



# Los mejores lugares para trabajar...

...hacen el mejor  
lugar para trabajar

INFORME DE  
SOSTENIBILIDAD 2017

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA





*Así de simple, así de amable.*

# Informe de Sostenibilidad

A hand made of cardboard, wearing a purple sleeve, holds a rectangular piece of textured cardboard with the year "2017" printed in purple.

2017

## **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 Canales y Negocios Transaccionales  
Gerencia de Talento Humano  
Gerencia Jurídica  
Gerencia de Riesgos  
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 W al teléfono (57) (+2) 6083999 Ext: 10435 o al correo electrónico:

[algoquedebessaber@bancow.com.co](mailto:algoquedebessaber@bancow.com.co)

[dfernandez@bancow.com.co](mailto:dfernandez@bancow.com.co)

## **[www.bancow.com.co](http://www.bancow.com.co)**

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

# Contenido

**05** | **Nuestro Banco**

**25** | **Compromiso con  
nuestros clientes**

**29** | **Inversión y banca  
responsable**

**31** | **Inversión social  
y comunitaria**

**40** | **Inclusión y  
desarrollo**

**45** | **Aportes de nuestro  
desarrollo económico**

**50** | **Bienestar para nuestra  
familia de colaboradores**

**79** | **Protección de  
derechos humanos**

**82** | **Compras sostenibles  
Aprovisionamiento  
Responsable**

**85** | **Nuestros cuidados  
al medio ambiente**

**91** | **Transparencia y  
Gobernabilidad**

**98** | **Nuestro informe**

**Tablas de indicadores GRI**

## Estimados Lectores:

La estrategia de sostenibilidad de nuestro Banco representa el deseo que tenemos como organización de hacerlo bien por la gente. Es una hoja de ruta que reafirma nuestro compromiso por generar bienestar económico, social y ambiental a nuestros colaboradores, clientes, proveedores, accionistas y comunidad en general.

Como organización hemos dado pasos contundentes para avanzar en los retos futuros del desarrollo sostenible sobre los cuales podemos incidir como organización.

A finales del 2017 obtuvimos un importante reconocimiento que nos ha mostrado que vamos por un buen camino en los propósitos que nos hemos trazado. Recibimos el reconocimiento de Great Place to Work® Institute Colombia como una de las 20 mejores empresas para trabajar en Colombia, ubicándonos en el noveno puesto en la categoría de empresas de más de 500 colaboradores, según el ranking que esta organización genera anualmente.

Nos llena de alegría ser una organización donde nos sentimos orgullosos del aporte social que a través de las microfinanzas hacemos en nuestro país, contribuyendo al bienestar y progreso de miles de familias.

Los invito a conocer nuestro reporte con la gestión sostenible que adelantamos en el 2017.



**José Alejandro Guerrero Becerra**  
Presidente Banco W S.A.

## Nuestras cifras destacadas con cierre a diciembre de 2017

Cartera total de microcrédito (\$ millones)	\$ 946.105
Número de clientes microcrédito	211.705
Indicador de mora microcrédito (mayor a 30 días)	4,17%
Número de clientes ahorro	531.314
Número de cuentas de ahorro	555.264
Saldo captación ahorro (\$ millones)	\$ 117.709
Número de clientes CDT	11.041
Número de CDT	13.971
Saldo captación CDT (\$ millones)	\$ 570.399
Número de clientes Libranzas	2.047
Cartera de libranzas (\$ millones)	\$ 89.332
Número de clientes cartera vehículo en alianza con Clave 2000	1.539
Cartera vehículo en alianza con Clave 2000 (\$ millones)	\$ 87.225
Agencias con las que cerramos en el 2017	143
Corresponsales bancarios propios con cierre a 2017	108

**Utilidades 2017**

**\$ 35.201 millones**

A stylized illustration of a hand with a green sleeve pointing towards the sign.

**Nuestro  
Banco**

A stylized illustration of a hand with a yellow sleeve giving a thumbs up gesture.



### ¿Quiénes somos?

Un banco de microfinanzas orgullosamente caleño, sencillo y amable con 37 años de experiencia, 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:



**Compromiso**



**Transparencia**



**Respeto**

## 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 lo mejor de mí siempre, con integridad respeto y oportunidad.
- Creo en ti y apoyo tus decisiones.
- Influyo con amor sobre las personas que hacen parte de la comunidad W, convencido que con mis acciones contribuyo a cambiar vidas.



## Pilares estratégicos de nuestro banco:



## Nuestra promesa de valor con nuestros públicos de interés:

<b>Colaboradores</b>	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.
<b>Clientes</b>	Ofrecer productos y servicios financieros sencillos, innovadores, oportunos, de manera responsable, generando transformación social.
<b>Accionistas</b>	Cumplimiento de utilidades presupuestadas, conservando el espíritu de la misión y visión del Banco de cara a sus diferentes públicos de interés.
<b>Proveedores</b>	Crecimiento y desarrollo económico bajo criterios sociales y ambientales claros.
<b>Comunidad en general</b>	Aportar al desarrollo económico de nuestro país a través del fortalecimiento de las microfinanzas.

## Nuestros productos y servicios

Somos un Banco que cuenta con un portafolio de productos y servicios, innovador, que contribuye a que nuestros clientes y población en general alcancen sus metas y sueños, ayudando a mejorar la calidad de vida de sus familias.

### Créditos Micro empresariales

**Compra activos fijos:** línea de crédito destinada exclusivamente para adquirir maquinaria, equipos o inmuebles, nuevo o usado para el negocio.



**Capital de trabajo:** línea de crédito destinada exclusivamente para adquirir materia prima, insumos, inventarios y demás gastos operativos y de funcionamiento.



**Yo Construyo:** crédito destinado para financiar el mejoramiento progresivo de la vivienda, local comercial y/o bodega propia, contando con el asesoramiento técnico en construcción y un plan de mejoramiento continuo de la obra.



Fomentando la cultura del ahorro, nuestro Banco brinda a sus clientes la opción de ahorrar mientras paga el crédito con nuestro Pagahorro, por medio de nuestras cuentas de ahorro completamente GRATUITAS.

**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:** nuestras cuentas de ahorro son GRATIS (sin cuota de manejo, ni costos asociados), por lo que siempre nuestros clientes contarán con la totalidad de su dinero, generando intereses mensuales de manera segura.

**Cuenta de ahorro progresiva:** 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.

## Seguros

**Voy Seguro:** es una póliza opcional que el cliente puede adquirir con un microcrédito para protegerse ante cualquier eventualidad. Cuenta con una cobertura para auxilio funerario, auxilio de canasta familiar y muerte por cualquier causa. Adicionalmente, brinda una cobertura por maternidad.

El Banco ofrece complementariamente **Voy Seguro Familia:** donde brindamos la posibilidad de proteger a

los familiares de nuestros clientes con una póliza de accidentes y gastos médicos. Así mismo tenemos **Voy Seguro Hogar:** protege el negocio, casa y bienes ante alguna situación inesperada de la naturaleza que puedan afectar el patrimonio del cliente.

---

## Las coberturas que ofrecen nuestros microseguros son exclusivas para los clientes del Banco W

---

Adicional, contamos con el **Plan Exequial**, que pone a disposición de la familia los servicios funerarios necesarios ante el fallecimiento de alguno de sus miembros, en calidad de afiliado y en su grupo beneficiario.

**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 microcrédito con una tasa de interés preferencial para la compra de activos fijos o capital de trabajo para su negocio.
- **Clave 2000:** crédito para la compra de vehículo nuevo o usado. Se encuentra vigente en las ciudades de Cali, Bogotá y Medellín y los municipios aledaños.

## ¿Quiénes son nuestros clientes?

**Perfil de clientes de microfinanzas:** trabajadores independientes, microempresarios y personas que se dedican a diversas actividades productivas en diferentes sectores económicos. Personas creadoras de sus propias fuentes de ingreso y desarrollo.

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. Lucha constantemente por su bienestar y el de los suyos. Su forma de ahorro es a través de la inversión en su negocio. Maneja el dinero en efectivo y de contado. La vivienda es uno de los sueños más importantes. Ven en los créditos una forma de progresar y continuar con su microempresa.

**Perfil del cliente de cuenta de ahorros:** son personas pensionadas, amas de casa, estudiantes, asalariados, independientes con negocio o profesionales, y/o microempresarios de todos los estratos socioeconómicos, la edad de los ahorradores inicia desde la niñez, acompañada con un tutor hasta el adulto mayor.

**Perfil del cliente CDT:** personas de todos los estratos socioeconómicos que desean rentabilizar su dinero en una entidad de confianza y que les permita guardarlo de forma segura, generando una excelente tasa de interés que donde se ve el crecimiento de su dinero.

**Perfil del cliente de libranza:** trabajadores y pensionados de entidades del sector público.

**Perfil del cliente de crédito de vehículo en alianza con Clave 2000:** propietarios y conductores de taxi, transportadores, independientes, asalariados y pensionados de estratos 1, 2, 3 y 4. En su mayoría son personas con poca experiencia crediticia cuyos ingresos y sustento dependen de su actividad transportadora.



## ¿Dónde operamos?

Somos un establecimiento de microfinanzas que tiene su sede principal en la ciudad de Cali

# 143

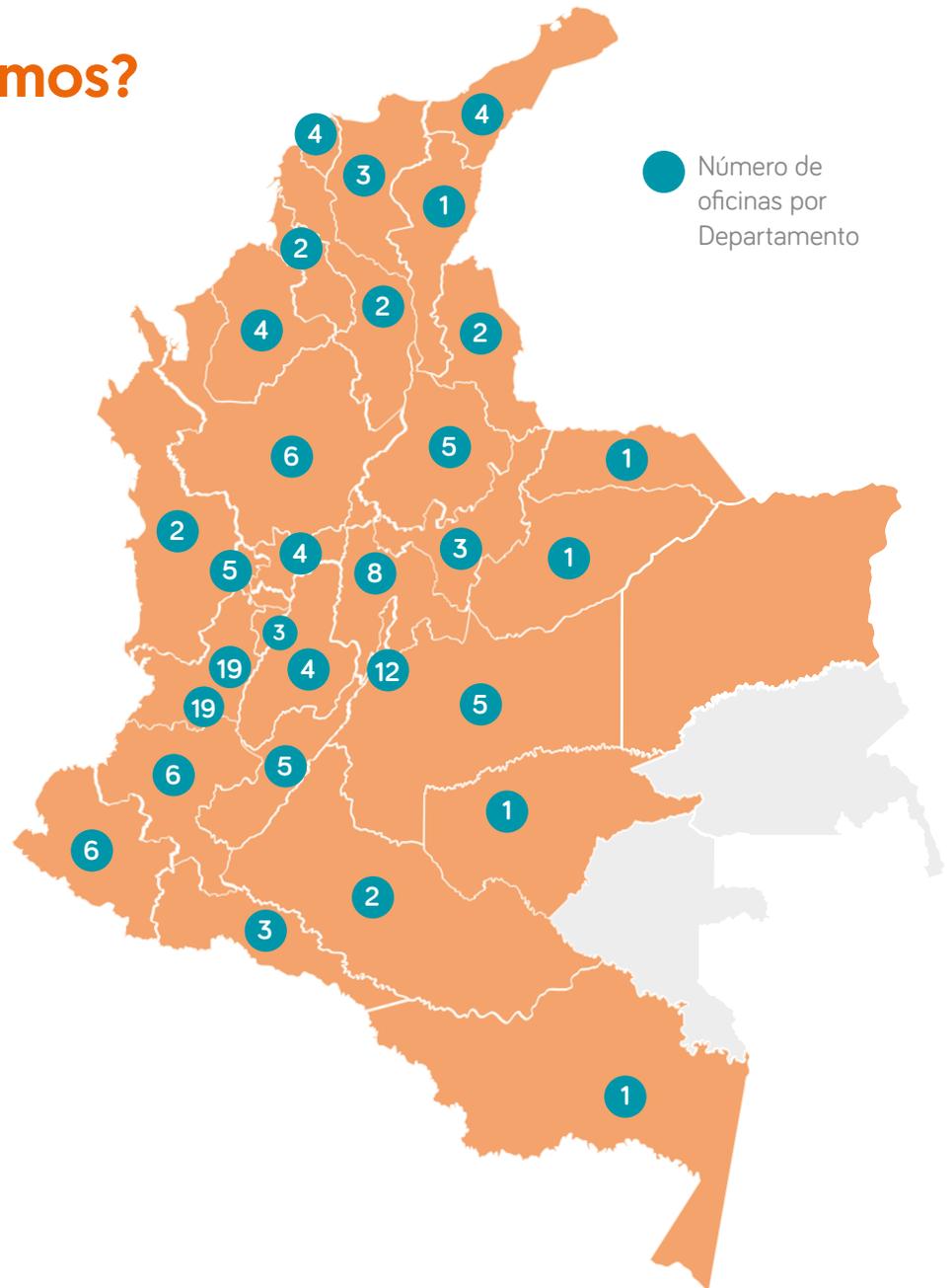
Oficinas  
a nivel nacional

# 30

Departamentos

# 596

Municipios





**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 y retiros de efectivo de cuentas de ahorros.



**5.051**

Número de corresponsales bancarios en alianza

**101.603**

Número de transacciones realizadas por corresponsales bancarios en alianza en 2017

**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 16.850 puntos al servicio de nuestros clientes.



**Banca Telefónica:** este canal permite a nuestros clientes realizar transacciones de sus productos de ahorro o crédito de manera rápida, fácil y segura desde su teléfono móvil, evitándole así desplazamientos innecesarios.

#### Transacciones habilitadas en la Banca Telefónica:



Envío de dinero a otros celulares



Transferencia de fondos entre cuentas del Banco W



Cambios de clave y bloqueos



Consultas de cuenta de ahorro y crédito



Pago de la cuota del crédito



Retiro de efectivo a través de un corresponsal bancario.

# 643.678

Número de transacciones por puntos de recaudo en 2017

# 24.428

Número de clientes vinculados y activos al servicio de Banca Telefónica a cierre de 2017

# 22.335

Número de transacciones por Banca Telefónica

## Nuestros accionistas

Accionistas	Participación
Fundación WWB Colombia	85,73844967 %
DWM Panamá S.A.	6,11209183 %
Bamboo Financial Inclusión Panamá S.A.	6,11209183 %
WWB Isis Fund Panamá, Inc.	2,03736394 %
Ana Milena Cadavid de Jaramillo	0,00000091 %
Luz Stella Gardezabal Jiménez	0,00000091 %
Clara Serra Riascos	0,00000091 %
	<b>100 %</b>



# El impacto de nuestras operaciones

## Balance General

Cifras en millones de pesos

Activos	\$ Millones	%/Total activos
Disponible e inversión	162.403	11,34 %
Cartera neta	1.066.136	74,41 %
Cartera bruta microcrédito	946.100	66,03 %
Cartera bruta consumo	95.942	6,70 %
Cartera bruta comercial	103.261	7,21 %
Cartera empleados	1.687	0,12 %
(-) Provisiones	80.855	5,64 %
Otros Activos	204.187	14,25 %
<b>Total activos</b>	<b>1.432.726</b>	<b>100.00 %</b>

Pasivo y Patrimonio	\$ Millones	% / Total Pasivo + Patrimonio
Depósitos y exigibilidades	706.516	49,31 %
Cuentas de ahorro	117.706	8,22 %
CDTs	585.249	40,85 %
Otros	3.560	0,25 %
Títulos de inversión en circulación	99.661	6,96 %
Obligaciones financieras	31.634	2,21 %
Otros pasivos	83.751	5,85 %
<b>Total pasivo</b>	<b>921.562</b>	<b>64,32 %</b>
<b>Total Patrimonio</b>	<b>511.164</b>	<b>35,68 %</b>

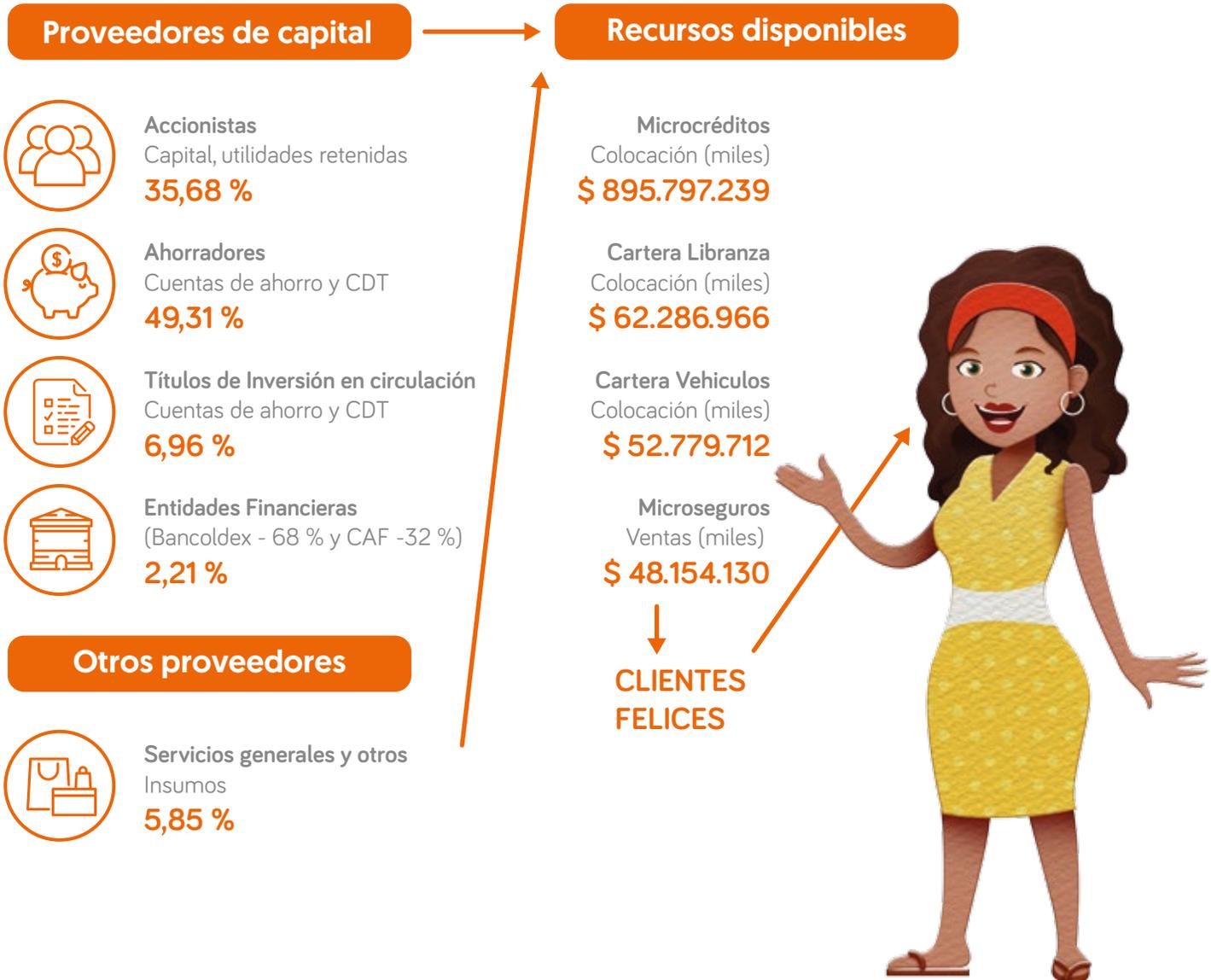
## Estado de pérdidas y ganancias

Cifras en millones de pesos

<b>Ingresos intereses</b>	<b>322.511</b>
Cartera comercial	17.395
Cartera consumo	16.482
Cartera microcrédito	282.745
Otros ingresos	5.889
<b>Ingresos por intereses de mora</b>	<b>5.255</b>
<b>Gastos de intereses</b>	<b>60.698</b>
Depósitos y exigibilidades	51.245
Créditos otras instituciones de crédito	8.525
Otros	928
<b>Margen neto de intereses</b>	<b>267.069</b>
Ingresos financieros diferentes de intereses	68.769
Gastos financieros diferentes de intereses	7.890

Margen financiero bruto	327.948
Costos administrativos (sin depr. y amort.)	200.754
Provisiones netas de recuperación	66.998
Recuperaciones Riesgo Operativo	5
<b>Margen operacional antes de amortización y depreciación</b>	<b>60.200</b>
Depreciaciones y amortizaciones	4.306
<b>Ganancia o pérdida antes de impuestos</b>	<b>55.895</b>
Impuestos	20.693
<b>Ganancia o pérdida del ejercicio</b>	<b>35.201</b>
Otro resultado integral	92
<b>Ganancia o pérdida del ejercicio</b>	<b>35.293</b>

# Nuestra cadena de valor



## Carteras

211.705

# Clientes microcrédito

2.047

# Clientes libranzas

1.539

# Clientes vehículos

## Captaciones

# Clientes cuentas de ahorro 254.251

# Clientes CDT 11.041



## Hechos significativos del 2017 para nuestro Banco

**Enero:** se puso en marcha la planeación estratégica con horizonte 2017-2021.

**Enero:** CAF aprobó línea de crédito al Banco por USD \$15 millones para impulsar las microfinanzas del país.

**Abril:** nos adherimos al Protocolo Verde de Asobancaria.

**Julio:** adelantamos el cambio de marca y empezamos a llamarnos Banco W. Una marca nueva que representa todo en lo que creemos, nuestros valores y nuestras raíces. Una marca tan sencilla como nuestra cultura de servicio y tan amable que ha sido la gran diferencia para llegar a donde hoy estamos.

**Agosto:** suscribimos un contrato de alianza con Bancolombia, mediante el cual comenzamos a atender solicitudes de sus clientes de microcrédito, generando nuevas posibilidades de crecimiento y afianzando nuestras buenas relaciones con el sector.

**Agosto:** la Asamblea de Accionistas aprobó capitalizar las utilidades retenidas de ejercicios anteriores (2011 a 2015) por valor de \$ 62.239.659.844. Con esto se fortaleció nuestro patrimonio y solvencia, además de significar un voto de confianza en las gestiones y resultados del Banco.

**Noviembre:** entramos a hacer parte de ACH Colombia, para dar salida directa a nuestros clientes hacia el resto del sistema financiero; de esta manera, se integra así nuestras cuentas de ahorros con el ecosistema bancario del país.

**Noviembre:** adquirimos \$ 18.390 millones de cartera de microcrédito de Express Microfinanzas, entidad microfinanciera que operaba en Bogotá. La compra representó 7.897 nuevos clientes para el Banco.

**Noviembre:** realizamos con éxito la emisión de bonos de nuestro Banco en la Bolsa de Valores de Colombia por valor de \$ 100 mil millones, con una

demanda de 1,82 veces del monto ofertado. La emisión contó con garantía parcial del Banco de Desarrollo de América Latina (CAF) y obtuvo calificación AA+, otorgada por Standard & Poor's.

## Reconocimientos recibidos:

**Diciembre:** Banco W, una de las mejores empresas para trabajar en Colombia. Recibimos el reconocimiento por parte de Great Place to Work® Institute Colombia, que ubicó al Banco W en la novena posición dentro del ranking anual que genera esta organización, en la categoría de empresas de más de 500 colaboradores.



**Diciembre:** reconocimiento otorgado por el Fondo Nacional de Garantías a nuestro Banco W, como el intermediario financiero con la mejor calificación en el modelo operativo.

**Diciembre:** reconocimiento otorgado por Transunión (CIFIN) a nuestro Banco por la calidad de la información reportada durante el 2017 a esta Central de Riegos, en la Categoría “D”.

## Iniciativas externas y asociaciones en las que participamos

- **Encuesta Código País:** la Encuesta Código País es el mecanismo mediante el cual presentamos a nuestros públicos de interés la adopción de las mejores prácticas de gobierno corporativo, que demuestran nuestra estabilidad y transparencia. Para el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2017, 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.
- **Código de Mejores Prácticas Corporativas de Colombia**
- **Protocolo Verde de Asobancaria:** Agenda de Cooperación entre el Gobierno Nacional y el sector Financiero Colombiano para facilitar la convergencia de esfuerzos para implementar políticas y prácticas que sean precursoras, multiplicadoras y ejemplares en términos de

responsabilidad ambiental en armonía con un desarrollo sostenible.

Actualmente en el Banco estamos adelantando varias gestiones en el marco de este acuerdo, con las cuales le apostamos a:

- Garantizar la eficiencia en el uso de los recursos naturales, que permita minimizar nuestro impacto al medio ambiente en nuestras operaciones y medir nuestra huella de carbono.
- Trasladar las mejores prácticas sociales y ambientales a nuestros proveedores con el objetivo de asegurar la cadena de valor bajo criterios de aprovisionamiento responsable.
- Implementar sistemas de gestión de riesgos ambientales y sociales en el banco, específicamente en el otorgamiento de nuestros créditos.
- Promover el financiamiento de proyectos que apalanquen la transición hacia economías verdes.

### Somos parte de organizaciones de alto prestigio como lo son:



A wooden hand is shown holding a white sign with rounded corners. The sign contains the text 'Compromiso con nuestros clientes' in a bold, dark purple font. The background is a solid dark purple color.

**Compromiso  
con nuestros  
clientes**



En línea con nuestra cultura de servicio, durante el 2017 trabajamos para mejorar la experiencia de servicio de nuestros clientes y la relación con ellos a través de tres dimensiones estratégicas: confianza, experiencia y pertenencia. Por ello diseñamos diversas herramientas que nos permitieran entender las valoraciones de nuestros clientes frente a los servicios ofrecidos y la calidad de las relaciones que construimos con ellos.

### Gestiones desarrolladas:

**Cliente incógnito:** estudio con el que valoramos los comportamientos de atención de nuestros colaboradores de acuerdo con unos atributos de servicio previamente definidos. Los resultados obtenidos durante 2016 y 2017 fueron:

Año	Front office	Comercial	Promedio oficina
2016	81 %	75 %	78 %
2017	82 %	78 %	80 %

**Monitoreos de servicio:** con una metodología similar a la del cliente incógnito, buscamos reforzar permanentemente los comportamientos adecuados de atención al cliente en los colaboradores de las oficinas. En 2017 se realizaron tres monitoreos de servicio con frecuencia trimestral.

**Campaña interna para mejorar la atención al cliente - Día del Servicio Banco W:** por medio de elementos lúdicos transmitimos y reforzamos a todos los colaboradores del Banco los adecuados comportamientos que debemos tener en todo contacto que tengamos con nuestros clientes.



**Retroalimentación en servicio al cliente en las oficinas:** con los resultados del estudio de cliente incognito, todos los colaboradores recibieron retroalimentación, utilizando el video y la grabación de audio como herramienta central de formación, en la cual se fortalecieron los apropiados comportamientos de atención al cliente.

**Campaña dirigida a los clientes –Día del Servicio al Cliente Banco W:** por medio de elementos lúdicos se brindó a clientes y usuarios que visitaron nuestras oficinas durante el mes de agosto un

momento agradable y una experiencia con el Banco cercana y diferente.



**Encuesta anual de Satisfacción del Cliente:** el indicador de satisfacción ACSI es un modelo econométrico multivariado de causa-efecto, que calcula el impacto de todos los móviles que afectan directa o indirectamente la satisfacción de los clientes. Se enfoca en medir la experiencia del cliente con el Banco, independiente del producto, canal o servicio que haya utilizado y es comparable con el indicador de otras entidades del sector que ya lo manejan.

La encuesta se realizó en diciembre de 2017 y arrojó los siguientes resultados:

Índice de valor percibido	Índice de satisfacción ACSI
Evaluación del cliente con la relación costo-beneficio con el Banco.	Índice de experiencia que mide la satisfacción general, confirmación de expectativas y comparación con el ideal.
<b>83,9</b>	<b>88,4</b>

### Información de productos:

cumpliendo con los principios de la Ley 1328 de 2009 de protección al consumidor financiero, al momento de tomar cualquier producto del Banco se suministra al cliente toda la información sobre características de los productos, condiciones de uso, tasas de interés, rendimientos, derechos y deberes, y los mecanismos y medios por los cuales puede presentar sus peticiones, quejas y reclamos. Esto lo hacemos en cada uno de los canales de atención presencial, virtual y telefónico.

### Proceso de atención de

**reclamaciones:** continuamos trabajando para mejorar los tiempos de respuesta a nuestros

clientes y cerramos con un indicador de oportunidad del 99 %, frente a una meta del 98 %, con 3.964 reclamaciones en 2017.

### Línea nacional gratuita de servicio al cliente:

sigue potencializándose como un canal orientado a la atención y asesoría de nuestros clientes. Sus principales servicios son: suministro de información en portafolio de productos y servicios, radicación de manifestaciones del cliente, orientación en la ubicación y uso de canales, confirmación de eventos, gestión de referidos, actualización de datos, integración con chat y WhatsApp y enrutamiento de llamadas a Banca Telefónica, Libranzas y Seguros.

**Durante el 2017 recibimos 139.481 llamadas, con un nivel de atención de 97 % y un nivel de servicio de 95 % correspondiente a las llamadas atendidas en menos de 20 segundos.**

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

# **Inversión y banca responsable**





Colombia es un país que cuenta con extensas zonas rurales donde miles de microempresarios tienen la necesidad de acceder al crédito y al ahorro para el fortalecimiento de sus negocios. Adicionalmente, un alto porcentaje de los microempresarios o trabajadores independientes no tienen acceso a la banca tradicional por falta de garantías o requisitos que exigen estas instituciones.

Por esta razón, en el Banco nos hemos propuesto apalancar el desarrollo de los microempresarios colombianos a través de un acceso sencillo y fácil a nuestros productos de crédito, ahorro y micro seguros, con tres requisitos sencillos:

- Ser microempresario o trabajador independiente con una actividad productiva
- Fotocopia de la cédula
- Tener un negocio con mínimo un año de antigüedad

Nuestra política es originar créditos con responsabilidad y orientar al cliente en el manejo prudente de sus finanzas frente a la sobreoferta de créditos.

Adicionalmente, todos nuestros productos tienen una orientación social y un componente de ahorro asociado; estamos convencidos que el ahorro genera un impacto positivo en la calidad de vida de las personas.

Así mismo, contamos con un área de Soluciones Amigables a través de la cual se construyen estrategias para negociar con los clientes que se encuentran en mora, de forma humana, cálida, responsable y transparente.

Finalmente, nuestra apuesta a futuro es poder integrar de forma paulatina mecanismos que nos permitan entregar productos financieros de la forma más segura para nuestros clientes y el banco. Por ello esperamos integrar dentro del proceso de asignación de créditos, criterios sociales y ambientales que propendan por una mayor creación de valor sostenible con nuestros clientes.

# Inversión social y comunitaria





Dentro de nuestro Marco de Sostenibilidad, entendemos que el relacionamiento con grupos de interés más amplios que los reconocidos en nuestra cadena de valor, es un elemento clave para crear contextos que garanticen la operación sostenible de nuestra empresa. Por tal razón, apoyamos diversos programas sociales, a los cuales el Banco contribuye con la puesta de recursos claves para su ejecución. Para 2018, contaremos con una guía interna para el acompañamiento a programas sociales operados por organizaciones externas. Esta guía nos permitirá asignar de mejor forma los recursos, con una lógica de inversión social, que nos permita tener resultados más claros tanto para la sociedad como para el Banco.

## Programas y gestiones sociales en beneficio de la comunidad:

**Plan Semilla:** es una iniciativa de responsabilidad social del Banco W, con el apoyo y asesoría del SENA. El Plan semilla está 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  
se beneficiaron

25  
Jóvenes

en el →

2017

Este tipo de iniciativas genera mayores oportunidades de educación y empleo, ya que a futuro los podemos vincular a nuestro banco, aprovechando así todo su potencial.



**Participación Maratón de Sueños:** en noviembre nos vinculamos como patrocinadores de la Maratón de Sueños, brindando un espacio de recreación y deporte a más de 600 niños que tienen algún tipo de discapacidad. Este espacio es promovido por Jeison Aristizabal, de la Fundación Asodisvalle, entidad de labor social enfocada en el mejoramiento de la calidad de vida de esta población, brindando servicios integrales en educación, rehabilitación y recreación. Inversión económica: \$ 15.000.000



**Patrocinio 3ª Bienal Internacional de Danza de Cali:** en el Banco nos gusta promover el desarrollo de la región y en esta oportunidad lo hicimos como patrocinadores de la tercera versión de la Bienal de Danza de Cali que se llevó a cabo en octubre, la cual busca dar a conocer a la comunidad nuevas maneras de ver las expresiones artísticas y, sobre todo, de transmitir un mensaje de esperanza implícito en las danzas colombianas y en la cultura. Inversión económica: \$ 10.000.000

**Campaña Líderes de Acción Comunal:** en los meses de septiembre, octubre y noviembre, desarrollamos una campaña llamada 'Líderes de Acción Comunal'. Campaña para llegar a los microempresarios y trabajadores independientes de diferentes localidades y comunas del país, a través de líderes reconocidos en dichas zonas. Esta actividad nos permitió llevar a los barrios charlas de educación financiera basada en la importancia del ahorro, la administración correcta del dinero y el adecuado manejo de los préstamos formales.

**Continuamos siendo parte de la iniciativa Socios por el Valle con la campaña Mi Acción Contra la Corrupción.**

Desde el año 2016 nos sumamos a esta iniciativa de región liderada por la Unidad de Acción Vallecaucana. Con varias 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, a través de publicaciones en los medios internos y externos. Lo anterior, con el fin de que cada vallecaucano

interiorice y sea partícipe de todo lo positivo que en esta región tenemos para contar y promover la cultura de la legalidad en el Valle del Cauca..



## Labor de educación financiera a través de nuestros medios propios

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

**Revista WWB al Día:** realizamos 12 ediciones en el año con 100.000 ejemplares mensuales a nivel nacional, impactando alrededor de 400.000 lectores. La revista se distribuye en nuestras 143 oficinas a nivel nacional, correos bancarios, 16 Almacenes Éxito del país, 44 SURTIMAX y a través de la fuerza comercial de Clave 2000.

### **Programa Innovadores:**

Finalizamos el programa educación en emprendimiento en edades tempranas en cuatro colegios públicos de Cali en alianza con la Secretaría de Educación, la Fundación Colombo Canadiense y la Universidad Icesi. Logramos capacitar a 4 rectores y 30 maestros de estas instituciones educativas, con el propósito de incorporar la cátedra de emprendimiento, generando en los niños y jóvenes capacidades emprendedoras, empresariales y de investigación.



Mes	Temáticas
Enero	Cinco simples pasos para hacer un presupuesto
Febrero	¿Cuál es la importancia de ser ciudadanos financieramente educados?
Marzo	IVA del 19% ¡Un reto que estimula el crecimiento de los microempresarios!
Abril	¡Planifique, ahorre e invierta!
Mayo	Calcule su margen de utilidad
Junio	¿Cuándo conviene un crédito y cuándo no?
Julio	Ahora somos Banco W
Agosto	VTU, un aliado para el cliente financiero
Septiembre	¿Cuáles son las inversiones más rentables en Colombia?
Octubre	Fomente el ahorro desde la temprana edad
Noviembre	El historial crediticio
Diciembre	Consumo, diversión e inversión

**\$ 380.469.888**

Inversión en la revista en 2017



### Programa de televisión WWB

**al Día:** a través de este medio contribuimos a la educación financiera de los televidentes por medio de entrevistas a expertos en finanzas y mercadeo, quienes enseñan y los orientan en temas

relacionados con sus negocios y el manejo adecuado de su dinero.

El programa se emite en el canal regional Telepacífico los jueves a las 12:00 p.m. y en el canal Teleantioquia los lunes a las 3:30 p.m.

Número de televidentes promedio por programa:

Canal Telepacífico: 4.760

Canal Teleantioquia: 10.450



#### Temáticas abordadas:

Buenas prácticas para proteger su negocio o patrimonio – lavado de activos.  
¿Cómo manejar correctamente el dinero? (Gasto, ahorro e inversión)  
En su empresa, ¿invertir es igual a gastar? ¿Cuándo es gasto y cuándo inversión?  
¿Cómo lograr que mi equilibrio emocional, equilibre mis finanzas?  
La importancia de los seguros para los microempresarios  
Cinco razones de por qué ahorrar da felicidad  
Cambio de marca Banco W  
¿Qué necesita su negocio para crecer?  
¿Cuál es el momento adecuado para solicitar un crédito?  
¿Cuáles son los retos más grandes de los empresarios que están iniciando?

---

# \$ 276.080.240

Inversión programa de TV en 2017

---



**Página web [www.bancow.com.co](http://www.bancow.com.co):** en nuestro portal contamos con un Blog llamado W AL DÍA, en donde se publican los 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, Instagram y YouTube, publicamos información con enfoque en educación financiera:



**@BancoWOficial**



**@bancowoficial**



**@bancow\_oficial**

**Participación en la Global Money Week 2017:** Semana Internacional de la Inclusión y la Educación Financiera

A través de nuestros medios digitales nos vinculamos a esta iniciativa que se llevó a cabo del 27 de marzo al 2 de abril. Por medio de diversas publicaciones se buscó sensibilizar a niños y jóvenes sobre la importancia del uso adecuado de recursos en sus vidas, ayudándoles a entender cómo estos logran impactar todo lo que consideran más importante: sus familias, sus colegios, sus equipos de fútbol favoritos, sus libros preferidos e incluso los juegos.

**Participación en la campaña de seguridad en Navidad**

Gracias a nuestros medios digitales nos vinculamos a esta campaña realizada en diciembre, con el fin de brindar información de seguridad para el cuidado de los recursos financieros en Navidad, así como invitar a usar las herramientas existentes para minimizar el riesgo hurto o fraude financiero y evitar que las personas sean víctimas de engaños por medio de correos fraudulentos, publicidad engañosa o personas con intenciones de apoderarse de sus recursos.

## Educación Financiera para los colaboradores del Banco:

Desde al año 2015 la Fundación WWB Colombia y el Banco W aunamos esfuerzos para formar a todos los colaboradores del Banco a través del taller Manejo Exitoso del Dinero.

Este curso, dirigido por facilitadores de la Fundación, permite desarrollar habilidades financieras para la toma adecuada de decisiones, fomentar el ahorro, elaborar un presupuesto, construir un proyecto de vida familiar y personal con base en los ingresos recibidos, identificar los diferentes tipos de préstamos, decidir los destinos apropiados de un crédito y los costos asociados a cada uno de ellos. Así mismo, conocer la importancia de trazarse metas a corto, mediano y largo plazo en esta materia.

De esta manera, buscamos que los colaboradores del Banco ejerzan un rol de multiplicadores de buenas prácticas financieras a nivel personal y familiar, así como los clientes de la organización.

**Desde que inició este programa se han capacitado 922 colaboradores.**



2015- 2016  
Nro. de personas

**465**

2017  
Nro. de personas

**457**



An illustration on a purple background showing two hands holding a white rectangular sign with rounded corners. The sign contains the text 'Inclusión y Desarrollo' in a bold, dark blue font. The hand on the left is yellow and wears an orange sleeve with white stripes. The hand on the right is light brown with pink nail polish.

**Inclusión y  
Desarrollo**



Inspirándonos en la agenda global de ODS de las Naciones Unidas, la lucha frontal contra la pobreza es una de las principales contribuciones que hacemos desde el Banco W.

Las microfinanzas juegan un rol social y económico determinante en Colombia, porque le apuesta al crecimiento de los microempresarios. Como Banco de microfinanzas nos hemos enfocado en generar inclusión financiera brindando facilidad en el acceso a productos y servicios para esta población.

### **Inclusión financiera:**

En 2017 logramos que **31.846** microempresarios se bancarizaran a través del acceso a microcrédito con nuestro Banco, con una cartera colocada por \$ 53.135 millones.

### **Innovando en beneficio de las personas de menores ingresos de nuestro país**

La Fundación MetLife, a través del proyecto Optix (Optimización del desempeño mediante venta cruzada), seleccionó a cuatro entidades financieras a nivel mundial, entre estas al Banco W, para ampliar el conocimiento de nuestros clientes y la comunidad, permitiéndonos aplicar estrategias con productos que son escalables y sostenibles para atender mejor las necesidades de los clientes de menores ingresos.

El Banco W fue escogido por su enfoque social, solidez financiera, su labor de inclusión financiera y la posibilidad de servir como ejemplo a otras instituciones.

Durante las diferentes fases del proyecto que inició en 2015 y finaliza en 2018, como Banco hemos logrado:

- Redefinir la estrategia de canales de atención
- Capacitar a toda la fuerza comercial en venta consultiva enfocada a las personas de menores ingresos

Para 2018, el proyecto se centrará en:

- Adelantar estrategias para el incremento de uso de servicios financieros en la base de clientes del Banco
- Definición y diseño de plan de fidelización
- Creación de nuevos productos y servicios para personas de menores ingresos

## Sectores económicos que impulsamos

### Porcentaje de nuestra cartera por sector

Sector Económico	% # de Créditos	% Saldo Cartera
Hotelería	0,00 %	0,01 %
Restaurantes	0,03 %	0,03 %
Construcción	2,10 %	1,48 %
Agroindustrial	1,62 %	1,60 %
Otros	2,23 %	1,84 %
Transporte	2,24 %	3,39 %
Industrial	13,64 %	13,80 %
Servicios	27,44 %	28,05 %
Comercial	50,70 %	49,81 %
<b>Total general</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>

## Porcentaje de nuestra cartera por región

Región	# de Créditos	% Saldo Cartera
1 (Cali, Yumbo, Jamundí y Norte de Cauca)	23,49 %	29,61 %
2 (Norte Valle, Antioquia, Quindío, Chocó y Risaralda)	15,68 %	13,19 %
3 (Cundinamarca, Boyacá y Llanos Orientales)	23,51 %	23,58 %
4 (Suroccidente colombiano)	25,84 %	26,82 %
5 (Zona Atlántica)	11,49 %	6,79 %
<b>Total general</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>

Saldo Cartera Microcrédito (\$)

946.104.642.872

# Créditos Vigentes

266.842

## Valor promedio de créditos otorgados y # de créditos

Monto desembolsado microcrédito 2017 (\$)	895.797.239.047
# Créditos desembolsados 2017	227.990
<b>Valor promedio créditos desembolsados 2017 (\$)</b>	<b>3.929.108</b>

<b>Monto desembolsado libranza 2017 (\$)</b>	<b>62.286.966.103</b>
--	-----------------------

# Créditos desembolsados 2017	1.346
-------------------------------	-------

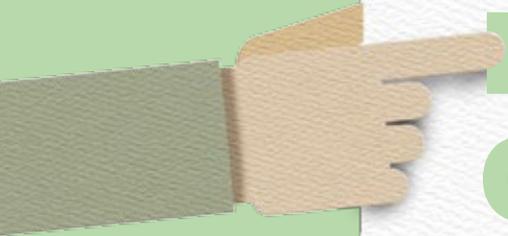
<b>Valor promedio créditos desembolsados 2017 (\$)</b>	<b>46.275.606</b>
--	-------------------

<b>Monto desembolsado vehículo 2017 (\$)</b>	<b>52.779.712.275</b>
--	-----------------------

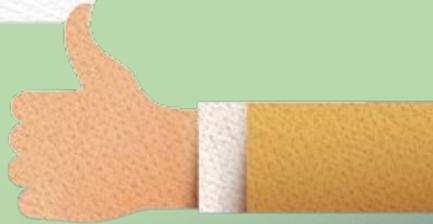
# Créditos desembolsados 2017	2.148
-------------------------------	-------

<b>Valor promedio créditos desembolsados 2017 (\$)</b>	<b>24.571.561</b>
--	-------------------





**Aportes de  
nuestro  
desarrollo  
económico**





En nuestro Banco entendemos que la sostenibilidad financiera es uno de los principales pilares de nuestra visión de largo plazo. El del Banco, como el de todas las empresas, es ser financieramente viable a través de la mayor creación de valor para los grupos de interés. De esta forma en el Banco W nos ocupa la creación de valor económico y su distribución que nos permite entender como construimos riqueza y en nuestra diaria operación la distribuimos con nuestros grupos de interés.

## Valor económico directo generado, retenido y distribuido

### Valor económico generado

	2016	2017
\$ millones	415.099	360.372
Intereses de cartera	324.519	282.407
Comisiones	50.756	47.622
Otras recuperaciones, venta P.P.E	30.556	25.137
Utilidad portafolio	9.268	5.205

## Valor económico retenido

	2016	2017
\$ millones	109.226	80.518
Provisiones, amortizaciones y depreciaciones	89.865	54.954
Utilidades retenidas	15.841	20.916
Reservas	3.520	4.648

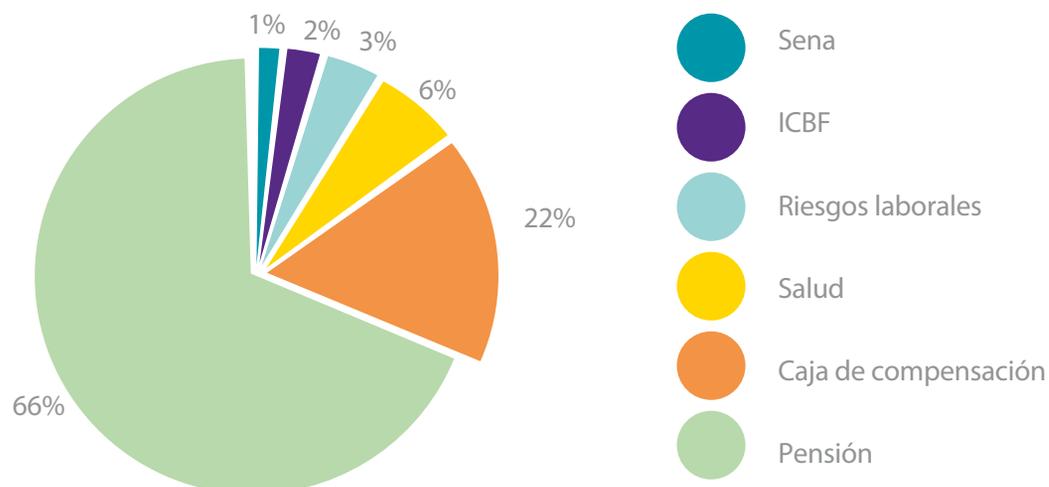
## Valor económico distribuido

	2016	2017
\$ millones	305.873	279.854
Empleados	114.523	99.938
Proveedores	72.313	62.683
Impuestos	33.679	43.092
Otros gastos e intereses	69.518	53.226
Accionistas	15.841	20.916

## Salarios y beneficios sociales para nuestros colaboradores

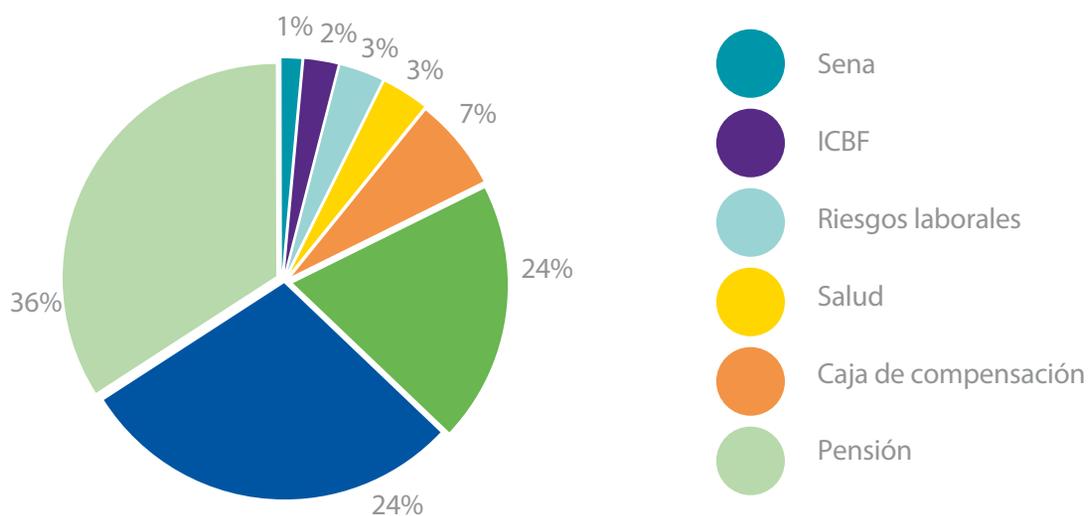
### Salarios y beneficios sociales para nuestros colaboradores

Subsistema	Aporte	% Part.
Sena	\$ 169.497.000	1 %
ICBF	\$ 255.506.140	2 %
Riesgos Laborales	\$ 419.066.430	3 %
Salud	\$ 786.397.001	6 %
Caja de Compensación	\$ 2.876.306.932	22 %
Pensión	\$ 8.862.267.442	66 %
<b>Total</b>	<b>\$ 13.369.040.945</b>	<b>100 %</b>



## Aportes compañía 2017 prestaciones sociales

Concepto	Aporte	% Part.
Interesés sobre cesantías	\$ 140.687.755	1 %
Cesantías definitivas	\$ 348.537.723	2 %
Vacaciones en dinero	\$ 386.311.021	2 %
Inter. cesant año anterior - 2016	\$ 441.699.012	3 %
Cesantías parciales	\$ 1.142.456.769	7 %
Vacaciones disfrutadas	\$ 3.651.929.001	23 %
Cesantías a fondos correspondiente al año 2016	\$ 3.787.138.891	24 %
Prima legal	\$ 5.660.701.259	36 %
<b>Total general</b>	<b>\$ 15.559.461.430.88</b>	<b>100 %</b>



**Bienestar  
para nuestra  
familia de  
colaboradores**





Nuestro mayor compromiso es con quienes integramos el Banco W. Por eso, nos hemos propuesto trabajar desde el ser para la transformación de cada uno de nuestros colaboradores, para que seamos mejores seres humanos, tener un mejor relacionamiento entre nosotros, con nuestras familias y con la comunidad en general.

La confianza es el eje fundamental de cualquier relación. En este sentido, venimos trabajando desde hace varios años en ser una organización confiable, coherente, con una cultura organizacional que nos caracterice como personas sencillas, amables, apasionadas por servir, que disfrutamos lo que hacemos y donde el eje central es el bienestar y desarrollo de las personas.

Como consecuencia al trabajo que se viene realizando, Great Place to Work® Institute reconoció en el 2017 al Banco W como una de las mejores empresas para trabajar en Colombia según el ranking que esta organización publica anualmente.

## Generación de empleo

### Histórico de colaboradores por tipo de contrato:

Tipo de contrato	dic-13	dic-14	dic-15	dic-16	dic-17
Directos	1.637	1.801	1.963	2.011	2.067
Temporales	130	164	121	156	119
Aprendices	101	74	67	90	103
<b>Total</b>	<b>1.868</b>	<b>2.039</b>	<b>2.151</b>	<b>2.257</b>	<b>2.289</b>

### Colaboradores directos por género:

SEXO	Total 2017	%	Total 2016	%
Femenino	1.195	58 %	1.164	58 %
Masculino	872	42 %	847	42 %
<b>Total general</b>	<b>2.067</b>	<b>100 %</b>	<b>2.011</b>	<b>100 %</b>

## Participación por género Total Banco



## Colaboradores temporales por género:

SEXO	Total 2017	%	Total 2016	%
Femenino	64	54 %	92	59 %
Masculino	55	46 %	64	41 %
<b>Total general</b>	<b>119</b>	<b>100 %</b>	<b>156</b>	<b>100 %</b>

## Participación por género Total temporal



## Colaboradores por tipo de contrato y género:

Tipo de contrato	Fem	%	Mas	%	Total
Indefinido	1.195	57,81 %	872	42,2 %	2.067
Temporal	64	53,78 %	55	46,2 %	119
Aprendizaje	75	72,82 %	28	27,2 %	103
<b>Total general</b>	<b>1.334</b>	<b>58,3 %</b>	<b>955</b>	<b>41,7 %</b>	<b>2.289</b>

## Distribución de nuestros colaboradores contratados a término indefinido por regional y género:

Esta distribución incluye el personal comercial, operativo y administrativo.

Regional	Género	No. Empleados 2017	No. Empleados 2016
Regional 1	FEM	402	389
	MAS	313	294
Regional 2	FEM	191	182
	MAS	101	113
Regional 3	FEM	244	233
	MAS	186	188
Regional 4	FEM	236	231
	MAS	168	152
Regional 5	FEM	122	129
	MAS	104	100
<b>TOTAL</b>	<b>FEM</b>	<b>1.195</b>	<b>1.164</b>
	<b>MAS</b>	<b>872</b>	<b>847</b>

### Contratación local:

Desarrollamos un proceso de contratación transparente conforme a las políticas de la organización, contribuyendo a mejorar los índices de empleo formal en la comunidad local y regional e impulsando el desarrollo económico y social del país. Propendemos por la generación de empleo en la comunidad en la cual tenemos operaciones, Colombia. El 90 % de nuestros directivos, son procedentes del lugar donde desarrollan su actividad.



	No. Personas	Total Población	%
Altos directivos	24	2.067	1,16 %
Altos directivos con nacionalidad colombiana	23	2.067	1,11 %
Extranjeros	1	2.067	0,05 %

### Rotación de personal

En 2017 tuvimos 364 ingresos de personal directo al Banco y se presentaron 308 retiros: 134 involuntarios y 174 voluntarios. Del total de personas retiradas durante el año, 170 fueron mujeres y 138 hombres.

Nuestra meta para el 2017 en rotación fue de 13 %; obtuvimos un índice de rotación anual total de 12,97 %, el cual fue menor que los dos años anteriores: 2015 (13,52 %) y 2016 (13,39 %), resultado positivo para la organización.

	2017	2016
Nuevas contrataciones directas Banco W S.A.	364	360
Retiros involuntarios	134	111
Retiros voluntarios	174	200
Total colaboradores al 31 diciembre	2.067	2.011
<b>Rotación acumulada 12 meses</b>	<b>12,97 %</b>	<b>13,4 %</b>

## Género

Rotación por género	Fem 2017	Fem 2016	Mas 2017	Mas 2016	Total año 2017	Total año 2016
Nuevas contrataciones	198	206	166	154	364	360
Retiros involuntarios	77	50	57	61	134	111
Retiros voluntarios	93	108	81	92	174	200
Total colaboradores	1.195	1.164	872	847	2.067	2.011
<b>Rotación acumulada 12 meses</b>					<b>12,97 %</b>	<b>13,39 %</b>

## Edad

Rotación por género	18-33		34-43		44-57		>58		Total año 2017	Total año 2016
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016		
Nuevas contrataciones	272	291	82	65	10	4	0	0	364	360
Retiros involuntarios	52	61	68	42	14	8	0	0	134	111
Retiros voluntarios	123	134	48	60	3	6	0	0	174	200
Total colaboradores	1.011	1.030	845	815	208	164	3	2	2.067	2.011
<b>Rotación acumulada 12 meses</b>									<b>12,97 %</b>	<b>13,39 %</b>

## Regionales

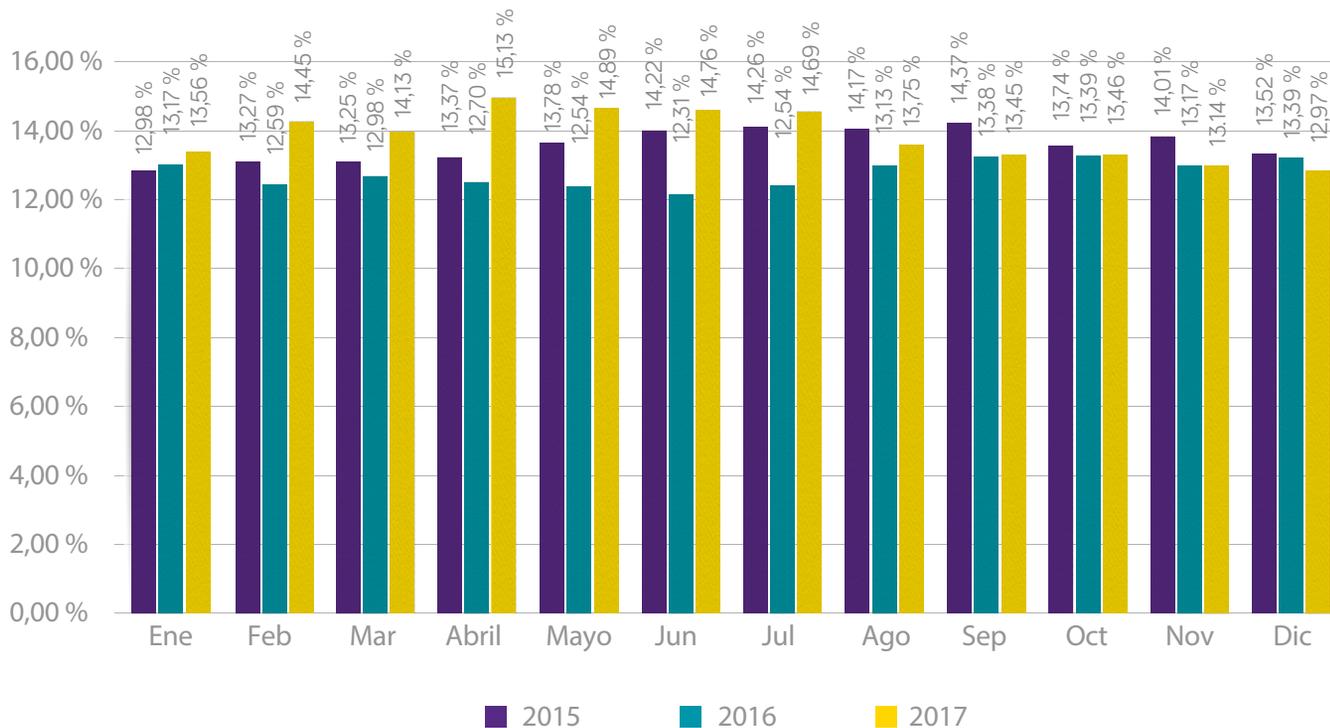
Rotación por género	1		2		3		4		5	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Nuevas contrataciones	109	105	54	33	80	87	74	81	47	54
Retiros involuntarios	31	33	26	14	33	31	27	11	17	22
Retiros voluntarios	45	52	35	28	34	50	26	47	34	23
Total colaboradores	715	683	292	295	430	421	404	383	226	229

### Rotación acumulada 12 meses

Rotación por género	Total año 2017	Total año 2016
Nuevas contrataciones	364	360
Retiros involuntarios	134	111
Retiros voluntarios	174	200
Total colaboradores	2.067	2.011
<b>Rotación acumulada 12 meses</b>	<b>12,97 %</b>	<b>13,39 %</b>



## Comparativo comportamiento rotación mes a mes 2015-2017



	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 %	14,37 %	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 %
2017	13,56 %	14,45 %	14,13 %	15,13 %	14,89 %	14,76 %	14,69 %	13,75 %	13,45 %	13,46 %	13,14 %	12,97 %

## Desarrollo de nuestra gente

### Promociones:

Durante el 2017 continuamos aportando al desarrollo de nuestros colaboradores, buscando su crecimiento personal y profesional, con el fortalecimiento de competencias y habilidades que nos permitan privilegiar nuestro recurso interno en las convocatorias de selección.

Las promociones internas apalancan nuestra estrategia de crecimiento, y el propósito es cubrir las vacantes generadas con talento humano interno. En 2017, logramos cubrir 74 vacantes con personal interno, lo cual representó un 66,6 % de las vacantes susceptibles de promoción en la organización.

Vacantes totales Banco	Total
Vacantes totales	457
Vacantes susceptibles de promoción (aquellas que por el nivel de cargo les permiten a nuestros colaboradores crecimiento profesional)	111
Vacantes cubiertas con personal interno	74
% Cubrimiento vacantes con personal interno	66,6 %

Es importante resaltar que le apostamos al desarrollo de los líderes en nuestra organización. Por esto en el 2017 tuvimos **63 vacantes para cargos de liderazgo y cubrimos 51 de ellas con talento humano interno.**

Vacantes líderes Banco	Total
Vacantes totales de cargos liderazgo	63
Vacantes líderes cubiertas con personal interno	51
% Cubrimiento vacantes de líderes con personal interno	80,9 %

**Evaluación de Talento:** durante el 2017 continuamos con nuestro proceso de valoración de potencial, el cual tiene como objetivo evaluar a nuestros colaboradores frente a un perfil de mayor responsabilidad para definir un plan de acción que nos permita movilizar su desarrollo, pensando en un plan carrera dentro de la organización. En este proceso participaron 811 analistas comerciales y 134 gerentes de oficina.

Es importante tener en cuenta que este resultado es un insumo para los procesos de selección internos del banco, y nos permite ser más objetivos en las decisiones de crecimiento de los colaboradores. A su vez, este resultado representa un reto para la organización y también para nuestros líderes, para que, durante el 2018, orienten sus esfuerzos al avance de sus equipos en términos del desarrollo y mejoramiento del potencial.

**Valoración para el desarrollo:** realizamos la entrega de los resultados de la evaluación de competencias con el propósito de que los líderes tuvieran un espacio de retroalimentación con sus colaboradores y establecer planes de desarrollo individuales que permitieran movilizar el desarrollo y mejorar su productividad. En total se realizaron 1.198 planes de desarrollo para todos los colaboradores.

## **Construyendo un gran lugar para lograr para trabajar**

Hemos avanzado en nuestro propósito de consolidar una cultura y clima que genere bienestar a nuestros colaboradores y sus familias. Por este motivo, en el

2017 implementamos diferentes estrategias que buscan aportar a este objetivo, entre las cuales se destacan:

**Conversatorios de cultura:** realizados en distintas ciudades del país, en los que participaron 301 colaboradores administrativos, operativos y comerciales. Estos espacios permiten conocer cómo viven los colaboradores del Banco nuestra promesa de servicio y mandamientos, se identifican las fortalezas, así como las oportunidades de mejora, para así definir planes de mejoramiento.

**Charla 3 Secretos para ser Feliz:** en 2017 nos acompañó en diferentes ciudades Jeisson Aristizabal, ganador del premio CNN al Héroe del año, quien a través de su historia de vida nos narró los tres secretos para ser feliz. Jeison es el fundador de Asociación de Discapacitados del Valle, Asodisvalle, una institución ubicada en el Distrito de Aguablanca en Cali, dedicada al trabajo con niños y jóvenes de escasos recursos en situación de discapacidad. A la charla realizada en las ciudades de Cali, Medellín, Barranquilla, Bogotá, Pereira, Villavicencio y Buenaventura asistieron 700 colaboradores junto con sus familias.



### **Taller Cultura Actual vs. Cultura Requerida:**

en este espacio participaron 26 directivos, con el propósito de conocer nuestros avances en la cultura organizacional y definir algunos aspectos que se consideran importantes de fortalecer en la cultura requerida para apalancar los objetivos estratégicos que nos hemos propuesto como organización.

Encuesta de cultura: en noviembre de 2017 se realizó la encuesta de cultura organizacional con una participación del 94 % de los colaboradores. En 2018 se realizará la entrega de resultados a la organización y con base en estos se definirá el plan estratégico de cultura.

**Clima Laboral:** en febrero de 2017 se realizó la encuesta de clima laboral bajo la metodología planteada por el instituto Great Place to Work, con una participación del 98 % de los colaboradores.

El índice de ambiente laboral fue del **82,4 % (nivel sobresaliente)**, obteniendo un crecimiento significativo en comparación a los resultados de la encuesta de clima realizada en el año 2015, donde obtuvimos un resultado de **70,1 %**.

Realizamos la entrega de los resultados en todas las áreas y oficinas del Banco a nivel nacional. En total se realizaron 466 reuniones compartiendo con nuestros colaboradores los resultados obtenidos y creando planes de acción específicos que nos permitirán seguir fortaleciendo el ambiente laboral. Esta metodología permitió la ampliación y validación de los resultados, una comunicación real y precisa con nuestros colaboradores acerca del clima laboral que cada uno

vive y la creación del plan de clima organizacional.

Adicionalmente, establecimos un plan de mejoramiento para apoyar a líderes y/o equipos cuyo resultado de clima estuvo por debajo del promedio banco. Este plan consiste en el acompañamiento para los líderes de un *coach* certificado, que les facilita herramientas para el desarrollo de competencias de liderazgo encaminadas a mejorar el clima laboral.

En relación con las oficinas o áreas que obtuvieron resultados destacados en la encuesta de clima, se realizó un reconocimiento a los líderes por sus buenas prácticas. Se reconocieron ocho gerentes de oficina y dos jefes administrativos en el marco del evento anual de **ReconoSer**.

### **Programa de Grupos Primarios:**

Este programa tiene como objetivo generar un espacio mensual donde los líderes y sus equipos compartan temas de interés del banco, abordan situaciones personales de los colaboradores, propician momentos de cercanía y mayor relacionamiento, y fortalecen la confianza en las relaciones.

Durante el año 2017 se realizaron mensualmente un promedio de 197 grupos primarios, para un total anual de 1774. Es decir que el 87 % de los equipos tuvo mensualmente su espacio de grupos primarios.

Este programa logra impactar positivamente la cultura y el clima laboral, favoreciendo el reconocimiento, la comunicación en doble vía y la confianza entre los líderes y los equipos.

## Fortalecimiento del liderazgo integral

Los líderes en nuestra organización tienen un rol fundamental en el acompañamiento y desarrollo de sus equipos, por esta razón, apostamos por la formación de estos. En 2017 trabajamos en los siguientes programas de liderazgo:

### 7 hábitos para gerentes altamente efectivos:

Este programa dirigido a 88 gerentes y jefes del Banco fue ofrecido por el Instituto Franklin Covey, especializado en fomentar el desarrollo del talento humano a través de entrenamientos en las áreas de liderazgo, productividad, confianza y ejecución. A través del taller buscamos proveer a nuestros líderes un conjunto de herramientas de liderazgo para enfrentar los retos de la organización, desde la incorporación de los siete hábitos propuestos por Covey.

### Taller de líderes en acción:

Acompañamos a nuestros líderes comerciales en la construcción de planes de desarrollo de competencias para sí mismos y sus equipos. La metodología consistió en ofrecer aspectos teóricos, permitir la práctica durante el taller y al final entregar protocolos que los líderes pudieran transferir a sus equipos y así utilizar las herramientas aprendidas. Participaron 165 líderes entre gerentes y subgerentes comerciales de todo el país. Cada taller tuvo una intensidad de 16 horas.

### Programa Semillero de Liderazgo:

En este programa participaron 36 colaboradores de diferentes áreas administrativas que se destacan por

su buen desempeño y competencias de liderazgo. A través de los diferentes talleres se fortalecieron competencias de autoconciencia personal y profesional, planeación y gestión del tiempo, el mundo emocional de un líder, el arte de comunicar, pensamiento estratégico, dirección y desarrollo de personas.

## Calidad de vida para nuestros colaboradores

### Pacto Colectivo

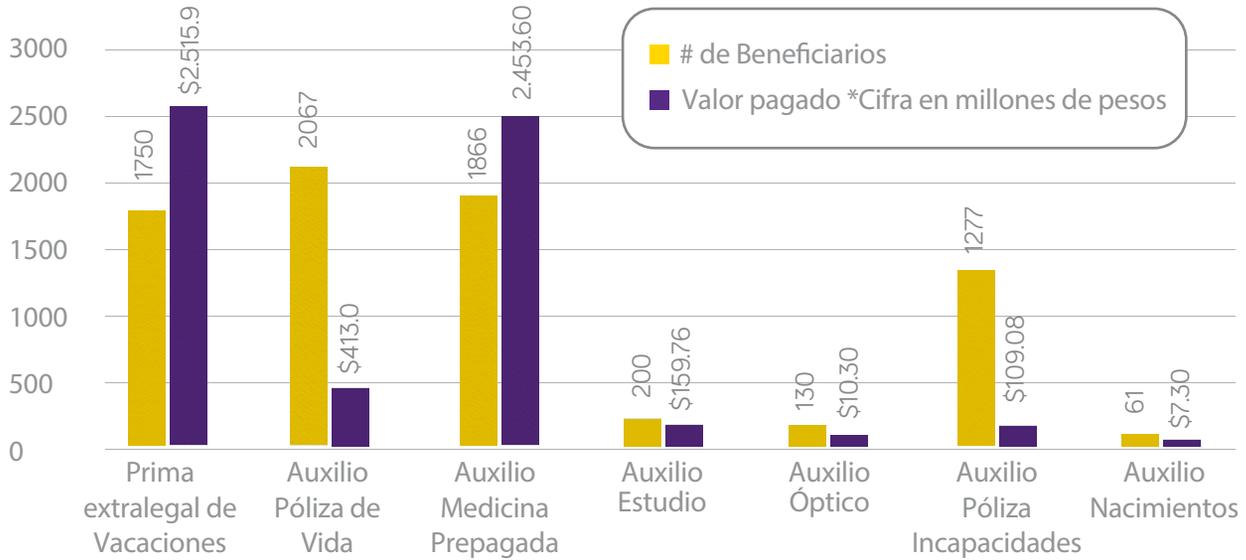
Una de las estrategias para mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores es el Pacto Colectivo, al cual se encuentran adheridos 2.055 colaboradores.

**A través del Pacto, en 2017 entregamos a nuestros colaboradores y sus familias 9.776 beneficios, que se cuantifican en \$ 5.669 millones en beneficios económicos y \$ 147 millones en beneficios emocionales, para un total de \$ 5.816 millones.**

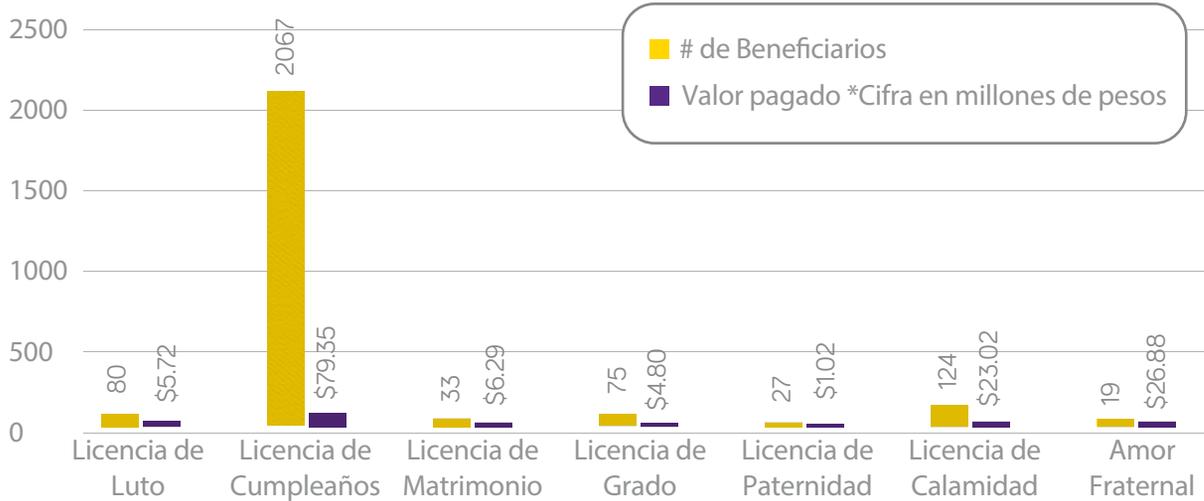
**BENEFICIOS  
PACTO COLECTIVO**  
2014 - 2018

A continuación, detallamos los beneficios otorgados:

### Beneficios económicos 2017



### Beneficios emocionales 2017



## Actividades de Bienestar:

En 2017 nuestros colaboradores disfrutaron de diferentes actividades de esparcimiento, salud y bienestar a través del Plan Institucional de Bienestar y sus diferentes frentes.

### Disfrutando

**W Chévere:** destina recursos y otorga tiempo y espacio para la integración de los equipos en actividades de bienestar, lúdicas y recreativas, en aquellas oficinas que por su ubicación geográfica no pueden disfrutar de algunos de los programas de bienestar contemplados a nivel nacional. De esta manera, logramos atender a 762 colaboradores en diferentes agencias del país.



### Fiesta de los niños (octubre-noviembre):

Se realizaron 34 celebraciones a nivel país. Contamos con la participación de 1.948 asistentes entre niños y familiares.



**Fiesta de fin de año:** como una forma de reconocimiento al esfuerzo y compromiso de todo el año, se realizaron 42 fiestas distribuidas por las diferentes zonas del país. En total 2.077 colaboradores disfrutaron de estos eventos a nivel nacional.



## Reconociéndote

**Programa ReconoSer:** cada año el Banco reconoce el compromiso y entrega de los colaboradores que cumplen 10, 15, 20, 25 y 30 años de estar vinculados a la organización. En la noche de reconocimiento realizada el 11 de septiembre, también se premiaron los ganadores elegidos por votación en las categorías: Buena onda, Guerrero y Pa' las que sea. Así mismo, en la categoría de Líder integral en la que se resaltan las buenas prácticas de clima laboral realizadas por nuestros líderes, se premiaron ocho colaboradores con los mejores resultados en la encuesta de clima laboral. En esta actividad de reconocimiento participaron 102 colaboradores.



## Deportivos

**Mes del deporte:** como una forma de incentivar en los colaboradores la práctica del ejercicio físico y promover la integración de la familia, se desarrolló en julio el mes deportivo, en el cual se realizaron diferentes actividades como: torneo de fútbol, rumba fit, caminata ecológica, entrenamiento funcional, yincana, voleibol, entre otras. En total, 1.039 colaboradores disfrutaron de las diferentes actividades junto con sus familiares.

## Celebrando

**El Banco se tiñe de rosa (Mes de la mujer):** jornada de prevención del cáncer de cuello de útero y de seno y promoción de cuidados generales para la mujer.



**Concurso Mes dulce:** las áreas y oficinas del Banco dejaron volar su creatividad e imaginación a través de un concurso de disfraces con la temática de películas o series. Este tipo de eventos contribuye a fortalecer las relaciones de los equipos y brindar momentos de alegría.



**Plan navidad:** se desarrollaron diferentes actividades para fomentar el espíritu de unión y alegría de la época navideña, como lo fue el concurso ¿Cómo vives la navidad en tu región?, novenas navideñas y donación de regalos. Durante estas festividades, afianzamos la solidaridad y generosidad de nuestros colaboradores y del Banco, a través de la donación de regalos para los niños de diferentes fundaciones del país.



## Más cerca de ti y de tu familia

**Programa de preparación para el retiro pensional:** busca orientar y acompañar a los colaboradores que se encuentran próximos a su edad de pensión, facilitando su proceso y fácil adaptación a esta nueva etapa de vida. Este programa cuenta con la participación de 89 colaboradores a nivel nacional.

**Saludable**  
Nos preocupamos por ir más allá de la normatividad vigente, por eso hemos desarrollado un plan integral en seguridad y salud en el trabajo que propende por el cuidado de todos nuestros colaboradores. En 2017 desarrollamos los siguientes programas:

### Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, SGSST:

de acuerdo con el cumplimiento del Decreto 1072 del 2015 y la Resolución 1111 del 2017, contamos con un SGSST, donde nuestro objetivo principal es la prevención y la mitigación de la ocurrencia de incidentes, accidentes y enfermedades laborales. Por medio de la ejecución de programas de promoción y prevención en la salud dirigidos por un equipo de profesionales en salud ocupacional, buscamos el bienestar de nuestros colaboradores.

### Sistema de Vigilancia

**Epidemiológico-Biomecánico:** con este sistema buscamos disminuir el impacto sobre la salud de los colaboradores, derivados de la exposición de factores de riesgo ergonómico. Realizamos diferentes actividades como:

Levantamiento de matrices ergonómicas y capacitación en higiene postural en **10 agencias** distribuidas en diferentes ciudades.



Entrega de elementos de ergonomía como **88** sillas y **12** elevadores de pantalla



Pausas activas en **18** oficinas de Cali y el edificio administrativo



**94** inspecciones de puestos de trabajo



Seguimiento a **34** colaboradores con sintomatología a nivel osteomuscular

**Sistema de vigilancia epidemiológico de riesgo psicosocial:** el programa Sabi tiene como finalidad disminuir los niveles de riesgo psicosocial por factores intra y extra laborales, identificados en la encuesta de riesgo psicosocial. Durante 2017 realizamos intervenciones a nivel nacional a través de nuestros grupos primarios, y presenciales en las oficinas de Portada al Mar y Calima.

**Sabi Contigo:** pensando en el bienestar de los colaboradores dentro del programa Sabi, se incluyó 'Sabi Contigo', en el cual se brinda orientación en procesos de afrontamiento y manejo de crisis generadas por condiciones asociadas al contexto extra laboral del colaborador, y que a su criterio pueden llegar a afectar su bienestar integral.

Durante 2017, en Sabi Contigo se intervinieron 80 casos individuales en todo el país y se dio apoyo grupal a las oficinas de Mocoa, San Luis y Riohacha que experimentaron eventos que afectaron a todo al equipo de trabajo como la pérdida de compañeros o la ocurrencia de emergencias naturales.

## Programa medicina preventiva y del trabajo

**Mes de la Salud:** Durante esta jornada se busca promover la prevención de enfermedades cardiovasculares, fomentar los estilos y hábitos de vida saludable. En 2017 adelantamos:

- 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 su salud. En 2017 participaron 25 directivos.
- Campañas de promoción y prevención en oficinas principales de las regionales
  - Stand saludable
  - Tamizaje de seno
  - Tamizaje de riesgo cardiovascular

- Salud visual
- Salud oral
- Prevención del consumo de drogas, alcohol y tabaquismo
- Prevención en riesgo cardiovascular
- Salud en el trabajo (pausas activas, higiene postural)



**Programa Calidad de Vida:** tiene como propósito prevenir el riesgo cardiovascular y el fortalecimiento de hábitos de vida saludable.

**En 2017 logramos impactar 40 colaboradores en la ciudad de Cali y 20 en la ciudad de Bogotá.**

**Programa Lazos de Amor:** tiene como objetivo incentivar la lactancia materna, estableciendo condiciones adecuadas en el entorno laboral, brindando el tiempo y espacio requerido para realizar el proceso de extracción de la leche materna. Beneficiamos a 73 colaboradoras vinculadas al programa. También se inauguraron las salas de lactancia en Bogotá y Buga.

**Programa de seguimiento de casos y reintegro laboral:** este programa se enfoca en la atención e intervención de colaboradores con incapacidad prolongada que requieran reintegro laboral o con procesos de salud que tengan recomendaciones médicas laborales, buscando con esto el cuidado de su salud. Este programa es liderado por un médico especialista en seguridad y salud en el trabajo.

### Plan Estratégico de Seguridad Vial

A través de este programa se definen los planes y acciones de intervención concretas para la prevención de los accidentes de tránsito. En 2017 adelantamos:

- **Curso virtual prudente al volante:** Capacitación virtual con temas como manejo defensivo, conducción de motocicletas y peatón responsable. Es dirigida a todos los colaboradores expuestos a riesgo de tránsito. Lo adelantamos en 59 oficinas del país.
- **Feria de prevención vial:** visitas a 12 oficinas con un experto especialista en tránsito y un especialista en trabajo desde el ser.



- **Revisión periódica de documentación:** Se solicita a los colaboradores en cargos expuestos a riesgo de tránsito presentar ante el área de SST el Soat, revisión técnico-mecánica, licencia de conducción y tarjeta de propiedad.

## Plan de respuesta ante emergencias

Este plan suministra los requisitos mínimos de organización, formación, disponibilidad de recursos, entrenamiento y preparación, con procedimientos técnicos y administrativos estructurados, que faciliten responder rápida y eficientemente a situaciones de emergencia, procurando la protección de la vida de nuestros colaboradores. Las actividades realizadas en 2017 fueron:

- **Encuentros de Brigada:**



capacitación a los brigadistas en manejo de extintores, primeros auxilios y psicología de la emergencia. Se realizaron en las ciudades principales de cada regional.

- **Simulacro de evacuación:** para fortalecer el conocimiento de nuestros brigadistas ante una emergencia. Se llevó a cabo en el edificio administrativo en Cali y en las oficinas Casona, Poblado y Único.

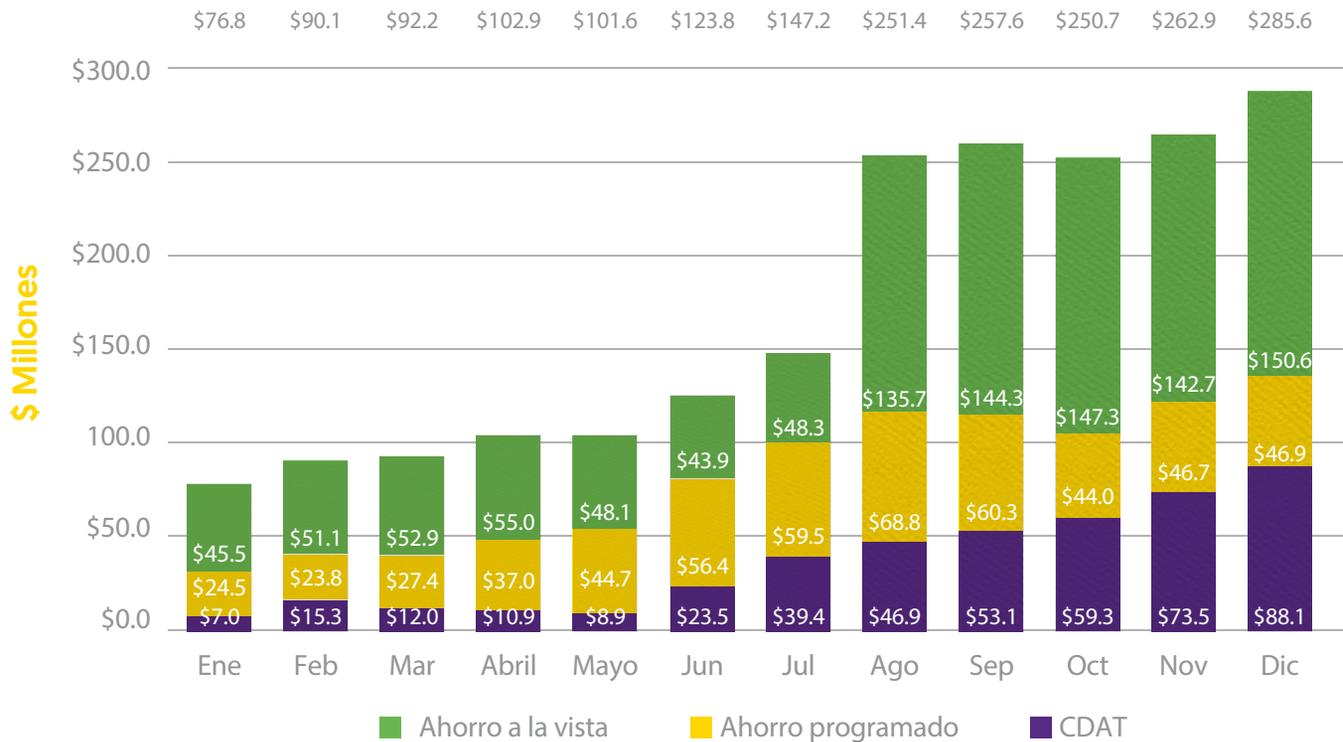
**Capacitaciones en primeros auxilios, manejo de extintores y simulacro de evacuación:** se llevó a cabo en seis oficinas de la Regional 1, dos oficinas de la Regional 3, tres oficinas de la Regional 4 y una oficina de la Regional 5.

## Fondo de Empleados

**En 2017 nos enfocamos en fortalecer la cultura del ahorro y convertirnos en la mejor alternativa para el servicio de crédito para los asociados.**

**Asociaciones:** al cierre de 2017, 1.091 colaboradores del Banco estaban asociados al Fondo, representando el 52,8 % del total de la población. El valor de los aportes netos recibidos de los asociados al cierre del 2017, descontados los valores reintegrados a quienes se han retirado, alcanzaron los \$ 1.871 millones, cuando en 2016 fueron \$901 millones.

**Ahorros voluntarios:** Al cierre del 2017 había \$ 286 millones por 'Ahorros Voluntarios', \$ 88 millones en CDAT, \$ 47 millones en 'Ahorros Programados' y \$ 151 millones en 'Ahorro a la Vista'



**Bono Solidario:** a cierre de 2017 el Fondo de Solidaridad alcanzó un saldo de \$36 millones. Con los valores recaudados para este fondo se cubren las 'Pólizas de Vida Ahorrador y Deudor' de los asociados, de manera tal que estos no tengan que pagar valor alguno por estos dos conceptos. El monto pagado durante 2017 fue \$ 3 millones sobre la póliza de vida ahorrador y \$ 3.7 millones en la de deudor, para un total asumido por el Fondo de Solidaridad de \$ 6.7 millones. Se espera que el bono solidario en un futuro permita entregar auxilios a los asociados.

**Pólizas y convenios:** a lo largo de 2017 varios asociados suscribieron pólizas y convenios a través del Fondo de Empleados, cuyo nivel de utilización se refleja en el siguiente cuadro:



Tipo de Servicio	Asociados que toman el servicio	Beneficiarios o activos asegurados
Automóviles	175	210
Motocicletas	59	65
Hogar	13	17
Emergencia médica	9	40
Plan odontológico	12	18
EMI	43	69
Plan complementario S.O.S.	1	2
PREVER (servicio exequial)	46	385
Suscripción al diario El País	89	89
Entradas pesebre más grande del mundo	65	452

**Créditos:** durante 2017 se desembolsó un total de 675 créditos por valor de \$ 2.091 millones. A diciembre 31 de 2017 el saldo de la cartera era de \$ 2.296 millones, representados en 645 créditos vigentes. El crecimiento de la cartera fue de 28 %

Línea	A 31 Dic 2016		Durante 2017		Saldo Actual		Tasa Promedio Ponderada	Total Recaudado
	Cantidad Créditos	Saldo de Cartera	Cantidad Créditos Desemb.	Valor Desembolsado	Cantidad Créditos Vigentes	Saldo a Dic 2017		
Libre inversión	308	1.195.0	226	796.9	288	1.032.8	14,46 %	959.1
Compra cartera	34	176.2	72	447.8	83	451.1	11,88 %	173.0
Consolidación	22	137.9	52	299.5	48	263.5	16,51 %	173.8
Vehículo	8	161.6	3	82.8	10	183.1	12,04 %	61.3
Vivienda	12	112.6	12	110.3	23	177.6	9,85 %	45.3
Cred s/aportes	3	1.5	81	149.7	57	102.8	8,91 %	48.4
Plan alivio	0	-	1	42.2	1	39.6	12,60 %	2.6
Compra bienes	0	-	151	94.6	110	28.3	14,19 %	66.3
Credi express	15	7.2	38	33.8	19	9.6	16,25 %	31.4
Anticipo prima	0	-	33	24.3	0	-	12,57 %	24.3
Otros	0	-	6	9.0	6	7.6	11,05 %	1.4
<b>TOTALES</b>	<b>402</b>	<b>1.792.0</b>	<b>675</b>	<b>2.090.9</b>	<b>645</b>	<b>2.296.2</b>	<b>13,36 %</b>	<b>1.586.8</b>

El nivel de cartera vencida mayor a 30 días alcanzó \$ 39.5 millones, representando el 1,72 % del saldo de la cartera total.

**Resultados:** en 2017 el Fondo arrojó una pérdida de \$ 21 millones, para un acumulado de \$ 116.4 millones durante la existencia del Fondo.

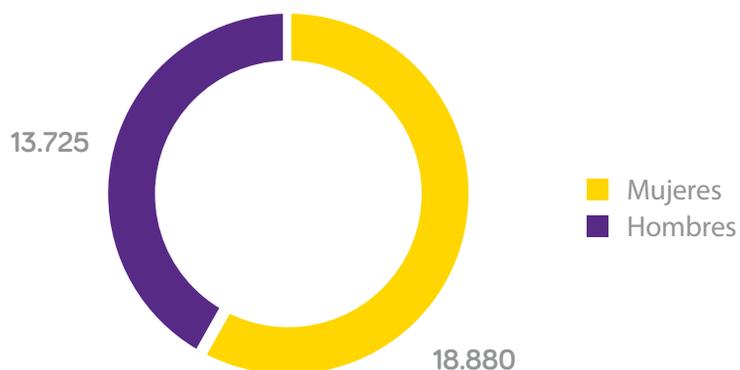
## Formación y aprendizaje

La formación del talento es un factor clave para el logro de resultados sostenibles que nos permite apalancar las metas organizacionales. En 2017 brindamos 32.604 horas de formación para diferentes cargos, con una inversión económica aproximada de \$ 700 millones.

### Horas de capacitación por cargo

Clasificación por cargos	Total general
Presidente, vicepresidentes	373.5
Gerentes administrativos	1353
Jefes administrativos	2094
Gerentes de oficina, coordinadores administrativos	6932
Analistas y auxiliares administrativos y subgerentes de oficina	9440
Auxiliares operativos, cajeros	691
Analistas de crédito, promotores, asesores comerciales de libranza	11721
<b>Total general</b>	<b>32.604.5</b>

### Número de horas de capacitación por género



Dentro de los programas más importantes destacamos los siguientes:

**Inducción y entrenamiento de las personas que ingresan a nuestra organización:** durante este periodo de tiempo los nuevos colaboradores aprenden sobre los temas institucionales como historia, cultura, aspectos regulatorios y posteriormente los procesos claves propios de sus cargos. A través de los diferentes centros de formación ubicados en Cali, Pereira, Barranquilla y Bogotá, ingresaron 634 personas durante 2017 entre analistas, cajeros, promotores y otros cargos administrativos.

**Formación en regulación bancaria para todos los colaboradores:** esta formación exigida por la Superintendencia Financiera de Colombia se realiza a través del Aula Virtual. Los cursos utilizan un lenguaje sencillo y un sistema interactivo que le permite a los colaboradores estar actualizados sobre las normas que, de acuerdo con el cargo, les corresponden. La participación de los colaboradores en estos cursos fue del 95%.



**Masificación de nuevos productos y servicios financieros:** entrenamos la fuerza comercial y operativa a nivel nacional en los nuevos productos y servicios financieros que nuestra organización desarrolló, con el fin de cubrir las necesidades de nuestros clientes. En 2017 llegamos a 143 agencias con los siguientes productos:

- Plan exequial
- Crédito inmediato

**Talleres de venta cruzada:** con el fin de fortalecer las habilidades comerciales de nuestra fuerza de analistas de crédito, orientadas a la fidelización del cliente y el crecimiento del negocio, se realizaron a nivel nacional los talleres de venta cruzada. Durante la formación se cubrieron los siguientes temas:



- Descubrir desde la dimensión del ser las propias potencialidades como líder inspirador de cambios
- Pensamiento estratégico y comercial
- Manejo efectivo del tiempo en la gestión comercial
- Acercamiento efectivo en la venta

## Indicadores de seguridad y salud en el trabajo

Índices de reincorporación al trabajo y retención tras la baja por maternidad o paternidad: para el 2015 el porcentaje de retiro después de dos meses de finalizada la licencia de maternidad fue del 5 %, para 2016 fue de 9 % y para 2017 fue de 6,9 %. Para Licencia de Paternidad por tres años consecutivos ha sido de 0 %.

	Licencias grabadas en el sistema año 2017	No de retiros después de la licencia (2 meses después de finalizada)	% deserción
Maternidad	72	5	6.9%
Paternidad	33	0	0%

**Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, Copasst:** 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 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.

**Comité de Convivencia:** creado al interior de nuestra organización con el fin de garantizar los mecanismos para la prevención y solución de situaciones causadas por conductas que puedan ser consideradas como acoso laboral en los términos establecidos en la Ley 1010 de 2006.

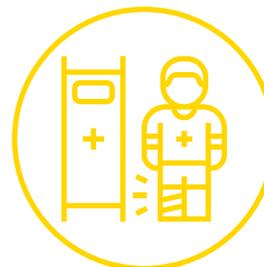
El comité está conformado por cuatro representantes:

dos designados por los trabajadores y dos 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. En 2017 se realizaron seis sesiones en las cuales se atendieron las quejas de acoso laboral presentadas por los colaboradores.

**Número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo:** este año tuvimos un colaborador que falleció por un accidente de tránsito mientras desempeñaba sus funciones.

**Enfermedades profesionales:** en 2017 no se presentó calificación de enfermedades laborales. Para los cinco colaboradores con calificación de enfermedad de tipo laboral que teníamos previamente al 2017, se han realizado recomendaciones y seguimiento médico frente a la patología calificada para evitar el deterioro de su estado de salud.

**Accidentes laborales por regional y días perdidos:** En 2017 se presentaron 139 accidentes de trabajo. El accidente tipo tránsito fue el más relevante con 89 casos, que representan el 64 %. El 36 % restante son accidentes propios del trabajo. En total tuvimos 2201 días laborales perdidos, como consecuencia de accidentes laborales.



Regional	No De Accidentes
Administrativos	6
1	36
2	22
3	29
4	19
5	27
<b>Total</b>	<b>139</b>

**Tasa de accidentes:** la tasa de accidentes en 2017 fue de 5,6 % sobre el número total de colaboradores, aumentando en comparación con el año anterior, la cual fue de 5,1 %. Este incremento está relacionado con un aumento en los accidentes de tránsito.

**Absentismo:** este indicador nos muestra el tiempo en que el colaborador estuvo ausente del trabajo por

cualquier tipo de incapacidad, no solo como resultado de un accidente o enfermedad profesional. Para el 2017 la tasa de absentismo fue de 573.33, aumentando en comparación con el 2016, donde la tasa fue de 543.38. Lo anterior, está relacionado con el aumento en los accidentes tipo tránsito.

An illustration on a teal background showing four hands of different skin tones and styles holding a white rectangular sign. The hands are positioned at the corners of the sign: top-left (light skin, grey sleeve, brown watch), top-right (light skin, pink nails, striped sleeve, colorful bracelets), bottom-left (dark skin, dark blue sleeve), and bottom-right (light skin, purple sleeve).

**Derechos  
Humanos**



En el Banco W entendemos que el ser humano es el eje central de toda nuestra operación, por tal razón, nuestro compromiso es el de respetar sus derechos, promoverlos y remediarlos en caso de vulnerarlos. Como empresa en nuestras acciones diarias, valoramos la diversidad y reconocemos que los derechos son innegociables e inherentes a todas las personas que representan nuestros grupos de interés.

### **Atención incluyente:**

En 2017 realizamos varias actividades orientadas a mejorar la experiencia de nuestros clientes y usuarios con discapacidad, tales como:

- Creación de una política, manual de procedimientos y guías de atención para clientes en situación de discapacidad.
- Socialización y entrega a todos los colaboradores del Banco de la guía de atención incluyente elaborada por Asobancaria y Asociación Amigos con Calor Humano, con el objetivo de dar a conocer las pautas en atención y trato incluyente a clientes en situación de discapacidad.
- Adecuaciones del Front bancario en 43 oficinas (módulo de atención más bajo), para la atención de personas con discapacidad física, en silla de ruedas, muletas o personas de baja estatura.
- Desarrollo de un curso virtual para todos los colaboradores, el cual debe ser tomado cada año para reforzar las pautas en atención y trato incluyente.
- Producción de portafolio de productos y señaléticas de oficinas con lenguaje braille.

- Convenios con fundaciones e instituciones prestadoras de servicios de intérpretes de lenguajes de señas.
- Configuración de la página web de acuerdo con la Norma Técnica Colombiana 5452, donde las personas con ceguera podrán someter la página web a lectores de pantalla.

### Capacitación a personal de seguridad en derechos humanos

El 100 % de colaboradores de Seguridad Atlas Ltda., empresa prestadora del servicio de seguridad en las diferentes oficinas y sedes del Banco, reciben capacitaciones periódicas en academias avaladas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. Entre los puntos del pensum se encuentra: principios generales de los derechos humanos, aplicación de estos en el ámbito de la seguridad privada y derecho internacional humanitario

### Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes:

**2017**

39 Casos

**2016**

23 Casos



An illustration on a blue background showing two hands holding a white sign. The hand on the left is light-skinned and open, while the hand on the right is dark-skinned and holding a pen. The sign contains text in Spanish.

**Compras  
sostenibles**

**Aprovisionamiento  
responsable**



En el Banco W los proveedores son nuestros aliados estratégicos para el éxito de nuestra operación. Por tanto, hemos creado una Política de Compras Sostenibles que nos permita trasladar las mejores prácticas de gestión sociales y ambientales a nuestros proveedores, con el objetivo de asegurar nuestra cadena de valor de manera responsable y sostenible.

### **Contratación local durante el 2017:**

**515**

Número de  
proveedores

**98,84 %**

Porcentaje de  
proveedores  
locales

**1,16 %**

Porcentaje de  
proveedores  
internacionales

### **Aprovisionamiento bajo criterios sociales y ambientales claros:**

Para la aplicación de criterios de abastecimiento sostenible, en 2017 adelantamos la definición de estos por categorías de compras de bienes y servicios, además de crear las fichas para la aplicación de estos criterios.

Adicionalmente, al momento realizar las negociaciones, hemos realizado visitas a las plantas físicas de los proveedores para verificar la disposición final de sus insumos en aras de proteger el medio ambiente, velar por 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:

- **Primatela:** Suministro de uniformes de dotación para el personal.
- **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 sostenibles de Asobancaria y Congreso de Sostenibilidad:**

En 2017 el Banco W hizo presencia nuevamente en este escenario con la participación de la Jefatura de Compras, lo que nos ha permitido implementar buenas prácticas de abastecimiento social y ambientalmente responsable. Hemos realizado talleres de capacitación con los colaboradores de la Gerencia de Recursos Administrativos con el fin de compartir lo aprendido. Así mismo hicimos presencia en el Congreso Anual de Sostenibilidad de Asobancaria.

### **Clientes del Banco que a su vez son proveedores de nuestra organización:**

Bajo la perspectiva de valor compartido, contamos con una segmentación de los microempresarios clientes del Banco para evaluar su vinculación como proveedores en la atención de requerimientos relacionados con actividades de hotelería, salones de eventos, mantenimiento de infraestructura física y de seguridad.

### **Fortalecimiento de canales de comunicación con nuestros proveedores:**

Mediante la plataforma de negociaciones electrónicas Itbid, contamos con una herramienta para mantener la comunicación con nuestros aliados estratégicos y el desarrollo de los proveedores, con un acceso fácil a disposición de todos los proveedores que estén interesados en participar en los procesos de suministro de bienes o servicios a través de la página web del Banco; se garantiza así la igualdad de condiciones y la efectiva trazabilidad del proceso. Al mismo tiempo la herramienta permite el registro de proveedores y la generación de los contratos.



**Nuestros  
cuidados al  
medio  
ambiente**





En el Banco W estamos comprometidos con el consumo racional del agua, de los recursos energéticos y en la disminución de residuos para minimizar nuestro impacto al medio ambiente en nuestras operaciones. Sabemos que, con un adecuado manejo de nuestros impactos, contribuimos con la prevención y reducción del deterioro del medio ambiente.

En 2017 adelantamos las siguientes gestiones para proteger el medio ambiente:

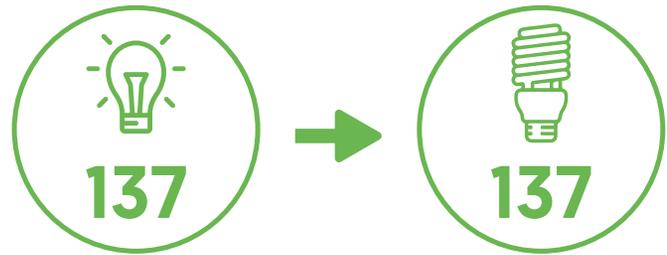
- Continuamos con el uso de papel ecológico Earth Pact, el cual es elaborado 100 % con fibra de caña de azúcar y totalmente libre de químicos blanqueadores.
- Dimos continuidad al convenio con la Corporación Pilas con el Ambiente, para cual tenemos dispuesto un contenedor para depositar pilas usadas, las cuales entran en estado de acopio y/o almacenamiento. Para 2017 recolectamos 37 Kgs.
- En 2017 se entregamos 358 carcasas de tóner vacíos a la fundación Niños de los Andes de la ciudad de Bogotá, quienes se encargan de regresar estos cartuchos a las marcas fabricantes para su disposición final y aprovechamiento.
- A finales de año implementamos una plataforma de impresión a nivel nacional con impresoras de última tecnología que reducen los costos operativos de impresión a largo plazo, específicamente los costos de tóner, dispositivos, mantenimiento y consumo de papel, mitigando de esta forma el impacto en el medio ambiente, al igual en el buen uso de los recursos energéticos debido al menor consumo de energía de estos dispositivos.

- Adquirimos una nueva gama de productos de aseo diseñados para reducir el impacto ambiental a través de tabletas efervescentes de alta eficiencia para los procesos de limpieza y desinfección de nuestras instalaciones, con los cuales reducimos los residuos generados por los empaques de los insumos, el vertimiento al alcantarillado de agentes químicos y el consumo del agua.
- Desde el edificio administrativo, se logró donar a la Fundación Amar y Servir (Fundaser) un total de 2.834 Kg de material reciclado. Gracias a estas donaciones, Fundaser continúa generando empleo y contribuyendo al soporte de los programas de asistencia a la niñez en estado de vulnerabilidad en Buenaventura, con el beneficio a más de 310 niños.

Mes	Papel archivo Kg	Cartón Kg	Chatarra Kg	Total Kg
Enero	210	0	13	223
Febrero	225	62	48	335
Marzo	178	25	22	225
Abril	174	17	0	191
Mayo	130	10	5	145
Junio	174	58	4	236
Julio	135	0	0	135
Agosto	145	23	10	178
Septiembre	174	58	0	232
Octubre	198	125	29	363
Noviembre	154	52	22	229
Diciembre	210	89	18	342
<b>Total</b>	<b>2107</b>	<b>519</b>	<b>171</b>	<b>2834</b>



Continuamos la migración a luminarias con tecnología LED. Cambiamos un total de



Luminarias  
tradicionales  
T5 de 68 V

Paneles LED de  
45 V

con mayor eficiencia lumínica: este cambio ha generado una reducción alrededor de **25.2 kWh/día**, que representa un ahorro del 30% en el consumo y un valor de **\$ 12.213 /día**.

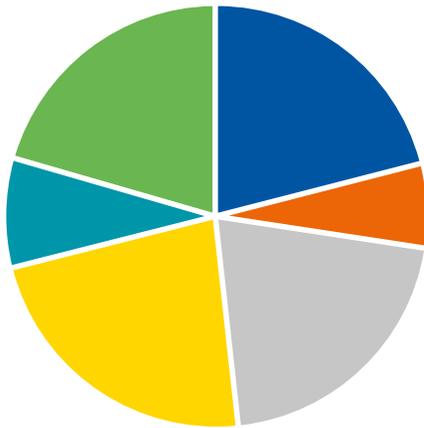
Durante todo el año realizamos diversas publicaciones internas para promover entre los colaboradores el uso racional de agua, energía y papel. Así mismo, brindamos tips a través de los cuales nos unimos a la celebración de días emblemáticos para el medio ambiente como el Día del Agua, Día de la Tierra, Día del Árbol, Día del Medio Ambiente, Día de la Biodiversidad, Día del Ahorro de Energía y Día del Aire Puro

## Consumo de agua y energía Año 2017



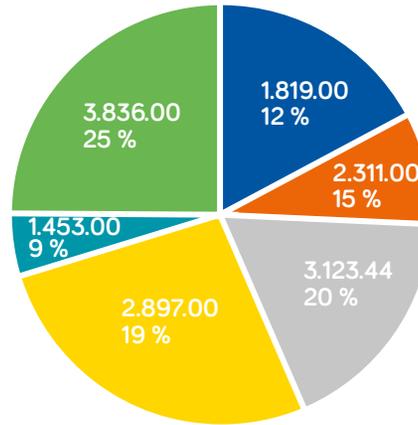
Regional	Cantidad Agencias	Cons. prom de energía Total Año Kwh	Promedio del valor Kwh (\$)	Cons. prom M3 Total Año	Promedio M3 (\$) Total Año
Total Regional 1	25	544.378	465.82	1.819.00	1.447.92
Total Regional 2	25	419.228	508.58	2.311.00	1.662.90
Total Regional 3	38	628.691	491.87	3.123.44	1.154.23
Total Regional 4	33	578.728	477.81	2.897.00	1.831.75
Total Regional 5	20	527.600	404.73	1.453.00	1.583.65
<b>Total Sedes Administración</b>	<b>3</b>	<b>533.597</b>	<b>395.15</b>	<b>3.836.00</b>	<b>1.952.35</b>
<b>Total Banco</b>	<b>144</b>	<b>3.232.222</b>	<b>457.33</b>	<b>15.439</b>	<b>1.605.46</b>

### Consumo de energía Banco W Año 2017 - Total Kw/h



En 2017 nuestro Banco W consumió un total de **3.2 GWh** de energía eléctrica en nuestras sedes

### Consumo de agua Banco W Año 2017 - Total M3



En 2017, nuestro Banco W consumió un total de **15.439 M3** de agua en nuestras sedes.



### Consumo de materiales por peso

Línea	Total Kg	Total valores
FORMAS PREIMPRESAS	14.579	\$359.509.307
PAPEL	54.778	\$189.142.880
TOTAL	69.357	\$548.652.187

Línea	Total cant.	Total Valores
Suministro equipos de computo (tóner y unidad de imagen)	423	\$257.683.662

A 3D-rendered hand in a light grey suit sleeve is holding a grey rectangular sign with rounded corners. The sign features the text 'Transparencia y Gobernabilidad' in a bold, white, sans-serif font. The background is a plain, light grey gradient.

**Transparencia y  
Gobernabilidad**



Operamos en contextos económicos, políticos y sociales críticos. Por ello, la construcción de confianza hacia nuestros grupos de interés es uno de nuestros pilares fundamentales de sostenibilidad. Contamos con una estructura robusta de gobierno corporativo, el cual guía de forma ética y responsable nuestra toma de decisiones a los más altos niveles. También tomamos todas las medidas necesarias para tener operaciones financieras transparentes, las cuales se blinden de toda forma de corrupción.

### **Línea de Transparencia:**

Ponemos a disposición de nuestros diferentes públicos de interés este medio de denuncia, para que los colaboradores, clientes, proveedores, contratistas y otras personas externas puedan reportar la ocurrencia de conductas irregulares y comportamientos que van en contra de las reglas, las normas y los valores de nuestra organización, de los cuales sean testigos o de los cuales tengan sospecha, garantizando su confidencialidad y protección.

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.

El método de contacto más usado durante el 2017 fue la línea telefónica. Por este medio ingresaron el 88,3 % de las comunicaciones, las restantes (11,7 %) se recibieron a través de email.

En 2017 se recibieron **232** comunicaciones. Entre ellas **94** casos, **19** seguimientos y **10** llamadas para información. La fuente de reporte más representativa estuvo conformada por colaboradores del banco, quienes realizaron el 82% de los contactos.

De los casos reportados, el **53,7 %** correspondió a la categoría clima laboral.

De los **94** casos reportados logramos cerrar 91; 50 de ellos con acciones correctivas. Los tres que quedaron por cerrar fueron reportados en diciembre y actualmente están en etapa de investigación.

## Prevención lavado de activos y financiación del terrorismo

En 2017 en el Banco adelantamos las siguientes gestiones en esta materia:

- **Plan de capacitación y visitas a zonas:** se realizaron 39 capacitaciones a 374 colaboradores en etapa de inducción y 48 capacitaciones a 487 colaboradores antiguos, para efectuar retroalimentación en doble vía sobre la importancia del cumplimiento de los controles del SARLAFT y la detección y respectivo reporte de operaciones inusuales.
- **Monitoreo transaccional de clientes:** se gestionaron 5.697 señales de alerta electrónicas, de las cuales se asignaron 2.453 a casos de investigación, solicitando de esta manera ampliar la información del origen de los fondos y documentar los casos que por su acumulado así se requiriera.

- **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), entre otras.

## 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.

Durante 2017 realizamos seguimiento a los informes elaborados por 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.

## Estructura de Gobierno Corporativo

**Asamblea General de Accionistas:** máximo órgano de gobierno de la entidad; convocado por una asamblea general ordinaria una vez al año y extraordinarias cada vez que así se requiere. Dentro de sus principales funciones está la elección de miembros de junta directiva, revisor fiscal, defensor del consumidor financiero, aprobación de estados financieros e informe de gestión y temas relevantes a los intereses del Banco.

**Junta directiva:** máximo órgano administrativo de la entidad convocado de forma mensual a sesiones ordinarias. Dentro de sus principales funciones está tomar decisiones sobre gestiones que materialicen la misión y visión del Banco, para lo cual aprueba todas las actividades, esfuerzos y proyectos relacionados con temas de gobierno corporativo, planeación estratégica, políticas, reglamentos y presupuesto.

## Miembros de Junta Directiva:

Germán Contreras Arciniegas

Alejandro Zaccour Urdinola

Ramiro Guerrero Carvajal

Daniela Konietzko Calero

Juliana Rodríguez Caicedo

Cecilia Matilde López Montaña

Olga Lucía Martínez Murgueitio

Óscar Alfredo Romero Vega

Manuel Ignacio Navas González

**Presidente de la Junta Directiva:  
Cecilia Matilde López Montaña**

**Porcentaje de asistencia global  
promedio a reuniones de la junta directiva:**

**84 %**

**Comité de Riesgos:** encargado de vigilar que el desarrollo de las operaciones de la Sociedad se ajuste a las políticas y procedimientos para la administración de riesgos.

**Comité de Auditoría:** encargado de velar por la transparencia de la información financiera del Banco y su apropiada revelación, además de apoyar en la implementación del sistema de control interno.

**Comité de Nombramientos y Retribuciones:** 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 y establecer los criterios para la contratación de sus principales ejecutivos.

**Comité de Gobierno Corporativo:** encargado de apoyar a la Junta Directiva en propender porque los accionistas y el mercado en general tengan acceso de manera completa y oportuna a la información relevante. Así mismo, informar acerca de las actividades desarrolladas por el Comité de Auditoría, evaluar la manera en que la Junta Directiva dio cumplimiento a sus deberes, monitorear negociaciones realizadas por sus miembros y supervisar el cumplimiento de la política de remuneración de administradores.

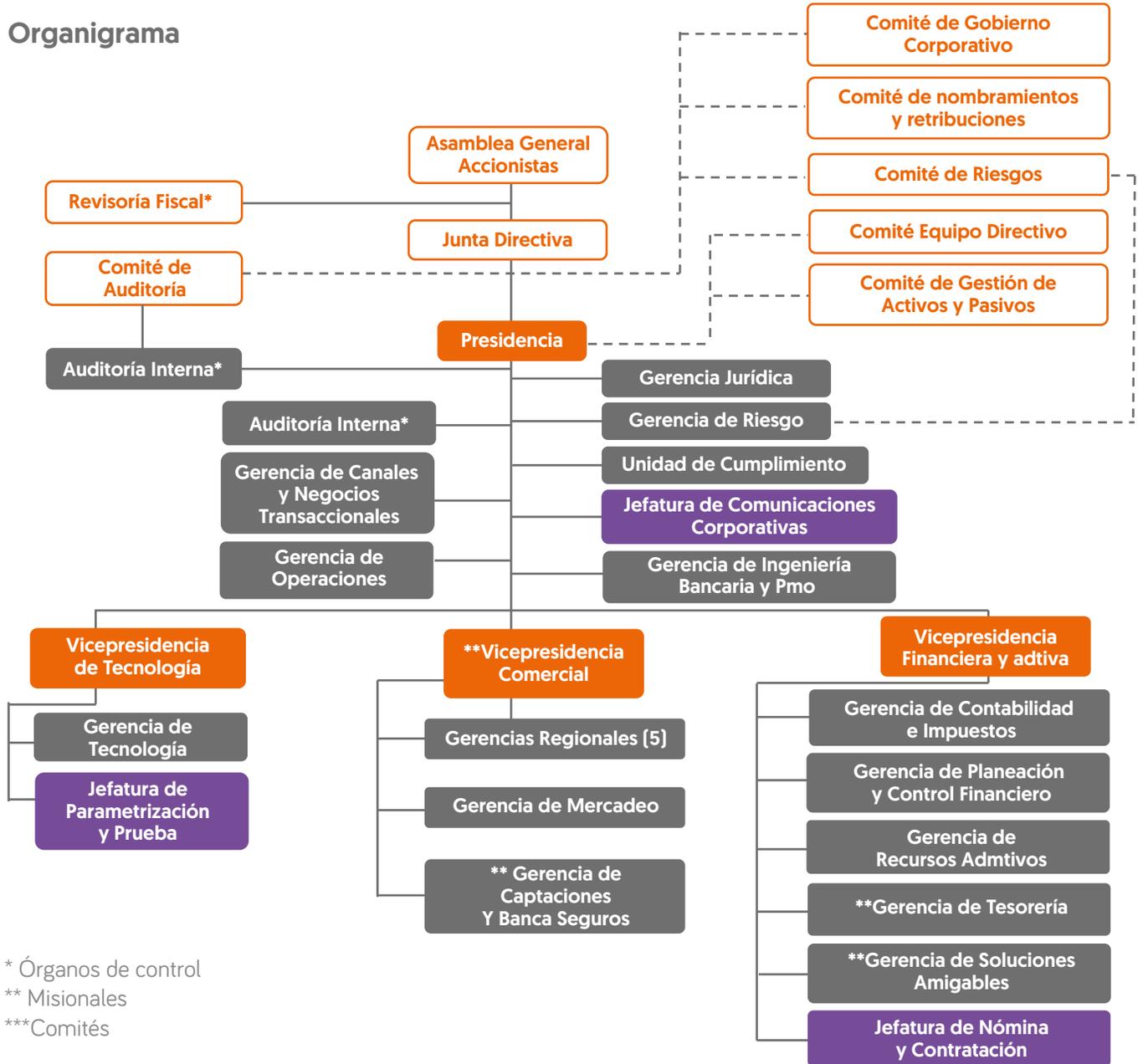
**Comité de Transformación Tecnológica:** encargado de apoyar a la administración y a la Junta Directiva en la definición, actualización y seguimiento del Plan Estratégico de Tecnología, propendiendo porque incorpore la adopción de buenas prácticas del mercado y velando por que las soluciones implementadas respondan a la visión estratégica del Banco.

**Revisoría Fiscal:**

- DELOITTE & TOUCHE LTDA.



# Organigrama



\* Órganos de control

\*\* Misionales

\*\*\*Comités

## 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.

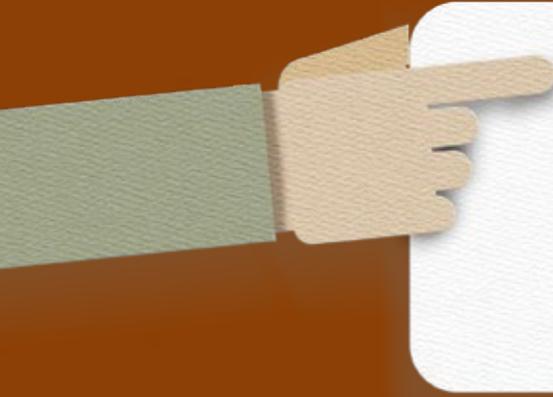
## Gestión integral del riesgo en nuestro Banco

Durante 2017 aplicamos la metodología del Modelo Integral de Supervisión, MIS, de la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual corresponde a una administración basada en riesgos a través de la identificación de actividades significativas. De esta manera, diseñamos el mapa de riesgos del Banco y ajustamos las políticas incluyendo un proceso de evaluación de productos mediante fichas que involucran el análisis e interacción con el entorno.

Adicionalmente, dado el nuevo plan estratégico con horizonte al 2021, realizamos talleres de gestión de tendencias de riesgos con el fin de alinear los riesgos estratégicos y así definir su tratamiento.

Actualizamos las matrices y la evaluación de la efectividad de los controles en los procesos misionales y continuamos con la revisión de los macroprocesos del Banco, en el marco del proyecto Progreso, el cual se enfoca en analizar y ajustar los diferentes procesos de nuestra entidad, eliminando las desconexiones de estos y fortaleciendo su operación.



An illustration of a hand with a light skin tone, wearing a green sleeve, pointing its index finger towards the left side of a white sign. The sign is rectangular with rounded corners and contains the text 'Nuestro Informe' in a bold, brown font.

# Nuestro Informe





## Materialidad y alineación estratégica

La definición de los nuevos asuntos materiales de sostenibilidad del Banco W fue el resultado de un ejercicio participativo donde se priorizaron un conjunto de temas o asuntos propios del sector microfinanciero, 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 estos asuntos materiales frente a los objetivos estratégicos incluidos en el cuadro de mando integral, 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 realizado en septiembre de 2017 donde se incorporaron nuevos asuntos que responden de mejor forma a la realidad operacional y estratégica del Banco. Este ejercicio de materialidad es el insumo para el desarrollo de versión actualizada del Marco de Sostenibilidad del Banco W S.A, 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 2018 del Banco:



Fondeo sostenible



Compras sostenible



Transparencia y Gobernabilidad



Derechos humanos



Bienestar laboral



Protección y medio ambiente



Inversión y banca responsable (ARAS)



Inversión social y comunitaria



Inclusión y desarrollo



Satisfacción de clientes



Productos verdes

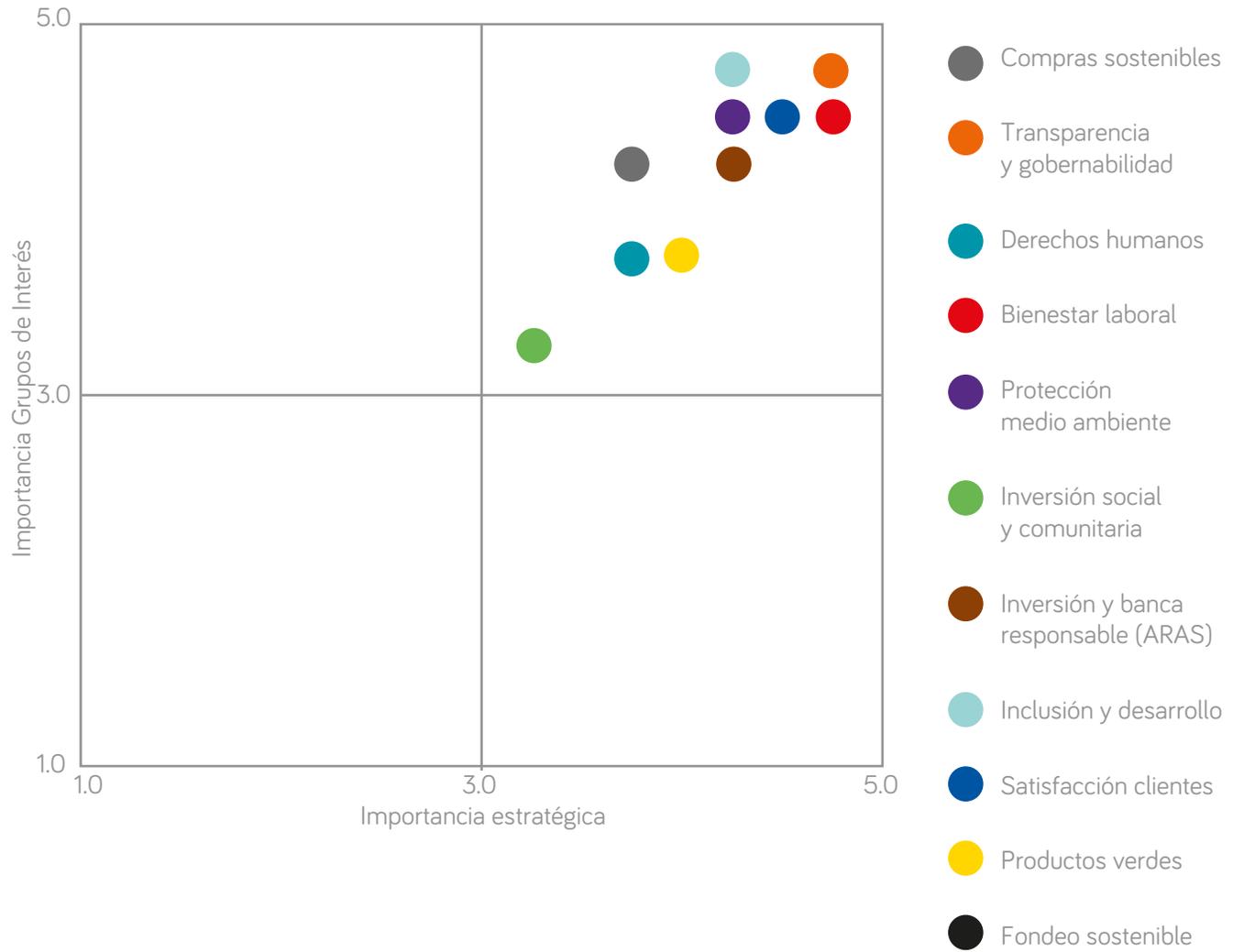
Estos asuntos se evaluaron teniendo en cuenta qué temas son relevantes para empresas y organizaciones del sector financiero, a través de las tendencias en materia de sostenibilidad que otorgan los Principios de Ecuador, los Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas, los Asuntos materiales de ASOBANCARIA 2017, 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 relacionados a estos asuntos.

### Materialidad

Para la validación de los once 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



## Nuestros asuntos materiales y los objetivos de desarrollo sostenible (ODS)

Entendemos que la sostenibilidad empresarial es el principal aporte que hace Banco W para alinearse con objetivos superiores de desarrollo como lo son los ODS. El Banco W, a través de su operación, busca mejorar las condiciones de vida de nuestros grupos de interés, especialmente de clientes, en la medida que

brindamos productos microfinancieros prácticos, oportunos e innovadores encaminados a apalancar a los microempresarios y así sus proyectos de vida.

Reflejo de este compromiso con nuestros clientes y demás grupos de interés, Banco W contribuye al cumplimiento de los siguientes ocho Objetivos de Desarrollo Sostenible<sup>1</sup>:



## Nuestros asuntos materiales y la visión desde el gremio (ASOBANCARIA)

La sostenibilidad parte del principio que la unión de esfuerzos mancomunados es superior a la sumatoria de esfuerzos individuales, por ello nuestro marco se alinea y aporta a la visión sostenible de nuestro gremio ASOBANCARIA, todo con el objetivo de visibilizar y robustecer nuestro aporte al desarrollo económico inclusivo del país.

---

<sup>1</sup> El aporte que hace el Banco W 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 2017

Lucha contra la corrupción

Innovación en canales y productos

Seguridad digital

Gestión del consumidor financiero

Educación financiera

Gestión de proveedores

Datos poblacionales

Capacitación, evaluación y remuneración

Inversión en comunidades

Inclusión y acceso

SARAS

Productos verdes

Cambio climático

Ecoeficiencia

Apoyo a procesos de posconflicto

## Asuntos Banco W 2017

Transparencia y gobernabilidad

Inclusión y desarrollo

Derechos humanos

Satisfacción de clientes

Inversión social y comunitaria

Compras sostenibles

Bienestar laboral

Bienestar laboral

Inversión social y comunitaria

Inclusión y desarrollo

Inversión y banca responsable (ARAS)

Productos verdes

Protección medio ambiente

Protección medio ambiente

No aplica

### 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 como ella de igual forma con su operación afecta 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 y sus familias
- Medios de comunicación
- Gobierno
- Academia
- Clientes





**Tabla de  
indicadores  
GRI  
Banco 2017**

## 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 3

### 2. Perfil de la Organización

		Descripción	Información/Ubicación
G4-3	102-1	Nombre de la Organización	Banco W S.A.
G4-4	102-2	Principales marcas y servicios	Pág. 9-10
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 W es una Sociedad Anónima de carácter privado.
G4-8	102-6	Mercados servidos.	Pág. 12-15
G4-9	102-7	Dimensiones de la organización.	Pág. 17-20, 52-55
G4-10	102-8	Desglose de las características de la plantilla de colaboradores.	Pág. 52-55
G4-11	102-41	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	1,57% de los empleados se encuentra cubierto por un acuerdo sindical

		Descripción	Información/Ubicación
G4-12	102-9	Describa la cadena de suministro de la organización.	Pág. 21
G4-13	102-10	Cambios significativos de la organización durante el periodo de reporte.	Pág. 22

### 3.Participación en Iniciativas Externas

		Descripción	Información/Ubicación
G4-14	102-11	Descripción de como aborda la organización el principio de precaución.	Pág. 93-94,97
G4-15	102-12	Principios o programas económicos, sociales y ambientales desarrollados externamente.	Pág. 24
G4-16	102-13	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	Pág. 24

## 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 W S.A.
G4-18	102-46	Descripción del proceso que realizo para determinar el contenido de la memoria.	Pág. 99-103
G4-19	102-47	Listado de los aspectos materiales que se identificaron para la organización.	Pág. 99-103
G4-20	103-1	Cobertura de los aspectos materiales dentro de la organización.	Pág. 99-103
G4-21	103-1	Cobertura de los aspectos materiales fuera de la organización.	Pág. 99-103
G4-22	102-48	Consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.	No se presentarn cambios significativos en la
G4-23	102-49	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	elaboración del reporte para el año 2017

## 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. 104
G4-25	102-42	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se comprometo	Pág. 104
G4-26	102-43	Enfoques empleados por la organización sobre la participación de los grupos de interés.	Pág. 104
G4-27	102-44	Aspectos de interés surgidos a través de la participación de los grupos de interés y respuesta de la organización.	Pág. 104

## 6. Perfil de la memoria

		Descripción	Información/Ubicación
G4-28	102-50	Periodo objeto de la memoria.	Año 2017
G4-29	102-51	Fecha de la última memoria.	Año 2016
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 Lucia Fernández, Jefe Comunicaciones Corporativas. Correo electrónico: dfernandez@bancow.com.co

## 7. Índice

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

## 8. Verificación

		Descripción	Información/Ubicación
G4-33	102-56	Política y practicas de la verificación externa.	Entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia. La información aquí suministrada especialmente la financiera es verificada y auditada por Revisoría Fiscal por Deloitte Colombia. 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. 94-96

## 10. Ética e Integridad

		Descripción	Información/Ubicación
G4-56	102-16	Declaraciones de los valores, principios, estándares y las normas de la organización.	Pág. 6-8

## Desarrollo económico

ASPECTO MATERIAL	GRI ESTÁNDAR	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
DESEMPEÑO ECONÓMICO		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 46
	201-1	G4-EC1 Valor económico directo generado y distribuido	Pág. 46-47
	201-3	G4-EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones	Pág. 48-49

## 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. 52-56
		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 51
	401-1	G4-LA1 Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por edad, sexo y región.	Pág. 56-59
	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. 63-64
	401-3	G4-LA3 Índices de reincorporación al trabajo y retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	Pág. 77

**SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO**

ASPECTO MATERIAL	GRI ESTANDÁR	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 51
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. 77-79
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. 77-78
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. 51
	404-1	G4-LA9 Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	Pág. 75-76

ASPECTO MATERIAL	GRI ESTÁNDAR	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
INVERSIÓN		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 80
	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.

## Protección de los derechos humanos

ASPECTO MATERIAL	GRI ESTÁNDAR	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
NO DISCRIMINACIÓN		Enfoque de Gestión	Pág. 80
	406-1	G4-HR3 Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	No se presentaron, ni se registraron casos de discriminación.

ASPECTO MATERIAL	GRI ESTÁNDAR	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
MEDIDAS DE SEGURIDAD		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 80
	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.	Pág. 81

ASPECTO MATERIAL	GRI ESTÁNDAR	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 80
	418-1	G4-PR8 Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	Pág. 81

## Inclusión y desarrollo

ASPECTO MATERIAL	GRI ESTÁNDAR	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
CARTERA DE PRODUCTOS		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 41
	NA	FS6. Porcentaje de la cartera de líneas de negocio según la región y por sector.	Pág. 42-43
	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. 41-44

ASPECTO MATERIAL	GRI ESTÁNDAR	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
COMUNIDADES		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 41
	NA	FS13. Puntos de acceso en áreas de baja población o lugares desfavorecidos.	Pág. 15, 43-44
	NA	FS14. Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	Pág. 80-81

## Inversión social y comunitaria

ASPECTO MATERIAL	GRI ESTÁNDAR	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
COMUNIDADES LOCALES		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 32
	413-1	G4-SO1 Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Pág. 32-39

## Compras sostenibles: Aprovisionamiento responsable

ASPECTO MATERIAL	GRI ESTÁNDAR	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 83
	204-1	G4-EC9 Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	Pág. 83

ASPECTO MATERIAL	GRI ESTÁNDAR	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 83
	414-1	G4-SO9 Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	Pág. 84

## Nuestros cuidados al medio ambiente

ASPECTO MATERIAL	GRI ESTÁNDAR	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
MATERIALES		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 86
	301-1	G4-EN1 Materiales por peso y volumen.	Pág. 87

ASPECTO MATERIAL	GRI ESTÁNDAR	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
ENERGÍA		DMA. Enfoque de Gestión.	Pág. 86
	302-1	G4-EN3 Consumo energético interno.	Pág. 89-90

ASPECTO MATERIAL	GRI ESTÁNDAR	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
AGUA		DMA. Enfoque de Gestión.	Pág. 86
	303-1	G4-EN8 Captación total de agua según la fuente.	Pág. 89-90

## Transparencia y gobernabilidad

ASPECTO MATERIAL	GRI ESTÁNDAR	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN		Enfoque de Gestión	Pág. 92
	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. 93
	205-2	G4-SO4 Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	Pág. 93
	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. 93

## Compromiso con nuestros clientes

ASPECTO MATERIAL	GRI ESTÁNDAR	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 26
	417-1	G4-PR3 Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.	Al momento de tomar cualquier producto del banco, se suministra al cliente toda la información sobre condiciones de uso, derechos y deberes del cliente y de la organización como lo establece la Ley 1328 de 2009 de protección al consumidor financiero.
	102-43 102-44	G4-PR5 Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	Pág. 26 y 28

ASPECTO MATERIAL	GRI ESTÁNDAR	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
CUMPLIMIENTO REGULATORIO		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 26
	419-1	G4-PR9 Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.	No se registraron multas.

