PROTOCOLO DE COMUNICACIONES CON LOS ACCIONISTAS DE MERCANTIL COLPATRIA S.A.

Versión	Fecha	Cambio
1	Agosto de 2025	Este Protocolo fue aprobado por la Junta Directiva de Grupo Colpatria el 17 de julio de 2025 y es efectiva desde el momento de su aprobación.

PROTOCOLO DE COMUNICACIONES CON LOS ACCIONISTAS DE MERCANTIL COLPATRIA S.A.

1. OBJETIVO Y PROPÓSITOS

A. Objetivo

El presente Protocolo de Comunicaciones con los Accionistas de Mercantil Colpatria S.A. (el "Protocolo de Comunicaciones con Accionistas" o el "Protocolo") tiene como objetivo garantizar el suministro de información a los accionistas de manera clara, suficiente, oportuna y veraz, en cumplimiento de los Estatutos, la normatividad aplicable y las buenas prácticas de Gobierno Corporativo.

Para la Administración de Mercantil Colpatria S.A. ("Grupo Colpatria" o la "Sociedad"), es una prioridad fortalecer los **principios rectores de honestidad, integridad, transparencia y equidad, de cara a los accionistas de la Sociedad**. Asimismo, el presente Protocolo busca fortalecer relaciones de confianza, igualdad, simetría y respeto mutuo con los Accionistas, relaciones que se basarán en la escucha, reconociendo sus diferentes intereses y derechos . En ese sentido, la Administración de la Sociedad reitera que está comprometida con el establecimiento de comunicaciones constructivas, oportunas y transparentes con los accionistas del Grupo Colpatria.

Este Protocolo es de obligatorio cumplimiento para los miembros de los órganos sociales del Grupo Colpatria, los empleados de la Sociedad que tengan relación con el manejo de la información de los Accionistas, y será aplicable tanto a accionistas individuales como a aquellos que actúan en calidad de representantes de patrimonios autónomos, fideicomisos, o grupos familiares estructurados para efectos societarios.

B. Propósitos

Dentro de los **propósitos** de este Protocolo de Comunicaciones con Accionistas, se encuentran:

- Adoptar y utilizar canales de comunicación eficientes y dinámicos entre el Grupo Colpatria y sus accionistas, que permitan intercambiar regularmente información en materias que puedan ser del interés de los accionistas, que permitan cubrir sus demandas, anticipar sus expectativas y favorecer el conocimiento, la colaboración y el fomento de las relaciones de confianza mutua entre la Administración y los accionistas del Grupo Colpatria. Estos espacios permitirán de mantener un diálogo abierto y sostenido entre la Sociedad y sus accionistas.

- Contribuir, a través de las diferentes actuaciones de comunicación lideradas por la administración de la Sociedad, a la creación de una cultura acorde con los valores de la Sociedad, en particular la transparencia, la confianza, el trabajo honesto y nuestro compromiso con los resultados.

- Fomentar y poner a disposición de los accionistas un espacio diferente a la Asamblea de Accionistas en el que se puedan presentar los resultados de manera periódica y con la presencia de la Administración. De igual forma, se busca promover una cultura de participación activa e informada por parte de los accionistas.

- Implementar una estrategia de comunicación con los Accionistas interesados en conocer información financiera, no financiera y corporativa a través de los nuevos canales de información y comunicación dispuestos para ello a partir de agosto de 2025 y previstos en el presente Protocolo, que buscan maximizar la difusión y calidad de la información.

- Promocionar la implementación de las técnicas y tecnologías más adecuadas y eficaces en cada momento, que permitan aprovechar las ventajas de las nuevas tecnologías en materia de comunicación y que al mismo tiempo se adecúen a todas las partes interesadas, de tal forma que todos los Accionistas conozcan la misma información.

2. CANALES DE COMUNICACIÓN

La comunicación con los accionistas se realizará a través de una amplia variedad de canales que incluyen: comunicaciones a los accionistas vía correo electrónico, los reportes periódicos, los comunicados de prensa, la página web y las redes sociales. Asimismo, se comunicará mediante las presentaciones en la asamblea general anual de accionistas, reuniones privadas y grupales, así como las conferencias, charlas y foros que puedan presentarse en el transcurso del año. A continuación, se presenta un detalle de cada uno de dichos canales que serán utilizados por la Sociedad.

A. Asamblea de Accionistas

El principal mecanismo de comunicación del Grupo Colpatria con sus Accionistas será la Asamblea de Accionistas, la cual será convocada cada año conforme lo establecido en los Estatutos y la normatividad aplicable de la Sociedad. La Administración dispondrá los recursos necesarios para atender las necesidades requeridas por los Accionistas y dentro del marco normativo aplicable, dar respuesta a las dudas planteadas durante el derecho de inspección.

B. Sesiones Informativas

A partir de la fecha de publicación del presente Protocolo de Comunicaciones con los accionistas, la Administración dará inicio a un espacio que será liderado por el Presidente, el Vicepresidente Financiero y el Vicepresidente Legal y de Gobierno Corporativo del Grupo Colpatria, junto con la participación de otros funcionarios de la Sociedad que determine el Presidente. El objetivo es presentar, por lo menos tres veces al año, los principales resultados de Grupo Colpatria, las decisiones estratégicas, así como los principales desafíos que se puedan estar presentando y en general temas de interés patrimonial y de gobierno corporativo.

Dichos espacios se realizarán tres veces al año y tendrán una duración de una hora. El link de la reunión será publicado en el portal de Accionistas en la página web de la Sociedad, y será enviado al correo electrónico registrado en la Secretaria General. En estas reuniones, podrán participar directamente los accionistas que se encuentren registrados en la base de datos de la Secretaria General.

Al final de las presentaciones de la Administración, se abrirá un espacio para que los Accionistas puedan plantear sus preguntas o manifestar sus opiniones frente a los temas presentados. Con el objetivo de promover un espacio fluido y alcanzar a presentar todos los temas, las partes intervinientes deberán procurar que las intervenciones no sean de más de 2 minutos.

C. Página WEB de la Sociedad -Portal de los accionistas y redes sociales

En la página web de la Sociedad estará disponible información relevante sobre el Grupo Empresarial Colpatria, su historia, crecimiento, expansión, principales logros, asuntos relevantes en materia de sostenibilidad, el gobierno corporativo, principales noticias, entre otros. Adicionalmente, se ha desarrollado un portal para uso exclusivo de los Accionistas, al que solo podrán acceder mediante autenticación individual (usuario y clave).

A través del portal se busca facilitar el acceso a información que requieren los accionistas con cierta frecuencia, con el objetivo de mejorar los tiempos de respuesta. Aquí podrán:

- Descargar el modelo de poderes para las asambleas.
- Acceder a boletines informativos y reportes de sostenibilidad.
- Actualizar su información de contacto y representación.

Asimismo, se trabajará en un módulo en el curso del año 2025-2026, mediante el cual se permita la descarga a cada uno de los accionistas de sus certificados de participación accionaria, con el ánimo de hacer más eficiente y oportuna la respuesta a los accionistas.

A través de la nueva página Web de la Sociedad y el portal de accionistas, disponibles en www.grupocolpatria.com, esperamos brindar información relevante, en aras de garantizar la máxima transparencia en la comunicación de información por parte de la Administración a nuestros accionistas y a nuestros grupos de interés.

Por último, la Sociedad estará comunicando sus noticias relevantes y de interés para nuestros *stakeholders*, a través de las redes sociales de Grupo Colpatria:

GrupoColpatria
Grupo Colpatria

Invitamos a los accionistas a seguirnos, para tener información del día a día del Grupo.

D. Relacionamiento con Accionistas desde la Vicepresidencia Legal y de Gobierno Corporativo

La Administración de la Sociedad, a través de la Vicepresidenta Legal y de Asuntos Corporativos podrá recibir retroalimentación de los accionistas respecto de asuntos de su interés, mediante el envío de cartas, correo electrónico o contacto telefónico. Frente a estas solicitudes, la Administración hará sus mejores esfuerzos para dar respuesta en un plazo máximo de 10 Días Hábiles, y cumplir con sus deberes de información, y en cumplimiento siempre de sus deberes de administradores establecidos por la Ley 222 y los Estatutos de la Sociedad.

El vocero oficial del Grupo Colpatria es el Presidente o a quien él designe para determinados casos. Pueden ser Voceros designados los vicepresidentes, o los funcionarios que hagan sus veces, y los presidentes de las compañías en las que el Grupo realiza sus inversiones. Los voceros del Grupo Colpatria deben actuar con oportunidad, claridad y transparencia para velar por la preservación de la reputación de la Sociedad y sus filiales en Colombia y en el exterior.

En caso de identificar la circulación de información inexacta o malintencionada que afecte a la Sociedad o a sus accionistas, la Administración podrá emitir aclaraciones oficiales por los canales establecidos en este Protocolo. El objetivo será proteger la reputación institucional y garantizar que los accionistas cuenten con información veraz y verificable.

El correo oficial para las comunicaciones entre los Accionistas y la Sociedad es accionistas@mercantilcolpatria.com

E. Resumen de los canales de información

Eje	Acción prevista	Periodicidad / Medio	Responsable
Asamblea de Accionistas	Convocada conforme a los estatutos de la Sociedad y la normatividad aplicable, canal principal de interacción.	Anual (presencial)	Junta Directiva, Presidencia, VP. Legal y de Gobierno Corporativo
Sesiones informativas	Presentación de resultados y temas relevantes para el Grupo Colpatria	Tres veces al año	Presidencia, VP Finanzas, VP Legal y de Gobierno Corporativo
Portal exclusivo, página WEB y redes sociales	Certificados, boletines, modelos de poderes, actualización de datos	Permanente (sitio WEB autenticado para accionistas)	Gerencia de Conocimiento, VP. Legal y de Gobierno Corporativo.
Vocería oficial institucional	Presidente y voceros designados.	Permanente	
Respuesta a consultas y creación del canal de atención a accionistas	Canal dedicado a la atención de consultas e inquietudes, comunicaciones de la Sociedad	Canal formal (correo), radicación correspondencia, contacto telefónico / Respuesta en un término de 10 días hábiles	VP Legal y Gobierno Corporativo

3. RECOMENDACIONES GENERALES PARA LOS ACCIONISTAS

Es el interés de la Administración tener una relación cercana y transparente con todos sus accionistas. Para esto, se recomienda a los accionistas:

- Actualizar el correo electrónico al que desea que le llegue la invitación para las Sesiones Informativas.
- Acceder regularmente al portal de los Accionistas en la Página Web de la Sociedad.
- Conocer los voceros autorizados y acercarse a ellos por los canales dispuestos para ello.
- Cuando se presenten situaciones que puedan afectar de manera significativa los intereses patrimoniales o estratégicos de la Sociedad o sus accionistas (sucesión, reorganización, litigios relevantes, cambios regulatorios, etc.) informar a la Administración a la mayor brevedad.

- Se invita a los Accionistas a que asistan a las asambleas generales anuales de accionistas, ya que las mismas proporcionan una oportunidad valiosa para discutir el desempeño, operaciones, estrategia, prácticas de gobierno corporativo y demás asuntos importantes de la Sociedad.

4. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La Sociedad, en su calidad de responsable del tratamiento de datos, se compromete a:

- Proteger la información personal de sus accionistas conforme a la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.
- Utilizar los datos exclusivamente para fines societarios.
- Garantizar los derechos de acceso, rectificación, actualización y supresión.

Todo tratamiento estará sujeto a la **Política de Tratamiento de Datos Personales** de la Sociedad, la cual fue aprobada por la Junta Directiva y se encuentra disponible en la página WEB de la Sociedad.

La información que sea compartida con los accionistas en el marco de este Protocolo, incluyendo pero no limitada a presentaciones, reportes, sesiones informativas o comunicaciones directas, se entrega con el fin exclusivo de facilitar el ejercicio informado de los derechos societarios de los accionistas. Los accionistas se abstendrán de divulgar, replicar, editar o compartir dicha información con terceros sin autorización expresa de la Sociedad, salvo que dicha información sea de dominio público o deba divulgarse por mandato legal. Esta obligación aplica de manera especial a grabaciones, reportes no financieros, comunicaciones estratégicas o cualquier información sensible o sujeta a reserva. La Sociedad se reserva el derecho de investigar y tomar medidas legales en caso de uso indebido de información que pueda afectar su reputación, sus operaciones o sus relaciones con terceros.