

José Alejandro Guerrero Becerra

Presidente

Coordinación y elaboración del informe:

Jefe de Comunicaciones Corporativas

Colaboración de:

Presidencia

Vicepresidencia Financiera y Administrativa

Vicepresidencia Comercial

Gerencia de Mercadeo

Gerencia de Planeación y Control Financiero

Gerencia de Canales y Negocios Transaccionales

Gerencia de Recursos Administrativos

Gerencia de Talento Humano

Gerencia Jurídica

Gerencia de Riesgos

Jefatura de Nomina

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 o dfernandez@bancow.com.co

www.bancow.com.co

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

- 5 **Nuestro Banco**
- 24 **Un gran servicio es generar desarrollo económico**
- 28 **Un gran servicio es generar bienestar laboral**
- 55 **Un gran servicio es comprometernos con la satisfacción de nuestros clientes**
- 59 **Un gran servicio es ayudar a la comunidad a través de nuestra inversión social**
- 63 **Un gran servicio es proteger los derechos humanos**
- 65 **Un gran servicio es realizar compras sostenibles y un aprovisionamiento responsable**
- 68 **Un gran servicio es tomar decisiones éticas y transparentes**
- 72 **Un gran servicio es proteger el medio ambiente**
- 75 **Nuestro informe**
- 81 **Tablas de indicadores GRI**

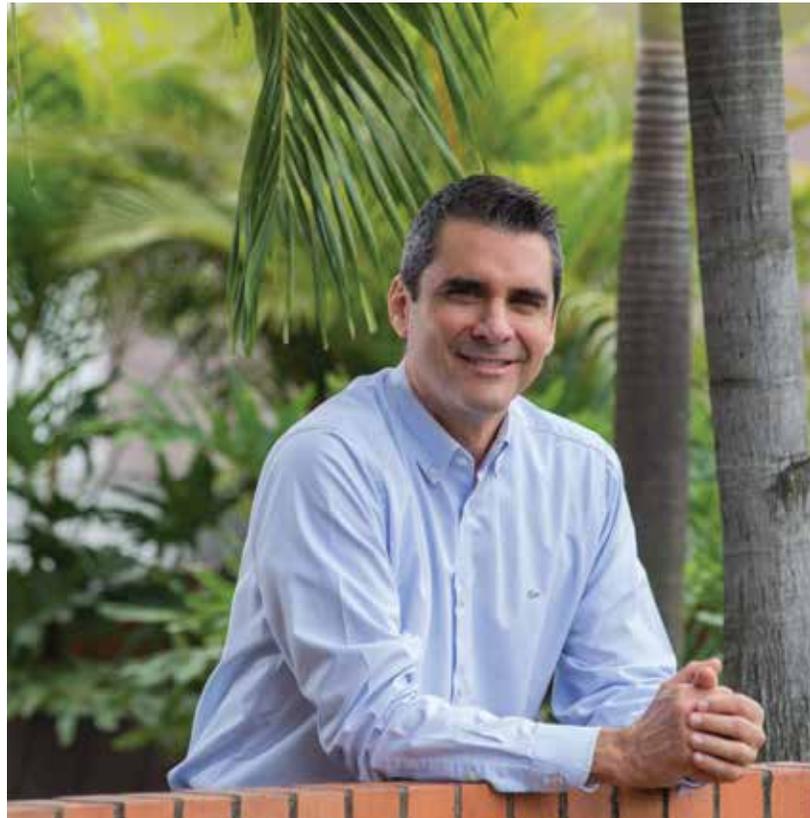
Estimados lectores:

Servir a otros trae felicidad. Por esta razón, generar bienestar económico, social y ambiental a todos nuestros públicos de interés nos hace sentir orgullosos de ser parte de esta organización que, a través de las microfinanzas, aporta a la calidad de vida de miles de colombianos.

Se recoge lo que se siembra: hoy somos el resultado de un gran servicio. Hemos trabajado fuerte para lograr una cultura organizacional sana, que, sumada a una estrategia competitiva y al talento adecuado, nos ha permitido obtener resultados sostenibles.

La cultura en las organizaciones es como la vida: un camino en el que debemos mantener vivo el proceso de aprender, corregir y avanzar, y, de esta manera, apalancar los resultados.

El servicio es un pilar fundamental de la cultura del Banco W, porque sabemos que aporta a construir relaciones de confianza y reafirma nuestro compromiso y deseo de hacerlo cada vez mejor por nuestros colaboradores, clientes, proveedores, accionistas y comunidad en general. Ser mejor no es un deber, es una responsabilidad.



Este 2019 seguiremos enfocados en servir con pasión, seguros de que no hay mejor estrategia para generar bienestar a nuestros públicos de interés, que estar a su servicio.

José Alejandro Guerrero Becerra
Presidente Banco W S.A.

Nuestras cifras destacadas con cierre a diciembre de 2018

Cartera total de microcrédito (\$ millones)	\$ 998.481
Número de clientes microcrédito	212.100
Indicador de mora microcrédito (mayor a 30 días)	3,89 %
Número de clientes ahorro	605.786
Número de cuentas de ahorro	633.070
Saldo captación ahorro (\$ millones)	\$ 134.401
Número de clientes CDT	14.791
Número de CDT	18.441
Saldo captación CDT (\$ millones)	\$ 513.983
Número de clientes libranzas	2.539
Cartera de libranzas (\$ millones)	\$ 92.697
Número de clientes cartera vehículo en alianza con Clave 2000	1.791
Cartera vehículo en alianza con Clave 2000 (\$ millones)	\$ 93.138
Agencias con las que cerramos en el 2018	143
Corresponsales bancarios propios con cierre a 2018	74
Utilidades 2018 (\$Millones)	\$ 52.958

Nuestro Banco



¿Quiénes somos?

5

Un banco de microfinanzas con presencia a nivel nacional y 39 años de experiencia. Una entidad 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.

6

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.

Valores:



Compromiso



Transparencia



Respeto

Pilares de nuestra Cultura W



Nuestra promesa de valor con nuestros públicos de interés:

7

COLABORADORES	Nos esforzamos por consolidar nuestra cultura de servicio y clima organizacional. Nos comprometemos a generar crecimiento personal y profesional a nuestros colaboradores, garantizando bienestar y calidad de vida para ellos y sus familias.
CLIENTES	Ofrecer productos y servicios financieros sencillos, innovadores, oportunos, de manera responsable, generando transformación social.
ACCIONISTAS	Cumplimiento de utilidades presupuestadas, conservando el espíritu de la misión y visión del Banco de cara a sus diferentes públicos de interés.
PROVEEDORES	Crecimiento y desarrollo económico bajo criterios sociales y ambientales claros.
COMUNIDAD EN GENERAL	Aportar al desarrollo económico de nuestro país a través del fortalecimiento de las microfinanzas.

Nuestros productos y servicios

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

8

- ✓ **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.
- ✓ **Gotahorro:** crédito que busca ofrecer una solución de financiación diferente, permitiendo realizar pagos de manera diaria, semanal o quincenal de forma ágil y sencilla mientras el cliente va ahorrando.



- ✓ **Inmueble productivo:** crédito comercial para el financiamiento de inmueble productivo (negocio + vivienda), alejándose de los parámetros de la ley de vivienda y asignado bajo metodología especializada de microcrédito.

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.
- ✓ **Cuenta de ahorro de trámite simplificado CATS:** permite crearla desde la comodidad de la casa, sin costo ni monto por apertura, a través de un dispositivo móvil o desde un computador con conexión a Internet.

***Nuestros clientes pueden trasladar electrónicamente su dinero desde otras cuentas bancarias a su cuenta del Banco W a través de ACH.**

- ✓ **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 y un auxilio libre destinación por incapacidad total y permanente.
- ✓ El Banco ofrece complementariamente

Voy Seguro Familia: donde brindamos la posibilidad de proteger a nuestros clientes y sus familiares 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, un incendio o daños producidos en huelgas, entre otros eventos que puedan afectar el patrimonio de nuestros clientes.

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.

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

- ✓ **Alianza 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.
- ✓ **Alianza Clave 2000:** crédito para la compra de vehículo nuevo o usado. Se encuentra vigente en las ciudades de Cali, Bogotá, Medellín y municipios aledaños.
- ✓ **Recaudo a terceros:** convenios que se establecen con empresas del sector público o privado con el fin de brindar un conjunto de soluciones que le permitan al Banco W crear alternativas para recaudar el pago de impuestos, obligaciones financieras, cuotas de crédito, servicios públicos, matrículas, impuestos; en general, cualquier tipo de facturación a través de la red de oficinas y próximamente en corresponsales propios y corresponsales en alianza.

¿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 o economizando parte de los gastos no necesarios, para utilizar ese dinero en necesidades prioritarias o en metas que deseen alcanzar en el futuro. Maneja el dinero en efectivo y de contado. La vivienda es uno de los sueños más importantes y simboliza el resultado de haber crecido en sus negocios. 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 evidencie el rendimiento 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 crédito que tiene su sede principal en la ciudad de Cali, con

143 oficinas

a nivel nacional, cubriendo

29 departamentos

más Bogotá D.C. y

596 municipios

de Colombia.



Canales y puntos de atención al servicio de nuestros clientes

Corresponsales bancarios propios: es un canal transaccional y comercial que apoya el crecimiento, profundización y expansión de cobertura de las oficinas, ubicados en zonas aledañas, permitiéndole al cliente tener al banco más cerca y con horarios más amplios para la realización de sus transacciones.

Al cierre del 2018 contamos con **74 corresponsales bancarios habilitados en 21 departamentos del país.**

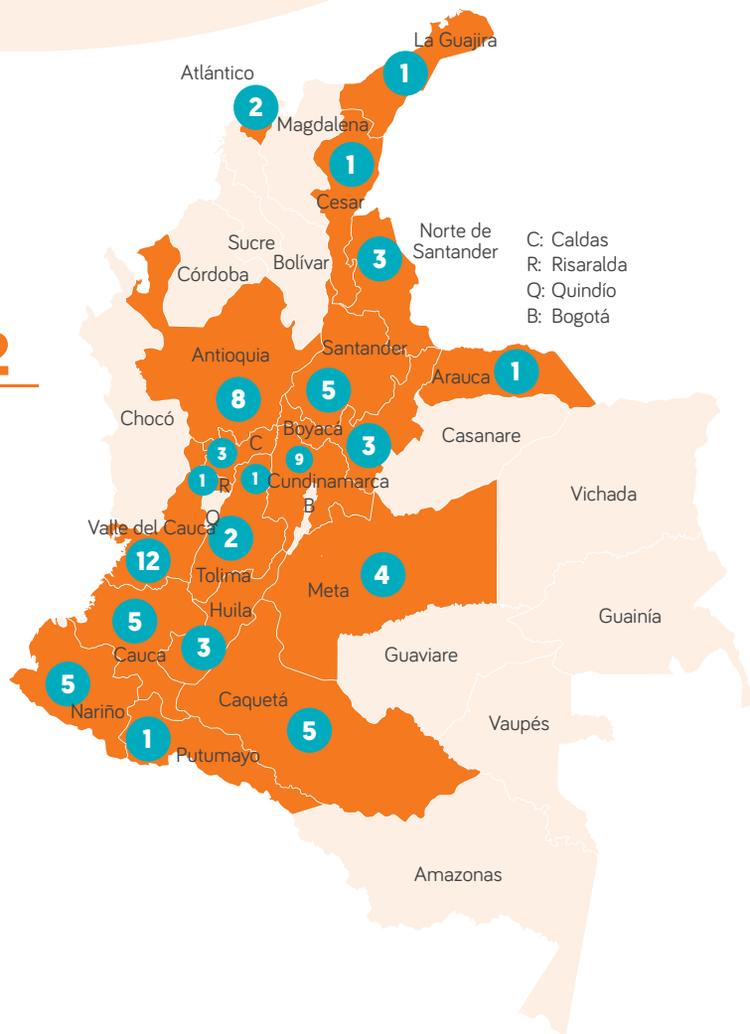
Número de transacciones realizadas por los corresponsales bancarios propios en 2018: **163.017.**

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.

Número de corresponsales bancarios en alianza: 2.099

- ✓ Gane
- ✓ Supergiros
- ✓ Jugamos

12



Número de transacciones realizadas por corresponsales bancarios en alianza en 2018: **132.895 transacciones**

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 Vía Baloto, que, sumados, cuentan con una red de **14.961 puntos** al servicio de nuestros clientes.

Número de transacciones por puntos de recaudo en 2018: 638.883

Transacciones Vía Baloto: 90.981

Transacciones Efecty: 547.902

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

- ✔ 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

Número de clientes vinculados y activos al servicio de banca telefónica a cierre de 2018: 10.132

Número de transacciones por banca telefónica: 27.896



El impacto de nuestras operaciones

Balance General

Cifras en millones de pesos

Activos	\$ Millones	%/Total activos
Disponible e inversión	153.325	10,43 %
Cartera neta	1.119.205	76,15 %
Cartera bruta microcrédito	998.481	67,94 %
Cartera bruta consumo	99.634	6,78 %
Cartera bruta comercial	107.270	7,30 %
Cartera empleados	1.413	0,10 %
(-) Provisiones	87.592	5,96 %
Otros Activos	197.114	13,41 %
TOTAL ACTIVOS	1.469.674	100,00 %

Pasivo y patrimonio	\$ Millones	%/Total Pasivo+Patrimonio
Depósitos y exigibilidades	662.929	45,11 %
Cuentas de ahorro	134.401	9,14 %
CDT	523.176	35,60 %
Otros	5.352	0,36 %
Títulos de inversión en circulación	100.139	6,81 %
Obligaciones financieras	76.690	5,22 %
Otros pasivos	81.713	5,56 %
TOTAL PASIVO	921.471	62,70 %
TOTAL PATRIMONIO	548.203	37,30 %

Estado de resultados

Cifras en millones de pesos

Ingresos intereses	332.770
Cartera comercial	22.781
Cartera consumo	14.569
Cartera microcrédito	293.167
Otros ingresos	2.254
Ingresos por intereses de mora	5.855

Gastos por intereses	50.058
Depósitos y exigibilidades	39.824
Créditos otras instituciones de crédito	2.638
Otros	7.596
Margen neto de intereses	288.567
Ingresos financieros diferentes de intereses	72.955
Gastos financieros diferentes de intereses	6.881
Margen financiero bruto	354.641
Costos administrativos (sin depr y amort)	211.566
Provisiones netas de recuperación	62.772
Recuperaciones Riesgo Operativo	89
Margen operacional antes de amortizaciones y depreciaciones	80.392
Depreciaciones y amortizaciones	2.680
Ganancia o pérdida antes de impuestos	77.712
Impuestos	24.754
Ganancia o pérdida del ejercicio	52.958
Otro Resultado Intregal	13
Ganancia o pérdida del ejercicio	52.971

Proveedores de capital



Recursos disponibles



Accionistas
Capital, utilidades retenidas
37,29 %



Ahorradores
Cuentas de ahorro y CDT
45,09 %



Títulos de inversión en circulación
Cuentas de ahorro y CDT
6,81 %



Entidades Financieras
(Bancoldex - 68 % y CAF - 32 %)
5,22 %

Otros proveedores



Servicios generales
otros insumos
5,59 %

Microcréditos
Colocaciones (miles)
\$ 911.504.763

Cartera Libranza
Colocaciones (miles)
\$ 69.679.658

Cartera Vehículos
Colocación (miles)
\$ 40.847.754

Microseguros
Ventas (miles)
\$ 58.684.504

17



Clientes felices

Carteras

#Clientes Microcrédito	212.100
#Clientes Libranzas	2.539
#Clientes Vehículos	1.791

Carteras

#Clientes cuentas de ahorro	241.167
#Clientes CDT	14.791

Hechos significativos del 2018 para nuestro Banco

Febrero: lanzamiento de la red social interna “Somos W”, un espacio de comunicación interactivo donde los colaboradores comparten publicaciones y comentarios sobre su día a día dentro y fuera del Banco.

Mayo: se renueva el Pacto Colectivo con beneficios emocionales y económicos para los colaboradores con una vigencia de cinco años (2018-2023).

Junio: se realiza el lanzamiento nacional del producto Gotahorro. Luego de dos años de la etapa piloto del funcionamiento del producto, se diseñaron las nuevas frecuencias de pago: semanal y quincenal sin la opción de recaudo domiciliado.

El Banco W presentó ante una convocatoria de Colciencias un macro proyecto de innovación por valor de **\$19.000 millones** que contempla en los próximos cuatro años la salida de 12 productos, canales y servicios de microfinanzas con un alto propósito social e innovador; siendo seleccionado para acogerse a los beneficios tributarios planteados por el plan del Gobierno Nacional que buscan incentivar el desarrollo de proyectos y promover la competitividad en las empresas y el desarrollo de investigaciones de alto impacto para el país.



Septiembre: notificación por parte de nuestra calificadoradora de riesgos BRC Standard & Poors; evaluó como **‘perspectiva positiva’ a la actual calificación de riesgo**. La calificación es una valoración técnica de la capacidad que tiene el Banco para pagar el capital y los intereses de sus obligaciones de forma oportuna a inversionistas, depositantes y otras entidades. De acuerdo con lo anterior, la calificación del Banco quedó de la siguiente forma:

Calificación de deuda de largo plazo: AA- con perspectiva positiva

Calificación de deuda de corto plazo: BRC 2+

Octubre: Banco W ofrece cuentas digitales de trámite simplificado que pueden ser creadas desde la página web, facilitando el hábito del ahorro, además de brindar diferentes opciones para hacerlo de manera fácil, segura y rentable.

Diciembre: se lanza la APP de comunicación interna ‘W Informa’, que le permite llevar a los colaboradores la información del Banco en la palma de su mano siempre.



Reconocimientos recibidos

Julio: Banco W finalista en dos categorías de los Premios Andesco de Sostenibilidad 2018:

- ✓ **Empresas con Mejor Entorno Laboral**
- ✓ **Empresas con Mejor Desempeño Social**

Estos premios resaltan a aquellas empresas que generan bienestar económico, social y ambiental a todos sus públicos de interés. Empresas que han contribuido de esta forma a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

Octubre: Banco W nominado **Premios Portafolio 2018** en categoría 'Gestión del Recurso Humano'.

Diciembre: Nuestro Banco W recibe reconocimiento por segundo año consecutivo por el Fondo Nacional de Garantías, como el **intermediario financiero con la mejor calificación en el modelo operativo.**

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.

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, con el fin de 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.

Valle por y para todos: hacemos parte del colectivo de empresas y fundaciones del Valle del Cauca que le apuestan a la sostenibilidad y al apoyo integral a la primera infancia en la región.

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 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.

Somos parte de organizaciones de alto prestigio como lo son:

- ✓ **Women´s World Banking**
- ✓ **Asobancaria**
- ✓ **Asomicrofinanzas**
- ✓ **Comité Intergremial y Empresarial del Valle**

Estructura de Gobierno Corporativo

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.

Nuestros Accionistas

Accionistas	Participación
Fundación WWB Colombia	85,73844934 %
Dwm Panama S.A.	6,11209173 %
Bamboo Financial Inclusión Panamá S.A.	6,11209173 %
Wwb Isis Fund Panama, Inc	2,03736371 %
Ana Milena Cadavid de Jaramillo	0,00000116 %
Luz Stella Gardeazabal Jiménez	0,00000116 %
Clara Serra Riscos	0,00000116 %

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
- ✓ Victoria Eugenia Arango Martínez
- ✓ Cecilia Matilde López Montaña
- ✓ Olga Lucía Martínez Murgueitio
- ✓ Óscar Alfredo Romero Vega
- ✓ Jorge Luis Farfán Herrerías

Presidente de la Junta Directiva: Cecilia Matilde López Montaña

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.

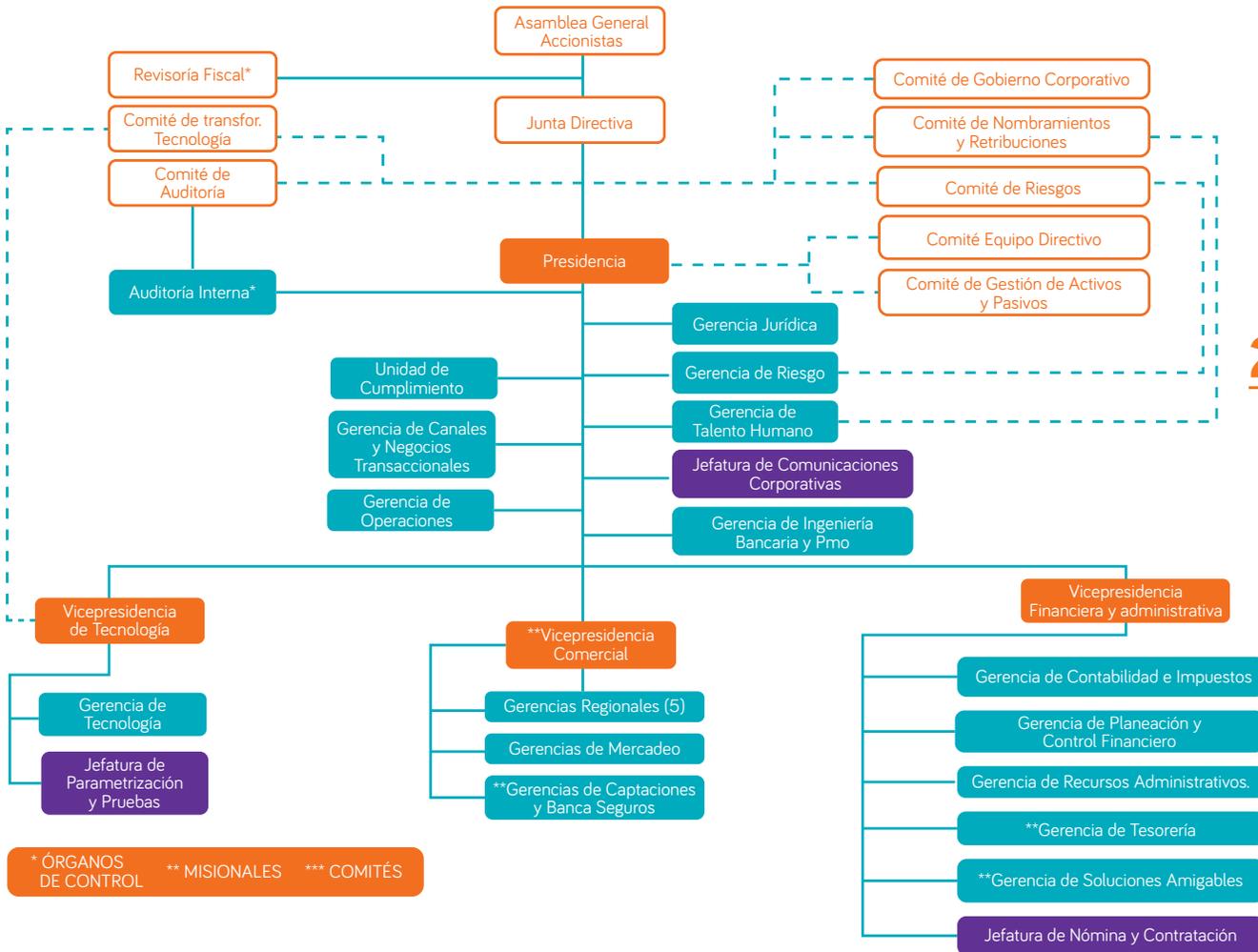
Comité de Nombramientos y Retribuciones: encargado de apoyar a la Junta Directiva en revisar el desempeño de la alta gerencia, proponer una política de remuneraciones y salarios para los colaboradores y establecer los criterios para la contratación de sus principales ejecutivos.

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 GENERAL



Un gran servicio es **Generar desarrollo económico**

24

El desempeño económico y financiero es uno de los principales pilares del Marco de Sostenibilidad de Banco W. Los asuntos materiales relacionados con los impactos económicos del Banco se encuentran relacionados con la capacidad de crear valor y distribuirlo en sus grupos de interés: el cómo su operación apalanca la creación de riqueza en la región a través de compras a proveedores, pagos de impuestos, inversión social, pago por intereses financieros y pagos de mejores salarios.

En los últimos años, el Banco W ha venido creciendo en la creación de valor económico y su capacidad de distribución. En el 2018, por cada 100 pesos de valor económico generado le devolvemos a la sociedad 75 pesos en valor económico distribuido a los grupos de interés



Valor económico directo generado, retenido y distribuido



Valor económico generado	2018 2017
\$ millones	419.757 415.099
Intereses de Cartera	336.820 324.519
Comisiones	54.032 50.756
Otras Recuperaciones, Venta P.P.E.	22.837 30.556
Utilidad Portafolio	6.067 9.268

Valor económico distribuido	2018 2017
\$ millones	317.083 305.873
Empleados	123.698 114.523
Proveedores	74.598 72.313
Impuesto	36.990 33.679
Otros gastos e Intereses	57.966 69.518
Accionistas	23.831 15.841

Valor económico retenido	2018 2017
\$ millones	102.674 109.226
Provisiones, amortizaciones, depreciaciones	73.547 89.865
Utilidades Retenidas	23.831 15.841
Reservas	5.296 3.520

Salarios y beneficios sociales para nuestros colaboradores

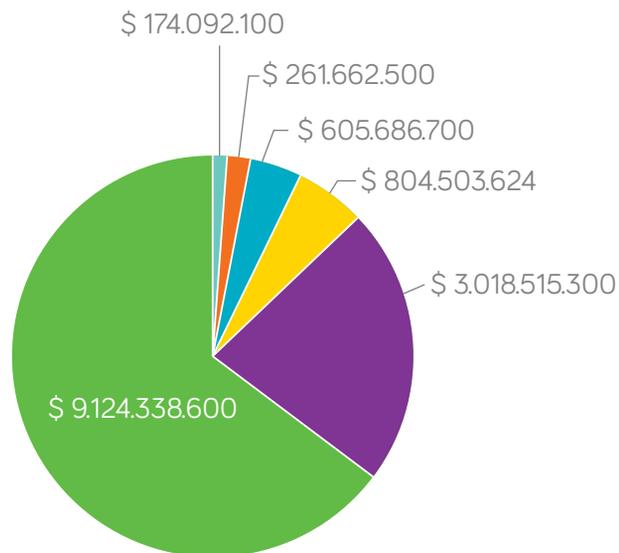
Aportes pagados durante el 2018 al Sistema de Seguridad Social y Parafiscales

Entidades	Valor pagado	% Tarifa empleador
SENA	\$ 174.092.100	2 %
ICBF	\$ 261.662.500	3 %
Riesgos laborales	\$ 605.686.700	0,522 a 1,044 %
Salud	\$ 804.503.624	8,5 %
Caja de compensación	\$ 3.018.515.300	4 %
Pensión	\$ 9.124.338.600	12 %
Total	\$ 13.988.798.824	30 %

26

Aportes al sistema de seguridad social 2018

- SENA
- ICBF
- Riesgos laborales
- Salud
- Caja de compensación
- Pensión

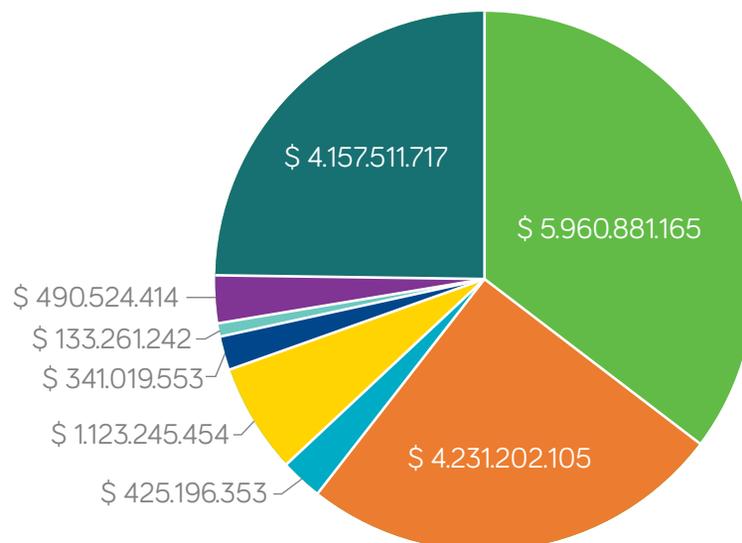


Aportes de la compañía en prestaciones sociales 2018

Concepto	Valor pagado
Prima legal	\$ 5.960.881.165
Vacaciones disfrutadas	\$ 4.231.202.105
Vacaciones en dinero	\$ 425.196.353
Cesantía parcial	\$ 1.123.245.454
Cesantías definitivas	\$ 341.019.553
Intereses sobre cesantías	\$ 133.261.242
Inter. Cesantías año anterior -2017	\$ 490.524.414
Cesantía a fondos año 2017	\$ 4.157.511.717
Total General	\$ 21.082.132.049

27

- Prima legal
- Vacaciones disfrutadas
- Vacaciones en dinero
- Cesantía parcial
- Cesantías definitivas
- Intereses sobre cesantías
- Inter. Cesantías año anterior -2017
- Cesantía a fondos año 2017



Un gran servicio es **generar bienestar laboral**

En el Banco W fomentamos una cultura enfocada en el acompañamiento a nuestros colaboradores para ser mejores seres humanos, a entregar lo mejor de sí mismos, siempre pensando en aportar a su bienestar.

28

Trabajamos para impulsar nuestra cultura organizacional, caracterizada por la sencillez y amabilidad. Nuestra promesa de servicio es la guía para engrandecer cada día nuestra pasión por lo que hacemos, con unas relaciones enmarcadas en la confianza y la coherencia entre nuestro pensar y actuar, además del sentimiento de felicidad que experimentamos cuando servimos a otros. A través de nuestra cultura crecemos como personas, construimos una gran compañía, y aportamos en la consolidación de una mejor sociedad.

Desde nuestro Marco de Sostenibilidad, el principal objetivo relacionado es promover el bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores que permita consolidar a la empresa como un gran lugar para trabajar. Los asuntos materiales relacionados con el bienestar laboral en Banco W están orientados a la creación de empleo de calidad, al logro y mantenimiento de ambientes seguros de trabajo, al desarrollo de colaboradores competentes y comprometidos.



Generación de empleo

Histórico de colaboradores por tipo de contrato:

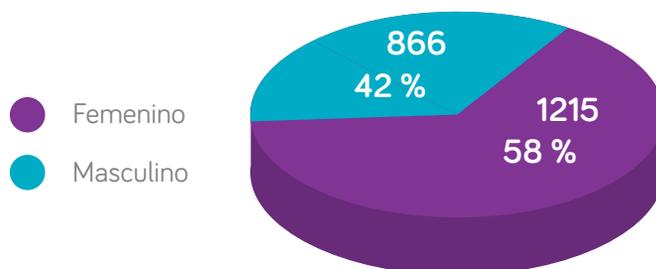
Tipo de contrato	dic-14	dic-15	dic-16	dic-17	dic-18
Directos	1.801	1.963	2.011	2.067	2.081
Temporales	164	121	156	119	157
Aprendices	74	67	90	103	92
Total	2.039	2.151	2.257	2.289	2.330

Colaboradores directos por género:

SEXO	Total 2018	%	Total 2017	%
Femenino	1.215	58 %	1.195	58 %
Masculino	866	42 %	872	42 %
Total general	2.081	100 %	2.067	100 %

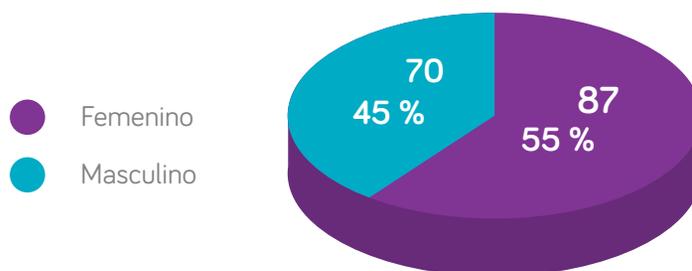
29

Participación por Género Banco



Colaboradores temporales por género:

SEXO	Total 2018	%	Total 2017	%
Femenino	87	55 %	64	54 %
Masculino	70	45 %	55	46 %
Total general	157	100 %	119	100 %



30

Colaboradores por tipo de contrato y género en el 2018:

Tipo de contrato	Fem.	%	Mas.	%	Total
Indefinido	1.215	58 %	866	42 %	2.081
Temporal	87	55 %	70	45 %	157
Aprendizaje	71	77 %	21	23 %	92
Total general	1.373	58,9 %	957	41 %	2.330

Distribución de nuestros colaboradores contratados a término indefinido por regional y género en el 2018: esta distribución incluye el personal comercial, operativo y administrativo.

REGIONAL	GÉNERO	No. EMPLEADOS 2018	No. EMPLEADOS 2017
Regional 1	F	406	402
	M	319	313
Regional 2	F	190	191
	M	102	101
Regional 3	F	267	244
	M	172	186
Regional 4	F	237	236
	M	173	168
Regional 5	F	115	122
	M	100	104
TOTAL	F	1.215	1.195
	M	866	872

Contratación local de directivos:

Hacemos parte de las organizaciones colombianas que contribuyen no solo a la generación de empleo local y formal, sino también al desarrollo y retorno económico de nuestro país.

Apoyamos la contratación local y confiamos en el potencial de nuestra población colombiana. Por esto, el 96 % de nuestros directivos son procedentes del lugar donde desarrollan sus actividades.

	No. Personas	Total Población	%
Altos directivos	25	2.081	1,20 %
Altos directivos con nacionalidad colombiana	24	2.081	1,15 %
Extranjeros	1	2.081	0,05 %

Rotación de personal

Para nosotros es muy importante mantener un indicador de rotación que refleje la estabilidad laboral, el compromiso y buen ambiente de trabajo. En este sentido, nuestra meta propuesta para la rotación acumulada es de 13 %, la cual hemos venido cumpliendo en los últimos años, con un resultado de 13,6 %.

Tuvimos 344 ingresos de personal directo al Banco y se presentaron 330 retiros: 155 involuntarios y 175 voluntarios. Del total de personas retiradas durante el año, 165 fueron mujeres y 165 hombres.

32

	2018	2017	2016
Nuevas contrataciones directas Banco W S.A.	344	364	360
Retiros involuntarios	155	134	111
Retiros voluntarios	175	174	200
Total colaboradores al 31 diciembre	2.081	2.067	2.011
Rotación acumulada 12 meses	13,69 %	12,97 %	13,4 %

Rotación por género

	Género				Total año 2018	Total año 2017
	Fem 2018	Fem 2017	Mas 2018	Mas 2017		
Nuevas contrataciones	185	198	159	166	344	364
Retiros involuntarios	75	77	80	57	155	134
Retiros voluntarios	90	93	85	81	175	174
Total colaboradores	1.215	1.195	866	872	2.081	2.067
Rotación acumulada 12 meses	11,96 %	12,45 %	16,00 %	13,66 %	13,69	12,97 %

Rotación por edad

	Edad								Total año 2018	Total año 2017
	18-33		34-43		44-57		>58			
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017		
Nuevas contrataciones	265	272	69	82	10	10	0	0	344	344
Retiros involuntarios	82	52	54	68	19	14	0	0	155	155
Retiros voluntarios	101	123	65	48	9	3	0	0	175	175
Total colaboradores	1082	1.011	803	845	192	208	4	3	2.081	2.067
% participación por edad	17 %	-	15 %	-	15 %	-	0 %	-	-	-
Rotación acumulada 12 meses	14,84 %	13,44 %	12,28 %	12,93 %	12,90 %	9,77 %	0 %	0 %	13,69 %	12,97 %

33

Rotación por regiones

	Regionales										Total año 2018	Total año 2017
	1		2		3		4		5			
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017		
Nuevas contrataciones	109	109	56	54	77	80	65	74	37	47	344	364
Retiros involuntarios	54	31	20	26	35	33	29	27	17	17	155	134
Retiros voluntarios	59	45	28	35	34	34	26	26	28	34	175	174
Total colaboradores	725	45	292	292	439	430	410	404	215	226	2.081	2.067
Rotación 12 meses	16,56 %	13,70 %	17,41 %	20,56 %	18,89 %	14,41 %	14,41 %	13,64 %	22,34 %	19,70 %	13,69 %	12,97 %

Comparativo comportamiento rotación mes a mes 2016 - 2018



34

● Año 2016 ● Año 2017 ● Año 2018

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Año 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 %
Año 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 %
Año 2018	12,92 %	12,70 %	13,09 %	12,99 %	12,86 %	12,82 %	12,98 %	13,45 %	13,26 %	13,43 %	13,49 %	13,69 %

Calidad de vida para nuestros colaboradores

Pacto Colectivo 2018-2023: nuestra visión como compañía es ser el banco mejor valorado por sus colaboradores, clientes, accionistas y comunidad, gracias al aporte de bienestar y calidad de vida en forma transparente, eficiente, innovadora y rentable. Una de las estrategias para lograr este objetivo es nuestro Pacto Colectivo: un espacio de diálogo con nuestros colaboradores que brinda la oportunidad de fortalecer la confianza y el respeto como pilares fundamentales de nuestra cultura de servicio, y a través del cual construimos juntos el Banco que todos queremos.

En 2018 realizamos la negociación de nuestro nuevo Pacto Colectivo, el cual tendrá una vigencia de cinco años (6 de mayo del 2018 al 5 de mayo de 2023). Un proceso que se caracterizó por la escucha, la confianza y el respeto. Logramos llegar a un acuerdo beneficioso para todos, que aporta a la calidad de vida de nuestros colaboradores, sus familias, al fortalecimiento de la cultura y a la sostenibilidad de nuestro Banco W.

En esta negociación participaron como líderes 32 colaboradores que fueron elegidos por más de 900 trabajadores de las diferentes áreas y regiones. Como resultado de este proceso, se logró la adhesión al pacto colectivo del 99 %; es decir, 2064 colaboradores y sus familias están recibiendo los beneficios negociados.

BENEFICIOS PACTO COLECTIVO

2018 - 2023

ECONÓMICOS

- Incrementos salariales **¡Mejorado!**
- Bono de bienestar **¡Nuevo!**
- Crédito para estudio de hijos de colaboradores **¡Nuevo!**
- Prima extralegal de vacaciones
- Liquidación de vacaciones
- Auxilio póliza de salud o medicina prepagada
- Auxilio de estudio **¡Mejorado!**
- Auxilio óptico **¡Mejorado!**
- Auxilio póliza de seguro de incapacidades
- Auxilio de nacimiento **¡Mejorado!**
- Seguro de vida
- Crédito para estudio de colaboradores
- Crédito administrativo para calamidad
- Beneficios económicos

\$9.517 millones

EMOCIONALES

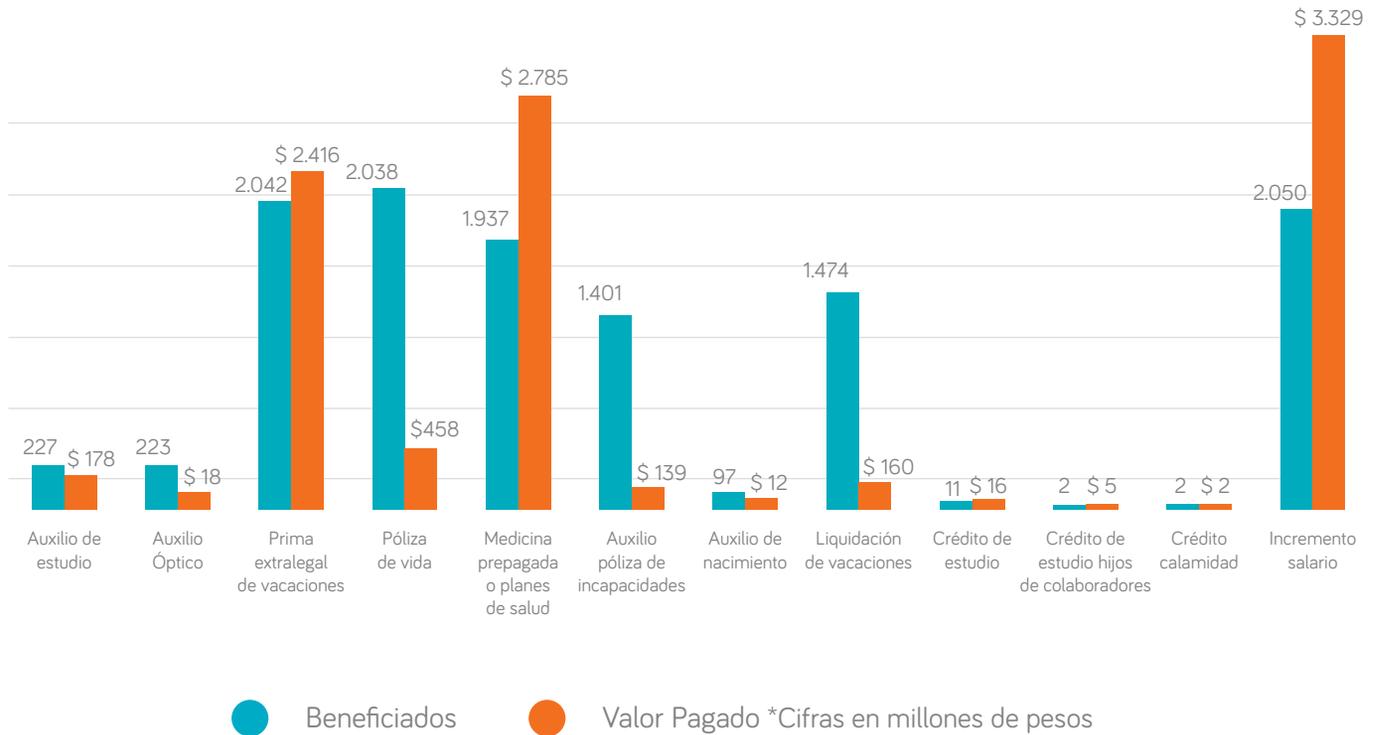
- Día adicional de vacaciones **¡Nuevo!**
- Reconocimiento años de servicio **¡Nuevo!**
- Más tiempo para ti **¡Nuevo!**
- Licencia por matrimonio
- Licencia por cumpleaños
- Licencia por grado
- Licencia por paternidad
- Licencia por calamidad domestica
- Amor fraternal
- Licencia por luto
- Beneficios emocionales

\$675 millones

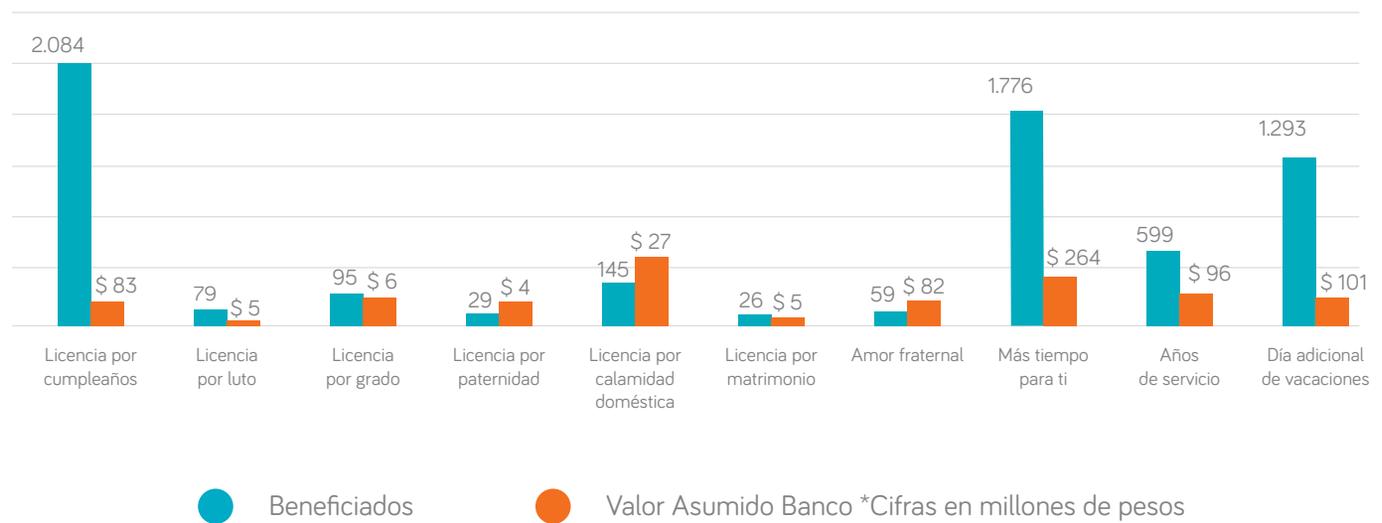
En el 2018, la inversión total realizada en beneficios para nuestros colaboradores fue de **\$10.192 millones**

A continuación, detallamos los beneficios otorgados:

Beneficios Económicos 2018



Beneficios Emocionales 2018



Bienestar para nuestros colaboradores

En 2018 nuestros colaboradores disfrutaron de diferentes actividades deportivas, recreativas, lúdicas y de salud, a través del Plan Institucional de Bienestar en cada uno de sus frentes.

Fiesta de los niños: en este espacio, que cariñosamente preparamos para nuestros niños, se realizaron en el país 36 celebraciones, que contaron con la participación de 2829 asistentes entre niños y familiares.



W Chévere: con el propósito de integrar a los equipos en las oficinas que por su ubicación geográfica no es posible que disfruten de las actividades deportivas que realiza el Banco, se destinan recursos una vez al año para que disfruten un espacio de esparcimiento mediante actividades lúdicas y recreativas. En el 2018, logramos impactar 686 colaboradores en diferentes agencias del país.

Fiesta de fin de año: realizamos 33 celebraciones por las diferentes zonas del país. Un espacio a través del cual se agradece a los colaboradores el esfuerzo y compromiso de todo el año. En total 2063 colaboradores disfrutaron de estos eventos a nivel nacional.



Programa ReconoSer: busca exaltar aquellos colaboradores que se destacan por representar nuestra cultura con buenas acciones, actitudes y comportamientos. A través del programa agradecemos y demostramos aprecio a esas personas que hacen que nuestro día a día y nuestro trabajo sea mucho más gratificante.

En 2018 se realizó un evento de relanzamiento a nivel nacional para socializar los principios del programa, comunicar los ajustes realizados a las categorías y dar a conocer los nuevos elementos del kit de reconocimiento diario.

También tuvimos un evento de reconocimiento donde contamos con la participación de 98 colaboradores. En esta gala se premian los ganadores de las categorías Buena onda, Guerrero, Líder Inspirador y Pa' las que sea, cuyo resultado se define por votación de los colaboradores de Banco. Adicionalmente, se realiza un especial reconocimiento a los colaboradores que, por sus años de servicio, celebran 10, 15, 20, 25 y 30 años de hacer parte de la Familia W.



Mes del deporte: con actividades como fútbol, atletismo, rumba fit, desafío, bolos, entre otras, durante el mes de julio realizamos actividades deportivas a nivel nacional, que contaron con la participación de 1526 colaboradores en compañía de sus familiares. Este espacio promueve la integración y la práctica deportiva en familia.



El Banco se tiñe de rosa (Día de la Mujer): durante el mes de marzo resaltamos la importancia de la realización del auto examen de seno y la citología, incentivando el autocuidado y prevención del cáncer de seno y cérvix. Personas impactadas: 1450



Día del Hombre: hicimos la entrega de un suvenir a todos los hombres del Banco, resaltando la importancia del cuidado de su salud y la sensibilización en la prevención del Cáncer de Próstata. Personas impactadas: 1164



Concurso Mes Dulce: mediante un concurso de disfraces con temática libre, los colaboradores pusieron a prueba su recursividad y trabajo en equipo, fortaleciendo sus relaciones, integrándose y disfrutando de un momento divertido.



Plan navidad: en esta época de unión y alegría, llevamos a cabo diferentes actividades como las novenas navideñas, realizamos un concurso para premiar el árbol de navidad más creativo elaborado con materiales reciclables e hicimos donaciones de regalos a los niños de las zonas más vulnerables en las diferentes regionales. A través de estas actividades propiciamos los espacios para que nuestros colaboradores fortalezcan su espíritu solidario en esta especial época del año.



Fonw

Fondo de empleados del Banco W S.A.

40



Nuestro Fondo de Empleados

FonW fue constituido en el 2015, buscando contribuir al bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de los asociados y sus familias. Hemos logrado en estos años convertirnos en una alternativa de ahorro y crédito responsable para los colaboradores.

En 2018, FonW comenzó a registrar utilidades en su operación mensual y con ello se inició el proceso de absorción de las pérdidas acumuladas de vigencias anteriores.

Asociaciones: a cierre de 2018, Fon W cuenta con 1173 asociados, representando el 56,3 % del total de la población del Banco, registrando un crecimiento de 82 asociados en comparación con 2017 (3,5 % más de cobertura).

El valor de los aportes netos recibidos de los asociados al 31 de diciembre de 2018, descontados los valores reintegrados a quienes se han retirado, alcanzó los \$2.674 millones, cuando en 2017 fueron \$1.871 millones.

Ahorros voluntarios: a cierre del 2018 contamos con \$303.2 millones por "Ahorros Voluntarios", de los cuales \$147.8 millones corresponden a "CDAT", \$100.2 millones a "Ahorro a la Vista" y \$55.1 millones a "Ahorros Programados".

Bono solidario: a diciembre 31 de 2018 el Fondo de Solidaridad alcanzó un saldo de \$71.8 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.

Pólizas y convenios: a lo largo de 2018 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	No. de asociados que toman el servicio	No. de beneficiarios o activos asegurados
Póliza Automóviles	214	254
Póliza Motocicletas	65	71
Póliza Hogar	13	17
Póliza Emergencia Médica	11	48
Plan odontológico	13	20
EMI	48	75
PREVER (Servicio Exequial)	55	416
SOAT	30	32
Suscripción al diario EL PAÍS	91	91
Gimnasio	17	22
Ferías y convenios	131	131

Créditos: durante 2018 se desembolsó un total de 938 créditos por valor de \$3.233 millones, más 645 créditos por \$2.296 millones de saldo inicial de cartera. Se recaudó cartera por valor de \$2.378.4 millones, luego de lo cual en la fecha se mantienen vigentes 811 créditos por valor de \$3.127 millones.

El nivel de cartera vencida mayor a 30 días alcanza los \$71.9 millones, representando el 2,3 % del saldo de la cartera total, correspondiente a 22 créditos de asociados retirados que, no han cumplido con sus pagos.

Excedentes: 2018 arrojó una pérdida de \$15.9 millones, que sumada a los \$127.1 millones acumulados a 2017 y disminuida en \$28.0 millones por la participación en las pérdidas por parte de los asociados que se retiraron a lo largo del año, representa una pérdida acumulada de \$115.0 millones al cierre de 2018.

Gestión integral de la seguridad y salud en el trabajo

En este frente el principal objetivo es la prevención de las lesiones y las enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, además de concientizar a nuestros colaboradores en la importancia del autocuidado a través de hábitos de vida saludables.

Número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo: en 2018 no se presentaron accidentes mortales.

Enfermedades profesionales: gracias a la intervención de los programas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, en el 2018 no tuvimos nuevas calificaciones de enfermedades profesionales. Actualmente el Banco cuenta con cuatro enfermedades calificadas a las cuales se les realiza seguimiento periódico con médico laboral.

Accidentes laborales: la tasa de accidentes anual fue de 5,57 % sobre el número total de colaboradores, disminuyendo en comparación con el año anterior, la cual fue de 5,60 % con una frecuencia de 139 accidentes laborales. Esta disminución está relacionada con las intervenciones realizadas en el Plan Estratégico de Seguridad Vial.

En el 2018 se presentaron en total 121 accidentes de trabajo, siendo los accidentes de tipo tránsito los más relevantes, con 76 casos que representan el 63 %. En el plan de trabajo realizado se logró la disminución del 14 % en accidentes de tipo tránsito, pasando de 89 casos en el 2017 a 76 en el 2018 por esta causa.

Índices de reincorporación al trabajo y retención tras la baja por maternidad o paternidad: durante el 2018 el porcentaje de retiro después de dos meses de finalizada la licencia de maternidad fue del 3,17 % y para la Licencia de paternidad fue del 2,56 %. De acuerdo con estos resultados, podemos evidenciar que el mayor porcentaje de los colaboradores vuelven a retornar a su labor una vez finaliza su licencia.

42

	Licencias grabadas en el sistema año 2018	No de retiros después de la licencia (2 meses después de finalizada)	% deserción
Maternidad	63	2	3,17 %
Paternidad	39	1	2,56 %

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

estamos comprometidos con el cumplimiento de la normatividad vigente frente a la implementación el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual lo dispone el Decreto 1072 del 2015 y la Resolución 1111 del 2017. Contamos con un SGSST cuyo 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 estructurados por un equipo de profesionales en salud ocupacional, buscamos las mejores estrategias para velar por el bienestar de nuestros colaboradores.

En el 2018, la meta de avance establecida era lograr

el 62 % en cumplimiento a la implementación de nuestro SGSST.

Adelantamos una auditoria externa por parte de nuestra ARL AXA Colpatria, dando como resultado un avance del 86,8 % a la implementación.

Sistema de vigilancia epidemiológico-biomecánico: con este sistema tenemos como propósito disminuir los factores de riesgo asociados a las posturas inadecuadas y movimientos repetitivos que pueden generar dolores musculares crónicos que impactan nuestro ausentismo. Este sistema cuenta con el acompañamiento de una fisioterapeuta, con quien se desarrollan las actividades relacionadas a continuación:

- ✓ Capacitación en higiene postural y pausas activas en 25 agencias distribuidas a nivel nacional.
- ✓ Entrega de elementos de ergonomía: 21 sillas y 48 elevadores de pantalla.

- ✓ 488 inspecciones de puestos de trabajo
Seguimiento a 34 colaboradores con sintomatología a nivel osteomuscular.

Sistema de vigilancia epidemiológico de riesgo psicosocial: finalizando el 2018 realizamos la aplicación de la encuesta de riesgo psicosocial con una participación del 92 % de la población objetivo. Los resultados de esta encuesta se trabajarán en el 2019.

Programa Sabi Contigo: este programa 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. En 2018 se realizaron 74 intervenciones individuales y 2 intervenciones grupales en las oficinas de Cuba y Espinal.

Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, Copasst: tiene un periodo de vigencia de dos años (2017-2019). Actualmente nuestro COPASST lleva un año de gestión. Se reúnen mensualmente aportando ideas de mejora para preservar la salud de sus compañeros, y ejercen el rol de auditores a la implementación de sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. En 2018 se realizaron 11 reuniones.

Comité de Convivencia: su función es prevenir cualquier situación que pueda ser consideradas como acoso laboral en los términos establecidos en la Ley 1010 de 2006. En 2018 se realizaron siete sesiones, en las cuales se atendieron dos quejas presentadas por los colaboradores. En ellas no se evidenció ninguna conducta constitutiva de acoso laboral.

Plan Estratégico de Seguridad Vial: a través de este programa, buscamos diferentes estrategias para la disminución de los accidentes de tipo tránsito, donde evaluamos el riesgo y el comportamiento de nuestros colaboradores como actores en la vía. Cumpliendo con los planes y acciones de intervención en el 2018, adelantamos las siguientes actividades:

- ✓ **Feria de prevención vial:** visita a 134 oficinas de manera presencial con un experto en tránsito y una especialista que trabaja el comportamiento. Con esta capacitación buscamos concientizar sobre conducción segura y el autocuidado. Contamos con una participación de 1064 colaboradores.

- ✓ **Curso virtual 'prudente al volante':** capacitación virtual con temas como manejo defensivo, conducción de motocicletas y peatón responsable. Es dirigida a los colaboradores que no asistieron a la capacitación presencial, es decir, 18 colaboradores.

- ✓ **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. En 2018 se realizó la revisión de dicha documentación 1205 colaboradores tanto contratados directamente como temporales.

Programa medicina preventiva y del trabajo

Mes de la Salud: por medio de campañas y actividades específicas, promueve la cultura en la prevención de enfermedades cardiovasculares, así como fomentar los estilos y hábitos de vida saludables descritas a continuación:

44



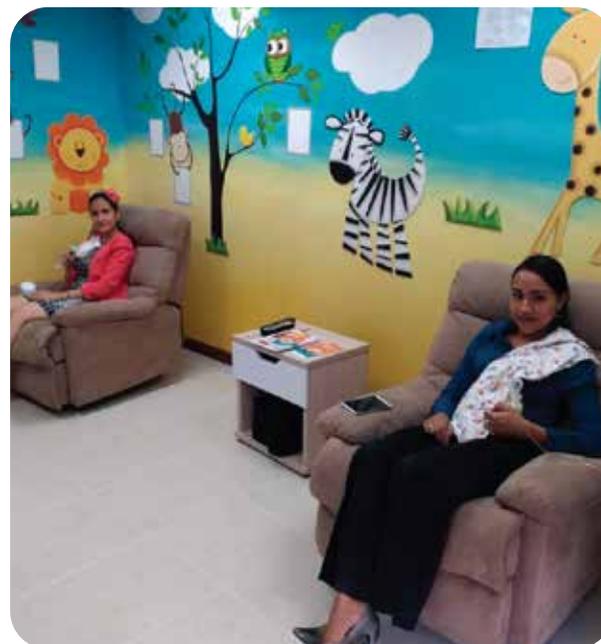
Actividad	Oficinas	Número de participantes
Stand saludable	Cali y edificio Administrativo	Edificio administrativo
Tamizaje de seno		29
Salud visual		69
Salud oral		16
Masajes relajantes		21
Pausas activas	Cali	164
	Barranquilla	17
	Santa Marta	12
	Ibagué	20
	El Espinal	12
Orden y aseo	Barranquilla	13
	Santa Marta	11
Tamizaje de riesgo cardiovascular	Edificio Administrativo	21
	Santa Marta	17
	Ibagué	20
	El Espinal	12
Alimentación saludable	El Espinal	12

- Campañas promoción y prevención a nivel país:
- Prevención del consumo de drogas alcohol y tabaquismo
 - Prevención en riesgo cardiovascular
 - Salud en el trabajo (pausas activas)
 - Orden y aseo.

Chequeo médico ejecutivo: con esta actividad buscamos realizar seguimiento al estado de salud de los directivos del Banco, para lograr identificar oportunamente las patologías que pueden llevar al deterioro de la salud. En 2018 participaron 25 directivos.

Programa Calidad de Vida: busca promover y mejorar hábitos y estilos de vida saludables disminuyendo el riesgo de enfermedades cardiovasculares. Este programa estuvo dirigido a 70 colaboradores y contó con la supervisión de una enfermera, fisioterapeuta, psicóloga y nutricionista.

Programa Lazos de Amor: tiene como objetivo incentivar la lactancia materna estableciendo condiciones adecuadas en el entorno laboral, para que las madres en lactancia a su regreso al trabajo cuenten con el tiempo requerido de extracción de leche materna, fortaleciendo así el vínculo entre madre e hijo y disminuyendo el ausentismo de la madre al tener hijos más sanos.



46

Mamitas vinculadas
al programa en 2018

En estado de gestación

En periodo de lactancia

110

53

57

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

Plan de respuesta ante emergencias

El plan de emergencia nos permite estar preparados para responder frente a una emergencia natural o humana, teniendo en cuenta unos requisitos mínimos como formación, disponibilidad de recursos, entrenamiento y conformación de una brigada de emergencia; la brigada es la primera respondiente frente a una situación de emergencia, procurando de esta manera la protección de la vida de nuestros colaboradores. Las actividades realizadas en 2018 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 (Cali, Pereira, Medellín, Bogotá, Barranquilla y Santa Marta), con una participación de 130 colaboradores. Igualmente se realizó capacitación en riesgo fluvial para las oficinas que deben realizar desplazamientos por ríos o mares (Leticia, Puerto Asís, Puerto Gaitán)



- ✓ **Simulacro de evacuación nacional:** en el 2018 nos sumamos al simulacro nacional de evacuación, que tiene como objetivo preparar a todos los ciudadanos y empresas ante una emergencia local o nacional. Contamos con la participación de las tres sedes administrativas Cali, 18 oficinas comerciales y el edificio administrativo Bogotá.



47

Capacitaciones en primeros auxilios, manejo de extintores y simulacro de evacuación:



Se llevó a cabo en
47 oficinas.

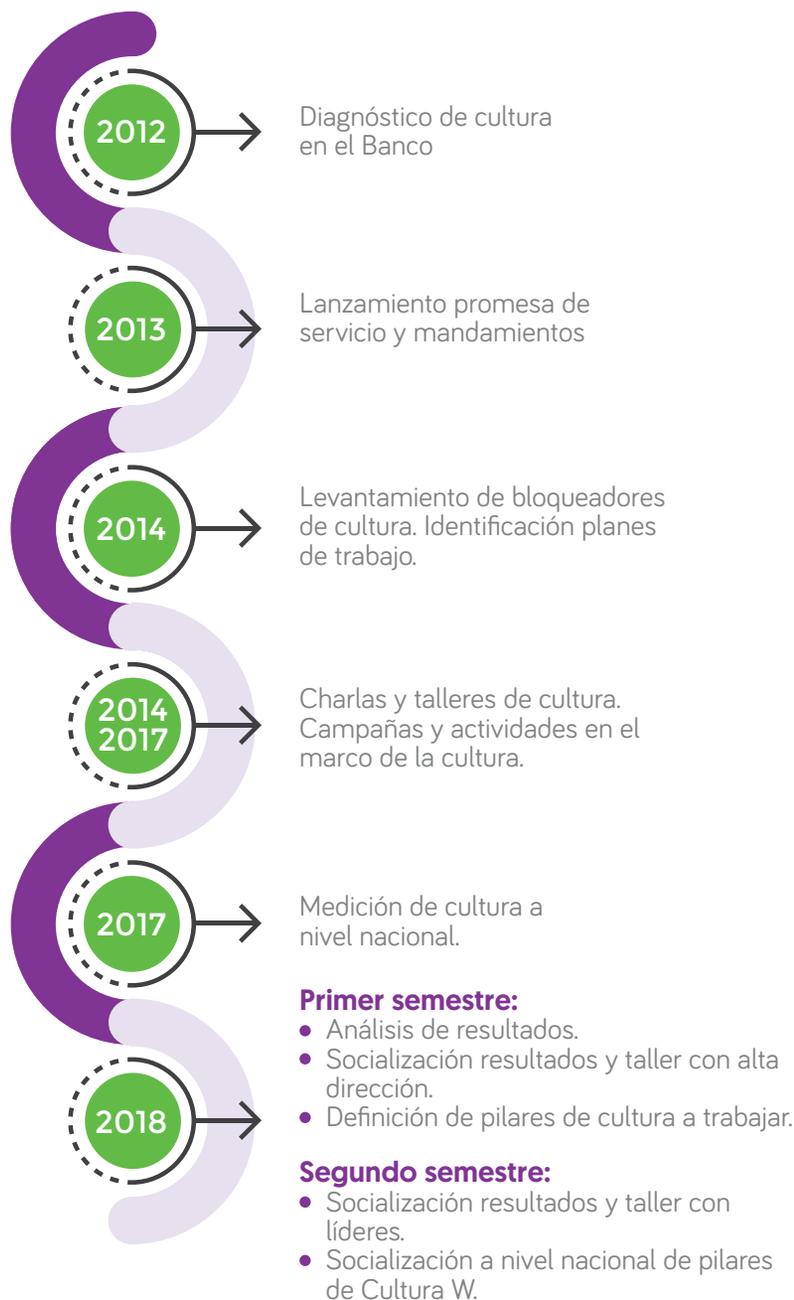
Plan estratégico de cultura y clima: Construyendo un gran lugar para trabajar

En 2018 continuamos trabajando en nuestro propósito de consolidar nuestra organización como un gran lugar para trabajar; por lo anterior, se desarrollaron diferentes estrategias en clima y cultura organizacional encaminados en mantener el bienestar y satisfacción de nuestros colaboradores.

48

Cultura W

En nuestro banco el eje central somos las personas; por esta razón, desde el 2012 hemos venido modelando nuestra cultura organizacional —nuestro ADN—, lo que nos identifica y diferencia de otras organizaciones.



En 2018 recibimos los resultados de la medición de cultura organizacional que realizamos a finales del 2017. Los resultados son muy positivos, porque nos indican que contamos con una cultura valorada como positiva por nuestros colaboradores, que apalanca los resultados de la organización.

Resultados encuesta de cultura

Cultura	Cultura actual	Cultura requerida	Brecha
Responsable	2,49	2,85	-0,36
Competitiva	2,51	3,05	-0,54
Humanista	2,47	3,05	-0,58
Total	2,49	2,98	-0,49



Interpretación resultados: Si la brecha entre Cultura actual y requerida es mayor que 1 denota desalineación o diferencias entre Culturas.

Con esta información, se realizaron talleres con todos los colaboradores, con el fin de generar conciencia de los resultados obtenidos en la encuesta y sensibilizarlos sobre el impacto de sus comportamientos en el modelamiento de la cultura. A través de estos espacios, se definió un plan de trabajo sobre las brechas identificadas, dando como resultado la definición de los pilares de nuestra cultura: principios, servicio, liderazgo inspirador y relaciones.

Adicionalmente, realizamos la conferencia **‘Cómo activar tu cuarto cerebro para ser feliz’**, dirigida por Jaime Jaramillo **“Papá Jaime”**, para los colaboradores y sus familias. Esta experiencia vivencial, lleva a que los participantes conozcan y experimenten herramientas y prácticas que les ayudan a experimentar una vida con más sentido, significado, plenitud y alegría. Se realizaron tres charlas, con una asistencia total de 189 personas.

Clima laboral

Después de obtener en el año 2017 el resultado sobresaliente del índice de ambiente laboral, según el Instituto Great Place to Work, en el año 2018 nos hemos concentrado en continuar fortaleciendo nuestro clima laboral. Para ello, hemos realizado diversas estrategias que nos han permitido gestionar las diferentes necesidades de nuestros colaboradores.

Iniciativas como desarrollar procesos tecnológicos para agilizar los trámites de los colaboradores, ajustar los procesos de bienvenida e inducción, relanzar programas institucionales que fomenten el bienestar de las relaciones en los equipos de trabajo, entre otras, fueron nuestro foco, lográndose una ejecución del 100 %.

Para las áreas y oficinas que debían mejorar su clima laboral, implementamos un proyecto de mejoramiento, el cual consistía en apoyar al líder para fortalecer sus relaciones y confianza con el equipo. En este programa de mejoramiento participaron 31 áreas y oficinas catalogadas en este rango. Estos líderes contaron con el acompañamiento de un *coach*, para lograr el mejoramiento de sus competencias. Durante el 2018 se realizaron en total 239 sesiones de *coaching*.

Para las demás áreas y oficinas se estableció como estrategia el seguimiento de planes de acción de clima, los cuales consistían en indagar telefónicamente cómo se encontraban los equipos de trabajo. En el año se realizaron 348 seguimientos.

Programa de Grupos Primarios

Durante el 2018, se mantuvo la ejecución de los grupos primarios: un espacio mensual que busca favorecer la comunicación, la camaradería y la cercanía de los líderes con sus equipos. Se realizaron en total 2341 grupos primarios, correspondiente a un promedio mensual de 196 grupos primarios.

Gestión del desempeño

En 2018 se realizó el lanzamiento de **Wmás**, nuestro nuevo sistema de gestión del desempeño, a través del cual también valoramos el potencial de nuestros colaboradores para un cargo de mayor responsabilidad. El programa busca ofrecer una metodología sencilla, ágil y más objetiva.

Valoramos 730 colaboradores (operativos y administrativos), y posteriormente se inició la fase de retroalimentación y elaboración de planes de desarrollo individuales.

El resultado de este proceso constituye un insumo para nuestros procesos de selección internos y nos permite mayor objetividad en la toma de decisiones. De igual forma, orientará nuestro plan de desarrollo a nivel organizacional y los esfuerzos de nuestros líderes para el desarrollo de sus equipos de trabajo.

Promociones de personal

En el Banco W creemos en el talento de nuestros colaboradores internos; por esta razón, apoyamos y acompañamos los procesos de desarrollo, crecimiento laboral y personal de cada uno de ellos. Nuestros procesos de selección buscan, en primera instancia, brindar la oportunidad de crecimiento a nuestro personal.

En 2018, logramos cubrir

62 vacantes

con personal interno, que

representó un 70,5 %

de las vacantes susceptibles de promoción en la organización.



Vacantes totales Banco	Total 2018	Total 2017
Vacantes totales	581	457
Vacantes susceptibles de promoción (aquellas que por el nivel de cargo le permiten a nuestros colaboradores crecimiento profesional)	88	111
Vacantes cubiertas con personal interno	62	74
% Cubrimiento vacantes con personal interno	70,5 %	66,6 %

Para posiciones de liderazgo, también privilegiamos nuestros colaboradores; en este sentido, en el 2018 tuvimos 48 vacantes para este tipo de cargos y cubrimos 41 de ellas con talento humano interno, es decir, el 85 % de estas vacantes.

Vacantes líderes Banco	Total 2018	Total 2017
Vacantes totales de cargos liderazgo	48	63
Vacantes líderes cubiertas con personal interno	41	51
% Cubrimiento vacantes de líderes con personal interno	85,42 %	80,9 %

Fortalecimiento del liderazgo integral

Nuestra estrategia de desarrollo continúa apalancada en los líderes de la organización; por tanto, en 2018 continuamos ofreciendo iniciativas que les permitan el desarrollo de sus competencias de liderazgo:

- ✓ **7 hábitos para gerentes altamente efectivos:** este programa —dirigido a 233 gerentes y subgerentes en todo el país— fue ofrecido por el Instituto Franklin Covey, que a través de sus programas aportan al desarrollo de competencias de los líderes en las organizaciones a nivel mundial. Con esta iniciativa nuestros líderes adquieren herramientas enmarcadas en los siete hábitos para gerentes altamente efectivos, los cuales pueden ser incorporados de manera práctica en el ejercicio de su rol.

- ✓ **Escuela de líderes ascendidos:** este programa se realiza de manera trimestral y está dirigido a colaboradores que han sido promocionados a posiciones de liderazgo en la organización. En 2018 participaron 51 gerentes y subgerentes, quienes durante cuatro días lograron conocer los procesos administrativos de la organización, fundamentales para el buen desempeño de su nuevo rol, así como herramientas de liderazgo valiosas para su gestión.
- ✓ **Taller de líderes en acción:** en 2018 se realizó acompañamiento a nuestros líderes operativos a través de un espacio de 16 horas, en que se buscaba ofrecerles herramientas prácticas para el ejercicio de su rol como líderes. Participaron en total 95 líderes operativos del país.

Formación y aprendizaje

El modelo de formación del Banco asegura el conocimiento y el desarrollo de las competencias que requieren los colaboradores, para responder a las necesidades del cargo y retos estratégicos de la organización.



Durante el 2018 se impartieron **33.841 horas,** con una inversión económica aproximada de **\$708 millones.**

52

Clasificación por cargos	Total horas de capacitación
Presidente, vicepresidentes	264
Gerentes administrativos	761
Jefes administrativos	1.388
Gerentes comerciales, coordinadores administrativos	8.508
Analistas y auxiliares administrativos y subgerentes de oficina y comercial	9.915
Auxiliares operativos, cajeros	2.085
Analistas de crédito, promotores, asesores comerciales de libranza	10.920
Total general	33.841

Capacitaciones específicas

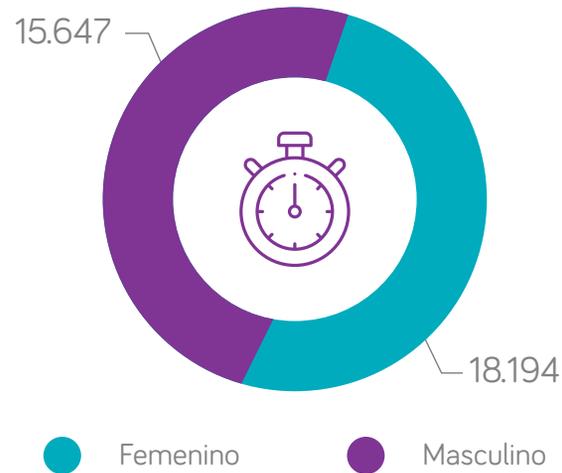
En el año 2018 se atendieron desde formación las necesidades de los equipos sobre los temas prioritarios a trabajar. Dentro de las temáticas más relevantes están: programas de informática, grafología, dactiloscopia, innovación, normas NIIF, técnicas de ventas, servir con propósito y PMI.

Inducción y entrenamiento

En este espacio le ofrecemos al nuevo colaborador el programa de inducción y entrenamiento en su cargo. A través de este proceso el colaborador recibe toda la información necesaria para facilitar su adaptación en la organización, fortaleciendo sus habilidades y conocimientos para desempeñar sus funciones de manera autónoma. Por el proceso de inducción pasaron 756 colaboradores y por el entrenamiento comercial y operativo 572 durante todo el 2018.



Horas de capacitación por género



Programa Soy Tutor

En el año 2018 continuamos fortaleciendo el programa tutores, el cual consiste en que cada oficina cuente con un colaborador que se encarga de recibir a los nuevos ingresos y apoyarlos en su proceso de adaptación y aprendizaje.

Actualmente contamos con 240 tutores comerciales y operativos a nivel nacional. Para los nuevos colaboradores, contar con un tutor en agencia permite una experiencia de aprendizaje más individualizada y estructurada y provee una práctica más intensiva.

Formación en nuevos productos y aplicaciones

Realizamos el entrenamiento comercial y operativo en los nuevos productos y aplicaciones que el Banco ha dispuesto para nuestros clientes, tales como cuentas digitales, ahorranzas, renovación automática, inmueble productivo y *Voy seguro hogar*. En total se impartieron 3840 horas, con una cobertura total del 98 % de nuestros colaboradores comerciales y operativos.

Aula virtual

A través de esta plataforma virtual, el Banco dispone de cada uno de los temas regulatorios para todos sus colaboradores. Este año el aula tuvo un cubrimiento del **93 % de la población**, en temas de regulación bancaria.

Educación Financiera para colaboradores

Desde al año 2015 la Fundación WWB Colombia y el Banco W aunamos esfuerzos para formar a todos los colaboradores del Banco en educación financiera, a través del taller **“Manejo Exitoso del Dinero”**. Este curso 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.

En 2018 asistieron a este taller **324 colaboradores** de las ciudades de Apartadó, Armenia, Istmina, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cúcuta, Florencia, Ibagué, Manizales, Neiva, Pereira, Quibdó y Villavicencio.

Programa Ponte la Camiseta

Cada dos años los colaboradores de las áreas administrativas del Banco participan del programa Ponte la Camiseta. Este programa que en el 2018 contó con la participación de **380 colaboradores**, tiene como objetivos principales comprender el proceso comercial y operativo de nuestras agencias, promover el sentido de trabajo en equipo y fortalecer el conocimiento de nuestros clientes, así como los productos del Banco.



Acompañamientos y talleres en oficina

Brindamos acompañamiento en agencia a los nuevos colaboradores operativos y comerciales, para fortalecer conocimientos y aclarar temas en metodología de microcrédito y aspectos funcionales del área operativa.

Se realizaron 73 acompañamientos y siete talleres para los colaboradores del front en temas como reinversión, cancelación de CDT, aclaración de los periodos de gracia y los periodos de pago de los rendimientos, aperturas de productos de captación, nuevos productos de portafolio, crédito inmediato y Gotahorro, manejo de cheques y banca telefónica, entre otros.

A nivel comercial se realizaron 65 talleres y 48 acompañamientos en temas como condiciones y manejo comercial de los productos RAC, crédito inmediato, Gotahorro semanal y quincenal, seguros voluntarios, análisis financiero, costeo, toma de información, etc.

Un gran servicio es
**comprometernos
con la satisfacción
de nuestros clientes**



Desde nuestro Marco de Sostenibilidad, buscamos lograr la satisfacción y lealtad de nuestros clientes. Con el objetivo de mejorar su experiencia frente a nuestro servicio, durante el 2018 llevamos a cabo las siguientes gestiones:

Encuesta nacional de satisfacción de clientes

Fue realizada por segundo año consecutivo, como una estrategia de monitoreo para medir el nivel de satisfacción de nuestros clientes, identificar oportunidades de mejora y fortalecer el servicio. Se aplicó nuevamente a clientes de microcrédito, CDT, cuentas de ahorro y se incluyó a clientes de libranzas para obtener una vista 360° de la experiencia de servicio de nuestros clientes.

La muestra tomada fue acorde con el tamaño en clientes de cada producto, teniendo el estudio un nivel de confianza del 90 % y un error estimado del 4,33 %.

La encuesta se realizó por medio telefónico, durante los meses de noviembre y diciembre de 2018. La satisfacción del cliente fue evaluada de 0 a 100. Este resultado es la valoración del camino recorrido por el cliente en el Banco, desde las expectativas, hasta el valor percibido. Muestra la estimación que el cliente da a su experiencia con el Banco.



Los canales de servicio valorados por los clientes fueron:

- ✓ Área comercial de oficinas
- ✓ Área operativa de oficinas
- ✓ Línea de servicio
- ✓ Corresponsales bancarios

Los resultados obtenidos en el indicador ACSI fueron satisfactorios y reflejan las acciones que se realizaron durante el año, a fin de cumplir el compromiso con nuestros clientes de mantener nuestro nivel de satisfacción:

Año de medición	Satisfacción sector bancario	Satisfacción Banco W
2017	76,2	88,4
2018	81,6	88,0

Monitoreos trimestrales de satisfacción a clientes vigentes y retirados

Con el fin de dar continuidad a los procesos de fortalecimiento en servicio, se incluyeron de manera permanente dos tipos de medición trimestral: la primera encuesta está orientada a clientes vigentes para evaluar su percepción frente a atributos del servicio, tales como amabilidad, conocimiento, rapidez y presentación de los colaboradores; y la segunda encuesta está dirigida a clientes desertados, para identificar las razones de su retiro y proponer planes de acción orientados a mitigar la deserción, que al cierre del 2018 terminó con un indicador del 2,70 %.

El servicio es la estrategia adoptada por el banco para la diferenciación en el mercado, razón por la cual los resultados de las mediciones de satisfacción del 2018 se capitalizaron para la construcción de planes de acción que mejorarán la experiencia del cliente y mitigarán su deserción.

Estos planes de acción son:

- ✓ La creación de un indicador de servicio para red de oficinas que impulsó a los colaboradores del front a involucrarse en la creación de estrategias de servicio.
- ✓ Acompañamiento a oficinas en **sesiones especiales de retroalimentación**, contribuyendo al fortalecimiento y formación de habilidades de servicio al cliente, en los colaboradores.

- ✓ Sesiones de refuerzo con el área comercial para casos en los que se requiere fortalecer comportamientos de servicio.
- ✓ Entrega mensual de herramientas de análisis del comportamiento de la deserción a gerentes regionales, para identificar las oficinas en las que tienen que hacer mayor acompañamiento.
- ✓ Sesiones con red de oficinas para promover la atención y gestión de manifestaciones del cliente en primer contacto, con especial énfasis en derechos de petición.
- ✓ Cursos virtuales con foco en atención al consumidor financiero y atención incluyente.
- ✓ Sesiones de actualización en la gestión de SAC, dirigidas por el Defensor del consumidor financiero al equipo directivo.



- ✓ Lanzamiento Campañas de comunicación para reforzar el servicio:

1 Campaña interna para mejorar la atención al cliente: Día del Servicio

Banco W Es un evento dirigido a colaboradores y clientes, que busca:

- ✓ **De cara a los colaboradores:** promover la importancia del servicio en el Banco y algunos conceptos clave para la prestación de un excelente servicio, por medio de una actividad diferente, divertida y desprevénida.
- ✓ **De cara a los clientes:** propiciarles un momento diferente y agradable con el cual se les manifiesta la importancia que tienen para el Banco.

2 Campaña en los zapatos de:

Se realizó en los meses de junio y julio. A través de formatos escritos y en audio, presentamos a los colaboradores

casos reales de atención basados en diversas situaciones con las que podrían sentirse identificados, con el fin de reflexionar sobre otras formas de actuar en determinadas circunstancias con los clientes.

Línea nacional gratuita de servicio al cliente

Durante el 2018 fortalecimos la experiencia con nuestros clientes a través de la integración con los canales de Whatsapp y el chat; recibimos 120.493 llamadas, asesoramos a clientes frente a nuestros productos, servicios y canales, actualizamos datos y gestionamos las manifestaciones de los clientes, entre otros.

Para mejorar la experiencia del cliente fortalecimos a nuestros equipos en habilidades de servicio, ajustamos procesos y nos integramos a nuevas opciones para reforzar la gestión de información del canal y mantener nuestros indicadores de servicio:

58

Indicador	Meta 2018	Resultados 2018
Nivel de atención (llamadas atendidas)	95 %	97 %
Nivel de servicio (Llamadas atendidas antes de los 20 segundos)	80 %	94 %



Línea nacional gratuita:
018000 51 56 56

Desde Cali:
524 0102



Un gran servicio es **ayudar a la comunidad a través de nuestra inversión social**

59

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 clave para su ejecución. Los asuntos materiales relacionados con los impactos sociales de la empresa están orientados a generar bienestar a nuestras comunidades.



En 2018 definimos nuestro foco de inversión social: el apoyo integral a la niñez desde dos focos puntuales:

- ✓ Concientización de problemáticas que giran en torno a la niñez (formas de maltrato, maltrato intra familiar).
- ✓ Apoyo a la educación en emprendimiento desde edades tempranas en colegios públicos para que incorporen la cátedra de emprendimiento tal y como lo establece el Ministerio de Educación.

Programas y gestiones sociales en beneficio de la comunidad:

Plan semilla: es una iniciativa de Responsabilidad Social del Banco W, que cuenta 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 en 2018 se beneficiaron 27 jóvenes de la ciudad de Cali y sus alrededores.

Participación en la Maratón de Sueños: en noviembre nos vinculamos como patrocinadores de la Maratón de Sueños 2018, 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:
\$ 10.000.000.**



Campaña Líderes de Acción Comunal: en los meses de febrero, marzo y abril, desarrollamos una campaña llamada 'Líderes de Acción Comunal', 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.

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 W al Día: realizamos doce 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, corresponsales bancarios, 16 almacenes Éxito del país, 44 SURTIMAX y a través de la fuerza comercial de Clave 2000.

**Inversión en la revista en 2018:
\$ 418.200.000.**



Programa de televisión W 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. Las temáticas van en línea con las de la revista WWB AL DÍA.



61

El programa se emitió 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:
2.474**

**Canal Teleantioquia:
9.054**



**Inversión programa de TV en 2018:
\$ 312.112.000**

Página web 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:



Twitter: @BancoWOficial



Facebook: @bancowoficial



Instagram: @bancow_oficial

que las personas sean víctimas de engaños por medio de correos fraudulentos, publicidad engañosa o personas con intenciones de apoderarse de sus recursos.



62

Participación en la Global Money Week 2018:

Semana Internacional de la Inclusión y la Educación Financiera: a través de nuestros medios digitales nos vinculamos a esta iniciativa. 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 el mes del ahorro: nos vinculamos a esta campaña en octubre, resaltando la importancia del hábito de ahorrar y apoyando la estrategia gremial planteada por Asobancaria.

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

Un gran servicio es **proteger los derechos humanos**

63

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.



Proyecto de equidad laboral Equipares

En nuestro Banco buscamos siempre ser una organización incluyente, que promueve las adecuadas condiciones laborales. En consecuencia, en 2018 pusimos en marcha esta iniciativa para implementar el sistema de gestión de igualdad de género EQUIPARES: un programa que lidera el Ministerio de Trabajo y el PNUD, donde se certifican a las empresas que logren generar transformaciones culturales y cierres de brechas de género al interior de la empresa.



64

Para ello adelantamos una fase de diagnóstico, buscando identificar y eliminar las desigualdades, barreras y brechas de género en materia laboral, para lo cual realizamos la aplicación de una encuesta a colaboradores y un test de percepción a la alta dirección. Así mismo, llevamos a cabo dos grupos focales en Cali y Bogotá. Esta información es procesada por el Ministerio de Trabajo y el PNUD y los resultados serán presentados a inicios de 2019, con el propósito de identificar las brechas y trabajar en ellas.

Atención incluyente

En 2018 realizamos varias actividades orientadas a mejorar la experiencia de nuestros clientes y usuarios con discapacidad, por lo cual se adelantó un proyecto por fases.

En la fase de diagnóstico adelantamos las siguientes gestiones:

✓ Asesoría en procesos de atención incluyente con los siguientes entes:

- CIDCCA: Consejo Iberoamericano Diseño Ciudad Construcción Accesible
- INCI: Instituto Nacional para Ciegos
- INSOR: Instituto Nacional para Sordos
- FENASCOL: Federación Nacional de Sordos de Colombia

✓ Visitas de inspección a varias oficinas para elaborar un informe detallado con descripción de las brechas encontradas, de acuerdo con lo definido por la normatividad. A partir de este informe se realiza el primer diseño de oficina incluyente (Oficina Laureano Gómez).

✓ Capacitación CIDCCA: Lineamientos técnicos de diseño universal y accesibilidad.

✓ Plan de trabajo FENASCOL:

- Visita técnica de inspección a oficina para implementación de la herramienta SIEL.
- Diseño señalética en lengua de señas para instalación en oficinas.
- Traducción e incorporación del servicio de interpretación de cinco videos de producto enviados previamente por el Banco. Estos serán transmitidos en televisores de las oficinas.
- Diseño de diez *gifs* con imágenes en lengua de señas, para incorporación en página web del Banco
- Edición de video institucional donde se identifica al Banco W como entidad incluyente en asociación con FENASCOL.

El modelo de atención para personas sordas a nivel nacional fue aprobado e iniciará su implementación a partir del primer trimestre de 2019.

Un gran servicio es
**realizar compras
sostenibles y un
aprovisionamiento
responsable**

65



En el Banco W los proveedores son 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. Desde el direccionamiento estratégico del Banco W, se establecen elementos para la evaluación de estos aspectos que permitan contribuir de forma efectiva a mantener este capital relacional con nuestros proveedores.

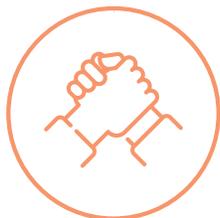
Contratación 2018

Número total de proveedores 2018	630
Número total de nuevos proveedores 2018	135
Valor del total de compras y/o adquisiciones (cifras en millones de pesos)	\$ 90.388
Valor del total de compras y/o adquisiciones que realizó la empresa a proveedores locales (cifras en millones de pesos)	\$ 86.015
Porcentaje del presupuesto para adquisiciones y compras que se destina a proveedores locales	95 %

66

Aprovisionamiento bajo criterios sociales y ambientales claros:

Para la aplicación de criterios de abastecimiento sostenible, tenemos definidas 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.



Categorías definidas para aplicación de criterios de nuestra política de compras sostenibles

1. Construcciones y obra civil de sedes
2. Mantenimientos locativos
3. Implementos de cafetería
4. Implementos de aseo
5. Implementos de papelería e impresión
6. Transporte y distribución
7. Implementos de publicidad, mercadeo y promoción
8. Contratos de seguridad física
9. Contratos de aseo y cafetería
10. Contratos de *call center*
11. Tecnología

Negociaciones evaluadas bajo los criterios de compras sostenibles en 2018: 26

TRANSPORTE DE EFECTIVO	MESA DE AYUDA
PLATAFORMA INTEROPERABILIDAD BUS	SERVICIO DE PERIFONEO
SERVICIO DE VOZ Y DATOS	SERVICIO DE FUMIGACIÓN
PROMOCIONALES 2018	MANTENIMIENTO DE UPS
FÁBRICA DE GESTIÓN DE APLICACIONES	VOY SEGURO VIDA Y HOGAR
PÓLIZA INCENDIO CLIENTES DEUDORES	SERVICIO DE SEGURIDAD, VIGILANCIA Y MONITOREO
CUSTODIA	SERVICIOS AUDIOVISUALES 2018-2020
MANTENIMIENTO DE AIRES ACONDICIONADOS	SERVICIO DE ASEO Y CAFETERÍA
EQUIPOS Y ACCESORIOS DE COMPUTO	OUTSOURCING DE SUMINISTROS
SYSTEM CENTER Y SOPORTE DE APLICACIONES MICROS	PROMOCIONALES 2019
SERVIDORES Y NAS	MANTENIMIENTO DE AVISOS
CORRESPONSALÍA BANCARIA	SEGURO GRUPO VIDA TARJETA MULTIBOLSILLO
MANTENIMIENTO PLANTAS ELÉCTRICAS	COMPRA DE ENERGÍA 2019-2020

67

Participación en taller de compras sostenibles de Asobancaria y Congreso de Sostenibilidad:

En 2018 el Banco W hizo presencia nuevamente en estos escenarios 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.



Un gran servicio es **Proteger el medio ambiente**

68



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.

Los asuntos materiales, relacionados con los impactos ambientales del Banco W, se encuentran relacionados con el consumo eficiente de recursos clave como agua, energía y materias primas. De igual forma, las acciones que hace el Banco para mitigar la huella ecológica a través de la minimización en las emisiones y residuos. Desde el Marco de Sostenibilidad, Banco W ha implementado objetivos y programas encaminados a gestionar sus aspectos ambientales generados producto de sus operaciones financieras, logrando prevenir, reducir y/o mitigar los impactos y/o riesgos que pudiesen generarse. Este desarrollo se apalanca a través de la implementación de gestiones clave propuestas por el Protocolo Verde de ASOBANCARIA, al cual el Banco se encuentra adherido desde 2017.

En 2018 adelantamos las siguientes gestiones para proteger el medio ambiente:

- ✓ Diagnóstico sobre la normatividad ambiental que aplica al Banco para identificación de brechas y construcción del plan de gestión integral de residuos sólidos.
- ✓ Taller con área de Recursos Administrativos para capacitar sobre metodología para la primera medición de la huella de carbono del Banco con alcance 1 y 2.
- ✓ Inicio proyecto de reciclaje de la mano con Rencauca para recolección, destrucción controlada de documentación y capacitación a colaboradores y proveedores que intervienen en el proceso.
- ✓ Durante el año 2018 se realizó reposición de 32 equipos de aire acondicionado en diferentes agencias a nivel nacional con tecnología Inverter y con refrigerante R410A. Esta tecnología regula

el funcionamiento del compresor de los equipos de aire acondicionado de forma que trabajen a una velocidad más constante, lo que permite ahorros de energía de hasta el 40 %. Para este tipo de equipos se está utilizando el refrigerante R-410A, el cual no daña la capa de ozono, es de alto rendimiento energético y cuenta con capacidad y presiones más altas.

- ✓ Continuación de migración a luminarias con tecnología LED, uso en nuestros procesos de papel ecológico Earth Pact y consolidación de la 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.
- ✓ Continuación uso 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.
- ✓ 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.

Energía eléctrica consumida en nuestras sedes: 3.201.676 Kw/h

Administración	Regional 1	Regional 2	Regional 3	Regional 4	Regional 5
641.089 Kw/h	519.349 Kw/h	403.567 Kw/h	603.793 Kw/h	570.898 Kw/h	462.980 Kw/h

Agua consumida en nuestras sedes: 15.960 m³

Administración	Regional 1	Regional 2	Regional 3	Regional 4	Regional 5
4.437 m ³	2.085 m ³	2.126 m ³	3.313 m ³	2.507 m ³	1.492 m ³

70

Consumo de materiales

Nombre del material	Dato 2018	Unidad de medida: m ³ , ton, etc	Material renovable	Material NO renovable
PAPEL / ARCHIVO	1.054	Kg	X	
CARTÓN	518	Kg	X	
CHATARRA	47	Kg	X	
PLEGADIZA	47	Unidades		X
PLÁSTICO	42	Kg	X	
PERIÓDICO	9	Kg	X	
FOLDER	15	Unidades	X	
TARROS	10	Unidades	X	
TUBOS	8	Unidades		X

Nuestra huella de carbono 2018

Dentro de las actividades incluidas en el Marco de Sostenibilidad 2018, se propuso realizar la medición de huella de carbono para el Banco. Este primer ejercicio responde de igual forma al compromiso firmado con el Protocolo Verde de Asobancaria. Esta primera versión del cálculo de la huella (Alcance 1 y 2) se hizo para la sede central administrativa, ubicada en la ciudad de Cali.

El cálculo de la huella para el Banco W proviene principalmente, del consumo energético indirecto (servicio público de EMCALI) y el consumo de energía directa de combustibles que alimentan las plantas de energía de respaldo de la sede administrativa. A partir de los factores de conversión propuestos por ICONTEC, estos consumen se traducen en la cantidad de dióxido de carbono que la operación del Banco emite al medio ambiente.

El valor de la huella de carbono es de
43,3 toneladas de CO₂.
Este valor corresponde en gran medida al
**98 % del consumo
energético indirecto.**



Un gran servicio es tomar **decisiones éticas y transparentes**

72

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 blindan de toda forma de corrupción. Los asuntos materiales relacionados con la toma de decisiones éticas y transparentes muestran el compromiso del Banco por tener una operación que minimice al máximo prácticas de corrupción en la empresa.



Participación Encuesta Código País

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 2018, fue presentada la encuesta del pasado 31 de enero, en que se adoptó en un 97 % las medidas aplicables al banco, cumpliendo con lo dispuesto en la circular 028 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Porcentaje de asistencia global promedio a reuniones de la junta directiva durante 2018 85,2 %

Gestión integral del riesgo en nuestro Banco

En el año 2018 se inició la adopción del Marco de Apetito de Riesgo (MAR) enmarcado en lo establecido en la guía de criterios de evaluación: apetito de riesgos; marco de apetito de riesgo emitido recientemente por la Superintendencia Financiera de Colombia, como herramienta de gestión para el monitoreo de cada uno de los riesgos a los que la entidad está expuesta mediante indicadores.

Esta adopción se aplicó como complemento a la acogida que ya se venía teniendo al Marco Integral de Supervisión (MIS) desde el año 2017, involucrando a las diferentes áreas que forman parte de los procesos de toma de decisiones para el cumplimiento del plan estratégico. Apoyados en la participación de los órganos de gobierno corporativo y las unidades de negocio, el banco busca que el MAR permita:

- ✓ Mantener la integración en los procesos de gestión estratégicos del banco al servir de soporte para el diseño, valoración y determinación de los objetivos.
- ✓ Disponer de una visión unificada de los principales riesgos inherentes a la actividad de la entidad, así como de las limitaciones y restricciones asociadas a los mismos.

- ✓ Servir como instrumento para determinar el nivel de riesgo a asumir y permitir gestionar los sistemas de administración de riesgo (SIAR) (proyecto de norma a desarrollar por la SFC en el año 2019).

Adicionalmente, dado el nuevo plan estratégico con horizonte al 2023, se continuaron realizando los talleres de identificación de riesgos estratégicos.

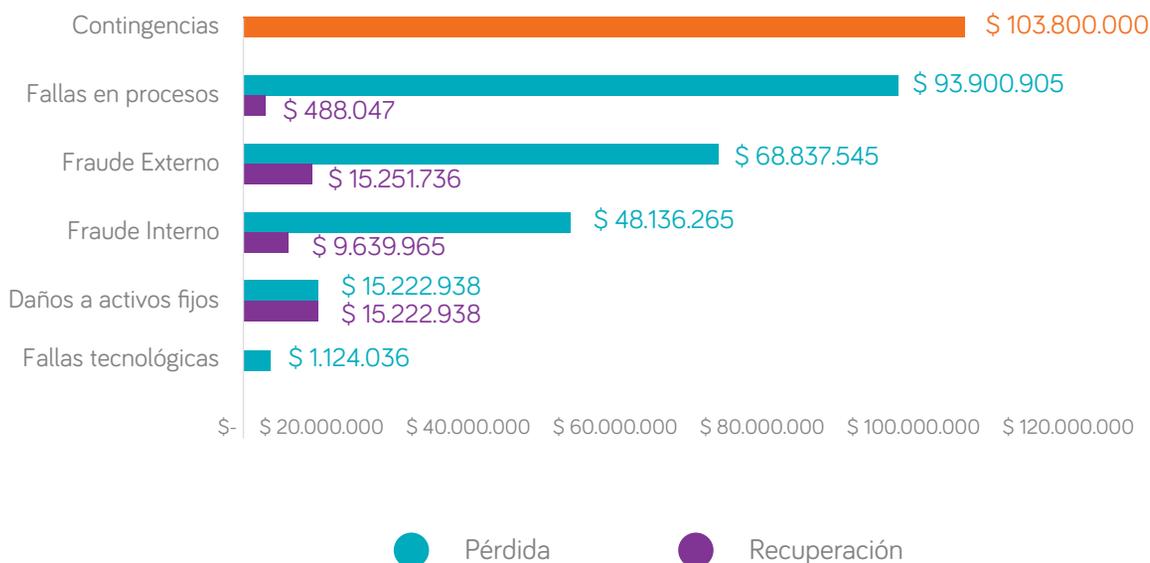
Para 2018, se actualizaron los riesgos y controles en los macroprocesos de apoyo de acuerdo con el mapa de procesos del banco. Esta labor implicó realizar capacitaciones y entrenamiento a los líderes de los procesos y sus colaboradores en la metodología de identificación de riesgos y en las técnicas de implementación de controles efectivos.

Se hizo la evaluación de efectividad a los controles y se elaboraron los planes de acción para los riesgos que quedaron con calificación ALTO o MEDIO en el residual, colocando fechas de cumplimiento y responsables de ejecución. También se llevó a cabo el monitoreo a los controles de los procesos misionales (primarios) y se volvieron a calibrar las calificaciones del residual.

El registro de eventos de riesgo operativo mostró un comportamiento positivo, en el sentido que se mantuvo en los límites de aceptación establecidos por la Junta Directiva (umbral \$2.025 millones) y reduciendo las pérdidas del año 2017 que fueron de **\$1.145 millones a pérdidas por \$331 millones en el año 2018.**

Pérdida de Riesgo Operativo por tipo de falla ene - dic 2018

74



Contingencias: Valor de la provisión por procesos administrativos judiciales o arbitrales en curso, de acuerdo con la probabilidad de fallo.

Nuestro Informe

75



Acerca del informe

Nuestro informe de sostenibilidad cubre el año 2018 y fue realizado bajo los lineamientos del Estándar del Global Reporting Initiative GRI. Este informe cuenta con un nivel ESCENCIAL O CORE. Así mismo nuestros indicadores de desempeño están correlacionados con los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

La presentación del informe es anual y fue realizado por la Jefatura de Comunicaciones **Corporativas y Sostenibilidad**, con el apoyo de las distintas áreas de gestión de la empresa. De igual forma contamos este año con la facilitación de Fortalecerse, Sostenibilidad Empresarial, que nos brindó su apoyo en la formulación y elaboración de nuestro informe.

Aspectos Materiales y Cobertura

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

El ejercicio de materialidad fue realizado, diciembre de 2018, bajo el marco de la elaboración del informe de Sostenibilidad de **Banco W S.A.**, razón social que soporta la personería jurídica que responde por la operación de la organización a lo largo del país.

Materialidad y alineación estratégica

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 socioambientales que busquen y propendan por la creación de valor para la empresa y sus grupos de interés.

Asuntos de Sostenibilidad

En el ejercicio de planeación estratégica con horizonte 2019-2023, se incorporaron los asuntos de sostenibilidad de la organización que a su vez hacen parte del **Marco de Sostenibilidad 2019 del Banco:**

1. Desarrollo económico
2. Transparencia y gobernabilidad
3. Bienestar laboral
4. Satisfacción y compromiso con nuestros clientes
5. Protección medio ambiente
6. Compras sostenibles
7. Derechos humanos
8. Inversión social y comunitaria
9. Productos verdes
10. Inversión y banca responsable

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 Dow Jones Sustainability Index, los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas y el Global Reporting Initiative GRI, 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.

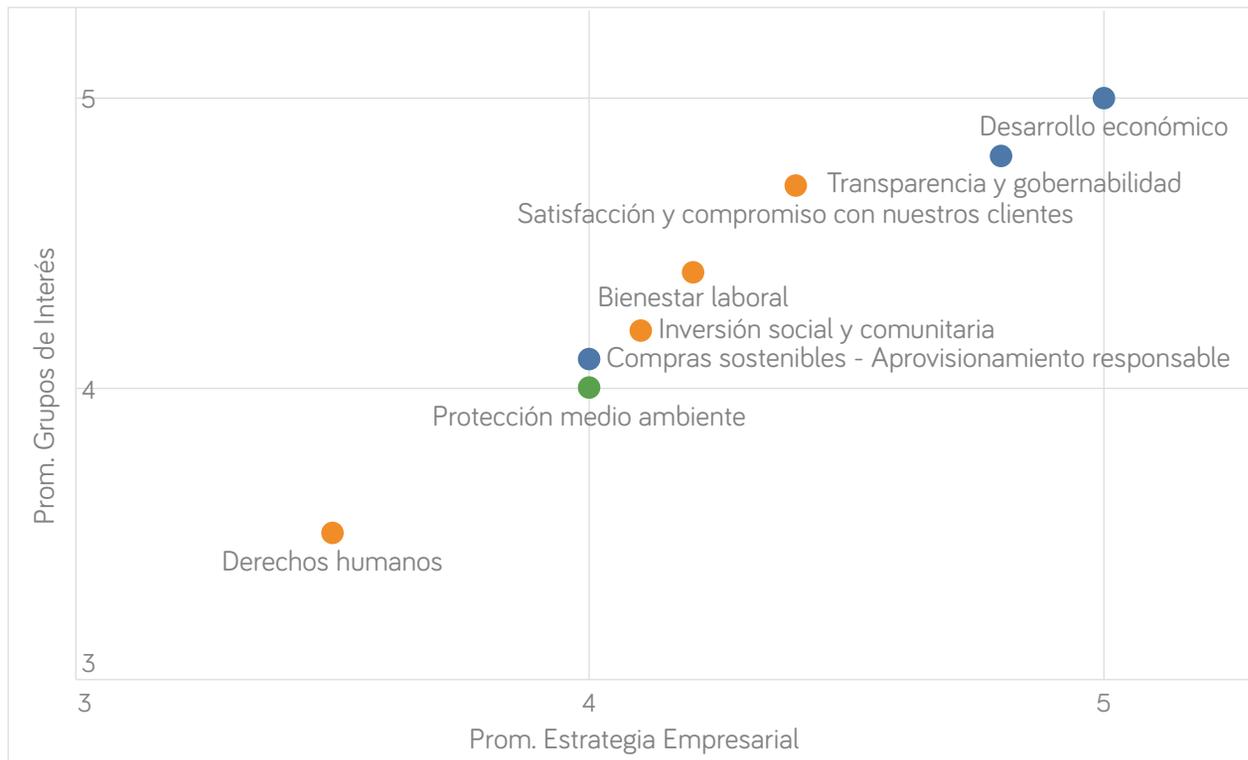
Materialidad

Para la validación de los diez asuntos de sostenibilidad de la organización se utilizaron las pautas formuladas por el **Global Compact, Global Reporting Initiative Gri y Sustainability Accounting Standards Board (SASB)**, donde, a través de unos criterios, se define la importancia estratégica tanto interna como externa. Los criterios utilizados para dicha priorización fueron:

- ✓ Mejorar el desempeño financiero
- ✓ Mejorar la eficiencia operacional
- ✓ Disminuir riesgos
- ✓ Impacto grupos de interés prioritarios
- ✓ Cumplir normas
- ✓ Consolidar marca y reputación



Matriz de Materialidad



Este ejercicio de materialidad definió los siguientes asuntos como NO MATERIALES:

1. Productos verdes
2. Inversión y Banca Responsable

Frente a estos asuntos, el Banco W ha desarrollado una ruta de trabajo para lograr su inserción en el Marco de Sostenibilidad para el año 2019, para dar así respuesta a nuestro compromiso con el Protocolo Verde de ASOBANCARIA.

Nuestros asuntos materiales y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

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

Reflejo de este compromiso con nuestros clientes y demás grupos de interés, Banco W S.A. contribuye al cumplimiento de los siguientes ocho (8) Objetivos de Desarrollo Sostenible.¹



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; lo anterior, con el objetivo de visibilizar y robustecer nuestro aporte al desarrollo económico inclusivo de Colombia.

78

Asuntos materiales Asobancaria 2018	Asuntos y Capítulos Banco W 2018
Lucha contra la corrupción	Transparencia y gobernabilidad
Innovación en canales y productos	Nuestro Banco
Seguridad digital	Derechos humanos
Gestión del consumidor financiero	Satisfacción de clientes
Educación financiera	Inversión social y comunitaria
Gestión de proveedores	Compras sostenibles
Datos poblacionales	Bienestar laboral
Capacitación, evaluación y remuneración	Bienestar laboral
Inversión en comunidades	Inversión social y comunitaria
Inclusión y acceso	Nuestro Banco
SARAS	Inversión y Banca responsable (ARAS)
Productos verdes	Productos verdes
Cambio climático	Protección medio ambiente
Ecoeficiencia	Protección medio ambiente
Apoyo a procesos de posconflicto	No aplica

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

Validación y priorización de grupos de interés

A través de los criterios formulados por la guía “El compromiso con los stakeholders” (2006), se validaron e identificaron los grupos de interés que se relacionan con la organización. Los patrones utilizados para definir e identificar grupos de interés se basan en:

- 1. Por responsabilidad:** Responsabilidades legales, financieras y operativas según reglamentaciones, contratos, políticas o prácticas vigentes.
- 2. Por influencia:** Influencia la capacidad de la organización para alcanzar sus metas, ya sea que sus acciones puedan impulsar o impedir su desempeño.

- 3. Por cercanía:** Aquellos stakeholders de los que la organización depende en sus operaciones cotidianas y los que viven cerca de las plantas de producción.
- 4. Por dependencia:** Se trata de las stakeholders que más dependen de su organización.
- 5. Por representación:** personas que, a través de estructuras regulatorias o culturales/tradicionales, representan a otras personas.

Los grupos de interés identificados fueron:

Grupo de Interés	Responsabilidad	Influencia	Dependencia	Cercanía	Representación
Comunidad			X	X	
Accionistas	X	X	X	X	
Gremios	X	X	X		X
Proveedores	X	X			
Colaboradores y sus familias	X	X		X	X
Medios de comunicación				X	
Gobierno	X	X	X	X	X
Academia				X	
Clientes	X	X	X	X	

Para el proceso de priorización se utilizaron los siguientes criterios:

- ✓ Ejercen influencia sobre los objetivos estratégicos.
- ✓ El nivel de afectación por la operación de la empresa.
- ✓ La afinidad que tiene el grupo de interés con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa.
- ✓ La presencia de relaciones institucionalizadas formalizadas con la empresa (contratos, regulación, entre otros).

Este proceso se realizó como actividad clave para definir la materialidad del reporte. Sobre estos grupos interés prioritarios recae la evaluación de los asuntos materiales.

80

Los resultados de la priorización es el siguiente:

Grupo de Interés	Prioridad
Accionistas	5,0
Colaboradores y sus familias	4,5
Clientes	4,5
Proveedores	4,0
Gobierno	4,0
Gremios	3,5
Comunidad	3,2
Medios de comunicación	3,0
Academia	3,0



Tabla de Indicadores GRI

81



Índice de contenido general

1. Estrategia y Análisis

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

2. Perfil de la Organización

GRI G4	GRI ESTANDAR	Descripción	Información/Ubicación
G4-3	102-1	Nombre de la Organización	Banco WWB S.A.
G4-4	102-2	Principales marcas y servicios	Pág. 10-11
G4-5	102-3	Localización de la sede principal de la organización.	Cali, Colombia.
G4-6	102-4	Número de países donde opera la organización.	Colombia: 1 país.
G4-7	102-5	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	El Banco WWB es una Sociedad Anónima de carácter privado.
G4-8	102-6	Mercados servidos.	Pág. 12-16
G4-9	102-7	Dimensiones de la organización.	Pág. 18-18, 31-32
G4-10	102-8	Desglose de las características de la plantilla de colaboradores.	Pág. 31-33
G4-12	102-9	Describe la cadena de suministro de la organización.	Pág. 19
G4-13	102-10	Cambios significativos de la organización durante el periodo de reporte.	No se presentaron cambios significativos.
G4-11	102-41	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Pág. 37
Propio	Propio	Hechos Relevantes	Pág. 20-22

3.Participación en Iniciativas Externas

GRI G4	GRI ESTANDAR	Descripción	Información/Ubicación
G4-14	102-11	Descripción de como aborda la organización el principio de precaución.	Pág. 75
G4-15	102-12	Principios o programas económicos, sociales y ambientales desarrollados externamente.	Pág. 22
G4-16	102-13	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	Pág. 22

4. Aspectos materiales y Cobertura

GRI G4	GRI ESTANDAR	Descripción	Información/Ubicación
G4-17	102-45	Listado de las entidades cubiertos en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.	Cubre a la única razón social contenida en el informe: Banco WWB.
G4-18	102-46	Descripción del proceso que realizo para determinar el contenido de la memoria.	Pág. 77-82
G4-19	102-47	Listado de los aspectos materiales que se identificaron para la organización.	Pág. 80
G4-20	103-1	Cobertura de los aspectos materiales dentro de la organización	Pág. 77-78
G4-21	103-1	Cobertura de los aspectos materiales fuera de la organización	Pág. 77-78
G4-22	102-48	Consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.	No se presentarn cambios significativos en la elaboración del reporte para el año 2018
G4-23	102-49	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	

5. Participación de los grupos de interés

GRI G4	GRI ESTANDAR	Descripción	Información/Ubicación
G4-24	102-40	Listado de los grupos de interés vinculados a la organización.	Pág. 81-82
G4-25	102-42	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se comprometió	Pág. 81-82
G4-26	102-43	Enfoques empleados por la organización sobre la participación de los grupos de interés.	Pág. 81-82
G4-27	102-44	Aspectos de interés surgidos a través de la participación de los grupos de interés y respuesta de la organización.	Pág. 81-82

84

6. Perfil de la memoria

GRI G4	GRI ESTANDAR	Descripción	Información/Ubicación
G4-28	102-50	Periodo objeto de la memoria.	Año 2018
G4-29	102-51	Fecha de la última memoria.	Año 2017
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

GRI G4	GRI ESTANDAR	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 con lo anterior, 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

GRI G4	GRI ESTANDAR	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 KPMG. De igual forma Fortalecerse, Sostenibilidad Corporativa realizó la verificación del levantamiento y diligenciamiento de los indicadores aquí propuestos

9. Gobierno

GRI G4	GRI ESTANDAR	Descripción	Información/Ubicación
G4-34	102-18	Estructura de gobierno de la organización y sus comités.	Pág. 23-25

10. Ética e Integridad

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

Desarrollo Económico

Aspecto material	GRI ESTANDAR	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
DESEMPEÑO ECONÓMICO		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 26
	201-1	G4-EC1 Valor económico directo generado y distribuido	Pág. 27
	201-3	G4-EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones	Cali, Colombia.

86

Bienestar Laboral y Derechos Humanos

Aspecto material	GRI ESTANDAR	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
EMPLEO	102-8	G4-10. Desglose de las características de la plantilla de colaboradores.	Pág. 31-33
		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 30
	401-1	G4-LA1 Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por edad, sexo y región.	Pág. 34-36
	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. 37 y 43
	Propio	Plan estratégico de cultura y clima	Pág. 50-52

Aspecto material	GRI ESTANDAR	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
Salud y Seguridad en el trabajo		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 30
	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. 45 y 46
	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.
Capacitación Y educación		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 30
	404-1	G4-LA9 Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	Pág. 54-56

Protección de los Derechos Humanos

Aspecto material	GRI ESTANDAR	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
No discriminación		Enfoque de Gestión	Pág. 65
	Propio	Implementación sello equipares	Pág. 66
	Propio	Implementación acción incluyente	Pág. 66

Inversión Social y Comunitaria

Aspecto material	GRI ESTANDAR	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
Comunidades locales		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 61 y 62
	413-1	G4-SO1 Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Pág. 62-64

Compras Sostenibles y Aprovechamiento Responsable

88

Aspecto material	GRI ESTANDAR	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
Prácticas de adquisición		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 68
	204-1	G4-EC9 Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	Pág. 68
Evaluación de la repercusión ambiental de los proveedores		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 68
	308-1	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión ambiental.	Pág. 69

Protección del medio ambiente

Aspecto material	GRI ESTANDAR	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
Materiales		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 70 y 71
	301-1	G4-EN1 Materiales por peso y volumen	Pág. 72
Energía		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 70 y 71
	302-1	G4-EN3 Consumo energético interno	Pág. 72
Agua		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 70 y 71
	303-1	G4-EN8 Captación total de agua según la fuente	Pág. 72
Emisiones		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 70 y 71
	305-1	Emisiones CO2 alcance 1	Pág. 73
	305-2	Emisiones CO2 alcance 2	Pág. 73

89

Transparencia y gobernabilidad

Aspecto material	GRI ESTANDAR	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
Lucha contra la corrupción		Enfoque de Gestión	Pág. 74
	102-28	Porcentaje de asistencia a reuniones de Junta Directiva	Pág. 75 y 76
	205-1	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	Pág. 75 y 76
	Propio	Buenas practicas de Gobierno Corporativo de Código País	Pág. 75

Satisfacción y compromiso con nuestros clientes

Aspecto material	GRI ESTANDAR	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
Participación de los grupos de interés		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 58
	102-43 102-44	G4-PR5 Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	Pág. 59 y 60
	Propio	Índice de deserción	Pág. 59 y 60



Banco



Así de simple, así de amable.