

**INFORME DE GESTIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA
ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA ENTIDAD
COOPERATIVA**



**INFORME DE GESTIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL A LA JUNTA DE
DIRECTORES Y A LA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE ASOCIADOS DE
ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA ENTIDAD COOPERATIVA
DICIEMBRE 31 DE 2025**

Contenido

I.	INFORMACIÓN CORPORATIVA	7
1.	PRESENTACIÓN	7
1.1	RECONOCIMIENTOS	9
1.2	CALIFICACIONES DE RIESGO	11
1.3	INNOVACIÓN	11
1.4	BALANCE SOCIAL.....	12
II.	GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	12
2.1	RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	12
2.2	SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	18
III.	COYUNTURA ECONÓMICA.....	19
3.1	SITUACIÓN GLOBAL Y MACROECONÓMICA	19
3.2	RESUMEN ECONÓMICO	21
3.3	VARIABLES RELACIONADAS CON EL PORTAFOLIO DE INVERSIÓN... 21	
3.4	INFORME SECTORIAL	22
3.4.1	SISTEMA FINANCIERO	22
3.4.2	SECTOR ASEGURADOR.....	22
3.4.3	SECTOR SOLIDARIO	25
3.5	ACONTECIMIENTOS DESPUÉS DEL EJERCICIO	26
IV.	GESTIÓN ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	26
4.1	RESULTADOS ECONÓMICOS.....	26
4.2	GESTIÓN FINANCIERA Y DE INVERSIONES	27
4.2.1	GESTIÓN CONTABLE	28
4.2.2	GESTIÓN DE RECAUDO Y COBRANZA.....	28
4.2.3	GESTION DE INVERSIONES	29
4.2.4	GESTION DE PAGOS Y CUMPLIMIENTO DE OPERACIONES DE INVERSIÓN.....	30
4.3	GESTIÓN DE RIESGOS	30
4.4	EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	35
4.5	GESTIÓN DE ACTUARIA RESPONSABLE.....	36
4.6	DERECHOS DE AUTOR Y PROPIEDAD INTELECTUAL	38

4.7	CUMPLIMIENTO DE LIBRE CIRCULACIÓN DE FACTURAS.....	38
4.8	OPERACIÓN CON PARTES RELACIONADAS	38
4.9	CANALES, MEDIOS, SEGURIDAD Y CALIDAD EN EL MANEJO DE INFORMACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS	39
4.10	INTERACCIÓN CON EL CONSUMIDOR FINANCIERO	39
V.	GESTION COMERCIAL Y ESTRATEGIA DIGITAL.....	40
5.1	RED AGENCIAS	40
5.2	UNIDADES DE NEGOCIO.....	41
5.3	INTERMEDIARIOS	42
5.4	SECTOR SOLIDARIO.....	43
5.5	MERCADEO Y MARCA	46
5.6	GESTIÓN DE CANALES DIGITALES.....	46
5.7	GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE.....	47
VI.	GESTIÓN DE SOPORTE ORGANIZACIONAL.....	49
6.1	GESTIÓN DE ESTRATEGIA Y TECNOLOGÍA.....	49
6.2	GESTIÓN JURÍDICA.....	53
VII.	GESTIÓN TÉCNICA	54
7.1	COORDINACIÓN DE ANÁLISIS TÉCNICO Y MERCADEO	54
7.2	SUSCRIPCIÓN	54
7.2.1	SEGUROS AUTOMÓVILES.....	56
7.2.2	SEGUROS DE PERSONAS	56
7.2.3	SEGUROS PATRIMONIALES.....	57
7.2.4	SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRANSITO SOAT	58
7.2.5	SEGUROS GENERALES	58
7.3	INDEMNIZACIONES.....	59
7.3.1	INDEMNIZACIONES SEGUROS AUTOMÓVILES	59
7.3.2	INDEMNIZACIONES SEGUROS DE PERSONAS Y SOAT	60
7.3.3	INDEMNIZACIONES SEGUROS GENERALES	61
7.4	GESTIÓN DE REASEGUROS.....	61
7.5	GESTIÓN DE ACTUARIA	62

CARTA DEL PRESIDENTE – Junta Directiva 2026

El año 2025 representó para Aseguradora Solidaria de Colombia un periodo de consolidación estratégica y ejecución disciplinada en medio de un entorno económico y sectorial marcado por la volatilidad, la moderación del crecimiento y la normalización de las condiciones financieras. A pesar de este contexto retador, la Compañía demostró solidez, capacidad de adaptación y una gestión prudente del riesgo, reafirmando su compromiso con la sostenibilidad financiera y la generación de valor a largo plazo.

Durante el ejercicio, Aseguradora Solidaria alcanzó un crecimiento en primas emitidas del **10,3%**, superando ampliamente el promedio del sector asegurador, que cerró en **3,2%**. Este desempeño es resultado de una estrategia comercial especializada por negocio y segmento, que nos ha permitido responder de manera más precisa a las necesidades de nuestros asegurados y fortalecer nuestra propuesta de valor en un mercado competitivo. Este crecimiento estuvo acompañado de una estricta disciplina técnica: cerramos el año con una siniestralidad cuenta compañía de **35,1%**, inferior al año anterior y marcadamente favorable frente a la media del mercado (**47,5%**).

El equilibrio logrado entre crecimiento y rentabilidad confirma que la Compañía continúa avanzando hacia un modelo sostenible, apoyado en políticas de suscripción responsables, una estructura de reaseguro robusta y mecanismos de control orientados a proteger el resultado técnico y preservar la estabilidad financiera.

En materia de inversiones, el portafolio obtuvo un desempeño sobresaliente, alcanzando una rentabilidad de **\$81.479 millones**, la cual corresponde al portafolio de inversiones, adicionalmente se obtuvo por las operaciones de dólar una utilidad neta de **\$2.540 millones** para un total de **\$84.019 millones**, cifra que se consolida como la más alta en la historia de la Compañía, aun en un entorno de normalización de tasas de interés. Este resultado refleja la solidez de nuestras políticas de inversión, la diversificación adecuada del portafolio y una administración prudente de los riesgos financieros, factores que han permitido una generación de valor consistente en el tiempo.

Como resultado integral de lo anterior, Aseguradora Solidaria cerró el año 2025, con excedentes netos por **\$68.260 millones** y un margen neto del **8,3%**. Aunque este margen es menor al registrado en 2024, obedece principalmente a las inversiones estratégicas adelantadas en capacidades tecnológicas, operativas y comerciales definidas en nuestra planeación estratégica; lo más relevante es que no se evidencia deterioro estructural del negocio; por el contrario, se fortalecen los fundamentos que permitirán acelerar la rentabilidad futura.

Transformación tecnológica y capacidades estratégicas

Durante los últimos dos años, la Compañía ha avanzado en la ejecución de una planeación estratégica integral destinada a fortalecer la eficiencia técnica, transformar el modelo operativo y consolidar una propuesta de valor diferenciada. En 2025 esta

hoja de ruta entró en una fase decisiva, con especial relevancia en la transformación tecnológica.

Las inversiones realizadas en inteligencia artificial, analítica de datos, automatización de procesos y la implementación del nuevo CRM no solo representan modernización tecnológica, sino la construcción de capacidades estratégicas que nos permitirán:

- Mejorar la experiencia y cercanía con nuestros asegurados.
- Agilizar y optimizar procesos operativos críticos.
- Fortalecer la toma de decisiones basada en datos.
- Aumentar la eficiencia técnica y reducir costos futuros.
- Robustecer los modelos predictivos de riesgo y comportamiento del mercado.

Estas inversiones son habilitadores claves para competir en un sector donde la tecnología es ya un diferenciador fundamental.

Fortalecimiento del gobierno corporativo y la sostenibilidad

Desde la perspectiva del gobierno corporativo, la Compañía continuó afianzando prácticas de control, gestión por indicadores, disciplina presupuestal y monitoreo permanente de los riesgos financieros, técnicos y operativos. Este enfoque ha permitido incrementar la alineación entre la estrategia, la ejecución y los resultados, garantizando transparencia y fortaleciendo la confianza de los distintos grupos de interés.

Aseguradora Solidaria reafirma su compromiso con los principios del Sector Solidario, integrando la sostenibilidad, la inclusión y la responsabilidad social como ejes transversales de la gestión. Nuestro actuar se orienta a generar valor económico y social, fortaleciendo el bienestar colectivo y las relaciones con asociados, colaboradores, intermediarios y comunidades.

Expectativas 2026: entorno económico, político y proyecciones estratégicas

El año 2026 estará marcado por un entorno internacional en proceso de estabilización y por un contexto interno influenciado por las elecciones presidenciales. La dinámica política suele generar incertidumbre en los mercados, particularmente en lo relacionado con tasas de interés, inversión, confianza empresarial y consumo.

Desde la Compañía, observamos este panorama con prudencia, rigor técnico y una visión de largo plazo, manteniendo una gestión activa de riesgos y una planificación financiera que nos permita responder oportunamente ante posibles fluctuaciones macroeconómicas.

Para 2026, esperamos que las inversiones estratégicas realizadas en tecnología, talento humano y optimización operativa comiencen a traducirse de manera tangible

en mayores niveles de eficiencia, mejora del margen técnico y fortalecimiento de la rentabilidad.

Continuaremos priorizando:

- La optimización del modelo comercial.
- La disciplina en la gestión del riesgo.
- El control de costos y la eficiencia operativa.
- El desarrollo y bienestar del talento humano como pilar fundamental de la estrategia.

Confiados en la capacidad y compromiso de nuestro equipo humano, en la claridad de la estrategia definida y en la solidez financiera, afrontamos el 2026 con responsabilidad, prudencia y visión de futuro. Estamos construyendo una organización más fuerte, más competitiva y plenamente preparada para los retos del sector asegurador y las oportunidades del mercado.

Cordialmente,



FRANCISCO ANDRÉS ROJAS AGUIRRE
Presidente Ejecutivo

I. INFORMACIÓN CORPORATIVA

1. PRESENTACIÓN

En cumplimiento a lo dispuesto por la Circular Básica Contable y Financiera emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia y demás normas vigentes, me permito presentar a la Junta Directiva el informe de gestión correspondiente al ejercicio fiscal de año 2025.

Este informe integra los resultados de los procesos organizacionales, así como la evolución de nuestras dimensiones financieras, ambientales, sociales y de gobierno corporativo, elementos fundamentales para asegurar la sostenibilidad de Aseguradora Solidaria de Colombia.

El año 2025 estuvo marcado por avances decisivos en la consolidación del direccionamiento estratégico, la modernización tecnológica y la optimización de los procesos organizacionales, todos ellos alineados con los pilares corporativos orientados a asegurar un crecimiento rentable, fortalecer la eficiencia operativa y técnica y construir una organización preparada para los desafíos futuros del sector asegurador.

1. Avances en la ejecución del direccionamiento estratégico

Durante el año 2025, se dio inicio a la fase de ejecución estructurada y más disciplinada en la apropiación y despliegue del direccionamiento estratégico en todas las áreas de la organización, logrando una mayor madurez, tras los procesos de socialización realizados en 2024

1.1 Alineación Total (AT) y cultura de ejecución

El proceso de Alineación Total (AT), iniciado con los líderes y extendido a todos los equipos de trabajo, permitió que la estrategia dejara de ser únicamente un marco conceptual para convertirse en una herramienta activa de gestión. Esta metodología fortaleció:

- La claridad sobre los objetivos estratégicos en todos los niveles.
- La responsabilidad individual frente al logro de resultados.
- La articulación entre áreas, eliminando silos operativos y favoreciendo la ejecución coordinada.

Con este enfoque, Aseguradora Solidaria avanza hacia una cultura centrada en la gestión del desempeño, la eficiencia y la disciplina operacional.

1.2 Tableros de gestión y toma de decisiones basada en datos

Se diseñaron e implementaron tableros de gestión corporativos, que hoy constituyen un habilitador clave para medir el aporte de cada colaborador a la estrategia. Estos instrumentos, soportados en analítica de datos, permiten:

- Monitorear y realizar seguimiento a la ejecución.
- Identificar desviaciones y oportunidades de mejora.
- Evaluar la efectividad de las acciones emprendidas.
- Fortalecer el seguimiento y la transparencia en la gestión.

La adopción de estas herramientas marca un avance significativo hacia una organización basada en información confiable, oportuna y orientada al logro de resultados.

2. Actualización y maduración del Plan Estratégico

Durante 2025 se realizó un ejercicio integral de, revisión del Plan Estratégico, este proceso permitió actualizar el horizonte estratégico considerando las tendencias del sector, el comportamiento del mercado y las capacidades internas requeridas para sostener un crecimiento rentable.

El análisis incluyó:

- Evaluación de capacidades técnicas y operativas.
- Revisión del avance en la transformación organizacional.
- Identificación de brechas estratégicas.
- Ajuste de prioridades, iniciativas y metas.

El resultado es un plan fortalecido, realista y ambicioso, preparado para responder a los retos del entorno y orientado a consolidar a Aseguradora Solidaria como una compañía moderna, competitiva y alineada con las mejores prácticas del sector.

3. Transformación tecnológica: habilitador clave de la estrategia

Como parte fundamental del proceso de modernización, la Compañía continuó avanzando en la implementación de herramientas tecnológicas estratégicas, entre ellas:

- **Analítica de datos** para la gestión del desempeño, el análisis técnico y la toma de decisiones.
- **Inteligencia artificial** para optimizar procesos operativos, fortalecer la suscripción y mejorar la experiencia del cliente.
- **CRM corporativo**, como plataforma de relacionamiento, trazabilidad, servicio y desarrollo comercial.
- **Automatización de procesos**, permitiendo reducción de tiempos, mayor eficiencia y minimización de errores operativos.

Estas inversiones, coherentes con la visión trazada por la Alta Dirección, constituyen la base para mejorar la eficiencia técnica, optimizar costos y transformar el rol de la tecnología como motor estratégico para el crecimiento futuro.

4. Gobierno corporativo y sostenibilidad

Durante el año 2025, se fortalecieron los mecanismos de control interno, gestión por indicadores, disciplina presupuestal y monitoreo integral de riesgos financieros, técnicos y operativos. Estas acciones se desarrollaron en coherencia con las prácticas de buen gobierno que rigen al sector asegurador y al sector solidario.

La Compañía reafirma su compromiso con la sostenibilidad, la inclusión y la generación de valor social, integrando estos principios como ejes transversales del modelo de gestión.

5. Conclusiones y visión 2026

El año 2025 sentó bases sólidas para la ejecución disciplinada de la estrategia y para la consolidación de un modelo organizacional más robusto, moderno y competitivo. Los avances logrados en gobernanza, desempeño, tecnología y cultura organizacional nos permiten proyectar un 2026 con mayor alineación estratégica, mayor eficiencia operativa y una capacidad superior para generar valor sostenible.

1.1 RECONOCIMIENTOS

- **GREAT PLACE TO WORK 2025**

Resultados de la Medición de Ambiente Laboral 2025

Los resultados alcanzados este año ubican a la Compañía en un estado de **Muy Sobresaliente**, con una **participación del 97 % de los colaboradores**, obteniendo nuevamente resultados altamente favorables, alcanzando un **Índice de Ambiente Laboral (IAL) de 85**, consolidando a **Aseguradora Solidaria de Colombia** como un empleador altamente atractivo y un referente a nivel nacional en la gestión del

ambiente laboral; la Compañía se posicionó en el **puesto 11** entre las mejores empresas para trabajar en Colombia y en el **puesto 4** como una de las mejores empresas para trabajar para las mujeres en el país, reconocimientos otorgados por la firma **Great Place to Work**.

De esta forma la Compañía completó **15 años consecutivos** de medición del ambiente laboral, en alianza con **Great Place to Work®**, instituto especializado en la evaluación, valoración e intervención del clima y la cultura organizacional.

Aseguradora Solidaria continúa fortaleciendo su estrategia organizacional a partir de la convicción de que un **ambiente laboral positivo, confiable y humano** es un factor determinante para el cumplimiento de los objetivos estratégicos, al impactar directamente la productividad, la innovación, el compromiso de los colaboradores y la sostenibilidad del negocio.

En este sentido, la escucha activa de la percepción de los colaboradores frente a las relaciones interpersonales, las dinámicas laborales y la cultura organizacional constituye un insumo clave para la toma de decisiones. Estas percepciones permiten orientar el diseño, la implementación y el ajuste continuo de las políticas y prácticas de **Gestión Humana**, asegurando su alineación con la estrategia corporativa.

- **SELLO VERDE DE VERDAD**

Se logró ratificar a la Aseguradora en la categoría Árbol del SELLO VERDE DE VERDAD® SVDV. Recibimos esta distinción gracias a la consistencia y efectividad de nuestras acciones ambientales: compensamos el 100% de nuestras emisiones de GEI, promovemos el uso responsable de los recursos, contamos con colaboradores comprometidos con la gestión ambiental y apoyamos iniciativas que generan impactos positivos en el entorno y las comunidades. Este reconocimiento ratifica la madurez de nuestra gestión ambiental y la solidez de nuestra estrategia ASG. Adicionalmente se realizó divulgación en página web y redes sociales.



- **ALIANZAS Y ECOSISTEMA DE VALOR SOLIDARIO E INNOVADOR**

Somos Signatarios de la Declaración de Bogotá sobre el Seguro Sostenible – DBSS desde 2024: La DBSS busca aprovechar el poder colectivo de la industria de seguros como gestores de riesgos, aseguradores e inversores, así como de otros actores incluyendo gobiernos, reguladores y otras partes interesadas en la región para abordar estos desafíos.

Somos Signatarios Alianza por la Sostenibilidad del Sector Asegurador desde 2025: Fasecolda lidera la Alianza por la Sostenibilidad del Sector Asegurador Colombiano. Esta busca preparar al sector para enfrentar riesgos sistémicos, cumplir con nuevas exigencias regulatorias, mejorar su capacidad de innovación y contribuir al desarrollo sostenible del país.

1.2 CALIFICACIONES DE RIESGO

Al cierre de 2025, la firma calificadora Value & Risk Rating ratificó la calificación AA+ (Doble A Más) con perspectiva estable para la Fortaleza Financiera y Capacidad de Pago de Aseguradora Solidaria de Colombia, reflejando una muy sólida posición financiera y una alta capacidad de cumplimiento de las obligaciones contractuales.

La calificadora destaca, de manera consistente, la robusta estructura patrimonial y los elevados niveles de solvencia, sustentados en la reinversión permanente de excedentes, la generación histórica de resultados positivos y una estructura de capital que permite absorber pérdidas no esperadas y soportar el crecimiento proyectado del negocio. A septiembre de 2025, el nivel de solvencia se ubicó en 4,13 veces, significativamente superior al mínimo regulatorio y por encima del promedio del sector y de su grupo de pares comparable.

Asimismo, se resalta el adecuado posicionamiento competitivo, la diversificación del portafolio de productos y la solidez de las políticas de suscripción, siniestralidad y constitución de reservas, las cuales se encuentran debidamente respaldadas por el portafolio de inversiones y mitigan riesgos de liquidez y solvencia.

1.3 INNOVACIÓN

Durante 2025 se avanzó de manera estructural en la construcción de un ecosistema digital coherente, con foco en la experiencia del cliente, la omnicanalidad, la escalabilidad y la innovación sostenible.

En este marco, se resaltan los siguientes logros:

- El nuevo diseño del sitio web corporativo, agrupando todos los activos digitales de la compañía.
- Se diseñó e inició la implementación del Sistema de Diseño WEB corporativo, que define estándares reutilizables y acelera el desarrollo de nuevos activos digitales, reduciendo reprocesos y asegurando consistencia entre canales.
- La Arquitectura de TI habilitó estos avances mediante la integración de canales, APIs, CRM y Dataverse, así como el avance del *Journey to Cloud* en Azure, sentando las bases para una omnicanalidad real y escalable.
- Se trabajó en la transformación digital, asegurando que los recorridos digitales estuvieran soportados por procesos *end-to-end* estandarizados, automatizados y medibles, evitando fricciones entre canales y la operación.
- Se trabajó en el establecimiento de modelos y tableros que fortalecen el conocimiento integral del cliente (Cliente 360, Valor del Cliente "CLTV", Fuga y

venta cruzada), habilitando decisiones comerciales y de experiencia basadas en información confiable.

- Se desplegaron 84 automatizaciones y 13 soluciones de inteligencia artificial, orientadas a la mejora de experiencia del servicio, reducción de tiempos de atención, la disminución de errores operativos y la mejora sostenida de la eficiencia, permitiendo liberar aproximadamente el 3,3% de la capacidad operativa de la Compañía, mediante la estandarización, automatización y rediseño de procesos clave.

Adicionalmente, y como parte de esta evolución, durante 2025 se dio un paso estructural al institucionalizar la innovación como capacidad corporativa. Se definió y ejecutó el proceso de innovación, se puso en operación el laboratorio de innovación, se realizó la Semana de Innovación y se activó una red de más de 30 *coaches internos* de innovación, en etapa final de certificación. Con ello, la innovación trasciende de esfuerzos aislados y pasó a gestionarse con método, gobierno y talento interno, asegurando continuidad y escalabilidad que hoy son utilizados por todos los empleados para el desarrollo de los desafíos que implica el nuevo direccionamiento estratégico.

1.4 BALANCE SOCIAL

Contribución Fondos Educación y Solidaridad

Durante el 2025, se recibieron aportes de SERFUNCOOP Ibagué por **\$61 millones**, **\$3,4 millones** de COOFUNERARIA Bucaramanga, COOPSERFUN Bogotá por **\$92,7 millones**, para alimentar el Fondo de Educación, y **\$13,5 millones** por parte de SERFUNORTE Cúcuta para uso en programas de formación y capacitación de empleados. Contribuyendo al desarrollo de los programas de Responsabilidad social educativos y sociales emprendidos por la compañía.

II. GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

2.1 RESPONSABILIDAD SOCIAL

Aseguradora Solidaria de Colombia: Compromiso con la Solidaridad y la Generación de Impacto Social

En su vigésimo primer año de implementación de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), Aseguradora Solidaria de Colombia reafirma su valor fundamental de la Solidaridad y su identidad cooperativa, consolidando la sostenibilidad social y ambiental como pilares estratégicos de su gestión. La Compañía desarrolla iniciativas que trascienden los objetivos económicos, integrando de manera responsable el respeto por los derechos humanos, la ética en los negocios, el cuidado del medio ambiente, el bienestar de los colaboradores, la participación activa en las comunidades y la transparencia en todas sus actuaciones.

Para Aseguradora Solidaria de Colombia, la Responsabilidad Social Empresarial no se limita al cumplimiento normativo, sino que representa un compromiso permanente y una herramienta estratégica para retribuir a la sociedad, fortalecer el tejido social y mitigar los impactos derivados de su operación.

Durante el año 2025, la Compañía fortaleció de manera significativa su programa de voluntariado corporativo, promoviendo una cultura de participación solidaria entre los colaboradores. Como resultado, se registraron más de 2.668 horas de voluntariado, con la participación de 667 personas, quienes se vincularon activamente en 11 acciones de responsabilidad social, consolidando el voluntariado como un mecanismo clave de generación de impacto social y sentido de pertenencia.

Estas acciones incluyeron el apoyo continuo a fundaciones y organizaciones sociales que trabajan con niños con necesidades de cuidado especial, personas en condición de vulnerabilidad y adultos mayores, contribuyendo al fortalecimiento de sus capacidades y al mejoramiento de la calidad de vida de las poblaciones atendidas. Asimismo, se desarrollaron iniciativas orientadas a la seguridad alimentaria, en alianza con el Banco de Alimentos, beneficiando comunidades de Medellín, La Guajira y San José del Guaviare, territorios con altos desafíos sociales.

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

En coherencia con su compromiso con el desarrollo sostenible, las acciones de la Compañía se encuentran alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas. En particular, Aseguradora Solidaria de Colombia contribuye de manera directa a los ODS 3 (Salud y Bienestar), ODS 4 (Educación de Calidad), ODS 5 (Igualdad de Género), ODS 8 (Trabajo Decente y Crecimiento Económico) y ODS 10 (Reducción de las Desigualdades), integrando estas metas globales en su gestión social y organizacional.

Acciones e Iniciativas con Impacto Cuantificable

El compromiso de la Compañía con el bienestar de sus colaboradores y de las comunidades de su entorno se refleja en acciones concretas orientadas a la generación de empleo digno, condiciones laborales justas y el fortalecimiento del bienestar integral, abarcando las dimensiones física, emocional, intelectual y social. Durante el año, se continuó avanzando en la implementación de modelos de trabajo híbrido y en el acompañamiento a los líderes para fortalecer espacios de conexión y relaciones colaborativas dentro de los equipos.

En el ámbito educativo, el programa “Solidaria es tu Futuro” continuó promoviendo el acceso a la educación mediante la asignación de 111 auxilios educativos, por un valor total de **\$407,5 millones**, distribuidos en 41 apoyos a nivel profesional, 47 a nivel de especialización y 21 a nivel de maestría, programa educativo enfocado en beneficiar a los colaboradores pertenecientes a estratos 1, 2 y 3.

Asimismo, a través del programa “Red de Corazones”, se beneficiaron 312 niños pertenecientes a distintas fundaciones del país, quienes recibieron en Navidad una muda completa de ropa y un juguete. Para el desarrollo de esta iniciativa, 380 colaboradores se vincularon de manera voluntaria, reafirmando el compromiso solidario de la organización. Acompañamos con este programa en Bucaramanga niños con condiciones especiales de la Fundación Agua Bendita, en Cali niños en tratamiento de Cáncer de la Fundación Semillas de Amor, en Medellín a los niños de la Fundación Posada de Moisés, en Cúcuta niños en tratamiento de Cáncer de la Fundación Pequeños Guerreros y en Bogotá a los niños de la Fundación Vida Nueva y un techo para Colombia. Adicional al aporte de los Voluntarios la compañía destinó **\$17 millones** para en apoyo a las Fundaciones.

La Compañía brindó apoyo a 15 fundaciones que trabajan con niños en condición de abandono, personas con necesidades especiales como síndrome de Down, pacientes con cáncer y adultos mayores como las Fundaciones El Eden del Abuelo y Pan para un Abuelo; destinando una inversión de **\$65 millones** para el desarrollo de su gestión.

Adicional acompañó organizaciones dedicadas al rescate, protección y adopción animal. En este marco, se respaldó programas de esterilización, resguardo y protección de Fundaciones como Alma Perruna y la Manada de Cesar en Bogotá, y Dejando Huella en Medellín destinando una inversión de **\$18,5 millones** para el cuidado de animales en situación de abandono y maltrato.

En materia de vivienda digna, se realizaron las Jornadas de construcción de 16 viviendas en Bogotá, Medellín, Cali y Bucaramanga, con una participación de 192 voluntarios, 1500 horas de trabajo y 65 personas beneficiadas, contribuyendo de manera directa al mejoramiento de la calidad de vida de familias colombianas.

De forma complementaria, la Compañía continuó impulsando acciones de sensibilización ambiental, dirigidas a colaboradores y grupos de interés, así como la medición de su huella de carbono corporativa, avanzando en la identificación de iniciativas orientadas a la reducción de su impacto ambiental. Dentro de estas acciones se construyeron 2 Eko muros, sembramos 150 árboles y 50 pacas biodigestoras con Cerros Bogotá y la participación voluntaria de 65 personas.

Como resultado de estas acciones, durante el 2025 se registró una inversión social total de **\$508 millones**, beneficiando a 1.172 personas y consolidando 667 acciones de voluntariado, reafirmando el compromiso de Aseguradora Solidaria de Colombia con la sostenibilidad, la solidaridad y la generación de valor compartido para la sociedad.

Actividades de Divulgación

Aseguradora Solidaria de Colombia todos los años realiza actividades de divulgación de la Gestión Social, con el objetivo de fortalecer el conocimiento, compromiso, y sentido de pertenencia de los Colaboradores, clientes actuales y potenciales, Cooperativas, Intermediarios, y demás stakeholders.

Entre estos mecanismos cabe mencionar los siguientes:

- Emisión del Boletín Anual de Gestión Social consolidada de la Compañía.
- Actualización del espacio “Nuestra Gestión Social” en la página WEB de la Compañía.

Nuestro Talento: Bienestar, Desarrollo y Entornos que Inspiran

En Aseguradora Solidaria de Colombia, el talento humano es el eje que impulsa nuestra estrategia y hace posible el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Por ello, promovemos una gestión integral que articula el bienestar, la formación continua y la seguridad y salud en el trabajo, con el propósito de ofrecer a nuestros colaboradores experiencias laborales positivas, entornos seguros y oportunidades de desarrollo que fortalezcan su compromiso y sentido de pertenencia.

Desde esta visión, avanzamos en iniciativas que impactan de manera equilibrada las dimensiones social, emocional, intelectual y de salud, entendiendo que el bienestar de las personas es un habilitador clave para la sostenibilidad y la innovación organizacional.

Bienestar Social: Integración, Familia y Conexión

Reconocemos el valor de las relaciones familiares, sociales y laborales como base de una cultura organizacional sólida. En este sentido, desarrollamos espacios de integración que fortalecen la cercanía, el compañerismo y el sentido de comunidad, a través de celebraciones y actividades como el día de cumpleaños, el Día de la Familia y otros encuentros diseñados para compartir, reconocer y construir vínculos positivos.

Estas iniciativas buscan promover el equilibrio entre la vida personal y laboral, generar experiencias significativas y reforzar una cultura de apoyo mutuo, donde las personas se sientan valoradas y conectadas con la organización y sus equipos de trabajo.

De manera complementaria, nuestra gestión social se articula con programas de responsabilidad social que fortalecen el vínculo con las comunidades y refuerzan el propósito solidario que nos caracteriza.

Bienestar Emocional: Cuidado Psicosocial y Equilibrio Personal

Con el objetivo de fortalecer la salud emocional y el bienestar psicológico de los colaboradores, dimos continuidad a iniciativas orientadas al autocuidado, la reflexión y el desarrollo personal. Espacios como la Semana de la Salud Mental, el Programa de estilos de vida Saludable y la Plataforma ALMA, permitieron abordar temas relacionados con manejo del estrés, fortalecimiento de la autoestima y hábitos saludables.

Estas acciones contribuyen a crear entornos laborales emocionalmente seguros, favoreciendo el equilibrio entre las responsabilidades laborales y la vida personal, así como una mayor consciencia frente a la importancia del bienestar psicosocial.

Bienestar Intelectual: Formación, Innovación y Nuevas Capacidades

Durante 2025, el desarrollo del talento fue un pilar clave para el cumplimiento de la estrategia organizacional. En total, se destinaron 78.325 horas de formación, con un promedio de 5,47 horas por colaborador, enfocadas en el fortalecimiento de competencias comerciales, técnicas, de liderazgo y transformación digital.

El equipo comercial participó en programas de desarrollo de competencias y construcción de relaciones de venta, mientras que los equipos técnicos avanzaron en su especialización en producto a través del CISEG. De forma complementaria, se acompañó la implementación del módulo de servicio MAGIC, asegurando su adecuada adopción por parte de los equipos.

Las áreas de back office fortalecieron su gestión mediante procesos de actualización laboral con Legalevo, y los líderes participaron en programas de alto nivel como Liderando con Propósito e iniciativas con INALDE, orientadas a estrategia, sostenibilidad, toma de decisiones, liderazgo digital, inteligencia artificial y negociación.

En el marco de la transformación digital, se impulsaron iniciativas en agilidad, innovación y desarrollo organizacional, como Coach de Innovación, Scrum en Práctica y Agilismo en Auditoría Interna. Estas acciones contaron con el apoyo del Programa Propulsor de Compensar, que aportó **\$124,4 millones** en formación. Adicionalmente, se fortalecieron competencias transversales mediante formación en Excel, charlas en la Semana de Innovación y la participación de la Alta Dirección en el Programa Ejecutivo de Inteligencia Artificial para Directivos de la Universidad de los Andes.

Durante el año también se avanzó en la evolución del modelo de Gestión del Desempeño, consolidando un enfoque integral que mantiene la evaluación por competencias, la alinea con los valores y la estrategia corporativa, e incorpora la medición de indicadores. Esto permite una evaluación más completa del desempeño y la definición de planes de desarrollo alineados con los objetivos organizacionales.

De manera complementaria, durante el 2025 se avanzó en la implementación del Plan de Sucesión, mediante la identificación y evaluación de posibles sucesores para cargos críticos de alta gerencia. Este ejercicio consideró la medición del perfil de los talentos internos frente a los perfiles futuros de los cargos a suceder, permitiendo contar con un mapeo estratégico del talento y fortaleciendo la toma de decisiones orientadas a la continuidad, sostenibilidad y desarrollo del liderazgo organizacional.

Seguridad y Salud en el Trabajo: Prevención y Cuidado Integral

En Aseguradora Solidaria de Colombia, la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) constituye un pilar fundamental para el bienestar de los colaboradores y el desarrollo sostenible de la organización. Bajo una gestión responsable y en cumplimiento del Decreto 1072 de 2015, se realizó la medición de los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), alcanzando un 100 % de cumplimiento.

Durante el año 2025, se ejecutaron 93 actividades orientadas a la promoción de la salud y la prevención de riesgos laborales, dando continuidad a iniciativas estratégicas como la Semana de la Salud Osteomuscular, la Semana de la Salud Mental y el programa de Estilos de Vida Saludables, fortaleciendo la cultura del autocuidado y la prevención.

En el marco de la gestión del riesgo psicosocial, se llevaron a cabo mediciones específicas mediante la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial, cuyos resultados evidencian un comportamiento favorable: el 74,6 % de los colaboradores se encuentran en niveles de riesgo bajo o sin riesgo, lo que refleja condiciones internas de trabajo estables y adecuadas

A partir de estos resultados, se definen líneas de intervención orientadas a:

- Fortalecer las estrategias de afrontamiento del estrés en las áreas con mayores niveles de afectación.
- Implementar acciones de promoción de la salud y prevención del estrés, con el acompañamiento de la ARL, enfocadas en hábitos saludables, organización del tiempo y autocuidado.
- Reforzar los programas de bienestar e integración, incorporando actividad física, manejo del tiempo libre y espacios de psicoeducación en temas como inteligencia emocional, resiliencia, comunicación efectiva y manejo de conflictos.

Adicionalmente, se realizaron valoraciones médicas periódicas, con el objetivo de acompañar a los colaboradores y realizar seguimiento preventivo, especialmente en aspectos osteomusculares, reforzados mediante la Semana de la Salud Osteomuscular.

Como parte del compromiso con entornos laborales diversos e inclusivos, se implementó el Programa de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI), junto con la realización de la Semana DEI, promoviendo el respeto, la equidad y la valoración de la diversidad como ejes del bienestar organizacional.

Aseguradora Solidaria de Colombia reafirma su compromiso con la mejora continua del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, promoviendo entornos laborales seguros, saludables y humanos, que protejan a las personas y contribuyan a un desempeño equilibrado y sostenible.

2.2 SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

En Aseguradora Solidaria de Colombia, la sostenibilidad constituye un eje estratégico transversal que orienta la toma de decisiones y la ejecución de las iniciativas corporativas. Desde su esencia solidaria, la Compañía concibe la sostenibilidad como una responsabilidad compartida, integrando criterios sociales, ambientales, éticos y de gobierno corporativo, con el propósito de generar valor a largo plazo para la organización, sus grupos de interés y la sociedad.

La naturaleza social de la Compañía se refleja en su planeación estratégica, donde la sostenibilidad se materializa en indicadores, programas e iniciativas orientadas a fortalecer el compromiso social, la participación activa de los colaboradores y el voluntariado corporativo, como expresiones concretas de una cultura solidaria que promueve la corresponsabilidad y el impacto positivo en las comunidades.

Con 42 años de trayectoria y una identidad cooperativa de capital 100% colombiano, Aseguradora Solidaria de Colombia ha consolidado, durante más de dos décadas, una gestión responsable que fortalece su marca social y su contribución al desarrollo del país. Este compromiso se traduce en acciones sostenidas que reafirman su propósito de construir un futuro más equitativo, sostenible y alineado con los principios del desarrollo responsable.

Durante 2025, se diseñó el Modelo de Gobernanza ASG y Cambio Climático, se actualizó el Plan de Sostenibilidad y se realizó la primera taxonomía de riesgos y oportunidades ASG y climáticos, estableciendo una línea base que permitirá su gestión estructurada y gradual en los próximos períodos. De forma articulada, la Gerencia Administrativa y el frente de Procesos apoyaron la ejecución de prácticas ambientales y sociales ya consolidadas, incluyendo la gestión de residuos, el uso eficiente de recursos y la compensación del 100% de la huella de carbono operacional, práctica que la Compañía mantiene de forma continua desde 2018.

Como resultado, estos avances fortalecieron la preparación regulatoria frente a la Circular 015 de 2025 de la SFC y consolidaron el posicionamiento institucional de Aseguradora Solidaria, evidenciado en la ratificación del Sello Verde de Verdad – Categoría Árbol.

Factor Ambiental: Se realizó el cálculo y se compensó la Huella de Carbono Corporativa de Operación 2024 a través de Certificados de Carbono avalados por CERCARBONO (Certified Carbon Standard) y COLCX en abril de 2025. Se calcularon los indicadores los planes de Ahorro y Uso eficiente de agua y energía, así como los relacionados al Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos.

Factor Social: Se realizaron 3 charlas a nivel nacional junto a la Gerencia de Gestión Humana sobre Huella de Carbono Corporativa de Operación 2024, Recurso hídrico y Biodiversidad y Gestión de Residuos. Se realizó el voluntariado ambiental junto a la Gerencia de Gestión Humana con la Fundación Cerros Bogotá para la siembra de

árboles y pacas biodigestoras. Se inició en noviembre de 2025 la Escuela de Sostenibilidad de Fasecolda sobre “Mejores prácticas para la elaboración del plan de implementación sobre gestión de riesgos ambientales y sociales incluidos el climático (ASC)”

III. COYUNTURA ECONÓMICA

3.1 SITUACIÓN GLOBAL Y MACROECONÓMICA

El año 2025 estuvo marcado por una moderación del crecimiento económico global, en un contexto de normalización de la política monetaria, persistencia de tensiones geopolíticas y ajustes fiscales en varias economías desarrolladas y emergentes. La principal característica del entorno internacional fue la transición hacia tasas de interés más neutrales, así como una mayor fragmentación del comercio internacional.

Si bien al inicio del año persistían temores de una desaceleración más pronunciada, estos no se materializaron de forma generalizada gracias al consumo sostenido, la estabilización de la inflación y el apoyo fiscal en sectores estratégicos como energía, defensa e infraestructura.

Estados Unidos

La economía estadounidense mostró en 2025 un crecimiento moderado pero estable, del 4.3% al cuarto trimestre. La inflación continuó su proceso de convergencia llegando a niveles de 2.7% en diciembre, lo que permitió a la Reserva Federal iniciar recortes graduales en la tasa de referencia.

El mercado laboral cerró con una tasa de desempleo 4.4% a diciembre, reflejando menor creación de empleo, pero sin deterioros abruptos. En el plano político y geopolítico, la nueva administración profundizó una agenda de fortalecimiento industrial, restricciones migratorias y mayor proteccionismo comercial, particularmente frente a China. Estas medidas, junto con el sostenimiento del apoyo militar a Ucrania y a Israel, generaron episodios de volatilidad financiera, tensiones diplomáticas y protestas sociales internas asociadas a temas migratorios, gasto público y política exterior durante el año.

Asia

Asia se consolidó nuevamente como la región de mayor crecimiento económico global en 2025, con una expansión promedio de 4.3%. China registró un crecimiento cercano al 5%, apoyado en estímulos fiscales focalizados, políticas de crédito dirigidas y el fortalecimiento del consumo interno, compensando parcialmente la debilidad del sector inmobiliario.

Desde el punto de vista geopolítico, la región continuó marcada por las tensiones entre China y Estados Unidos, así como por la inestabilidad en el mar del Sur de China y el

estrecho de Taiwán, factores que mantuvieron elevados los riesgos sobre el comercio y las cadenas logísticas. Economías como India, Indonesia y Vietnam continuaron beneficiándose de la relocalización de cadenas productivas, mientras que Japón experimentó un crecimiento moderado tras décadas de baja inflación, apoyado en reformas estructurales y mayor dinamismo salarial.

Europa

La Eurozona mantuvo un desempeño económico débil durante 2025, con un crecimiento cercano al 0.3% al cuarto trimestre. Alemania continuó enfrentando dificultades estructurales, particularmente en su sector industrial y energético, mientras que las economías del sur mostraron un desempeño relativamente mejor apoyado en el turismo y los servicios.

El entorno geopolítico siguió siendo un factor clave, especialmente por la prolongación del conflicto entre Rusia y Ucrania, que continuó afectando los costos energéticos, el gasto fiscal y la confianza empresarial. A nivel social, se presentaron protestas en varios países europeos relacionadas con el alto costo de vida, las reformas pensionales y las políticas migratorias. La inflación se ubicó en el 2% al cierre del año, permitiendo al Banco Central Europeo avanzar en recortes adicionales de la tasa de interés. El desempleo se mantuvo en niveles históricamente bajos, cerrando en el 6.2%, aunque con señales de estancamiento en la creación de nuevos puestos de trabajo.

América Latina

Durante 2025, América Latina experimentó una recuperación gradual, con un crecimiento cercano al 2.4%. La región se benefició de la reducción de tasas de interés, la estabilización inflacionaria y mejores condiciones financieras internacionales.

No obstante, el entorno político y social continuó siendo un factor de riesgo relevante. En varios países se registraron protestas sociales asociadas al costo de vida, reformas fiscales y ajustes en subsidios, lo que generó episodios de incertidumbre y afectó la inversión. Asimismo, la región permaneció expuesta a los efectos indirectos de las tensiones geopolíticas globales, particularmente en precios de materias primas y flujos de capital. Brasil, México y Chile lideraron la recuperación, mientras que otros países enfrentaron mayores desafíos fiscales y políticos. La inflación regional continuó descendiendo, aunque en varios países permaneció por encima de los rangos meta, reflejando rigideces estructurales y presiones cambiarias.

Colombia

La economía colombiana registró en 2025 un crecimiento del 2.3% al cuarto trimestre, impulsado por la reducción de la tasa de intervención del Banco de la República, la recuperación gradual del consumo y una leve mejora en la inversión privada.

En el ámbito político y social, el país enfrentó episodios de protesta relacionados con reformas estructurales, situación fiscal y orden público en algunas regiones, lo que afectó de forma puntual la confianza empresarial. A nivel geopolítico, Colombia se mantuvo alineada con las economías occidentales, aunque expuesta a la volatilidad externa por su dependencia de materias primas y flujos de capital.

La inflación continuó descendiendo y cerró a diciembre en 5.10, acercándose al rango meta del banco central. La tasa de desempleo se mantuvo en niveles históricamente bajos, en promedio del 8.9%, apoyada en los sectores de comercio, industria y servicios personales. No obstante, persistieron riesgos asociados a la situación fiscal, la incertidumbre regulatoria y la confianza de los inversionistas, factores que limitaron un crecimiento más dinámico.

3.2 RESUMEN ECONÓMICO

COMPONENTE	2021	2022	2023	2024	2025
Tasa de Intervención	3.00%	12%	13%	9.5%	9.25%
IPC	5.62%	13.12%	9.28%	5.2%	5.1%
Tasa de Cambio	\$ 3.981	\$ 4.810	\$3.822	\$4.409	\$3.757
Devaluación	11.6%	20.8%	-20.5%	15.3%	-14%
PIB	10.6%	7% a 3T	-0.27% a 3T	2% a 3T	3.6% a 3T

3.3 VARIABLES RELACIONADAS CON EL PORTAFOLIO DE INVERSIÓN

Durante 2025, la calificación de riesgo país de Colombia presentó evaluaciones diferenciadas por parte de las principales agencias internacionales de calificación crediticia.

- Fitch Ratings mantuvo la calificación soberana de largo plazo en moneda extranjera en BB, con perspectiva estable, según su más reciente actualización del 16 de diciembre de 2025, reflejando los desafíos fiscales estructurales del país, compensados parcialmente por la estabilidad macroeconómica y la credibilidad de la política monetaria.
- Moody's Investors Service sostuvo la calificación soberana en Baa3, último escalón dentro del grado de inversión, con perspectiva estable, en su revisión del 26 de junio de 2025, destacando el deterioro gradual de los indicadores fiscales y la limitada flexibilidad presupuestal.
- Standard & Poor's Global Ratings (S&P) ratificó la calificación en BB+, con perspectiva negativa, en su más reciente comunicado del 26 de junio de 2025, señalando riesgos asociados a la sostenibilidad fiscal y al entorno político interno.

El comportamiento del dólar estuvo caracterizado por una menor volatilidad frente a 2024, con una tendencia ligeramente apreciativa del peso colombiano, apoyada en el diferencial de tasas y una mayor estabilidad en los precios del petróleo.

El precio del petróleo se mantuvo en un rango promedio entre USD\$70 y USD\$85 por barril, influenciado por decisiones de la OPEP+, tensiones geopolíticas y una demanda global estable.

3.4 INFORME SECTORIAL

Cifras a diciembre de 2025 tomadas del Informe de "Actualidad del Sistema Financiero Colombiano" publicado por la Superintendencia Financiera de Colombia"

3.4.1 SISTEMA FINANCIERO

El sistema financiero registró un total de \$3.545 billones de pesos en activos, con un crecimiento real del 4.8% frente al mismo periodo del año anterior; los bancos poseen el mayor volumen de activos con \$1.134 billones seguidos de los Fondos administrados por Soc. Fiduciarias con \$821 billones. Las inversiones representaron un total de \$1.581 billones de pesos con un aumento de \$130 billones frente al año anterior, representado en títulos de tesorería por \$484 billones e instrumentos de patrimonio de emisores extranjeros por \$291 billones; los Fondos de pensiones y cesantías fueron los de mayor participación con \$589 billones, seguidos de las Fiduciarias con \$312 billones de pesos.

Las utilidades del sistema financiero en su conjunto totalizaron \$129 billones, muy por encima de los \$105 billones reportados un año atrás; la mayor utilidad la reportaron los Fondos de pensiones y cesantías con \$59 billones de pesos seguidos de las Fiduciarias con \$35 billones de pesos, y Establecimientos de Crédito con \$17 billones.

El patrimonio total del sistema financiero ascendió a \$1.440 billones con una variación anual del 5.5%.

Por su parte, la cartera neta de los establecimientos de crédito ascendió a \$708 billones de pesos con un crecimiento del 8.2%.

3.4.2 SECTOR ASEGURADOR

Al cierre del período analizado, el sector asegurador colombiano presentó activos totales por \$178,8 billones, concentrados principalmente en seguros de vida (\$129,7 billones), seguido por seguros generales (\$46,4 billones) y cooperativas de seguros (\$2,6 billones). Esta estructura refleja la relevancia del negocio de vida dentro del sistema asegurador y su peso en la acumulación de activos del sector.

El patrimonio del sector asegurador alcanzó \$24,3 billones, distribuido principalmente entre las compañías de seguros de vida con \$15,0 billones, las compañías de seguros generales con \$8,8 billones y las cooperativas de seguros con \$0,54 billones, lo que

evidencia una adecuada capitalización del sector, con capacidad para soportar la operación, el crecimiento del negocio y la absorción de riesgos inherentes a la actividad aseguradora.

Desde la perspectiva de resultados, el sector generó utilidades por \$2,9 billones, apalancadas principalmente en el desempeño de las inversiones, dado que el resultado técnico agregado fue negativo en \$7,1 billones. Este comportamiento confirma una alta dependencia del ingreso financiero para sostener la rentabilidad del sector, particularmente en el segmento de seguros de vida.

Las inversiones del sector ascendieron a \$137 billones, con una alta concentración en títulos de tesorería (TES) por \$82,4 billones, seguidos de instrumentos de deuda de emisores nacionales (\$31,7 billones) e instrumentos de patrimonio de emisores nacionales (\$14,5 billones), lo que refleja un perfil de inversión conservador, con elevada exposición a la evolución de las tasas de interés y al desempeño del mercado de renta fija.

En términos de producción, las primas emitidas alcanzaron \$61,1 billones, registrando un crecimiento real anual del 3,5%. De este total, los seguros de vida concentraron \$34,7 billones, los seguros generales y las cooperativas ascendieron a \$26,3 billones.

Los siniestros liquidados totalizaron \$28,3 billones, con una variación interanual del 2,7%, ubicando la siniestralidad sectorial en 46,5%. En contraste, las cooperativas de seguros registraron un desempeño técnico más favorable, con una siniestralidad del 39,6%, evidenciando una reducción del 3,19% interanual.

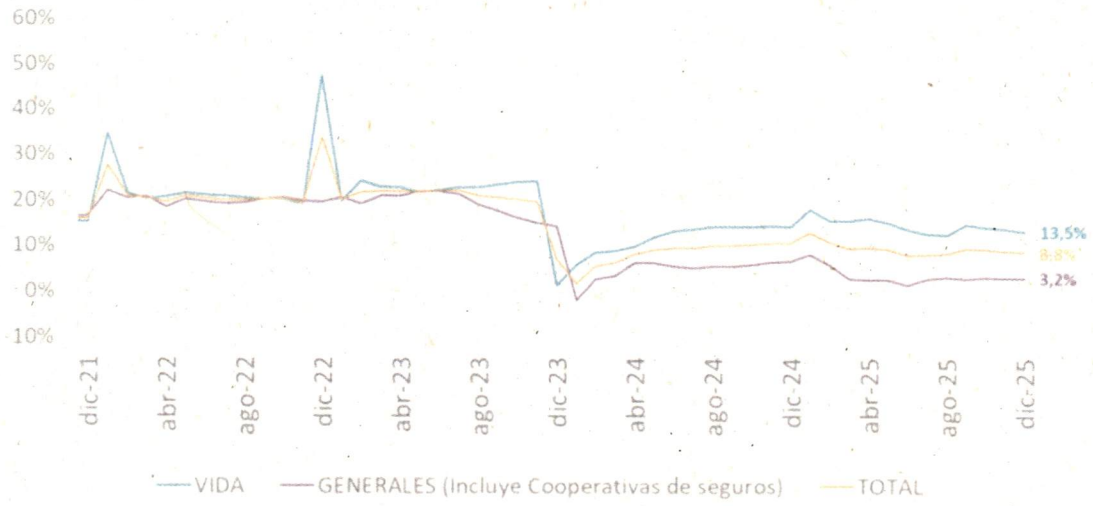
Por compañías, el resultado técnico fue negativo en las aseguradoras de vida (-\$7,4 billones) y en las cooperativas de seguros (-\$0,05 billones), mientras que las entidades de seguros generales registraron un resultado técnico positivo por \$0,4 billones, evidenciando una mayor resiliencia técnica frente al resto del sector.

Al cierre del período analizado, las utilidades del sector asegurador ascendieron a \$2,9 billones, de las cuales las entidades de seguros de vida aportaron \$1,5 billones, mientras que los seguros generales y las cooperativas de seguros contribuyeron conjuntamente con \$1,4 billones. Esta distribución refleja la mayor participación del segmento de vida en la generación de resultados,

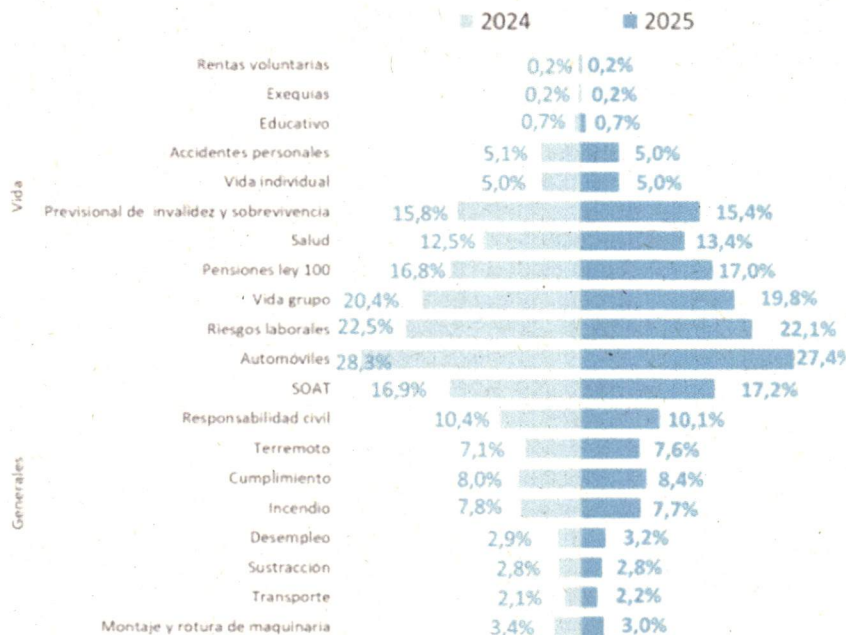
En este contexto, la utilidad del sector se explicó fundamentalmente por los rendimientos financieros, que alcanzaron \$10,9 billones, de los cuales \$9 billones corresponden a seguros de vida, \$1,7 billones a seguros generales y \$0,11 billones a cooperativas de seguros.

En síntesis, el sector asegurador colombiano presenta una base patrimonial sólida y adecuada, pero enfrenta el desafío estructural de fortalecer la rentabilidad técnica, reducir la dependencia del resultado financiero y gestionar de manera prudente los riesgos asociados a la volatilidad de tasas de interés y al comportamiento de la siniestralidad.

Variación Anual Nominal de las Primas Emitidas



Participación de las Primas Emitidas en los principales Ramos



Fuente Informe de "Actualidad del Sistema Financiero Colombiano" publicado por la Superintendencia Financiera de Colombia.

3.4.3 SECTOR SOLIDARIO

Tomado de <https://www.supersolidaria.gov.co/es/entidad/cooperativas-de-ahorro-y-credito> cifras a noviembre de 2025.

Según las cifras publicadas por la Superintendencia de la Economía Solidaria, las cooperativas de ahorro y crédito que reportaron información reflejaban el siguiente desempeño:

Los activos del sector cooperativo sumaron \$24,2 billones de pesos de los cuales las inversiones representan un total de \$1,5 billones de pesos y la cartera de créditos \$18,3 billones de pesos.

El total de pasivos reportados ascienden a \$16,2 billones de pesos de los cuales, los depósitos representan \$14,7 billones de pesos siendo el mayor pasivo de este tipo de entidades, mientras que el patrimonio reportado fue por valor de \$7,9 billones de pesos.

Los excedentes del periodo totalizaron \$0,37 billones a la fecha de corte del informe, con ingresos por valor de \$3,4 billones de pesos de los cuales los ingresos por cartera de créditos corresponden a \$2,8 billones de pesos. Los gastos por su parte ascienden a \$2,5 billones de pesos.

3.5 ACONTECIMIENTOS DESPUÉS DEL EJERCICIO

- Se fija el aumento del salario mínimo en 23.07% quedando en \$1,7 millones para el 2026.
- Crisis geopolítica en Venezuela: EE. UU. realizó una operación militar en Venezuela que terminó en la captura del presidente Nicolás Maduro, a inicios de enero de 2026. Diversos países latinoamericanos cuestionaron el evento, frente a posibles efectos en soberanía y seguridad fronteriza.

IV. GESTIÓN ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA

4.1 RESULTADOS ECONÓMICOS

Al cierre de diciembre de 2025, Aseguradora Solidaria de Colombia mantuvo una posición financiera sólida, sustentada en una estructura patrimonial robusta, un desempeño técnico controlado y una gestión integral de riesgos, elementos que respaldan la sostenibilidad y estabilidad del negocio.

- **Activos y respaldo de obligaciones**

La Compañía cerró el ejercicio con activos totales por aproximadamente \$1,4 billones, reflejando una estructura patrimonial sólida. El portafolio de inversiones y disponible, con un saldo de \$893.027 millones, continuó siendo el principal componente del activo, permitiendo respaldar adecuadamente las reservas técnicas y las obligaciones contractuales, y preservando adecuados niveles de liquidez, solvencia y capacidad de pago.

- **Cartera y gestión de recaudo**

La cartera de primas por recaudar cerró en \$95.022 millones, con una disminución del 5,2% frente a 2024, manteniendo un comportamiento controlado. La alta concentración se encuentra en rangos de 0-45 días de antigüedad evidencia la continuidad de una gestión eficiente de recaudo y un nivel de deterioro acotado, coherente con la política de riesgo de crédito de la Compañía.

- **Pasivos y reservas técnicas**

Los pasivos crecieron 14,3% frente al año anterior, cerrando en \$1,021 billones, donde las reservas técnicas, por \$799.932 millones, continuaron siendo el principal componente del balance. Este comportamiento refleja el crecimiento del negocio y una adecuada cobertura frente a los activos de respaldo, en cumplimiento de los requerimientos regulatorios y técnicos.

- **Patrimonio**

El patrimonio presentó un crecimiento del 19,4%, cerrando en \$412.627 millones, fortalecido principalmente por la generación de excedentes positivos durante el ejercicio. Este resultado, aunque inferior al observado en 2024, es consistente con un

entorno de mayor exigencia técnica y un menor aporte relativo del componente financiero.

- **Producción y siniestralidad**

Durante 2025, las primas emitidas netas alcanzaron \$823.491 millones, con un crecimiento del 10,3%, significativamente superior al promedio del sector (3,2%), reflejando una gestión comercial efectiva y la implementación de estrategias comerciales consistentes.

Las primas devengadas cerraron en \$537.482 millones, con un crecimiento del 6,5%.

La siniestralidad cuenta compañía se ubicó en 35,1%, por debajo del 37,0% registrado en 2024, manteniéndose en niveles favorables y controlados, lo que evidencia la efectividad de las políticas de suscripción, tarifación y gestión del riesgo.

- **Gastos y resultado técnico**

Los gastos generales y de personal ascendieron a \$213.413 millones, equivalentes al 26% de las primas emitidas, lo que presionó el resultado técnico, que cerró en – \$19.819 millones. Este comportamiento se explica principalmente por inversiones estratégicas orientadas al fortalecimiento del modelo operativo y al desarrollo de la planeación estratégica de la Compañía.

- **Operación financiera**

La operación financiera cerró en \$84.019 millones, constituyéndose en el mejor resultado financiero en la historia de la Compañía y consolidándose como un componente determinante del resultado. Este desempeño se dio en un entorno de normalización de tasas de interés, reflejando la solidez de las políticas y prácticas de inversión.

- **Excedentes y margen neto**

Como resultado de lo anterior, la Compañía cerró el ejercicio 2025 con excedentes netos por \$68.260 millones, lo que representa un margen neto del 8,3%, inferior al 10,6% alcanzado en 2024, explicado principalmente por las inversiones realizadas en el desarrollo de la planeación estratégica, sin evidenciar deterioro estructural del negocio.

El balance general y el estado de resultados confirman una gestión financiera disciplinada, con adecuados niveles de solvencia, control técnico y generación de valor, posicionando a Aseguradora Solidaria de Colombia en un escenario de estabilidad financiera y sostenibilidad de corto y largo plazo.

4.2 GESTIÓN FINANCIERA Y DE INVERSIONES

4.2.1 GESTIÓN CONTABLE

Al cierre de 2025, los estados financieros de la Aseguradora fueron preparados conforme a las Normas de Contabilidad y de Información Financiera Aceptadas en Colombia (NCIF), de acuerdo con el Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015, sus modificatorios y la Ley 1314 de 2009, así como con la normativa especial del sector asegurador establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia y el Decreto 2555 de 2010.

En materia tributaria, la Aseguradora cumplió integralmente con las disposiciones aplicables al Régimen Tributario Especial, conforme al Decreto 2150 de 2017, la Ley 2277 de 2022 y el Decreto 0219 de 2023, sin contingencias tributarias relevantes identificadas.

Durante el ejercicio, la Gerencia de Contabilidad enfocó su gestión en iniciativas estratégicas, destacándose la participación en la convergencia a la NIIF 17 – Contratos de Seguros, el acompañamiento a proyectos clave del plan estratégico y la consolidación del proceso de modernización del sistema de conciliaciones bancarias, fortaleciendo los controles y la eficiencia operativa. Igualmente, se coadyuvo a la gestión para la propuesta del proyecto de multi – moneda.

Adicionalmente, se dio cumplimiento oportuno a las obligaciones de publicación de información establecidas en el artículo 364-5 del Estatuto Tributario, así como a la presentación y pago de los impuestos nacionales, distritales y municipales, conforme a los calendarios vigentes. A la fecha, no se registran procesos litigiosos de carácter tributario que afecten a la Aseguradora.

4.2.2 GESTIÓN DE RECAUDO Y COBRANZA

Las primas por recaudar antes de IVA cerraron al mes de diciembre del 2025 con un saldo de \$79,547 millones, con una disminución frente al año anterior de -\$1,313 millones. El comportamiento por edades en la cartera fue el siguiente:

Días	Dic-24	Part. %	Dic-25	Part. %	Var.
0-45	\$ 63,133	78.1%	\$ 59,165	74.4%	\$ -3,968
46-75	\$ 8,891	11.0%	\$ 13,746	17.3%	\$ 4,855
76-90	\$ 2,418	3.0%	\$ 1,993	2.5%	\$ -425
91-180	\$ 5,923	7.3%	\$ 4,044	5.1%	\$ -1,879
181-270	\$ 244	0.3%	\$ 490	0.6%	\$ 246
más de 270	\$ 251	0.3%	\$ 109	0.1%	\$ -142
Total	\$ 80,860	100.0%	\$ 79,547		\$ -1,313
IVA por Recaudar	\$ 11,352		\$ 10,971		\$ -381
Deterioro Total	\$ 1,710		\$ 1,549		\$ -161
Rotación	37.18		33.12		-4.06

*Valores en millones de pesos

La rotación de cartera termina el año en 33.12 días, un indicador muy positivo, el deterioro de la cartera cerró en \$1,549 millones.

Durante el año 2025 se recibieron recaudos aplicados a la cartera así:

MES	PRIMA	GASTOS	IVA	FOSYGA	RUNT	TOTAL
TOTAL	\$ 867,827	\$ 3,265	\$ 119,641	\$ 52,698	\$ 536	\$ 1,043,967

**Valores en millones de pesos*

Durante 2025, en la Compañía ejecutó una gestión de recaudo y cobranza sólida y alineada con sus políticas corporativas, orientada a la sostenibilidad financiera y al cumplimiento normativo. La estrategia desarrollada se llevó a cabo de forma estructurada y coordinada con intermediarios y tomadores, priorizando el recaudo oportuno y la gestión preventiva, logrando una cartera sana, rotación eficiente y niveles de deterioro controlados.

4.2.3 GESTION DE INVERSIONES

Durante el año 2025 factores económicos presentaron retos y oportunidades con volatilidades considerables en los mercados y en el valor de los activos. A nivel local los movimientos han sido en mayor grado exacerbados por tensiones políticas y un déficit fiscal muy elevado que no han permitido que la inflación y las tasas de interés bajen con la rapidez que se han presentado en otros países.

Pese a que los bancos, por su gran liquidez, bajaron con mayor rapidez las tasas y se acertaron en sus captaciones y el Banco de la República terminó bajando solo 25 pbs en lo corrido del año, se logró consolidar la optimización de los recursos por el manejo eficiente del flujo de caja, logrando que la rentabilidad del portafolio se mantuviera en un 11.01% EA. Lo anterior permite considerar que la rentabilidad obtenida para el 2025 es superior al promedio del mercado (con datos de Fasecolda una tasa del 9.29% E.A) y así mismo, presenta resultados sobresalientes frente a los portafolios comparables por su composición tales como los FIC, los fondos de pensiones y fondos de cesantías entre otros, que se encuentran rentando en tasas efectivas anuales promedio del 7.43 % y el 8.30% EA.

A pesar de las grandes volatilidades, y una baja considerable en las captaciones del sector real durante todo el año, se logró un resultado de \$84,019 millones, que representa un incremento del 6.81% frente al año inmediatamente anterior, y un cumplimiento presupuestal del 150%.

La mayor participación del portafolio es en títulos de renta fija equivalente al 88.13% conformado por emisores del Sector Financiero 45.1% (incluyendo el disponible), Sector Real 9.6%, Nación 28.9%, Sector Cooperativo 0.2% entidades del Extranjero 8%, y CFC 4.6%.

4.2.4 GESTIÓN DE PAGOS Y CUMPLIMIENTO DE OPERACIONES DE INVERSIÓN

Para el año 2025 la gestión de tesorería se centró en tres frentes estratégicos de alto impacto para la compañía que son:

Costos financieros: Se realizaron negociaciones con las entidades bancarias asociadas con el fin de controlar los costos de las transacciones financieras, logrando mantenerlos estables y evitando incrementos significativos que impactaran la operación.

Capacitaciones: Se ejecutaron capacitaciones dirigidas al equipo de gestión de cartera, pagos y operaciones financieras, fortaleciendo la autogestión, estandarizando procesos y mejorando la eficiencia, oportunidad y precisión en las actividades propias de la Dirección de Tesorería.

Pagos PSE – Power Apps: Con la implementación de la herramienta **Power Apps**, se facilitó la radicación y gestión de solicitudes para pagos PSE, optimizando el desarrollo del proceso y garantizando una respuesta más ágil y completa. Esta solución permitió al usuario contar con un proceso de consulta sencillo e integral, asegurando el control y trazabilidad de todos los pagos realizados. Adicionalmente, se consolidó una base de datos centralizada que permite el seguimiento y control de la información procesada en cada una de las entidades bancarias a través de PSE, fortaleciendo la transparencia y el control en nuestra área.

4.3 GESTIÓN DE RIESGOS

4.3.1 GOBIERNO CORPORATIVO

Se realizó la autoevaluación a la Junta de Directores sobre su gestión realizada en el 2024 y los resultados fueron socializados y presentados a la Asamblea de Asociados realizada en el 2025; la Junta de directores sigue reflejando fortaleza, organización y enfoque en su gestión.

Se realizó seguimiento permanente a la Línea Ética, analizando los casos reportados, asegurando su tratamiento y cierre adecuado; así mismo, se dictaron cursos internos a personal antiguo y nuevo, así como a terceros, sobre el manejo de los reportes éticos y los lineamientos de Gobierno Corporativo.

La Gerencia de Riesgos participó de manera permanente en los Comités de Auditoría y de Riesgo, presentando los reportes normativos respectivos a la gestión de riesgos financieros y no financieros.

4.3.2 ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS - INFORMACIÓN CUALITATIVA

La Aseguradora mantuvo su perfil de riesgos conservador sin registrar riesgos extremos o altos significativos, en el 2025 se realizó monitoreo de riesgos operacionales, fraude, estratégicos, técnicos, de conducta, de seguridad de la información, de datos personales y de proveedores, entre otros, a todos los procesos de la compañía.

A nivel de riesgos financieros, se realizaron evaluaciones financieras y cualitativas a contrapartes tales como reaseguradores, entidades aseguradoras con las cuales se realizan operaciones de coaseguro, y en general entidades con las cuales se puedan tener posiciones activas en la operación financiera de la Aseguradora.

4.3.3 SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Durante el 2025 se reforzó el Marco de Apetito de Riesgo, incluyendo apetitos para los riesgos técnicos en seguros, estratégicos y de negocio en los análisis y toma de decisiones, y se realizó seguimiento permanente a los apetitos de todos los sistemas de riesgo vigentes, así mismo, se incorporaron todos los límites derivados de la nueva normativa de la SFC sobre cupos individuales de crédito. Se continuaron realizando pruebas de estrés trimestrales para reflejar la capacidad de la Aseguradora para enfrentar situaciones atípicas o emergentes.

A nivel de análisis de riesgos no financieros, se actualizaron los riesgos asociados al Direccionamiento Estratégico, se monitorearon los riesgos ASG de la Aseguradora y se viene implementando el proceso de gestión de riesgos ASG propuesto por la SFC para el 2026; de igual forma se incorporaron análisis permanente sobre riesgos emergentes tales como el uso de IA, la relación con USA, la volatilidad del dólar y otros que puedan afectar la operación de la Aseguradora, además de los riesgos operacionales que se actualizan a nivel de procesos de manera permanente.

Se continuó promoviendo el registro de eventos de riesgo por parte de colaboradores y terceros, para ser analizados y así determinar exposiciones y la identificación de nuevos riesgos; durante el 2025 se continuó con el Programa de Gestores de riesgo como medio para fortalecer la cultura de riesgo en la Aseguradora y promover el registro de eventos.

En Continuidad del Negocio se llevaron a cabo pruebas para restaurar el Centro de Cómputo Principal en caso de suspensión, y para restaurar componentes tecnológicos sanitizados tras un Ataque Cibernético. Las pruebas realizadas fueron satisfactorias y reflejaron una buena preparación para atender las situaciones críticas mencionadas.

Frente a los riesgos financieros, se mantuvo el monitoreo de los riesgos asociados al portafolio de inversiones, especialmente en las variaciones a mercado que pudieran tener los activos negociables; así mismo, se validó de manera permanente la calificación de riesgo de los emisores con los que se tienen posiciones y se analiza la evolución financiera para determinar si existen factores de riesgo asociados, esta actividad se extiende a otras aseguradoras en coaseguro, reaseguradores y otras contrapartes que generen riesgos de crédito para la Aseguradora.

En Seguridad de la información y Ciberseguridad, se implementó en 2025 el Monitoreo de Marca en Dark y Deep Web, se mantuvo el seguimiento al phishing, malware y otros ataques y se realizaron pruebas de Phishing que permitieron medir el nivel de reacción que tienen los colaboradores de la Aseguradora frente a correos sospechosos. Se mantuvo el monitoreo 24/7 de la plataforma tecnológica a través de un SOC dedicado y se ampliaron los análisis de vulnerabilidades sobre plataforma tecnológica y los portales web de la Aseguradora. La Aseguradora mantuvo durante casi todo el año una puntuación de 100 en el Security Score Card adoptado por la SFC como mecanismo de monitoreo a los riesgos de ciberseguridad.

Se continuó trabajando en la implementación de políticas de DLP y CASB para el control de fuga de información y se realizó monitoreo a la navegación a través de un proxy corporativo y el control de usuarios mediante ZTNA, lo que permite controlar los accesos de los usuarios a los diferentes sistemas de información.

Se realizó la alineación del Programa de Ciberseguridad a la norma ISO 27032 permitiendo así mejorar los elementos del mismo, y medir la madurez del sistema a través de mejoras permanentes basadas en buenas prácticas.

SARLAFT/FPADM (Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo/Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva)

En el marco de la implementación del SARLAFT/FPADM, la Aseguradora ha establecido mecanismos e instrumentos de control orientados a garantizar el cumplimiento integral de cada una de las etapas previstas en dicho sistema. De manera consistente, se ha fortalecido la estructura y los componentes que permiten a la Compañía mantener y consolidar las prácticas necesarias para asegurar la observancia de las políticas institucionales en materia de prevención, detección y control de riesgos asociados al lavado de activos y a la financiación del terrorismo

Programa Antifraude y Programa De Transparencia y Ética Empresarial – PTEE

la Compañía ha venido desarrollado mecanismos y procedimientos para el continuo mejoramiento del Programa Antifraude y el PTEE. De igual forma, la Compañía implementó sus políticas y objetivos atendiendo los lineamientos definidos por la Superintendencia Financiera de Colombia en su Parte I, Capítulo IV del Título Primero de la Circular Externa 029 de 2014. Es importante mencionar que, con el desarrollo del Programa Antifraude y el PTEE, se contribuye al logro de los objetivos de la Compañía y al fortalecimiento de la administración de los riesgos a los cuales se ve expuesta en el desarrollo de su actividad.

Programa de Gestión Integral de Datos Personales - PIGDP

Aseguradora Solidaria de Colombia tiene implementado el PIGDP, de acuerdo a la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y demás normas que lo complementan, de conformidad al ordenamiento jurídico colombiano. La Compañía no celebró acuerdo especial con la Internal Revenue Service (IRS) ya que no es una Compañía de Seguros Especificada (Contratos de Renta Vitalicia o Seguros con componente de inversión). La Compañía es una empresa del Sector Financiero con base de clientes nacionales. En este sentido, se entrega el formulario W8-BEN-E diligenciado a las contrapartes (inversiones y reaseguradores extranjeros) con la certificación de no aplicación de FATCA.

4.3.4 ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS - INFORMACIÓN CUANTITATIVA

Operaciones De Tesorería

El portafolio de inversiones de Aseguradora Solidaria de Colombia cerró el año 2025 con un valor total de \$893,027 millones, representados en títulos de deuda por valor de \$787,041, participativos por \$582 millones y disponible por \$105,404 millones.

El 47% de las inversiones se encuentran colocadas en entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, el 33%, en títulos de deuda pública, dejando las demás inversiones representadas en títulos del exterior, cooperativas y empresas del sector real con una menor participación.

Dando cumplimiento a la Parte III, numeral 3.3.1 del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) se detallan los valores máximos, mínimos y promedio de los portafolios de tesorería durante el período de análisis (Cifras en Millones).

PORTAFOLIO + DISPONIBLE AÑO 2025	
Enero	\$ 773,494
Febrero	\$ 805,363
Marzo	\$ 805,275
Abril	\$ 815,761
Mayo	\$ 831,169
Junio	\$ 829,972
Julio	\$ 847,859
Agosto	\$ 890,273
Septiembre	\$ 856,486
Octubre	\$ 902,976
Noviembre	\$ 893,259
Diciembre	\$ 893,027

MAXIMO	\$ 902,976
MINIMO	\$ 773,494
PROMEDIO	\$ 845,409

Plazo, Maduración y Clasificación

El portafolio cerró el 2025 con una maduración de 2.39 años, de los cuales las inversiones con un horizonte de vencimiento a tres años o menos participan con el 73.6% del total del portafolio.

Clasificación de las inversiones

Respecto a la clasificación de las inversiones al cierre del año 2025, se observa la siguiente distribución:

Clasificación	dic-24	dic-25	Variación
Inversiones a Costo Amortizado	\$ 658,874	\$ 743,393	12.83%
Inversiones con Cambios en ORI	\$ 440	\$468	6.36%
Inversiones a Valor Razonable	\$ 45,244	\$ 43.761	-3.27%
TOTAL GENERAL	\$ 704,558	\$ 787,623	11.8%

*Cifras en Millones

Calificación de las inversiones

Las inversiones en emisores calificados como AAA sumaron \$696,691 millones, correspondiente al 88.4% del total del portafolio de inversiones; las inversiones en emisores calificados con AA+ cerraron en \$14,710 con el 1.9%, los emisores calificados con AA- cerraron en \$24,469 con el 3.1%, los calificados en AA en \$29,522 millones, con el 3.7%, los calificados en A+ con 22,263 con 2,8% y emisores sin calificación en \$468 con 0.1%.

Riesgo de Mercado

A diciembre de 2025 la compañía cerró con un valor en riesgo total de \$401,8 millones, de los cuales \$565 millones corresponden a Tasa de Interés, \$80 millones a Tasa de Cambio, \$0,09 millones a carteras colectivas y \$9,5 millones a acciones; frente a VaR para activos que respaldan reserva técnica no se tuvo exposiciones durante el 2025.

Riesgo de Contraparte

En cumplimiento de la normativa vigente y las políticas internas de la compañía respecto al establecimiento de límites para la realización de inversiones con cada emisor, la Gerencia de Riesgos realizó el cálculo de cupos de contraparte de manera trimestral para su presentación y aprobación por parte de la Junta de directores.

Riesgo de Solvencia

Para el 2025, el Activo Ponderado por Nivel de Riesgo (APNR por sus siglas) asociado al portafolio de inversión cerró en \$7.465 millones de los cuales, \$3.764 millones corresponden a activos de alta seguridad y \$3.701 millones a otros activos.

El patrimonio adecuado al cierre del año fue de \$92,741 millones y el patrimonio técnico de \$404,653 millones presentando un exceso de \$311,912 millones y un nivel de Solvencia de 4.36, lo que evidencia que la Aseguradora tiene una fortaleza patrimonial muy fuerte.

Riesgo de Liquidez

Actualmente, el riesgo de liquidez se monitorea mediante la proyección de flujos de caja periódicos, que determinan los plazos a los cuales se pueden realizar las inversiones, acorde con las necesidades de recursos que se tengan proyectados, la disponibilidad permanente de recursos líquidos a través de cuentas bancarias y fondos colectivos de inversión y las estimaciones de reservas requeridas por plazo, contra el vencimiento esperado de las inversiones para garantizar un adecuado calce de las mismas y la disponibilidad de recursos en los tiempos necesarios. El IRL con reservas a diciembre de 2025 cerró en 2.18 veces.

4.4 EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Durante el año 2025, la Aseguradora ejecutó las actividades reglamentadas mediante la Circular Externa 008 de 2023 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual sustituyó integralmente el Capítulo IV del Título I de la Parte I de la Circular Básica Jurídica correspondiente a las instrucciones en materia del Sistema de Control Interno de las entidades vigiladas. (C.E. 038 de 2009 SFC).

Las actividades realizadas fueron entre otras, las siguientes:

Ambiente de Control: Aplicación del Código de Ética y Conducta, ejecución de las diferentes políticas de este componente de control tales como: riesgos, contables, evaluaciones, autoevaluaciones, etc., reuniones de Comité de Auditoría, de la Junta de Directores, evaluación de informes de control, etc.

Valoración de Riesgos: Análisis de riesgos, evaluación de informes de riesgos por parte del Comité de Riesgos, reuniones de Comité de Auditoría y de la Junta de Directores, etc.

Actividades de Control: Ejecución de controles sobre los procesos, controles generales, controles de aplicación, controles contables, análisis de Alta Gerencia sobre procesos y controles, informes de auditoría interna.

Información y Comunicación: Reuniones de Alta Gerencia, Comité de Auditoría y Junta de Directores para revisión de información de ciberseguridad, tecnología, comunicaciones de TI, etc.

Seguimiento y Monitoreo: Análisis de autoevaluaciones, de recomendaciones de la Revisoría Fiscal y la Auditoría Interna, seguimiento a estrategias, procesos e información financiera por parte de la Alta Gerencia, el Comité de Auditoría y la Junta de directores.

4.5 GESTIÓN DE ACTUARIA RESPONSABLE

Función Actuarial

A continuación, se presentan los principales resultados del informe anual de la Función Actuarial para el año 2025:

Evaluación de las metodologías de diseño y fijación de precios:

Durante el 2025 se revisaron las notas técnicas frente a los requerimientos de la Circular Básica Jurídica para el ramo de Automóviles liviano individual colectivas y Cumplimiento en favor de entidades estatales. Asimismo, se verificó la consistencia y razonabilidad de los elementos de las bases técnicas más relevantes considerados en dichas notas técnicas y se realizó su respectivo recálculo. A partir de la revisión se concluye que las notas técnicas revisadas cuentan con los elementos mínimos requeridos por la Circular Básica Jurídica emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC).

Metodología de cálculo de reservas técnicas:

Los resultados de las pruebas y análisis realizados permiten concluir que las metodologías de cálculo de la Reserva de prima no devengada, la Reserva de insuficiencia de primas, Reserva de siniestros avisados, Reserva de siniestros ocurridos no avisados, reserva catastrófica son técnicamente razonables y cumplen con la normatividad vigente.

Adecuación del esquema de reaseguro:

Se considera que el programa de reaseguro vigente a 2025 respalda de manera razonable la siniestralidad esperada de los macro ramos analizados, asegurando la sostenibilidad financiera del portafolio bajo condiciones normales y escenarios extremos.

Gestión de riesgos internos:

La compañía gestiona de manera adecuada los riesgos de mercado, liquidez, crédito, operacional y de lavado de activos y financiación del terrorismo bajo los modelos regulatorios, basados en análisis cuantitativos y cualitativos que le permiten a la compañía la toma de decisiones oportunas en caso de materialización de alguno de estos riesgos. La entidad identifica las operaciones por las cuales se encuentra expuesta los diferentes tipos de riesgo y además cuenta con manuales y procedimientos establecidos para la medición y monitoreo de estos.

Hallazgos relevantes:

No se identificaron hallazgos durante 2025 que se consideren relevantes.

Informe Anual del Actuario Responsable

Suficiencia de reservas técnicas:

Las reservas técnicas mantenidas por la compañía durante el año 2025 fueron suficientes para cumplir las obligaciones derivadas de los contratos de seguro.

Metodología de cálculo de reservas técnicas:

Los resultados de las pruebas, calidad de datos y análisis realizados permiten concluir que las metodologías de cálculo de reservas actuales (Reserva de prima no devengada, Insuficiencia de primas, siniestros avisados, reserva de siniestros ocurridos no avisados, reserva catastrófica) son técnicamente razonables y cumplen con la normatividad vigente.

Evaluación de la valoración de las contingencias a cargo de las reaseguradoras:

La metodología de determinación de las contingencias y del deterioro a cargo de los reaseguradores es adecuada. De igual manera, la metodología de determinación del riesgo a transferir en contratos no proporcionales es apropiada y se sustenta en un proceso definido entre las diferentes áreas de la compañía.

Calidad de datos:

Las pruebas realizadas por el Actuario responsable permiten asegurar la integridad y consistencia de la información empleada en el cálculo de las reservas técnicas y de las contingencias a cargo del reasegurador, las incidencias encontradas se consideran no significativas y que no tienen impacto sobre la suficiencia de las reservas técnicas.

Hallazgos relevantes: No se identificaron hallazgos durante 2025.

4.6 DERECHOS DE AUTOR Y PROPIEDAD INTELECTUAL

En cumplimiento de la Ley 603 de 2000, que regula los derechos de autor y la propiedad intelectual en Colombia, y en atención al numeral 4 del artículo 1, relacionado con la manifestación de las sociedades sobre el acatamiento de las normas en esta materia, Aseguradora Solidaria de Colombia reafirma su compromiso con el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de derechos de autor y propiedad intelectual, como parte integral de las actividades destinadas al logro de sus objetivos. Asimismo, se han implementado las disposiciones pertinentes para la revisión y actualización del Sistema de Control Interno (SCI), incorporando controles y herramientas necesarios para la adquisición, desarrollo y mantenimiento de software.

La Aseguradora ha llevado a cabo una verificación de las licencias de software instaladas en los equipos de la compañía, asegurando su legalidad y conformidad con las disposiciones normativas. Este proceso ha sido respaldado por un análisis técnico realizado por la empresa Visión Software, quien certifica el estado legal de las licencias. Adicionalmente, la Gerencia de Tecnología ha adoptado y ejecutado los controles necesarios para garantizar el cumplimiento de estas obligaciones.

La administración reafirma su compromiso de continuar gestionando este tema con el rigor jurídico requerido, asegurando la alineación con las normativas legales vigentes.

4.7 CUMPLIMIENTO DE LIBRE CIRCULACIÓN DE FACTURAS

De acuerdo con lo establecido en los Parágrafos 1º y 2º del Artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, TÍTULO IX. - SOBRE LA ACTIVIDAD DEL FACTORING, de conformidad con la resolución 085 de 2022, La DIAN, administra una plataforma RADIAN donde se registra la "hoja de vida" de las Facturas Electrónicas como Título Valor, a través de los eventos que se le asocian; entre otros, el endoso, el cual facilita la comercialización de las facturas en operaciones como el factoring electrónico.

La Junta de directores y la Administración, manifiesta que ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA ha garantizado la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores de bienes o proveedores de servicios.

4.8 OPERACIÓN CON PARTES RELACIONADAS

Durante el año 2025, se realizaron operaciones pasivas como activas, con partes relacionadas, igualmente se causaron ingresos y gastos en desarrollo del objeto social de Aseguradora Solidaria. Es así como se emitieron primas a los asociados por valor de \$5.396 millones y pagos por siniestros por valor de \$1.410 millones.

Los aportes que posee Aseguradora Solidaria de Colombia en las cooperativas de sus asociados ascienden a \$4.102 millones al cierre de 2025 y una Cartera de crédito por valor de \$3.233 millones con unos de sus asociados.

4.9 CANALES, MEDIOS, SEGURIDAD Y CALIDAD EN EL MANEJO DE INFORMACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS

En atención al requerimiento de la Circular Externa 029 de 2014, Parte I, Título II, Capítulo I: Canales, Medios, Seguridad y Calidad en el Manejo de Información en la Prestación de Servicios financieros, Numeral 2.3.3.1.19. “Incluir en el informe de gestión a que se refiere el art. 47 de la Ley 222 de 1995 –modificado por el art. 1 de la Ley 603 de 2000-, un análisis sobre el cumplimiento de las obligaciones enumeradas en la presente Circular” y Numeral 2.3.3.2.2. “Velar porque los órganos de control, incluyan en sus informes la evaluación acerca del cumplimiento de los procedimientos, controles y seguridades, establecidos por la entidad y las normas vigentes, para la prestación de los servicios a los clientes y usuarios, a través de los diferentes canales de distribución”, una vez realizada la Auditoría interna durante el año 2025, se concluyó que la Aseguradora cumple con los lineamientos de la mencionada circular, con algunos aspectos mejorados, así:

- Se realizaron ajustes tecnológicos tales como instalación y ampliación de la capacidad de discos duros para mantener las grabaciones de las cámaras de seguridad por el tiempo requerido por la Superintendencia Financiera de Colombia, establecido en 6 meses.
- Se incluyeron algunos sistemas de comunicaciones como el Contact Center dentro de la plataforma de monitoreo de la Aseguradora, de tal forma que sea posible identificar con oportunidad cualquier falla presentada.

4.10 INTERACCIÓN CON EL CONSUMIDOR FINANCIERO

Sistema de Atención al Consumidor Financiero: La Gerencia de Servicio al Cliente fortaleció su enfoque integral hacia el consumidor financiero, consolidando una gestión orientada a la escucha activa, la mejora continua de la experiencia y el cumplimiento normativo. A través de iniciativas como la “Voz del Cliente” y el análisis de causas raíz de las PQR, se logró una comprensión más profunda de las percepciones y expectativas de los clientes, permitiendo articular acciones transversales con las áreas internas y aliados estratégicos, impulsando de esta manera mejoras en los procesos de capacitación dirigidos a colaboradores y proveedores, y potencialización de los canales de atención.

Educación Financiera: A lo largo del año, se llevaron a cabo 23 talleres virtuales, en los cuales se formó a un total de 664 consumidores financieros, incluyendo funcionarios, clientes, intermediarios y no clientes. La iniciativa contó con el acompañamiento del programa Viva Seguro de Fasecolda, contribuyendo a la consolidación de una cultura de protección financiera y confianza en el sector.

Estas acciones permitieron que Aseguradora Solidaria de Colombia fuera reconocida por Fasecolda como la tercera compañía del sector asegurador con mayor

participación en programas de Educación Financiera durante 2025, reafirmando su compromiso con la protección y formación de los consumidores financieros.

Medición de NPS (Net Promotor Score): La medición de este indicador estratégico de recomendación y lealtad logró un cierre de año con una calificación de 71, evidenciando avances en la consolidación de una experiencia de cliente más consistente.

Canales de Atención: Se continuó con el fortalecimiento de los canales de atención, destacándose la estructuración de la versión 2.0 de WhatsApp Business Cami, que evoluciona hacia un asistente de inteligencia artificial para los clientes, así como el avance en la integración con el sistema Core de la organización para lograr una atención más personalizada y precisa. Se mantuvo una línea exclusiva para la atención de accidentes escolares y accidentes personales, lo que permitió reducir rellamadas y mejorar la experiencia del cliente. Gracias a esta estrategia, durante 2025 se generaron 32.364 códigos de atención asociados a este canal, consolidando una gestión más eficiente, especializada y centrada en el consumidor financiero.

V. GESTION COMERCIAL Y ESTRATEGIA DIGITAL

5.1 RED AGENCIAS

Durante el año 2025, la Aseguradora Solidaria de Colombia consolidó de manera integral la implementación de su modelo comercial, orientado al cliente y al desarrollo equilibrado de los negocios de Empresas, Personas y Familias, Masivos, Sector Solidario y Gobierno. Este avance permitió una alineación efectiva entre la gestión comercial, los objetivos estratégicos de crecimiento sostenible, la rentabilidad técnica y la experiencia del cliente.

Como uno de los principales logros se resalta la evolución de los Centros de Excelencia Técnica y Operacional, donde se concentraron las capacidades técnicas para darle mayor profundización al análisis de los riesgos con especialización por ramos, logrando una mayor eficiencia y oportunidad en la atención de procesos operativos y permitiendo que las áreas comerciales estén haciendo la labor muy cerca de los Intermediarios y Clientes, y

Al cierre del año, la red de agencias alcanzó una producción de \$703,122 (sin negocios especiales ni clientes directos B2C (Solilovers, funcionarios), con un 90.6% de cumplimiento del presupuesto y un crecimiento del 7.0%. La siniestralidad cuenta compañía se mantuvo controlada gracias a una gestión técnica y de suscripción disciplinada, lo que se tradujo en una utilidad positiva de \$68,260.

5.2 UNIDADES DE NEGOCIO

COMPARATIVO PARTICIPACIÓN DE PRODUCCIÓN POR NEGOCIO A DICIEMBRE DE 2025

NEGOCIO	2024 PART. %	2025 PART. %
GOBIERNO (B2G)	40.0%	40.1%
SECTOR SOLIDARIO Y NEGOCIOS MASIVOS (B2B2C)	23.0%	25.5%
EMPRESAS (B2B)	21.7%	20.6%
PERSONAS Y FAMILIAS (B2C)	15.3%	13.9%
TOTAL	100.0%	100.0%

Negocio Empresas

Durante el año se entregaron proyectos estratégicos relevantes que fortalecieron el portafolio y la propuesta de valor, como el lanzamiento de SoliCyber y SoliDecenal, avances en productos especializados, la creación del canal de corredores, el desarrollo del Tablero B2B y la definición de la vocación B2B del canal comercial. De manera paralela, se avanzó en proyectos en curso orientados a PYMES, digitalización de cotizadores y nuevos productos especializados.

La gestión comercial se complementó con un acompañamiento permanente a las zonas mediante entrega de bases empresariales, clientes referidos, capacitaciones, ruedas de negocio y visitas a intermediarios clave. Adicionalmente, se realizaron ajustes técnicos relevantes que permitieron mayor competitividad, flexibilidad en suscripción y mejora en la experiencia del cliente, fortaleciendo la rentabilidad y sostenibilidad del negocio.

Negocio Personas y Familias

El negocio de Personas y Familias avanzó en la implementación de su plan estratégico, enfocado en digitalización, transformación tecnológica, mejora del portafolio, posicionamiento de marca y visión centrada en el cliente. Este primer año implicó importantes retos organizacionales, tanto a nivel operativo como cultural, derivados del cambio en la forma de gestionar y abordar los negocios.

Se entregaron herramientas de autogestión a la fuerza de ventas en productos clave, fortaleciendo la venta asistida y la experiencia digital del intermediario. Asimismo, se robusteció la integración tecnológica con proveedores y comparadores, mejorando indicadores de conversión, usabilidad y tiempos de respuesta.

En paralelo, se fortaleció el portafolio existente y se lanzaron nuevos productos, al tiempo que se incrementó la presencia de marca a través de ferias, eventos y campañas estratégicas, logrando un aumento del 2,6% en el posicionamiento de la compañía.

Negocio de Gobierno

La Unidad de Negocio Gobierno consolidó su modelo comercial mediante la implementación de una estructura operativa y comercial especializada, soportada en dos oficinas exclusivas ubicadas en Bogotá y Medellín, diseñadas para la gestión, atención y acompañamiento integral de los negocios estatales a nivel nacional. Este fortalecimiento permitió una mayor focalización, eficiencia operativa y alineación con las dinámicas propias del mercado público.

En términos de desempeño, la unidad presentó resultados destacados en siniestralidad, utilidad y efectividad de los procesos presentados, como resultado del trabajo articulado entre las áreas comerciales, técnicas y operativas.

Adicionalmente, se evidenció un crecimiento sostenido en la participación de la compañía dentro del Sistema de Compra Pública en Colombia en el ramo de seguros, fortaleciendo su posicionamiento institucional como un actor competitivo, serio y confiable. Como resultado, Aseguradora Solidaria de Colombia mantuvo su posición como la tercera aseguradora con mayor participación en el mercado estatal.

Desde la perspectiva de gestión del riesgo y rentabilidad, la siniestralidad del negocio se mantuvo controlada, reflejando una adecuada selección de riesgos y una gestión técnica eficiente. Este comportamiento favorable se tradujo en un desempeño sobresaliente en términos de utilidad, evidenciando una gestión altamente rentable del canal de gobierno.

5.3 INTERMEDIARIOS

La gestión del canal de intermediarios se enfocó en el desarrollo, acompañamiento y fortalecimiento continuo de agentes y agencias a nivel nacional, en un contexto de transición hacia un modelo comercial con enfoque al cliente. La segmentación por vocación de negocio y especialidad permitió mejorar la experiencia del canal y garantizar una mayor efectividad en el cierre de negocios. Se destaca lo siguiente:

Portal de Asesores: Se presentó una evolución en esta herramienta, consolidando un entorno más seguro, confiable y trazable. Se habilitó el acceso individual por

usuario, con control de perfiles y funcionalidades específicas por rol, fortaleciendo el cumplimiento normativo, la eficiencia operativa y la experiencia del intermediario.

Segmentación por vocación de negocio: Permitió asignar la atención de los asesores a gerentes, directores y ejecutivos comerciales especializados por línea de negocio, lo que mejoró significativamente los tiempos de respuesta y la calidad del acompañamiento comercial.

Formación: Se consolidó el espacio "Soli al Día", con una participación promedio anual de 600 asesores, abordando contenidos de producto, tendencias del sector y temas empresariales. Adicionalmente, se ejecutó el Plan de Mentores en las zonas Nororiente y Suroccidente bajo modalidad híbrida, logrando la graduación de 37 familias, renovando la fuerza de ventas y garantizando la continuidad del negocio con asesores comprometidos y alineados a la estrategia de la compañía.

Bono Navideño: 251 asesores fueron premiados con este bono, dado que cumplieron las metas de producción, incentivando el desempeño comercial y alineando los resultados con la rentabilidad del negocio. Esta iniciativa contribuyó de manera directa a la motivación y fidelización del canal.

Adicional a lo anterior, se vincularon cinco nuevos multiagentes en Bogotá y Barranquilla, fortaleciendo el modelo comercial mediante alianzas con empresarios de gran trayectoria en el sector asegurador, ampliando las alternativas de crecimiento y sentando las bases para una mayor penetración de mercado y diversificación del portafolio.

Se implementaron herramientas de seguimiento que permiten monitorear de manera continua la productividad, el desempeño y el cumplimiento de objetivos comerciales, facilitando una gestión proactiva y orientada a resultados. En paralelo, se ejecutó de forma consistente el Plan Nacional de Ventas, cumpliendo los compromisos e incentivos definidos, lo que contribuyó al logro de los objetivos comerciales y al fortalecimiento de la relación con los intermediarios.

Finalmente, se realizó la convención Internacional a Buenos Aires con la participación de 60 principales productores de la compañía y la Nacional a Cartagena con la participación de 100 Asesores, permitiendo consolidar las alianzas estratégicas, fortalecer el sentido de pertenencia y reafirmar el compromiso del enfoque comercial con la estrategia de la compañía.

5.4 SECTOR SOLIDARIO

Tiene como propósito brindar protección y previsión a la población Colombiana en diferentes necesidades de seguros a través de alianzas con entidades Cooperativas, Fondos de Empleados, Bancos, Empresas de Servicios, Públicos, Retail, Fintechs y demás tipo de empresas que tengan grupos colectivos a cuales servir, para ello se

desarrolla modelos de comercialización de seguros que comprende productos especiales, canales de venta, modelos de emisión, recaudo e indemnización pensados a la medida de estas empresas y sus clientes, los cuales los adquieren de forma voluntaria.

5.4.1 ESTRATEGIAS DE NEGOCIO DESARROLLADAS

ESTRATEGIA DE CRECIMIENTO – PENETRACIÓN DE MERCADO	ESTRATEGIA COMPETITIVA – REDEFINICIÓN DE LA EXPERIENCIA
<p>Esta estrategia incluye la vinculación de nuevas entidades (sponsor) que cumplan las características del mercado colectivo y masivo con énfasis en el sector solidario y entidades bancarias y demás vigiladas por superintendencias.</p> <p>Para el año 2025 se vincularon 872 Tomadores Nuevos. En cuanto al Sector Solidario, se vincularon 37 Entidades Nuevas.</p>	<p>En el 2025, redefinimos la atención comercial de los clientes con un equipo comercial dedicado y experto en la atención de colectivas y masivos, así como también se aplicaron herramientas de automatización e inteligencia artificial para la atención de los procesos operativos. Esta estrategia se consolidó como una de las más importantes desarrolladas en el año, ya que mejoramos la experiencia de eficiencia y servicio para nuestros clientes.</p>
POSICIONAMIENTO COMPETITIVO – SOLUCIÓN TOTAL AL CLIENTE	
<p>El propósito de esta estrategia es brindar una solución total a nuestros clientes con modelos comerciales y operativos a su medida con altos estándares de calidad y servicio; esta estrategia incluyó la presencia permanente en eventos gremiales de posicionamiento de marca, la realización de actividades de fidelización y retroalimentación constante del programa de seguros, así como actividades para desarrollar ideas de innovación para los clientes.</p> <p>Continuamos nuestra participación activa en todos los eventos del Sector Cooperativo y Solidario gremiales tanto locales como nacionales, así mismo participamos en Asocajas, Asobancaria y brindamos apoyo económico para los eventos propios de las Entidades.</p>	

5.4.2 PRINCIPALES LOGROS EQUIPO COMERCIAL

Consolidación de segmentos y agencias especializadas: Durante el 2025, se consolidó la creación de las cuatro agencias especializadas: Bogotá Sector Solidario y Masivos, Medellín Sector Solidario y Masivos, Nororiente Sector Solidario y Masivos y Suroccidente Sector Solidario y Masivos; y se pobló las estructuras de cada una de estas agencias; además se realizó la formación a los equipos comerciales en el Modelo de Actuación y Gestión Comercial de la Compañía y el negocio. Así mismo, las Gerencias de Segmento llevaron a cabo las estrategias planteadas para el año desarrollando nuevos modelos de atención, la implementación de actividades de fidelización y el impulso de nuevos negocios en cada segmento.

Lanzamiento Nuevos Productos y Modelos Operativos: En el 2025 se desarrollaron nuevos modelos de comercialización y nuevos productos que permitieran dinamizar el portafolio y la experiencia del cliente.

Durante el año se lanzó el canal Corresponsal de Seguros con la apertura de cuatro (4) Tomadores operando bajo esta modalidad lo que a su vez apalancó la creación de modelos disruptivos de comercialización como la venta de pólizas de desempleo con

Fintech a través de su canal de colocación de créditos por WhatsApp y la venta de nuevos seguros.

5.4.3 CONSOLIDACIÓN DEL CENTRO DE EXCELENCIA OPERATIVA (COE)

En el 2025 se consolidó la operación del Centro de Excelencia Operativa nacional para el Negocio del Sector Solidario y Masivos, se desplegaron entre otras actividades de gran importancia como:

- Centralización de la suscripción técnica y la operación de todas las pólizas colectivas y masivas de la Compañía en un solo Centro de Excelencia.
- Ajustes esquema y fortalecimiento equipo COE (Nueva distribución del equipo)
- Estabilización BPO para Accidentes Personales y Escolares (Apertura de operación con proveedor adicional, control semanal proveedor actual)
- Evaluación de perfiles y competencias con Gestión Humana.
- Establecimiento de tablero de control para facturaciones mensuales
- Creación de herramienta de expedición delegada para colectivas de autos
- Automatización de procesos de georeferenciación y plantilla cargue generales de manera masiva.
- Creación de robots para envío automático de certificados y kits de bienvenida.
- Creación y consolidación de la mesa de control
- Cumplimiento de la Circular 040 en el 100% de las cuentas

5.4.4 PRINCIPALES CIFRAS 2025

Producción

Nuestras agencias especializadas han recorrido un año de transición muy importante de acuerdo al nuevo modelo comercial que arrancó en firme durante este 2025, se logró una producción de \$195,779 millones frente a \$158,149 millones del 2024, lo que representa, un crecimiento absoluto de \$37,630 y un crecimiento porcentual del 23.8%. Finalizamos el año con un cumplimiento presupuestal del 102.8%, con \$5,293 millones por encima de la meta establecida.

Siniestralidad

En cuanto a los siniestros, se ha experimentado una siniestralidad óptima en 2025, quizás de las más bajas en mucho tiempo atrás, con el 25.5% y por un valor de \$49,947 millones.

Utilidades y Margen Neto

En cuanto a las utilidades, el negocio del B2B2C presentó un resultado positivo de \$22,598 millones, con un margen neto del 10.08% (descontando la Cámara de compensación de SOAT), este resultado se da gracias a la producción alcanzada y al resultado de siniestralidad.

5.5 MERCADEO Y MARCA

El año 2025 representó un período de transición estratégica en mercadeo, con la implementación de herramientas tecnológicas, renovación del tono gráfico y fortalecimiento de campañas institucionales. A partir de estudios propios de mercado y benchmarking, se identificaron oportunidades de crecimiento en los segmentos de personas y empresas, orientando el desarrollo de productos y estrategias comerciales.

La implementación de soluciones tecnológicas como CRM y Power Apps, permitió optimizar la gestión de leads y mejorar la experiencia del cliente. A su vez, la renovación de la identidad visual y campañas como “Te lo aseguro” fortalecieron la confianza, el alcance y el engagement de la marca.

Estas acciones se complementaron con eventos estratégicos, campañas transversales y un enfoque consistente en canales digitales, consolidando la visibilidad, coherencia y cercanía de la marca con clientes y aliados.

5.6 GESTIÓN DE CANALES DIGITALES

La Dirección de Canales Digitales desempeñó un rol estratégico en el cumplimiento de los objetivos de crecimiento rentable, mejora de la experiencia del cliente y eficiencia operativa de la Aseguradora Solidaria de Colombia. En línea con este propósito, el área evolucionó hacia una estructura de *Growth*, orientada a la experimentación ágil, la optimización del embudo comercial y la gestión integral del ciclo de vida del cliente, desde la adquisición hasta la retención y monetización.

Este nuevo enfoque permitió que el canal digital asumiera una gestión transversal sobre los negocios B2C, B2B, B2B2C y B2G, consolidando múltiples vehículos digitales como el e-commerce Like Solidaria, WhatsApp CAMI, SOAT Digital, comparadores de seguros y aliados de seguros embebidos. En conjunto, estos canales representaron cerca del 6% del total de las ventas de la compañía, aportando diversificación, eficiencia comercial y escalabilidad.

Gracias a esta transformación, la Dirección de Canales Digitales logró un crecimiento del 237% en ventas frente a 2024, acompañado de un incremento del 65% en la inversión en pauta digital y una mejora sustancial del retorno sobre la inversión publicitaria (ROAS), que pasó de 101% a 203%. Este desempeño evidencia una gestión más eficiente de las campañas, con mayor capacidad de conversión y optimización de recursos. Adicionalmente, se logró una mayor diversificación del portafolio digital, reduciendo la dependencia del producto de arriendo y fortaleciendo la participación de autos, hogar y mascotas.

Un hito relevante fue la incorporación del producto de **Auto Todo Riesgo** al e-commerce Like Solidaria, alcanzando ventas por \$189 millones durante el año. Asimismo, la implementación de inteligencia artificial en la cotización del producto de Mascotas permitió mejorar significativamente la calidad de los leads, incrementar la intención de compra y reducir la fricción en la interacción con los clientes, habilitando nuevas oportunidades de escalabilidad y contacto a través de canales asincrónicos como WhatsApp.

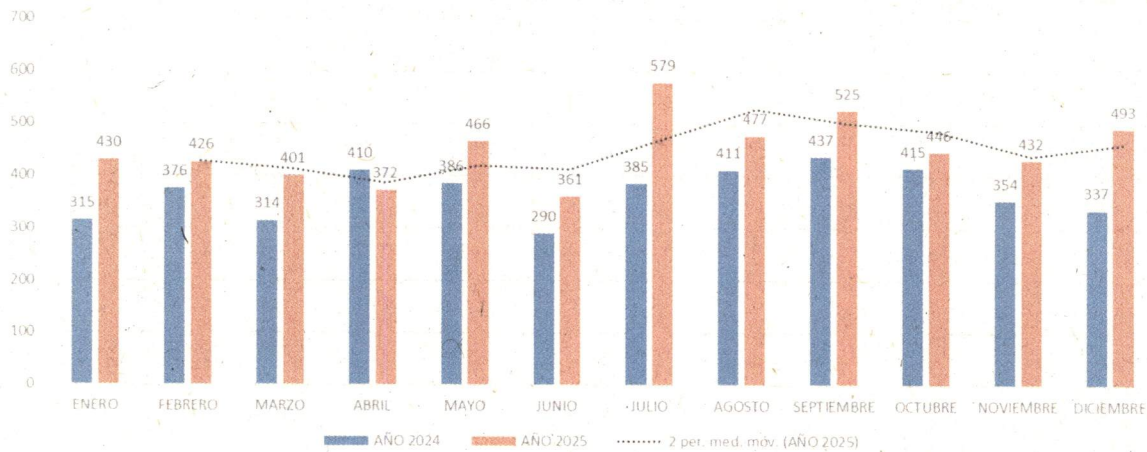
En términos de gestión, los indicadores clave reflejan un desempeño sobresaliente, con un cumplimiento del 163% en primas emitidas por canales digitales, un 135% en la calificación de leads digitales y un 154% en la participación de ingresos digitales sobre el total de ventas de la compañía. Estos resultados consolidan al canal digital como un habilitador clave del modelo comercial.

5.7 GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

Capacitación en SAC: Se realizaron dos jornadas estratégicas de capacitación en el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), dirigidas tanto a colaboradores de reciente vinculación como a funcionarios con mayor trayectoria, garantizando la apropiación de los lineamientos establecidos en la Circular Externa 023 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia. Asimismo, se desarrollaron espacios de formación específicos para intermediarios en proceso de certificación de idoneidad, en coherencia con la Circular Externa 050 de 2015, fortaleciendo el cumplimiento normativo y la calidad en la atención al consumidor financiero.

Gestión de PQR: El proceso de atención de PQR permite establecer acciones de mejoramiento en torno a la experiencia de los clientes, lo cual ayuda a rediseñar el enfoque de los procesos a través de la identificación, medición, control y monitoreo de los resultados, así mismo trabajar de forma transversal con las inconformidades de los clientes en cada punto de contacto.

Comparativo de Evolución de PQRs 2024-2025



Este año se registraron un total de 5.408 PQRS. se mantiene la metodología denominada “Análisis de Causa Raíz” la cual busca identificar aquellas tipologías más reiterativas de peticiones y quejas que ingresan por los distintos canales habilitados por la compañía, logrando identificar el motivo generador de la inconformidad o petición y ejecutando planes de acción que permitan lograr una debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero

Total quejas gestionadas durante el año 2025 = 2.041			
Quejas a favor de la entidad = 1119	Quejas a favor del consumidor financiero = 870	Quejas Parcialmente favorables = 35	Quejas Desistidas = 17
Participación del total de quejas: 55%	Participación del total de quejas: 43%	Participación del total de quejas: 2%	Participación del total de quejas: 1%

Atendiendo lo requerido en el Circular Externa 023 de 2021, se transmitieron en línea y de manera exitosa 2.041 quejas a través de la herramienta de Smart Supervisión a la Superintendencia Financiera de Colombia.

Medición de satisfacción respuesta de PQR: Se realizaron mediciones mensuales al 100% de los clientes que radicaron una petición, queja o reclamación, evaluando los criterios de Accesibilidad (Facilidad para radicar una PQR), Acompañamiento, Honestidad, Responsabilidad, Actitud de Servicio y Respeto. El promedio de índice de calificación se mantuvo en 67.62 para el año 2025.

Gestión de asistencias año 2025: Durante el 2025 se implementaron planes de acción orientados a mejorar la experiencia de los clientes, fortaleciendo la idoneidad de los técnicos, la calidad de los soportes de servicio, la fidelización de proveedores y la formación en coberturas, protocolos y guiones de atención. De manera adicional, se avanzó en la consolidación del ecosistema de asistencias mediante mesas de trabajo entre las gerencias de negocio y el aliado asistencial, con el objetivo de

personalizar las asistencias por segmento y alinearlas con el direccionamiento estratégico y la visión cliente-mercado.

Se prestaron los siguientes servicios de asistencia para autos y generales:

Automóviles: 45.880 asistencias, la mayor participación estuvo concentrada en grúa, carro taller y abogado in situ.

Generales: 6.685 asistencias, la mayor participación estuvo concentrada en plomería y soporte técnico.

VI. GESTIÓN DE SOPORTE ORGANIZACIONAL

6.1 GESTIÓN DE ESTRATEGIA Y TECNOLOGÍA

Durante 2025, se concentró la gestión estratégica y tecnológica en el desarrollo y ejecución de iniciativas para la construcción de capacidades institucionales sostenibles. La gestión se estructuró sobre cinco pilares:

- **Alineación estratégica:** logrando un incremento superior a 25 puntos porcentuales en el cumplimiento del modelo de alineación estratégica (AT), y 91,5% de desempeño integral del portafolio de proyectos
- **Disciplina en la ejecución, transformación digital y omnicanalidad:** en donde se avanzó un 100% en el árbol de navegación y en el Sistema de diseño corporativo, el 100% de ejecución del plan de renovación web en el que se alcanzó 178 salidas a producción ejecutadas de forma controlada.
- **Eficiencia operativa basada en procesos y datos:** se alcanzó un 95% de cumplimiento de iniciativas de automatización y transformación operativa, llevando así a la liberación de 3,3% de la capacidad operativa, como resultado del rediseño de modelos y automatización. Adicional se resalta que en continuidad operativa y servicios habilitadores se mantuvieron superiores al 97%.
- **Gobierno del dato y Analítica:** se consiguió lograr un 84% de índice de calidad del dato en el dominio de Personas y un 74% de reducción de incidencias de calidad del dato.
- **Gestión de la sostenibilidad y el cambio climático:** se logró el 109% en el Índice de Contribución ASG.

El 2025 fue un año de consolidación y preparación que permitió más organización, mejor gestión de riesgos y bases sólidas para escalar su estrategia de manera coherente y sostenible, articulando de manera integral la estrategia, ejecución, tecnología, procesos, datos, innovación, sostenibilidad e infraestructura habilitadora.

Además de la ejecución de iniciativas, el enfoque estuvo centrado en ordenar, estandarizar y preparar a la organización, asegurando coherencia entre lo estratégico, lo operativo y lo tecnológico, y fortaleciendo la capacidad institucional para crecer, adaptarse y responder a un entorno cada vez más exigente desde el punto de vista regulatorio, tecnológico y de mercado.

6.1.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO, PLANEACIÓN Y GOBIERNO DE LA EJECUCIÓN

Durante la vigencia 2025 se fortaleció de manera significativa la capacidad de la Compañía para definir, alinear y hacer seguimiento a sus prioridades estratégicas, conectando la planeación con la ejecución real de las áreas.

A partir de este enfoque, durante 2025 se consolidó el modelo de alineación total (AT), que permitió traducir los objetivos estratégicos en planes claros, metas concretas y responsabilidades definidas por unidades de negocio, zonas y canales, reduciendo la dispersión de esfuerzos y fortaleciendo el foco institucional.

De manera complementaria, se desarrollaron y estructuraron estudios estratégicos clave que aportaron insumos objetivos para la toma de decisiones. En particular, se destaca el desarrollo de los estudios por los distintos mercados que atiende la compañía, así como la estructuración, análisis y presentación de los resultados del estudio de reputación corporativa, el cual permitió a la Compañía contar con una lectura clara y objetiva sobre su posicionamiento, percepción y principales atributos frente a clientes, intermediarios y otros grupos de interés.

Estos estudios constituyeron un insumo estratégico relevante al ofrecer una línea base diagnóstica sobre la percepción externa e interna de la Compañía, identificando fortalezas, brechas y oportunidades de mejora, con una **interpretación estratégica de los resultados y su socialización a los niveles directivos**, como paso previo y necesario para la definición de planes de acción futuros, asegurando que las decisiones que se adopten estén sustentadas en evidencia y alineadas con la estrategia corporativa.

En coherencia con lo anterior, se fortaleció el gobierno de la ejecución mediante la estandarización progresiva de lineamientos de gestión de proyectos y la implementación del primer tablero integral del portafolio, que permitió visualizar de manera consolidada el estado real de las iniciativas, sus riesgos y desviaciones, logrando un desempeño del portafolio del 91,5%, estableciendo una línea base sólida para la mejora continua.

A su vez, se desarrolló la unidad corporativa de gestión de Datos, Analítica y BI que apoyó este proceso mediante la construcción de tableros estratégicos para el Comité Directivo y el seguimiento de la agenda estratégica, reduciendo la dependencia de

reportes manuales y mejorando la oportunidad y calidad de la información para la toma de decisiones.

En conjunto, este trabajo articulado permitió avanzar hacia una gestión estratégica más disciplinada, con mayor claridad de prioridades, responsabilidades y resultados.

6.1.3 TRANSFORMACIÓN TECNOLÓGICA, INFRAESTRUCTURA, ARQUITECTURA, CONTINUIDAD Y CIBER RESILIENCIA

En 2025 se desarrolló el rediseño del modelo de Gestión de Tecnología, partiendo de un diagnóstico integral y definiendo un modelo objetivo alineado con la estrategia corporativa, el modelo comercial y la evolución del negocio hacia una compañía más digital.

A partir de este ejercicio, se **diseñaron y estructuraron los lineamientos del gobierno tecnológico**, así como los esquemas de gestión de la demanda y la oferta de tecnología, y se formuló el Plan Estratégico de Tecnología para los próximos años, cuya adopción inició en 2025 y continuará de manera progresiva durante 2026.

En coherencia con este marco, durante la vigencia se ejecutaron 178 mejoras y desarrollos nuevos de tecnología, cubriendo los requerimientos de los negocios B2B, B2C, B2B2C y procesos técnicos de producto y transversales, lo que permitió una evolución continua de soluciones sin afectar la estabilidad operativa.

Paralelamente, se avanzó de manera significativa en el plan maestro de ciberseguridad y ciberresiliencia mediante la implementación de sistemas de respaldos inmutables y sanitizados, la actualización del Plan de Recuperación ante Desastres (DRP) y su alineación con el Plan de Continuidad del Negocio (PCN), así como el fortalecimiento integral de la seguridad a través de esquemas como ZTNA, DLP, CASB, MFA y ejercicios Blue Team y Red Team con el cual se fortalece el perímetro tecnológico y permite una mejor preparación para cualquier posible evento de Ciberseguridad.

También se aseguraron las condiciones operativas, logísticas y de infraestructura necesarias para la ejecución de la estrategia; se fortaleció la gestión de infraestructura física, telecomunicaciones, conectividad, puestos de trabajo digitales y servicios logísticos, garantizando altos niveles de continuidad, eficiencia y soporte a la operación, así como el cumplimiento de estándares regulatorios, ambientales y de sostenibilidad.

Los principales logros a nivel de infraestructura y gestión administrativa fueron:

- **Transformación y modernización de la infraestructura física** con impacto en la Dirección General y en nueve sedes a nivel nacional con espacios que impulsan la eficiencia, la productividad y la experiencia de los equipos y los clientes.

- **Renovación de equipos de cómputo a nivel nacional**, dotando a los colaboradores con mejores herramientas tecnológicas, lo que permitió mejorar su rendimiento y el desarrollo de sus actividades diarias.
- **Optimización de gastos generales** con negociaciones más competitivas y decisiones orientadas a la sostenibilidad financiera, lo que nos permitió ampliar el alcance del Plan Maestro de Infraestructura Física de 12 a 21 proyectos con el presupuesto disponible
- **Migración de telefonía en la nube a nivel nacional**, optimizando el gasto y mejorando la calidad del servicio, ahora en articulación con el Proyecto de Comunicaciones Unificadas a implementar en 2026.

6.1.5 EXCELENCIA OPERACIONAL, PROCESOS, AUTOMATIZACIÓN E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Se llevó a cabo una transformación integral de los modelos de operación, alineando de manera coherente los procesos, la tecnología, las personas y los esquemas de gobierno, como base para una operación más eficiente, escalable y sostenible.

En este contexto, se diseñaron e implementaron nueve modelos operativos estratégicos en los cuales se destaca el modelo comercial, el desarrollo y estabilización de los centros de excelencia técnica y operacional, el nuevo modelo de gestión de tecnología, el modelo de gestión y talento humano, gestión de datos y analítica, rediseño del modelo de gestión de indemnizaciones y los modelos operativos comerciales para la implementación del nuevo sistema de gestión de clientes CRM con MAGIC, asegurando consistencia entre la estrategia definida y la forma en que la Compañía opera.

De manera específica en el modelo de COEs, se avanzó en la centralización de solicitudes, la especialización por ramo, la estandarización de procesos, la medición de ANS y la optimización de costos mediante la tercerización de operaciones repetitivas, lo que se tradujo en mejoras en los tiempos de respuesta y en la experiencia de intermediarios y clientes directos.

De forma transversal, se llevó a cabo el control del backlog de iniciativas, el seguimiento al nivel de cumplimiento (95%) y la medición sistemática de los resultados operativos y de eficiencia, fortaleciendo la disciplina de ejecución y la toma de decisiones basada en información.

6.1.5 GOBIERNO DE DATOS, ANALÍTICA E INTELIGENCIA DE NEGOCIO

Se sentaron las bases para consolidar el dato como un activo corporativo gobernado, reconociéndolo como un habilitador clave para la toma de decisiones, el control operativo y la ejecución estratégica.

En este marco, se diseñó e inició el Programa de Gobierno de Datos, estableciendo políticas, roles, comités y artefactos fundamentales —como glosario, catálogo, linaje

y diccionario— y se implementó Microsoft Purview como herramienta habilitadora del modelo de gobierno en nube.

Como resultado de este enfoque estructurado, se logró una mejora tangible en la calidad del dato, especialmente en el dominio de Personas, evidenciada en:

- Una reducción del 74% en incidencias de calidad de información
- un índice de calidad del dato del 84% en el dominio

6.2 GESTIÓN JURÍDICA

Durante 2025 se consolidó la gestión integral del riesgo legal, el fortalecimiento del gobierno corporativo y el soporte transversal a las unidades de negocio para la toma de decisiones informadas y alineadas al direccionamiento estratégico.

Gestión Contractual y Asesoría Legal: se adelantó una gestión contractual y de asesoría jurídica que fortaleció la operación de la compañía, garantizando coherencia con los lineamientos corporativos, la mitigación de riesgos legales y el cumplimiento de los estándares regulatorios aplicables. Adicionalmente, se emitieron conceptos orientados a resolver consultas de las áreas de negocio y a respaldar la toma de decisiones estratégicas mediante análisis jurídicos claros, oportunos y fundamentados. En materia de apoyo legal a las áreas de producto, se analizaron y radicaron la totalidad de clausulados requeridos, cumpliendo con el objetivo trazado de mejorar los tiempos de respuesta.

Gestión de Litigios: se cerraron un número considerable de procesos, lo que permitió una liberación efectiva de reserva, se logró la recuperación de dineros embargados lo que significó un impacto muy positivo para la compañía, se atendió el 100% de las acciones de tutela, obteniendo un porcentaje considerable de favorabilidad para la compañía y adicionalmente la compañía cerró el año con la totalidad de los procesos jurídicos analizados, respaldados por una reserva técnica coherente, garantizando la suficiencia requerida para cubrir las contingencias proyectadas.

Secretaría General: Se brindó el acompañamiento y la asesoría permanente a la Alta Dirección, lo cual permitió la toma de decisiones, ajustadas al ordenamiento jurídico y estratégico; se prepararon todas las reuniones ordinarias de Asamblea de Asociados, Junta de Directores y Comités de Auditoría y Riesgos, y se ejecutaron todas las actividades que de ellas se derivan en alineación con el marco normativo y la estrategia institucional, así mismo para el año 2025 se dio inicio al seguimiento y apoyo estratégico a la implementación de las decisiones adoptadas en los órganos de gobierno corporativo.

Adicionalmente, se gestionaron oportunamente las posesiones ante la Superintendencia Financiera de Colombia y se adelantaron capacitaciones a miembros de Junta y Comités, en cumplimiento de la Circular Externa SFC 008 de

2023, abordando temas estratégicos como entorno macroeconómico, inversiones, inteligencia artificial y ejercicios de supervisión.

Gestión Normativa: Se realizó la socialización, análisis de aplicabilidad, acompañamiento en la implementación y seguimiento de todas las normas con impacto en la Compañía y el sector asegurador, incluyendo disposiciones de especial relevancia en materia financiera, laboral, tributaria y regulatoria.

Se mantuvo monitoreo permanente de proyectos normativos y regulatorios, emitiendo análisis y comentarios oportunos en defensa de los intereses de la Compañía y del sector.

VII. GESTIÓN TÉCNICA

7.1 COORDINACIÓN DE ANÁLISIS TÉCNICO Y MERCADEO

Durante el año 2025 se desarrollaron actividades orientadas al fortalecimiento técnico del negocio, con énfasis en el ramo de Automóviles y en el acompañamiento a diferentes procesos estratégicos de la compañía. En negocio de B2C, se estuvo a cargo del pricing, realizando ajustes y validaciones a las tarifas, buscando mantener coherencia entre los modelos técnicos, el comportamiento de la siniestralidad y las condiciones del mercado.

Se estructuró y se trabajó en un producto llamado Reserva Segura, desde su creación, hasta la operación, proceso de suscripción y el respectivo contrato de reaseguro, permitiendo que cerrara el año en la parrilla de negocios de la Aseguradora. En el segmento de pólizas colectivas, se brindó acompañamiento técnico en la revisión y estructuración de grandes negocios, apoyando los análisis de proyección de primas y siniestros, así como la evaluación de suficiencia técnica.

Finalmente, se realizaron los cálculos actuariales del contrato de reaseguro de automóviles, contribuyendo al análisis de exposición y a la consistencia técnica del ramo.

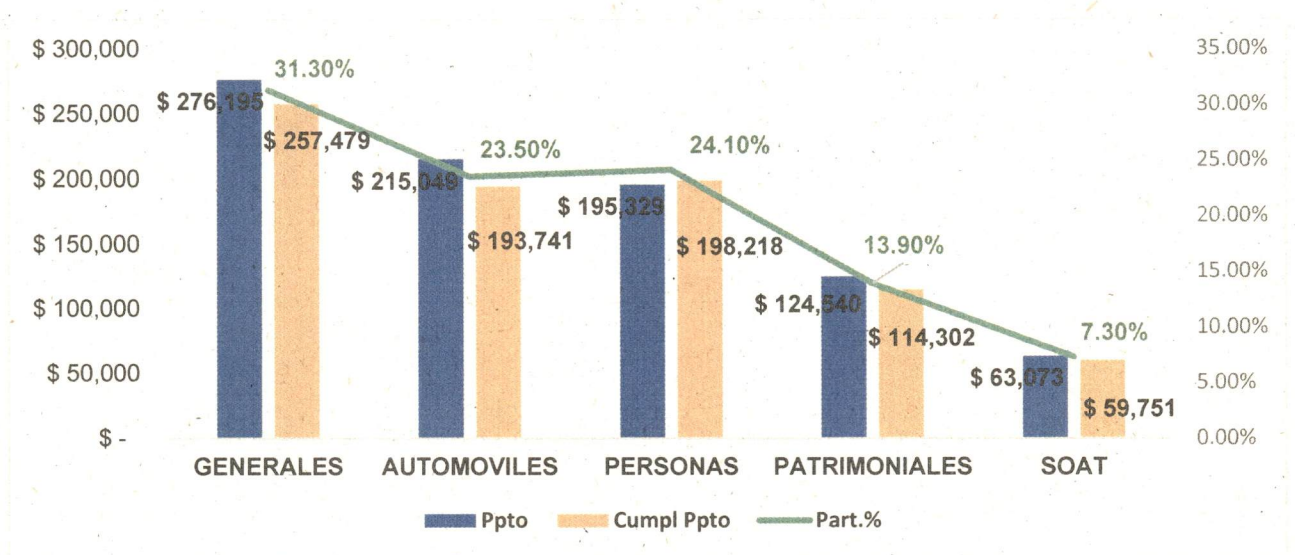
7.2 SUSCRIPCIÓN

COMPARATIVO DE PRIMAS EMITIDAS POR MACRORAMO A DICIEMBRE DE 2025

RAMOS	2024	PART.%	2025	PART.%	VAR \$	CRE%
GENERALES	\$ 233,304	31.3%	\$ 257,479	31.3%	\$ 24,175	10.4%
PERSONAS	\$ 165,470	22.2%	\$ 198,218	24.1%	\$ 32,748	19.8%
AUTOMOVILES	\$ 182,058	24.4%	\$ 193,741	23.5%	\$ 11,683	6.4%

PATRIMONIALES	\$ 105,040	14.1%	\$ 114,302	13.9%	\$ 9,262	8.8%
SOAT	\$ 60,612	8.1%	\$ 59,751	7.3%	\$ -861	-1.4%
TOTAL	\$ 746,484	100.0%	\$ 823,491	100.0%	\$ 77,007	10.3%

EJECUCION PRESUPUESTAL DE PRIMAS EMITIDAS POR MACRORAMO A DICIEMBRE DE 2025



EJECUCION PRESUPUESTAL SINIESTRALIDAD CUENTA COMPAÑIA POR MACRORAMO A DICIEMBRE DE 2025 (Cifras en \$MM)

RAMOS	A DICIEMBRE DE 2024			A DICIEMBRE DE 2025		
	Prima Devengada	Siniestros Cta. Cia.	Stra %	Prima Devengada	Siniestros Cta. Cia.	Stra %
GENERALES	\$ 102,479	\$28,409	27.7%	\$ 108,697	\$ 31,251	28.8%
AUTOMOVILES	\$ 112,701	\$47,940	42.5%	\$ 124,554	\$ 57,107	45.8%
PERSONAS	\$ 165,901	\$55,546	33.5%	\$ 181,928	\$ 50,844	27.9%
PATRIMONIALES	\$ 57,771	\$13,226	22.9%	\$ 62,828	\$ 16,865	26.8%

SOAT	\$ 65,823	\$41,635	63.3%	\$ 59,475	\$ 32,338	54.4%
TOTAL	\$ 504,675	\$186,755	37.0%	\$ 537,482	\$ 188,404	35.1%

EJECUCION PRESUPUESTAL UTILIDADES POR MACRORAMOS A DICIEMBRE DE 2025

CUENTAS	2024	PART.%	2025	PART.%	PPTO	EJEC.%	DIF
GENERALES	\$ 22,986	29.1%	\$ 20,965	30.7%	\$ 8,070	259.8%	\$ 12,895
AUTOMOVILES	\$ 23,754	30.0%	\$ 6,199	9.1%	\$ 8,054	77.0%	\$ -1,855
PERSONAS	\$ 14,151	17.9%	\$ 16,028	23.5%	\$ 7,310	219.3%	\$ 8,718
PATRIMONIALES	\$ 9,838	12.4%	\$ 14,420	21.1%	\$ 8,612	167.4%	\$ 5,807
SOAT	\$ 8,366	10.6%	\$ 10,649	15.6%	\$ 544	1959.1%	\$ 10,105
Total general	\$ 79,095	100.0%	\$ 68,260	100.0%	\$ 32,590	209.5%	\$ 35,670

7.2.1 SEGUROS AUTOMÓVILES

Se realizaron capacitaciones a los Centros de excelencia técnica y operacional (COE) en las políticas del ramo; además para cada frente de negocio se trabajó en:

NEGOCIO PERSONAS Y FAMILIAS	NEGOCIO EMPRESAS
<ul style="list-style-type: none"> • Implementación nuevo modelo de tarifa nota técnica en pólizas individuales. • Cambio en el look and feel de la herramienta Autos 2.0. • De acuerdo al benchmarking, se ajustaron las tarifas buscando estar en el Top 3 del mercado dentro que lo permita el resultado. • Fortalecimiento en las condiciones del portafolio de productos de pólizas individuales. • Gestión de nuevos convenios a los intermediarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora en la herramienta Autos 3.0, con un flujo individual de cotización y expedición desde la web: • Fortalecimiento en las condiciones del portafolio de productos de colectivas • Aumento en las delegaciones para los Centros de excelencia técnica y operacional (COE).
NEGOCIO SECTOR SOLIDARIO Y NEGOCIOS MASIVOS	NEGOCIO GOBIERNO
<ul style="list-style-type: none"> • Actualiza la nota técnica, ajustando la tarifa de pólizas colectivas • Mejora en las coberturas y límites del portafolio de productos de colectivas • Mejora en la herramienta Autos 3.0, con un flujo individual de cotización y expedición desde la web. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora en las condiciones disminuyendo tarifa y aumentando límites de coberturas.

7.2.2 SEGUROS DE PERSONAS

Alineados con la planeación estratégica y con un enfoque centrado en el cliente, se impulsó el desarrollo y lanzamiento de nuevos productos orientados a atender las

necesidades de los distintos segmentos. Como resultado, se incorporaron al portafolio soluciones como Reserva Segura, AP SOAT, AP Mujer Dinámica, Hombre Protegido, Mascotas y AP Contratistas, las cuales contribuyeron de manera positiva al crecimiento en primas, la diversificación del portafolio y el fortalecimiento del posicionamiento comercial de la Compañía.

En el marco de la estrategia de Transformación Digital, se culminaron proyectos claves, orientados a la modernización de los procesos de suscripción y atención al cliente:

- Implementación del Cotizador para los productos Vida Grupo, Accidentes Personales, Deudores y Accidentes Escolares, así como su integración con la plataforma MAGIC, lo que permite tener una trazabilidad de las oportunidades, automatización y eficiencia operativa y comercial.
- Enlaces de autogestión para Accidentes Personales Escolares, contribuyendo a la optimización de tiempos y reducción de reprocesos.
- Solicitud Individual de Seguro en formato digital, optimizando la experiencia del cliente, disminuyendo los tiempos de evaluación de riesgo, con impactos positivos en la oportunidad de respuesta y la toma de decisiones.
- Se fortaleció el proceso de entrega del certificado individual a los asegurados, garantizando el cumplimiento de los lineamientos regulatorios.

7.2.3 SEGUROS PATRIMONIALES

Las líneas de Cumplimiento y Responsabilidad Civil presentaron un desempeño superior al del mercado. En particular, mientras el mercado de Cumplimiento registró un crecimiento del 8,1% en primas, la Aseguradora superó esta dinámica, alcanzando un crecimiento del 8,8% en ventas frente a diciembre de 2024, reflejando una mayor efectividad comercial y una adecuada focalización en las estrategias comerciales

De igual forma el aporte en los excedentes, que fue de \$14,420 logró un cumplimiento del 167.4% frente al presupuesto, le permitió a la compañía ubicarse dentro del ranking de las 8 aseguradoras líderes del mercado en la línea de cumplimiento.

La adopción de la inteligencia artificial para algunos procesos contribuyó a lograr una mayor eficiencia y optimización de tiempos en el análisis por parte del equipo de suscriptores.

La siniestralidad logró mantenerse en porcentajes controlados, gracias a una adecuada suscripción, a una labor permanente de formación técnica de los equipos, al control de exposiciones, la apropiada selección de riesgos, la asesoría y acompañamiento de los clientes y el seguimiento técnico de ingeniería sobre la ejecución de los principales contratos.

El enfoque de la cartera se mantuvo en riesgos atomizados y de baja exposición por su objeto, cuantía, ubicación y sus condiciones. De igual forma se avanzó en la selección de clientes, ahora con un enfoque de mercado, aspecto que contribuyó a mantener el control de la siniestralidad y el posicionamiento como una de las aseguradoras con mejores siniestralidades históricas a nivel de mercado.

7.2.4 SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRANSITO SOAT

Durante el año se realizaron ajustes normativos y estratégicos en el sistema, tales como:

- Se habilitó la expedición en puntos de ventas directos mediante el uso del QR.
- Se desarrollaron usuarios Multiagencia para apoyar los procesos de expedición de licitaciones en los COES.
- Se ajustó la expedición de vehículos maquinaria amarilla.
- Se realizó un ajuste en la integración de pagos.
- Se realizaron controles para pago con Tarjeta de Crédito.

7.2.5 SEGUROS GENERALES

El principal objetivo de la Gerencia de Seguros Generales ha sido consolidar un equipo de trabajo sólido en conocimientos y dispuestos a apoyar a los equipos de Suscripción, Comerciales y Zonales para la implementación y consolidación del nuevo modelo de negocio – COE, así como el apoyo permanente a través de mesas técnicas de trabajo desarrolladas con las Gerencias de Negocio y cualquier área que requiera la participación de la gerencia, en procura de cumplir y superar las metas y objetivos organizacionales.

La gestión se orientó al desarrollo de nuevos productos, mejorar y actualizar algunos de los existentes según cronograma establecido, atendiendo las necesidades de los clientes y los proyectos de las Gerencias de Negocio, así como actualizar e impulsar procesos que optimizan la gestión de suscripción como los cotizadores para autogestión en RC Clínicas, Copropiedades y Pyme, estructuración y desarrollo de Geo Maps usando IA (Solimaps), boletines virtuales ante situaciones de riesgo que tengan impacto en los clientes en general y evaluación técnica a los COES.

Así mismo se consolidaron y dejaron permanentes espacios de socialización y entendimiento de las políticas de suscripción y lineamientos de los contratos automáticos, con todos los equipos que participan en los procesos de evaluación y aceptación de riesgos en la Aseguradora; mejorando así la calidad de la suscripción y estructuración de las ofertas a los clientes finales.

Se logró un mejor posicionamiento de la Aseguradora, al interior de los corredores de seguros y grandes intermediarios, como un jugador importante en la aceptación de

riesgos corporativos bien sea liderando y aperturando mercado o siendo seguidores vía coaseguro.

Finalmente, se gestionaron nuevos productos, a saber: Huésped Protegido, Manejo por descubrimiento para el sector Gobierno, SoliCyber y lanzamiento del Seguro Decenal.

7.3 INDEMNIZACIONES

CUENTAS	SINIESTROS PAGADOS	RECOBROS Y SALVAMENTOS
GENERALES	\$ 46.843	\$ 120
AUTOMOVILES	\$ 100.129	\$ 3.536
PERSONAS	\$ 63.260	\$ 0
PATRIMONIALES	\$ 10.616	\$ 214
SOAT	\$ 28.890	\$ 0
Total General	\$ 249.738	\$ 3.870

Cifras en millones

7.3.1 INDEMNIZACIONES SEGUROS AUTOMÓVILES

Basado en el nuevo direccionamiento estratégico, la Gerencia de Indemnizaciones de Automóviles desarrolló una gestión enfocada en consolidar la continuidad operativa, fortalecer el control técnico y financiero y elevar de manera sostenida la experiencia del asegurado, en coherencia con la evolución del mercado y el crecimiento del negocio asegurador.

Siniestralidad: En 2025, la siniestralidad cuenta compañía pasa de un 42.5% a un 45.8% manteniéndose muy por debajo al del sector, en un escenario de aumento del parque automotor, mayores costos de repuestos y mano de obra. Ante este contexto, la Gerencia de Indemnizaciones de Automóviles respondió fortaleciendo los mecanismos de control, priorización técnica y gestión oportuna, permitiendo contener impactos y mantener el equilibrio en segmentos clave. Destaca el comportamiento del segmento B2G, que presentó crecimientos alineados entre primas y siniestros, reflejando una gestión técnica adecuada y un control efectivo del riesgo.

Salvamentos: El incremento de pérdidas totales se tradujo en un mayor ingreso de vehículos al proceso de salvamentos, frente a lo cual se priorizó la venta oportuna y eficiente, evitando costos adicionales de parqueadero y maximizando la recuperación. Las ventas se concentraron principalmente en automóviles, con alta rotación, y en camionetas y SUV con mayor valor unitario, consolidando ingresos relevantes y evidenciando un mercado dinámico y una gestión activa del inventario.

Recobros: La gestión de recobros a terceros durante el año 2025 fue consistente y eficiente, con una mejora significativa en el último trimestre del año. Esta gestión contribuyó de manera directa a la recuperación de recursos y a la mitigación del impacto financiero de los siniestros, reforzando la sostenibilidad técnica del ramo.

Eficiencia en Compras y Generación de Ahorro: se fortaleció de manera decidida la gestión de compras de repuestos, priorizando la negociación con proveedores, la estandarización de criterios técnicos y el control sobre precios y calidades. Este desempeño permitió mitigar el impacto del incremento generalizado en repuestos y mano de obra, optimizar el costo de las reparaciones y contribuir de manera directa a la sostenibilidad técnica y financiera del ramo.

Servicio y Relacionamento: Se logró una disminución en el número de PQR, tanto recibidas como procedentes. Se fortaleció el acompañamiento a tomadores estratégicos —cooperativas, fondos de empleados, empresas de transporte y entidades oficiales— mediante capacitaciones, informes de gestión y apoyo en procesos de licitación y renovación, reforzando la confianza y el relacionamiento institucional.

Mejoras en Procesos: Se lograron avances relevantes en automatización y tecnología, entre ellos las notificaciones automáticas a asegurados sobre avances del estado de reparación del vehículo, autorizaciones automáticas de reparación en casos de baja cuantía en producción, pilotos de inspección de daños asistida por inteligencia artificial y módulo de recobros, módulos de salvamentos, con comunicaciones certificadas, definición funcional del módulo de autogestión de avisos de siniestro vía web. Adicionalmente, se consolidaron auditorías internas a los procesos de indemnización, con reportes ejecutivos en Power BI y planes de mejora enfocados en eficiencia y experiencia del cliente.

7.3.2 INDEMNIZACIONES SEGUROS DE PERSONAS Y SOAT

Como parte del fortalecimiento del modelo operativo, orientado a mejorar los niveles de servicio, reforzar los controles técnicos y asegurar la alineación con los estándares operativos y de calidad de la compañía, se realizó cambio de proveedor BPO para los ramos de SOAT, Accidentes Personales y Accidentes Escolares (APE).

En esta misma línea, se hizo una transformación operativa mediante la consolidación del modelo de facturación electrónica del sector salud. En este marco, se capacitó a la mayoría de los Prestadores de Servicios de Salud (PSS) de los ramos SOAT y APE, garantizando la correcta radicación de la factura electrónica conforme a la Resolución 2275 y la normatividad vigente. Adicionalmente, se fortaleció el proceso de conciliación con la red de prestadores, con impacto directo en la optimización de costos, la reducción de controversias y el fortalecimiento de las relaciones institucionales.

En materia de automatización, se consolidó la herramienta Dr. HistorIA que optimiza la lectura de historias clínicas y mejora los tiempos de análisis de los casos, se desarrolló internamente el SIP (Sistema Integrado de Particularidades) como repositorio estandarizado de información operativa y se mejoró el BOT para desempleo, que permite la revisión de la empleabilidad de los asegurados para determinar el pago de la cuota siniestrada.

Así mismo, se avanzó en procesos de automatización de los avisos de siniestros y la constitución de reservas, lo que permite cumplir con la normatividad de grabación del siniestro el mismo día del aviso, fortaleciendo la eficiencia, la trazabilidad, el control operativo y la toma de decisiones.

De manera complementaria, se priorizó la oportunidad en la atención de reclamaciones, el control de frecuencias y la optimización de recursos, manteniendo una operación estable y técnicamente controlada.

7.3.3 INDEMNIZACIONES SEGUROS GENERALES

Durante el período evaluado, se fortaleció el modelo de control y eficiencia del proceso de indemnizaciones de los ramos comercializados por la compañía como Seguros Generales y Seguros Patrimoniales, mediante una reorganización interna orientada a tomadores de alto impacto y ramos críticos, con dispersión automática de analistas por Tomador y Ramo. Esta medida optimizó la trazabilidad, la gobernanza del proceso y la calidad de la comunicación con los distintos grupos de interés.

Se implementaron herramientas de atención rápida en SISE y Aura Quantic, logrando tiempos de respuesta inmediatos especialmente para el ramo Solihogar, con capacidad de escalamiento a otros ramos sin desarrollos adicionales, fortaleciendo la experiencia del cliente y la eficiencia operativa.

En Seguros Patrimoniales, se implementó un proceso de prefacturación de honorarios, disminuyendo rechazos y tiempos de pago, y se fortalecieron los controles automáticos de vigencia y soporte documental en los aplicativos de gestión.

De manera transversal, se avanzó en proyectos de optimización de radicación, gestión de buzones y analítica en Power BI, que permitirán mayor autogestión, transparencia y soporte a la toma de decisiones.

Impacto Procesos de Responsabilidad Fiscal: Durante 2025 aumentó la vinculación de la compañía a Procesos de Responsabilidad Fiscal, los cuales fueron gestionados por abogados internos especializados, logrando exoneraciones y desvinculaciones favorables, con reducción de siniestralidad, ahorro en honorarios externos y mitigación de la exposición financiera y judicial de largo plazo.

7.4 GESTIÓN DE REASEGUROS

Se lograron estructurar los contratos de Cyber y Seguro Decenal, con su respectivo reaseguro; trabajando de manera conjunta con todas las áreas involucradas con el fin de ajustar estos productos a las necesidades de nuestros clientes y mejorar la producción de la compañía.

Trabajamos nuevas cuentas con las diferentes áreas de negocio, acorde al direccionamiento estratégico, con el fin de ir incursionando en otro tipo de riesgos para la compañía.

Se realizó la renovación de los contratos de reaseguros obteniendo unos términos técnicos favorables para la compañía.

7.5 GESTIÓN DE ACTUARIA

Durante el año 2025, se destaca la elaboración de Notas Técnicas, los estudios de precios y el seguimiento detallado de la siniestralidad. Estos procesos se han desarrollado con un mayor nivel de granularidad y con un enfoque en la automatización de los informes que describen el comportamiento técnico, aportando insumos relevantes para la generación de nuevos productos y la identificación de nichos rentables.

Adicionalmente, se han implementado reportes periódicos de valores asegurados vigentes, cuya construcción exige conocimientos especializados en programación y en el manejo de grandes volúmenes de información. Estos reportes son validados mediante un trabajo colaborativo con diversas gerencias, entre ellas Tecnología, Reaseguros y Producto, garantizando la oportunidad, calidad y consistencia de los resultados.

Otro de los pilares estratégicos lo constituye la estimación de las reservas técnicas, proceso que se ha fortalecido mediante la actualización de los documentos de soporte y la implementación de controles posteriores orientados a evaluar la suficiencia y realizar los ajustes necesarios en las estimaciones. Se aseguró que las reservas cumplan con las características exigidas tanto por la normatividad vigente como por los estándares actuariales, garantizando la solidez técnica y la confiabilidad de los resultados.

En el ámbito normativo, se ha desarrollado la implementación de la norma internacional NIIF 17, con el propósito de iniciar las mediciones y posteriormente consolidar resultados de manera mensual. La adopción de esta normativa exige metodologías robustas y la generación de un mayor número de documentos técnicos, dando continuidad a lo establecido en la Circular 027 y en los Decretos 1272 y 1271 de 2022.

Por su parte, el ente regulador ha emitido la Circular 013, particularmente en sus capítulos XXXIV y XXXV, en los cuales se definen lineamientos relacionados con la información financiera y las reservas técnicas. Estos lineamientos forman parte de los preparativos para la entrada en vigencia de la norma internacional, cuyo desarrollo se viene adelantando de manera estructurada y progresiva, asegurando la adecuada implementación y el cumplimiento oportuno de los requerimientos regulatorios.



FRANCISCO ANDRÉS ROJAS AGUIRRE
Presidente Ejecutivo
ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA