



Somos W,
creamos
oportunidades
para todos

INFORME DE
SOSTENIBILIDAD

2022



Informe de sostenibilidad 2022

José Alejandro Guerrero Becerra
Presidente

Coordinación y elaboración del informe:
Jefatura 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

www.bancow.com.co

Avenida 5 N # 16N - 57
Barrio Granada
Cali - Colombia

Facilitadores: Fortalecerse
Sostenibilidad Corporativa

Concepto gráfico:
Marca Registrada

Diagramación:
Akarte S.A.S.

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: dfernandez@bancow.com.co

Tabla de Contenidos

Capítulo 1: Nuestro Banco	07
	26
Capítulo 2: Desarrollo económico que generamos a nuestro país	38
Capítulo 3: Inclusión financiera e inversión social	47
Capítulo 4: Satisfacción de nuestros clientes	54
Capítulo 5: Bienestar laboral	82
Capítulo 6: Protección de derechos humanos	85
Capítulo 7: Transparencia y gobernabilidad	
Capítulo 8: Buenas prácticas sociales y ambientales: Protocolo verde	93
• Análisis de riesgos ambientales y sociales en los sectores económicos que financiamos	94
• Aprovechamiento bajo criterios sociales y ambientales claros	95
• Protección ambiental	96
Capítulo 9: Nuestro informe y nuestra gestión sostenible buenas prácticas ambientales	99
Tablas de indicadores GRI	102

BANCO W: ACTOR CLAVE EN EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE NUESTRO PAÍS

Hola:

Somos un Banco caracterizado por un talento humano comprometido con la transformación de los sectores productivos del país, con amplio conocimiento del mercado crediticio en el ámbito de las microfinanzas. Estas características nos posicionan estratégicamente para promover el desarrollo sostenible del país.

Cumplimos un rol clave como agente de transformación en la promoción de una mayor conciencia ambiental y social, las acciones dirigidas a respaldar la mitigación y adaptación al cambio climático y la implementación de mejores prácticas, a nivel interno y en las actividades que financiamos.

Consciente de esta situación, reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo sostenible mediante el establecimiento de una hoja de ruta con objetivos, metas, indicadores y planes de acción que nos permitan generar mayor impacto a nuestros grupos.

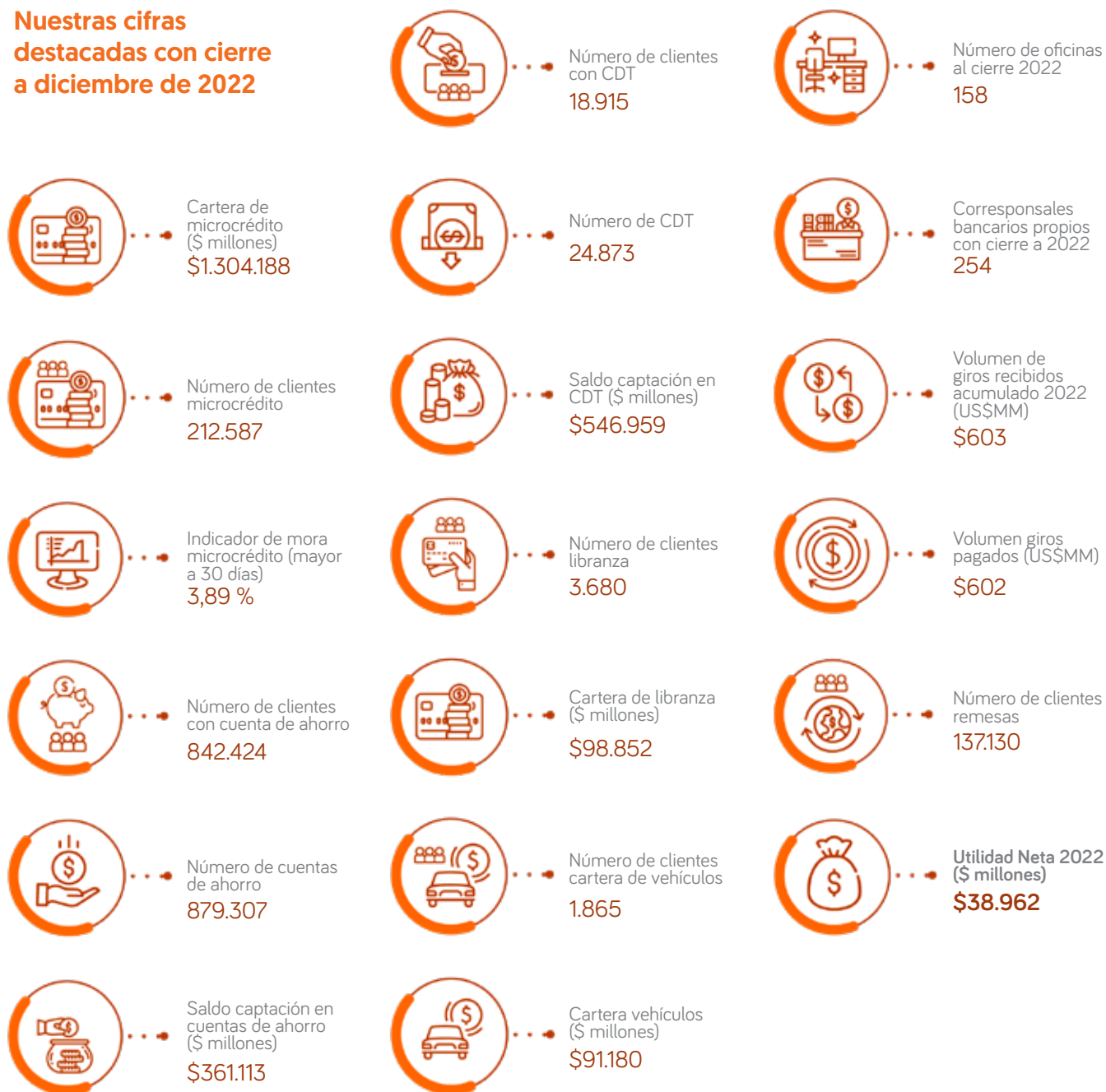
Nuestra estrategia de sostenibilidad es un vehículo a través del cual creamos valor e influimos positivamente en el desarrollo sostenible del país.

Te invito a conocer los esfuerzos adelantados durante 2022, 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 2022





Nuestro Banco

INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
2022

¿QUIÉNES SOMOS?

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

NUESTRO PROPÓSITO

Aportar al desarrollo económico y social facilitando soluciones financieras a micronegocios y pequeñas empresas.





VALORES



Compromiso



Transparencia



Respeto

PILARES DE NUESTRA CULTURA



Principios



Trabajo
corporativo



Clientes



Liderazgo



Innovación



NUESTRA PROMESA DE VALOR CON NUESTROS PÚBLICOS DE INTERÉS:

COLABORADORES

Consolidar un adecuado clima organizacional y generar crecimiento personal y profesional a nuestros colaboradores, garantizando bienestar y calidad de vida para 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, mediante la oferta de servicios de calidad como las microfinanzas, entre otros.

NUESTRA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (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 medidos en nuestra gestión sostenible en los Estándares GRI, contribuimos al cumplimiento de los siguientes ocho (8) ODS:



TABLA: CORRELACIÓN ENTRE ASUNTOS SOSTENIBILIDAD Y ODS

Asuntos Sostenibilidad del Banco W	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
Derechos humanos	ODS 5 y ODS 8
Transparencia y gobernabilidad	ODS 16
Bienestar laboral	ODS 3, ODS 4, ODS 5, ODS 8 y ODS 10
Satisfacción y compromiso con nuestros clientes	ODS 16
Protección ambiental	ODS 6, ODS 7, ODS 12 y ODS 13
Compras sostenibles	ODS 8
Inclusión financiera	ODS 1 y ODS 4
Inversión social	ODS 1 y ODS 4
Productos verdes	NA
Análisis de riesgos sociales y ambientales ARAS	NA

INICIATIVAS EXTERNAS Y ASOCIACIONES EN LAS QUE PARTICIPAMOS

Código de Mejores Prácticas Corporativas de Colombia:

Conocido como el Código País. Su objetivo es informar al mercado de valores sobre la generación de una cultura sólida de gobierno corporativo en Colombia, de tal forma que su entendimiento aplique a los emisores de valores de Colombia con independencia de su tamaño y nivel de capitalización. En el marco de la capacidad de autorregulación empresarial, el Código País y las medidas de gobierno corporativo que incluye son de adopción voluntaria, de tal manera que cada sociedad decide libremente cuáles aspectos del Código adopta y cuáles no, dependiendo de su situación particular. El Banco W, al cierre de 2022, cumplió con el 97 % de las recomendaciones que pueden ser adoptadas por los emisores de valores: (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. A este protocolo estamos adheridos desde 2017.

Somos parte de organizaciones de alto prestigio:

- Women's World Banking
- Asobancaria
- Asomicrofinanzas
- Colcob
- Comité Intergremial y Empresarial del Valle
- Colombia Fintech
- Propacífico
- Invest Pacífico
- Acrip



NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS:

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



PRODUCTOS DE CRÉDITO:

Microcrédito:

Para pequeños negocios e independientes. Se otorgan con solo dos requisitos: la fotocopia de la cédula de ciudadanía y tener un negocio con un año de actividad como mínimo. Una vez aprobada la solicitud de crédito, el desembolso se realiza aproximadamente en 48 horas. Compra de activos fijos o capital de trabajo.

*Nuestros microcréditos cuentan con la opción de ahorro: pagahorro.

Libranza:

Es un crédito exclusivo para personas pensionadas, docentes y empleados del sector público con quienes el banco tiene convenio. De fácil trámite y con un modelo de atención personalizado.

Yo Construyo:

Crédito para mejoramiento progresivo de vivienda.

Vehículos:

Financiación de vehículos con orientación productiva (tipo taxi) en alianza con Clave 2000. Vigente en Cali, Bogotá, Medellín y poblaciones aledañas a estos municipios.

Gotahorro:

Crédito con frecuencia de pago diaria, semanal y quincenal.



OPCIONES DE AHORRO E INVERSIÓN:

Con el ánimo de incentivar la disciplina y el hábito del ahorro, nuestras cuentas de ahorros son gratuitas, se pueden abrir desde \$10.000 y el dinero está seguro en todo momento, dado que el Banco cuenta con el respaldo del seguro Fogafín.

Productos de ahorro e inversión:

CDT:

Con las inversiones en CDT transformamos el dinero de los inversionistas en apoyo a los microempresarios de nuestro país a través del crédito, al mismo tiempo que nuestros clientes reciben una muy buena rentabilidad y seguridad para su inversión.

Cuenta de ahorro básica:

Cuenta gratuita, remunerada, no tiene cuota de manejo, sin costos asociados por transacciones, lo que garantiza que el dinero crezca y aumente su rentabilidad.

Ahorranzas:

Formato de ahorro para empleados formales que funciona mediante un descuento por nómina a una cuenta de ahorro gratuita del Banco W.

Depósito de bajo monto:

Cuenta de ahorro con apertura digital, depósito a la vista, cuyo trámite o diligencia para la apertura es simplificado, con cero pesos.



SOLUCIONES DE PROTECCIÓN

Contamos con soluciones de protección voluntarias para nuestros clientes, enfocadas en cubrir sus necesidades de asegurabilidad y respaldadas por aliados de primer nivel. Nuestro firme propósito es entregar a los clientes productos para proteger a quienes aman y resguardar lo que valoran.



SERVICIOS:

Convenios de recaudo:

Tenemos convenios diseñados especialmente para que las empresas puedan ofrecer a sus clientes la facilidad de usar nuestra red de canales para el recaudo de diferentes conceptos como pagos de servicios públicos, impuestos, matrículas y mensualidades de colegios, universidades y conjuntos residenciales, entre otros. La empresa recibe en su cuenta del Banco W los recursos y puede disponer de ellos cuando lo necesite, al tiempo que facilita a sus clientes toda nuestra red de oficinas y corresponsales.

- 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)
- Soy Prevenido (seguro que ampara el robo bajo la modalidad de hurto calificado por transacciones en efectivo)

Remesas:

Nuestros clientes, de manera fácil y segura, pueden recibir o enviar sus giros en cualquiera de nuestras oficinas o corresponsales bancarios.

- » **Pago de giros:** el dinero que les envían a nuestros clientes desde el exterior sus familiares, amigos y conocidos, pueden recibirlo en Colombia en una de nuestras oficinas, en un corresponsal bancario o directamente en su cuenta bancaria.
- » **Envío de giros:** nuestros clientes pueden enviar dinero a sus seres queridos fuera del país de forma rápida y confiable. En el Banco W enviamos su dinero desde Colombia a otros bancos en el exterior.

Perfil de clientes de microfinanzas

Personas trabajadoras independientes, microempresarias y 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 desean 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.



¿QUIÉNES SON NUESTROS CLIENTES?

¿DÓNDE OPERAMOS?

Tenemos presencia en **29 departamentos** y **707 municipios** del país. Contamos con una red de oficinas y corresponsales que nos permite llevar los productos y servicios del Banco a poblaciones remotas y generar **inclusión financiera**:

158 Oficinas

254 Corresponsales bancarios propios

25.447 Corresponsales en alianza

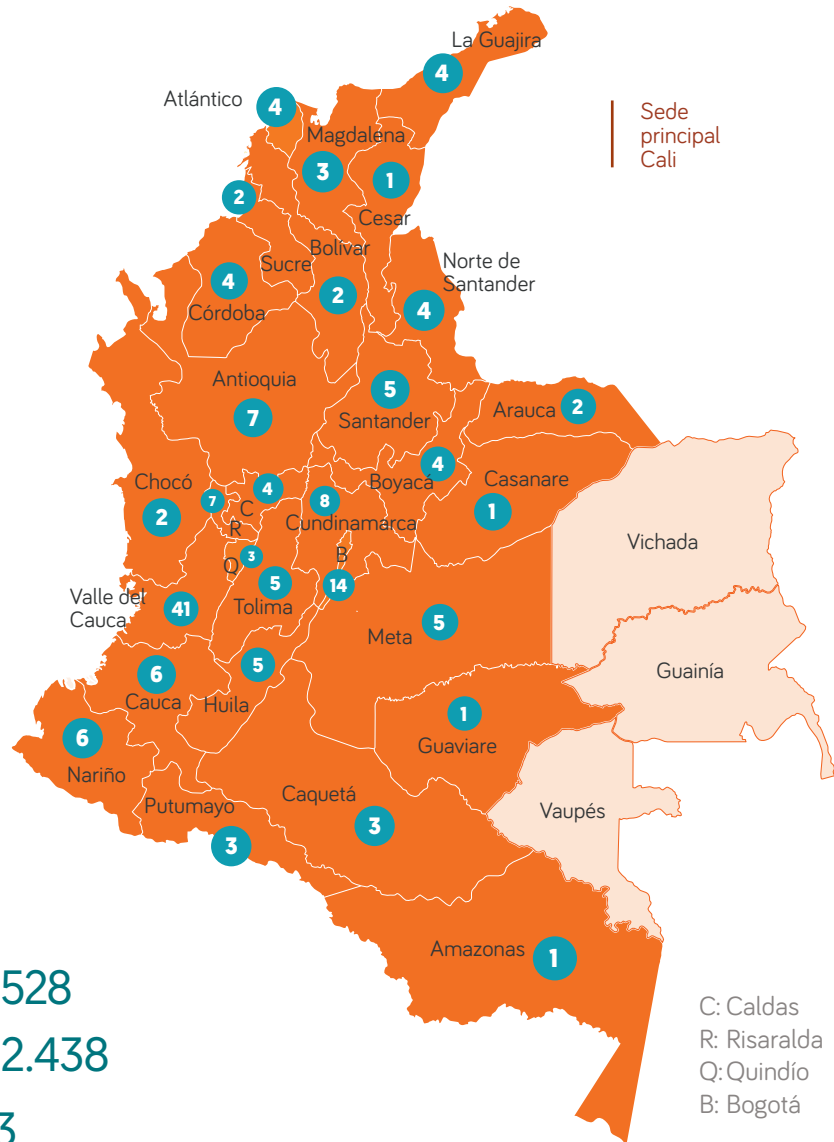
Puntos habilitados:

Corresponsales (Gane-SuperGiros) **13.528**

Corresponsales SuperGiros (Remesas) **2.438**

Corresponsales SuRed (Remesas) **853**

Corresponsales de recaudo Efecty **8.628**



CANALES Y PUNTOS DE ATENCIÓN

Línea de atención:



Estamos disponibles de manera gratuita desde fijo o celular marcando a la línea 01 8000 515656



En el celular:
323 599 6557


Página web

www.bancow.com.co

Corresponsales bancarios

Se realizó la vinculación, apertura y puesta en funcionamiento de 61 nuevos corresponsales bancarios propios, cerrando el año 2022 con una red de 254 puntos en total, lo que representa un crecimiento del 24 % frente al cierre del año anterior. A través de este canal hacemos presencia en 187 municipios donde no hay oficinas del Banco y en 49 municipios prestamos apoyo para la ampliación del servicio y descongestión de las oficinas.

Referente a los corresponsales bancarios en alianza tipo red (Codesa), se dio continuidad a la creación masiva de puntos (proceso ejecutado en colaboración con la Gerencia de Tecnología), lo que nos permitió realizar la vinculación de la red de Servicios del Cesar con 1.030 puntos en este departamento, llegando a un total de 13.528 puntos a nivel nacional. La transaccionalidad global de estas alianzas durante el año 2022 fue de 235.495, esto significa, un crecimiento del 3 % frente al año anterior. Por otra parte, a través de la alianza con Efecty, mediante la cual tenemos 8.628 puntos habilitados, se realizaron 580.234 transacciones de pago de cuota, con lo que se logró un crecimiento anual del 13 %.

254
 Corresponsales bancarios en 187 municipios donde no hay oficinas del banco.

1.030 puntos
 En el departamento del Cesar con la vinculación de la red de Servicios del Cesar.

8.628 puntos habilitados
 A través de la alianza con Efecty, se realizaron 580.234 transacciones de pago de cuota.

Canales virtuales

Opción transaccional /Banca Telefónica

Con el refuerzo de posicionamiento y usabilidad de su banca telefónica, la entidad cierra el 2022 con más de 208.939 transacciones por un valor de \$2.310 millones de pesos, presentando un crecimiento transaccional del 10,5 % frente al 2021.

Pagos en Línea PSE

En septiembre habilitamos el servicio Pagos Seguros en Línea (PSE), un servicio a través del cual nuestros clientes pueden realizar y autorizar de manera electrónica el pago de sus créditos o productos del Banco W, usando el saldo disponible en cuentas de otras entidades financieras. Se alcanzaron 17.035 transacciones por \$6.939 millones de pesos a través de este canal.

WhatsApp Business

Se implementó el servicio de notificación a través de WhatsApp Business para los clientes de remesas con giros pendientes por cobrar. Durante 2022, a través de este canal, se realizaron 80.539 notificaciones, lo que permitió una conversión del 18 % de registros en 'Formato poder' para consignación en cuenta.

↑ **CRECIMIENTO**
10,5 %

208.939 transacciones Banca telefónica por un valor de \$2.310 millones de pesos, cierra el 2022.

↑ **TRANSACCIONES**
17.035

A través del servicio Pagos Seguros en Línea.

↑ **CONVERSIÓN DEL**
18 %

80.539 notificaciones a través de WhatsApp Business para los clientes de remesas con giros pendientes por cobrar.



2022, UN AÑO DE TRANSFORMACIÓN

HECHOS SIGNIFICATIVOS

- En febrero** del 2022, se lanzó la primera célula ágil (grupo de trabajo interdisciplinario que trabaja bajo metodologías ágiles) orientada a desarrollar un producto innovador digital para incentivar el ahorro. Esta célula desarrolló un producto mínimo viable en ocho semanas. Posteriormente se lanzó la célula de billetera, que busca entregar un canal digital a los clientes del Banco W. En trece semanas, la célula desarrolló el primer producto mínimo viable, que se encuentra en pruebas y se espera estar lanzando a principios del segundo trimestre del 2023.
- En abril** se formó un grupo de experiencia de clientes donde están involucradas las principales áreas de impacto. Este grupo de personas se denomina 'Escuadrón del cliente', y desde sus roles diarios velan porque sus equipos y otras áreas piensen y trabajen sus procesos poniendo al cliente siempre primero en sus decisiones.
- En mayo** lanzamos el Seguro de fleteo "Soy Prevenido", que garantiza al tomador el reintegro de su dinero de acuerdo con el plan contratado en caso de que sufran un hurto calificado o la indemnización a sus beneficiarios en caso de que fallezca.





- **En junio**, implementamos el modelo de supervisión de la Superintendencia Financiera de Colombia 'Smartsupervisión' para la gestión de reclamaciones en línea.
- **En el mes de julio** se llevó a cabo la segunda edición de 'Premios Invencibles', evento liderado por Banco W junto con la Fundación WWB Colombia, con el fin de celebrar y reconocer a los microemprendedores que trabajan día a día para lograr sus metas.
- **En octubre** BRC Ratings-S&P Global SA SCV, en su revisión periódica, confirmó las calificaciones de riesgos del Banco:
 - Calificación institucional: Largo plazo AA y corto plazo BRC 1+
 - Calificación de AA+ de la Segunda Emisión de Bonos Garantizados Banco W por \$170.000 millones de pesos con cargo al Programa de Emisión y Colocación.
 - Calificación de AA+ de los Bonos Ordinarios Sociales, con Garantía Parcial, de Banco W S. A. por \$160.000 millones de pesos.



\$2,6 Billones

Se establecieron como objetivos —desde la perspectiva financiera al 2027— alcanzar un saldo de cartera bruta de \$2.6b, y consolidar una rentabilidad competitiva y sostenible.

- **En diciembre** se aprobó la Planeación Estratégica del Banco mediante la cual se definieron objetivos para el periodo de 2023 a 2027. En este proceso se definió como propósito del Banco “Aportar al desarrollo económico y social facilitando soluciones financieras a micronegocios y pequeñas empresas” y se establecieron como objetivos — desde la perspectiva financiera al 2027— alcanzar un saldo de cartera bruta de \$2.6b, y consolidar una rentabilidad competitiva y sostenible. También se definió, como premisa clave, el cumplimiento del Banco a un doble propósito: ser una entidad con una rentabilidad competitiva y generar un impacto social positivo en sus grupos de interés.



EL IMPACTO DE NUESTRAS OPERACIONES

Balance general

Cifras en millones de pesos

Activos	\$ Millones	%/Total activos
Disponible e inversión	279.814	13,07 %
Cartera neta	1.475.334	68,89 %
Cartera bruta microcrédito	1.304.188	60,90 %
Cartera bruta consumo	99.034	4,62 %
Cartera bruta comercial	176.839	8,26 %
Cartera empleados	1.124	0,05 %
(-) Provisiones	105.849	4,94 %
Otras cuentas por cobrar, neto	121.245	5,66 %
Activos tangibles, neto	58.257	2,72 %
Activos intangibles, neto	201.960	9,43 %
Otros activos	5.009	0,23 %
Total activos	2.141.621	100 %

Pasivo y patrimonio	\$ Millones	%/Total Pasivo+Patrimonio
Depósitos de clientes	908.072	42,40 %
Cuentas de ahorro	361.113	16,86 %
CDT	546.959	25,54 %
Obligaciones financieras-Repos	151.378	7,07 %
Títulos de inversión en circulación	313.903	14,66 %
Pasivo por arrendamientos	43.530	2,03 %
Provisiones	133	0,01 %
Pasivo por impuesto sobre la renta	56.649	2,65 %
Otros pasivos	98.176	4,58 %
Total pasivo	1.571.841	73,39 %
Total patrimonio	569.780	26,61 %

Estado de pérdidas y ganancias

Cifras en millones de pesos

Ingresos por intereses y valoración	
Ingresos sobre cartera de créditos	419.806
Cartera comercial	34.618
Cartera consumo	11.330
Cartera microcrédito	368.341
Cartera microcrédito	368.341
Ingresos por intereses de mora	5.516
Valoración sobre inversiones	3.513
Valoración sobre inversiones en títulos de deuda a costo amortizado	1.741
Valoración sobre inversiones en títulos de deuda a valor razonable	1.275
Valoración sobre inversiones en instrumentos de patrimonio a valor razonable	497
Total ingreso por intereses y valoración	423.319
Gastos por intereses y valoración	
Certificados de depósito a término	40.727
Depósitos de ahorro	16.646
Valoración sobre inversiones en instrumentos de patrimonio a valor razonable	101
Obligaciones financieras y otros intereses	48.005
Total gastos por intereses y valoración	105.479
Ingresos netos de intereses y valoración	317.840
Deterioros	
Cartera de créditos e intereses por cobrar	201.230
Recuperaciones cartera de créditos y cuentas por cobrar	106.826
Recuperación de cartera castigada	31.224
Total provisiones	63.181
Ingresos netos de intereses y valoración después de provisiones	254.659

Ingresos por comisiones y honorarios	74.173
Gastos por comisiones y honorarios	25.479
Ingreso neto por comisiones y honorarios	48.694
Otros ingresos	
Ganancia en venta de inversiones	18
Diferencia en cambio	105.512
Otros	126.138
Total otros ingresos	231.669
Otros egresos	
Gastos de personal	162.123
Perdida en venta de inversiones	11
Diferencia en cambio	91.008
Gastos generales de administración	41.236
Gastos por depreciación y amortización	18.137
Otros	155.992
Total otros egresos	468.508
Utilidad antes de impuestos	66.514
Gasto de impuestos	27.552
Gasto de Impuesto sobre la renta y cree	28.052
Gasto de Impuesto diferido	-500
Utilidad del ejercicio y otros resultados integrales	38.962
Otro resultado integral	258
Resultado integral total	38.704



Desarrollo económico

que generamos a nuestro país

INFORME DE
SOSTENIBILIDAD

2022

VALORACIÓN ECONÓMICA DE LOS IMPACTOS DE NUESTRA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

Para afrontar los permanentes retos de la sostenibilidad, se ha vuelto prioritario medir el valor e impacto real que se genera en la operación diaria de las organizaciones en la sociedad. Para abordar este desafío, de la mano de consultores externos, el Banco W ha desarrollado un método para realizar una primera valoración monetaria de los impactos económicos, ambientales y sociales de sus actividades.

En este marco de medición se evalúa el desempeño del Banco a través de los impactos del negocio, tanto financieros como no financieros, en la sociedad y lo cuantifica en unidades monetarias, en este caso pesos colombianos. En otras palabras, se emplea un enfoque de ganancias/pérdidas monetizadas (en inglés, P&L) que permite identificar el impacto de las externalidades sociales y ambientales de la empresa.

La evaluación de impacto realizada consideró 10 categorías económicas, sociales y ambientales diferentes, como salarios y prestaciones, beneficios laborales, impuestos pagados, dividendos pagados, inversión social, auxilios educativos, donaciones, salud y la seguridad ocupacional (SISO), emisiones de gases de efecto invernadero (Huella Carbono) y consumo de agua.

Esto permitió estimar los impactos totales del Banco W en un lenguaje común que facilitó entender el valor generado para la sociedad. De esta manera, con la medición de los beneficios y costos a la sociedad, el Banco pudo identificar cómo crea valor y bienestar a la sociedad en general.

De acuerdo con la estimación, se identificó un resultado positivo en la distribución de los impactos económicos, ambientales y sociales en 2022; es decir, en las operaciones del Banco los beneficios de las actividades superan sustancialmente los costos para la

sociedad. Los impactos económicos fueron positivos a partir de los salarios y prestaciones, beneficios laborales, impuestos pagados, dividendos pagados, inversión social, auxilios educativos y donaciones. Los impactos negativos fueron los incidentes de SISO, así como los impactos ambientales (huella de carbono y consumo de agua). En términos monetarios el valor derivado a la sociedad, fruto de las actividades del Banco, fue de \$474.429 millones de pesos.



**\$474.429 millones
de pesos**

En términos monetarios el valor derivado a la sociedad, fruto de las actividades del Banco.

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO, RETENIDO Y DISTRIBUIDO

En los últimos años, el Banco W ha venido creciendo en la creación de valor económico y capacidad de distribución. En el 2022, por cada 100 pesos de valor económico generado, le devolvemos a la sociedad 85 pesos en valor económico distribuido a los grupos de interés.

	2022
Valor económico generado	2021
\$ millones	758.001 704.657
Intereses de cartera	419.806 467.437
Comisiones	74.173 69.253
Otras recuperaciones, venta P.P.E. (propiedades, planta y equipos)	50.522 30.846
Utilidad portafolio	213.501 137.121

	2022
Valor económico distribuido	2021
\$ millones	645.825 472.070
Empleados	162.123 147.013
Proveedores	105.187 83.597
Impuestos	45.913 50.580
Otros gastos e intereses	297.536 190.880
Accionistas	35.066 ***

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

	2022
Valor económico retenido	2021
	112.177
\$ millones	232.587
	108.280
Provisiones, amortizaciones y depreciaciones	195.232
	-
Utilidades retenidas	33.620
	3.896
Reservas	3.736



Valor económico generado y distribuido (Cifras en millones de pesos)

	2021	2022
Ingresos operacionales	673.811	707.480
Ingresos no operacionales	30.846	50.522
Pago a proveedores (compras de bienes y servicios)	83.597	105.187
Sueldos, salarios y prestaciones de los empleados	147.013	162.123
Intereses financieros pagados	190.880	297.536
Impuestos pagados	50.580	45.913
Dividendos pagados	-	35.066
Provisiones, amortizaciones y depreciaciones	195.232	108.280
Utilidades Retenidas	33.620	- 0
Reservas	3.736	3.896
UTILIDAD	37.355	38.962
EBITAD	87.620	84.651

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

BANCO W CONTINÚA GENERANDO INCLUSIÓN FINANCIERA CON SUS EMISIONES SOCIALES

EMISIÓN BONOS SOCIALES DE GÉNERO

Ha transcurrido el segundo año desde 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 por [BID Invest \(miembro del Grupo BID\)](#). Esta emisión tuvo como fin la financiación y promoción del crecimiento de las microempresas en Colombia, lo que generó beneficios sociales, especialmente a mujeres líderes y/o con propiedad de microempresas. Gracias a esta emisión, hemos movilizado, desde 2020 hasta 2022, \$358.797 millones, recursos que nos han permitido financiar microcréditos para 71.041 mujeres. Con ello seguimos contribuyendo al crecimiento económico de nuestro país y de nuestras microempresarias.

Los recursos obtenidos en la emisión de los bonos de género solamente pueden ser utilizados para financiar exclusivamente nuevos financiamientos de capital de trabajo, compra de inventario o inversión de capital y activo fijo a clientes en el segmento microempresa liderada y/o 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 2022, en términos del número de beneficiarias, valor promedio de los préstamos y distribución regional por uso de los recursos.

Bonos de género monto
\$150.000 millones

Monto créditos desembolsados desde el 2020
\$ 358.797 millones

Monto crédito promedio
\$ 4.2 millones

Crédito plazo promedio
33 meses

Departamentos
30

Municipios
105



71.041

Mujeres beneficiadas con los recursos desde 2020

Para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2022 y el 31 de diciembre de 2022, en términos del número de beneficiarias, valor promedio de los préstamos y distribución regional por uso de los recursos se presentaron los siguientes resultados:

Bonos de género monto
\$150.000 millones

Monto créditos desembolsados desde el 2022
\$ 151.601 millones

Monto crédito promedio
\$ 5.5 millones

Crédito plazo promedio
35 meses

20.093

Mujeres beneficiadas con los recursos para 2022



A continuación, se presenta la evolución de la colocación 2021–2022 del número de proyectos financiados y mujeres beneficiadas con los recursos obtenidos por los bonos de género:

Bonos de género emisión 2020	dic-21	dic-22
Desembolsos acumulados	\$ 207.196 millones	\$ 358.797 millones
Desembolso promedio	\$ 3.6 millones	\$ 4.2 millones
Créditos desembolsados desde 2020	58.001	84.902
Créditos desembolsados por año	40.945	23.681
Saldo Vigente a cierre	\$ 130.169 millones	\$ 150.000 millones
Créditos vigentes al cierre	37.852	28.343
Plazo Promedio (meses)	37	33
Mujeres beneficiadas desde 2020	50.948	71.041
Mujeres beneficiadas por año	34.064	20.093

ODS a los que contribuimos con esta emisión:



Indicadores de la emisión año 2022

Los recursos asignados por categoría en 2022 fueron los siguientes:



- **Mujeres líderes o propietarias de microempresas:**

100 % de los recursos se han desembolsado para proyectos por valor de \$358.797 millones. De estos, \$151.601 millones durante 2022, y al 31 de diciembre de 2022 se mantienen vigentes créditos por \$150.000 millones.



- **Clientes con mayores ingresos:**

8.52 % (\$65.003 millones) de los recursos desembolsados permitieron a los clientes crecer en sus ventas, a cierre de diciembre 2022 se encuentran \$31.527 millones de créditos vigentes.



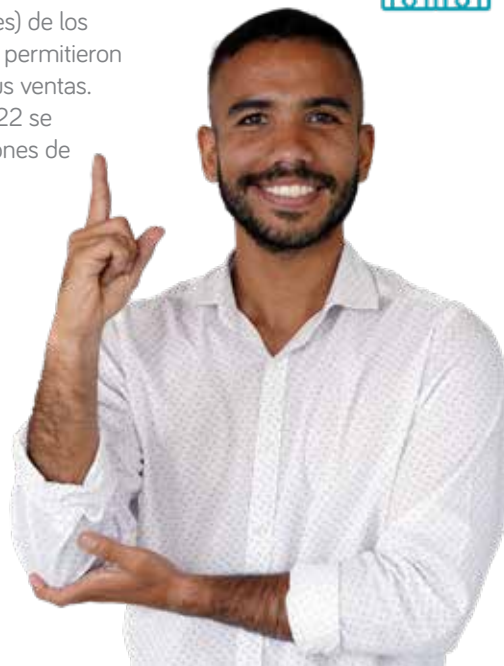
- **Clientes con mayores ventas anuales:**

8.52 % (\$65.003 millones) de los recursos desembolsados permitieron a los clientes crecer en sus ventas. A cierre de diciembre 2022 se encuentran \$31.527 millones de créditos vigentes.



- **Clientes con mayores empleos:**

0.21 % (\$2.948 millones) de los recursos desembolsados y \$1.155 millones vigentes a diciembre 2022 permitieron a los clientes crecer en su planta de empleados.



EMISIÓN BONOS SOCIALES EN MERCADO PRINCIPAL

Estamos orgullosos de presentar nuestro segundo reporte de uso de fondos de impacto social: somos la primera entidad de microfinanzas que emitió bonos sociales en el mercado principal. El 11 de febrero de 2021 efectuamos 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.

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

Desde su emisión hasta el 2022, hemos canalizado \$341.933 millones de recursos obtenidos de la emisión de bonos sociales para el crecimiento de 67.295 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 2022, en términos del número de beneficiarios, valor promedio de los préstamos y distribución regional por uso de los recursos.

Bonos Sociales monto \$160.000 millones	Monto créditos desembolsados desde la emisión	\$341.933 millones
	Saldo cartera al 31 de diciembre 2022	\$160.000 millones
	Fondos por colocar al 31 de diciembre 2022	\$0
	Monto de crédito promedio	\$4.5 millones
	Plazo promedio	32 meses
	Departamentos	30
Municipios	103	

66.82 %

Hombres



33.17 %

Mujeres



0.01 %

Empresas



A continuación, se presenta la evolución de la colocación 2021–2022 del número de proyectos financiados a clientes beneficiados con los recursos obtenidos por los bonos de género:

Bonos Sociales Emisión 2021	dic-21	dic-22
Desembolsos acumulados	\$ 178.797 Millones	\$ 341.933 Millones
Desembolso promedio	\$ 4.2 Millones	\$ 4.5 Millones
Créditos desembolsados desde emisión	42.395	75908
Créditos desembolsados por año	42.395	33513
Saldo Vigente a cierre	\$ 132.812 Millones	\$ 160.000 Millones
Créditos vigentes al cierre	33.217	32.327
Plazo promedio (meses)	36	32
Clientes beneficiados desde emisión	40.550	67.295
Clientes beneficiados por año	40.550	26.745

ODS a los que contribuimos con esta emisión:



Indicadores de la emisión año 2022

Los recursos asignados por categoría en 2022 fueron los siguientes:



- **Acceso a servicios esenciales:** 100% (\$341.933 millones) de los recursos colocados en 2022 permitieron a los clientes crecer y adelantar iniciativas de impacto social en la comunidad. A cierre de diciembre 2021 se encuentran \$160.000 millones de créditos vigentes.



- **Clientes con mayores empleos:** 0.11 % (\$2.614 millones-103 clientes) de los recursos colocados desde la emisión al 2022 permitieron a los clientes crecer en su planta de empleados. A cierre de diciembre 2022 se encuentran \$1.545 millones de créditos vigentes.



- **Clientes con mayores ventas anuales:** 10.99 % (\$69.793 millones-7.397 clientes) de los recursos colocados permitieron a los clientes crecer en sus ventas. A cierre de diciembre 2022 se encuentran \$32.683 millones de créditos vigentes.



SALARIOS Y BENEFICIOS SOCIALES PARA NUESTROS COLABORADORES

APORTES 2022 AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES

Concepto	Valor (\$ millones)	% Tarifa asumida por el Banco W
Aportes al sistema de pensiones obligatorias	12.375	12 %
Aportes a la caja de compensación	4.113	4 %
Aportes al sistema de salud	1.163	8,5 %
Aportes a riesgos laborales	838	0,522 % - 1,044 %
Aportes al ICBF	265	3 %
Aportes al SENA	397	2 %
Total	\$ 19.151 millones	

APORTES 2022 EN PRESTACIONES SOCIALES



Concepto	Valor pagado (\$ millones)
Prima legal de servicios	\$7.533
Vacaciones disfrutadas	\$5.165
Vacaciones en dinero	\$811
Cesantías parciales	\$1.643
Intereses sobre cesantías	\$ 225
Cesantías definitivas	\$ 685
Cesantías a fondos 2022	\$5.119
Interés de cesantías año anterior 2022	\$ 595
Total	\$21.776

RATIO DEL SALARIO MÍNIMO POR SEXO FRENTE AL SALARIO MÍNIMO LOCAL:

Concepto	Valor
Salario mínimo en Colombia 2022	\$ 1.000.000
Salario mínimo en la empresa Banco W	\$ 1.201.000
Relación	1

Concepto	Valor
Salario mínimo en la empresa Banco W para hombres 2022	\$ 1.201.000
Salario mínimo en la empresa Banco W para mujeres 2022	\$ 1.201.000



CONTRATACIÓN 2022

Número total de proveedores 2022	610
Número total de nuevos proveedores en 2022	41
Valor del total de compras y/o adquisiciones (cifras en millones)	\$73.033
Valor del total de compras y/o adquisiciones que realizó la empresa a proveedores locales (cifras en millones)	\$71.892
Porcentaje del presupuesto para adquisiciones y compras que se destina a proveedores locales	98 %



Inclusión financiera

e inversión social que aportamos
a la comunidad

INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
2022

LABOR DE INCLUSIÓN FINANCIERA:

En el Banco W hemos sumado esfuerzos con la Fundación WWB Colombia para fortalecer nuestra estrategia de inclusión financiera con perspectiva de género.

La definición del marco conceptual de lo que entendemos ambas entidades como inclusión ha sido el punto de partida. Es así como marco conceptual de inclusión financiera lo entendemos como todas las iniciativas públicas y privadas que buscan garantizar el acceso y uso efectivo de productos y servicios financieros a personas y a pequeñas y medianas empresas (pymes), que tradicionalmente han estado excluidas de los servicios financieros formales.

Estamos convencidos que la inclusión financiera es un concepto de carácter multidimensional que incluye elementos tanto del lado de la oferta de productos financieros como del de la demanda, siendo sus dimensiones básicas el acceso, el uso, la calidad y el impacto sobre el bienestar financiero de las familias y las empresas.

Otra perspectiva de la inclusión es la de género: el proceso por el cual iniciativas tanto públicas como privadas son diseñadas e implementadas a fin de reducir las barreras que sufren las mujeres para acceder a productos y servicios financieros y usarlos para ganar autonomía financiera y manejar crisis que impactan en sus vidas y negocios.

Para 2023 el Banco W empezará a ofrecer a sus clientes mujeres, productos y servicios financieros priorizados desde el entendimiento de las barreras en la oferta y la demanda que tienen las mujeres.

Gracias a nuestros productos y servicios de microfinanzas en 2022 logramos la inclusión financiera de **35.492** personas en todo el país, lo que aportó a su crecimiento y calidad de vida.

Mujeres	Hombres
18.650 (53 %)	16.842 (47 %)

Las razones que nos han permitido lograrlo son:

- Somos un banco de naturaleza y con propósito social que genera la inclusión financiera de miles de colombianos.
- Otorgamos crédito de manera responsable para no generar sobreendeudamiento.
- Los requisitos para acceder a nuestros microcréditos son sencillos: cédula y tener negocio de mínimo un año.

- Rapidez de nuestros trámites: créditos se desembolsan en aproximadamente 48 horas.
- Nuestros productos son innovadores, creados a partir del conocimiento del cliente y sus necesidades.
- Tenemos productos que le hacen frente al crédito informal como Gotahorro.
- Nuestras cuentas de ahorro no tienen costos asociados y se abren con \$10.000 pesos.
- Ofrecemos la opción fácil y segura de crear una cuenta de ahorros de trámite simplificado de manera digital, desde nuestra página web: www.bancow.com.co.



PROGRAMAS Y GESTIONES SOCIALES EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD

Realizamos aportes económicos para varias causas, apoyando a la población más vulnerable de nuestro país.

\$182.622.602

Inversión total a
la comunidad

PLAN SEMILLA

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

A través de este programa, en alianza con el SENA, se beneficiaron 22 jóvenes, que a 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: cajero principal, cajero banca, informador comercial, auxiliar de crédito banca, cajero cambio moneda y vendedor de servicios financieros.



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 que 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.

En 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—, se ha liderado un autodiagnóstico de los procesos escolares donde se fomentan las competencias emprendedoras, así como la creación de rutas que fortalezcan el desarrollo de habilidades para la innovación, el emprendimiento y el fomento de la educación emocional.

Por su parte, 24 maestros y 3 coordinadores participaron, en el 2022, en entrenamientos que les permitieron aplicar metodologías activas para fomentar la innovación en los

procesos de enseñanza del emprendimiento, desde una mirada pedagógica, y se entrenaron en Design Thinking, la herramienta para desarrollar ideas emprendedoras en todos los ciclos escolares.

A través del Programa Innovadores 4.0, hemos entregado a estas instituciones educativas 320 libros de la Serie Somos Emprendedores, desarrollados por autores de FundaDiv, con experiencia en la formación de niñas, niños, jóvenes y adultos en el área de emprendimiento y dos centros de prototipado rápido, que cuentan con una impresora 3D y filamento para realizar prototipos de las soluciones creadas por los estudiantes en sus proyectos de emprendimiento.

Para entrenar en el uso de este centro de prototipado rápido se capacitaron a 12 estudiantes y 8 maestros en la herramienta digital de Diseño 3D y uso de la impresora.

Recientemente y como resultado de los procesos de diseño de rutas para implementar el emprendimiento, se entrenaron 53 maestros adicionales, de ambos colegios, en un training de educación emocional y se hizo entrega de una guía básica de educación emocional, con el propósito de fortalecer este componente indispensable para educar a los próximos emprendedores caleños.

Esta inversión social busca crear y fortalecer la mentalidad y la cultura de emprendimiento desde edades tempranas para propiciar innovación educativa a partir de estrategias que involucren el emprendimiento como herramienta transversal, desde un enfoque E-STEAM, es decir, un modelo de proyectos interdisciplinarios que incluyan las áreas de Emprendimiento + Ciencias + Ingeniería + Arte y Matemáticas, con educación emocional como soporte.

Inversión económica por
\$63.000.000

PARTICIPACIÓN EN LA MARATÓN DE SUEÑOS:

Apoyamos la séptima edición de la Maratón de Sueños, una actividad recreativa que busca visibilizar a la población con discapacidad de nuestro país. Este año el evento se realizó en tres ciudades:

1.300 Pereira: octubre 9.
Asistieron 1.300 personas.

1.000 Barranquilla: octubre 21 de octubre.
Asistieron 1.000 personas.

2.000 Cali: diciembre 4. Asistieron
2.000 personas.



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 DEJAN HUELLA

Campaña con enfoque social. Nuestros clientes, solo por actualizar sus datos básicos y financieros, apoyan a seis fundaciones enfocadas en aportar a la calidad de vida de los animalitos que se encuentran en refugio.

Estas fundaciones recibieron un incentivo económico por valor de \$2.500.000, entregado en implementos de su necesidad.

Aporte
económico por
\$15.000.000

Fundaciones impactadas:

- Corporación ONG de animales desprotegidos de Colombia
- Fundación Angelitos Peludos
- Fundación Animal Colitas Callejeras
- Fundación Lazarolandia
- Fundación Ohana Peluchines
- Fundación Rescatados

FUNDAMOR

Es una institución que brinda programas de intervención social que promueven la inclusión, educación, protección y atención integral de niños, niñas jóvenes y adolescentes en estado de vulnerabilidad y afectados por el VIH.

El Banco patrocinó un bingo familiar virtual a través de la compra de 200 entradas que fueron obsequiadas a nuestros clientes.

Aporte
económico por
\$5.800.000



PAZ ANIMAL

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
\$12.000.000

LABOR DE EDUCACIÓN FINANCIERA A TRAVÉS DE NUESTROS MEDIOS PROPIOS

En trabajo colaborativo e interdisciplinario, año a año se crea una malla de contenidos elaborada por un grupo de expertos internos del banco, que facilitan el entendimiento de conceptos en finanzas, seguridad en el manejo de los productos, servicios y canales financieros, prevención de fraudes, entre otros, con el objetivo de facilitar la inclusión financiera y la permanencia dentro del sistema; así, se refuerza nuestra responsabilidad y compromiso con los colombianos. Dichos contenidos se postean en las diferentes redes sociales del banco, a manera de videos, dependiendo de la red social y el formato.

Nuestros contenidos van en sinergia y en un engranaje a la estrategia de atracción de nuevos usuarios o clientes que deseen inscribirse en el curso Manejo exitoso del dinero. Los medios de comunicación que se emplean para la difusión de los contenidos son:

- Post Redes sociales
- Post Redes sociales a nivel reputacional
- Repositorio en red social como material educativo
- Historias de redes sociales con stiker de enlace para así llevar a la página de aterrizaje para inscripción
- Artículo de blog y repositorio del material grabado o redactado por el experto
- Mensajes de texto
- Movilización en banner web

A estas iniciativas se les hace un seguimiento y un informe trimestral para su validación y cumplimiento.



W CONTIGO REVISTA

Con información veraz y de gran calidad, esta sección está dividida en las siguientes temáticas: aprender en familia, crecer con tu negocio, entretener tus días, historias de grandeza y, finalmente, tu ser. Los mencionados temas ayudarán a desarrollar el buen manejo de la comunicación, obtener nuevos pasatiempos e inspirar con las anécdotas e historias de clientes que lograron alcanzar sus metas.

1. **Aprender en familia:** se encuentran consejos, sugerencias y artículos con la finalidad de orientar hacia buenas prácticas en la relación y comunicación con tu familia.
2. **Crear con tu negocio:** se encuentran artículos de interés y consejos para el crecimiento diario del negocio y así alcanzar las metas.
3. **Entretener tus días:** se brindan diferentes alternativas con base en juegos, actividades, recetas y mucho más para compartir con la familia.
4. **Historias de grandeza:** compartimos experiencias de clientes reales, donde nos cuentan su experiencia, logros y gratificaciones desde los inicios de sus negocios a lo que son hoy por hoy.
5. **Tu ser:** brindamos recomendaciones, tips e información de interés referente a bienestar físico y mental.



W CONTIGO EDUCACIÓN FINANCIERA

En segundo lugar, se encuentra la sección donde se comparte contenidos audiovisuales sobre educación financiera y finanzas impartidas por expertos de nuestro banco. Dicho contenido está disponible para nuestros clientes del Banco W y no clientes. En este es importante resaltar que nuestro contenido está alineado con el **curso Manejo exitoso del dinero de la Fundación WWB Colombia**, generando tráfico desde nuestros activos digitales del banco.

W CONTIGO CRECEMOS JUNTOS

Por otra parte, también disponemos una miniserie llamada “Crecemos Juntos”. A partir de las vivencias de una familia de amigos que enseñarán, de una manera divertida, sobre la importancia de tener educación financiera.

W CONTIGO HISTORIAS DE GRANDEZA.

A través de minidocumentales y con el objetivo de visibilizar e instruir desde experiencias reales, contamos historias que son dignas de admirar ya que son contadas por parte de clientes, quienes, desde sus propias vivencias, comparten sus comienzos, los obstáculos, sus logros y gratificaciones.



Visitas en el año



Inversión anual

banco.com.co/w-contigo/

W Conecta | Jefatura De Comuni... | One Drive - Share P... | SharePoint | Citas Institucionales... | ITaid | Gestion AGG | Videos, Fotos y PDF | Sostenibilidad Banco

Banco W
Al siempre, en lo amable.

¡Un espacio exclusivo para ti!
 Donde encontrarás contenido de interés para los diferentes roles de tu vida.

W CONTIGO Revista Digital
 Encuentra contenidos que te permitirán entretener y, además, acceder a consejos de mejores soluciones para tus roles personales, familiares, de negocio y finanzas, entre muchos otros.

W CONTIGO Educación Financiera
 Fortalece tus conocimientos, de la mano de expertos, para que puedas tomar mejores decisiones financieras en tu vida y en tu negocio.

W CONTIGO Crecemos Juntos
 Acompáñanos en divertidas aventuras de personas como tú y reflexiona junto a ellas sobre situaciones de tu vida.

W CONTIGO Historias de Grandeza
 Inspírate con las historias de personas que han creído en sus sueños.

INGRESAR

INFORMACIÓN CORPORATIVA



Así mismo, a través de nuestras redes sociales como información con enfoque en educación financiera:

Facebook: @bancowoficial
 Instagram: @bancow_oficial
 Twitter: @BancoWOoficial
 YouTube: @BancoWOoficial
 LinkedIn: BancoW



Banco w
Así de simple, así de amable.

Satisfacción de nuestros clientes

INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
2022



Desde nuestro marco de sostenibilidad, buscamos lograr la satisfacción y lealtad de nuestros clientes. Con el objetivo de mejorar su experiencia frente a nuestro servicio, durante el 2022 efectuamos las siguientes gestiones:

- Integración de guías de atención de servicio y protocolos de atención incluyente en un solo manual transversal para el Banco, promoviendo un servicio integral.
- Fortalecimiento del modelo de atención incluyente con campañas al interior que movilizan a los colaboradores hacia la prestación de un servicio más humano y una comunicación sin barreras:
 - » Deberes y derechos de los consumidores financieros
 - » Atención de personas sordas

- Formación en la aplicación del sistema de atención al consumidor financiero y en la gestión de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS). Cobertura del 97,76 % de los colaboradores en 2022.
- Vinculación en los procesos de transformación del servicio y su experiencia como representantes del cliente en los diferentes escenarios.
- Ajustes en el manual SAC y socialización de sus cambios a la fuerza comercial y operativa como recursos clave en el aseguramiento de un servicio de calidad.
- Implementación modelo de supervisión de la Superintendencia Financiera de Colombia 'Smartsupervision,' para la gestión de reclamaciones en línea.
- Lanzamiento del 'Escuadrón del cliente,' equipo de trabajo interdisciplinario liderado por la Vicepresidencia de Innovación y Mercadeo, que tiene como propósito mejorar la experiencia del cliente.



- Desarrollo de una estrategia integral de comunicación con foco en servicio para movilizar el pilar de la cultura 'Clientes' a través de sesiones de entrenamiento y sensibilización denominadas "La magia de servir con propósito", con Gabriel Vallejo.
- Formalización del espacio institucional denominado "Conversatorios de la voz del cliente", con el objetivo de socializar los resultados de las diferentes manifestaciones y expresiones de los clientes, identificar oportunidades de mejora y monitorear el impacto que han tenido los planes de acción liderados al interior, para mejorar su experiencia de servicio.



DESDE EL FRENTE DE INNOVACIÓN CON FOCO EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, ESTAMOS:

- Desarrollando un nuevo canal digital que facilita las gestiones financieras de nuestros clientes y se acomodan a su día a día.
- Implementando ejercicios constantes de conocimiento profundo del cliente para identificar necesidades no satisfechas. Con base en esto, hemos planeado diversos pilotos que buscan generar una oferta amplia de valor agregado para nuestros microempresarios, con lo que se contribuye al crecimiento integral de sus negocios y su entorno.

DESDE EL RELACIONAMIENTO DESARROLLAMOS:

- Un modelo de atención de consultas frecuentes en redes sociales, alineado con la gestión oportuna de PQRs. También implementamos una herramienta de tipificación para clasificar los comentarios llamada Buzzmonitor, que es el insumo para conocer de manera integral la voz del cliente.

Comentarios tipificados
agosto a diciembre de
2022

Facebook: 421
Instagram: 100
Twitter: 55
Linkedin: 13

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 14.319 manifestaciones de clientes (PQRS), 5.741 por concepto de reclamaciones, 8.571 peticiones, y 7 casos asociados a sugerencias y felicitaciones.



RECLAMACIONES



PETICIONES



SUGERENCIAS/FELICITACIONES

- En el 2022 logramos atender y gestionar 375 reclamaciones (6.5 % del total del año) fundamentadas sobre violación a la reserva bancaria, con una tasa de favorabilidad del 72 % para nuestros clientes. Dimos continuidad a la estrategia de fortalecimiento del lenguaje sencillo en las respuestas dirigidas a los clientes, enfocándonos en la redacción de respuestas claras, concretas y sin tecnicismos.

- Implementamos el uso de nuevos recursos tecnológicos para desarrollar un *dashboard* (tablero de monitoreo) de PQRS, como fuente de información para la toma de decisiones.
- Elevamos la voz de nuestros clientes en diferentes escenarios para co-crear estrategias de mejoramiento y fortalecer el programa de educación financiera.



Manifestaciones de clientes



Violación a la reserva bancaria

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

En 2022 evaluamos la percepción del servicio que tienen los clientes a través de dos modelos de valoración del servicio:

- Encuesta anual de satisfacción desarrollado de manera telefónica a una muestra representativa de clientes por oficina que evalúa de manera estratégica las siguientes variables:
 - » Expectativas, calidad y valor percibidos
 - » Calidad de atención por canales de comunicación (línea de servicio, canales virtuales, entre otros)
 - » Índice de satisfacción
 - » Módulo de quejas y reclamos
 - » Recomendación, Net Promoter Score (NPS) El NPS nos permite conocer qué tan satisfechos están los clientes con la oferta de valor entregada y que tan probable es que nos recomienden. A través del análisis del indicador es posible determinar cuáles son las interacciones que necesitan atención y mejoras. Como indicador se basa en la sencilla pregunta “¿Cuál es la probabilidad de que recomiende esta compañía a un familiar o amigo?”, pidiendo a los clientes que contesten en una escala de 0 a 10.

Las preguntas de NPS permiten dividir a los clientes en tres grupos que se diferencian por sus comportamientos.

Calificaciones entre 9-10: “Promotores”

Calificaciones entre 7-8 : “Neutros”

Calificaciones entre 0-6: “Detractores”

Para calcular el NPS o Net Promoter

Score tan sólo es necesario restarle el porcentaje de Detractores al porcentaje de Promotores. Como resultado se puede obtener un valor que va en escala de -100 (cuando todos los clientes son detractores) a 100 (si todos los clientes son promotores).

- » Niveles emocionales de confianza, experiencia, pertenencia, recompra, satisfacción, banco ideal, así como el índice CIVEX.

Resultados	2022
Satisfacción	88 %

| Fecha de ejecución: junio 2022

- En el último trimestre del año se implementó un modelo de encuesta transaccional en el que se evalúa la intención de recomendación de los clientes frente a cada interacción y se profundizó en las oportunidades de mejora suministradas por el mismo cliente.

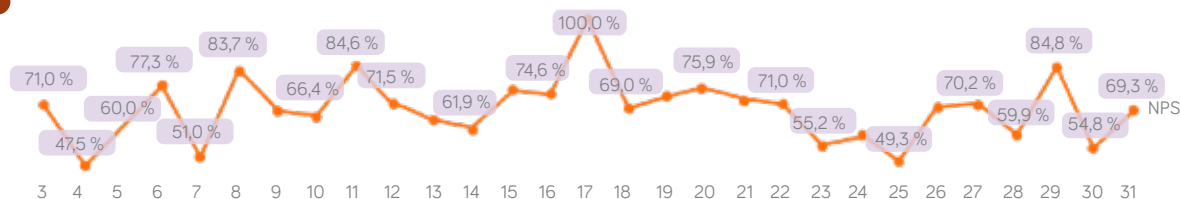
Por otra parte, se desarrolló un tablero de monitoreo diario como una fuente de insumo para la toma de decisiones.

Resultado consolidado	2022
NPS	70,02 %

Net Promoter Score (NPS)

Evolución NPS

2002



Los resultados de estas encuestas son en el insumo para las acciones estratégicas que abordaremos en el 2023.

GESTIONES DE NUESTRO CONTACT CENTER:

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

- Atendimos 304.773 llamadas, 80.539 conversaciones por WhatsApp y 4.677 conversaciones por Messenger de Facebook.
- Seguimos apoyando a las diferentes áreas para transmitir a través de este canal información clara y concreta a cerca de los productos, servicios y canales del Banco.



- Fortalecimos nuestro equipo humano para mejorar la experiencia de servicio de las personas que nos contactaron para atender nuevos servicios.

Indicadores de la línea de servicio al cliente	2021	2022	Variación
Nivel de servicio (% de llamadas atendidas antes de 20")	61,00 %	85,54 %	40,23 %
Nivel de atención (% de llamadas atendidas)	77,00 %	93,97 %	22,04 %
Llamadas recibidas	288.211	304.773	6 %
Llamadas atendidas	223.247	286.384	28 %
Top two Box			
Clientes que califican entre 4 y 5 el servicio (37,38 % de los clientes atendidos respondieron a la encuesta).	95 %	94 %	1 %

Indicadores del chat	2021	2022	Variación
Nivel de servicio (% de llamadas atendidas antes de 20")	89,00 %	93,05 %	93,05 %
Nivel de atención (% de llamadas atendidas)	87,00 %	93,89 %	93,89 %
Chat recibidas	40.593	42.644	42.644
Chat atendidas	35.510	40.037	40.037
Top two Box			
Cientes que califican entre 4 y 5 el servicio (37,38 % de los clientes atendidos respondieron a la encuesta).		63 %	

Indicadores del Facebook	2021	2022	Variación
Nivel de servicio (% de llamadas atendidas antes de 20")	69 %	80 %	16 %
Nivel de atención (% de interacciones atendidas)	100.00 %	100.00 %	
Mensajes de Facebook recibidas	7.825	4.677	-40 %
Mensajes de Facebook atendidas	7.825	4.677	-40 %
Top two Box			
Cientes que califican entre 4 y 5 el servicio (37,38 % de los clientes atendidos respondieron a la encuesta).	N/A	N/A	N/A



Bienestar laboral

INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
2022

La satisfacción de trabajar en un ambiente sano y culturalmente diverso es una ventaja competitiva que año tras año el **Banco W** se ha esforzado por mantener. En 2022 nos enfocamos en continuar trabajando para lograr una experiencia laboral positiva para nuestros colaboradores, cuidando su bienestar y acompañándolos en su desarrollo profesional. Fue un año de grandes retos y desafíos: logramos sacar adelante colaboradores con un gran talento, motivados y comprometidos.

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES

El propósito de nuestro Banco es contribuir al desarrollo económico y social de nuestro país; para ello, en el 2022 continuamos comprometidos con la generación de nuevas oportunidades laborales en diferentes niveles organizacionales y en todas las regiones de Colombia donde tenemos presencia.

Finalizado el año 2022, nuestra planta de personal quedó compuesta por **2.185** colaboradores contratados de manera directa, **104** aprendices y **258** contratados por agencia temporal, para un total de **2.547**.



2.185

Colaboradores
contratados de manera directa

104

Aprendices

258

Contratados
por agencia temporal

COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO Y GÉNERO EN EL 2022:

Dato 2022		
DESCRIPCIÓN	Mujeres	Hombres
Número de empleados directos con contrato laboral a término fijo	0	0
Número de empleados directos con contrato laboral a término indefinido	1.315	870
Número de empleados contratados indirectamente* por la empresa	148	110
Número de aprendices	69	35
Número de empleados totales por regionales	1.532	1.015

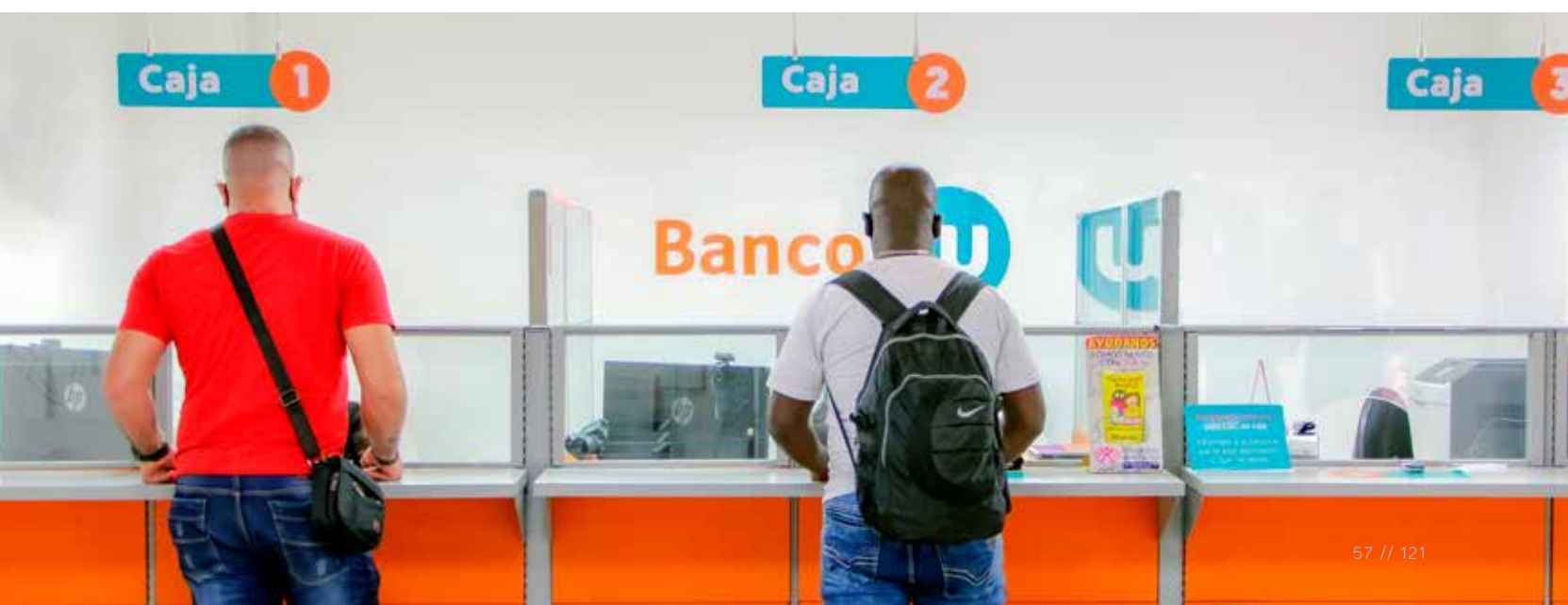
*Indirectos son los contratados a través de agencias de empleo temporal

HISTÓRICO DE EMPLEOS GENERADOS POR TIPO DE CONTRATO:

Tipo de contrato	dic-20	dic-21	dic-22
Directos	2.225	2.120	2.185
Temporales	183	242	258
Aprendices	105	99	104
Total	2.513	2.461	2.547

Distribución de colaboradores totales a término indefinido por regional y género en el 2022: esta distribución incluye el personal comercial, operativo y administrativo.

DESCRIPCIÓN	Dato 2022			
	Mujeres		Hombres	
Regional 1-Cali y Pacífico	595	59 %	411	41 %
Regional 2-Eje Cafetero	94	57 %	71	43 %
Regional 3-Centro Oriente	254	63 %	151	37 %
Regional 4-Centro, Sur y Llanos Orientales	254	61 %	161	39 %
Regional 5-Caribe	118	61 %	76	39 %
Total	1315	60 %	870	40 %



ROTACIÓN

2022 fue un año con muchos retos para nuestros colaboradores, especialmente por lograr sacar adelante los resultados después de dos años de pandemia y la situación presentada por el paro nacional. Adicionalmente, fue un año en que el talento humano se replanteó y cambió su forma de trabajar, sus expectativas y sus motivaciones. Para lograr hacer frente a esta nueva dinámica buscamos entender las motivaciones de nuestros colaboradores y ajustar algunos de nuestros procesos y modelos de trabajo.

Por tanto fortalecimos la relación de los equipos con los líderes, brindamos oportunidades de crecimiento, de desarrollo personal y profesional, cuidamos nuestra competitividad salarial y mantuvimos nuestros beneficios.

Algunas de las acciones implementadas para cumplir estos objetivos fueron: reforzarnos el programa de liderazgo, realizamos acompañamiento a equipos con afectación de clima organizacional y alta rotación para implementación acciones de mejoramiento. De igual manera, estuvo el plan padrino para acompañar de cerca el disfrute de

beneficios emocionales. Por otro lado, contamos con la implementación y seguimiento del programa trabajo flexible para áreas administrativas y comerciales. Plan de acción para fortalecer aspectos de mejoramiento en cultura organizacional.

Para el 2022 nuestro resultado de rotación acumulada fue del

15,56%

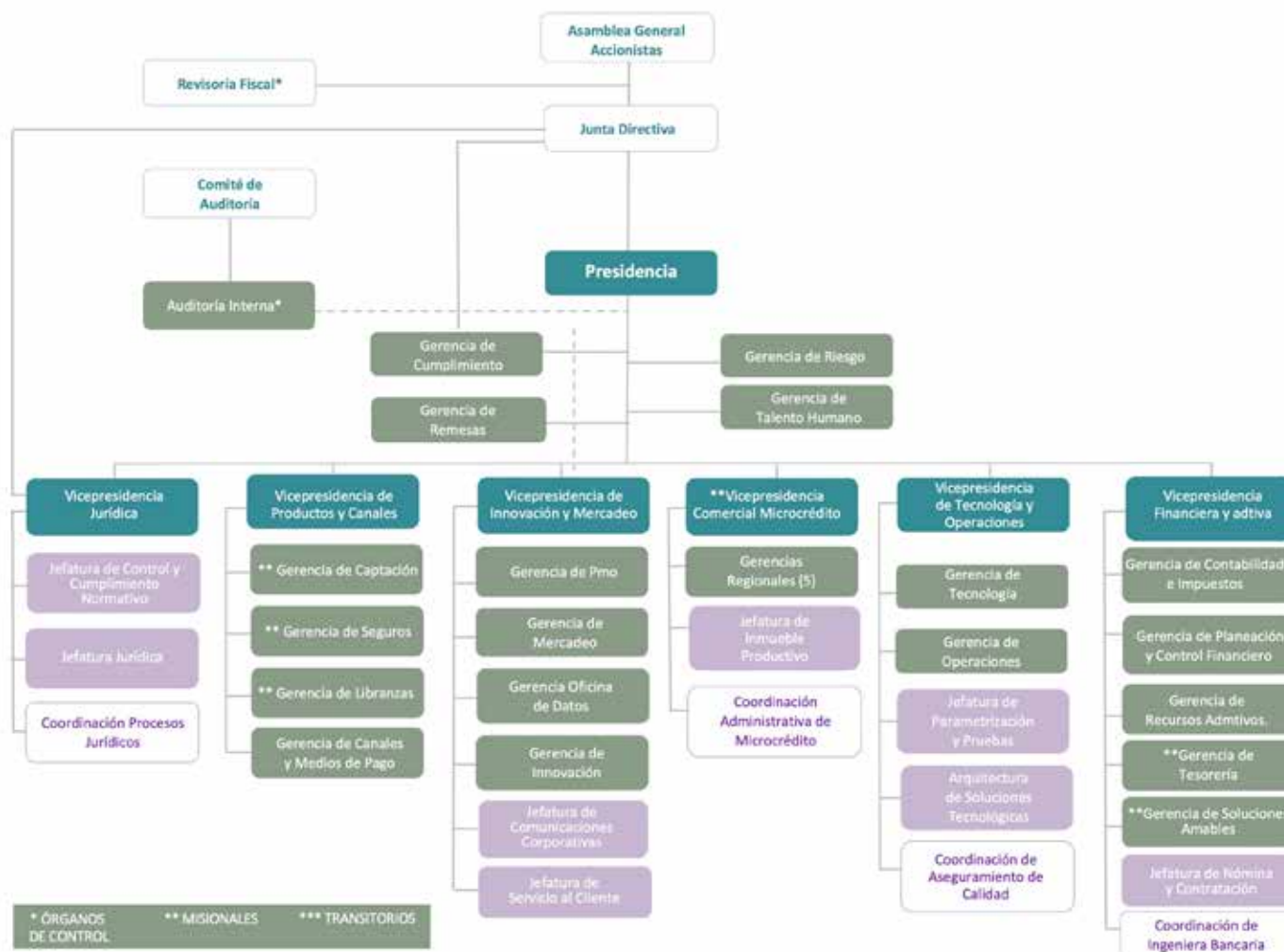


Rotación Banco	Datos 2022
Nuevas contrataciones	563
Retiros	498
Total colaboradores	2.185
Rotación acumulada 12 meses total	18,56 %

Género

Rotación por género	Femenino	%	Masculino	%	Total
Nuevas contrataciones	316	56,1 %	247	43,87 %	563
Retiros	278	55,8 %	220	44,18 %	498
Total colaboradores	1315	60,2 %	870	39,82 %	2.185
Rotación media de colaboradores					18,56 %

NUESTRO EQUIPO DE COLABORADORES



DIVERSIDAD EN ÓRGANOS DE GOBIERNO Y EMPLEADOS

En el Banco W la diversidad es clave fundamental para mantener una cultura inclusiva que permita a nuestros colaboradores (as) sentirse respetados y aceptados sin ningún tipo de distinción. Por esta razón, durante 2022 nuestros procesos de selección y contratación se orientaron a evaluar el talento por sus capacidades, habilidades y conocimientos. Gracias a ello, hoy contamos con equipos altamente eficientes y diversos en todos nuestros niveles.

Nuestra planta de personal comprende la participación de hombres y mujeres vinculados en diferentes cargos:

Concepto	2021				2022			
	Hombres	%	Mujeres	%	Hombres	%	Mujeres	%
Personal comercial	613	54 %	516	46 %	640	55 %	518	45 %
Personal operativo	366	75 %	124	25 %	355	72 %	138	28 %
Personal administrativo	283	60 %	187	40 %	303	60 %	199	40 %
Personal directivo	16	52 %	15	48 %	17	53 %	15	47 %
Junta Directiva	4	44 %	5	56 %	4	44 %	5	56 %

RELACIÓN DE SALARIO BASE DE MUJERES Y HOMBRES

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

Qué: concepción estratégica del cargo,

Cómo: reglas para la realización del trabajo (niveles de supervisión)

Quién: competencias requeridas

La metodología que implementamos para medir este aspecto acoge todos los lineamientos establecidos por el



Ministerio de Trabajo y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), de quienes recibimos un reconocimiento especial en el 2019 por tener cero brechas salariales de género.

BENEFICIOS Y CALIDAD DE VIDA PARA NUESTROS COLABORADORES

Para el Banco W es importante trabajar por el bienestar de nuestros colaboradores y sus familias. En 2022 gestionamos de manera efectiva programas y beneficios enfocados a la salud, tiempo libre, entornos saludables, crecimiento y reconocimiento. Estos beneficios están disponibles para todos nuestros colaboradores:



ECONÓMICOS

- 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



EMOCIONALES

- 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

\$17.251

Millones

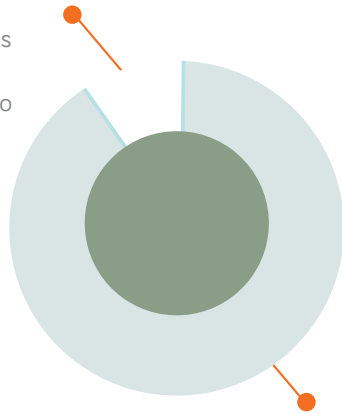
La inversión económica que realizamos en 2022 en el plan de beneficios para nuestros colaboradores fue en total de **\$17.251 millones.**



PORCENTAJE Y NÚMERO DE EMPLEADOS QUE SE ENCUENTRAN CUBIERTOS POR CONVENIOS COLECTIVOS O SINDICATOS

0,55 %

Personas cobijados por la convención colectiva de trabajo



99,45 %

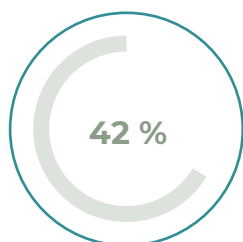
Colaboradores adheridos al Pacto Colectivo

A cierre de 2022, un total de 2.173 colaboradores se encuentra adheridos al Pacto Colectivo (99,45 %) y 12 personas se encuentran cobijados por la convención colectiva de trabajo (0,55 %).



NUESTRO FONDO DE EMPLEADOS, FONW

Nuestro Fondo de empleados sigue creciendo. Continuamos trabajando para brindar beneficios a nuestros asociados y sus familias y lograr convertirnos en su mejor aliado en sus proyectos de ahorro y créditos.



En el 2022

la cartera de créditos tuvo un incremento del 42 % respecto al 2021



Cerramos con

\$5.160 millones en depósitos de ahorros y \$3.055 millones de aportes patrimoniales.

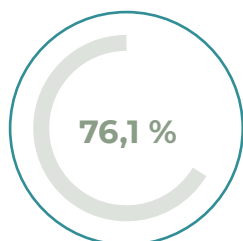


Entregamos un total

de 1.567 créditos y \$7.268 millones, con un cierre en saldo de cartera bruta por \$7.650 millones.

Realizamos diferentes actividades teniendo en cuenta las solicitudes de nuestros asociados: feria comercial a nivel nacional y entrega de obsequios navideños para toda nuestra base social.

Adicionalmente, se realizó un concurso relacionado con el mundial de fútbol dirigido a los asociados y su grupo familiar; a través de una plataforma cada participante ingresaba los marcadores de los equipos y se premiaban a los que obtuvieran más puntos por aciertos. En total fueron 8 ganadores.



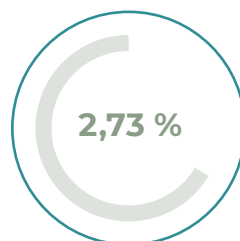
Cerramos con 1663 asociados

teniendo una cobertura del 76,1 % sobre el total de colaboradores del Banco W.respecto al 2021



Cerramos con

ingresos por intereses de créditos de \$737 millones de pesos.



El porcentaje de mora

mayor a 30 días se encuentra en 2,73 % sobre el total de la cartera.

Hemos trabajado fuerte para que los resultados de nuestro fondo de empleados muestre un crecimiento positivo; lo anterior se encuentra reflejado en nuestro cierre financiero que dio como resultado un excedente de \$187 millones. Nuestra meta es continuar con el mejoramiento del servicio al cliente y evolucionar nuestros productos y servicios.

GESTIONES DE BIENESTAR QUE PROMUEVEN UNA EXPERIENCIA LABORAL POSITIVA

Generar bienestar implica, entre otros aspectos, identificar las necesidades y expectativas de las personas que conforman una organización. Así, en el Banco W nos retamos 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 vida y trabajo. Durante el 2022, se formalizaron las jornadas de trabajo flexible, se fortaleció 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.

En 2022, a través de nuestro plan de bienestar institucional, seguimos aportando a la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias, cuidando de su salud y vida por medio de experiencias positivas que detallaremos a continuación:



LÍNEA DE ATENCIÓN AL COLABORADOR Y SU FAMILIA:

Dimos continuidad al servicio de asesoría profesional a través de una línea de atención telefónica, la cual es 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. Este año se adicionó asesoría en tres nuevos servicios: orientación en reparaciones en el hogar, fono taller y orientación *gourmet*.

W FLEX

Trabajo flexible: En el 2022 formalizamos nuestro programa WFLEX, buscando que en estos entornos de trabajo flexible se facilitaran las rutinas de trabajo diarias para nuestros colaboradores de las áreas administrativas.

Adicionalmente, este año se hizo extensivo a la red comercial quienes, por cumplir con los indicadores de productividad, pueden disfrutar de sábado libre.

El programa de flexibilidad laboral incluye trabajo flexible, horario y vestuario flexibles.



CELEBRACIÓN DÍAS DE LA NIÑEZ

Invitamos a los niños para que conocieran el lugar de trabajo de su papá o mamá.

Entregamos 1.333 juguetes para los hijos de nuestros colaboradores. Como es habitual, se habilitó una plataforma virtual donde los colaboradores pudieron elegir el regalo que deseaban para sus hijos según las opciones brindadas, de esta manera manifestamos el cariño a nuestros niños, horario y vestuario flexibles.



ACTIVIDAD DE FIN DE AÑO

Como un gesto de agradecimiento de la organización hacia los colaboradores por su entrega y compromiso durante este año, y en aras de fomentar la unión entre compañeros, se realizaron a nivel nacional 83 eventos de fin de año en las distintas ciudades y municipios del país, dirigidos a la totalidad de las oficinas del banco con la participación de colaboradores directos, temporales y personal *in house*.

DONACIÓN EN NAVIDAD

Nuestros colaboradores se solidarizaron a través de un aporte económico voluntario. Se logró recaudar este año más de **\$14 millones**, recursos que fueron entregados al Banco de Alimentos para apoyar a quienes más lo necesitan en las diferentes regiones del país.



PROGRAMA RECONOSER

Seguimos fomentando estrategias para fortalecer la cultura de reconocimiento en nuestro día a día. A través de los grupos primarios, incentivamos con diversas actividades a los colaboradores para hacer reconocimientos en diferentes temáticas de nuestra cotidianidad y de las categorías de nuestro programa: Años de servicio, Buena onda, Guerrero, Líder inspirador y Pa' las que sea.

Por otra parte, como reconocimiento a los colaboradores que cumplieron sus quinquenios en la categoría años de servicio durante el año 2022, entregamos 297 obsequios muy especiales, manifestando así nuestro agradecimiento por tantos años de entrega a la organización. Adicionalmente, y como parte de nuestros beneficios, empiezan a recibir días de vacaciones adicionales por cumplimiento de los 5, 10, 15 y 20 años de servicio.

DÍA DE AgradeSER

En el mes de noviembre dedicamos un espacio en nuestras comunicaciones internas y en el contenido del grupo primario del mes, para generar consciencia sobre la importancia de vivir en agradecimiento en las diferentes dimensiones de la vida. También tuvimos un mensaje de agradecimiento de nuestro presidente para todos los colaboradores.

PROGRAMA DE PRE-PENSIONADOS

En este programa, todos los colaboradores que estén a 12 años o menos de cumplir la edad que nos indica la ley para el reconocimiento de su pensión, reciben orientación en diferentes campos como son el ámbito financiero, de salud y legal para que, al momento del reconocimiento de su pensión, logren estar preparados y tener un retiro adecuado. En 2022, tuvimos tres colaboradores que se pensionaron, ellos recibieron un sentido reconocimiento a través de la entrega de un detalle y un mensaje de nuestro presidente.

DÍA INTERNACIONAL DEL HOMBRE

Este año en la celebración del día del hombre se llevó a cabo la campaña “Cuidate, te queda mucho por vivir”, en la cual invitamos a nuestra población masculina a realizar chequeos médicos y autoexamen frente alguna sintomatología asociada al cáncer testicular.

EL BANCO SE TIÑE DE ROSA

Cada año durante el mes de marzo conmemoramos el día de la mujer. Buscamos resaltar la importancia del autocuidado como pilar principal en la prevención del Cáncer de seno. En 2022 acompañamos esta celebración con una campaña de prevención a la que llamamos ‘tócate y ámate’, iniciativa que buscaba que todas las mujeres que conforman nuestra comunidad puedan estar atentas a los cambios físicos asociados al cáncer de seno y útero.



PLAN ESTRATÉGICO DE CULTURA Y CLIMA:

Nuestra estrategia de clima y cultura, cada año se consolida a través de las intervenciones encaminadas a fortalecer los comportamientos alineados con nuestra promesa de servicio y demás elementos esenciales de nuestra cultura.

CULTURA W

En el 2022 se desarrolló el plan de trabajo definido en cada uno de los pilares de cultura (principios, clientes, liderazgo, trabajo colaborativo e innovación), con el objetivo de lograr el cierre de brechas identificadas en el diagnóstico que realizamos al cierre del 2021. Con el equipo de gobierno de cultura llevamos a cabo las acciones que nos permitieron continuar la ruta de consolidación de la cultura que soñamos y que cada año la vemos más fortalecida.

Durante el año se realizó el taller **“habilitadores y bloqueadores de la cultura”**. Fueron 26 talleres presenciales dirigidos a las áreas administrativas y dos talleres virtuales a las áreas comerciales y operativas, para un total de 52 horas. El taller tenía el objetivo de analizar la percepción de los colaboradores sobre la cultura W, las fortalezas o habilitadores, las oportunidades de mejora o bloqueadores de la cultura. En este mismo taller se trabajó con los grupos posibles planes de acción para gestionar las oportunidades de mejora. Toda la información recolectada permitió establecer un plan liderado por talento humano para priorizar las acciones y enfocar esfuerzos sobre las oportunidades de mejora detectadas.



Adicionalmente, como es costumbre realizamos este año una intervención para acompañar a nuestros colaboradores y sus familias a ser mejores seres humanos y dar lo mejor de sí. Desarrollamos el **programa “La magia de servir con propósito”** con el consultor Gabriel Vallejo, quien, a través de sus conferencias presenciales en las ciudades de Cali, Bogotá, Barranquilla y Pereira, y una charla virtual donde participaron los colaboradores de las demás ciudades del país. El programa logró sensibilizar a los participantes frente al propósito mayor de todos los seres humanos: brindar con pasión un auténtico servicio a los demás.



CLIMA LABORAL

Durante el año 2022, se realizaron planes de acción con los líderes y seguimientos específicos por medio de acompañamientos personalizados con *coaches* certificados de acuerdo con las necesidades detectadas. Se logró reforzar sus competencias, se brindaron estrategias y herramientas para fortalecer sus liderazgos y apalancar el buen clima laboral. Este plan de intervención fue producto del pulso de clima realizado en el año 2021 y de los seguimientos focalizados del área de desarrollo organizacional, donde se identificó las oportunidades de mejora en oficinas y áreas de la organización.

De acuerdo con lo anterior, brindamos acompañamiento en *coaching* y mentorías de carácter individual a 22 líderes, para un total de 131 horas. También se realizaron acompañamientos grupales a siete equipos, frente

a situaciones de clima laboral o requerimientos de apoyo, para un total de 56 horas ejecutadas.

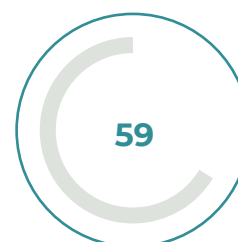
En el segundo semestre del año, se realizaron seguimientos bimensuales al equipo del proyecto de Tarjeta W, con el objetivo de mantener su buen clima laboral, identificar oportunidades para fortalecer, además de consolidar el equipo para lograr avanzar en la implementación del proyecto.

Finalmente, durante el año se realizaron 59 seguimientos aleatorios a equipos de áreas administrativas y oficinas por medio telefónico, virtual y presencial, enfocados en identificar estado de clima, brindar información sobre los procesos del área, detectar necesidades de equipos y establecer conexiones cercanas entre talento humano y los equipos a nivel país.



Brindamos

acompañamiento en *coaching* y mentorías de carácter individual a 22 líderes



Seguimientos

aleatorios a equipos de áreas administrativas y oficinas por medio telefónico, virtual

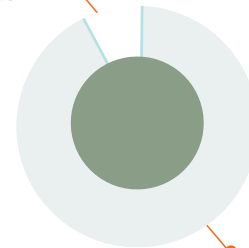


VALORACIÓN DE DESARROLLO: WMÁS

En el 2022, se dio inicio a un nuevo ciclo de evaluación de desempeño donde se realizaron un total de 1.591 evaluaciones que corresponden al 95 % de los colaboradores objetivo a evaluar. En este proceso de evaluación se identificaron fortalezas y oportunidades de mejora de los colaboradores basados en nuestro modelo de competencias, que nos permitió definir el nivel de cumplimiento en resultados, competencias, desempeño, crecimiento profesional y la creación de planes individuales de desarrollo (P.I.D.) encaminados a fortalecer el crecimiento y desarrollo del talento de nuestro Banco. Esto es un insumo importante para convocatorias internas y promociones de los colaboradores.

5 %

Personas no evaluadas



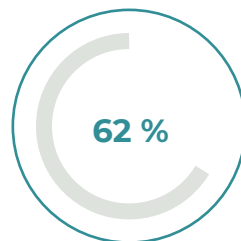
95 %

Evaluación de desempeño a colaboradores

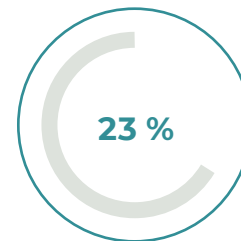


De los 1.591 colaboradores evaluados (610 hombre y 981 mujeres), a 995 se les realizó el plan individual de desarrollo, es decir, el 62 % y se implementó el respectivo seguimiento a 605 colaboradores.

Respecto al crecimiento se evidencia que, de los 1.275 colaboradores comparables con la evaluación anterior, 300 tuvieron un movimiento positivo en 2022, es decir, el 23 %. En relación con los líderes, de los 308 comparables con la evaluación anterior, 54 cuentan con movimientos positivos, es decir, el 17 %.



De los 1.591 colaboradores evaluados (610 hombre y 981 mujeres), a 995 (62 %) se les realizó el **plan individual de desarrollo**.



1.275 colaboradores comparables con la evaluación anterior, 300 tuvieron un **movimiento positivo** en 2022.

PROGRAMA DE LIDERAZGO

Nuestra estrategia de desarrollo, cultura y clima continúa focalizada en los líderes de la organización. Por eso, en 2022 trabajamos por el desarrollo de sus competencias de liderazgo. Durante este año los temas impartidos para líderes administrativos fueron pensamiento flexible y trabajo colaborativo, y para líderes comerciales y operativos, liderazgo de equipos y comunicación efectiva. En total contamos con una participación de 372 líderes.

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 desarrollo del rol. Se realizaron tres escuelas para un total de 72 horas en modalidad virtual, con la participación de 52 líderes.



MOMENTO CERO:

Durante el año 2022 continuamos posicionando la estrategia denominada momento cero: acompañamos a los nuevos líderes ascendidos o promocionados en la organización, brindándoles asesoría por medio de un *coach*, quien les brindó herramientas de acoplamiento y de adaptación a su nuevo rol, a la cultura y estilo de liderazgo alineado a la organización. A nivel comercial y operativo acompañamos a 36 líderes, para un total de 40 horas.

Desde el frente administrativo acompañamos a 16 líderes (entre gerentes, jefes y vicepresidentes) para apoyarlos en el fortalecimiento de sus competencias de nivel gerencial y lograr resultados más efectivos en su gestión laboral, acople y adaptación a su nuevo rol. En total fueron 49 horas de acompañamiento.

OPORTUNIDADES DE ASCENSO: PROMOCIONES DE PERSONAL

Nuestras promociones de personal las realizamos bajo los principios de transparencia y meritocracia. En el 2022 tuvimos 120 vacantes susceptibles de promoción, de las cuales 103 fueron cubiertas con personal interno, es decir, el 85,8 % de este tipo de vacantes son ocupadas con nuestro talento.

Concepto	AÑO 2022	AÑO 2021	AÑO 2020
Vacantes totales	626	548	392
Vacantes susceptibles de promoción	120	80	56
Vacantes cubiertas con personal interno	103	69	45
% Cubrimiento	85,8 %	86,3 %	80,4 %

SEMILLERO DE LIDERES:

Durante el 2022 también realizamos un programa de semillero de líderes, con el propósito de favorecer el desarrollo de competencias de liderazgo en colaboradores que actualmente no cuentan con equipos a cargo. Participaron 115 colaboradores administrativos distribuidos en cuatro grupos presenciales y uno virtual. En total se tuvieron 160 horas de formación.

A nivel comercial y operativo acompañamos a **36** líderes, para un total de 40 horas.

Desde el frente administrativo acompañamos a **16** líderes, para total fueron 49 horas.

VACANTES OCUPADAS POR NUESTRO TALENTO

85,8 %

En el 2022 tuvimos 120 vacantes susceptibles de promoción, de las cuales 103 fueron cubiertas con personal interno.

VACANTES CARGOS DE LIDERAZGO OCUPADAS POR NUESTRO TALENTO

85,9 %

Adicionalmente, en el año 2022 tuvimos 78 vacantes de cargos de liderazgo y cubrimos 67 de ellas con personal interno, es decir, el 85,9 %.

Concepto	AÑO 2022	AÑO 2021	AÑO 2020
Vacantes de líderes	78	59	35
Vacantes de líderes cubiertas con personal interno	67	44	28
% Cubrimiento vacantes de lideres con personal interno	85,9 %	74,6 %	80,0 %

GESTIÓN INTEGRAL DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El eje principal del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo es promover hábitos y estilos de vida saludables a través de los programas de promoción y prevención en la salud, los cuales buscan impactar el bienestar físico, mental y emocional de los colaboradores.

Desde el frente de promoción y prevención, ejecutamos las siguientes acciones encaminadas a prevenir y mitigar el impacto del Covid-19:



A junio de 2022

se logró a nivel nacional cobertura de vacunación del 97 %, para un total de 2125 colaboradores.

Se continuó

haciendo refuerzo para el uso del tapabocas en caso de sintomatología respiratoria.



PROGRAMA DE LACTANCIA MATERNA:

En 2022 seguimos fomentando la lactancia materna como la alimentación más importante y exclusiva que debe recibir un bebé al momento de nacer y en el primer año de vida. A través del programa de lazos de amor acompañamos, en el proceso de lactancia, a 62 madres y dos padres, con la ayuda de nuestro aliado estratégico La Liga de la Leche Colombia. Por ser una de las pocas organizaciones que cuenta con la implementación de este programa. La Secretaría de Salud del Valle del Cauca nos extendió invitación a participar en el segundo encuentro de experiencias significativas en entornos laborales seguros y saludables, para compartir nuestra experiencia con el programa.

PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE CASOS MÉDICOS Y REINTEGRO LABORAL:

Desde el programa se busca establecer condiciones para una adecuada reincorporación al trabajo de colaboradores que presentan incapacidades prolongadas por enfermedad laboral, general, accidente de trabajo o procesos de salud y que requieran recomendaciones médico laborales. En el año 2022 se realizó seguimiento a 192 colaboradores.

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SGSST)

Como resultado del compromiso de todos los que hacemos parte de nuestro Banco y con el propósito de cuidar el bienestar de nuestros colaboradores, este año se mantuvo la implementación y el cumplimiento del 100 % de los estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo con la resolución 0312 del 2019. En esta oportunidad la auditoría externa fue realizada por nuestra nueva ARL SURA.

SISTEMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICO-BIOMECÁNICO:

Dentro del plan de trabajo del 2022 para el sistema de vigilancia epidemiológico-biomecánico, enfocamos la promoción y la prevención en enfermedades a nivel osteomuscular. Se realizaron inspecciones a puestos de trabajo a nivel nacional para garantizar las condiciones ergonómicas adecuadas, y se fomentaron las pausas activas con una campaña que invitó, de forma lúdica, a nuestros colaboradores a efectuarlas.

180 inspecciones de puestos de trabajo presenciales

125 inspecciones de puesto de trabajo virtuales

Entrega de **166** aditamentos ergonómicos

125 sensibilizaciones en higiene postural

81 casos de seguimientos a colaboradores con sintomatología a nivel osteomuscular.

SISTEMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICO DE RIESGO PSICOSOCIAL

Se realizó una intervención al riesgo psicosocial con el taller estilos de afrontamiento y adaptación al cambio en 30 oficinas a nivel nacional, brindando herramientas para el manejo de situaciones que generan desafíos en la cotidianidad. Se realizaron 28 intervenciones individuales, igualmente se envió a nivel nacional material lúdico para implementar pausas activas, en las cuales al corte de diciembre participaron 271 colaboradores.

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 el 2022 se realizaron 17 sesiones, en las cuales se atendieron quince quejas presentadas por colaboradores. En ellas no se evidenció ninguna conducta constitutiva de acoso laboral, solo se dieron recomendaciones para manejo adecuado de situaciones.

COMITÉ PARITARIO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (COPASST):

Con el comité en el 2022 se llevaron a cabo las siguientes actividades:

Participación **97** investigaciones de
en accidentes de trabajo

Apoyo en las inspecciones
locativas a nivel nacional a **157** oficinas

Participación en la evaluación
del cumplimiento del SGSST

Se realizaron **12** reuniones virtuales
y/o presenciales

Se capacitaron en seminario de
investigación en accidentes de tránsito
y levantamiento de funciones de los
cargos con énfasis en osteomuscular.



PLAN ESTRATÉGICO DE SEGURIDAD VIAL:

En este frente las principales actividades realizadas en el 2022 fueron:

Chequera vial

Se definió para el año 2022 y 2023 implementar una estrategia denominada “chequera vial”, la cual contempla actividades encaminadas a la autogestión de los colaboradores en cuanto a la inspección de los vehículos, capacitación en seguridad vial, remisión de documentos SOAT, RTM, licencia y tarjeta de propiedad, y, por último, una encuesta de seguridad; estas dos últimas actividades son las definidas para realizar en el 2023.

1.187 COLABORADORES

Para la primera actividad —inspección de vehículos— participaron 1.187 colaboradores. realizar en el 2023.

586 COLABORADORES

Para la segunda actividad —capacitación en seguridad vial— participaron 586 colaboradores

Curso virtual “prudente al volante”:

Esta capacitación se brinda cuando los colaboradores ingresan al cargo en su proceso de inducción. Allí se recalcan los deberes, compromisos y responsabilidades ante el riesgo tránsito.

Revisión periódica de documentación

En cumplimiento a la normatividad del plan estratégico de seguridad vial se revisan los documentos como el SOAT, RTM, licencia de conducción y tarjeta de propiedad para todos los colaboradores que, por su cargo, deben desplazarse. Para este año se hizo la verificación de 1.451 documentos.



INDICADORES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:

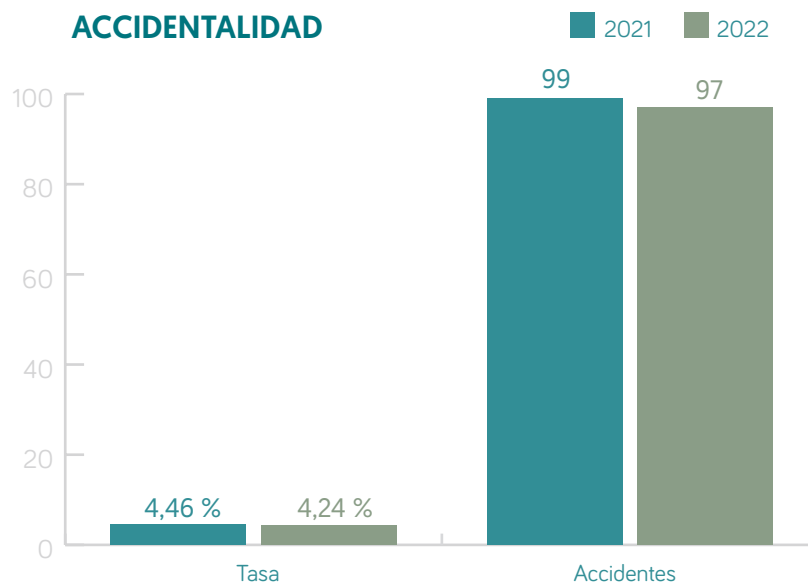
Estos son los principales indicadores relacionados con la seguridad y salud de nuestros colaboradores:

Número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo: en el 2022 no se presentaron accidentes de trabajo con víctimas mortales.

Enfermedades laborales: en la actualidad se encuentran calificados siete colaboradores con enfermedad laboral, de estas, dos fueron calificadas en el 2022.

Accidentes laborales: en el 2022 se presentaron 97 accidentes de trabajo (34 hombres y 63 mujeres), que representa una tasa anual de 4,24 %,

ACCIDENTALIDAD



Índice de reincorporación al trabajo y retención tras la baja por maternidad o paternidad: Para el 2022 el porcentaje de colaboradores retirados al finalizar su periodo de licencia en el caso de las madres fue del 13,5 % y para los padres del 13,1 %

	Licencias grabadas en el sistema	Número de retiros después de la licencia	% deserción
Maternidad	59	8	13,5 %
Paternidad	38	5	13,1 %

Número de días perdidos: se presentaron casos de colaboradores en seguimiento por accidentes de trabajo y enfermedad general que superan los 180 días de incapacidad, lo cual impacta el ausentismo.

Concepto	Hombres	Mujeres
Número de reportes	684	1.743
Total de días perdidos (por ausencia)	5.176	11.207

FORMACIÓN Y APRENDIZAJE

Estamos comprometidos con aportar al crecimiento y desarrollo de nuestros colaboradores, a través de los programas de formación que se estructuran e implementan anualmente de acuerdo con las necesidades de las áreas y del negocio. Así mismo fortalecimos nuestra plataforma virtual con rutas de aprendizaje que permiten desarrollar habilidades, competencias blandas y conocimientos técnicos.



Horas impartidas	Inversión	Prom. / horas de capacitación por colaborador
47.614	\$656.575.000	21 horas

Nro. de horas por cargo	Horas por género	
	FEM	MAS
Cargos por nivel		
NIVEL 1: presidente, vicepresidente		846
NIVEL 2: gerentes administrativos, auditor general	706	370
NIVEL 3: jefes, administrativos, auditor sistemas y financiero	530	555
NIVEL 4: gerentes comerciales, coordinadores administrativos, traders, ejecutivos de captación, auditor operativo, ejecutivos metodológicos, subgerentes de oficina y comercial	2766	2384
NIVEL 5: analistas y auxiliares administrativos, asistente, mensajeros, conductor, recepcionista, aprendices	2222	2107
PERSONAL OPERATIVO: auxiliares operativos, cajeros	8564	3000
PERSONAL VENTAS: Analistas de crédito, asesoras comerciales de libranza	10564	13000
Total general	25352	22262





Temas	Nro. de participantes
La responsabilidad de la protección de los datos personales en el sector financiero	264
Habilidades de innovación, agilidad, scrum, design thinking	424
Programa Liderazgo - Liderazgo de Equipos	245
Programa Liderazgo - Pensamiento Flexible	149
Programa Liderazgo - Liderazgo de Equipos 2	144
Semilleros de liderazgo - inteligencia emocional	97
Semilleros de liderazgo - Planeación y Organización	95
Programa Liderazgo - Trabajo Colaborativo	83
Workshop Líderes Administrativos	81
¿Sabes cómo actúa nuestro cerebro con storytelling? Workshop para líderes comerciales y operativos	71
Cohesión Equipo Directivo	59
Happyly Experience 2022 - "Transformando realidades"	38
Seminario Online Modelos de Simulación Financiera	24
Taller de liderazgo: Inteligencia emocional - Pensamiento estratégico	23
Escuela nuevos líderes	17
Diseño de Estructuras	14
Medidas Cautelares	14
Políticas de vinculación y renovación, tolerancia de mora, gotahorro, análisis cualitativo, cuadro de visitas	12

PLATAFORMA VIRTUAL

Brindamos —como es usual— la formación en regulación bancaria a través de la plataforma virtual del Banco, como parte del compromiso de promover una actuación responsable, ética y transparente en todas nuestras actividades, para construir relaciones de confianza con nuestros grupos de interés, promoviendo el cumplimiento normativo y la sana competencia en el mercado. Logramos una cobertura del 95 % del total de los colaboradores.

Igualmente, a través de la plataforma desarrollamos diferentes rutas de aprendizaje que contienen una secuencia de cursos relacionados entre sí y que permiten al colaborador desarrollar una competencia o fortalecer su conocimiento en alguna materia o tema en particular.

Algunas de nuestras rutas son:



INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO

Durante el 2022 mantuvimos nuestro proceso de inducción corporativa, la cual permite a los nuevos integrantes del Banco conocer toda la información relevante de nuestra organización. Adicional a la inducción, todos los colaboradores comerciales y operativos realizan su entrenamiento en nuestras sedes de formación en Cali, Pereira, Barranquilla y Bogotá.

PROGRAMA DE FORMACIÓN EN MICROCRÉDITO PARA PERSONAL DE ASEO Y SEGURIDAD:

Con el objetivo de ampliar las opciones laborales a los guardas y personal de aseo que trabaja en nuestras instalaciones, se realizó un programa de formación en microcrédito en el que participaron 34 personas. El programa se organizó con el apoyo de Asobancaria, y buscaba brindarles la información básica para ir fortaleciendo sus habilidades y conocimiento, y que puedan en algún momento participar de las convocatorias que ofrece el Banco.



Protección de los derechos humanos

INFORME DE
SOSTENIBILIDAD

2022

En el Banco W reconocemos que los derechos humanos son innegociables e inherentes a todas las personas que integran nuestros grupos de interés. Promovemos las adecuadas condiciones, valoramos la diversidad y el respeto por los derechos humanos. Durante el 2022 no recibimos ningún reporte o caso por concepto de discriminación.

SOMOS UNA EMPRESA EQUIPARES

Durante este año, continuamos implementando estrategias para el sostenimiento de los logros alcanzados en el cierre de brechas de género derivados del plan de trabajo de la certificación plata Equipares. El objetivo ha sido darle sostenimiento a nuestro sistema de gestión de igualdad de género y paralelamente prepararnos para un plan de trabajo que estimamos tener el próximo año, con el fin de lograr nuestra certificación oro. Se llevaron a cabo seguimientos trimestrales a las acciones definidas en el plan de trabajo de las ocho dimensiones del sistema.



ATENCIÓN INCLUYENTE

Durante 2022 fortalecimos el modelo de atención incluyente con una campaña interna orientada a brindar guías de atención para desarrollar una comunicación sin barreras.

Esfuerzos adelantados a la fecha en temas de atención incluyente:

- En las oficinas contamos con interpretación de lengua de señas colombiana, vía videoconferencia. (el personal del front se comunica con el asesor en lengua de señas del *contact center* para que haga las veces de intermediario entre él y el cliente)
- Impresiones en braille con la información resumida de nuestro portafolio de productos.
- Lectura en voz de los textos escritos y traducción del menú principal a la lengua de señas colombiana en nuestra página web.
- Se cuenta con atención prioritaria para las personas que nos contacten a través del centro de relevo desde nuestra línea de servicio al cliente.
- En las redes sociales se publican videos de nuestros productos y servicios en lengua de señas y con subtítulos.
- Señaléticas y horarios con braille y lengua de señas en nuestras oficinas.



En 2022 adelantamos las siguientes gestiones en esta dimensión:

- Socialización de una guía de atención unificada
- Campañas internas orientadas a la atención de personas sordas y ciegas
- Validación del proceso de firmas especiales.



Banco 



Transparencia y gobernabilidad

INFORME DE
SOSTENIBILIDAD

2022

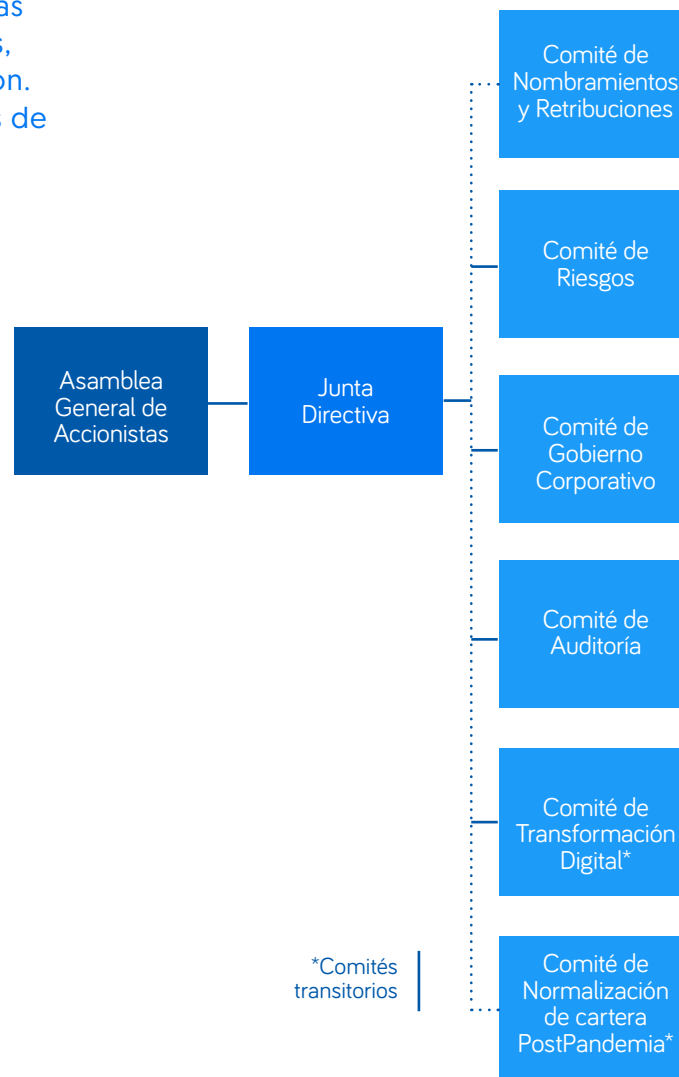
Contamos con una estructura robusta de gobierno corporativo: guía, de forma ética y responsable, nuestra toma de decisiones a los más altos niveles. También adoptamos todas las medidas necesarias para tener operaciones financieras transparentes, las cuales se blindan de toda forma de corrupción. El Banco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

ESTRUCTURA DE GOBIERNO CORPORATIVO

El Banco cuenta con un **Código de Ética y Conducta**, el cual 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.

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.



ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS:

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

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

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 conformada por nueve miembros (4 mujeres y 5 hombres), quienes corresponden a profesionales con experiencia en el sector financiero y/o en las microfinanzas y sostenibilidad, elegidos para períodos de dos (2) años; de los cuales seis son miembros independientes, donde dos son postulados por el accionista minoritario y tres, por el accionista mayoritario. El presidente es elegido por la Junta y no ocupa ningún cargo ejecutivo en la organización.

INTEGRANTES DE JUNTA DIRECTIVA:

- Germán Contreras Arciniegas
- María Victoria Riaño Salgar
- Jorge Alberto Linares Alarcón
- Daniela Konietzko Calero
- Victoria Eugenia Arango Martínez
- Bernardo Quintero Balcázar
- Liliana Botero Londoño
- Óscar Alfredo Romero Vega
- José Alejandro Torres Gómez

PORCENTAJE DE ASISTENCIA GLOBAL PROMEDIO A REUNIONES DE LA JUNTA DIRECTIVA DURANTE 2022

La junta directiva se reunió, en forma ordinaria, en doce ocasiones, y extraordinaria en cuatro ocasiones; con una asistencia promedio del 97 %. Los temas considerados en las sesiones, así como las decisiones adoptadas constan en las respectivas actas elaboradas y asentadas en el libro dispuesto para el efecto, las cuales se mantienen en custodia en la Vicepresidencia Jurídica-Secretaría General.

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.

Presidente de la junta directiva:

- Jorge Alberto Linares Alarcón



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. Durante el año 2022, el comité sesionó en ocho oportunidades.

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. Durante el año 2022, el comité sesionó en siete oportunidades.

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 2022, el comité de riesgos sesionó en doce 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 seguimiento a implementación del Sistema de Administración de Riesgos (SIAR).



COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO

Encargado de apoyar la gestión que realiza la junta directiva del Banco y tiene como objetivo principal, propender por la gestión del gobierno corporativo promoviendo 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. Durante el año 2022, el comité sesionó en cuatro oportunidades.

COMITÉ DE EVALUACIÓN DE ACTIVOS Y PASIVOS-ALCO

Encargado de apoyar de manera transitoria a la junta directiva y a la presidencia de la institución en la definición, seguimiento y control de las políticas generales de la gestión de activos y pasivos a través de la administración eficiente de la liquidez del Banco. Dicho comité se implementó en el 2020 con ocasión de la pandemia y sesionó hasta mayo de 2022 en cinco oportunidades.

COMITÉ TRANSITORIO DE NORMALIZACIÓN DE CARTERA POSTPANDEMIA

Encargado de realizar seguimiento, revisión, diseño de políticas e implementación de estrategias que contribuyan a optimizar la recuperación de la cartera en el corto plazo. Durante el año 2022, el comité sesionó en nueve oportunidades.

COMITÉ TRANSITORIO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL:

Encargado de gestionar un espacio técnico para la toma de decisiones en materia de transformación digital, así como coordinar el desarrollo de políticas y programas para la transformación digital, identificación de barreras y soluciones y seguimiento a la implementación y puesta en marcha de las decisiones. Durante el año 2022, el comité sesionó en doce oportunidades.

REVISORÍA FISCAL:

- KPMG S.A.S.

NUESTRA APUESTA POR LA TRANSPARENCIA

En el Banco W contamos con la **línea de transparencia** que es 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



NUESTRO SISTEMA DE CONTROL INTERNO

En el Banco W, velamos por la efectividad y eficacia del Sistema de Control Interno (en adelante el SCI), entendido como el 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. Es así como 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.

PREVENCIÓN DE CORRUPCIÓN Y DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO LA/FT

El Banco cuenta con políticas y procedimientos de validaciones internas, para mitigar eventos de riesgo relacionados con la corrupción en los procesos de conocimiento de cliente, proveedores, administradores y demás contrapartes del Banco.

De otro lado, el Banco cuenta con una plataforma *e-learning* a través de la cual se diseñan programas de capacitación dirigidas a los colaboradores, directivos y aliados estratégicos sobre conceptos del SARLAFT y el Sistema de Control Interno. Estos programas permiten reforzar y fortalecer la cultura de prevención de riesgo de lavado de activos, financiación del

terrorismo, fraude y corrupción. De igual forma, por medio de los boletines internos institucionales se comunican los cambios normativos y los ajustes a políticas y procedimientos, así como en las visitas de cumplimiento que se realizan durante el año a los gestores de riesgo.

Durante 2022 comunicamos y reforzamos políticas y procedimientos anticorrupción a un total de 2.498 colaboradores, con un alcance de cobertura del 98 %.



GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS EN NUESTRO BANCO

Durante el año 2022, el Banco diseñó, con el acompañamiento de PriceWaterHouseCooper-PwC, el Plan Interno de Implementación (PII) del SIAR, para dar cumplimiento a la CE 018 del 2021 de la SFC, la cual contiene las disposiciones normativas aplicables para el diseño y la gestión del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR). Asimismo, se contempló incluir la adopción de un sistema de administración de riesgos ambientales y sociales en el marco de esta integración de riesgos, para lo cual habrá un primer entregable en junio de 2023 y, en el segundo semestre, se seguirá profundizando en su adopción.

De otro lado, los riesgos operativos que se materializaron durante el 2022 sumaron \$726.917.741.





Implementación del Protocolo verde:

mejores prácticas ambientales y sociales

INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
2022

ANÁLISIS DE RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES EN LOS SECTORES ECONÓMICOS QUE FINANCIAMOS

El Banco ha definido, para el 2013, implementar su Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), que le permitirá analizar los riesgos ambientales y sociales en una muestra representativa de la cartera de microcrédito.

De esta manera se espera identificar 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.



APROVISIONAMIENTO BAJO CRITERIOS SOCIALES Y AMBIENTALES CLAROS

En el Banco W contamos con una Política de Compras Sostenibles: nos permite trasladar las mejores prácticas de gestión sociales y ambientales a nuestros proveedores, con el objetivo de asegurar nuestra cadena de valor de manera responsable y sostenible.

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

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

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



Dimensiones que se exploran para validar buenas prácticas sociales:

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

Dimensiones que se exploran para validar buenas prácticas ambientales:

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

PROTECCIÓN AMBIENTAL

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 ambiental en nuestras operaciones. Sabemos que, con un adecuado manejo de nuestros impactos, contribuimos con la prevención y reducción del deterioro ambiental. A continuación, se relacionan las gestiones adelantadas en esta materia.

En el Banco W continuamos comprometidos con el cambio climático y la biodiversidad, por ello, en nuestra operación diaria contribuimos a disminuir el consumo de energía, acueducto y disminución de residuos y así bajar el deterioro ambiental.



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 2022 es la gestión integral de residuos sólidos en donde adelantamos varias estrategias como:

- **Alianza con el proveedor Reciclar en Cali.**
- **Alianza con proveedor de reciclaje en Bogotá y Risaralda.**
- **Un cumplimiento de recolección de reciclaje del 82 % a nivel nacional, contando con 54 oficinas y sede administrativa certificadas.**
- **Alianza con el proveedor nacional de Pilas de Occidente y Acotec Tecnologías Ecológicas, para la recolección de este material.**
- **Se realizaron campañas del buen uso de papel e impresoras.**
- **Se realizó donación a la Fundación Carlos Portela de Tapas y Botellas Plásticas, para contribuir con este aporte a los niños enfermos de cáncer.**
- **Se actualizaron 157 planes de gestión Integral de residuos.**

RESUMEN RECICLAJE AÑO 2022 KLG

MATERIAL	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022
	CANT Kg	CANT Kg	CANT Kg	CANT Kg
ARCHIVO	693	150	816	6405
PLEGADIZA	235	464	112	86.6
CARTÓN	270	461	689	2108
CHATARRA	30	30	51	61
PASTA		31	27	5
PLÁSTICO			14	157
PET			12	94
ACERO			11	0
ALUMINIO			0.5	7
CABLE				3
VIDRIO				6
TOTAL	1.228	1.136	1.733	8.936





ENERGÍA ELÉCTRICA CONSUMIDA EN NUESTRAS SEDES EN 2022: 3.034.874 KWH

REGIONAL	TOTAL
ADMINISTRACIÓN	583.052
REGIONAL 01	750.801
REGIONAL 02	207.471
REGIONAL 03	449.394
REGIONAL 04	547.211
REGIONAL 05	496.945
TOTAL	3.034.874

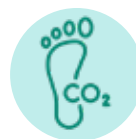


AGUA CONSUMIDA EN NUESTRAS SEDES: 14.503 M³

REGIONAL	TOTAL
ADMINISTRACIÓN	4.113
REGIONAL 01	2.900
REGIONAL 02	1.064
REGIONAL 03	3.007
REGIONAL 04	2.313
REGIONAL 05	1.106
TOTAL	14.503



CONSUMO DE PAPEL: 18.513 KILOGRAMOS



NUESTRA HUELLA DE CARBONO 2022:

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. Empleando los lineamientos propuestos por la GTC 271 (2016) de ICONTEC y a partir de factores de conversión, los consumos son traducidos en la cantidad de dióxido de carbono que la operación del Banco emite al ambiente.

El valor de la huella de carbono es **75,94 toneladas de CO²**. Este valor corresponde en gran medida al consumo energético indirecto.



Nuestro informe

Nuestra apuesta por la sostenibilidad

INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
2022

Cumplimos un rol clave como agente de transformación en la promoción de una mayor conciencia ambiental y social, las acciones dirigidas a respaldar la mitigación y adaptación al cambio climático y la implementación de mejores prácticas, tanto a nivel interno como también en las actividades que financiamos.

Consciente de esta situación, reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo sostenible. Por tanto, fortalecimos las capacidades de nuestros colaboradores, el establecimiento de roles y responsabilidades, una hoja de ruta con objetivos y metas para su implementación en el corto, mediano y largo plazo; asimismo, la comunicación con nuestros grupos de interés y el mejoramiento continuo de nuestros procesos.

Nuestra estrategia de sostenibilidad es un vehículo a través del cual creamos valor a diversos grupos de interés, influimos positivamente en el desarrollo sostenible del país y es la hoja de ruta en la que definimos gestiones, indicadores y planes de acción que nos permitan generar mayor impacto económico, social y ambiental.

Nuestro marco de sostenibilidad hace

DOBLE MATERIALIDAD

El ejercicio de doble materialidad para Banco W permite orientar la gestión de la sostenibilidad, el diálogo con los grupos de interés y la formulación de proyectos clave para la empresa, al establecer asuntos de sostenibilidad que son relevantes para el banco y sus partes interesadas.

parte de la planeación estratégica de la organización dentro de sus objetivos: operar integralmente bajo criterios ASG (ambientales, sociales y de gobernanza).

Para la definición de los asuntos materiales de la estrategia de sostenibilidad, tenemos en cuenta las principales tendencias en materia de desarrollo sostenible para el sector microfinanciero. Así mismo, evaluamos y priorizamos los asuntos ASG en función de su impacto y aporte a los objetivos estratégicos y grupos de interés. Así mismo, se tiene en cuenta la visión de la cadena de suministro: aprovisionamiento-producción-distribución/consumo, para la definición de los asuntos materiales.





La materialidad consiste en determinar la relevancia e importancia de un asunto para la organización y sus grupos de interés. Un asunto relevante es un tema que influirá en las decisiones, acciones y desempeño de una organización o de sus grupos de interés. Según la Comisión Europea (2019), este proceso de definir la importancia de un asunto de sostenibilidad puede realizarse a través de una evaluación de “doble materialidad”. Este concepto busca que las empresas definan sus asuntos materiales en función de dos dimensiones de análisis:

1. Materialidad financiera

De afuera hacia adentro: facilita comprender los impactos positivos y negativos del entorno sobre la reputación, la estrategia y las finanzas de la empresa.

2. Materialidad de impacto

De afuera hacia adentro: facilita comprender los impactos positivos y negativos de la empresa y su cadena de valor sobre el ambiente y la sociedad (grupos de interés).

En conclusión, se podría afirmar que la materialidad busca una intersección donde se mezcla el objetivo de crear valor económico para la empresa con la creación de valor a los grupos de interés (sociedad).

En este mismo orden de ideas, los estándares SASB (2013) proponen una serie de criterios en la misma línea que permiten definir la materialidad de los asuntos:

SUSTAINABILITY ACCOUNTING STANDARDS BOARD (SASB)

1. Mejorar el desempeño financiero
2. Mejorar la eficiencia operacional
3. Disminuir riesgos
4. Cumplir normas
5. Consolidar marca y reputación
6. Impacto grupos de interés prioritarios

En conclusión, los asuntos de sostenibilidad que mayor impacto generen sobre estos seis criterios serán los asuntos materiales de la empresa.

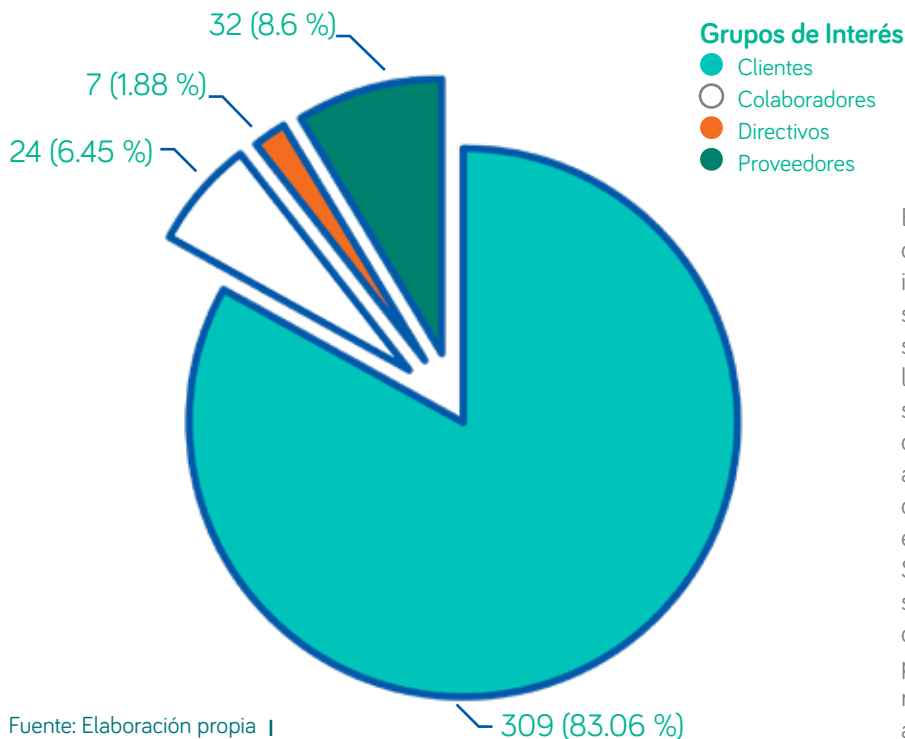
Este documento busca explicar cómo Banco W define sus asuntos materiales a través del uso de las herramientas previamente descritas.

ASUNTOS MATERIALES Y COBERTURA

Entre los meses de noviembre y diciembre de 2022, se desarrolló el Test de Materialidad con 372 personas, que representan colaboradores, proveedores, líderes (directivos), miembros de junta directiva y clientes. El ejercicio de materialidad cuenta con una vigencia de dos años. A continuación, la distribución de participantes:

GRÁFICO 1: PARTICIPANTES EJERCICIO DE MATERIALIDAD 2022

PARTICIPACIÓN POR GRUPOS DE INTERÉS



Fuente: Elaboración propia |

El ejercicio de materialidad tiene como objetivo poder definir los contenidos del informe de sostenibilidad del Banco y, a su vez, definir y priorizar su agenda de sostenibilidad empresarial. Actualmente, la presentación del informe es anual y se realizó gracias al 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.: 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 especialmente a la regulatoria de la empresa. Este ejercicio de doble materialidad se realizó con la evaluación de los asuntos definidos en informes de sostenibilidad de años anteriores y que reflejan el sentir de la sostenibilidad de la empresa.

Los asuntos fueron los siguientes:

1. Derechos humanos
2. Transparencia y gobernabilidad
3. Bienestar laboral
4. Satisfacción y compromiso con nuestros clientes
5. Protección ambiental
6. Compras sostenibles
7. Inclusión financiera
8. Inversión social
9. Productos verdes
10. Análisis de riesgos sociales y ambientales ARAS



Con el objetivo de responder a los requerimientos de ámbito normativo y regulatorio planteados desde ASOBANCARIA y la Superintendencia Financiera, los asuntos de sostenibilidad propuestos responden a los principales estándares establecidos para el desarrollo de este tipo de ejercicios en el sector financiero. A continuación, la tabla muestra los correlativos entre los asuntos de Banco W y los principales referentes globales como lo son SASB y TCFD:

Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)

TABLA 1: CORRELATIVOS ASUNTOS DE SOSTENIBILIDAD BANCO W Y ESTÁNDARES

Fuente: Elaboración propia

Asuntos Sostenibilidad Banco	Aspectos relevantes SASB	¿El asunto se relaciona con el estándar TCFD?
Derechos humanos		
Transparencia y gobernabilidad	Ética empresarial	SI
	Gestión del riesgo sistémico	SI
Bienestar laboral	No aplica	NO
Satisfacción y compromiso con nuestros clientes	Privacidad del cliente	NO
	Seguridad de los datos	NO
Protección ambiental	Prácticas de venta y etiquetado de productos	NO
	Impactos físicos del cambio climático	SI
Compras sostenibles	No aplica	SI
Inclusión financiera	Acceso y asequibilidad	NO
Inversión social	No aplica	NO
Productos verdes	Gestión del diseño y el ciclo de vida de los productos	SI
Análisis de riesgos sociales y ambientales ARAS	Gestión del riesgo sistémico	SI

DOBLE MATERIALIDAD

Para la validación y la definición de la doble materialidad de los **10 asuntos de sostenibilidad** de la organización, se utilizaron las pautas formuladas por el SUSTAINABILITY ACCOUNTING STANDARDS BOARD (SASB), donde, a través de los siguientes criterios, se define la importancia estratégica tanto interna como externa:

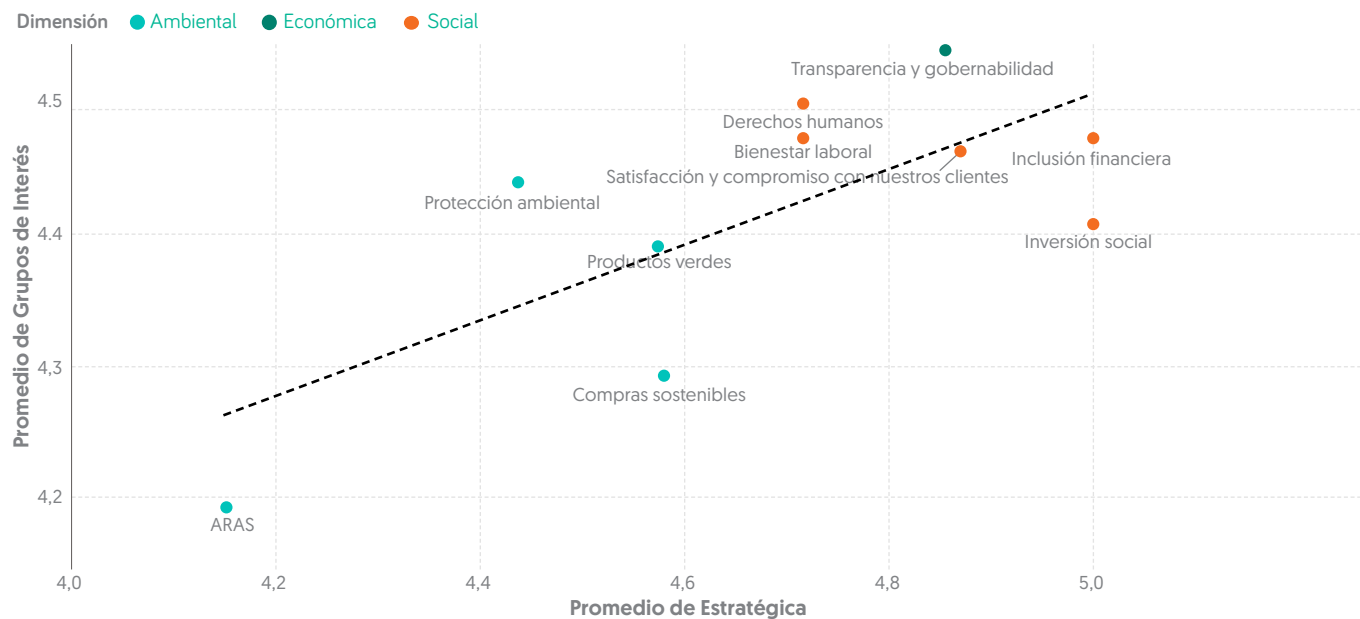
1. Mejorar el desempeño financiero (Materialidad financiera)
2. Mejorar la eficiencia operacional (Materialidad financiera)
3. Disminuir riesgos (Materialidad financiera)
4. Cumplir normas (Materialidad financiera)
5. Consolidar marca y reputación (Materialidad financiera)
6. Impacto grupos de interés prioritarios (Materialidad de impacto)

Cada encuestado respondió las preguntas de su cuestionario, según el grado de acuerdo que tenía con las diversas afirmaciones y criterios dispuestos para la evaluación realizada a través de la escala Likert, de 1 a 5 (muy en desacuerdo, hasta muy de acuerdo).

El resultado de dicho ejercicio se evidencia en la siguiente matriz de materialidad:

GRÁFICA 2: MATRIZ DE MATERIALIDAD 2022

Fuente:
Elaboración propia

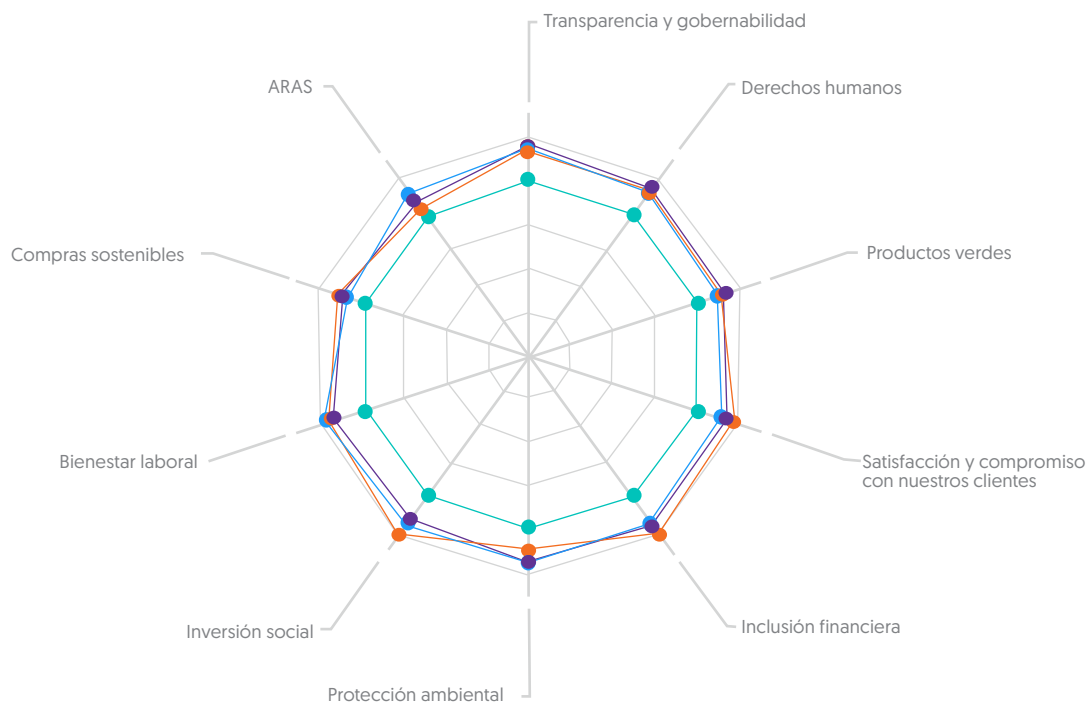


Los datos de la materialidad financiera (Eje X: Estrategia) y de la materialidad de impacto (Eje Y: Grupos de Interés) tienden **a ajustarse linealmente y de forma directa**. Esto plantea que un asunto de sostenibilidad de baja, media o alta importancia estratégica tendrá una valoración similar en la valoración relativa con los grupos de interés. Este comportamiento se observa claramente en la siguiente gráfica donde se expone una convergencia en la valoración de cada grupo de interés participante sobre cada uno de los asuntos de sostenibilidad evaluados

GRÁFICA 3: ASUNTO DE SOSTENIBILIDAD POR GRUPO DE INTERÉS

Fuente:
Elaboración propia

● Promedio de clientes ● Promedio de colaboradores ● Promedio de directivos ● Promedio de proveedores



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 medidos en nuestra gestión sostenible en los Estándares GRI, contribuimos al cumplimiento de los siguientes ocho (8) Objetivos de Desarrollo Sostenible:

TABLA 2: CORRELATIVOS ASUNTOS SOSTENIBILIDAD Y ODS

Asuntos Sostenibilidad Banco W	Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS
Derechos humanos	ODS 5 y ODS 8
Transparencia y gobernabilidad	ODS 16
Bienestar laboral	ODS 3, ODS 4, ODS 5, ODS 8 y ODS 10
Satisfacción y compromiso con nuestros clientes	ODS 16
Protección ambiental	ODS 6, ODS 7, ODS 12 y ODS 13
Compras sostenibles	ODS 8
Inclusión financiera	ODS 1 y ODS 4
Inversión social	ODS 1 y ODS 4
Productos verdes	NA
Análisis de riesgos sociales y ambientales ARAS	NA

Esta contribución se observa dentro del mapa de correlativos que proponen Global Reporting Initiative GRI y Naciones Unidas UN para relacionar los resultados de la gestión sostenible empresarial medidos en los estándares GRI con la agenda global de sostenibilidad establecida por los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS.

Fuente:
Elaboración propia

NUESTROS ASUNTOS MATERIALES Y LA VISIÓN DESDE EL GREMIO (ASOBANCARIA)

Finalmente, 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 crean sinergias entre los diversos actores del gremio y poder potenciar nuestros impactos a la sociedad. La siguiente tabla muestra los correlativos entre los Asuntos Materiales de Banco W y los de ASOBANCARIA

TABLA 2: TABLA CORRELATIVOS ASUNTOS MATERIALES BANCO W Y ASOBANCARIA

Asuntos 2022 ASOBANCARIA	Asuntos 2022 Banco W
Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sector	NA
Gobierno corporativo	Transparencia y gobernabilidad
Gestión del riesgo	Transparencia y gobernabilidad
Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad	Satisfacción de clientes
Transformación digital	NA
Diversidad, equidad e inclusión	Derechos humanos
Inclusión financiera	Inclusión financiera e inversión social
Experiencia del cliente	Satisfacción de clientes
Educación financiera	Inclusión financiera e inversión social
Política pública	NA
Desempeño ambiental y cambio climático	Protección ambiental
	Análisis de riesgos sociales y ambientales ARAS
	Productos verdes

I Fuente: Elaboración propia

DE LA PRIORIZACIÓN DE NUESTROS ASUNTOS MATERIALES A LA MATERIALIZACIÓN DE ACCIONES QUE CREAN VALOR: MARCO DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

- Cada dos años realizamos el ejercicio de doble materialidad para definir los asuntos de sostenibilidad y validarlo de cara a alta dirección, colaboradores, clientes y proveedores.
- Alineamos nuestros asuntos materiales con los ODS: la materialidad Asobancaria con la de Asomicrofinanzas.
- Por cada uno de los asuntos materiales se identifican los indicadores que mejor dan cuenta de la gestión que adelanta la organización en ese sentido y se establecen metas cuantitativas y cualitativas frente a cada uno de ellos junto con un plan de trabajo.
- Los planes de acción para cumplir las metas establecidas según los indicadores son construidos cada año con las áreas y dos veces al año. La Jefatura de Comunicaciones Corporativas, que lidera la estrategia de sostenibilidad, en conjunto con la Gerencia de Planeación y Control Financiero, coordina reuniones con las áreas responsables de los planes de acción para hacer seguimiento e identificar avances en la ejecución.
- Valoración económica anual de impactos de la gestión sostenible.



ARTICULACIÓN A LA GESTIÓN SOSTENIBLE DEL SECTOR FINANCIERO:

En 2017 nos adherimos al Protocolo Verde, una 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.

En el Banco adelantamos varias gestiones en el marco de este acuerdo, con las cuales le apostamos a:

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



NUESTRA POLÍTICA AMBIENTAL:

Esta política tiene como objetivo reafirmar nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y establecer los lineamientos de todas las actividades relacionadas con la gestión ambiental del Banco W, con el fin de minimizar el impacto ambiental en nuestras operaciones. En este sentido, se implementa una hoja de ruta con objetivos y metas para su cumplimiento en el corto, mediano y largo plazo; objetivos encaminados a prevenir, reducir y/o mitigar los impactos y/o riesgos que pudiesen generarse en esta materia.

El Banco cuenta con indicadores de gestión ambiental a los cuales hace un seguimiento permanente y que hacen parte integral del marco de sostenibilidad de la organización. El seguimiento a los mismos permite generar acciones preventivas sobre la gestión adelantada en el aspecto ambiental

Gestiones relevantes en esta dimensión:

- Identificación de normatividad ambiental aplicable a la operación del Banco, considerando las dinámicas de consumo de agua, energía, papel, residuos sólidos, residuos peligrosos, residuos de pilas, bombillas, computadores, calidad de aire en fuentes fijas y móviles.
- Identificación principales actividades del Banco que puedan generar impactos ambientales, especialmente en la generación de residuos.
- Construcción de matriz de normatividad ambiental aplicable al Banco.
- Ejecución de planes de acción sugeridos para oportunidades identificadas.
- Construcción de planes de saneamiento de todas nuestras sedes.
- Implementación de puntos ecológicos en nuestras sedes.
- Construcción de matriz de normatividad ambiental a validar en procesos de licitación con proveedores.
- Construcción de matriz de buenas prácticas sociales a validar en procesos de licitación con proveedores.
- Campañas de educación ambiental de cara hacia los colaboradores y clientes del Banco.
- Medición de la huella de carbono de la organización (Alcance 1 y 2)
- Liderazgo mesa de trabajo para la implementación de la guía de análisis de riesgos ambientales y sociales en los sectores que financian las entidades de microfinanzas.



COMUNICACIÓN DE LA GESTIÓN SOSTENIBLE DE CARA A NUESTROS PÚBLICOS DE INTERÉS:

- Cada trimestre se hace seguimiento al comportamiento de los indicadores del marco de sostenibilidad y dos veces al año se presenta un informe a Junta Directiva.
- Informe sostenibilidad anual Banco W bajo metodología GRI y estándar TCFD.
- Informe anual emisiones de bonos sociales.
- Informe sostenibilidad Asobancaria
- Reporte consolidado Propacífico
- Índice de Inversión Social Privada, IISP

INDICE CONTENIDO GENERAL 2022

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. 5

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. 14-16
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
102-7	Dimensiones de la organización	Pág. 21-22, 56-57
102-8	Desglose de las características de la plantilla de colaboradores	Pág. 55-56
102-9	Describe la cadena de suministro de la organización	Pág. 37 y 95
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. 62
Propio	Hechos relevantes	Pág. 21-22

3.Participación en iniciativas externas

	Descripción	Información/Ubicación
102-11	Descripción de como aborda la organización el principio de precaución.	Pág. 110-111
102-12	Principios o programas económicos, sociales y ambientales desarrollados externamente.	Pág. 11, 13 y 100
102-13	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	Pág. 13

4. Aspectos materiales y cobertura

GRI 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. 100-101
102-47	Listado de los aspectos materiales que se identificaron para la organización.	Pág. 100-111
103-1	Cobertura de los aspectos materiales dentro de la organización	Pág. 100-111
103-1	Cobertura de los aspectos materiales fuera de la organización	Pág. 100-111
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 2022
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
102-42	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se comprometo	Pág. 102
102-43	Enfoques empleados por la organización sobre la participación de los grupos de interés.	Pág. 102
102-44	Aspectos de interés surgidos a través de la participación de los grupos de interés y respuesta de la organización.	Pág. 102

6. Perfil de la memoria

GRI ESTÁNDAR	Descripción	Información/Ubicación
102-50	Periodo objeto de la memoria.	Año 2022
102-51	Fecha de la última memoria.	Año 2021
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 Lucía 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 prácticas de la verificación externa.	Entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia. La información aquí suministrada, especialmente la financiera, es verificada y auditada por KPMG. De igual forma Fortalecerse, Sostenibilidad Corporativa realizó la verificación del levantamiento y diligenciamiento de los indicadores aquí propuestos

9. Gobierno

GRI ESTÁNDAR	Descripción	Información/Ubicación
102-18	Estructura de gobierno de la organización y sus comités.	Pág. 86-92

10. Ética e Integridad

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

DIMENSIÓN ECONÓMICA 2022

DESARROLLO ECONÓMICO

ASPECTO MATERIAL	GRI ESTÁNDAR	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 27 y 28
DESEMPEÑO ECONÓMICO	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Pág. 28
	201-3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones	Pág. 36 y 40
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. 27 y 30

COMPRAS SOSTENIBLES Y APROVISIONAMIENTO RESPONSABLE

ASPECTO MATERIAL	GRI ESTÁNDAR	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 95
	204-1	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	Pág. 37
EVALUACIÓN SOCIAL DE PROVEEDORES	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales	Pág. 95

TRANSPARENCIA Y GOBERNABILIDAD

ASPECTO MATERIAL	GRI ESTÁNDAR	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 86
	102-28	Porcentaje de asistencia a reuniones de Junta Directiva	Pág. 88
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	205-1	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	Pág. 89-92
	205-2	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	Pág. 89-92
	Propio	Buenas prácticas de Gobierno Corporativo de Código País	Pág. 13

DIMENSIÓN SOCIAL 2022

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. 55 y 56
		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 55
	401-1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por edad, sexo y región.	Pág. 58
EMPLEO	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. 36
	Propio	Plan estratégico de cultura y clima	Pág. 68-72
		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 73
	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. 77
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	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 con el Decreto 1607/02 y según la clasificación de nuestra actividad económica número 1651201, donde hemos establecido que todos los colaboradores del Banco se encuentran clasificados bajo el nivel de riesgo 1 en la administradora de riesgos laborales.
		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 78
CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN	404-1	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	Pág. 78 y 79

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. 48
	102-43 102-44	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	Pág. 50-53

DERECHOS HUMANOS

DISCRIMINACIÓN		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 83
	Propio	Implementación sello equipares	Pág. 83
	Propio	Implementación atención incluyente	Pág. 84
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 56 y 60
	405-2	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	Pág. 60

INVERSIÓN SOCIAL Y COMUNITARIA

ASPECTO MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
COMUNIDADES LOCALES		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 39
	413-1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Pág. 39-46

DIMENSIÓN AMBIENTAL 2022

PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

ASPECTO MATERIAL	GRI ESTÁNDAR	Enfoque de Gestión e Indicador	Desarrollo / Ubicación
MATERIALES		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 96 y 110
	301-1	Materiales por peso y volumen.	Pág. 97 y 98
ENERGÍA		DMA. Enfoque de Gestión	Pág. 96 y 110
	302-1	Consumo energético interno	Pág. 98
AGUA		DMA. Enfoque de Gestión.	Pág. 96 y 110
	303-1	Captación total de agua según la fuente.	Pág. 98
EMISIONES		DMA. Enfoque de Gestión.	Pág. 96 y 110
	305-1	Emisiones CO2 alcance 1	Pág. 98
	305-2	Emisiones CO2 alcance 2	
EFLUENTES Y RESIDUOS		DMA. Enfoque de Gestión.	Pág. 96 y 110
	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Pág. 97 y 98

