

SEGUIMOS COMPROMETIDOS CON LO QUE CREEMOS

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2016

Banco
wwb



INFORME DE SOSTENIBILIDAD

— 2016 —



José Alejandro Guerrero Becerra
Presidente

Coordinación y elaboración del informe:

Diana Lucía Fernández Lemos
Jefe de Comunicaciones Corporativas

Colaboración de:

Presidencia
Vicepresidencia Financiera y Administrativa
Vicepresidencia Comercial
Gerencia de Mercadeo
Gerencia de Talento Humano
Gerencia Jurídica
Gerencia de Riesgo
Unidad de Cumplimiento Sarlaft

Facilitadores:

Fortalecerse

Concepto gráfico:

Marca Registrada

Diagramación:

Akarte S.A.S.

Para cualquier información adicional sobre nuestro reporte, puede ponerse en contacto con la Jefatura de Comunicaciones Corporativas del Banco WWB al teléfono (57) (+2) 6083999, ext. 10435, 10436 o 10437 o al correo electrónico: **algoquedebersaber@bancowwb.com o dfernandez@bancowwb.com**

www.bancowwb.com

Dirección: Avenida 5 N # 16N-57 B/ Granada
Cali – Colombia

Contenido

06

Nuestro Banco

24

Nuestro impacto social

Compromiso con nuestros clientes	25
Desarrollo e inclusión: compromiso social con la comunidad	27
Bienestar para nuestra familia de colaboradores	40
Aprovisionamientos responsable	64

78

Aportes de nuestro desarrollo económico

70

Transparencia y Gobernabilidad

82

Nuestros cuidados al medio ambiente

87

Nuestro informe

93

Tabla de indicadores GRI



Estimados Lectores:

En el 2014, iniciamos nuestra apuesta por la sostenibilidad como banco del sector de las microfinanzas con naturaleza y enfoque social. Lo anterior, con objetivo de agregar valor a todos nuestros públicos de interés, no solo desde la perspectiva económica, sino también desde la social y la ambiental.

En coherencia con este propósito, en julio de 2016 iniciamos la construcción de nuestro marco de sostenibilidad, una hoja de ruta donde identificamos planes de acción para cada uno de los asuntos relevantes definidos por la organización, con el objetivo de hacer una gestión que cada vez genere mayor impacto frente a estos asuntos que son:

1. Bienestar laboral
2. Desarrollo e inclusión: compromiso social
3. Compromiso con nuestros clientes
4. Aprovisionamiento responsable
5. Protección del Medio Ambiente
6. Transparencia y gobernabilidad

Los invitamos a leer nuestro tercer informe de sostenibilidad y conocer a mayor profundidad nuestra estrategia de sostenibilidad, a través de la cual agregamos valor a nuestros colaboradores, clientes, accionistas, proveedores y la comunidad en general.

José Alejandro Guerrero Becerra
Presidente Banco WWB S.A.

Nuestras cifras destacadas con cierre a diciembre de 2016

Cartera total de microcrédito (\$ millones)	\$ 876.050
Número de clientes microcrédito	207.354
Indicador de mora microcrédito (mayor a 30 días)	3,07 %
Número de clientes ahorro	470.925
Número de cuentas de ahorro	495.382
Saldo captación ahorro (\$ millones)	\$ 96.614
Número de clientes CDT	8.840
Número de CDTs	11.165
Saldo captación CDT (\$ millones)	\$ 442.170
Número de clientes Libranzas	1.773
Cartera de Libranzas (\$ millones)	\$ 78.167
Número de clientes cartera vehículo en alianza con Clave 2000	1.010
Cartera vehículo en alianza con Clave 2000 (\$ millones)	\$ 60.532
Agencias con las que cerramos en el 2016	143
Apertura de agencias en el 2016	3
Corresponsales bancarios propios con cierre a 2016	77
Utilidades 2015	\$43.130 millones
Utilidades 2016	\$46.480 millones



Nuestro Banco

¿Quiénes somos?

Un banco de microfinanzas con 37 años de experiencia, orgullosamente caleño y que pone al alcance de los trabajadores independientes, microempresarios y personas que se dedican a alguna actividad productiva; productos prácticos, oportunos e innovadores en materia de microcrédito, ahorro y microseguros.

Misión

Aportar a la calidad de vida de las personas de menores ingresos, facilitándoles productos y servicios financieros sencillos, innovadores y oportunos, de manera responsable, rentable y sostenible.

Visión al 2021

Ser el banco mejor valorado por sus colaboradores, clientes, accionistas y la comunidad por aportar a su bienestar y calidad de vida en forma transparente, eficiente, innovadora y rentable.

Mega

Superar los \$1.8 billones en cartera y generar un valor agregado acumulado de \$100.000 millones al 2021.

Valores:



Actuamos responsablemente y con la diligencia propia de un buen hombre o mujer de negocios para el logro de los objetivos de la organización, ofreciendo productos y servicios con calidad y oportunidad. Estamos comprometidos con la satisfacción de nuestros clientes, la cultura del servicio, el mejoramiento continuo en nuestros procesos, la innovación y la construcción de relaciones de largo plazo con los diferentes grupos de interés.



Obramos con rectitud, honestidad e integridad en todo momento, consecuentemente con las políticas de la organización y el deber ser. Proponemos relaciones y negocios responsables donde las partes conocen claramente sus derechos y obligaciones.



Actuamos de forma respetuosa, amable ante las actitudes y comportamientos de las diferentes personas con quienes nos relacionamos. Valoramos sus opiniones, intereses, necesidades, y los consideramos para diseñar las políticas, los productos y servicios.

Nuestra promesa de servicio:

- Soy sencillo, amable y generoso.
- Soy igual a ti y me siento feliz cuando te demuestro lo importante que eres para mí.
- Te entrego siempre lo mejor de mí, con integridad, respeto y oportunidad.
- Creo en ti y apoyo tus decisiones.
- Influyo con amor sobre las personas que hacen parte de la comunidad WWB, convencido que con mis acciones contribuyo a cambiar vidas.

Mandamientos de servicio:

- Afirma con tus actitudes la pasión y el amor por tu trabajo.
- Aprende sin temor de tus errores y construye a partir de ellos.
- Sé responsable del cliente hasta que le des una solución de calidad a su requerimiento.
- Toma decisiones con criterio, ética y responsabilidad porque el Banco es tuyo.
- Busca siempre soluciones, no culpables.
- Escucha y construye a partir de la diferencia de opinión.



Pilares estratégicos de nuestro banco:



Nuestra promesa de valor con nuestros públicos de interés:



Colaboradores:

Nos esforzamos por consolidar nuestra cultura de servicio y clima organizacional. Nos comprometemos a generar crecimiento personal y profesional a nuestros colaboradores, garantizando bienestar y calidad de vida para ellos y sus familias.



Clientes:

Ofrecer productos y servicios financieros sencillos, innovadores, oportunos, de manera responsable, generando transformación social.



Accionistas:

Cumplimiento de utilidades presupuestadas, conservando el espíritu de la misión y visión del Banco de cara a sus diferentes públicos de interés.



Proveedores:

Crecimiento y desarrollo económico bajo criterios sociales y ambientales claros.



Comunidad en general:

Aportar al desarrollo económico de nuestro país a través del fortalecimiento de las microfinanzas.

Nuestros productos y servicios

En el Banco WWB permanentemente nos esforzamos en construir un portafolio de productos y servicios, innovador, que contribuya a que nuestros clientes -y población en general- alcancen sus metas y sueños.

Créditos Micro empresariales

- **Compra activos fijos:** Línea de crédito destinada exclusivamente para adquirir maquinaria, equipo o inmuebles para el negocio.
- **Capital de trabajo:** Línea de crédito destinada exclusivamente para adquirir materia prima, insumos, inventarios y demás gastos operativos de funcionamiento.
- **Yo Construyo:** Crédito para el mejoramiento progresivo de la vivienda, local comercial y/o bodega que cuenta con asesoramiento técnico en construcción y un plan de mejoramiento continuo de la obra.

Libranza:

Es un crédito exclusivo para el sector oficial, dirigido a pensionados, docentes y empleados públicos. Se tramita rápidamente y se descuenta por nómina.

Captaciones

- **Cuentas de Ahorro:**

Cuenta de ahorro básica **Yo ahorro. Es completamente gratuita.** No tiene cuota de manejo, ni costos asociados, por lo que el cliente siempre cuenta con la totalidad de su dinero, generando intereses de manera segura.

Cuenta de ahorro progresiva **Yo Ahorro Para:** eligiendo un plazo, monto y fecha, le permite al cliente hacer realidad el propósito que desee, generando rendimientos adicionales al finalizar el ahorro.

Cuenta de ahorro **La Natillera:** ofrece la posibilidad de ahorrar en familia para celebrar las fiestas decembrinas.

- **CDT:** Producto de inversión que genera al cliente un rendimiento superior de forma confiable y segura, mientras ayuda a transformar la vida de los microempresarios colombianos.

Fomentando la cultura del ahorro, nuestro Banco brinda a sus clientes la opción de ahorrar mientras paga el crédito con Pagahorro.

Seguros

- **Voy Seguro:** es una póliza opcional que el cliente podrá adquirir con un crédito, buscando proteger la vida de los clientes ante cualquier eventualidad. Cuenta con una cobertura para auxilio funerario, auxilio de canasta familiar y muerte por cualquier causa. Adicionalmente, brinda dos beneficios: auxilio por maternidad y abono a cuotas en el crédito del asegurado.
- El Banco ofrece complementar **Voy Seguro** con **Voy Seguro Familia:** se brinda la posibilidad de proteger a los familiares de los clientes con una póliza de accidentes o con **Voy Seguro Hogar** para que el negocio, hogar y bienes estén protegidos ante alguna situación inesperada que puedan afectar el patrimonio del cliente, como eventos de la naturaleza, incendio o daños producidos por eventualidades de orden público.

**Las coberturas
que ofrecen estos
microseguros**

**son exclusivas para los
clientes del Banco WWB.**



Alianzas:

En el Banco hemos realizado alianzas que favorecen a nuestros clientes microempresarios, brindándoles beneficios para el desarrollo de sus negocios:

- **Nestlé:** Los tenderos afiliados al TBN (Tienda Bienestar Nestlé) pueden adquirir un crédito micro empresarial con una tasa de interés preferencial para la compra de activos fijos o capital de trabajo.
- **Fogel:** Microcrédito de activo fijo para la compra de refrigerador o nevera nueva, como una oportunidad de negocio o para mejorar el equipo existente. Se encuentra vigente para las oficinas ubicadas en el Valle del Cauca, Eje Cafetero y Cauca.
- **Ferretería Universal:** Beneficio para los clientes con el producto Yo Construyo, que les permite adquirir los materiales para la mejora progresiva de su vivienda, con precios especiales y el transporte completamente GRATIS hasta el lugar de domicilio. Se encuentra vigente para las oficinas ubicadas en la ciudad de Cali, Yumbo y Jamundí.
- **Clave 2000:** Crédito para la compra de vehículos con orientación productiva: nuevos, usados y taxis. Se encuentra vigente en las ciudades de Cali, Bogotá y Medellín y los municipios aledaños.



¿Quiénes son nuestros clientes?

La principal razón por la que nos convertimos a Banco fue nuestro convencimiento de que el ahorro tiene un impacto mayor en la calidad de vida de las personas de la mano del microcrédito, pues este constituye un importante capital para el cumplimiento de metas, como la adquisición de vivienda y la creación o consolidación de la pequeña y mediana empresa que dinamiza la economía del país.



Perfil del cliente de cuenta de ahorros: son personas pensionadas, amas de casa, estudiantes, asalariados, independientes con negocio o profesionales, y/o microempresarios de estratos 1, 2 y 3, entre los 20 y 55 años de edad. En su mayoría son personas con poca liquidez económica que ahorra montos mínimos mensuales y que están motivadas por el bienestar de su familia.



Perfil del cliente libranza: trabajadores y pensionados de entidades del sector público como: Alcaldía de Manizales Activos, Alcaldía de Manizales Pensionados, Alcaldía Municipal de la Unión, Asamblea Departamental del Valle, Caja de Sueldos de Retiro de la Policía, Consorcio Fopep, Contraloría General de la República, Cremil, DIAN: Cali Impuestos, Palmira, Popayán, Fiduprevisora; Fondo de Prevención Social del Congreso, Gobernación del Valle, Gobierno Departamental del Tolima Activo, Gobierno Departamental del Tolima Pensionados, Ministerio de Defensa: Armada Nacional, Fuerza Aérea, Ministerio de Defensa Pensionados; Municipio de Cali Pensionados, Retanqueo Gobernación del Valle, Secretaría de Educación de Cali, Chía, Manizales, Nariño, Palmira; Secretaría de Educación del Valle, Secretaría de Educación Distrital de Buenaventura, Secretaría de Educación y Cultura Departamental, Superintendencia de Notariado y Registro.



Perfil del cliente CDT: personas de estrato socioeconómico 4, 5 y 6 que desean rentabilizar su dinero en una entidad de confianza, que le genere la mayor tasa para crecer su dinero. A este nicho también pertenecen empresas que buscan invertir en este producto a largo plazo.



Perfil de clientes de microfinanzas:

- Trabajadores independientes, microempresarios y personas que se dedican a diversas actividades productivas en diferentes sectores económicos, quienes crean sus propias fuentes de ingreso y desarrollo.

- Escolaridad: nivel educativo medio-bajo (estudios de primaria y bachillerato).

- Su mayor necesidad está representada en créditos para capital de trabajo.

- La microempresa es el fruto de su esfuerzo y la garantía de cumplir sus sueños.

- El desarrollo de su microempresa está basado en conocimientos empíricos.

- Hogar compuesto por la pareja y sus hijos, fortalecido por fuertes lazos familiares.

- Lucha constantemente por su bienestar y el de los suyos.

- Su forma de ahorro es a través de la inversión en su negocio.

- Manejo de dinero en efectivo y de contado.

- Confían en la recomendación de amigos y familiares para la toma de decisiones frente a entidades crediticias.

- Uno de los mayores atributos para la selección de una entidad financiera es la facilidad y la agilidad en el otorgamiento de créditos.

- La vivienda es uno de los sueños más importantes.

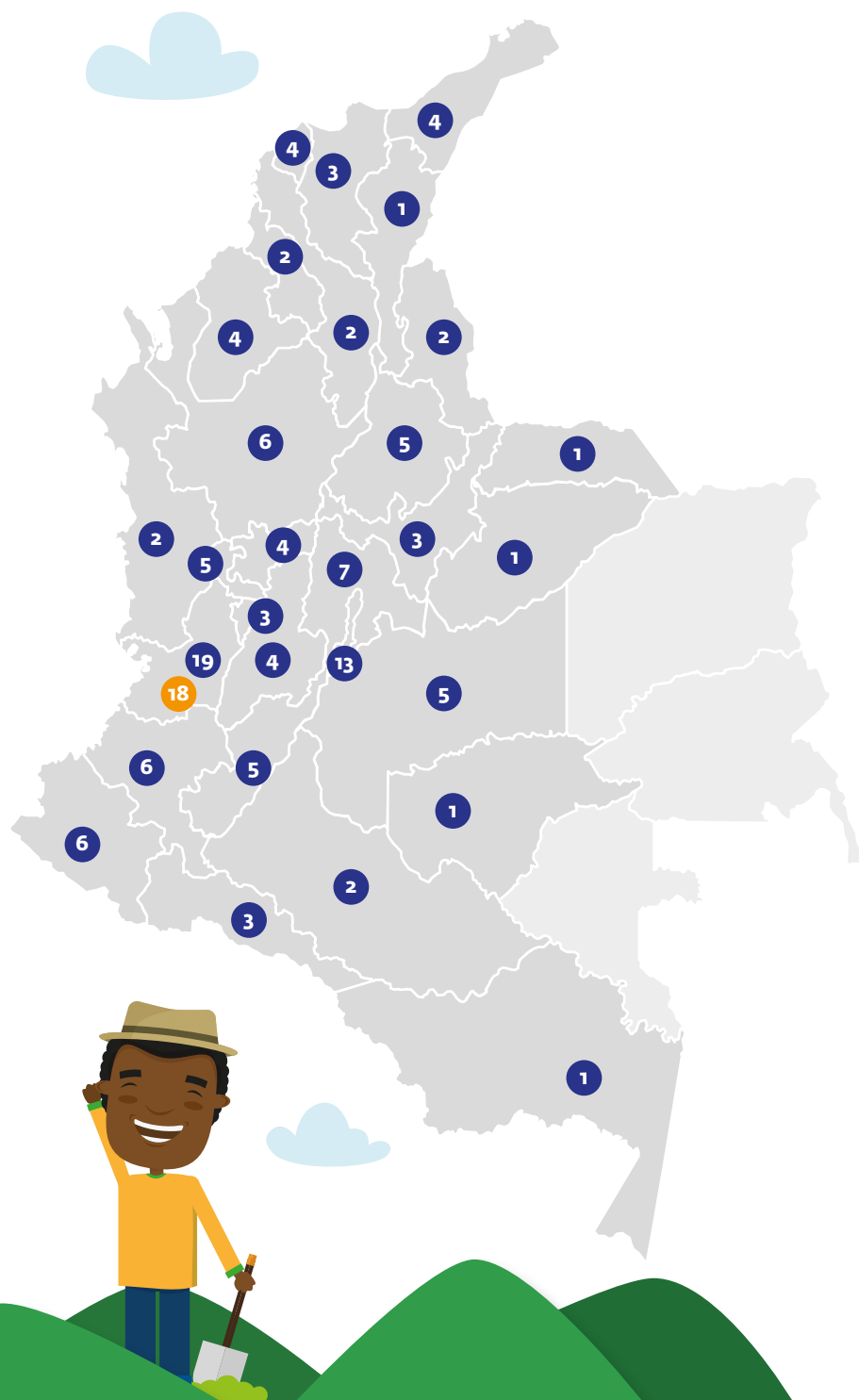
- Ven en la educación de sus hijos su mayor aporte a su futuro.

- Tienen tiempo y recursos limitados para disfrutar vacaciones.

- Aunque ahorrar es un ideal para ellos, el mayor inhibidor para el ahorro en entidades bancarias se debe a los costos del servicio de la cuenta.

- Ven en los créditos una forma de progresar y continuar con su microempresa.





¿Dónde operamos?

143

agencias a nivel nacional

Cobertura en:

28

departamentos

588

municipios

Santiago de Cali

sede principal

Apertura de agencias en el 2016

Con el objetivo de seguir consolidando nuestra presencia a lo largo y ancho del territorio nacional, para facilitar el acceso a nuestros productos y servicios, hicimos la apertura tres agencias en:

- El Bordo, Cauca
- Leticia, Amazonas
- Puerto Asís, Putumayo

Canales y puntos de atención al servicio de nuestros clientes

Corresponsales bancarios propios

Son puntos de atención con servicios autorizados y administrados directamente por el Banco, con los cuales buscamos tener mayor cobertura, posicionamiento y presencia en los municipios o zonas atendidas. Se encuentran ubicados en establecimientos comerciales como tiendas, droguerías y supermercados.

Actualmente contamos con **77 corresponsales bancarios** habilitados en diferentes departamentos del país.

Cobertura en:

20

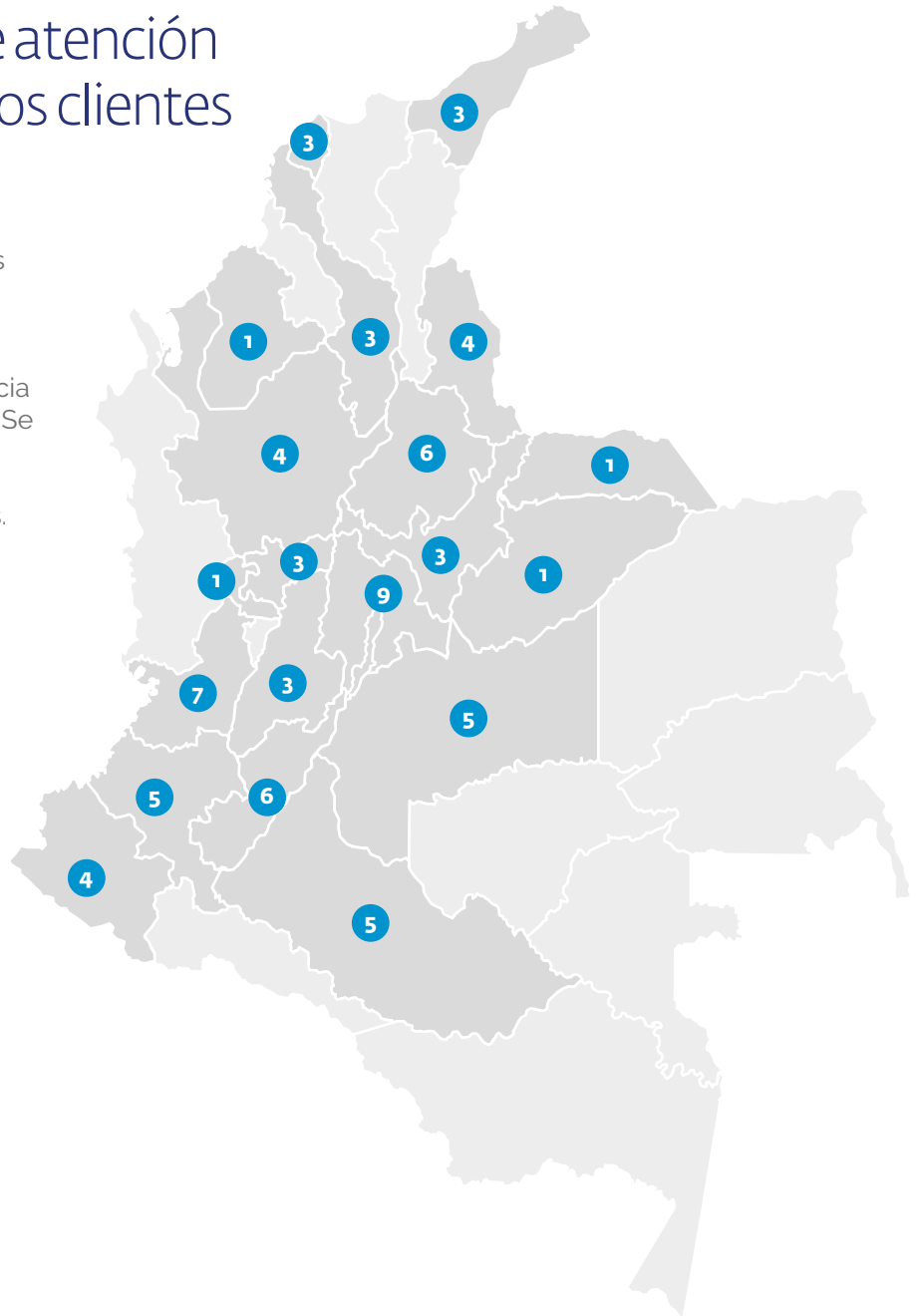
departamentos

59

oficinas con CB propios

70.975

Número de transacciones realizadas por los corresponsales bancarios propios al cierre de diciembre de 2016



Corresponsales bancarios en alianza:

Son alianzas de corresponsalía bancaria desarrolladas con entidades que cuentan con redes comerciales o puntos de atención y servicios; distribuidos en el territorio nacional, donde se pueden realizar transacciones como recaudo de cuotas, depósitos en cuentas de ahorro y retiros de efectivo de cuentas de ahorros.



Gane



Supergiros



Ganaya



Juguemos



MovilRed

Puntos de recaudo:

Son puntos autorizados donde los clientes pueden realizar los pagos de las cuotas de los créditos. Entre estas alianzas se encuentran Efecty y Baloto que, sumados, cuentan con una red de 16.867 puntos al servicio de nuestros clientes.



5.684

Número de corresponsales bancarios en alianza

75.142

Número de transacciones realizadas por corresponsales bancarios en alianza al cierre de diciembre de 2016

444

Enlaces comerciales activos

677.473

Número de transacciones por puntos de recaudo al cierre de diciembre de 2016



Banca Móvil

Es el canal transaccional diseñado para que nuestros clientes puedan realizar transacciones de sus productos de ahorro o crédito de manera rápida, fácil, segura y cómoda a través de su celular. Para el uso de este servicio, el cliente solo debe contar con una línea de celular, pues la comunicación entre el cliente y el Banco es gratuita, sin necesidad de tecnologías avanzadas o planes de datos.

Transacciones habilitadas en el canal móvil:

- Envíos de dinero a otros celulares.
- Transferencia de fondos entre cuentas del Banco.
- Cambios de claves y bloqueos.
- Consultas de cuenta de ahorros y crédito.
- Pago de la cuota del crédito.
- Retiros de efectivo a través de un corresponsal bancario.

24.361

Número de clientes vinculados al servicio de Banca Móvil a cierre de 2016

7.516

Número de transacciones por Banca Móvil.



Nuestros accionistas

Accionistas	Participación
FUNDACIÓN WWB COLOMBIA	85.73844967 %
DWM PANAMA S.A.	6,11209183 %
BAMBOO FINANCIAL INCLUSIÓN PANAMÁ S.A.	6,11209183 %
WWB S.A.S. (LIQUIDADA)	0,00000000 %
WWB ISIS FUND PANAMA, INC	2,03736394 %
ANA MILENA CADAVID DE JARAMILLO	0,00000091 %
LUZ STELLA GARDEAZABAL JIMENEZ	0,00000091 %
CLARA SERRA RIASCOS	0,00000091 %
	100 %



El impacto de nuestras operaciones

Balance General

Cifras en millones de pesos

Activos	\$ Millones	% / Total activos
Disponible e inversión	63.824	4,83 %
Cartera neta	983.548	74,40 %
Cartera bruta microcrédito	876.050	66,27 %
Cartera bruta consumo	150.074	11,35 %
Cartera bruta comercial	9.401	0,71 %
Cartera empleados	1.803	0,14 %
(-) Provisiones	53.780	4,07 %
Otros Activos	274.590	20,77 %
Total activos	1.321.961	100,00 %

Pasivo y patrimonio	\$ Millones	% / Total Pasivo Patrimonio
Depósitos y exigibilidades	551.210	41,70 %
Cuentas de ahorro	96.614	7,31 %
CDTs	451.913	34,19 %
Otros	2.683	0,20 %
Obligaciones financieras	195.130	14,76 %
Otros pasivos	77.222	5,84 %
Total Pasivo	823.561	62,30 %
Total Patrimonio	498.400	37,70 %

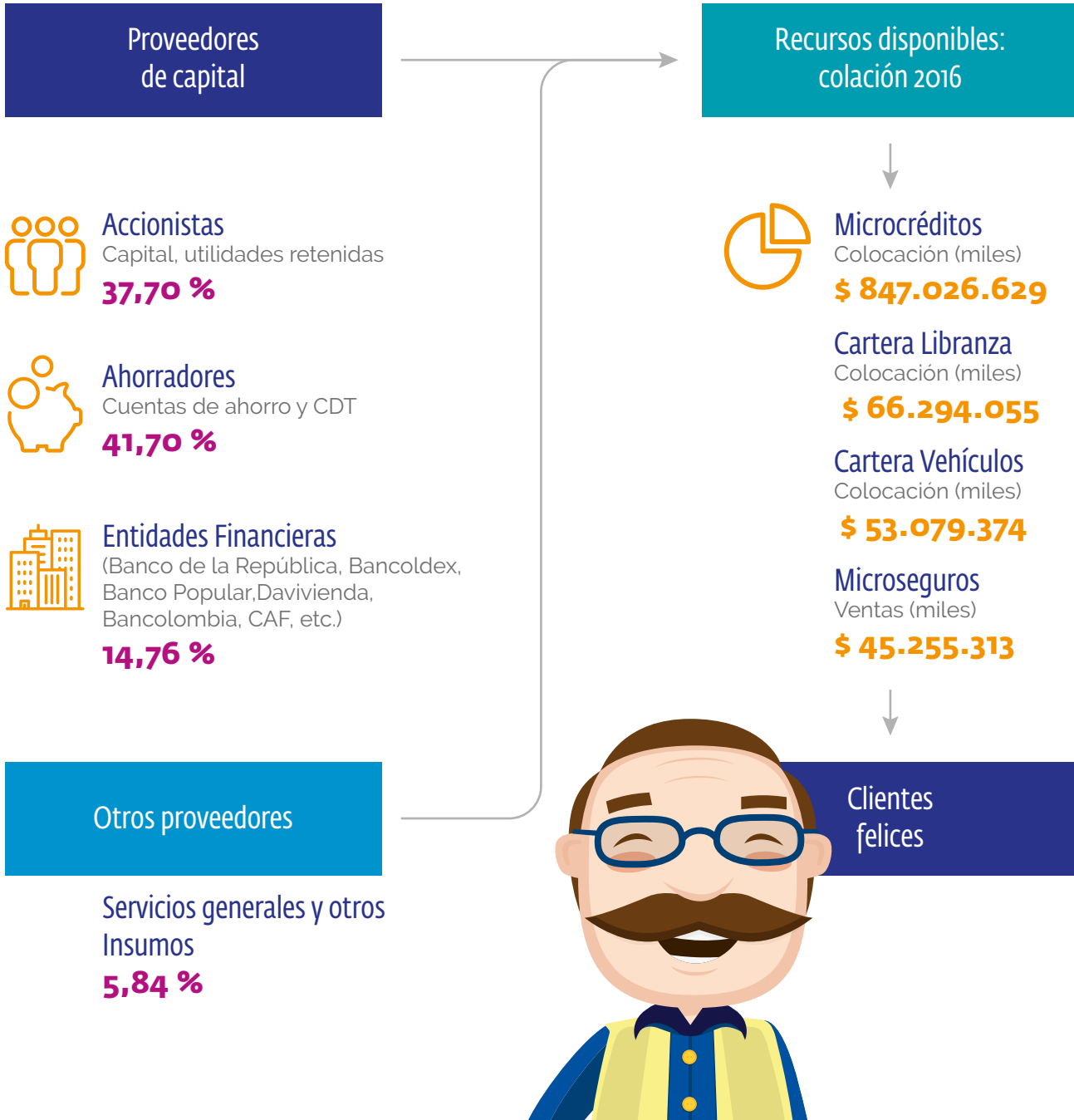


Estado de pérdidas y ganancias

Cifras en millones de pesos

Ingresos intereses	280.037
Cartera comercial	944
Cartera consumo	18.944
Cartera microcrédito	258.218
Otros ingresos	1.932
Ingresos por intereses de mora	4.302
Gastos de intereses	46.318
Depósitos y exigibilidades	33.873
Créditos otras instituciones de crédito	12.444
Margen neto de intereses	238.021
Ingresos financieros diferentes de intereses	58.815
Gastos financieros diferentes de intereses	6.220
Margen financiero bruto	290.616
Costos administrativos (sin depr. y amort.)	175.397
Provisiones netas de recuperación	32.327
Margen operacional antes de amort. y depr.	82.892
Depreciaciones y amortizaciones	5.068
Ganancia o pérdida antes de impuestos	77.824
Impuestos	31.344
Ganancia o pérdida del ejercicio	46.480

Nuestra cadena de valor



Iniciativas externas y asociaciones en las que participamos

- Encuesta Código País

Para el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2016 fue presentada la encuesta el pasado 31 de enero, cumpliendo con lo dispuesto en la Circular 028 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia. Consientes y comprometidos con la gestión de un buen gobierno corporativo, el Banco ha decidido adoptar más medidas planteadas en esta encuesta llegando a un cumplimiento del 82 %.



- Código de Mejores Prácticas Corporativas de Colombia.

Somos parte de organizaciones de alto prestigio como lo son:





Nuestro impacto social

Compromiso con nuestros clientes

Nuestros clientes están incluidos en nuestra promesa de servicio y compromiso, buscando adentrarnos cada vez más en sus verdaderas necesidades y conociendo sus expectativas, para de esta manera brindarles un servicio que sea beneficioso, no solo para fortalecer sus emprendimientos, sino también para mejorar su calidad de vida.

Durante el 2016 realizamos las siguientes gestiones que nos permitieron medir la satisfacción de nuestros clientes y mejorar el servicio a los mismos:

Cliente incógnito

Valora los comportamientos de atención de cada colaborador de acuerdo con unos atributos de servicio definidos. El resultado de la primera valoración realizada en el 2016 fue del 78 % y la segunda fue del 82 %, en una escala de 0 % a 100 %.

Campaña interna para fortalecer la atención al cliente

“Transformando tus días, transformas tu vida”

A través de mensajes en medios internos impresos y digitales, se especificaron comportamientos puntuales y adecuados, que se deben tener al momento de atender a los clientes.

Capacitación y sensibilización al personal de las oficinas

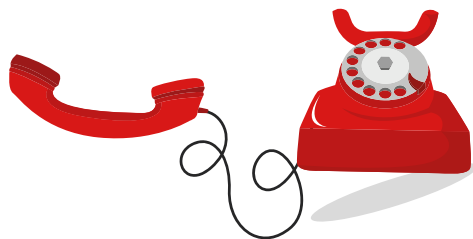
Enfocada las que obtuvieron valoración de servicio inferior al 70 %, para generar conciencia acerca de la importancia del servicio y comportamientos precisos de atención al cliente.

Realización de encuestas de percepción de Servicio al Cliente

Aplicada a clientes nuevos, así como a clientes que pagaron el 50 % de su obligación, con el fin de identificar su percepción frente a nuestro Servicio.

Realización de cambio en el proceso de atención de las reclamaciones

El objetivo: mejorar los tiempos de respuesta al cliente y la calidad de éstas.



La línea nacional gratuita de servicio al cliente

Su uso principal es la asesoría en el portafolio de productos y servicios, radicación de manifestaciones del cliente (PQR), orientación en el uso de canales, brindar información de direcciones de las oficinas y puntos de pago, confirmación de eventos, radicación de referidos y actualización de datos.

Durante el 2016 recibimos 102.927 llamadas, de las cuales se contestaron el 97 % de ellas.

El nivel de servicio fue de 91,29 % correspondiente a las llamadas atendidas en menos de 20 segundos.

**Línea nacional gratuita:
018000 51 56 56
Desde Cali: 524 0102**

Desarrollo e inclusión: compromiso social con la comunidad

Las microfinanzas juegan un rol social y económico determinante en Colombia, dada su apuesta de consolidación y respaldo al crecimiento de los microempresarios, quienes dinamizan el panorama del país en términos de generación de empleo, de emprendimiento y de innovación.

Adicional a este aporte como organización, nos hemos enfocado en generar un mayor impacto social a través de una aplicación responsable de la metodología de microcrédito, la labor de la educación financiera, la inclusión y facilidad de acceso a productos y servicios enfocados en las personas de menores ingresos y el apoyo a proyectos sociales en beneficio de la comunidad que generan transformación social.

Llegando a todos los rincones de Colombia: puntos de acceso en áreas de baja población

En aras de continuar prestando nuestros servicios a la población independiente del país, buscando acercarnos más a ellos y facilitándoles el acceso a nuestros servicios financieros, durante el 2016 inauguramos tres nuevas oficinas, alcanzando una cobertura del 52 % de los municipios del país (588 municipios) y el 87 % de los departamentos del país (20 departamentos).

A cierre del año, contamos con 143 oficinas y 78 corresponsales bancarios propios a nivel nacional, que obedecen a la estrategia de expansión hacia zonas de baja bancarización debido a sus condiciones geográficas o sociales. Así mismo, el año pasado pusimos en funcionamiento 45 de ellos, los cuales, gracias a sus características y su modelo de operación, resultan de mucha cercanía con fácil acceso para nuestros clientes y comunidad en general de las zonas apartadas.

143 oficinas

78 corresponsales bancarios



Aplicación responsable de la metodología de microcrédito

La adecuada y juiciosa aplicación de la metodología del microcrédito es uno de los pilares fundamentales de la inversión responsable dentro de nuestra organización. En este proceso establecemos una relación personalizada entre los clientes y nuestros analistas; de este modo, nos permite conocer el entorno del cliente y otorgarle lo que realmente puede pagar. Al mismo tiempo, les facilitamos la construcción de un historial crediticio, inclusión financiera y asesoría para fomentar cultura del ahorro y de aseguramiento.

Inclusión financiera: Innovando en beneficio de las personas de menores ingresos de nuestro país

Durante el 2016 realizamos la fase de análisis y diseño de estrategias del proyecto Optix (Optimización del Desempeño Mediante Venta Cruzada), el cual proporciona un mayor conocimiento de la comunidad, permitiéndonos aplicar estrategias con productos que son escalables y sostenibles para atender mejor las necesidades de los clientes de bajos ingresos. Durante el 2017, se realizará la implementación de las mismas.

Por otro lado, se realizó la masificación del producto **Yo Construyo** a nivel nacional, el cual busca apoyar a los microempresarios en la mejora progresiva de sus viviendas, no solo mediante el crédito, sino también mediante una guía técnica en construcción que brinda conocimientos básicos que les permitan realizar

sus mejoras de manera acertada y responsable. Desde la masificación a nivel nacional (septiembre – diciembre 2016) se otorgaron 2.755 créditos, en una cartera que asciende a \$27.233 millones.



Un banco enfocado en el ahorro

Con el ánimo de incentivar la disciplina y el hábito del ahorro, todos los productos de crédito de nuestro Banco tienen la opción de ahorro.

Adicionalmente, nuestras cuentas de ahorro gratuitas ofrecen:

- Cero costos por transacciones como consultas y retiros, entre otros.
- Se puede abrir desde \$10.000.
- Dinero seguro en todo momento dado que el Banco cuenta con el respaldo del seguro Fogafin.





Programa educación financiera para colaboradores del Banco y alianza con la Fundación WWB Colombia

Dentro de las gestiones estratégicas del Banco, la labor de educación financiera es un compromiso que no solo llevamos a cabo de cara a nuestros clientes, sino hacia los colombianos en general.

Es por ello que creemos que la manera más efectiva de realizar esta labor es empezar por los colaboradores del Banco. Es así como partir del 2016 y con la ayuda y experiencia de la Fundación WWB Colombia, dimos inicio al programa de formación en educación financiera 'Manejo Exitoso del Dinero', que brinda a los colaboradores del banco formación en este sentido, para que así ejerzan un rol de multiplicadores de buenas prácticas financieras a nivel personal y familiar, así como los clientes de la organización.

Un total de 481 colaboradores han recibido esta formación en las ciudades de Cali, Pereira, Barranquilla, Medellín y Palmira.



Para el 2017 y 2018 se continuará esta labor para cubrir el 100 % de colaboradores.

Labor de educación financiera a través de nuestros medios propios

A través de nuestros medios digitales y físicos realizamos campañas de educación financiera, con las cuales reforzamos nuestra responsabilidad y compromiso con todos los colombianos.



Revista WWB al Día

llevamos a cabo 12 ediciones con 100.000 ejemplares mensuales a nivel nacional, impactando a 400.000 lectores. La revista se distribuyó en las 143 oficinas del país, en 16 Almacenes Éxito del país, 44 SURTIMAX y a través de fuerza comercial de Clave 2000.



Temáticas abordadas:



Mes	Temáticas
Enero	Que el año nuevo sea rentable para su negocio
Febrero	Lo que pasa cuando usted paga las deudas a tiempo
Marzo	El ahorro en la familia: la mejor manera de cumplir las metas en el hogar
Abril	El ahorro en la EMPRESA
Mayo	¿Qué es una CUENTA ABANDONADA?
Junio	El ahorro FLUJO y el de CAJA
Julio	La nueva cara de los billetes en COLOMBIA
Agosto	La inversión en la familia
Septiembre	La Inversión en la empresa
Octubre	Ley de atención a personal discapacitado en entidades financieras
Noviembre	¿Sabía que puede ser víctima del lavado de activos y la financiación del terrorismo?
Diciembre	¡Controle su dinero en temporada decembrina!



\$349.027.200

Inversión en la revista en 2016

Programa WWB al Día

A través de este medio contribuimos a la educación financiera de los televidentes a través de entrevistas a expertos en finanzas y mercadeo, quienes enseñan, orientan a los televidentes en temas relacionados con sus negocios y el manejo de su dinero.

El programa en el 2016 se emitió en el canal regional Telepacífico los días jueves y en el canal Uno los días lunes.

Temáticas abordadas:

Recomendaciones para internacionalizarse

¿Cómo llevar la contabilidad?

Aprovechamiento del crédito

Recomendaciones para los empresarios

Ahorro Programado

Habilidades Gerenciales

¿Cómo las redes sociales venden en su negocio?

¿Cuáles son las dificultades de los emprendedores?

¿Qué entidades gubernamentales existen para los emprendedores?

Los reportes de las centrales de riesgo

Errores comunes cuando se publicita en las Redes Sociales



Inversión programa de TV en 2016

\$ 259.796.349

Número de televidentes promedio por programa

7.310

Telepacífico

13.590

Canal Uno

¿Qué es lo primero que tenemos que preguntar cuando empezamos un negocio?

¿Cómo se puede adquirir un crédito?

Equilibrio entre las finanzas personales y las empresariales

¿Cómo trabajar con la pareja?

La marca en la empresa

Cuentas abandonadas

¿Cómo ahorrar y por qué es necesario hacerlo?

¿Cree en la publicidad?

Prácticas abusivas en el sector bancario

¿Cómo invertir de cara al futuro?

Página web www.bancowwb.com

En este portal contamos con un Blog que se llama WWB AL DÍA, en donde se publican artículos de educación financiera que desarrollamos en nuestra revista, redes sociales y programa de televisión.



Así mismo, a través de nuestras redes sociales como Twitter, Facebook y YouTube, publicamos información con enfoque en la educación financiera.

Temáticas abordadas en la página y en redes sociales del Banco:

- #EducaciónFinancieraParaTodos
- #YoAhorroPara
- #deudas
- #RevistaW/WBALDÍA
- #banco
- #NoMePrestoPara



Enero	Febrero	Marzo
<p>¡Que el año nuevo sea rentable para tu negocio!</p> <hr/> <p>Identifica cuándo es el momento adecuado para solicitar un crédito</p>	<p>Consejos para optimizar tu dinero con la reforma tributaria.</p> <hr/> <p>Ingresa al Blog #W/WBALDÍA y conoce más sobre el uso de la caja registradora para tu negocio.</p>	<p>¿Para qué ahorrar?</p> <hr/> <p>Cinco mitos del microcrédito</p> <hr/> <p>¿Cómo ser un emprendedor?</p> <hr/> <p>La experiencia de ahorrar vale la pena</p> <hr/> <p>¡Mejora tus finanzas personales!</p> <hr/> <p>¡Beneficios de pagar a tiempo!</p>
		<p>¡Mejora tus finanzas personales!</p> <hr/> <p>Campaña "Global Money Week 2016"</p> <hr/> <p>¡Mejora tus finanzas!</p>

Abril	Mayo	Julio
<p>iConoce y aplica estas recomendaciones de seguridad a la hora de realizar tus transacciones en el banco!</p> <hr/> <p>Saber más, ser Más: cuadre su bolsillo.</p> 	<p>Y tú, ¿por qué ahorrarías? Fondo de Garantías de Instituciones Financieras – Fogafín.</p> <hr/> <p>iConvierte el hábito del #ahorro en tu mejor aliado! Fondo de Garantías de Instituciones Financieras (Fogafín).</p> <hr/> <p>Y tú, ¿por qué ahorrarías?</p>	<p>El flujo de caja nos permite Identificar y controlar las entradas y salidas de dinero.</p> <hr/> <p>No creas en falsas promesas ni oportunidades de ensueño poco reales. #NoMePrestoPara: el lavado de activos y la financiación del terrorismo.</p>
Agosto	Septiembre	Octubre
<p>Verifica lo que compras, los productos económicos pueden provenir del contrabando u otras actividades ilegales.</p> <hr/> <p>Tu cuenta de ahorros es personal, no permitas que nadie haga uso de ella. #NomePrestoPara: transacciones fraudulentas o delictivas.</p>	<p>Una casa, un carro, empezar a estudiar, un viaje o agrandar tu negocio. Todo lo que quieras soñar lo puedes lograr a través del #ahorro.</p> <hr/> <p>Nuestro presidente, José Alejandro Guerrero, nos cuenta cómo el crédito nos puede beneficiar si lo utilizamos correctamente</p>	<p>El ahorro y la planeación financiera son los ejes fundamentales para que conquistes tus sueños.</p> <hr/> <p>La importancia de ahorrar el 10 % de sus ingresos.</p> <hr/> <p>¿Qué hacer con los ingresos extra y gastos en fechas especiales?.</p> <hr/> <p>¿Sabes qué es la inflación y por qué se genera?.</p>
Diciembre		<p>Ahorra dinero. No gastes en cosas que no necesitas y conserva un monto mensual para ahorrar.</p> 
<p>Diciembre es el mes de las cenas navideñas, los festejos, muchos regalos y salidas, que nos generan gastos adicionales.</p> <hr/> <p>Si tengo una emergencia, quiero estar preparado. Previene cualquier situación o emergencia programando tu ahorro gratis, sin cuota de manejo ni costos asociados</p>		

Participación en la Global Money Week: marzo 2016

Semana Internacional de la Inclusión y la Educación Financiera

Global Money Week es una celebración para reformar el panorama financiero y dar a niños, niñas y jóvenes las herramientas que necesitan para crear su propio futuro y así fortalecer a la siguiente generación como ciudadanos económicos seguros de sí mismos.

Global Money Week 2016 se llevó a cabo del 14 al 20 de marzo en torno al tema: '**Ahorrar es la llave de tu futuro**'.

El Banco WWB hizo parte de esta iniciativa a través de sus medios digitales, donde día a día publicó información de interés para fomentar el ahorro en niños y jóvenes.



Programas y gestiones sociales en beneficio de la comunidad

Plan semilla

Iniciativa de responsabilidad social del Banco WWB, que cuenta con el apoyo y asesoría del SENA, orientado a jóvenes bachilleres, en su mayoría hijos de nuestros clientes, que tienen un gran potencial e interés de iniciar su formación y experiencia profesional en nuestra organización. **A través de este programa en el 2016, se beneficiaron 24 jóvenes en las ciudades de Cali y Palmira.**

Una vez finalizada la formación académica y práctica en el programa de tecnología en gestión administrativa y servicios financieros, los jóvenes quedan en capacidad de desempeñar cargos como el de cajero principal o de Banca, informador comercial, auxiliar de crédito, cajero cambio moneda y vendedor de servicios financieros.



Programa educación en emprendimiento en edades tempranas en cuatro colegios públicos de Cali:

A través del cual el Banco vio la oportunidad de generar un aporte social a la ciudad de Cali, por medio de la implementación de este programa de educación en emprendimiento desde edades tempranas, en alianza con la Secretaría de Educación. Lo anterior, con la convicción que el emprendimiento y el desarrollo de la pequeña empresa es la base para el crecimiento y desarrollo económico de una ciudad y de un país.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN



\$85.000.000

Inversión económica
en el programa

Para ello, en el mes de agosto de 2016, fueron seleccionadas cuatro instituciones educativas oficiales para ser parte del programa 'Innovadores', un espacio de capacitación para rectores y educadores, con el propósito de consolidar una cultura emprendedora en las instituciones educativas en las que se implemente; de esta forma, se desarrolla en los niños y jóvenes capacidades emprendedoras, empresariales de investigación y prepararlos para su futura participación en el mundo productivo, bien sea como empleados o como generadores de una idea de negocio.

El programa, cuya duración es de ocho meses, inició formalmente en septiembre de 2016. Es

operado por la Fundación Colombo Canadiense y cuenta con el respaldo académico y la certificación de la Universidad Icesi de Cali. En sus diferentes fases contempla una etapa de formación, dotación bibliográfica y acompañamiento a cada institución académica, con estrategias pedagógicas para fortalecer una cultura de emprendimiento en edades tempranas.

Instituciones educativas seleccionadas:

- Cristóbal Colón
- Hernando Navia Varón
- Las Américas
- Celmira Bueno



Vinculación a campaña de la Unidad de Acción Vallecaucana: 'Socios por el Valle'

El Banco se sumó a esta iniciativa de región liderada por la Unidad de Acción Vallecaucana llamada 'Socios por el Valle', a través de la cual más de 60 organizaciones:

empresas, organizaciones privadas, universidades, fundaciones, gremios y medios de comunicación, nos hemos unido para trabajar por el fortalecimiento de la cultura y sentido de pertenencia en la región. Esto con el fin de que cada vallecaucano interiorice y sea participe de todo lo positivo que en esta región tenemos para contar.

De esta manera se resaltan situaciones positivas y de coyuntura para la región como el cumpleaños de Cali, la representación de la región en los Juegos Olímpicos, la participación en el Plebiscito y el nuevo Código de Policía, entre otros.



Vinculación a la campaña 'Por Cali lo Hago Bien'



El Banco se vinculó como patrocinador a la campaña del periódico "El País", por Cali lo hago bien, la cual buscaba evidenciar el compromiso de los caleños y empresas de la ciudad, aportando significativamente a su progreso. Siendo nuestro Banco, orgullosamente caleño, quisimos contribuir a la campaña mostrando nuestro compromiso con la región y el país.

\$85.000.000

Inversión económica
en el programa

Patrocinio Copa Voleibol Sentado:

El Banco se vinculó como patrocinador a esta Copa, que busca fortalecer el nivel de autoestima de la población en situación de discapacidad, promover la inclusión social frente a la misma y de la misma manera, promover espacios que faciliten las condiciones para la práctica deportiva del Voleibol Sentado en la ciudad de Cali.





Campaña 'Hay tratos que son maltratos':

Uno de nuestros valores corporativos es el respeto, para con nosotros mismos, entre quienes nos rodean y en cualquier aspecto de nuestras vidas. Es por eso que el 2016, el Banco dio continuación a la campaña 'Hay Tratos que son maltratos', dirigida a colaboradores, clientes y comunidad en general. A través de esta, apostamos a lograr que los colombianos identifiquen las diferentes formas de maltratos (físico, emocional y psicológico) y no lo justifiquen como opción de vida sino exigir respeto y denunciarlo.

Campaña Viral 'Hagámoslo Real':

Este esfuerzo se enfocó en situaciones y pensamientos reales a los que día a día los clientes se enfrentan pero que muchas veces, por dudas o inseguridades, no pueden cumplir. Como Banco quisimos decirles que somos el impulso para hacer real, lo que tanto desean, y de esta manera logramos hacer real el deseo de tres colombianos que compartieron con nosotros sus sueños.



Porcentaje de créditos por regiones y qué actividades económicas financiamos

a diciembre 2016 (Solo microcrédito)

Sector Económico	% # de Créditos	% Saldo Cartera
Agroindustrial	2,01 %	2,14 %
Comercial	49,62 %	50,69 %
Comunicaciones	0,00 %	0,00 %
Construcción	1,25 %	1,73 %
Hotelería	0,00 %	0,00 %
Industrial	14,73 %	14,57 %
Minero y energético	0,00 %	0,00 %
Otros	0,01 %	0,02 %
Restaurantes	0,03 %	0,03 %
Servicios	28,86 %	28,46 %
Solidario	0,00 %	0,00 %
Transporte	3,43 %	2,33 %
(en blanco)	0,04 %	0,05 %
Total	100 %	100 %

Regional	% # de Créditos	% Saldo Cartera
1 (Cali , Yumbo, Jamundí y Norte de Cauca)	30,01 %	23,90 %
2 (Norte Valle, Antioquia, Quindío, Chocó y Risaralda)	13,20 %	15,62 %
3 (Cundinamarca, Boyacá y Llanos Orientales)	23,30 %	23,27 %
4 (Suroccidente Colombiano)	26,55 %	25,40 %
5 (Zona Atlántica)	6,92 %	11,81 %
Total	100 %	100 %

Valor promedio de créditos otorgados, # de créditos y valor total

a diciembre 2016

Saldo Cartera Microcrédito (\$)	876.049.560.344
# Créditos vigentes	265.867
Colocación anual microcrédito (\$ miles)	847.026.629
No. créditos	222.654
Crédito promedio	3.804
Colocación anual comercial (\$ miles)	9.685.439
No. créditos	184
Crédito promedio	52.638
Colocación libranza (\$ miles)	66.294.055
No. créditos	1.489
Crédito promedio	44.523
Colocación vehículos (\$ miles)	53.079.374
No. créditos	1.743
Crédito promedio	30.453

Captación: Número de cuentas de ahorro y valor total de lo ahorrado por clientes en 2016 (Cifras en millones de pesos).

Número de CDT y valor total de los mismos en 2016 (cifras en millones de pesos).

Número	Saldo (\$)
495.382	96.614

Número	Saldo (\$)
11.165	442.170

Bienestar para nuestra familia de colaboradores



En nuestro Banco valoramos a nuestros colaboradores, apostamos por su desarrollo y nos preocupamos por su calidad de vida junto con sus familias, porque sabemos que ellos son la fuerza de la compañía. Respetamos su diversidad e integridad resaltando su apoyo y sus derechos dentro de nuestra organización. El principal objetivo del Banco WWB con este grupo de interés es promover el bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores que permita consolidar a la empresa como un mejor sitio para trabajar. Para lograrlo, trabajamos en la gestión de personas, cultura, clima organizacional y liderazgo.

Generación de empleo

Contratación

A cierre de 2016, nuestra planta de personal estuvo compuesta por 2.011 colaboradores contratados de manera directa con el Banco, 90 aprendices y 156 contratados por agencia temporal.

Colaboradores por tipo de contrato:

Tipo de contrato	dic-13	dic-14	dic-15	dic-16
Directos	1.637	1.801	1.963	2.011
Temporales	130	164	121	156
Aprendices	101	74	67	90
Total	1.868	2.039	2.151	2.257

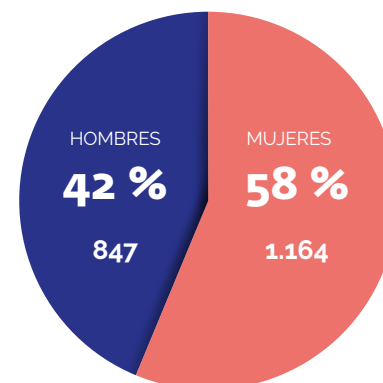
Distribución de nuestros colaboradores por tipo de contrato y género:

Tipo de contrato	Fem	%	Mas	%	Total
Indefinido	1.164	58 %	847	42 %	2.011
Temporal	92	59 %	64	41 %	156
Aprendizaje	63	70 %	27	30 %	90
Total general	1.319	58,44 %	938	41,56 %	2.257

Colaboradores Directos por género:

Sexo	Contrato Laboral	Total	%
FEM	Indefinido	1.164	58 %
MAS	Indefinido	8.47	42 %
Total general		2.011	100 %

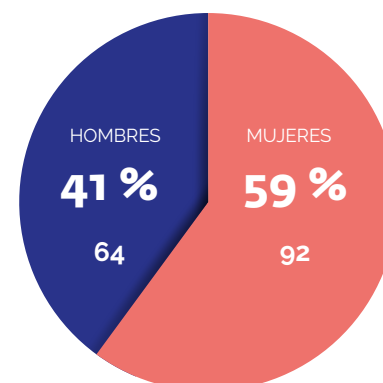
Participación por Género Directos Banco



Colaboradores externos por género:

Sexo	Contrato Laboral	Total	%
FEM	Temporal	92	59 %
MAS	Temporal	64	41 %
Total general		156	100 %

Participación por Género Externos Banco



Distribución de nuestros colaboradores contratados a término indefinido por cada de las regionales vs género:

Región	Género	No. Empleados
Regional 1 – Cali	FEM	389
	MAS	294
Regional 2 – Pereira	FEM	182
	MAS	113
Regional 3 – Bogotá	FEM	233
	MAS	188
Regional 4 – Palmira	FEM	231
	MAS	152
Regional 5 - Barranquilla	FEM	129
	MAS	100
TOTAL	FEM	1.164
	MAS	847

Rotación

En el año 2016 se presentaron 311 retiros, de los cuales 111 fueron involuntarios y 200 retiros voluntarios. Del total de personas retiradas durante el año, 158 fueron mujeres y 153 hombres. Obtuvimos un índice de rotación acumulada total banco anual de 13,39 % el cual fue menor que el año 2015 (13,52), indicando que fue un comportamiento positivo.

Nuevas contrataciones	360
Retiros involuntarios	111
Retiros voluntarios	200
Total colaboradores a cierre 2016	2.011
Rotación media de colaboradores	13,4 %

2,44 %

Nuevas contrataciones -
Retiros totales /
Total planta a cierre año

Rotación por género

	Género				Total
	Fem	%	Mas	%	
Nuevas contrataciones	206	57 %	154	154	360
Retiros involuntarios	50	45 %	61	61	111
Retiros voluntarios	108	54 %	92	92	200
Total colaboradores a dic. 2016	1.164	58 %	847	847	2.011
Rotación media de colaboradores					13,39 %
	4,12 %		0,12 %		2,44 %

Rotación por edad

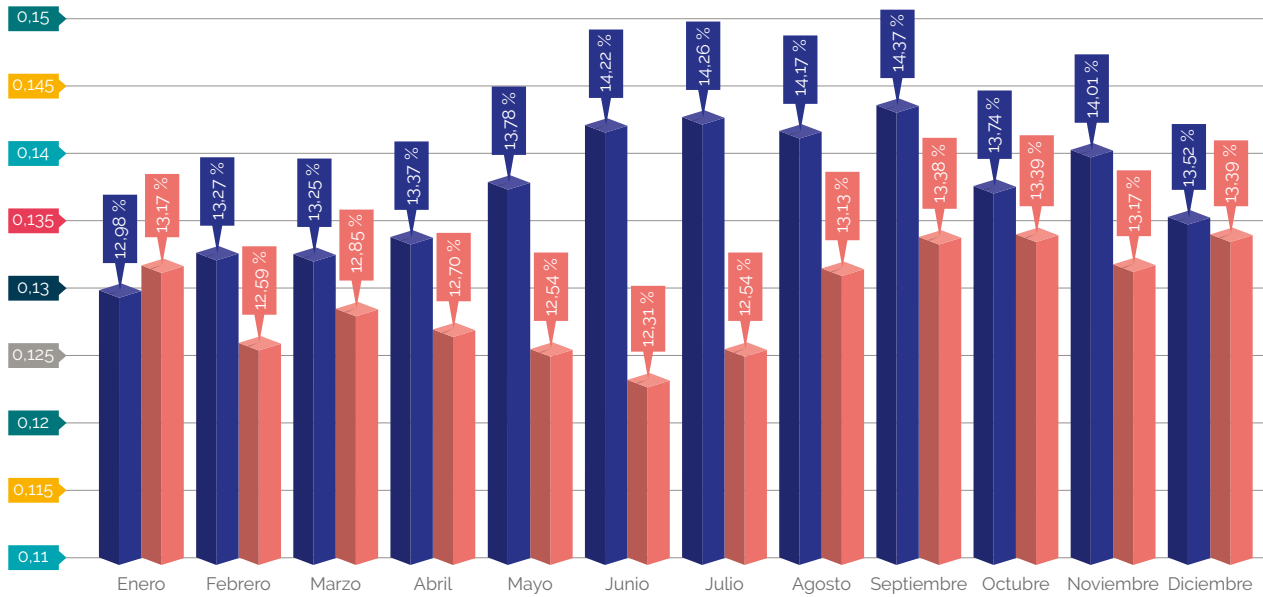
	Edad				Total
	18-33	34-43	44-57	>58	
Nuevas Contrataciones	291	65	4	0	360
Retiros Involuntarios	61	42	8	0	111
Retiros Voluntarios	134	60	6	0	200
Total colaboradores a dic. 2016	1.030	815	164	2	2.011
Rotación media de colaboradores					13,39 %
	9,32 %	-4,54 %	-6,10 %	0,00 %	2,44 %

Rotación por región

	Regionales					Total
	1 Cali	2 Pereira	3 Bogotá	4 Palmira	5 Barranquilla	
Nuevas contrataciones	105	33	87	81	54	360
Retiros involuntarios	33	14	31	11	22	111
Retiros voluntarios	52	28	50	47	23	200
Total colaboradores a diciembre de 2016	683	295	421	383	229	2.011
Rotación media de colaboradores						13,39 %
	2,93 %	-3,05 %	1,43 %	6,01 %	3,93 %	2,44 %

Comparativo comportamiento rotación mes a mes 2015 – 2016

● Año 2015 ● Año 2016



	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2015	12,98	13,27	13,25	13,37	13,78	14,22	14,26	14,17	13,37	13,74	14,01	13,52
2016	13,17	12,59	12,85	12,70	12,54	12,31	12,54	13,13	13,38	13,39	13,17	13,39



Desarrollo de nuestra gente



Promociones

Durante el 2016, continuamos apalancando nuestra estrategia de crecimiento, con el propósito de cubrir las vacantes generadas con talento humano interno, aportando al crecimiento profesional de nuestros colaboradores. Así mismo, logramos cubrir 69 vacantes con personal de la organización, lo cual representa un 97 % del total de las vacantes que son susceptibles de ser promovidas.

Valoración para el desarrollo

Nos permitió evaluar las competencias de cada colaborador, con el fin de identificar sus fortalezas y oportunidades de desarrollo; de igual manera, retroalimentar y establecer planes de mejora individuales, con el objetivo de potencializar sus competencias y, por ende, mejorar su productividad.

Esta medición la realizamos durante los meses de noviembre y diciembre, logrando un cubrimiento de **1.800 colaboradores evaluados**, lo que representa un **99,3 % de la población objetivo**.

Los principales resultados obtenidos fueron:

Cobertura de la evaluación		Cobertura de la evaluación		
Valoración para el Desarrollo Año 2015	Población total: 1.946 colaboradores	99,8 %	Población total: 2.082 colaboradores	
	Población objetivo a evaluar: 1.698		Población objetivo a evaluar: 1.813	
	Evaluados: 1.695		Evaluados: 1.800	
	Evaluaciones diligenciadas		Evaluaciones diligenciadas	
	Total evaluaciones: 5.677	94 %	Total evaluaciones: 6.238	96,5 %
	Evaluaciones diligenciadas: 5.355		Evaluaciones diligenciadas: 6.024	
Porcentaje por competencias		Porcentaje por competencias		
Competencias organizacionales	4,5	Competencias organizacionales	4,4	
Competencias de liderazgo	4,3	Competencias de liderazgo	4,3	
Valoración para el Desarrollo Año 2016	Población total: 1.946 colaboradores	99,8 %	Población total: 2.082 colaboradores	
	Población objetivo a evaluar: 1.698		Población objetivo a evaluar: 1.813	
	Evaluados: 1.695		Evaluados: 1.800	
	Evaluaciones diligenciadas		Evaluaciones diligenciadas	
	Total evaluaciones: 5.677	94 %	Total evaluaciones: 6.238	96,5 %
	Evaluaciones diligenciadas: 5.355		Evaluaciones diligenciadas: 6.024	
Porcentaje por competencias		Porcentaje por competencias		
Competencias organizacionales	4,5	Competencias organizacionales	4,4	
Competencias de liderazgo	4,3	Competencias de liderazgo	4,3	

Fecha corte base de datos colaboradores: septiembre 2016

Evaluación de potencial

Como parte de la gestión del talento de la organización, implementamos un nuevo proceso que permite evaluar el potencial de crecimiento de cada colaborador y generar planes de desarrollo, logrando retención, motivación y, por tanto, apalancar proactivamente la estrategia de la organización.

De esta forma, definimos los mapas de talento del personal comercial (analistas de crédito, gerentes de oficina y gerentes de zona) y operativo (cajeros y auxiliares operativos), logrando alinear los procesos de promoción interna frente a la evaluación de potencial, siendo así más objetivos en las decisiones de crecimiento de los colaboradores.



Modelo de competencias:

Competencias organizacionales



Competencias de liderazgo



Construyendo un gran lugar para trabajar

Consolidación de nuestra cultura de servicio:

Continuando con el fortalecimiento de nuestra cultura de servicio, el 2016 realizamos las siguientes acciones para lograr este objetivo:



Conferencia 'La cultura desde adentro':

La excelencia sostenida de una organización primero nace adentro. La premisa de este tema inspirador es la siguiente: "no quiero nada para mí que no sea para los otros". Estos talleres se realizaron en Barranquilla, Bogotá, Cali, Montería, Pereira y Villavicencio. En total, asistieron 315 personas.

Conferencia 'Familias con mentalidad y espíritu de riqueza'

Este espacio pensado en el colaborador y su familia, fue realizado en Cali, Pereira y Bogotá. Tenía como fin crear conciencia acerca de la importancia de construir riqueza espiritual para optimizar el disfrute de la vida. En total, asistieron 350 personas.



Casos de Valores y Promesa de Servicio

Esta iniciativa tenía como objetivo reforzar mensualmente los valores organizacionales y nuestra promesa de servicio, a través de videos de casos reales, que permitieran una mayor interiorización de las buenas prácticas y comportamientos alineados con nuestra cultura. Se publicaron 12 casos durante todo el año, a través de los diferentes medios de comunicación corporativos, los cuales fueron actuados y representados por colaboradores del Banco, que invitaban a realizar reflexiones en cada uno de los equipos.

12 casos

publicados durante todo el año



Programa de Grupos Primarios

Desde el mes de mayo de 2016, dimos inicio a este programa, el cual tiene como objetivo impactar positivamente el ambiente de trabajo, al fomentar relaciones de confianza entre los líderes y los equipos, generar un espacio de comunicación en doble vía, reconocimiento e interiorización de aspectos clave de nuestra cultura.

Esta actividad se realiza una vez al mes y tiene una duración de dos horas aproximadamente, lo cual le permite al líder reunirse con su equipo directo de trabajo y abordar temas de interés general del Banco, propicia momentos de cercanía y aprendizaje en equipo y cuenta con un bloque de cultura organizacional.

Como estrategia para la implementación exitosa del programa, se capacitaron a todos los líderes de la organización en la metodología del mismo, dictando un total de 14 talleres a nivel nacional. A su vez, realizamos acompañamientos a 79 líderes entre administrativos y comerciales con consultores externos, quienes asistían en un rol de observadores al grupo primario programado por el líder y, posteriormente, realizaba una retroalimentación individual al líder sobre aspectos de la metodología, estilo de liderazgo y percepciones generales del equipo, con el fin de potencializar este espacio.

Finalmente, logramos contar con un promedio de cumplimiento en su realización del 83 % a nivel general del Banco.



Programa de acompañamiento a líderes en clima laboral

Como parte de la gestión del ambiente laboral, en el 2016 dimos continuidad a los planes de mejoramiento a nivel organizacional derivados de la medición realizada en el 2015. También acompañamos a aquellos líderes y/o equipos que requirieron un mayor acercamiento, con el objetivo de impactar positivamente el ambiente de trabajo. Para esto trabajamos con consultores externos en procesos de *coaching* y mentoría con algunos líderes, para facilitarles herramientas que les permitieran potencializar sus habilidades de liderazgo y generar espacios agradables de trabajo.

Calidad de vida para nuestros colaboradores:

Pacto Colectivo



Una de las estrategias para mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores, es el Pacto Colectivo, en el cual se encuentran inscritos 1.998 colaboradores.

En el 2016 entregamos a nuestros colaboradores y sus familias, 6.974 beneficios impactando positivamente la calidad de vida de la familia

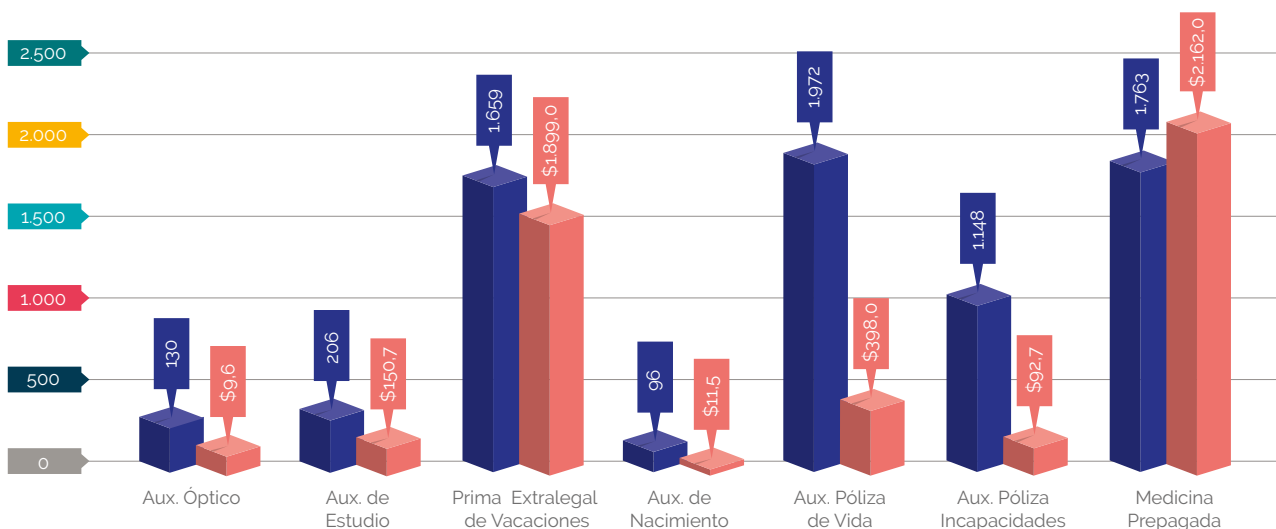
WWB. Estos beneficios se cuantifican en \$4.733 millones en beneficios económicos y \$154 millones en beneficios emocionales para un total de \$4.887 millones.

A continuación, detallamos los beneficios otorgados:



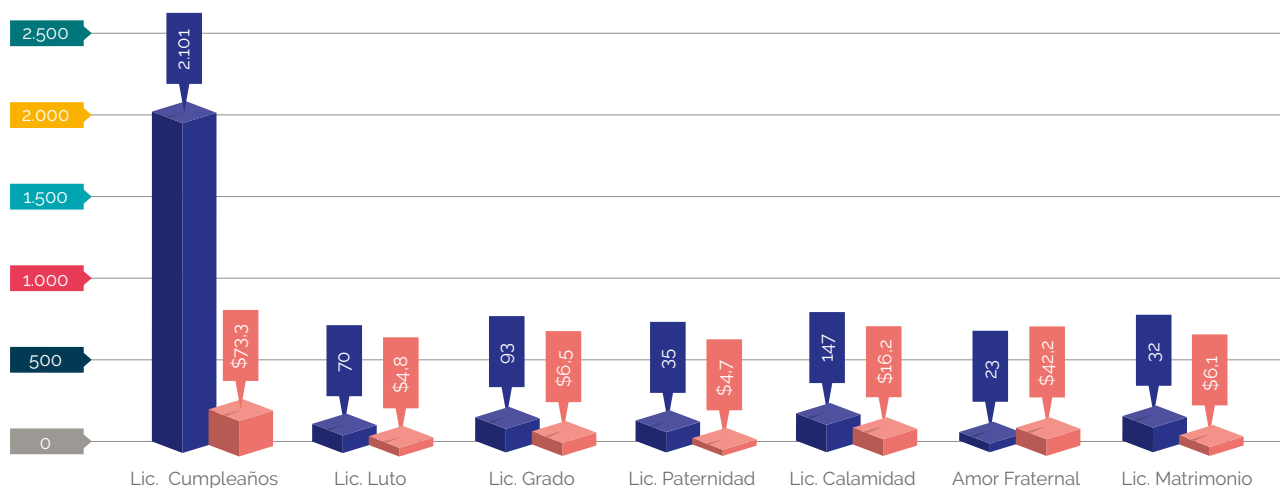
Beneficios Económicos

● # Beneficiarios 2016 ● Valor pagado 2016 *cifra en millones de pesos



Beneficios Emocionales

● # Beneficiarios 2016 ● Valor pagado 2016 *cifra en millones de pesos



Actividades de Bienestar

En el 2016 les brindamos a nuestros colaboradores diferentes actividades de esparcimiento, salud y bienestar a través del Plan Institucional de Bienestar y sus diferentes frentes:



WWB Chévere

Para aquellas oficinas, que por su ubicación geográfica no podían disfrutar de algunas actividades de bienestar, se diseñó este programa que ofrece actividades como tarde de pizza, cine, karaoke, etc.



De esta manera, logramos atender a
721 colaboradores
 a nivel nacional.



Fiesta de los niños (septiembre - noviembre)

Dirigida a los hijos de los colaboradores del Banco en todo el país. Durante el evento contamos con la participación de 2.983 asistentes entre niños y familiares.



Fiesta de fin de año (diciembre)

Como una forma de reconocer el esfuerzo y compromiso de todo el año, se realizaron 20 fiestas distribuidas por las diferentes zonas del país. En total 2.087 colaboradores disfrutaron de la fiesta.



Programa ReconoSer (septiembre)

Cada año reconoce el tiempo de servicio, el compromiso y la entrega de los colaboradores que cumplen 10, 15, 20, 25 y 30 años de estar vinculados a la organización. En la gala de reconocimiento, también se premiaron los ganadores de las categorías por cada regional que fueron escogidos por los mismos colaboradores a través de una votación. Categorías: Pa' las que sea, Buena onda, Líder integral, Parcerero y Guerrero. En septiembre se realizó una gala anual en la ciudad de Cali que contó con la participación de 92 colaboradores, reconocidos en las diferentes categorías.





Mes del Deporte (abril)

Como una forma de incentivar a los colaboradores a la práctica del ejercicio físico, se desarrolló en el mes de abril el mes deportivo, en el cual se realizaron diferentes actividades como torneo de fútbol, zumba, caminata ecológica y torneo de bolos. En total, 1.108 colaboradores disfrutaron de las diferentes actividades.



El Banco se tiñe de rosa (mes de la mujer)

Jornada de prevención del cáncer de cuello uterino y de seno con promoción de cuidados generales para la mujer. Durante esta jornada, se realizaron en todas las regionales, las siguientes actividades:

Actividad	No. de participantes
Citología y examen de seno	384
Masaje de espalda	250
Limpieza	210

Además, se buscó impactar a las esposas de los colaboradores, realizando la entrega de una carta y material informativo, con la que se buscaba concientizar sobre la prevención de cáncer de seno y cérvix.





Concurso mes dulce (octubre-Halloween)

Las áreas y oficinas del Banco dejaron volar su creatividad e imaginación a través de un concurso de decoración, el cual ayudó a fortalecer las relaciones de los equipos y brindar momentos de alegría.



Plan navidad (diciembre)

Se desarrollaron diferentes actividades para fomentar el espíritu de amor y alegría de la época navideña como el concurso de villancicos, novenas navideñas y donación de regalos. Durante estas festividades, afianzamos la solidaridad y generosidad de nuestros colaboradores, a través de la donación de regalos para los niños de diferentes fundaciones a nivel nacional.



MÁS CERCA DE TI
Y DE TU FAMILIA

PARA UNA VIDA DE JÚBILO

PREPARÁNDOME PARA MI
Pensión

Programa de preparación para el retiro pensional:

'Preparándome para mi pensión' busca orientar y acompañar a los colaboradores que se encuentran próximos a su edad de pensión, facilitando su proceso y fácil adaptación a la nueva etapa de su vida. Este programa cuenta con la participación de 86 colaboradores a nivel nacional.



Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente

De acuerdo con el cumplimiento del decreto 1072 del 2015, contamos con un sistema de gestión de seguridad en el trabajo, donde nuestro objetivo principal es la prevención y la mitigación de la ocurrencia de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales. Por medio de programas de vigilancia epidemiología y de promoción y prevención en la salud, buscamos el bienestar de nuestros colaboradores. Estas actividades son realizadas por un equipo de trabajo con licencia en salud ocupacional.

Programa Sabi – Sabi Contigo (permanente)

Tiene como finalidad disminuir los niveles de riesgo psicosocial por factores intra laborales revelados en la encuesta de riesgo psicosocial. Durante el año 2016 se realizó intervención en 16 oficinas de la regional 1 y 15 oficinas en la Regional 3. Dentro del programa SABI y pensando en el bienestar de los colaboradores, se incluyó 'Sabi Contigo', el cual brinda orientación en procesos de afrontamiento y manejo de crisis generadas por condiciones asociadas al contexto intra laboral o extra laboral que, a criterio del colaborador, puedan llegar a afectar su bienestar integral. Éste se encuentra bajo el liderazgo y gestión de nuestra psicóloga especialista en salud ocupacional. Durante el año 2016, en Sabi Contigo se intervinieron 63 casos individuales distribuidos en diferentes lugares del país.



El Banco cuenta con los siguientes programas implementados:

- Programa de vigilancia epidemiología osteomuscular.
- Programa de vigilancia epidemiología psicosocial.
- Programa medicina preventiva y del trabajo.
- Programa de seguimiento de casos y reintegro laboral.
- Plan estratégico de seguridad vial.
- Plan de respuesta de emergencias.
- Programa de medio ambiente.



Mes de la Salud (junio-octubre)



Durante esta jornada se busca promover la prevención de enfermedades cardiovasculares. Para el 2016 adelantamos:

Talleres de preparación de ensalada: en la que participaron de 210 colaboradores

Vacunación influenza: jornada a nivel nacional en la que participaron de 447 colaboradores.

Clases de rumba: desarrolladas en 19 ciudades.

Programa Calidad de Vida: encaminado en prevenir el riesgo cardiovascular y el aumento de hábitos de vida saludables. En el 2016 dimos apertura a 40 cupos en la ciudad de Cali y 20 en la ciudad de Bogotá.

Chequeo médico ejecutivo: programa que cada año evalúa el estado de salud de los altos directivos del Banco, para la intervención temprana de patologías que pueden llevar al deterioro de la salud. En el 2016 participaron 22 directivos.

Prevención del consumo de drogas alcohol y tabaquismo: se realizó una campaña de sensibilización en la que hicimos entrega a los colaboradores de un souvenir con un mensaje alusivo a la prevención.

Programa Lazos de Amor

Tiene como objetivo incentivar la lactancia materna estableciendo condiciones adecuadas en el entorno laboral, para que las madres en lactancia a su regreso al trabajo, cuenten con el tiempo requerido para realizar el proceso de extracción de leche materna, fortaleciendo así el vínculo entre madre e hijo. Durante el 2016 tuvimos 70 colaboradoras vinculadas al programa, quienes recibieron 40 loncheras para la conservación adecuada de la leche y contamos con 30 mamitas en estado de gestación. En el 2016 llevamos a cabo la inauguración de la sala de lactancia construida en la sede principal ubicada en Cali. En el 2017 realizaremos la apertura de otra sala en Bogotá.



Sistema de Vigilancia Epidemiológico - Biomecánico (permanente)

Con este sistema buscamos disminuir el impacto sobre la salud de los colaboradores, derivado de la exposición a factores de riesgo ergonómico a nivel laboral realizando diferentes actividades como:

Formación de líderes de pausas activas: se realizó la formación de 15 colaboradores inscritos como líderes de pausas activas.

Levantamiento de matrices ergonómicas y capacitación en higiene postural: esta actividad se llevó cabo en 18 oficinas de la Regional 1, cuatro oficinas de la Regional 3, tres oficinas de la Regional 4, cinco oficinas de la regional 5 y una de la regional 2.



Inversión realizada en las actividades de seguridad y salud en el trabajo: \$221.000.000



Fondo de Empleados - FonWWB:

El 2016 fue el año para la puesta en marcha de la prestación de los diferentes servicios por parte del Fondo.

Asociaciones

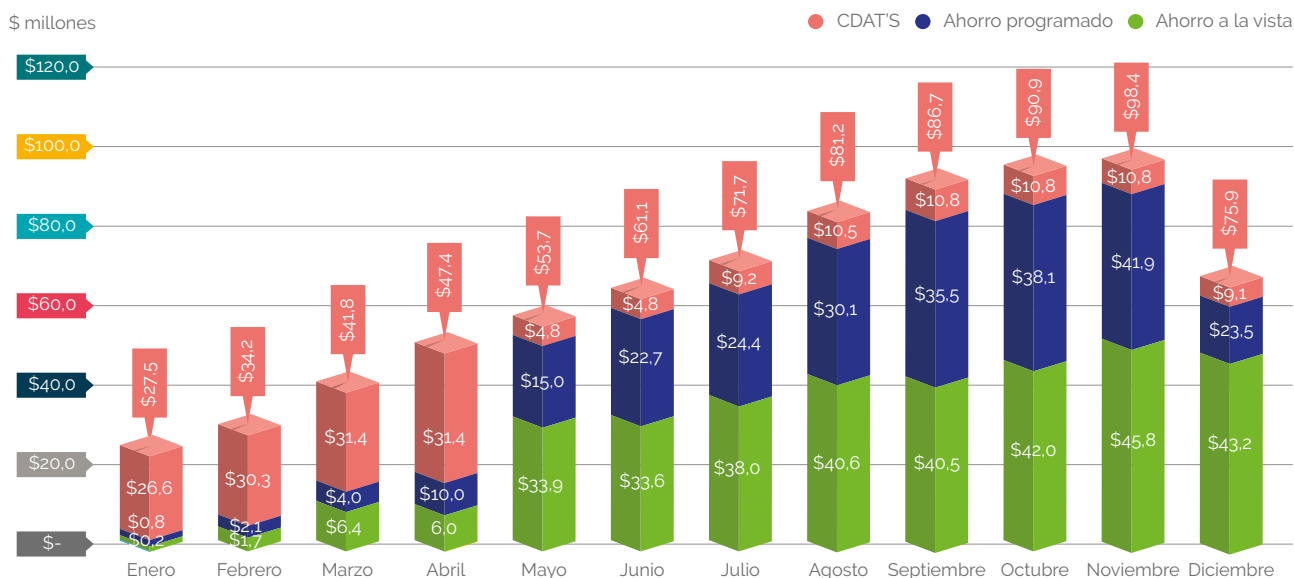
Al cierre de 2016, 949 colaboradores componen la base de asociados al Fondo, representando el 47,3 % del total de la población con posibilidades de asociarse (quienes estén contratados por el Banco de manera indefinida) clasificados por regional, así:

Regional	Asociados	Total Bco	% Partic.
Administrativos	197	340	57,9 %
Regional 1	173	360	48,1 %
Regional 2	150	293	51,2 %
Regional 3	195	412	47,3 %
Regional 4	166	384	43,2 %
Regional 5	68	228	29,8 %
Totales	949	2.017	47,1 %

El valor de los aportes netos de los asociados - recibidos al 31 de diciembre de 2016 - alcanzaron los \$901.2 millones

Ahorros voluntarios

Al cierre del 2016 contamos con \$75.9 millones por ahorros voluntarios, \$9.1 millones en CDAT's, \$23.5 millones en ahorros programados y \$43.2 millones en ahorro a la vista.



Bono solidario

La Asamblea General de Delegados, en su sesión del 18 de marzo de 2016, aprobó la implementación de un 'Fondo de Solidaridad', mediante el aporte obligatorio de \$1.000 quincenales por parte de todos los asociados, denominado 'Bono Solidario', que inició su descuento en la primera quincena del mes de abril de 2016, con el propósito de capitalizarnos durante la vigencia que se cierra.

De tal manera, que en el primer trimestre de 2017, se podría reglamentar su utilización e iniciar la entrega de auxilios a los asociados.

Al cierre de 2016, el Fondo de Solidaridad cuenta con \$12.4 millones.

Pólizas y convenios

En abril de 2016 iniciamos igualmente con la administración desde el Fondo de varias pólizas de seguros que tradicionalmente habían sido manejadas por el Banco, más otras tres (3) contratadas directamente por FONWWB con las compañías.

Créditos

A partir del mes de febrero de 2016, empezamos el proceso de colocación de crédito entre los asociados, logrando desembolsar un total de 543 créditos por valor de \$2.411.2 millones, de los cuales en la fecha se encuentran vigentes 402 créditos, por valor de \$1.792.0 millones.



Línea	Cantidad créditos desemb.	Valor desembolsado (\$)	Cantidad créditos vigentes	Saldo actual (\$)	Tasa promedio ponderada	Cantidad créditos cancel.	Total recaudado (\$)
Libre inversión	408	1.665.9	315	1.282.3	13,38 %	93	383.6
Comp. cartera	40	239.8	34	176.2	12,13 %	6	63.6
Vehículo	8	172.3	8	161.6	11,45 %	0	10.7
Cons. deudas	25	171.1	22	137.9	15,92 %	3	33.2
Vivienda consumo	12	119.6	5	5.2	10,67 %	7	94.3
Credi express	31	25.4	15	7.2	15,00 %	16	18.2
Ant. prima	13	10.8	0	-	11,97 %	13	10.8
Cred s/aportes	6	6.4	3	1.5	8,38 %	3	4.9
Totales	543	2.411.2	402	1.792.0	13,24 %	141	619.2

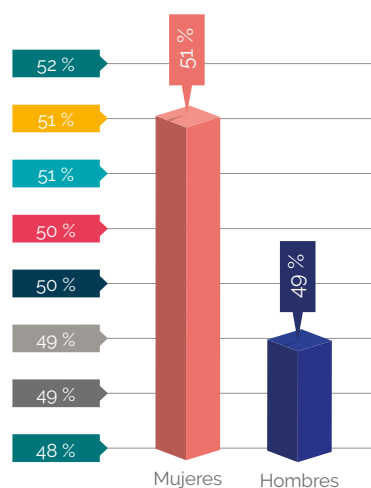
El nivel de cartera vencida, mayor a 60 días, alcanza los \$5.5 millones, representando el 0,31% del total de la cartera, que corresponde a dos asociados retirados que no han cumplido con sus pagos mensuales.

Formación y Aprendizaje

Los programas de capacitación buscan fomentar el desarrollo integral de nuestro capital humano con el fin de asegurar sus capacidades y talentos en el corto, mediano y largo plazo para la consecución de los objetivos de la organización.

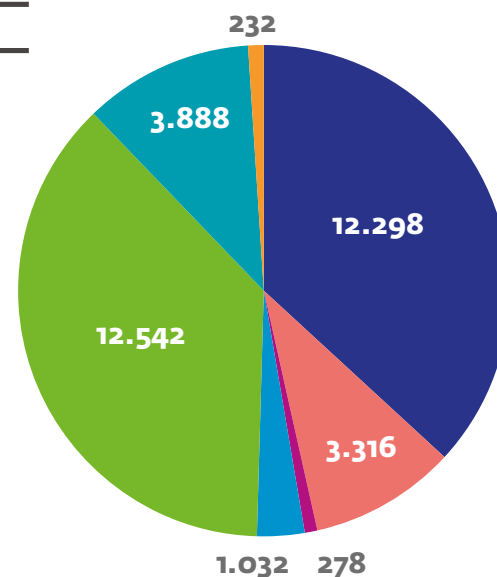
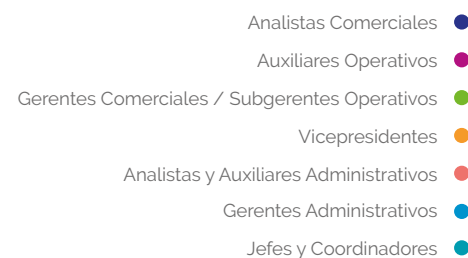
El número de horas de formación de acuerdo a los cargos se distribuyeron de la siguiente manera:

Cargo	Nro de horas
Analistas Comerciales	12.298
Analistas y Auxiliares Administrativos	3.316
Auxiliares Operativos	278
Gerentes Administrativos	1.032
Gerentes Comerciales/Subgerentes Operativos	12.542
Jefes y Coordinadores	3.888
Vicepresidentes	232



En el año 2016, se dictaron 33.586 horas, y la inversión en formación institucional fue de \$589.863.000 millones.

Número de horas por cargo



Formación de líderes

Con el fin de fortalecer el modelo de líder integral, por segundo año continuamos con el programa de formación dirigido a vicepresidentes, gerentes, jefes y coordinadores a nivel nacional.

Los siguientes fueron los temas:

- Autocontrol y autoconfianza
- Reconocimiento
- Grupos primarios y trabajo en equipo
- Impacto e influencia
- Desarrollo de personas
- Orientación al resultado



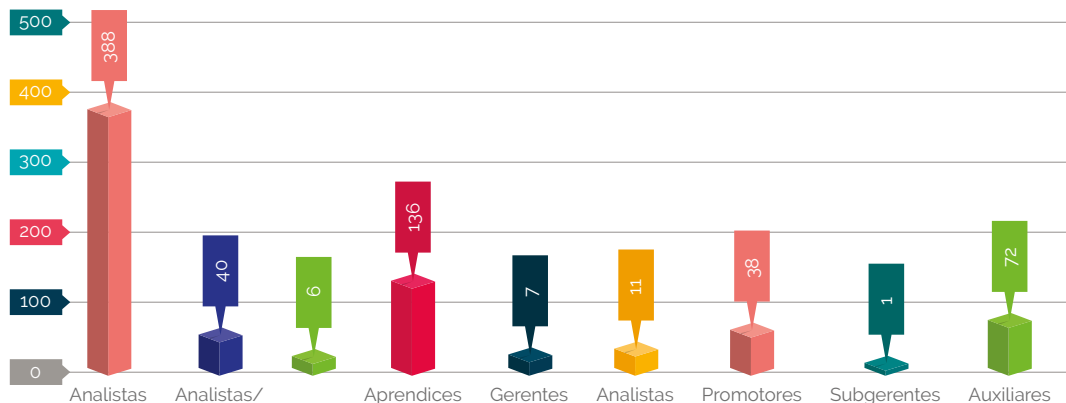
Total de horas impartidas: 12.112 horas

Inducción y entrenamiento

El programa de inducción y entrenamiento en nuestro Banco contribuye a que el nuevo colaborador conozca la orientación del negocio y su cultura, permitiendo así una mejor adaptación a su cargo.



No. de personas que participaron en el proceso de inducción



Formación en nuevos productos

Durante el 2016 la fuerza comercial recibió capacitación para la masificación en Yo Construyo, producto de financiación para mejoras progresivas de vivienda, local comercial y/o bodega, vinculado a un modelo de servicios no financieros tales como asistencia técnica en construcción y capacitación.

Regional	Asociados	Cobertura
1	284	94 %
2	223	92 %
3	333	96 %
4	157	89 %
5	207	97 %

Aula Virtual

Es la plataforma virtual en la cual el Banco tiene a disposición los cursos virtuales para todos los colaboradores, para el refuerzo de sus conocimientos sobre temas de regulación bancaria. En el 2016, se logró una mayor cobertura con un cumplimiento de realización de los cursos del 95 % de la población. Igualmente, llevamos a cabo un reconocimiento a los equipos que realizaron todos los cursos en los tiempos establecidos.



Comprometidos con la seguridad y salud en el trabajo



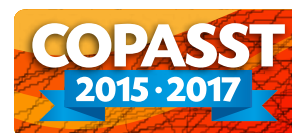
La importancia de estar preparados ante situaciones de emergencias. Gestiones adelantadas en el 2016:

- Fortalecimos nuestro Plan de Emergencia a nivel nacional, gracias a la implementación del PARE (Plan de Respuesta frente a la Emergencia), una plataforma virtual que nos permite administrar nuestro plan de emergencia a nivel nacional. Hemos intervenido 145 sedes entre agencias y sedes administrativas con un total de cobertura 97 %.

- Así mismo, contamos con una Brigada de Emergencia a nivel nacional con un grupo de 231 colaboradores, es decir, el 11 % del total de colaboradores, distribuidos en todas las zonas del país.
- Seguimos fortaleciendo nuestra brigada con conocimientos en primeros auxilios, técnicas bomberiles y evacuación. Evaluamos estos conocimientos realizando 16 simulacros de evacuación a nivel país, con el fin de capacitar a los colaboradores frente a una emergencia.
- Se capacitó y se conformó el comité de emergencias con miembros encargados de dirigir y tomar decisiones frente a una emergencia. En el 2017, seguiremos realizando simulacros para dar la cobertura a todas las sedes.



Mecanismos de participación en temas de seguridad y salud en el trabajo:



En el banco contamos con el **Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo**, Copasst, en el cual sus miembros se encargan de ser veedores del cumplimiento de los temas de seguridad y salud en el trabajo. El Comité está conformado por ocho representantes de los colaboradores y ocho de las directivas del Banco, entre principales y suplentes, respectivamente. Las personas que conforman este comité representan

el 1 % del total de la población de Banco. El comité se reúne de manera mensual en un tiempo de dos horas, para aportar ideas y revisar el cumplimiento del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Así mismo, los integrantes participan en las investigaciones de accidentes de trabajo y las inspecciones de seguridad.

En el año 2016 se realizaron cinco sesiones en las cuales se atendieron las quejas de acoso laboral presentadas por los colaboradores.



También contamos con un **Comité de Convivencia**, órgano creado al interior de nuestra organización, con la finalidad de contribuir con mecanismos efectivos a la prevención y solución de las situaciones, causadas por conductas que puedan ser consideradas como de acoso laboral, en los términos de la Ley 1010 de 2006 y en las que incurran los trabajadores al interior del Banco.

El comité está conformado por cuatro representantes: dos (2) designados por los trabajadores y dos (2), por la entidad. Cualquier colaborador se puede postular y la elección de los representantes se hace cada dos años a través de una votación virtual realizada a nivel nacional.

Accidentes laborales

Para el año 2016 se presentaron un total de 125 accidentes de trabajo; el accidente más relevante fue el de tipo tránsito con 79 casos. Nuestra tasa de accidentes para este año es del 5,1 % sobre el número de colaboradores al cierre del año. Continuamos trabajando sobre la disminución de los accidentes de trabajo, por medio de nuestro plan de estratégico de seguridad vial, a través de capacitaciones presenciales y virtuales sobre destreza de conducción. En el 2016 no se presentaron enfermedades laborales calificadas.

Días perdidos y ausentismo

Tasa de días perdidos: se presentaron por accidentes de trabajo y enfermedades laborales 2.153 días perdidos, teniendo una tasa del 87,86, sin embargo para el año 2016 no se presentaron días perdidos por enfermedad laboral.

Tasa de ausentismo: presentamos un ausentismo global de 13.315 días perdidos por enfermedad general, teniendo una tasa del 543.38



Aprovisionamiento responsable

En el Banco WWB, los proveedores son nuestros aliados estratégicos para el éxito de nuestra operación. Así mismo, su desarrollo y crecimiento favorecen la creación de empleo local y la generación de ingresos. Con ellos priorizamos políticas y acciones que permitan la consolidación de la confianza comercial, facilitando acuerdos transparentes y relaciones duraderas. El principal objetivo del Banco es poder desarrollar relaciones de confianza de largo plazo con nuestros proveedores que contribuya con el mejoramiento de su competitividad. Muestra de ello, nuestra gestión hacia este logro:



Contratación local durante el 2016

Número de
proveedores

1.162

Porcentaje de
proveedores locales

99,48 %

Porcentaje de
proveedores
internacionales:

0,52 %

Aprovisionamiento bajo criterios sociales y ambientales claros

En el momento de las negociaciones, se han realizado visitas a las plantas físicas de los proveedores, para verificar la disposición final de sus insumos en aras de proteger el medio ambiente, el cumplimiento de las normas en seguridad y salud, así como la gestión integral del talento humano.

Proveedores estratégicos que se examinaron en función de estos criterios:

- Summar
- Seguridad Atlas
- Proservis
- Ofixpress
- Energía y Potencia: disposición final de residuos de aceites usados, filtros, entre otros.
- Fundación Niños de los Andes: recolección de cartuchos y cartón.

Participación en taller de compras sostenible de Asobancaria

Finalizando el 2016, la Gerencia de Recursos Administrativos participó de este escenario que nos permitió identificar buenas prácticas que se están implementando en el sector financiero para adelantar una gestión de abastecimiento social y ambientalmente responsable. Es así como el 2017, estableceremos unos lineamientos más concretos para llevar a cabo un abastecimiento sostenible y daremos inicio a talleres de sensibilización, para colaboradores y proveedores sobre criterios de aprovisionamiento responsable.



Cientes del Banco que a su vez son proveedores de nuestra organización

Bajo la perspectiva de valor compartido, desde el 2016 venimos haciendo un mapeo de los microempresarios clientes del Banco que podrían vincularse como proveedores. Es por ello que en el 2017 generaremos un proceso de triangulación con las categorías de compras en donde los microempresarios puedan ser parte de la cadena de abastecimiento del Banco.

Otros esfuerzos con beneficio para los proveedores

- Se implementó la **plataforma de negociaciones electrónicas Itbid**, con el objetivo de facilitar la comunicación y los procesos de selección, vinculación y contratación de los proveedores, a la cual pueden acceder de manera sencilla todos los proveedores interesados en participar en los procesos de licitación a través de la página web del Banco.
- Se implementó la **Ventanilla Única de Facturación**, para recepción de facturas de los proveedores en la cual se valida el cumplimiento de los requisitos establecidos por el Banco y las normas legales vigentes establecidos en este proceso, lo que garantiza el adecuado flujo de la información, radicación, registro oportuno, calidad del proceso de facturación, flujo de efectivo para el pago y una mejor atención a proveedores.

Ventanilla única
de recepción
de facturas



Aportes de nuestro desarrollo económico

En nuestro Banco sabemos que un reto importante de la sostenibilidad es ser financieramente viables en la medida que creamos mayor valor para nuestros grupos de interés. De esta manera, nos ocupa la creación de valor económico y su distribución a los diversos grupos que participaron en su creación, a través de sus vínculos con las diversas operaciones cotidianas del Banco.

Valor económico

Valor económico generado

	2015	2016
\$ millones	307.444	360.372
Intereses de Cartera	240.606	282.407
Comisiones	45.308	47.622
Otras Recuperaciones, Venta P.P.E	18.072	25.137
Utilidad Portafolio	3.458	5.205

MEGA FRUVER

ABIERTO



Valor económico retenido

	2015	2016
\$ millones	71.391	80.518
Provisiones, amortizaciones y depreciaciones	47.670	54.954
Utilidades Retenidas	19.408	20.916
Reservas	4.313	4.648

Valor económico distribuido

	2015	2016
\$ millones	236.053	279.854
Empleados	82.222	99.938
Proveedores	53.248	62.683
Impuestos	48.717	43.092
Otros gastos e intereses	32.459	53.226
Accionistas	19.408	20.916***

*** Dividendos pendientes de aprobación por la Asamblea General de Accionistas

Salarios y beneficios sociales para nuestros colaboradores

Cesantías 2015	
Concepto	Valor
Cesantías a fondos	\$ 3.026.423.679
Cesantías definitivas	\$ 252.847.296
Cesantías parciales	\$ 530.007.731
Intereres cesantías año anterior	\$ 351.799.869
Intereses sobre cesantías	\$ 73.478.489
Total general	\$ 4.234.557.064

Cesantías 2016	
Concepto	Valor
Cesantías a fondos	\$ 3.790.233.754
Cesantías definitivas	\$ 297.561.329
Cesantías parciales	\$ 758.107.921
Intereres cesantías año anterior	\$ 372.887.508
Intereses sobre cesantías	\$ 98.976.546
Total general	\$ 5.317.767.058

Pensiones 2015	
Concepto	Aporte compañía
Fondo de pensiones	\$ 8.086.272.039
Fondo de solidaridad	\$ 213.257.723
Fondo solid. - Subsistencia	\$ 7.388.400
Total general	\$ 8.306.918.162

Pensiones 2016	
Concepto	Aporte compañía
Fondo de pensiones	\$ 9.933.039.754
Fondo de solidaridad	\$ 300.016.220
Fondo solid. - Subsistencia	\$ 10.785.720
Total general	\$ 10.243.841.694

Contratación local

En nuestra compañía, desarrollamos un proceso de contratación transparente, conforme a las políticas de la organización, contribuyendo a engrosar los índices de empleo formal en la comunidad local y regional e impulsando el desarrollo económico y social. Proponemos por la generación de empleo en la comunidad en la cual tenemos operaciones. El 90 % de nuestros directivos son procedentes del lugar donde desarrollan su actividad:



Regional	No. Personas	Total Población	%
Altos directivos	22	2.011	1,09 %
Altos directivos con nacionalidad colombiana	21	2.011	1,04 %
Extranjeros	1	2.011	0,05 %

Transparencia y Gobernabilidad

La generación de confianza hacia nuestros grupos de interés representa un importante objetivo en nuestro día a día. Para lograrlo nuestro banco ha incorporado y consolidado un marco de gobierno Corporativo, el cual guía y regula nuestra toma de decisiones a los más altos niveles. Así mismo, en el WWB trabajamos de manera constante en el establecimiento de medidas y acciones que promuevan la transparencia y eviten la presencia de la corrupción en todas sus formas.

Línea de Transparencia

En el Banco WWB contamos con este un canal de comunicación con el objetivo de proporcionar un medio de denuncia para que los colaboradores, clientes, proveedores, contratistas y comunidad, en general, puedan informar al Banco la ocurrencia de conductas irregulares y comportamientos que van en contra de las reglas de conducta, las normas y los valores institucionales, de los cuales sean testigos o de los cuales tengan sospecha, garantizando su confidencialidad y protección.



INFORMANOS CON TOTAL CONFIDENCIALIDAD SOBRE LAS CONDUCTAS IRREGULARES QUE VAYEN EN CONTRA DE NUESTRAS POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y CULTURA DE SERVICIO.

The presentation board contains the following elements:

- Top Left:** A stacked bar chart with four bars in yellow, blue, red, and orange.
- Top Right:** A line graph with a blue line and circular markers, overlaid on a bar chart with four bars in blue, red, and blue.
- Bottom Left:** A grouped bar chart with three groups of bars labeled 'LOREMPSUM 1', 'LOREMPSUM 2', and 'LOREMPSUM 3'. Each group has four bars in blue, red, blue, and blue.
- Bottom Right:** A line graph with two lines: a blue line with circular markers and a red line with circular markers.
- Text Columns:** Two columns of placeholder text in Latin, such as 'Lorem ipsum dolor sit amet, ddfdf consectetur adipiscing elit, sed diam...'.



La administración del canal al interior del Banco está a cargo de la Gerencia de Talento Humano y su funcionamiento se contrata con un tercero experto en el manejo de este tipo de canales. Para que las personas se puedan comunicar y/o denunciar algún caso, existen tres (3) alternativas:

- Línea telefónica gratuita confidencial: 01 8000 11 77 44
- Formulario web habilitado en la página principal del Banco: www.bancowwb.com
- Correo electrónico de carácter confidencial: **lineadetransparencia@bancowwb.com**

El método de contacto más usado durante el 2016 fue la línea telefónica. Por este medio ingresaron el **73 %** de las comunicaciones; las comunicaciones restantes se recibieron a través del correo electrónico, **14 %**, y por el formulario de la página web, **13 %**.

La fuente de reporte más representativa está conformada por colaboradores del Banco, quienes han realizado el **82 %** de los contactos.

En el año 2016, se recibieron **158** comunicaciones: **95** casos, **14** seguimientos a casos y **23** llamadas para información.

El 100% de los casos han sido investigados y resueltos

Prevención Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

En el 2016 Unidad de Cumplimiento SARLAFT del Banco adelantó las siguientes gestiones en esta materia:

Plan de capacitación y visitas a zonas

Se realizaron 418 capacitaciones presenciales dirigidas al personal nuevo y 489 al personal antiguo, en las cuales se efectuó una retroalimentación en doble vía sobre la eficacia operativa de los controles del SARLAFT, detectando oportunidades de mejora en el proceso de vinculación y se reforzó el proceso de vinculación, de detección y reporte de operaciones inusuales.

Monitoreo transaccional de clientes

Se gestionaron 14.781 señales de alerta electrónicas, de las cuales se asignaron casos de investigación a 8.331, solicitando ampliar la información y documentar los casos que podrían convertirse en inusuales.

Reporte de operaciones inusuales

El Banco cuenta con un aplicativo interno que permite que cualquier colaborador realice un reporte de operación inusual cuando ésta es detectada. De igual manera, existen otros mecanismos de reporte para este tipo de operaciones como la línea de transparencia, a través de la cual cualquier persona puede reportar conductas u operaciones relacionadas con el Lavado de Activos o con la Financiación del Terrorismo (LA/FT).

Se revisaron y analizaron 72 casos de clientes con 'reporte de operación inusual y casos de investigación de señales de alerta electrónicas', de los cuales finalmente se reportaron 22 como ROS (Reporte de Operación Sospechosa), a la UIAF (Unidad de Información y Análisis Financiero), detectando de esta manera potenciales casos relacionados con riesgo de LA/FT.



Riesgo de lavado de activos y de financiación del terrorismo (LA/FT)



Dentro del marco de la regulación de la Superintendencia Financiera de Colombia, el Banco presenta unos resultados satisfactorios en la gestión adelantada con relación al Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación al Terrorismo (SARLAFT), los cuales se ajustan a la normatividad vigente, a las políticas y metodologías adoptadas por nuestra Junta Directiva y a las recomendaciones de los estándares internacionales relacionados con este tema.

Esta dinámica nos ha permitido mitigar los riesgos

a los cuales nos encontramos expuestos y hacer la aplicación de controles para cada uno de los factores de riesgo, manteniendo un nivel de riesgo consolidado muy bajo, aspecto que se corroboran la buena reputación que el Banco en materia de SARLAFT.

Durante el año 2016, se realizó seguimiento a los informes elaborados por la Auditoría Interna, la Revisoría Fiscal y la Superintendencia Financiera en materia de SARLAFT, a fin de atender las recomendaciones orientadas a la optimización del Sistema.

Gestión integral del riesgo

El Banco realizó un proceso de diagnóstico de madurez en gestión de tendencias y riesgos -GTR-, en el cual se evaluaron los aspectos claves de la implementación, mediante el conocimiento de estrategia, sus líneas negocio, sus expectativas de crecimiento, su posicionamiento en el medio, el entorno en el que se desarrolla, y demás aspectos que permiten tener un conocimiento global de la compañía y el negocio.

Este proceso se realiza a través de talleres interdisciplinarios en donde se involucran los cargos directivos de diversas áreas de la organización, abordando temas desde un punto de vista estratégico, entendiendo la gestión de

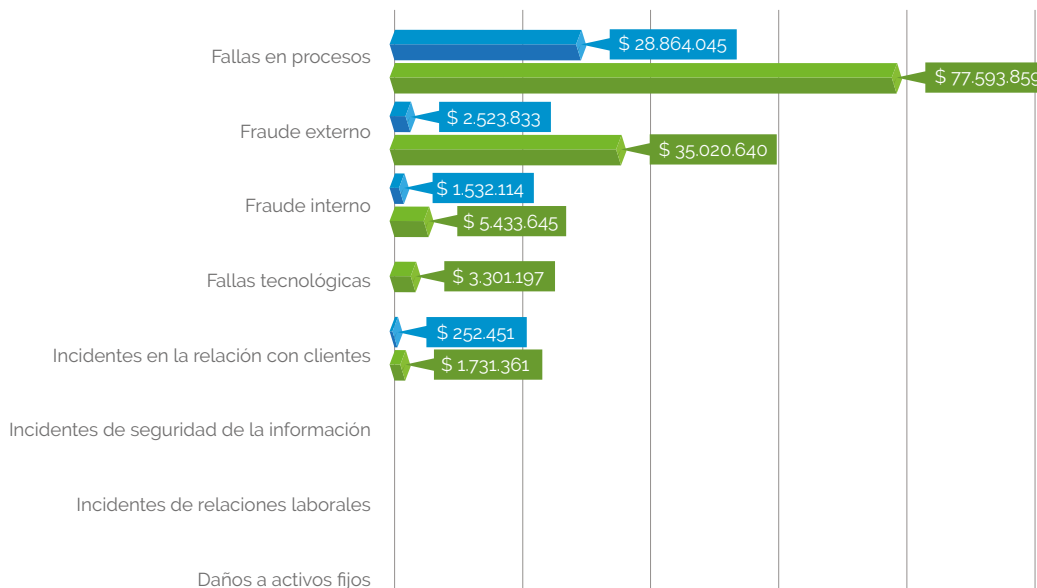
tendencias y riesgos como parte integral del gobierno corporativo que aporta valiosa información al direccionamiento de la organización.

La gestión del riesgo operativo para el año 2016 se enfocó en la redefinición de los procesos, con el fin de revisar los cambios estructurales y operativos que el banco ha alcanzado desde su conversión en el año 2011, además de la dinámica de los nuevos productos, servicios y canales que se han venido desarrollando desde entonces.

Las pérdidas económicas alcanzadas por errores operativos, fallas tecnológicas y eventos de fraude durante el 2016 fueron:

Pérdidas de riesgo operativo por tipo de falla

● Recuperación ● Pérdida



**Con respecto al año 2015
las pérdidas por riesgo
operativo disminuyeron,
pasando de \$405.885.295 a
\$123.080.702.**

De otro lado, el plan de continuidad de negocio se fundamentó en el mejoramiento de la infraestructura de contingencia del core de cartera y del core de captaciones, buscando mejorar los procesos de contingencia que permitirán agilizar la atención a los clientes ante la caída de los sistemas de información. Igualmente, se continuó con el entrenamiento en comunicaciones en crisis al equipo de voceros autorizados que ha definido el banco para la atención de situaciones que puedan exponer a la institución a riesgo reputacional.



Lucha contra la corrupción

Dentro del proyecto para la implementación del Programa Integral de Gestión de Datos Personales, en el 2016 el Banco llevó a cabo la inscripción de las bases de datos en poder de la organización que contienen información personal de clientes, colaboradores y terceros en el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) que administra la Súper Intendencia de Industria y Comercio.



Estructura Gobierno Corporativo

Asamblea general de accionistas:

Máximo órgano de gobierno de la entidad, que tiene como funciones principales:

- Elegir los miembros de la Junta Directiva, el Revisor Fiscal y Defensor del Consumidor Financiero.
- Aprobar estados financieros y el informe de gestión.
- Disponer de las utilidades, definir qué reservas deben hacerse y fijar el monto de dividendos.
- Decretar la emisión y colocación de acciones y bonos y reglamento para los mismos.
- Aprobar la fusión, escisión y conversión del Banco.
- Autorizar a los miembros de Junta Directiva para que ejerzan, por cuenta propia o ajena, actividades iguales o similares al objeto social del Banco.

Junta Directiva

Máximo órgano administrativo de la entidad que tiene como funciones principales:

- Reglamento propio e internos.
- Dirigir todos los negocios de la sociedad y delegar las funciones que estime convenientes.
- Elegir al Presidente y al Oficial de Cumplimiento
Crear y proveer los cargos que considere necesarios.
- Presentar anualmente a la Asamblea General de Accionistas los estados financieros, un informe de gestión y un proyecto de distribución de utilidades.
- Aprobar el Código de Buen Gobierno Corporativo.
- Velar por la prevención, manejo y divulgación de los conflictos de interés que pudieren presentarse.
- Establecer los sistemas necesarios para el control y administración de los diferentes riesgos a los cuales se ve expuesto el Banco en desarrollo de sus actividades.
- Analizar los informes presentados por los diferentes comités.
- Cuidar del estricto cumplimiento de todas las disposiciones consignadas en los estatutos.
- Evitar que a través de los servicios que presta el Banco fluyan o pasen dineros de origen ilícito o se financie el terrorismo.
- Aprobar el Plan de Negocios.
- Aprobar las políticas de riesgo de crédito, así como los procedimientos y metodologías de otorgamiento, seguimiento y recuperación de los créditos.

Miembros de Junta Directiva

Germán Contreras Arciniegas

Alejandro Zaccour Urdinola

Ramiro Guerrero Carvajal

Daniela Konietzko Calero

Juliana Rodríguez Caicedo

Oscar Darío Morales Rivera

Liliana Botero Londoño

Alfredo Romero Vega

Manuel Ignacio Navas



Comité de Riesgos

Órgano encargado de vigilar que el desarrollo de las operaciones de la Sociedad, se ajusten a las políticas y procedimientos para la administración del riesgo definidos, aprobados por la Junta Directiva y monitorear los riesgos operativos.

Comité de Auditoría

Órgano encargado de velar por la transparencia de la información financiera del Banco y su apropiada revelación, además de apoyar a la Junta Directiva y a la administración del Banco en la implementación del sistema de control interno.

Comité de Nombramientos y Retribuciones / Gobierno corporativo

Órgano encargado de apoyar a la Junta Directiva en revisar el desempeño de la alta gerencia,

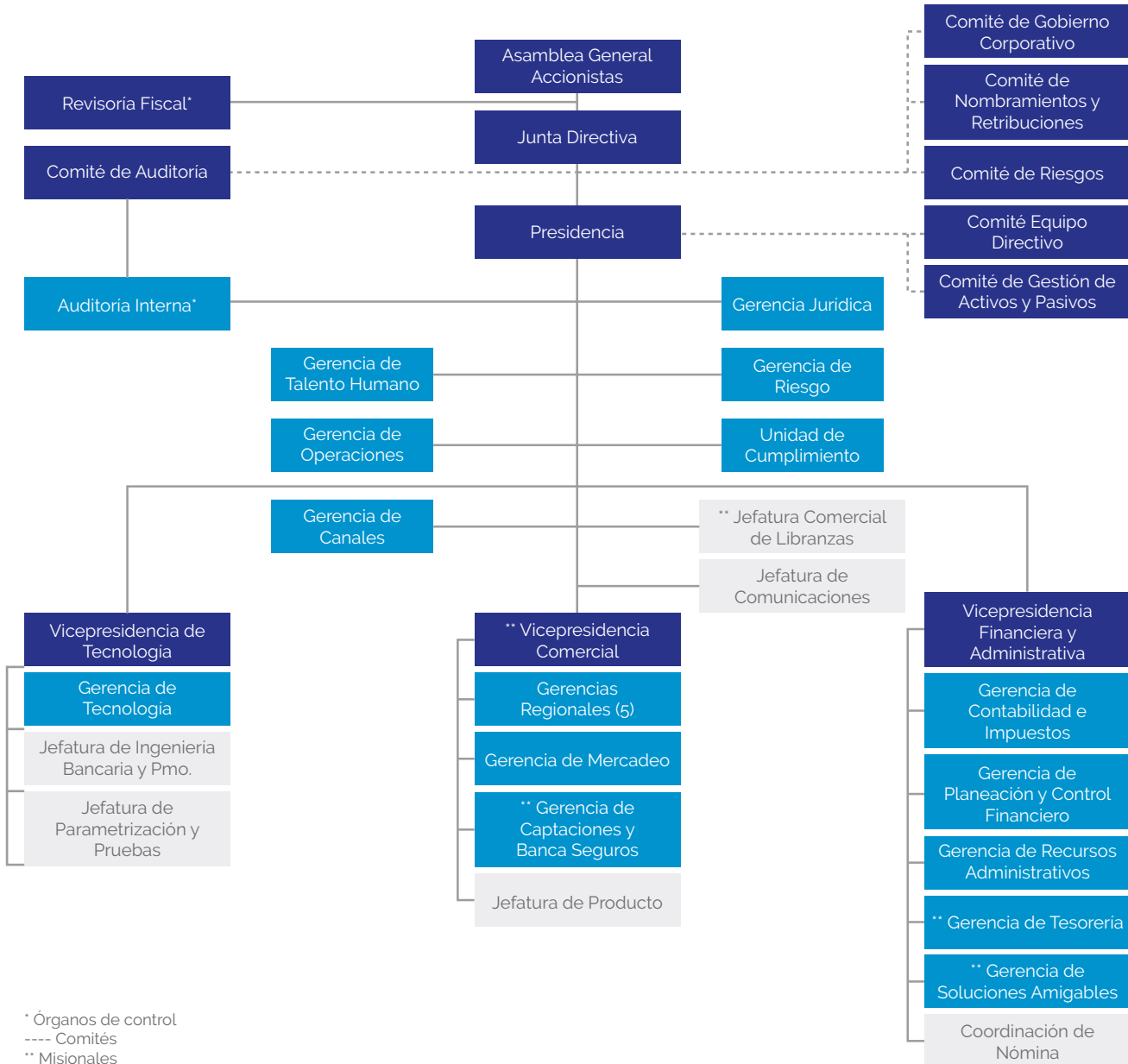
proponer una política de remuneraciones y salarios para los colaboradores, hacer el nombramiento y remoción del Presidente y establecer los criterios objetivos para la contratación de sus principales ejecutivos.

Comité de Gobierno Corporativo

Órgano encargado de apoyar a la Junta Directiva en propender porque los accionistas y el mercado en general, tengan acceso de manera completa, veraz y oportuna a la información del Banco que deba revelarse. Asimismo, informar acerca de las actividades desarrolladas por el Comité de Auditoría, revisar y evaluar la manera en que la Junta Directiva dio cumplimiento a sus deberes durante el período, monitorear las negociaciones realizadas por miembros de la Junta con acciones emitidas por la entidad y supervisar el cumplimiento de la política de remuneración de administradores.



La estructura de nuestra organización



Revisoría Fiscal:

KPMG

Compromiso ético

El Banco cuenta con un Código de Gobierno Corporativo que tiene como objetivo determinar los lineamientos de mejores prácticas corporativas para aplicarlas en el desarrollo de sus operaciones.

Por otro lado, el Código de Conducta busca promover reglas generales de conducta ética y profesional, a fin de preservar la integridad, confiabilidad, asegurar el cumplimiento de las leyes y proteger los intereses de los clientes, a la vez que se establece un bienestar social, ambiente de trabajo justo y equitativo para todos los colaboradores.

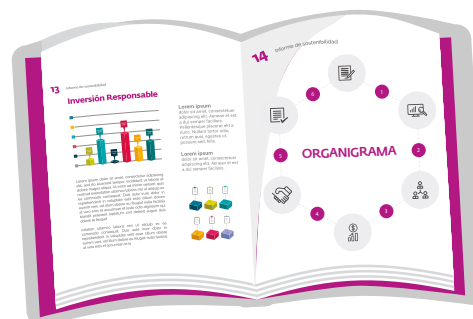
Revisión del sistema de control interno, una buena práctica del buen gobierno corporativo

El Banco WWB adelantó la evaluación independiente sobre la efectividad de su sistema de control interno del año 2015 con la firma Deloitte, en cumplimiento de la Circular Externa 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia. El informe con fecha 1 de marzo de 2016, concluyó que el Banco:

- Cuenta con una estructura organizacional y elementos de ambiente de control adecuados, lo que incluye el establecimiento de lineamientos de conducta de sus funcionarios, definición de funciones y responsabilidades de los mismos, así como políticas y prácticas de gestión humana.
- Ha establecido canales de información y comunicaciones que soportan su sistema de control.
- Cuenta con los sistemas de administración de riesgos, estructurados en las metodologías para la gestión de riesgos del negocio y con controles adecuados para administrar su plataforma tecnológica.

Las recomendaciones del informe se centraron en oportunidades de mejora para fortalecer la metodología de riesgos, calificación y controles relacionados con la seguridad de información en interfaces contables y portales bancarios, administración de contraseñas y activación, análisis y gestión de logs de auditoría.

Durante el 2016, como organización desarrollamos planes de trabajo y acciones para atender las recomendaciones reveladas en este informe.



Calificación de riesgos del Banco

Emisor: BRC Standard & Poor's

Deuda de Largo Plazo

AA- (Doble A menos)

Es la segunda mejor calificación en grados de inversión, otorgada a las entidades con una sólida calidad crediticia respecto a otros emisores o emisiones del país.

Deuda de Corto Plazo

BRC 2+ (Dos más)

Es la tercera categoría en grados de inversión. Indica que la entidad cuenta con una adecuada capacidad de pago oportuna en relación con los compromisos financieros adquiridos respecto de otros emisores del mismo país.

BCR mantuvo su calificación de deuda de largo plazo teniendo en cuenta el amplio conocimiento y experiencia que tenemos en el Banco en el segmento del microcrédito, reflejados en el crecimiento de nuestra cartera que ha superado en promedio a los del sector. Lo anterior es significativo ante un escenario de desaceleración económica aunado a un incremento de las tasas de interés por parte del Banco de la República para contener las expectativas de inflación, eventos que afectaron los niveles de consumo de la economía y, por consiguiente, la demanda de microcrédito.

Mejoramiento continuo de nuestros procesos - Proyecto Progreso

Mediante una metodología participativa, Progreso analiza cada uno de los macro procesos que llevamos a cabo al interior de la organización, para identificar e implementar las oportunidades de mejora que los mismos colaboradores encontramos, permitiendo incrementar la eficiencia operacional, generar ahorros en tiempo y aumentar las utilidades del Banco.

En el 2016, se creó el **Supersistema** que muestra el ambiente en que la organización opera y cómo interactúa recíprocamente con el entorno, recursos, accionistas, clientes y competidores. Posteriormente, creamos el **Mapa de Procesos** que consiste en la representación gráfica de los procesos que existen en el Banco y cómo se relacionan. En dicho Mapa de Procesos se identificaron catorce macro procesos.



Gestiones de Progreso en el 2016

- Se revisaron los Macro procesos Gestión de Liquidez, Gestión de Abastecimiento, Gestión de Servicios de Apoyo, Entrega de Producto, Administración de Productos y Servicios y Diseño y Desarrollo de Productos.
- Se creó la estructura de administración de activos fijos.
- El proceso de nómina presentó una reducción de 16 horas de trabajo en el procesamiento del pago de la misma.
- Para el proceso de administración de efectivo, se liberó 45 minutos diarios de operación; los cuales se invirtieron en mayor análisis para el uso del efectivo.
- Se incrementó la cantidad de convenios para la negociación de compra y venta de efectivo.
- Iniciamos el proceso de vinculación y negociación de proveedores a través de una plataforma tecnológica.
- Se creó la Ventanilla Única de Recepción de Facturas a través de la cual se validan los requisitos establecidos por el Banco y las normas legales vigentes establecidas en dicho proceso, lo que garantiza el adecuado flujo de la información, radicación, registro oportuno, calidad del proceso de facturación y pago.
- Para el 2017, se proyecta la revisión de ocho macro procesos restantes, dar continuidad al análisis de desconexiones de los procesos revisados e implementación de mejoras, además de elaborar la estrategia y protocolos de comunicación que garanticen que el proyecto y sus metodologías de trabajo estén alienados con la promesa y cultura de servicio.



Nuestros cuidados al medio ambiente

Sabemos que con un adecuado manejo de nuestros impactos ambientales contribuimos con la prevención y reducción de importantes daños que ocurren en nuestro ambiente. En el Banco WWB estamos comprometidos con la minimización de consumos energéticos, racionalización de los gastos de agua y en la disminución de residuos. Somos conscientes que estas mejoras también aportan a la competitividad de la organización, gracias a la reducción de costos operacionales.

Esfuerzos adelantados durante el 2016 para proteger el medio ambiente:

- Cambio de papel bond blanco a papel ecológico Earth Pact, el cual es elaborado 100 % con fibra de caña de azúcar y totalmente libre de químicos blanqueadores.
- Entrega de carcasas de tóner vacíos a la fundación Niños de los Andes de la ciudad de Bogotá, quienes participan con la campaña ¡Hasta el Último Cartucho!, mediante la cual regresan las carcasas vacías a las marcas fabricantes para su disposición final y aprovechamiento.
- En compañía de la Corporación Pilas con el Ambiente, se dispuso un contenedor para ser depositadas pilas usadas en desuso, las cuales entran en estado de acopio y/o almacenamiento. Para el año 2016 se recolectaron 31,30 Kgs.





- Del reciclaje que se recolecta del Edificio Administrativo, se donó en promedio 4.500 kilos de cartón, 9.276 Kilos de papel y 73 Kilos de plástico a la Fundación Amar y Servir de Corazón -FUNDASER-. Gracias a estas donaciones, Fundaser ha convertido el reciclaje en un proyecto auto sostenible, el cual genera empleo y contribuye al soporte los programas de asistencia a la niñez en estado de vulnerabilidad que ellos adelantan en Buenaventura beneficiando más de 310 niños.

- Campaña a nivel interno para promover entre los colaboradores el uso racional de agua, energía y papel. Así mismo, la campaña celebró días emblemáticos del medioambiente como:



Día de la Tierra
22 abril



Día del Reciclaje
17 mayo



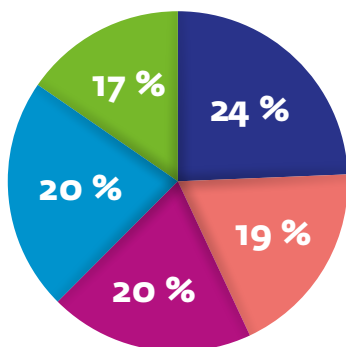
Día del Aire Puro
7 junio



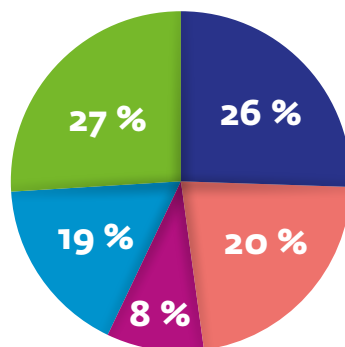
Día del Árbol
29 agosto

Regional	K.W. (\$) Promedio	Cons. Prom energía	M3 (\$) Promedio	Cons. Prom agua
Total Regional 01	616,56	2.106,70	10,53	2.001,82
Total Regional 02	489,33	1.615,22	8,80	2.248,82
Total Regional 03	497,44	676,00	15,00	1.359,00
Total Regional 04	519,88	1.571,13	19,21	2.845,57
Total Regional 05	428,68	2.158,50	9,38	2.905,47
Total administración	14.195,67	2.293,66	102,33	1.598,00

K.W. (\$) Promedio

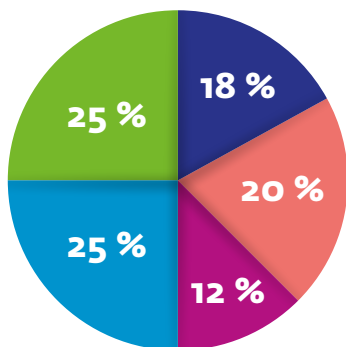


Cons. Promedio Energía

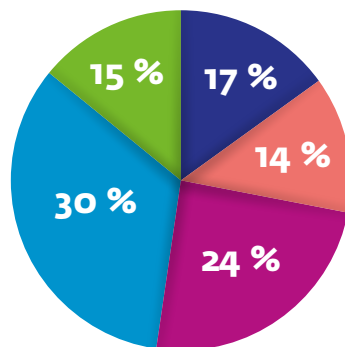


- Total Regional 01
- Total Regional 02
- Total Regional 03
- Total Regional 04
- Total Regional 05

Cons. Promedio Agua



M3 (\$) Promedio



Línea	Total Kg	Total valores
Formas Preimpresas	3465	\$ 112.244.761
Papel	59020	\$ 178.264.827
Total	62485	\$ 290.509.588

Línea	Total Cant.	Total valores
Suministro equipos de cómputo (tóner y unidad de imagen)	662	\$ 384.280.021



Nuestro informe

Aspectos Materiales y Cobertura

El camino hacia la sostenibilidad alienta a la empresa a definir aquellos retos que interpreten de mejor forma su objetivo de largo plazo. Para ello debe disponer de un marco que le permita enfrentar de mejor forma su entorno regulatorio y de mercado.

El hallazgo de asuntos materiales de sostenibilidad del Banco WWB fue el resultado de un ejercicio participativo, donde se priorizaron un conjunto de temas o asuntos propios del sector micro financiero, aplicables a la realidad competitiva y normativa del Banco. Cada asunto material incluye así, un conjunto de indicadores claves para la gestión de la sostenibilidad.

La alineación de los asuntos materiales frente a los objetivos estratégicos incluidos en el Balanced Scorecard, consolida el Marco de Sostenibilidad como herramienta que mide la gestión en triple cuenta e incorpora criterios que permitan la inclusión de iniciativas socio ambientales que busquen y propendan por la creación de valor para la empresa y sus grupos de interés.

El ejercicio de materialidad fue ratificado a finales de 2016 bajo el Marco de Sostenibilidad del Banco WWB, razón social que soporta la personería jurídica que responde por la operación de la organización a lo largo del país.

Asuntos de Sostenibilidad

En el ejercicio de planeación estratégica con horizonte 2017-2021, se incorporaron los asuntos de sostenibilidad de la organización que a su vez hacen parte del Marco de Sostenibilidad del Banco:

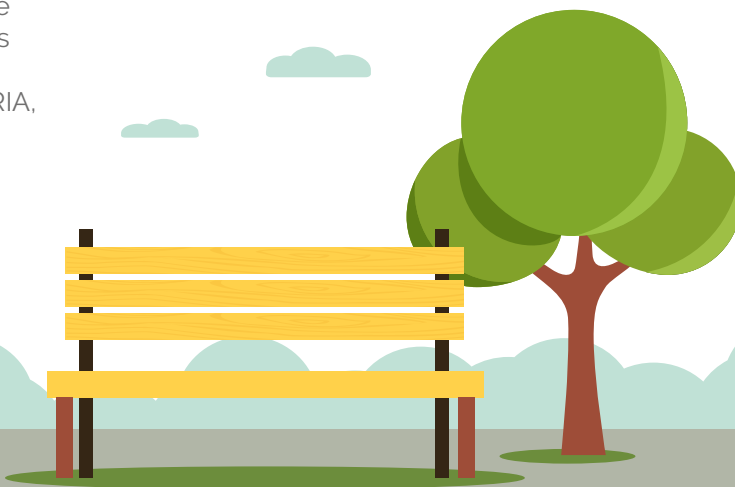
- Desarrollo económico
- Bienestar laboral
- Desarrollo e inclusión: compromiso social
- Compromiso con nuestros clientes
- Aprovechamiento responsable
- Protección del medioambiente
- Transparencia y gobernabilidad

Estos asuntos se evaluaron teniendo en cuenta qué temas son relevantes para empresas y organizaciones del sector financiero, a través de las tendencias en materia de sostenibilidad que otorgan los Principios de Ecuador, los Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas, los asuntos materiales de ASOBANCARIA, y el Dow Jones Sustainability Index, para empresas relacionadas a esta industria. El ejercicio de revisión y validación incluyó en el análisis, las nuevas disposiciones legales y normativas relacionadas a estos asuntos.

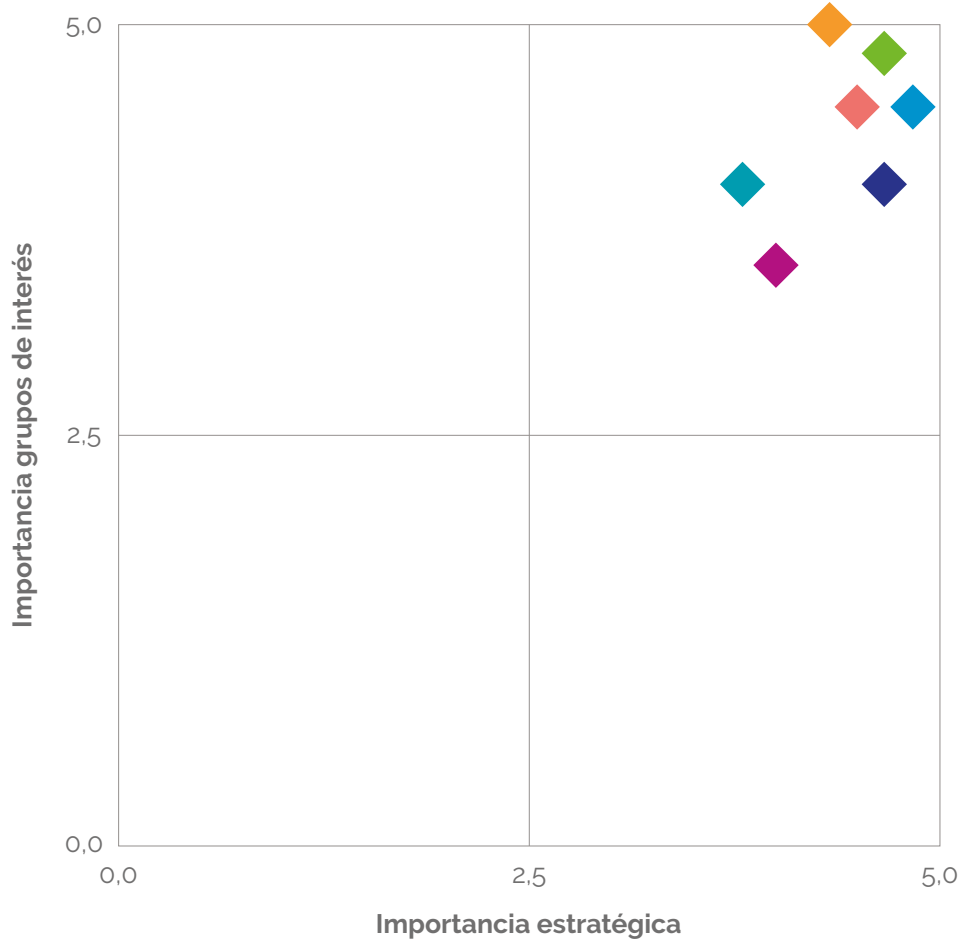
Materialidad

Para la validación de los siete asuntos de sostenibilidad de la organización, se utilizaron las pautas formuladas por el GLOBAL COMPACT y SUSTAINABILITY ACCOUNTING STANDARDS BOARD (SASB) de los Estados Unidos, donde a través de unos criterios, se define la importancia estratégica tanto interna como externa. Los criterios utilizados para dicha priorización fueron:

- Generar ingresos y permitir el acceso a nuevos mercados.
- Mejoras de la eficiencia operacional.
- Disminuir riesgos.
- Cumplir normas y regulaciones en el país.
- Cumplir con las expectativas de los grupos de interés prioritarios.
- La reputación y consolidación de la marca.



Matriz de Materialidad



- ◆ Bienestar Laboral
- ◆ Desarrollo Económico
- ◆ Aprovisionamiento Responsable
- ◆ Compromiso con nuestros clientes
- ◆ Desarrollo e Inclusión: Compromiso Social
- ◆ Protección Medio Ambiente
- ◆ Transparencia y Gobernabilidad

Nuestros Asuntos Materiales y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Entendiendo que la sostenibilidad de la operación es el aporte que hacen las empresas a un objetivo superior como es el Desarrollo Sostenible del territorio, el Banco WWB busca mejorar las condiciones de vida de nuestros grupos de interés, especialmente a nuestros clientes, en la medida que les brindamos productos micro financieros prácticos, oportunos e innovadores encaminados a apalancar nuestros

microempresarios y así sus proyectos de vida.

La apuesta por la sostenibilidad de nuestra empresa y su entorno es el aporte que hacemos a la construcción de un mejor país. Por ello, este compromiso con nuestros clientes y demás grupos de interés, contribuye al cumplimiento de los siguientes ocho (8) Objetivos de Desarrollo Sostenible¹:



¹El aporte que hace el Banco WWB a los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS provienen de la alineación de indicadores GRI-G4 con ODS a través del documento SDG Compass (<http://sdgcompass.org/>)

Asuntos materiales Asobancaria 2015	Asuntos Banco WWB 2016
Transparencia con el consumidor y educación financiera	Compromiso con nuestros clientes
Desarrollo e inclusión de comunidades en el sector financiero	Desarrollo e inclusión: compromiso social
Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero	Desarrollo económico
Innovación y tecnologías de la información	Compromiso con nuestros clientes
Gestión del talento humano	Bienestar laboral
Criterios ambientales y sociales en el portafolio de productos y procesos de financiación	Desarrollo e inclusión: compromiso social
Cambio climático	Protección del medioambiente
Lucha contra la corrupción	Transparencia y gobernabilidad
Gestión de proveedores	Aprovisionamiento responsable



Validación y priorización de grupos de interés

A través de los criterios formulados por la AA1000 (Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad), se validaron e identificaron los grupos de interés que se relacionan con la organización. Los patrones utilizados para realizar priorización se basan en la capacidad de influencia que tienen los diversos grupos de interés sobre operaciones claves de la organización y cómo ella afecta -de igual forma- con su operación las decisiones de estos grupos.

Este análisis se realiza en un escenario temporal, pues validamos estos grados de influencia en doble vía tanto en el presente como en el futuro. Este proceso se realizó como actividad clave para definir la materialidad del reporte.

Los grupos de interés identificados fueron:

Comunidad
Accionistas Gremios
Proveedores
Colaboradores-Familia
Medios Gobierno Academia
Clientes



Tabla de indicadores GRI Banco 2016

Índice de contenido general

1. Estrategia y Análisis

GRI G4	GRI estándar	Descripción	Información/Ubicación
G4-1	102-14	Declaración del máximo responsable de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización.	Pág 4-5

2. Perfil de la Organización

		Descripción	Información/Ubicación
G4-3	102-1	Nombre de la Organización.	Banco WWB S.A.
G4-4	102-2	Principales marcas y servicios.	Pág. 11-12
G4-5	102-3	Localización de la sede principal de la organización.	Cali, Colombia.
G4-6	102-4	Número de países donde opera la organización.	Colombia: 1 país.
G4-7	102-5	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	El Banco WWB es una Sociedad Anónima de carácter privado.
G4-8	102-6	Mercados servidos.	Pág. 15-18
G4-9	102-7	Dimensiones de la organización.	Pág. 5, 14, 15 y 38
G4-10	102-8	Desglose de las características de la plantilla de colaboradores.	Pág.
G4-11	102-41	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Pág.
G4-12	102-9	Describe la cadena de suministro de la organización.	Pág. 22

		Descripción	Información/Ubicación
G4-13	102-10	Cambios significativos de la organización durante el periodo de reporte.	El 20 de junio de 2016, se asentó en el libro de registro de accionistas del Banco, la cesión de 3'506.997 acciones a favor de la FUNDACIÓN WWB COLOMBIA por parte de WWB S.A.S. como sociedad liquidada. Con esta transacción desaparece la participación de WWB S.A.S. en el BANCO WWB S.A. y la participación de la FUNDACIÓN WWB COLOMBIA pasó de 82.537% al 85.738% al cierre de 2016.

3. Participación en Iniciativas Externas

		Descripción	Información/Ubicación
G4-14	102-11	Descripción de como aborda la organización el principio de precaución.	Pág.
G4-15	102-12	Principios o programas económicos, sociales y ambientales desarrollados externamente.	Pág.
G4-16	102-13	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	Pág. 23

4. Aspectos materiales y Cobertura

		Descripción	Información/Ubicación
G4-17	102-45	Listado de las entidades cubiertos en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.	Cubre a la única razón social contenida en el informe: Banco WWB.
G4-18	102-46	Descripción del proceso que realizo para determinar el contenido de la memoria.	Pág. 87-92
G4-19	102-47	Listado de los aspectos materiales que se identificaron para la organización.	Pág. 87-92
G4-20	103-1	Cobertura de los aspectos materiales dentro de la organización.	Pág. 87-92

		Descripción	Información/Ubicación
G4-21	103-1	Cobertura de los aspectos materiales fuera de la organización.	Pág. 87-92
G4-22	102-48	Consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.	No se presentaron cambios significativos en la elaboración del reporte para el año 2016.
G4-23	102-49	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	No se presentaron cambios significativos en la elaboración del reporte para el año 2016

5. Participación de los grupos de interés

		Descripción	Información/Ubicación
G4-24	102-40	Listado de los grupos de interés vinculados a la organización.	Pág. 87-92
G4-25	102-42	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se comprometo.	Pág. 87-92
G4-26	102-43	Enfoques empleados por la organización sobre la participación de los grupos de interés.	Pág. 87-92
G4-27	102-44	Aspectos de interés surgidos a través de la participación de los grupos de interés y respuesta de la organización.	Pág. 87-92

6. Perfil de la memoria

		Descripción	Información/Ubicación
G4-28	102-50	Periodo objeto de la memoria.	Año 2016
G4-29	102-51	Fecha de la última memoria.	2015
G4-30	102-52	Ciclo de presentación de memoria.	Anual
G4-31	102-53	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria.	Diana Lucía Fernández, Jefe Comunicaciones Corporativas. Correo electrónico: dfernandez@bancowwb.com

7. Índice

		Descripción	Información/Ubicación
G4-32	102-54	Nivel alcanzado, tabla de indicadores (GRI) y referencia a la verificación externa del reporte.	Pág. 93 Los indicadores contenidos en el índice corresponden a los asuntos materiales definidos por la organización. De acuerdo no se presentan indicadores materiales no reportados. La empresa no cuenta con un proceso de verificación externa del reporte.

8. Verificación

		Descripción	Información/Ubicación
G4-33	102-56	Política y prácticas de la verificación externa.	Entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia. La información aquí suministrada especialmente la financiera es verificada y auditada por KPMG. De igual forma Fortalecerse, Sostenibilidad Corporativa realizó la verificación del levantamiento y diligenciamiento de los indicadores aquí propuestos

9. Gobierno

		Descripción	Información/Ubicación
G4-34	102-18	Estructura de gobierno de la organización y sus comités.	Pág. 19, 75-78

10. Ética e Integridad

		Descripción	Información/Ubicación
G4-56	102-16	Declaraciones de los valores, principios, estándares y las normas de la organización.	Pág. 8-9

Desarrollo Económico

Aspecto material	GRI estándar	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
Desempeño económico		DMA. Enfoque de Gestión.	Pág. 66
	201-1	G4-EC1 Valor económico directo generado y distribuido.	Pág. 66-68
	201-3	G4-EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones.	Pág. 68-69
Presencia en el mercado		DMA. Enfoque de Gestión.	Pág. 66
	202-1	G4-EC5 Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	Salario mínimo legal vigente en Colombia para el año 2016 vs es salario mínimo que se maneja en el banco, son iguales.
	202-2	G4-EC6 Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	Pág. 69

Bienestar para nuestra familia de colaboradores

Aspecto material	GRI estándar	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
Empleo	102-8	G4-10. Desglose de las características de la plantilla de colaboradores.	Pág. 40.
		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 40.
	401-1	G4-LA1 Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por edad, sexo y región.	Pág. 42-43

Aspecto material	GRI estándar	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
Empleo	401-2	G4-LA2 Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	Pág. 49-58
	401-3	G4-LA3 Índices de reincorporación al trabajo y retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	Para 2015 el % retiro fue 5% (Licencias de maternidad). Para el 2016, el % retiro fue 9% (licencias de maternidad)
		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 40.
Salud y seguridad en el trabajo	403-1	G4-LA5 Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	Pág. 61-63
	403-2	G4-LA6 Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	Pág. 61-63
	403-3	G4-LA7 Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	0% de colaboradores tienen una incidencia o riesgo elevado de enfermedad, de acuerdo al Decreto 1607/02 y según la clasificación de nuestra actividad económica número 1651201 donde hemos establecido que todos los colaboradores del Banco se encuentran clasificados bajo el nivel de riesgo 1 en la administradora de riesgos laborales.

Aspecto material	GRI estándar	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
Capacitación y educación		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 40.
	404-1	G4-LA9 Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	Pág. 59-61
Inversión		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 40.
	412-2	G4-HR2 Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.	No se registran capacitaciones puntuales sobre derechos humanos, aunque las políticas de la organización y la cultura de servicio le apuestan al respeto integral del ser humano y sus derechos.
No discriminación		Enfoque de Gestión	Pág. 40.
	406-1	G4-HR3 Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	No se presentaron, ni se registraron casos de discriminación.
Medidas de seguridad		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 40.
	410-1	G4-HR7 Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones.	Seguridad Atlas Ltda (Empresa prestadora del servicio de seguridad en las diferentes oficinas y sedes del Banco), realiza capacitaciones periódicas al personal de seguridad en academias avaladas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, donde uno de los puntos del pensum es la capacitación sobre los derechos humanos y el derecho civil.

Desarrollo e inclusión: compromiso social con la comunidad

Aspecto material	GRI estándar	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
Comunidades locales		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 27
	413-1	G4-SO1 Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Pág. 34-37
Cartera de productos		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 27
	NA	FS6. Porcentaje de la cartera de líneas de negocio según la región y por sector.	Pág. 38-39
	NA	FS7. Valor monetario de los productos y servicios diseñados para entregar un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por propósito.	Pág. 38-39
Comunidades		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 27
	NA	FS13. Puntos de acceso en áreas de baja población o lugares desfavorecidos.	Pág. 16-18
	NA	FS14. Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	Pág. 16-18

Aprovisionamiento responsable

Aspecto material	GRI estándar	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
Prácticas de adquisición		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 64
	204-1	G4-EC9 Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	Pág. 64
Evaluación de la repercusión social de los proveedores		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 64
	414-1	G4-SO9 Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	Pág. 64

Aprovisionamiento responsable

Aspecto material	GRI estándar	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
Evaluación de la repercusión social de los proveedores	414-2	G4-SO10 Impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	REALES Disposición de Tornes y residuos de papel, plástico.
			POTENCIALES Disposición residuos de obras y activos fijos dados de baja de las oficinas

Nuestros cuidados al medio ambiente

Aspecto material	GRI estándar	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
Materiales	301-1	DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 82
		G4-EN1 Materiales por peso y volumen.	Pág. 84-85
Energía	302-1	DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 82
		G4-EN3 Consumo energético interno	Pág. 84-85
Agua	303-1	DMA. Enfoque de Gestión.	Pág. 82
		G4-EN8 Captación total de agua según la fuente.	Pág. 84-85

Transparencia y gobernabilidad

Aspecto material	GRI estándar	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
		Enfoque de Gestión	Pág. 70
	205-1	G4-SO3 Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	Pág. 72-75
	205-2	G4-SO4 Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	Pág. 75
Lucha contra la corrupción	205-3	G4-SO5 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	No se registraron casos de corrupción.
	102-17	G4-57 Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	Pág. 72-75

