

INFORME DE GESTIÓN — 2016 —



Contenido

03 Entorno Económico

05 Cambios Relevantes en Normatividad

08 Gestión Financiera

09 Gestión Comercial

- ◆ Crédito
- ◆ Captación
- ◆ Seguros

13 Gestión de Tecnología

14 Gestión de Operaciones

16 Gestión del Talento Humano

- ◆ Formación y Aprendizaje
- ◆ Cultura de Servicio
- ◆ Grupos Primarios
- ◆ Valoración para el Desarrollo
- ◆ Evaluación de Potencial
- ◆ Calidad de Vida para los Colaboradores
- ◆ Actividades de Bienestar
- ◆ Fondo de Empleados

20 Gestión de Riesgos

- ◆ Riesgo de Crédito
- ◆ Riesgo de Liquidez y Riesgo de Mercado
- ◆ Comités
- ◆ Plan de Continuidad de Negocio
- ◆ Riesgo del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo
- ◆ Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC

30 Requerimientos Mínimos de Seguridad y Calidad en las Operaciones

31 Sistema de Control Interno - SCI

32 Cumplimiento de Normas

33 Certificación de los Estados Financieros

33 Revelación de Información Financiera

34 Operaciones con los Accionistas y los Administradores

34 Evaluación sobre el Desempeño del Sistema de Control Interno en la Gestión Contable

36 Planeación Estratégica

37 Hechos Posteriores al Cierre

38 Evolución Previsible de la Sociedad

39 Costo Efectivo Total de la Junta Directiva

40 Certificación Monto Total del Contrato con el Revisor Fiscal

INFORME DE GESTIÓN

2016

Miembros de Junta Directiva del Banco WWB S.A. al 31 de Diciembre de 2016

Germán Contreras Arciniegas
Alfredo Romero Vega
Alejandro Zaccour Urdinola
Juliana Rodríguez Caicedo
Manuel Ignacio Navas González
Daniela Konietzko Cale
Liliana Botero Londoño
Oscar Darío Morales Rivera
Ramiro Guerrero Carvajal

Grupo Directivo del Banco WWB S.A. al 31 de Diciembre de 2016

Presidente

Jose Alejandro Guerrero Becerra

Vicepresidente Comercial

Martín Cuenca Monje

Vicepresidente Financiero y Administrativo

Oscar Fernando Tovar Ortiz

Vicepresidente de Tecnología

Pedro Sergio Segura Cabanzo

Gerente Jurídico

Juan Fernando Osorio Burbano

Gerente de Riesgos

Daniel Ernesto Rizo Ballesteros

Gerente de Talento Humano

Patricia Montealegre
Castillo

Auditor General

Wilson Giraldo Yagüe

Oficial de Cumplimiento

Carlos Eduardo Gil Aguilar

Revisor Fiscal

KPMG

Martha Lucia Mora

Informe de la administración del Banco y del Presidente de la Junta Directiva a la Asamblea General de Accionistas



Entorno Económico

El año 2016 fue un año de grandes desafíos para la economía colombiana, factores como los bajos precios internacionales del petróleo, los efectos del fuerte “fenómeno del niño”, el paro camionero, aumentos de la tasa de interés de referencia del Banco de la República, la incertidumbre fiscal y el débil crecimiento de la economía mundial incidieron en el bajo desempeño económico.

De acuerdo a la información publicada por el DANE¹, en el año 2016 la economía colombiana creció 2 % respecto al año 2015, frente a un crecimiento de 3.1 % un año atrás. Al detallar por ramas de actividad económica, el crecimiento estuvo impulsado principalmente por el sector de servicios financieros e inmobiliarios (5.0 %), seguido de construcción (4.1 %), industrias manufactureras (3.0 %), servicios sociales, comunales y personales (2.2 %), comercio, reparación, restaurantes y hoteles (1.8 %), agricultura, caza, silvicultura y pesca (0.5 %) y suministro de electricidad, gas y pesca (0.1 %). Por otro lado, el sector de explotación de minas y canteras presentó la mayor caída (6.5%) seguido del sector transporte, almacenamiento y comunicaciones (0.1 %).

En 2016 la inflación anual completó 23 meses por encima del límite superior fijado por el Banco de la República (2 %-4 %) cerrando con un indicador de 5.75 % (frente a 6.77 % de 2015), lo anterior en medio de una política monetaria contractiva que dejó como resultado un aumento de 175 pbs en la tasa de intervención que pasó de 5.75 % en 2015 a 7.5 % al cierre de 2016. El comportamiento de la

¹ Fuente: DANE. Cuentas Económicas Nacionales, Información Oferta Total 2016. “Comunicado de Prensa”, 22 de Febrero de 2017.

04 Informe de Gestión

inflación se explica principalmente por el traspaso a los precios de los mayores costos de producción ocasionados por los efectos del fuerte “Fenómeno del Niño” sobre los cultivos, el paro camionero y la devaluación del peso frente al dólar.

De acuerdo al último Informe de Inflación del Banco de la República, el emisor considera una alta posibilidad que la inflación en los primeros trimestres de 2017 se ubique por encima del 4 % y no descarta la posibilidad que en el último trimestre se encuentre entre el rango meta entre 2 % y 4 %. En cuanto al crecimiento real del PIB, el emisor estima que se ubicaría entre el rango de 0.7 % y 2.7 %, siendo 2 % la cifras más probable².

En cuanto al mercado de Microcrédito y de acuerdo al último informe de Asomicrofinanzas³, el crecimiento acumulado de la cartera bruta a diciembre de 2016, sin incluir la cartera del Banco Agrario, fue de 8.2 % superando ligeramente el crecimiento de 8 % registrado en

el acumulado del mismo periodo de 2015. Incluyendo la cartera del Banco Agrario el crecimiento fue de 7 % frente a 3.6 % del año anterior.

La mejora en el desempeño del saldo de cartera contrasta con un año de bajo desempeño en el control de la morosidad, el indicador de calidad de cartera, sin incluir cifras del Banco Agrario, se deterioró en 80 pbs pasando de 5.3 % en diciembre de 2015 a 6.1 % en diciembre de 2016; si se incluye en el cálculo a este banco, el indicador pasa de 6.2 % en 2015 a 7 % en 2016.

El número de clientes, incluyendo cifras del Banco Agrario, presentó un desempeño favorable con un crecimiento de 1.2 % a diciembre de 2016, sin tener en cuenta este banco, el crecimiento en clientes fue de 0.5 % en 2016.

La tasa de usura para la modalidad de microcrédito está certificada en 55.10 % E.A. hasta el mes de septiembre de 2017⁴.

² Fuente: Banco de la República. "Informe de Inflación". 3 de Febrero de 2017.

³ Fuente: Asomicrofinanzas. "Boletín de Actividad Microfinanciera No. 73". Diciembre de 2016.

⁴ Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. "Interés Bancario Corriente". Comunicado de prensa septiembre 29 de 2016.





Cambios Relevantes en Normatividad

Los pilares de la regulación financiera están enfocados a desarrollar un sistema financiero sólido, incluyente y eficiente, en tal sentido el Gobierno generó diferentes normas que impactaron el sector. A continuación se presentan las más relevantes para la operación del Banco WWB:

LEY No. 1777:

Con el objetivo de utilizar los saldos de cuentas abandonadas (cuentas corrientes o de ahorro sobre las cuales no se hubiere realizado movimiento durante 3 años ininterrumpidos), que se encuentran en los establecimientos financieros, para ser invertidos en la creación y administración de un fondo en el ICETEX que permita el otorgamiento de créditos de estudio y de fomento a la calidad de las Instituciones de Educación Superior.

LEY 1780:

Impulsa la generación de empleo para los jóvenes entre 18 y 28 años de edad, sentando las bases institucionales para el diseño y ejecución de políticas de empleo, emprendimiento y la creación de nuevas empresas jóvenes, junto con la promoción de mecanismos que impacten positivamente en la vinculación laboral con enfoque diferencial para este grupo poblacional en Colombia.

Decreto 953 - Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Plantea, de acuerdo a la Ley de cuentas abandonadas, el procedimiento para el traslado de recursos a favor del Fondo Especial administrado por el ICETEX. Para el traslado a título de mutuo, de los saldos de las cuentas abandonadas, las entidades financieras realizarán un desembolso mediante abono a cuenta de ahorro o corriente a favor del Fondo Especial.

Ley 1793 de 2015 - Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

Se dictan normas en materia de costos de los servicios financieros, eliminar la obligación de mantener un saldo mínimo; permite cobrar costos financieros y/o transaccionales por los primeros sesenta (60) días de inactividad y/o ausencia de movimientos financieros por parte del usuario, obliga a reconocer a los usuarios una tasa de interés remuneratoria mínima en todas las cuentas de ahorro, para cualquier nivel de depósito.

Decreto N° 1674:

Por medio del cual se adiciona un capítulo al Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, en relación con la indicación de las Personas Expuestas Políticamente -PEP-, a que se refiere el artículo 52 de la Convención de las Naciones Unidas Contra la Corrupción, aprobada mediante Ley 970 de 2005. Este capítulo se aplicará a las PEP en todos los procesos de vinculación, debida diligencia, actualización anual y conocimiento del efectuado por los sujetos obligados al cumplimiento de la regulación vigente sobre el riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo y los sujetos de reporte de la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF).

Circular Externa 010 - SFC:

Se plantea la modificación del contenido de los numerales 3, 7 y 8 y ajusta el consecutivo de los numerales 4 al 6 y 9 al 13 del Capítulo II del Título IV de la Parte I, con el fin de actualizar las instrucciones impartidas por la SFC en materia de derecho de petición, de conformidad con lo establecido en la Ley Estatutaria 1755 de 2015", a la Circular Básica jurídica expedida mediante la circular 029 de 2014; incluyendo lo relacionado con quejas exprés.

Circular Externa 018 - SFC:

Fortalece el numeral 6 "Cláusulas y Prácticas Abusivas" del Capítulo I, Título III, Parte I de la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 029 de 2014).

Circular Externa 019 - SFC:

Modifica el cálculo de la Posición Propia, incluyendo el crédito mercantil con el valor que tenía al momento en que se generó, descontando los ajustes por deterioro, en la moneda en que está denominada la inversión y convertido a dólares de los Estados Unidos de América a la tasa de re expresión del día correspondiente al reporte.

Circular Externa 028 - SFC:

Tiene como objetivo garantizar el suministro de información a los consumidores financieros por parte de los establecimientos de crédito cuando se presenten eventos que generen interrupciones en la prestación de los servicios y

que impiden la realización de sus operaciones y que los consumidores financieros cuenten con mecanismos que garanticen el efectivo ejercicio de sus derechos.

Circular Externa 031 - SFC:

Plantea la modificación a la Circular Básica Jurídica expedida mediante la Circular Externa 029 de 2014, referente al tema de cumplimiento de órdenes de embargo, para lo cual se habla de la colaboración con la justicia por parte de las entidades vigiladas al cumplimiento inmediato de las órdenes recibidas sobre los bienes y haberes de los clientes, sin que sea posible controvertir u oponerse a su cumplimiento.

Carta Circular 58 - SFC:

Informa los aspectos relacionados con el adecuado cumplimiento de los compromisos del Convenio Interadministrativo de Cooperación celebrado entre el Ministerio de Relaciones Exteriores, la Fiscalía General de la Nación, la Superintendencia Financiera de Colombia y la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF), con el objetivo de cumplir con las obligaciones del Artículo 20 de la ley 1121 de 2006 y a todas las obligaciones internacionales sobre el congelamiento y prohibición de manejo de fondos u otros activos de personas y entidades asociadas a actos o grupos terroristas.

Circular Externa 47 - SFC:

Busca modificar el numeral 5 del Anexo 5 del Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera, correspondiente al cálculo de la pérdida esperada de que trata el modelo de referencia para la cartera de consumo; lo anterior con el fin de fortalecer la adecuada gestión del riesgo de crédito de las entidades vigiladas.

Carta Circular 085 - SFC:

Se solicita la adopción de correctivos, de acuerdo a los lineamientos planteados en el Sistema de Control Interno - SCI de las entidades, en cuanto a las actividades de promoción de las operaciones de libranza; debido a que se presenta situaciones como, agentes comerciales o funcionarios de las

propias entidades vigiladas referenciando a clientes a terceros operadores de libranza para adelantar las negociaciones. Estas acciones podrían constituirse en contravenciones a la norma de ética y conducta que tenga prevista a cada entidad.

Circular Externa 53 - SFC:

Modifica las instrucciones relacionada con los eventos que generen interrupciones en la prestación de los servicios y que impiden la realización de las operaciones a los consumidores financieros. Lo anterior, con el fin de atender las inquietudes y preocupaciones presentadas por las entidades vigiladas.

Circular Externa 055 - SFC:

Modifica las instrucciones relativas a la administración del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo (LA/FT).

Resolución Externa N° 9 - Banco República:

Establece que los depósitos inactivos y abandonados que hayan sido trasladados a la Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional y al Fondo Especial del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior (ICETEX), respectivamente, conforme a las disposiciones legales, tendrán el porcentaje de encaje del 0 %.

Resolución Externa N° 10 - Banco República:

Por medio de la cual se expiden normas en relación con las inversiones obligatorias en Títulos de Desarrollo Agropecuario (TDA). Entre sus disposiciones establece que los depósitos inactivos y abandonados que hayan sido trasladados a la Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional y al Fondo Especial del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior (ICETEX), respectivamente, conforme a las disposiciones legales, estarán excluidos para el cálculo del requerido de inversión forzosa.

Circular Reglamentaria P-24 - FINAGRO:

Por medio de la cual se modifican los Títulos del Manual de Servicios enfocados a establecer las operaciones de la línea Microcrédito en condiciones Finagro podrán ser redescontadas; permitir que la vigencia de la garantía inicie desde la fecha de suscripción del pagaré; modificar la definición de "AGROS: Sistema de administración de cartera".

Boletín Normativo MEC No.1:

Se adicionan artículos a la circular única del MEC en relación con el modelo de riesgos de operaciones simultaneas, repo y de transferencia temporal de valores (TTV) sobre TES.



Gestión Financiera



Durante el año 2016 el Banco registró una utilidad neta por \$46.480 millones, mayor en 7.8 % frente a la utilidad neta registrada al cierre de 2015 (\$43.130 millones) y superior en 6.6 % frente a la utilidad presupuestada (\$43.601 millones). La rentabilidad⁵ del patrimonio y del activo fue de 9.7 % y 3.8 %, respectivamente.

Los ingresos por intereses y valoración sumaron \$285.115 millones y tuvieron un incremento de 17.8 % respecto de 2015. El ingreso neto de intereses y valoración sumó \$238.753 millones con un incremento de 11.4 % respecto a 2015.

El ingreso neto por comisiones y honorarios decreció 4.9 % al pasar de \$37.234 millones a \$35.422 millones.

Los gastos de personal y los gastos generales de administración sumaron \$131.425 millones, con un crecimiento de 14.5 % respecto a 2015 cuyo valor fue \$114.746 millones.

El gasto de impuesto sobre renta y CREE fue \$31.344 millones, 6.5 % menos respecto al año anterior que fue por \$33.530 millones.

Los activos del Banco crecieron 19.7 % y llegaron a \$1.321.071 millones, de los cuales el 78.5 % corresponde a la cartera bruta por \$1.037.328 millones que presentó un crecimiento de 17.8 % en 2016 en el año 2015 la cartera bruta fue \$880.482 millones.

Los pasivos financieros sumaron \$743.660 millones y representan el 56.3 % del total de pasivo y patrimonio. El pasivo financiero creció 35.2 % respecto al 2015. A diciembre de 2016 el 73.8 % del pasivo financiero corresponde a depósitos de clientes; a diciembre de 2015 esta proporción era 72 %.

Durante el año 2016 la relación de solvencia total del Banco fue muy superior al mínimo legal requerido de 9 %. Al 31 de diciembre de 2016 este indicador se situó en 30.36 %, lo que demuestra que el Banco cuenta con una amplia capacidad para respaldar los planes de crecimiento en el mediano y largo plazo.

⁵ Calculada sobre patrimonio y activos promedio de 2016



Gestión Comercial

Crédito

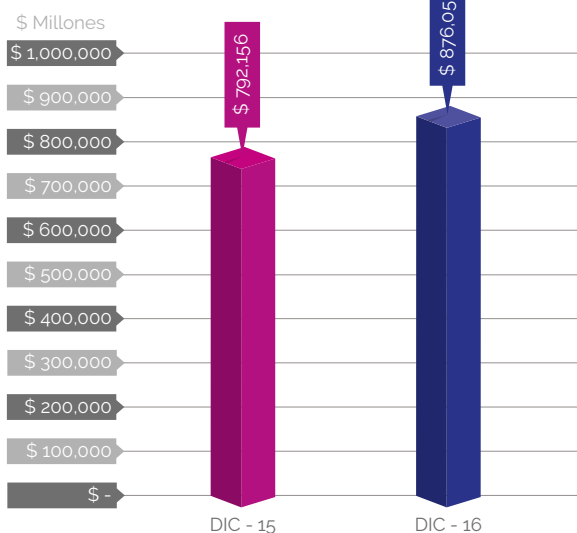
Microcrédito, cartera comercial y consumo

En 2016 el Banco realizó 226.211 desembolsos de créditos por \$980.925 millones. De estos desembolsos 86,35 % (\$847.027 millones) correspondieron a microcrédito, 12,66 % (\$124.213 millones) a cartera de consumo y 0,99 % (\$9.685 millones) a cartera comercial.

La cartera bruta a diciembre 31 de 2016 aumentó con respecto a la registrada al finalizar el 2015 en 17,81 %, alcanzado un saldo de \$1.037.328 millones. Del valor total de la cartera, el 84,45 % (\$876.050 millones) correspondió a microcrédito, 14,64 % (\$151.877 millones) a cartera de consumo (incluye ex empleados⁶, créditos de empleados, compras de cartera con responsabilidad del originador, vehículos y libranzas) y 0,91 % (\$9.401 millones) a cartera comercial. A continuación se presenta el comparativo de los saldos de cartera al cierre de 2015 y 2016:

⁶ Cartera de Ex empleados (CE01) corresponde a empleados desvinculados del Banco.

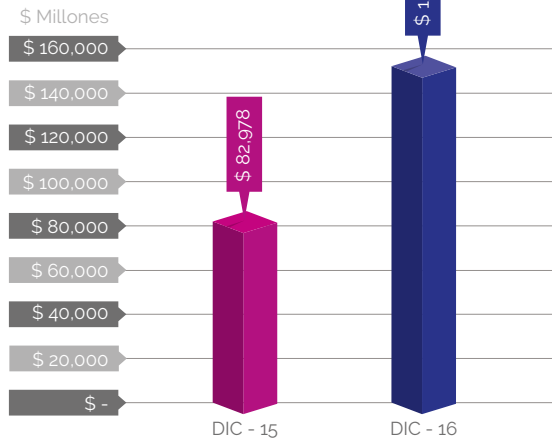
Cartera Bruta Microcrédito



Cartera Bruta Comercial



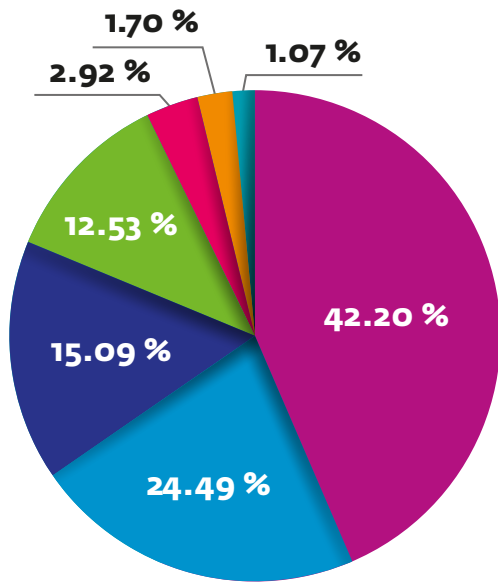
Cartera Bruta Consumo



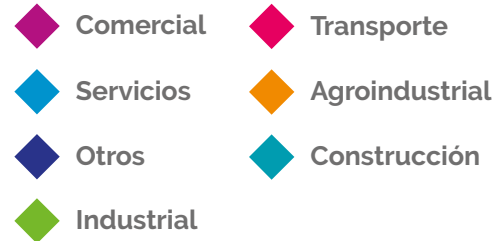
En relación a la cartera comercial, a partir de octubre de 2016, se incluye la cartera adquirida a través de un acuerdo comercial con Estructurar Asesores, orientada a la financiación de taxis, en zonas distintas de las atendidas a través de la Alianza con Clave 2000.

La calidad de cartera de microcrédito con vencimiento mayor a 30 días fue 3,07 % con un indicador de cubrimiento de cartera de 145 % (178 % incluida la provisión general). En la cartera de consumo, el producto de libranza terminó el año con un indicador de cartera vencida mayor a 30 días de 2,19 % y 3,15 % para la cartera de vehículos. El indicador de cartera vencida mayor a 30 días de toda la cartera del Banco cerró en 2,96 %.

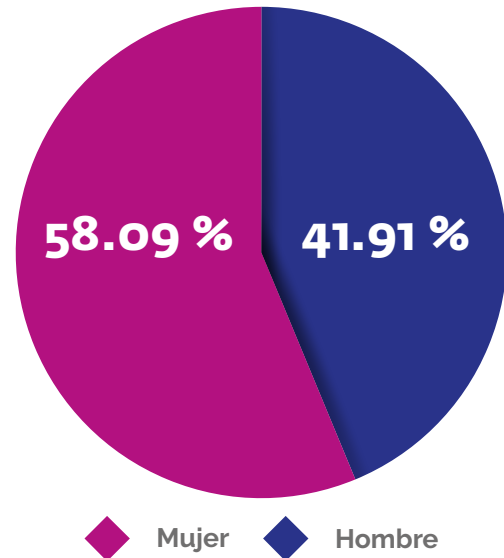
La composición de la cartera bruta por sector y género, al cierre de 2016 fue:



Distribución de Cartera por Sector



Distribución de Cartera por Género



En 2016, como parte del plan de expansión, se realizó la apertura de 3 agencias nuevas, en la ciudad de Leticia (Amazonas), en el municipio de El Bordo (Cauca) y en el municipio de Puerto Asís (Putumayo), terminando el año con 143 agencias, incluyendo una agencia propia en Cali para operaciones de créditos de libranza, y 77 corresponsales bancarios propios, cubriendo 588 municipios.

El producto Gotahorro inicio operaciones en febrero de 2016 en 20 agencias en la ciudad de Cali, Jamundí y Yumbo y en marzo de 2016 en 13 agencias en la ciudad de Bogotá. Durante el año 2016 se desembolsaron 10.386 créditos por valor de \$10.013 millones. Se espera que una vez se establezca la operación de recaudo, se masificara a 78 agencias.

El producto Yo Construyo inicio como piloto en 6 agencias en la ciudad de Cali durante el periodo comprendido entre mayo de 2014 y agosto 2016. La masificación a nivel nacional se realizó entre

septiembre y diciembre de 2016, finalizando el año con una cartera de 2.731 créditos por valor de \$ 26.490 millones.

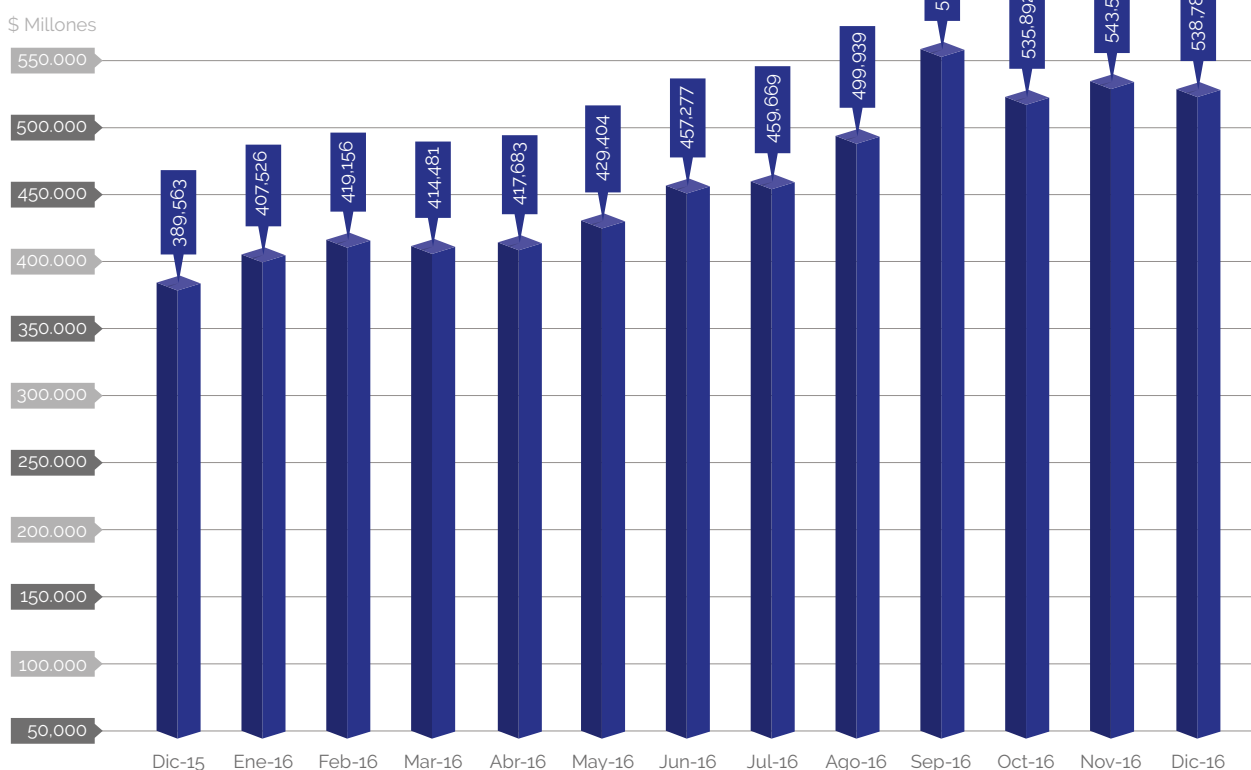
Compras de cartera de consumo

En 2016 solo se realizaron compras de cartera a Clave 2000 por \$4.159 millones. Al cierre de diciembre de 2016 el saldo de cartera asociado a compras de cartera a otras entidades fue \$11.334 millones, con un indicador de cartera vencida de 0%, debido a que se trata de operaciones de compras con responsabilidad del originador.

Captación

Durante el año 2016 la captación de recursos del público a través de CDT's y cuentas de ahorro presentó un crecimiento significativo (38,3 %) al pasar de \$389,563 millones en 2015 a \$538,784 millones en 2016.

Total Evolución de Captación



Este incremento estuvo principalmente asociado a captaciones de CDT's que terminaron con un saldo de \$442.170 millones al 31 de diciembre de 2016. El 63 % de este valor está concentrado en la tesorería con clientes institucionales y el 37 % en el canal de ejecutivos de captación y red de oficinas.

Al cierre de 2016, el Banco tenía 11.165 títulos, con un crecimiento de 2.618 títulos respecto al año anterior (30.6 %). Los CDT's de menores montos (entre \$200.000 y \$999.999), sumaron 3.619 títulos, por un valor de \$1.034 millones.

En captación a través de cuentas de ahorro el Banco creció 40.8 %, al pasar de un saldo de \$68.603 millones a diciembre 31 de 2015 a \$96.614 millones a diciembre 31 de 2016. Al cierre del 2016 el Banco tenía 230.358 cuentas de ahorro activas, 59.554 más que en 2015 (170.804), con un saldo promedio por cuenta de ahorro activa de \$397 mil.

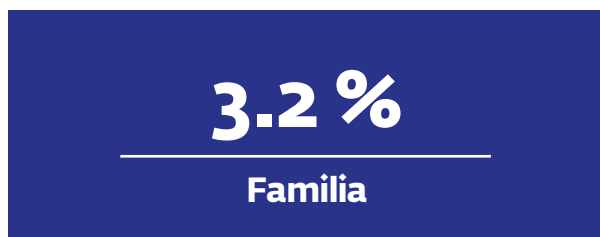
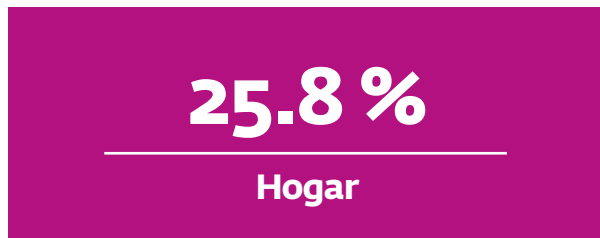
A Diciembre de 2016, el Banco contaba con 101.849 cuentas de ahorro asociadas al pagahorro, con un saldo de \$31.813 millones (33 % del saldo total de cuentas de ahorro).

Seguros

En el año 2016, los ingresos por venta de seguros voluntarios y deudores fueron de \$23.092 millones los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera: deudores obligatorio \$843 millones, voy seguro \$6.668 millones, voy seguro hogar \$4.855 millones, Voy seguro familia \$2.169 millones, intermediación por seguros \$1.477 millones, descuento por pronto pago \$1.226 millones, y pago comisiones fuerza comercial \$5.854 millones.

A partir del mes de octubre de 2016, el Banco inició el proceso de salarización de pago de las comisiones por venta de seguros directamente a la fuerza comercial.

Las pólizas de seguros presentan la siguiente siniestralidad:





Gestión de Tecnología

En el transcurso del 2016 se implementó la transacción de consignación en los corresponsales bancarios, igualmente se habilitó una nueva alianza con MovilRed para el pago de las cuotas de los créditos. Se desarrolló e implementó la transacción de recompra de CDTs y la generación de los cheques de gerencia. Se fortaleció la plataforma para la generación de informes regulatorios actualizando el proceso de extracción de información y la automatización de nuevos formatos.

Se terminó la implementación de la nueva versión del aplicativo de nómina y se inició la optimización de los procesos de Gestión de Liquidez y Abastecimiento, automatizando mejoras identificadas en los procesos de compras, administración de contratos, gestión de activos fijos y solicitud de gastos de viaje. Se implementó la aplicación para la automatización del proceso de sustitución de cartera con Finagro.

A nivel de la infraestructura tecnológica, se ampliaron los canales de comunicación al doble de su capacidad, se establecieron 30 enlaces de backup adicionales para las oficinas y se optimizó la plataforma a nivel de firmware, mejorando considerablemente los tiempos de procesamiento de los cierres nocturnos e incluyendo la instalación de herramientas de logs.

Con el fin de contar con una plataforma más robusta, con mejores capacidades de monitoreo, se realizó a finales del primer semestre de 2016, la actualización del servidor de aplicaciones y del motor de base de datos del sistema de cartera.

En producción se implementó la aplicación para la automatización de la replicación de las aplicaciones Windows que hacen parte del DRP, se realizaron mejoras a nivel de disponibilidad en la plataforma de correo (exchange server).

Se adquirió y puso en marcha la herramienta de gestión de seguridad de base de datos, para aquellas que albergan información sensible.



Gestión de Operaciones

Durante 2016 se implementó un nuevo convenio de compra de cartera con la entidad Estructurar Asesores S.A.S, se desembolsaron 78 obligaciones, cuyo saldo al 31 de diciembre 2016 fue de \$2.898 millones. La compra de cartera con clave 2000 término el año 2016 con 449 obligaciones con un saldo de capital vigente por \$11.333 millones.

Se realizó la migración de la plataforma para corresponsales bancarios propios de PROCESA a MULTIPAY. Con PROCESA se realizaron operaciones de recaudo de cuotas y desembolsos, con MULTIPAY (nueva plataforma) se adicionan operaciones de consignación y retiros de cuentas. En corresponsales bancarios propios durante el 2016 se procesaron un total de 64.247 recaudos por \$15.976 millones, 2.893 retiros de desembolsos por \$5.861 millones, 1.423 consignaciones por \$397 millones y 2.450 retiros por \$543 millones.

La alianza CODESA generó 67.632 recaudos por \$17.090 millones, 1.537 retiros por \$251 millones, 4.701 consignaciones por \$1.075 millones. La alianza MOVILRED entró en vigencia desde julio de 2016 y realizó 1.605 recaudos por \$361 millones.

Durante el año 2016 en los convenios de Efecty y Baloto se recibieron en total 675.206 pagos por valor de \$185.619 millones, de Efecty se recibieron 568.112 por \$157.224 millones (representa el 84%) y por Baloto 107.094 pagos por \$28.395.

En marzo se implementó en producción el nuevo software para la administración de embargos, con mejoras en los tiempos de atención. Durante el 2016 el Banco atendió de manera satisfactoria 15.417 oficios con 144.007 demandados.

Se implementó en producción el software de reestructuraciones para 8 oficinas, optimizando el proceso para la fuerza comercial y soluciones amigables.

Al corte de diciembre 2016, el Banco W/WB obtuvo el segundo puesto como entidad que hace sus reportes con la mejor calidad de información con la central Trans Union (antes CIFIN).

Finagro – Cartera Sustituta:

Se inicia operación a partir del tercer trimestre con Finagro, se cierra el trimestre Diciembre 2016 con un valor de desembolsos de \$6.128 millones equivalentes a una cartera sustituta de \$4.401 millones

Libranzas:

Durante el año 2016 se crearon 7 nuevos convenios terminando en 29 convenios con cartera vigente; se procesaron pagos por \$57.340 millones entre amortización y cancelación totales de créditos. La colocación acumulada en el año fue 2.600 créditos por \$114.598 millones; al cierre del año quedaron 1.962 créditos vigentes por valor de \$78.166 millones.

Canje:

A partir de octubre el Banco inicio con la generación de cheques propios (cheques de gerencia), permitiendo el posicionamiento del Banco, el ahorro de 34,4 millones por ahorro en pago a comisiones en otros Bancos.

En el canje enviado, en el año 2015 se procesaron 9.998 cheques por valor de \$122.533 millones en 74 agencias a nivel nacional y 2016 se procesaron 12.466 cheques en 112 oficinas, con un incremento del 25%.

Efectivo:

Se realizaron ventas de efectivo en el año 2016 por valor de \$180.732 millones generando ingresos por \$90 millones por concepto de comisiones.

Durante el año la facturación generada por concepto de transporte de efectivo disminuyó 15% con relación al año 2015. Se obtuvo un ahorro de \$54 millones, para un total facturado en el año 2016 de \$234 millones. Los ahorros generados obedecen a aumento de los cupos de efectivo y estrategias de manejo de tarifas y abastecimientos compartidos con otras entidades bancarias.

Red de Agencias:

Al cierre del año se contaba con 79 subgerentes de oficina, de los cuales 46 actúan como móviles y apoyan los procesos operativos de las 62 agencias que no cuentan con subgerente de planta.

Se cumplió con el objetivo propuesto del índice de calidad operativa superior a 4.5.

Durante el año 2016 se trasladó la planta de los auxiliares integrales a la Red de Agencias, personal con el que se logró cubrir un 81 % del pasivo vacacional; del tiempo de ocupación de este personal el 7.2 % fue destinado a cubrir incapacidades.

Soporte:

En 2016 se atendieron 55.840 casos de soporte, en el 2015 se atendieron 51.184 con un incremento del 9 % (4.656 casos), debido a las aperturas de agencias, nuevos productos comerciales, funcionalidades entre otros.

Se obtuvo la aprobación para el proyecto ACH y se realizó el pago para ingresar a la red; actualmente el proyecto se encuentra en fase de implementación.

Se implementó el proceso de recompra de CDT's desmaterializados, permitiendo un nuevo tipo de fondeo.

Se activó la negociación y cumplimiento de operaciones de compra y venta de divisas en el mercado interbancario SET FX; se abrió cuenta en dólares para estas operaciones.

En operaciones de tesorería el Banco movilizó \$3.9 billones de pesos, 24 % menos que el año anterior; en la pagaduría se dispersaron \$134.612 millones, 11 % menos que el año 2.015.

Se crea la Coordinación de Gotahorro, adscrita a la Gerencia de Operaciones. Este producto se encuentra activo en 33 agencias con un saldo a diciembre 31 de 2016 de \$1.897 millones, representada en 2997 créditos. Con un recaudo efectivo del 72 % y 41 recaudadores (carteras).





Gestión del Talento Humano

El Banco ha desarrollado 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.

A cierre de 2016, la planta total de personal estaba conformada por 2.257 colaboradores, 2.011 contratados de manera directa con el Banco, 90 aprendices y 156 contratados a través de 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

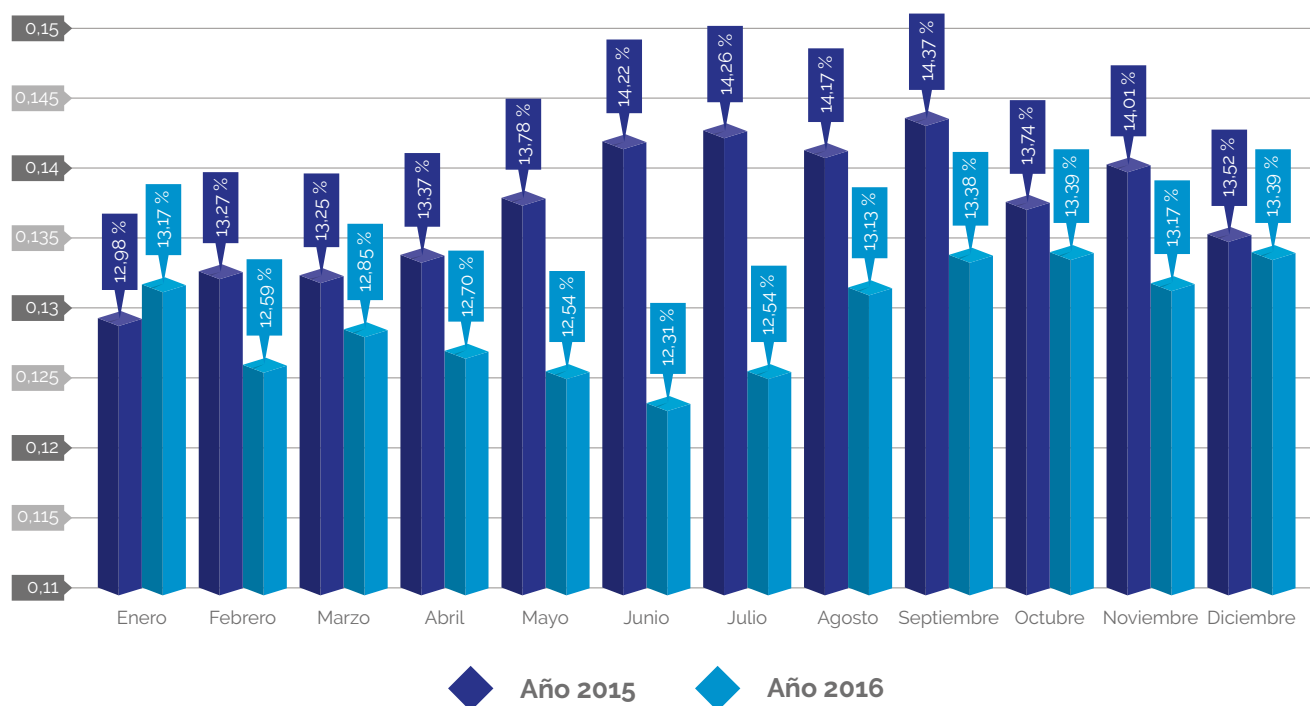
En el año 2016 se presentaron 311 retiros de personas contratadas directamente por el Banco, de los cuales 111 fueron involuntarios y 200 voluntarios. Del total de personas retiradas durante el año 158 fueron mujeres y 153 hombres.

El índice de rotación acumulada total Banco anual fue de

13.39 %

menor que en 2015 (13.52 %).

A continuación se muestra el comportamiento mensual del indicador de rotación del año 2015 y 2016:



Durante el 2016 se continuó apalancando la estrategia de crecimiento, con el propósito de cubrir las vacantes generadas con talento humano interno, aportando al crecimiento profesional de los colaboradores, se cubrieron 69 vacantes con personal interno, que representa un 97 % del total de las vacantes que son susceptibles de ser promovidas.

Formación y Aprendizaje

Los programas de capacitación buscan fomentar el desarrollo integral del 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.

En el año 2016 se dictaron 33.586 horas y la inversión en formación institucional fue de \$590 millones.

- ◆ **Formación de líderes:** con el fin de fortalecer el modelo de líder integral, se continuó con el programa de formación dirigido a vicepresidentes, gerentes, jefes y coordinadores a nivel nacional. El total de horas invertidas fue de: 12.112 horas.
- ◆ **Plan semilla:** es una iniciativa de responsabilidad social del Banco WWB, que cuenta con el apoyo y asesoría del SENA. El Plan semilla está orientado a jóvenes bachilleres, en su mayoría hijos de clientes, que tienen un gran potencial e interés de iniciar su formación y experiencia profesional en el Banco. A través de este programa en el 2016, se beneficiaron 24 jóvenes en las ciudades de Cali y Palmira.

Con el apoyo de la Fundación WWB Colombia se realizaron capacitaciones al personal comercial (analistas y gerentes) a través del taller denominado "Manejo Exitoso del Dinero", para 465 personas en Bogotá, Cali, Barranquilla y Medellín.



Cultura de Servicio

Continuando con el fortalecimiento de la cultura de servicio, durante el 2016 se realizaron algunas acciones para lograr este objetivo:

- ◆ **Conferencia "Cultura Desde Adentro":** se realizó la conferencia cultura desde adentro, donde el mensaje central es que la cultura primero está en cada uno de los colaboradores. A este taller asistieron 315 personas.
- ◆ **Conferencia "Familias con Mentalidad y Espíritu de Riqueza":** este espacio fue pensado en el colaborador y su familia, se realizó en Cali, Pereira y Bogotá. Su objetivo fue 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:** su objetivo fue reforzar mensualmente los valores organizacionales y la promesa de servicio, a través de casos reales, que permitieran una mayor interiorización de las buenas prácticas y comportamientos alineados con la cultura. Se publicaron a través de los diferentes medios 12 casos durante todo el año con reflexiones para realizar en equipo.

Grupos Primarios

Desde el mes de mayo de 2016 se dio inicio al programa de grupos primarios, con el objetivo de 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 claves de nuestra cultura.

Como estrategia para la implementación exitosa del programa, se capacitaron a todos los líderes de la organización en su metodología, se dictaron 14 talleres a nivel nacional y acompañamientos a 79 líderes. Se logró un cumplimiento promedio del 83% a nivel general del Banco.

Valoración para el desarrollo

Se evaluaron las competencias de cada colaborador, con el fin de identificar sus fortalezas y oportunidades de desarrollo; retroalimentar y establecer planes de mejora individuales, con el objetivo de potencializar sus competencias y por ende, mejorar su productividad. Esta medición se realizó durante los meses de noviembre y diciembre, con un cubrimiento de 1.800 colaboradores evaluados, logrando un 99,3% de la población objetivo.

Evaluación de potencial

Como parte de la gestión del talento de la organización, se implementó 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.

Se definieron 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 vs la evaluación de potencial, siendo así más objetivos en las decisiones de crecimiento de los colaboradores.

Calidad de vida para los colaboradores

- ◆ **Pacto Colectivo:** el pacto colectivo es una de las estrategias para mejorar la calidad de vida de los colaboradores en donde se encuentran inscritos 1.998. En el 2016 se entregaron a los colaboradores y sus familias beneficios representados en auxilio para medicina prepagada, auxilio de estudio, prima extralegal de vacaciones, auxilio póliza de incapacidad, entre otros. De la cuantificación de estos beneficios \$4.724 millones corresponden a beneficios económicos y \$154 millones a beneficios emocionales, para un total de \$4.877 millones.

- ◆ **Programa de Reconocimiento "ReconoSer":** en el 2016 se realizó el lanzamiento del programa ReconoSer, el cual busca generar una cultura de reconocimiento por 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. Adicionalmente, se reconocen los ganadores de las categorías ("pa' las que sea", "buena onda", "líder integral", "parcero" y "guerrero").

Actividades de Bienestar

En el 2016 se brindaron a los colaboradores actividades de esparcimiento, salud y bienestar a través del plan institucional de bienestar: fiesta de los niños, fiesta de fin de año, actividades deportivas, el Banco se tiñe de rosa, mes dulce y plan navidad.

- ◆ **Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente:** de acuerdo al cumplimiento del Decreto 1072 del 2015, el Banco cuenta con un sistema de gestión de seguridad en el trabajo con el objetivo principal de prevención y mitigación de la ocurrencia de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales, por medio programas de vigilancia epidemiología y de promoción y prevención en la salud, donde se busca el bienestar de los colaboradores.
- ◆ **Programa Lazos de Amor:** tiene como objetivo incentivar la lactancia materna para establecer 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. En 2016 se contó con la participación de 70 colaboradoras.

Fondo de Empleados

En 2016 se dio inicio a la prestación de los diferentes servicios por parte del Fondo. Al cierre de 2016, el Fondo contaba con 949 colaboradores asociados, representando el

47.3 % del total de la población con posibilidades de asociarse.

El valor de los aportes netos recibidos de los asociados al 31 de diciembre de 2016 alcanzó los \$901 millones, \$76 millones por "Ahorros Voluntarios", \$9 millones en "CDAT's", \$24 millones en "Ahorros Programados" y \$43 millones en "Ahorro a la Vista".

A partir de febrero de 2016 se dio inicio al proceso de colocación de créditos entre los asociados, se desembolsó un total de 543 créditos por valor de \$2.411 millones, de los cuales en la fecha se encuentran vigentes 402 créditos, por valor de \$1.792 millones.





Gestión de Riesgos

Riesgo de Crédito

El Banco continúa con la aplicación y fortalecimiento de la tecnología de crédito especializada para las operaciones de microcrédito. En la independencia de funciones en la gestión de la cartera de consumo, se cuenta con las políticas de crédito, procedimiento y calificación documentada para la cartera de vehículo en el marco del contrato de colaboración empresarial alianza Banco WWB – Clave 2000. En el cuarto trimestre del 2016 se realizó la compra de cartera con Estructurar Asesores S.A.S, la cual está enfocada en créditos de vehículo (servicio público taxis) considerada cartera comercial con garantía no idónea y se califica y provisiona en esta modalidad.

En los meses de mayo y noviembre de 2016 se evaluaron los efectos del comportamiento externo de los clientes a través de procesos masivos de consulta en centrales de riesgo para las carteras de microcrédito, comercial y de consumo. Con esta información en el proceso de calificación de cartera semestral se incorpora la regla de calificación por cambios del 100% en el endeudamiento de los clientes microcrédito, la cual se acompaña de un proceso de referenciación y visita al cliente.

De igual forma se mantienen las reglas relacionadas con hallazgos detectados en el proceso de auditoria metodológica, análisis del proceso de autocontrol y auditoria interna.

El Banco desde octubre de 2014 decidió dejar de ofrecer créditos para pequeña y mediana empresa (PYME) en la modalidad de cartera comercial, y orientar esta cartera como instrumento de retención de clientes de la cartera microcrédito, los cuales por no cumplir con las condiciones definidas en ley mipyme (número de empleados, nivel de activos o endeudamiento) quedarían por fuera de este segmento. A estos clientes se les ofrece la línea de crédito Micropyme aplicando la tecnología de microcrédito quedando clasificados como cartera comercial. Adicional, la cartera comercial está representada por los créditos Pyme vigentes que fueron otorgados antes de Octubre 2014 y los créditos de la compra de cartera con Estructurar S.A.S.

Respecto de la provisión de la cartera de microcrédito, se aplicaron los porcentajes mínimos requeridos por la SFC para los clientes de perfil de riesgo normal. Se cuenta además con otros porcentajes en la provisión individual que exceden los mínimos de la SFC sobre la cartera de mayor riesgo que se compone de los créditos reestructurados.

Para cartera comercial y cartera de consumo se realizaron provisiones de acuerdo con el modelo de referencia de la SFC.

Riesgo de Liquidez y Riesgo de Mercado

En el transcurso del 2016 la medición del riesgo de liquidez y de mercado se realizó bajo la metodología estándar establecida por la Superintendencia.

La administración del Banco generó los informes y reportes definidos para la divulgación del cumplimiento de las políticas y límites de exposición. Como complemento se realizaron pruebas de back y stress testing a los principales factores de riesgo.

En el monitoreo constante a las diferentes variables definidas como "Alertas Tempranas" en el año 2016 no presentaron situaciones que comprometieran la institución.

El Banco mantiene la implementación de mejoras continuas a nivel de procedimientos, metodologías y mecanismos de control interno que permitan a la entidad identificar, medir, controlar y monitorear eficazmente los riesgos, permitiéndonos adoptar decisiones oportunas para la adecuada mitigación del mismo en el

ejercicio de sus operaciones autorizadas, tanto para las posiciones del libro bancario como del libro de tesorería, sean del balance o por fuera de él.

El Banco durante el año 2016 cumplió con en él envió oportuno de los reportes regulatorios y se atendieron los requerimientos de los entes de control.

Riesgo de Mercado

La medición realizada a través del cálculo de Valor en Riesgo "metodología estándar de la Superintendencia Financiera", para el año 2016 reflejó un nivel de exposición bajo, con un valor promedio de \$300 millones, el cual estuvo representado en inversiones destinadas a la administración del portafolio de liquidez.

Los resultados obtenidos en la valoración del portafolio para el año 2016 arrojaron una utilidad por

\$2.275 Millones.

Modelo Normativo

De acuerdo con el modelo estándar, el valor en riesgo de mercado (Var) a Diciembre del 2016 fue de \$3.834 millones con efecto de 1 punto básico en la relación de solvencia del Banco.

Los indicadores de Var transmitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia por el Banco durante el año 2016 se resumen a continuación:

Factor de Riesgo	Primer Semestre Año 2016			
	Mínimo	Promedio	Máximo	Ultimo
Tasa de Interés Moneda	241.98	316.73	379.51	315.83
Carteras Colectivas	-	-	-	-
Tasa de Cambio	5.62	11.86	25.57	5.91
Var Total	247.60	328.59	405.08	321.74

Cifras en Millones

Factor de Riesgo	Segundo Semestre Año 2016			
	Mínimo	Promedio	Máximo	Ultimo
Tasa de Interés Moneda	63.47	286.94	387.98	353.15
Carteras Colectivas	-	5.75	15.08	15.08
Tasa de Cambio	5.56	600.49	3,466.53	3,466.53
Var Total	69.02	893.18	3,869.58	3,834.75

Cifras en Millones

El Banco consolida el portafolio a una duración máxima promedio de 5 Meses, capacidad para operar a tasa fija contra los indicadores de IBR (Indicador Bancario de Referencia) y DTF (Depósito a Término Fijo) los cuales son los más transados en la economía colombiana.

Las inversiones en títulos de renta fija del portafolio constituyen el 60% del total del portafolio a precios de mercado el cual equivale a \$52.000 millones, y está orientado a mantener inversiones en títulos TES TCO o TES de la curva más corta.

Portafolio Vlr Mercado	Inv. Negociables		Inv. Hasta el Vencimiento	
	Posición	Obligatorias	Posición	Obligatorias
Saldo Promedio	3,877.56	0.00	0.00	715.51
Saldo Máximo	15,106.52	0.00	0.00	2,533.09
Saldo Mínimo	20.31	0.00	0.00	121.25

Cifras en Millones

Riesgo de Liquidez

La institución monitoreó constantemente el indicador de riesgo de liquidez, manteniendo un IRL Razón (%) positivo en cumplimiento de los límites establecidos por la institución como señales de alerta en función de la normatividad vigente, logrando niveles estables dentro de los rangos fundados como condiciones normales y cumpliendo adecuadamente con las obligaciones contraídas en el corto plazo.

El Banco calcula semanalmente el Indicadores de Riesgo de Liquidez (IRL) a los plazos de 7,15 y 30 días, según lo establecido en el modelo estándar de la Superintendencia Financiera de Colombia. Durante el año 2016, el Banco cumplió con los límites establecidos por la regulación en términos del IRL positivo a 7 y 30 días, manteniendo niveles de activos líquidos de alta calidad por encima del límite regulatorio (70 %). Durante este periodo, el Banco presentó un IRL monto (\$) a 7 días promedio mensual de \$81.000 millones, y a 30 días de \$65.000 millones.



A continuación se observa el comportamiento del IRL (mensual) para el periodo comprendido de enero a diciembre del año 2016:

Indicador de Riesgo de Liquidez - IRL Monto (\$):

Fecha Reporte	Banda 1 A 7	Banda 8 A 15	Consolidado A 30
31/1/16	61,2	55,7	47,7
29/2/16	55,8	43,5	38,8
31/3/16	51,8	48,0	40,4
30/4/16	66,1	61,9	50,4
31/5/16	58,1	44,9	41,3
30/6/16	65,2	61,3	56,3
31/7/16	72,1	64,7	41,1
31/8/16	86,2	82,0	68,3
30/9/16	114,4	90,5	93,0
31/10/16	116,9	111,7	104,3
30/11/16	118,9	109,4	79,4
31/12/16	128,8	123,2	111,2

Cifras en Miles de Millones \$

Indicador de Riesgo de Liquidez - IRL Razón (%):

Fecha Reporte	Banda 1 a 7	Banda 8 a 15	Consolidado a 30
31/1/16	2275%	768%	392%
29/2/16	1522%	368%	285%
31/3/16	681%	480%	299%
30/4/16	2350%	973%	371%
31/5/16	2154%	378%	310%
30/6/16	674%	503%	379%
31/7/16	2216%	694%	219%
31/8/16	2168%	1077%	410%
30/9/16	3172%	428%	471%
31/10/16	5624%	1613%	808%
30/11/16	2817%	887%	281%
31/12/16	5642%	1639%	656%

En lo referente al cumplimiento de lo que enmarca el CAPITULO VI "Las entidades señaladas deben mantener un nivel de activos líquidos de alta calidad, equivalente como mínimo al 70% de los activos líquidos totales..." El Banco mantiene el 100 % de sus inversiones en activos líquidos de alta calidad

Al respecto de los precios estimados por terceros para este caso por INFOVALMER al cierre de Diciembre del 2016 de acuerdo a lo establecido en la NIIF 13 párrafo B46, el cual indica: "Si ha habido una disminución significativa en el volumen o nivel de actividad para el activo o pasivo, una entidad evaluará si los precios..." El Banco realizó la evaluación de la variación de los activos identificando que no se presenta una disminución significativa de los mismos, como se evidencia en el siguiente cuadro:

Inversiones Banco WWB		
Tipo de Inversión	Saldo Nov./16	Saldo Dic./16
Inversiones Neg.	29,005	34,932
Inversiones HV*	14,601	17,172
Inversiones CCA*	518	23,230
Total Inversiones	44,124	75,334
Participación Neg.	65.73%	46.37%
Total Inv Precio	29,005	34,932
Total Activo	1,315,115	1,346,449
Activo con Inv. a Precio	1,299,996	1,306,047
Participa. Activo - Inv Precio	2.23%	2.67%
Porcentaje de variación		0.47%

Cifras en Millones

**Inversiones que no valoran a precios de INFOVALMER*

Riesgo de tasa de interés

El Banco tiene exposiciones a los efectos de fluctuaciones en el mercado de tasas de interés que afectan su posición financiera y sus flujos de caja futuros. El riesgo surge como consecuencia de efectuar colocaciones en inversiones y carteras de créditos a tasas de interés variables y fondearlas con pasivos con costo a tasa de interés fija o viceversa.

Los márgenes de interés pueden incrementar como un resultado de cambios en las tasas de interés pero también pueden reducir y crear pérdidas en el evento de que surjan movimientos inesperados en dichas tasas.

El Banco monitorea sobre bases diarias y establece límites sobre el nivel de descalce en el reprecio de los activos y pasivos por cambios en las tasas de interés.



La institución analiza la exposición al tipo de interés de manera dinámica. Se simulan escenarios teniendo en cuenta la refinanciación, renovación de posiciones existentes, alternativas de financiación e incremento en el deterioro de la cartera. Basándose en esos escenarios, el Banco calcula el impacto en el resultado para un cambio determinado en el tipo de interés.

Para cada simulación solo se usan activos y pasivos que representen las posiciones más significativas sujetas a tipo de interés.

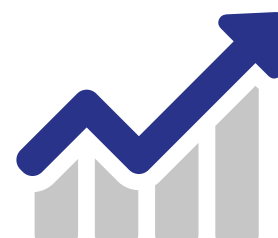
En la siguiente tabla se presenta los montos acumulados de los activos y pasivos del Banco por su valor en libros al 31 de Diciembre de 2016.

Activos Financieros	Saldo 31 de diciembre 2016	Ingreso/gastos de Interés	Tasas Implícitas (% E.A.)
Cartera comercial	9,401	944	16.74%
Cartera de consumo	151,877	18,944	16.81%
Cartera microcrédito	876,050	258,218	32.21%
Cartera bruta	1,037,328	278,106	30.23%
Op. mercado monetario	-	623,407	7.20%
Inv. valor razonable	58,163,411	2,238	6.35%
Inv. a costo amortizado	17,172,271	432	4.67%

Cifras en Millones

Pasivos Financieros	Saldo 31 de diciembre 2016	Ingreso/gastos de Interés	Tasas Implícitas (% E.A.)
Depósito de ahorro	96,613,847	2,575,732	3.28%
Certificado en Cdt's	451,912,918	31,297,612	7.92%
Obligaciones financieras	195,130,213	12,208,246	8.14%
Pasivo con costo	743,656,979	46,081,590	7.39%
Op. Mercado monetario	-	232,400	7.36%

Cifras en Millones



A continuación se muestra los vencimientos de los activos financieros y pasivos financieros, para el primer y segundo semestre de año 2016:

2° Semestre año 2016

Activos financieros para la gestión de la liquidez	Hasta tres meses		Más de un año			Total Activos
	Hasta un mes	Más de un mes y no más de tres meses	Más de tres meses y no más de un año	Entre uno y cinco años	Más de cinco años	
	8.447	24.740	18.435	-	-	51.622

Cifras en Millones

1° Semestre año 2016

Activos financieros para la gestión de la liquidez	Hasta tres meses		Más de un año			Total Activos
	Hasta un mes	Más de un mes y no más de tres meses	Más de tres meses y no más de un año	Entre uno y cinco años	Más de cinco años	
	27.813	11.838	35.683	-	-	75.334

Cifras en Millones

2° Semestre año 2016

Pasivos financieros	Hasta un mes	Más de un mes y no más de tres meses	Más de tres meses y no más de seis meses	Más de seis meses y no más de un año	Entre uno y cinco años		Más de cinco años	Total pasivos
					Entre uno y tres años	Más de tres años y no más de cinco años		
Depósito a Término	0	0	78,678	183,193	126,426	63,616	0	451,913
Pasivos contractuales relevantes	151,914	43,217	0	0	0	0	0	195,131

Cifras en Millones



1° Semestre año 2016

Pasivos financieros	Hasta un mes	Más de un mes y no más de tres meses	Más de tres meses y no más de seis meses	Más de seis meses y no más de un año	Entre uno y cinco años		Más de cinco años	Total pasivos
					Entre uno y tres años	Más de tres años y no más de cinco años		
Certificados Depósito a Término	0	0	118,177	153,987	57,785	57,365	0	387,313
Pasivos contractuales relevantes	127,753	15,688	0	0	0	0	0	143,441

Cifras en Millones

Riesgo Operativo

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 y la dinámica de los nuevos productos, servicios y canales que se han venido desarrollando desde entonces. La definición de estos nuevos procesos ha reorientado la participación de las áreas en cada uno de ellos y el rol que cumplen los Líderes y responsables de estos temas. A partir de esta definición se actualizarán las matrices de riesgo en paralelo con la definición y estructuración de estos nuevos procesos, se identificarán nuevos controles, se realizará la evaluación de diseño y efectividad de los mismos y se documentarán los que sean catalogados como controles clave en los procedimientos del Banco.

Para finales del año 2017 se espera tener el perfil de riesgo operativo del Banco y el perfil de riesgo por cada uno de los procesos misionales junto con sus indicadores prospectivos. Para el 2018 se espera tener el perfil de riesgo operativo por cada uno de los procesos del Banco. Durante este periodo se continuará reforzando en los temas relacionados con el autocontrol y su importancia en la mitigación del riesgo operativo por parte de los Líderes de las áreas y sus colaboradores.

Con la implementación del nuevo modelo de medición del SARO, donde a partir de los datos

históricos y las simulaciones estadísticas se definen los parámetros de medición por proceso, se está revisando la herramienta actual con el fin de adaptarla a las nuevas necesidades del modelo. Igualmente se continuará sensibilizando sobre la importancia que tiene la administración y actualización de los mapas de riesgo por parte de los Líderes de los procesos y la relevancia que tiene el seguimiento a la aplicación de los controles como mecanismo para la prevención del fraude, la mitigación de los riesgos legales, los errores operativos, las fallas tecnológicas y el seguimiento a los proveedores críticos.

Comités

A través del Comité de Riesgos, Comité de GAP, el Comité de Auditoría y el Comité de Gobierno Corporativo, la Junta Directiva y la Alta Dirección conoce la situación de liquidez del Banco y toman las decisiones necesarias teniendo en cuenta los activos líquidos de alta calidad que deban mantenerse, la tolerancia en el manejo de la liquidez o liquidez mínima, las estrategias para el otorgamiento de préstamos y la captación de recursos, las políticas sobre colocación de excedentes de liquidez, los cambios en las características de los productos existentes así como los nuevos productos, la diversificación de las fuentes de fondos para evitar la concentración de las captaciones los resultados del Banco y los cambios en la estructura de balance.

Plan de Continuidad de Negocio

Con la redefinición de los procesos, es necesario hacer nuevamente el análisis de impacto que tiene cada proceso en el Banco (BIAs), identificando recursos críticos, personal crítico, archivos vitales y herramientas indispensables que deben tenerse para trabajar en tiempos de contingencia bajo los lineamientos de los nuevos procesos críticos. Para el primer semestre del año 2017 se tiene programado tener actualizados estos BIAs siguiendo estas nuevas premisas.

En el año 2016 el plan de recuperación de desastres tecnológicos (DRP) se fundamentó en el mejoramiento de la infraestructura de contingencia del core de cartera, cambiando de un esquema de backup restore y dataguard a un esquema de replicación utilizando la herramienta UDP. Igualmente se hizo el cambio de la infraestructura de contingencia para el core de captaciones, mejorando su rendimiento en el procesamiento de datos. En este sentido no se realizaron las pruebas programadas para este año.

Para el 2017 deben probarse estos nuevos esquemas de recuperación, para poder garantizar el respaldo del servicio al cliente y el cumplimiento normativo ante las posibles caídas de los sistemas de información.

Riesgo del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

Según lo dispuesto en los artículos 102 a 107 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y en el capítulo IV del título IV de la Circular Externa 029 de 2014 (Circular Básica Jurídica) emitida por la SFC, el Banco tiene implantado el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo "SARLAFT", con el fin de evitar ser utilizado para la canalización de dineros provenientes o con destino a actividades delictivas.

De conformidad con la normatividad citada, durante el 2016 el Banco continuó ejecutando y dando cumplimiento al "SARLAFT" mediante la presentación oportuna de informes a la Junta Directiva sobre la evolución y administración del riesgo, conjuntamente con la realización de los

esfuerzos necesarios para evitar la materialización del riesgo al interior de la organización.

Durante el 2016 se realizaron gestiones con el fin de mitigar el riesgo de lavados de activos y financiación del terrorismo en el Banco:

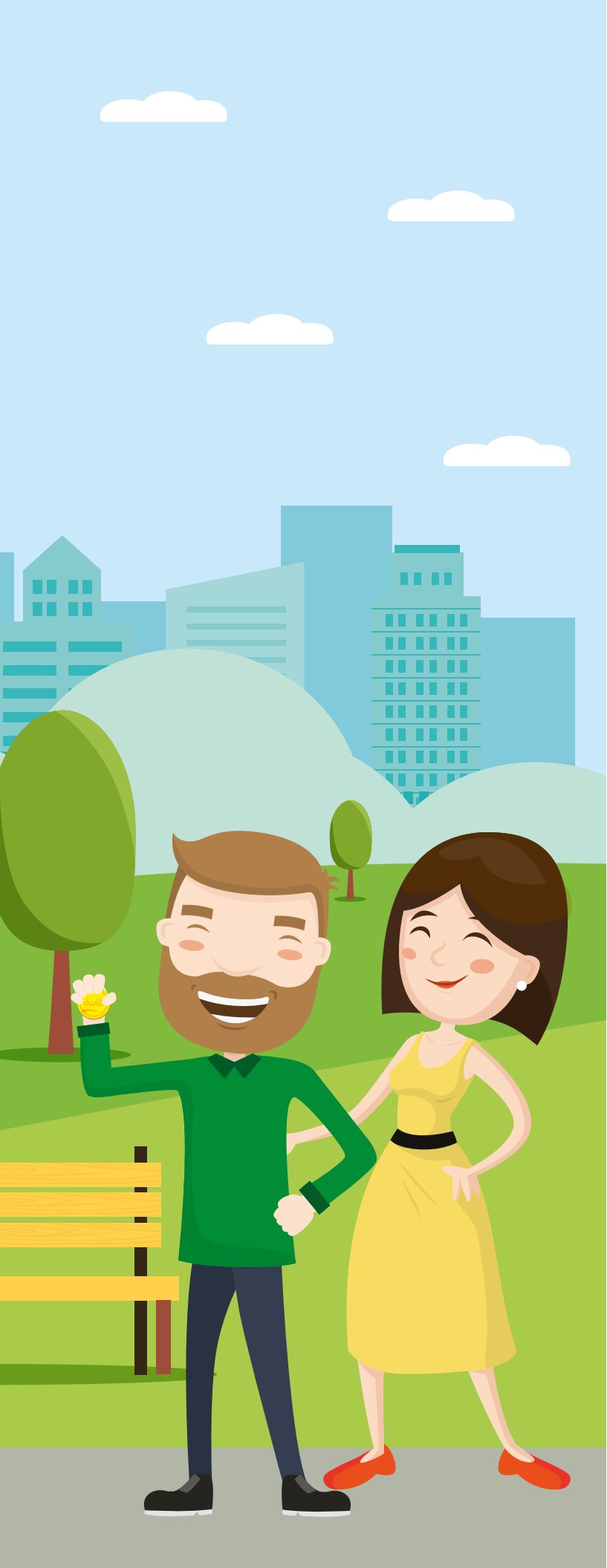
- ◆ Plan de capacitación y visitas a zonas: se cumplió el programa de trabajo definido con Talento Humano y se realizó retroalimentación sobre la eficacia operativa de los controles del SARLAFT, detectando oportunidades de mejora en el proceso de vinculación. Se reforzó el proceso de vinculación y la detección y reporte de operaciones inusuales.
- ◆ Monitoreo transaccional de clientes: en el año 2016 se gestionaron 14.781 señales de alerta electrónicas, de las cuales se asignaron para indagación de los gestores de riesgo 8.331 casos. En cuanto a la línea de transparencia durante este periodo no se recibió ningún caso relacionado con lavado de activos y financiación del terrorismo o corrupción.



Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC

Durante el 2016 con el objetivo de contribuir en la construcción de la cultura de servicio al interior del Banco, al igual que mejorar la atención ofrecida a los clientes, se desarrollaron las siguientes actividades y programas:

- ◆ Realización de cambio en el proceso de atención de las reclamaciones con el objetivo de mejorar los tiempos de respuesta al cliente.
- ◆ Realización de encuestas de percepción de Servicio al Cliente, enfocada en clientes nuevos y que pagaron el 50 % de su obligación, con el fin de identificar su percepción frente al servicio del Banco.
- ◆ Reconocimiento a las oficinas que obtuvieron resultados sobresalientes en la valoración de servicio.
- ◆ Capacitación y sensibilización al personal de las oficinas que obtuvieron valoración de servicio inferior al 70 % acerca del valor de servicio y comportamientos precisos de atención al cliente.
- ◆ Capacitación y sensibilización al personal de la "Línea de Servicio al Cliente" frente al servicio y la conciencia necesaria para ofrecerlo.
- ◆ Campaña de atención al cliente "Transformando tus días, transformas tu día", utilizando mensajes en medios internos impresos y digital, especificando comportamientos puntuales y adecuados que se deben tener al atender a los clientes.
- ◆ Realización de medición del servicio, por medio de cliente incógnito, con el fin de monitorear la calidad de la atención brindada a los clientes al 100 % de las oficinas.





Requerimientos Mínimos de Seguridad y Calidad en las Operaciones

En el año 2016 se consolidó el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) a la nueva versión de la norma ISO 27001:2013. Adicionalmente se adelantaron actividades que permitieron fortalecer los controles de seguridad y calidad en la gestión de la información del Banco.

Se llevó a cabo la inscripción de las bases de datos que contienen datos personales de clientes, colaboradores y proveedores del Banco en el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) que administra la Súper Intendencia de Industria y Comercio – SIC.

Se continuó con la labor de validaciones in situ a proveedores críticos que gestionan información confidencial del Banco y también con las capacitaciones presenciales y virtuales en temas de seguridad de la información y protección de datos personales a los colaboradores.





Sistema de Control Interno -SCI

En el año 2016, el Banco desarrollo su plan de trabajo en Sistema de Control Interno basándose en las recomendaciones generadas por Deloitte en la evaluación que realizaron como firma independiente en el año 2015. Al cierre de año, se alcanzó un cumplimiento de 54 %.

Se continuó con el apoyo de la Revisoría Fiscal a cargo de la firma KPMG Ltda., quien, entre otras funciones, auditó el SCI otorgando una calificación de riesgo bajo.

El Banco alcanzó las metas propuestas, se cumplió con el objetivo del SCI enfocado a mejorar la eficiencia y eficacia en las operaciones; adicionalmente inició con la implementación del proyecto PROGRESO el cual se enfoca en transformar los diferentes procesos de la entidad, eliminando las desconexiones de los mismos y fortaleciendo su operación.

En cuanto a la prevención de fraude, se reactivó el comité destinado al análisis de los casos y orientado a definir las acciones sancionatorias ante prácticas indebidas; en este mismo comité se realiza seguimiento a la administración de la línea de transparencia; la cual durante este año se extendió a los proveedores.

Mediante el aula virtual, el Banco impartió capacitación a todos sus colaboradores buscando fortalecer los conocimientos en la regulación bancaria principalmente en los diferentes SARES; así también realizó tres talleres con los directivos en los cuales se identificaron las tendencias de riesgos que impactan a la organización.

La gestión de riesgos se gestionó en cumplimiento de la normatividad aplicable identificando oportunidades de mejora, sobre los cuales se han establecido planes de acción; adicionalmente, se realizaron visitas de monitoreo metodológico a todas las oficinas, orientadas a asegurar la adecuada aplicación de la metodología de microcrédito garantizando una sana originación y un recaudo efectivo basado en las políticas y regulación aplicable a la operación, producto de las desviaciones identificadas se generaron acciones basadas en el régimen sancionatorio de la entidad.



Cumplimiento de Normas

El Banco cumple con las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, de conformidad con lo prescrito por la Ley 603 de julio 27 de 2000. Se han formalizado las pautas que debe acatar todo el personal en cuanto al uso exclusivo del software adquirido por el Banco sobre el cual posee el soporte de licenciamiento. El Banco no tiene conocimiento de reclamaciones por parte de autoridades o terceros con relación al tema.

El Banco WW S.A., en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1231 de 2008 y adicionada con la Ley 1676 de 2013, no realiza prácticas de retención de facturas a nuestros proveedores, definiendo políticas internas para garantizar la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.





Certificación de los Estados Financieros

De acuerdo con lo establecido en el artículo 57 del Decreto 2649 de 1993, se certifica que se han verificado previamente las afirmaciones contenidas en los estados financieros al 31 de diciembre de 2016 del Banco WWB S.A. Las cifras incluidas en los mismos han sido fielmente tomadas de los libros oficiales de contabilidad del Banco; no se presentan omisiones de información y todos los hechos económicos conocidos han sido reconocidos.



Revelación de Información Financiera

Para dar cumplimiento al artículo 46 y 47 de la Ley 964 de 2005, los estados financieros y demás informes que ordena la SFC, no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones del Banco. Además, el Banco cuenta con los procedimientos de control y revelación para asegurar que la información financiera se presente en forma adecuada.



Operaciones con los Accionistas y los Administradores

Las operaciones realizadas por el Banco W/WB S.A. con sus accionistas y administradores se ajustan a las políticas generales de la entidad. Estas operaciones se encuentran detalladas en la Nota 26 de los Estados Financieros.



Evaluación Sobre el Desempeño del Sistema de Control Interno en la Gestión Contable

Se dio continuidad al proceso de mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno (SCI), incluyendo adicionalmente a las gerencias y jefes como parte integral de los procesos del Banco. Se mantuvo el plan de acción tendiente a mitigar los riesgos y mejorar los controles de cada proceso, de tal manera que se puedan identificar en forma temprana las debilidades y establecer las acciones o ajustes necesarios de acuerdo con los cambios del entorno y las situaciones que pudieran generar debilidades en el Sistema de Control Interno.

La Gestión de Control Contable del Banco se fundamenta, para efectos del fortalecimiento del Sistema de Control Interno, en actividades de monitoreo y soporte de las gestiones contables, a través de los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión, en concordancia con lo establecido en la Circular Externa 038 de 2009 de la SFC.

Las acciones de mejoramiento del control de la gestión contable implantadas durante el año 2016, fueron las siguientes:

- ◆ Mantenimiento de comités de gestión y control contable, los cuales permiten un mejoramiento al Sistema de Control Interno en la revelación y control de la información financiera, que garantiza de manera razonable la calidad, suficiencia y oportunidad de la misma.
- ◆ Mantenimiento y fortalecimiento de segregación de funciones a nivel del sistema contable con la adecuada definición de los perfiles de usuarios y segregación de funciones para efecto de los registros contables.
- ◆ Mantenimiento de los controles de ley y fortalecimiento del sistema de control interno durante y posterior a la convergencia e implantación de las Normas Internacionales de Información Financiera.
- ◆ Control a la autogestión a través del seguimiento a las partidas en conciliaciones de las cuentas sensibles de los Estados Financieros.
- ◆ Se implementaron los procesos para el reporte en Excel de la información trimestral correspondiente a los formatos para el lenguaje XBRL para los Estados Financieros y sus notas de revelación.





Planeación Estratégica

En 2016 el Banco realizó un nuevo proceso Planeación Estratégica para el periodo de 2017 a 2021. La nueva planeación incluyó como gran objetivo estratégico una MEGA (meta estratégica grande y ambiciosa): “Superar \$1.8 billones en cartera y generar un valor agregado acumulado de \$100.000 millones al 2021”.

La misión se mantuvo igual, y la visión fue reformulada:

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:

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

Se definieron unos objetivos estratégicos, estrategias e indicadores que permitan medir la efectividad en el desarrollo de la planeación.

Además se incluyó como un objetivo estratégico la implementación del valor compartido donde se relacionan los asuntos de sostenibilidad identificados para el Banco. También se definieron cuatro grandes pilares: metodología de microcrédito, cultura organizacional, innovación y tecnología.

Como estrategias de crecimiento y diversificación se definieron la consolidación y profundización de mercado urbano, profundización en mercado rural y desarrollo de nuevos productos; como parte del plan de expansión se estima crecer con la apertura de 52 corresponsales bancarios propios en 2017 y no se estima apertura de nuevas agencias.



Hechos Posteriores al Cierre

Como hecho relevante ocurrido con posterioridad al cierre de 2016, se menciona la autorización emitida por la Junta Directiva del Banco en sesión extraordinaria llevada a cabo el día 6 de febrero de 2017, para adelantar la operación de adquisición del negocio de remesas de Titan Intercontinental S.A. a través de la modalidad de cesión de activos, pasivos y contratos, previa autorización de la Superintendencia Financiera de Colombia.

El estudio de esta oportunidad por parte del Banco fue realizado durante 2016, sin embargo, por eventos recientes conocidos por parte del Banco en febrero de 2017, la administración informó la decisión de no continuar con esta operación.

El Banco seguirá evaluando otras alternativas para ingresar al negocio de las remesas, según lo definido en su planeación estratégica.



Evolución Previsible de la Sociedad

De acuerdo con las expectativas del negocio, el balance del informe rendido y la evolución previsible de la sociedad, consideramos que no hay indicios que razonablemente nos permitan predecir situaciones que afecten la marcha normal del negocio durante 2017.

Agradecemos a cada uno de nuestros colaboradores, clientes, proveedores y Junta Directiva, por su esfuerzo, compromiso, apoyo y preferencia. Ustedes hacen posible el logro de los resultados presentados a consideración de la Asamblea de Accionistas.



Jose Alejandro Guerrero B.
Presidente Banco WWB

Oscar Darío Morales
Presidente de Junta Directiva



Costo Efectivo Total de la Junta Directiva

En cumplimiento de lo establecido en el Código País numeral 23.5 el cual establece relacionar todos los componentes retributivos satisfechos a los miembros de la Junta Directiva el cual relacionamos a continuación:

Miembros de Junta	Valor Honorarios a Dic. 2016
Morales Rivera Oscar Darío	\$ 25.8
Zaccour Urdinola Alejandro	\$ 14.5
Contreras Arciniegas Germán Humberto	\$ 17.0
Correa Young Amalia	\$ 2.4
Romero Vega Alfredo	\$ 11.3
Botero Londoño Liliana	\$ 22.6
Konietzko Calero Daniela	\$ 28.2
Rodríguez Caicedo Juliana	\$ 16.9
Guerrero Carvajal Ramiro	\$ 22.8
Total Honorarios miembros de Junta	\$ 161.4

Cifras en millones





Certificación Monto Total del Contrato con el Revisor Fiscal

El Banco Wwb en cumplimiento de lo establecido en el numeral 29.12 Código País, se permite certificar el monto total del contrato con el Revisor Fiscal así como la proporción que representan los honorarios pagados por el banco frente al total de ingresos de la firma relacionados con su actividad de revisoría fiscal, la cual se representa a continuación:

Firma Revisoría Fiscal	Vlr. Contrato (Millones de Pesos)	% Participación
KPMG LTDA	\$ 344	0.04%

El porcentaje de participación del 0.04% es suministrado por la Firma de Revisoría Fiscal KPMG. La presente certificación se firma en la ciudad de Santiago de Cali a los seis (06) días del mes de marzo de 2017.

Jose Alejandro Guerrero Becerra
Representante Legal



Banco
wwb

