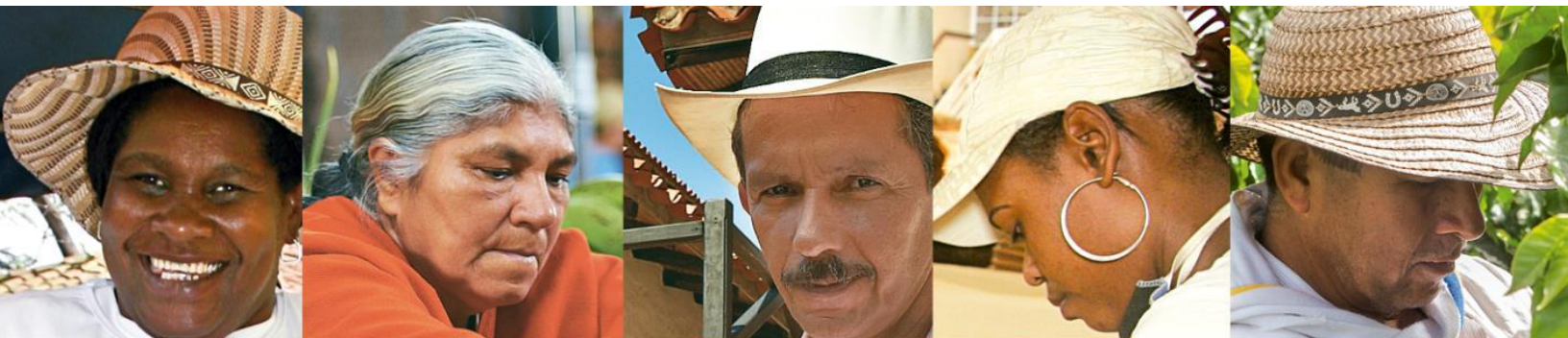




# INFORME DE GESTIÓN 2013



## Contenido

<i>Entorno Económico</i> .....	4
<i>Cambios Relevantes en Normatividad</i> .....	5
<i>Gobierno Corporativo</i> .....	6
<i>Gestión Financiera</i> .....	6
<i>Gestión Comercial</i> .....	7
<i>Crédito</i> .....	7
<i>Captación</i> .....	8
<i>Gestión Tecnológica y de Operaciones</i> .....	9
<i>Gestión del Recurso Humano</i> .....	9
<i>Gestión de Riesgos</i> .....	10
<i>Riesgo de Crédito</i> .....	10
<i>Riesgo de Liquidez y Riesgo de Mercado</i> .....	10
<i>Riesgo Operativo</i> .....	13
<i>Plan de continuidad de negocio</i> .....	13
<i>Riesgo del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo</i> .....	14
<i>Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC</i> .....	14
<i>Requerimientos Mínimos de Seguridad y Calidad en las Operaciones</i> .....	15
<i>Sistema de Control Interno – SCI</i> .....	15
<i>Cumplimiento de Normas Sobre Propiedad Intelectual</i> .....	15
<i>Certificación de los Estados Financieros</i> .....	16
<i>Revelación de Información Financiera</i> .....	16
<i>Operaciones con los socios y los administradores</i> .....	16
<i>Evaluación Sobre el Desempeño del Sistema de Control Interno en la Gestión Contable</i> 16	
<i>Planeación Estratégica</i> .....	17
<i>Hechos Posteriores al Cierre</i> .....	17
<i>Evolución Previsible de la Sociedad</i> .....	18

## INFORME DE GESTIÓN 2013

### *Miembros de Junta Directiva del Banco WWB S.A. al 31 de Diciembre de 2013*

- Daniela Konietzko Calero
- Ana Milena Cadavid
- Alejandro Zaccour Urdinola
- Bernhard Eikenberg
- Ramiro Guerrero Carvajal
- Oscar Rivera Arbelaez
- Oscar Dario Morales Rivera
- Gustavo Alberto Herrera Ávila
- Alejandro Silva

### *Grupo Directivo del Banco WWBS.A. al 31 de Diciembre de 2013*

Presidente	Jose Alejandro Guerrero Becerra
Vicepresidente Comercial	Martin Cuenca Monje
Vicepresidente de Contraloría y Riesgos	Miryam Bonilla Vega
Vicepresidente de Servicios Compartidos	Pedro Sergio Segura Cabanzo
Secretaria General	Juan Fernando Osorio Burbano
Gerente de Tesorería	Hector Jhonny Sabogal Castro
Gerente de Recursos Humanos	Luz Helena Plaza Betancourth
Auditor General	Wilson Giraldo Yagüe
Oficial de Cumplimiento	Carlos Eduardo Gil Aguilar

### *Revisor Fiscal*

KPMG	Carlos Fernando Torres
------	------------------------

# INFORME DE LA ADMINISTRACION DEL BANCO Y DEL PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

---

## Entorno Económico

Colombia termina el 2013 con un balance económico calificado como positivo, en contraste con lo ocurrido en el entorno mundial y regional. Según estimación de ASOBANCARIA, el crecimiento de la economía colombiana en 2013 sería de 4,2%. La mayoría de las actividades, a excepción de la industria, registran tasas positivas; se mantiene un buen dinamismo de la inversión productiva; el entorno macroeconómico es favorable, con una tasa de cambio más competitiva; la tasa de desempleo se ha mantenido en niveles de un dígito, y el empleo formal crece más que el empleo informal.

Durante el tercer trimestre de 2013, la economía creció 5,1%, jalonada por los sectores de la construcción (21,3%), agropecuario (6,6%) y minería (6,1%). A nivel mundial, el desempeño del PIB en el tercer trimestre de Colombia nos ubica por encima de países como Brasil, Perú, México, Chile, Estados Unidos, Canadá, Venezuela, entre otros.<sup>1</sup>

Los buenos resultados de la economía, se han reflejado también en el mercado laboral. Por primera vez en muchos años, la tasa de desempleo fue inferior al 8%.

El marco regulatorio del microcrédito continua su proceso de desarrollo, la legislación lo ha definido y continúan los esfuerzos de las entidades por el desarrollo de políticas y procedimientos que le permitan una fuerte diferenciación como modalidad de crédito.

La tasa de usura para la modalidad de microcrédito está certificada en 51,18% E.A. hasta el mes de septiembre de 2014<sup>2</sup>.

Para 2014 se espera que la inflación regrese al rango objetivo establecido por el Banco de la Republica de 3% este año, al desvanecerse los choques de oferta favorables en los alimentos y en los bienes con precios regulados, que la llevaron abajo de su límite inferior el año pasado.

---

<sup>1</sup>Fuente: Departamento Administrativo Nacional de Estadística

<sup>2</sup>Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia

## Cambios Relevantes en Normatividad

Dentro de las regulaciones expedidas en 2013 que afectaron al sector financiero se encuentran:

Sentencia C- 313 de 2013 - Corte Constitucional - Declara exequible el párrafo del artículo 1º de la Ley 1555 de 2012, en el entendido que los créditos a los cuales se refiere el literal g) del artículo 5º de la Ley 1328 de 2009 tomados antes del 9 de julio de 2012, también podrán ser pagados anticipadamente, sin incurrir en ningún tipo de penalización o compensación.

Ley 1676 de 2013 - Congreso de la República - Por la cual se promueve el acceso al crédito y se dictan normas sobre garantías mobiliarias.

Ley 1666 de 2013 - Congreso de la República - Aprueba el acuerdo entre Colombia y Estados Unidos el intercambio de información bancaria y financiera, con el fin que las autoridades tributarias de ambos países puedan realizar intercambio de esta información.

Decreto 1377 de 2013 - Ministerio de Comercio, Industria y Turismo – Reglamentó parcialmente la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales en Colombia.

Decreto 1851 de 2013 - Ministerio de Hacienda y Crédito Público – Reglamentó parcialmente la Ley 1314 de 2009 sobre el marco técnico normativo para los preparadores de información financiera que hacen parte del Grupo 1.

Decreto 2878 de 2013 - Ministerio de Hacienda y Crédito Público – Por medio del cual modificó el Decreto 2555 de 2010 en relación con las operaciones reporto o repo, simultáneas y transferencia temporal de valores y se dictan otras disposiciones.

Circular Externa 21 de 2012 - Superintendencia Financiera de Colombia - Reglas especiales para la administración del riesgo de crédito en créditos otorgados a las víctimas a las que se refiere la Ley 1448 de 2011, en atención a lo previsto en el artículo 128 de dicha Ley.

Circular Externa 038 de 2013 - Superintendencia Financiera de Colombia - Imparte instrucciones frente al proceso de implementación de las Normas de Información Financiera – NIF, definiendo fechas de reporte de información, cronograma de aplicación y responsabilidad de los directivos frente a las NIF.

Circular Externa 026 de 2013 - Superintendencia Financiera de Colombia - Modifica la forma de entrega del reporte y el procedimiento en caso de que el cliente no indique el medio por el cual desea recibir el reporte.

Circular Externa 020 de 2013 - Superintendencia Financiera de Colombia - Señalan los criterios que los establecimientos de crédito deben cumplir para el adecuado cumplimiento de la relación de solvencia definida en el Decreto 1771 de 2012.

## Gobierno Corporativo

El Banco WWB S.A. tiene definida su estructura de Gobierno Corporativo de acuerdo con las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia (en adelante Superintendencia), tal como se revela de manera detallada en la nota 26 a los estados financieros.

Durante el año 2013, se inició el comité de Gobierno Corporativo el cual está conformado por tres miembros de Junta Directiva, dos de ellos independientes. En este comité se llevaron temas relacionados con información relevante, operaciones con vinculados, gestión adelantada por el comité de auditoría, cumplimiento de los deberes de la Junta Directiva. Por último se efectuó una revisión y actualización al Código de Buen Gobierno Corporativo el cual se encuentra disponible al público a través de la página de internet del Banco.

## Gestión Financiera

Durante el año 2013 el Banco WWB registró utilidades acumuladas netas por \$25.217 millones, superior en 26% frente a las registradas en el año inmediatamente anterior; la rentabilidad del patrimonio y del activo fue de 6,03% y 3,05%, respectivamente.

El resultado operacional directo fue de \$188.258 millones y esta explicado por:

- Ingresos por intereses como resultado de la cartera productiva y la tendencia ascendente en la tasa de colocación. Los ingresos por intereses están representados en un 95,55% por cartera de microcrédito, 2,36% por la cartera comercial y el restante 2,09% por la cartera de consumo.
- Los ingresos por comisiones que ascendieron a \$39.309 millones, de los cuales el 71,2% corresponde a comisiones de la cartera de microcrédito y el 28,8% a comisiones y retornos de pólizas de seguros.
- El gasto por interés de los recursos necesarios para atender sus necesidades de fondeo fueron de \$20.776 millones, de los cuales el 52,4% corresponde a las obligaciones financieras y el resto al pago de intereses sobre los recursos captados del público ahorrador. Durante 2013 la DTF, tasa de referencia a la cual el Banco WWB tiene pactadas las obligaciones financieras, registró una tendencia decreciente, pasó en promedio de 5,35% en 2012 a 4,24% en el 2013.

Los gastos de administración fueron de \$118.206 millones, de los cuales 57,92% corresponde a gastos de personal y honorarios, y 42,08% a gastos generales.

Durante el año 2013 el Banco cumplió con la relación de solvencia total, la cual al 31 de diciembre de 2013 ascendió a 48,17%, lo que demuestra que el Banco cuenta con suficiente capacidad para respaldar los planes de crecimiento en el mediano y largo plazo.

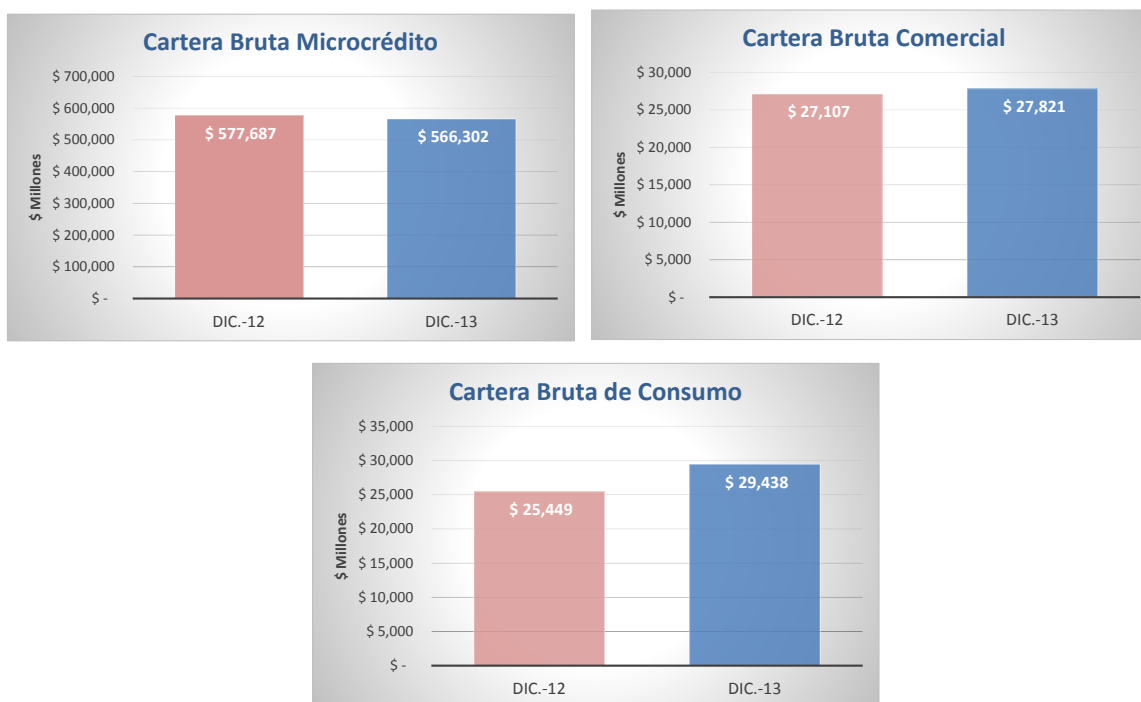
## Gestión Comercial

### Crédito

#### Microcrédito, cartera comercial y consumo

En 2013 el Banco realizó 230.638 desembolsos de créditos por \$631.224 millones. De estos desembolsos el 95,39% (\$602.121 millones) correspondieron a microcrédito, 4,61% (\$29.103 millones) a cartera comercial. Adicionalmente se efectúan compras de cartera de consumo con responsabilidad del originador por valor de \$18.308 millones.

La cartera bruta a diciembre 31 de 2013 descendió con respecto al mismo periodo en el 2012 a \$623.560 millones con 270.221 créditos. Del total de la cartera en pesos, el 90,82% (\$566.302 millones) correspondió a microcrédito, 4,46% (\$27.821 millones) a cartera comercial y 4,72% (\$29.438 millones) a cartera de consumo (incluye Ex empleados<sup>3</sup>, ESTRAVAL<sup>4</sup>, Clave 2000<sup>5</sup> y FINANZAUTOS). A continuación se presenta el comparativo de los saldos de cartera al cierre de 2012 y 2013:



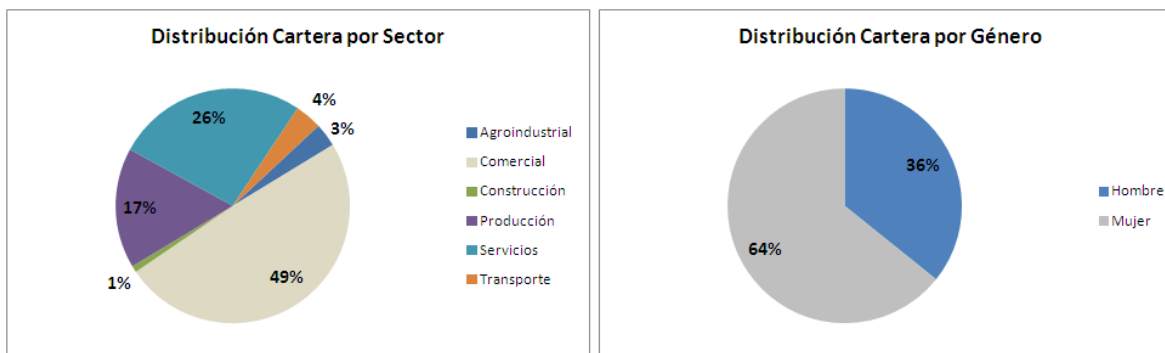
La calidad de cartera con vencimiento mayor a 1 día para microcrédito cerró en 10,98% y la mora mayor a 30 días en 4,88% con un indicador de cubrimiento de cartera 159,43% incluida la provisión general.

<sup>3</sup> Cartera de Ex empleados (CE01) corresponde a empleados desvinculados del banco.

<sup>4</sup> Cartera de consumo de línea de libranza.

<sup>5</sup> Clave 2000 y FINANZAUTOS corresponden a carteras de consumo para la adquisición de vehículos.

La composición de la cartera bruta por sector y género, al cierre de 2013 fue:



Durante el año 2013 el Banco realizó la apertura de 2 oficinas a nivel nacional. Al cierre de año se contaba con 120 agencias y 18 Corresponsales Bancarios, cubriendo 24 departamentos y 218 municipios.

### Cartera de consumo

En 2013 el Banco WWB continuó con la modalidad de cartera de consumo a través de la compra de cartera administrada por terceros. En el mes de junio se realizó la primera compra con ESTRAVAL correspondiente a créditos de libranza, donde fue necesario la aplicación de muestreos para la escogencia de los clientes contenidos en la propuesta, con el objetivo de que estos fueran validados en términos de calidad y consistencia de la información.

Durante el 2013 se realizaron compras de cartera con Clave 2000 y ESTRAVAL por valor de \$18.308 millones, donde el 65.3% (\$11.960 millones) correspondió a Clave 2000 y el restante a ESTRAVAL (\$6.348 millones). Al cierre de diciembre el saldo de las compras de carteras alcanzó \$29.100 millones.

### **Captación**

Durante 2013 el proceso de captación de recursos del público a través de CDT's y cuentas de ahorro continuó con un crecimiento significativo (81.4%) al pasar de \$110.978 millones en 2012 a \$201.321 millones en 2013. Este incremento estuvo principalmente asociado a captaciones de CDT's que terminaron con un saldo de \$180.126 millones al 31 de diciembre de 2013, de los cuales 71,3% corresponden a captación del área de tesorería y 28,7% a captaciones a través de los ejecutivos de captación y la red de agencias.

En captación a través de cuentas de ahorro el Banco creció casi 4 veces el saldo con el que terminó en 2012, al pasar de \$5.472 millones a \$21.195 millones a diciembre 31 de 2013.



Estos resultados reflejan el esfuerzo del Banco en relación con el objetivo de diversificación de sus fuentes de fondeo, el cual deberá continuar con gran énfasis en cuentas de ahorro durante 2014.

## **Gestión Tecnológica y de Operaciones**

En el transcurso de 2013 se finalizó la implantación en la totalidad de las agencias del Banco de las plataformas de captaciones para los productos de CDT's y cuentas de ahorro, y de la plataforma para atención de clientes en las agencias ("SOFI") en relación con el modulo para atención en caja.

Además se desarrolló y se inició la operación de la nueva plataforma de corresponsalía Bancaria para conexión con redes de corresponsales. Esta plataforma soporta entre otras las transacciones de consulta de saldo, transferencia de dinero y retiro de dinero de los productos de captación a través del teléfono móvil de los clientes. De esta manera se inició la operación del canal de "Banca Móvil" del Banco.

En lo referente a la operación de microcrédito se desarrollaron nuevas líneas de productos, se llevaron a cabo ajustes en la modalidad de cobro de los seguros ofrecidos por el Banco y se optimizaron procesos operativos centralizados como los de conciliaciones y procesos de cierres diarios y mensuales.

Por otro lado se fortaleció el esquema de contingencia de comunicaciones para la red de agencias y se fortaleció la infraestructura de servidores para los servicios y aplicativos diferentes al "CORE" Bancario.

## **Gestión del Recurso Humano**

Durante 2013 el Banco ejecutó iniciativas estratégicas para apalancar el cumplimiento de sus objetivos institucionales, velando por un buen clima laboral, atraer, retener y desarrollar el talento humano, fortaleciendo los procesos de formación y aprendizaje y promoviendo un liderazgo basado en el servicio.

Se implementó una estrategia de comunicaciones hacia los colaboradores mediante la cual se promueven los espacios de participación y el uso adecuado de los canales comunicativos, esto con el fin de asegurar la información oportuna y en los niveles requeridos.

Se avanzó en temas estratégicos de alto impacto para la organización, es por esto que se redefinió una nueva estructura organizacional mucho más alineada a las necesidades de crecimiento y consolidación del banco, la cual empezó a regir a partir del 1<sup>ro</sup> de enero de

2014. Igualmente se hicieron ajustes en la estructura salarial y el modelo de compensación variable con el objetivo de garantizar los principios de equidad y competitividad salarial.

Durante 2013 se ejecutaron actividades dirigidas al colaborador y sus familias promoviendo una identidad organizacional con un sentido social y de bienestar hacia todos los colaboradores. Se desarrollaron programas de capacitación institucional tales como habilidades directivas, charlas de crecimiento personal y se formó 4 escuelas de liderazgo con más de 100 participantes. Se implementó el programa plan semilla en alianza con el SENA donde se beneficiaron más de 43 hijos de clientes del Banco.

En el año 2013 se promovió a más 100 colaboradores en nuevos cargos y se generó cerca de 486 nuevos empleos, cerrando el año con 1.637 colaboradores que hacen parte de la familia WWB.

## **Gestión de Riesgos**

### **Riesgo de Crédito**

Durante el 2013 la gestión de riesgo estuvo sustentada permanentemente en la aplicación y fortalecimiento de la tecnología de crédito especializada para las operaciones de microcrédito, en la independencia de funciones en la gestión de la cartera comercial y en la aplicación de las políticas con que cuenta el Banco para la calificación de cartera. En el mes de diciembre se realizaron algunos cambios en el proceso semestral de calificación de cartera, derogando la regla de calificación por cambio de endeudamiento y empleando dos nuevas reglas relacionadas con algunos hallazgos detectados en el proceso de la auditoria metodológica y en el análisis del proceso de autocontrol.

Para la provisión de la cartera de microcrédito se aplicaron los porcentajes mínimos requeridos por la Superintendencia Financiera para los clientes de perfil de riesgo normal y se cuenta además con otros porcentajes que exceden los mínimos de la Superintendencia sobre la cartera de mayor riesgo que se compone de los créditos reestructurados.

La cartera comercial se provisionó de acuerdo con el modelo de referencia de la Superintendencia Financiera de Colombia, al igual que la cartera de consumo.

En los meses de mayo y noviembre de 2013 se evaluaron los efectos del comportamiento externo de los clientes a través de procesos masivos de consulta en Centrales de Riesgo para las carteras de microcrédito, comercial y de consumo.

### **Riesgo de Liquidez y Riesgo de Mercado**

En el transcurso del 2013 la medición del riesgo de liquidez y de mercado se realizó bajo la metodología estándar establecida por la Superintendencia.

La administración del Banco generó los informes y reportes definidos para la divulgación del cumplimiento de políticas y límites de exposición. Como complemento, se realizaron pruebas de back y stress testing a los principales factores de riesgo.

Como parte del proceso de mejoramiento continuo se optimizó, en tiempo y calidad de información, la generación del formato 458 (IRL), otorgando un mayor margen de tiempo de análisis para el monitoreo de la liquidez del Banco. Esta mejora fue implantada en diciembre del 2013.

### **Riesgo de Mercado**

La medición realizada a través del cálculo de Valor en Riesgo “metodología estándar de la Superintendencia Financiera” reflejó un nivel de exposición promedio para el primer semestre de \$3.157 millones y para el segundo semestre de \$1.939 millones. El nivel disminuyó notablemente en el último periodo debido a la liquidación del portafolio de títulos desde julio a noviembre, producto de una decisión de la administración por la volatilidad en las tasas de interés del mercado.

A partir de marzo de 2013 el Banco valora los portafolios de inversión de renta fija y derivados, de acuerdo con el esquema de proveedores de precios y escogió a INFOVALMER como su proveedor único de precios de valoración.

Los resultados de la valoración para el portafolio de TES correspondientes al segundo semestre del año 2013, arrojaron una pérdida en valoración por \$6.561MM para el periodo de mayo a agosto, pérdida que no comprometió ni la liquidez ni la solvencia del Banco; La valoración neta del portafolio al cierre del año fue una pérdida de \$5.679MM.

La administración, por los resultados obtenidos en la pérdida en valoración, adoptó como medida para el segundo semestre liquidar en forma gradual el 100% del portafolio vigente al corte de junio del 2013, el cual ascendía a los \$43.000 millones, logrando obtener las mejores posturas en tasa para minimizar la pérdida en valoración.

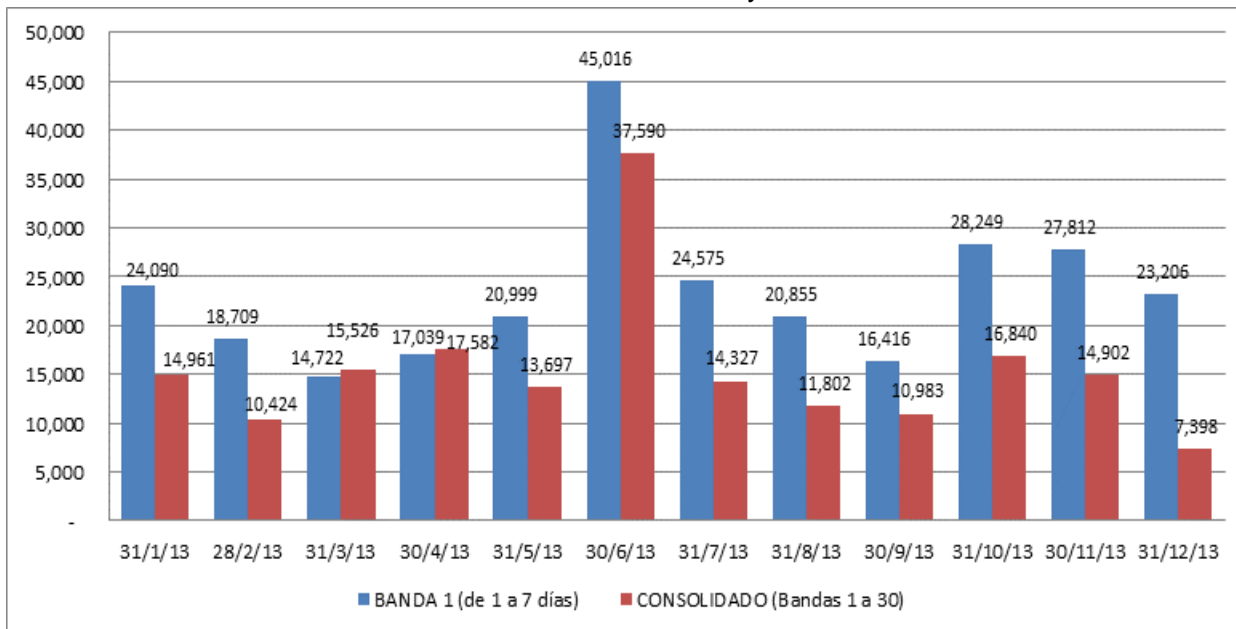
En noviembre de 2013, la Junta Directiva del Banco aprobó un portafolio de Trading en moneda legal por valor de \$20.000 millones.

El portafolio de renta fija al finalizar el año 2013 continuó representado por títulos TES de Julio 2014, clasificados como negociables, por valor de \$1.000 millones y TES TCO de Julio 2014, clasificados hasta el vencimiento, por valor de \$10.000 millones, lo cual representa un (52%) del total del portafolio de inversiones del Banco.

## Riesgo de Liquidez

Durante el 2013 se destaca un Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL) positivo y con tendencia al alza; en el caso del indicador de 1 a 7 días se presenta un promedio de \$24.000 millones y de 1 a 30 días de \$16.000 millones, con niveles estables.

A continuación se observa el comportamiento del IRL (m) para el periodo comprendido de Enero a Diciembre del 2013 en las bandas de 1 a 7 días y 1 a 30 días:



Este indicador está representado principalmente en un nivel de activos líquidos que en promedio se ubican en \$35.000 millones, que dados los requerimientos netos de liquidez de 1 a 7 y de 1 a 30 días representan una Razón de Liquidez (activos líquidos sobre requerido de liquidez) en promedio de 466% y 194%, respectivamente.

Entre las acciones concretas llevadas a cabo por la administración para mitigar la ocurrencia de niveles de IRL por debajo de los niveles de tolerancia internos definidos por el Banco, fue la de crear de un portafolio de liquidez en títulos TES TCO por valor de \$15.000 millones, y el monitoreo de la concentración en los vencimientos del pasivo simulando escenarios extremos, para anticipar los correctivos a que hubiere lugar.

Es importante resaltar que el Banco cumplió con los límites establecidos en la normatividad vigente en función del Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL) y logró niveles estables dentro de los rangos fundados como condiciones normales.

## Riesgo Operativo

Es importante mencionar que la dinámica de la gestión de captaciones dejó de ser un proyecto para consolidarse en 2013 como proceso, impactando la gestión operativa de las oficinas por la ejecución de controles nuevos en el manejo del dinero, la mitigación de riesgos de fraude y el manejo de la información confidencial de los clientes, además de que se interconectó con el resto de la plataforma tecnológica e impactó otros procesos al interior del Banco.

Los eventos de riesgo operativo estuvieron muy relacionados con la incursión del proceso de captaciones y fue necesario definir nuevos planes de mitigación de riesgos para los eventos que podrían tener un impacto económico y exponían al Banco a riesgo reputacional.

Se actualizaron los mapas de riesgo de otros procesos a partir de la evaluación de la efectividad de controles y se identificaron controles nuevos, que disminuyeron su exposición al riesgo residual.

Se identificaron indicadores prospectivos de riesgo operativo en los procesos de autocontrol para la gestión de crédito y operaciones, y se aplicó la metodología para su medición.

Al final del año las pérdidas materializadas por riesgo operativo después de la recuperación por seguros y otros fue de: \$643.705.302.

## Plan de continuidad de negocio

### Actualización al plan de continuidad:

#### *Montaje del esquema de contingencia*

Entre los meses de diciembre de 2013 a febrero de 2014 se ejecutan las actualizaciones de las aplicaciones críticas en el Centro Alterno de Cómputo a partir de los cambios que se detectaron en la infraestructura tecnológica de producción.

#### *Pruebas al plan de continuidad 2013*

En el mes de marzo se hizo la revisión del cumplimiento de las tareas preventivas por parte del área de tecnología y de los procesos críticos del banco. Los resultados arrojaron la necesidad de hacer ajustes en la generación de los listados de contingencia que se utilizan para la atención de los productos de cuentas de ahorros y CDTs, cuando las oficinas se encuentran trabajando en contingencia.

Se definieron esquemas de monitoreo a esos archivos desde la Unidad de Riesgo Operativo que permitieran generar alertas sobre la desactualización de los archivos y la necesidad de la generación inmediata de un nuevo archivo.

En agosto de 2013 se realizó una prueba de alta disponibilidad a nivel nacional en vivo, en la que se pudo confirmar el paso del ambiente de producción al ambiente de alta disponibilidad para el proceso de captaciones. A través de estas pruebas se detectaron algunos espacios de mejora, las cuales fueron corregidas por el proveedor de la plataforma tecnológica y actualmente se encuentran en proceso de revisión en el ambiente de pruebas. Se tiene programado hacer la prueba en producción en vivo para el mes de febrero de 2014.

#### *Actualización de documentación para la Contingencia y la Continuidad de Negocio:*

Se actualizaron los procedimientos e instructivos del DRP.

#### **Riesgo del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo**

Según lo dispuesto en los artículos 102 a 107 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y en el capítulo XI del título I de la Circular Externa 07 de 1996 (Circular Básica Jurídica) emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, el Banco tiene implantado el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo “SARLAFT”, con el fin de evitar ser utilizado para la canalización de dineros provenientes o con destino a actividades delictivas.

De conformidad con la normatividad citada, durante el 2013 el Banco continuó ejecutando y dando cumplimiento al “SARLAFT” mediante la presentación oportuna de informes a la Junta Directiva sobre la evolución y administración del riesgo, conjuntamente con la realización de los esfuerzos necesarios para evitar la materialización del riesgo al interior de la organización.

#### **Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC**

Con el propósito de reforzar la cultura de servicio, el Banco durante 2013 inició y desarrolló el programa institucional de cultura de servicio, donde se trabajó la promesa y mandamientos del servicio. Este programa tuvo una cobertura nacional y está alineado con los objetivos estratégicos del Banco. Entre las actividades desarrolladas se encuentran:

- Alinear la mentalidad del equipo directivo en cuanto a conceptos y conocimientos acerca de qué se trata una cultura de servicio.
- Sensibilizar a líderes de oficinas sobre la diferencia entre atención y servicio, dándoles herramientas conceptuales y generando conciencia sobre la importancia del servicio como convicción personal.
- Sensibilizar a todos los colaboradores administrativos sobre su importante rol en esta nueva cultura y generar conciencia sobre el servicio como convicción personal.
- Implantar acciones para superar barreras que de alguna manera pueden impedir el cambio cultural al interior de la organización.

## Requerimientos Mínimos de Seguridad y Calidad en las Operaciones

En el año 2013 se continuó con el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, a través del mejoramiento de los procesos de clasificación de los activos de información y la gestión de los incidentes de seguridad. Producto de los ejercicios de Ethical Hacking, realizados sobre la infraestructura tecnológica del Banco, se implementaron controles adicionales tendientes a garantizar la protección de la información de los clientes, colaboradores y proveedores bajo los principios de seguridad y calidad.

Adicionalmente se adelantaron las actividades necesarias para cumplir con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 para la protección de datos personales.

El Banco continúa con el esfuerzo de crear una cultura de seguridad de la información, a través de actividades de concientización presencial y virtual dirigida a todos los colaboradores del Banco en el País.

## Sistema de Control Interno – SCI

Durante el año 2013 la administración del Banco continuó con el proceso de consolidación del Sistema de Control Interno. Se avanzó en el mejoramiento de procedimientos y políticas, en especial de productos activos, tales como el microcrédito con los procesos de auditoría metodológica y autocontrol de Gerentes de oficinas.

A través del proceso de auditoría metodológica se validó en la casi totalidad de la red de oficinas la aplicación de la metodología de microcrédito, la estandarización de las etapas del proceso de crédito y se definieron e implantaron planes de acción en algunas agencias para subsanar los espacios de mejora detectados.

El plan institucional de capacitación que se desarrolló durante 2013, continuó fortaleciendo el conocimiento sobre “Regulación Bancaria”, haciendo énfasis en el principio de autocontrol, con el fin de hacer partícipes a los colaboradores de la responsabilidad de asegurar el cumplimiento y administración de los riesgos inherentes al desempeño de sus funciones.

La Revisoría Fiscal se encuentra a cargo de la firma KPMG Ltda., quien, entre otras funciones, auditó de manera independiente los estados financieros y emitió su opinión sobre la razonabilidad de los mismos a la Asamblea General de Accionistas.

## Cumplimiento de Normas Sobre Propiedad Intelectual

El Banco WWB S.A. cumple con las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, de conformidad con lo prescrito por la Ley 603 de julio 27 de 2000. Se han formalizado las pautas que debe acatar todo el personal en cuanto al uso exclusivo del software

adquirido por el Banco sobre el cual posee el soporte de licenciamiento. El Banco no tiene conocimiento de reclamaciones por parte de autoridades o terceros con relación al tema.

## **Certificación de los Estados Financieros**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 57 del Decreto 2649 de 1993, se certifica que se han verificado previamente las afirmaciones contenidas en los estados financieros al 31 de diciembre de 2013 del Banco WWB S.A. Las cifras incluidas en los mismos han sido fielmente tomadas de los libros oficiales de contabilidad del Banco; no se presentan omisiones de información y todos los hechos económicos conocidos han sido reconocidos.

## **Revelación de Información Financiera**

Para dar cumplimiento al artículo 46 y 47 de la Ley 964 de 2005, los estados financieros y demás informes que ordena la Superintendencia Financiera de Colombia, no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones del Banco. Además, el Banco cuenta con los procedimientos de control y revelación para asegurar que la información financiera se presente en forma adecuada.

## **Operaciones con los socios y los administradores**

Las operaciones realizadas por el Banco WWB S.A. con sus socios y administradores se ajustan a las políticas generales de la entidad. Estas operaciones se encuentran detalladas en la Nota 21 de los Estados Financieros.

## **Evaluación Sobre el Desempeño del Sistema de Control Interno en la Gestión Contable**

Como parte del proceso de mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno (SCI), coordinadores y responsables de procesos del Banco WWB, realizan acciones permanentes tendientes a mitigar los riesgos y mejorar los controles a su cargo, de tal manera que se puedan identificar en forma temprana las debilidades y establecer las acciones o ajustes necesarios de acuerdo con los cambios del entorno y las situaciones que pudieran generar debilidades en el Sistema de Control Interno.

La Gestión de Control Contable del Banco WWB se fundamenta, para efectos del fortalecimiento del Sistema de Control Interno, en actividades de monitoreo y soporte de las gestiones contables, a través de los principios de autocontrol, autorregulación y



autogestión, en concordancia con lo establecido en la Circular Externa 038 de 2009 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Las acciones de mejoramiento del control de la gestión contable implantadas durante el año 2013, fueron las siguientes:

- Fortalecimiento de Comités de gestión y control contable, los cuales permiten un mejoramiento al Sistema de Control Interno en la revelación y control de la información financiera, que garantiza de manera razonable la calidad, suficiencia y oportunidad de la misma.
- Mantenimiento y actualización de indicadores que miden la gestión y los resultados del proceso contable y fiscal.
- Fortalecimiento de segregación de funciones a nivel del sistema contable y segregación de funciones para efecto de los registros contables.
- Bajo NIIF, se contempló el mantenimiento de controles de ley y fortalecimiento del sistema de control interno.

## **Planeación Estratégica**

En 2013 el Banco WWB avanzó significativamente en las etapas de consolidación y excelencia operacional, y posicionamiento de marca, definidas en el ejercicio de planeación estratégica 2013-2017. Durante 2014 se espera anticipar el inicio de las etapas de expansión y crecimiento sostenido que se habían fijado inicialmente para 2015.

Dentro de los objetivos estratégicos del Banco se incluyó el desarrollo de cultura de servicio, como soporte fundamental para alcanzar su destino estratégico.

La formulación del plan de negocios para el 2014 y los proyectos en desarrollo están alineados con la planeación estratégica y con las metas de innovación y diferenciación, mejoramiento de la calidad de cartera de microcrédito, impulso del fondeo a través de cuentas de ahorro, foco a la vinculación de clientes nuevos, inclusión financiera, y diversificación de líneas de negocios activas y pasivas.

## **Hechos Posteriores al Cierre**

Entre el 31 de diciembre de 2013 y la fecha de presentación de este informe no se han presentado situaciones o eventos que afecten la presentación de los Estados Financieros.

## Evolución Previsible de la Sociedad

De acuerdo con las expectativas del negocio, el balance del informe rendido y la evolución previsible de la sociedad, consideramos que no hay indicios que razonablemente nos permitan predecir situaciones que afecten la marcha normal del negocio durante 2014.

Finalmente, resaltamos y agradecemos el compromiso, dedicación y profesionalismo del equipo humano que conforma el Banco WWB quienes han hecho posible los resultados que se presentan a consideración de la Asamblea de Accionistas.



**JOSE ALEJANDRO GUERRERO B.**

Presidente Banco WWB



**OSCAR DARIO MORALES**

Presidente de Junta Directiva