\$635.625.618	16.863

Concepto	Descripción	Inversión	No. de beneficiados
	Hatoviejo, Programa Afecto y carrera atlética navideña. • Alianzas y convenios: con instituciones educativas para el descuento en las matrículas y otros aliados para el otorgamiento de pases, así como de subsidios en las matrículas de los cursos ofrecidos por las cajas de compensación.		
Fondo de educación para asociados	Se proporcionan ayudas universitarias, diplomados, cursos y talleres para la formación de los asociados y empleados.	\$769.577.518	1.359
Fondo de solidaridad	Acciones solidarias para brindar apoyo y atender las necesidades de los asociados y la comunidad en general como donaciones, ayudas alimentarias, tratamientos médicos, odontológicos y lentes.	\$99.647.281	4.101
Fondo de proyección a la comunidad	Se enfoca en fortalecer el tejido social y educativo, mediante el apoyo de programas sociales, culturales y deportivos, como también a través del otorgamiento de ayudas universitarias.	\$118.317.689	27.570
Cotrafa Social	Con este aporte se respalda el compromiso con el acceso a la educación superior y el desarrollo académico de la comunidad, mediante su destinación al otorgamiento de ayudas universitarias.	\$288.083.846	541

Experiencia del Cliente

En el 2025 inició el camino de transformar el modelo de atención tradicional hacia un centro de experiencia estratégico, apalancado en la tecnología, con el fin de garantizar un proceso de mejora continua en la atención de los asociados y ahorradores, así como la competitividad y escalabilidad. Esta transformación se articula en tres frentes de alto impacto: la gestión especializada de la experiencia, eficiencia en la línea de servicio de primer contacto y una unidad de ventas y fidelización, no sólo con la finalidad de generar rentabilidad, sino también la lealtad de la marca. Dentro de los principales logros y retos, se encuentran:

- Se incorporó el canal digital, el cual alcanzó el 98,15% de la meta al cierre de 2025, con más de \$7.040 millones desembolsados, consolidándose como una alternativa ágil. Es preciso entonces, seguir optimizando los procesos, con el fin de que los clientes se puedan autogestionar lo máximo posible, en el caso de que no se requiera la atención personalizada de un agente;

disminuir la caída en las interacciones cuando el asesor cambia al canal telefónico y; bajar la carga del backoffice.

- Se implementó un nuevo canal telefónico de campañas, que, desde el plan piloto, ha demostrado una alta efectividad, al superar en un 133% la meta de noviembre y diciembre de 2025, alcanzando desembolsos por \$13.647 millones, de los cuales \$11.787 millones fueron gestionados directamente por los agentes. De esta manera, se espera que este canal se consolide como un motor clave de crecimiento y diversificación comercial, complementando las campañas a través de SMS y WhatsApp.
- Con la implementación de la estrategia de gestión de la Voz del Cliente, fue posible comprender mejor las necesidades de los asociados y ahorradores, así como generar recomendaciones para distintas áreas de la Cooperativa. Además, en la encuesta de satisfacción realizada a los consumidores financieros, se obtuvieron resultados sobresalientes, superando los benchmarks establecidos, reafirmando con esto la experiencia como un pilar de confianza y valor.
- En cuanto a la medición de la oportunidad o cumplimiento en los tiempos de respuesta, se pasó de un 43% a un 98%, cerrando el 2025 con una disminución en las quejas del 11,22%, con respecto al año anterior.
- Se inició el proceso para implementar una plataforma tecnológica omnicanal en el Centro de Contacto.

✓ **La composición del portafolio de inversiones y el ofrecimiento de productos sostenibles (incremento de la cartera verde)**

Cartera de Fomento, Impacto Productivo y Social al corte de 2025

La Cooperativa impulsa el desarrollo rural mediante la línea de crédito agropecuaria, financiando proyectos de expansión de áreas sembradas, la compra de semovientes y mejora de infraestructura, entre otros. Lo anterior, a través de recursos de redescuento con entidades como Finagro, priorizando inversiones en pilares estratégicos como la tecnificación, sostenibilidad, logística y bioseguridad.

Al corte de 2025 se desembolsaron 330 créditos, por un monto total de \$8.127 millones, en la categoría de Agro – Microcrédito. En cuanto a la de Agro – Comercial, se desembolsaron 33 créditos, por un monto tal de \$1.721 millones. Se destacan las líneas ordinarias y especiales de crédito para

los pequeños y medianos productores, incluyendo la de pequeño productor para mujer rural, esta última con un enfoque de género.

Esta cartera de fomento representa el 1,64% del portafolio total de créditos para el 2025.

En cuanto a la cartera de impacto productivo, se desembolsaron 1.439 microcréditos, por un monto total de \$14.793 millones y de otro lado, esta representa el 2,31% del total del portafolio de créditos.

Por su parte, en lo referente a la cartera de impacto social, se desembolsaron 257 créditos de vivienda de interés social, por un monto total de \$19.434 millones y con una participación del 7,88% sobre el total del portafolio de créditos.

3.3 Gestión de riesgos

Consiste en la administración de los riesgos ambientales y sociales, incluidos los climáticos, en las diferentes etapas de identificación, medición, control y monitoreo.

A lo largo de estas fases se aplica el ciclo de mejora continua PHVA y también se tiene como referente el marco de gestión de los riesgos empresariales del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission - COSO's ERM framework, dando un enfoque principalmente al componente de Desempeño:

Es necesario identificar y evaluar los riesgos que puedan afectar el logro de la estrategia y los objetivos empresariales. Luego, deben ser priorizados según su severidad, bajo el contexto del apetito por el riesgo y se deben evaluar las estrategias para gestionarlos y responder a estos.

3.3.1. Identificación

Se realizó un análisis PESTELE para identificar los riesgos y oportunidades del entorno, de acuerdo con factores externos como los políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales, legales y emergentes, que podrían afectar el desempeño de la Cooperativa. A continuación, se presentan los principales:

Tabla 4
Análisis estratégico del contexto

Factores externos	Riesgos y Oportunidades	Impulsores	Impacto	Respuesta Estratégica (Mitigación/Aprovechamiento)
Político	La promoción de la inclusión financiera, el desarrollo productivo y las finanzas verdes.	• Políticas, leyes y regulaciones de los entes de control, para cumplir con las metas de inclusión y sostenibilidad. • Tendencia global del aumento de la demanda por los productos éticos y sostenibles.	• Adaptación de la oferta de productos y servicios. • Acceso a nuevos nichos de mercado. • Inversión en tecnología, capacitación y nuevas metodologías para la evaluación de los riesgos ASG. • La contribución a disminuir la brecha de acceso a los servicios financieros, especialmente en las zonas rurales y apartadas.	• La innovación y el desarrollo de productos y servicios que cumplan con los criterios de inclusión y sostenibilidad. • Desarrollar canales digitales de bajo costo para llegar a la población no bancarizada. • Establecer metas de colocación en créditos verdes y de inclusión financiera. • Capacitar al personal en criterios de finanzas sostenibles.
Económico	El deterioro en la calidad de la cartera de consumo y el endeudamiento de los hogares.	• Efecto rezagado de las altas tasas de interés sobre el bolsillo de los hogares. • Reducción de la capacidad de pago por el estancamiento de los ingresos y el costo de la canasta familiar.	• Aumento en los índices de morosidad y en las provisiones, lo que puede afectar la rentabilidad de la Cooperativa.	• En cuanto a la gestión del riesgo de crédito, es importante contar con modelos predictivos que alerten con respecto al sobreendeudamiento de los asociados. • Realizar una gestión de cobro preventiva, mediante el ofrecimiento de soluciones financieras como refinanciaciones, antes de que los asociados caigan en mora o alivios, para reducirla. • Elevar temporalmente el rigor en el scoring, enfocando la colocación en asociados con menor nivel de endeudamiento o garantías. • Reforzar la educación financiera sobre el manejo de la deuda y el presupuesto.
Social	La educación financiera, aplicación de los principios de trato justo y equitativo en la atención de los consumidores financieros y aumento en la	• Regulación de los entes de control: atención al consumidor financiero. • Principio cooperativo: énfasis en la educación.	• La promoción de decisiones informadas y que se adapten a las necesidades de los consumidores financieros,	• Robustecer las herramientas digitales para la realización de trámites simples, liberando así al personal para las interacciones complejas y empáticas. • La gestión de la experiencia del cliente: evaluar los indicadores de

Factores externos	Riesgos y Oportunidades	Impulsores	Impacto	Respuesta Estratégica (Mitigación/Aprovechamiento)
	satisfacción en la experiencia del servicio.	- La competencia: el mercado exige experiencias fluidas, consistentes y personalizadas. - Los asociados tienen más herramientas, como las redes sociales, para denunciar las malas prácticas.	fortaleciendo así su confianza. - Riesgo de retención de los asociados insatisfechos, lo que aumenta el costo de adquisición de nuevos. - Deterioro de la imagen por publicaciones negativas en las redes sociales. - Una experiencia memorable, más allá del cumplimiento normativo.	satisfacción para identificar oportunidades de mejora, medir la efectividad de las estrategias y aumentar la retención y lealtad de los clientes. Fortalecer la formación del personal en el código de ética y el SAC.
Tecnológico	La implementación de soluciones financieras a través del modelo de Finanzas Abiertas.	- Marco regulatorio: exigencia de los estándares de Finanzas Abiertas, para el intercambio seguro de datos. - La competencia: presión para entrar a este ecosistema de servicios personalizados.	- Se facilita la comunicación y el intercambio de información entre diferentes entidades. - Pérdida de competitividad, si no se ofrecen productos y servicios personalizados. - Mejora del scoring crediticio con datos transaccionales de otras entidades, reduciendo el riesgo. - Cumplimiento regulatorio.	- Definir una estrategia para la integración de información y gestionarla de manera controlada, haciendo la experiencia del cliente más fluida y segura. - Robustecer la infraestructura tecnológica relacionada con la arquitectura de datos y seguridad. - Gestionar alianzas estratégicas con los proveedores tecnológicos externos. - La vigilancia competitiva con respecto a los modelos de monetización de datos que otras entidades implementen, para optimizar los procesos, ofrecer servicios personalizados y con valor agregado, así como tomar decisiones comerciales más informadas.
Ambiental	La adopción de estándares para la gestión de los riesgos y oportunidades ambientales y sociales, incluidos los climáticos.	Exigencia regulatoria: la obligatoriedad de reportar y gestionar los riesgos ASG.	- La materialización de los riesgos no gestionados. - Aumento en las pérdidas del portafolio de productos e inversiones, en los sectores más expuestos a los riesgos físicos y de transición. - Acceso a nuevos nichos de mercado por el	- La integración de los riesgos y modificación de las políticas para incluir la evaluación ASG. - La divulgación de los avances en la gestión de los riesgos ASG, para fortalecer la confianza de los grupos de interés. - La incorporación de métricas no financieras en la toma de decisiones. - La inversión en sistemas y herramientas, así como el

Factores externos	Riesgos y Oportunidades	Impulsores	Impacto	Respuesta Estratégica (Mitigación/Aprovechamiento)
			ofrecimiento de productos de financiamiento sostenibles.	desarrollo de capacidades para medir, analizar y gestionar los riesgos climáticos. • Alineación de la imagen corporativa con la responsabilidad social y ambiental.
Legal	Los cambios en las regulaciones	- La emisión de nuevas circulares y resoluciones por parte de los entes de control y el banco central, para proteger el sistema y a los consumidores. - Las tendencias globales: la armonización con los estándares y buenas prácticas internacionales.	- La modificación de los procesos y sistemas de información requeridos para el cumplimiento. - La no adaptación rápida puede resultar en sanciones y afectación de la reputación.	- La centralización de la gestión del cambio regulatorio en la Cooperativa. - La inversión en una arquitectura tecnológica flexible que permita modificar parámetros y reportes con agilidad.
Emergente	El aumento en las amenazas de ciberseguridad sofisticadas.	- Técnicas avanzadas: los ciberdelincuentes usan IA para evadir defensas y personalizar fraudes. - La digitalización masiva.	- La interrupción de la infraestructura crítica. - El deterioro de la imagen, la pérdida de confianza de los consumidores financieros y afectación de la liquidez, si la información se ve comprometida. - Los elevados costos de recuperación y rescate (ransomware).	- Actualizar la cobertura de la póliza de ciberseguridad. - La inversión en herramientas de ciberseguridad y un Centro de Operaciones de Seguridad, ya sea como función interna o servicio externalizado. - Planes de respuesta.
	El uso de la inteligencia artificial y el análisis de datos.	- El nivel de madurez tecnológica: reducción del costo y mayor accesibilidad a las herramientas de IA. - El crecimiento exponencial de las bases de datos y transacciones. - La necesidad de eficiencia, optimización y automatización de los procesos: presión para reducir costos y	- Riesgo reputacional por el uso inadecuado o sesgado de la información. - La optimización de la experiencia de los clientes, al ofrecer productos personalizados, luego de estudiar sus patrones de comportamiento. - La precisión en los modelos de scoring crediticio.	- La implementación y auditoría de modelos de IA, para diferentes enfoques, como la detección de fraudes o segmentación de los clientes, entre otros. - La gobernanza de la información, como activo estratégico (arquitectura y políticas de calidad y uso). - La atracción de talentos especializados (científicos de datos).

Factores externos	Riesgos y Oportunidades	Impulsores	Impacto	Respuesta Estratégica (Mitigación/Aprovechamiento)
		aumentar la rentabilidad en un entorno competitivo.		
	Algunas tendencias como: la transición energética hacia fuentes renovables, economía circular, conservación de la biodiversidad, movilidad sostenible, el uso de tecnología para la protección del medio ambiente y la lucha contra el greenwashing.	• El aumento de la conciencia sobre el desarrollo sostenible. • Las exigencias regulatorias. • Los compromisos a nivel del país: metas nacionales de reducción de emisiones y protección de la biodiversidad.	• Transparencia en la rendición de cuentas. • Ventaja competitiva. • Fortalecimiento de la imagen corporativa como actor responsable.	• El ofrecimiento de productos de financiamiento sostenibles, alineados con la taxonomía verde de Colombia. • Planes de transición para la reducción gradual de la exposición a los sectores más sensibles a los riesgos climáticos.

Adicionalmente, se siguieron las recomendaciones del TCFD para la identificación de los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima y su transmisión a través de las categorías tradicionales de riesgos (de crédito, mercado, liquidez, tasa de interés y libro bancario y operacional). A continuación, se presenta de manera resumida el análisis de impacto, a través de dos escenarios de cambio climático de la Agencia Internacional de la Energía (IEA) seleccionados:

- **Escenario 1: Transición Ordenada** (proyecta un aumento de la temperatura < 2°C). La transición a una economía de bajas emisiones se produce de manera gradual, controlada, predecible y menos disruptiva. En este escenario, los gobiernos globales implementan políticas fuertes y oportunas para cumplir con el Acuerdo de París, hay un rápido despliegue de energías renovables, impuestos al carbono, regulaciones ambientales estrictas, un cambio en las preferencias de los consumidores y los sectores con alta dependencia de los combustibles fósiles o que son intensivos en emisiones de GEI se ven presionados.
- **Escenario 2: "Business as usual" / Escenarios de inercia** (proyecta un aumento de la temperatura > 4°C). Debido a que la actividad económica y las emisiones de GEI continúan su trayectoria histórica, se da un aumento de la temperatura. En este escenario, los gobiernos no toman medidas significativas para mitigar el cambio climático y como resultado, los riesgos físicos se materializan con mayor frecuencia e intensidad, causando una disrupción económica importante a nivel global y local.

Tabla 5

Escenario 1: Transición Ordenada (Aumento de temperatura < 2°C)

	Riesgos	Oportunidades
Riesgos de Transición	Crédito: un mayor riesgo de impago en los préstamos a sectores intensivos en carbono, debido a nuevos impuestos y regulaciones.	Crédito: el ofrecimiento de productos “verdes” para financiar proyectos de eficiencia energética, energía renovable, movilidad eléctrica, agricultura sostenible y gestión de residuos, entre otros, dado el aumento de su demanda, alineando de esta manera, la estrategia del negocio con las prioridades locales y globales y desarrollando las capacidades de los clientes para adaptarse a los efectos del cambio climático.
Riesgos Físicos	Mercado: las inversiones en empresas rezagadas en la transición podrían perder valor a medida que los mercados las castigan.	Mercado: reducir la exposición del portafolio de inversiones en los sectores de alto riesgo y aumentarla en aquellas empresas que son líderes en sostenibilidad.
Riesgo Operacional	El incremento de los costos por el cumplimiento de nuevas normativas.	La Cooperativa puede mejorar su reputación al ser percibida como una organización responsable, sostenible y resiliente, atrayendo así a nuevos clientes y aliados estratégicos.
Riesgo de Liquidez	Una posible pérdida de confianza de los financiadores si la Cooperativa no demuestra su alineación con la transición, lo que podría restringir o aumentar el costo de fondeo.	La emisión de bonos verdes o sociales para atraer a un nuevo segmento de inversionistas, con el fin de diversificar y estabilizar las fuentes de financiación.

Tabla 6

Escenario 2: "Business as usual" (Aumento de temperatura > 4°C)

	Riesgos	Oportunidades
Riesgos de Transición	Crédito: la probabilidad de incumplimiento de los créditos por los impactos del cambio climático.	Crédito: el ofrecimiento de préstamos para la adaptación y la resiliencia climática, lo que mitiga el riesgo en la cartera existente y genera nuevos ingresos.

	Riesgos	Oportunidades
Riesgos Físicos	Mercado: la devaluación de las inversiones en activos y propiedades ubicadas en zonas vulnerables a los desastres.	Mercado: el aumento de la demanda de productos que se centran en la adaptación y resiliencia.
Riesgo Operacional	El deterioro de la infraestructura de las sucursales, centros de datos y cajeros automáticos, fallas en las telecomunicaciones y restricciones de movilidad, causando la interrupción en la cadena de suministro y el servicio, tanto de los proveedores críticos como del negocio y generando a su vez, altos costos de reparación.	La inversión en la resiliencia de la infraestructura de la Cooperativa, lo que garantiza la continuidad del negocio y fortalece la confianza de los clientes.
Riesgo de Liquidez	La salida masiva de depósitos por parte de los clientes para cubrir los gastos de emergencia tras un desastre y el aumento de la demanda de préstamos de emergencia, agotando las reservas de efectivo.	Actualizar el plan de contingencias de liquidez, de acuerdo con los cambios del entorno.

Por otra parte, se reportaron 12 eventos, 6 de riesgo climático y 6 de riesgo público, los cuales tuvieron un impacto moderado a la operación, de acuerdo con la escala de riesgo operacional y el tiempo de interrupción o afectación del servicio en algunas oficinas de atención al público, teniendo en cuenta que se dispone de contingencias y canales alternos.

3.3.2. Medición

Dentro del análisis del contexto realizado empleando la herramienta PESTLE, se evaluó el nivel de riesgo de los diferentes factores, según su impacto o el potencial de las oportunidades y la probabilidad de que estos se mantengan, intensifiquen o manifiesten, además del horizonte de tiempo en el que podrían materializarse o adoptarse, el grado de alineación con los objetivos estratégicos y la velocidad a la que cada factor podría evolucionar o la curva de adopción de las innovaciones, dado el caso. A continuación, se presenta el detalle para los riesgos y oportunidades con un nivel de riesgo alto y extremo:

Tabla 7

Factores externos del análisis PESTELE, con un nivel de riesgo alto y extremo

Factores externos	Riesgos y Oportunidades	Riesgo/Oportunidad	Nivel de Riesgo	Horizonte	Grado de Alineación	Velocidad de los cambios/Curva adopción
Social	El aumento en la digitalización de los servicios financieros.	R/O	Alto	Mediano plazo	Positiva	Mayoría temprana
Ambiental	La adopción de estándares para la gestión de los riesgos y oportunidades ambientales y sociales, incluidos los climáticos.	R/O	Alto	Corto plazo	Positiva	Gradual
Legal	Los cambios en las regulaciones	R/O	Extremo	Corto plazo	Positiva	Gradual
Emergente	El aumento en las amenazas de ciberseguridad más sofisticadas. Algunas tendencias como: la transición energética hacia fuentes renovables, economía circular, conservación de la biodiversidad, movilidad sostenible, el uso de tecnología para la protección del medio ambiente y la lucha contra el greenwashing.	R	Alto	Corto plazo	Negativa	Rápido
		R/O	Alto	Corto plazo	Positiva	Gradual

A su vez, de acuerdo con las recomendaciones del TCFD, se evaluó el horizonte de tiempo en el que se podrían materializar los riesgos identificados, los impactos financieros potenciales, el nivel de riesgo y las acciones mitigantes. A continuación, se presenta el detalle para aquellos con un nivel de riesgo alto y extremo:

Tabla 8

Riesgos climáticos evaluados según las recomendaciones del TCFD, que se encuentran en un nivel alto y extremo

Categoría	Descripción Subcategoría	Horizonte	Impactos Financieros	Nivel de Riesgo	Acciones mitigantes
Riesgos de Transición	Políticos y Legales	Mediano plazo			
	Riesgo de Crédito		- Deterioro en el valor de los activos que garantizan los préstamos. - Afectación a la rentabilidad.	Extremo	- Modificar las políticas de otorgamiento de créditos, acorde con el análisis de la cartera basado en escenarios. - Implementar un marco de riesgo climático en la evaluación del crédito.

Categoría	Descripción Subcategoría	Horizonte	Impactos Financieros	Nivel de Riesgo	Acciones mitigantes
	(disminución en la producción o aumento en los costos operativos). • Caída en la demanda de productos y servicios no sostenibles.				• Diversificar la cartera de préstamos para reducir la exposición en los sectores que se consideran de alto riesgo. • Ofrecer líneas de crédito verdes, al igual que incentivos, como tasas de interés preferenciales.
	Riesgo de Liquidez • Se puede generar una crisis sistémica, desencadenando en una corrida masiva de depósitos.		• Afectación del disponible a causa del pago inesperado de multas por incumplimiento o los costos de litigios.	Alto	• Diversificar las fuentes de financiación para depender menos de las que son sensibles a la percepción del riesgo de transición. • Emitir bonos vinculados a la sostenibilidad.
	Tecnológicos	Mediano plazo			
	Riesgo de Mercado • Las innovaciones tecnológicas para la transición a una economía baja en carbono pueden llevar a una sustitución de los productos existentes, afectando los precios de los activos y los costos de financiación.		• Deterioro del valor económico del portafolio de inversiones, debido al aumento en el riesgo percibido de las empresas tecnológicamente estancadas.	Alto	• Reducir la exposición del portafolio de inversiones en empresas con modelos de negocio vulnerables a la disrupción tecnológica.
	Mercado	Mediano plazo			
	Riesgo de Crédito • La alta exposición en empresas cuya producción depende de una materia prima para la cual la oferta se ve disminuida o encarecida o que ofrecen productos o servicios con una alta huella de carbono y que no se alinean con las preferencias de un consumidor más consciente del cambio climático, aumenta el riesgo de impago para la organización. • Las entidades que no se adapten y desarrollen la capacidad para evaluar y financiar los nuevos segmentos de "productos verdes", pueden perder cuota de mercado o no		• El registro de mayores provisiones para las pérdidas de créditos, lo que reduce los excedentes y el valor neto de los préstamos o activos en el balance general.	Alto	• Realizar un análisis de la cartera basado en escenarios, para evaluar cómo los cambios en la demanda de ciertos productos y servicios afectarían la capacidad de pago de las empresas pertenecientes a las respectivas industrias, con el fin de diversificar la cartera y reducir de esta manera, la exposición en los sectores que se consideren vulnerables.

Categoría	Descripción Subcategoría	Horizonte	Impactos Financieros	Nivel de Riesgo	Acciones mitigantes
	diversificar adecuadamente su cartera frente a los riesgos de las industrias en declive.				
	Riesgo Operacional				
	• Se puede ver afectada la cadena de valor por cambios en la oferta de las materias primas. • El reporte de información errónea a los entes de control o el incumplimiento de los requisitos de divulgación o plazos establecidos puede acarrear el pago de sanciones. • Es necesario actualizar los programas de capacitación y reestructurar los cargos de algunos roles, de acuerdo con las nuevas habilidades y conocimientos que se requieren para gestionar los riesgos de transición.		• Aumento en los gastos operacionales debido a la reestructuración del modelo de negocio, para el ofrecimiento de nuevos productos financieros, lo que a su vez implica cambios en los sistemas, procesos y capacidades.	Alto	• Mejorar continuamente los sistemas de gestión, de tal forma que se enfoquen en las nuevas regulaciones ambientales y los asuntos climáticos. • Robustecer la inversión en la automatización de los procesos y analítica de datos, para gestionar de manera más eficiente la información relacionada con el riesgo climático.
	Reputacionales	Mediano plazo			
	Riesgo de Crédito				
	• Un deterioro en la imagen de la Cooperativa (si se incurre en malas prácticas o se ve comprometida en escándalos) puede llevar a que los clientes pierdan la confianza, lo que conlleva a una disminución en la demanda de los préstamos. • Si se presenta una fuga de los clientes de mejor perfil y la entidad se ve obligada a otorgar créditos a consumidores financieros de menor calidad, se puede dar un deterioro en la cartera, dada la afectación en la capacidad para la recuperación de las deudas.		• La afectación de los ingresos por intereses.	Alto	• Incluir dentro del análisis de crédito y evaluación del riesgo los factores ASG incorporados por los clientes en el desarrollo de sus actividades comerciales, ya que aquellos con mala reputación podrían enfrentarse a costos legales, lo que aumenta el riesgo de impago de los préstamos. • Ofrecer préstamos con tasas de interés preferenciales a empresas que demuestren un compromiso con la sostenibilidad, lo que contribuye a fortalecer la reputación de la organización.
	Riesgo de Liquidez				
	• Déficit de liquidez: afecta la operación diaria de la Cooperativa, ya que no se dispone del suficiente nivel de		• Aumento del endeudamiento a corto plazo. • Un flujo de efectivo neto muy bajo.	Alto	• Invertir en las plataformas digitales para mejorar la experiencia de los clientes y evitar el retiro de depósitos.

Categoría	Descripción Subcategoría	Horizonte	Impactos Financieros	Nivel de Riesgo	Acciones mitigantes
Riesgos Físicos	efectivo o activos líquidos para hacer frente a los compromisos de corto plazo. Esto perjudica la relación con los proveedores, hay mayor dificultad para acceder a financiación y se produce una pérdida de competitividad, con el consecuente deterioro de la confianza por parte de los clientes e inversores.		Una pérdida por la venta de activos por debajo de su valor contable.	Alto	
	Riesgo Operacional - Las fallas en los procesos internos a causa de errores humanos, inconvenientes tecnológicos, fraudes internos, ciberataques o una gestión deficiente de los datos de los clientes, así como los riesgos de conductas, pueden afectar la reputación. Además, si se presentan huelgas, escándalos o eventos de interrupción en el servicio, esto puede generar insatisfacción, quejas, reclamos y demandas. - Las situaciones que afectan a los proveedores repercuten directamente en la organización en cuanto al daño reputacional, ya que es su responsabilidad final.		- Pérdidas económicas operacionales. - Reducción de las ganancias por los impactos negativos en la gestión del talento humano (atracción y retención), a causa del riesgo reputacional, ya que se pueden generar mayores gastos de personal.		Fortalecer la estructura y los planes de comunicación, así como el monitoreo de protección de marca en las redes sociales, para mitigar los riesgos reputacionales.
	Agudos	Corto plazo		Extremo	
	Riesgo de Crédito Aumento en el riesgo de impago por parte de aquellos clientes que se vean afectados por estar ubicados en las zonas de desastre o de las empresas que dependen de las cadenas de suministro.		La cartera puede deteriorarse a causa de las interrupciones en la actividad, el daño o la destrucción de los activos de las empresas prestatarias.		Evaluar la exposición de la cartera en los sectores más vulnerables a los riesgos físicos agudos y ajustar los términos de los créditos, exigiendo pólizas de seguro adecuadas para los activos que sirven como garantía, por ejemplo, u ofreciendo tasas de interés preferenciales a los clientes que tomen las medidas pertinentes para mitigar los riesgos.

Categoría	Descripción Subcategoría	Horizonte	Impactos Financieros	Nivel de Riesgo	Acciones mitigantes
					Desarrollar estrategias para redefinir las condiciones de los créditos, como reprogramar los pagos o congelar las cuotas, en caso de una emergencia o desastre.
	Riesgo de Mercado Un evento climático puede interrumpir la oferta de una materia prima, provocando un aumento brusco de su precio y afectando a las empresas que dependen de esta.		Deterioro del valor económico del portafolio de inversiones.	Alto	- Diversificar el portafolio de inversiones. - Desarrollar estrategias de cobertura para proteger la cartera de inversión contra las pérdidas de valor de los activos ubicados en zonas de alto riesgo.
	Riesgo de Liquidez - Dificultad para liquidar activos financieros que estén expuestos a eventos climáticos. - Los desastres a gran escala pueden dificultar el acceso a financiación a un precio razonable o incluso, paralizar los mercados, si las contrapartes resultan afectadas por los eventos climáticos. - Aumento de los retiros de ahorros y/o las solicitudes de crédito para cubrir las necesidades de liquidez a causa de los fenómenos climáticos.		Una corrida de liquidez no anticipada.	Extremo	Mantener reservas de efectivo adecuadas, para poder hacer frente a una salida repentina de depósitos tras una emergencia o desastre.
	Riesgo Operacional Suspensión de las operaciones a causa de daños en las instalaciones o por interrupciones en el transporte, la infraestructura de telecomunicaciones y tecnológica o en las cadenas de suministro de los proveedores.		- Pérdidas económicas - Aumento en los gastos de personal por las afectaciones en términos de salud, seguridad y ausentismo.	Alto	Fortalecer los planes de respuesta y contingencias.
	Crónicos	Largo plazo			
	Riesgo de Crédito Sectores como la agricultura, la silvicultura o la pesca se enfrentan a un deterioro gradual de la productividad		Deterioro en el valor de los activos.	Extremo	Integrar en los modelos el impacto de los riesgos físicos crónicos, para analizar cómo se afectaría la capacidad de pago de los clientes y en este sentido, ajustar los términos

Categoría	Descripción Subcategoría	Horizonte	Impactos Financieros	Nivel de Riesgo	Acciones mitigantes
	debido a cambios en los patrones climáticos, la desertificación o la salinización del suelo. Esto reduce los ingresos de las empresas y su capacidad para pagar los préstamos. Las zonas afectadas por riesgos crónicos pueden experimentar una disminución de la población, lo que afecta la demanda de bienes y servicios, la vitalidad económica y en última instancia, la solvencia de los prestatarios locales.				de los créditos, ofreciendo tasas de interés preferenciales a aquellos que inviertan en medidas de adaptación, por ejemplo. Diversificación de la cartera.
	Riesgo de Mercado - Los activos de inversión en industrias con riesgo crónico, pueden convertirse en "activos varados" y perder gradualmente su valor. - La escasez de recursos como el agua o los cambios en la oferta de los productos agrícolas, pueden generar una volatilidad sostenida y alzas de los precios.		Deterioro en el valor de los activos.	Alto	- Reducir la exposición del portafolio de inversiones en los sectores de alto riesgo o en empresas con modelos de negocio rezagados y aumentarla en aquellas que se benefician de la transición a una economía de bajas emisiones. - Desarrollar estrategias de cobertura para proteger la cartera de inversión contra las pérdidas graduales de valor de los activos ubicados en zonas de alto riesgo, aunque pueden resultar más complejas y costosas debido a la naturaleza de largo plazo de estos riesgos.
	Riesgo de Liquidez - La migración de la población de zonas afectadas por los riesgos crónicos puede provocar una salida gradual de depósitos, lo que reduce la base de financiación de la organización en esas regiones. - Los activos que se deprecian gradualmente debido a los riesgos crónicos, pueden volverse difíciles de vender o sólo se pueden vender a precios muy bajos, lo que limita la		- Presiones de liquidez a largo plazo que comprometen la capacidad de fondeo de la organización. - Reducción de los ingresos y la rentabilidad por una disminución en la demanda de los productos financieros.	Extremo	Invertir en las plataformas digitales para mejorar la experiencia de los clientes y evitar una salida gradual de depósitos.

Categoría	Descripción Subcategoría	Horizonte	Impactos Financieros	Nivel de Riesgo	Acciones mitigantes
	capacidad de la organización para generar liquidez. • Si los inversores y los mercados perciben que la cartera de préstamos de la organización es vulnerable a los riesgos crónicos, pueden exigir una prima de riesgo más alta para prestarle fondos, elevando el costo de financiación a largo plazo. Riesgo Operacional • Deterioro de la infraestructura: el aumento de las temperaturas puede generar mayores costos de enfriamiento para los centros de datos y las sucursales, lo que requiere costosas inversiones para las acciones de mitigación. • Los riesgos crónicos pueden hacer que ciertas áreas geográficas sean menos deseables para vivir o trabajar, afectando la disponibilidad del talento y generando la necesidad de reubicar el personal e instalaciones.		• Pérdidas económicas y aumento en los gastos de operación y costos de capital, porque se puede comprometer la continuidad del negocio en el largo plazo. • Aumento en los gastos de personal por las afectaciones en términos de salud, seguridad y ausentismo. • Aumento de las primas de seguros y posible reducción de la cobertura para los activos ubicados en las zonas de alto riesgo.	Extremo	• Fortalecer los planes de respuesta y contingencias. • Desarrollar planes de adaptación a largo plazo, que aborden el impacto de los riesgos físicos crónicos en el negocio.

3.3.3. Control

Para establecer las medidas de control, se parte del monitoreo del Índice de Riesgo Climático Neto Ponderado de la Cartera (IRCNPC), con el objetivo de mitigar la concentración de los riesgos climáticos físicos extremos, mediante los siguientes umbrales de alerta:

Protocolo de Desconcentración Preventiva. Se debe activar cuando:

- Uno o más municipios presenten un Factor de Riesgo Compuesto $\geq 0,50$ y su saldo de cartera represente más del 5% de su modalidad o del portafolio total.

- El IRCNPC Global supere el 25% (rango Moderado - Alto).

Acción: rebalancear el 20% del saldo de la cartera identificado en los municipios de alto riesgo, reasignándolo proporcionalmente entre las zonas con un Factor de Riesgo Compuesto vigente < 0,50.

Adicionalmente, de deberán evaluar ajustes en las condiciones de las garantías y el impulso de las líneas verdes de adaptación.

Por otra parte, para determinar las operaciones crediticias de alto riesgo a las que se les debe hacer seguimiento, se estableció el siguiente filtro integrado de materialidad:

- **Materialidad por Riesgo Climático (Naturaleza):** evaluar las operaciones en los municipios con un Factor de Riesgo Compuesto ≥ 0.50 y vinculadas a los sectores de alta exposición, según el TCFD.
- **Materialidad Financiera (Umbral de Monto):** clasificar las operaciones cuyo saldo de cartera sea igual o superior al 0,3% del patrimonio técnico de la Cooperativa, considerándolas como exposiciones de riesgo financiero significativo.

3.4 Métricas y Objetivos

Se construyó el indicador de Índice de Riesgo Climático Neto Ponderado de la Cartera (IRCNPC), cuyo objetivo es medir la exposición financiera neta de la Cooperativa a los riesgos climáticos físicos extremos, en los municipios donde tiene presencia, cuantificando el saldo de crédito ponderado por un factor de riesgo compuesto, que prioriza la multiamenaza dominante (exceso o déficit de lluvias) y la capacidad territorial para gestionar dichos riesgos, según lo determinado por el Índice Municipal de Riesgo de Desastres ajustado por Capacidades (IMRD) del Departamento Nacional de Planeación. Se obtuvieron los siguientes resultados con corte a diciembre de 2025, teniendo en cuenta los rangos que se relacionan a continuación, para la interpretación de este indicador:

Crítico IRCNPC > 70 	Alto 45 < IRCNPC ≤ 70 	Moderado 25 < IRCNPC ≤ 45 	Bajo IRCNPC ≤ 25 
---	---	---	--

IRCNPC Global



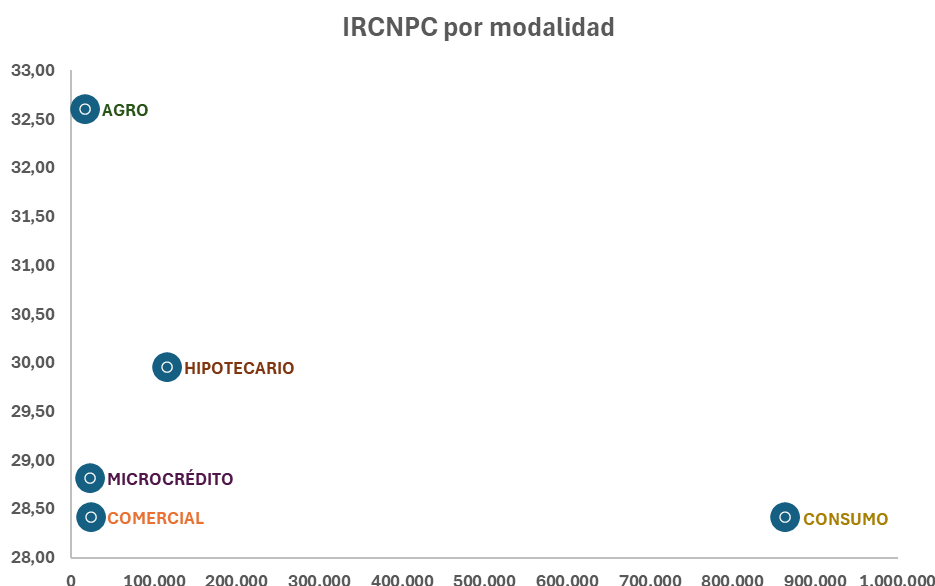
28.66

El 28,66% de la cartera está expuesta a los riesgos climáticos físicos extremos, en un nivel moderado, impulsado principalmente por el factor de exceso de lluvias, en todos los municipios donde la Cooperativa tiene presencia.

En cuanto al cálculo del indicador segmentado por modalidad de crédito, se observa lo siguiente:

Gráfico 3

IRCNPC por modalidad vs. saldo de la cartera al 31/12/2025



La modalidad de cartera más expuesta es la de agro, seguida de hipotecario (vivienda) y microcrédito, por ser los sectores donde el clima tiene un mayor impacto, las garantías están en zonas de alto riesgo debido a los eventos relacionados con el exceso de lluvias y se requiere una mayor capacidad de adaptación, constituyéndose en alertas tempranas para tomar acciones oportunas.

En general, la cartera está equilibrada, con un nivel de riesgo moderado. No obstante, aunque el segmento agro es el más sensible, por tener el mayor IRCNPC, lo que se traduce a su vez en una mayor posibilidad de default ante una materialización de este tipo de eventos, no es el de mayor saldo de cartera. Por su parte, la línea de consumo es la de mayor exposición ponderada neta y

donde se concentra la cartera, a pesar de que el IRCNPC es el más bajo. Sin embargo, en caso de presentarse un desastre, se pueden ver afectados mayor cantidad de asociados.

Además, los municipios con mayor Índice de Riesgo de Desastres Ajustado por Capacidades frente a eventos asociados al exceso de lluvias, normalizados, son: Urrao, Ciudad Bolívar y Andes, correspondiente al 0.58, 0.57 y 0.50, respectivamente, donde la mayor concentración de la cartera está en las líneas de consumo e hipotecario. Al identificar esto, es posible establecer estrategias como: la definición de políticas de otorgamiento, las redefiniciones preventivas de las condiciones de los créditos, provisiones o el ofrecimiento de seguros que protejan a los asociados ante desastres y calamidades.

Por último, se realizaron pruebas de estrés, planteando dos escenarios adversos:

Escenario 1 - Pruebas de Estrés Climático Físico. Riesgo de doble choque: se asume que, debido a cambios climáticos rápidos, ningún municipio donde la Cooperativa tiene presencia puede tener un factor de riesgo (Exceso o Déficit) por debajo del umbral mínimo establecido de 0,50.

Bajo este escenario:

- **Impacto Global:** el IRCNPC Global pasó del 28,66% al 50,11%, con un nivel de exposición de la cartera alto.
- **Se presenta un quiebre en la diversificación:** ante un cambio climático sistémico, la estrategia de diversificación geográfica pierde efectividad, afectando a todos los sectores por igual, al converger hacia el umbral de riesgo mínimo establecido.
- **Variación de la exposición:** las líneas de Consumo, Comercial, Microcrédito e Hipotecario mostraron variaciones en su exposición ponderada superiores al 60%, con un incremento nominal de \$224.766 millones.
- **Implicación:** es altamente probable que la mora proyectada bajo estas condiciones supere las provisiones actuales, por lo que es imperativo ejecutar acciones para blindar el riesgo de solvencia y priorizar los créditos de adaptación al cambio climático.

Escenario 2 - Pruebas de Estrés del portafolio. Riesgo de desconcentración: se simula la reducción del 20% en el saldo de la cartera de los municipios con un factor de riesgo compuesto $\geq 0,50$ y se

reasigna ese saldo liberado a los municipios con un nivel de riesgo moderado y bajo (factor de riesgo compuesto $< 0,50$). De esta manera, se mueve el índice más lejos del límite crítico.

Se encontró que Ciudad Bolívar es el único municipio de alto riesgo (factor de riesgo compuesto $\geq 0,50$) o que representa el principal factor de volatilidad climática, por lo que al rebalancear el 20% de la cartera de este municipio hacia el resto del portafolio (equivalente a un saldo de \$2.539 millones) de forma proporcional, se logra una optimización del IRCNPC Global.

Esta medida atomiza la sensibilidad sistémica y la concentración del riesgo, garantizando la continuidad operativa, sin comprometer las metas de colocación en las zonas de menor exposición. Sin embargo, es importante señalar que se mantiene una alta concentración de la cartera en Medellín y Bello, por lo que un evento climático extremo en estos municipios, independientemente de su factor de riesgo individual, tendría un impacto masivo de default. De esta manera, la estrategia de rebalanceo debe entenderse como una medida de mitigación de los riesgos periféricos, para concentrar la capacidad de respuesta y solvencia de la Cooperativa en sus mercados principales.

4 Estándares SASB (Sustainability Accounting Standards Board)

De acuerdo con la guía de los estándares industriales SASB correspondiente al sector financiero, la Cooperativa se enfoca en la financiación al consumo, categoría para la cual se establecen los siguientes temas de divulgación sobre sostenibilidad: Privacidad del cliente, Seguridad de los datos y Prácticas de venta de servicios.

Tabla 9

Temas de divulgación sobre sostenibilidad y parámetros de contabilidad para el sector financiero - Financiación al consumo, según los estándares SASB, con corte al 31/12/2025

Tema	Código SASB	Parámetro de contabilidad	Categoría	Unidad de medida	Divulgación
Privacidad del cliente	FN-CF-220a.1	Número de titulares de cuentas cuya información se utiliza con propósitos secundarios.	Cuantitativo	Número	Al cierre de diciembre de 2025, la Cooperativa contaba con un total de 326.758 clientes activos con productos de afiliación, ahorro y/o crédito, de los cuales 325.670 corresponden a personas naturales y 1.088 a personas jurídicas. La información de los titulares es tratada en el marco de la operación institucional de la Cooperativa, incluyendo los propósitos secundarios debidamente

Tema	Código SASB	Parámetro de contabilidad	Categoría	Unidad de medida	Divulgación
					informados y autorizados, de conformidad con las finalidades propias de la relación contractual o legal y el desarrollo de sus actividades financieras, administrativas, comerciales y de control. Este tratamiento se realiza en estricto cumplimiento del marco normativo vigente, en materia de protección de datos personales y habeas data financiera; según lo dispuesto en las Leyes 1581 de 2012, 1266 de 2008, 2300 de 2023 y la política de tratamiento de datos personales adoptada por la Cooperativa, garantizando el respeto por los derechos de los titulares a conocer, actualizar, rectificar o suprimir su información. A su vez, la Cooperativa cuenta con políticas, procedimientos y controles de seguridad de la información orientados a salvaguardar los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales, así como a asegurar un uso adecuado de la información bajo el principio de responsabilidad demostrada. Para el ejercicio de los derechos previstos en la normativa aplicable, los titulares de la información o sus representantes legales disponen de canales institucionales habilitados para la atención de consultas y reclamos, tales como el correo electrónico protecciondedatos@cotrafa.com.co, la línea única de servicios y las oficinas de atención al público.
	FN-CF-220a.2	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente.	Cuantitativo	COP\$	En la fecha de corte, la Cooperativa no presentó ningún proceso judicial ni le fue impuesta ninguna sanción por la infracción a alguna norma que regule la protección de datos personales, por parte de los entes de control o autoridades judiciales y administrativas respectivas. Por lo tanto, no se tuvieron pérdidas monetarias relacionadas.
Seguridad de los datos	FN-CF-230a.1	(1) Número de violaciones de datos, (2) porcentaje de violaciones de datos personales, (3) número de titulares de cuentas afectados.	Cuantitativo	Número Porcentaje Número	Para el período reportado, no se materializó ningún incidente relacionado con la vulneración de las bases de datos.
	FN-CF-230a.2	Pérdidas por fraudes relacionadas con tarjetas, (1) con ausencia de	Cuantitativo	COP\$	1 COP\$2.000.000 Corresponde a fraudes electrónicos en canales transaccionales digitales que no requieren la utilización de tarjeta (Sucursal Virtual y App).

Tema	Código SASB	Parámetro de contabilidad	Categoría	Unidad de medida	Divulgación
		tarjeta y (2) con presencia de tarjeta y otros tipos de fraude.			2 COP\$110.455.544 Por concepto de otros tipos de fraude externos con presencia de tarjeta, como las estafas. Para asegurar la integridad de las transacciones, la Cooperativa emplea un ecosistema de seguridad basado en el monitoreo proactivo, una autenticación robusta y la realización de campañas de prevención de fraude, mediante el fortalecimiento de los protocolos y controles establecidos para la mitigación de los riesgos, tanto en los canales digitales como físicos.
	FN-CF-230a.3	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos.	Debate y análisis	N/A	La Cooperativa cuenta con una política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, con el fin de proteger, custodiar y preservar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información y los sistemas, lo cual es crucial para la administración de los activos críticos y garantizar la continuidad de los procesos del negocio, en cumplimiento de la normatividad que regula el sector financiero y bajo los estándares ISO/IEC 27000, 27001, 27002, 27005 y 27032. En el desarrollo de esta política, se tienen diferentes protocolos y controles de seguridad de la red, para el acceso a los sistemas y las aplicaciones, contando con herramientas como el SOC, WAF, de protección de marca, Harmony & Email Protection, firewalls, de seguridad para correlacionar los eventos, antivirus en los servidores y las estaciones de los usuarios, así como la encriptación en los canales de comunicación para proteger la información transmitida y almacenada. También, se dispone de otras acciones mitigantes como la póliza para la gestión de riesgos cibernéticos. Asimismo, se cuenta con planes de respuesta y procedimientos para la gestión de incidentes y fraudes externos, así como su notificación a las autoridades competentes y la comunicación a los clientes afectados. De igual manera, se propician espacios de sensibilización y capacitación a los empleados, contratistas y proveedores, para que tengan claros sus roles y responsabilidades en cuanto al manejo de los activos críticos, el acceso, uso, la disposición adecuada de la información y el cumplimiento de los acuerdos de confidencialidad. Adicionalmente, durante 2025 se generaron alertas de control para el envío y acceso a la información compartida por Drive, con el cambio de la estructura documental; se inició el fortalecimiento de los mecanismos antifraude para el monitoreo transaccional y; se implementó un tercer ambiente de

Tema	Código SASB	Parámetro de contabilidad	Categoría	Unidad de medida	Divulgación
					producción tipo Standby, en caso de una afectación a la infraestructura Activo - Activo. Todo esto permite gestionar oportunamente las amenazas y vulnerabilidades que se puedan presentar, conteniendo o disminuyendo así las afectaciones ante la materialización de posibles ciberataques. Por otra parte, con respecto a los riesgos cibernéticos emergentes a nivel global, el 2025 se consolidó como el año de la “industrialización de la Inteligencia Artificial”, pasando de una herramienta experimental a una automatizada y altamente eficiente, con capacidad sistémica, por lo que los ciberataques también evolucionaron, destacándose los siguientes: IA ofensiva (uso de algoritmos de aprendizaje automático) y “Deepfakes” como servicio: se utiliza para el descubrimiento de vulnerabilidades, entrenarse contra los antivirus comerciales y crear malware que cambia su propio código cada vez que encuentra una defensa, volviéndose "invisible". También se ha alcanzado una mayor sofisticación de la ingeniería social, empleando clones de voz y video casi perfectos, así como herramientas para analizar perfiles públicos en las redes sociales, con el fin de redactar mensajes de engaño con un contexto tan preciso que los filtros tradicionales no pueden detectar. Ransomware 3.0: este tipo de malware pasó de ser sólo cifrar archivos y vender la llave para recuperarlos, a una extorsión sin cifrado, donde el atacante entra al sistema, roba la información confidencial y amenaza con publicarla si no se realiza el pago. Además de esto, en el 2025 se lanzaron ataques de Denegación de Servicio Distribuida contra las empresas, acosando directamente a sus clientes y empleados. Asimismo, fue posible que criminales con pocos conocimientos técnicos ejecutaran ataques complejos alquilando infraestructura maliciosa. Ataques a la Cadena de Suministro y "Shadow Cloud" (se refiere al uso de servicios o aplicaciones en la nube por parte de los empleados de una empresa sin la aprobación explícita del equipo de TI, a través de cuentas personales o una IA): las empresas fortalecieron sus perímetros, por lo que los atacantes se enfocaron en los eslabones más débiles, sus proveedores de software y servicios en la nube.
Prácticas de venta	FN-CF-270a.1	Porcentaje de remuneración total de los empleados	Cuantitativo	Porcentaje	La Cooperativa actualizó la metodología de compensación variable para los gestores de cobro telefónico, con el fin de aumentar la eficiencia en la recuperación de cartera. Para esto, se tienen en cuenta

Tema	Código SASB	Parámetro de contabilidad	Categoría	Unidad de medida	Divulgación
		cubiertos que es variable y está vinculado a la cantidad de productos y servicios vendidos.			los indicadores de nivel de recaudo, nivel de contención y liberación de capital y desempeño (conjugan el nivel de cobertura en las llamadas y de contactos exitosos). Adicionalmente, se tiene un procedimiento de incentivos para la fuerza comercial. De esta manera, durante 2025 se continuaron realizando campañas para aumentar las metas de captación y colocación de los productos de crédito y ahorro, así como para la retención y atracción de nuevos asociados, la disminución de reprocesos y de la morosidad de la cartera, mediante el pago de comisiones por el cumplimiento de las metas establecidas en los diferentes conceptos, a los empleados de las oficinas de atención al público y jefes zonales.
	FN-CF-270a.2	Tasa de aprobación de (1) crédito y (2) productos de prepago para solicitantes con puntuación FICO superior e inferior a 660.	Cuantitativo	Porcentaje	1 85,14% La cartera de consumo representa el 83% del portafolio crediticio de la Cooperativa. Dentro de su proceso de gestión de aprobación, desde la asesoría hasta el desembolso de los servicios, se utiliza un Scoring con punto de corte en 760, que permite realizar un mejor perfilamiento de los sujetos de crédito. Para las líneas de microcrédito, comercial y vivienda, se utiliza un modelo determinístico que combina variables económicas y sociodemográficas. En cuanto a la fase de seguimiento y control de la cartera, se desarrolló un modelo de asignación de cobro por nivel de riesgo, lo que ha permitido una reducción sustancial del indicador de cartera vencida. Por su parte, en febrero de 2025 se implementó la zonificación de los consumidores financieros, para segmentarlos según su ubicación geográfica, con el fin de optimizar la gestión comercial y garantizar un servicio más ágil, estructurado y adaptado a las particularidades de cada zona. Esta estrategia contribuye a una mejor distribución de los recursos y mayor eficiencia operativa. Además, dentro del marco del proyecto de CRM, se tomaron medidas para hacer un seguimiento más efectivo de los prospectos, con el fin de identificar los nichos de mercado desatendidos y revisar las políticas de otorgamiento de crédito, los procesos y la oferta de valor, entre otros. En julio, se implementó el modelo de asignación de cobro por nivel de riesgo de la línea microcrédito. En agosto se lanzó la campaña “Entre Amigos Refiere y Gana”, con el objetivo de impulsar el desembolso de créditos con forma de pago nómina en empresas con potencial de incremento en la dinámica comercial, diversificando de esta manera la cartera de libranza y

Tema	Código SASB	Parámetro de contabilidad	Categoría	Unidad de medida	Divulgación
					disminuyendo la materialización de un riesgo de crédito. En octubre, se realizó el lanzamiento de la campaña de créditos y cupos preaprobados, para incrementar la demanda y mejorar los indicadores de retención de los asociados, con un claro diferencial de riesgo en la oferta, tanto en el precio como en el valor en exposición. Por último, se tiene el proyecto de implementar modelos predictivos para realizar una segmentación más precisa de la cartera en riesgo de default. 2 34% La Cooperativa tiene categorizada la base de datos por nivel de riesgo, donde los asociados con una baja probabilidad de entrar en estado de default, tienen un scoring superior a 800 puntos, asociado a una calidad de atención de sus obligaciones superior al 98%. La competencia crediticia ejerce gran presión por este tipo de clientes.
	FN-CF-270a.3	(1) Comisión media de productos complementarios, (2) tasa anual equivalente (TAE) media de los productos de crédito, (3) antigüedad media de los productos de crédito, (4) cantidad media de líneas de crédito por consumidor financiero, y (5) comisiones anuales medias de productos de prepago, para clientes con puntuación FICO superior e inferior a 660.	Cuantitativo	COP\$ Porcentaje Meses Número COP\$	1 COP\$11.424 Incluye la cuota de manejo de la tarjeta débito y el cupo rotativo, los cobros por las transferencias interbancarias, las transacciones en cajeros automáticos, el estudio de crédito y la comisión para operaciones de microcrédito con monto hasta 25 SMLMV. 2 17,79% 3 55,8 meses 4 1,1 5 N/A
	FN-CF-270a.4	(1) Número de quejas presentadas ante la Oficina de	Cuantitativo	Número Porcentaje	1 Se interpusieron 30 quejas ante el Defensor del Consumidor Financiero (DCF), instancia a la que se acude cuando se presentan asuntos relacionados con la prestación inadecuada de un servicio, se

Tema	Código SASB	Parámetro de contabilidad	Categoría	Unidad de medida	Divulgación
		Protección Financiera del Consumidor (CFPB), (2) porcentaje de ellas con compensación monetaria o no monetaria, (3) porcentaje de ellas impugnadas por el consumidor, (4) porcentaje de ellas que acabó en una investigación por parte de la CFPB.			considera que la entidad está incumpliendo una norma o reglamento, se solicita una conciliación para solucionar una controversia o se requiere que el Defensor sea el vocero de los consumidores financieros. De estas, 9 fueron admitidas por el DCF y 21, inadmitidas y/o rechazadas. 2 Del total de las quejas presentadas ante el DCF, el 6,67% fueron favorables a los consumidores financieros, con compensación no monetaria. 3 Del total de las quejas presentadas ante el DCF, el 3,33% tuvieron réplica por parte de los consumidores financieros. 4 Del total de las quejas presentadas ante el DCF, el 30% fueron admitidas por esta instancia.
	FN-CF-270a.5	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la venta y el mantenimiento de los productos.	Cuantitativo	COP\$	La Cooperativa no tuvo pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la venta y el mantenimiento de los productos, a la fecha de corte.

Tabla 10

Parámetros de actividad para el sector financiero - Financiación al consumo, según los estándares SASB, con corte al 31/12/2025

Código SASB	Parámetro de actividad	Categoría	Unidad de medida	Divulgación
FN-CF-000.A	Número de consumidores únicos con una cuenta activa (1) de productos de crédito y (2) de tarjeta de débito de prepago.	Cuantitativo	Número	1 34.524 (incluye el cupo rotativo) 2 N/A
FN-CF-000.B	Número de (1) cuentas de productos de crédito y (2) cuentas de tarjeta de débito de prepago.	Cuantitativo	Número	1 88.617 (incluye el cupo rotativo) 2 N/A