



10 AÑOS COMO BANCO Y 40 CONSTRUYENDO HISTORIAS DE PROGRESO



INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2021

Para cualquier información adicional sobre nuestro
reporte, puedes contactarte con la Jefatura de
Comunicaciones Corporativas del Banco W al
teléfono (602) 6083999 ext: 10435 o al correo
electrónico: algoquedebessaber@bancow.com.co o
dfernandez@bancow.com.co

José Alejandro Guerrero Becerra
Presidente

Coordinación y elaboración del informe
Jefe de Comunicaciones Corporativas

Colaboración de
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

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2021

Contenido

Capítulo 1: Nuestro Banco	09
Capítulo 2: Desarrollo económico que generamos a nuestro país	28
Capítulo 3: Bienestar laboral	35
Capítulo 4: Satisfacción de nuestros clientes	64
Capítulo 5: Inclusión financiera e inversión social para la comunidad	69
Capítulo 6: Protección de derechos humanos	77
Capítulo 7: Transparencia y gobernabilidad	80
Capítulo 8: Buenas prácticas sociales y ambientales: Protocolo Verde	90
• Compras sostenibles: aprovisionamiento responsable	92
• Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (ARAS)	92
• Protección del medio ambiente	94
Capítulo 9: Nuestro informe	97
• Tablas de indicadores GRI	104

2021, un año en el que fuimos actores clave en la reactivación económica de nuestro país



Hola:

En 2021 las entidades de microfinanzas en Colombia desembolsamos más de \$9 billones en la modalidad de microcrédito, para transferir a más de 1.6 millones de microempresarios. En el Banco W hemos sido actores clave en este motor de reactivación de la economía con una participación cercana al 12 % del monto total colocado y 11 % de los microempresarios atendidos.

Así mismo, durante los periodos de confinamiento y de paro nacional presentados entre el 2020 y 2021, fuimos una de las entidades de microfinanzas con mayor colocación de cartera: inyectamos nuevos recursos por más de \$1.6 billones, lo que permitió que más de 300 mil microempresarios reactivaran sus negocios, mejoraran su condición económica y aportaran a la dinamización de la economía del país. Otras importantes gestiones y apoyos del Banco fueron los alivios financieros otorgados a nuestros clientes, la renegociación y ampliación de plazo para el pago de sus créditos.

No solo el microcrédito ha sido clave para la reactivación económica del país, también lo han sido los microseguros: apoyaron a los familiares de los microempresarios que fallecieron a causa del COVID-19, quienes eran los encargados de llevar el sustento a sus hogares.

Durante esta etapa se evidenció el beneficio que generaban nuestras opciones de asegurabilidad, además de la necesidad de continuar incentivando una cultura de protección en las personas independientes. Así, de la mano de las compañías de seguros aliadas, trasladamos \$24.232 millones por pagos de siniestros, de los cuales \$12.268 millones corresponden a reclamaciones por fallecimiento o incapacidad total y permanente de algunos de nuestros clientes microempresarios. El 50 % de los pagos efectuados estaban relacionados con casos de fallecimientos de clientes a causa del COVID-19.

Durante estas difíciles coyunturas que ha atravesado el país, los canales de atención físicos y virtuales han sido esenciales para el propósito de llegar cada día a más personas. Por esta razón, en el Banco W nos hemos enfocado en proporcionar una buena experiencia a nuestros clientes: ofrecemos más servicios transaccionales que se articulan a ecosistemas participativos en todo el ciclo de sus necesidades; es decir, los usuarios pueden manejar todos sus recursos en el Banco W: pago de cuotas, retiros, depósitos, desembolsos, transferencias entre cuentas del Banco W y consultas de saldos.

De otro lado, el Banco W continúa apoyando al Gobierno Nacional en la gestión de pagos de subsidios del programa Ingreso Solidario, para atender la emergencia económica y social ocasionada por el COVID-19: se ha transferido más de \$78.000 millones a más de 25.000 hogares beneficiarios.

Durante 2020 y 2021 alcanzamos un volumen en remesas de USD 860 millones, que corresponden a más de 2.5 millones de giros recibidos y 50.000 giros enviados; estos recursos representan un apoyo económico importante para las familias de los colombianos que viven en el exterior.

Hoy nos llena de orgullo que, desde la constitución de nuestro Banco en 2011, hemos impactado a más de 2.4 millones de microempresarios y sus familias: hemos entregado microcréditos por casi \$9 billones, además de promover la inclusión financiera de las personas independientes y con pequeñas empresas, a través de productos prácticos, oportunos e innovadores en materia de crédito para negocios, ahorro, inversiones, microseguros y remesas.

Te invito a conocer los esfuerzos adelantados durante 2021, un año que nos permitió generar bienestar económico, social y ambiental a nuestro país.

José Alejandro Guerrero Becerra

Presidente Banco W S.A.

Nuestras cifras destacadas con cierre a diciembre de 2021

Cartera total de microcrédito (\$ millones)	\$ 1.288.708
Número de clientes microcrédito	220.625
Indicador de mora microcrédito (mayor a 30 días)	8,55 %
Número de clientes ahorro	783.196
Número de cuentas de ahorro	825.325
Saldo captación ahorro (\$ millones)	\$ 305.264
Número de clientes CDT	16.450
Número de CDT	21.767
Saldo captación CDT (\$ millones)	\$ 597.843
Número de clientes libranza	2.666
Cartera de libranzas (\$ millones)	\$ 70.965
Número de clientes cartera vehículo en alianza con Clave 2000	1.774
Cartera vehículo en alianza con Clave 2000 (\$ millones)	\$ 83.826
Agencias con las que cerramos en el 2021	157
Corresponsales bancarios propios con cierre a 2021	193
Utilidades 2021 (\$ millones)	\$ 37.355



Nuestro
Banco

¿Quiénes somos?

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

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.



Compromiso



Transparencia



Respeto

Pilares de nuestra Cultura W



Principios

Actuamos con respeto, transparencia y compromiso



Servicio

Servir trae felicidad



Relaciones

Somos un solo equipo



Liderazgo inspirador

Nuestra promesa de valor con nuestros públicos de interés:

COLABORADORES

Consolidar un adecuado clima organizacional y generarles crecimiento personal y profesional, garantizándoles bienestar y calidad de vida a ellos y sus familias.

CLIENTES

Ayudar a las personas en su misión de mejorar su bienestar, el de sus familias y el de la comunidad, mediante la prestación de servicios financieros hechos a su medida.

ACCIONISTAS

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

PROVEEDORES

Crecimiento y generación de valor bajo criterios sociales y ambientales claros.

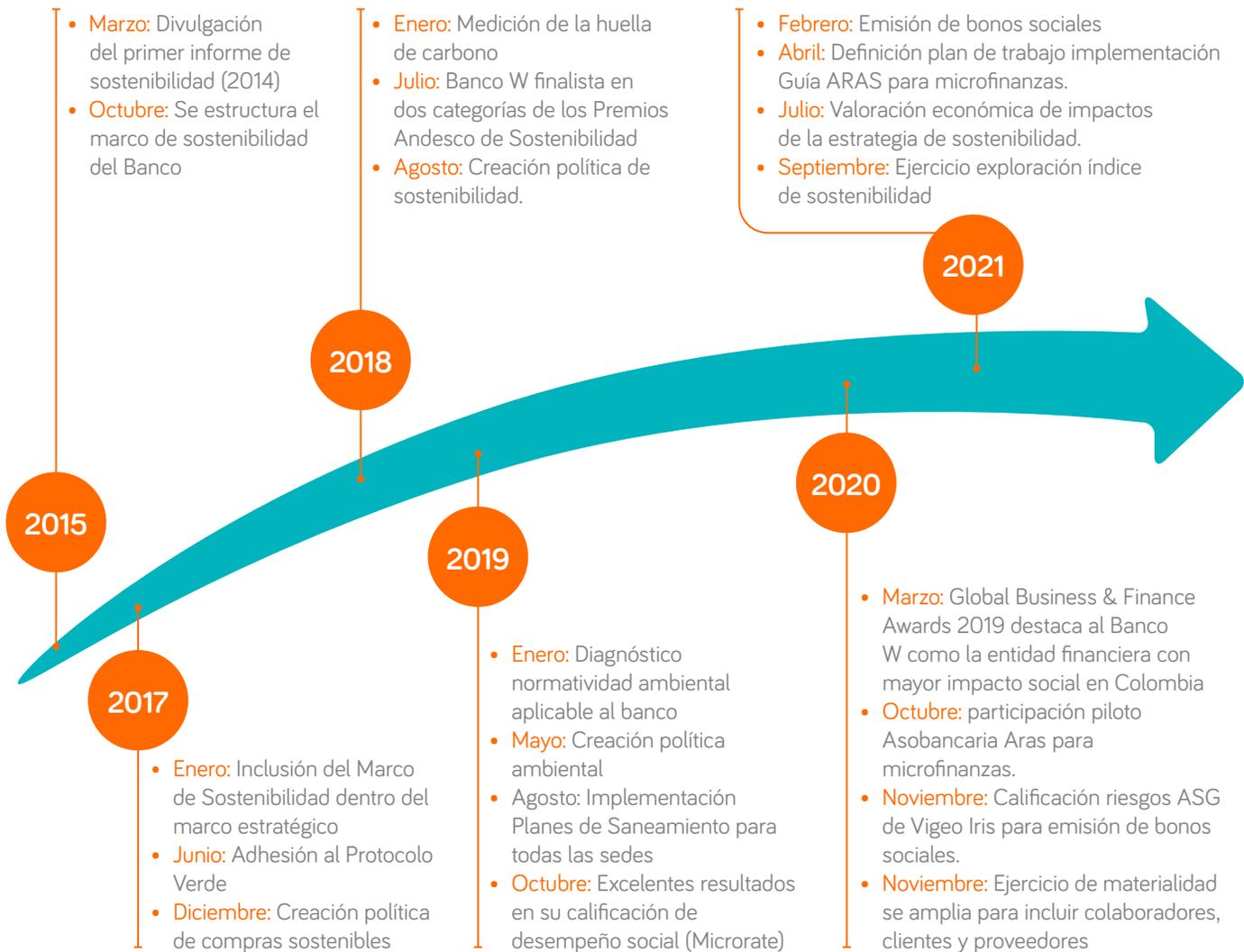
COMUNIDAD EN GENERAL

Aportar al desarrollo de nuestro país a través de la inclusión financiera y social, mediante la oferta de servicios de calidad como las microfinanzas, entre otros.



Hitos de nuestra estrategia de sostenibilidad

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



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, dependiendo de su situación particular. El Banco W, al cierre de 2021, cumplió con el 96 % de las recomendaciones que pueden ser adoptadas por los emisores de valores, esto es: (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.

SOMOS PARTE DE ORGANIZACIONES DE ALTO PRESTIGIO:

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



Nuestros productos y servicios

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



Productos de crédito, ahorro y seguros

Crédito



Opción de ahorro en todos los productos de crédito para negocios e independientes: Pagahorro

- | | | |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Para negocios e independientes: compra de activos fijos o capital de trabajo. | <ul style="list-style-type: none"> • Yo construyo: mejoramiento progresivo de la vivienda o negocio. | <ul style="list-style-type: none"> • Inmueble productivo: compra de la vivienda donde se encuentra el negocio. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Gotahorro: periodicidad de pago diaria, semanal o quincenal, mientras el cliente va ahorrando. | <ul style="list-style-type: none"> • Libranza: crédito exclusivo para personas empleadas, pensionadas y docentes del sector oficial. | <ul style="list-style-type: none"> • Vehículos: financiación de vehículos de servicio público, principalmente taxis, en Cali, Bogotá, Medellín y poblaciones cercanas. |

Productos de crédito, ahorro y seguros

Ahorro



Nuestras cuentas de ahorro son gratuitas

Captaciones

- CDT
- Cuenta de ahorro básica
- Depósito de bajo monto
- Ahorranzas

Seguros



Nuestros productos de crédito cuentan con seguros opcionales.

- Soy Vida (Seguro de vida)
- Soy Protección Familiar (Seguro de Accidentes Personales)
- Soy Patrimonio Seguro (Seguro para el hogar y contenidos)
- Soy Previsión Exequial (Plan de previsión exequial)



Servicios



Nuestros productos de crédito cuentan con seguros opcionales.

- Convenios de recaudo
- Remesas

¿Quiénes son nuestros clientes?



Perfil de clientes de microfinanzas:

Personas trabajadoras independientes, principalmente microempresarias que se dedican a diversas actividades productivas.

Perfil del cliente de cuenta de ahorro:

Personas microempresarias, pensionadas, asalariadas, independientes con negocio o profesionales y estudiantes.

Perfil del cliente CDT:

Personas de todos los estratos socioeconómicos que deseen apoyar las microempresas de Colombia a través de inversiones que les permitan 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 libranza:

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

Perfil del cliente de crédito de vehículo:

Personas propietarias o conductoras de taxi, transportadoras, independientes, asalariadas y pensionadas.

Perfil del cliente de remesas:

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

¿Dónde operamos?

Tenemos presencia en 30 departamentos y 716 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 y social**:

- Red de oficinas: 157
- Corresponsales bancarios propios: 201 y en alianza 9.932 puntos habilitados.
- Convenios puntos de pago: Efecty y Vía Baloto: 16.814.

Cobertura
157
Oficinas
a nivel nacional

Cobertura en
716
Municipios
30
Departamentos



Canales y puntos de atención



Corresponsales bancarios

Realizamos a distancia la vinculación, apertura y puesta en funcionamiento de 72 nuevos corresponsales bancarios propios: 37 de expansión y 35 de servicio. Cerramos el año 2021 con 205 corresponsales bancarios propios, lo que representa un crecimiento del 29 % frente al cierre del año anterior. A través de este canal hicimos presencia en 138 municipios donde no había oficinas del Banco y 67 como apoyo para la ampliación del servicio y descongestión de las oficinas.

A cierre de diciembre se registraron, a través de los corresponsales bancarios propios, 265.619 transacciones, lo que representa un crecimiento del 62 % frente al 2020. Estos indicadores estuvieron apalancados especialmente por el pago de ingreso solidario, vinculación de nuevos corresponsales bancarios y el paro nacional. Frente a la gestión comercial de este canal se registran 1.688 referidos de crédito por valor \$5.116 millones desembolsados, lo que representa un crecimiento del 15,14 % con respecto al año anterior.

Frente a los corresponsales bancarios en alianza tipo red (Codesa), se implementó la creación masiva de puntos (en colaboración con la Gerencia de Tecnología). Esto nos permitió realizar la vinculación de una red adicional (Super Servicios del Magdalena) con 40 puntos en la primera fase de un total de mil en el departamento del Magdalena; se llega así a 2.784 nuevos puntos, para un total de 8.269 puntos a nivel nacional. La transaccionalidad global de esta alianza durante el año fue de 209.779, lo que representó un crecimiento del 71 % frente al año anterior. Por otra parte, a través de los 16.814 puntos de recaudo (Efecty y Baloto), se realizaron 537.835 transacciones de pago de cuota, esto es, un crecimiento anual del 29 %.

Canales virtuales

Frente al proceso de gestión de canales digitales/virtuales se desarrollaron las actividades necesarias para optimizar servicios o facilitar los procesos de enrolamiento de los clientes para este canal:

- Envío de código OTP a celular registrado en base para inscripción al canal IVR.
- Los asesores ahora cuentan con la opción de enviar mensaje de texto con PIN de activación a clientes pendientes de activación o situaciones de contingencia.
- Vinculación de clientes con cédula de extranjería.
- Numeral seguros: se habilitó en el menú de la línea de servicio, el acceso directo para el contacto con asesores especializados en ventas de seguro, para tomar solicitud por sistema.

Frente a la evolución en el uso del canal, el número de clientes activos en la Banca Telefónica para el cierre del 2021 fue de 52.776 clientes, esto es, un crecimiento del 27 %. Las transacciones registradas ascienden a 189.143, lo que significa un crecimiento del 85 % respecto al cierre del 2020. Se resalta un alto uso de los clientes de ingreso solidario como instrumento de consulta de los abonos transferidos por el gobierno nacional.



52.776 = 27 %
Clientes Crecimiento

189.143 = 85 %
Transacciones registradas Crecimiento

Implementación de un modelo de corresponsalía digital y móvil para continuar generando inclusión financiera: convocatoria Banca de las Oportunidades

El Banco W resultó favorecido en la convocatoria al “Programa de Impulso a la Corresponsalía Móvil y Digital”, promovida por Banca de las Oportunidades y la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). Este programa nos permitirá desarrollar e implementar un modelo piloto de corresponsalía digital y móvil que contribuya a la reducción de barreras en la intermediación financiera, y, de este modo, evitar desplazamientos, con el fin de promover en los clientes procesos de autogestión.

El piloto se realizará inicialmente en 54 municipios priorizados por el Banco en las zonas de intervención del programa de USAID y algunos en zonas estratégicas para el Banco. Posteriormente, se espera hacerlo escalable en el tiempo y masificar el modelo de canal a más municipios del territorio nacional.

Con esta iniciativa brindaremos atención en el domicilio de los clientes, con el fin de ofrecer comodidad y simplicidad en el acceso a todos los productos y servicios del Banco. Esta iniciativa se llevará a cabo durante el 2022.



Hechos significativos del 2021

Febrero 100 %

- A través de la Bolsa de Valores de Colombia (BVC) colocamos el 100 % de la primera emisión de bonos sociales en el mercado principal, es decir, \$160.000 millones. La emisión tuvo una demanda de \$340.162 millones, equivalente a 2.13 veces el monto ofertado y una tasa de corte de IPC + 1,49 % E.A.

Abril 100 %

- En el marco de nuestra estrategia de transformación, realizamos el cambio de nuestra plataforma tecnológica con la implementación del sistema bancario de Bantotal, desarrollado por la firma uruguaya De Larrobla & Asociados, con la cual integramos todos nuestros procesos de administración de productos del activo y pasivo, clientes, caja, contabilidad y recaudo de terceros.
- Se aprobó el proyecto de distribución de utilidades y se decretó un dividendo por acción ordinaria de \$381,14, pagado en su totalidad (100 %) en abril de 2021 a cada una de las 171.779.441 acciones suscritas y pagadas al cierre del ejercicio del 2020.



Julio**AA+**

- Obtuvimos, por parte de la calificadora BRC Investor Service, la confirmación de la calificación AA a los bonos ordinarios por \$150.000 millones; así mismo, la calificación de AA+ de los bonos ordinarios sociales, con garantía parcial por \$160.000 millones, y las calificaciones de deuda de largo plazo de AA y de deuda de corto plazo de BRC 1+ de Banco W S.A.
-

Agosto**443**

- Ampliamos nuestra red de pagos de remesas al consolidar nuestra alianza con MoneyGram, ofreciendo al beneficiario de remesas la opción de no tener que desplazarse a una oficina y, en su lugar, recibir el depósito del giro en su cuenta de ahorro del Banco W o en cualquier banco de Colombia donde tenga su cuenta.
 - Instituímos la primera versión de los Premios Invencibles 2021 del Banco W: un reconocimiento a los microempresarios colombianos, que contó con una participación de 443 personas inscritas en todo el país. El proceso de selección de los semifinalistas se realizó a nivel interno en el Banco W y, posteriormente, junto a la Fundación WWB COLOMBIA y jurados expertos por cada categoría, escogieron tres finalistas por cada una de estas. La votación pública para seleccionar a los ganadores se efectuó a través del portal del Banco W, con un total de 13.319 personas votantes.
-

Septiembre**USAID**

- Resultamos favorecidos junto con otras tres entidades financieras en la convocatoria del “Programa de Impulso a la Corresponsalía Móvil y Digital”, promovida por Banca de las Oportunidades y la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). Este programa pretende desarrollar e implementar un modelo piloto de corresponsalía digital y móvil, para contribuir a la reducción de barreras en la intermediación financiera y, de este modo, evitar desplazamientos, con el fin de promover en los clientes procesos de autogestión.
-

Octubre**Chubb**

- Fortalecimos nuestra alianza con Chubb para continuar impulsando la cultura del microseguro en Colombia y brindar más opciones de protección a microempresarios, trabajadores independientes y personas naturales del país.
-

El impacto de nuestras operaciones

Balance general

Cifras en millones de pesos

Activos	\$ Millones	\$ %/Total activos
Efectivo y equivalentes	408.050	18,73 %
Activos financieros de inversión	61.002	2,80 %
Cartera de créditos, interés y comisiones, neta	1.399.610	64,26 %
Consumo	72.820	3,34 %
Comercial	158.706	7,29 %
Microcrédito	1.384.824	63,58 %
Deterioro de cartera (-)	216.740	9,95 %
Otras cuentas por cobrar, neto	59.852	2,75 %
Activos tangibles, neto	46.403	2,13 %
Activos intangibles, neto	200.286	9,19 %
Otros activos	2.835	0,13 %
Total activos	2.178.038	100,00 %

Pasivo y patrimonio	\$ Millones	%/Total Pasivo + Patrimonio
Depósitos de clientes	903.107	41,46 %
Cuentas de ahorro	305.264	14,02 %
CDT	597.843	27,45 %
Obligaciones financieras	85.538	3,93 %
Títulos de inversión en circulación	461.273	21,18 %
Pasivo por arrendamientos	31.618	1,45 %
Provisiones	235	0,01 %
Pasivo por impuesto a las ganancias	57.148	2,62 %
Otros pasivos	76.551	3,51 %
Total pasivo	1.615.470	74,17 %
Total patrimonio	562.568	25,83 %

Estado de pérdidas y ganancias

Cifras en millones de pesos

Ingresos por intereses y valoración	
Intereses sobre cartera de créditos	467.437
Cartera comercial	26.546
Cartera consumo	10.345
Cartera microcrédito	421.895
Cartera microcrédito	421.831
Operaciones de descuento de cartera de microcrédito	64
Ingresos por intereses de mora	8.651
Valoración sobre inversiones	3.499
Total ingreso por intereses y valoración	470.936
Gastos por intereses, valoración y comisiones	
Certificados de depósito a término	28.123
Depósitos de ahorro	6.717
Valoración sobre inversiones	1.995
Intereses obligaciones financieras	4.001
Intereses y amortización descuento títulos de inversión	23.373
Intereses pasivo por arrendamiento	1.931
Total gastos por intereses y valoración	66.140
Ingresos neto de intereses y valoración	404.796
Deterioros	
Cartera de créditos e intereses por cobrar	242.006
Recuperaciones cartera de créditos y cuentas por cobrar	60.943
Recuperación de cartera castigada	4.570
Total provisiones	176.493
Ingresos neto de intereses y valoración después de provisiones	228.303

Ingresos por comisiones y honorarios	69.253
Gastos por comisiones y honorarios	21.653
Ingreso neto por comisiones y honorarios	47.600
Otros ingresos	
Ganancia en venta de inversiones	22
Diferencia en cambio	78.685
Otros	83.571
Total otros ingresos	162.278
Otros egresos	
Gastos de personal	147.013
Pérdida en venta de inversiones	15
Diferencia en cambio	65.500
Gastos generales de administración	36.905
Gastos por depreciación y amortización	16.505
Otros	101.127
Total otros egresos	367.065
Utilidad antes de impuestos	71.116
Gasto de impuestos	33.760
Utilidad del ejercicio y otros resultados integrales	37.355
Otro resultado integral	187
Resultado integral total	37.168

Nuestra cadena de valor

Proveedores de capital

Accionistas

Capital, utilidades retenidas

25,82 %

Ahorradores

Cuentas de ahorro y CDT

42,06 %

Títulos de Inversión en circulación en circulación

Emisiones de bonos

21,17 %

Entidades Financieras

Bancoldex 99,66 %

Finagro 0,34 %

3,91 %

Recursos disponibles

Microcréditos

Colocación (millones)

\$ 922.301

Cartera Libranza

Colocación (millones)

\$ 44.292

Cartera Vehículos

Colocación (millones)

\$ 16.776

Microseguros

Ventas (millones)

\$ 76.595

Otros proveedores

Servicios generales
y otros Insumos

7,05 %

Clientes felices

Carteras

# Clientes microcrédito	220.625
# Clientes libranzas	2.666
# Clientes vehículos	1.774

Captaciones

# Clientes cuentas de ahorro	261.322
# Clientes CDT	16.450



Desarrollo
económico
que generamos a nuestro país

En los últimos años, el Banco W ha crecido en la creación de valor económico y capacidad de distribución. En el 2021, por cada 100 pesos de valor económico generado, le devolvemos a la sociedad 71 pesos en valor económico distribuido a los grupos de interés. Dentro del valor económico distribuido, nuestro mayor aporte lo realizamos a nuestros empleados: 29 % asciende el valor que distribuimos en el Banco.

Valor económico directo generado, retenido y distribuido



Valor económico generado	2021	2020
\$ millones	704.657	537.840
Intereses de cartera	467.437	405.773
Comisiones	69.253	59.748
Otras recuperaciones, venta P.P.E.	30.846	23.877
Utilidad portafolio	137.121	48.442

Valor económico distribuido	2021	2020
\$ millones	505.690	394.903
Empleados	147.013	141.948
Proveedores	83.597	82.100
Impuestos	50.580	33.972
Otros gastos e intereses	190.880	105.205
Accionistas	33.620 ***	31.679

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

Valor económico retenido	2021	2020
\$ millones	198.967	142.937
Provisiones, amortizaciones y depreciaciones	195.232	139.417
Utilidades retenidas	0	0
Reservas	3.736	3.520



Valor económico generado y distribuido para Empresas

	2020	2021	
VEG	Ingresos operacionales	513.963	673.811
	Ingresos no operacionales	23.877	30.846
VED	Pago a proveedores (Compras de bienes y servicios)	82.100	83.597
	Sueldos, salarios y prestaciones de los empleados	141.948	147.013
	Intereses financieros pagados	105.205	190.880
	Impuestos pagados	33.972	50.580
	Dividendos pagados	31.679	33.620
VER	Provisiones, amortizaciones y depreciaciones	139.417	195.232
	Utilidades retenidas		
	Reservas	3.520	3.736
	UTILIDAD	35.198	37.355
	EBITDA	69.932	87.620

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

Banco W se consolida como un emisor recurrente en el mercado de valores con sus emisiones sociales

Nuestra primera emisión de bonos sociales con enfoque de género, realizada en el segundo mercado por un monto de \$150.000 millones en noviembre de 2020 y suscrita el BID Invest (miembro del Grupo BID), demuestra nuestro firme compromiso con la financiación y el crecimiento de las microempresas en Colombia, en especial, con beneficios sociales a microempresarias. Gracias a esta emisión hemos movilizado \$207.196 millones, que nos permitió financiar microcréditos para 50.953 mujeres. Con ello logramos impulsar el progreso del país, en medio de una contracción de la economía colombiana del 7,0 % en 2020 y contribuir al crecimiento económico de nuestro país y de nuestras microempresarias para el 2021.

Los recursos obtenidos en la emisión de los bonos de género solamente pueden ser utilizados exclusivamente para nuevos financiamientos de capital de trabajo, compra de inventario o inversión de capital y activo fijo a clientes en el segmento microempresa liderada o de propiedad de mujeres.

De acuerdo con los principios internacionales de la guía de procedimiento voluntario para la emisión de bonos sociales, establecido por el International Capital Market Association (ICMA), presentamos la información consolidada acerca del uso de los recursos de estos bonos sociales para el periodo comprendido entre el 6 de noviembre de 2020 y el 31 de diciembre de 2021, en términos del número de beneficiarias, valor promedio de los préstamos y distribución regional por uso de los recursos.

Mujeres beneficiadas con los recursos

50.953

Colocación potencial de recursos en comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras

34 %

Bonos de Género
Monto
\$150.000 millones

Monto créditos desembolsados
\$ 207.196 millones

Monto crédito promedio
\$ 3.5 millones

Crédito plazo promedio
37 meses

Departamentos
30

Municipios
105

ODS a los que se contribuimos con esta emisión:



Indicadores de la emisión año 2021



Emisión bonos sociales en mercado principal

Estamos orgullosos de presentar nuestro primer reporte de uso de fondos de impacto social: somos la primera entidad de microfinanzas en operar una emisión de bonos sociales en el mercado principal. El 11 de febrero de 2021 realizamos la primera emisión por \$160.000 millones, bajo el programa de emisión y colocación, aprobado por la Superintendencia Financiera de Colombia por \$500.000 millones. Esta fue la tercera emisión de bonos ordinarios del Banco W en el mercado principal y la primera emisión con enfoque social realizada por una entidad financiera privada en Colombia.

Hombres
45,59 %

Mujeres
54,40 %

Los recursos obtenidos en la emisión de los bonos sociales únicamente son entregados a clientes considerados como microempresarios (persona natural o jurídica) de acuerdo con los criterios de elegibilidad.

En 2021 canalizamos \$178.797 millones de recursos obtenidos de la emisión de bonos sociales para el crecimiento de 42.395 microempresarios.

De acuerdo con los principios internacionales de la guía de procedimiento voluntario para la emisión de bonos sociales, establecido por el International Capital Market Association (ICMA), presentamos la información consolidada acerca del uso de estos bonos sociales para el periodo comprendido entre el 11 de febrero y el 31 de diciembre de 2021, en términos del número de beneficiarios, valor promedio de los préstamos y distribución regional por uso de los recursos.

Empresas 0,01%



Bonos Sociales Monto
\$160.000 millones

Monto créditos desembolsados
\$ 178.797 millones

Monto crédito promedio
\$ 4.2 millones

Crédito plazo promedio
36 meses

Departamentos
30

Municipios
102

ODS a los que se contribuimos con esta emisión:



Indicadores de la emisión año 2021

Monto de préstamos vigentes –
Microempresas
\$ 132.812 millones

Número de préstamos vigentes –
Microempresas
33.217 Prestamos

Monto de préstamos desembolsados –
Microempresas
\$ 178.797 millones

Número de préstamos desembolsados –
Microempresas
42.395 millones

Porcentaje de clientes con aumento en sus ventas anuales –
Microempresas
14,83%

Porcentaje de clientes con aumento en la cantidad de empleados –
Microempresas
0,18%

Salarios y beneficios sociales para nuestros colaboradores

Aportes 2021 al sistema de seguridad social y parafiscales

Concepto	Valor (\$ millones)	% Tarifa asumida por el Banco W
Aportes al sistema de pensiones obligatorias	\$ 10.903	12 %
Aportes a la caja de compensación	\$ 3.625	4 %
Aportes al sistema de salud	\$ 1.112	8,5 %
Aportes a riesgos laborales	\$ 740	0,522 % - 1,044 %
Aportes al ICBF	\$ 378	3 %
Aportes al SENA	\$ 252	2 %
Total	\$ 17.010	

Aportes 2021 en prestaciones sociales



Concepto	Valor (\$ millones)
Prima legal de servicios	\$ 6.738
Vacaciones disfrutadas	\$ 4.840
Vacaciones en dinero	\$ 628
Cesantías parciales	\$ 1.383
Intereses sobre cesantías	\$ 195
Cesantías definitivas	\$ 629
Cesantías a fondos 2020	\$ 5.254
Interés de cesantías año anterior 2020	\$ 620
Total	\$ 20.287



Bienestar
laboral

Promovemos experiencias positivas

Generar felicidad laboral implica, entre otros aspectos, identificar las necesidades y expectativas de las personas que conforman una organización y a su vez a sus familias. Por esta razón, en el Banco W establecemos retos continuamente para lograr experiencias positivas para nuestros colaboradores, a través de nuevas y mejores formas de trabajo, que buscan dinamizar las rutinas laborales y, a su vez, lograr un balance adecuado entre lo personal y lo laboral. En 2021 implementamos jornadas de trabajo flexible, la línea de atención al colaborador y continuamos trabajando bajo protocolos de bioseguridad, que promueven entornos laborales seguros.

Hoy contamos con una cultura incluyente, positiva y cercana, que cada día se consolida y se proyecta. El reto es continuo para seguir siendo reconocidos como un gran lugar para trabajar, que brinda condiciones laborales dignas, con oportunidades de crecimiento y desarrollo personal y profesional.

Este compromiso se ve reflejado en el total del empleo generado: el 86 % es creado de forma directa, el 60 % del empleo directo y con contrato indefinido está ocupado por mujeres, no existe diferencia entre salarios de hombres y de mujeres en un mismo rango y el salario mínimo que pagamos se encuentra un 13 % por encima del salario mínimo legal vigente en Colombia para el 2021.

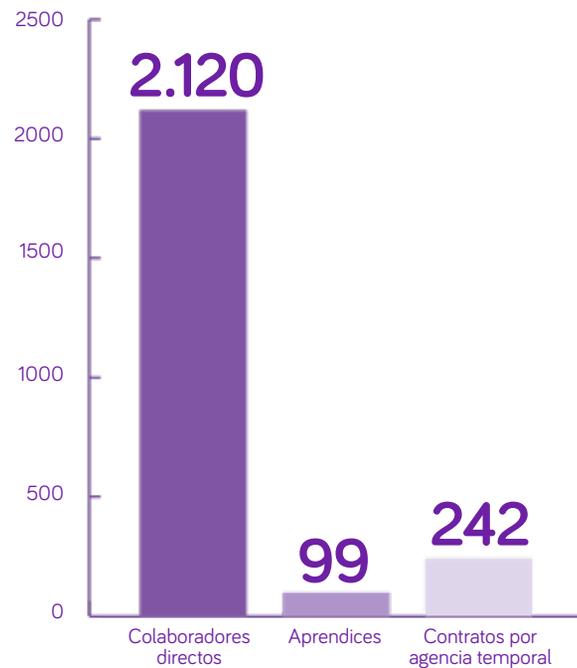
+13 %
rango del salario
mínimo pagado
en el Banco se
encuentra por
encima del salario
legal vigente.



Generación de oportunidades

Desde distintos lugares de Colombia muchas personas se sienten atraídas a trabajar con nosotros, como una posibilidad de crecer y aportar a la sociedad. Así mismo de contar con beneficios económicos y emocionales competitivos en el mercado laboral y hacer parte de un ambiente laboral positivo, que se traduce para ellos en calidad de vida, crecimiento profesional y bienestar.

Al finalizar 2021, nuestra planta de personal quedó compuesta por **2.120** colaboradores contratados de manera directa con el Banco, **99** aprendices y **242** contratados por agencia temporal, para un total de **2.461**.



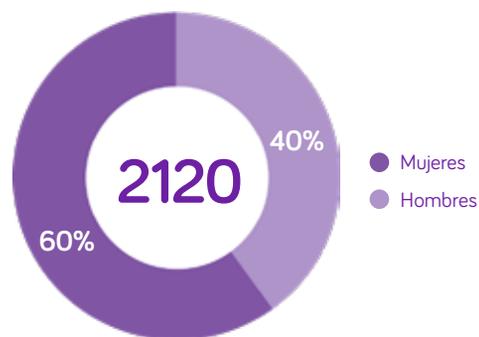
Colaboradores por tipo de contrato y género en el 2021:

DESCRIPCIÓN	Dato 2021	
	Mujeres	Hombres
Número de empleados directos con contrato laboral a término fijo	0	0
Número de empleados directos con contrato laboral a término indefinido	1.278	842
Número de empleados contratados indirectamente* por la empresa	118	124
Número de aprendices	68	31
Número de empleados totales por regionales	1.464	997

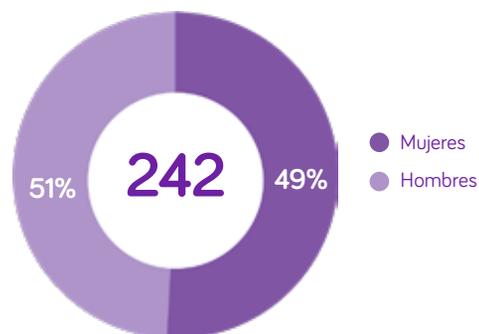
*Indirectos son los contratados a través de agencias de empleo temporal

Participación por género

Contrato a término indefinido



Contrato por temporal



Histórico de empleos generados por tipo de contrato:

Tipo de contrato	dic-16	dic-17	dic-18	dic-19	dic-20	dic-21
Directos	2.011	2.067	2.081	2.118	2.225	2.120
Temporales	156	119	157	165	183	242
Aprendices	90	103	92	99	105	99
Total	2.257	2.289	2.330	2.382	2.513	2.461

Distribución de colaboradores totales a término indefinido por regional y género en el 2021: esta distribución incluye el personal comercial, operativo y administrativo.

DESCRIPCIÓN	Dato 2021	
	Mujeres	Hombres
Regional 1: Cali	494	336
Regional 2: Eje Cafetero	176	89
Regional 3: Centro - Oriente	205	119
Regional 4: Centro, Sur y Llanos Orientales	153	115
Regional 5: Caribe	105	84
Regional 6: Pacífico	145	99
Total	1.278	842



Relación de salario base de mujeres y hombres

La política de remuneración no tiene criterios de género, los cargos son valorados por tres aspectos fundamentales:

1. **Qué:** concepción estratégica del cargo.
2. **Cómo:** reglas para la realización del trabajo (niveles de supervisión)
3. **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 mínimo por sexo frente al salario mínimo local:

Concepto	Valor
Salario mínimo en Colombia 2021	\$ 908.527
Salario mínimo en la empresa Banco W	\$ 1.132.200
Relación	1,25

Concepto	Valor
Salario mínimo en Banco W para hombres 2021	\$ 1.132.200
Salario mínimo en Banco W para mujeres 2021	\$ 1.132.200



Diversidad en órganos de gobierno y empleados:

Aceptamos y construimos a partir de las diferencias: promovemos una cultura de igualdad de condiciones para que todos nuestros colaboradores puedan desarrollarse dando lo mejor de sí mismos, siendo aceptados sin ninguna distinción. Al cierre del año del 2021, nuestra planta de personal comprende la partición de hombres y mujeres que se han vinculado de acuerdo con su habilidades y conocimientos que aportan a sus cargos.

Concepto	Dato 2021		Dato 2020	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Personal comercial	516	613	586	706
Personal operativo	124	366	124	358
Personal administrativo	187	283	175	244
Personal directivo	15	16	16	16
Junta Directiva	5	4	5	4

Rotación de personal

2021 fue un año donde el Banco W ratificó su compromiso con la calidad de vida, garantizando las condiciones de trabajo y brindando oportunidades de crecimiento y estabilidad en la compañía.

Nuestro resultado de rotación acumulada fue del 16,83 %: tuvimos 324 ingresos de personal directo Banco y se presentaron 429 retiros.

Rotación Banco	Datos 2021
Nuevas contrataciones	324
Retiros	429
Total de colaboradores	2.120
Rotación acumulada 12 meses total	16,83 %

Género					
Rotación por género	Fem	%	Mas	%	Total 2021
Nuevas contrataciones	174	53,7 %	150	46,30 %	324
Retiros	218	50,8 %	211	49,18 %	429
Total colaboradores	1.278	60,3 %	842	39,72 %	2.120
Rotación media de colaboradores					16,83%

Edad					
Rotación por Edad	18-33	34-43	44-57	>58	Total 2021
Nuevas contrataciones	231	81	12	0	324
Retiros	190	198	31	10	429
Total colaboradores	916	859	329	16	2.120
Rotación media de colaboradores					16,83 %

Rotación por Región	Regional 1 Cali y Administrativo	Regional 2 Eje Cafetero	Regional 3 Centro Oriente	Regional 4 Centro, Sur y Llanos Orientales	Regional 5 Caribe	Regional 6 Pacífico	Total 2021
Nuevas contrataciones	88	41	64	59	27	45	324
Retiros	107	62	76	71	61	52	429
Total colaboradores	830	265	324	268	189	244	2.120
Rotación media de colaboradores							16,83 %



Calidad de vida para nuestros colaboradores

Para el Banco W el bienestar y la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias hace parte de nuestra visión y propósito. Y lo hacemos posible gracias a la gestión integral de la salud, el bienestar, los entornos laborales flexibles, el crecimiento personal y el reconocimiento, junto con nuestros convenios colectivos, los cuales brindan beneficios económicos y emocionales a nuestros colaboradores.

En el 2021, la inversión que realizamos en beneficios para nuestros colaboradores fue de

\$ 12.918 millones

- **Beneficios económicos**
\$ 11.766 millones.

- Incrementos salariales
- Bono de bienestar
- Crédito para estudio de hijos de colaboradores
- Prima extralegal de vacaciones
- Liquidación de vacaciones
- Auxilio póliza de salud o medicina prepagada
- Auxilio de estudio
- Auxilio óptico
- Auxilio póliza de seguro de incapacidades
- Auxilio de nacimiento
- Seguro de vida
- Crédito para estudio de colaboradores
- Crédito administrativo para calamidad.

- **Beneficios emocionales**
\$ 1.152 millones.

- Día adicional de vacaciones
- Reconocimiento años de servicio
- Más tiempo para ti
- Licencia por matrimonio
- Licencia por cumpleaños
- Licencia por grado
- Licencia por paternidad
- Licencia por calamidad doméstica
- Amor fraternal
- Licencia por luto.

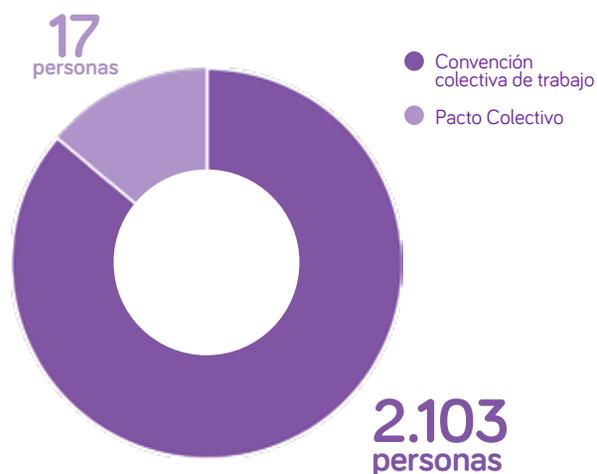
Beneficios económicos 2021

	Dato 2021 (# Beneficiados)	Dato 2021 (\$ Cifra en Millones)
Auxilio de estudio	242	\$ 204
Auxilio óptico	198	\$ 18
Prima extralegal de vacaciones	1.904	\$ 2.797
Póliza de vida	2.160	\$ 551
Medicina prepagada o planes de salud	2.051	\$ 3.663
Auxilio póliza de incapacidades	1.506	\$ 192
Auxilio de nacimiento	62	\$ 7
Liquidación de vacaciones	1.434	\$ 166
Crédito de estudio	13	\$ 27
Crédito de estudio hijos de colaboradores	5	\$ 6
Crédito calamidad	3	\$ 13
Incremento salario	2.208	\$ 2.065
Bono de bienestar	3.872	\$ 2.056
Total beneficios económicos	15.658	\$ 11.766

Beneficios emocionales 2021

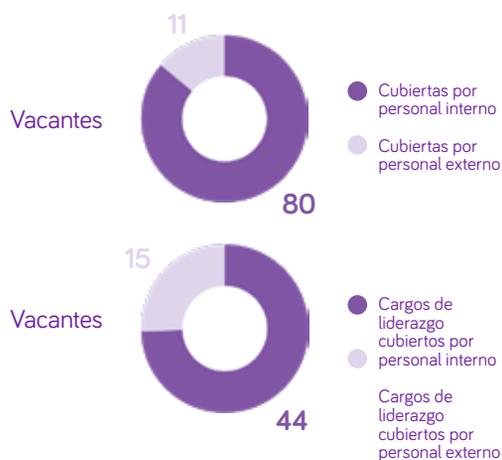
	Dato 2021 (# Beneficiados)	Dato 2021 (\$ Cifra en Millones)
Licencia por cumpleaños	2.173	\$ 98
Licencia por luto	114	\$ 9
Licencia por grado	85	\$ 6
Licencia por paternidad	39	\$ 5
Licencia por calamidad doméstica	139	\$ 35
Licencia por matrimonio	30	\$ 7
Amor fraternal	42	\$ 74
Más tiempo para ti	1.894	\$ 476
Años de servicio	999	\$ 227
Día adicional de vacaciones	1.762	\$ 214
Total beneficios emocionales	7.277	\$ 1.152

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



A cierre del año, un total de 2.103 colaboradores se encuentran adheridos al Pacto Colectivo (99,02 %) y 17 personas se encuentran cobijados por la convención colectiva de trabajo (0,8 %).

Oportunidades de Ascenso: Promociones de personal



Comprometidos con nuestro talento interno, ofrecemos oportunidades de ascenso y promociones, acompañándolos con un sólido programa de desarrollo de habilidades y competencias que fortalezcan su desempeño. En el 2021 tuvimos 80 vacantes susceptibles de promoción, de las cuales 69 fueron cubiertas con personal interno, es decir que el 86,3 % de este tipo de vacantes son ocupadas con nuestro talento.

Frente a la oportunidad de asumir posiciones de liderazgo en el Banco, nuestra prioridad es proyectar a nuestros colaboradores en su crecimiento profesional. En 2021 tuvimos 59 vacantes de cargos de liderazgo y 44 de ellas fueron cubiertas por personal interno, lo que, lo que representa el 74,6 % de oportunidad de ascenso.

Fondo de Empleados, FonW

En el 2021 en Fonw continuamos brindando alternativas de ahorro y crédito a nuestros asociados. A pesar de las dificultades vividas el año pasado a causa de la pandemia, se logró incrementar la cartera de crédito, bajamos las tasas de algunas líneas de créditos y mantuvimos las tasas de captaciones para seguir fomentando la cultura del ahorro.

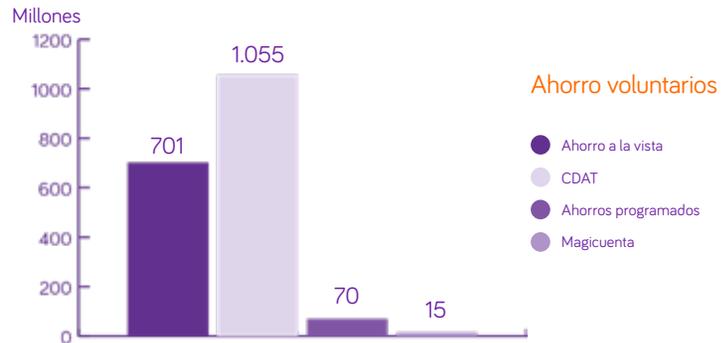
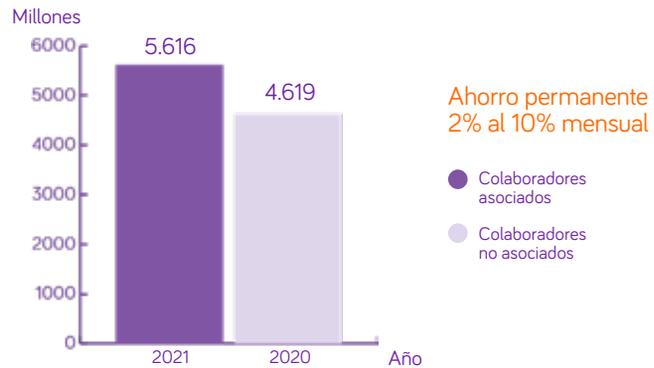
FonW logró tener como asociados al 80,28 % del total de colaboradores del Banco W, cerrando con 1.710 asociados.

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 \$5.616 millones; un aumento de \$ 997 millones con respecto al 2020.

Frente a los ahorros voluntarios este año lanzamos un nuevo producto de ahorro llamado “Magicuenta”, dirigido a hijos y familiares de nuestros asociados con el propósito de enseñar a ahorrar desde edades tempranas.

En 2021 las tasas de interés de los productos de ahorro se mantuvieron en niveles superiores a las ofrecidas en el mercado. Cerramos con \$ 1.841 millones en “Ahorros voluntarios”, de los cuales, \$ 701 millones corresponden a “Ahorros a la vista”, \$ 1.055 millones a “CDAT”, \$70 millones a “Ahorros programados” y \$15 millones a “Magicuenta”.

El Fondo de Solidaridad cerró con un saldo de \$260 millones.



Nuestros asociados disfrutaron de pólizas, convenios y seguros:

PRODUCTO/SERVICIO	No. PÓLIZAS
Póliza ahorradores	1.682
Póliza deudores	751
Póliza exequias	545
SOAT	682
Póliza vida adicional y cónyuge	413
Póliza renta padres e hijos	375
Póliza de autos	277
Póliza de motos	88
Plan de emergencia médica	50
Póliza hogar	22
Plan odontológico	16
TOTAL	4.851

El cierre del 2021 obtuvo un excedente de **\$160 millones**

Durante 2021 FonW entregó un total de 1.313 créditos, con un cierre en saldo de cartera por \$5.389 millones, distribuidos en las siguientes líneas de crédito:

Línea de crédito	Cantidad de créditos
Libre inversión	965
Sobre aportes	151
Compra de cartera	99
Consolidación	30
Vivienda	19
Crediexpress	18
Anticipo de prima	14
Emergencia	9
Vehículo	8
TOTAL	4.851

El porcentaje de mora mayor a 30 días se encuentra en 2,91 % sobre el total de la cartera.



El 2021 fue un año de grandes retos y así mismo de importantes logros para FonW: se obtuvo un excedente acumulado del ejercicio de \$160 millones.

Bienestar laboral

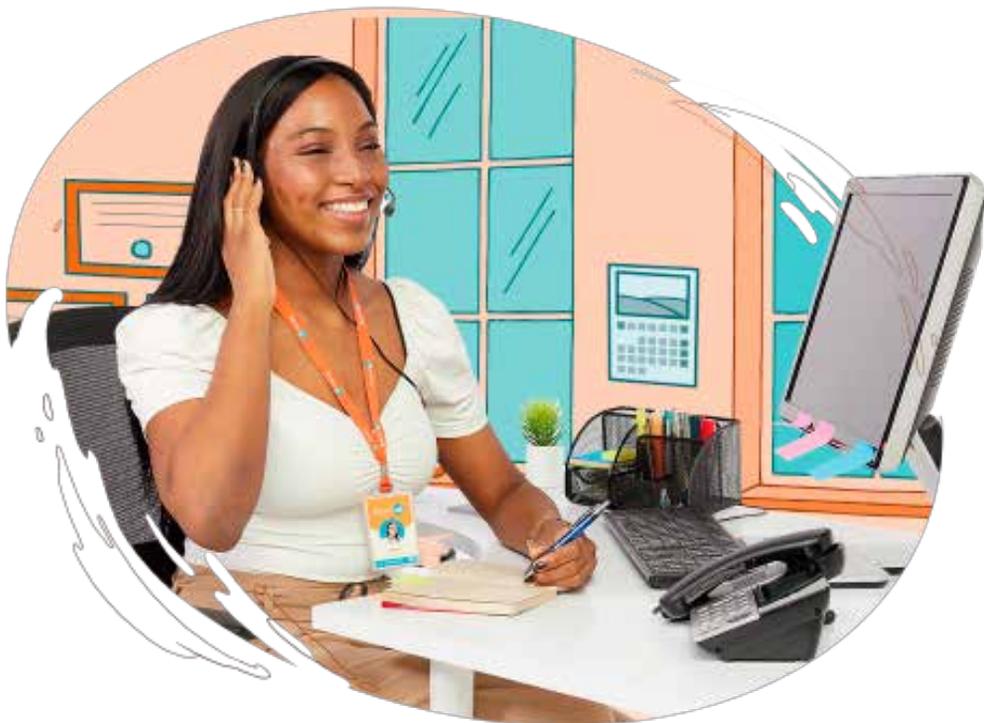
Con nuestro plan institucional de bienestar, en el 2021 continuamos aportando para cuidar la vida, la salud y el bienestar de nuestros colaboradores y sus familias. Tenemos dos nuevos programas que buscan brindar bienestar, calidad de vida y lograr experiencias positivas para nuestros colaboradores:

Línea de atención al colaborador y su familia:

A partir de junio de 2021 dispusimos una línea de atención telefónica, atendida por profesionales externos al Banco. Nuestros colaboradores y sus familias reciben asesoría gratuita y sin límites de eventos sobre temas médicos, psicológicos, tecnológicos, financieros, jurídicos, veterinarios, escolares y de nutrición. Durante el año, 105 colaboradores hicieron uso de esta línea de atención.

Proyecto trabajo flexible:

Buscando la felicidad, bienestar y motivación de nuestros colaboradores nació WFLEX: nuestro programa de flexibilidad laboral incluye trabajo flexible, horario y vestuario flexibles.



En el **trabajo flexible** definimos tres tipos de modalidades de trabajo: teletrabajo, horas flexibles y trabajo presencial. Se evaluaron en total 444 colaboradores administrativos: 334 de ellos se acogieron al beneficio de horario flexible, 18 colaboradores en modalidad de teletrabajo suplementario y 59 colaboradores en modalidad presencial.

WFLEX permite elegir entre dos **horarios de trabajo**, acordados entre cada colaborador y su líder inmediato. Además, nuestros colaboradores tienen **vestuario flexible**, más casual todos los días de la semana.

Plan de bienestar 2021

En el 2021 continuamos cuidando la salud y la vida de nuestros colaboradores, por lo que mantuvimos algunas actividades de bienestar virtuales y se retomó la presencialidad de manera controlada en otras, logrando disfrutar en equipo para fortalecer los lazos de unión y cercanía.

Regalo para nuestros niños:

Se hizo entrega de 1.286 regalos para celebrar el día de la niñez. Se habilitó una plataforma virtual donde los colaboradores eligieron los regalos que disponía el Banco para sus hijos, manifestándoles con este detalle todo nuestro cariño.

Con el fin de compartir y divertirse, brindamos también una pasadía a niños y padres, para ser programada por cada familia en centros recreativos. Se hizo entrega de 3.420 pasadías.

Se hizo entrega de
1.286 regalos

Se hizo entrega de
3.420 pasadías



Donación en navidad:

Nuestros colaboradores manifestaron su espíritu solidario a través de una jornada voluntaria de donación donde se logró recaudar más de \$16 millones; donaciones entregadas al Banco de Alimentos para apoyar a las poblaciones más vulnerables en las diferentes regiones del país.

Se logró recaudar más de
\$16 millones

Actividad de fin de año:

En esta oportunidad, con el propósito de estrechar los lazos de unión y como agradecimiento por la pasión y compromiso de las personas que hacen parte de la comunidad W, realizamos a nivel nacional 98 cenas navideñas con un número controlado de asistentes; participaron 2.636 personas entre colaboradores y personal in house.

Participaron
2.636 personas entre colaboradores y personal in house.

Programa ReconoSer:

Como lo hemos venido haciendo, cada año manifestamos agradecimiento y valoramos desde el ser a aquellas personas que se destacan por ser un ejemplo a seguir, por sus acciones y actitudes positivas que los hacen brillar en nuestra cultura W. En el 2021 continuamos incentivando el reconocimiento a través de nuestros grupos primarios y parrilla de comunicaciones corporativas, con el propósito de recordar constantemente el reconocimiento como elemento fundamental de nuestra cultura, además de la recordación de las categorías de nuestro programa:

- Años de servicio
- Buena onda
- Guerrero
- Líder Inspirador
- Pa' las que sea

En esta oportunidad y con el ánimo de continuar cuidando la salud de nuestros colaboradores, no se llevó a cabo el evento anual de ReconoSer, dada la situación generada por la pandemia. Para no pasar por alto esta celebración, enviamos un detalle muy especial a los hogares de los 129 colaboradores reconocidos en la categoría de años de servicio, detalle con el cual manifestamos nuestro cariño y agradecimiento.

Enviamos un detalle muy especial a los hogares de los

129
colaboradores



Día de AgradeSer:

En el marco del programa ReconoSer, realizamos en diciembre el día de AgradeSer. Esta actividad especial se dirigió al grupo primario, invitando a nuestros colaboradores a agradecer cada persona y momento vivido, además de movilizar la conciencia de abundancia en todos los frentes de sus vidas.

Programa de pre-pensionados:

A través de este programa acompañamos a nuestros colaboradores que están a 12 años o menos de su jubilación, brindándoles orientación y acompañamiento desde la dimensión legal, financiera y de salud. Este año cuatro colaboradores recibieron su resolución de pensión. Dentro del marco del programa se hizo entrega a cada uno de ellos de un detalle especial y un mensaje de reconocimiento y agradecimiento por su dedicación y compromiso durante sus años de servicio en el Banco.

El Banco se tiñe de rosa:

En marzo celebramos el Día Internacional de la Mujer. Resaltamos en esta fecha el cuidado de la salud física y mental. Recalcamos a través de los canales internos de comunicación la importancia de la prevención del cáncer de seno y útero, además motivamos la realización del auto examen de seno y mamografía y el compromiso que tiene cada mujer con su salud. En este día se hizo entrega de un obsequio, con un impacto de **1.760 colaboradoras**.



Se hizo entrega de un obsequio, con un impacto de

1.760
colaboradoras.

Día Internacional del Hombre:

Nos unimos a la celebración de esta fecha especial (19 de noviembre), incentivando y promoviendo el cuidado de la salud masculina a través de campañas enfocadas a la prevención del cáncer de la próstata. Entregamos a cada colaborador un obsequio con un mensaje preventivo y de autocuidado: impactamos a **1.250 hombres**.

Impactamos a
1.250
hombres



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

Este año continuamos ajustándonos y adaptando nuestra estrategia de clima y cultura, teniendo en cuenta los retos que ha originado la pandemia, seguimos cuidando y fortaleciendo nuestra Cultura W en estos tiempos diferentes.

Cultura W

En el 2021, con el propósito de identificar brechas y focalizar el plan de trabajo de cultura, actualizamos el diagnóstico con el acompañamiento de la firma consultora OCC. Se encontró en el resultado que nuestros pilares de cultura, nuestros valores corporativos y promesa de servicio siguen fuertes para afrontar los retos en esta nueva realidad.

La encuesta fue contestada por el 88 % de los colaboradores del banco, quienes consideran que tenemos una cultura positiva en los diferentes atributos planteados.

Adicionalmente, acompañamos a nuestros colaboradores para ser mejores seres humanos y dar lo mejor de sí. Desarrollamos el programa “Ninguna crisis nos gana”, con el consultor Alberto Linero, quien a través de sus conferencias y videos nos inspiró a capitalizar el aprendizaje que nos deja los periodos de dificultades y cómo podemos crecer con ellos.



Clima laboral

Dimos continuidad al fortalecimiento de nuestro clima laboral. En el primer semestre continuamos realizando seguimiento a los planes de acción de las distintas áreas y oficinas, en los cuales se indagó con los líderes sobre el estado de los equipos de trabajo. De igual modo, posterior al proceso de fusión entre Banco W y Fpisa, se realizó en el primer trimestre seguimiento a 54 colaboradores provenientes de Fpisa, con el fin de conocer su percepción del clima laboral y brindarles soporte en el proceso de transición.

Realizamos un pulso de clima laboral bajo la metodología planteada por el Instituto Great Place to Work. Esta es una medición con menos preguntas que la evaluación tradicional, pero que permite fácilmente identificar avances y posibles oportunidades de mejora en el clima organizacional. En esta medición logramos una participación del 92 % de los colaboradores.

Posterior al pulso, procedimos a la entrega de resultados a nivel nacional. En total se efectuaron 216 entregas virtuales y 24 entregas presenciales a líderes de la organización. Estos resultados se convierten en el insumo más importante para la ejecución de planes

de acción más ajustados a las necesidades de los equipos y que guiarán nuestra intervención hasta una próxima medición de clima.

Por otro lado, brindamos acompañamiento individual en *coaching* a 42 líderes de la organización, para un total de 186 horas de coaching ejecutadas. La necesidad de acompañar a estos líderes se derivó de la información obtenida en los seguimientos de clima realizados a las oficinas y áreas administrativas, en situaciones de clima que se fueron presentando, también de pedidos especiales solicitados por directivos de la organización. Además, se incluyeron en este programa cinco intervenciones de equipos, como resultado a requerimientos de apoyo en temas de clima, entre ellos se han ejecutado 22 horas de coaching.

Valoración de desarrollo: Wmás

En 2021 atravesamos diversas situaciones que impactaron las formas de trabajo, que, a su vez, ocasionó cambios en las dinámicas en nuestro programa Wmás. Una de ellas fue la evaluación de desempeño y potencial que para esta oportunidad no pudieron ser llevadas a cabo anualmente como se encuentra establecido.

Sin embargo, esto no fue impedimento para seguir trabajando en el crecimiento y desarrollo de nuestros colaboradores. Nos enfocamos en promover el acompañamiento por parte de los líderes a sus equipos a través de los seguimientos

En 2021 se realizaron

1.585

evaluaciones de desempeño

Construyendo a su vez

1.451

planes individuales de desarrollo

Contábamos con

90%

tuvieron por parte de sus líderes acompañamiento



a los planes individuales de desarrollo (PID) que fueron contruidos durante el año 2020.

Cerramos el año con 1.585 evaluaciones de desempeño realizadas, construyendo a su vez 1.451 planes individuales de desarrollo (PID). De esos planes individuales de desarrollo (PID) creados, el 90 % tuvieron por parte de sus líderes acompañamiento a sus tareas, compromisos y acuerdos establecidos que permitieran movilizar su desarrollo.

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

Programa de liderazgo

Nuestra estrategia de desarrollo, cultura y clima continúa apalancada en los líderes de la organización. Por eso, en 2021 trabajamos por el desarrollo de sus competencias de liderazgo a través de programas como:

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. Para el año 2021 se realizaron tres escuelas en modalidad virtual, de la cual participaron **39 líderes** de cargos comerciales, operativos y administrativos.

Momento Cero:

Para las competencias de liderazgo, implementamos una estrategia de acompañamiento con un *coach* (dos sesiones) a los nuevos líderes del banco (nivel táctico) .- Se buscó generar y entregar herramientas que facilitaran y contribuyeran a la adaptación en su nuevo rol. En total acompañamos **28 líderes** para un total de **56 horas** de acompañamiento.

A nivel administrativo, acompañamos líderes nuevos (estratégicos y tácticos) a través de sesiones individuales de coaching (4 sesiones) para apoyarlos en su adaptación a la cultura del banco y a su nuevo rol. Participaron 9 líderes, para un total de 25 horas ejecutadas.

Adicionalmente, coordinamos talleres de formación en competencias blandas dirigidas a líderes y equipos.

Esta actividad nos permitió reconocer las necesidades de desarrollo de cada uno de ellos:

- **Taller comunicación efectiva:** 95 participantes (líderes comerciales, operativos y semilleros regionales 3 y 5).
- **Taller liderazgo situacional:** 49 participantes (semillero de líderes regional 3).

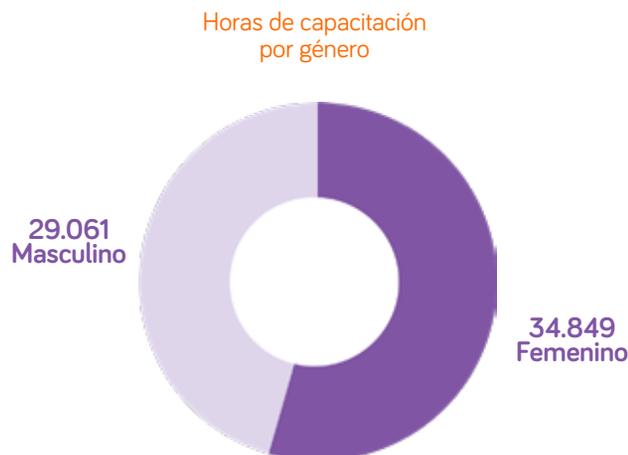
Además, formamos a los equipos operativos en competencias como impacto e influencia, liderazgo de equipos y claves para conversaciones poderosas en los equipos de trabajo.



FORMACIÓN Y APRENDIZAJE

Buscamos promover y acompañar el desarrollo integral de nuestros colaboradores, con el fin de aportar a su crecimiento profesional y al logro de los objetivos de la organización.

En 2021 invertimos **\$481 millones** en la formación de todos los colaboradores.



Número de horas por cargo y género

Suma de # TOTAL DE HORAS	GENERO		
	FEM	MAS	TOTAL
NIVEL 1: presidente, vicepresidentes	34	172	205
NIVEL 2: gerentes administrativos, auditor general	804	280	1.084
NIVEL 3: jefes administrativos, auditor sistemas y financiero	693	675	1.368
NIVEL 4: gerentes comerciales, coordinadores administrativos, <i>traders</i> , ejecutivos de captación, auditor operativo, ejecutivos metodológicos, subgerentes de oficina y comercial	3.100	2.384	5.483
NIVEL 5: analistas y auxiliares administrativos, asistente, mensajeros, conductor, aprendices	3.922	2.428	6.351
PERSONAL OPERATIVO: auxiliares operativos, cajeros	7.387	3.305	10.692
PERSONAL VENTAS: analistas de crédito, promotores, asesores comerciales de libranza	18.910	19.819	38.729
Total general	34.849	29.061	63.910

Temáticas de nuestras capacitaciones

	# de asistentes
Autorizaciones, traslado de cartera, apertura de caja	248
Capacitación comunicación efectiva	49
Entrenamiento en manejo de crisis y eventos mayores	19
Grafología - Dactiloscopia y documento de identidad	86
Ingeniería social	17
Novedades no monetarias, condiciones especiales	388
Nuevos seguros voluntarios	697
Pagare inmaterializado	477
Taller de crédito micropyme	105
Taller impacto e influencia	39
Taller recomendaciones para liderar equipos	45
Traslados de cartera, clientes, barrios a través de Bantotal	66
Webinar para líderes: porque tú eres uno de los canales de comunicación más importante de nuestro Banco	139
Escuela para nuevos líderes	39

Inducción y entrenamiento

Teniendo en cuenta la coyuntura que vivimos desde el año 2020, el Banco adapto rápidamente a la virtualidad su proceso de inducción y entrenamiento. Un total de 765 personas entre analistas, cajeros, promotores y otros cargos administrativos, presentaron el proceso de inducción con una duración de tres días y el entrenamiento operativo y comercial de 10 días.



Proceso	Colaboradores
Inducción	765
Entrenamiento	523

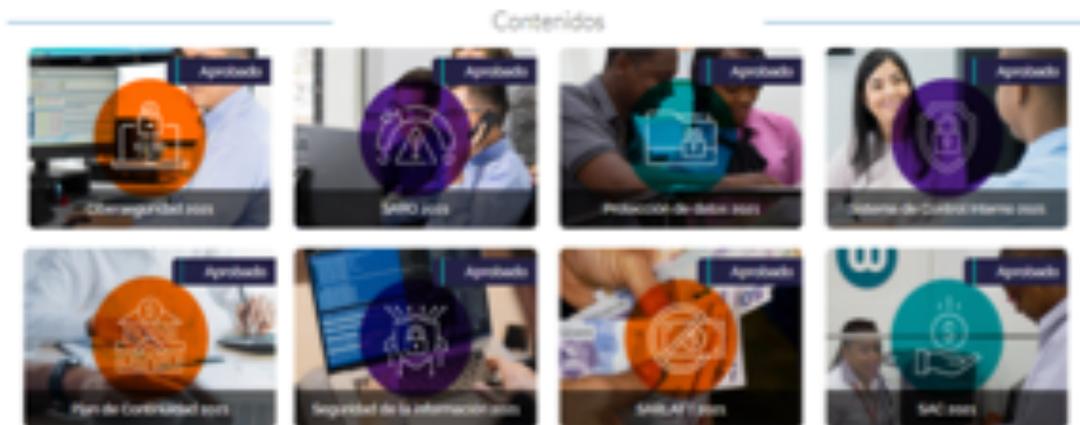
Educación financiera para los colaboradores del Banco:

En alianza con la Fundación WWB Colombia, formamos a los nuevos colaboradores de las áreas comerciales y operativas en la planeación de sus finanzas. Este curso permite desarrollar habilidades financieras para la toma adecuada de decisiones, fomentar el ahorro, elaborar un presupuesto, construir un proyecto de vida familiar y personal con base en los ingresos recibidos.



Regulación bancaria:

La formación en temas regulatorios es relevante para desarrollar de forma responsable y transparente nuestras operaciones. Para el ciclo de formación virtual de este año logramos una cobertura del 95 % del total de colaboradores.



Plataforma virtual de formación:

En julio realizamos el lanzamiento de la nueva plataforma virtual de aprendizaje que nos ha permitido tener los contenidos organizados por rutas de aprendizaje de acuerdo con los cargos que tiene el Banco. Algunos de los nuevos beneficios son:



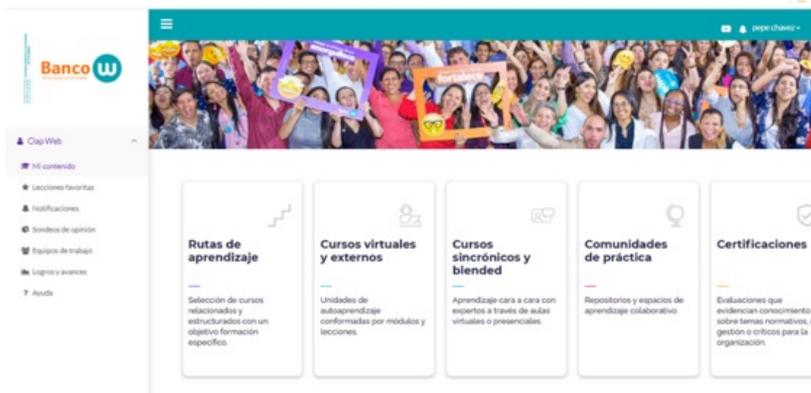
Fortalecer la formación asincrónica. Esta modalidad de aprendizaje permite que el tutor y el alumno interactúen en espacios y momentos distintos (foros, tableros, retroalimentación individual, etc.)



Contar con una plataforma que permita a los colaboradores ingresar desde sus dispositivos. Este es un beneficio especial para nuestro personal de oficinas.



Posibilidad de crear otro tipo de evaluaciones que nos facilite analizar si el aprendizaje está siendo efectivo; por ejemplo, implementar casos, emparejamiento, cálculos financieros, incluir multimedia, arrastrar textos, marcadores, preguntas anidadas, entre otras opciones.



Acceso a cursos externos con el fin de fortalecer las competencias organizacionales.



Gestión integral de la seguridad y salud en el trabajo

Desde el frente de promoción y prevención llevamos a cabo las siguientes acciones encaminadas a la prevención y mitigación del virus:

- Actualización del protocolo de bioseguridad de acuerdo con los cambios normativos vigentes.
- El Banco adquirió vacunas para inmunizar a todos los colaboradores, personal temporal, contratistas y familiares.
- Haciendo uso de los diferentes canales de comunicación internos divulgamos a los colaboradores las medidas de prevención definidas por el Ministerio de Salud.
- Se cuenta con tres líneas celulares de atención para que los colaboradores reporten síntomas o casos sospechosos de COVID-19.
- Entrega de elementos de protección personal de acuerdo con el cargo.
- Se realiza acompañamientos y seguimiento a colaboradores con síntomas.
- Conversatorio con expertos en vacunación, médico virólogo y médico laboral para resolver inquietudes sobre la vacunación para el COVID 19.
- 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.
- Se realizan cercos epidemiológicos hasta el cierre del caso.
- Se adecuaron barreras físicas (acrílicos) para la atención al público en las cajas del Front y las recepciones de las sedes administrativas.
- Acompañamiento de fisioterapeuta para la organización de los puestos de trabajo, para quienes desarrollan sus actividades de forma remota.
- Protocolo de desinfección de puestos de trabajo y áreas comunes.
- Contamos con una línea telefónica disponible las 24 horas del día y los 7 días de la semana, para atención psicológica y médica.

Los ambientes saludables y seguros son la base fundamental para la prevención de lesiones y enfermedades laborales. A través de nuestro programa de promoción y prevención de salud en el trabajo, incentivamos en nuestros colaboradores hábitos de vida saludable, resaltando la importancia del autocuidado permanente y consciente.

Durante el 2021 continuamos trabajando en todas las medidas preventivas para la emergencia sanitaria por el COVID- 19, dando cumplimiento a nuestro protocolo de bioseguridad, el cual se ha actualizado de acuerdo con la normatividad vigente.



Vacunación contra el COVID-19:

En este año el Banco adquirió vacunas para sus colaboradores, proveedores y familiares, a través de la estrategia “Empresarios por la vacunación”, coordinada por la ANDI. Desde el Banco se coordinaron las jornadas de vacunación con las IPS definidas por la ANDI. También se realizó el seguimiento a los avances en el Plan Nacional de Vacunación.



Datos generales de vacunación al cierre de 2021

No. Colaboradores directos Banco	2219
No. Colaboradores temporales	60

Colaboradores	No. Colaboradores vacunas		Total	% población vacunada
	Primera dosis	Esquema completo		
Colaboradores directos Banco	137	1879	2016	91 %
Retiros	60	119	179	74 %
				89 %

De igual manera, desde los diferentes frentes continuamos trabajando, buscando la salud y seguridad de nuestros colaboradores en el trabajo.

A continuación, se relacionan los diferentes programas que se atendieron durante el 2021:

Programa Lazos de Amor:

Cada año buscamos fortalecer el programa de lactancia materna de la mano de nuestro aliado experto: la Liga de la Leche Colombia. Nuestro grupo de colaboradoras en periodo de gestación y en la etapa de lactancia participaron de intervenciones virtuales y asesorías personalizadas que permitieron adquirir conocimientos valiosos en extracción y conservación de la leche materna. Desde julio, involucramos a los papás gestantes en el programa, entendiendo que son un pilar fundamental en este proceso. En los grupos de apoyo se abre el espacio para que cada colaborador y colaboradora puedan participar con su familia fortaleciendo la red de apoyo con el fin de lograr una lactancia exitosa. Se impactaron a **72 colaboradoras gestantes y 8 padres.**

Programa de seguimiento de casos y reintegro laboral:

Desde este programa acompañamos a nuestros colaboradores que presenten alguna recomendación médica o una incapacidad prolongada que le impida regresar a las funciones propias de su cargo. El programa es atendido por un equipo interdisciplinario conformado por médico, fisioterapeuta, psicóloga y enfermeras especialistas en seguridad y salud en el trabajo, quienes orientan el manejo de cada caso buscando propiciar condiciones favorables en el entorno laboral para el regreso del colaborador. En el 2021 se realizó acompañamiento a 166 colaboradores.

Sistema de vigilancia epidemiológico-biomecánico:

Desde este sistema de vigilancia trabajamos en la prevención de enfermedades y lesiones osteomusculares. Formamos a nuestros colaboradores a través de consejos, boletines informativos y videos, que son publicados en los diferentes canales de comunicación interna para prevenir lesiones osteomusculares; así mismo, se realiza el acompañamiento por parte de la fisioterapeuta a los colaboradores que lo requieran.



128

Capacitación presencial en higiene postural y pausas activas

403

Inspecciones y capacitación en higiene postural y pausas activas virtual

42

Seguimientos a colaboradores con sintomatología o patologías a nivel osteomuscular



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

Logramos alcanzar el 100 % de cumplimiento de la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Nuestra ARL AXA Colpatria, encargada de la auditoria, nos otorgó dicha calificación después de auditar cada uno de los procesos y programas que componen nuestro SGSST. Este resultado es un esfuerzo conjunto de todos los que hacemos parte de la familia W, y tener tan avanzado nuestro sistema nos ayuda en la disminución de los accidentes, enfermedades laborales y darle un adecuado manejo a la pandemia.

Durante el año 2021 desarrollamos las siguientes actividades:

- Capacitación presencial en higiene postural y pausas activas: 128 personas impactadas.
- Inspecciones y capacitación en higiene postural y pausas activas virtual: 403
- Seguimientos a colaboradores con sintomatología o patologías a nivel osteomuscular: 42

Sistema de vigilancia epidemiológico de riesgo psicosocial:

Desde este sistema de vigilancia buscamos estrategias que nos permitan realizar el monitoreo e intervención de los factores de este riesgo. De la mano de expertos continuamos realizando acompañamiento. Como actividad especial este año se diseñó “El juego de las emociones”: brindó herramientas para el manejo de riesgo psicosocial, riesgo público y cultura de autocuidado; se logró impactar al 100 % de nuestros colaboradores a través de los grupos primarios.

Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST):

En agosto se eligió nuevo Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, para la vigencia 2021-2023. Se postularon once colaboradores para ser representantes de los empleados, con un total de 644 votos. En lo corrido de este periodo se han realizado cinco reuniones de manera mensual con las siguientes actividades desarrolladas:

99

Participación en 99 investigaciones de accidentes de trabajo.



Apoyo en las inspecciones locativas a nivel nacional.

Auditoría interna

Participación en la auditoría interna del cumplimiento del SGSST.

3

integrantes del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) se certificaron como auditores internos ISO 45001:2018.

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 2021 se presentaron nueve sesiones, donde se atendieron cuatro quejas presentadas por colaboradores. En ellas no se evidenció ninguna conducta constitutiva de acoso laboral.

Plan estratégico de seguridad vial:

Ejecutamos actividades encaminadas al bienestar, la seguridad y salud de los colaboradores que, por sus labores, se exponían al riesgo vial; en este sentido, se evaluó el comportamiento y se generó conciencia frente a la seguridad vial.

- **Inspecciones a vehículos:** se realizaron en total 82 inspecciones en las regionales 1, 3, 5 y 6.
- **Curso virtual “Prudente al volante”:** asistieron todos los colaboradores nuevos que ingresaron al Banco, para cumplir con las capacitaciones en comportamiento seguro, conducción de vehículo y manejo preventivo.
- **Revisión periódica de documentación:** se realizó la revisión documental de 1.509 documentos (SOAT, RTM, licencia de conducción y tarjeta de propiedad).
- **Auditoría al plan estratégico de seguridad vial:** este año se auditó el plan con un proveedor externo; no se presentaron hallazgos u observaciones.
- **Tips:** haciendo uso de los canales internos de comunicación de mayo a diciembre, se realizaron comunicados de manera mensual con orientación y recomendaciones de seguridad vial, con un impacto del 100 % de los colaboradores.

Indicadores de seguridad y salud en el trabajo:



- **Número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo:** en el 2021 no se presentaron accidentes laborales con víctimas mortales.
- **Enfermedades profesionales:** contamos con cinco colaboradoras con enfermedades laborales calificadas, quienes se encuentran en seguimiento por parte de nuestros profesionales. No se registraron nuevas calificaciones.
- **Accidentes laborales:** cerramos con una tasa anual en accidentes laborales de 4,66 % con 99 accidentes.

Hombres	Mujeres
40	59



- **Índices de reincorporación al trabajo y retención tras la baja por maternidad o paternidad:** en el año 2021 el porcentaje de retiro después de dos meses de finalizada la licencia de maternidad fue del 7,4 % y para la licencia de paternidad fue del 5,5 %.

	Licencias grabadas en el sistema	Número de retiros después de la licencia	% deserción
Maternidad	54	4	7,40 %
Paternidad	36	2	5,5 %.



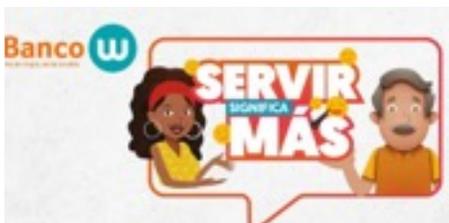
- **Índices de reincorporación al trabajo y retención tras la baja por maternidad o paternidad:** en el año 2021 el porcentaje de retiro después de dos meses de finalizada la licencia de maternidad fue del 7,4 % y para la licencia de paternidad fue del 5,5 %.

Concepto	Hombres	Mujeres
Número de reportes	782	1.698
Total de días perdidos (por ausencia)	5.265	9.971



Satisfacción de
nuestros clientes

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



- Fortalecimiento del modelo de atención incluyente con una campaña mensual, con guías de atención y videos, además de las pautas para desarrollar una comunicación sin barreras.

- Vinculación en los procesos de transformación del servicio y su experiencia como representantes del cliente en los diferentes escenarios.

- Continuidad a la celebración anual del Día del Servicio como una oportunidad para reforzar los comportamientos de servicio al interior.

- Formalización 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 de cara a la voz del cliente, para actuar frente a las diferentes situaciones que ponen en riesgo su experiencia con nosotros.
- Formación en la aplicación del sistema de atención al consumidor financiero y en la gestión de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS). Cobertura del 95,41 % de los colaboradores en 2021.

95,41 %

Cobertura de los colaboradores en 2021. Formación en la aplicación del sistema de atención al consumidor financiero y en la gestión de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS).

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 15.369 manifestaciones de clientes (PQRS), 6.892 por concepto de reclamaciones y 9 casos por violación a la reserva bancaria (0,13 %).





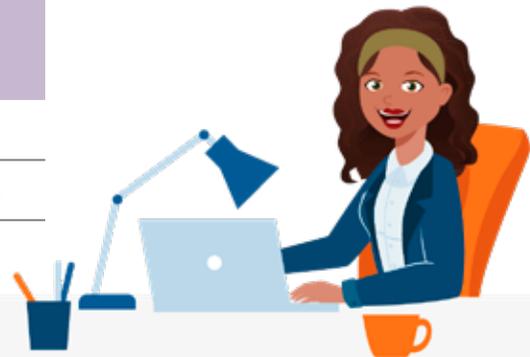
Acciones adelantadas

- Dimos continuidad a la estrategia de fortalecimiento del lenguaje en las comunicaciones con los clientes, enfocándonos en la redacción de respuestas claras, concretas y sin tecnicismos.
- Desarrollamos el primer conversatorio del servicio a nivel interno, orientado a reforzar la importancia de atender oportuna y claramente las manifestaciones de los clientes.
- Adaptamos nuestro modelo de atención de PQRS a las necesidades de los nuevos clientes de remesas y logramos incrementar la resolución en primer contacto a sus manifestaciones (disminución de un 79 % de las manifestaciones del primero al segundo semestre del año).
- Incluimos una opción prioritaria para la atención de PQRS a través de la Línea de Servicio.
- Elevamos la voz de nuestros clientes en diferentes escenarios para co-crear estrategias de mejoramiento y fortalecer el programa de educación financiera.

Encuestas de satisfacción

- Participamos en el estudio sindicado de percepción, reputación y satisfacción del sector bancario, coordinado por Asobancaria a través del Centro Nacional de Consultoría, al que se unieron nueve entidades financieras (Banco Mundo Mujer, Bancoomeva, Tuya, Banco Caja social, Banco de Occidente, Banco Popular, Davivienda, Banco Av Villas y Banco W).

	2020	2021
Satisfacción sector bancario	45 %	52 %
Satisfacción Banco W	79 %	83 %



- En el 2021, reactivamos las encuestas semestrales de satisfacción con nuestros clientes para identificar:
 - » Las emociones que les generamos.
 - » Su satisfacción con el servicio que ofrecemos en canales de atención.
 - » Su interés por recomendarnos.
 - » Su intención de continuar en el banco.

	1er semestre	2do semestre
Satisfacción	89,53 %	90,44 %

Los resultados de estas dos encuestas son en el insumo para las acciones estratégicas que abordaremos en el 2022.

Gestiones de nuestro Contact Center:

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

- Atendimos 192.698 llamadas, 35.510 conversaciones por chat y 7.825 conversaciones por Messenger de Facebook.
- Ajustamos las opciones de nuestro audio de bienvenida para disminuir el esfuerzo del cliente a la hora de contactar servicios especializados como el de seguros, atención incluyente y registro de PQRS.
- Incluimos una opción de atención prioritaria en la línea de servicio para atender a las personas sordas que se comunican con el centro de relevo.
- Seguimos apoyando a las diferentes áreas para transmitir a través de este canal información clara y concreta a cerca de los procesos de Banco.
- Fortalecimos nuestro equipo humano para mejorar la experiencia de servicio de las personas que nos contactaron para atender nuevos servicios.
- Asignamos un grupo especializado de asesores para atender de manera prioritaria a los clientes que requieren asistencia para realizar sus transacciones desde nuestra Banca telefónica.

Indicadores de la línea de servicio al cliente	Anual	IV Trimestre
Nivel de servicio (% de llamadas atendidas antes de 20 segundos")	61 %	88 %
Nivel de atención (% de llamadas atendidas)	77 %	95 %
Llamadas recibidas	288.211	63.693
Llamadas atendidas	223.247	60.321
Top two Box Clientes que califican entre 4 y 5 el servicio (37,38 % de los clientes atendidos respondieron a la encuesta).	94 %	95 %



Inclusión
financiera e inversión
social que aportamos a la comunidad

Labor de inclusión financiera:

Gracias a nuestros productos de microfinanzas en 2021 logramos la

Inclusión financiera de

38.020

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

Mujeres	Hombres
20.836	17.192

Las razones que nos han permitido lograrlo son:

- Somos un banco de naturaleza y con propósito social que otorga crédito de manera responsable.
- Requisitos sencillos para acceder a nuestros microcréditos: cédula y tener negocio con mínimo de un año de actividad.
- Tenemos productos que le hacen frente al crédito informal, como Gotahorro.
- Rapidez de nuestros trámites: un crédito se desembolsa en menos de **48 horas**
- Nuestras cuentas de ahorro no tienen costos asociados y se abren con **\$10.000**

Realizamos aportes económicos para varias causas que apoyaron a la población más vulnerable de nuestro país.



Programas y gestiones sociales en beneficio de la comunidad:



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. El Banco compró kits de alimentación para la población vulnerable de Cali.

Aporte económico: **\$30.000.000**

Programa Innovadores 4.0:



Programa que promueve la transformación educativa en colegios oficiales de Cali a partir de la educación en emprendimiento en edades tempranas. Desde un modelo E- STEAM, se integra áreas como las ciencias, las matemáticas y la tecnología, para fortalecer los proyectos de vida de los estudiantes, fomentando el pensamiento crítico y las habilidades para la innovación.

Este modelo operado por la fundación Fundadiv, que cuenta con el apoyo de la Alcaldía Municipal de Cali y la Secretaría de Educación de Cali, en una apuesta por la consolidación de la cultura del emprendimiento. En 2021 impactamos ocho instituciones educativas de Cali, que asimismo han recibido acompañamiento en los últimos años: Antonio José Camacho, Celmira Bueno, Cristóbal Colón, Juana de Cayzedo y Cuero, Hernando Navia Barón, Las Américas, Colegio Porfirio Barba Jacob y Simón Rodríguez.

Las principales gestiones del programa fueron:

- » Entrenamiento a siete rectores y ocho coordinadores que fortalecieron su liderazgo y visión en el proceso de fomentar el emprendimiento y el modelo STEAM a nivel institucional. Duración: 18 horas.
- » Curso Metodologías ágiles para la enseñanza del emprendimiento. Temáticas: aprendizaje basado en proyectos y Design Thinking en el aula, en el que participaron 110 maestros. Duración: 14 horas. Cada uno de estos maestros recibió una caja de herramientas que contenían libros de la serie “Somos Emprendedores” y un juego de mesa para aplicar Design Thinking.
- » Se llevaron a cabo dos MyStartLab, uno virtual y otro presencial, que son laboratorios de emprendimiento donde se fortalecen las habilidades sociales y de innovación. Participaron 16 maestros y 62 estudiantes. Duración 20 horas. En el presencial participaron ocho proyectos en consolidación.



Adicionalmente se desarrollaron dos versiones Maker Fest, de acuerdo con el modelo de Fundadiv, en alianza con Cámara de Comercio de Cali y la empresa Digital Content. En el Maker Fest participaron otras 10 instituciones educativas oficiales de Cali, con un total de 131 estudiantes y 27 maestros participantes.

Aquí los equipos trabajaron para construir un mundo mejor: consumo de recursos sostenible; educación de calidad, equitativa, para ser y estar en el siglo XXI; y la forma de vivir, en completa armonía con la naturaleza. En este sentido, se aplicaron herramientas digitales aprendidas en el proceso y demostrando que es posible fomentar la innovación desde la etapa escolar.

Por último, se desarrolló una escuela de padres y cuidadores sobre educación financiera llamada “El dinero está en la mente”, a través de un YouTube Live, al que asistieron 100 personas de manera sincrónica y desde que se subió al canal ha recibido más de 6.459 vistas.

Inversión económica por

\$ 70.000.000

(Inversión que se realiza cada dos años, se realizó en el 2020 y cubrió el 2021).

Participación en la Maratón de Sueños:

El Banco apoyó la sexta edición de la Maratón de sueños, una actividad recreativa que busca visibilizar a la población con discapacidad de nuestra región y país. Este año el evento se realizó en dos ciudades:

- » En Pereira, el 29 de agosto, en el marco de la ciclo vía de la ciudad. Participaron 1.200 personas entre niños, niñas, jóvenes con discapacidad, sus familias y corredores aficionados.
- » En Cali, el 12 de diciembre, en la ciclo vía departamental entre Cali-Palmira. Participaron 2.500 personas entre niños, niñas, jóvenes con discapacidad, sus familias y corredores aficionados.

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.

Aporte económico por **\$ 40.000.000**



Datos que hacen crecer:

Campaña con enfoque social: 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. además la entrega de \$3.000.000 para cada una en artículos que aportaron a los planes de acción construidos durante los talleres.

Fundaciones impactadas:

- » Vidas con Propósitos / Riohacha, Guajira
- » Fundación Cultural y Social Canto por la Vida / Miranda, Cauca
- » Fundación de Apoyo Terapéutico Integral Alcanzar / Cali, Valle del Cauca
- » Fundación IMIX / Ibagué, Tolima
- » Héroe y Valientes / Bucaramanga, Santander
- » Fundación Enseñanos a Crecer / Cartagena, Bolívar
- » Asociación Fragata / Cartagena, Bolívar
- » Fundación Agroambiental Monterrey / Cali, Valle del Cauca
- » Fundación para el Desarrollo de Habilidades en el Aprendizaje / Pasto, Nariño
- » Fundación Morada Sion / Villavicencio, Meta
- » Fundación Juana Velasco de Gallo / Boyacá, Tunja
- » Fundación Ángeles de Amor / Medellín, Antioquia



Inversión económica por

\$ 63.000.000

Fundamor:

Es una institución sin ánimo de lucro especializada en programas de intervención social. Promueven la inclusión, educación, protección y atención integral de niños y jóvenes en estado de vulnerabilidad y afectados por el VIH.

El Banco patrocinó un bingo familiar virtual a través de la compra de 400 entradas que fueron obsequiadas a nuestros clientes.

Aporte económico por

\$ 5.500.000

Huella de Vida

Apoyo económico a la Fundación para la defensa de los animales, Huella de Vida, una entidad sin ánimo de lucro que trabaja en pro de la fauna urbana y silvestre vulnerable de la ciudad de Cali, brindando atención integral a más de 500 animales entre perros, gatos y caballos cada mes.

Aporte económico por

\$6.000.000



Plan semilla:

Esta es una iniciativa de Responsabilidad Social del Banco W, que cuenta con el apoyo y asesoría del SENA. Está orientada a jóvenes bachilleres, en su mayoría hijos de nuestros clientes, que poseen un gran potencial e interés de iniciar su formación y experiencia profesional en nuestra organización.

A través de este programa se beneficiaron 25 jóvenes que, en el futuro, los podremos vincular a nuestro banco, aprovechando así todo su potencial. Una vez finalizada su formación los participantes podrán desempeñarse en los siguientes cargos:

- Somos un banco de naturaleza y con propósito social que otorga crédito de manera responsable.
- Rapidez de nuestros trámites: un crédito se desembolsa en menos de 48 horas.
- Nuestras cuentas de ahorro no tienen costos asociados y se abren con \$10.000.
- Requisitos sencillos para acceder a nuestros microcréditos: cédula y tener negocio con mínimo de un año de actividad.
- Tenemos productos que le hacen frente al crédito informal, como Gotahorro.

Labor de educación financiera a través de nuestros medios propios

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

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, Telecaribe y Huila TV, y a la 1:54 p.m. en Telepacífico. También se publicó en la red social oficial del Banco W en Facebook: @BancoWOficial; Instagram: @BancoWOficial, y en el canal de YouTube W AL DÍA.

Número de televidentes en el 2021:

- Canal Telepacífico: 507.160
- Canal Teleantioquia: 1.289.520
- Canal Telecaribe: 376.880
- Canal de Youtube W AL DÍA: 680.604 de visualizaciones en el año 2021.

Inversión programa de TV en 2021:

\$199.109.760.

Revista W al Día:

En 2021 se digitalizó la revista y ahora se encuentra alojada en un minisite web del portal oficial del Banco. La revista cuenta con seis secciones en las que se abordan temas relacionados con educación financiera, familia, emprendimiento, desarrollo personal, historias de grandeza y entretenimiento; logró 315.470 visitas a lo largo del año.

Inversión en el 2021:

\$20.814.026

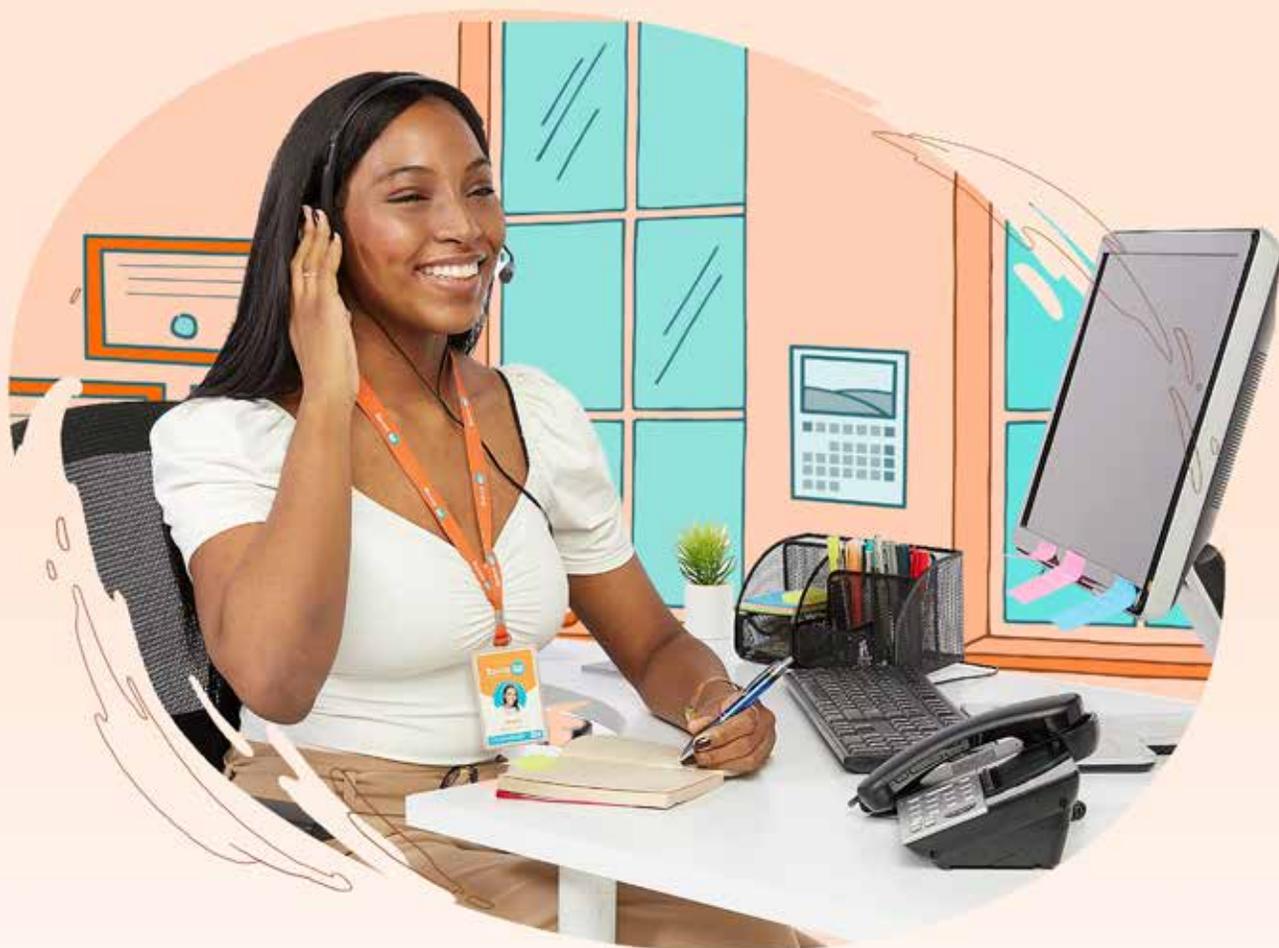
Así mismo, a través de nuestras **redes sociales como Facebook e Instagram**, publicamos información con enfoque en educación financiera:



Facebook:
@bancowoficial



Instagram:
@bancow_oficial



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. En 2021 no recibimos ningún reporte o caso por concepto de discriminación.

Somos una empresa Equipares

Con nuestro compromiso y seguimiento disciplinado al plan de trabajo definido en cada una de las dimensiones del sello, continuamos avanzando en el cierre de brechas de género, avances que podemos observar en nuestra cultura W. Tenemos el propósito de 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.





Atención incluyente

Fortalecimos el modelo de atención incluyente, gracias a una campaña interna mensual, acompañadas con guías de atención y videos con las pautas para desarrollar una comunicación sin barreras.

De otro lado, hicimos refuerzos en el modelo de atención a personas sordas a través de:

- Uso de mascarillas transparentes acompañadas de avisos que respaldan el servicio para promover y garantizar la comunicación (Ley 2096 del 02 de julio de 2021).
- Priorización en la atención telefónica
- Ampliación del equipo de trabajo de lengua de señas a través de videoconferencia para tener cobertura en los horarios ofrecidos por las oficinas.





Nuestros
estándares de
transparencia y gobernabilidad

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 blindadas 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 Ética y Conducta**, que establece las reglas generales de obligatorio cumplimiento, 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 Buen Gobierno** 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.



**Comités transitorios de apoyo a 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.

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.



Nuestros accionistas:

ACCIONISTAS	PARTICIPACIÓN
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. Actualmente, la junta directiva está integrada por nueve (9) miembros elegidos por períodos de dos (2) años. Hasta octubre de 2021, siete (7) miembros tenían la calidad de independientes y dos (2) eran postulados por la Fundación WWB Colombia en su calidad de accionista mayoritario. A partir de octubre de 2021, seis (6) miembros tienen la calidad de independientes y tres (3) son postulados por el accionista mayoritario. En consecuencia, la Junta Directiva se encuentra conformada por nueve (9) miembros principales y no cuenta con suplentes. El presidente es elegido por la Junta y no ocupa ningún cargo ejecutivo en la organización.

Integrantes de Junta Directiva:

- Germán Contreras Arciniegas
- Cecilia Matilde López Montaña
- Alejandro Zaccour Urdinola*
- Liliana Botero Londoño
- Jorge Alberto Linares Alarcón
- Óscar Alfredo Romero Vega
- Daniela Konietzko Calero
- José Alejandro Torres Gómez
- Victoria Eugenia Arango Martínez

Porcentaje de asistencia global promedio a reuniones de la junta directiva durante 2021:

En el 2021 la Junta Directiva tuvo

12 reuniones ordinarias

3 reuniones extraordinarias.

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.

Logrando un promedio de asistencia del

93 %.

Presidente de la Junta Directiva:

Cecilia Matilde López Montaña

El doctor Zaccour* renunció al cargo de miembro principal de junta directiva del Banco W el 30 de octubre de 2021; en su remplazo, la Asamblea General de Accionistas escogió al doctor Ramiro Guerrero Carvajal.



Comité de Riesgo:

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 2021, el comité de riesgos sesionó en quince 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:

Apoya la gestión de la Junta Directiva en la evaluación del Sistema de Control Interno, así como a su mejoramiento continuo, para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos. De igual manera, supervisa los servicios de revisoría fiscal, lo cual incluye evaluar la calidad y efectividad de estos.

Comité de Nombramientos y Retribuciones:

Apoya a la Junta Directiva en la definición de políticas generales del manejo estratégico del talento humano, la evaluación del desempeño de la alta gerencia y revisión a la política de remuneraciones y salarios para los empleados de la alta gerencia.

Comité de Gobierno Corporativo:

Encargado de apoyar la gestión que realiza la Junta Directiva del Banco. Tiene como objetivo principal propender por la gestión del gobierno corporativo y la adopción de políticas y procedimientos de buen gobierno, para que el Banco continúe realizando adecuadamente su objeto social y alcance cabalmente sus objetivos dentro del marco estatutario y legal que rigen su actividad.

Comité de Evaluación de Activos y Pasivos-ALCO:

Encargado de apoyar de manera transitoria a la Junta Directiva y a la presidencia del Banco W 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.

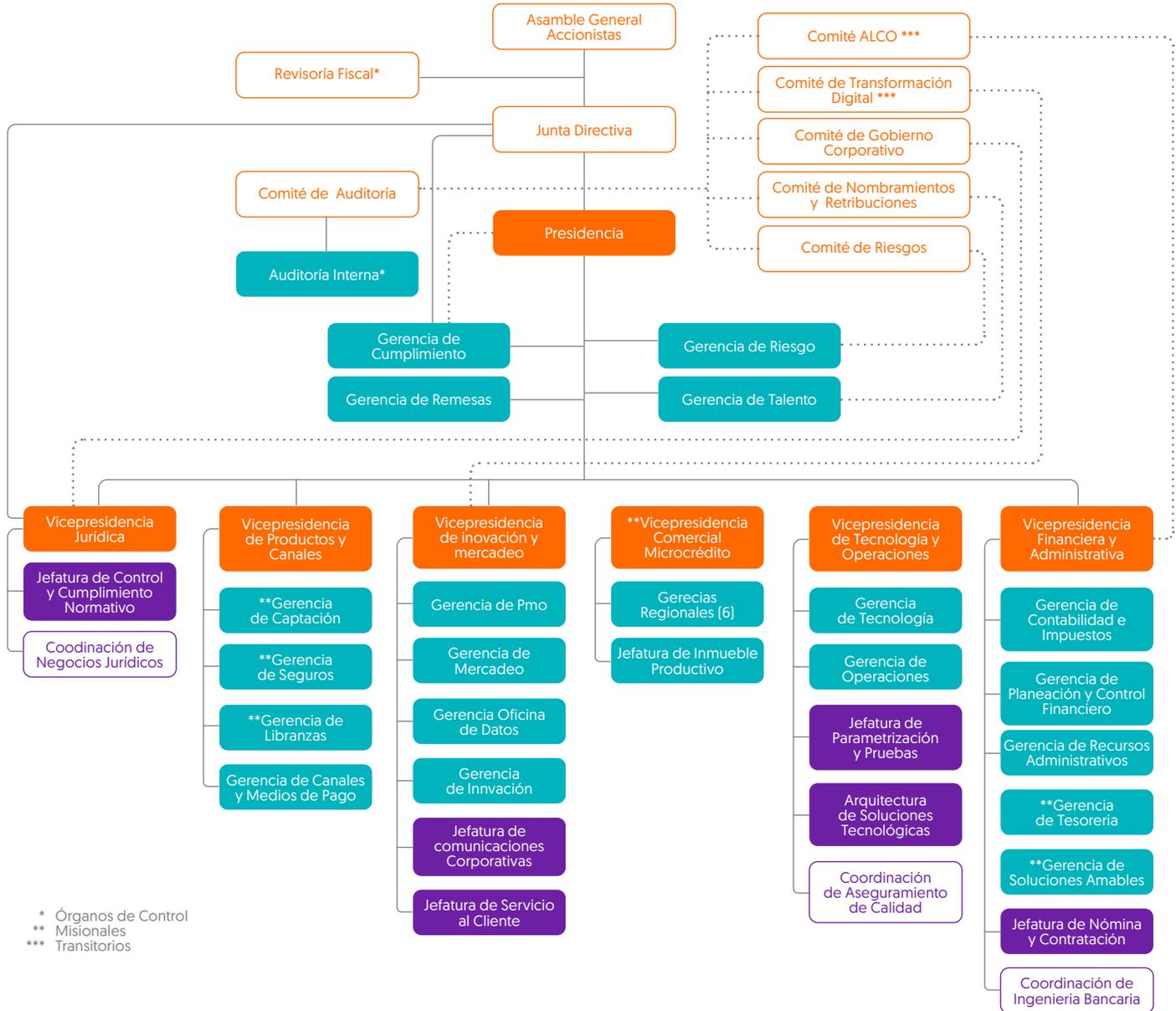
Comité transitorio de transformación digital:

Encargado de apoyar de manera transitoria a la junta directiva y a la presidencia de la institución en un espacio técnico para la toma de decisiones en materia de transformación digital del banco. Dicho comité se implementó en el 2021. Desde su aprobación se reunió en ocho oportunidades en el 2021.

Revisoría Fiscal:

- KPMG SAS.

Organigrama General



* Órganos de Control
 ** Misionales
 *** Transitorios

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.

Así, 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 se revisa y actualiza sus controles, teniendo en cuenta los cambios regulatorios en el entorno de nuevos productos, servicios y procesos. Asimismo, se considera la

materialización de eventos para determinar sus causas y los planes de acción encaminados a mitigar los riesgos.

Dimensiones clave de nuestro Sistema de Control Interno:

- Ambiente de control
- Gestión de riesgos y actividades de control
- Información y comunicación
- Monitoreo y evaluaciones independientes



Línea de transparencia

En el Banco W contamos con la línea de transparencia: un medio de denuncia que le permite a nuestros distintos grupos de interés reportar o denunciar eventos sospechosos, conductas irregulares o comportamientos que vayan en contra de nuestras políticas y valores institucionales.

Las denuncias son recibidas a través de diferentes canales: **línea telefónica gratuita 018000117744, 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 y que cuenta con una plataforma web con altos estándares de seguridad; permite así cumplir con la confidencialidad y transparencia que se requieren para el manejo de la información.

Nuestras categorías de denuncia son:

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

Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO):

Los riesgos operativos que se materializaron durante el 2021 sumaron

\$249.036.776.



Las principales gestiones para fortalecer el SARO de nuestro Banco en 2021 fueron:

- 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, haciendo énfasis en los controles identificados como inefectivos.
- Ejecutamos dos pruebas técnicas al esquema de contingencia que soporta la unidad de negocio de remesas.
- Cerramos 2021 con 118 oficinas, enlazadas a la contingencia de comunicaciones y un esquema de contingencia con corresponsales bancarios para dar cobertura a las oficinas que, por viabilidad, no se pueden instalar enlaces de contingencia.
- Desde el Comité de Eventos Mayores —definido en nuestro Plan de Continuidad de Negocio— se continuó con el seguimiento de las actividades clave para hacer frente a la coyuntura del COVID-19 y el monitoreo de alertas por contagio masivo en las oficinas para establecer alternativas que permitieran continuar con la operación.

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 públicos de interés son 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.

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).
- Actualización de las políticas, procedimientos y matriz de riesgo del SARLAFT, con la atención de los cambios normativos dados por la entrada en vigencia de la Circular Externa 027 del 2020, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Desarrollos tecnológicos que permitieron robustecer el Sarlaft, en especial, controles relacionados con países de alto riesgo de LA/FT y valoración de nivel de riesgo de LA/FT para clientes y potenciales clientes, colaboradores y proveedores; se logra de esta forma contar con un conocimiento efectivo, eficiente y oportuno de dichas contrapartes.



Enfoque fiscal

En el Banco apostamos a la eficiencia fiscal y el pago equitativo de los impuestos, asegurando la correcta aplicación de las normas vigentes en materia tributaria. Así mismo, según el marco normativo obtuvimos beneficios fiscales, mediante descuentos tributarios (proyectos de innovación, ciencia y tecnología), deducciones de renta (ICA, IVA), rentas exentas y descuentos por pago anticipado de los impuestos (Declaraciones de IVA).

Por otra parte, nos enfocamos en evitar y/o minimizar las sanciones tributarias (extemporaneidad, errores aritméticos, inexactitud) presentando y pagando los impuestos de manera oportuna y liquidando con exactitud las declaraciones tributarias; de igual forma, información exógena exigidas por la administración tributaria DIAN y los entes municipales.

Finalmente, la Gerencia de Contabilidad del Banco es un área transversal que participa de manera activa en el análisis tributario de los proyectos o nuevos productos del Banco, con el propósito generar o evitar impactos en la rentabilidad de estos.





Implementación del protocolo verde:

mejores prácticas ambientales y sociales

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

Unidos contra el trabajo infantil:

Durante 2021 llevamos a cabo una campaña dirigida a nuestros clientes, usuarios, colaboradores y comunidad en general para sensibilizar a estos públicos sobre la problemática del trabajo infantil y cómo este afecta el buen desarrollo de la niñez y la adolescencia. Con esta campaña, divulgada a través de nuestras redes sociales, hemos evidenciado que, contrario a lo que pudiera pensarse,

poner a un niño a trabajar es el peor negocio de todos, porque ellos pierden su infancia, su alegría, su inocencia, su salud, su escolaridad y su futuro. Igualmente, la familia pierde la posibilidad de lograr un crecimiento y progreso generacional y también perdemos todos como sociedad.



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



En julio de 2021 Asobancaria socializó a las entidades de microfinanzas una guía para implementar el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS). La guía establece una serie de políticas, procedimientos, herramientas y capacidades internas para determinar y gestionar la exposición de una institución financiera frente a los riesgos ambientales y sociales de sus clientes.

Dichos riesgos se definen como la posibilidad de incurrir en pérdidas por los impactos ambientales y sociales negativos ocasionados por los clientes, en el desarrollo de sus actividades productivas o por las provenientes del entorno en el cual se desenvuelven, incluyendo aquellas relacionadas con la vulnerabilidad frente al cambio climático.

Actualmente en el Banco tenemos establecida una mesa de trabajo interdisciplinaria, para trazar la ruta de la etapa estratégica y operativa, requerida para la implementación de la guía. De este modo, le apostamos a la realización, en el primer semestre de 2022, de un programa piloto para aplicación de análisis de riesgos ambientales y sociales en una muestra representativa de la cartera de microcrédito.

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 social y ambiental 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 del equipo de compradores del Banco, 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.

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 <i>call center</i>
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 2021

Número total de proveedores 2021	639
Número total de nuevos proveedores en 2021	37
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 2021	19
Valor del total de compras y/o adquisiciones (cifras en millones)	\$34.393
Valor del total de compras y/o adquisiciones que realizó la empresa a proveedores locales (cifras en millones)	\$34.393
Porcentaje del presupuesto para adquisiciones y compras que se destina a proveedores locales	100 %



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, manejo de agua potable, manejo de plagas y el Plan Integral de residuos sólidos. Un capítulo importante de los planes de saneamiento en 2021 es la gestión integral de residuos sólidos, en la cual adelantamos varias estrategias:

- Alianza con el proveedor Reciclar en Cali.
- Alianza con proveedor de reciclaje en Buenaventura y Barranquilla.
- Recolección de reciclaje, remesas y archivo inactivo SAD. en la oficina de Junín y Buenaventura.
- Alianza con proveedor nacional de Pilas de Occidente y Acotec Tecnologías Ecológicas, para la recolección de pilas.
- Capacitación con Propacífico para el aprovechamiento de residuos aprovechables.
- Donación de \$1.500.000 para siembra de árboles con la Fundación Green.

Resumen Reciclaje año 2021 klg

Material	Año 2019	Año 2020	Año 2021
	Cant kl	Cant kl	Cant kl
Archivo	693	150	816
Plegadiza	235	464	112
Cartón	270	461	689
Chatarra	30	30	51
Pasta		31	27
Plástico			14
Pet			12
Acero			11
Aluminio			0.5
Total	1.228	1.136	1.732

Energía eléctrica consumida en nuestras sedes en 2021:

3.115.004 kWh

Regional	Total año 2021
Administración (Cali)	611.702
Regional 1	523.310
Regional 2	377.514
Regional 3	387.704
Regional 4	432.189
Regional 5	511.350
Regional 6	271.235
Total	3.115.004

Agua consumida en nuestras sedes:

14.419 m³

Regional	Total año 2021
Administración (Cali)	2.973
Regional 1	2.295
Regional 2	1.974
Regional 3	2.212
Regional 4	2.049
Regional 5	1.829
Regional 6	1.087
Total	14.419

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

- Reemplazamos 1514 tubos fluorescentes por tubos LED; igualmente, reemplazamos lámparas con consumo de 72W por balas led de 18W, mejorando la iluminación de áreas como hall bancarios y disminuyendo consumos.
- Adelantamos el cambio de 38 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.

Nuestra huella de carbono 2021:

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 73,90 toneladas de CO₂. Este valor corresponde en gran medida al consumo energético indirecto. Este valor corresponde a una actualización realizada por la UPME al factor de conversión para el cálculo de la huella. Con este nuevo factor de emisión se actualizaron los valores de años anteriores.

Consumo de papel:

88.131
kilogramos

Consumo promedio de papel trimestral por transacciones¹

Acumulado al cierre trimestre						
Año	Variable	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre	Promedio Trimestre
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
2021	Kg papel	4.616	4.201	4.073	4.457	4.337
	# Transacciones	91.853	77.189	90.505	92.978	88.131
	Prom Kg/Trx	0,050	0,052	0,045	0,048	0,049
Variación Kg / Trx		-64,9%	-49,6%	-63,0%	-26,7%	-49,5%

¹Transacciones consideradas: desembolsos microcrédito, apertura cuentas ahorros, apertura CDT, cuadro de caja diario, remesas y arqueos.



Nuestro informe

Acerca del informe

Nuestro informe de sostenibilidad cubre el año 2021 y fue realizado bajo los lineamientos del Estándar GRI versión 2016-2018. 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 noviembre de 2020 y febrero de 2021, se desarrolló el test de materialidad con 390 personas representantes de colaboradores, proveedores, líderes (Directivos) y clientes. El ejercicio de materialidad cuenta con una vigencia de dos años. Sin embargo, con el objetivo de hacer seguimiento a la agenda de sostenibilidad, en octubre de 2021 se realizó un ejercicio de validación con 11 directivos del Banco.

La presentación del informe es anual y fue realizado por el equipo de la Jefatura de Comunicaciones Corporativas 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 realizado para Banco W S.A., el cual representa la persona jurídica que responde por la operación de la organización a lo largo del país.



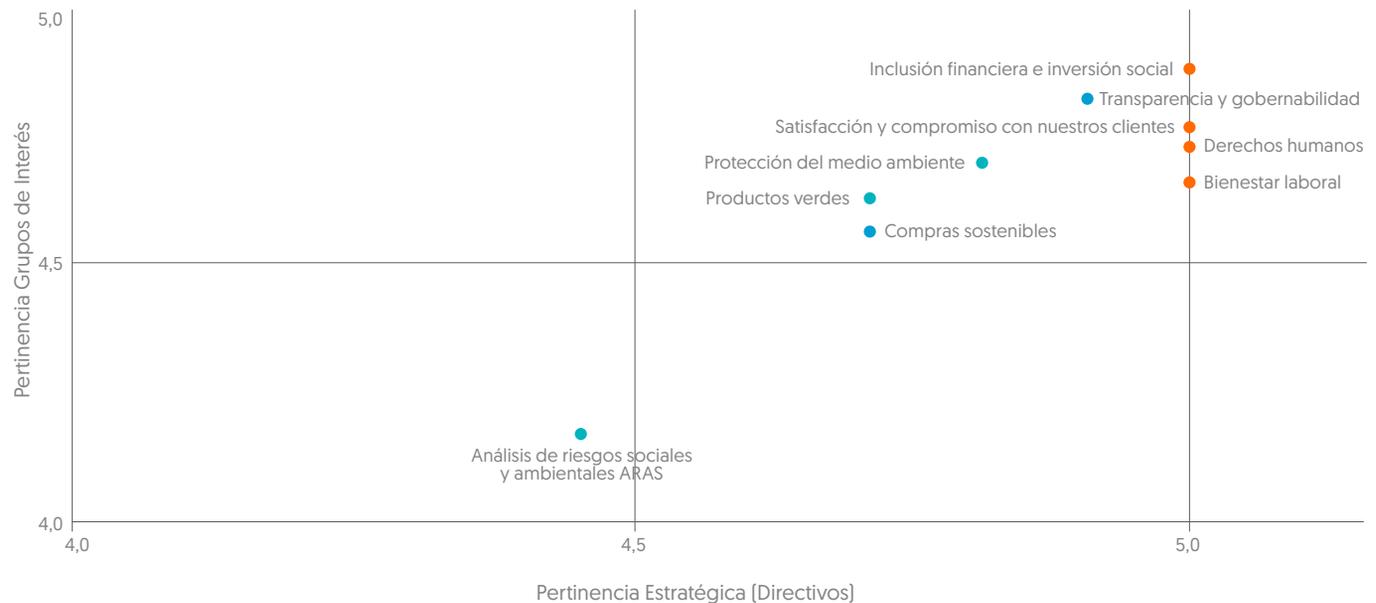
Asuntos de sostenibilidad

La validación de los asuntos materiales de sostenibilidad de Banco W S.A. fue el resultado de un ejercicio participativo donde se priorizaron un conjunto de aspectos aplicables a la realidad de mercado y regulatoria de la empresa. Este ejercicio de validación continuó con la evaluación de los asuntos definidos en el informe del año anterior.

Materialidad

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

Matriz de materialidad 2021



Los asuntos materiales:

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

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 2022, así como el nuevo ejercicio de valoración de nuestros impactos a la sociedad para el 2021. Esta evaluación nos permitió establecer la valoración monetaria de los impactos de las actividades de sostenibilidad en Banco W para el año 2020.

La valoración monetaria de los impactos de la sostenibilidad (VIS) es la estimación en términos de dinero (pesos o dólares) de la gestión de las actividades de sostenibilidad, obtenidas en la evaluación de sus resultados económicos, sociales y ambientales sobre la sociedad en general.

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

Los ODS representan nuestro principal marco normativo de gestión sostenible. Por tal razón, en Banco W S.A., a través del despliegue operativo de los asuntos materiales, contribuimos al cumplimiento de los siguientes ocho (8) Objetivos de Desarrollo Sostenible:

El enfoque usado en la valoración es el de ganancias/pérdidas monetizadas (en inglés, P&L), ya que nos permite identificar el impacto monetario de las externalidades sociales y ambientales del Banco, del mismo modo que un estado de resultados tradicional.

Los resultados de la estimación muestran que el Banco W entregó a la sociedad **\$433.000 millones en el año 2020**, equivalente a **23 veces el valor del beneficio retenido**, en que los mayores aportes a la sociedad lo realizamos a través de los pagos a nuestros colaboradores a través de sueldos, salarios, prestaciones y beneficios laborales.



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 poder potenciar nuestros impactos a la sociedad.

Asuntos materiales ASOBANCARIA 2021	Asuntos y Capítulos Banco W 2021
Transparencia y lucha contra la corrupción	Transparencia y gobernabilidad
Transformación digital e Innovación en el portafolio de productos y canales de atención	Nuestro Banco
Seguridad de la información, informática y física	Derechos humanos
Consumidor financiero	Satisfacción de clientes
Educación financiera	Inclusión financiera e inversión social
Gestión de cadena de abastecimiento	Compras sostenibles
Gestión del Talento Humano	Bienestar laboral
Ecoeficiencia	Protección medio ambiente
Inversión social	Inclusión financiera e inversión social
Inclusión y acceso al sector financiero	Inclusión financiera e inversión social
Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales	Análisis de riesgos sociales y ambientales ARAS
Productos y servicios transparentes, justos y con valor social	Nuestro Banco
Cambio climático	Protección medio ambiente
Gestión social, ambiental y de gobernanza (ESG) e inversión responsable del portafolio	Transparencia y gobernabilidad

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. Se espera para el informe del año 2022 abrir de nuevo los espacios de diálogo con los grupos de interés, especialmente con aquellos con los cuales no hemos realizado este ejercicio.

Los grupos de interés que participaron dentro del proceso para definir la materialidad del informe en su versión anterior fueron previamente identificados y priorizados bajo los principios establecidos por la norma AA1000. 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

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	X		X		X	X	
Bienestar laboral	X	X			X	X	
Satisfacción y compromiso con nuestros clientes	X		X		X	X	
Protección medio ambiente			X		X		X
Compras sostenibles				X		X	
Derechos humanos		X	X		X		X
Inclusión financiera e inversión social	X		X				X
ARAS			X		X	X	
Productos verdes			X		X	X	

Índice Contenido General

1. Estrategia y análisis

GRI ESTÁNDAR	Descripción	Información/Ubicación
102-14	Declaración del máximo responsable de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización	Pág. 6-7

2. Perfil de la organización

GRI ESTÁNDAR	Descripción	Información/Ubicación
102-1	Nombre de la Organización	Banco W S.A.
102-2	Principales marcas y servicios	Pág. 15-16
102-3	Localización de la sede principal de la organización	Cali, Colombia.
102-4	Número de países donde opera la organización	Colombia: 1 país
102-5	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	El Banco W S.A. es una Sociedad Anónima de carácter privado.
102-6	Mercados servidos	Pág. 18-19
102-7	Dimensiones de la organización	Pág. 24-26, 38-39
102-8	Desglose de las características de la plantilla de colaboradores	Pág. 37-39
102-9	Describa la cadena de suministro de la organización	Pág. 27
102-10	Cambios significativos de la organización durante el periodo de reporte	No se presentaron cambios significativos
102-41	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	Pág. 46
Propio	Hechos relevantes	Pág. 22-23

3. Participación en iniciativas externas

	Descripción	Información/Ubicación
102-11	Descripción de como aborda la organización el principio de precaución	Pág. 98-99
102-12	Principios o programas económicos, sociales y ambientales desarrollados externamente	Pág. 14 y 100
102-13	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya	Pág. 14 y 100

4. Aspectos materiales y cobertura

GRI ESTÁNDAR	Descripción	Información/Ubicación
102-45	Listado de las entidades cubiertos en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes	Cubre a la única razón social contenida en el informe: Banco W S.A.
102-46	Descripción del proceso que realizo para determinar el contenido de la memoria	Pág. 98-101
102-47	Listado de los aspectos materiales que se identificaron para la organización	Pág. 99 y 101
103-1	Cobertura de los aspectos materiales dentro de la organización	Pág. 98-101
103-1	Cobertura de los aspectos materiales fuera de la organización	Pág. 98-101
102-48	Consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas	No se presentar cambios significativos en la elaboración del reporte para el año 2021
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 ESTÁNDAR	Descripción	Información/Ubicación
102-40	Listado de los grupos de interés vinculados a la organización	Pág. 102-103
102-42	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se comprometo	Pág. 102-103
102-43	Enfoques empleados por la organización sobre la participación de los grupos de interés	Pág. 102-103
102-44	Aspectos de interés surgidos a través de la participación de los grupos de interés y respuesta de la organización	Pág. 102-103

6. Perfil de la memoria

GRI ESTÁNDAR	Descripción	Información/Ubicación
102-50	Periodo objeto de la memoria	Año 2021
102-51	Fecha de la última memoria	Año 2020
102-52	Ciclo de presentación de memoria	Anual
102-53	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria	Diana Lucia Fernández, Jefe Comunicaciones Corporativas. Correo electrónico: dfernandez@bancow.com.co

7. Índice

GRI ESTÁNDAR	Descripción	Información/Ubicación
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 reporte es basado en el nivel ESENCIAL. La empresa no cuenta con un proceso de verificación externa del reporte

8. Verificación

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

9. Gobierno

GRI ESTÁNDAR	Descripción	Información/Ubicación
102-18	Estructura de gobierno de la organización y sus comités	Pág. 81-84

10. Ética e integridad

GRI ESTÁNDAR	Descripción	Información/Ubicación
102-16	Declaraciones de los valores, principios, estándares y las normas de la organización	Pág. 10-11

Dimensión Económica

Desarrollo económico

ASPECTO MATERIAL	GRI ESTÁNDAR	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
Desempeño Económico		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 29
	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Pág. 29
	201-3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones	Pág. 34
Presencia En El Mercado		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 29
	202-1	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	Pág. 36 y 40

Compras sostenibles y aprovisionamiento responsable

ASPECTO MATERIAL	GRI ESTÁNDAR	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
Prácticas de adquisición		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 92-93
	204-1	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	Pág. 93
Evaluación social de proveedores	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales	Pág. 92-93

Transparencia y gobernabilidad

ASPECTO MATERIAL	GRI ESTÁNDAR	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
Lucha contra la corrupción		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 81
	102-28	Porcentaje de asistencia a reuniones de Junta Directiva	Pág. 82-83
	205-1	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	Pág. 82-83
	205-2	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	Pág. 82-83
	Propio	Buenas practicas de Gobierno Corporativo de Código País	Pág. 14

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. 38-40
		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 38-40
Empleo	401-1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por edad, sexo y región	Pág. 41-42
	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. 43-45
	Propio	Plan estratégico de cultura y clima	Pág. 52-53
		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 59
Salud y Seguridad en el Trabajo	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. 63
	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 No. 1651201; en esta hemos establecido que todos los colaboradores del Banco se encuentran clasificados bajo el nivel de riesgo 1 en la administradora de riesgos laborales.
		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 55
Capacitación y educación	404-1	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	Pág. 55-56

Satisfacción y compromiso con nuestros clientes

ASPECTO MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
Participación de los grupos de interés		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 65
	102-43 102-44	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	Pág. 67-68

Derechos humanos

No discriminación		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 78
	Propio	Implementación sello equipares	Pág. 78-79
	Propio	Implementación atención incluyente	Pág. 79
Diversidad e igualdad de oportunidades		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 40
	405-2	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	Pág. 40

Inversión social y comunitaria

ASPECTO MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
Comunidades locales		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 71
	413-1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	Pág. 71-76

Dimensión Ambiental

Protección del medio ambiente

ASPECTO MATERIAL	GRI ESTÁNDAR	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
Materiales		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 94
	301-1	Materiales por peso y volumen	Pág. 94
Energía		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 95
	302-1	Consumo energético interno	Pág. 95
Agua		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 95
	303-1	Captación total de agua según la fuente	Pág. 95
Emisiones		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 96
	305-1	Emisiones CO2 alcance 1	Pág. 96
	305-2	Emisiones CO2 alcance 2	
Efluentes y residuos		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 94
	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Pág. 94



INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2021