



Tu plata,
tú mandas.

Informe de Gestión 2025

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA KOA C.F. Compañía de Financiamiento S.A. DE COLOMBIA



www.koa.co



Jonathan Mishaan

A nuestros Accionistas, Colaboradores y Clientes:

Si miramos hacia atrás el 2025 no fue simplemente un año más en nuestro calendario; fue el año en que todos los puntos de nuestra historia se conectaron para dar vida a un sueño mayor. Fue el año de nuestra transformación.

Durante más de una década, como **ExcelCredit**, construimos un legado basado en una premisa audaz: creer en quienes el sistema tradicional había dejado de creer. Nos convertimos en expertos en dar segundas oportunidades, en entender el valor de la "**Silver Economy**" y en llevar soluciones financieras allí donde otros veían barreras. Pero sabíamos que, para multiplicar nuestro impacto, necesitábamos evolucionar.

2025**El nacimiento de una Neofinanciera**

Hoy les escribo no solo desde la satisfacción de los resultados financieros, que fueron sólidos y resilientes, sino desde el orgullo de haber consolidado nuestro hito más ambicioso: la **fusión con KOA Compañía de Financiamiento**.

Este proceso, avalado por la Superintendencia Financiera de Colombia, no es una simple transacción legal. Es la unión de dos potencias. Hemos integrado la agilidad, la tecnología y el ADN inclusivo de nuestra operación Fintech, con la solidez, la confianza y el respaldo de una entidad vigilada. Ahora somos KOA CF; y KOA no es una compañía de financiamiento tradicional; somos la evolución de la banca relacional. Somos una entidad que combina la eficiencia digital con el calor humano, capaz de captar recursos a través de productos de ahorro (CDT) para irrigarlos en sueños de crédito para miles de colombianos.

Desempeño Financiero y Solidez Patrimonial

El ejercicio 2025 consolidó la solidez de ExcelCredit, logrando una utilidad neta de \$6.114 millones (crecimiento del 88,7%) y duplicando la rentabilidad sobre el capital (ROAE) al 5,7%. Estos resultados, sustentados en una expansión del 27% en el margen financiero, permitieron fortalecer el patrimonio técnico y optimizar la liquidez de cara a los retos de 2026.

Simultáneamente, KOA preparó la infraestructura de fondeo de la entidad fusionada, alcanzando \$20.959,7 millones en captación de CDTs tras iniciar operaciones en agosto. Pese a la pérdida operativa de \$1.528,5 millones propia de la etapa pre-operativa, KOA cerró con una posición de caja e inversiones por \$93.465 millones. Así, la unión de la rentabilidad de ExcelCredit y la capacidad de captación de KOA garantiza una entidad sólida y preparada para ser un partícipe relevante en el sector financiero regulado.

Hitos Estratégicos: Fusión y Regulación

El año 2025 marcó el cumplimiento de nuestra evolución a establecimiento de crédito. Tras obtener la licencia de funcionamiento en mayo de 2025, alcanzamos un cumplimiento del **100% en la transmisión de reportes regulatorios** y habilitamos nuestra infraestructura bajo estándares bancarios (ISO 27001).

Un momento cumbre fue recibir la **Resolución No. 2214 de diciembre de 2025** de la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual impartió la no objeción a la fusión por absorción entre KOA y ExcelCredit, validando nuestra idoneidad, capital y modelo de negocio.

Gestión Comercial, Operativa y Tecnológica

La organización consolidó su transformación digital mediante la operatividad inteligente y el fortalecimiento de la infraestructura para el lanzamiento de nuevos productos financieros. La tecnología se posicionó como el habilitador transversal de la fusión, centrando sus esfuerzos en la ejecución técnica de la integración corporativa derivada del proceso de absorción. En el ámbito operativo, la implementación de un ecosistema de agentes inteligentes especializados permitió optimizar la calidad del análisis de crédito y la precisión en la Fábrica de Crédito.

Bajo la identidad de marca KOA, se unificaron plataformas de crédito de libranza y captación digital, logrando una experiencia de usuario más ágil y simple mediante la optimización de aplicativos core y flujos de vinculación digital. Esta eficiencia tecnológica ha permitido reducir los tiempos de respuesta y facilitar un acceso más equitativo a los servicios financieros. Finalmente, la resiliencia operativa fue garantizada mediante el endurecimiento de esquemas de ciberseguridad, mecanismos de cifrado avanzados y el cumplimiento riguroso de pruebas de continuidad del negocio, asegurando una estructura tecnológica sólida y unificada para los retos futuros.

Inclusión y Sostenibilidad: Nuestra Brújula Moral

Nuestro propósito sigue intacto. En un país donde la brecha de acceso al crédito es un desafío, nosotros elegimos ser el puente. En 2025 demostramos que es posible ser rigurosos en el riesgo y profundamente empáticos. Entendemos la inclusión no como un indicador, sino como una herramienta de movilidad social; financiamos dignidad.

Este compromiso se extiende a nuestro entorno. En un hito histórico de sostenibilidad, **reducimos nuestra huella de carbono en un 37,75%**, gracias a la gestión 100% digital y la migración a la nube. Asimismo, protegimos el patrimonio de la compañía con una gestión jurídica que alcanzó una tasa de éxito defensivo del 92,6% y nos anticipamos a la reforma laboral (Ley 2466 de 2025) para mitigar riesgos legales.

Mirando al Futuro**Visión 2026**

El camino que inicia ahora es apasionante. Aspiramos a ser la primera opción financiera para el segmento desatendido, ofreciendo un ecosistema donde el ahorro de unos impulse el progreso de otros.

Cierro estas líneas con una inmensa gratitud hacia nuestra Junta Directiva, nuestros accionistas y, sobre todo, a nuestro extraordinario equipo humano de colaboradores. Ustedes transformaron la incertidumbre del cambio en la energía de la oportunidad. Son el verdadero motor de esta nueva era.

¡Bienvenidos a KOA!

Un saludo,

Jonathan Mishaan Millán
Presidente



"Nuestro éxito hoy es el eco de los valores de quienes nos precedieron."

Informe de Gestión 2025

“Hacia la Consolidación como Entidad Vigilada”

1. Contexto económico y perspectivas 2025 - 2026

Durante el ejercicio 2025, la economía colombiana consolidó una fase de recuperación superior a las proyecciones iniciales, registrando un crecimiento del PIB del 3,6% anual en el tercer trimestre (DANE, Boletín Técnico PIB III-2025) y una estimación de cierre anual del 2,9% (Banco de Bogotá, Investigaciones Económicas, Enero 2026). Este dinamismo estuvo jalonado por una demanda interna que se expandió al 5,0% real anual, impulsada por un gasto público que elevó el déficit fiscal primario al 3,2% del PIB (BanRep, Discurso Gerente Gral, Congreso de Tesorería Asobancaria, Cartagena febrero 5, 2026). En el frente laboral, el país alcanzó un hito histórico al reducir la tasa de desempleo al 8,9% anual, el nivel más bajo en lo corrido del siglo XXI (Banco de Bogotá, Reporte Mercado Laboral, Febrero 2026).

No obstante, la bajada de inflación enfrentó una resistencia estructural significativa al cierre del año. La inflación total se estancó en el 5,10%, mientras que la inflación básica (sin alimentos ni regulados) mostró una tendencia al alza terminando en el 5,02% (BanRep, Anexo Estadístico IPoM, diciembre 2025). Este comportamiento, calificado como un "frenazo" en la convergencia hacia la meta del 3,0%, fue atribuido al fuerte impulso de la demanda y a la indexación de costos (BanRep, Informe de Política Monetaria, Enero 2026). Ante esta coyuntura, el Banco de la República mantuvo una postura cautelosa con una tasa de intervención del 9,25% durante la mayor parte del año, escenario que ExcelCredit capitalizó al operar con un costo de fondeo promedio significativamente inferior al de 2024.

En el mercado de capitales, el 2025 finalizó bajo una atmósfera de volatilidad persistente en los activos de renta fija. Las tasas de los TES Tasa Fija a 5 años experimentaron un ascenso de 200 pbs, situándose cerca del 12,5% hacia diciembre, reflejando el nerviosismo de los inversionistas ante la suspensión formal de la regla fiscal (BanRep, Determinantes Dinámicas Mercados de Capitales, Enero 2026). A pesar de este entorno retador, el sector financiero mostró resiliencia, con las Compañías de Financiamiento (CFC) reportando niveles de oferta y demanda de crédito en terreno positivo (BanRep, Reporte Situación del Crédito II-2025).

El sistema financiero colombiano exhibió una notable resiliencia, con un valor agregado que se expandió un 4,3% anual al cierre del tercer trimestre, superando el crecimiento del PIB total (DANE, Boletín Técnico PIB III-2025). Tras dos años de contracción, el activo agregado de los establecimientos de crédito retornó a tasas de crecimiento reales positivas, jalonado por una recuperación en la oferta y demanda de recursos (BanRep, Reporte de Estabilidad Financiera II-2025). Particularmente en el segmento de las Compañías de Financiamiento (CFC), la percepción sobre la demanda de crédito de consumo alcanzó niveles cercanos a sus máximos históricos, reflejando una mayor confianza de los hogares en un entorno de tasas promedio a la baja (BanRep, Reporte

Situación del Crédito II-2025). A pesar de este dinamismo, el sector mantuvo una gestión prudente del riesgo; la calidad de la cartera presentó una mejora generalizada y los indicadores de morosidad se estabilizaron frente a 2024, permitiendo que las entidades fortalecieran sus niveles de solvencia y liquidez de cara a los retos de fondeo proyectados para el 2026.

Para 2026, el panorama presenta desafíos estructurales derivados del incremento del salario mínimo del 23,2%, el cual generó un choque al alza en las proyecciones de inflación, situándolas en el 6,3% para el cierre del año (BanRep, Recuadro 1 IPoM, Enero 2026). Este desanclaje de expectativas forzó un ajuste sorpresivo de +100 pbs en la tasa de intervención, elevándola al 10,25% en enero de 2026. Esta coyuntura de política monetaria restrictiva y mayores costos de financiamiento valida la transición estratégica hacia KOA, cuya estructura de balance depurada y especialización en el nicho de libranza —sector con menor sensibilidad al ciclo económico— aseguran la sostenibilidad y generación de valor en el nuevo entorno regulado.

2. Informe financiero

"Solidez financiera para un crecimiento sostenible."

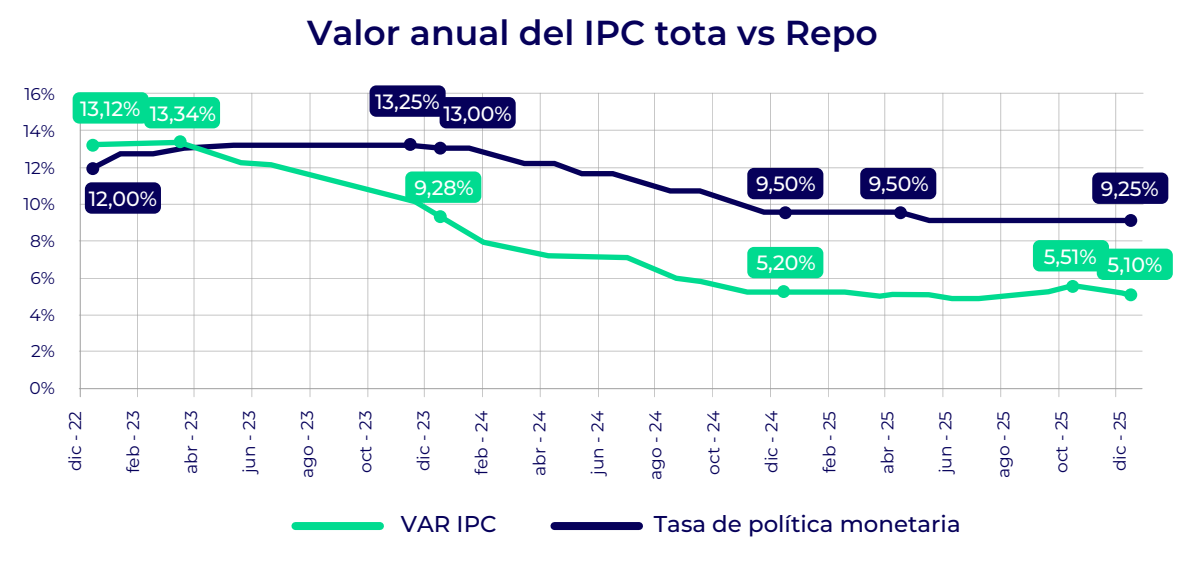
Resultados y Balance (Cifras al cierre en millones de pesos)	2024	2025	Var%
Ingresos operacionales	165.542	179.502	8,4%
Margen Financiero	38.822	49.316	27,0%
Utilidad neta	3.240	6.114	88,7%
Cartera neta	590.782	502.195	-15,0%
Efectivo y equivalentes de efectivo	79.086	93.465	18,2%
Inversiones	0	28.653	
Otros activos financieros	53.243	45.100	-15,3%
Activos totales	772.880	735.031	-4,9%
Obligaciones Financieras	572.636	530.031	-7,4%
Patrimonio	106.360	112.470	5,7%

Rentabilidad, Calidad Cartera y Solvencia (Cifras al cierre en millones de pesos)	2024	2025
Margen Financiero	5,8	6,9%
ROAA	0,4%	0,8%
ROAE	3,1%	5,7%
Calidad de la cartera (Cartera Vendica 90+/- Cartera bruta)	2,7%	3,00%
Solvencia Pat + Deuda subordinada/ Activos - Efectivo	24,1%	26,9%
Cartera Administrativa	1.041.00	1.056.845

*Principales cifras ExcelCredit al cierre de 2025

El ejercicio 2025 representó un periodo de inflexión y resistencia macroeconómica. Tras la senda de descenso iniciada en marzo de 2023, la reducción de la inflación mostró señales de estancamiento, cerrando el año en un 5,10%; una variación marginal frente al 5,2% de 2024. Este 'frenazo' en la convergencia hacia la meta explicó la

postura cautelosa del Banco de la República, que tras un ajuste final en mayo —donde la tasa de intervención pasó del 9,50% al 9,25%— mantuvo dicha postura estática el resto del año. No obstante, en términos comparativos, la tasa promedio de 2025 se situó en 9,33%, lo que representa una contracción de 200 pbs frente al promedio de 11,33% observado en 2024. Este descenso en el costo promedio del dinero, combinado con un escenario de 'tasas planas' en el segundo semestre, redujo la volatilidad del costo de fondeo y fue capitalizado estratégicamente por ExcelCredit para optimizar su estructura financiera. Lo anterior permitió una mayor eficiencia en el diferencial de tasas, fortaleciendo la competitividad del portafolio de crédito y apalancando un crecimiento del 27% en el margen financiero.



Fuente: Banco de la República. Gráfico ExcelCredit

Mientras el segmento de crédito de libranza en el sistema financiero colombiano registró una variación anual positiva del 4,1% al cierre del tercer trimestre de 2025, ExcelCredit ejecutó una estrategia deliberada de optimización y rotación del balance. La entidad finalizó el ejercicio con una reducción del -15,0% en su cartera neta (equivalente a \$88.587 millones), resultado de una gestión táctica de transferencia de activos por \$252.276 millones mediante procesos de titularización y ventas de cartera. Esta operacion contribuyó al desapalancamiento estructural del balance y la optimización del costo de fondeo, consolidando una posición de liquidez robusta para el inicio de 2026, evidenciada en un incremento de \$14.380 millones en el rubro de Efectivo y Equivalentes frente al cierre de 2024.

La confianza del mercado de capitales en la calidad de los activos de la entidad se ratificó mediante la exitosa ejecución de dos titularizaciones por un total de \$103.360 millones en mayo y agosto. Estas operaciones son parte del modelo de generación de valor de ExcelCredit el cual trasciende la intermediación tradicional basada en el margen de interés. La rentabilidad de la entidad se apalanca de forma complementaria en una estrategia de rotación de activos; mediante la venta y titularización de cartera, ExcelCredit logró la liberación de capital. Esta estructura faculta a la entidad para capturar el diferencial de tasas al momento de la enajenación, preservando simultáneamente ingresos recurrentes por comisiones de administración y cobranza.

Complementariamente, la entidad mantuvo el control de los flujos excedentes a través de la suscripción de los Títulos B (subordinados) de las titularizaciones. Esta estrategia no solo optimizó los requerimientos de capital y los niveles de solvencia, sino que aseguró la percepción de los rendimientos residuales del portafolio. Esta gestión estratégica de los volúmenes de cartera favoreció la reducción de las obligaciones financieras en \$42.606 millones, eliminando pasivos de mayor costo y fortaleciendo la estructura de fondeo.

Es fundamental precisar que, a pesar de la reducción en el saldo de cartera al corte, los activos productivos promedio durante 2025 fueron superiores en \$48.890 millones respecto al año anterior. Este factor, sumado a los ingresos por valoración derivados de las ventas de cartera y el flujo recurrente de comisiones, impulsó un crecimiento del 8,4% en los ingresos operacionales, los cuales cerraron en \$179.502 millones. Paralelamente, el costo del pasivo capturó el beneficio de la reducción de 200 pbs en la tasa de intervención promedio del Emisor (11,33% en 2024 vs. 9,33% en 2025). La convergencia de estas estrategias permitió que el Margen Financiero se expandiera un 27,0%, alcanzando los \$49.316 millones (un incremento neto de \$10.494\$ millones).

En el rubro de inversiones, valorado en \$28.653 millones, la entidad concentró su posición en los títulos residuales de las titularizaciones y derechos de flujos futuros por cartera vendida, actuando como una reserva de valor. Simultáneamente, la gestión eficiente del disponible de fianza y la liberación de recursos operativos (otros activos financieros) previo a la fusión, impulsaron un incremento del 18,2% en el efectivo y equivalentes, cerrando con un saldo de \$93.465 millones.

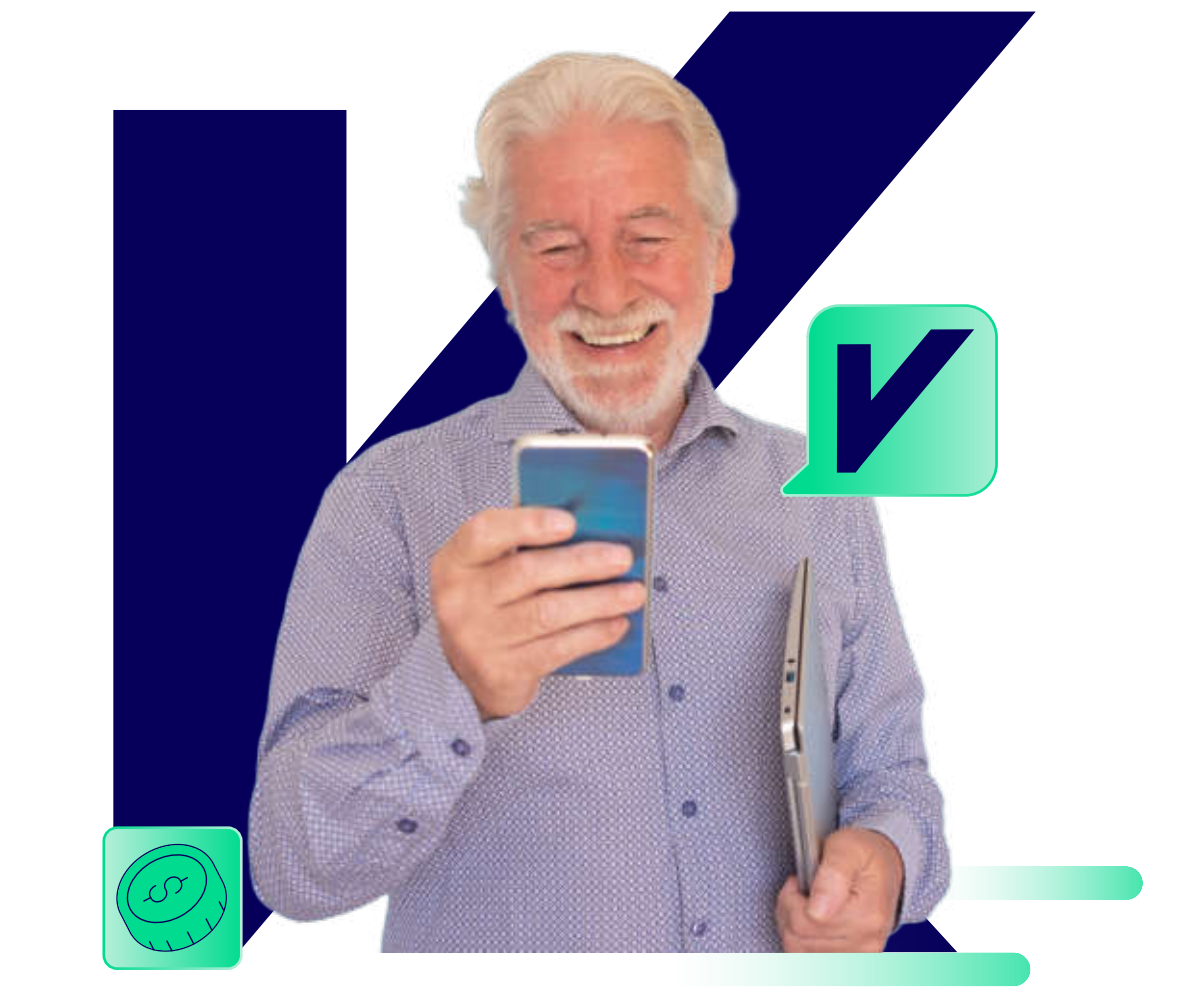
En el frente de riesgos, la resiliencia del Sistema de Administración de Riesgo de Crédito (SARC) fue determinante en un entorno un cambio repentino en la expectativas de tasas del banco de la republica. La combinación de una infraestructura de cobranza especializada y una trayectoria superior a los 10 años en el nicho de libranza permitió neutralizar las presiones inflacionarias persistentes sobre la capacidad de pago de los deudores, preservando la estabilidad del indicador de cartera vencida. Como resultado de esta gestión integral, el margen neto después de riesgo se incrementó en \$10.494 millones, situando el Margen Neto de Interés (NIM) en 6,9%. Estos niveles de rentabilidad operativa proveen a KOA una base de generación de utilidades escalable para su nueva etapa como entidad financiera regulada.

El ejercicio 2025 culminó con una utilidad neta de \$6.114 millones, un crecimiento excepcional del 88,7% frente al periodo anterior. Este desempeño financiero elevó el patrimonio técnico en un 5,7% (\$6.110\$ millones), permitiendo que la rentabilidad sobre el capital (ROAE) se duplicara, pasando del 3,1% al 5,7%. Este fortalecimiento patrimonial contribuirá al cumplimiento de los niveles de solvencia para la entidad fusionada. ExcelCredit llega así a la fusión con KOA como una compañía sólida, con una solvencia robusta y una capacidad de generación de valor que asegura la sostenibilidad de KOA frente a los desafíos macroeconómicos y los estrictos requerimientos regulatorios del 2026.

Por su parte, KOA consolidó en 2025 la infraestructura necesaria para la fase operativa de la entidad integrada. Tras iniciar formalmente su proceso de captación, la entidad alcanzó un saldo de captación en CDTs (instrumentos financieros a costo amortizado) de \$20.959,7 millones al cierre del año, hito que ratifica la confianza del mercado en la nueva licencia financiera. Esta dinámica de fondeo inicial permitió a KOA finalizar el ejercicio con una posición de liquidez, reflejada en un Efectivo de \$45.387,9 millones e inversiones por \$10.679,9 millones.

En términos de resultados, KOA generó ingresos de actividades ordinarias por intereses de \$3.126,5\$ millones, logrando un margen de intereses de \$2.925 millones. Si bien la compañía reportó una pérdida neta de \$1.528,5 millones, esta responde estrictamente a la absorción de los gastos operativos y de personal requeridos para el alistamiento de la fusión. De este modo, la combinación de la rentabilidad de ExcelCredit con la estructura de fondeo ya operativa

en KOA, garantiza que la entidad fusionada inicie el 2026 con un balance equilibrado, una capacidad instalada de captación probada y la solvencia necesaria para continuar con la originación de créditos de libranza.



3. Gobierno Corporativo

"Liderazgo sólido, gobernanza responsable."

Durante el ejercicio 2025, el Gobierno Corporativo de la Compañía centró sus esfuerzos en garantizar la transparencia, la continuidad del negocio y el cumplimiento regulatorio en el marco del proceso de reorganización empresarial (fusión por absorción) con KOA Compañía de Financiamiento S.A.

La estructura de gobierno mantuvo sus estándares de eficiencia, asegurando que la toma de decisiones estratégicas estuviera alineada con los intereses de los accionistas y la protección de los consumidores financieros durante la transición.

3.1. ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS Y PROTECCIÓN AL MINORITARIO

La Asamblea General de Accionistas se consolidó como el máximo órgano de decisión, operando bajo los más altos estándares de transparencia y garantizando el ejercicio pleno de los derechos de todos los inversionistas, en estricto cumplimiento de las recomendaciones del Código País.

Hitos de la Gestión en la Asamblea:

Trato Equitativo y Participación: Se garantizó a los accionistas minoritarios el acceso oportuno a la información y la participación efectiva en las decisiones estratégicas. El uso de plataformas tecnológicas permitió una asistencia democrática, asegurando que el tamaño de la participación

no fuera una barrera para el ejercicio del derecho a voz y voto. La Sociedad ratificó su compromiso con el trato equitativo a sus accionistas minoritarios, garantizando no solo el acceso a la información financiera y corporativa de manera oportuna, sino facilitando los medios tecnológicos y legales para que su participación en las decisiones estratégicas como reformas estatutarias, aumentos de capital y elecciones de junta fuera efectiva y transparente. Este modelo de gobernanza asegura que el crecimiento de la organización se traduzca en valor para la totalidad de su base accionaria.

Transparencia Informativa: En cumplimiento del Derecho de Inspección, todos los soportes financieros, contables y legales estuvieron a disposición de los accionistas con la antelación estatutaria. Las convocatorias se realizaron de manera clara y directa, permitiendo un análisis previo riguroso de los temas a tratar.

Decisiones Estratégicas de Capital: La Asamblea lideró procesos críticos y el fortalecimiento del patrimonio. Estas medidas, aprobadas bajo consensos informados, han permitido robustecer la solvencia de la entidad frente a su transformación en Compañía de Financiamiento.

Renovación de Órganos de Gobierno: Se gestionó la elección de miembros de la Junta Directiva bajo criterios de idoneidad y complementariedad, asegurando que el máximo órgano de administración cuente con las competencias necesarias para supervisar los retos de una entidad vigilada.

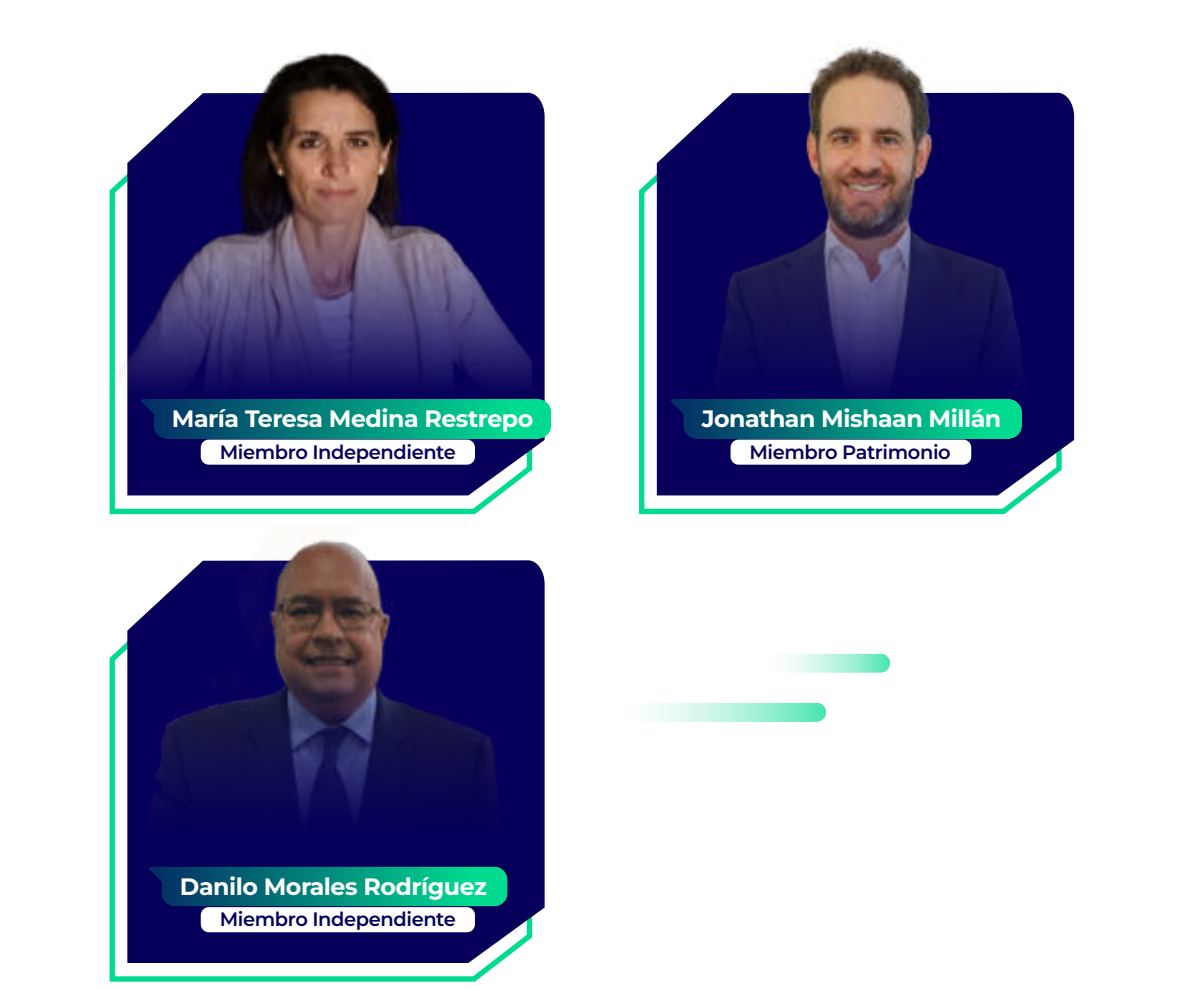
La gestión de la Asamblea durante el año anterior ratifica una cultura de rendición de cuentas. KOA Compañía de Financiamiento S.A. no solo cumplió con la ley, sino que fomentó un entorno de confianza donde el accionista minoritario cuenta con canales abiertos y mecanismos de protección que aseguran que su inversión sea gestionada bajo principios de integridad y creación de valor compartido.

3.2. JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva desempeñó un rol fundamental en la supervisión de la estrategia de transformación hacia una entidad vigilada. Se garantizó la continuidad de sus miembros para preservar el conocimiento institucional y la estabilidad durante la integración operativa.

3.2.1. Composición de la Junta Directiva (Vigencia 2025 - Continuidad 2026):

Para garantizar una transición ordenada, la composición de la Junta Directiva de la entidad resultante (KOA) mantiene la estructura que venía operando, ratificando a los siguientes miembros principales:



La Junta supervisó activamente los comités de apoyo, asegurando que los riesgos derivados de la fusión (operativos, legales y tecnológicos) fueran debidamente mitigados.

En línea con las mejores prácticas de Gobierno Corporativo y con el objetivo de garantizar una toma de decisiones imparcial y técnica, la Junta Directiva de la Compañía mantuvo una estructura de alta independencia durante el ejercicio 2025.

Independencia: El órgano de administración estuvo integrado en un (80)% por miembros independientes (4 de los 5 miembros), superando ampliamente el mínimo legal del 25% exigido por la Ley 964 de 2005 y las recomendaciones del Código País. Esta composición asegura que los intereses de los consumidores financieros y los accionistas minoritarios sean protegidos bajo criterios de objetividad y profesionalismo.

Sesiones y Asistencia: Durante el periodo 2025, la Junta Directiva sesionó en 12 y 9 oportunidades para cada una de las sociedades, respectivamente, manteniendo un flujo constante de supervisión sobre el proceso de fusión y la estrategia de negocio. El compromiso de sus miembros se reflejó en un porcentaje de asistencia promedio del [98%], garantizando el quórum necesario y la profundidad en los debates estratégicos en cada una de las sesiones.

3.2.2. Comités de la Junta Directiva

La gestión de los comités se desarrolló bajo estándares de independencia y especialidad técnica. Estos órganos actuaron como instancias de análisis previo que optimizan la agilidad y profundidad de las decisiones de la Junta Directiva:

Comité de Auditoría: Supervisó la transparencia y calidad de la información financiera. Su enfoque está en el control interno, el cumplimiento normativo y la coordinación con la Revisoría Fiscal para asegurar reportes libres de errores significativos.

Comité de Riesgos: Identifica y gestiona de manera proactiva las amenazas estratégicas, operativas y reputacionales. Su labor asegura que la expansión y operación de la entidad se mantengan dentro de los niveles de riesgo aceptables.

Comité Financiero: Este comité fue fundamental para el seguimiento del desempeño económico y la estructura de capital. Su labor se enfocó en el análisis de la viabilidad de las inversiones, la gestión de la liquidez y el monitoreo del presupuesto anual. Su intervención asegura que la estrategia de crecimiento de la Sociedad sea financieramente sostenible y que la asignación de recursos sea eficiente frente a los objetivos de rentabilidad.

Comité ALCO (Activos y Pasivos): A diferencia de otros comités de carácter puramente administrativo, el ALCO emana directamente del funcionamiento y la naturaleza técnica de la entidad vigilada. Su existencia fue vital para gestionar la liquidez, el riesgo de mercado y la estructura de tasas, asegurando que la operación diaria sea financieramente sólida y cumpliera con los indicadores de solvencia exigidos por el regulador.

Comité de Nombramientos y Retribuciones: Veló por la idoneidad y diversidad en la composición de los cuadros de liderazgo. Gestionó la política de remuneración bajo principios de competitividad y alineación con la estrategia a largo plazo, garantizando que el talento humano clave esté motivado para alcanzar los objetivos corporativos sin comprometer la estabilidad financiera.

Comité de Gobierno Corporativo: Supervisó el cumplimiento de los estándares éticos y las recomendaciones del Código País. Lideró el fortalecimiento de la transparencia informativa y aseguró que la relación entre la administración, la Junta Directiva y los accionistas se rigiera por principios de equidad y cumplimiento normativo.

3.2.3. Autoevaluación de la Junta Directiva

En línea con las mejores prácticas de gobernanza, la Junta Directiva realizó su Autoevaluación Anual de Eficacia. Este ejercicio se fundamenta en la premisa de que un órgano de administración de alto desempeño debe ser capaz de auditar su propia gestión para evolucionar.

El proceso evaluó la dinámica de las sesiones, la interacción con la Alta Gerencia y la efectividad de los comités antes mencionados.

La autoevaluación confirmó que la estructura actual permite una supervisión integral y que la Junta posee las competencias técnicas necesarias para guiar a la Sociedad. Los hallazgos se tradujeron en un plan de acción para seguir fortaleciendo la agilidad en la toma de decisiones estratégicas.

3.3. ALTA GERENCIA Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La Alta Gerencia lideró la ejecución del plan de integración, enfocándose en la unificación de culturas corporativas y procesos.

Presidencia: El Sr. Jonathan Mishaan continuó liderando la organización, asegurando el cumplimiento de los hitos regulatorios +ante la Superintendencia Financiera.

3.4. Continuidad de Ejecutivos Clave: Se definió la estructura gerencial para la entidad fusionada, ratificando en posiciones estratégicas a ejecutivos con amplia trayectoria en la operación, tales como la Sra. Ruth Elizabeth Loaiza (Gerencia Corporativa) y el Sr. Juan Camilo Lizarazo (Gerencia de Operaciones), garantizando así que el know-how del negocio de libranzas y crédito se transfiera exitosamente a la nueva

3.4. OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS Y CONFLICTOS DE INTERÉS

KOA Compañía de Financiamiento S.A. cuenta con una Política de Operaciones con Partes Relacionadas, cuyo objetivo es garantizar que todas las transacciones entre la entidad y sus accionistas, administradores o empresas vinculadas se realicen bajo principios de transparencia, equidad y precios de mercado.

La Compañía identifica como partes relacionadas a su matriz, subsidiarias, asociadas y al Personal Clave de la Gerencia (PCG), incluyendo aquellas entidades sobre las cuales el PCG o los accionistas principales ejercen control o influencia significativa.

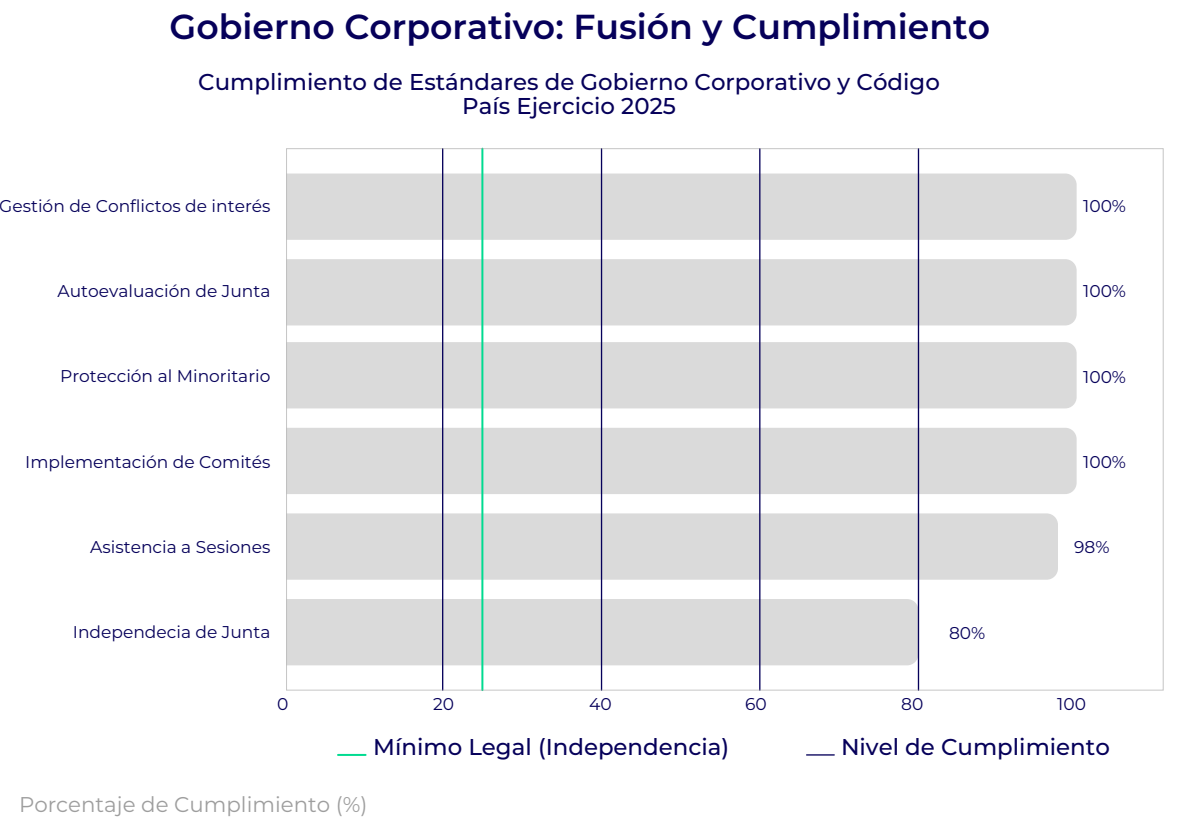
En estricto cumplimiento de las políticas corporativas y de la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia Financiera de Colombia, todas las operaciones con partes vinculadas se rigen por el principio de plena competencia. Esto asegura que los términos y condiciones de dichas transacciones sean equivalentes a las condiciones de mercado vigentes al momento de su ejecución, garantizando total independencia mutua y la ausencia de condiciones preferenciales frente a terceros.

El detalle exhaustivo de los saldos y las transacciones realizadas durante el periodo se encuentra debidamente revelado en la Nota 29 de los Estados Financieros Separados y Consolidados.



3.5. NIVEL DE ADOPCIÓN DE MEJORES PRÁCTICAS

En el marco del proceso de transformación y cumplimiento de los estándares exigidos para las entidades vigiladas, KOA Compañía de Financiamiento S.A ha adoptado de manera proactiva las recomendaciones del Código de Mejores Prácticas Corporativas (Código País). Esta implementación no se limita al cumplimiento de los mínimos legales, sino que busca fortalecer la arquitectura de control y la transparencia ante los accionistas y el mercado. A continuación, se presenta un balance consolidado del desempeño de los indicadores clave de gobernanza durante el ejercicio 2025, destacando la independencia del órgano de administración y la efectividad de los comités técnicos en la supervisión del proceso de fusión:



3.6. HECHOS RELEVANTES DEL PERIODO

El ejercicio 2025 marcó un hito histórico para el Gobierno Corporativo de la Sociedad, culminando con éxito el proceso de transformación hacia una entidad plenamente supervisada. Los hitos que garantizan la viabilidad y seguridad jurídica de la operación son:

- Al transformarse en un establecimiento de crédito, la acción adquiere un perfil de riesgo/retorno más sólido y profesional.
- La supervisión permanente de la Superintendencia Financiera actúa como un auditor externo constante de la gestión de la Junta y la Gerencia.
- La integración unificada de los sistemas SARO, SARLAFT y SARC protege el patrimonio social frente a contingencias operativas o de mercado.

El ejercicio 2025 deja a la Compañía en una posición de privilegio competitiva, con un Gobierno Corporativo fortalecido y listo para ejecutar su estrategia de crecimiento dentro del sistema financiero formal, bajo principios de ética, eficiencia y creación de valor compartido.

3.7. GESTIÓN DE RIESGOS (SISTEMA INTEGRAL)

3.7.1. Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (SARM)

Durante el año 2025, el valor en riesgo de mercado se mantuvo en niveles conservadores; la exposición de este riesgo solo se dio en Fondos de Inversión Colectiva (FICS) con una posición de cierre de año de COP \$5.400 Millones y un VaR del 0.19% contra el Patrimonio Técnico.

Es importante destacar que la entidad no cuenta con la tesorería como unidad de negocio principal; en consecuencia, el nivel de exposición a riesgo de mercado se ha mantenido en niveles bajos, alineado con nuestro perfil de negocio y nuestra estrategia de inversión, sin embargo, se diseñaron y definieron las políticas de inversiones de la entidad, las cuales fueron aprobadas por Junta Directiva en el segundo semestre del 2025.

3.7.2. Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez (SARL)

La compañía continuó con un seguimiento permanente de los indicadores de liquidez, asegurando la disponibilidad de recursos para cumplir con las obligaciones en el corto y mediano plazo. Se incorporaron nuevos escenarios de estrés en el modelo interno de Riesgo de Liquidez (RCL), de acuerdo con las mejores prácticas de Basilea III. Estos escenarios permiten una visión más robusta de la capacidad de la entidad para afrontar eventos adversos en los mercados. Finalmente, con relación a los indicadores normativos el IRL 30 días cierra con un índice de 6.885%, el indicador IRL 7 Días cierra en 49.830% y el CFEN el 840% mostrando una estructura adecuada de liquidez.

3.7.3. Sistema de Administración de Riesgo de Crédito (SARC)

La cartera de la entidad presentó un comportamiento sobresaliente, alcanzando el cumplimiento de las metas de cobro y rodamiento máximos esperados 30+ (\$36.970) y manteniendo el nivel de rodamientos de las cosechas por debajo de lo presupuestado, con un indicador de cierre de cartera vencida de 4.65%.

A partir del mes de Julio del 2025 entra en producción el nuevo modelo estadístico de originación con el fin de permitir tener un mejor perfilamiento de riesgo de cara a las pérdidas esperadas de la entidad, robusteciendo la medición al trabajar con un esquema de variables más amplio en la estimación.

Finalmente, se recibió en el mes de enero 2025 visita insitum de la Superintendencia Financiera de Colombia, mediante la cual se socializaron de forma satisfactoria los Manuales y Políticas de Riesgo de Crédito.

3.7.4. Sistema de Administración de Riesgo Operacional (SARO)

En lo corrido del 2025, el total de planes de acción referente a Eventos de Riesgo asciende a 276, de los cuales se han cerrado 158 a nivel general, con un porcentaje de avance del 57%. Con relación eventos de Riesgo Operativo, se cierra 2025 con una pérdida de \$40.935.570 el cual se encuentra dentro del marco de apetito de riesgo que se encontraba definido en \$75.073.661.

- Con relación al inventario de riesgos, se tiene una identificación de 132 riesgos subdivididos en 42 procesos y subprocesos, donde la medición de los mismos se realiza a través de una matriz de probabilidad e impactos, en este sentido el riesgo inherente presentó los siguientes resultados:
- Dentro de Apetito: 33%
 - Dentro de Tolerancia: 49%
 - Dentro de Capacidad: 18%

Una vez aplicados los controles, la medición del riesgo residual ubica al 100% de los riesgos dentro del apetito de riesgo de la entidad.

3.7.5 Continuidad del Negocio

En cuanto a Continuidad del Negocio, las pruebas DRP ejecutadas sobre Total Report, Alcuadrado, Página Web KOA, CDT y Rilo alcanzaron un cumplimiento del 100%, manteniéndose todos los tiempos de recuperación (21 a 70 minutos) por debajo del RTO establecido de 2 horas. Este resultado confirma la resiliencia operativa y la capacidad de respuesta ante interrupciones, con mejoras visibles en pruebas repetitivas, redireccionamientos de DNS y activación automática de nodos alternos.

3.7.6. Sistema de Seguridad de la Información y Ciberseguridad:

La revisión de controles con enfoque en seguridad de la información alcanzó un nivel de cumplimiento del 90% basados en la norma ISO 27001, superando la meta institucional establecida del 80%. Los aspectos más destacados son el liderazgo tecnológico con un cumplimiento superior al 93% impulsado por la automatización en la gestión de vulnerabilidades, la madurez de la protección de datos y la ejecución constante de pruebas de seguridad.

Con relación a la prevención del Fraude se realizaron pruebas de recorrido sobre 14 procesos en las cuales se incluyeron factores claves como monitoreo de alertas (692) con un comportamiento estable sin patrones de deterioro, Gestión de Terceros en la cual se evaluaron 3 proveedores (ASISA, Veriff y ADO) con resultados satisfactorios.

Finalmente se estableció un modelo antifraude Monitoreo en desembolsos y radicaciones, por pagaduría, por asesor y por regional mediante el cual se busca evaluar comportamientos atípicos en los montos desembolsados.

3.8. UNIDAD DE CUMPLIMIENTO: GESTIÓN SAGRILFT, SARLAFT Y PTEE

Durante el ejercicio 2025, KOA Compañía de Financiamiento S.A consolidó su infraestructura de cumplimiento, garantizando una transición robusta y segura hacia el nuevo modelo de entidad financiera vigilada. La gestión se fundamentó en la independencia operativa, el apoyo tecnológico y una cultura de cero tolerancia frente al riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo (LA/FT) y Corrupción.



3.8.1 Hitos Estratégicos:

- ExcelCredit S.A. (Enfoque en Autocontrol):**
 - Fortalecimiento Normativo:** Se actualizaron los manuales SAGRILAFT y PTEE bajo estándares de la Superintendencia de Sociedades, logrando un 97% de cobertura en capacitación técnica y un 90% en declaraciones de conflictos de interés.
 - Control y Reporte:** Se cumplió estrictamente con la transmisión de reportes a la UIAF y el Informe 75 a la Supersociedades, apalancado en el uso de dashboards para la medición de la efectividad de controles.
-
- KOA Compañía de Financiamiento (Transición a Vigilada):**
 - Licenciamiento y Gobernanza:** Tras obtener la licencia de funcionamiento en mayo de 2025, se implementó el sistema SARLAFT bajo los estándares de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC). Se formalizó la posesión de los Oficiales de Cumplimiento y la aprobación de metodologías de segmentación de factores de riesgo.
 - Inteligencia y Monitoreo:** Se activaron canales de transmisión con la SFC (Formato 417) y la UIAF, integrando herramientas de monitoreo transaccional para la detección temprana de señales de alerta.
-
- Pilares Transversales de la Unidad de Cumplimiento:**
 - Autonomía y Recursos:** Ambas unidades operan con independencia técnica, reporte directo a la Junta Directiva y recursos suficientes para garantizar que el cumplimiento sea un habilitador estratégico y no solo un requisito legal.
 - Debida Diligencia Avanzada:** Implementación de protocolos intensificados para Clientes de Riesgo Alto y Personas Expuestas Políticamente (PEP), incluyendo la identificación rigurosa de beneficiarios finales.
 - Ética Institucional:** Consolidación de la Línea Ética como un canal anónimo, confidencial y sin represalias, fortaleciendo el Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE) en ambas organizaciones. estándares de alta complejidad exigidos para KOA Compañía de Financiamiento, blindando así la reputación y la integridad del balance institucional.

3.9. SISTEMA DE CONTROL INTERNO:

3.9.1. Fortalecimiento del Gobierno Corporativo y Cultura de Control

Durante el ejercicio 2025, ExcelCredit S.A. y KOA S.A. consolidaron un Sistema de Control Interno (SCI) de alto nivel, fundamentado en el modelo de Tres Líneas de Defensa. Este esquema garantiza una responsabilidad compartida que permea desde la operación diaria hasta la Alta Gerencia, asegurando la autogestión y la mitigación proactiva de riesgos.

- Liderazgo Estratégico:** La Junta Directiva, apoyada por comités especializados (Financiero, Riesgos, Auditoría, Nombramientos), ha garantizado una supervisión rigurosa y una toma de decisiones alineada con los más altos estándares éticos y normativos.
- Independencia y Validación:** La labor de la Revisoría Fiscal y la Auditoría Interna fueron fundamental para validar la transparencia y la confiabilidad de la información financiera y operativa de ambas entidades.

3.9.2. Innovación y Transformación Digital en la Supervisión

El año 2025 marcó un hito tecnológico para el área de control. La Dirección de Auditoría Interna dio un salto cualitativo al integrar Inteligencia Artificial Avanzada (Gemini) en sus procesos. Impactos Positivos de la IA:

- Eficiencia Operativa:** Optimización radical en la síntesis normativa y estructuración de informes técnicos.
- Foco Estratégico:** La agilidad en la planeación permitió al equipo de auditoría centrarse en actividades de alto valor estratégico y supervisión crítica.
- Precisión Analítica:** Superioridad en el análisis de resultados y detección temprana de tendencias de riesgo.

3.9.3. Gestión Efectiva de Riesgos y Cumplimiento (LA/FT/PADM)

La organización ha robustecido su blindaje contra riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo:

- Estructura Sólida:** Consolidación de oficiales de cumplimiento (principales y suplentes) con reporte directo al Comité de Auditoría, garantizando independencia total.
- Cumplimiento Normativo:** Aplicación estricta de la Circular Básica Jurídica y la Circular Externa 010 de 2025 (SFC), manteniendo un riesgo residual bajo en SARLAFT.
- Capacidad Técnica:** Fortalecimiento del equipo de Riesgos con especialistas en estadística y tratamiento de datos para una gestión bajo estándares SIAR.

3.9.4 Desempeño Operativo y Métricas de Control

La gestión de auditoría demostró un compromiso excepcional con la mejora continua, apoyada en herramientas de vanguardia como el software Auditbrain.

Hitos de Control:

Indicador	Logro Destacado
Cumplimiento del Plan de Auditoría	100% ejecutado (19 auditorías formalizadas).
Efectividad en Mitigación	83% de los planes de acción cerrados exitosamente.
Calificación TI (SFC)	Desempeño sobresaliente con una nota 4.1 / 5.0.
Gestión de Requerimientos	Atención oportuna a 200 requerimientos de entes reguladores (SIC, SFC, Fiscalía) sin sanciones impuestas.

3.9.5. Sinergias y Proyectos Estratégicos (KOA CF.)

En el marco de la fusión con ExcelCredit, KOA S.A. ha demostrado una notable capacidad de adaptación y crecimiento:

- Lanzamiento de CDT:** Implementación exitosa de nuevos productos financieros con un monitoreo estricto de los procesos de conciliación y registros contables.
- Excelencia en Servicio (SAC):** El programa de Experiencia al Cliente activó canales de atención robustos, logrando un acompañamiento integral en la apertura de productos y resolviendo observaciones de forma proactiva.
- Transparencia:** Aprobación e implementación del Manual del Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE).

El Sistema de Control Interno de la organización no solo cumple con los requisitos legales, sino que se posiciona como un activo estratégico que aporta valor al negocio. La reingeniería del talento humano, la adopción de IA y la sólida cultura de riesgos nos permiten enfrentar la consolidación de la fusión con la certeza de operar bajo un entorno seguro, transparente y eficiente.

3.10. RESULTADOS DE AUDITORÍA E IMPACTO DE CONTROL

Durante el cierre del ejercicio 2025, el área de Auditoría Interna demostró un compromiso sólido con la supervisión institucional. Tras la aprobación del plan de trabajo el 14 de octubre, se alcanzó un cumplimiento del 17%, equivalente a la ejecución de 29 auditorías programadas. A la fecha, se han entregado satisfactoriamente 5 auditorías, de las cuales 2 ya cuentan con informes finales presentados y 3 se encuentran en fase de socialización.

3.10.1. Fortalecimiento del Control mediante "Auditbrain"

Gracias a la implementación del software especializado Auditbrain, se ha logrado una formalización técnica y precisa de los hallazgos. Se socializaron 5 observaciones iniciales, categorizadas bajo un estricto criterio de riesgo:

- Gestión de Libros Oficiales:** 2 observaciones de Riesgo Alto (atendidas prioritariamente).
- Seguridad de la Información:** 2 observaciones de Riesgo Medio en la gestión de Usuarios y Perfiles, junto con 1 de Riesgo Bajo.

Adicionalmente, se avanza en la socialización de 7 observaciones preventivas en áreas críticas como Ciberseguridad, Evaluación de SCI, SARM y SARL, lo que garantiza una cobertura integral de los riesgos operativos y financieros de la organización.

3.10.2. Excelencia en el Sistema de Control Interno (SCI)

Es imperativo resaltar que la evaluación de control interno alcanzó un sobresaliente nivel de cumplimiento del 99%. Este indicador refleja la madurez de los procesos en ambas sociedades. Como parte de la mejora continua, la Gerencia de Talento Humano y Administrativa lidera actualmente dos iniciativas estratégicas:

Gobernanza: Formalización del reglamento del Comité de Compensación ante la Junta Directiva.

Cultura de Control: Cumplimiento del 96% en el plan de capacitación SCI, restando únicamente 15 colaboradores (de un total de 384) para alcanzar la cobertura total del 100%.

3.10.3. Relacionamiento Regulatorio y Resiliencia Tecnológica

Durante 2025, la interacción con la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) fue proactiva y transparente, atendiendo requerimientos clave que fortalecen la confianza institucional:

- Integración Estratégica:** Se gestionó oportunamente el requerimiento sobre la fusión con ExcelCredit, presentando planes de comunicación robustos para consumidores vulnerables y cronogramas de gestión de riesgos post-fusión.
- Transparencia Financiera:** Se atendieron las aclaraciones solicitadas sobre el Reporte de Grandes Exposiciones, asegurando la precisión técnica en el diligenciamiento de los formatos regulatorios.
- Continuidad del Negocio:** Ante la contingencia técnica de AWS el 20 de octubre, la organización activó sus protocolos de contingencia, reportando con éxito el análisis de impacto y garantizando la protección de los usuarios afectados.

3.10.4. Consolidación del Modelo de Tres Líneas de Defensa

En una sinergia exitosa, ExcelCredit S.A. y KOA han consolidado su Sistema de Control Interno bajo el modelo de las Tres Líneas de Defensa. Esta estructura no solo garantiza el cumplimiento normativo, sino que impulsa la eficacia operativa mediante una clara asignación de responsabilidades:

- Primera Línea (Control Operativo):** El corazón de la operación. Nuestros colaboradores y áreas estratégicas actúan bajo principios de autogestión, mitigando riesgos desde el origen del proceso.
- Segunda Línea (Supervisión):** Un equipo especializado que administra los sistemas de gestión de riesgos y asegura que cada procedimiento se alinee estrictamente con la normativa vigente.
- Tercera Línea (Auditoría Interna):** El estamento de evaluación independiente que reporta directamente al Comité de Auditoría y a la Junta Directiva, cerrando el ciclo



de aseguramiento con total transparencia.

Este enfoque estructurado ha permitido a ExcelCredit y KOA mitigar riesgos de manera efectiva, promoviendo una cultura de transparencia y solidez que nos posiciona favorablemente ante los retos del mercado financiero.

3.11. REVISORÍA FISCAL: INDEPENDENCIA Y TRANSPARENCIA POR ENTIDAD

Para la vigencia fiscal del año 2025, tanto ExcelCredit S.A. como KOA mantuvieron un esquema de control externo robusto y diferenciado. Ambas sociedades contaron con la prestación de servicios de Revisoría Fiscal independiente por parte de la firma global KPMG, asegurando un examen objetivo y riguroso de sus estados financieros y operaciones.

3.11.1. Autonomía y Rigor en el Dictamen

A pesar de la sinergia operativa entre las compañías, la Revisoría Fiscal se ejecutó de manera independiente para cada entidad, garantizando:

Cumplimiento Individual: La verificación estricta de las obligaciones legales, estatutarias y tributarias propias de cada sociedad ante los entes de control.

Dictámenes Técnicos Especializados: La emisión de opiniones profesionales separadas, lo que brinda total claridad sobre la salud financiera y administrativa de cada unidad de negocio antes y durante el proceso de integración.

Transparencia Regulatoria: El respaldo de una firma de las "Big Four" como KPMG asegura a la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) y a los inversionistas que los reportes de ambas entidades cumplen con los más altos estándares internacionales (NIAS y NIIF).

3.11.2. Valor Agregado para las Compañías

Contar con una revisoría independiente de alto nivel para cada entidad ha permitido:

- **Garantizar la Integridad de la Fusión:** Al auditar ambas partes, KPMG aporta una visión técnica excepcional que facilita la conciliación de saldos y la transparencia en el intercambio de información financiera para la integración con ExcelCredit.
- **Fortalecer la Confianza de los Stakeholders:** La independencia del dictamen ratifica que los activos, pasivos y patrimonios de cada entidad están debidamente protegidos y reportados.
- **Excelencia en el Control Interno:** El acompañamiento de la Revisoría Fiscal ha servido como un catalizador para mejorar los procesos contables y operativos, elevando el estándar de gobernanza corporativa en ambas organizaciones.

La decisión de mantener una Revisoría Fiscal de prestigio internacional para cada sociedad subraya la cultura de honestidad, transparencia y cumplimiento que define a ExcelCredit y KOA, consolidando una base de confianza inquebrantable para el cierre



4. Gestión del Talento Humano y Administrativa

"Enamorando al Mejor Talento"

En 2025, la gestión del talento en ExcelCredit y Koa se consolidó bajo una visión de evolución constante. Este crecimiento se evidencia no solo en la expansión de nuestra planta de personal, sino también en el fortalecimiento del clima laboral, el desarrollo intelectual y la implementación de proyectos disruptivos enfocados en el bienestar integral de nuestros colaboradores.

4.1. EVOLUCIÓN ORGANIZACIONAL

El cierre de 2025 marcó un hito en la estructura de nuestro equipo humano, integrando el talento de ambas sociedades:

- **Fuerza Laboral Directa:** Contamos con un equipo consolidado de 365 colaboradores (347 en ExcelCredit y 18 en Koa), con una fuerte base administrativa (239) y comercial (126).
- **Compromiso con el Futuro:** Mantuvimos nuestro apoyo al talento joven colombiano con 19 aprendices SENA, logrando un hito de responsabilidad social al contratar al 100% de ellos en junio para asegurar su continuidad laboral.
- **Red de Aliados:** La fuerza de ventas se potenció con 1.952 asesores freelance, quienes, tras un riguroso proceso de depuración durante el año, continúan siendo un motor clave para la colocación de servicios.

4.1.2 Fortalecimiento de la Alta Gerencia

Para optimizar la experiencia del cliente y robustecer la operación, se realizaron nombramientos estratégicos que refuerzan nuestro liderazgo:

- **Innovación Tecnológica:** Se crearon las direcciones de Aplicaciones, Laboratorio Digital, Analítica y Arquitectura.
- **Excelencia Operativa y Financiera:** Incorporamos talento clave en Mercado de Capitales, Crédito, Legal, Control de Operaciones, Canal Telefónico, Riesgos No Financieros y Desarrollo Estratégico.
- **Liderazgo en Koa:** Se fortaleció la estructura con la llegada de Javier Rodríguez Hernández (Secretario General y Jurídico) y Juan Carlos Torres (Gerente de Riesgos).

4.2. PRODUCTIVIDAD E INTELIGENCIA ARTIFICIAL (IA)

2025 fue el año de la democratización tecnológica. Logramos que la IA no fuera exclusiva de IT, sino una herramienta de las áreas usuarias. Con más de 7 proyectos implementados, optimizamos la creación de contenidos, políticas de riesgo y atención al cliente, posicionándonos a la vanguardia de la productividad digital.

4.3. ATRACCIÓN, DESARROLLO Y RETENCIÓN DEL TALENTO

Nuestra marca empleadora se fortaleció significativamente:

- **Atracción de Talento:** El 53% de las vacantes se cubrieron mediante postulación voluntaria, superando la meta del 45%.

Innovamos con el uso de poligrafía ocular (Iris) para mejorar la experiencia del candidato.

- **Crecimiento Interno:** Promovimos la movilidad social y profesional, logrando que 1 de cada 4 colaboradores ascendiera. Un total de 91 promociones reflejan el éxito de nuestros planes de carrera.
- **Estabilidad:** Mantuvimos una rotación mensual promedio del 2.1%, y una cifra excepcionalmente baja del 0.9% en cargos críticos, demostrando la solidez de nuestra cultura.

4.4. FORMACIÓN CONTINUA Y CAPACITACIÓN

Invertimos en el desarrollo intelectual como pilar de competitividad:

- **Plataformas de Élite:** Alcanzamos participaciones de hasta el 100% en UDEMY y Crehana entre ambas compañías.
- **Bilingüismo:** Patrocinamos más de 4,600 horas de formación en OpenEnglish, cerrando el año con un incremento del 41% en la participación.
- **Especialización:** Capacitamos a nuestro equipo en áreas críticas como "Antifraude y Documentología" para blindar la seguridad de nuestras operaciones.

4.5. COMPENSACIÓN Y BIENESTAR INTEGRAL

Nuestra estrategia de compensación se alineó con el mercado mediante un estudio salarial exhaustivo, garantizando competitividad y equidad.

- **Eficiencia Financiera:** Logramos un ahorro del 10.1% en el presupuesto anual de mano de obra mediante una gestión rigurosa del HeadCount.
- **Flexibilidad Laboral:** Consolidamos el modelo híbrido y autónomo, beneficiando a 200 colaboradores y automatizando procesos a través de herramientas como Monday.
- **Cultura y Reconocimiento:** Desde la "Semana de la Salud" hasta la gran celebración de fin de año en Bogotá y regiones, cada actividad fue diseñada para fortalecer el vínculo familia-empresa. Destacamos el éxito del Día de la Familia en Mundo Aventura, con una asistencia récord del 96.75%.



4.5. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SST): UN ENTORNO SEGURO

Cerramos el 2025 con un balance impecable en seguridad:

- **Siniestralidad Cero:** Reportamos 0 accidentes laborales, gracias a una cultura de prevención activa.
- **Cumplimiento Normativo:** Alcanzamos el 100% en los estándares mínimos (Res. 0312 de 2019), obteniendo la máxima calificación.
- **Dotación y Prevención:** Entregamos 668 paquetes de dotación y mantuvimos a nuestras brigadas capacitadas y alertas, automatizando las inspecciones a través de herramientas digitales de la ARL.

5. Seguimiento a la Gestión Estretégica del Negocio

"Resultados que validan nuestra visión estratégica."

El año 2025 representó el hito más significativo en la historia de la Compañía. La integración estratégica entre Excelcredit y KOA no solo transformó nuestra identidad de marca, sino que consolidó una estructura operativa y financiera robusta bajo la vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.

5.1. Hitos estratégicos

Fortaleza en el Negocio Tradicional (ExcelCredit)

La sociedad mantuvo su liderazgo en el producto de Libranza, adaptándose a un entorno de tasas de usura decrecientes y optimizando su modelo de operación.

- **Desarrollo de Negocio:** Colocación total de \$296.230 millones (crecimiento del 3,7% vs. 2024), con un ticket promedio de \$12 millones.
- **Fidelización:** Incremento del 73% en retención de clientes (2.600 clientes fidelizados), aportando \$12.995 millones adicionales a la colocación.
- **Canales Digitales:** El canal de Venta Telefónica creció un 24,1%, apalancado por pauta digital y herramientas de IA (Atom).
- **Gestión de Riesgos:** Evolución del Modelo Pricing al Nuevo Modelo de Otorgamiento, permitiendo una mejor calibración del riesgo y aumento de montos para perfiles óptimos.

El Nacimiento de la Neofinanciera (KOA)

El año 2025 marcó la transformación oficial hacia una entidad vigilada, enfocada en la digitalización de la captación.

- **Licenciamiento y Marca:** Obtención de la licencia de funcionamiento como Compañía de Financiamiento por parte de la Superfinanciera (mayo) y lanzamiento de marca en el Latam Fintech Market.
- **Éxito en Captación (CDT Digital):** Lanzamiento del CDT con la tasa más competitiva del mercado, logrando \$20.803 millones captados de 1.117 clientes en solo cinco meses, con un NPS de 72,8.

- **Fusión Exitosa:** Aprobación definitiva de la fusión entre Excelcredit y KOA en diciembre de 2025 por la Superintendencia Financiera de Colombia.

5.1.2. Avances en los Objetivos Estratégicos (OKRs)

A través de la metodología OKR (Objectives and Key Results), logramos un equilibrio entre la solidez del negocio tradicional y la agilidad de la banca digital, preparándonos para liderar el ecosistema neofinanciero en 2026.

Innovación y Tecnología como Impulsor

La adopción de Inteligencia Artificial fue transversal para aumentar la productividad:

- **Agentes IA:** Automatización de procesos en Fábrica de Crédito, procesos jurídicos, embargos y Servicio al Cliente (SAC).
- **Talento Humano:** Implementación de Gemini para el análisis de hojas de vida y asistentes virtuales 24/7 para dudas de colaboradores.

- **Eficiencia:** Implementación de Fast Track (Crediturbo) para aprobaciones ágiles y opciones de autogestión en WhatsApp.

El Cliente como Motor de Decisión

Se optimizó la experiencia de usuario (UX) eliminando fricciones:

- Integración de flujos de pago directos en la plataforma de KOA, eliminando soportes externos.
- Uso de PSE como canal principal (más del 50% del volumen captado), reforzando seguridad y rapidez.

Enamorar el Mejor Talento

- Diseño de planes de micro carrera para áreas clave (Tecnología, Comercial, Crédito y Talento Humano).
- Consolidación de la Marca Empleador, logrando que más del 50% de las postulaciones sean voluntarias.

La organización se define bajo el lema "**Creamos oportunidades para crecer juntos**", posicionándose como el aliado financiero líder para los colombianos en la consecución de sus metas personales.

El 2025 se consolida como el año de la transformación estratégica más significativa en la historia de la Compañía. El tránsito de ExcelCredit hacia la consolidación de KOA CF S.A. no representó únicamente un cambio de identidad corporativa, sino la evolución exitosa hacia un modelo de Neofinanciera, logrando un equilibrio entre la robustez del negocio tradicional de libranza y la agilidad de la banca digital.

5.2. ESTRATEGIA Y PERSPECTIVAS 2026: “El año de la expansión”

La gestión del 2025 no fue solo un ejercicio de resiliencia; fue el cimientto de nuestra expansión masiva. Con la maduración de nuestros canales digitales y la solidez de la fusión, proyectamos el 2026 como el año donde KOA CF se consolidará como la opción de inversión más segura y ágil de Colombia.

5.2.1. Pilares Estratégicos y Metas Clave

Nuestra hoja de ruta se divide en cinco ejes fundamentales que garantizan el crecimiento sostenible:

- **Transformación Digital:** "Revolucionar la Banca Digital". Foco absoluto en liderar y transformar los mercados de CDT y Libranza en el país.
- **Centralidad en el Cliente:** "Elevar la experiencia del cliente". Evolucionar de una relación transaccional a una conexión profunda y personalizada que aporte un valor diferencial real.
- **Innovación Tecnológica (Tecnología):** "Innovar para crecer". Implementar la Inteligencia Artificial como el motor central para optimizar la eficiencia operativa y escalar el modelo de negocio.
- **Gestión del Talento:** "Enamorar el mejor talento". Atraer y fidelizar a profesionales de alto desempeño que vivan y respiren nuestra propuesta de valor.
- **Sostenibilidad Financiera:** "SER rentable y sostenible". Asegurar que la transición post-fusión mantenga la viabilidad financiera y la rentabilidad a largo plazo.

5.2.3. Ejes de Victoria

Para asegurar el éxito en 2026, la Compañía priorizará tres frentes de acción inmediata:

- **Escalabilidad:** Potenciar el modelo de captación digital para penetrar nuevos segmentos de mercado.
- **Eficiencia Financiera:** Optimizar los costos de fondeo para fortalecer el margen neto y la competitividad.
- **Consolidación de Marca:** Posicionar a KOA CF como un referente de confianza y modernidad en el sistema financiero.

5.2.4. Declaración de Propósito

La estrategia 2026 representa nuestra evolución hacia una entidad financiera tecnológicamente avanzada, centrada en el cliente y en el bienestar de nuestro talento humano. Buscamos no solo la rentabilidad, sino generar un impacto positivo y real en el cumplimiento de los sueños de cada uno de nuestros usuarios.



5.3. CONVENIOS Y ALIANZAS: PILAR DE MITIGACIÓN

La Dirección de Convenios fue fundamental para asegurar la continuidad operativa durante la fusión:

- **Traslado Exitoso:** Movilización de **33 entidades pagadoras** al Patrimonio Autónomo.
- **Nuevos Códigos:** Asignación de código de descuento por nómina a favor de **KOA en 23 entidades**.
- **Actualización Operativa:** Ajuste técnico de 181 pagadurías para mitigar riesgos de cartera.

5.4. OPERACIONES

Durante 2025, la Gerencia de Operaciones implementó importantes cambios estructurales con el objetivo de cumplir con los requisitos requeridos para el proceso de conversión en entidad vigilada y optimizar los procedimientos internos. Estos ajustes se realizaron mediante una correcta división de funciones, con el fin de enfocar a los equipos en sus áreas específicas y potenciar los resultados.

Uno de los cambios clave fue la reestructuración del Departamento de Crédito y Cartera, que culminó con la creación de la Fábrica de Crédito, la Coordinación de Incorporaciones y el nuevo departamento de Cobranzas. Además, se trasladó el proceso de Back Office de Tesorería de la Gerencia Financiera a la Gerencia de Operaciones, lo que permitió un mejor enfoque en la eficiencia operativa. Asimismo, se creó el departamento de Cumplimiento de Operaciones para asegurar que los procesos cumplieran con los estándares regulatorios y de calidad.

Estos cambios refuerzan el compromiso con la mejora continua, la optimización de procesos y el cumplimiento normativo, lo que permitirá impulsar su crecimiento y solidez en el mercado.

Por otra parte, se mantuvo la dinámica de automatización de procesos, para optimizar la capacidad y productividad de las áreas a partir de una misma o menor estructura de personal, con avances significativos en el proyecto de BPM, donde se finalizaron los desarrollos para la aprobación de créditos, la visación y parte del desembolso, se sacó adelante el alistamiento de títulos para Fondeo, se implementó el visor documental y se efectuaron ajustes de dinámicas contables en sistemas, lo que disminuyó cargas reflejadas en ahorros en costos de personal y en calidad de la información.

Respecto a los resultados de 2025, tenemos disminución en tiempos de procesos y mejoras en indicadores clave, de los cuales se exponen los principales para cada una de las áreas a continuación.

Durante el año 2025, el equipo de Operaciones consolidó la transformación estructural iniciada el año anterior, transitando de una fase de reorganización hacia una de máxima eficiencia operativa y madurez tecnológica. Bajo esta premisa, la gestión se centró en capitalizar las nuevas capacidades de la Fábrica de Crédito, Cobranzas e Incorporaciones, logrando resultados que superaron las metas de rentabilidad y control de riesgo.

Los hitos estratégicos de este periodo se agrupan en tres ejes fundamentales:

- **Transformación Digital y Escalabilidad:** Se profundizó la automatización mediante nuevos desarrollos y el inicio de la adopción de inteligencia artificial con la implementación de agentes inteligentes dentro del proceso. Esta optimización tecnológica facilitó, además, el redimensionamiento de estructuras de personal en áreas clave sin comprometer la calidad ni el control de los procesos.

- **Gestión Estratégica de Cartera:** La especialización de los equipos de Cobranzas e Incorporaciones permitió un desempeño excepcional de los activos. Se destaca el cumplimiento del 105% en la meta de deterioro de cartera y un incremento interanual del 15% en el recaudo de NPL's y cartera castigada, reafirmando la efectividad de las estrategias de normalización y recuperación implementadas.

- **Fortalecimiento Financiero y Cumplimiento:** La confianza del mercado se reflejó en la vinculación de nuevos fondeadores estratégicos, quienes representaron el 46% de las operaciones de venta en firme. Asimismo, en el marco del proceso de transición organizacional, se garantizó una integridad contable del 99.98%, asegurando total transparencia para los stakeholders y el cumplimiento estricto de los estándares regulatorios.

En conclusión, 2025 representa el año de la confirmación de su modelo operativo, donde la sinergia entre el talento humano especializado y la innovación tecnológica permitió alcanzar niveles de servicio superiores, optimizando el uso de recursos.

5.5. FÁBRICA DE CRÉDITO

Durante 2025, la Fábrica de Crédito consolidó su estrategia de transformación digital mediante la automatización de procesos clave. Se destaca el desarrollo de la asignación automática de cargas, optimizando la distribución de solicitudes en la etapa de análisis y reduciendo los tiempos de procesamiento. Asimismo, se implementó un asistente virtual (chatbot) en la plataforma Abacus; esta herramienta facilita la resolución inmediata de consultas sobre políticas vigentes para analistas y aprobadores, agilizando la toma de decisiones y mitigando el riesgo operativo. Actualmente, se avanza en el desarrollo de agentes inteligentes diseñados para potenciar la capacidad de respuesta y eficiencia del área a mediano plazo.

En términos de gestión, se procesaron 38,600 solicitudes, resultando en la aprobación de 23,753 operaciones. Gracias a estas innovaciones, se logró una reducción del 25% en el tiempo de respuesta, pasando de un promedio de 4 a 3 horas.

5.5.1. Incorporaciones

El año 2025 cerró con resultados sobresalientes, destacando un indicador de primera incorporación del 98.8% promedio anual, al 100% del valor de cuota. La reincorporación de más de 3,600 créditos generó un recaudo por nómina de \$1,177 millones, evidenciando la efectividad de las estrategias de normalización y recuperación de cartera en riesgo.

En cuanto a la gestión de cartera propia, se renovaron créditos por \$7,115 millones en el segmento con mora superior a 60 días. Esta gestión permitió al área de Cobranzas mitigar el deterioro de los activos, ofreciendo soluciones de normalización financiera y aumentando la probabilidad de recuperación por tener el descuento operando.

Finalmente, se automatizó la autorización de giros, garantizando desembolsos más ágiles, mayor trazabilidad y un control operativo superior.

5.5.2. Cumplimiento de Operaciones

Esta unidad asumió nuevos retos estratégicos, resaltando el control operativo de las captaciones de CDT. Se implementaron protocolos para la apertura, conciliación y seguimiento de este producto, asegurando la calidad de la información y el cumplimiento normativo.

Se alcanzó un hito en el proceso de conciliación para la aplicación de pagos, logrando una efectividad del 99% en el recaudo, gracias al monitoreo constante y a la nueva parametrización de cuentas recaudadoras. En volumen transaccional, se gestionaron 52,161 pagos por desembolso y 17,817 pagos por acuerdos de colaboración, logrando una eficiencia del 33% en los tiempos de desembolso (reducción de 3 a 2 horas).

5.5.3. Cobranzas

La reingeniería estructural del departamento, sumada a la optimización de procesos y la renovación del equipo humano, permitió un desempeño excepcional. La entidad cerró el año con un deterioro de cartera de \$36,970 millones, situándose \$2,014 millones por debajo de la meta máxima, lo que representa un 105% de efectividad.

Adicionalmente, las estrategias de recuperación impulsaron un crecimiento del 15% en el recaudo de cartera castigada y NPL's, pasando de \$3,985 millones en 2024 a \$4,585 millones al cierre de 2025.

5.5.4. Fondeo

Se materializaron operaciones de venta en firme por \$129,600 millones, donde el 46% se ejecutó con nuevos fondeadores (Serfinanza y Alianza), diversificando las fuentes de recursos. Complementariamente, se ejecutaron titularizaciones por \$112,739 millones.

En materia de control, se implementaron esquemas de validación dual junto al área de Control de Operaciones, garantizando la exactitud y oportunidad en los traslados y pagos hacia los fondeadores.



5.5.5. Control de Operaciones

Durante 2025, este equipo fue fundamental en la transición organizacional de la compañía. Se mantuvo un nivel de conciliación del 99.98% entre el core operativo y la contabilidad, proporcionando información veraz y crítica para los stakeholders durante el proceso de fusión.

El acompañamiento integral en las mejoras de los desarrollos tecnológicos (definición, certificación y puesta en producción) condujo a reducir los tiempos de ejecución y mejorar la capacidad de respuesta. Esta eficiencia operativa permitió redimensionar la estructura de personal del área, logrando una gestión más ágil sin comprometer la calidad ni el control de los procesos.

Tras la obtención de la licencia de funcionamiento para KOA en mayo de 2025, el área de Operaciones consolidó un estándar de cumplimiento del 100% en la transmisión de reportes regulatorios de todas las unidades funcionales. Este hito no solo ratifica el rigor normativo de la entidad, sino que fortalece la transparencia y la confianza ante la Superintendencia Financiera de Colombia. En paralelo, con el lanzamiento del producto CDT en agosto, se implementaron protocolos robustos de apertura, conciliación y monitoreo. Estas acciones han garantizado la integridad y veracidad de la información enviada a los entes de control, asegurando una operación alineada con los más altos estándares de calidad y cumplimiento.

5.6. TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN: "Transformando ideas en soluciones digitales."

Durante el año 2025, la Gerencia Tecnológica consolidó la transformación digital de la compañía, priorizando la integración de inteligencia artificial avanzada y el fortalecimiento de la infraestructura para nuevos productos financieros. La estrategia se centró en la operatividad inteligente, la expansión del portafolio de captación y, de manera primordial, en la ejecución técnica de la integración corporativa derivada del proceso de absorción.

5.6.1. Proceso de Fusión e Integración de Infraestructura Unificada

Un hito fundamental del 2025 fue la ejecución de todos los ajustes e implementaciones necesarias para la fusión entre Excelcredit y Koa.

- Se realizó la migración y consolidación de los activos tecnológicos, asegurando que para el cierre del año la infraestructura sea propiedad integral de Koa.
- Este proceso garantiza que, de cara al 2026, Koa opere como la entidad absorbente, centralizando la propiedad y gestión de las plataformas de crédito de libranza y CDT.
- Se unificaron los entornos de red, bases de datos y sistemas de seguridad, eliminando redundancias operativas y fortaleciendo la continuidad del negocio bajo una sola identidad tecnológica.

5.6.2. Inteligencia Artificial Aplicada a la Fábrica de Crédito

Dando continuidad a los prototipos de 2024, se implementó un ecosistema de agentes inteligentes especializados que aseguran la calidad del análisis y la precisión operativa:

- Agente de cálculo de capacidad: Automatiza la

determinación de la capacidad de endeudamiento basada en las reglas de negocio vigentes.

- Agente de análisis de centrales de riesgo: Evoluciona la capacidad analítica previa para una interpretación profunda de perfiles crediticios.
- Agentes de cumplimiento legal: Se desplegaron módulos específicos para el análisis de embargos, procesos jurídicos y validación de tipos de pensión.
- Agente de reglas por pagaduría: Asegura la adherencia a las políticas de cada entidad pagadora, reduciendo errores en la radicación.
- Capacitación y Soporte: Se habilitaron agentes inteligentes de consulta para la Dirección de Fábrica de Crédito y las direcciones comerciales, facilitando el acceso a normativas y procedimientos internos.

5.6.3. Optimización de Aplicativos Core y Experiencia de Usuario

Se realizó una actualización integral del Core bancario del producto de libranza, logrando mejoras en la velocidad de procesamiento, precisión de la información y ciberseguridad. Asimismo, se ejecutaron mejoras de usabilidad en las plataformas estratégicas del laboratorio digital:

- Onboarding (Digicrédito): Simplificación de flujos para agilizar la vinculación digital, reduciendo pasos y campos de digitación.
- Gestión de Fábrica (Abacus): Optimización de la interfaz para los analistas, consolidando tareas en una única plataforma.
- Reportes Regulatorios (Rilo): Automatización avanzada para el cumplimiento de los requerimientos de la Superintendencia Financiera.

5.6.4. Innovación en Productos de Captación

En cumplimiento con la hoja de ruta de diversificación de fondeo iniciada en 2022, se liberó oficialmente al mercado el producto CDT para persona natural.

- Se inició un piloto productivo del CDT para persona jurídica, complementando la oferta existente.
- La plataforma fue robustecida en ciberseguridad y experiencia de usuario para garantizar transacciones seguras.
- Se integraron terceros mediante APIs para diversificar los canales comerciales, permitiendo la generación de ventas por comisión de manera automatizada.

5.6.5. Ciberseguridad e Infraestructura

Se mantuvo el enfoque en la resiliencia operativa mediante el endurecimiento de configuraciones y la gestión dinámica de capacidad. Las mejoras en el core incluyeron actualizaciones en los mecanismos de cifrado y controles de acceso, garantizando la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información crítica.



5.6.6. Impacto Social y Corporativo

Los avances de 2025 permiten reducir los tiempos de respuesta hacia el cliente, facilitando un acceso más eficiente a servicios financieros. La automatización y la exitosa integración bajo la marca Koa no solo generan eficiencias operativas, sino que aseguran una estructura tecnológica sólida y unificada para enfrentar los retos del 2026, protegiendo los intereses de la compañía y de la sociedad.

5.7. GESTIÓN ESTRATÉGICA DE MERCADEO Y PUBLICIDAD: “Marcas que conectan, mercados que evolucionan”

Durante el 2025, el área de mercadeo consolidó una transformación digital sin precedentes, impulsada por la innovación tecnológica, el uso de inteligencia artificial y una ejecución omnicanal de alto impacto. Los esfuerzos se centraron en dos frentes estratégicos: la optimización de la conversión y fidelización para ExcelCredit, y el exitoso lanzamiento y posicionamiento de marca para KOA.

A continuación, se destacan los hitos más relevantes que marcaron el desempeño del año:

5.7.1. Transformación Digital y Ventas de Alto Impacto (ExcelCredit)

El aprovechamiento de herramientas de vanguardia permitió alcanzar cifras récord en canales directos:

Ventas por WhatsApp: Mediante la implementación de **Botmaker** y el uso de **Inteligencia Artificial** como motor de conversión, se generaron más de **\$10.044 millones**, representando un crecimiento del 33,4% frente al año anterior.

Colocación de Créditos: Las campañas orientadas a leads de alta calidad impulsaron la colocación de más de **\$38.000 millones** a través del canal telefónico, integrando a **2.216 nuevos clientes**, un incremento del **26,8% en eficiencia comercial**.

- **Alianzas y Ecosistema Digital:** La diversificación mediante APIs, landing pages y activos especializados en libranza permitió captar **\$4.294 millones**, eliminando fricciones en el proceso de adquisición.

5.7.2 Lanzamiento de Marca y Disrupción Financiera (KOA)

El 2025 marcó el nacimiento de KOA como un actor relevante en el sector, logrando una adopción temprana positiva:

- **Posicionamiento de Producto:** El lanzamiento del **CDT Digital** bajo la premisa "Tu plata, tú mandas", logró captar más de **\$10.000 millones** y atraer a sus primeros 490 clientes.
- **Estrategia Híbrida (ATL & Digital):** Se alcanzó un impacto masivo de **20 millones de impactos** en medios tradicionales (TV, radio y prensa), complementado con una fuerte presencia en eventos estratégicos como el Latam Fintech Market, donde la lista de espera generó captaciones iniciales por \$70 millones.

5.7.3 Crecimiento Exponencial en Visibilidad y SEO

Ambas marcas fortalecieron su presencia en motores de búsqueda, logrando niveles de autoridad de mercado excepcionales:

- **ExcelCredit:** Logró un hito histórico con un aumento del **700% en búsquedas orgánicas**, superando las **794.000 consultas**, lo que valida la efectividad del marketing de contenidos y la confianza en la marca.
- **KOA:** Consolidó su ecosistema digital con **200.000 impresiones orgánicas** y 185.000 usuarios únicos, logrando posicionarse en la **primera página de Google** para términos clave de inversión.

5.7.4. Fortalecimiento de Comunidad y Alcance Digital

La gestión de redes sociales y publicidad digital maximizó la relevancia de las compañías:

- **Impresiones y Audiencia:** Entre ambas marcas se superaron los **13,5 millones de impresiones digitales**, optimizando el presupuesto para maximizar el awareness.
- **Comunidad Social:** * **LinkedIn** lideró el crecimiento corporativo para ExcelCredit con más de **45.000 seguidores (+18,9%)**.

KOA construyó desde cero una comunidad de más de **10.000 seguidores** en plataformas como TikTok, Instagram y Facebook, enfocada en educación financiera.

Los resultados del 2025 demuestran que la integración de estrategias data-driven, el uso de IA en la captura de clientes y una narrativa de marca disruptiva han consolidado a ExcelCredit y KOA como líderes en sus respectivos segmentos. El enfoque futuro se centrará en la optimización continua del embudo de conversión y en la profundización de alianzas estratégicas para mantener este crecimiento sostenido.

5.8. GESTIÓN DE EXPERIENCIA AL CLIENTE: “Clientes Satisfechos, Negocios Sostenibles”

Durante el año 2025, el área de Experiencia al Cliente consolidó avances determinantes en **calidad de servicio, eficiencia operativa y transformación digital**. Se lograron resultados que superaron las metas establecidas en los principales indicadores de los canales telefónico, WhatsApp, PQRS y adopción digital.

Este periodo fue fundamental para la organización, no solo por la optimización de procesos, sino por el liderazgo en la **transición regulatoria y operativa derivada de la fusión con KOA**. Bajo la supervisión de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), se establecieron capacidades instaladas robustas para operar bajo el nuevo marco de entidad vigilada.

5.11.1. Objetivo Estratégico

Garantizar una experiencia integral, ágil, segura y satisfactoria, promoviendo la eficiencia en la atención, la adopción de canales digitales y el cumplimiento estricto de los estándares regulatorios aplicables.

5.11.2. Resultados de Gestión 2025 – Indicadores Operativos

La ejecución operativa demostró una eficiencia superior a la proyectada, destacando la agilidad en la respuesta y la migración hacia canales autogestionados:

Indicador	Meta 2025	Resultados 2025	Cumplimiento
Nivel de atención línea telefónica	93%	94%	Superior a la meta
Tiempo de atención WhatsApp	5 min	2,43 min	Excelente desempeño
Uso de canales digitales	75%	81%	Alta adopción
Tiempo promedio respuesta PQRS	3 días hábiles	2,13 días hábiles	Eficiencia operativa

5.11.3. Indicadores de Percepción (Medición Mensual)

El seguimiento a la lealtad y satisfacción refleja un impacto positivo en los momentos clave del cliente:

Indicador	Meta 2025	Resultados 2025	Estado
NPS (Net Promoter Score)	70	64	Oportunidad de mejora
CSAT (Customer Satisfaction)	75	78	Satisfacción superior
CES (Customer Effort Score)	4,5	4,7	Facilidad de gestión

Análisis de Valor: Los resultados de **CSAT y CES** confirman que los clientes perciben una experiencia fluida y de bajo esfuerzo en las etapas de vinculación y desembolso. El **NPS (64 puntos)**, aunque positivo, se identifica como un eje de enfoque para 2026, buscando fortalecer la fidelización y la claridad en la etapa precontractual.

5.11.4. Hitos de Transformación y Eficiencia

Para reducir la fricción en el *Customer Journey*, se ejecutaron las siguientes iniciativas de alto impacto:

- **Innovación en Pagos:** Implementación de la pasarela Epayco, facilitando prepagos y abonos extraordinarios vía PSE, fomentando la autogestión.
- **Seguridad y Agilidad:** Integración de Veriff para validación de identidad, lo que redujo el Tiempo Medio de Operación (TMO) de 6,7 a 3,6 minutos.
- **Inteligencia Artificial en WhatsApp:** La automatización de certificados y desembolsos permitió que la IA gestionara con éxito el 14% de las interacciones que antes requerían un agente.
- **Optimización Documental:** Reducción drástica en tiempos de entrega:
 - **Certificados de deuda:** de 20 a 7 días hábiles.
 - **Paz y salvos:** de 8 a 3 días hábiles.

5.11.5. Hito Regulatorio: Preparación y Operación KOA CF

El 2025 marcó el inicio de KOA Compañía de Financiamiento. Desde octubre, la Dirección de Experiencia lideró el alistamiento funcional para operar como entidad vigilada por la SFC.

Logros Clave en la Transición:

- **Infraestructura Digital:** Implementación de Zoho integrado con Smartsupervision, garantizando trazabilidad total de PQRS bajo estándares del supervisor.
- **Protección al Consumidor:** Contratación y puesta en marcha de la Defensoría del Consumidor Financiero, a cargo de la Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita.
- **Gestión de Riesgos:** Estructuración de la Política de Riesgo de Conducta, promoviendo una cultura de trato justo y transparencia.
- **Atención Oportuna (Q4 2025):** Durante los primeros meses de operación de KOA, se gestionaron con éxito 97 PQRS, asegurando el 100% de oportunidad en la respuesta.

5.11.6. Retos Estratégicos 2026

El 2025 cierra como un año de avances sólidos y transformación estructural. La integración de capacidades entre Excel y KOA ha dejado una base operativa robusta, segura y altamente eficiente. Enfoque 2026:

- **Consolidación KOA CF:** Operar con la excelencia exigida a una entidad vigilada.
- **Cierre de Brecha NPS:** Potenciar la fidelización y la recomendación de marca.
- **Estandarización de Servicio:** Homogeneizar la experiencia tras la integración total.
- **Ecosistema Digital:** Profundizar en la automatización inteligente y el apoyo a aliados (brokers y freelance).

El año 2025 representó un periodo de transformación histórica para el Área de Experiencia de Cliente. Se logró un equilibrio sobresaliente entre el cumplimiento de indicadores operativos

críticos (superando metas en telefonía, WhatsApp y PQRS) y la ejecución de una hoja de ruta tecnológica que redujo tiempos de respuesta y simplificó el acceso a servicios para miles de usuarios.

La transición hacia la operación de KOA Compañía de Financiamiento marcó el hito más relevante del año. La capacidad del equipo para habilitar canales de atención bajo los estándares de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) en tiempo récord, sumado a la exitosa implementación de figuras como el Defensor del Consumidor Financiero y herramientas de Smartsupervision, demuestra una organización madura, resiliente y preparada para las exigencias del mercado financiero regulado.

En definitiva, la gestión 2025 no solo optimizó la eficiencia operativa, sino que sentó las bases de un modelo de servicio transparente, seguro y centrado en el ser humano. Con la consolidación de la fusión en 2026, la entidad se posiciona con una ventaja competitiva clara: la capacidad de ofrecer soluciones financieras con la agilidad de una fintech y la solidez de una entidad bancaria, garantizando siempre una experiencia excepcional para sus clientes y aliados estratégicos.



"Seguridad jurídica, pilar de nuestra gestión."

6.1. ARQUITECTURA NORMATIVA Y CUMPLIMIENTO REGULATORIO

Durante el ejercicio 2025, la Sociedad consolidó una estrategia de cumplimiento dual, garantizando la continuidad de su operación tradicional bajo el régimen de libranza, mientras ejecutaba la adopción anticipada del marco regulatorio aplicable a las entidades financieras y emisores de valores.

6.1.1. Régimen de Libranza y Operación Comercial

La Compañía mantuvo una observancia estricta de las leyes que rigen el descuento directo y la protección de datos en Colombia, asegurando la transparencia en cada colocación:

- **Leyes 1527 de 2012 y 1902 de 2018:** Cumplimiento del marco general para la seguridad jurídica en las operaciones de libranza.
- **Decreto 1008 de 2020:** Aplicación de la reglamentación técnica sobre la operatividad del descuento directo.
- **Ley 2157 de 2021 (Habeas Data):** Garantía de los principios de veracidad y temporalidad en los reportes a centrales de riesgo.
- **Ley 2300 de 2023:** Implementación integral de protocolos de contacto responsable en la gestión de cobranza.
- **Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor):** Protección de los derechos de los usuarios en la etapa de comercialización de servicios.

6.1.2. Hito de Transición: Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (EOSF)

El cumplimiento normativo alcanzó su nivel más riguroso mediante la alineación estratégica con las disposiciones de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), logrando la obtención de la Resolución No. 2214 de 2025. Este hito involucró:

- **Circular Básica Jurídica (C.E. 006 de 2025):** Estandarización de protocolos de defensa y protección al consumidor financiero.
- **Circular Básica Contable y Financiera (C.E. 100 de 1995):** Reestructuración de la infraestructura de reportes bajo estándares bancarios.
- **Ley 1328 de 2009 (Estatuto del Consumidor Financiero):** Adopción de los principios de trato justo y transparencia que rigen a las entidades vigiladas.

6.1.3. Marco como Entidad Vigilada y Emisora de Valores

Con la integración a KOA Compañía de Financiamiento, la Sociedad incorporó a su inventario normativo regulaciones de alta complejidad, fundamentales para su rol en el mercado de capitales:

- **Decreto 2555 de 2010:** Marco regulatorio integral que rige nuestra nueva calidad como Emisor de Valores.

- **Ley 964 de 2005 (Ley del Mercado de Valores):** Cumplimiento de las normas sobre oferta pública, asegurando la protección del inversionista mediante la revelación oportuna de información.
- **Circular Externa 031 de 2021 (SFC):** Institucionalización de la revelación de información sobre asuntos ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza), vinculada a nuestra gestión de Bonos Sociales.
- **SARLAFT 4.0:** Fortalecimiento del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, pilar de confianza para el sistema financiero y los inversionistas.

La gestión de 2025 fue exitosa y estratégica. La Sociedad demostró una capacidad técnica superior para absorber la regulación del mercado público de valores y del sistema bancario sin afectar su operación comercial. Esta solvencia regulatoria garantiza que KOA CF inicie su operación bajo un esquema de cumplimiento de nivel superior, protegiendo el patrimonio de los accionistas y consolidando la confianza de los consumidores financieros en el largo plazo.

6.2. GESTIÓN ANTE ENTES DE CONTROL Y SUPERVISIÓN

6.2.1. Superintendencia de Industria y Comercio

Durante el 2025, se continuó dando cumplimiento a las circulares y guías emitidas por la Delegatura para la Protección de Datos Personales, manteniendo actualizadas las políticas de tratamiento de datos, especialmente en lo referente al uso de herramientas tecnológicas y gestión de riesgos en la seguridad de la información de los clientes, conforme a los lineamientos de la Ley 2300 de 2023 y las directrices sobre inteligencia artificial.

6.2.2. Ministerio del Trabajo

Durante el año 2025, la gestión de Talento Humano y Legal enfrentó uno de los periodos de mayor transformación regulatoria de la última década. La Compañía garantizó la adaptación oportuna de sus políticas a las nuevas disposiciones, mitigando riesgos de cumplimiento y costos asociados, con especial énfasis en la armonización de beneficios derivada de la fusión con KOA.

Los principales hitos regulatorios implementados fueron:

- **Implementación de la Reforma Laboral (Ley 2466 de 2025):** Tras la sanción presidencial de la Ley 2466 en junio de 2025, la Compañía activó un plan de choque para ajustar sus esquemas de contratación y operación:
- **Contratación:** Se priorizó la vinculación a término indefinido, ajustando los contratos a término fijo para no exceder los nuevos límites legales (máximo 4 años) y revisando la justificación objetiva de los contratos por obra o labor.
- **Recargos y Jornada:** Se parametrizó la nómina para aplicar los nuevos recargos dominicales y festivos (que aumentaron al 80% a partir del 1 de julio de 2025) y se ajustó el inicio de la jornada nocturna a las 7:00 p.m., impactando los costos operativos de los equipos de cobranza y servicio al cliente.
- **Debido Proceso Disciplinario:** Se actualizó el Reglamento Interno de Trabajo para incorporar las nuevas etapas

obligatorias del proceso disciplinario, garantizando el derecho de defensa y la doble instancia.

- **Reducción de la Jornada Laboral (Ley 2101 de 2021):** Dando cumplimiento al cronograma legal, a partir del 15 de julio de 2025, la Compañía redujo la jornada laboral máxima a 44 horas semanales. Esta medida se gestionó sin afectar la operatividad de la fábrica de crédito, optimizando turnos rotativos y fortaleciendo las políticas de desconexión laboral.
- **Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (Resolución 1843 de 2025):** Se adoptaron los nuevos lineamientos para la realización de evaluaciones médicas ocupacionales (pre-ingreso, periódicas y de egreso), asegurando la prohibición explícita de pruebas de embarazo como requisito de acceso, en línea con las políticas de equidad de género de la organización.
- **Reforma Pensional (Ley 2381 de 2024):** Aunque la entrada en vigencia del nuevo sistema de pilares estaba prevista para el 1 de julio de 2025, la Compañía realizó las adecuaciones tecnológicas necesarias para la doble cotización (Colpensiones y Fondos Privados). No obstante, se mantuvo el monitoreo constante ante las decisiones de la Corte Constitucional que suspendieron provisionalmente su aplicación, manteniendo la operación bajo el régimen de la Ley 100 de 1993 mientras se define la situación jurídica final.

Impacto en la Fusión KOA - ExcelCredit: Desde la perspectiva de la integración, el 2025 se caracterizó por la homologación de las escalas salariales y beneficios extralegales de ambas compañías, asegurando que la transición a una única planta de personal (bajo la entidad absorbente KOA) respetara los derechos adquiridos y se alineara con el nuevo estándar de la Reforma Laboral.



6.3. GESTIÓN JURÍDICA Y DEFENSA DE LOS INTERESES DE LA COMPAÑÍA

Durante el año 2025, la gestión jurídica se caracterizó por su diligencia estratégica y alta efectividad, logrando proteger los intereses de la Compañía frente a un incremento en el volumen de litigios. La organización mantuvo estándares de defensa superiores, garantizando la estabilidad jurídica en un entorno de transformación.

6.3.1. Acciones Constitucionales (Tutelas)

La Dirección Jurídica alcanzó un hito de eficiencia operativa al gestionar un volumen de 204 acciones constitucionales, logrando una tasa de éxito del 92.6%.

- **Resultados:** De los procesos gestionados, 189 fallos fueron favorables para la organización.
- **Análisis:** A pesar del incremento en la litigiosidad (asociada principalmente a procesos de insolvencia y derechos de petición), la contundencia de la defensa ratifica la solidez de nuestros procedimientos internos y la oportunidad en la respuesta judicial.

6.3.2. Procesos Ordinarios y Gestión de Contingencias

- **Gestión Activa de Cartera:** Se mantuvo el impulso procesal en los juicios ejecutivos donde la compañía actúa como demandante, asegurando la recuperación de activos y el saneamiento de la cartera.
- **Contingencias Pasivas:** A cierre de 2025, la exposición litigiosa por contingencias se mantiene bajo control, con solo tres (3) procesos en curso (Medellín, Barranquilla y Bogotá). La cuantía total estimada asciende a \$94 millones de pesos, cifra marginal respecto al patrimonio administrado. La Compañía ha desplegado una defensa técnica rigurosa para mitigar cualquier impacto económico.

6.4. GESTIÓN ANTE ENTES DE CONTROL Y VIGILANCIA

6.4.1. Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)

La interacción con la SIC se gestionó con un enfoque preventivo y de cumplimiento:

- **Protección al Consumidor:** Se recibieron 11 demandas; en las audiencias celebradas (7), prevalecieron los resultados favorables y las conciliaciones estratégicas.
- **Habeas Data:** Se gestionaron 9 casos, logrando el archivo de 6 de ellos. Es de resaltar que la Compañía no recibió sanciones en firme durante la vigencia, demostrando un manejo responsable de la información de los clientes.

6.4.2. Relacionamiento Estratégico con Supersociedades y Superfinanciera (SFC)

El 2025 fue un año de hitos regulatorios fundamentales:

- **Superintendencia de Sociedades:** Se cumplió satisfactoriamente con el cierre de las obligaciones como entidad de crédito no bancario, gestionando con transparencia todos los aspectos societarios de la fusión.
- **Superintendencia Financiera de Colombia:** Se lideró la

interlocución técnica y legal que culminó en la Resolución 2214 de 2025, la cual autorizó la fusión. El cumplimiento riguroso de las visitas de inspección y mesas de trabajo confirmó la idoneidad, solvencia y robustez institucional de la organización para operar como entidad vigilada.

6.4.3. Superintendencia Financiera de Colombia (SFC): Hito de Transformación

La gestión ante la SFC fue el eje central del año, orientada a consolidar la operación de ExcelCredit con KOA Compañía de Financiamiento. Los resultados reflejan la solidez institucional:

- **Estándares de Emisor:** Se cumplió satisfactoriamente con todos los requerimientos de información, visitas de inspección y mesas de trabajo técnicas, demostrando solvencia y una estructura de control interno alineada con las exigencias del mercado de capitales.
- **Autorización de Fusión:** Se gestionó y obtuvo con éxito la Resolución 2214 de 2025, mediante la cual la SFC autorizó la fusión, reconociendo la viabilidad financiera y operativa del proyecto.
- **Supervisión y Cumplimiento:** Se atendieron de manera satisfactoria todos los requerimientos de información, visitas de inspección y mesas de trabajo técnicas. La Compañía demostró cumplir con creces los estándares de idoneidad, solvencia, gestión de riesgos y gobierno corporativo exigidos por el supervisor.
- **Smartsupervision:** Se implementaron con éxito los protocolos de reporte y trazabilidad bajo los parámetros de la SFC, dejando una capacidad instalada lista para la operación como entidad vigilada.

6.4.4. Ministerio de Trabajo

Se mantiene un historial de cumplimiento impecable, finalizando el 2025 sin sanciones ni requerimientos de fondo, lo que garantiza la normalidad operativa y la estabilidad del clima laboral.

6.5. FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL

Como soporte transversal al crecimiento del negocio y al proceso de integración con KOA Compañía de Financiamiento, la Dirección Legal incrementó significativamente su capacidad de respuesta:

- **Evolución Operativa:** Se gestionaron 240 contratos y documentos legales, lo que representa un crecimiento del 36% frente al 2024.
- **Impacto:** Este aumento evidencia no solo el dinamismo comercial y operativo de la organización, sino también la capacidad del equipo legal para soportar una operación cada vez más compleja bajo los nuevos estándares de Emisor Vigilado.

El 2025 cierra con una estructura jurídica fortalecida, con indicadores de éxito superiores al 90% en litigios y un cumplimiento normativo total ante las autoridades de supervisión. Esta solidez jurídica es el cimiento sobre el cual se proyecta la operación de KOA CF como un actor confiable y robusto en el sistema financiero colombiano.



7. Compromiso con la Sostenibilidad y el Valor Compartido (ASG)

"Negocios responsables, futuro sostenible."

Durante 2025, la organización consolidó su estrategia de Sostenibilidad Ambiental, Social y de Gobernanza (ASG), integrando la eficiencia operativa de ExcelCredit con los nuevos estándares de cumplimiento de KOA Compañía de Financiamiento. Esta gestión no solo responde a imperativos éticos, sino que se alinea con la Circular Externa 031 de 2021 de la SFC, orientada a la transparencia en la revelación de riesgos y oportunidades climáticas y sociales.

7.1. GESTIÓN AMBIENTAL Y ECOEFICIENCIA

7.1.1. Mitigación del Cambio Climático y Huella de Carbono

El hito más significativo del año fue la reducción del 37.75% en la huella de carbono, logrando disminuir las emisiones de 35.790 a 22.280 kg de CO2. Este resultado es producto de una estrategia integral que combina la compensación directa y la optimización tecnológica.

- **Programa de Reforestación:** En alianza con la Fundación Natura, se ejecutó la tercera jornada de siembra con 84 colaboradores. La plantación de 252 árboles nativos garantiza una captura proyectada de hasta 6 toneladas de CO2 anuales en su madurez, fortaleciendo el capital natural del país y la cultura de responsabilidad ambiental interna.
- **Eficiencia Energética en la Nube:** La migración y consolidación en Google Workspace y arquitecturas serverless

permitieron duplicar el tráfico de nuestras aplicaciones sin incrementar el consumo energético ni la infraestructura física, aprovechando centros de datos que operan con energía 100% renovable.

7.1.2. Teletrabajo y Transformación Operativa

El modelo de trabajo híbrido y autónomo, que involucra a 200 colaboradores, ha generado un impacto positivo multidimensional:

- **Movilidad Sostenible:** Reducción drástica de emisiones contaminantes por desplazamientos pendulares.
- **Ecoeficiencia de Sedes:** Menor presión sobre el consumo de recursos hídricos y energéticos en oficinas físicas.
- **Cero Papel (BPM & DigiCrédito):** La actualización hacia una Fábrica de Crédito 100% digital eliminó el uso de papel y tóner en los procesos de originación, alineando la operación con los estándares de una entidad financiera moderna y desmaterializada.

7.2. RESPONSABILIDAD SOCIAL E INCLUSIÓN FINANCIERA

7.2.1. Gestión de Bonos Sociales y Desembolsos con Propósito

Como emisor responsable, la Entidad canalizó \$34.728 millones provenientes de Bonos Sociales, impactando a segmentos tradicionalmente excluidos. La gestión se enfocó en el segmento "Silver" (mayores de 50 años), bajo criterios de vulnerabilidad socioeconómica (Estratos 1 y 2).

Impacto por La línea de Acción (ODS):			
Línea de Crédito	Impacto ODS	Monto Invertido	% Participación
Educación Silver	1.360	\$9.547 M	27,47%
Emprendimiento	575	\$4.011 M	11,55%
Bienestar / Calidad de Vida	2.838	\$21.169 M	60,98%
TOTAL	4.773	\$34.728 M	100%

7.2.2. Profundización en Población Vulnerable

La absorción de la operación de libranzas por parte de KOA Compañía de Financiamiento permitió mantener el enfoque en pensionados de bajos ingresos. Durante 2025, se originaron \$75.700 millones en créditos de libranza para estratos 1 y 2, lo que representa el 26% del total de desembolsos anuales. Esta cifra reafirma nuestro rol como motor de inclusión financiera y cierre de brechas sociales en Colombia.

7.3. PERSPECTIVA 2026: RIESGOS Y OPORTUNIDADES ASG BAJO LA CALIDAD DE EMISOR

Con la consolidación de KOA Compañía de Financiamiento como entidad vigilada por la SFC y su calidad de emisor de valores, el enfoque para el próximo año trasciende la gestión operativa para convertirse en un compromiso de transparencia con el mercado de capitales. El enfoque estratégico se centrará en:

- **Taxonomía Verde:** Identificar y reportar activos alineados con la Taxonomía Verde de Colombia, permitiendo que nuestra nueva calidad de emisor atraiga inversiones con propósito ambiental.
- **Gestión de Riesgos Climáticos:** Incorporar formalmente el análisis de riesgos físicos y de transición en el Sistema de Administración de Riesgos (SAR), siguiendo las recomendaciones del TCFD, protegiendo así el valor para nuestros inversionistas y accionistas.
- **Fortalecimiento del Gobierno Corporativo:** Asegurar que los criterios ASG sean parte integral de la toma de decisiones de la Junta Directiva, garantizando que el nuevo rol de KOA como emisor cumpla con los más altos estándares de gobernanza global.

Cumplimiento de Reporte (Reporting) y Transición KOA:

- **Transparencia de Emisor:** Mantener la excelencia y oportunidad en la publicación de los informes de uso de fondos y reportes de impacto, esenciales para el mantenimiento de la confianza en el mercado.
- **Verificación Externa:** Asegurar que la cartera social mantenga los estándares de calidad y propósito exigidos por los verificadores externos, respaldando la integridad de nuestras emisiones.
- **Estándar SFC:** Fortalecer el marco de reporte bajo los nuevos lineamientos de la SFC para emisores vigilados, elevando el nivel de revelación de información no financiera (ASG).

LIDERAZGO EN FINANZAS SOSTENIBLES

El año 2025 marca un hito en la madurez de la estrategia de Responsabilidad Ambiental y Social de la organización. La exitosa reducción del 37.75% de la huella de carbono y la digitalización integral de la Fábrica de Crédito no solo representan logros operativos, sino que demuestran una gestión proactiva de los riesgos de transición climática. Al desvincular el crecimiento del negocio del aumento en el consumo de recursos físicos, la compañía asegura una escalabilidad ambientalmente responsable.

En el ámbito social, la ejecución de más de \$34.700 millones en Bonos Sociales y el enfoque sostenido en la población "Silver" y estratos 1 y 2, reafirman que nuestra rentabilidad está intrínsecamente ligada al bienestar de las comunidades más vulnerables de Colombia. Haber beneficiado a 4.773 personas en líneas de educación, emprendimiento y bienestar bajo criterios de elegibilidad rigurosos consolida nuestra posición como un actor clave en la reducción de desigualdades y la inclusión financiera.

El 2025 cierra como el año de la gran transformación. La transición de ExcelCredit hacia KOA Compañía de Financiamiento no solo representa un cambio de nombre, sino la evolución hacia una entidad con calidad de emisor vigilado, capaz de combinar la agilidad del crédito social con el rigor del sistema financiero formal.

Nuestra proyección para 2026 es clara: consolidar un modelo de negocio donde la rentabilidad financiera sea inseparable del impacto social positivo y la responsabilidad ambiental, garantizando la sostenibilidad de la organización y el valor compartido para todos nuestros grupos de interés bajo el nuevo marco regulatorio.

"Garantía de legalidad y solidez operativa."

En cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y estatutarias, la Administración de KOA Compañía de Financiamiento S.A. certifica y pone a disposición de la Asamblea General de Accionistas la información relevante correspondiente al ejercicio fiscal terminado el 31 de diciembre de 2025.

8.1. CUMPLIMIENTO DE NORMAS SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR

De conformidad con lo establecido en la Ley 603 de 2000, la Administración certifica que la Compañía dio estricto cumplimiento a las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor durante el periodo reportado:

- **Software Licenciado:** Todas las aplicaciones, sistemas de información y programas de computador utilizados en los activos tecnológicos de la Compañía cuentan con sus respectivas licencias vigentes o son desarrollos propios debidamente protegidos. La organización prohíbe y garantiza la inexistencia de software no autorizado.
- **Signos Distintivos:** Las marcas, enseñas, nombres comerciales y demás activos intangibles se encuentran debidamente registrados y bajo protección vigente ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).



8.2. LIBRE CIRCULACIÓN DE FACTURAS

En cumplimiento de la Ley 1676 de 2013 y sus decretos reglamentarios, la Administración certifica que durante el año 2025:

- La Compañía no realizó actos que impidieran la libre circulación de las facturas emitidas por sus vendedores o proveedores.
- Se garantizó el derecho de los proveedores a la negociación, endoso y factoring de sus títulos, respetando los plazos y condiciones económicas pactadas y fomentando una relación comercial ética y transparente.

8.3. CUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 446 DEL CÓDIGO DE COMERCIO

Para dar cumplimiento a los requerimientos del Artículo 446 del Código de Comercio, se informan los documentos que permanecen a disposición de los señores accionistas durante el término del derecho de inspección:

- **Informe de Gestión:** Presentación detallada de la Junta Directiva y el Representante Legal sobre el estado de los negocios sociales.
- **Estados Financieros:** Juego completo de estados financieros de propósito general a 31 de diciembre de 2025, debidamente certificados y dictaminados por la Revisoría Fiscal.
- **Proyecto de Distribución de Utilidades:** Propuesta técnica para la aplicación de los resultados del ejercicio.
- **Erogaciones:** Detalle de gastos laborales, honorarios y pagos realizados a directivos de la sociedad.
- **Situación Integral:** Reporte sobre la evolución de los negocios y la situación jurídica, administrativa y financiera actual.

8.4. CERTIFICACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN SOBRE LA INFORMACIÓN FINANCIERA

La Administración confirma que los estados financieros y los datos contenidos en este informe han sido fielmente tomados de los libros oficiales de contabilidad, reflejando razonablemente la realidad económica de la Compañía al cierre del ejercicio.

Hechos Posteriores: Se certifica que, entre el cierre del ejercicio y la fecha de este informe, no se han presentado hechos que afecten significativamente la situación financiera, salvo la formalización definitiva de la fusión por absorción con KOA Compañía de Financiamiento S.A. en enero de 2026, hito que consolida la estructura jurídica y operativa de la entidad bajo vigilancia de la Superintendencia Financiera.

