

Informe de Sostenibilidad  
Banco W - 2023

Tabla de contenido

<b>CARTA DEL PREDIDENTE.....</b>	<b>3</b>
<b>BANCO W EN CIFRAS .....</b>	<b>4</b>
<b>1. NUESTRO BANCO.....</b>	<b>5</b>
1.1. Nuestro gobierno corporativo .....	14
1.2. Nuestras políticas y prácticas .....	19
<b>2. NUESTRA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD.....</b>	<b>24</b>
2.1. Nuestros grupos de interés .....	25
2.2. Nuestra materialidad .....	25
<b>3. NUESTRA GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD.....</b>	<b>27</b>
3.1. Inclusión financiera .....	27
3.2. Inversión social .....	36
3.3. Transparencia y gobernabilidad.....	38
3.4. Satisfacción y compromiso con nuestros clientes .....	46
3.5. Derechos humanos.....	49
3.6. Bienestar laboral .....	52
3.7. Compras sostenibles .....	74
3.8. Protección del medio ambiente.....	79
3.9. Análisis de riesgos sociales y ambientales, SARAS.....	86

## ACERCA DE ESTE INFORME

(2-3)

El propósito de este informe de sostenibilidad es presentar la gestión de gobierno, económica, social y ambiental llevada a cabo por Banco W desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2023. En éste se evidencia nuestro compromiso con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. Su elaboración incluye, de manera referenciada, los estándares de Global Reporting Initiative (Estándares GRI).

Nuestros informes de sostenibilidad son publicados anualmente. La presente edición estará a disposición del público en marzo de 2024 en nuestra página web: [www.bancow.com.co](http://www.bancow.com.co)

### Punto de contacto información no financiera:

**María Isabel Tenorio Ruiz**

Jefe de Sostenibilidad del Banco W

[mtenorio@bancow.com.co](mailto:mtenorio@bancow.com.co)

## CARTA DEL PREDIDENTE

(2-22)

**El 2023 fue un año retador, un año de cambios para adaptarnos, ser resilientes y transformar la vida financiera de los colombianos en tiempos desafiantes, en un entorno político y económico dinámico y de incertidumbre.**

La sostenibilidad es un pilar fundamental en nuestra organización para, además de gestionar adecuadamente los criterios ambientales, sociales y de gobernanza, movilizar iniciativas que promuevan la inclusión financiera, no solo desde la perspectiva de crédito, sino de seguros y ahorros. En Banco W estamos convencidos del impacto positivo generado a partir del préstamo a población sin acceso a la banca tradicional y la educación financiera orientada a la cultura del ahorro. Estas son herramientas efectivas para proporcionar conocimiento y recursos que mejoren el bienestar financiero y la calidad de vida de nuestros clientes.

De la gestión 2023, destacamos como eje central de nuestro Banco a las personas. Nosotros representamos la esencia de lo que somos: un Banco sencillo, amable y, por eso, hemos modelado nuestra cultura organizacional desde nuestro SER, lo que nos identifica y diferencia de otros. Velamos por mantener una cultura organizacional que favorezca el sentido de pertenencia y contar con un ambiente laboral adecuado, garantizando la calidad de vida y el bienestar de nuestros colaboradores.

En nuestro propósito de innovar y generar una apuesta disruptiva en productos y servicios financieros a microempresarios y pequeñas empresas de Colombia, en 2023 realizamos el lanzamiento de la Billetera W, un producto diseñado para que las personas naturales y con algún negocio puedan realizar transacciones sin ningún costo; así mismo, lanzamos nuestra nueva Tarjeta de Crédito MasterCard Standard, la cual nos permite poner a disposición un producto enmarcado en los principios de facilidad de acceso, uso, y generación de bienestar y confianza de nuestros clientes en microfinanzas, para cubrir sus necesidades de consumo.

En Banco W venimos consolidando un ecosistema de productos y canales que potencie nuestras capacidades para generar ofertas de valor innovadoras, que mejoren la experiencia de nuestros clientes.

Somos conscientes que los retos continúan para el 2024 y seguiremos centrando los esfuerzos para apoyar las necesidades de nuestros grupos de interés y continuar materializando la apuesta digital, la apuesta hacia un modelo financiero incluyente.

**José Alejandro Guerrero Becerra**

Presidente Banco W

## BANCO W EN CIFRAS

### Cifras destacadas

<b>Rubro</b>	<b>Cifras 2022</b>	<b>Cifras 2023</b>
Número de clientes con CDT	18.915	20.264
Número de oficinas al cierre	158	159
Cartera de microcrédito (\$ millones)	1.304.188	1.409.561
Número de CDT	24.873	25.809
Corresponsales bancarios propios con cierre	254	253
Número de clientes microcrédito	212.587	201.343
Saldo captación en CDT (\$ millones)	546.959	949.247
Volumen de giros recibidos acumulado (US\$MM)	603	708
Indicador de mora microcrédito (mayor a 30 días)	3,89 %	5,62 %
Número de clientes libranza	3.680	5.068
Volumen giros pagados (US\$MM)	602	709.5
Número de clientes con cuenta de ahorro	842.424	907.439
Cartera de libranza (\$ millones)	98.852	124.351
Número de clientes remesas	137.130	149.502
Número de cuentas de ahorro	879.307	945.320
Número de clientes cartera de vehículos	1.865	1.878*
Utilidad Neta (\$ millones)	38.962	140
Saldo captación en cuentas de ahorro (\$ millones)	361.113	329.787
Cartera vehículos (\$ millones)	91.180	93.306*

*\*Incluye cartera vehículos y cartera de seguros*

## 1. NUESTRO BANCO

(2-6)

Somos un Banco colombiano con presencia a nivel nacional que promueve la inclusión financiera 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 principal activo generador de ingresos es la cartera de microcrédito que representa aproximadamente el 82 % del saldo total de cartera bruta, otorgada a micronegocios y pequeñas empresas. Estos ingresos se generan de manera mensual a través de colocaciones que, en gran parte, corresponden a tasa fija. Otros servicios generadores de ingresos distintos de intereses corresponden a la Comisión Mipyme, los retornos por venta de Seguros y comisiones por el pago de giros del exterior. Existen otros ingresos por participación en mercados complementarios a través de libranzas, créditos de vehículo y remesas, que aportan a la rentabilidad, diversificación del riesgo y promueven venta cruzada y sinergias con microempresarios, micronegocios y cuentapropistas. Así mismo, para personas naturales y jurídicas con capacidad de ahorro que simpatizan con el propósito del Banco W, hay productos de ahorro y CDT.

### (201-1) Valor económico generado y distribuido

Cifras en millones de pesos	2023	2022
Desempeño Económico	COP	COP
Valor económico generado (VEG)	735.624	758.001
Ingresos operacionales	735.624	758.001
Valor económico distribuido*	595.918	645.825
Pagos realizados a proveedores de bienes, servicios y materiales	104.720	104.758
Salarios y prestaciones legales y extralegales para los empleados	169.100	162.123
Beneficios accionistas	126	35.066
Pagos a proveedores de capital (corresponde a obligaciones financieras y endeudamiento a corto y largo plazo. No incluye CxP)	288.863	297.536
Pagos impuestos	32.465	45.913
Inversiones en la comunidad	405	429
Valor económico retenido	139.706	112.177

\*Valor económico distribuido: costos operacionales, salarios y beneficios de los empleados, pagos a proveedores de capital, pagos al gobierno, por país, e inversiones en la comunidad.

# Nuestro propósito

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

\*Incluye cuentapropistas

# Nuestra propuesta de valor

Así de simple, así de amable.

## PILARES DE LA CULTURA



### Principios:

actuamos con respeto, transparencia y compromiso.



### Trabajo colaborativo:

unimos esfuerzos y talentos para hacer nuestro propósito una realidad.



### Clientes:

brindamos experiencias positivas a nuestros clientes, implementando acciones efectivas.



### Liderazgo:

alcanzamos resultados, inspirando con el ejemplo positivo, y generando confianza y compromiso.



**Innovación:** somos flexibles y ágiles, generando valor a los clientes, colaboradores y a la organización.



## Nuestros objetivos estratégicos



## Nuestros productos y servicios

### Productos de crédito:

**Microcrédito para pequeños negocios e independientes:** crédito para compra de activos fijos o capital de trabajo.

**Yo construyo:** crédito para mejoramiento progresivo de vivienda, local comercial y/o bodega.

**Gotahorro:** crédito de pago diario, semanal o quincenal, mientras el cliente va ahorrando.

**Libranza:** crédito exclusivo para personas pensionadas, docentes y empleados del sector público con quienes el Banco tiene convenio. Se tramita rápidamente y se descuenta por nómina.

**Vehículos:** crédito para financiación de vehículos con orientación productiva (tipo taxi) en alianza con Clave 2000. Vigente en Cali, Bogotá, Medellín y poblaciones aledañas a estos municipios.

**Inmueble productivo:** línea de crédito para el financiamiento de inmuebles comerciales o de uso mixto (negocio más vivienda).

**Productos de ahorro e inversión:** En el Banco W, estamos completamente convencidos de que el ahorro desempeña un papel fundamental en la mejora sustancial de la calidad de vida de las personas. Se trata de un capital esencial para alcanzar metas importantes, como la compra de vivienda o la creación y consolidación de pequeñas y medianas empresas, las cuales contribuyen de manera activa a la generación de empleo sostenible. Con el propósito de fomentar la disciplina y el hábito del ahorro, ofrecemos opciones de ahorro libres de costos y garantizamos la seguridad del dinero de nuestros ahorradores en todo momento, respaldados por el seguro Fogafín.

**CDT:** mediante las inversiones en CDT, canalizamos los fondos de los inversionistas para respaldar a los microempresarios de nuestra nación a través de créditos. Al mismo tiempo, ofrecemos a nuestros clientes una rentabilidad atractiva y seguridad para sus inversiones.

**Cuenta de ahorro básica:** esta cuenta, exenta de costos, ofrece remuneración y carece de cuota de manejo, asegurando así un crecimiento constante del dinero y un aumento en su rentabilidad. Además, no genera costos adicionales por transacciones.

**Ahorranzas:** producto diseñado para empleados formales. Este formato de ahorro opera mediante descuentos automáticos vía nómina hacia una cuenta de ahorro gratuita en el Banco W, proporcionando una forma práctica y efectiva de ahorrar.

**Depósito de bajo monto:** con apertura digital, esta cuenta de ahorro a la vista facilita el proceso con trámites simplificados, sin costos de apertura y depósitos accesibles, ofreciendo una opción ágil y sin complicaciones.

**Billetera W:** es una solución financiera innovadora y segura, diseñada para facilitar transacciones móviles sin necesidad de acudir a una sucursal. Permite a los usuarios enviar y recibir dinero entre billeteras o a otros bancos, recargar la billetera mediante PSE, y realizar transferencias a cuentas de ahorro de otros bancos, entre otros. Su enfoque en la facilidad de uso, seguridad y accesibilidad contribuye a la inclusión financiera y al desarrollo sostenible, al permitir que más personas gestionen su dinero de manera eficiente y confiable.

## **Soluciones de protección (seguros)**

Nuestra oferta de seguros voluntarios proporciona a nuestros clientes soluciones de protección integrales que no solo aseguran su bienestar y el de sus seres queridos, sino que también promueven prácticas responsables y sostenibles. Contamos con el respaldo de aliados estratégicos de renombre, garantizando productos de alta calidad que contribuyen al progreso social y económico de nuestras comunidades. Con Banco W, nuestros clientes tienen la certeza de que su seguridad y la de su familia están en manos confiables.

**Soy Vida:** este seguro voluntario, garantiza el pago de una suma de dinero a los beneficiarios de tomador en caso de fallecimiento por cualquier causa.



**Soy Protección Familiar:** el tomador se protege al igual que su familia en caso de sufrir algún accidente.

**Soy Patrimonio Seguro:** permite al tomador proteger su hogar o negocio ante eventos inesperados. Si el tomador es propietario, cubre el inmueble y los contenidos. Si es arrendatario, cubre los contenidos.

**Soy Previsión Exequial:** el tomador pone a disposición de su familia los servicios funerarios necesarios para atender la pérdida de un ser querido.

**Soy Microempresaria Protegida:** le permite a la tomadora proteger los contenidos de su bolso, morral o mochila, exceptuando celulares, dinero en efectivo y joyas, en caso de ser víctima de hurto calificado.

**Tu Giro Protegido:** permite al tomador proteger el dinero que le envían sus seres queridos desde fuera, si por situaciones inesperadas llegase a faltar.

**Soy Salud y Bienestar:** Ofrece cobertura, tranquilidad y beneficios para la salud del tomador y de su familia al acceder a una red de médicos y clínicas de calidad, a un servicio de telemedicina, a descuentos en farmacias, y a programas de prevención y bienestar.

## Servicios

**Remesas:** nuestros clientes pueden recibir o enviar giros de manera sencilla y segura en cualquiera de nuestras sucursales o puntos de servicio bancario.

**Recepción de remesas:** los recursos enviados desde el extranjero a nuestros clientes pueden ser recibidos en Colombia, ya sea en nuestras oficinas, en un corresponsal bancario o directamente en su cuenta bancaria.

**Envío de remesas:** brindamos a nuestros clientes la posibilidad de enviar dinero de manera rápida y segura a sus seres queridos en el extranjero. En Banco W, facilitamos la transferencia de sus recursos desde Colombia a otros bancos en el exterior.



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:

Sede principal Cali

Tipo	2022	2023
	Cantidad	
Oficinas	158	159
Corresponsales bancarios propios	254	253
Corresponsales en alianza	25.447	27.263

*Puntos habilitados*

Gane - supergiros	13.528	17.831
SuRed Remesas	853	813
Efecty Recaudo	8.628	8.619



Como Banco nos estamos consolidando como una entidad alineada a la evidencia de los estudios que afirman *“La inclusión financiera tiene una correlación directa con el crecimiento y desarrollo económico y contribuye a la reducción de la pobreza”*<sup>1</sup>; sobre lo anterior, los canales de atención son fundamentales dentro del propósito de llegar cada día a más personas que están solo a la espera de una oportunidad.

Hemos fortalecido la red de canales presenciales y no presenciales para crear ecosistemas transaccionales que permitan al Banco contribuir con la satisfacción de necesidades en las regiones, es decir, que puedan acceder y manejar sus recursos en el banco W, convirtiéndonos en el principal aliado de los microempresarios y cuentapropistas.

## Canales presenciales

### Corresponsales bancarios de alto nivel

Se realizó la implementación de un nuevo modelo de expansión en 13 municipios donde no hay oficina bancaria, a través de un esquema denominado ‘Corresponsales de alto nivel’ que consta de la asignación por parte del Banco de 4 analistas de crédito, 1 subgerente comercial y la habilitación de un punto de atención más robusto desde la perspectiva transaccional, ubicados en los espacios físicos de los aliados de corresponsalía, cuyas instalaciones sean tipo *“Hall”*.

Este modelo inició operación en octubre 2023, con el cual se facilitó la gestión comercial y el desembolso de más de 600 operaciones por un valor de \$2.128 millones de pesos; en el total transaccional alcanzamos un movilizadado superior a los \$4.600 millones durante este último trimestre del 2023.

La expansión a través de este nuevo formato se realizó en los siguientes municipios: Andes, Sonsón, Santafé de Antioquia (Antioquia), Chiquinquirá (Boyacá), Aguachica (César), Villa pinzón, Cáqueza, La Mesa, La Calera (Cundinamarca) y Málaga, Pamplona, Barbosa, Piedecuesta (Santander).

Municipio de Expansión	Departamento
Sonsón	Antioquia
Santafé de Antioquia	Antioquia
Chiquinquirá	Boyacá
Villa pinzón	Cundinamarca
Andes	Antioquia
Aguachica	Cesar
Cáqueza	Cundinamarca
La Mesa	Cundinamarca
La Calera	Cundinamarca

---

<sup>1</sup> Estrategia Nacional de inclusión financiera 2016 – Ministerio de Hacienda

Málaga	Santander
Pamplona	Santander
Barbosa	Santander
Piedecuesta	Santander

### Corresponsales bancarios propios

A través de los 253 corresponsales de la red propia, realizamos 324.003 transacciones, presentando un incremento transaccional del 7 % frente al 2022. A través de este canal hacemos presencia en 198 municipios donde hay oficinas del Banco y en 35 municipios donde prestamos apoyo para la ampliación del servicio y descongestión de oficinas.

Este modelo impulsó la gestión comercial, al realizarse 514 referidos efectivos de crédito, que equivalen a \$2.345 millones desembolsados.

### Corresponsales bancarios en alianza - Tipo red

Referente a los corresponsales bancarios en alianza tipo red (Gane, Supergiros, Efecty y Punto de Pago), continuamos ampliando la cobertura a través de este canal, donde logramos vincular la red que presta los servicios en el departamento del Meta, iniciando operación en 29 municipios con 462 puntos de atención. Con esta nueva alianza cerramos el 2023 con un total de 27.263 puntos aliados activos a nivel nacional, donde alcanzamos una transaccionalidad global en el 2023 de 630.691 transacciones.

- ✓ **13 corresponsales bancarios de alto nivel**  
Apalancando el nuevo modelo de expansión del Banco.
- ✓ **253 corresponsales bancarios propios**  
Ubicados en 198 municipios donde no hay oficinas del Banco.
- ✓ **27.263 corresponsales bancarios en alianza**  
A través del cual se realizaron 630.691 transacciones durante el 2023.

### Convenios de recaudo

Realizamos un convenio con el cliente empresarial Emcali, para recaudar los servicios públicos del Valle, a través de la instalación de 7 cajas de atención, que operan en las instalaciones del cliente (El CAM, Colon, Yumbo y Aguablanca). Adicionalmente, se habilitó el recaudo a través de los Puntos Efecty y oficinas Banco W, donde alcanzamos al cierre del 2023 un resultado transaccional de 215.544 operaciones, movilizandando alrededor de \$47.241 millones de pesos, con un saldo promedio en cuenta Banco de \$23.000 millones.

### Canales no presenciales

#### Banca Telefónica / Opción transaccional

Realizamos la migración de la plataforma tecnológica del contact center a "Five 9", herramienta omnicanal que permite una comunicación más fácil de los clientes a través de

los canales que la integren, al igual que se mejoraron los procesos de validación de identidad, con el ánimo de incrementar la seguridad de las transacciones que realicen los clientes a través de este canal.

Adicionalmente, se optimizaron las funcionalidades del IVR, donde incluimos la autogestión de los clientes de tarjeta de crédito en la cual ya pueden activar, realizar consultas y bloquear su tarjeta de crédito.

### **Pagos en línea PSE**

Con el refuerzo de posicionamiento y usabilidad de este canal, el Banco pasó de realizar 17.035 transacciones en el 2022, a finalizar el 2023 con más de 128.000 transacciones acumuladas, que equivalen a más de \$59.000 millones percibidos a través de este medio, facilitando y agregando opciones transaccionales al servicio de los clientes.

### **WhatsApp Business**

En febrero 2023 implementamos un *BOT*, con el ánimo de ofrecer un canal de servicio alternativo que sea ágil y oportuno, a través del cual los clientes y usuarios, pueden solicitar y recibir información sobre los productos, servicios y canales del Banco. Durante el 2023 se realizaron 144.054 interacciones, de las cuales, el 76 % fueron atendidas por el *BOT* y el 24 % restante, por un asesor.

- ✓ **128,000 transacciones**  
A través del servicio de pagos en línea PSE.
  
- ✓ **144.054 interacciones a través de WhatsApp Business**  
76 % fueron atendidas por el *BOT* y el 24 % restante por un asesor.

## 1.1. Nuestro gobierno corporativo

En Banco W obramos con rectitud, honestidad e integridad en todo momento, le apostamos a las relaciones y negocios con transparencia, respeto y compromiso, a partir de los valores corporativos que rigen nuestro modelo de actuación.

Estamos comprometidos para generar confianza en clientes y usuarios; en colaboradores sin importar su nivel jerárquico, su ubicación geográfica o funcional; en accionistas y en los demás grupos de interés.

Contamos con una **línea de transparencia**, un medio de denuncia confidencial, que permite a nuestros grupos de interés reportar o denunciar eventos sospechosos, conductas irregulares o comportamientos contrarios a nuestras políticas y valores institucionales. Además, el Banco tiene un comité de ética y prevención de fraude, integrado por diferentes áreas de la administración, que aportan para la gestión, administración e investigación de aquellas situaciones que se pueden presentar.

A través de los siguientes medios son recibidas las denuncias: línea telefónica gratuita 018000117744, formulario en la página web [www.bancow.com.co](http://www.bancow.com.co) y por medio de correo electrónico: [lineadetransparencia@bancow.com.co](mailto:lineadetransparencia@bancow.com.co)

### Estructura de gobierno corporativo

#### (2-9) (2-10) (2-11)

Nuestra estructura accionaria está conformada por acciones ordinarias y no contamos con acciones en reserva. Las acciones ordinarias confieren a su titular el derecho a participar en las deliberaciones de la Asamblea General de Accionistas y a votar en ellas, personalmente o a través de sus representantes, y a recibir una parte proporcional de las utilidades decretadas, conforme las acciones emitidas y que se encuentran inscritas en el Libro de Registro de Accionistas.

Anualmente convocamos a Asamblea General ordinaria y extraordinariamente cada que vez que lo demande. Sus funciones están señaladas en su reglamento, estatutos sociales y en la legislación correspondiente. Dentro de las principales está la elección de integrantes de junta directiva y fijación de honorarios, nombramiento de revisor fiscal, defensor del consumidor financiero, modificación de estatutos, aprobación de estados financieros e informe periódico de fin de ejercicio y demás temas relevantes a los intereses del Banco.

A continuación, la distribución del capital social y la identidad de nuestros accionistas al 31 de diciembre de 2023:

ACCIONISTAS	PARTICIPACIÓN
FUNDACIÓN WWB COLOMBIA	94,99134009 % <sup>2</sup>
WWB S.A.S.	5.00865642 %
ANA MILENA CADAVID DE JARAMILLO	0,00000116 %
LUZ STELLA GARDEAZABAL JIMÉNEZ	0,00000116 %
CLARA SERRA RIASCOS	0,00000116 %

Contamos con el **Código de Buen Gobierno** el cual 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, a partir de una transparente vinculación. La Junta Directiva, que ocupa un lugar central de la estructura de gobierno corporativo del Banco, es quien ha expedido el código.

Nuestra **Junta Directiva** es convocada de forma mensual a sesiones ordinarias y extraordinarias cada que se requiera. Está integrada por nueve profesionales (4 mujeres y 5 hombres), elegidos para períodos de dos (2) años, que cuentan con la idoneidad, experiencia en el sector financiero y/o en las microfinanzas y sostenibilidad, profesionalismo, habilidades analíticas y competencias necesarias para ejercer sus funciones y asumir las responsabilidades inherentes a su cargo; seis (6) miembros son independientes y tres (3) son miembros dependientes de la Fundación WWB Colombia en calidad de accionista mayoritario. Dos (2) de los miembros independientes son postulados por los accionistas minoritarios. El presidente es elegido por la Junta y no ocupa ningún cargo ejecutivo en la organización.

La Asamblea General de Accionistas de 2023 designó como miembros de Junta Directiva para el periodo abril 2023 – marzo 2025<sup>3</sup> a:

- Germán Contreras Arciniegas
- María Victoria Riaño Salgar
- Jorge Alberto Linares Alarcón
- Daniela Konietzko Calero
- Victoria Eugenia Arango Martínez
- Bernardo Quintero Balcázar
- Liliana Botero Londoño

<sup>2</sup> Accionista mayoritario que ejerce situación de control en el Banco. Previo a la publicación del Informe de Sostenibilidad, se presenta modificación efectuada el 9 de enero de 2024: cambiando el porcentaje de participación del accionista controlante del Banco W, la Fundación WWB Colombia adquirió 15.894.564 acciones ordinarias, pasando de tener un 85,74 % a 94,99 %. De otro lado la sociedad WWB S.A.S. ingresó como nuevo accionista al Banco W S.A., con 8.603.842 acciones ordinarias, alcanzando una participación del 5,0 % en el capital social del banco. Lo anterior, ocurrió como consecuencia de la negociación de acciones autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia, mediante oficio 2022197471-027-000.

<sup>3</sup> Anualmente en Asamblea se ratifica la Junta Directiva.

- Óscar Alfredo Romero Vega
- Jose Alejandro Torres Gómez

**En cumplimiento de nuestros estatutos, desde abril de 2023 nuestra presidente de la Junta Directiva es María Victoria Riaño Salgar.**

#### **Porcentaje de asistencia global promedio a reuniones de la Junta Directiva**

En el 2023 la Junta Directiva tuvo 12 reuniones ordinarias y 3 reuniones extraordinarias, logrando un promedio de asistencia del 96,3 %.

Para asegurar el cumplimiento de las responsabilidades asignadas, nuestra junta directiva cuenta con los siguientes 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.

**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 2023, el comité de riesgos sesionó en trece oportunidades, en las cuales se trataron temas relacionados con SARLAFT, gestión en materia de riesgo de crédito, liquidez, mercado y operativo, modificación a Manual SARC, aprobación de cupos de contraparte y seguimiento a implementación del Sistema de Administración de Riesgos, SIAR.

**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 2023, 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 2023, el comité sesionó en siete oportunidades.

**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 2023, el comité sesionó en cuatro oportunidades; donde como hito destacamos la revisión de la Encuesta Código País, la atención de recomendaciones de la Superintendencia Financiera de Colombia, SFC, para una debida implementación de medidas que contribuyen en el fortalecimiento de nuestro gobierno corporativo.



**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, innovación de productos y servicios, identificación de barreras y soluciones y seguimiento a la implementación y puesta en marcha de las decisiones. Durante el 2023, el comité sesionó en cinco oportunidades.

**Comité Transitorio de Normalización de Cartera:** 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 2023, el comité sesionó en nueve oportunidades.

**Elección de Revisoría Fiscal:** Atendiendo a nuestras prácticas de gobierno corporativo y lo establecido en los Estatutos Sociales, en 2023 se ratificó a KPMG S.A.S. para prestar el servicio de revisoría fiscal en el periodo abril 2023 – marzo 2025.

De la siguiente forma está conformada nuestra estructura de gobierno:



*\*Comités transitorios*

## Nuestro Sistema de Control Interno

Velamos por la efectividad y eficacia del Sistema de Control Interno (en adelante el 'SIC'), el cual contribuye al fortalecimiento del gobierno corporativo, garantizando la ética y mitigación de riesgos asociados en el modelo de las operaciones que celebra el Banco.

Nuestro SCI cuenta con un manual que se conforma de las políticas principales, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y monitoreo para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos establecidos.

Dentro de la estructura organizacional sostenemos una línea de comunicación, a través del modelo de las tres líneas de defensa, proporcionando un nivel de aseguramiento, articulando esfuerzos de toda la organización y generando responsabilidad y cultura en materia de control.

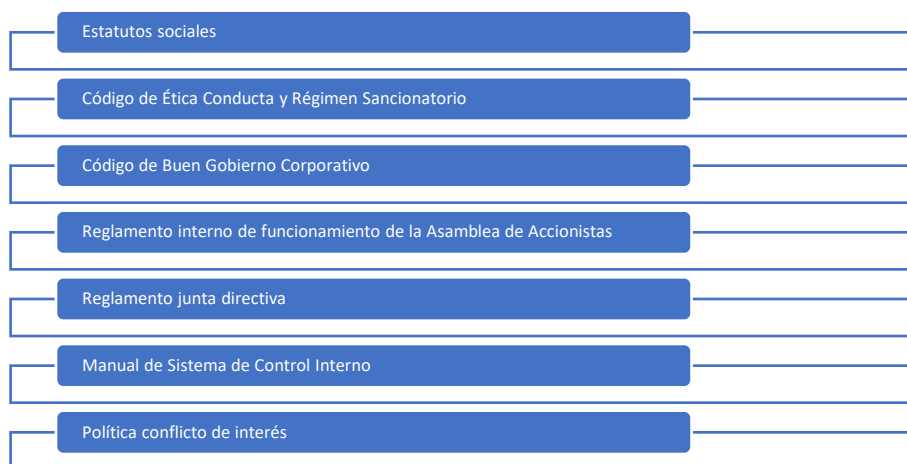
Nuestro SCI ha sido acorde al tamaño y complejidad del negocio, permanentemente se revisa y actualiza sus controles, teniendo en cuenta los cambios normativos, la evolución de procesos y el ofrecimiento de nuevos productos y servicios. Asimismo, se considera la materialización de eventos para determinar sus causas y planes de acción encaminados a prevenir exposiciones.

(205-3) El Banco desde su nacimiento en el año 2011 a la fecha no ha presentado casos confirmados por corrupción, continuamos adoptando todas las medidas necesarias para tener operaciones financieras transparentes y que se blinden de toda forma de la corrupción.

Contamos con un **Código de Ética, Conducta y Régimen Sancionatorio**, 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.

Contamos con una estructura de gobierno corporativo que evoluciona constantemente y que promueve una cultura ética, un ambiente de control, integridad y toma de decisiones con responsabilidad en los negocios que el Banco lleva a cabo.

## 1.2. Nuestras políticas y prácticas



(2-23)

Establecemos en nuestras políticas y procedimientos la aplicación de la debida diligencia para el conocimiento de las contrapartes, a su vez, como parte del compromiso de responsabilidad social establecemos el cumplimiento de las leyes y normas locales o acuerdos y convenciones internacionales ratificados en la protección del medio ambiente y a los principios y derechos laborales fundamentales.

Le apostamos a mitigar el riesgo del lavado de activos y financiación del terrorismo articulando los instrumentos y mecanismos para prevenir y controlar este flagelo a través del cual también como institución nos comprometemos a respetar los derechos humanos, y reportar cualquier operación sospechosa que se identifique relacionada con delitos fuente o subyacente al LA/FT y aplicar las medidas intensificadas en caso de identificarse un alto nivel de riesgo de LA/FT dando cumplimiento a la normatividad vigente.

El respeto a los derechos humanos es nuestra prioridad por ende en nuestras políticas establecemos nuestro compromiso a través del cumplimiento de los principales estándares internacionales, relacionados con:

- Libertad de asociación.
- Prohibición de todas las formas de trabajo forzoso.
- Prohibición del trabajo de menores de 18 años en condiciones peligrosas (incluidas las actividades de construcción) y trabajo nocturno.
- Discriminación en materia de empleo y ocupación, basada en raza, color, sexo, religión, opinión política, extracción nacional u origen social (Organización Internacional del Trabajo: ([www.ilo.org](http://www.ilo.org))).

Dichas políticas están establecidas en nuestro manual SARLAFT, así como en el Código de ética y régimen sancionatorio los cuales son de uso interno. Todos estos son aprobados por la Junta Directiva.

## **(2-24)**

Nuestros compromisos y políticas las aplicamos a nuestras actividades y relaciones comerciales a través de procedimientos específicos en los cuales los gestores de riesgo son los responsables de aplicar y garantizar el cumplimiento de las actividades que permiten contar con el conocimiento de las contrapartes. Adicional, en nuestra matriz de riesgos incorporamos los controles que permiten mitigar el riesgo de LA/FT, los cuales son evaluados de forma semestral con el fin de establecer el perfil de riesgo y establecer mejora continua con los gestores de riesgo.

En este sentido, reforzamos y fortalecemos la cultura de prevención de riesgo de lavado de activos, financiación del terrorismo, fraude y corrupción a través de los siguientes mecanismos de comunicación: capacitación continua por medio de la 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, boletines institucionales donde se comunican los cambios normativos y los ajustes a políticas y procedimientos, y las visitas de cumplimiento que se realizan durante todo el año a los gestores de riesgo.

También incorporamos los compromisos adquiridos en materia de prevención de fraude, corrupción y soborno mediante su divulgación, a través de capacitaciones a colaboradores nuevos a su ingreso al Banco y a los antiguos de manera anual. Así mismo vinculamos las responsabilidades en referencia mediante el supersistema, como influencia del entorno tenemos el apartado legal que refiere el enfoque de prevención de fraude y corrupción.

### **Código de Ética y Conducta**

Contamos con el Código de Ética y Conducta aprobado en acta de Junta Directiva extraordinaria N° 150 del 06 de diciembre de 2021 y que es de obligatorio cumplimiento para todos los colaboradores y proveedores que hacen parte de la comunidad Banco W.

Dentro de nuestro Código de Ética y Conducta contamos con un apartado que refiere la protección de los derechos humanos en el marco de la estrategia de sostenibilidad.

Estos compromisos y políticas los informamos mediante comunicados institucionales a colaboradores vinculados y en la página web del Banco W a clientes y proveedores. Además, aplicamos los compromisos y políticas a los colaboradores nuevos en el proceso de inducción, a los colaboradores antiguos en temas de regulación bancaria de manera anual y a los proveedores en el momento de vincularlos comercialmente con el Banco W.

### **Reconocimientos, iniciativas y adhesiones**

- **Reconocimientos**

Durante el 2023, actualizamos las calificaciones de impacto social y riesgo institucional con excelentes resultados que confirman nuestro aporte al desarrollo sostenible del país.

Luego de realizar el proceso de revisión anual, la firma calificadora de riesgo BRC Ratings - S&P Global S.A. SCV confirmó nuestras calificaciones de deuda: BRC1+ para corto plazo y AA para largo plazo. Este resultado se fundamenta en la participación relevante de nuestro Banco en el segmento de microfinanzas, mantenimiento de niveles adecuados de solvencia y liquidez, desarrollo y fortalecimiento de otras líneas de negocio como remesas y banca seguros, el fortalecimiento de la estructura de fondeo; ratificando nuestra capacidad para cumplir con sus compromisos financieros. Así mismo, obtuvimos resultados destacados en la calificación de desempeño social MicroRate, en la que obtuvimos una calificación de 4 estrellas con perspectiva positiva.

De esta manera en Banco W, mantenemos una excelente calificación de riesgo institucional, lo que otorga mayor confianza a nuestros accionistas, inversionistas actuales y potenciales, de productos como CDT, bonos o cuentas de ahorro.

En un año de grandes retos, por el impacto que generan algunas condiciones macroeconómicas desfavorables para muchos negocios, es muy relevante sostener la calificación que nos distingue como una entidad en alto grado de inversión, y que nos permite seguir aportando de manera significativa al desarrollo sostenible de nuestro país.

Nos sentimos orgullosos de los resultados obtenidos en la calificación social realizada por MicroRate, en la que obtuvimos una calificación de 4 estrellas con perspectiva positiva, lo que se traduce en un excelente nivel de desempeño social, y un gran potencial para seguir evolucionando y logrando el nivel de madurez que nos llevaría a obtener la máxima calificación 'desempeño social de primera clase.

- **Adhesiones**



Desde el año 2017 estamos adheridos 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.

- Afiliaciones – Gremios – Iniciativas



**¡Somos parte de la Mesa Intersectorial de Inclusión Financiera!**

En el propósito de aportar, desde la diversidad y riqueza de voces, perspectivas y experiencias de diferentes actores, recomendaciones y acciones para lograr una mayor inclusión financiera en el país, hacemos parte de la mesa intersectorial de inclusión financiera en la que participan diversas organizaciones. Durante el año 2023 trabajamos en un documento que establece recomendaciones de inclusión financiera para el gobierno y los responsables de la política pública. Este ejercicio fue liderado por la Fundación WWB en asocio con Banco W, Fundación Capital, IC Fundación, Fondo Nacional de Garantías, Cooperativa Financiera de Antioquia (CFA), Banca de las Oportunidades, Interactuar, Universidad Icesi, Sparkassenstiftung, Universidad del Rosario y Asomicrofinanzas. El documento presenta las recomendaciones haciendo un énfasis particular en la población emprendedora (individual o asociativa), migrantes, personas adultas mayores y jóvenes, en contextos urbanos y rurales. Dichas recomendaciones se dividen en cinco apartados: articulación y fortalecimiento de las capacidades del Estado local, encadenamientos productivos, emprendimiento, grupos poblacionales y garantías y ecosistemas de inversión. Al final, lo que busca la mesa intersectorial con la emisión del documento de recomendaciones de inclusión, sea estudiado por los gobiernos locales y se incorporen esas estrategias a sus planes de desarrollo.





Somos Compromiso Valle: una iniciativa que se viene desarrollando desde el 2021 y desde entonces hemos realizado aportes por \$900 millones de pesos, logrando con esto un impacto en más de 60 mil participantes que hoy hacen parte de Compromiso Valle.

Compromiso Valle es un vehículo de impacto colectivo que a partir del diálogo directo y la escucha activa, reúne y articula a ciudadanos, comunidad, empresas de todos los tamaños, líderes sociales y fundaciones para construir oportunidades para la población más vulnerable del Departamento del Valle del Cauca a través de seis ejes: seguridad alimentaria, empleabilidad, emprendimiento, transformación de proyectos de vida, liderazgo sólido y educación.

A la fecha son más de 450 organizaciones que estamos enfocadas en un ejercicio de innovación social para lograr la empleabilidad inclusiva, construcción de lazos de confianza, reconocimiento y tejido social; impactando positiva y profundamente la vida de las personas que están en necesidad y viven en áreas y condiciones precarias.



## 2. NUESTRA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

En Banco W asumimos la sostenibilidad con el propósito de generar bienestar económico, social y ambiental en Colombia a través de gestiones que promueven la inclusión, la educación financiera y las buenas prácticas ambientales y de gobierno corporativo.

Durante el 2023 decidimos elevar la Gerencia de Talento Humano a una Vicepresidencia denominada Talento Humano y Sostenibilidad y, a su vez, creamos la Jefatura de Sostenibilidad adherida a esta Vicepresidencia, para continuar avanzando tanto en los retos y responsabilidades, como en la evolución de las iniciativas de sostenibilidad transversales a los criterios ambientales, sociales y de gobierno (ASG).

Alineados a la planeación estratégica de la organización hemos definido una hoja de ruta, que parte de la definición de objetivos específicos en sostenibilidad, con tácticas y metas claras en la gestión de los criterios ASG:

### Objetivos de sostenibilidad

- Integrar la sostenibilidad en todas las áreas y procesos del Banco, asegurando que se consideren los aspectos económicos, sociales y ambientales en la toma de decisiones.
- Promover la responsabilidad corporativa, fomentando la transparencia y la rendición de cuentas en cuanto a las prácticas sostenibles del Banco.
- Promover la inclusión financiera y la igualdad de oportunidades, garantizando un acceso equitativo a los servicios financieros para todos los grupos de la sociedad.
- Apoyar el desarrollo sostenible de las comunidades donde opera el Banco, a través de programas y proyectos que generen un impacto social positivo.



## Modelo de Sostenibilidad:

### Criterios ASG

Hemos definido una hoja de ruta con tácticas y metas claras en la gestión de los criterios ASG que nos permita generar bienestar económico, social y ambiental a todos nuestros grupos de interés.

Informes de sostenibilidad bajo estándar GRI 2014-2022.

Disponibles en la página web [www.bancow.com.co](http://www.bancow.com.co)

### Nuestros asuntos materiales ASG y aporte a los ODS:

#### Ambiental

Cuidar y generar eficiencia sobre el uso de los recursos naturales

- Gestión de aspectos ambientales significativos: energía, agua y residuos.
- Gestión de cambio climático.
- Sistema de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS).



#### Social

Generar bienestar y cuidar de nuestros colaboradores y la comunidad

- Bienestar y calidad de vida de los colaboradores.
- Derechos Humanos.
- Diversidad, equidad e inclusión (DEI).
- Estrategia de inclusión financiera y educación financiera.
- El valor de ser sostenibles.
- Desarrollo social.



#### Gobierno

Actuar empresarial responsable y transparente

- Gobierno Corporativo.
- Desempeño económico.
- Gestión de cumplimiento.
- Sistema Integral de Administración del Riesgo (SIAR).
- Gestión de la cadena de abastecimiento sostenible.
- Innovación y transformación digital.
- Satisfacción de clientes.
- Comunicación responsable.





## 2.1. Nuestros grupos de interés (2-29)

Nuestra relación con los grupos de interés busca construir relaciones de largo plazo que nos permitan extender el impacto positivo en la sociedad e identificar nuevos retos alineados con sus expectativas. Durante el 2023 actualizamos el alcance sobre nuestros grupos de interés, específicamente, con inversionistas, aliados y gobierno:

Grupo de interés	Propósito	Subgrupos
<b>COLABORADORES</b>	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo administrativo Banco W</li> <li>Equipo operativo Banco W</li> <li>Equipo comercial Banco W</li> </ul>
<b>CLIENTES</b>	Contribuir en la calidad de vida de nuestros clientes y sus familias, mediante la prestación de servicios financieros hechos a su medida.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personas con micronegocio</li> <li>Pequeñas empresas</li> <li>Ahorradores e inversionistas</li> </ul>
<b>ACCIONISTAS E INVERSIONISTAS</b>	Proporcionar a nuestros accionistas e inversionistas una rentabilidad atractiva, información veraz y oportuna sobre el estado de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fundación WWB Colombia</li> </ul>
<b>PROVEEDORES</b>	Desarrollar esfuerzos direccionados a la cadena de abastecimiento sostenible.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proveedores MP</li> <li>Proveedores de bienes y servicios</li> </ul>
<b>COMUNIDAD</b>	Aportar al desarrollo de nuestro país a través de la inclusión financiera, mediante la oferta de servicios de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Municipios donde operamos.</li> <li>Organizaciones sociales.</li> </ul>
<b>ALIADOS</b>	Generar valor a través del poder de las alianzas para el desarrollo de iniciativas o proyectos alineados a la estrategia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fundación WWB</li> <li>Asobancaria</li> <li>Asomicrofinanzas</li> <li>ICESI</li> <li>Fondo W</li> <li>Clave 2000</li> </ul>
<b>GOBIERNO</b>	Aunar esfuerzos con entidades locales para tener participación en procesos de cambios normativos y proyectos de orden gubernamental.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Autoridades</li> <li>Legisladores</li> <li>Cooperación internacional (PNUD, USAID)</li> </ul>

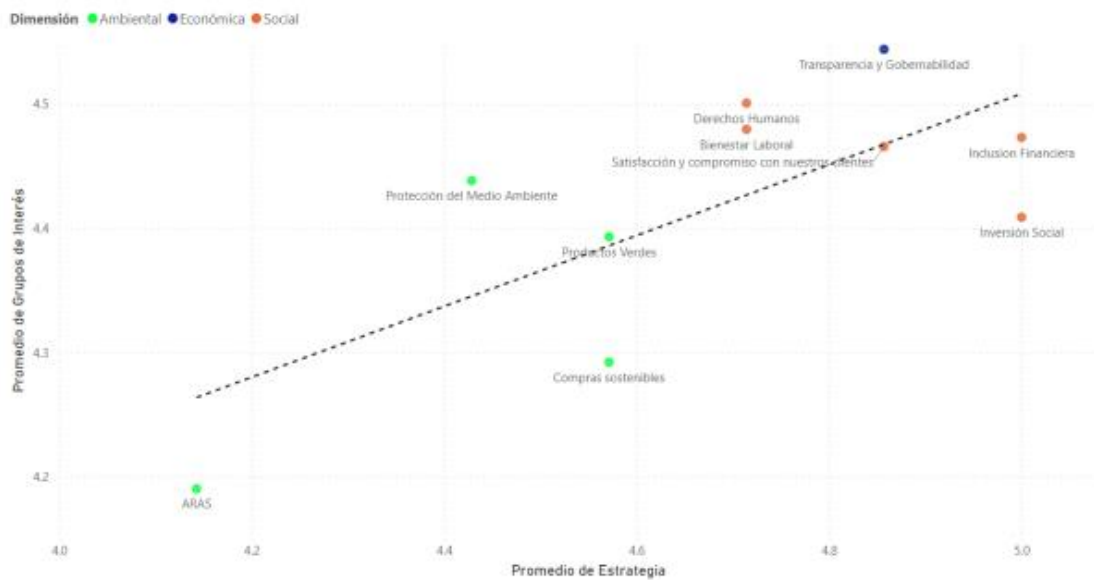
## 2.2. Nuestra materialidad

### (3-1)

El proceso de doble materialidad nos permite identificar y priorizar los aspectos relevantes para el Banco en el marco de nuestra estrategia de sostenibilidad. Este ejercicio es estratégico para determinar nuestros impactos ambientales, sociales y económicos en el entorno e incidencia en grupos de interés.

Nuestros asuntos materiales de sostenibilidad son el resultado de un ejercicio participativo donde se priorizaron aspectos aplicables a la realidad del mercado y, especialmente, a la regulatoria de la empresa. Este ejercicio se realizó en 2022 y contó con la participación de

372 personas representantes de colaboradores, proveedores, líderes (Directivos) y clientes. Durante el 2023 no se realizaron cambios y su actualización está proyectada para 2024.



Fuente: Elaboración propia

## Asuntos materiales

(3-2)

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 SARAS

Este informe ha sido elaborado con base en la materialidad y tiene como finalidad dar a conocer a nuestros grupos de interés los enfoques de gestión, logros, retos y metas clave de la compañía en relación con cada uno de estos asuntos materiales.

### 3. NUESTRA GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD

#### 3.1. Inclusión financiera

##### (3-3)

En Banco W le apostamos al desarrollo de productos y servicios financieros que se ajusten a las necesidades de los microempresarios y pequeñas empresas de Colombia. La inclusión financiera genera desarrollo económico, crea la oportunidad de mejorar la calidad de vida de las personas y aumentar la igualdad de ingresos. Esto acompañado de la estrategia de educación financiera, donde hablar del ahorro, fomenta el hábito, apalanca nuestros productos y contribuye a la estabilidad financiera personal y familiar.

Creemos firmemente que una educación financiera adecuada para cada una de las personas que tienen relación con nuestro banco sea cliente o no cliente, reducen las brechas de desconocimiento y afianza los vínculos bancarios y nuestros servicios. Nuestro propósito es que todas nuestras audiencias comprendan las diferentes terminologías financieras como el ahorro, inversión, temas de seguridad bancaria y gestión de deudas, para así generar la utilización o adquisición de productos y servicios bancarios de manera consciente y efectiva.

##### (203-2) La innovación tecnológica como herramienta para la inclusión financiera

###### **Billetera Digital**

En abril lanzamos al público colombiano la Billetera W, la cual se convierte en el primer canal transaccional digital para nuestros usuarios, permitiéndoles tener un depósito de bajo monto para ahorrar, con funcionalidades de consulta de saldo, transferencias interbancarias y entre billeteras, recargas por PSE y retiros a través de corresponsales propios y en alianza. Al cierre de año la Billetera W cuenta con más de 9.000 usuarios, quienes se benefician de nuevas funcionalidades tales como: tener un canal disponible 24 horas 7 días a la semana y la oportunidad de realizar pagos de facturas de servicios públicos y educativos, compra de contenido digital y recarga de paquetes móviles. La Billetera W se adapta al estilo de vida del microempresario permitiéndole realizar sus gestiones financieras desde el negocio, de una forma segura y rápida; y a su vez nos permite llegar a clientes en territorios alejados y contribuir a la inclusión financiera de los colombianos.

###### **CDT Digital**

Lanzado en su primera versión en diciembre de 2023, este producto digital de inversión permite a los clientes constituir un Depósito a Término fijo desde COP \$200.000 hasta COP \$20.000.000.

La característica principal de este CDT es su facilidad y rapidez, ya que puede ser abierto en tan solo 5 minutos desde donde se encuentre el cliente, a través del computador o el celular. Este producto brinda a los microempresarios y demás clientes de nuestro banco, una opción segura y conveniente para hacer crecer sus ahorros, sin la necesidad de visitar una sucursal bancaria física.

### Tarjeta de crédito MasterCard Standard

Somos la primera entidad de microfinanzas en Colombia que ofrece el producto de tarjeta de crédito a sus clientes, esto nos ha permitido entrar en el ecosistema de medios de pago a través de la alianza que hoy existe con la franquicia Mastercard, habilitando una autopista que nos permitirá incursionar y desarrollar otros productos y servicios que hacen parte del mundo de los medios de pago, diversificar el portafolio, generar otros ingresos y extender la permanencia de nuestros clientes en el Banco.

Hemos llevado al Banco a un nuevo escalón en lo que a infraestructura tecnológica y operativa se refiere, así mismo, con nuestros aliados principales Mastercard, Fiserv e Idemia contamos con toda la experiencia y respaldo para ofrecer a nuestros clientes facilidad de acceso, servicios seguros y de calidad.



Primera tarjeta entregada a cliente, Oficina Principal Cali.

### (203-2) Productos y servicios financieros que continuamos fortaleciendo

#### Remesas

En 2023, las remesas de trabajadores mantienen su tendencia creciente, sin embargo, se observa una desaceleración causada principalmente por variables económicas en los países

origen, como, por ejemplo, enfriamiento del mercado laboral, inflación y adicionalmente, la tasa de cambio en Colombia. Durante 2023, Colombia recibió un total de USD 9.17 billones (Cifras oficiales a corte de noviembre), presentando un crecimiento de 6,95 % frente a 2022 cuando se recibieron USD 8.57 billones.

A cierre de 2023 nuestro negocio de remesas mantiene su crecimiento superior al mercado con un crecimiento de 17,44 % y alcanzando una cifra récord de USD 708 millones. Esto ha permitido impactar la vida de más de 697 mil beneficiarios.

El trabajo en mejora de experiencia, servicio al cliente y canales de pago, así como las diferentes alianzas con compañías remesadoras han aportado al logro de estos resultados.

Para 2024, esperamos un comportamiento similar en las economías de origen y el enfoque estará en crear nuevas alianzas y potenciar las actuales, así como ofrecer una mejor experiencia a nuestros clientes.

## **Cuentas de ahorro**

El portafolio cuenta con 907.439 clientes, 906.885 personas naturales y 554 personas jurídicas, correspondientes a un total de 945.320 cuentas con un saldo de \$329.787.067.251. En 2023 se evidencia un crecimiento en la atomización del producto de 66.028 cuentas con respecto al año anterior.

Las necesidades de nuestros clientes varían de acuerdo con sus características, así mismo nuestro abanico de opciones. Por medio de las cuentas básicas y de desembolso, los clientes pueden ahorrar de forma fácil, rentable y gratuita; están representadas en 738.785 cuentas con un saldo de \$86.527.458.874. Las cuentas de depósito de bajo monto son la alternativa perfecta si lo que se busca es comodidad. Se pueden abrir sin salir de casa, en pocos minutos y a cero costo. Actualmente contamos con 75.175 cuentas con un saldo de \$3.912.075.942; en 2023 se realizó el lanzamiento de La Billetera W, aplicación que facilita aún más el abrir las cuentas de depósito de bajo monto.

A través de nuestras cuentas de inversión son vinculados al Banco clientes de diferentes segmentos, hoy contamos con 537 cuentas de este tipo con un saldo de \$207.838.526.038.

Como venta cruzada de productos asociados a los microcréditos, ofrecemos las alternativas de cuentas de pagahorro y gotahorro, mediante las cuales, nuestros clientes pueden ahorrar mientras pagan sus obligaciones, los dos productos representan 127.533 cuentas con un saldo de \$28.875.265.858.

Como venta cruzada de productos asociados a las remesas, se incentiva a los clientes de este producto a recibir sus giros por medio de cuentas del Banco W y a ahorrar en ellas; actualmente entre los clientes de remesas tienen 1.168 cuentas con un ahorro de \$1.820.349.657.

Para nuestros clientes empleados formales, las cuentas de ahorranzas son un mecanismo de ahorro mediante convenio con empresas que no tienen fondo de empleados, con el fin de

que sus colaboradores puedan ahorrar de manera periódica y a través de la modalidad de descuento por nómina mensual o quincenal. Hoy contamos con 2.122 cuentas con un saldo de \$813.390.883.

## **CDT**

Las inversiones que hacen nuestros clientes a través de los CDT contribuyen al desarrollo de los microempresarios y sus familias. Contamos con clientes de diferentes sectores económicos.

Actualmente nuestro Banco cuenta con 20.264 clientes de CDT, de los cuales 20.021 son personas naturales y 243 son personas jurídicas, representados en 25.809 CDT con un saldo de \$949.247.177.312. Siendo oportunos con la inclusión financiera, brindamos la opción de realizar CDT de montos mínimos (desde \$200.000), los cuales tienen una participación del 31 % entre nuestros clientes. En 2023, el portafolio de personas naturales ha incrementado \$82.054.994.646 y el portafolio de personas jurídicas \$335.813.067.970, además, se evidencia un incremento en la atomización del producto de 936 títulos CDT. Nos alegra ver como las cifras demuestran que contamos con la confianza de nuestros clientes, con el firme propósito de aportar a la construcción de un mejor país a través del apoyo a los microempresarios.

- En el corto plazo se está trabajando en conjunto con el Laboratorio Digital (W Lab) para posicionar el producto CDT digital en el mercado, ampliando nuestro abanico de opciones en cuanto a los tipos de producto de ahorro y brindando una mayor facilidad a los clientes a la hora de la apertura del título CDT.
- En el mediano plazo es nuestro objetivo la masificación de los CDT desmaterializados en las oficinas.
- En el mediano plazo, en cuentas de ahorro, trabajaremos en continuar fortaleciendo la cultura de ahorro a través de educación financiera y sorteos, fortalecer los convenios de recaudo en los diferentes municipios de nuestro país e incrementar la venta cruzada con nuestros clientes de remesas.

## **Seguros**

En el proceso de contribuir en la capacidad de recuperación del microempresario ante los eventos adversos que puedan afectarle; la venta de los planes de protección del Banco derivó en que a través de las aseguradoras aliadas se efectuaran pagos por \$22.300 millones a 6.250 clientes.

Apoyamos a las comunidades afectadas por eventos climáticos a través de la gestión proactiva de 10 eventos masivos, habiéndose efectuado pagos a 74 afectados por \$268 millones.

Promovemos el emprendimiento entre las microempresarias colombianas, es así como el 56 % de los planes de protección correspondieron a 66.978 mujeres emprendedoras. A lo largo

del año nuestras aseguradoras aliadas reconocieron 3.359 siniestros y efectuaron pagos por \$10.434 millones a nuestras clientas.

En medio de la creciente preocupación por la seguridad en el país, en Banco W damos un paso adelante para proteger a las microempresarias colombianas con el lanzamiento en el mes de noviembre de 'Soy Microempresaria Protegida', un innovador seguro diseñado para enfrentar los desafíos de los hurtos y robos, una realidad que afecta a numerosos emprendedores en Colombia. Este nuevo producto proporciona a las microempresarias una capa adicional de seguridad, cubriendo los contenidos de sus bolsos, morrales o mochilas, con la excepción de celulares, dinero en efectivo y joyas, en caso de ser víctimas de hurto calificado. Este enfoque estratégico busca aliviar las preocupaciones de seguridad de las emprendedoras, permitiéndoles concentrarse en el crecimiento de sus negocios.

## **Libranza**

El crédito de Libranza tiene impactos significativos en la economía, pues facilita el acceso al crédito de forma sencilla para un amplio espectro de empleados y pensionados, impulsando el consumo y estimulando la actividad económica. Además, brindamos a nuestros clientes la capacidad de satisfacer necesidades inmediatas como educación, salud o reformas en su vivienda, mejorando así su calidad de vida. Así mismo, contribuye a la estabilidad financiera de las familias al ofrecer tasas de interés más bajas.

Logramos incrementar la cartera del producto en un 26 % al corte de diciembre, cerrando con un saldo de \$124.351 millones y 5.068 clientes, que representa un 38 % más, respecto al año anterior.

## **(BW003) Emisión de bonos sociales y de género**

El Banco, con su enfoque arraigado en la responsabilidad social, ha trascendido los límites de la banca tradicional financiera. Su nacimiento como fundación ha permitido que su horizonte y sus metas estén encaminados más allá de la maximización de la rentabilidad financiera y que propendan por el bienestar general. Esto ha permitido adoptar medidas concretas para abordar desafíos sociales como la inclusión, la igualdad de género y el crecimiento económico. Este compromiso con el desarrollo social fue el propósito fundamental para las emisiones de bonos realizadas, las cuales buscan asegurar que la ayuda financiera no se convierta en un impulso momentáneo, sino una inversión con impacto en el tejido social y económico de la comunidad de manera sostenible a largo plazo.

Con la emisión de bonos sociales y de género por parte del Banco W, se han destinado recursos para apoyar a microempresarios y microempresarias, generando un gran impacto positivo en la comunidad. En 2020 inició la emisión de bonos sociales con enfoque de género por \$150.000 millones y posteriormente en 2021 con nuestra emisión de bonos sociales por \$160.000 millones. En nuestro tercer año generamos desembolsos de bono de género por valor de \$465.764 millones, beneficiando a 74.623 mujeres emprendedoras. En cuanto a la

emisión de bonos sociales, generamos desembolsos por valor de \$444.965 millones, beneficiando a 72.723 microempresarios.

Estos bonos a diferencia de otros tipos de emisiones, fueron diseñados para cumplir con las guías de procedimiento voluntario para la emisión de bonos sociales, establecido por el International Capital Market Association (ICMA) y fueron calificados por la Vigeo Eiris, entidad especializada en evaluación de empresas en los criterios ASG (ambientales, sociales y Gobernanza) en sus estrategias, operaciones y administración, quienes otorgaron a Banco W y sus emisiones de bonos sociales y de genero con su máxima calificación 'Avanzada'.

## Iniciativas de valor agregado

### Embajador digital

Junto a la Fundación WWB trabajamos en crear un programa que involucra una red de personas en comunidades con soluciones y herramientas tanto análogas como digitales, que contribuyan a la adopción y uso constante de la tecnología y que respondan a los dolores en el acceso y el uso de las soluciones financieras digitales en los clientes. Este programa estará presente en el 2024 en Cali y alrededores y en los municipios del bajo Cauca.



### Laboratorio digital

En el mes de junio nació W Lab, el laboratorio digital de nuestro Banco W, cuyo propósito es construir soluciones digitales que aporten al bienestar de nuestros clientes y la comunidad. Este laboratorio tiene como misión pensar y traducir el futuro del Banco en 10 años y aumentar la capacidad de cara a los esfuerzos de exploración en la estructuración y abordaje metodológico de experimentos de exploración que nos lleven a desarrollar soluciones de valor para nuestros clientes.





### (BW001) Educación financiera

A través de nuestros medios digitales realizamos campañas con contenidos de educación financiera, con las cuales reforzamos nuestra responsabilidad y compromiso con los colombianos. Estas iniciativas se alinean al ADN que tiene el Banco desde la Fundación WWB Colombia, llevando los conocimientos de educación financiera y consumo consciente con una terminología financiera a todo el país.

Es importante resaltar que dentro de las matrices de contenidos orgánicos que generamos como banco tenemos:

- Economía popular ‘Arreglando el país’: que se compone de temáticas socioculturales y financieras, que familiarizan y aterrizan a la realidad con ejemplos situacionales tales como el valor de un chocorramo vs el incremento del salario mínimo, el incremento de la gasolina o el incremento de materias primas en los negocios y demás factores de la economía que hacen mucho más cercano y ligero el consumo de este tipo de temáticas.
- Generación de contenido orgánico relacionados a los cursos de la Fundación WWB Colombia: alojados en nuestra página web, desde las redes sociales del banco (Facebook e Instagram, Twitter, YouTube) direccionamos a nuestra audiencia a los cursos de (Manejo Exitoso del Dinero, Viaje al mundo Digital y Finanzas para el Campo).
- Generamos bienestar económico, social y ambiental en nuestro país a través de gestiones que promueven la inclusión, la educación financiera, buenas prácticas ambientales y de gobierno corporativo.

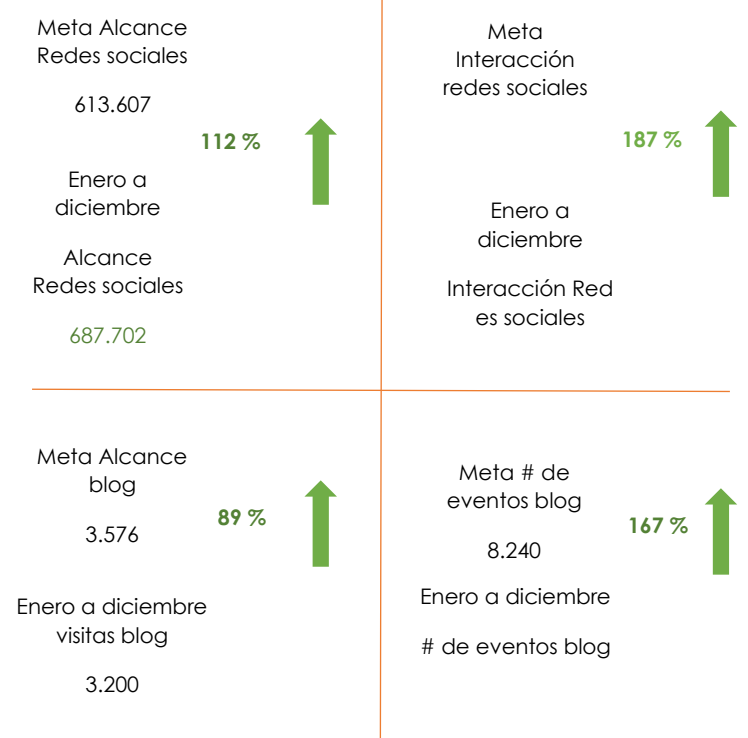
Nos enfocamos en cambiar los formatos de comunicación de la educación financiera hacia nuestros clientes y no clientes (video, video podcast, post, historias, creación de una sección, etc), haciéndolos más llamativos con la finalidad de instruir y así mismo brindar herramientas que les ofrecemos en los cursos que tenemos disponibles para nuestros clientes en conjunto con la Fundación WWB Colombia. Algunos de nuestros programas fueron:

- Curso **Manejo exitoso del Dinero** de la Fundación WWB Colombia: dividido por módulos o sesiones en nuestro portal W Contigo – Educación Financiera
- **Finanzas, una mirada a mi interior:** en esta sesión se da a conocer el carácter financiero y cual predomina ante las decisiones al momento de manejar el dinero.

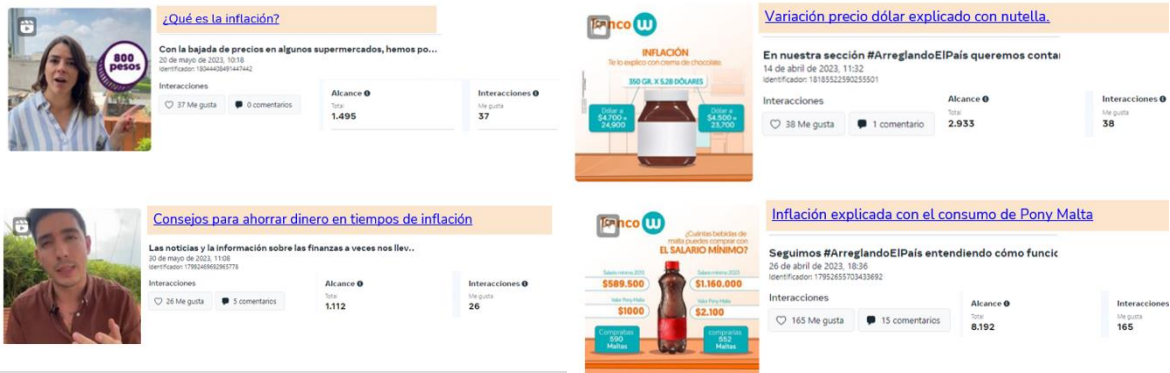
- **Ahorra o nunca:** en esta sesión se comparte la definición de ahorro y cómo ahorrar. Adicional, la persona quien toma el curso puede crear un fondo de emergencias para cubrir aquellos gastos no planeados.
- **Deudas buenas generan más ingresos:** se presenta la definición de préstamo, cómo identificar deudas buenas o malas y conocer los niveles de endeudamiento.

### Resultados de alcance e interacciones redes sociales y blog:

Consolidado total educación financiera		
Enero - diciembre 2023		
Red Social	ALCANCE	INTERACCIONES
INSTAGRAM	86.112	2.331
FACEBOOK	600.865	2.331
Twitter	225	7
<b>Como vamos Redes sociales</b>	<b>687.202</b>	<b>4.669</b>
Blog (visitas)	3.200	852
<b>Total</b>	<b>690.402</b>	<b>5.521</b>



Uno de los retos que tuvimos fue aterrizar los temas sociales y económicos a un lenguaje de fácil entendimiento y terminologías amigables. En conjunto con el área de datos del Banco, creamos los contenidos de economía popular 'Arreglando el país' para brindar ejemplos sencillos sobre estos ítem e instruir a toda nuestra comunidad digital.



## Nuestras metas

- Generar conocimientos y habilidades digitales para la transformación en el 100% de los colaboradores en los próximos 2 años.
- 2025 - Contar con 69.000 tarjetas de crédito entregadas y activadas a clientes y una cartera de \$54.952 millones.
- 2025 tener oferta comercial de la tarjeta de crédito a colaboradores Banco W y mercado abierto con foco principal a sectores de inclusión financiera.
- 2025 - Hacer visible la tarjeta de crédito en el mercado mediante la escucha activa de los clientes, simplificación y automatización de procesos, servicios de autogestión y programas de fidelización.
- 2026 - Generar al menos 10 nuevos pilotos y/o productos de soluciones digitales de valor agregado para los clientes y futuros clientes.
- 2028 - Contar con 91.656 tarjetas de crédito entregadas y activadas al cliente y una cartera de \$150.000 millones.
- 2028 - Contar con un ecosistema digital de medios de pago, a niveles de mercado, que permita a nuestros clientes tener todos los servicios en un solo Banco: Banco W.
- 2028 - Digitalizar y automatizar los procesos del Banco apoyados en inteligencia artificial para mejorar la eficiencia operativa.
- En el mediano plazo incrementar venta cruzada de productos de ahorro y seguros.
- En el mediano plazo generar en compañía de la Fundación WWB Colombia, micro cursos que afiancen los conocimientos de nuestros clientes con enfoque por cada producto.

## 3.2. Inversión social

(3-3)

En Banco W la inversión social se traduce, en la capacidad que tenemos para generar herramientas en las comunidades priorizadas, para crear tejido social y lograr que las acciones que se desarrollen tengan continuidad en el tiempo. La inversión social es transformar la vida de las personas y crear oportunidades para el desarrollo, bienestar y calidad de vida, es apostarle al desarrollo de comunidades sostenibles.



### Emprendimiento e Innovación desde edades tempranas

Dentro de las grandes apuestas en materia de inversión social, desde el 2016 venimos desarrollando el programa **Innovadores 4.0**.

Buscando crear y fortalecer la mentalidad y la cultura de emprendimiento desde edades tempranas, desde Banco W hemos invertido en la transferencia metodológica del programa **Innovadores 4.0** en 10 instituciones educativas oficiales de Cali, impactando a más de 19.000 estudiantes.

Esta gran apuesta continuará en 2024, lo que significa, seguir fortaleciendo los procesos de las instituciones educativas, de modo que se evidencian avances en ser: instituciones educativas con la ruta pedagógica para fomentar el emprendimiento y la innovación en todos los ciclos escolares, con estrategias metodológicas y curriculares como: líneas de mejoramiento en sus PEI y estrategias pedagógicas que brindan herramientas a sus estudiantes para crear e imaginar soluciones a retos reales, trabajar en equipo desde sus propios talentos, comunicarse de manera efectiva y fortalecer el pensamiento científico.



**En Cali hay 93 instituciones  
educativas oficiales y un total  
de 156.818 estudiantes.**



Gracias a la inversión de nuestro Banco W y sus aliados estratégicos como Fundadiv, se ha impactado el **10,7 % de las instituciones educativas en la ciudad de Cali**, y el **12% de la población estudiantil**, con Innovadores 4.0 y sus laboratorios.

(413-1)

Para Banco W es fundamental que nuestras operaciones cuentan con iniciativas de participación por parte de la comunidad local y programas de desarrollo.

Nuestra inversión social destinada a otras intervenciones contó con **60.050 beneficiarios y una ejecución de \$404.814.500 en donaciones** realizadas a diferentes organizaciones ubicadas en el Valle del Cauca, entre ellas: Fundación para el Desarrollo Integral Del Pacifico, Fundación Trascender, Fundación para el Desarrollo Integral del Pacifico – Propacífico, Asociación de Discapacitados del Valle, Fundación Red de Arboles, Fundación Chiquitines, Agencia de Promoción de Inversión Invest Valle Del Cauca, Asociación de Discapacitados del Valle.

### MARATÓN DE SUEÑOS 5K “PON A PRUEBA TU CAPACIDAD DE AMAR”

La octava edición de este evento se llevó a cabo el domingo 3 de diciembre, en el marco del Día Internacional de las Personas con Discapacidad, en Cali. Desde Banco W nos sumamos a esta gran maratón de sueños de la Fundación Asodisvalle, liderada por Jeison Aristizábal, actividad en la que fueron voluntarios colaboradores del Banco, para apadrinar a un niño (a) con discapacidad.

La maratón de sueños es un evento deportivo que busca visibilizar a las personas en condición de discapacidad, fomentando la inclusión y la empatía.





### 3.3. Transparencia y gobernabilidad

(3-3)

En el Banco W aseguramos una sólida reputación en las operaciones que celebramos, a partir de la integridad, honestidad y trato justo. Por ello, la transparencia y gobernabilidad se alinea con la estrategia de corporativa.

Los procesos se encaminan a que las operaciones que realizamos en el Banco partan de la transparencia y gobernabilidad, orientando al cumplimiento de los objetivos de la planeación estratégica corporativa.

Para nosotros es importante la gestión de prevención y atención de fraudes, corrupción y soborno en el desarrollo de las operaciones del Banco, porque nos permite brindarles a nuestros grupos de interés la tranquilidad de que somos 100 % preventivos, y en caso de materializarse alguno de estos riesgos, sabemos cómo atenderlos para minimizar el impacto.

En el Banco W contamos con una política de 'cero tolerancia al fraude' por lo cual desarrollamos y aplicamos monitoreos a todas las transacciones y operaciones financieras ejecutadas, desde la apertura de cuentas hasta la realización de transacciones diarias en todos los productos y servicios que ofrecemos, incluyendo cuentas bancarias, microcréditos, inversiones, seguros y más, haciendo que con esta gestión estemos alineados con la estrategia corporativa del Banco.

En función de promover la mayor armonía y consistencia entre el crecimiento y la rentabilidad del Banco, adoptamos medidas de control que incluyen todos los aspectos y procesos, en los cuales existen riesgos relacionados con fraudes, corrupción y soborno. Hacemos partícipes a todos los colaboradores y directivos del Banco W, con un énfasis en la promoción de una cultura de integridad, ética y cumplimiento. Nuestro desarrollo y aplicación de políticas y procedimientos específicos están diseñados para prevenir y abordar los riesgos identificados de fraudes, corrupción y soborno en el Banco, permitiendo con esta gestión contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Mantenemos una vigilancia continua de las actividades y transacciones en busca de posibles actividades sospechosas y asumimos la obligación de reportar inmediatamente cualquier actividad ilegítima, brindando una respuesta adecuada a los incidentes identificados, esto, con el fin de garantizar la tranquilidad no sólo del Banco si no de nuestros clientes. Nuestro plan de prevención de fraudes, anticorrupción y soborno del Banco W, se basa en una serie de principios fundamentales que sustentan su efectividad y legitimidad.

#### **Nuestros impactos**

La ejecución de controles internos minimiza y disuaden eficientemente la probabilidad y el impacto de la materialización de los riesgos, sin embargo, no estamos libres de riesgos de fraude. Generamos valor a nuestros grupos de interés partiendo desde la definición de nuestra política interna de ser cero tolerancia al fraude y la corrupción, hasta la implementación de mecanismos de prevención, control, detección y reporte de fraudes, así como actos de corrupción o soborno. Tenemos mapeados los impactos potenciales en caso de la materialización de los riesgos de fraude, corrupción y soborno, mediante una estricta y

permanente evaluación de riesgos que nos permite medir el impacto y la probabilidad de ocurrencia, así como la evaluación de los controles y la generación de planes de acción que nos permiten estar actualizados y acordes con el nivel de exposición. Es así como nos protegemos de posibles pérdidas o amenazas que desencadenan en pérdidas financieras, daños a la reputación de la marca y perjuicios a los colaboradores.

### Nuestra gestión

Nuestro diseño y ejecución del plan de prevención de fraudes, corrupción y soborno del Banco W, está basado en políticas corporativas, lineamientos estratégicos, programas y el compromiso del gobierno corporativo. Lo anterior, guía y contribuye a promover una cultura de integridad y ética, teniendo en cuenta los nuevos factores de riesgos (cliente, usuario, producto o canal) implementados por el Banco W.

Como medidas tomadas para prevenir los impactos negativos potenciales, se cuenta con un monitoreo transaccional de prevención de fraude y corrupción, trabajado mediante un análisis de riesgo de fraude previamente al lanzamiento o uso de cualquier producto, a la aplicación de nuevas prácticas comerciales, incluyendo nuevos canales de prestación de servicios y el uso de nuevas tecnologías o tecnologías en desarrollo para productos nuevos o existentes, la modificación de características de los productos, la inclusión en un nuevo mercado, la apertura de operaciones en nuevas locaciones y el lanzamiento o modificación de los canales de distribución.

Dentro de las medidas para mitigar, corregir, remediar o compensar los impactos negativos reales, realizamos un análisis de riesgos con enfoque en prevención de fraudes, corrupción y soborno, en el cual, al identificarse un nuevo riesgo o evento, lo incluimos en la matriz de riesgos de fraude, corrupción y soborno, conjugando las actividades anteriores con la vinculación del uso de metodologías ágiles que sugieren dar mayor velocidad a todas las iniciativas dirigidas al crecimiento del Banco, con el fin de obtener ganancias tempranas en los procesos de prevención y optimizando los recursos existentes, como medidas para incrementar el impacto positivo sobre nuestros grupos de interés.

### (205-2) Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

	Numero	Porcentaje
Miembros del órgano de gobierno a quienes se les hayan comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización	9	100 %
Colaboradores a quienes se les hayan comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización	2.227 A nivel nacional	100 %
Socios de negocio a quienes se les hayan comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización	Número: 1 Tipo de socio: Socio Mayoritario	14 %

	(Fundación WWB Colombia)	
Colaboradores que hayan recibido formación sobre anticorrupción	913	99,01 %

## Nuestros resultados

Durante el 2023 se configuró la solución tecnológica para la administración de los riesgos de fraude, y el monitoreo continuo de las transacciones con un proveedor con importante trayectoria en el sector. Así mismo, dimos inicio a mesas de trabajo en relación con prevención de riesgos de fraude, se aprobó la estructura de prevención de fraude con recurso humano especializado para el desarrollo de los planes de prevención e investigación, se recibieron capacitaciones internas de parte de aliados estratégicos en la industria con conocimientos de prevención de riesgos, así mismo se diseñan políticas y procedimientos referenciando la incursión de los nuevos productos de medios de pago e integrarlos al plan de prevención y monitoreo de operaciones.

**(205-1)** En el último trimestre del 2023 fue creada la jefatura de seguridad bancaria, con el objetivo de adelantar proceso evaluación y análisis de riesgos relacionados con el fraude y la corrupción. Mediante el desarrollo de los análisis descriptivos y prospectivos se identificaron los siguientes eventos:

1. El producto con el mayor riesgo de afectación por el fraude es el de microcrédito.
2. La modalidad de hurto en recaudos manuales es la primera causal de riesgos por fraude.
3. La modalidad de apropiación de recursos por medio de transferencias es la segunda.
4. La modalidad de suplantación sería la tercera.
5. No se han presentado riesgos asociados a la corrupción.

## Nuestras metas

### Corto plazo

- 2024 - Implementar un sistema de detección de fraudes mejorado, reduciendo las tasas de fraude en un 15 %.
- 2025 - Desarrollar e impartir programas de formación continua para colaboradores, con el objetivo de mejorar la conciencia sobre prácticas seguras, alcanzando una participación del 90 %.
- 2024 - Establecer alianzas estratégicas con proveedores de tecnología innovadora y otros aliados para fortalecer las defensas del Banco contra amenazas emergentes.



## **Mediano Plazo**

- 2026 - Incrementar la eficiencia operativa mediante la automatización de procesos, reduciendo los costos operativos relacionados con la prevención de fraudes, corrupción y soborno en un 20 %.
- 2026 - Expandir la colaboración con entidades gubernamentales y organizaciones nacionales para compartir información y fortalecer la lucha contra el fraude, la corrupción y el soborno a nivel país.
- 2027 - Mejorar la experiencia del cliente mediante el desarrollo de tecnologías que brinden seguridad transaccional y que sean amigables con los usuarios, aumentando la satisfacción del cliente en un 25 %.

## **Largo Plazo**

- 2028 - Establecer un centro de investigación interno para analizar tendencias, desarrollar tecnologías avanzadas y anticipar nuevas amenazas, consolidándonos en el Banco W como líderes en innovación en prevención de fraudes.
- 2028 - Implementar medidas de inteligencia artificial avanzada para la predicción y prevención proactiva de fraudes y corrupción, logrando una reducción adicional del 30 % en las tasas de fraude y corrupción.
- 2030 - Colaborar con otras instituciones financieras en el desarrollo de estándares para la prevención de fraudes, contribuyendo a la seguridad del ecosistema financiero a largo plazo.

## **Nuestros hitos**

- Implementación de la solución tecnológica en la administración y gestión de riesgos de fraude corrupción y soborno, generando confianza en el público de interés y en los órganos de control al cumplir con la normativa vigente.
- Creación de la estructura de Seguridad Bancaria para el desarrollo del plan de prevención de fraude, corrupción y soborno y la atención de los casos de investigación resultantes en la ejecución de las actividades del Banco W.

## **Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, SARLAFT**

Nuestro Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del terrorismo (SARLAFT) es un sistema de prevención y control con el cual realizamos la adecuada gestión del riesgo del lavado de activos y financiación del terrorismo. Dicho sistema es aplicable a través de políticas, procedimientos, herramientas y mecanismos diseñados en el desarrollo del objeto social de nuestra entidad.

Durante el 2023, nuestra gestión se ajustó a la normatividad vigente, a la regulación de la SFC, a las políticas y metodologías adoptadas por la junta directiva y a las recomendaciones de los estándares internacionales relacionados, los cuales permitieron fortalecer al interior de la organización la cultura de prevención y control. Las actividades desplegadas permitieron mitigar riesgos mediante aplicación de los controles diseñados y el monitoreo de su eficacia operativa.

Adicional, en el tercer trimestre del 2023 integramos a la gerencia de cumplimiento nuevos frentes de acción relacionados a la prevención y detección del fraude, seguridad física y la administración de la línea de transparencia, con los cuales se pretende minimizar la exposición y materialización de eventos riesgos asociados a cada frente de trabajo, así como la consolidación de la cultura de *Compliance*.

Nuestras operaciones se tramitaron bajo estándares éticos, de transparencia e integridad, aspectos que, desde el punto de vista práctico, se han traducido en la implementación de criterios, políticas y procedimientos utilizados para la administración del riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (LA/FT). Siguiendo las recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) y la legislación nacional sobre SARLAFT, los riesgos de Lavado de Activos y Financiación de Terrorismo (LA/FT) identificados, fueron administrados satisfactoriamente dentro del concepto de mejora continua encaminada a minimizar razonablemente su existencia a través de su gestión por cada uno de los dueños de los procesos.

Durante el 2023 destacamos las siguientes acciones en materia de gestión de riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (LA/FT):

- Actualización de la matriz de riesgo incorporando el canal Banca Móvil y Tarjeta W, así como la revisión de los criterios metodológicos y el desarrollo de las etapas de identificación y medición.
- Desarrollo de estrategias de formación y capacitación dirigidas a los colaboradores con el fin de fortalecer la aplicación de los controles definidos y los cambios normativos realizados.
- Desarrollo del programa institucional de capacitación dirigido a colaboradores nuevos y antiguos imparte directrices del marco regulatorio y los mecanismos de control que se tienen sobre la prevención de LA/FT en la organización, impulsando y fortaleciendo de esta forma la cultura del SARLAFT, la cual se cumplió a satisfacción de acuerdo con lo programado.
- Oportuna presentación de informes y reportes institucionales a la Junta Directiva, Entes de Control y Regulatorios, así como la implementación oportuna de sus recomendaciones en cumplimiento con lo establecido en las instrucciones de la SFC para la administración del riesgo del Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo.

- Desarrollo del afinamiento del modelo de segmentación para los factores de riesgo: clientes/usuarios, productos, canales y jurisdicciones.
- Monitoreo de conocimiento de beneficiarios finales en los clientes persona jurídica con el fin de mitigar la materialización de riesgos de LA/FT.

Realizamos seguimiento a los informes elaborados por la auditoría interna, la revisoría fiscal y la SFC en materia de SARLAFT, a fin de atender las recomendaciones orientadas a la optimización del sistema. De acuerdo con los informes recibidos y la atención oportuna a las recomendaciones emitidas por cada ente de control, los resultados de la gestión del Oficial de Cumplimiento sobre el SARLAFT se consideran satisfactorios.

Reforzamos y fortalecimos la cultura de prevención de riesgo de lavado de activos, financiación del terrorismo, fraude y corrupción a través de los siguientes mecanismos: capacitación continua por medio de la 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, boletines institucionales donde se comunican los cambios normativos y los ajustes a políticas y procedimientos, y las visitas de cumplimiento que se realizan durante todo el año a los gestores de riesgo.

- Buenas prácticas de Gobierno Corporativo de Código País

Nuestro Banco W durante el 2023, revisó de carácter permanente las recomendaciones propuestas por la SFC para un adecuado Gobierno Corporativo y adoptó nuevas medidas para la atención de la encuesta Código País, de tal manera que reflejó su situación, a través de la transmisión realizada para el período comprendido entre enero y diciembre de 2023.

### **Línea de transparencia Banco W**

**(2-16)** En el Banco estamos comprometidos con un manejo íntegro y transparente en todas nuestras actuaciones con el fin de disuadir las irregularidades y mejorar la toma de decisiones, por esto contamos con la Línea de Transparencia.

Facilitamos la interposición de denuncias a quienes detecten eventuales irregularidades al interior del banco, proporcionado canales de comunicaciones tales como una línea telefónica, un correo electrónico y un formulario web en el que se garanticen la confidencialidad de las denuncias y la identidad de los denunciantes.

En este sentido, realizamos investigaciones imparciales de los reportes recibidos, establecemos medidas que garanticen la protección de cada grupo de interés que acuda a la Línea de Transparencia y además aplicamos las sanciones pertinentes a las personas

relacionadas con la organización que se vean involucradas en comportamientos irregulares en contra de nuestras políticas.

Gracias a esta gestión, destacamos:

- El 98 % de los colaboradores encuestados conoce la línea de transparencia.
- El 92 % de colaboradores encuestados considera que los casos reportados son debidamente investigados.
- El 89 % de colaboradores encuestados comprende claramente la misión y el funcionamiento de la línea.

Por otro lado, en octubre de 2023 el líder en prevención de fraude asumió la administración de la Línea de Transparencia. En el marco del proceso de recibimiento de ese mecanismo, efectuamos una encuesta de conocimiento y satisfacción de la Línea de Transparencia a los colaboradores de Banco W. Así mismo, incluimos en la gestión de los casos de fraude y malas prácticas comerciales a la coordinación de monitoreo transaccional, SARFC, y jefatura de seguridad bancaria. Finalmente, llevamos a cabo una modificación en las categorías de la Línea de Transparencia, Actualmente contamos con 18 categorías, entre las cuales se incluyen:

- Estilos de liderazgo y comportamiento: situaciones que afecten el ambiente laboral, tales como irrespeto y/o presión.
- Conflictos de interés: aquellas situaciones en las cuales el colaborador se vea directa o indirectamente envuelto en una situación en la cual prevalece el interés particular por encima del interés de la institución y de sus obligaciones laborales.
- Fraude, hurto y utilización indebida: hurto o uso indebido de los recursos del Banco para fines diferentes de los que se habían estipulado.
- Reportes fraudulentos: presentación de documentos que no reflejan la realidad del Banco en aspectos financieros o certificaciones falsas expedidas.
- Irregularidades en cumplimiento de políticas y regulaciones: omisión o infracción de las políticas, directrices y procedimientos internos del Banco.
- LAFT y listas de control: recaudo de dineros procedentes o con destino a la ejecución de actividades LA/FT o interacción comercial con terceros vinculados a estas actividades.
- Soborno y extorsión: ofrecer y/o recibir propuestas en dinero o especie para beneficio propio y/o de un tercero.

## **Nuestras metas**

- 2024 - Dar continuidad al posicionamiento de la línea de transparencia, mediante campañas que permitan aumentar los niveles de confiabilidad y la reducción de falsos positivos.
- 2024 - Alcanzar un 99 % el conocimiento de los colaboradores sobre la línea de transparencia.
- 2024 - Incrementar al 96 % el nivel de percepción de los colaboradores sobre el cierre adecuado de los casos reportados.
- 2024- Alcanzar un 92 % la comprensión de los colaboradores con relación a la misión y el funcionamiento de la Línea de Transparencia.

## **Nuestro aprendizaje**

Los resultados de la encuesta de percepción de la Línea de Transparencia fueron positivos, ya que las personas expresaron confianza en ella como canal para informar hechos irregulares. Sin embargo, se identificó que se debe fortalecer el conocimiento de los colaboradores sobre los elementos esenciales para realizar un reporte y las diversas categorías de la Línea de Transparencia. Como respuesta, durante el 2024, se realizará una campaña a través de varios canales de comunicación como la app W conecta.

### 3.4. Satisfacción y compromiso con nuestros clientes

(3-3)

En el Banco W, estamos seguros de que poner al cliente en el centro de nuestras decisiones, brindándoles experiencias memorables, es la única forma de lograr nuestra sostenibilidad. Cuando creamos relaciones positivas y duraderas en todo el ciclo del servicio, basadas en criterios de calidad, responsabilidad, trato justo y respeto, fomentamos la conservación, fidelización y recomendación de nuestros clientes, aportando al cumplimiento de los objetivos estratégicos del Banco, generando una mayor rentabilidad y posicionamiento de marca.

Para el Banco W, la seguridad, la información personal y privacidad de nuestros clientes es muy importante. Por esta razón contamos con una política de tratamiento de datos personales, que se encuentra alineada con el Decreto 1377 del 2013 y también hemos diseñado un proceso para la atención y gestión de manifestaciones y denuncias de clientes y usuarios en nuestros diferentes canales de atención, relacionadas con la violación a los derechos fundamentales frente al uso de sus datos, para garantizar su debida protección.

Para apostarle a la consolidación de una ventaja competitiva, hemos integrado al objetivo estratégico de 'clientes 360': una visión transversal e integradora para toda la organización que nos invita a trabajar en sinergias para ofrecer experiencias alineadas con nuestra oferta de valor, en las que escuchar la voz del cliente y actuar en consecuencia con sus necesidades y recomendaciones, nos acerca más al cumplimiento de nuestra misión institucional, que se ha convertido en el propósito de todos los colaboradores del Banco: aportar a la calidad de vida de las personas de menores ingresos, facilitándoles productos y servicios financieros sencillos, innovadores y oportunos, de manera responsable, rentable y sostenible.

Es claro que nuestra mayor oportunidad está en el fortalecimiento de las relaciones con nuestros clientes, y dejar de hacerlo sería un riesgo para nuestra continuidad.

En el Banco W, uno de nuestros principales retos es ofrecer un servicio integral que impacte directamente en la experiencia del cliente y en el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos. Capturamos, gestionamos y monitoreamos la voz del cliente, a través de encuestas de satisfacción, gestión de riesgos y atención de PQRS, lo que nos permite entregar insumos al interior del Banco para enfocarnos en la mejora de procesos que impacten directamente en la generación de experiencias memorables.

Para movilizar una cultura de servicio al interior, hemos diseñado y entregado pautas de atención que se han reforzado a través de capacitaciones virtuales y acciones de comunicación focalizadas. También experimentamos una nueva propuesta de trabajo colaborativo denominada 'Células de la Voz del cliente', que se nutre de las experiencias de insatisfacción de los clientes para transformar sus interacciones con la marca.

Para mitigar los impactos negativos que se materializan en reclamaciones consolidamos un equipo legal con foco en experiencia del cliente, que disminuyó los tiempos de atención y transformó el modelo actual de respuestas normativas a un modelo de solución y educación que ha incidido en la disminución de casos en los que se solicita la reapertura de la reclamación. También, diseñamos una matriz que detalla los comportamientos que tienen un impacto negativo en el cliente y que son objeto de reporte a otras instancias para que las áreas encargadas adelanten las acciones correspondientes de mejora.

(418-1)

Indicador	Meta	I trim	II Trim	III Trim	IV Trim
NPS	Semestre 1 (68 %) Semestre 2 (70 %)	87,90 %	93,32 %	91,48 %	89,9 %
Gestión de PQRs <= 12 días	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Banco W - Medición de Satisfacción			
Medición de satisfacción	2022	2023	Meta comparativa 2022 - 2023
<b>Encuestados satisfechos</b> (% de encuestados satisfechos sobre el número total de encuestados en la encuesta)	85 %	93,9 %	80 %
<b>Cobertura de datos:</b> % de clientes/consumidores encuestados (tanto encuestados como no encuestados) sobre el número total de clientes/consumidores, % de ingresos, etc.	2,1 %	50,7 %	4 %
Denominador sobre el cual se calcula el porcentaje de datos: clientes	333.316	302.350	

Las metas del nivel de satisfacción y recomendación por parte de nuestros clientes, basadas en la metodología de medición NPS, se han logrado. Hemos disminuido en un 8 % las causas de las reclamaciones, frente al 2022. Gracias a la integración de la voz del cliente en procesos de transformación de experiencias denominados 'células de la voz del cliente', hemos logrado poner a las personas en el centro del negocio y hemos involucrado a líderes de la organización en el desarrollo de iniciativas que incrementen su nivel de confianza, satisfacción y recomendación.

## **Momentos importantes**

- Experiencias de PQRS orientadas a la satisfacción del cliente, en las que se disminuyó el tiempo de atención a 12 días, frente al tiempo establecido en la normatividad (15 días), y se implementó un modelo de respuestas claras y educativas, -acordes al lenguaje del cliente y con soporte legal- que agregan valor a su experiencia y disminuyen la reapertura de casos y los reprocesos internos por falta de claridad para el cliente.
- Lanzamiento del nuevo modelo de servicio del Banco que representa la forma en que nos relacionamos con el cliente desde la perspectiva del servicio y vincula la solución en primer contacto con el diseño y monitoreo de experiencias transversales para el cliente.

## **Nuestras metas**

- 2024 - Gestión de reclamaciones inferior 12 días.
- 2024 - Aumento del porcentaje de solución en primer contacto en un 10 % para cada semestre.
- 2024 - Disminuir las causas generadoras de reclamaciones en un 25.
- 2024 - Mantener un indicador trimestral de recomendación por encima del 75%.



### 3.5. Derechos humanos

#### (3-3)

En Banco W tenemos como base el cumplimiento de los derechos humanos, una cultura que respeta la diversidad de cada uno de nuestros colaboradores, que es incluyente y equitativa y que evita todas aquellas situaciones que pueden representar un riesgo real para nuestro Banco.

Así, tenemos una Política de Equidad Laboral emitida desde 2019, que establece los lineamientos para fortalecer una cultura incluyente, alineada con el propósito superior, normas y código de conducta. Rechazamos cualquier tipo de discriminación o violencia, y estamos comprometidos en la incorporación de manera interna y externa del principio de equidad laboral y defensa de los derechos humanos.

Ser aliado estratégico de la Fundación WWB es esencial para aunar esfuerzos y lograr potencializar iniciativas asociadas al fortalecimiento de la diversidad, equidad e igualdad. Para ello logramos desarrollar un ejercicio de identificación de sesgos de género a través de grupos focales con 64 colaboradores, proceso que lideró la Fundación WWB.

Este ejercicio interno que desarrollamos con nuestros colaboradores permitió abrir el diálogo para identificar sesgos inconscientes. Para ello, fue importante identificar consensos y disensos, con el fin de abordar de forma diferenciada los puntos en común y aquellos que discrepaban para dar claridad frente aquellas percepciones compartidas a la hora de tomar decisiones para otorgar o negar un crédito y para mostrar los puntos en los que algunos analistas tenían una perspectiva distinta sobre unas situaciones en particular.

La gran apuesta para el año 2024 es iniciar un ejercicio de sensibilización dirigido a nuestros colaboradores, para el cierre de brechas en sesgos inconscientes.

#### (405-1)

Como parte de nuestro compromiso con los Derechos Humanos, nuestra Junta Directiva, compuesta por 9 integrantes, cuenta con 4 mujeres (44 %), marcando así un liderazgo ejemplar en el sector financiero, lo que se traduce en la muestra de nuestra confianza y apoyo a la participación femenina en lugares determinantes para la sostenibilidad de nuestro Banco W.

#### (405-2)

Desde el proceso de compensación trabajamos por cuidar la equidad y competitividad salarial alineados a nuestra política general de compensación, la cual es de conocimiento público para nuestros colaboradores. Es transparente y flexible pues permite realizar ajustes a sus componentes dependiendo de los cambios en el mercado de referencia y los resultados financieros de nuestro Banco W. Cada cambio que realizamos en estos temas es comunicado de manera clara y oportuna a todos nuestros colaboradores. El objetivo general de esta política es establecer las directrices para la administración del sistema de compensación en el Banco W, de manera que permita: contar con una metodología de valoración de cargos

para establecer un ordenamiento de estos en función del aporte a los resultados del Banco W y facilitar la integración de todos los procesos de talento humano, tomar decisiones de asignación de salarios, de beneficios y de pagos variables dentro del marco de equidad interna y competitividad externa; atraer y retener el equipo humano requerido de acuerdo con la cultura, la estructura de operación de nuestro Banco W, el perfil, la libertad de actuación del cargo y los resultados establecidos y mantener una comunicación continua, clara y consistente con todos los colaboradores.

- **Competitividad externa:** hemos definido una medida comparativa con el mercado referencia definido por Junta Directiva para la compensación en los grupos poblacionales: directivos, dirección general y red operativa. Esta medida objetivo será el 100% de la mediana del mercado en paga fija, ingreso anual (PFA). En cuanto a la red comercial, se estable como unidad de medida comparativa el 100% de la mediana del mercado en total cash (TCASH).
- **Equidad interna:** este es un concepto que asocia la compensación económica real con el grado de valoración de cada cargo según las responsabilidades. Se puede observar desde dos perspectivas: análisis vertical, hace referencia a la comparación con otros ocupantes del mismo cargo, grado y nivel de responsabilidades. Análisis horizontal es el análisis del crecimiento en la compensación al pasar de un grado a otro.

**Creemos en el aporte de nuestros colaboradores a los resultados, por eso en nuestra política de compensación, no existen diferencias por género en la compensación.**

Para administrar de manera objetiva este tema nos apoyamos en una firma especializada en estudios y análisis salariales de mercado laboral. Bajo la metodología RPT de valoración de cargos establecemos grados para cada posición de acuerdo con el aporte a los resultados, las responsabilidades asignadas, el perfil requerido y el alcance en la toma de decisiones. Los grados asignados a los cargos están centrados en el puesto de trabajo independiente de la persona que lo ocupe, sin limitantes de género, edad u otras condiciones.

### **(BW006) Momentos importantes**

En Banco W somos Sello Plata Equipares, otorgado por el Ministerio de Trabajo y el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) desde el 2019, el cual aún se encuentra vigente y se tiene como meta para el 2024 realizar proceso de certificación nuevamente para obtener el Sello Oro Equipares.

Esta certificación evalúa 8 dimensiones, sobre las cuales hemos creado acciones que permitan construir ambientes más diversos, competitivos, innovadores y libres de discriminación. Las dimensiones en las cuales actualmente trabajamos al interior del banco, que se alinean a la certificación son:

1. Reclutamiento y selección.
2. Promoción y desarrollo.
3. Capacitación.

4. Remuneración y salario.
5. Conciliación de la vida personal, familiar y laboral con corresponsabilidad.
6. Prevención del acoso sexual y laboral en el lugar del trabajo.
7. Ambiente laboral y salud.
8. Comunicación no sexista y lenguaje incluyente.

#### **Nuestras metas**

- 2024 - Creación de política de derechos humanos.
- 2024 - Obtener la certificación Sello Oro Equipares.

### 3.6. Bienestar laboral

(3-3)

En un entorno cambiante y cada vez más competitivo, donde las organizaciones requieren avanzar rápidamente y hacer mejor las cosas para competir en el mercado, se torna de vital importancia la gestión del desarrollo, pues este le apunta al mejoramiento continuo de las personas y los procesos y por ende impacta positivamente en los resultados de la organización.

Para que lo anterior se dé, en el Banco W no solo le apostamos al desempeño de nuestros colaboradores en términos de sus resultados y competencias a través de programas de formación y desarrollo de competencias, sino que velamos por mantener una cultura organizacional que favorezca el sentido de pertenencia y contar con un ambiente laboral adecuado en el que nuestros colaboradores se relacionen de manera positiva y trabajen de manera cooperativa para el logro de los objetivos. De esa manera buscamos alineación con nuestro objetivo estratégico de desarrollar el talento y construir juntos una experiencia laboral positiva.

A través de la gestión del desarrollo también buscamos maximizar el potencial de nuestros colaboradores, ofreciendo un escenario propicio para que puedan avanzar en el desarrollo de sus competencias y perfilarse a cargos con mayor responsabilidad, aportando desde su experiencia y conocimientos adquiridos en la organización.

En Banco W promovemos una cultura que valora el bienestar de los colaboradores y sus familias, es por ello por lo que, continuando con nuestro plan institucional de bienestar, se llevaron a cabo actividades que propiciaron experiencias especiales para contagiar de alegría y brindar un reconocimiento a todos nuestros colaboradores.

**Programa ReconoSer:** es sello personal de nuestra cultura el reconocimiento. Por medio de nuestro programa ReconoSer, continuamos destacando los buenos comportamientos, acciones y actitudes positivas de los colaboradores. A través del programa demostramos aprecio a esas personas que de forma coherente hacen que nuestro día a día sea especial y los destacamos por ser un ejemplo para seguir.

En la categoría años de servicio, a través de la entrega de un detalle y otorgando un día adicional de vacaciones por quinquenios, reconocemos el compromiso y dedicación de los colaboradores que cumplieron 5, 10, 15, 20, 25 y 30 años de antigüedad. Este año se hizo entrega de 230 kits de ReconoSer.

**Línea de atención al colaborador y su familia:** esta línea de orientación ofrece a nuestros colaboradores y sus familias 11 servicios, entre los cuales esta orientación médica, psicológica, jurídica, veterinaria, entre otros. Las consultas se ofrecen de forma ilimitada en los horarios establecidos en cada uno de los servicios.

**Programa de Pre pensionados:** a través de este programa ofrecemos a nuestros colaboradores que están a 12 años o menos de cumplir su edad de pensión, orientación en los temas jurídicos, financieros y de salud, con el fin de acompañarlos para que puedan realizar de manera adecuada lo requerido en este proceso, y disfrutar de forma tranquila este proyecto tan importante en el futuro de las personas. En el 2023 participaron en el programa 216 colaboradores.

**Regalo hijos colaboradores:** brindamos a los hijos de nuestros colaboradores un obsequio, con el cual les manifestamos el especial cariño que sentimos por ellos. Este año se hizo entrega de 1.264 regalos.

**Concurso mes dulce:** se llevó a cabo el concurso de disfraces con temática de dibujos animados. Nuestros colaboradores mostraron su talento, creatividad y recursividad, fortalecieron sus relaciones integrándose y disfrutando de un momento divertido.



**Detalle de cumpleaños:** estamos convencidos que los detalles hacen felices a las personas. Es así como este año entregamos a todos nuestros colaboradores un obsequio con el cual les manifestamos nuestro afecto y agradecimiento en el día de su cumpleaños.

**Plan Navidad:** en esta época del año llevamos a cabo diferentes actividades como las novenas navideñas, realizamos un concurso para premiar el pesebre en vivo más creativo y sostenible, también se realizó por parte de los colaboradores una donación a la Fundación Banco de Alimentos para la compra de mercados que se entregan en las zonas más vulnerables en las diferentes regiones del país. A través de estas actividades los colaboradores manifiestan su espíritu solidario en esta época tan especial.



## Cultura W

Se llevaron a cabo los planes de trabajo de cada uno de los pilares de cultura: principios, clientes, liderazgo, trabajo colaborativo e innovación, con el propósito de continuar avanzando en el fortalecimiento de la cultura como pilar fundamental de la estrategia de nuestro Banco W. Entre las actividades contempladas en el plan de trabajo de los pilares resaltamos los conversatorios con colaboradores enfocados a generar cercanía, la actividad de biblioteca viajera para incentivar la lectura y su aporte en el desarrollo de las personas, con la academia de liderazgo acompañamos a los líderes a afianzar esta competencia fundamental para el logro de resultados.

Resaltamos también la estrategia definida en el pilar innovación con diferentes temáticas que fueron abordadas a través de webinar en la campaña denominada redes de inspiración, por último, el conversatorio llevado a cabo donde se puso sobre la mesa el tema de los principios resaltando la ética y la transparencia.

En el Banco W tenemos como propósito acompañar a nuestros colaboradores y a sus familias a ser mejores seres humanos y dar lo mejor de sí, motivo por el cual realizamos con Jeison Aristizábal fundador de Asodisvalle y Héroe CNN 2016 la campaña 'Colorea tu vida con retos de gratitud, servicio y sueños. Jeison como invitado especial en las plenarias mensuales donde se conectan todos los colaboradores a nivel nacional' con más de 800 conexiones, compartió mensajes poderosos de su conferencia 'Tres secretos para ser feliz', en la cual invita a colorear nuestra vida con gratitud, realizar actos de servicio y alimentar nuestros sueños.



## Beneficios

En Banco W tenemos el compromiso de brindar a nuestros colaboradores y sus familias beneficios que aportan a su bienestar y calidad de vida. Es así como este año realizamos una inversión de \$28.023 millones de pesos en beneficios económicos y \$1.551 millones en beneficios emocionales para un total de \$ 29.574 millones en beneficios para todos los colaboradores. En nuestro Banco valoramos a los seres humanos, sus talentos y compromiso para cumplir objetivos comunes y construir juntos una mejor sociedad iniciando por nuestras familias.

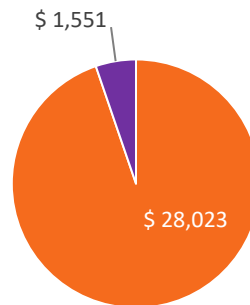
## BENEFICIOS ECONÓMICOS

- Incrementos salariales
- Bono bienestar
- 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 administrativo para estudio colaboradores
- Crédito administrativo para estudio hijos colaboradores
- Crédito administrativo para calamidad doméstica

## BENEFICIOS EMOCIONALES

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

### Inversión total beneficios



■ Beneficios económicos ■ Beneficios emocionales

*\*Cifras en millones*

## DESARROLLO ORGANIZACIONAL

El área de Desarrollo Organizacional tiene 4 frentes de trabajo que apalancan el logro de nuestro propósito: evaluación de desempeño, clima laboral, liderazgo y experiencia del colaborador.

Para cumplir con los propósitos anteriores, contamos con tres políticas que enmarcan nuestros procesos y programas:

- Política de gestión del talento humano.
- Política de evaluación de desempeño institucional.
- Política de nombramiento de analistas de crédito.

### Momentos importantes

De los aprendizajes más relevantes es que en el Banco W tenemos programas de gestión del talento, cultura y clima laboral con políticas y procedimientos claros para el desarrollo de los colaboradores, y para mantener una cultura organizacional en la que se promueva un ambiente laboral positivo de manera que todo esto impacte positivamente en los resultados de la organización, muestra de esto:

- **99 % de los colaboradores evaluados en su desempeño.** Esto permitió conocer la evolución en términos de desarrollo de nuestros colaboradores y el establecimiento de un plan de formación para fortalecerlos.
- **479 colaboradores formados en herramientas de liderazgo.** Esto permitió fortalecerlos en aspectos orientados a la movilización y bienestar de las personas, además de herramientas que les permitan promover un ambiente laboral positivo.
- 93 % de ejecución en los grupos primarios, un espacio mensual que tiene como propósito crear lazos de confianza y relacionamiento entre colaboradores del equipo.
- Se realizó un seguimiento en clima organizacional a 61 equipos, donde se logró identificar fortalezas y oportunidades de mejora en el ambiente de trabajo entre los colaboradores y establecer a su vez acciones.
- Los colaboradores encuestados en la experiencia del colaborador calificaron los procesos de talento humano con un 4.42 de satisfacción (meta 2023: 4).

### Nuestras metas

- 2024 - Tener una cobertura en el programa W más del 100 % de los colaboradores que aplican para evaluar su desempeño y potencial de crecimiento.
- 2024 - Lograr que el 20 % de colaboradores se movilicen de forma positiva en su desempeño y potencial del crecimiento.
- 2024 - Lograr que el 100 % de los colaboradores evalúen a su líder.
- 2024 - Implementar estrategias de gestión del cambio que acompañen todas las transformaciones que se lleven a cabo en la organización.



- 2024 - Alcanzar el 76 % de la medición de clima laboral que refleje una percepción positiva de nuestros colaboradores.

## SELECCIÓN Y COMPENSACIÓN

Actualmente el mundo laboral experimenta cambios significativos que impactan la sociedad y la economía, por eso desde el Banco W en nuestra área de talento humano lideramos los procesos de selección, compensación y estructura, trabajando continuamente por generar oportunidades laborales en todo tipo de poblaciones en el país para brindar en estos lugares empleabilidad, aportando en la disminución de la tasa de desempleo en Colombia; administrando un sistema de compensación adecuado y transparente que cumpla con las políticas internas y la normatividad legal vigente. De esta manera aportamos para que la organización cuente con el talento humano idóneo, la equidad salarial interna y la competitividad externa definida por la administración. A nivel interno, junto con el área de Desarrollo Organizacional, evaluamos e implementamos estrategias para desarrollar a nuestros colaboradores impulsando su progreso y mejores oportunidades laborales por medio de los ascensos.

### **Nuestra gestión y resultados**

Como organización nos sentimos orgullosos de poder contar con ambientes de trabajo sanos y diversos, pues año tras año nos esforzamos por atraer y vincular el mejor talento humano, valorándolo y respetándolo sin ningún tipo de distinción. Nuestros procesos de atracción de talento se orientan a seleccionar personas por sus capacidades, habilidades, conocimientos y cualidades humanas, buscando brindar a nuestros candidatos oportunidades en la consecución de un empleo, formación, desarrollo, ascensos, bienestar y salud. Gracias a ello hoy contamos con equipos altamente eficientes y diversos en todos los niveles de la organización.

Con nuestro trabajo diario en los procesos de selección, compensación y estructura buscamos generar valor a nuestros colaboradores, clientes, accionistas y sociedad en general, brindando desde el primer contacto y con el vínculo laboral a la organización, un ambiente de confianza, seguridad, responsabilidad, pero sobre todo bienestar individual y familiar. Contar con un equipo de colaboradores capacitado, motivado y altamente comprometido con su trabajo y con el Banco W, genera mayor confianza y seguridad en nuestros clientes para la toma de sus decisiones, que impactarán positivamente el crecimiento de nuestra organización y a nuestros accionistas.

## Nuestro talento

(2-7)

2.111 colaboradores

116 aprendices

318 de agencia temporal

Un total de 2.545 con una distribución por genero de 59 % mujeres y 41 % hombres.

Nuestra cultura organizacional se basa en mantener acciones encaminadas a vivir la promesa de servicio, buscando mantener equipos donde la camaradería y el reconocimiento sean la pauta para nuestro actuar dentro de las actividades diarias, manteniendo relaciones cercanas, inclusivas y de igualdad.

**Contamos con el Sello Plata Equipares, que nos invita a continuar trabajando por una sociedad equitativa y consciente, pues en medio de las diferencias, cada ser humano representa un gran talento con potencial, hombres y mujeres con capacidades extraordinarias que con su trabajo contribuyen a la productividad y metas que como empresa nos trazamos.**

(401-1)

Brindamos posibilidades de trabajo alineadas al régimen laboral colombiano garantizando un empleo digno y justo. En nuestras ofertas y contratos laborales indicamos a nuestros candidatos y futuros colaboradores todas las condiciones con las que serán vinculados, informamos de manera transparente, clara y consistente cómo funciona nuestro sistema de compensación y trabajamos anualmente por mantener la equidad interna y competitividad externa salarial. Comunicamos a nuestros colaboradores activos las decisiones que se toman en esta materia de salarios, beneficios y pagos variables. Estas gestiones son importantes ya que nos permiten atraer y retener el equipo humano que la operación del Banco W requiere para asumir los retos organizacionales, mantiene lo equipos de trabajo motivados y promueve una cultura que valora su bienestar y el de sus familias.

Número de contrataciones totales (Directas Banco)	2022	2023
Mujeres	315	303
Hombres	248	213
# de puestos vacantes ocupados por candidatos internos	103	112
Costo medio de contratación	\$ 535.000	\$ 608.000

Tasa de contrataciones de personal, distribuida por edad y género	2022	2023
Mujeres	56 %	59 %
Hombres	44 %	41 %
% de puestos vacantes ocupados por candidatos internos	18 %	22 %

### 79 % de oportunidades de ascenso fueron en posiciones de liderazgo.

También contamos con nuestro ‘Plan Semilla’, un programa con sentido social dirigido a jóvenes bachilleres que por distintas razones (económicas o personales), no han tenido la oportunidad de darle continuidad a sus estudios superiores. Esta iniciativa se trabaja de manera conjunta con el área de Formación y Aprendizaje de nuestra organización y con el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, quienes son los encargados de brindar, por medio de sus instructores, la formación académica y posterior certificación. Una vez finalizado el ciclo académico de la etapa lectiva, periodo en el que el Banco W ha patrocinado económicamente a estos estudiantes, brinda la oportunidad de realizar sus prácticas en nuestras oficinas y son remuneradas. Posteriormente, y de acuerdo con el interés y el desempeño de estos estudiantes, abrimos nuestras puertas para que participen en procesos de selección y puedan vincularse de manera indefinida como colaboradores directos del Banco. El título obtenido por medio de este programa es técnico en asesoría comercial y operaciones en entidades financieras. **Logramos llevar a cabo con éxito este programa graduando en el mes de noviembre a 22 personas en el mismo. Y en el mes de noviembre iniciamos nuevamente con un siguiente grupo de 23 personas que se encuentran activas en este momento en etapa de formación.**

Gracias a la consolidación de nuestro laboratorio de transformación digital (W Lab) nos comprometimos con la atracción del talento requerido a través de un proceso de selección riguroso y eficiente, logrando identificar candidatos que contaran con los conocimientos técnicos necesarios, así como habilidades y adaptación a nuestra cultura organizacional. Estos profesionales son los encargados hoy de liderar nuestros proyectos de transformación digital, implementar nuevas tecnologías y productos financieros que fomentan una cultura innovadora en el Banco W, permitiendo así importantes aportes en los procesos estratégicos de la organización y brindando un servicio cercano a nuestros clientes.

	2023
Nuevos ingresos de personal directo banco	692
Nuevos ingresos de personal por agencia temporal	904
Ascensos internos realizados	112

La rotación de personal tuvo un incremento de 3 %. Consideramos que este no es altamente significativo si tenemos en cuenta los cambios que enfrentamos actualmente a nivel de organizaciones donde la deserción de personal se ha vuelto común. Sin embargo, durante el año trabajamos en planes de acción desde los distintos frentes de trabajo del área de talento humano que aportan positivamente a mantener estable nuestra rotación de personal: confiamos en nuestro talento interno y brindamos mayores posibilidades de ascensos, elaboramos y analizamos distintos informes mensuales y acumulados, que nos permiten identificar oportunidades de mejora en nuestros procesos; observamos el comportamiento de los indicadores de oportunidad y calidad en selección de personal para identificar la posible rotación temprana y efectividad de los mismos. Estos resultados nos invitan ajustarnos a nuevas dinámicas laborales, a nuevos modelos de trabajo, y a continuar trabajando con nuestros líderes para acompañar nuestros colaboradores en todos los aspectos durante su permanencia en nuestra organización.

Banco W - Rotación total (Directos)	2022		2023	
	Retiros	Total Colaboradores	Retiros	Total Colaboradores
Total	498	2.185	590	2.111
Voluntaria	356		379	

Rotación de empleados (banco, aprendices, temporales)	2022	2023
Tasa de rotación de personal	23 %	28 %
Tasa de rotación de personal por renuncia voluntaria	16 %	18 %
Número de colaboradores retirado por mutuo acuerdo	15	59
Número de colaboradores fallecidos	1	1
Número de colaboradores retirados por pensión o vencimiento de contrato	3	8
Número de colaboradores retirados por renuncia voluntaria	356	379
Número de colaboradores despedidos	123	143
Porcentaje de colaboradores retirado por mutuo acuerdo	3,01 %	10,00 %
Porcentaje de retiros voluntarios/ total de retiros	71 %	64 %

A nivel de estructura organizacional, cerramos con un cumplimiento del 90 % sobre la proyección de talento vinculado a la compañía; este logro es importante ya que contribuimos al crecimiento organizado y de acuerdo con lo planeado según nuestros presupuestos financieros para el personal.

**(401-2)**

Continuamos trabajando los temas de compensación salarial y estructura organizacional, evaluando nuestra equidad interna y la competitividad externa para cuidar que todos seamos compensados de manera adecuada dentro y fuera de la organización. Realizamos el análisis sobre los beneficios al personal directivo del Banco W contemplando beneficios de seguridad o protección, activos de compañía o vehículo, auxilios o créditos y beneficios emocionales, logrando observar cómo se comporta en este sentido nuestro mercado de referencia y ser competitivos frente al mismo. También revisamos la equidad salarial y la competitividad en los cargos comerciales de microcrédito, que representan el 61 % de nuestra planta de personal, para mantenernos en una posición competitiva frente al mercado de referencia.

El 100 % de nuestros colaboradores cuenta con acceso a beneficios adicionales a sus prestaciones sociales obligatorias, tales como:

Seguro de vida
Auxilios para la salud
Prima de vacaciones
Jornadas flexibles
Patrocinio para estudio
Día adicional de vacaciones
Reconocimiento años de servicio (cada 5 años un día hasta 4 días)
Más tiempo para ti (10 medias jornadas libres al año)
Licencia por luto
Licencia por matrimonio
Licencia por cumpleaños
Licencia por grado
Licencia por paternidad
Licencia por calamidad domestica

Amor fraternal (la hora de lactancia se extiende hasta 1 año)
Incremento salarial (IPC año anterior + 0,45 %)
Bono de bienestar (Bono anual)
Auxilio póliza incapacidad
Auxilio de nacimiento
Créditos administrativos (estudio colaborador, hijo de colaborador, calamidad) a tasa 0 % de interés

**(2-30)**

Valoramos y respetamos la libertad de asociación y acuerdos de negociación colectiva. Del total de nuestros 2.111 colaboradores, el 99 % hace parte de un acuerdo o convenio colectivo.

### **SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO**

La Seguridad y Salud en el Trabajo es de gran importancia para nuestro Banco, ya que buscamos generar entornos saludables y seguros promoviendo hábitos y estilos de vida con el fin de impactar el bienestar de los colaboradores (físico, mental y emocionalmente) a través de los programas de promoción y prevención en la salud.

**(403-1)**

Se mantiene una calificación del 100 % en la implementación y cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, auditado a través de ARL SURA bajo los lineamientos normativos de los estándares mínimos de Seguridad y Salud en el Trabajo establecidos por la Resolución 0312 del 2019 y reiterado por la evaluación anual realizada por el Ministerio de Trabajo.

**(403-2) (403-3) (403-7)**

Contamos con matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos en la cual se describen los posibles impactos a los que está expuesto el colaborador en su ambiente de trabajo y se relacionan los controles aplicables para la minimización de cada riesgo según su calificación. La compañía cuenta con profesionales como médico laboral, acompañamiento de profesionales de gestión del riesgo por parte de la ARL que apoyan las actividades de evaluación de factores de riesgo, y custodia las historias clínicas a cargo del proveedor

externo de exámenes ocupacionales, con archivo físico y digital en custodia de médico laboral con vinculación laboral directa, quien cuenta con consentimiento informado que avala o autoriza el colaborador.

Realizamos capacitaciones y campañas de promoción y prevención, en caso de que los colaboradores identifiquen alguna condición laboral que se considere puede provocar lesiones, y/o se direcciona al área encargada de realizar la corrección o mejora, todo esto con el ánimo de mitigar los riesgos y facilitar una permanencia sana de nuestros colaboradores apuntándole a la sostenibilidad de nuestra organización.

Debido a que el riesgo de tránsito ha sido identificado como uno de nuestros riesgos más altos por la accidentalidad presentada en colaboradores que realizan desplazamiento laboral en vehículo propio o contratado, hemos implementado el plan estratégico de seguridad vial; el cual se encuentra encaminado al bienestar, la seguridad y salud de los colaboradores, evaluando el comportamiento en las vías y generando actividades de prevención frente a la seguridad vial.

Iniciamos actualización documental contemplada por la Resolución 40595 del 2022 donde se ejecutan 24 pasos del Plan Estratégico de Seguridad Vial entre política, responsable, plan de emergencias, programas de gestión de riesgo crítico, indicadores, entre otros. Contamos con el 100 % de cumplimiento en la documentación actualizada y requerida por la norma.



#### (403-4)

Nuestros colaboradores participan en procesos de consulta y comunicación sobre Salud y Seguridad en el Trabajo, tales como: reporte de accidentes de trabajo, reporte de condiciones de salud, inspecciones de seguridad, reporte de documentos de sus vehículos para seguridad vial, rendición de cuentas, COPASST, Comité de Seguridad Vial, Comité de Convivencia, brigada de emergencia, programa lazos de amor, programa de reintegro laboral, inducción y reinducción, participación en actividades de promoción y prevención y exámenes médicos periódicos. Para esto, además, nuestro **Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST)**, se reúne de manera mensual y de manera extraordinaria cuando así lo exige algún acontecimiento.

El COPASST es el encargado de vigilar el cumplimiento del desarrollo de actividades del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo para mantener ambientes de trabajo seguros y velar por el bienestar de los colaboradores. En 2023 realizamos reelección del Comité con la votación de 508 colaboradores, quedando con una vigencia de 2 años desde agosto 2023 hasta agosto 2025.

**En nuestro Comité de Convivencia** realizamos 14 sesiones, en las cuales se han atendido 6 casos presentados por colaboradores. En ellos se identificaron oportunidades de mejora y se dieron recomendaciones para manejo adecuado de situaciones.

#### (403-5)

Todas las capacitaciones y cursos que se brindan desde Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) son de carácter gratuito y dentro del horario laboral. Para medir el éxito y la adherencia a la información, realizamos evaluaciones al final de cada capacitación. Algunos de los temas tratados: inducción en SST, cuidado de espalda para analistas de crédito, cuidado de manos para personal del front, hablemos de salud mental, termómetro de la sexualidad, importancia de la lactancia materna y mitos y verdades, sueño, alimentación complementaria y destete, seguridad vial y manejo defensivo, reporte de accidentes y condiciones inseguras.

#### (403-6)

Gestionamos la mejora continua en nuestro Sistema de Gestión y cada uno de los programas que lo integran, enfocando nuestra gestión en el mantenimiento del porcentaje de cumplimiento a través de auditorías, inspecciones, cierres de planes de acción, estrategias de prevención, programas de promoción y prevención de la salud que llevamos a cabo como:

- **Programa de lactancia materna**

Acompañamos a 31 madres desde el programa lactancia materna:

Por ser una de las organizaciones pioneras en este programa, recibimos visita por parte de la Secretaría de Salud del Valle y nos encontramos en espera para recibir la certificación de la sala de lactancia materna ubicada en el edificio administrativo de la Ciudad de Cali; ya que cumplimos con los estándares requeridos.





- **Programa de seguimiento de casos y reintegro laboral**

Desde el programa de reintegro laboral buscamos establecer condiciones que impacten el rol laboral para una adecuada reincorporación, velando por el bienestar físico y mental de los colaboradores, guiándolos hacia la productividad de acuerdo con las recomendaciones médicas establecidas. Realizamos seguimiento a 123 colaboradores; garantizando el acompañamiento a quienes presentan incapacidades prolongadas por enfermedad laboral, general o accidente de trabajo o procesos de salud que generen recomendaciones medico laborales.

- **Sistema de vigilancia epidemiológico-biomecánico**

Desarrollamos las siguientes actividades:

- Realizamos capacitaciones presenciales y virtuales en higiene postural y pausas activas.
- Contamos con la participación de 150 colaboradores en pausas activas virtuales.
- Realizamos capacitaciones a 103 oficinas en taller cuidado de manos para personal operativo, taller cuidado de espalda y uso adecuado de maletín para analistas de crédito.
- Realizamos 215 inspecciones de puestos de trabajo a personal operativo y comercial y 68 a personal administrativo.
- Realizamos 87 inspecciones de puesto de trabajo a colaboradores con modalidad de trabajo flexible.
- Entregamos aditamentos (bases elevadoras de portátil y reposa pies) a 124 colaboradores.
- Realizamos seguimientos a 53 colaboradores con sintomatología o patologías a nivel osteomuscular.



### Sistema de vigilancia epidemiológico de riesgo psicosocial

De acuerdo con los lineamientos de la normatividad vigente, Resolución 2646 de 2008, para la gestión de riesgos psicosociales en las organizaciones, aplicamos la encuesta de riesgo psicosocial con la participación de 1.539 colaboradores, con una cobertura de 92 %; obteniendo como resultado un nivel de riesgo bajo.

Con el fin de promover en nuestros colaboradores el compromiso con el autocuidado de su salud mental y proporcionar herramientas para aportar a la prevención y manejo del estrés en los espacios de trabajo, brindamos 7 talleres en oficinas denominados 'Hablemos de Salud mental' y uno a nivel nacional.

Realizamos seguimiento a 28 colaboradores con patologías de esfera mental.



(403-8)

El Sistema de Gestión de la Salud y la Seguridad en el Trabajo (SGSST) tiene alcance al 100 % de los colaboradores con vinculación directa al banco a nivel nacional y se realiza seguimiento y acompañamiento a contratistas.

(403-9) (403-10)

### Indicadores de Seguridad y Salud en el Trabajo

Lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales	Unidad	2021		2022		2023	
		H	M	H	M	H	M
<b>COLABORADORES</b>							
Número total de empleados	Número	873	1.346	915	1381	857	1.367
Horas trabajadas	Horas	220.4768	344.8464	2.230.016	3.345.008	2.194.384	3.432.224
Días trabajados	Días	275.596	431.058	278.752	418.126	274.298	429.028
Fallecimientos por accidente laboral	Número	0	0	0	0	0	0
Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	Índice	0	0	0	0	0	0
Accidentes laborales con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)	Número	0	0	0	0	0	0
Tasa de accidentes laborales con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)	Índice	0	0	0	0	0	0
Total de accidentes laborales registrables	Número	41	59	34	63	46	35
Tasa de lesiones por accidente laboral registrable	Índice	18,6 %	17,1 %	26,5 %	18,8 %	21 %	10,2 %
Fallecimientos por enfermedad laboral	Número	0	0	0	0	0	0
Total de enfermedades laborales	Número	0	5	1	1	0	0
Total de enfermedades laborales registrables	Número	0	5	1	1	0	0
LTIFR, Tasa de frecuencia de lesiones con tiempo perdido	Tasa %	12 %	10 %	18 %	10 %	14 %	15 %

Lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales	Unidad	2021		2022		2023	
		H	M	H	M	H	M
<b>CONTRATISTAS</b>							
Número total de contratistas	Número	367	408	494	545	560	602
Horas trabajadas	Horas	289.784	371.872	372.112	436.320	400.936	4.43.664
Días trabajados	Días	36.223	46.484	46.514	54.540	50.117	55.458
Fallecimientos por accidente laboral	Número	0	0	0	0	0	0
Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	Índice	0	0	0	0	0	0
Accidentes laborales con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)	Número	6	7	16	9	13	14
Tasa de accidentes laborales con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)	Índice	20,7 %	18,8 %	43,0 %	20,6 %	32,4 %	31,6 %
Total de accidentes laborales registrables	Número	6	7	16	9	13	14
Tasa de lesiones por accidente laboral registrable	Índice	20,7 %	18,8 %	43,0 %	20,6 %	32,4 %	31,6 %
Fallecimientos por enfermedad laboral	Número	0	0	0	0	0	0
Total de enfermedades laborales	Número	0	0	0	0	0	0
Total de enfermedades laborales registrables	Número	0	0	0	0	0	0
LTIFR, Tasa de frecuencia de lesiones con tiempo perdido	Tasa %	6,1 %	9,5 %	4,3 %	4,5 %	5,4 %	5,6 %

Los principales tipos de lesiones presentadas por accidentes de trabajo son lesiones osteomusculares (golpe, contusión, aplastamiento, esguince, fractura). Las medidas tomadas para eliminar otros peligros laborales y minimizar riesgos mediante la jerarquía de control son controles administrativos como la realización de lecciones aprendidas y acciones definidas dentro del plan estratégico de seguridad vial como capacitaciones, tips de conducción segura, incentivar la inspección de vehículos, revisión de documentación de los vehículos, entre otras.

### Logros

- El 100 % de nuestros colaboradores y contratistas participaron en espacios de formación en salud y seguridad en el trabajo.
- Por tercer año consecutivo con cero (0) casos de fallecimientos por accidente laboral tanto en nuestros colaboradores como en nuestros contratistas.

## FORMACIÓN

Desde el área de formación consolidamos estrategias para el desarrollo de competencias de liderazgo, transformación digital, innovación y agilidad, entre otros temas.

### Nuestra gestión y resultados

(404-1)

Alcanzamos un total de 61.937 horas de formación impartidas en los diferentes niveles de la organización y una inversión de \$479.091.798. La mayoría de las horas de formación ofrecidas fueron para cargos comerciales y operativos, gracias al lanzamiento de nuevos productos y aplicaciones que implicaron un despliegue a la red de oficinas, con un promedio de horas de 22,7 horas invertidas en formación por colaborador, incluidos temporales.

<i>Horas por Genero Nivel -2023</i>	<i>Genero</i>		
	<i>FEM</i>	<i>MAS</i>	<i>Total general</i>
<i>Niveles / Cargos</i> <i>NIVEL 1: presidente, vicepresidentes</i>	38	329	367
<i>NIVEL 2: gerentes administrativos, auditor general</i>	78	199	277
<i>NIVEL 3: jefes administrativos, auditor sistemas y financiero</i>	56	160	216
<i>NIVEL 4: gerentes comerciales, coordinadores administrativos, traders, ejecutivos de captación, auditor operativo</i>	2.689	2.560	5.249
<i>NIVEL 5: analistas y auxiliares administrativos, asistente, mensajeros, conductor, recepcionista, aprendices, auxiliares operativos, cajeros, analistas de crédito, promotores, asesores comerciales de libranza</i>	29.658	26.170	55.828
<b><i>Total</i></b>	<b>32.519</b>	<b>29.418</b>	<b>61.937</b>

(404-2)

### **Inducción y entrenamiento:**

1.182 colaboradores realizaron el proceso de inducción de nuestro Banco, proceso que busca impactar positivamente en la experiencia del nuevo colaborador, en su encuentro con la organización.

Posteriormente realizamos el entrenamiento de los colaboradores comerciales y operativos que ingresaron a las diferentes oficinas del Banco a nivel nacional, con el objetivo de generar herramientas para dar respuesta oportuna al proceso de cartera y su eficiente desempeño en la gestión y asignación de créditos.

### **Masificación de nuevos productos y aplicaciones**

Nuestro equipo de formación impartió un total de 15.504 horas, para todos los colaboradores de la red de oficinas, en temas comerciales y operativos.

### **Capacitaciones específicas**

A través del diagnóstico de necesidades de capacitación, se determinan las capacitaciones que requieren las áreas para alcanzar sus objetivos o para fortalecer las competencias y habilidades de los colaboradores. Además de los cursos y seminarios disponibles a través de Asobancaria y otras instituciones del sector, los colaboradores tuvieron más de 53 cursos a su disposición y 15 rutas de autodesarrollo en competencias blandas.

Invertimos \$88.000.000 en capacitaciones específicas a través de seminarios, congresos y certificaciones.

De igual manera, este año lanzamos las diferentes rutas de aprendizaje que tienen como finalidad fortalecer las competencias de todos los colaboradores. Así mismo, con el apoyo del área de comunicaciones corporativas, continuamos fortaleciendo el posicionamiento de los recursos que se encuentran en la plataforma de aprendizaje virtual, que facilitan el autodesarrollo y fortalecimiento de diversas competencias.

### **Programa de formación en agilidad**

Con el objetivo de mejorar los resultados de los equipos, los proyectos y la organización, gracias al uso de la agilidad y la madurez del 'Mindset Agile', se llevó a cabo este programa de formación, que tuvo una inversión de \$62.607.798 y contó con 3 rutas:

- **Básicos de agilidad**, con temas como: contexto de agilidad, qué es agilidad, manifiesto y principios (asincrónica), marcos de trabajo ágil general (scrum, kanban,

lean), prácticas ágiles para sincronización y mejora, prácticas ágiles para innovar y adaptarse al cambio.

- **Practicantes de agilidad**, con temas como: lean thinking, visual management, design thinking, empathy map, user story mapping, liderazgo ágil, retrospectivas efectivas, priorización ágil, tableros kanban con flujos de valor, planeación ágil.
- **Habilitadores de agilidad**, con temas como: kanban, lean, scrum, okrs.

## Tabla de inducción y entrenamiento

### Formación de colaboradores

Proceso	Colaboradores
inducción	1.182
Entrenamiento	931

- Tabla de masificación de nuevos productos y aplicaciones

TEMA	NRO DE PERSONAS
<i>Billetera digital</i>	780
<i>Inmueble Productivo - Comerciales</i>	934
<i>Inmueble Productivo - Operativos</i>	524
<i>Renovación Asistida por Modelos Predictivos (RAM) - Operativos</i>	370
<i>Circular 048 y Cambio de Fecha - Analistas</i>	588
<i>Costos Asociados al Microcrédito - Analistas</i>	857
<i>Renovación Asistida por Modelos Predictivos (RAM) - Comerciales</i>	1.076
<i>Conversatorio Inmueble Productivo</i>	216
<i>Nuevas Líneas de Microcrédito</i>	896
<i>Yo Soy Microempresaria Protegida</i>	735
<i>Tarjeta de Crédito Standard</i>	1.089

### Nuestras metas

1. 2024 - Implementar formaciones para la red de oficinas con el fin de actualizar sus conocimientos en microcrédito, así como en los nuevos productos y aplicaciones:  
90 % de los colaboradores de la red de oficinas.

2. 2024 - Fortalecer los conocimientos en sostenibilidad para todos los colaboradores del Banco en los siguientes temas:
  - a. Marco básico de sostenibilidad corporativa
  - b. Formación en equidad de género

Lograr que el 80 % de los colaboradores se formen en estos temas.

3. 2024 - Integrar todas las acciones de formación que se llevan en el Banco, bajo un solo plan de capacitación con el fin de optimizar los recursos financieros y técnicos de la organización:

90 % de las estrategias de formación del Banco integrados en el plan de formación.

4. 2024 - Actualización constante de los colaboradores frente a cambios normativos:

90 % de cobertura de capacitación en temas normativos.

## FonW

El Fondo de empleados continua como socio estratégico de nuestro Banco W, brindando a sus asociados diferentes beneficios que impactan positivamente la calidad de vida de ellos y sus familias. Fondo W cerró con **1.535** asociados correspondiente al **72.7 %** de la base de colaboradores del Banco.

Durante este año se ejecutaron acciones enfocadas a satisfacer las necesidades y expectativas de los asociados y sus familias, consolidando un portafolio de productos y servicios amplio y competitivo frente al mercado.

A continuación, se relacionan los servicios del Fondo W:

- **Ahorros voluntarios:**

FonW impactó el 37 % de la base social incentivando el ahorro voluntario como una forma sostenible de generar rendimientos adicionales y fomentar la cultura del ahorro para ellos y sus familias.

- **Pólizas:**

- ***Seguros Voluntarios.***

- FonW fomentó la cultura de la prevención brindando diferentes soluciones en seguros de vida, autos, exequias, hogar y salud para sus asociados y familiares, impactando el 46 % de la base social y brindando cobertura a 654 familiares entre cónyuges, hijos, hermanos y padres.



### ***Seguros Obligatorios.***

FonW brindó beneficios al 100 % de la base social otorgando a todos los asociados el seguro de vida ahorrador y el seguro de vida deudores, brindando de esta manera tranquilidad a sus asociados frente a la cobertura de los créditos y ahorros.

### ***Seguros de salud.***

De la base social de pensionados el 67 % le brindó continuidad a la póliza de salud que el colaborador había obtenido desde el Banco, de esta manera se brindan beneficios en cuanto tarifas y coberturas, además de la oportunidad de mantener la cobertura para el grupo familiar.

- **Créditos:**  
FonW otorgó 7.961 millones en créditos, con un total de 967 créditos entregados, beneficiando a 675 asociados y sus familias, con impacto del 44 % de la base social.
- **Convenios:**  
Para FonW la gestión de convenios tiene como propósito brindar diversos beneficios a los asociados y a su familia. Dicha gestión es estratégica por que busca fomentar la asociatividad y desarrollar aliados que aporten positivamente. Actualmente contamos con 17 convenios comerciales de diferentes categorías.
- **Bono solidario:** con el sorteo del bono solidario, se impactaron a 12 asociados con un valor total de \$2.400.000.

FonW estuvo al lado de todos los colaboradores a través de charlas, visitas, comunicados y diferentes actividades en la que se pueden resaltar la actividad de fin de año, la cual contó con una participación del 99 % de los colaboradores de nuestro Banco W.

### 3.7. Compras sostenibles

(3-3)

La gestión de la jefatura de compras y servicios administrativos es fundamental en Banco W, debido a que nos permite como organización realizar la selección y contratación de proveedores de manera integral, gestionar eficientemente los recursos e identificar y mitigar riesgos en la contratación. Por otra parte, la gestión de esta jefatura esta alineada a la estrategia corporativa aportando al cumplimiento de los objetivos: 'Gestión eficiente de los recursos' y 'Gestión ASG: ambiental, social y gobernanza'.

Por medio de esta gestión buscamos minimizar riesgos asociados a SARLAFT, seguridad de la información, continuidad del negocio, salud y seguridad en el trabajo, desempeño financiero, riesgos de contratación (cumplimiento, RCE, entre otras) y de responsabilidad social y ambiental, que involucra validar que los potenciales proveedores respeten los derechos humanos, que estén debidamente conformados, que tengan criterios de igualdad, prohibición del uso del trabajo infantil y condiciones de trabajo seguras; permitiendo evaluar propuestas de servicios y productos, mediante negociaciones basadas en buenas prácticas, transparencia, igualdad y equidad de información, para obtener las mejores condiciones para el desarrollo del Banco, la comunidad y el medio ambiente.

Así mismo mediante este proceso en Banco W velamos por que en los procesos de negociaciones de gran impacto, los proveedores participantes cumplan con las condiciones laborales, de seguridad y salud en el trabajo aptas para sus colaboradores, generando bienestar y calidad de vida. Ahora bien, por parte de la validación de responsabilidad social y ambiental, revisamos criterios que nos permiten identificar posibles prácticas de discriminación y contratación de población infantil y, a su vez, iniciativas de contratación de colaboradores con capacidades especiales, madres cabeza de familia, y que aporten al desarrollo local.

#### **Nuestra gestión y resultados**

En Banco W contribuimos con la generación de espacios en los cuales se realizan procesos de negociación centralizados, incluyendo criterios de Responsabilidad Social y Ambiental en las contrataciones, aportando a la optimización de los presupuestos, a la revisión continua de los procesos a cargo y a la administración de los Outsourcing bajo los lineamientos, principios y políticas del Banco.

Por otra parte, estos procesos de negociación nos brindan la posibilidad de realizar la selección y contratación de proveedores de manera integral, permitiéndonos gestionar eficientemente los recursos e identificar y mitigar riesgos en la contratación. Otros beneficios de la implementación de debidos procesos de contratación y negociación han sido la generación de confianza y credibilidad de los proveedores en el Banco, el reconocimiento de los proveedores y clientes internos al equipo por su disposición y actitud de servicio y el posicionamiento ante los entes reguladores como una organización que cumple las reglamentaciones y protegen al consumidor.

Por medio de los procesos de evaluación de desempeño de proveedores y de negociación, hemos logrado compartir recomendaciones a nuestros proveedores con el objetivo de cerrar brechas frente a los requerimientos normativos y proceso de formalización. Adicionalmente se han brindado direccionamientos a la Fundación WWB para que oriente a nuestros proveedores en temas específicos que les permita potencializar sus negocios.

Como otros procesos organizacionales, el proceso de negociación y contratación es periódicamente auditado. Posterior a la auditoría realizada en el 2023 por Icontec a nuestros procesos de evaluación de los criterios de sostenibilidad en los procesos de convocatorias privadas, obtuvimos una retroalimentación que generó un plan de acción y mejora por parte del área. Algunas de las principales acciones de mejora propuestas son:

- Realizar visitas de campo y solicitar documentos que soporten la información suministrada por los proveedores en el diligenciamiento de los formularios que se evalúan dentro del proceso de negociación.
- Realizar proceso de homologación al pareto de proveedores en cada una de las 11 categorías objeto de evaluación de sostenibilidad, identificando aquellos que serán sujetos de visitas o referenciamientos adicionales para asegurar el cumplimiento del criterio.
- Contar con registros fotográficos de las visitas a proveedores.
- Ajustar el formato de visita a proveedores incluyendo temas de sostenibilidad y anexar como acta del proceso.
- Cargar en la plataforma, específicamente en el repositorio del proveedor, los planes de acción que se estén ejecutando como consecuencia de la evaluación de proveedores y el establecimiento de planes de acción.

Con la implementación de este plan de acción esperamos concientizar a nuestros proveedores para que adopten políticas y procedimientos de gestión ambiental y social buscando ser competitivos en estos aspectos.

#### **(204-1)**

Con el fin de avanzar en los procesos de negociación y contratación sostenible en el banco también hemos iniciado un proceso de cuantificación y seguimiento de nuestras compras locales, entendiendo como local aquellas acciones de adquisición de insumos y/o elementos necesarios para la operación del banco a nivel nacional y como lugar significativo, nuestra sede principal en la Ciudad de Cali, Valle del Cauca.

Tabla. Proporción gastos proveeduría local

	2022	2023	
PROPORCIÓN DE GASTO EN PROVEEDORES LOCALES	BANCO W	BANCO W	TOTAL
Moneda	COP	COP	COP
Monto total del gasto en compras de productos y servicios en el período de reporte	73.033.442.530	56.816.052.572	<b>129.849.495.102</b>
Monto del gasto en compras locales de productos y servicios	71.892.349.834	55.291.030.134	<b>127.183.379.968</b>
Porcentaje de productos y servicios comprados localmente (%)	<b>98,4 %</b>	<b>97,3 %</b>	<b>97,9 %</b>
Número total de proveedores	610	576	<b>1186</b>
Número de proveedores locales	597	564	<b>1161</b>
Número de proveedores internacionales	13	12	<b>25</b>
Porcentaje de proveedores locales	<b>98 %</b>	<b>98 %</b>	<b>98 %</b>

- Teniendo en cuenta que dentro de nuestra política un proveedor activo es aquel que tiene pagos superiores a cinco SLMV en un periodo de un año, a comienzos del 2023 realizamos una depuración de la base activa de proveedores, ya que a algunos terceros solo los incluimos para compras puntuales y no debían ser catalogados como proveedores activos del banco. Teniendo en cuenta esta depuración pasamos de tener 610 proveedores en 2022 a 576 en 2023.

## Hitos

### (308-1) (414-1)

- Durante el 2023 logramos con el apoyo de nuestras áreas administradoras de contratos, evaluar el desempeño de 380 proveedores identificando que el 96,5 % de ellos, se encuentran en calificación excelente, notable y confiable.

Tabla. Evaluación de proveedores

		2022	2023
EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	UNIDAD	BANCO W	BANCO W
Número total de nuevos proveedores	Número	43	35
Número total de nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con criterios ambientales	Número	2	4
Porcentaje de nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con criterios ambientales	Porcentaje	5 %	11 %
Número total de nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con criterios sociales	Número	2	4
Porcentaje de nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con criterios sociales	Porcentaje	5 %	11 %

- Implementamos mejoras en nuestros procesos haciendo uso de las herramientas de Microsoft 365, tales como Power BI, Power Apps, Power automate, Planner, etc, lo que nos permitió hacer visible la gestión de la jefatura.
- Dentro de nuestro ejercicio de administración de *outsourcing* de suministros se generaron impactos positivos en el manejo del papel, en la inclusión de productos de cafetería amigables con el medio ambiente (por ejemplo, vasos de cartón y mezcladores de madera).

#### Nuestras metas

- 2024 – Posicionar el área de sostenibilidad como área evaluadora de los criterios relacionados con responsabilidad social y ambiental en las propuestas de los proveedores participantes en las convocatorias.
- 2024 - Incluir los criterios de sostenibilidad, de responsabilidad social y ambiental en el proceso de evaluación de desempeño que se realiza anualmente.
- 2026 - Generar indicadores de gestión directamente desde el aplicativo de gestión de abastecimiento.

- 2027 - Agregar nuevas categorías al proceso de negociación mediante las cuales se evalúen los criterios de sostenibilidad y de responsabilidad social y ambiental.
- 2027 – Realizar evento anual de reconocimiento a proveedores en el que se premie a aquellos que aporten al desarrollo de la sostenibilidad en el Banco y a su ecosistema.
- 2030 - Posicionar al Banco, como una entidad financiera que promueve el desarrollo de los proveedores en los temas de responsabilidad social y ambiental.

### 3.8. Protección del medio ambiente

#### (3-3)

Desde la dimensión ambiental, en el marco de la estrategia de sostenibilidad, hemos priorizado la gestión adecuada de aspectos ambientales significativos, para promover el uso eficiente del agua, la energía y los residuos. Es así, como la materialización de diferentes actividades, acciones y procesos al interior del Banco, nos ha permitido reducir nuestros impactos, como lo es el consumo del papel en las oficinas, a través de la campaña 'Más eficientes, menos papel', logrando una reducción para el 2023 del 34 % en el área administrativa.

En este sentido, desde la creación del área de sostenibilidad, la gestión la hemos enfocado en generar procesos de mejora continua, apoyando las áreas transversales que lideran el seguimiento sobre el consumo de recursos. Para ello, durante el 2023 iniciamos un proceso de actualización de planes y procedimientos, revisión de políticas y definición de acciones que nos permitan construir programas de ahorro y uso eficiente de los recursos.

Por otra parte, en Banco W reconocemos la importancia de promover una gestión adecuada del cambio climático, que contribuya a avanzar en una hoja de ruta para reducir y mitigar los riesgos a los que estamos expuestos como entidad financiera.

#### **Nuestra gestión y resultados**

Los Impactos Ambientales Significativos (IAS) identificados en Banco W, son:

- Disminución del recurso hídrico por el consumo de agua y energía.
- Agotamiento de los recursos naturales por el consumo de insumos de oficina, principalmente el papel.
- Contaminación al suelo por la generación de residuos sólidos.
- Huella de carbono producida por nuestras operaciones diarias.

Sabemos que gracias a nuestra gestión ambiental podemos mitigar, prevenir y reducir dichos impactos, ya que le apostamos al compromiso ambiental y al cuidado de los recursos naturales.

#### **Protocolo Verde**

Desde que nos adherimos al Protocolo Verde en 2017, hemos venido participado en los comités liderados por Asobancaria, cuya agenda de cooperación entre el Gobierno Nacional y el sector financiero colombiano, facilita 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 Banco W adelantamos varias gestiones para el cumplimiento de los compromisos adquiridos:

No.	Estrategias del Protocolo Verde	Gestión Banco W
1	Ecoeficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estamos en proceso de actualización de los criterios ambientales y sociales en los procesos de compras y contratación de servicios.</li> <li>• Así como la adopción de medidas efectivas para la reducción de la generación de residuos, su adecuada destinación y la implementación de procesos para promover la conciencia ambiental en nuestros colaboradores.</li> <li>• Durante el 2023 actualizamos la matriz legal ambiental aplicable al Banco, garantizando el seguimiento y cumplimiento de los requisitos definidos por los entes gubernamentales.</li> </ul>
2	Análisis de Riesgos Ambientales, Sociales y de Cambio Climático.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estamos en proceso de diseño e implementación del Sistema de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), el cual será ejecutado de acuerdo con los riesgos socioambientales específicos para la asignación de microcréditos del Banco.</li> </ul>
3	Divulgación y Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el propósito de promover la responsabilidad corporativa, fomentamos la transparencia y rendición de cuentas a través de la construcción y divulgación de nuestro informe de sostenibilidad bajo estándar GRI (Global Reporting Initiative).</li> </ul>
4	Gestión Integral del Cambio Climático	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En Banco W reconocemos la importancia de promover una gestión adecuada del cambio climático, que contribuya a avanzar en una hoja de ruta para reducir y mitigar los riesgos a los que estamos expuestos como entidad financiera.</li> </ul> <p>Durante el 2023, incorporamos la gestión del cambio climático en nuestra estrategia de sostenibilidad, estamos trabajando en la implementación del TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures) a través del acompañamiento de la firma consultora Ecoacciones SAS BIC, para dar cumplimiento a las instrucciones establecidas en la Circular Externa No. 31 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia. SFC, así como la Guía Administración de Riesgos Financieros Asociados al Cambio Climático de la misma entidad. Este proceso contribuirá en el reto de evolucionar en nuestra gestión de mitigar el cambio climático, siguiendo las recomendaciones específicas de divulgación de información financiera relacionada con el clima.</p>

## Estrategias ambientales

- **Planes de Saneamiento**

A nivel nacional este plan es liderado por la jefatura de recursos físicos y define los lineamientos en aspectos como limpieza y desinfección, manejo de agua potable, manejo de plagas y el Plan de Manejo Integral de Residuos Sólidos (PMIRS).

- **Agua**

### (303-5)

En Banco W, fomentamos el uso eficiente del agua, el recurso proviene principalmente de las empresas prestadoras del servicio a nivel nacional y su consumo se centra en la sedes administrativas y oficinas.



Tabla. Consumo de agua

Consumo de agua	Unidad Megalitros	2022	2023	Fuente
Consumo total de agua en todas las zonas	ML	14,50	15,33	Empresas prestadoras del servicio

En el 2023 realizamos campañas de uso eficiente del agua en alianza con nuestro proveedor Familia, realizamos seguimiento continuo al consumo mensual a nivel nacional de nuestras oficinas y sedes administrativas, y empleamos productos de aseo amigables con el medio ambiente, utilizando así una mínima cantidad de agua en la jornada diaria de limpieza. También ejecutamos actividades de seguimiento continuo a calibraciones, cambios de medidores de los predios y reparaciones locativas de los inmuebles.

Los vertimientos generados en nuestras sedes administrativas y oficinas corresponden a aguas residuales domesticas (ARD), las cuales según la normativa del país son vertidas en los sistemas de alcantarillado.

- **Energía**

**(302-1)**

En el 2023 realizamos campañas para el uso eficiente de la energía. Nos sumamos a la iniciativa 'Hora del planeta', realizamos campañas de socialización con el apoyo del proveedor Familia, avanzamos en el seguimiento a nivel nacional de todas nuestras oficinas ejecutando correctivos locativos de ser necesario e iniciamos la reconversión de luminarias fluorescente a tecnología LED y cambios de equipos de aires acondicionados con R22 a R410.



Este año realizamos además el cambio de la línea de tensión con el proveedor Vatia, con el fin de disminuir el costo de la energía específicamente en el edificio administrativo.

Tabla. Consumo de energía eléctrica

Consumo de energía	Unidad de medida Gigajulios	2022	2023
Consumo total de energía	GL	10.955,47	12.039,87

Tabla. Consumo de combustibles

Consumo de combustible	Unidad de medida Galones	2022	2023
Consumo de ACPM	gal	100	130
Consumo de gasolina	gal	662	300

## Economía circular

### (306-2)

Bajo el marco de economía circular y para potencializar el aprovechamiento de los residuos sólidos generados en nuestras sedes administrativas y oficinas, clasificamos por tipología los residuos para su aprovechamiento y/o disposición final mediante aliados como fundaciones dedicadas a el reciclaje o recicladores primarios.

La economía circular o circularidad en materia ambiental, hace referencia a las estrategias y acciones implementadas para reducir el impacto ambiental y aumentar la eficiencia en el uso de los recursos.

Por ejemplo:

- Reducción de residuos
- Optimización del uso de recursos
- Diseño para el ciclo de vida
- Gestión de residuos eléctricos y electrónicos
- Gestión con proveedores para reducción en el consumo de recursos

- **‘Entregatón’ con la Fundación de Recicladores Ambientales – RECICLAR**

Durante el mes de marzo convocamos a nuestros colaboradores para que llevaran al Banco los residuos aprovechables que generan en sus hogares y de esta manera exaltar la labor del reciclador en su rol de “capitán planeta”. En la jornada de ‘Entregatón’ se recolectaron 225 kilos de material aprovechable, destacando el compromiso de nuestros colaboradores para conocer sobre la nueva clasificación de los residuos y de esta manera promover un adecuado manejo de los mismo en las oficinas y los hogares.



- **Alianza Organización de Recicladores RECICLAR**

Creemos en el poder de las alianzas, por eso RECICLAR es un aliado estratégico representativo en la gestión de residuos aprovechables de las oficinas de Cali, Jamundí y Yumbo, lo que representa una apuesta para apoyar la labor que desarrollan más de 60 recicladores de oficio, de los cuales el 74 % son mujeres. Este mismo ejercicio lo desarrollamos en diferentes ciudades de Colombia, donde tenemos presencia con nuestras oficinas y velamos por generar relaciones de confianza de largo plazo, con diferentes organizaciones de recicladores.

(306-3)

Tabla. Gestión de residuos

Gestión de residuos (Ton)	2023	2022
Total, residuos generados por la organización	13,5	13,8
Total, residuos no peligrosos	12,4	8,9
Total, residuos peligrosos	1,1	4,9

Tabla. Gestión de residuos no peligrosos

Gestión de residuos (Ton)	2023	2022
Total, residuos no peligrosos	12,43	8,93
Archivo	9,58	6,40
Plegadiza	0,12	0,08
Cartón	2,27	2,10
Chatarra	0,04	0,06

Pasta	0,07	0,005
plástico	0,16	0,15
PET	0,14	0,09
Aluminio	0,008	0,007
Vidrio	0,007	0,006
Cable	0,00	0,003

(306-4)

Tabla. Gestión de residuos peligrosos

Gestión de residuos (Ton)	2023	2022
<b>Peso total de los residuos peligrosos no destinados a eliminación</b>	<b>1,111</b>	<b>4,915</b>
<i>Peso de residuos que van a preparación para la reutilización</i>	0	0
<i>Peso de residuos reciclados</i>	1,1	4,9
<i>Peso de residuos que van otras operaciones de valorización</i>	0,011	0,015

Nota: Los residuos peligrosos reciclados y reintegrados a la cadena de valor corresponden a pilas y partes de equipos de aire acondicionado.

### Gestión de cambio climático

Durante el 2023, incorporamos la gestión del cambio climático en nuestra estrategia de sostenibilidad y estamos trabajando en la implementación del TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures) a través del acompañamiento de la firma consultora Ecoacciones SAS BIC, para dar cumplimiento a las instrucciones establecidas en la Circular Externa No. 31 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia, SFC, así como la Guía Administración de Riesgos Financieros Asociados al Cambio Climático de la misma entidad.

Este proceso contribuirá en el reto de evolucionar en nuestra gestión de mitigar el cambio climático, siguiendo las recomendaciones específicas de divulgación de información financiera relacionada con el clima.

### Hitos

- Aumento en el volumen de cantidad de donación de residuos aprovechables comparado con el 2022 (aumento al mes de noviembre de 3.544 kg).

- Aumento en el volumen de cantidad de donación de RAEE debido a disposición final de aparatos electrónicos en el 2023 de 1,107 toneladas.
- A nivel nacional, llevamos un cumplimiento de recolección de reciclaje del 41 %, contando con 65 oficinas y sedes administrativas certificadas.
- Alianza con el proveedor nacional de Pilas de Occidente y Acotec Tecnologías Ecológicas, para la recolección de este material.
- Campañas del buen uso de papel e impresoras, con proveedor aliado Familia.
- Campaña del uso eficiente de la energía, fomentado la iniciativa 'Hora del planeta'.
- Donación de tapas y botellas plásticas a la Fundación Carlos Portela (niños enfermos de cáncer) y Asodisvalle (población en condición de discapacidad).
- Actualización de 160 planes de saneamiento incluyendo los planes de gestión Integral de residuos.
- Aprovechamiento del ripio del café para el abono de los jardines administrativos de Banco W.
- Disposición final de 1 ton de RAEEES (disposición final de equipos de aires acondicionados) con el proveedor AYRES.

#### **Nuestras metas**

- 2026 - Finalizar el proceso de cambio de la totalidad de tubos fluorescentes a iluminación led.
- 2026 - Sustituir equipos de aire acondicionados R22 por equipos R410 amigables con el medio ambiente.
- 2026 - Cambio de grifos, implementación de sanitarios y lavamanos ahorradores de agua.

### 3.9. Análisis de riesgos sociales y ambientales, SARAS

(3-3)

El Sistema de Riesgos Ambientales y Sociales, nos permite en Banco W evaluar las solicitudes de crédito provenientes de nuestros clientes, destinados a desarrollar proyectos o actividades sensibles para el medio ambiente, mediante la identificación de potenciales riesgos y la integración de criterios de elegibilidad en la evaluación de decisiones de inversión y en la gestión de proveedores estratégicos.

Constituimos un conjunto de políticas, mecanismos, herramientas y procedimientos para una fácil y oportuna identificación, evaluación y administración de los riesgos ambientales y sociales generados por los clientes, buscando minimizar las posibilidades de asumir los costos transferidos por estos riesgos.

Asumimos el compromiso como entidad financiera de respetar al ambiente y la eficiencia en el uso de los recursos naturales como parte de la estrategia corporativa, siendo consciente de la importancia que tiene el compromiso de una entidad financiera en el desarrollo sustentable del país, armonizando la actividad económica y la naturaleza.

A través de nuestros clientes, en Banco W buscamos fomentar un comportamiento responsable con el ambiente. Consideramos que el cumplimiento de las normativas vigentes de nuestros financiamientos, la promoción de buenas prácticas de gestión ambiental y social entre las actividades financiadas, el comportamiento responsable de nuestros clientes y la capacitación de nuestros colaboradores, ayudarán a que la actividad económica desarrollada por el Banco W y la naturaleza sean compatibles.

#### **Nuestra gestión y resultados**

En Banco W, aseguramos el desempeño en las operaciones cumpliendo con la legislación socioambiental, incluyendo los permisos, autorizaciones y licencias socioambientales requeridos para su construcción, operación y cierre, y cumpliendo con los estándares socioambientales relevantes.

Por lo anterior desde el Banco W, optamos por incluir como primera medida el Sistema Administrativo de Riesgos Ambientales y Sociales a la entidad, teniendo en cuenta la normatividad gubernamental vigente. Esto, con el fin de reducir el riesgo ambiental, mejorar las condiciones laborales, reducir los riesgos a la salud y seguridad, y mejorar la eficiencia y sustentabilidad de los negocios de los clientes.

Adoptar la guía general de microfinanzas de Asobancaria para brindar innovación y desarrollo de nuevos productos y servicios para el Banco, es otro de los aspectos que lleva consigo la promoción de estos asuntos, generando nuevos negocios y oportunidades para instituciones financieras y clientes. Esto nos permite anticipar ventajas competitivas, generar valor a los clientes, fortaleciendo el acceso a capital y la reputación de los negocios, brindando así, impactos positivos a la sociedad.

## **Hitos**

Durante el 2023, de manera inicial, la identificación y dimensión del cargo SARAS fue importante para nuestra gestión, por lo tanto, el nombramiento de un perfil profesional y la asignación de presupuesto para la implementación ha sido una gestión bastante significativa para el correcto desarrollo y ejecución del sistema.

Avanzamos en las fases de diseño y estructuración del Sistema de Riesgos Ambientales y Sociales, con el fin de exponer las buenas prácticas ambientales y sociales.

## **Nuestras metas**

- 2025 - Implementar el SARAS para identificar y evaluar los riesgos socioambientales en microcrédito del Banco W.
- 2025 - Desarrollar un proceso de entrenamiento y sensibilización a los colaboradores comerciales para incorporar la gestión de riesgos socioambientales en la asignación de créditos.
- 2026 - Mejorar el balance socioambiental y crear conciencia en clientes y colaboradores del Banco.
- 2027 - Acceder a nuevos mercados que exijan buenas prácticas ambientales y sociales.
- 2027 - Reducir los riesgos indirectos sobre la capacidad de pago y el valor de las garantías de los clientes por impacto de sanciones regulatorias y pérdidas de mercado.
- Entre 2027 y 2031 - Fidelizar a los clientes al conocer sus necesidades, brindarles soluciones oportunas y facilitarles el acceso a nuevos mercados.
- 2032 - Promover la financiación de productos verdes.