



Así de simple, así de amable.

Juntos

transformamos desafíos en

oportunidades

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2020

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2020

Para cualquier información adicional sobre nuestro reporte, puedes contactarte con la Jefatura de Comunicaciones Corporativas del Banco W al teléfono (57) (+2) 6083999 Ext: 10435 o al correo electrónico: algoquedebersaber@bancow.com.co o dfernandez@bancow.com.co

José Alejandro Guerrero Becerra

Presidente

Coordinación y elaboración del informe

Jefe de Comunicaciones Corporativas

Colaboración:

Presidencia

Vicepresidencia Financiera y Administrativa

Vicepresidencia de Innovación y Mercadeo

Vicepresidencia de Productos y Canales

Vicepresidencia Jurídica

Gerencia de Talento Humano

Gerencia de Cumplimiento

Gerencia de Riesgos

Gerencia de Remesas

Facilitadores

Fortalecerse Sostenibilidad Corporativa

Concepto gráfico

Marca Registrada S.A.S.

Diagramación

Akarte S.A.S.

www.bancow.com.co

Avenida 5 N # 16N-57

Barrio Granada

Cali - Colombia



Sumario

Nuestro banco	08
Nuestro aporte al desarrollo económico del país	29
Bienestar laboral para nuestros colaboradores	35
Satisfacción y compromiso con nuestros clientes	65
Inclusión financiera e inversión social	72
Protección de derechos humanos	82
Transparencia y gobernabilidad	84
Implementación: protocolo verde	95
<ul style="list-style-type: none">• Compras sostenibles: aprovisionamiento responsable• Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (ARAS)• Protección del medio ambiente	
Nuestro informe	103
Tablas de indicadores gri	



Hola:

En el 2020 tuvimos grandes retos que logramos superar con éxito, gracias a nuestra cultura organizacional que se basa en el respeto, el compromiso, la calidez humana y el bienestar de las personas que hacemos parte de esta organización y de nuestras familias.

El año anterior trabajamos intensamente por materializar día tras día la visión que nos hemos trazado para aportar a la calidad de vida de las personas de menores ingresos de nuestro país, facilitándoles servicios financieros sencillos, innovadores y oportunos, de manera responsable.

Estos esfuerzos han permitido apoyar a miles de trabajadores independientes y microempresarios durante

la pandemia ocasionada por la Covid-19, otorgándoles alivios y nuevos recursos para reactivar sus negocios y dinamizar la economía del país, lo que convirtió en la entidad de microfinanzas con mayor colocación de cartera en 2020. Este reporte es una oportunidad extraordinaria para agradecer y reconocer la milla adicional aportada por cada uno de los equipos de trabajo del Banco con la convicción y orgullo, del aporte social que generamos para los colombianos, contribuyendo a su bienestar y progreso.

Te invito a conocer los esfuerzos adelantados durante 2020, un año en que no nos detuvimos y aportamos bienestar económico, social y ambiental a nuestro país.

2020, un año en el que no nos detuvimos



José Alejandro Guerrero Becerra
Presidente Banco W S.A.



NUESTRAS CIFRAS DESTACADAS CON CIERRE A DICIEMBRE DE 2020

Cartera total de microcrédito (\$ millones)	\$ 1.332.125
Número de clientes microcrédito	207.617
Indicador de mora microcrédito (mayor a 30 días)	3,64 %
Número de clientes con cuenta de ahorro	708.348
Número de cuentas de ahorro	740.880
Saldo en cuentas de ahorro (\$ millones)	\$ 292.444
Número de clientes CDT	16.227
Número de CDT	20.486
Saldo en CDT (\$ millones)	\$ 696.138
Número de clientes con producto de libranza	2.490
Cartera de libranza (\$ millones)	\$ 67.385
Número de clientes con cartera vehículo	1.896
Cartera vehículo (\$ millones)	\$ 92.486
Oficinas con cierre a 2020	155
Corresponsales bancarios propios con cierre a 2020	159
Utilidad neta 2020 (\$ millones)	\$ 35.198

Nuestro Banco



¿Quiénes somos?

Un Banco colombiano con presencia a nivel nacional que promueve la inclusión a través de las microfinanzas y otros servicios financieros. Ponemos al alcance de las personas independientes -con pequeñas empresas o dedicadas a alguna actividad productiva- productos prácticos, oportunos e innovadores en materia de crédito para negocios, ahorro, microseguros y remesas.

Misión

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

Visión

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

Valores



Compromiso



Transparencia



Respeto

Pilares de nuestra Cultura W



Principios

Actuamos con respeto, transparencia y compromiso.



Relaciones

Somos un solo equipo.



Servicio

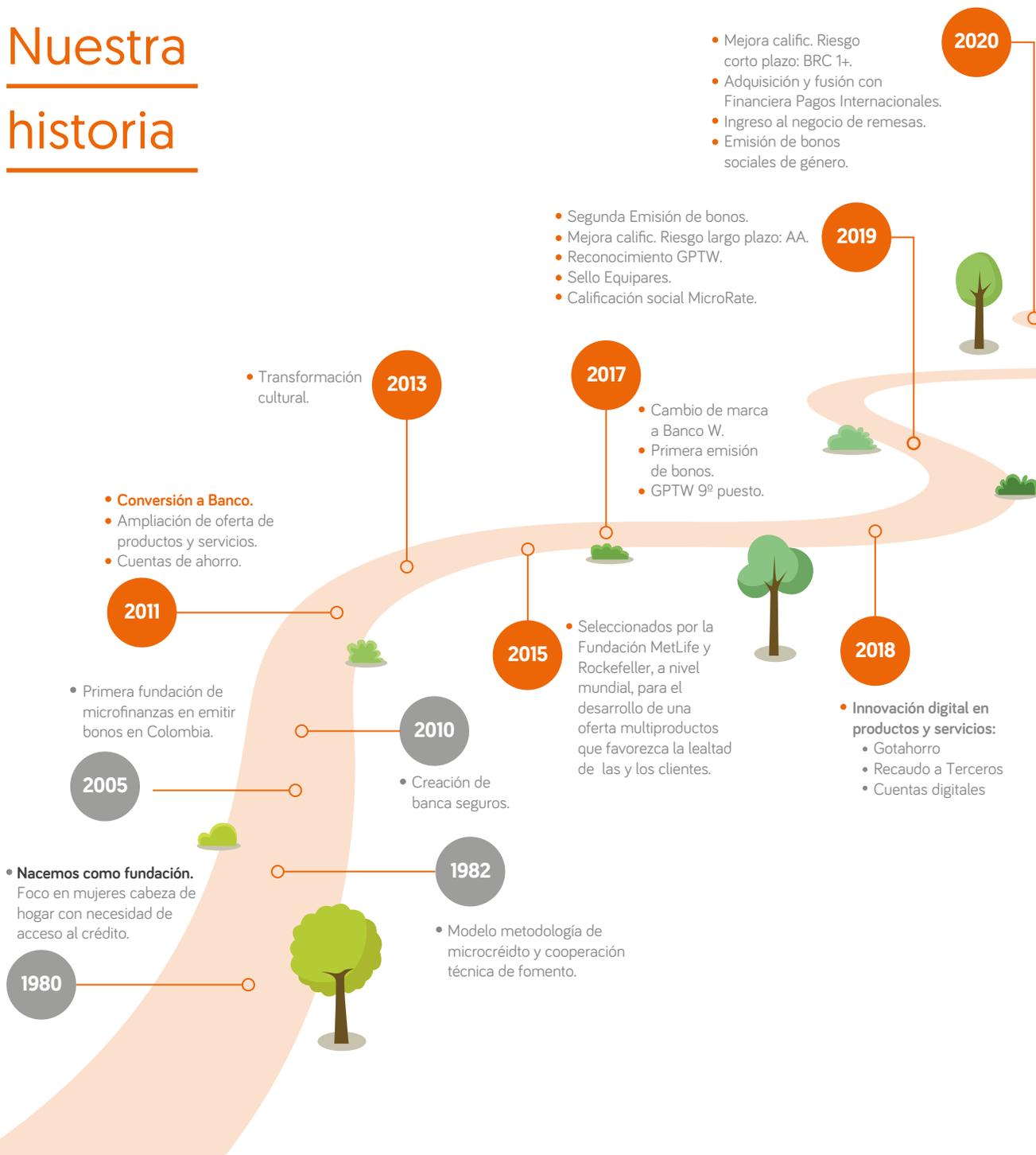
Servir trae felicidad.



Liderazgo
inspirador

Nuestra historia

10



Nuestra promesa de valor con nuestros públicos de interés

Colaboradores



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

Cliente



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 de nuestro país a través de la inclusión, mediante la oferta de las microfinanzas y otros servicios financieros.



Hitos de nuestra estrategia de sostenibilidad

Uno de los objetivos estratégicos del Banco es el de generar valor compartido a través de nuestra estrategia de sostenibilidad: una hoja de ruta donde cada año definimos las gestiones, indicadores y planes de acción que nos permitan generar mayor impacto económico, social y ambiental a todos nuestros públicos interés, reafirmando nuestro compromiso y deseo de hacerlo cada vez mejor por nuestros colaboradores, clientes, proveedores, accionistas y comunidad en general.

12

Estos son algunos de los hitos más relevantes de nuestra estrategia de sostenibilidad:

2015

>>> **Marzo**

Divulgación del primer informe de sostenibilidad (2014).

>>> **Octubre:**

Se estructura el marco de sostenibilidad del Banco.

2017

>>> **Enero**

Inclusión del Marco de Sostenibilidad dentro del marco estratégico.

>>> **Junio**

Adhesión al Protocolo de Asobancaria

>>> **Diciembre**

Creación política de compras sostenibles.

2018

>>> **Enero**

Medición de la huella de carbono.

>>> **Julio**

Banco W finalista en dos categorías de los Premios Andesco de Sostenibilidad.

>>> **Agosto**

Creación política de sostenibilidad.

2019

>>> **Enero**

Diagnóstico normatividad ambiental aplicable al Banco.

>>> **Mayo**

Creación política ambiental.

>>> **Agosto**

Implementación Planes de Saneamiento para todas las sedes.

>>> **Octubre**

Excelentes resultados en su calificación de desempeño social (Microrate).

2020

>>> **Marzo**

Global Business & Finance Awards 2019 destaca al Banco W como la entidad financiera con mayor impacto social en Colombia.

>>> **Octubre**

Participación piloto Asobancaria Aras para microfinanzas.

>>> **Noviembre**

Calificación riesgos ASG de Vigeo Iris para emisión de bonos sociales.

>>> **Noviembre**

Ejercicio de materialidad se amplía para incluir colaboradores, clientes y proveedores.

Nuestros aportes a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas surgen como resultado de la integración entre el proceso de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y el proceso de Río sobre sostenibilidad ambiental. Como Banco incidimos en algunos de estos objetivos, gracias a nuestra estrategia de sostenibilidad, con la cual generamos valor a nuestros públicos de interés.



Iniciativas externas y asociaciones en las que participamos

Código de Mejores Prácticas Corporativas de Colombia

Conocido como el Código País. Su objetivo es la generación de una cultura sólida de gobierno corporativo en Colombia, de tal forma que su entendimiento aplique a los emisores de valores de Colombia con independencia de su tamaño y nivel de capitalización. En el marco de la capacidad de autorregulación empresarial, el Código País y las medidas de gobierno corporativo que incluye, son de adopción voluntaria, de tal manera que cada sociedad decide libremente cuáles aspectos del Código adopta y cuáles no, dependiendo de su situación particular. El Banco W al cierre de 2020, cumplió con el 96 % de las recomendaciones que pueden ser adoptadas por los emisores de valores en materia de: (i) derechos y trato equitativo de los accionistas, (ii) asamblea general de accionistas, (iii) junta directiva, (iv) arquitectura de control, y (v) transparencia e información financiera y no financiera.

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.

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.

Socios por el Valle:

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; iniciativa apoyada mediante publicaciones en los medios internos y externos.

Somos parte de organizaciones de alto prestigio:

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

Nuestros productos y servicios

14

Contamos con un portafolio de productos, canales y servicios innovador; que contribuye a que nuestros clientes y comunidad en general puedan alcanzar sus metas y sueños, seguir creciendo, mejorar su calidad de vida y la de sus familias.

Créditos para negocios e independientes [microcréditos]:

Son créditos que permiten que los negocios sigan creciendo y se otorgan con solo dos requisitos: la fotocopia de la cédula de ciudadanía y tener un negocio de un año como mínimo. El desembolso se realiza de manera ágil, aproximadamente en 48 horas.

>>>

Compra de 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. Cuenta 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, pues permite realizar pagos de manera diaria, semanal o quincenal, de forma ágil y sencilla, mientras el cliente va ahorrando.

>>>

Inmueble productivo

Crédito comercial para la adquisición de un inmueble que brinda al microempresario una solución conjunta de negocio y vivienda; el crédito se asigna bajo la metodología especializada y personalizada de microcrédito.

Para fomentar la cultura del ahorro, nuestro Banco brinda a sus clientes la opción de ahorrar mientras pagan el crédito con nuestro PagAhorro y por medio de nuestras cuentas de ahorro GRATUITAS (la opción de PagAhorro aplica a créditos para negocios e independientes).

Captaciones

>>>

Cuenta de ahorro básica

Desde que nacimos como Banco en el 2011, nuestras cuentas de ahorro son GRATIS (sin cuota de manejo, ni costos asociados), por lo que siempre los 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.

>>>

Libranza

Crédito exclusivo para personas empleadas, pensionadas, y docentes del sector oficial. Se tramita rápidamente y se descuenta por nómina.

>>>

Crédito de vehículo

Financiación de vehículos de servicio público, principalmente taxis, en Cali, Bogotá, Medellín y poblaciones cercanas.



15

>>>

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. Solo se necesita tener 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 a los clientes un rendimiento superior de forma confiable y segura, mientras ayuda a transformar la vida de los microempresarios colombianos.

Seguros

En el Banco W contamos con cuatro soluciones de protección voluntarias para nuestros clientes microempresarios, enfocadas en sus necesidades de asegurabilidad y respaldadas por aliados de primera línea.

>>>

Voy Seguro [Seguro de vida]

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 de libre destinación por incapacidad total y permanente.



16

>>>

Voy Seguro Familia [Seguro de accidentes personales]

Brindamos la posibilidad de proteger a nuestros clientes y sus familiares con una póliza de accidentes y gastos médicos.

>>>

Voy Seguro Hogar [Seguro para el hogar y sus contenidos]

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.

>>>

Plan Exequial [Plan de previsión exequial]

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.

Nuestro propósito es entregar a los clientes productos y servicios de protección para lo que tienen, aman y valoran en sus vidas.

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

Servicio

- Convenios de recaudo
- Remesas

Alianzas

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

>>>

Alianza Nestlé

Alianza comercial que beneficia a los tenderos y tenderas afiliadas a la TBN (Tienda Bienestar Nestlé).

¿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.



Perfil del cliente de cuenta de ahorro

Personas pensionadas, amas de casa, estudiantes, asalariados, independientes con negocio o profesionales, y/o microempresarios de todos los estratos socioeconómicos.

Perfil del cliente CDT

Personas de todos los estratos socioeconómicos que desean apoyar el negocio de los microempresarios de Colombia a través de inversiones que les permita rentabilizar su dinero en una entidad de confianza, guardarlo de forma segura y contar con una excelente tasa de interés que evidencie el rendimiento de su dinero.

Perfil del cliente de cuenta de ahorro

Personas pensionadas, amas de casa, estudiantes, asalariados, independientes con negocio o profesionales, y/o microempresarios de todos los estratos socioeconómicos.

Perfil del cliente de libranza

Personas que trabajan y/o son pensionadas de entidades del sector oficial.

Perfil del cliente de crédito de vehículo

Personas propietarias 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.

Perfil del cliente de remesas

Personas que reciben periódicamente de familiares y amigos emigrantes de Colombia, dinero para atender sus gastos o necesidades.

¿Dónde operamos?

Tenemos presencia en 30 departamentos y 672 municipios del país. Nuestra sede principal está en la ciudad de Cali. Contamos con una estructura que nos permite llegar a poblaciones remotas y generar inclusión financiera.

>>>

Red de oficinas

155

18

>>>

Corresponsales bancarios propios

159 y en alianza **5.245** puntos habilitados

>>>

Convenios puntos de pago

16.781 Efecty y Vía Baloto



Canales y puntos de atención

Corresponsales bancarios propios:

Canal transaccional y comercial que apoya el crecimiento, profundización y expansión de cobertura de las oficinas, ubicados en zonas aledañas. Permite al cliente tener al banco más cerca y con horarios más amplios para la realización de sus transacciones.

Durante el 2020, se realizó a distancia la vinculación, apertura y puesta en funcionamiento de 38 nuevos corresponsales bancarios propios: 11 fueron de expansión y 27 de servicio, para alcanzar 159 a cierre de 2020. Este canal presentó un crecimiento del 31 % frente al 2019. A través de este canal hacemos presencia en 116 municipios donde no hay oficinas y apoyo en 43, para la ampliación del servicio y descongestión de las oficinas.



Pese a la situación de inactividad comercial y económica de los establecimientos de comercio presentada durante el confinamiento, en el 2020 se realizaron a través de los corresponsales bancarios propios 163.032 transacciones: 38.454 (76 %) pagos de cuota de los créditos, 24.532 (15,1 %) retiros, 9.785 (6 %) consignaciones a cuenta y 4.763 (2,9 %) desembolsos. En diciembre se realizaron 18.403 transacciones, cifra histórica en el comportamiento y usabilidad de este canal. Con el fin de brindar una mejor experiencia para los clientes, se amplió el horario y los días de atención de los corresponsales propios hasta los domingo y festivos.

Corresponsales bancarios con redes masivas

20

Puntos de servicio distribuidos en el territorio nacional que permite a clientes y usuarios realizar diferentes transacciones de los productos ofrecidos por nuestra organización.

A través de los corresponsales en alianza -Codesa (Gane y Supergiros)- la transaccionalidad global durante el año fue de

134.235, con una disminución del (9,42 %) frente al año anterior. Sin embargo, durante los últimos meses del año, con la retoma de las actividades comerciales, se presentó una tendencia positiva en la usabilidad de estos puntos. Adicionalmente, se vinculó una red asociada a la alianza con 311 puntos para incrementar cobertura en los departamentos de Valle y Risaralda. A través de los 16.781 puntos de recaudo (Efecty y Baloto), se realizaron 416.314 transacciones de pago de cuota.

En noviembre de 2020, producto de la fusión con Financiera Pagos Internacionales, integramos la operación de dos redes (Supergiros y Sured) para la corresponsalía de remesas: se pagaron 86.921 giros internacionales por valor de USD 18.836.243 entre noviembre y diciembre del 2020.

Contact Center e IVR (Banca Telefónica)

El Banco realizó cambio de proveedor de Contact Center e IVR. Este cambio permitió optimizar los procesos de Banca Telefónica, mejoró la experiencia de los clientes con ajustes en el proceso de autenticación y habilitó el acceso al canal desde cualquier teléfono fijo o celular, para realizar transacciones de manera fácil y segura.

A su vez, se habilitó la opción de activación de la Banca Telefónica desde la línea del Contact Center por medio de validación de titularidad por código OTP y cuestionario de preguntas, lo que permite, además de facilitar el proceso para el cliente, disminuir el flujo de personas en nuestras oficinas.

El número de clientes activos en la Banca Telefónica para el cierre del 2020 fue de 43.659 y las transacciones registradas ascendieron a 102.240. Esta cifra representa un incremento del 33 % y 132 %, respectivamente, con respecto al 2019. Para diciembre, se registraron 14.319 transacciones, cifra récord en la transaccionalidad mensual del canal.





Las transacciones habilitadas en la Banca Telefónica:

- Envío de dinero por medio de código OTP para terceros.
- Transferencia de fondos entre cuentas del Banco.
- Consultas de cuenta de ahorro (saldo y últimos tres movimientos).
- Consulta de crédito (microcrédito y libranza).
- Pago de la cuota del crédito.
- Retiro de efectivo a través de un corresponsal bancario.
- Vinculación por primera vez a la banca telefónica.
- Restablecimiento y/o desbloqueo de clave.
- Cambio de clave y/o bloqueo.

Participación en pago de subsidios del Gobierno

En 2020, el Banco fue participante, por primera vez, en la entrega de subsidios del Gobierno como apoyo a la población vulnerable y a la que se ha visto más afectada en el marco de la emergencia económica y social derivada por la COVID-19, particularmente apoya con la dispersión y entrega del subsidio de Ingreso solidario y PAEF.

Para el caso del programa de Ingreso Solidario, en el año 2020 se realizaron en promedio mensual abonos en cuentas de ahorro por \$4.857.680.000, pagando a 27.679 clientes beneficiarios del programa.

Hechos significativos del 2020

22



>>>

Febrero

Realizamos un cierre exitoso de proceso de adquisición del 100 % de las acciones de Financiera Pagos Internacionales por parte nuestro Banco.

>>>

Marzo

Global Business & Finance Awards 2019 destacó a nuestro Banco como la entidad financiera con mayor impacto social en Colombia. *The European Magazine*, una de las revistas de negocios más prestigiosas del mundo, cada año hace un reconocimiento a aquellas organizaciones y entidades financieras a nivel mundial que aportan a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y que generan valor y bienestar a todos sus públicos de interés. En esta oportunidad, nuestro Banco fue el ganador por Colombia en la categoría de banco del año con mayor impacto social.



Nuestro Banco dentro de Los Mejores Lugares para Trabajar para las Mujeres, 2020: *Great Place To Work Colombia* realizó un ranking de los 30 mejores lugares para trabajar en Colombia para las mujeres 2020, según los resultados de las encuestas de clima laboral realizados en las empresas que se miden bajo este esquema, en la que sus colaboradores expresaron sus percepciones frente a lo que es su experiencia en las organizaciones respecto al entorno laboral. Nuestro Banco ocupó el puesto 18 en el ranking y se destaca en el mercado laboral colombiano por el orgullo que sienten las mujeres que hacen parte de nuestra organización.

>>>

Abril

Aplicamos alivios al 43 % de nuestros clientes: las medidas de alivio sobre la cartera del Banco requirieron de ajustes tecnológicos y parametrización de sus sistemas, para poder otorgar periodos de gracia y extensiones de plazo para los créditos, atendiendo el marco normativo. Así mismo, fue necesario ajustar la plataforma para originar cartera, con el fin de acceder a las nuevas opciones de garantía de créditos definidas por el Gobierno a través del Fondo Nacional de Garantías.

>>>

Mayo

Mediante Asamblea Ordinaria de mayo de 2020, los accionistas del Banco aprobaron mantener como retenidas las utilidades generadas en 2019 como consecuencia de la emergencia económica, social y sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, en respuesta a la pandemia por la COVID-19. La decisión de los accionistas representó un respaldo económico al Banco con la finalidad de fortalecer la situación de liquidez y mitigar riesgos por eventuales incumplimientos de obligaciones con clientes y proveedores.

>>>

Junio

En junio reactivamos la colocación de microcréditos. Entre junio y diciembre, el Banco W colocó más de \$800 mil millones en microcréditos, con los cuales apoyó a más de 120.000 microempresarios y trabajadores independientes para que reactivaran su actividad económica durante esta crisis ocasionada por la COVID-19, siendo la entidad financiera con mayores colocaciones.

>>>

Julio

BRC Investor Services S.A. confirmó las calificaciones de deuda de corto y largo plazo del Banco W, con lo cual se valida nuevamente la capacidad de nuestro Banco para cumplir con sus compromisos financieros. De esta manera, mantenemos una excelente calificación, lo que se traduce en mayor confianza para los inversionistas actuales y potenciales de productos como CDT, bonos o cuentas de ahorro. Deuda de largo plazo: AA. Deuda de corto plazo: BRC 1+.

>>>

Octubre

Se llevó a cabo la ceremonia virtual de entrega del Sello de Equidad Laboral 'Equipares' por parte de la Presidencia de La República, el Ministerio de Trabajo y el Programa para las Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD. De esta manera se hizo oficial el otorgamiento del Sello Plata Equipares a nuestro Banco por considerar que somos una organización incluyente, generadora de transformaciones culturales y comprometida con la equidad de género.

>>>

Noviembre

Logramos materializar la integración del Banco W y Financiera Pagos Internacionales, lo que nos convierte en un actor relevante en el mercado de remesas del país.

Nos convertimos en el primer banco de microfinanzas en hacer una emisión de bonos sociales con enfoque de género en la región, suscrito en la Bolsa de Valores de Colombia por \$150.000 millones, el cual fue adquirido 100 % por BID Invest. Los recursos provenientes de la colocación de los bonos son destinados a financiar el crecimiento de la cartera de microempresas de propiedad y liderazgo de mujeres clientes de Banco W, impactando positivamente el acceso al crédito para que logren fortalecer sus negocios.

Durante el 2020 avanzamos en importantes proyectos estratégicos, de transformación e innovación en nuestro Banco:

- Proyecto *Janus*: cambio de core.
- Proyecto Repositorio de Información que centraliza los datos en nuestro Banco.
- Pagaré inmaterializado (digital).
- Proyecto *Gather*: implementación de la nueva plataforma *Engine*, para colocación de microcrédito.
- Iniciamos proyecto para analizar la implementación de trabajo flexible en nuestro Banco.

El impacto de nuestras operaciones

Balance General

Cifras en millones de pesos

ACTIVOS	\$ MILLONES	%/TOTAL ACTIVOS
Disponible e inversión	431.622	19,63 %
Cartera neta	1.401.502	63,74 %
Cartera bruta microcrédito	1.332.125	60,58 %
Cartera bruta consumo	67.664	3,08 %
Cartera bruta comercial	148.648	6,76 %
Cartera empleados	1.609	0,07 %
(-) Provisiones	148.544	6,76 %
Otras cuentas por cobrar, neto	118.869	5,41 %
Activos tangibles, neto	47.183	2,15 %
Activos intangibles, neto	179.013	8,14 %
Otros activos	20.694	0,94 %
TOTAL ACTIVOS	2.198.884	100,00 %

PASIVO Y PATRIMONIO	\$ Millones	%/Total Pasivo + Patrimonio
Depósitos de clientes	997.697	45,37 %
Cuentas de ahorro	292.444	13,30 %
CDT	705.253	32,07 %
Obligaciones financieras	152.724	6,95 %
Operaciones simultáneas	12.138	0,55 %
Títulos de inversión en circulación	299.177	13,61 %
Pasivo por arrendamientos	31.592	1,44 %
Pasivo por impuesto sobre la renta	45.995	2,09 %
Otros pasivos	68.690	3,12 %
TOTAL PASIVO	1.608.012	73,13 %
TOTAL PATRIMONIO	590.873	26,87 %

Estado de pérdidas y ganancias

Cifras en millones de pesos

INGRESOS POR INTERESES Y VALORACIÓN

Intereses sobre cartera de créditos	405.759
Cartera comercial	32.518
Cartera consumo	10.502
Cartera microcrédito	357.980
Ingresos por intereses de mora	4.759
Valoración sobre inversiones	4.697
Total ingreso por intereses y valoración	410.457

GASTOS POR INTERESES Y VALORACIÓN

Certificados de depósito a término	38.036
Depósitos de ahorro	8.172
Valoración sobre inversiones en instrumentos de patrimonio a valor razonable	308
Obligaciones financieras y otros intereses	27.687
Total gastos por intereses y valoración	74.203
Ingresos neto de intereses y valoración	336.254
Total provisiones	117.946
Ingresos neto de intereses y valoración después de provisiones	218.308
Ingreso neto por comisiones y honorarios	39.425
Total otros ingresos	61.486
Total otros egresos	265.339
Utilidad antes de impuestos	53.880
Gasto de impuestos	18.681
Utilidad del ejercicio y otros resultados integrales	35.198

Nuestra cadena de valor

Proveedores de capital

Recursos disponibles

>>>

Accionistas

Capital, utilidades retenidas

26,85 %

>>>

Ahorradores

Cuentas de ahorro y CDT

45,93 %

>>>

Títulos de inversión en circulación

(Emisiones de Bonos)

13,59 %

>>>

Entidades Financieras

Bancoldex 98,87 %
Banco Popular 0,57 %
Finagro 0,56 %

6,94 %

>>>

Microcréditos

Colocación (millones)

\$ 1.054.537

>>>

Cartera Libranza

Colocación (millones)

\$ 35.757

>>>

Cartera Vehículos

Colocación (millones)

\$ 13.824

>>>

Micro seguros

Ventas (millones)

\$ 74.945

Otros proveedores

Clientes de nuestro Banco

>>>

Servicios generales y otros Insumos

6,69 %

>>>

Carteras

# Clientes microcrédito	207.617
# Clientes libranza	2.490
# Clientes vehículos	1.896

>>>

Captaciones

# Clientes cuentas de ahorro	250.674
# Clientes CDT	16.227



Nuestro aporte

al desarrollo económico del país.



En los últimos años, el Banco W ha venido creciendo en la creación de valor económico y capacidad de distribución. En el 2020, por cada 100 pesos de valor económico generado, le devolvemos a la sociedad 73 pesos en valor económico distribuido a los grupos de interés.

Valor económico directo generado, retenido y distribuido

Valor económico generado 2020
2019

Valor económico distribuido 2020
2019

30

>>>	\$ millones	537.840
>>>		463.889
>>>	Intereses de cartera	405.773
>>>		369.632
>>>	Comisiones	59.748
>>>		59.979
>>>	Otras recuperaciones, venta P.P.E.	23.877
>>>		25.432
>>>	Utilidad portafolio	48.442
>>>		8.845

>>>	\$ millones	394.903
>>>		329.183
>>>	Colaboradores	141.948
>>>		144.049
>>>	Proveedores	82.100
>>>		79.071
>>>	Impuestos	33.972
>>>		42.417
>>>	Otros gastos e intereses	105.205
>>>		63.647
>>>	Accionistas	31.679

-

Valor económico retenido

	<u>2020</u>
	2019
>>>	
\$ millones	142.937
	134.705
>>> Provisiones, amortizaciones y depreciaciones	139.417
	79.558
>>> Utilidades retenidas	-
	49.632
>>> Reservas	3.520
	5.515



En 2020 realizamos la emisión del primer bono social de género en el país por parte de una entidad de microfinanzas

El 6 de noviembre de 2020 emitimos, por primera vez, bonos sociales con enfoque de género en el segundo mercado. Esta emisión fue estructurada y suscrita por BID Invest, miembro del Grupo BID e inscrita en la Bolsa de Valores de Colombia (BVC). La transacción se realizó por un monto de \$150.000 millones, equivalente a US\$39,6 millones, a un plazo de cuatro años.

Los recursos provenientes de la colocación de los bonos son destinados a financiar el crecimiento de la cartera de microempresas lideradas por mujeres clientes de Banco W. Estos recursos generan un impacto positivo

en el desarrollo de este segmento, al aumentar el acceso al crédito para fortalecer sus negocios. Beneficiamos aproximadamente a 25.000 mujeres microempresarias y promovimos su empoderamiento económico.

En la estructuración de los bonos recibimos el apoyo y acompañamiento por parte del BID Invest para el diseño del marco metodológico del uso de fondos, los criterios de selección, monitoreo y evaluación de proyectos: marco alienados con los principios de bonos sociales de la Asociación Internacional de Mercados de

Capitales (ICMA, por sus siglas en inglés). Adicionalmente obtuvimos la verificación -independiente del marco metodológico- conocida como *opinión de segundas partes*, por parte de Vigeo Eiris, consultora externa especializada para este tipo de proyectos.

Esta emisión contribuye a cuatro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas: fin de la pobreza (ODS 1), igualdad de género (ODS 5), trabajo decente y crecimiento económico (ODS 8); e industria, innovación e infraestructura (ODS 9).

A cierre del 2020 los resultados de los fondos adquiridos con la emisión fueron los siguientes:

32

Desembolsos de créditos	\$ 56.349 millones
Valor del crédito promedio	\$ 3.3 millones
Créditos desembolsados	17.056
Créditos vigentes	16.940
Plazo promedio de los créditos	30 meses
Mujeres beneficiadas	16.884
Recursos pendientes por colocar	\$ 93.651

El financiamiento también contribuye al desarrollo del mercado de capitales y bonos temáticos en Colombia y la región, consolidando a Banco W como un emisor recurrente.



Salarios y beneficios sociales para nuestros colaboradores



APORTES 2020 AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES

Subsistema	\$ millones	% tarifa empleador
Pensión	\$ 10.731	12 %
Caja de la Organización de las Naciones Unidas de Compensación	\$ 3.521	4 %
Salud	\$ 1.146	8,5 %
Riesgos laborales	\$ 732	0,522 % ó 1,044 %
ICBF	\$ 381	3 %
SENA	\$ 254	2 %
TOTAL	\$ 16.765	

APORTES 2020 EN PRESTACIONES SOCIALES

Concepto	\$ millones
Prima legal	\$ 6.998
Vacaciones disfrutadas	\$ 5.139
Vacaciones en dinero	\$ 384
Cesantías parciales	\$ 1.509
Intereses sobre cesantías	\$ 212
Cesantías definitivas	\$ 312
Cesantías a fondos 2019	\$ 5.499
Intereses cesantías año anterior (2019)	\$ 616
TOTAL GENERAL	\$ 20.668



Bienestar laboral

para nuestros colaboradores

Banco 
A la de simple, así de amable.



En el 2020 cuidamos de nuestros colaboradores



36

Después de vivir un año retador, que nos impulsó a cambios drásticos en nuestras rutinas de trabajo y entornos familiares, el Banco W se transformó para implementar medidas de protección de la vida de nuestros colaboradores, con el fin de garantizar un empleo digno e impactar positivamente nuestras familias.

Hemos adoptado las medidas y recomendaciones del Gobierno Nacional y de la Organización Mundial de la Salud a través de un estricto protocolo de bioseguridad, para proteger la salud de colaboradores, clientes y comunidad en general, al mismo

tiempo que garantizamos la continuidad, operación y prestación de los servicios de nuestro Banco; de igual forma, el empleo de más de 2.500 personas.

Reafirmamos, a través de nuestra cultura, el ADN que nos caracteriza: calidez, cercanía y confianza. Le apostamos a crear nuevas alternativas para estar presentes, a pesar de la distancia física.

Otro logro relevante en 2020 fue la materialización exitosa en el mes de noviembre de la fusión con Financiera Pagos Internacionales: implementamos una

estrategia de gestión de cambio, con el propósito de lograr un impacto positivo en la cultura y clima de nuestro Banco. Adicionalmente, trabajamos en la identificación y conservación del talento crítico de FPISA, para coordinar el ajuste de la estructura organizacional. Con la integración crecimos juntos y se logró que más del 65 % de la planta de personal de FPISA formara parte de nuestra familia W en la fusión. Construimos y ejecutamos el plan de capacitación requerido por los colaboradores y se apoyó la adecuada comunicación interna de este proceso.

¡Somos un gran lugar para trabajar, solo faltas tú!

En nuestro Banco exploramos y atraemos personas para fomentar mayores oportunidades de empleo.

Finalizado el año 2020, nuestra planta de personal quedó compuesta por:

2.225

colaboradores contratados de manera directa con el Banco.

104

Aprendices y

183

contratados por agencia temporal

Para un total de

2.512

personas

De los cuales

1.499

son mujeres y

1.013

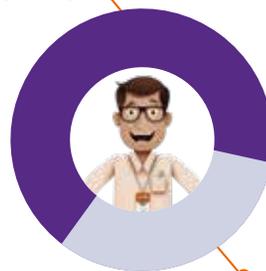
hombres.

DESCRIPCIÓN	DATO 2020	
	MUJERES	HOMBRES
Empleos directos con contrato laboral a término fijo	1	0
Empleos directos con contrato laboral a término indefinido	1.323	901
Empleos contratados indirectamente por la empresa (agencia de empleo temporal)	99	84
Aprendices	76	28
Número de empleos totales	1.499	1.013

Participación por género contrato a término indefinido

59 %

● Mujeres
● Hombres



41 %

Participación por género contrato por temporal

54 %

○ Mujeres
○ Hombres



46 %

Histórico de empleos generados por tipo de contrato:

TIPO DE CONTRATO	DIC-16	DIC-17	DIC-18	DIC-19	DIC-20
Directos	2.011	2.067	2.081	2.118	2.225
Temporales	156	119	157	165	183
Aprendices	90	103	92	99	104
Total	2.257	2.289	2.330	2.382	2.512

Empleos directos generados por ubicación:

Esta distribución incluye el personal comercial, operativo y administrativo.

38

DATO 2020		
DESCRIPCIÓN	MUJERES	HOMBRES
Regional 1-Cali	503	344
Regional 2-Eje Cafetero	191	95
Regional 3-Centro Oriente	210	130
Regional 4-Centro, Sur y Llanos Orientales	149	127
Regional 5-Caribe	119	103
Regional 6-Pacífico	152	102
TOTAL	1.324	901



Diversidad en órganos de gobierno y colaboradores:

En el Banco W estamos comprometidos con la igualdad y equidad de género dentro de la organización: contamos con el Sello Plata Equipares, otorgado por el Ministerio de Trabajo, que nos certifica como una entidad con políticas claras y definidas en la equidad laboral. En todos los niveles jerárquicos contamos con hombres y mujeres en los diferentes roles establecidos en la organización.

CONCEPTO	DATO 2020		DATO 2019	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Personal comercial	586	706	583	674
Personal operativo	124	358	125	325
Personal administrativo	175	244	158	222
Personal directivo	16	16	16	15
Junta directiva	5	4	5	4

39

Relación de salario base de los hombres con respecto a las mujeres

En nuestro Banco no hay diferencia entre el salario de hombres y mujeres que ocupan un mismo cargo. La política de remuneración no tiene criterios de género, los cargos son valorados por tres aspectos fundamentales:

- Qué: concepción estratégica del cargo.
- Cómo: reglas para la realización del trabajo (niveles de supervisión)
- Quién: competencias requeridas

La metodología que implementamos para medir este aspecto acoge todos los lineamientos establecidos por el Ministerio de Trabajo y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), de quienes recibimos un reconocimiento especial por tener cero brechas salariales de género.

La relación del salario base entre hombres y mujeres es del 100 %, de acuerdo con el estándar GRI.

Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local:

Menor salario para un hombre en el Banco W	Menor para una mujer en el Banco W	Salario mínimo local Colombia 2020
\$ 1.109.300	\$ 1.109.300	\$ 877.803

Rotación de personal

Pensando en la estabilidad de nuestros colaboradores, nos proponemos una meta de rotación acumulada de 13 %, la cual hemos venido cumpliendo en los últimos años. Para el 2020 nuestro resultado fue del 7,83 %, lo que indica un comportamiento positivo: demuestra que

brindamos buenas condiciones laborales y estabilidad en el empleo, a pesar de las situaciones complejas que se presentaron en el año.

Tuvimos el ingreso de 296 colaboradores directos y se presentaron 189 retiros (110 involuntarios y 79 voluntarios). Del total de personas retiradas durante el año, 98 fueron mujeres y 91 hombres.

40

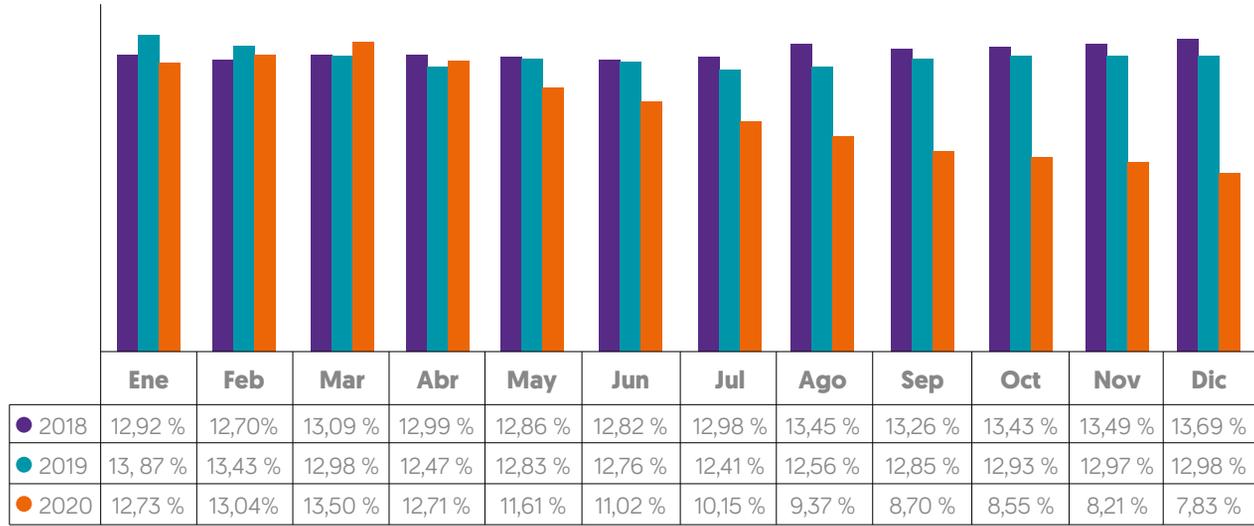
Rotación Banco	Datos 2020
Nuevas contrataciones directo banco	296
Retiros involuntarios directo banco	110
Retiros voluntarios directo banco	79
Total colaboradores	2.225
Rotación media	ANUAL 7,83 %

Rotación por edad	EDAD				Total año 2020	Total año 2019
	18-33	34-43	44-57	>58		
Nuevas contrataciones	180	79	31	6	296	353
Retiros involuntarios	41	53	15	1	110	149
Retiros voluntarios	40	31	8	0	79	167
Total colaboradores	1.051	901	261	12	2.225	2.118
Rotación media					7,83 %	12,98 %

Rotación por género	GÉNERO				Total año 2020	Total año 2019
	Femenino	%	Masculino	%		
Nuevas contrataciones	186	62,8 %	110	37,16 %	296	353
Retiros involuntarios	57	51,8 %	53	48,18 %	110	149
Retiros voluntarios	41	51,9 %	38	48,10 %	79	167
Total colaboradores	1.324	59,5 %	901	40,49 %	2.225	2.118
Rotación media					7,83 %	12,98 %

Rotación por Región	REGIONALES							Total año 2020	Total año 2019
	Regional 1 Cali	Regional 2 - Eje Cafetero	Regional 3 Centro Oriente	Regional 4 - Centro, Sur y Llanos Orientales	Regional 5 Caribe	Regional 6 Pacífico	Admin.		
Nuevas contrataciones	26	50	65	36	28	24	67	296	353
Retiros involuntarios	10	21	22	19	10	17	11	110	149
Retiros voluntarios	15	7	18	16	4	8	11	79	167
Total colaboradores	358	286	340	276	222	254	489	2.225	2.118
Rotación media								7,83 %	12,98 %

COMPARATIVO COMPORTAMIENTO ROTACIÓN MES A MES 2018 - 2020



42

Calidad de vida para nuestros colaboradores

Nuestro mayor propósito es generar experiencias de bienestar y calidad de vida para nuestros colaboradores y sus familias. Por eso, nuestro pacto colectivo, con vigencia desde 2018 hasta el 2023, es un compromiso muy importante de la organización. Este acuerdo entre los colaboradores y el Banco brinda beneficios económicos y emocionales para los integrantes del Banco, para generar bienestar y felicidad para los mismos y sus familias.

>>>

En el 2020, la inversión total realizada en beneficios fue de

\$ 14.468
millones



>>>

Beneficios económicos**\$ 13.427**

millones



>>>

Beneficios emocionales**\$ 1.041**

millones



A continuación, detallamos los beneficios otorgados:

BENEFICIOS ECONÓMICOS 2020

	Dato 2020 [# Beneficiados]	Dato 2020 (\$ Cifra en millones)
Auxilio de estudio	240	\$ 178
Auxilio óptico	196	\$ 17
Prima extralegal de vacaciones	2.022	\$ 2.406
Póliza de vida	2.108	\$ 528
Medicina repagada o planes de salud	2.166	\$ 3.552
Auxilio póliza de incapacidades	1.569	\$ 199
Auxilio de nacimiento	47	\$ 6
Liquidación vacaciones	1.486	\$ 174
Crédito de estudio	4	\$ 7
Crédito de estudio hijos de colaboradores	0	\$ -
Crédito calamidad	0	\$ -
Incremento salario	2.119	\$ 3.944
Bono bienestar	3.047	\$ 2.396
Total beneficios económicos	15.004	\$ 13.427

BENEFICIOS EMOCIONALES 2020

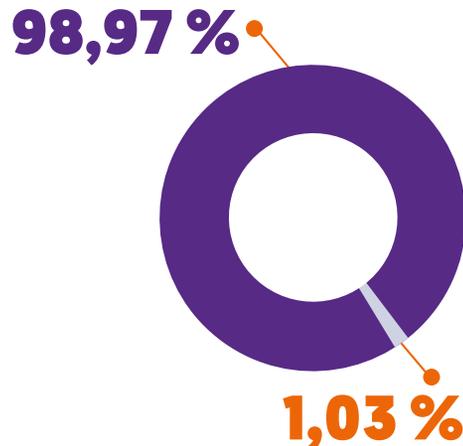
	Dato 2020 [# Beneficiados]	Dato 2020 [\$ Cifra en millones]
Licencia por cumpleaños	2.210	\$ 98
Licencia por luto	111	\$ 9
Licencia por grado	45	\$ 3
Licencia por paternidad	30	\$ 4
Licencia por calamidad doméstica	77	\$ 16
Licencia por matrimonio	5	\$ 1
Amor fraternal	23	\$ 31
Más tiempo para ti	1.929	\$ 444
Años de servicio	961	\$ 214
Día adicional de vacaciones	1.808	\$ 220
Total beneficios emocionales	7.199	\$ 1.041

44

Porcentaje y número de empleados que se encuentran cubiertos por convenios colectivos o sindicatos

A cierre de 2020 un total de 2.202 colaboradores están adheridos al Pacto Colectivo (98,97 %).

De otro lado, 23 personas pertenecen a sindicatos (1,03 %).



Fondo de Empleados, FonW

FonW es el fondo de empleados constituido en 2015 por los colaboradores del Banco W, con el fin de contribuir al bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de sus asociados y sus familias, con enfoque principal en el fortalecimiento de la cultura del ahorro, la cooperación y el crédito responsable.

Durante 2020 el Fondo se fortaleció mediante el aumento de la base de asociados y el crecimiento de los aportes y los ahorros permanentes. Cerró 2020 con 1.707 asociados que corresponden al 76,7 % del total de colaboradores del Banco y el Fondo, registrando un aumento frente al año anterior de 14 % en la cobertura.

Pólizas y convenios

Las pólizas, convenios y seguros entregados se distribuyeron de la siguiente manera:



Aporte y ahorro permanente

Con respecto al aporte y ahorro permanente que va desde el 2 % hasta el 10 % mensual del salario de los asociados, el fondo cerró con \$ 4.620 millones; presentó un aumento de \$ 1.013 millones con respecto al 2019.

Ahorros voluntarios

Con el propósito de fortalecer la cultura del ahorro, en 2020 se sostuvo las tasas de interés de los productos, manteniéndose en niveles superiores a las ofrecidas en el mercado, y se cerró así en \$ 1.184 millones en "Ahorros voluntarios", de los cuales, \$ 368 millones corresponden a "Ahorros a la vista", \$ 739 millones a "CDAT", y \$ 76 millones a "Ahorros programados".

El Fondo de Solidaridad

Que se alimenta mensualmente con \$ 4.200 por asociado, cerró con un saldo de \$ 168 millones; un aumento de \$ 50 millones con respecto al año anterior.

PRODUCTO/SERVICIO	No. PÓLIZAS
Póliza exequias	596
Póliza renta padres e hijos	473
Póliza vida adicional y cónyuge	517
Plan odontológico	17
Póliza de autos	304
Póliza de motos	100
SOAT	570
Póliza hogar	23
Plan de emergencia médica	50
TOTAL	2.650

Créditos

FonW entregó durante 2020 un total de 1.737 créditos, con un cierre en saldo de cartera por \$4.864 millones, distribuidos en las siguientes líneas de crédito:



46 El porcentaje de mora mayor a 30 días se encuentra en 2,92 % sobre el total de la cartera.

LÍNEA DE CRÉDITO	CANTIDAD DE CRÉDITOS
Libre inversión	1.296
Compra de cartera	117
Consolidación	50
Sobre aportes	129
Vivienda	23
Vehículo	13
Emergencia	77
Crediexpress	16
Anticipo de prima	14
Temporada escolar	2
TOTAL GENERAL	1.737

El 2020 fue un año de grandes logros para el Fondo. En agosto se logró cubrir y superar la pérdida acumulada de años anteriores: se consiguió para el cierre de año un excedente acumulado del ejercicio por \$86 millones.

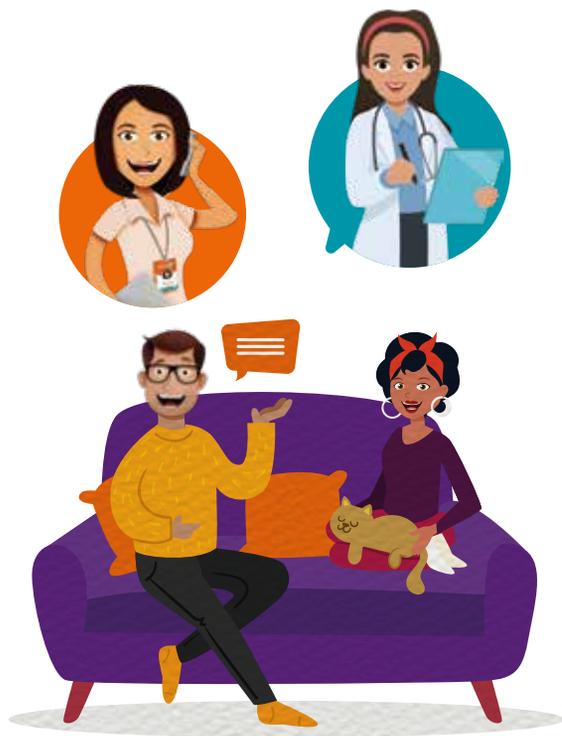
Bienestar Laboral

Valoramos e invertimos en nuestra gente y sus familias buscando su bienestar y desarrollo profesional. Trabajamos con pasión y cariño para entregar a la sociedad personas felices y comprometidas, buenos seres humanos que aporten de forma positiva en la construcción de un mundo mejor.

Nuestro plan institucional de bienestar en el 2020 estuvo enfocado más que nunca en

cuidar la vida, la salud y el bienestar de nuestros colaboradores y sus familias.

Como parte de las estrategias de manejo de la pandemia, se realizaron 23 conversatorios dirigidos por psicólogos y *coaches* enfocados al manejo de la ansiedad, el estrés y las diferentes manifestaciones emocionales que tanto líderes como equipos experimentaron durante los meses de confinamiento obligatorio.



Conversatorios telefónicos

Con el propósito de estar cerca de nuestros colaboradores y de sus familias, desde la Gerencia de Talento Humano se contactó telefónicamente al 95 % de los colaboradores. Pudimos conversar respecto a su situación personal y familiar y abordar, desde los programas de promoción y prevención, los casos identificados que requerían atención.

Línea de atención en psicología

Dispusimos para los colaboradores una línea de atención en psicología 7 X 24, para dar orientación y facilitar el manejo de situaciones personales y familiares, para quienes de manera voluntaria decidieran hacer uso de ella.

Cápsulas de BienEstar en casa

Divulgamos semanalmente contenidos para compartir actividades productivas, divertidas y saludables en familia.

Formas de trabajo

Definimos diversos esquemas y formas de trabajo buscando siempre proteger la salud y el bienestar de las personas:

- 170 colaboradores con preexistencias médicas estuvieron en trabajo remoto.
- **Áreas administrativas:** trabajaron bajo tres modalidades (72 % trabajo en casa, 12 % presencial y 16 % en alternancia).
- **Área comercial:** (90 % presencial y 10 % remoto).
- **Área operativa:** (86 % trabajo presencial y 14 % remoto).



Adicionalmente, pensando en el futuro del trabajo, adelantamos un estudio con una firma consultora para revisar la posibilidad de implementar de forma estructurada el trabajo flexible en nuestra organización. Con el equipo consultor se realizó el entendimiento del negocio, la estrategia y análisis de implicaciones normativas y económicas. Adicionalmente validamos elementos clave como la cultura organizacional, experiencia y percepción de los colaboradores y preparación de los líderes para la posible implementación del trabajo flexible.

En 2021 iniciaremos el plan de trabajo para la implementación del modelo, en caso de ser viable, teniendo en cuenta el diagnóstico y recomendaciones por parte del equipo consultor.

Plan de bienestar 2020

En este 2020 transformamos nuestras acciones tradicionales de bienestar por actividades virtuales, que nos permitieran estar presentes y cercanos, buscando siempre proteger la salud y la vida de nuestros grupos colaboradores.

Regalo para nuestros niños y niñas

48

Habilitamos una plataforma virtual para que nuestros colaboradores con hijos eligieran un regalo de parte del banco para sus niños, manifestándoles de esta forma nuestro cariño.

>>>

Se hizo entrega de

1.366 regalos



Donación en navidad

Se llevó a cabo una jornada voluntaria de donación por parte de los colaboradores.

>>>

Se logró recaudar más de

\$ 21.000.000

Estos recursos fueron entregados al Banco de Alimentos para apoyar a las poblaciones más vulnerables que se han visto afectadas por la pandemia en las diferentes regionales. A través de esta actividad manifestamos nuestro espíritu solidario.

Actividad de fin de año

Como un espacio de agradecimiento por el compromiso y dedicación de las personas que integran la comunidad de nuestro Banco, realizamos un bingo virtual donde contamos con la participación de 1.935 colaboradores que se conectaron en compañía de sus familias para disfrutar de esta actividad.





Programa ReconoSer

Manifestamos agradecimiento y aprecio a través de este programa a aquellas personas que se destacan por ser un ejemplo para seguir, por los buenos comportamientos, acciones y actitudes positivas que hace parte fundamental de nuestra cultura.

En el 2020 continuamos movilizando la cultura de reconocimiento a través de nuestros grupos primarios y parrilla de comunicaciones corporativas, recordando permanentemente las categorías de nuestro programa:



Guerrero



Líder inspirador



Buena Honda



Años de servicio



Pa' las que sea

En septiembre tradicionalmente se adelanta el evento ReconoSer donde brindamos un sentido homenaje para quienes cumplen 10, 15, 20, 25, 30 y 35 años de servicio y para quienes son elegidos (as) por votación en las demás categorías del programa. Dado que este año no fue posible realizar este evento, para no pasar por alto esta celebración, enviamos un detalle muy especial a los hogares de los 150 colaboradores reconocidos en la categoría de años de servicio, manifestándoles nuestro agradecimiento y afecto.



El Banco se tiñe de rosa

En este espacio conmemoramos el día de la mujer con información a nivel nacional sobre la prevención de cáncer de seno y cervix, haciendo énfasis en la importancia del auto examen de seno cada mes. Acompañamos esta actividad con un obsequio para todas las mujeres de nuestro Banco.

>>>
Personas impactadas

1.600



Día del Hombre

El 19 de noviembre celebramos el día internacional del hombre, fecha en la cual invitamos a la prevención y el cuidado de su salud haciendo énfasis en el cáncer de próstata. Acompañamos esta actividad con un pequeño detalle para manifestarles nuestro aprecio.

>>>
Personas impactadas

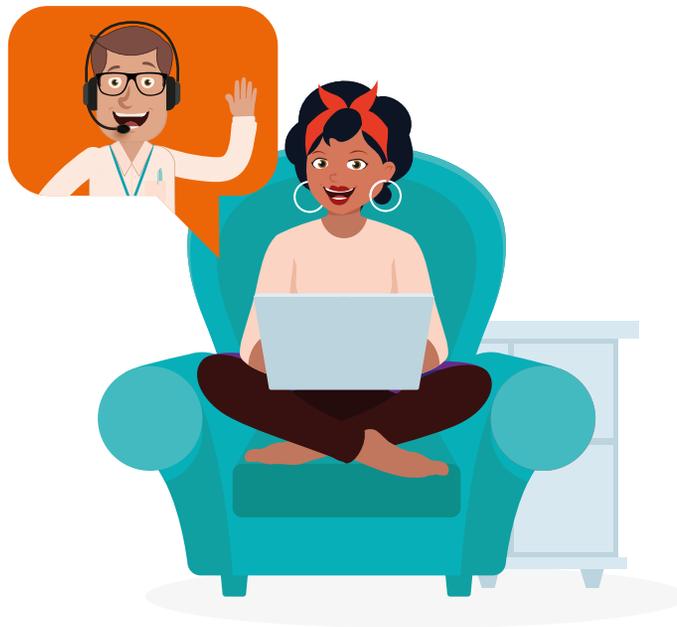
1.250



50

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

Ajustamos y adaptamos nuestra estrategia de clima y cultura, considerando las condiciones originadas en este año para prevenir la propagación del virus.



Cultura W

Este año nos permitió experimentar nuevos retos y nos dio la oportunidad de ratificar la fortaleza de nuestra cultura y sus pilares, de nuestra promesa de servicio y los valores institucionales que cada día están más fuertes en nuestro ADN. Estamos más comprometidos que nunca, para continuar modelando este cimiento clave y cumplir los objetivos estratégicos de nuestro banco.

Hemos continuado trabajando en el eje fundamental: las personas. Seguimos con el

firme propósito de acompañar a nuestros colaboradores para ser mejores seres humanos y dar lo mejor de sí. En el 2020 movilizamos, por medios de los grupos primarios, las capsulas virtuales de sabiduría, con el consultor Juan Pablo Gaviria, actividad que complementa y refuerza el programa “Reto de 30 días con propósito” realizado el año anterior. Estas capsulas contribuyen con el autoconocimiento, como el primer paso para llevar una vida con sentido, inspirar y descubrir nuestro propósito.

Adicionalmente, estuvimos enfocados en brindar herramientas a los colaboradores y sus familias para abordar la situación que estamos enfrentando. Algunas de estos espacios fueron: cerebro y emociones, herramientas para líderes, descubre recursos personales para el manejo de tus pensamientos y emociones, liderando en casa, recomendaciones financieras en momentos de crisis económicas, el arte de soñar y la magia de la acción.

Clima laboral

En el año 2020 desarrollamos un plan de clima organizacional derivado de la medición de clima organizacional adelantada en el segundo semestre del 2019. Este plan estuvo orientado a gestionar las oportunidades de mejoramiento de los líderes de áreas y oficinas y las acciones transversales que se requerían fortalecer.



Actualmente contamos con 16 líderes en el programa de mejoramiento, entre los cuales se han ejecutado 53 horas de acompañamiento individual con profesionales en *coaching*. Además, se han incluido en este programa 8 líderes que han requerido nuestro apoyo en temas de clima, entre ellos se han ejecutado 25 horas de *coaching*.

Simultáneamente, realizamos para todas las áreas y oficinas de la organización 261 planes de acción con responsabilidad del líder y corresponsabilidad de los equipos, con el fin de seguir fomentando las buenas prácticas o desarrollar acciones para tener un buen ambiente laboral.

En el 2020 se realizaron 162 seguimientos a líderes de áreas administrativas, operativas y comerciales, con el fin de ofrecer un acompañamiento desde el área de Desarrollo Organizacional y validar el progreso de cada plan de clima que fue

estimado para las áreas. En el 2021 se continuará con los seguimientos restantes.

De igual forma, durante el 2020 se realizaron conversatorios con nuestros colaboradores a nivel nacional con el propósito de saber cómo se encontraban durante la coyuntura que vivimos durante el año y en qué medida las acciones del banco durante la pandemia eran acordes con sus necesidades. En total realizamos 2.039 entrevistas telefónicas, las cuales nos arrojaron información valiosa y la posibilidad de realizar un plan de acción de clima específico para esta etapa.

Uno de los hallazgos más importantes que encontramos, fue la percepción positiva de los colaboradores con respecto al Banco, en la que destacan y valoran la estabilidad económica y laboral que les brindó la organización durante esta etapa.

Wmás

En nuestro Banco realizamos anualmente la valoración del desempeño y potencial de los colaboradores. Estos resultados se obtienen a través de una evaluación bajo la metodología de calibración, en la cual participan otros colaboradores que conozcan y cuenten con elementos para aportar en la evaluación de cada colaborador: jefe, pares del jefe, clientes internos. Posteriormente, con este insumo se realiza la construcción de su plan de desarrollo.

52

Comerciales



Operativos



Administrativos



A partir de la evaluación de Wmás identificamos fortalezas y oportunidades de mejora: nos permitió construir planes de trabajo orientados al cierre de las brechas y contribuyó como insumo en procesos de selección y convocatorias internas.

En comparación con la evaluación anterior (2019), es importante mencionar que en 2020 se refleja un 27 % de movilidad positiva, equivalente a 435 colaboradores que mejoraron su desempeño y/o potencial. De igual forma, el 45 % de los líderes mejoraron su resultado.

>>>

En 2020 se realizaron

1.914

evaluaciones

>>>

Cubriendo el

89 %

del total de los colaboradores del Banco

>>>

Construyendo a su vez

1.766

planes individuales de desarrollo

que aportan de manera positiva al desarrollo y al crecimiento nuestros colaboradores.



Programa de liderazgo

Nuestra estrategia de desarrollo, cultura y clima continúa apalancada en los líderes de la organización. Por eso, en 2020 continuamos trabajando en el desarrollo de sus competencias de liderazgo:

Semillero de líderes

Su objetivo es formar analistas de crédito y auxiliares operativos con proyección a cargos de liderazgo en competencias del ADN del líder, como inteligencia emocional y pensamiento estratégico, entre otros, con el fin de contribuir en su proceso de crecimiento y desarrollo. En 2020 se realizaron tres sesiones a cargo de los facilitadores internos.

>>>

Al cierre de diciembre de 2020 contamos con la participación en este programa de



Programa Liderazgo

Semillero líderes

Nuevos líderes

Escuela de líderes



53

Escuela de formación para nuevos líderes

Dirigida a colaboradores que han sido recientemente promocionados o han ingresado en posiciones de liderazgo a la organización. Su propósito es entregar herramientas de liderazgo e información sobre procesos administrativos fundamentales para el desenvolvimiento en su nuevo rol. En el 2020 participaron **29 líderes** de cargos comerciales, operativos y administrativos.

Así mismo, en 2020 implementamos acompañamientos de desarrollo de competencias a estos nuevos líderes por un periodo de seis meses, con el fin de

apoyar y contribuir al proceso de adaptación de su nuevo rol. En este espacio participaron sus jefes inmediatos. En total realizamos acompañamiento a 19 nuevos líderes.

Este año para los vicepresidentes y gerentes administrativos que ingresan al banco, se definió una iniciativa para apoyar su adaptación al nuevo rol y a la cultura del banco, que consiste en un acompañamiento individual de un coach. En 2020 participaron 9 colaboradores y se ejecutaron 26 horas de *coaching*.

Escuela de líderes

En 2020 continuamos trabajando en el desarrollo integral de nuestros líderes, específicamente en las competencias de inteligencia emocional y pensamiento estratégico. En total se ejecutaron 43 sesiones de nuestro programa de liderazgo, algunas bajo la metodología virtual; logramos impactar a 388 líderes de la organización.

Adicional a los talleres de liderazgo, se realizaron acompañamientos presenciales y virtuales a todos los líderes, para fortalecer las competencias trabajadas en los talleres. En total se efectuaron 22 sesiones de acompañamiento a líderes administrativos, operativos y comerciales. Paralelamente, se realizaron acompañamientos individuales a los planes de acción definidos.



54

Oportunidades de ascenso: promociones de personal

Favorecemos el talento interno a través del acompañamiento y programas diseñados para el fortalecimiento de competencias y desempeño. En 2020 tuvimos 56 vacantes susceptibles de promoción, de las cuales 45 fueron cubiertas con personal interno, es decir, el 80,4 % de este tipo de vacantes fueron ocupadas con nuestro talento.

Concepto	Año 2020	Año 2019	Año 2018	Año 2017	Var.
Vacantes totales	392	647	581	457	-39 %
Vacantes susceptibles de promoción	56	117	88	111	-52 %
Vacantes cubiertas con personal interno	45	91	62	74	-51 %
% Cubrimiento	80,4 %	77,8 %	70,5 %	66,7 %	3 %

Adicionalmente, buscamos que nuestros colaboradores puedan desarrollarse y ocupar posiciones de liderazgo. En el año 2020 tuvimos 35 vacantes en posiciones de liderazgo y cubrimos 28 de ellas con personal interno, es decir, el 80 %.



Concepto	Año 2020	Año 2019	Año 2018	Año 2017	Var.
Vacantes de líderes	35	94	48	63	-63 %
Vacantes de líderes cubiertas con personal interno	28	67	41	51	-58 %
% Cubrimiento vacantes de líderes con personal interno	80,0 %	71,3 %	85,42 %	80,95 %	12 %



Grupos Primarios

El grupo primario es un espacio del líder con su equipo, encuentro mensual, para compartir experiencias en un ambiente adecuado, fortalecer la comunicación, confianza y el liderazgo. Durante el año 2020 se realizaron **1.947 grupos primarios**, en promedio **162 grupos mensuales**. Algunos de estos espacios se vieron afectados en

2020 por la pandemia y especialmente por el distanciamiento que se debía tener en los equipos de trabajo.

Sin embargo, queremos resaltar el compromiso de los líderes por continuar sosteniendo las relaciones de confianza con los equipos en medio de la coyuntura.

Formación y aprendizaje

El desarrollo de competencias, adquirir y mejorar los conocimientos y habilidades en los colaboradores, es una estrategia clave para el logro de los objetivos del Banco. Para el anterior fin, se identifican anualmente las necesidades de formación desde diferentes fuentes y procesos como Wmás, el diagnóstico de necesidades de capacitación o por requerimientos legales, normativos y proyectos especiales, entre los que se encuentra el proyecto Janus (cambio de core).

>>>

Durante el 2021, el Banco invirtió aproximadamente

\$ 402
millones

en la formación los colaboradores.

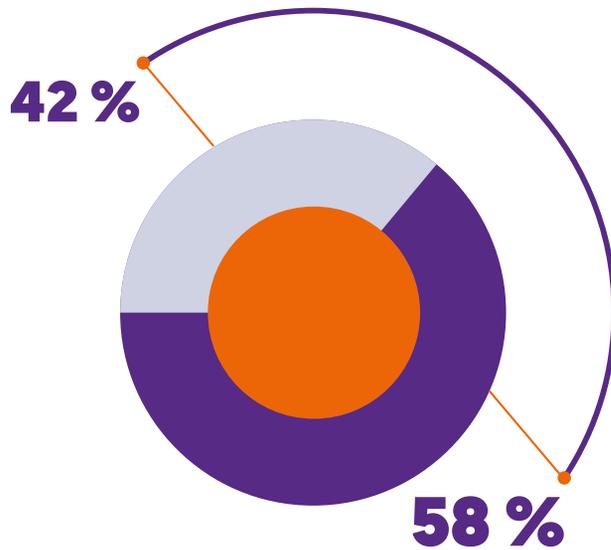


56

NÚMERO DE HORAS POR GÉNERO - NIVELES	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Nivel 1: presidente, vicepresidente	107	215	321
Nivel 2: gerentes administrativos, auditor general	490	320	810
Nivel 3: jefes administrativos, auditor sistemas y financiero	520	591	1.111
Nivel 4: gerentes comerciales, coordinadores administrativos, traders, ejecutivos de captación, ejecutivo de ahorranza, auditor operativo	2.996	3.971	6.967
Nivel 5: ejecutivos metodológicos, analistas y auxiliares administrativos, asistente, mensajeros, conductor, recepcionista, subgerentes de oficina y comercial, aprendices	4.520	3.001	7.521
Personal operativo: auxiliares operativos, cajeros	6.832	2.428	9.260
Personal ventas: analistas de crédito, promotores, asesores comerciales de libranza	7.333	6.323	13.656
TOTAL GENERAL	22.797	16.847	39.644

NÚMERO TOTAL DE HORAS DE FORMACIÓN PROPORCIONADAS A COLABORADORES	MUJERES	HOMBRES	TOTAL GENERAL
Número total de horas a personal administrativo	8.632	8.096	16.728
Número total de horas a personal operativo y comercial	14.165	8.751	22.916
TOTAL GENERAL	22.797	16.847	39.644

Horas de capacitación por género:



Inducción y entrenamiento

Para nuestra organización es muy importante el proceso de inducción para los nuevos colaboradores. Por ello, a pesar de las circunstancias, le dimos continuidad a este proceso y logramos virtualizar todos los contenidos de nuestra inducción, cuya duración es de tres días. Posteriormente, entrenamos por dos semanas adicionales los cargos operativos y comerciales.

CARGOS QUE RECIBIERON INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO	MUJERES	HOMBRES	No. DE PERSONAS
Administrativos	121	66	187
Comerciales	109	97	206
Operativos	54	20	74
TOTAL COLABORADORES	284	183	467

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. En total se impartieron 5.135 horas, con una cobertura total del 96 % de colaboradores comerciales y operativos.

Educación financiera para los colaboradores del Banco

58

Este curso virtual, que realizamos en alianza con la Fundación WWB Colombia, 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. Durante 2020, 267 colaboradores del Banco realizaron este curso.

Regulación Bancaria

La formación en temas regulatorios que tienen que ver con lavado de activos, sistema de atención al consumidor financiero, Ley de Víctimas, entre otros cursos, son relevantes para desarrollar de forma responsable y transparente nuestras operaciones. Para el ciclo de formación de este año, logramos una cobertura del 96 % de los colaboradores del Banco.

Programa Soy Tutor

A través de este programa logramos contar colaboradores en las oficinas que se convierten en tutores encargados de afianzar la práctica y habilidades técnicas de los compañeros que ingresan al Banco. Contar con tutores permite una experiencia de aprendizaje más individualizada y estructurada y provee una práctica más intensiva para los nuevos colaboradores que llegan a ocupar los cargos comerciales y operativos. Durante el 2020, adelantamos talleres en comunicación efectiva y la actualización en temas técnicos, para 125 tutores de todas las agencias del Banco.



Gestión integral de la seguridad y salud en el trabajo

La prevención de las lesiones y las enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y la generación permanente de autocuidado y consciencia en nuestros colaboradores sobre importancia de hábitos de vida saludable, son nuestro objetivo fundamental desde este frente de trabajo.

Debido a la emergencia sanitaria que vivió el país en el 2020, nuestra área de seguridad y salud en el trabajo definió protocolos estrictos de bioseguridad para salvaguardar la salud y vida de los colaboradores y sus familias, y cuidar la salud mental de los mismos.



A través del frente del programa de medicina preventiva y del trabajo, se llevó a cabo un plan de trabajo para mitigar el impacto del COVID-19 en nuestra organización:

Elaboración del protocolo de bioseguridad que contempla las medidas adoptadas por el Banco para evitar la propagación del virus:

- Trabajo remoto para 170 colaboradores con preexistencia médica vulnerable para COVID-19 y colaboradoras en estado de gestación.
- Trabajo remoto para los colaboradores cuyas actividades lo permitan y que cuentan con las herramientas requeridas.
- Entrega de elementos de protección personal de acuerdo con el cargo.
- Lineamientos para interacción dentro de las instalaciones del Banco.
- Desinfección de puestos de trabajo y áreas comunes.
- Bioseguridad en sedes: adecuación instalaciones de oficinas y sede administrativa, cafeterías y salas de reuniones (señalización, instalaciones de barreras físicas, instalaciones de insumos requeridos).
- Definición del aforo máximo permitido en las oficinas a nivel nacional.
- Disponemos de 4 líneas de atención para que los colaboradores reporten síntomas.
- Implementamos una encuesta en línea para conocer y monitorear el estado de salud de los colaboradores diariamente.
- Seguimiento diario a los colaboradores con síntomas o sospechosos para COVID -19.
- Líneas de orientación psicológica con disponibilidad 24 horas, 7 días a la semana.
- Cápsulas de “BienEstar en Casa” con el que se busca a portar al bienestar integral de los colaboradores.
- Haciendo uso de los diferentes canales de comunicación internos divulgamos a los colaboradores las medidas de prevención definidas por el Ministerio de Salud y adoptadas por el Banco, promoviendo la conciencia para su cumplimiento.

Acompañamiento de fisioterapeuta para la organización de los puestos de trabajo, para quienes desarrollan sus actividades de forma remota.

Así mismo, continuamos trabajando con los diferentes frentes buscando la salud y seguridad de nuestros colaboradores en el trabajo. Estos son los diferentes programas que atendimos en el 2020:



Programa Lazos de Amor

Este año trabajamos con la Liga de la Leche de Colombia, organización sin ánimo de lucro, que se dedica a dar orientación y apoyo a las personas que desean amamantar, ofreciéndole a las madres y a su grupo familiar, orientación y apoyo por medio de capacitaciones virtuales y participación en grupos de apoyo liderados por los expertos en el tema. Logramos llegar este año al 80 % de las madres que se encontraban vinculadas al programa, 34 en periodo de gestación y 26 en periodo de lactancia.

Programa de seguimiento de casos y reintegro laboral

60

Este programa busca crear condiciones favorables en el entorno laboral para el regreso de los colaboradores con incapacidad prolongada, o que por detección y atención oportuna de las necesidades de salud requieran seguimiento. En este año se incluyeron 17 nuevos casos y se cerraron 39. Al cierre de 2020, el equipo de salud del Banco (médico especialista en seguridad y salud en el trabajo, enfermera y profesional en seguridad y salud en el trabajo) realizó seguimiento a 158 colaboradores con alguna recomendación médica.

Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST)

El avance en la implementación de este sistema de gestión es significativo. En 2020 logramos un cumplimiento del 97 %, de acuerdo con la auditoría ejecutada por parte de nuestra ARL AXA Colpatría. Ascendimos 2 % respecto al año anterior (95 %), demostrando así el compromiso con el cuidado de la salud de nuestros colaboradores y con los objetivos trazados para prevenir y mitigar la ocurrencia de incidentes, accidentes y enfermedades laborales.



Sistema de vigilancia epidemiológico -biomecánico

Con el objetivo de aportar en la prevención de lesiones osteomusculares causadas por posturas inadecuadas o movimientos repetitivos, realizamos actividades que nos permitieron en conjunto con la fisioterapeuta especialista en seguridad y salud en el trabajo concientizar y educar a los colaboradores frente a este riesgo.

Las actividades realizadas durante el año fueron:

70

Capacitación presencial en higiene postural y pausas activas.

6

Inspecciones de puestos de trabajos virtuales.

6

Capacitación en higiene postural y pausas.

54

Seguimientos a colaboradores con sintomatología a nivel osteomuscular.



Así mismo, debido a la emergencia sanitaria ocasionada por la COVID-19, se facilitó a los colaboradores en trabajo remoto acceder a la dotación y desplazamiento a sus casas de los aditamentos ergonómicos dispuestos en las oficinas, con el fin de proporcionar puestos ergonómicamente acordes con la ejecución de sus actividades. Así mismo, reforzamos por los canales de comunicación internos las distintas alternativas para la realización de pausas activas dirigidas a los colaboradores y sus familias.

Sistema de vigilancia epidemiológico de riesgo psicosocial



Durante este año los esfuerzos se enfocaron en apoyar a través de asesoría permanente a nuestros colaboradores en el manejo de situaciones que se pudiesen presentar en su entorno durante la emergencia sanitaria.

Programa Sabi Contigo

A través de este programa se brinda orientación a los colaboradores en procesos de afrontamiento. Este año se atendieron dos intervenciones grupales y siete individuales, solicitados voluntariamente para el manejo de emociones, estrés, crisis familiares, autoestima y motivación. Como valor agregado el Banco dispuso de una línea de atención 24 horas, 7 días a la semana, para atención de temas relacionados con el manejo de emociones.



Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (Copasst)

Durante el año 2020 el Copasst fue un pilar importante en la ejecución y cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad y en el Trabajo (SGSST), aportando en los diferentes frentes:

- ✓ Investigación de accidentes laborales:
85
- ✓ Tres campañas masivas de prevención del COVID-19.
- ✓ Realización de auditoría interna del SGSST.
- ✓ Seis inspecciones de seguridad.

Comité de Convivencia

Su función es prevenir cualquier situación que pueda ser considerada como acoso laboral en los términos establecidos en la Ley 1010 de 2006. En 2020 se realizaron ocho sesiones, en las cuales se atendieron tres quejas presentadas por colaboradores. En ellas no se evidenció ninguna conducta constitutiva de acoso laboral.

Plan Estratégico de Seguridad Vial

Buscamos a través de este programa realizar actividades en pro del bienestar, la seguridad y salud de los colaboradores que integran este programa, evaluando el comportamiento y generando conciencia frente a la seguridad vial.

En el 2020 adelantamos las actividades relacionadas a continuación:



>>>

Evento vial

Realizado en las regionales 1, 5 y 6, con la participación de 334 colaboradores de 41 oficinas. Para esta actividad contamos con el acompañamiento de un *coach* en tránsito con el propósito de generar conciencia respecto al comportamiento que debemos tener al conducir un vehículo.

>>>

Curso virtual “prudente al volante”

Esta capacitación se realiza al ingreso de los colaboradores que por su cargo hacen parte del plan estratégico de seguridad vial, el cual aborda temas como manejo defensivo, conducción de motocicletas y peatón responsable.

>>>

Curso virtual “salvando vidas”

Estos cursos virtuales brindan orientación sobre cómo debemos comportarnos como actores viales y genera conciencia en la conducción y la responsabilidad civil que tenemos al conducir un vehículo.

>>>

Revisión periódica de documentación

Mensualmente se realiza la revisión de los documentos SOAT, RTM, licencia de conducción y tarjeta de propiedad a los cargos expuestos al riesgo de tránsito. En 2020 se realizó la revisión de 1.302 documentos a colaboradores con contratación directa con Banco y temporales.



Indicadores de SST

>>>

Número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo

En 2020 no se presentaron accidentes mortales.

>>>

Enfermedades profesionales

Este año no se presentaron nuevas calificaciones de enfermedades profesionales. El Banco reporta a la fecha cinco casos de colaboradores con enfermedades calificadas como laborales. Estos casos se encuentran vinculados al programa de reintegro laboral con el fin de realizar seguimiento periódico y acompañamiento.



>>>

Número de días perdidos

Actualmente tenemos un colaborador y una colaboradora con incapacidades prolongadas que tienen una incidencia importante en la tasa de días perdidos.

>>>

Índices de reincorporación al trabajo y retención tras la baja por maternidad o paternidad

En el 2020 no se registraron retiros después de dos meses de finalizada la licencia de maternidad o de paternidad. Se presentaron 60 licencias de maternidad y 34 de paternidad.

>>>

Accidentes laborales

En el año 2019 la tasa anual de accidentalidad fue del 4,6 % con 107 casos. En comparación con el año 2020 se observa una disminución en la tasa, la cual cerró en 3,38 % con una frecuencia de 85 accidentes laborales.



CONCEPTO	MUJERES	HOMBRES
Número total de días perdidos	930	1.162
Total de días perdidos (por ausencia)	4.805	9.005

Satisfacción y compromiso

con nuestros clientes

Mi negocio





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 2020 llevamos a cabo las siguientes gestiones:

Sesiones de alineación y transformación de proceso de atención al cliente con los líderes de procesos y las oficinas.

Desarrollo de las 'Mesas SAC', como un espacio al interior del Banco para hablar del cliente y de las acciones de mejora que se deben implementar, para actuar frente a las diferentes situaciones que ponen en riesgo la experiencia del cliente.

Cambios en el modelo de atención incluyente para eliminar barreras de comunicación, a través de ajustes en el servicio de videoconferencia en lengua de señas.

Vinculación en los procesos de transformación del servicio y experiencia del

cliente asociados al nuevo servicio de remesas.

Formación en la aplicación del sistema de atención al consumidor financiero y en la gestión de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS). Cobertura del 96 % los colaboradores en 2020.

Acuerdos con la Defensoría del Consumidor Financiero para promover una correcta aplicación del plan de acompañamiento a deudores.

Actualización del sitio web para la atención al consumidor.

Gestión permanente de la voz del cliente

Continuamos fortaleciendo la cercanía, confianza, oportunidad y escucha activa con nuestros clientes, colaboradores y comunidad, mediante las siguientes acciones:

Registro, atención y gestión de manifestaciones de clientes

Atendimos y gestionamos 16.523 manifestaciones de clientes (PQRS), 3.216 por concepto de reclamaciones y 71 casos por violación a la reserva bancaria (0,16 %).



Acciones adelantadas

Avanzamos en la construcción de un lenguaje más cercano para colaboradores y clientes en el registro y respuesta a sus manifestaciones.

Implementamos nuevos canales para el registro de PQRS, incluido un formulario de peticiones, quejas y reclamos en la página web.

Adaptamos nuestro modelo de atención de PQRS a las necesidades de los nuevos clientes de remesas, y seguimos trabajando para influir positivamente en su experiencia de servicio.

Ajustamos el modelo de la atención de las

reclamaciones registradas en redes sociales para garantizar que se les dé el mismo trámite que a los derechos de petición.

Desarrollamos un *bot* de respuestas frecuentes para atender las manifestaciones permanentes de clientes frente a la coyuntura COVID-19 y la emergencia económica decretada por el Gobierno Nacional.

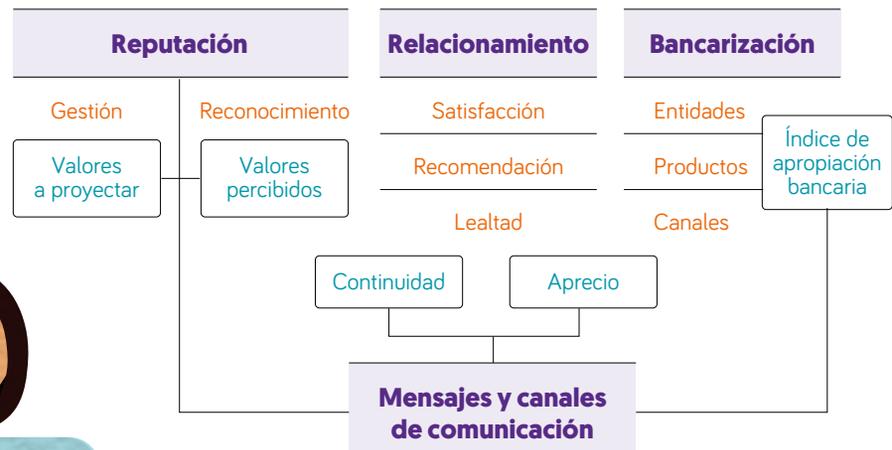
Elevamos la voz de nuestros clientes en diferentes escenarios para cocrear estrategias de mejoramiento y fortalecer el programa de educación financiera.

Encuestas de satisfacción

Participamos en el estudio de reputación, percepción y satisfacción del sector bancario, realizado por el Centro Nacional de Consultoría a través de Asobancaria, al que se unieron otras 10 entidades financieras.



Comportamientos esperados



Resultados	Sector bancario	Banco W
Satisfacción	88	87
Recomendación	87	84
Lealtad	73	57

Bajo la metodología de un modelo econométrico de causa-efecto, ejecutamos la encuesta bienal de satisfacción, y conocimos el impacto de las situaciones que afectan la satisfacción y experiencia de los clientes del Banco.

Los aspectos de servicio evaluados en esta encuesta son:

- Imagen y expectativas.
- Confiabilidad esperada y real.
- Calidad de servicios, productos y canales de comunicación.
- Índice de satisfacción y cumplimiento de expectativas.
- Medición nivel de esfuerzo CES.
- Módulo de quejas y reclamos.
- Recomendación, NetPromoter Score (NPS) e IDC (Índice de detractores críticos).
- Customer Journey análisis.
- Niveles emocionales de confianza, experiencia y pertenencia, así como el índice CIVEX.

Los resultados de estas dos encuestas se convertirán en el insumo para las acciones estratégicas que abordaremos en el 2021.

Los resultados de la encuesta arrojaron las siguientes calificaciones:

>>>

Índice de satisfacción ACSI

Índice de experiencia que mide la satisfacción general, confirmación de expectativas y comparación con el ideal.



Gestiones de nuestro Contact Center

Gestionamos la relación y experiencia de los clientes, ofreciéndoles razones para preferir nuestros canales de atención.

Durante el año fortalecimos las herramientas de atención de la línea de servicio al cliente e implementamos servicios de mensajería a través de chat y *messenger*.

Cambiamos nuestro audio de bienvenida y disminuimos el número de opciones para facilitar la experiencia de servicio de los clientes y usuarios.

Ajustamos nuestros procesos para garantizar las comunicaciones y asesorar a los clientes en alivios financieros y gestión de subsidios.

Pusimos a disposición de clientes y usuarios una nueva línea celular para atender a quienes tienen restricciones de llamadas a líneas 018000.

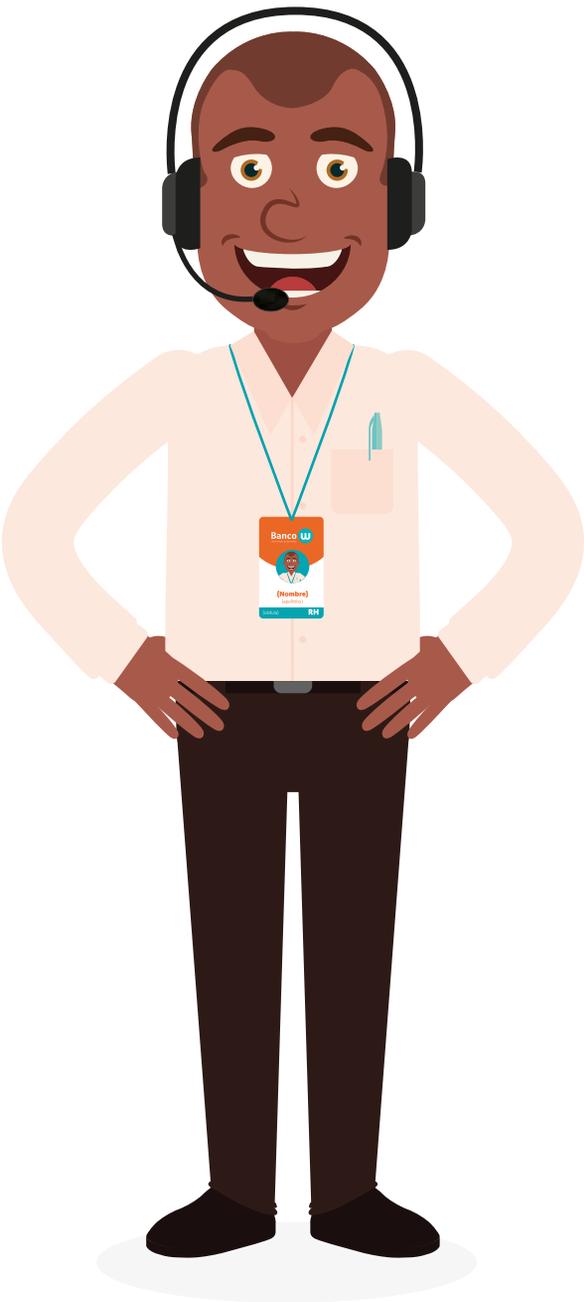
Al finalizar las llamadas, incluimos una encuesta de satisfacción para evaluar la calidad del servicio y así ajustar aquellos procesos en los que su experiencia tenga oportunidades de mejora.

Activamos un sistema de asignación de llamadas en línea, para los clientes atraídos por estrategias de marketing y diligenciaron sus datos de contacto en un formulario web; en este caso, se actúa oportunamente frente a sus necesidades de información de nuestros productos y servicios.

Implementamos un nuevo servicio de agendamiento de llamadas para quienes no desean esperar en la línea de servicio y prefieren ser contactados posteriormente por un asesor.

Incluimos en nuestros servicios la atención de personas sordas a través de videoconferencia en nuestras oficinas.

Seguimos apoyando a las diferentes áreas para transmitir a través del canal información clara y concreta a cerca de los procesos de Banco.



INDICADORES ANUALES LÍNEA DE SERVICIO AL CLIENTE	RESULTADOS 2020
Nivel de servicio (% de llamadas atendidas antes de los 20 segundos)	80 %
Nivel de atención (% de llamadas atendidas)	88 %
Llamadas recibidas	209.836
Llamadas atendidas	182.690
Top two Box Clientes que califican entre 4 y 5 el servicio (29,6 % de los clientes atendidos respondieron a la encuesta).	93,24 %



Porcentaje de deserción de clientes 2020

3,15 %

En el año 2020, nuestros esfuerzos de retención de clientes se orientaron a poner a disposición los alivios de los créditos para sus negocios, dada la situación presentada al iniciar la pandemia.

Gestión de reclamaciones de datos de los clientes

Durante el año 2020 recibimos 71 reportes de casos: 61 fueron atendidos (86 %), 44 casos resultaron a favor del cliente y 10 casos en curso por posible violación a su reserva bancaria. En este frente generamos planes de acción con los líderes de los procesos con oportunidades de mejora.

Programa de Acompañamiento a Deudores (PAD)

El objetivo de este programa, reglamentado por la Superintendencia Financiera de Colombia mediante la circular externa 022 de 2020, es garantizar un equilibrio prudencial entre la aplicación de medidas orientadas a reconocer la afectación sobre la capacidad de pago de los deudores afectados por la coyuntura del COVID-19, y mantener la adecuada gestión, revelación y cobertura de los riesgos al interior de los establecimientos de crédito.

De acuerdo con los requerimientos del PAD, realizamos la segmentación de clientes del Banco en tres grupos, para los cuales se definieron alivios acordes a las características de cada uno.

- ✓ Se generaron cambios en los planes de pagos de los clientes que lo requerían, con periodo de gracia a capital. Cada mes se validó si la condición del cliente amerita la posibilidad de otorgar un nuevo período de gracia.
- ✓ En el caso de los clientes que solicitaron ampliación del periodo de gracia a capital, que ya se encontraban en el primer periodo de gracia otorgado y antes de alcanzar una mora superior a 30 días, se les amplió hasta por un periodo igual al pactado inicialmente.

Estrategia para comunicar a los clientes el alivio a otorgar y solicitar su aceptación

Enviamos mensajes de texto (SMS) a los clientes (beneficiarios) informándoles que se aplicaría el alivio financiero, con opción de respuesta para confirmar si deseaban recibir o rechazar el alivio otorgado por el Banco.

Habilitamos distintas alternativas para que los clientes pudieran consultar el alivio ofrecido:

- ✓ **Colaboradores front**
- ✓ **Página web**
- ✓ **Chat página web**
- ✓ **Línea de servicio**
- ✓ **Redes sociales Banco W**



Inclusión financiera

e inversión social



Labor de inclusión financiera

>>>

En 2020, gracias a nuestros productos de microcrédito logramos la

inclusión financiera de

16.506

personas en todo el país, lo que aportó a su crecimiento y calidad de vida.

Las razones que nos han permitido lograrlo son:



Somos un banco de naturaleza y con propósito social que otorgamos crédito de manera responsable para no causar sobreendeudamiento.



Tenemos productos que le hacen frente al crédito informal, como **Gotahorro.**



Requisitos sencillos para acceder a nuestros microcréditos:



Nuestras cuentas de ahorro no tienen costos asociados y se abren con

\$10.000

Cédula y tener negocio con mínimo de un año de actividad.

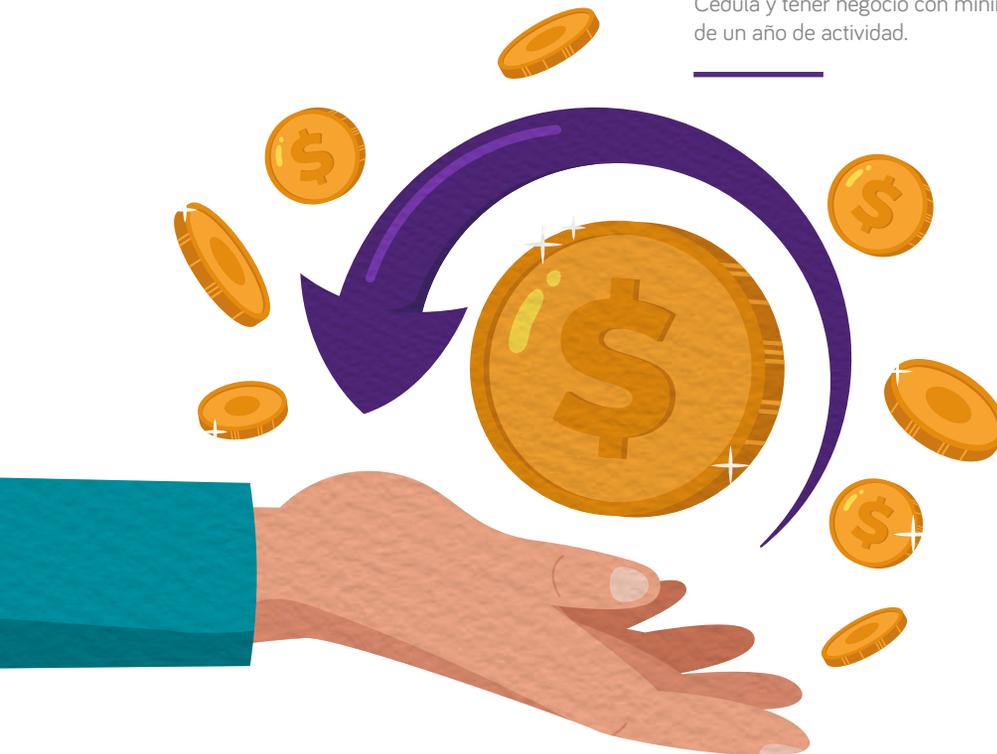


Ofrecemos la opción fácil y segura de crear una cuenta de ahorros de trámite simplificado de manera digital, desde la página web.



Rapidez de nuestros trámites:

Un crédito se desembolsa en menos de 48 horas.



Banco W, la entidad de microfinanzas con mayor colocación de cartera durante la cuarentena

>>>

Entre junio y diciembre, el Banco W colocó más de

\$ 800

mil millones en microcréditos

>>>

Con los cuales apoyó a más de

120.000

microempresarios y trabajadores independientes para que reactivaran su actividad económica durante esta crisis ocasionada por la COVID-19, siendo la entidad financiera con mayores colocaciones.

74

Programas y gestiones sociales en beneficio de la comunidad

Frente al COVID-19 no hay “yo” sin “nosotros”. El tamaño del reto que hoy enfrenta el planeta y nuestro país causó también el surgimiento de múltiples escenarios y expresiones de solidaridad.

Por esta razón, desde el Banco realizamos aportes económicos para varias causas que apoyaron a la población más vulnerable de nuestro país.



Colombia Cuida a Colombia

Una gran alianza nacional de la sociedad civil, asociaciones, fundaciones, empresas, academia y otras redes que, de manera coordinada, nos permitió aportar recursos para disminuir el impacto de la pandemia en las poblaciones más vulnerables del país, y así aliviar sus necesidades de alimentación y salud. Con nuestro aporte como Banco, entregamos 800 mercados de \$100.000, impactando aproximadamente a 3.200 personas que no eran beneficiarias de ningún subsidio del Gobierno Nacional.

>>>

Inversión económica por

\$ 80.000.000

Asociación de Banco de Alimentos Colombia

Trabajan en conjunto con los bancos de alimentos en pro de la alimentación de la población más vulnerable de Colombia. Un grupo de colaboradores y colaboradores del Banco W se unió realizando aportes económicos de forma voluntaria con el ánimo de buscar alternativas para ayudar a familias colombianas que se vieron afectadas por la situación que vivimos actualmente por la COVID-19.

>>>

Aporte económico de colaboradores

\$ 47.550.000

“Una sola fuerza”

Liderada por Propacífico, una entidad vallecaucana que articula esfuerzos recaudando recursos para apoyar con mercados a las familias vulnerables de Cali y sus municipios cercanos.

>>>

Inversión económica por

\$ 80.000.000

Fundación Zoológico de Cali

Apoyamos el cuidado de los animales y la conservación de empleo de todas las personas que se encargan del cuidado de estos.

>>>

Inversión económica por

\$ 10.000.000

Estamos convencidos que juntos podremos superar cualquier situación. **¡Porque juntos somos más!**





Patrocinio a la Fundación El Origen

Con los aportes realizados por nuestro Banco se realizó la compra de 37 tabletas para jóvenes y mujeres Wayúu con barreras para la educación formal por su lengua; y se diseñó un módulo de educación financiera para la aplicación O-LAB con una duración de un año. Este módulo contiene temáticas sobre presupuesto, productos y servicios financieros, y consumidor financiero, y tiene la opción de audio en lengua Wayuunaiki.

>>>

Inversión económica por

\$ 20.000.000

76

Programa “Innovadores 4.0”

Con los aportes realizados por nuestro Banco se realizó la compra de 37 tabletas para jóvenes y mujeres Wayúu con barreras para la educación formal por su lengua; y se diseñó un módulo de educación financiera para la aplicación O-LAB con una duración de un año. Este módulo contiene temáticas sobre presupuesto, productos y servicios financieros, y consumidor financiero, y tiene la opción de audio en lengua Wayuunaiki.

En el marco del programa operado por la Fundación Fundadiv, con el apoyo de la Alcaldía Municipal de Cali y la Secretaría de Educación de Cali, en el 2020 realizamos las siguientes gestiones:



Capacitaciones para formar a docentes, coordinadores y rectores en:

Gestión estratégica de la cultura emprendedora:



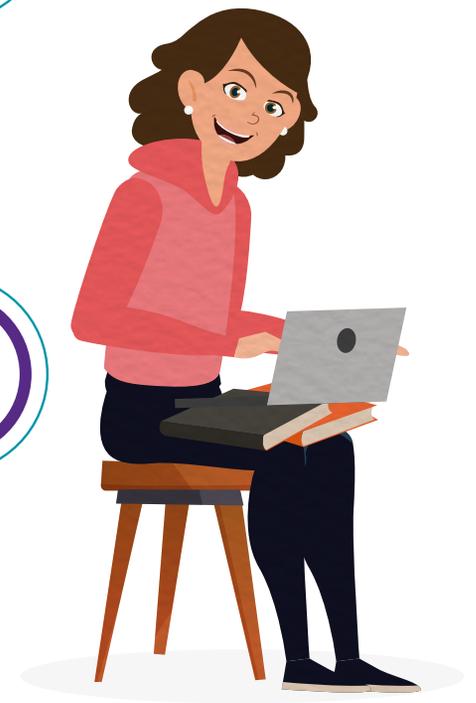
Didáctica del emprendimiento: emprender para trascender, inteligencia emocional:



La escuela, un laboratorio de innovación y entrenamiento sobre el enfoque E-STEAM:



Didáctica del emprendimiento:



Entrega por institución educativa del centro de prototipado rápido: el cual incluye una impresora 3D, filamento para prototipos y un kit de construcción tipo Lego. Este centro tiene como propósito fortalecer el componente de prototipado en emprendimiento y el acercamiento a tecnologías asociados a la cuarta revolución industrial.

Dotación bibliográfica con la serie Somos Emprendedores desde niveles iniciales hasta grado 11: para el uso en clase tipo bibliobanco, de libros para la formación en emprendimiento de los estudiantes. Este material fue desarrollado por autores con experiencia en la formación de niñas, niños, jóvenes y adultos en el área de emprendimiento, pedagogía y didáctica.



Construcción de rutas de aprendizaje por institución: al término de la etapa de formación, con acompañamiento para la construcción de rutas de aprendizaje y resignificación institucional, de manera que puedan involucrar la nueva cultura de emprendimiento de forma coherente a su PEI, haciéndolo evidente en su realidad institucional.

>>>

Inversión económica por

\$70.000.000

(Inversión que se realiza cada 2 años).

78

Participación en la Maratón de Sueños

La quinta edición de la Maratón de Sueños, una actividad recreativa que busca visibilizar la población con discapacidad de nuestra región y país.

En 2020, atendiendo al contexto generado por la pandemia, la maratón llegó a cada una de las viviendas de personas con discapacidad que hacen parte de esta fundación, en un acto

simbólico que conmemora el día internacional de las personas con discapacidad. Se entregaron medallas, gorras y camisetas a 800 niños, niñas y jóvenes con discapacidad en cada uno de sus domicilios. Después de hacer entrega de estos kits simbólicos, el 29 de noviembre se desarrolló una actividad presencial recreativa, con el apoyo de voluntarios y jóvenes con discapacidad en el parque el ingenio en la ciudad de Cali.





Este espacio es promovido por Jeison Aristizábal, de la Fundación Asodisvalle, entidad de labor social enfocada en el mejoramiento de la calidad de vida de esta población, con atención en servicios integrales en educación, rehabilitación y recreación.

>>>

Inversión económica por

\$ 25.000.000

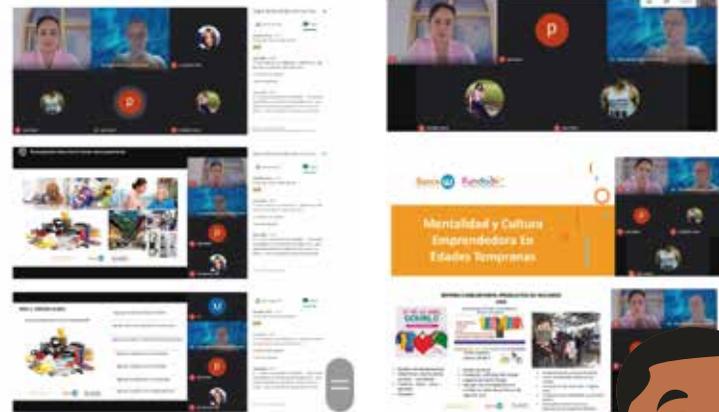
Datos que Hacen Crecer

Campaña con enfoque social con la que, nuestros clientes, solo por actualizar sus datos básicos y financieros, apoyan a 12 fundaciones enfocadas en construir el emprendimiento y la educación en la niñez.

Estas fundaciones recibieron un taller de cultura y mentalidad emprendedora en edades tempranas por parte de Fundadiv y la entrega de \$3.000.000 para cada una en artículos que aportaron a los planes de acción construidos durante los talleres.

Fundaciones impactadas:

- ✓ Fundación Esperanza para Colombia / Riohacha
- ✓ Fundación Dale Color a mi Vida / Mosquera
- ✓ Fundación Hechos de Amor / Pasto
- ✓ Corporación Síndrome De Down / Bogotá
- ✓ Fundación Valentía / Pereira
- ✓ Fundación y Compañía Artística Passaggi / Cali
- ✓ Fundación Vida Plena y Saludable / Chinchiná
- ✓ Fundación Brazos de Misericordia / Puerto Asís
- ✓ Fundación Angelitos de Amor / Dagua



- ✓ Corporación para el Desarrollo Integral y Sostenible de la Infancia y la Juventud: Aprendiendo A Crecer / Cartagena
- ✓ Fundación para el Desarrollo Integral y Sostenible de la Infancia y la Juventud: Mariscal Sucre / Ipiales
- ✓ Fundación Ixora / Cúcuta

>>>

Inversión económica por

\$ 50.000.000





Plan semilla

Iniciativa de Responsabilidad Social del Banco W, con el apoyo y asesoría del SENA. El Plan semilla está orientado a jóvenes bachilleres, en su mayoría hijos e hijas de clientes del Banco, que poseen un gran potencial e interés de iniciar su formación y experiencia profesional en nuestra organización.

A través de este programa, beneficiamos a 25 jóvenes que, una vez finalizada su formación en el 2021, podremos vincular a nuestro Banco para cargos del área operativa o comercial.

Labor de educación financiera a través de nuestros medios propios

80

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



Revista W al Día

Realizamos doce (12) ediciones en el año. Teniendo en cuenta el contexto del país, se imprimieron 100.000 ejemplares mensuales a nivel nacional entre los meses de enero y marzo de 2020, y desde el mes de abril se empezó a enviar por mensaje de texto a los clientes.

>>>

Inversión en la revista en 2020

\$ 201.642.114

Microprograma de televisión y digital W al Día

A través de este medio contribuimos a la educación financiera de los televidentes y usuarios digitales, gracias a las entrevistas a personas expertas en finanzas, quienes abordan temas relacionados con los pequeños negocios y el manejo adecuado del dinero.

El programa se emitió los lunes cada quince días a las 2:00 p.m. en los canales Teleantioquia y Telecaribe; y a la 1:54 p.m. en Telepacífico. También se publicó en la red social oficial del Banco W en Facebook: @BancoWOficial, y en el canal de Youtube W AL DÍA.

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.



>>>
Canal Telepacífico
825.180

>>>
Canal Teleantioquia
1.372.019

>>>
Inversión programa de TV en 2020
\$ 229.991.728

>>>
Canal Telecaribe
374.350

>>>
Canal de Youtube W AL DÍA
1.199.034

de visualizaciones en el año 2020.

Así mismo, a través de nuestras redes sociales como Twitter, Facebook e Instagram, publicamos información con enfoque en educación financiera:



Twitter:
@BancoWOficial



Facebook:
@bancowoficial



Instagram:
@bancow_oficial



LinkedIn:
Banco W

>>>
Número de visitantes en el 2020
178.805

Participación en la campaña gremial de ciberseguridad

Gracias a nuestros medios digitales nos vinculamos a esta campaña gremial liderada por Asobancaria, realizada del 30 de noviembre al 4 de diciembre de 2020 denominada "Semana de la seguridad digital", donde compartimos contenidos asociados al **#UNIDOSCONTRAEFRAUDE**.

Protección

de Derechos
Humanos



En el Banco W valoramos la diversidad, promovemos las adecuadas condiciones y el respeto por los derechos humanos. Reconocemos que los derechos humanos son innegociables e inherentes a todas las personas que integran nuestros grupos de interés. Durante 2020 no recibimos ningún reporte o caso por concepto de discriminación.



83

Somos una empresa Equipares

En 2020 seguimos avanzando en el cierre de brechas de género al interior de la empresa. Nuestro propósito es afinar el sistema de gestión de igualdad de género siguiendo las directrices recibidas por parte del Ministerio de Trabajo y el Programa de la Naciones Unidas

para el Desarrollo. Con nuestro compromiso y seguimiento disciplinado al plan de trabajo establecido, el año pasado consolidamos en todas las dimensiones logros importantes que podemos observar en nuestra cultura.



Atención incluyente

En el Banco W hemos dado pasos firmes para materializar el reto de ofrecer una atención a todas las personas, sin que la comunicación sea una barrera. En 2020 ajustamos nuestro modelo de atención para las personas con discapacidad auditiva o visual.

De esta manera, ofrecemos en todas nuestras oficinas atención por videoconferencia

mediante tabletas habilitadas para la interpretación virtual en lengua de señas.

Así mismo, definimos el manual con los lineamientos de atención incluyente y producimos la señalética de ingreso y avisos de seguridad e información adaptada a estas necesidades.

Transparencia y Gobernabilidad



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: guía de forma ética y responsable nuestra toma de decisiones a los más altos niveles. También adoptamos todas las medidas necesarias para tener operaciones financieras transparentes, las cuales se blinden de toda forma de corrupción. El Banco W no ha presentado casos confirmados de corrupción desde su nacimiento en el año 2011.

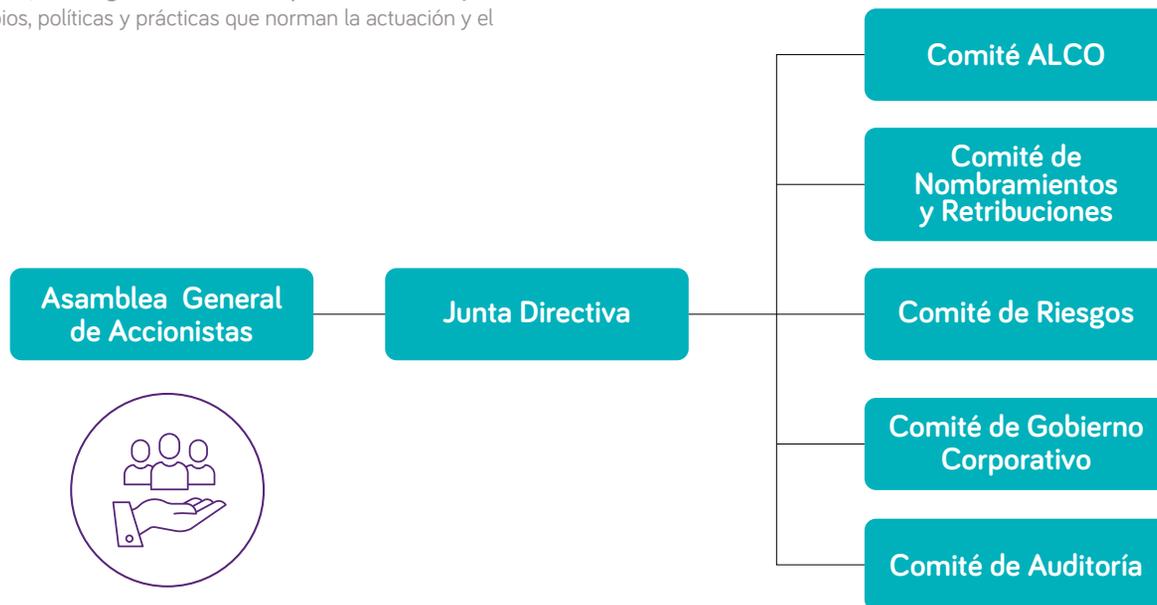
Estructura de Gobierno Corporativo

El Banco cuenta con un **Código de Conducta**: promueve 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 los colaboradores.

Por otro lado, el **Código de Gobierno Corporativo** es un conjunto de principios, políticas y prácticas que norman la actuación y el

control de los órganos de gobierno del Banco y su relación con sus accionistas y proveedores de fondos, igual que los demás actores con los que se relaciona.

Como máximo órgano de gobierno se establece la Asamblea General de Accionistas, seguido de la Junta Directiva.



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 requiera. Dentro de sus principales funciones está la elección de integrantes 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.

La Asamblea de Accionistas está conformada por los titulares de las acciones emitidas y suscritas del Banco que se encuentren inscritos en el Libro de Registro de Accionistas. Los accionistas se reúnen personalmente o a través de sus representantes con el quórum y las condiciones establecidas según los estatutos y la legislación correspondientes.



86

Nuestros accionistas

ACCIONISTAS	PATICIPACIÓN
Fundación WWB Colombia	85,73844934 %
DWM Panamá S.A.	6,11209173 %
Bamboo Financial Inclusión Panamá S.A.	6,11209173 %
WWB Isis Fund Panamá, Inc	2,03736371 %
Ana Milena Cadavid de Jaramillo	0,00000116 %
Luz Stella Gardeazabal Jiménez	0,00000116 %
Clara Serra Riascos	0,00000116 %

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.

Actualmente, la Junta Directiva está conformada por nueve miembros (4 mujeres y 5 hombres), de los cuales cinco son miembros independientes, dos son postulados por el accionista mayoritario no controlante y dos postulados por el accionista minoritario. El presidente es elegido por la Junta y no ocupa ningún cargo ejecutivo en la organización.

Porcentaje de asistencia global promedio a reuniones de la junta directiva durante 2020

En el
2020

la junta directiva tuvo

12 reuniones ordinarias
4 reuniones extraordinarias

Logrando un promedio de asistencia del

97 %

Para asegurar el cumplimiento de las responsabilidades asignadas, la Junta Directiva cuenta con comités encargados de apoyarla y rendirle cuentas por medio de la presentación de informes sobre su gestión, así como recomendaciones adicionales en temas específicos de su competencia.

Integrantes de Junta Directiva:

- Alejandro Zaccour Urdinola
- Cecilia Matilde López Montaña
- Daniela Konietzko Calero
- Germán Contreras Arciniegas
- Jose Alejandro Torres Gómez
- Liliana Botero Londoño
- Óscar Alfredo Romero Vega
- Ramiro Guerrero Carvajal
- Victoria Eugenia Arango Martínez



**Presidente de la
Junta Directiva:**

Cecilia Matilde
López Montaña



Comité de Riesgos

Este comité apoya la gestión de la junta directiva en el cumplimiento de sus responsabilidades de supervisión, administración y gestión de los riesgos del Banco. Durante el año 2020, el comité de riesgos sesionó en trece oportunidades, en las cuales se trataron temas relacionados con SARLAFT, gestión en materia de riesgo de crédito, liquidez, mercado y operativo, modificación a Manual SARC, aprobación de cupos de contraparte y aspectos relacionados con los alivios y Programa de Acompañamiento a Deudores (PAD) por la situación derivada de la emergencia sanitaria y económica.

Comité de Auditoría

88

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 para que los accionistas y el mercado en general accedan 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 integrantes y supervisar el cumplimiento de la política de remuneración de administradores.

Comité de Evaluación de Activos y Pasivos-ALCO

Encargado transitorio de apoyar a la Junta Directiva y a la Presidencia de la institución en la definición, seguimiento y control de las políticas generales de la gestión de activos y pasivos a través de la administración eficiente de la liquidez del Banco.

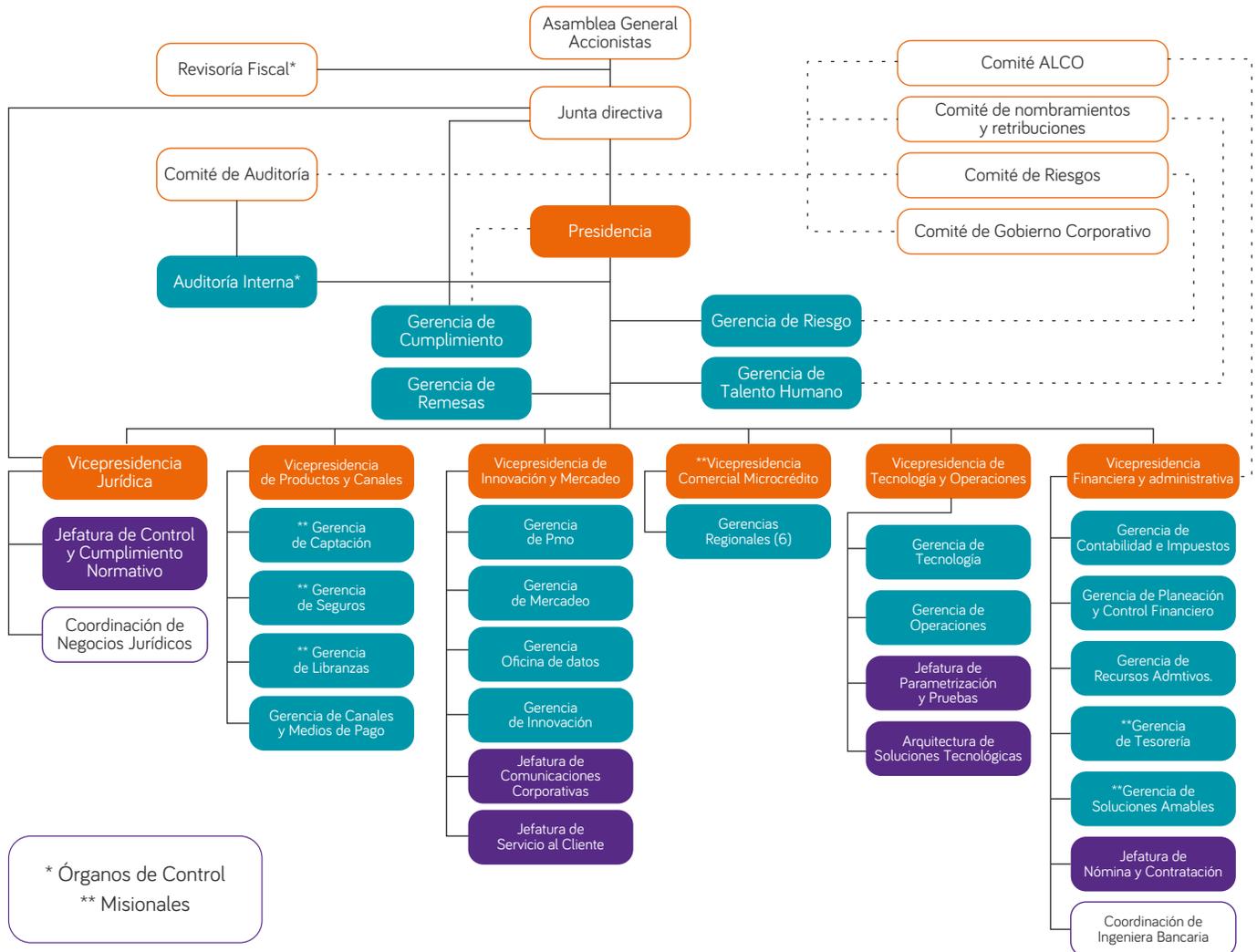
>>>

Revisoría Fiscal

- Deloitte & Touche LTDA.



Organigrama General



Sistema de Control Interno

En el Banco W velamos por la efectividad y eficacia del Sistema de Control Interno (SCI): conjunto de políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos establecidos. De este modo, a través del modelo de las tres líneas de defensa se proporciona un nivel de aseguramiento que articula esfuerzos de toda la organización y genera responsabilidad y cultura en materia de control.

Nuestro SCI cuenta con políticas y procedimientos acordes al tamaño y complejidad del negocio, y permanentemente revisa y actualiza sus controles, considerando los cambios regulatorios en el entorno de

nuevos productos, servicios y procesos; asimismo, la materialización de eventos para determinar sus causas y los planes de acción encaminados a mitigar los riesgos.

A continuación, presentamos el estado general y principales acciones desarrolladas durante 2020 para cada uno de los elementos del SCI.

90

Ambiente de control



Se actualizó el plan de formación obligatorio para los colaboradores en temas de control interno, temas relacionados con el Código de Ética y la protección de datos.



Se llevó a cabo una estrategia de aprendizaje y comunicaciones dirigidas a la organización con el fin de sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia de un actuar ético en todo momento.



Asimismo, el Banco continúa robusteciendo sus controles con la participación de las diferentes líneas de defensa.



Se ejecutó la plenaria de planeación estratégica: en esta se compartió a toda la organización los objetivos e indicadores estratégicos de la entidad y se promovió temas como la cultura de servicio y los pilares de la organización sobre los cuales actuamos.



Divulgamos a todos los niveles de la organización las situaciones consideradas como fraude o prácticas indebidas, que no debemos incurrir porque estaríamos en contravía de nuestra cultura, promesa de servicio y valores éticos.



Cambios en la estructura organizacional

La estructura organizacional no presentó cambios significativos para el año 2020, excepto por una reorganización de la estructura de la Gerencia de Operaciones; lo anterior, se realizó con el objetivo de seguir apalancando el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Banco y responder asertivamente a las expectativas de crecimiento del negocio. Este ajuste permitió participar activamente en la incorporación de los nuevos proyectos estratégicos del Banco y la administración operativa de los nuevos productos y los actuales, estableciendo procesos

de estandarización, especialización de tareas y relaciones adecuadas de calidad operativa.

Durante 2020 se evaluó el desempeño de los colaboradores a través de Wmás, herramienta que hace parte del programa de Gestión del Talento, la cual busca valorar y conversar sobre el desempeño y el potencial de las personas que hacen parte de la organización.

Línea de Transparencia

En el Banco W contamos con la línea de transparencia: proporciona un medio de denuncia para que los colaboradores o personas externas -clientes, proveedores y contratistas-, en calidad de testigos, adviertan eventos sospechosos e informen al Banco la ocurrencia de conductas irregulares y comportamientos que van en contra del Código de Ética y Conducta, de las políticas que lo contemplan, de las normas y los valores institucionales.

Este canal de comunicación tiene una plataforma web para el control y la resolución de las denuncias anónimas recibidas a través de los diferentes medios: **línea telefónica gratuita 01 8000 11 77 44, formulario en la página web www.bancow.com.co y por medio de correo electrónico: lineadetransparencia@bancow.com.co**

La línea de transparencia es administrada por un proveedor externo, experto en este tipo de canales. Esta plataforma web cuenta con altos estándares de seguridad que permiten cumplir a cabalidad con la confidencialidad y transparencia de la información.



Nuestras categorías de denuncia son:

- Conflicto de interés
- Medio ambiente
- Fraude
- Relaciones con los accionistas
- Clima laboral
- Lavado de activos
- Amenazas
- Incumplimiento a políticas y procedimientos
- Mal uso de recursos
- Malas prácticas comerciales



Gestión de riesgos y actividades de control

92

El Banco W realiza una adecuada gestión sobre los riesgos: implementa controles para su mitigación y emprende las medidas de tratamiento en los casos en que es necesario desarrollar nuevos controles, cerrar brechas o eliminar causas para controlar los riesgos a niveles razonables.

En 2020 adelantamos las siguientes acciones:

- Se adelantó la construcción del marco de apetito de riesgo para su posterior presentación a la Junta Directiva.
- El Banco cumplió con los mínimos regulatorios de monitoreo de las cuentas de ahorros y sus movimientos.
- El Banco cumplió el cronograma de identificación de riesgos y la evaluación de controles a nivel de los macroprocesos.
- Se efectuó el seguimiento al cumplimiento de los planes de acción de los riesgos residuales calificados en alto o medio.
- Realizamos el diseño de procesos y controles que permitan el cumplimiento de las directrices y programas del Gobierno Nacional, autoridades departamentales y municipales para la mitigación del impacto ocasionado por el COVID-19.
- Se avanzó en el proceso de ajuste a la gestión de riesgo operacional, priorizando las pruebas al formato 239, para el cálculo del indicador de pérdida de riesgo operacional: **“Reporte de información de Margen de Solvencia y otros requerimientos de Patrimonio y Declaración del Control de Ley de Margen de Solvencia”**.

Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO)

Los riesgos operativos que se materializaron durante el 2020 sumaron \$300.598.574. A continuación, relacionamos las principales gestiones para fortalecer el SARO de nuestro Banco:

- Se identificaron los riesgos y controles para cumplir con el Programa de Acompañamiento a Deudores (PAD) y los subsidios establecidos por el Gobierno Nacional (subsidio solidario, el subsidio a la nómina PAEFF, programa de apoyo a la prima PAP y el subsidio de personas con suspensión laboral).
- Alineamos nuestro Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO), para incorporar la unidad de negocio de remesas.
- Realizamos seguimiento a la gestión de riesgos en los proyectos del Banco.
- Adelantamos seguimiento a los eventos de riesgo operativo y definición de planes de acción.
- Ejecutamos dos pruebas técnicas al esquema de contingencia que soporta la unidad de negocio de remesas.
- Cerramos 2020 con 108 oficinas con enlace para la contingencia de comunicaciones.
- Desde el comité de eventos mayores -definido en nuestro plan de continuidad de negocio, se alinearon las actividades clave a implementar para hacer frente a la coyuntura del COVID-19 y realizamos sesiones periódicas para el seguimiento de alertas por contagio masivo en las oficinas; en estas se establecimos alternativas que permitieran continuar con la operación.
- Preparamos los canales de atención alternos para habilitar el retiro de los recursos de los clientes de las cuentas de ahorros, en el momento en que deban ser cerradas las oficinas por contagio masivo por COVID-19.

Información y comunicación

En el Banco, procuramos que todos nuestros públicos de interés cuenten con información clara y oportuna. Para ello contamos con políticas de manejo y gestión de la información, las cuales hacen parte de programas de formación que deben ser realizados por toda la organización. Dichas políticas están alineadas con nuestro SCI y son evaluadas y monitoreadas.

Se fortalece la cultura de cumplimiento frente a los diferentes elementos del SCI a través de los medios internos de comunicación, en los que hemos proporcionado información relacionada con el Código de Ética y Conducta, cero tolerancias al fraude: “Que no te pase a ti”, y toda aquella información que sea de interés general para la organización y/o necesaria para el desempeño de las funciones de nuestros colaboradores.

Monitoreo y evaluaciones independientes

La Junta Directiva y el Comité de Auditoría ejecutaron el seguimiento al desempeño del Sistema de Control Interno, a través de las reuniones que se realizaron de manera mensual; sus observaciones respecto del Control Interno quedaron documentadas en sus actas.

Tanto la Auditoría Interna como el Revisor Fiscal presentaron su plan de trabajo al Comité de Auditoría. Dicho Comité supervisó la pertinencia del plan de trabajo, su efectivo cumplimiento y los resultados. Así mismo, se aseguró que los hallazgos y observaciones tuvieran planes de acción. El Comité de Auditoría mantuvo permanentemente informada a la Junta Directiva del desarrollo de sus actividades y de los principales aspectos conocidos por este órgano.

Prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo LA/FT

La Junta Directiva y la administración del Banco reconocen que los colaboradores y demás contrapartes son personas fundamentales en la lucha contra los delitos subyacentes del LA/FT. Por lo tanto, adelantamos capacitaciones en prevención y control del lavado de activos, la financiación del terrorismo y la corrupción, reforzando de esta forma los canales de reporte definidos en el evento de detectar situaciones que involucren dichas actividades delictivas.

Durante 2020 adelantamos las siguientes gestiones:

- Capacitación para los nuevos colaboradores durante su etapa de inducción.
- Capacitación dirigida al 100 % de colaboradores, directivos y aliados estratégicos del Banco a través del aula virtual.
- Evaluación de la eficacia operativa de los controles del SARLAFT a los gestores de riesgo, realizando retroalimentación sobre los hallazgos detectados y estableciendo los planes de acción que permitan mitigar la materialización del riesgo.
- Campaña institucional de comunicaciones sobre la prevención del lavado de activos y la corrupción, así como la participación en el concurso antilavado que promueve la Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito (UNODC).





Implementación del Protocolo Verde

Aprovisionamiento bajo criterios sociales y ambientales claros

En el Banco W contamos con una Política de Compras Sostenibles: nos permite 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.

Para la aplicación de criterios de abastecimiento sostenible, tenemos definidas una matriz de buenas prácticas sociales y otra de buenas prácticas ambientales. Cada una de ellas está adaptada para cada una de las once categorías de compra de bienes y servicios que tenemos definidas en la Política de Compras Sostenibles del Banco.

En dichas matrices hay una serie de preguntas que realiza el equipo de compradores del Banco y que están orientadas a obtener

información y soportes que nos permitan evaluar el porcentaje de adopción de estas prácticas por parte de cada proveedor.

El criterio de sostenibilidad tiene una ponderación dentro de la totalidad de los criterios que se evalúan en los procesos de negociación. En caso de que existan procesos en los cuales las mejores ofertas, desde el punto de vista de los otros criterios, no cuenten con una calificación óptima en los criterios de sostenibilidad, se realiza retroalimentación al proveedor y se generan planes de acción que lleven al proveedor a cumplirlas, y de esta manera, desarrollarse. Los planes de seguimiento quedan en el conocimiento y gestión del área administradora del contrato.

96

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



Dimensiones que se exploran para validar buenas prácticas sociales:

- Esquema de gobierno corporativo
- Bienestar laboral
- Inversión social
- Derechos humanos
- Satisfacción de clientes

Dimensiones que se exploran para validar buenas prácticas ambientales:

- Marco de gobierno ambiental
- Disposición de residuos sólidos
- Disposición de residuos peligrosos (RESPEL)
- Disposición de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE)
- Disposición de residuos de bombillas
- Disposición de residuos de pilas
- Calidad de aire
- Manejo de agua
- Contaminación visual y auditiva



Contratación 2020

Número total de proveedores 2020	524
Número total de nuevos proveedores en 2020	201
Número de negociaciones validas por cumplimiento de buenas prácticas sociales y ambientales definidas por el Banco para cada categoría de compra de bienes o servicios en 2020	26
Valor del total de compras y/o adquisiciones (cifras en millones)	\$ 26.506
Valor del total de compras y/o adquisiciones que realizó la empresa a proveedores locales (cifras en millones)	\$ 26.494
Porcentaje del presupuesto para adquisiciones y compras que se destina a proveedores locales	99,95 %

Análisis de riesgos ambientales y sociales en los sectores económicos que financiamos

Unidos contra el trabajo infantil

En el Banco promovemos buenas prácticas sociales en los sectores que financiamos. En este sentido, realizamos un ejercicio de mapeo de las oportunidades de mejora en materia de prácticas sociales y ambientales en los sectores que financiamos; en especial, identificamos la problemática del trabajo infantil, común en estos sectores.

Con el objetivo de sensibilizar a nuestros clientes y comunidad en general sobre el trabajo infantil, en 2020 nos enfocamos a construir, validar y aterrizar la comunicación adecuada y clara sobre esta problemática: programamos para 2021 una campaña en dos temporadas (marzo a mayo y septiembre a noviembre), con énfasis el día 12 de junio, Día Mundial contra el Trabajo Infantil.

98

Participación en piloto para implementar guía de análisis de riesgos ambientales y sociales en entidades de microfinanzas

Entre septiembre y diciembre de 2020, participamos de un proyecto piloto con Asobancaria. En diciembre se estructuró el primer borrador de guía para implementar el análisis de riesgos ambientales y sociales en bancos de microfinanzas.

Durante el proceso, ajustamos nuestra política de sostenibilidad, la política ambiental y la lista de exclusión de actividades económicas.

En este piloto participaron importantes áreas del Banco: Gerencia de Riesgos, Gerencia de Cumplimiento, la Vicepresidencia Jurídica y la Jefatura de Comunicaciones (líder de estrategia de sostenibilidad del Banco).



Así mismo, participaron algunos analistas de crédito para hacer un ejercicio de prueba con clientes, con las siguientes pautas:

1. Indicar cuál es la actividad del cliente
2. Describir el objeto de la financiación
3. Diligenciar la matriz semáforo para clasificar actividad económica, indicar nivel de riesgos ambientales y sociales identificados y validar impactos negativos que coincidan con la actividad económica del cliente.
4. Validar con el cliente la pertinencia del plan de acción asociado con su actividad.
5. Validar disposición del cliente para firmar una declaración de compromiso.

Capacitación en ARAS

En 2020, varias áreas del Banco -Gerencia de Riesgos, Gerencia de Cumplimiento, Vicepresidencia Jurídica y la Jefatura de Comunicaciones (líder estrategia de sostenibilidad del Banco)- realizamos los siguientes cursos:

- Curso sistema de gestión ambiental y social "Una oportunidad de negocio", dirigido por BID Invest
- Curso de Protocolo Verde, dirigido por Asobancaria

Protección del medio ambiente

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



Planes de saneamiento para todas nuestras sedes

A través de los cuales definimos el manejo de aspectos como:

- Limpieza y desinfección
- Plan Integral de residuos sólidos
- Manejo de plagas
- Manejo de agua potable.

Un capítulo importante de los planes de saneamiento en 2020 es la **gestión integral de residuos sólidos**:

- Instalamos 176 puntos ecológicos en 162 sedes del Banco, dispuestos en lugares estratégicos de fácil acceso para los colaboradores.
- Para el programa de reciclaje, contamos con el apoyo del proveedor Fundación Socya.
- De acuerdo con la resolución 2184 del año 2019 del Ministerio de Ambiente, se realizó el cambio de colores en los puntos ecológicos a nivel nacional.
- Adelantamos capacitaciones virtuales a las 146 oficinas del Banco sobre la correcta clasificación de los residuos en los puntos ecológicos.
- Coordinamos la separación de residuos en las sedes administrativas de Cali en el marco del plan de gestión integral de residuos sólidos.

Obtuvimos los siguientes resultados:

MATERIAL	CANTIDAD EN KILOGRAMOS
Papel reciclado	72
Plegadiza	461
Cartón	461
Chatarra	30
Pasta	30

Recuperación de residuos y consumo de materiales

- Culminamos este año con el 100 % del cambio de extintores Solkaflam por CO², y, así, en nuestro sistema de extinción se eliminó productos destructores de la capa de ozono como el HCFC 123.
- Gestionamos la reutilización de elementos almacenados en bodega, para reintegrar a la cadena de uso: sillas, aires acondicionados, gabinetes, archivadores, cofres billeteros y cajas fuertes.

DETALLE	REUTILIZACIÓN	RECICLAJE	RECUPERACIÓN
Residuos peligrosos (Kg)			313 (kg) de (HCFC)
Residuos NO peligrosos (kg)	200 (kg)	1.127 (kg)	1.054 (kg)

Energía eléctrica consumida en nuestras sedes en 2020

2.990.570 kWh

REGIONAL	TOTAL AÑO 2020
Administración (Cali)	550.869
Regional 1	468.012
Regional 2	360.687
Regional 3	365.009
Regional 4	479.732
Regional 5	489.600
Regional 6	276.661
TOTAL	2.990.570

Agua consumida en nuestras sedes

15.093 m³

REGIONAL	TOTAL AÑO 2020
Administración (Cali)	2.859
Regional 1	1.980
Regional 2	2.094
Regional 3	2.805
Regional 4	2.744
Regional 5	1.397
Regional 6	1.214
TOTAL	15.093

Gestiones adelantadas para reducir el consumo de agua y energía en nuestras sedes

- Reemplazamos 691 tubos fluorescentes por tubos LED; igualmente, 77 lámparas con tecnología antigua a tecnología LED, lo que permite disminuir consumos y generar ahorros en energía.
- Adelantamos el cambio de 47 equipos de aire acondicionado con refrigerante R-22 (contaminante) en diferentes agencias a nivel nacional por equipos con tecnología Inverter y con refrigerante R410A (ecológico). Esta tecnología optimiza el consumo de energía eléctrica al regular el uso del compresor, permitiendo una mayor eficiencia de refrigeración a un menor consumo.



Consumo de papel

36.253 kilogramos

Consumo promedio de papel trimestral por transacciones²

Año	Variable	Promedio mes				
		Primer trimestre	Segundo trimestre	Tercer trimestre	Cuarto trimestre	Promedio trimestre
2019	Kg papel	4.601	4.593	4.572	4.587	4.588
	# Transacciones	36.310	35.941	37.783	36.175	36.552
	Prom Kg/Trx	0,127	0,128	0,121	0,127	0,126
2020	Kg papel	4.770	1.342	4.209	4.943	3.816
	# Transacciones	33.319	13.013	34.642	75.564	39.134
	Prom Kg/Trx	0,143	0,103	0,122	0,065	0,098
Variación Kg / Trx		13,0 %	-19,3 %	0,4 %	-48,4 %	-22,3 %



102

Nuestra huella de carbono 2020

El cálculo de nuestra huella (alcance 1 y 2) se realiza 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 consumos 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
38,04 toneladas de CO².

Este valor corresponde en gran medida al consumo energético indirecto.

²Transacciones consideradas: desembolsos microcrédito, apertura cuentas ahorros, apertura CDT, cuadre de caja diario, remesas y arqueos.

Nuestro Informe



Acerca del informe

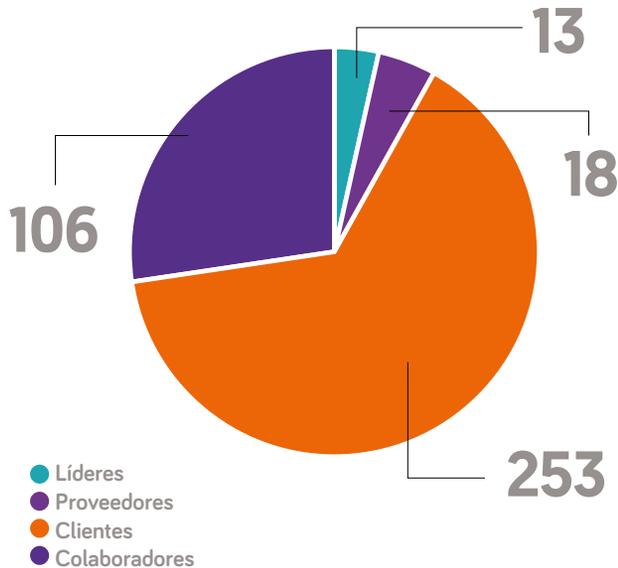
Nuestro informe de sostenibilidad cubre el año 2020 y fue realizado -en su versión más reciente- bajo los lineamientos del Estándar GRI. Este informe cuenta con un nivel ESCENCIAL O CORE. Así mismo nuestros indicadores de desempeño están correlacionados con los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

Aspectos materiales y cobertura

Entre los meses de noviembre de 2020 y febrero de 2021, se desarrolló el test de materialidad con 390 personas representantes de colaboradores, proveedores, líderes (directivos) y clientes. La distribución fue la siguiente:

104

Número de participantes por grupo de interés



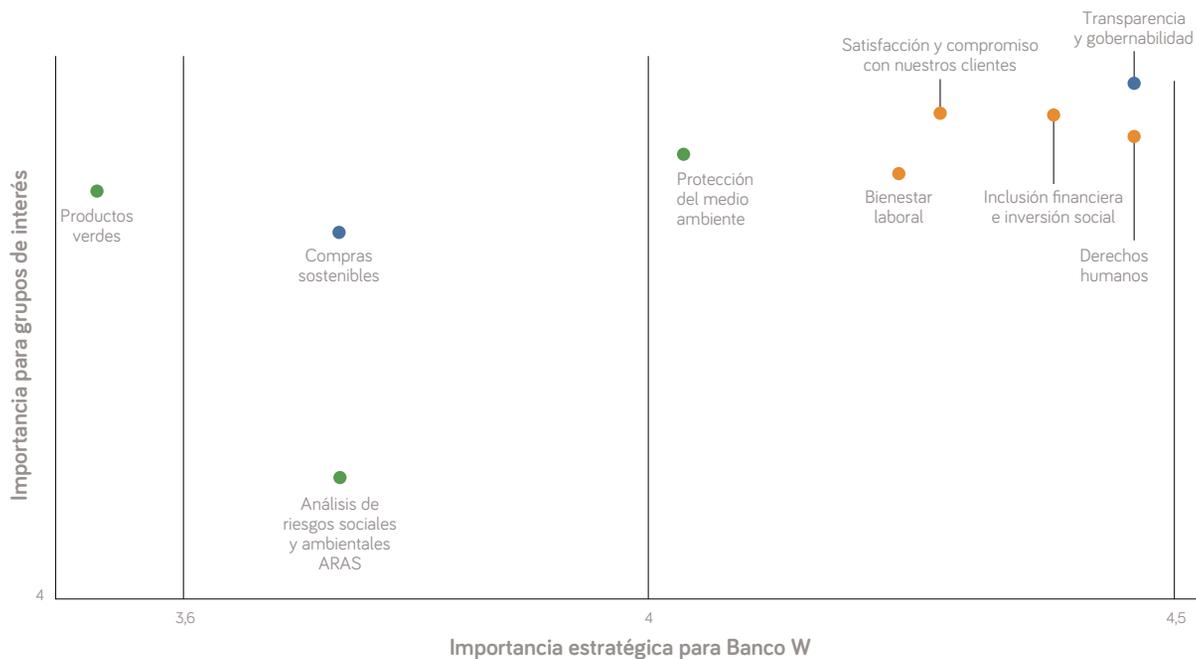
La presentación del reporte es anual y fue elaborado por el equipo de la Jefatura de Comunicaciones, con el apoyo de las distintas áreas de gestión de la empresa. De igual forma, contamos este año con la facilitación de Fortalecerse, Sostenibilidad Empresarial, que nos brindó su apoyo en la formulación y elaboración de nuestro informe. Dicho test fue diseñado para Banco W S.A, el cual representa la persona jurídica que responde por la operación de la organización en todo el país.

Asuntos de sostenibilidad

El hallazgo de asuntos materiales de sostenibilidad de Banco W S.A. fue el resultado de un ejercicio participativo: priorizamos un conjunto de aspectos aplicables a la realidad competitiva y normativa de la empresa. Estos fueron formulados a través del análisis de las tendencias en materia de sostenibilidad que se otorgan para empresas del sector financiero: Global Reporting Initiative (GRI), el Protocolo Verde de ASOBANCARIA, el Programa de Inversión Responsable de Naciones Unidas, Dow Jones Sustainability Index y la normativa SASB.

Materialidad

Para la validación y la definición de la materialidad de **los 9 asuntos de sostenibilidad** de la organización, se utilizaron las pautas formuladas por el SUSTAINABILITY ACCOUNTING STANDARDS BOARD (SASB), donde a través de unos criterios, se define la importancia estratégica tanto interna como externa. El resultado de dicho ejercicio se plasma en la siguiente matriz de materialidad:



Los asuntos fueron los siguientes:

1. Bienestar laboral
2. Satisfacción y compromiso con nuestros clientes
3. Derechos humanos
4. Inclusión financiera e inversión social
5. Análisis de riesgos sociales y ambientales (ARAS)
6. Compras sostenibles
7. Protección del medio ambiente
8. Transparencia y gobernabilidad
9. Productos verdes

Frente a estos asuntos, en Banco W mantenemos la ruta de trabajo a través del desarrollo y seguimiento al Marco de Sostenibilidad para el año 2021, cuyo objetivo es alinear nuestra apuesta sostenible con el logro de los objetivos estratégicos establecidos al 2023.

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

Entendemos a los ODS como nuestro principal marco normativo de gestión sostenible. Por tal razón, en Banco W S.A través de nuestra operación buscamos mejorar las condiciones de vida de los grupos de interés, especialmente sus clientes, proveedores y colaboradores.

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



106

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

Con el objetivo de construir una agenda común de desarrollo sostenible desde el gremio, alineamos nuestros asuntos con los planteados por ASOBANCARIA. El propósito es poder apalancar de forma conjunta acciones que creen sinergias entre los diversos actores del gremio y potenciar así nuestros impactos a la sociedad.



Asuntos materiales ASOBANCARIA 2020	Asuntos y capítulos Banco W 2020
Gobierno corporativo, riesgos y ética	Transparencia y gobernabilidad
Innovación en canales y productos	Nuestro Banco
Seguridad digital	Derechos humanos
Gestión del consumidor financiero	Satisfacción de clientes
Educación financiera	Inclusión financiera e inversión social
Gestión de cadena de abastecimiento	Compras sostenibles
Datos poblacionales	Bienestar laboral
Capacitación y remuneración	Bienestar laboral
Inversión social	Inclusión financiera e inversión social
Inclusión de comunidades en el sector financiero	Inclusión financiera e inversión social
ARAS	Análisis de riesgos sociales y ambientales ARAS
Productos verdes	Productos verdes
Ecoeficiencia	Protección medio ambiente
Economía Naranja	No aplica

Validación y priorización de grupos de interés

Para el informe 2020, hemos realizado el ejercicio de diálogo con grupos de interés, especialmente con colaboradores, proveedores y clientes.

Cada grupo además de evaluar la pertinencia de los asuntos de sostenibilidad en el ejercicio de materialidad, participó en un espacio de diálogo en que se pudo levantar sus expectativas y necesidades frente a Banco W S.A.

Estos grupos de interés participaron dentro del proceso para definir la materialidad del informe, pues estos han sido priorizados en ejercicios de identificación y priorización pasados. Sobre estos grupos interés prioritarios recae la evaluación de los asuntos materiales. Los resultados previos de la priorización son los siguientes:

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 ●



Relación asuntos de sostenibilidad y grupos de interés.

108

Finalmente, los asuntos materiales de sostenibilidad se relacionan en gran medida con los grupos de interés identificados y priorizados en el Banco W.

Asunto/Grupo de interés	Accionistas	Colaboradores y sus familias	Clientes	Proveedores	Gobierno	Gremios	Comunidad
Transparencia y gobernabilidad	●		●		●	●	
Bienestar laboral	●	●			●	●	
Satisfacción y compromiso con nuestros clientes	●		●		●	●	
Protección medio ambiente			●		●		●
Compras sostenibles				●		●	
Derechos humanos		●	●		●		●
Inclusión financiera e inversión social	●		●				●
ARAS			●		●	●	
Productos verdes			●		●	●	

Resultados del diálogo con grupos de interés

En el ejercicio de diálogo, cada grupo priorizado -además de evaluar la pertinencia de los asuntos de sostenibilidad en el ejercicio de materialidad- participó en un espacio de diálogo en que se pudo levantar sus expectativas y necesidades frente a Banco W S.A.

Colaboradores (106 entrevistados)

El 59 % de los colaboradores (63) entrevistados, declara que los asuntos de sostenibilidad evaluados resultan ser pertinentes y suficientes. El 19 % profundiza sobre la necesidad de ampliar la gestión ambiental no solo dentro del Banco, sino trasladar las buenas prácticas a otros grupos de interés. El 16 % de los colaboradores, destacan diversos temas relacionados con el acompañamiento a clientes, programas de bienestar a los colaboradores (especialmente con las familias), el apoyo a comunidades vulnerables y el respeto a los derechos humanos (equidad de género e inclusión con población LGBTI. Finalmente, el 6 % de los encuestados no brindaron respuesta alguna.

Categoría (Colaboradores)

Acompañamiento a clientes	3
Bienestar colaboradores	3
Comunidades	4
DDHH	4
Está bien	63
Medio Ambiente	20
No responde	6

Clientes (253 entrevistados)

El 78 % de los clientes (63) entrevistados, declara que los asuntos de sostenibilidad evaluados resultan ser pertinentes y suficientes. El 10 % profundiza sobre la necesidad de ampliar el apoyo a los clientes (facilidades de pago, nuevas líneas de crédito, productos contra el “gota a gota”, entre otros), especialmente en su operación diaria. El 6 % de los encuestados, reconoce la gestión ambiental del Banco y los medios por los cuales el Banco los apoya en estos aspectos.. Finalmente, el 6 % restante, destaca la importancia de los temas relacionados con acompañamiento a clientes (programas de capacitación), educación financiera, y donaciones a la comunidad.

Categoría (Clientes)

Acompañamiento al cliente	12
Apoyo a clientes	26
Donaciones	1
Educación	2
Está bien	197
Medio Ambiente	15

Proveedores (18 entrevistados)

El 72 % de los proveedores (13) entrevistados, declara que los asuntos de sostenibilidad evaluados resultan ser pertinentes y suficientes. El 28 % restante, destacan los temas relacionados con el medio ambiente (capacitar proveedores en gestión ambiental) y apoyo a los proveedores (capacitación y formación).

Categoría (Proveedores)

Apoyo a proveedores	1
Está bien	13
Medio Ambiente	3
No reporta	1

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. 6

2. Perfil de la Organización

GRI G4	GRI ESTANDAR	Descripción	Información/Ubicación
G4-3	102-1	Nombre de la organización	Banco W S.A.
G4-4	102-2	Principales marcas y servicios	Pág. 14-16
G4-5	102-3	Localización de la sede principal de la organización.	Cali, Colombia.
G4-6	102-4	Número de países donde opera la organización.	Colombia: 1 país.
G4-7	102-5	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	El Banco W S.A. es una Sociedad Anónima de carácter privado.
G4-8	102-6	Mercados servidos.	Pág. 18-19
G4-9	102-7	Dimensiones de la organización.	Pág. 25-27, 38-39
G4-10	102-8	Desglose de las características de la plantilla de colaboradores.	Pág. 37-39
G4-12	102-9	Describa la cadena de suministro de la organización.	Pág. 28
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. 42-43
Propio	Propio	Hechos Relevantes	Pág. 22-24

3. Participación en Iniciativas Externas

GRI G4	GRI ESTANDAR	Descripción	Información/Ubicación
G4-14	102-11	Descripción de cómo aborda la organización el principio de precaución.	Pág. 104-105
G4-15	102-12	Principios o programas económicos, sociales y ambientales desarrollados externamente.	Pág. 13
G4-16	102-13	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	Pág. 13

4. Aspectos materiales y Cobertura

GRI G4	GRI ESTANDAR	Descripción	Información/Ubicación
G4-17	102-45	Listado de las entidades cubiertas en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.	Cubre a la única razón social contenida en el informe: Banco W S.A.
G4-18	102-46	Descripción del proceso que realiza para determinar el contenido de la memoria.	Pág. 104-107
G4-19	102-47	Listado de los aspectos materiales que se identificaron para la organización.	Pág. 105
G4-20	103-1	Cobertura de los aspectos materiales dentro de la organización.	Pág. 104-107
G4-21	103-1	Cobertura de los aspectos materiales fuera de la organización.	Pág. 104-107
G4-22	102-48	Consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.	No se presentaron cambios significativos en la elaboración del reporte para el año 2020
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. 107-109
G4-25	102-42	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Pág. 107-109
G4-26	102-43	Enfoques empleados por la organización sobre la participación de los grupos de interés.	Pág. 107-109
G4-27	102-44	Aspectos de interés surgidos a través de la participación de los grupos de interés y respuesta de la organización.	Pág. 107-109

6. Perfil de la memoria

GRI G4	GRI ESTANDAR	Descripción	Información/Ubicación
G4-28	102-50	Periodo objeto de la memoria.	Año 2020
G4-29	102-51	Fecha de la última memoria.	Año 2019
G4-30	102-52	Ciclo de presentación de memoria.	Anual
G4-31	102-53	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria.	Diana Lucía Fernández, Jefe Comunicaciones Corporativas. Correo electrónico: dfernandez@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 prácticas de la verificación externa.	Entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia. La información aquí suministrada especialmente la financiera es verificada y auditada por KPMG. De igual forma Fortalecerse, Sostenibilidad Corporativa realizó la verificación del levantamiento y diligenciamiento de los indicadores aquí propuestos.

9. Gobierno

GRI G4	GRI ESTANDAR	Descripción	Información/Ubicación
G4-34	102-18	Estructura de gobierno de la organización y sus comités.	Pág. 85-89

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. 9

Dimensión Económica

DESARROLLO ECONÓMICO

ASPECTO MATERIAL	GRI ESTÁNDAR	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
DESEMPEÑO ECONÓMICO		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 30
	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Pág. 30
	201-3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones	Pág. 33 y 34
PRESENCIA EN EL MERCADO	202-1	DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 30
		Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	Pág. 39

114

COMPRAS SOSTENIBLES Y APROVISIONAMIENTO RESPONSABLE

ASPECTO MATERIAL	GRI ESTÁNDAR	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 96-97
	204-1	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	Pág. 97
EVALUACIÓN SOCIAL DE PROVEEDORES	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales	Pág. 96-97

TRANSPARENCIA Y GOBERNABILIDAD

ASPECTO MATERIAL	GRI ESTÁNDAR	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 85
	102-28	Porcentaje de asistencia a reuniones de Junta Directiva	Pág. 86-87
	205-1	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	Pág. 85-88
	205-2	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	Pág. 85-88
	Propio	Buenas prácticas de Gobierno Corporativo de Código País	Pág. 13

Dimensión Social

BIENESTAR LABORAL

ASPECTO MATERIAL	GRI ESTÁNDAR	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
	102-8	Desglose de las características de la plantilla de colaboradores	Pág. 37-39
EMPLEO		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 37-38
	401-1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por edad, sexo y región	Pág. 40-42
	401-2	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. 43-46
	Propio	Plan estratégico de cultura y clima	Pág. 50-51
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 59
	403-2	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. 64
	403-3	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. 56
	404-1	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	Pág. 56-58

SATISFACCIÓN Y COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

ASPECTO MATERIAL	GRI ESTÁNDAR	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 66
	102-43 102-44	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	Pág. 67-68
	Propio	Índice de deserción	Pág. 70

DERECHOS HUMANOS

ASPECTO MATERIAL	GRI ESTÁNDAR	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
NO DISCRIMINACIÓN		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 83
	Propio	Implementación sello equipares	Pág. 83
	Propio	Implementación atención incluyente	Pág. 83
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 39
	405-2	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	Pág. 39

INVERSIÓN SOCIAL Y COMUNITARIA

ASPECTO MATERIAL	GRI ESTÁNDAR	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
COMUNIDADES LOCALES		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 74
	413-1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	Pág. 74-81

Dimensión Ambiental

PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

ASPECTO MATERIAL	GRI ESTÁNDAR	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
MATERIALES		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 100
	301-1	Materiales por peso y volumen	Pág. 100
ENERGÍA		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 100
	302-1	Consumo energético interno	Pág. 100
AGUA		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 101
	303-1	Captación total de agua según la fuente	Pág. 101
EMISIONES		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 102
	305-1	Emisiones CO2 alcance 1	Pág. 102
	305-2	Emisiones CO2 alcance 2	
EFLUENTES Y RESIDUOS		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 100
	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Pág. 100



INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2020