



# Informe de Gestión 2015





---

## Informe de la administración del Banco y del Presidente de la Junta directiva a la Asamblea general de accionistas.

---

# Tabla de Contenido

### Pág. Tema

<b>3</b>	Análisis del Entorno Económico
<b>5</b>	Cambios Relevantes en Normatividad
<b>7</b>	Gobierno Corporativo
<b>8</b>	Gestión Financiera
<b>9</b>	Gestión Comercial
	Crédito
	Captación
	Seguros
<b>12</b>	Gestión de Tecnología
<b>13</b>	Gestión de Operaciones
<b>15</b>	Gestión del Talento Humano
<b>18</b>	Gestión de Riesgos
	Riesgo de Crédito
	Riesgo de Liquidez y Riesgo de Mercado
	Riesgo Operativo
	Plan de continuidad de negocio
	Riesgo del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo
	Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC
<b>23</b>	Requerimientos Mínimos de Seguridad y Calidad en las Operaciones
<b>24</b>	Sistema de Control Interno – SCI
<b>25</b>	Cumplimiento de Normas
<b>26</b>	Certificación de los Estados Financieros
<b>26</b>	Revelación de Información Financiera
<b>27</b>	Operaciones con los accionistas y los administradores
<b>27</b>	Evaluación Sobre el Desempeño del Sistema de Control Interno en la Gestión Contable
<b>29</b>	Planeación Estratégica
<b>30</b>	Hechos Posteriores al Cierre
<b>30</b>	Evolución Previsible de la Sociedad

---

## Miembros de Junta Directiva del Banco WWB S.A. a 31 de Diciembre de 2015

---

Ana Milena Cadavid  
Alejandro Arturo Silva  
Alejandro Zaccour Urdinola  
Amalia Correa Young  
Bernhard Eikenberg

Daniela Konietzko Calero  
Liliana Botero Londoño  
Oscar Dario Morales Rivera  
Ramiro Guerrero Carvajal

---

## Grupo Directivo del Banco WWBS.A. a 31 de Diciembre de 2015

---

### Presidente

Jose Alejandro Guerrero Becerra

### Gerente de Riesgos

Daniel Ernesto Rizo Ballesteros

### Vicepresidente Comercial

Martin Cuenca Monje

### Gerente de Recursos Humanos

Patricia Montealegre Castillo

### Vicepresidente Financiero y Administrativo

Oscar Fernando Tovar Ortiz

### Auditor General

Wilson Giraldo Yagüe

### Vicepresidente de Tecnología

Pedro Sergio Segura Cabanzo

### Oficial de Cumplimiento

Carlos Eduardo Gil Aguilar

### Gerente Jurídico

Juan Fernando Osorio Burbano

### Revisor Fiscal

KPMG - Martha Lucia Mora

# Análisis del Entorno Económico



**El desempeño de algunos indicadores de la economía colombiana durante el 2015 fue bajo; principalmente por la contracción del comercio exterior de bienes y servicios y los altos niveles de precios de la mayoría de los productos, aspectos constantes en lo corrido del año.**

Aunque solo hasta el mes de marzo el DANE entregará el reporte oficial del crecimiento de la economía en 2015, entidades como Asobancaria y Bancolombia prevén crecimientos del PIB entre 2,9% y 3,1% respectivamente.

De acuerdo a las cifras publicadas por el DANE, en el tercer trimestre de 2015 la economía colombiana creció en 3,2%, comparada con el mismo periodo del año anterior y 1,2% respecto al segundo trimestre de 2015. Sin embargo, en los primeros nueve meses del año, la economía creció 3% frente a un crecimiento del 4,9% en el mismo periodo de 2014.

En términos de la demanda, la variación del PIB del tercer trimestre respecto al mismo periodo del año anterior, obedece principalmente al incremento del consumo final en 3,4%, la formación bruta de capital en 2,8%, las exportaciones en 0,3%, mientras que las

importaciones crecieron en 5,3%.

Desde el punto de vista de la oferta, ocho de las nuevas ramas de actividad presentaron variación positiva respecto al mismo trimestre del año 2014. Durante este periodo, la rama de actividad que presentó el mayor crecimiento fue el comercio, restaurantes y hoteles (4,8%), seguido de agricultura, ganadería, silvicultura y pesca (4,5%), servicios financieros e inmobiliarios (4,3%), suministro de electricidad, gas y agua (3,7%), servicios sociales (3,1%), industria manufacturera (2,5%), transporte almacenamiento y comunicaciones (1,8%), construcción (0,8%). Mientras que la explotación de minas y canteras presentó variación negativa de 1,1% frente al mismo trimestre de 2014.

Al revisar la variación del PIB de enero a septiembre 2015 respecto al mismo periodo de 2014 por actividad económica, se observa

decrecimiento de la industria manufacturera en 0,01%, desaceleramiento en el crecimiento de la rama de la construcción (pasó de crecer 11,2% en 2014 a 4,6% en 2015), transporte y telecomunicaciones (variación de 4,5% en 2014 a 1,7% en 2015), servicios sociales (6% a 2,8%), suministro de electricidad, gas y agua (variación de 4,1% en 2014 frente a 2,6% en 2015) y servicios financieros e inmobiliarios (5,1% a 4,1%). Esto es coherente con la reducción del nivel de exportaciones de 35,1% entre enero y noviembre de 2015 con relación al mismo periodo del año 2014, principalmente por los combustibles, como consecuencia de la disminución de la demanda del crudo en general y las reservas de petróleo de Estados Unidos.

De otro lado, la inflación registrada en el año 2015 de 6,77%, es la cifra más alta desde 2009, principalmente por el incremento de los alimentos cuya variación fue de 10,85%, explicado por el impacto del "Fenómeno del Niño" sobre los cultivos y por el traspaso de la devaluación del peso frente al dólar sobre los costos de producción. Mientras que el sector vivienda, fue el segundo segmento con mayor variación de 5,38%.

La proyección del crecimiento real del PIB del año 2016 se sitúa en 2,5%<sup>[1]</sup>. En cuanto a la inflación, de acuerdo a la Encuesta Mensual de Expectativas Económicas realizada por el Banco de la República, los 36 analistas encuestados fijan en promedio que la inflación cerrará en 4,5%.

variación que está por encima del rango meta de largo plazo establecido por el Banco de la República (entre 2% y 4%).

De acuerdo con Asomicrofinanzas, los resultados del mercado de microcrédito en 2015 fueron discretos en relación al año anterior. El saldo de la cartera bruta de las entidades afiliadas registró desaceleración en su variación al pasar de un crecimiento acumulado de 16,16% en 2014 a 6,5% en 2015. El indicador de calidad de cartera pasó de 6,6% en diciembre de 2014 a 6,2% en diciembre de 2015 incluyendo la información del Banco Agrario, si se excluye del cálculo a este banco, el indicador presenta un deterioro de 20 pb al pasar de 5% a 5,2% durante el mismo periodo. Este deterioro pudo ser mayor si se considera que en febrero de 2015 se dio la conversión a Banco de Mundo Mujer, iniciando su operación con cero indicador de mora. El número de clientes se contrajo en 2,9% frente a un crecimiento de 4,9% de 2014; excluyendo al Banco Agrario, la caída a diciembre de 2015 es del 4%, comportamiento que va en sentido contrario a la dinámica de la cartera.

La tasa de usura para la modalidad de microcrédito está certificada en 53,13% E.A. hasta el mes de septiembre de 2016<sup>1</sup>.



[1] Fuente: Asociación Nacional de Instituciones Financieras – ANIF. Publicación del 18 de Febrero de 2016.

<sup>1</sup> Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, SFC.

# Cambios Relevantes en Normatividad



## Regulaciones más relevantes expedidas en 2015 con impacto para el sector financiero:

### Circular Externa N°007

#### Superintendencia Financiera de Colombia:

Informa los aspectos relacionados con el reporte de los Estados Financieros en lenguaje XBRL; metodología, condiciones de envío y transmisión de la información.

### Circular Externa N° 11

#### Superintendencia Financiera de Colombia:

Determina condiciones respecto a plazo de aplicación para el año 2015 y hasta marzo 2016 del reporte en lenguaje XBRL, así como los métodos a aplicar para el reporte de Estado de flujo de efectivo.

### Carta Circular N° 48

#### Superintendencia Financiera de Colombia:

Se informa que el régimen de provisiones aplicables a la nueva modalidad de crédito de consumo de bajo monto, corresponde al modelo de referencia para cartera de consumo de la C100 de 1995.

### Boletín N°36 - Banco de la República:

Se modifica el cálculo de la posición propia con el fin de excluir los derechos y obligaciones derivadas de las operaciones denominadas en moneda extranjera que se pacten a una Tasa de Mercado con fecha de vencimiento de la operación.

### Carta Circular N° 25

#### Superintendencia Financiera de Colombia:

Se requiere que el CUIF sea implementado a nivel de documento fuente, así también se modifica la fecha de remisión de información con periodicidad mensual, trimestral, consolidada y de cierre de ejercicio; la cual se deberá realizar durante los primeros 20 días comunes del mes siguiente al mes de reporte.



## Circular Externa N° 027

### Superintendencia Financiera de Colombia:

Se imparten instrucciones dirigidas a garantizar en forma concreta los derechos fundamentales de los ciudadanos colombianos afectados (Registro Único de Damnificados) por la situación de emergencia humanitaria que se presenta en la frontera entre Colombia y Venezuela, facilitando el acceso a productos de ahorro y crédito.

## Carta Circular N° 080

### Superintendencia Financiera de Colombia:

Se plantea las exenciones del GMF para personas que realizan transacciones financieras de recursos depositados en la cuenta de ahorros, provenientes de la monetización a que se refiere el artículo 5° ibídem de la Ley 1565 de 2012. "Por medio de la cual se dictan disposiciones y se fijan incentivos para el retorno de los colombianos residentes en el extranjero".

## Circular Externa N° 032

### Superintendencia Financiera de Colombia:

Se informa la modificación del Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera en materia de valoración de garantías, y de los Anexos 1, 3 y 5 respecto de la clasificación de las garantías para efecto de la asignación de PDI y la referencia a garantías mobiliarias.

## Circular Externa N° 034

### Superintendencia Financiera de Colombia:

Modifica al régimen de SARLAFT aplicable a créditos de consumo de bajo monto y a los seguros cuyo valor asegurado sea igual o inferior a 135 SMMLV y cuyo máximo pago bimestral de la prima sea igual o inferior a la novena parte de 1 SMMLV.

## Comunicado N°89

### Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

El Gobierno Nacional expidió el Decreto 1854 del 16 de septiembre de 2015, por medio del cual se establecen obligaciones a las entidades financieras de brindar información transparente y oportuna a los usuarios.

## Circular Externa N°036

### Superintendencia Financiera de Colombia:

Se modifica el monto mínimo de la posición propia de contado.

## Circular Externa N°038

### Superintendencia Financiera de Colombia:

Se modifica los plazos para la transmisión de los Estados Financieros Intermedios Trimestrales y de Cierre de Ejercicio bajo NIIF y su reporte en lenguaje XBRL, se regula la aplicación a partir de junio de 2016 de la taxonomía XBRL.

## Circular Externa N°049

### Superintendencia Financiera de Colombia:

Da a conocer las instrucciones relacionadas con la comercialización de productos y servicios a través de uso de red, así mismo hace referencia a los requisitos de información frente al consumidor financiero. Por otra parte establece ajustar los contratos de uso de red vigentes adecuando la prestación del servicio u operación dentro de un término de seis (6) meses.

## Circular Externa N°051

### Superintendencia Financiera de Colombia:

Establece los lineamientos mínimos para la implementación del Esquema de Pruebas de Resistencia (EPR) y el contenido del reporte de información cualitativo y cuantitativo de los resultados obtenidos, que deben ser remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia.

## Circular Externa N°052

### Superintendencia Financiera de Colombia:

Tiene como propósito mejorar la eficiencia de los canales de atención del consumidor financiero, específicamente el proceso de atención de quejas o reclamos contra entidades vigiladas que se formulan a través de la SFC, denominadas "Quejas Expres".

## Resolución Externa No.19

### Banco de la República:

Las inversiones obligatorias en Títulos de Desarrollo Agropecuario-TDA-, deberán estar representadas en un 50% en Títulos de Desarrollo Agropecuario Clase A y en un 50% en Títulos de Desarrollo Agropecuario Clase B."



# Gestión de Gobierno Corporativo



**El Banco WWB S.A. cuenta con un Código de Gobierno Corporativo que tiene como objetivo determinar los lineamientos de mejores prácticas corporativas para aplicarlas en el desarrollo de sus operaciones. El Comité de Gobierno Corporativo está conformado por tres miembros de la Junta Directiva; dos de ellos independientes.**

Durante el año 2015 éste comité sesionó dos veces, con el objetivo de analizar temas relacionados con información relevante, gestión del Comité de Auditoría, cumplimiento de los deberes de la Junta Directiva, negociaciones realizadas con acciones, análisis de la encuesta "Código País" establecida por la SFC y el desarrollo del informe de sostenibilidad de la organización.

## Actividades realizadas:

En cumplimiento con lo establecido en la Circular 028 de 2014 expedida por la SFC, el Banco diligenció en el mes de abril de 2015 la Encuesta Código País correspondiente al corte del 31 de diciembre de 2014 y la publicó en la página Web del Banco para el conocimiento del público en general.

De acuerdo con lo establecido con en el artículo 96 de la Ley 1328 de 2009 y el Decreto 2775 de 2010 que establece la obligación de publicar el Informe del Balance Social; el Banco publicó su primer Informe de Sostenibilidad, elaborado con el apoyo de la firma Fortalecerse y bajo metodología GRI, estándar internacional que permite visibilizar el impacto económico, social y ambiental que la organización genera a sus diferentes públicos de interés.



# Gestión Financiera



**Durante el año 2015 el Banco registró una utilidad neta por \$43.130 millones, menor en 4,6% frente a la utilidad neta registrada al cierre de 2014 bajo contabilidad NIIF (\$45.201 millones) y superior en 11,9% frente a la utilidad presupuestada (\$38.530 millones). La rentabilidad<sup>2</sup> del patrimonio y del activo fue de 9,4% y 4,1%, respectivamente.**

Los ingresos por intereses y valoración sumaron \$242.015 millones y tuvieron un incremento de 19,4% respecto de 2014. El ingreso neto de intereses y valoración sumó \$214.279 millones con un incremento de 17,8% respecto a 2014.

El ingreso neto por comisiones y honorarios creció 5,9% al pasar de \$35.167 millones a \$37.234 millones.

Los gastos de personal y los gastos generales de administración sumaron \$114.747 millones, con un crecimiento de 13,9% respecto a 2014.

El gasto de impuesto sobre renta y cree fue \$33.530 millones con un aumento en 10%.

Los activos del Banco crecieron 15,3% y llegaron a \$1.109.953 millones, de los cuales el 79,3% corresponde a la cartera bruta por \$880.483

millones. A su vez el crecimiento de la cartera bruta en 2015 fue de 17%.

Los pasivos financieros sumaron \$549.902 millones y representan el 49,5% del total de pasivo y patrimonio. El pasivo financiero creció 26,6% respecto al 2014. A diciembre de 2015 el 72% del pasivo financiero corresponde a depósitos de clientes; a diciembre de 2014 esta proporción era 75,7%.

Durante el año 2015 la relación de solvencia total del Banco fue superior al mínimo legal requerido. Al 31 de diciembre de 2015 este indicador se situó en 36,32% afectada por riesgo, lo que demuestra que el Banco cuenta con una amplia capacidad para respaldar los planes de crecimiento en el mediano y largo plazo.

<sup>2</sup> Calculada sobre patrimonio y activos promedio de 2015

# Gestión Comercial



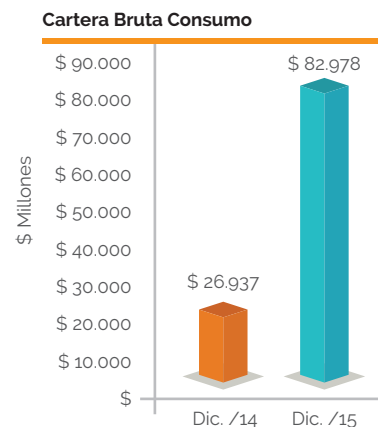
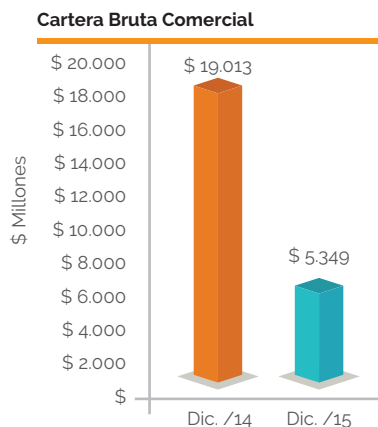
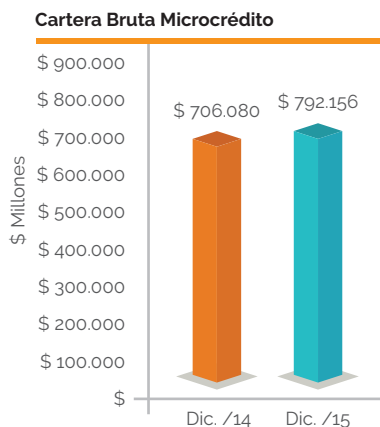
## Crédito

### Microcrédito, cartera comercial y consumo

En 2015 el Banco realizó 217.599 desembolsos de créditos por \$869.090 millones. De estos desembolsos 90,45% (\$786.062 millones), correspondieron a microcrédito, 9,43% (\$81.964 millones) a cartera de consumo y 0,12% (\$1.064 millones) a cartera comercial.

La cartera bruta a diciembre 31 de 2015 aumentó con respecto a la registrada al finalizar el 2014 en

17,1%, alcanzado un saldo de \$880.483 millones. Del valor total de la cartera, el 89,97% (\$792.156 millones) correspondió a microcrédito, 9,42% (\$82.978 millones) a cartera de consumo (incluye Ex empleados<sup>3</sup>, créditos de empleados, compras de cartera con responsabilidad del originador, vehículos y libranzas) y 0,61% (\$5.349 millones) a cartera comercial. A continuación se presenta el comparativo de los saldos de cartera al cierre de 2014 y 2015:



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

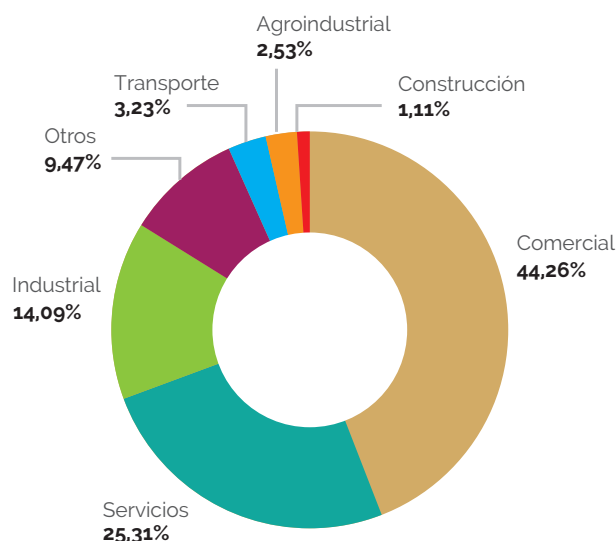
La disminución del saldo de cartera comercial es consecuencia de la reorientación estratégica, en relación a descontinuar la línea de negocio Pyme y el enfoque en el segmento Micropyme.

En relación a la cartera de consumo, a partir de abril de 2015, se inició la originación de la cartera de vehículos. Debido a esto y a la consolidación del producto libranzas, se dio un incremento importante en la cartera de consumo.

La calidad de cartera de microcrédito con vencimiento mayor a 30 días fue 3,56% con un indicador de cubrimiento de cartera de 145% (173% incluida la provisión general). En la cartera de consumo, el producto de libranza terminó el año con un indicador de cartera vencida mayor a 30 días de 1,43% y 1,76% para la cartera de vehículos.

La composición de la cartera bruta por sector y género, al cierre de 2015 fue:

Distribución cartera por sector



Distribución cartera por género



Durante el año 2015 el Banco realizó la apertura de 8 agencias a nivel nacional. Al cierre de año se contaba con 140 agencias y 45 corresponsales bancarios propios, cubriendo 27 departamentos y 560 municipios.

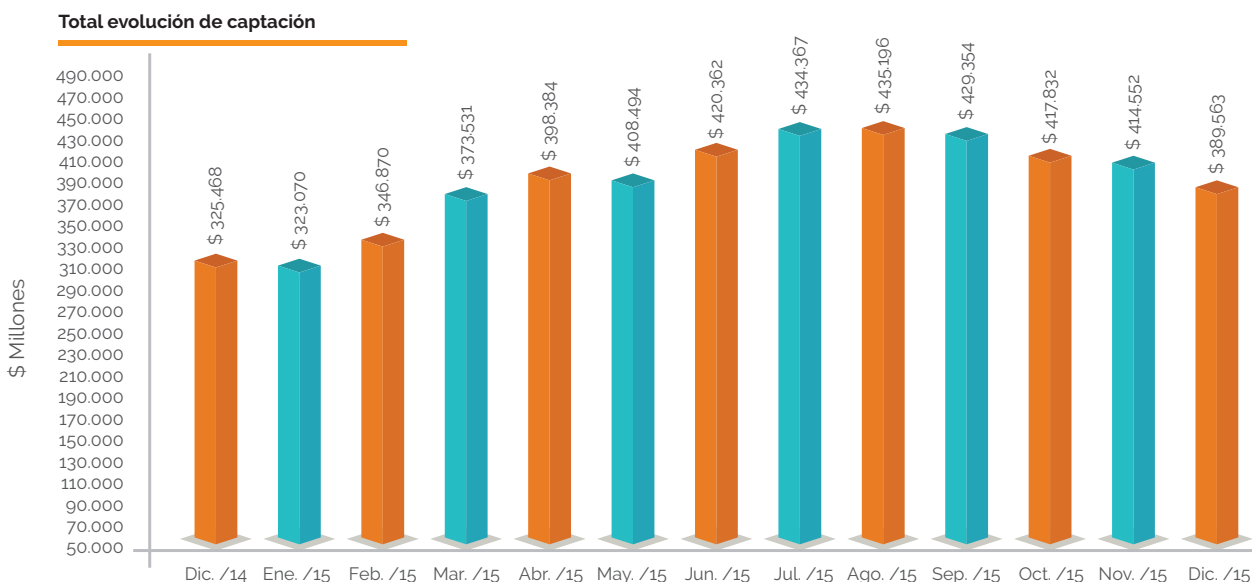
### Compras de cartera de consumo

En 2015 el Banco continuó con la modalidad de cartera de consumo a través de la compra de cartera administrada por terceros. En el año se realizaron compras de cartera a Clave 2000 por \$12.861 millones. Al cierre de diciembre de 2015

el saldo de cartera asociado a compras de cartera a otras entidades fue \$17.830 millones, con un indicador de cartera vencida de 0%, debido a que se trata de operaciones de compras con responsabilidad del originador.

### Captación

Durante 2015 el proceso de captación de recursos del público a través de CDT's y cuentas de ahorro continuó con un crecimiento significativo (19,69%) al pasar de \$325.468 millones en 2014 a \$389.563 millones en 2015.



Este incremento estuvo principalmente asociado a captaciones de CDT's que terminaron con un saldo de \$320.959 millones al 31 de diciembre de 2015. El 63% de este monto está concentrado en la gestión de tesorería y el 37% en la red de oficinas y ejecutivos de captación. El porcentaje de representación de la red y los ejecutivos subió en 3,1 puntos porcentuales, al pasar de 33,9% al cierre de 2014 a 37,0% al cierre de 2015.

Al cierre de 2015, se tenían 2.813 CDT's de menores montos (entre \$200.000 y \$999.999), un incremento en 524% con relación al cierre del 2014, por un valor de \$778 millones, donde se mantiene una atomización a través de la red de oficinas. El saldo en CDT's al cierre del 2015 estaba representado en 8.547 títulos, 4.007 títulos más que en 2014 (4.540).

En captación a través de cuentas de ahorro el Banco creció 76,18%; al pasar de un saldo de \$38.939 millones a diciembre 31 de 2014, a \$68.603 millones a diciembre 31 de 2015. Al cierre del 2015 el Banco tenía 170.804 cuentas de ahorro activas, 13.689 más que en 2014 (157.115), con un saldo promedio por cuenta de ahorro activa de \$378 mil.

La modalidad de Pagahorro tiene como objetivo incrementar y mantener los saldos en cuentas de ahorro y a su vez, busca crear cultura del ahorro entre los clientes de microcrédito. A Diciembre de 2015, el Banco contaba con 66.139 cuentas de ahorro asociadas al Pagahorro, con un saldo de \$19.592 millones (54% del saldo total de cuentas de ahorro).

## Seguros

En el año 2015, los ingresos por venta de seguros voluntarios y deudores fueron de \$13.770 millones, de los cuales \$712 millones corresponden a la póliza de deudores obligatoria. Adicionalmente, el Banco recibió ingresos por valor de \$875 millones correspondiente a descuentos por pronto pago y comisiones de primas de recaudo. El crecimiento en estos ingresos con respecto al 2014 fue 27,6%. Las pólizas de seguros presentan la siguiente siniestralidad:

- **Deudores obligatoria: 61,4%**
- **Voy Seguro: 18,8%.**
- **Hogar: 7,4%**
- **Familia: 2%.**

# Gestión de Tecnología



**En el transcurso del 2015, se implementó a nivel nacional la plataforma de trabajo en campo para la originación de microcrédito a través de dispositivos con tecnología Smartphone; logrando disminuir en 28% el tiempo de la gestión del proceso, así como un ahorro en costos del proceso proyectado a 3 años en \$4.000 millones aproximadamente.**

Así mismo, se implementaron las integraciones técnicas y de procesos para la originación de créditos de vehículo en alianza con Clave 2000.

El Banco terminó el proceso de adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF de la SFC, así como algunos módulos de cumplimiento tributario.

Se fortaleció el proceso con corresponsales bancarios propios, implementando una nueva solución tecnológica sobre la cual se incorporó la transacción de desembolso, no soportada anteriormente.

A nivel de la infraestructura tecnológica se continuó con el fortalecimiento del esquema de seguridad perimetral y de la red interna implementando un nuevo Firewall. También se realiza-

ron adquisiciones de infraestructura tecnológica, específicamente en almacenamiento para el Datacenter alternativo en pro de fortalecer el DRP del Banco.

El área de Ingeniería Bancaria y PMO implementó 16 iniciativas de mejora y optimización (7 de cara al cliente y 9 administrativas), orientadas a conseguir ahorros principalmente en servicios contratados y consumos de papelería.



# Gestión de Operaciones



## En el 2015 se trabajó en varias estrategias para la optimización de la compra y venta de efectivo que permitieron lograr ahorros importantes en comisiones, IVA, y GMF:

- 1** Se puso en marcha el convenio de traslado de efectivo entre el Banco y Efecty, convenio que logró suplir toda la necesidad de efectivo en la ciudad de Bogotá.
- 2** Se realizaron alianzas con bancos y estrategias con transportadoras logrando una disminución del 76% en compras de efectivo pasando de \$22.915 millones en el 2014 a \$5.571 millones en el 2015.
- 3** Se realizaron intercambios de efectivo por valor de \$20.897 millones.

Se implementó el cambio en la política de firmas y montos para cheques, permitiendo al Banco agilizar las operaciones en cheque en las oficinas, así como atender la centralización de procesos como los desembolsos de Libranza.

Se estabilizó el proceso operativo de Libranzas, debido a la implementación de procesos automáticos.

El proceso de canje se amplió a 74 de las 140 agencias del Banco.

A partir del mes de abril de 2015 se inició la operación en relación al contrato de colaboración con Clave 2000, realizando durante el año 2015 un total \$28.792 millones desembolsados.

Se consolidó el programa de escuelas de fortalecimiento de competencias y capacitación para el personal operativo, se certificaron 31 auxiliares como subgerentes.

Como parte del fortalecimiento del esquema operativo en agencias, se cuenta con 75 Subgerentes, 43 de los cuales actúan como móviles y apoyan los procesos operativos de las 64 agencias que no cuentan con subgerente de planta.

Al corte del año 2015 el porcentaje de participación de los créditos con garantía FNG

en la cartera vigente del Banco fue del 38,7%, se presentó una disminución del 4,6% frente al año 2014 (43,3%), en número de créditos.

Se realizó satisfactoriamente la Implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF en el aplicativo de administración de cartera y captaciones (Flexcube y SIIF) y portafolio de inversiones PORFIN, y en el aplicativo de administración de obligaciones financieras GESTES. Igualmente, se implementaron otros cambios normativos de la Circular Externa 002 de la SFC respecto de modificaciones al Formato 351 de inversiones que se transmite diariamente.

A nivel de operaciones de tesorería, el Banco movilizó vía SEBRA un total de \$5.16 billones, con un aumento de 35% respecto al 2014. Por su

parte, a través de la pagaduría se dispersaron durante todo el 2015 un total de \$152.219 millones, un 50% más que en 2014.

Durante el año 2015 a través de los convenios que el Banco tiene con Efecty y Baloto se recibieron un total de 759.456 pagos por valor de \$188.717 millones, 85% con Efecty y 15% con Baloto.

En 2015, el Banco pasó de 19 a 45 corresponsales bancarios con tecnología transaccional provista por Processa y Multipay. A través de los corresponsales se realizaron 42.825 recaudos por \$10.289 millones, 1.577 desembolsos por \$3.366 millones y 29 retiros de cuentas de ahorro por \$7 millones.





# Gestión del Talento Humano



## Generación de empleo

En el Banco ha desarrollado un proceso de contratación transparente, conforme a las políticas de la organización, contribuyendo a engrosar los índices de empleo formal. Cerramos el 2015 con una planta de personal compuesta por 1.963 colaboradores contratados de manera directa con el Banco, 67 aprendices y 121 contratados por agencia temporal.

Tipo de contrato	dic-13	dic-14	dic-15
Directos	1,637	1,801	1,963
Temporales	130	164	121
Aprendices	101	74	67
<b>Total</b>	<b>1,868</b>	<b>2,039</b>	<b>2,151</b>

## Rotación

En el año 2015 se presentaron 307 retiros, de los cuales 90 fueron involuntarios y 217 voluntarios. Del total de personas retiradas durante el año 2015, 156 fueron mujeres y 151 hombres. El índice de rotación anual fue 13,52%.

## Promociones

Durante el 2015 continuamos brindando oportunidades de desarrollo a nuestros colaboradores y aportando a su crecimiento profesional. Es así como cubrimos 115 vacantes

con personal interno, lo cual representa un 32% del total de las vacantes que son susceptibles de ser promovidas.

## Acciones encaminadas al mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores

Una de las estrategias para mejorar la calidad de vida de los colaboradores del Banco ha sido el Pacto Colectivo, logrando beneficiar a 1.967 colaboradores y 5.160 familiares. En 2015 se entregaron a los colaboradores y sus familias \$2.271 millones en beneficios económicos y \$64 millones en beneficios emocionales para un total de \$2.335 millones.

## Fortalecimiento de la Cultura de servicio

Bajo la premisa de ser un banco diferente, nuestro foco está orientado en trabajar por la construcción de una cultura de servicio, siendo éste el pilar principal para el desarrollo de nuevas estrategias y el camino para proyectar coherencia entre lo que somos, lo que hacemos y lo que decimos ser de cara a diferentes públicos.

En correspondencia con lo anterior, conservamos una promesa de servicio sobre la cual enmarcamos nuestras acciones, y, en el 2015, para lograr la consolidación de la cultura de servicio, realizamos diferentes actividades:

**Charla 'Maestría de la Conciencia':** que interioriza la evolución del concepto del servicio y donde hay convicción en que servir trae felicidad y un deseo ilimitado de entregar lo mejor de cada uno de nosotros. Durante el año 2015 participaron en este taller 322 personas en ciudades como Pereira, Villavicencio, Ibagué, Riohacha, Cali y Armenia.

**Campaña 'Hoy es un gran día para...'** que tuvo como objetivo fortalecer en todos los colaboradores relaciones cercanas con nuestros clientes internos y externos, a través de algo significativo y valioso, como es el saludo. El cierre de la campaña concluyó con un día de picnic, para compartir con los compañeros de trabajo, para promover la integración y el trabajo en equipo.

**Historias inspiradoras de nuestra cultura de servicio:** programa en el que los colaboradores comparten con la comunidad del WWB aquellos hechos que han transformado la vida de ellos mismos o de sus compañeros; convirtiéndose en ejemplos de vida a seguir, reflejando los valores y comportamientos que van en línea con nuestra promesa de servicio. En el 2015 fueron postuladas 10 historias, que permitieron destacar y reconocer a los colaboradores protagonistas de las mismas.

## Clima laboral

Uno de los pilares fundamentales que tenemos como organización es nuestra gente. Por esta razón y con el objetivo de avanzar en nuestra meta de ser un gran lugar para trabajar, en mayo del 2015 realizamos la medición del ambiente laboral con el Instituto Great Place to Work, quienes han desarrollado y validado mundialmente un modelo para el entendimiento y comprensión del ambiente laboral en tres pilares:

- La confianza que inspiran los líderes y la empresa.
- La camaradería presente en el grupo de trabajo.
- El orgullo que produce el trabajo, el equipo y la empresa.

En la encuesta contamos con la participación de 1.930 colaboradores que representan el 97% de la población objetivo. Los resultados del Banco fueron comparados con 210 empresas de más de 500 colaboradores que han medido clima con esta misma metodología.

Como resultado de esta medición, obtuvimos un índice de ambiente laboral de 70,1, ubicándonos en nivel satisfactorio; lo cual demuestra que contamos con elementos y dinámicas que están contribuyendo a la construcción de un gran lugar para trabajar, permitiéndonos también conocer nuestras fortalezas y oportunidades de mejora.

Con esta base, llevamos a cabo el proceso de socialización de resultados al 100% de líderes y equipos y estructuramos planes de acción con cada área y oficina. Se ha brindado acompañamiento con "mentores" internos y externos a aquellos líderes y equipos con mayores oportunidades de mejoramiento, con el objetivo de lograr su compromiso y conciencia de cambio para evidenciar mejoras y avances significativos en su ambiente laboral.

## Modelo de competencias y valoración para el desarrollo

Buscando consolidar y alinear nuestros procesos internos a la cultura organizacional, definimos un nuevo modelo de competencias, teniendo como marco de referencia para su definición nuestra promesa de servicio, valores y principios de la organización.

Como resultado, definimos las siguientes seis (6) competencias organizacionales:

- Confianza
- Pasión por el servicio

- Trabajo en equipo
- Relaciones interpersonales
- Comunicación efectiva
- Orientación al resultado

Así mismo, definimos nuestro modelo de líder integral, que debe caracterizarse por tener las siguientes competencias:

- Auto-consciencia
- Pensamiento estratégico
- Pensamiento flexible e innovador
- Planeación y dirección
- Impacto e influencia
- Desarrollo de personas

### Formación de líderes

Con el objetivo de fortalecer los niveles de conciencia, responsabilidad y congruencia de nuestros líderes, iniciamos el programa de formación en liderazgo, compuesto por 13 módulos, con una duración de dos años aproximadamente y con una cobertura de 333 líderes asistentes: alta dirección, gerentes, jefes y coordinadores en 14 grupos a nivel nacional, con un total de 10.736 horas de formación impartidas.

### Escuela de liderazgo

Dirigida a colaboradores de toda la organización, con el objetivo de liberar su máximo potencial. Se les facilita herramientas para que cada uno de ellos genere transformación desde el ser, haciéndose cargo de sus propias decisiones, comportamientos, acciones y consecuencias, con el consecuente logro de un mayor rendimiento, desempeño y bienestar. En el 2015 graduamos a 119 líderes positivos a nivel nacional pertenecientes al área Comercial, Operativa y Administrativa, quienes en su proceso de desarrollo recibieron un total de 56 horas de formación.

### Valoración para el desarrollo

El cual nos permitió evaluar las competencias de cada colaborador, con el fin de identificar sus fortalezas, oportunidades de desarrollo; de igual manera, retroalimentar y establecer planes de mejora individuales, con el objetivo de potencializar sus competencias y, por ende,

mejorar su productividad. Esta medición la realizamos durante los meses de septiembre y noviembre, logrando un cubrimiento de 1.695 colaboradores evaluados, lo que representa un 99,8% de la población objetivo.

### Fondo de Empleados

En 2015 se materializó la creación del Fondo de Empleados del Banco WWB S.A. - FONWWB, cuyo objetivo principal es contribuir al bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de los asociados y sus familias, tanto a nivel económico, como social y cultural, mediante la prestación de servicios eficientes, rentables y sostenibles, con enfoque principal en el fortalecimiento de la cultura del ahorro, la cooperación y el crédito responsable.

Las afiliaciones al Fondo se iniciaron desde el mes de noviembre. A diciembre 31 de 2015, había 234 personas afiliadas, se habían recibido aportes por \$25 millones y no se habían realizado operaciones de crédito.



# Gestión de Riesgos



## Riesgo de Crédito

En el año 2015 la gestión de riesgo del Banco estuvo sustentada en la aplicación y fortalecimiento de la tecnología de crédito especializada para las operaciones de microcrédito, en la independencia de funciones en la gestión de la cartera de consumo (libranzas), la inclusión de políticas de crédito para la cartera de vehículo en el marco del contrato de colaboración empresarial alianza Banco WWB – Clave 2000, y en la aplicación de las políticas con que cuenta el Banco para la calificación de cartera.

En los meses de mayo y noviembre de 2015 se evaluaron los efectos del comportamiento externo de los clientes a través de procesos masivos de consulta en centrales de riesgo para las carteras de microcrédito, comercial y de consumo. Con esta información en el proceso de calificación de cartera semestral se incorpora la regla de calificación por cambios del 100% en el endeudamiento de los clientes microcrédito, la cual se acompaña de un proceso de referencia y visita del cliente.

De igual forma se mantienen las reglas relacionadas con hallazgos detectados en el proceso de auditoría metodológica, análisis del proceso de autocontrol y auditoría interna.

Desde octubre de 2014 el Banco decidió dejar de ofrecer créditos para pequeña y mediana empresa (PYME), y orientar la cartera comercial como instrumento de retención de clientes de la cartera microcrédito que por no cumplir con las condiciones definidas en Ley Mipyme quedan por fuera de este segmento.

Respecto de la provisión de la cartera de microcrédito, se aplicaron los porcentajes mínimos requeridos por la SFC para los clientes de perfil de riesgo normal. Se cuenta además con otros porcentajes en la provisión individual que exceden los mínimos de la SFC sobre la cartera de mayor riesgo que se compone de los créditos reestructurados.

Para cartera comercial y cartera de consumo se realizaron provisiones de acuerdo con el modelo de referencia de la SFC.

## Riesgo de Liquidez y Riesgo de Mercado

En el transcurso del 2015 la medición del riesgo de liquidez y de mercado se realizó bajo la metodología estándar establecida por la SFC.

La administración del Banco generó los informes

y reportes definidos para la divulgación del cumplimiento de las políticas y límites de exposición. Como complemento se realizaron pruebas de back y stress testing a los principales factores de riesgo. En el monitoreo constante a las diferentes variables definidas como "Alertas Tempranas" en el año 2015 no se presentaron situaciones que comprometieran la institución.

El Banco mantiene la implementación de mejoras continuas a nivel de procedimientos, metodologías y mecanismos de control interno que permitan a la entidad identificar, medir, controlar y monitorear eficazmente los riesgos, permitiéndonos adoptar decisiones oportunas para la adecuada mitigación del mismo en el ejercicio de sus operaciones autorizadas, tanto para las posiciones del libro bancario como del libro de tesorería, sean del balance o por fuera de él.

El Banco durante el año 2015 cumplió con él envió oportuno de los reportes regulatorios y se atendieron los requerimientos de los entes de control.

## Riesgo de Mercado

La medición realizada a través del cálculo de Valor en Riesgo "metodología estándar de la Superintendencia Financiera", para el año 2015 reflejó un nivel de exposición bajo, con un valor promedio de \$255 millones, el cual estuvo representado en un 84% en títulos destinados a la administración del portafolio de liquidez.

Los títulos de renta fija constituyeron el 58% del total de las inversiones del Banco, portafolio de corto plazo el cual está orientado a mantener inversiones en TES, TCO o TES de la curva más corta.

## Modelo Normativo

De acuerdo con el modelo estándar, el valor en riesgo de mercado (VaR) a diciembre del 2015 fue de \$463 millones, con efecto de 2 puntos básicos en la relación de solvencia del Banco. Los indicadores de VaR de transmisión a la SFC que presentó el Banco durante el año 2015 se resumen a continuación:

**RIESGO DE MERCADO (cifras en millones de pesos)**

FACTOR DE RIESGO	MÍNIMO	PROMEDIO	MÁXIMO	ÚLTIMO
Tasa de Interés	121	238	443	443
Cartera colectivas	3	17	77	20
Tasa de Cambio	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>124</b>	<b>255</b>	<b>520</b>	<b>463</b>

El Banco consolida el portafolio a una duración máxima promedio de 0,56 Meses, capacidad para operar a tasa fija contra los indicadores de IBR (Indicador Bancario de Referencia) y DTF (Depósito a término fijo) los cuales son los más transados en la economía colombiana, un nivel máximo de pérdida (Mensual) en función del VaR

por valor de \$250 millones.

Al cierre del año 2015 el portafolio cerró en promedio en \$37.000 millones a precios de mercado, el cual estuvo representado en 58% por títulos de deuda pública interna TES de corto plazo.

PORTAFOLIO VLR MERCADO	INV. NEGOCIABLES		INV. HASTA EL VENCIMIENTO	
	Posición	Obligatorias	Posición	Obligatorias
Saldo promedio	26,862	0	0	11,817
Saldo Máximo	37,029	0	0	13,150
Saldo Mínimo	17,972	0	0	10,566

\*Cifras en millones\*

## Riesgo de Liquidez

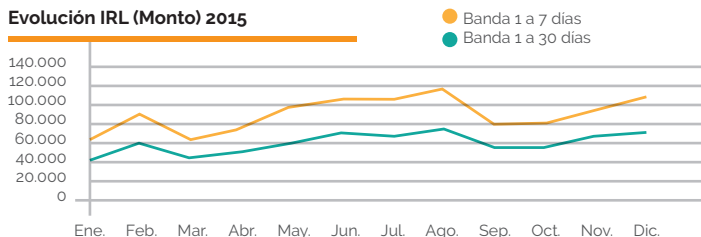
La institución monitoreó constantemente el indicador de riesgo de liquidez, manteniendo un IRL Razón (%) positivo en cumplimiento de los límites establecidos por la institución como señales de alerta en función de la normatividad vigente, logrando niveles estables dentro de los rangos fundados como condiciones normales y cumpliendo adecuadamente con las obligaciones contraídas en el corto plazo.

Durante el año 2015, el Banco dio cumplimiento a los límites establecidos por la regulación en términos del IRL positivo a 7 y 30 días, manteniendo niveles de activos líquidos de alta calidad por encima del límite regulatorio (70%). Durante este periodo, el Banco presentó un IRL Monto (\$) a 7 días promedio mensual de \$53.000 millones, y a 30 días de \$37.000 millones.

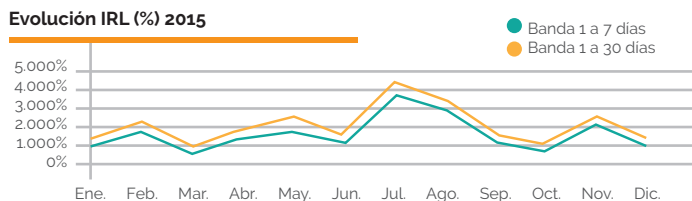
A continuación se observa el comportamiento del IRL (mensual) para el periodo comprendido de enero a diciembre del año 2015:



Evolución IRL (Monto) 2015



Evolución IRL (%) 2015



## Riesgo Operativo

El Banco cuenta con el Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO) implementado de acuerdo con los lineamientos establecidos en el capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995), de la SFC.

Para este año, nuevamente se actualizaron los parámetros de medición del SARO, se definió un nuevo apetito de riesgo, se actualizaron los mapas de riesgo y se calculó el perfil de riesgo operativo del Banco.

En la etapa de monitoreo se identificaron eventos de riesgo operativo que fueron debidamente informados al Comité de Riesgo y la Junta Directiva del Banco.

Para los diferentes eventos reportados, se construyó con los líderes de los procesos, los

respectivos planes de acción, a los cuales se les hizo seguimiento de implementación durante todo el año hasta su culminación y cierre. Se construyeron los planes de acción para los riesgos residuales identificados y clasificados en nivel alto o medio.

El año 2015 cerró con 2.652 eventos reportados de los cuales 397 representaron impacto económico.

En la modalidad de fraude externo se presentaron 10 casos de suplantación de personas en el otorgamiento de créditos de los productos de libranza y microcrédito que contablemente se registraron en las cuentas de castigo de cartera por valor de \$175 millones.

A continuación se muestra el comportamiento de los eventos por riesgo operativo, clasificados por tipo de evento:

Tipo de Evento	# de Casos Presentados	Impacto Económico Cifras en millones	Recuperación Cifras en millones
Fraude externo	125	\$ 234	\$100
Fallas en procesos	1889	\$69	\$17
Otros	8	\$69	-
Fallas tecnológicas	330	\$21	-
Incidencias en relaciones laborales	112	\$7	-
Fraude interno	50	\$6	\$4
Incidentes de seguridad de la información	95	-	-
Incidencias en la relación con clientes	22	-	-
Daño de activos fijos	21	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>2652</b>	<b>\$406</b>	<b>\$121</b>

Al final de 2015 las pérdidas por riesgo operativo se distribuyeron así:

\*Cifras en millones\*

Pérdidas por SARO 2015 (cifras en millones)		Recuperación por Seguros	Recuperación Directa
Pérdidas reflejadas en cuentas contables	\$ 231	\$ 97	\$24
Pérdidas reflejadas en cuentas de castigos de cartera	\$ 175	-	-
<b>Total</b>	<b>\$ 406</b>	<b>\$97</b>	<b>\$24</b>

Para el año 2015 el área jurídica realizó una valoración de \$69 millones correspondiente a procesos por demandas y litigios de empleados que tienen alta probabilidad de presentarse; sin embargo estos casos aún no se han materializado.

## Plan de continuidad de negocio

### Mejoras en los procesos de contingencia:

- Se realizó visita a la "entidad amiga" Gestión Fiduciaria, junto con los colaboradores del back office para verificar el acceso a los sistemas Sebra y Deceval, la cual se realizó con éxito.
- Se realizó la evaluación de los proveedores críticos, en donde se constató que cuentan con un plan de continuidad de negocio ajustado para dar soporte al Banco.

### Actualización de procesos críticos:

Se actualizaron los análisis de impacto del negocio (BIAs) en los procesos críticos y el manual de continuidad del negocio y se incluyeron los ajustes dentro de las mejoras a la infraestructura tecnológica de contingencia.

### Capacitaciones realizadas:

- Se realizó la capacitación a los líderes del Banco donde se trabajaron temas para abordar entrevistas en medios de comunicación en tiempos de crisis, identificando el protocolo para atender las crisis, igualmente se definió el grupo de voceros oficiales en crisis.
- Como parte integral de la capacitación de regulación bancaria correspondiente al 2015, se realizó la capacitación institucional a todos los colaboradores del Banco en el mes de agosto.

### Revisión de tareas preventivas

Se realizó el monitoreo de las tareas preventivas del DRP, haciendo énfasis en las actividades de backup, restauración, conectividad de enlaces contingentes, el estado de los centros alternos de trabajo y revisión de los archivos vitales.

### Realización de pruebas

Las pruebas a las aplicaciones críticas del banco se enfocaron en los sistemas de colocación, captaciones y gestión contable.

Se realizaron dos pruebas de captaciones del ambiente de alta disponibilidad (aplicación SIIF), las cuales dieron como resultado la referencia-ción y mejoramiento de los tiempos de activación y operación del esquema de alta disponibilidad.

Las pruebas hechas en el sistema de colocación arrojaron puntos de mejoras en los procesos de activación y configuración del ambiente de contingencia en relación a infraestructura y aplicaciones, los cuales han generado estrategias de mejora que se están aplicando en el sistema.

En cuanto a la aplicación contable de UNO-E se realizó una prueba donde se detectaron puntos de mejora relacionados con la repotencialización de la infraestructura de las estaciones de trabajo del centro alterno de cómputo y el acceso a la aplicación por temas de licenciamiento.

Dentro de la infraestructura se realizó una prueba de activación de la alta disponibilidad de los firewall del ambiente de producción que están en el centro de cómputo principal, ubicado en Santa Monica, la cual se cumplió exitosamente.

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

Según lo dispuesto en los artículos 102 a 107 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y en el capítulo IV del título IV de la Circular Externa 029 de 2014 (Circular Básica Jurídica) emitida por la

SFC, el Banco tiene implantado el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo "SARLAFT", con el fin de evitar ser utilizado para la canalización de dineros provenientes o con destino a actividades delictivas.

De conformidad con la normatividad citada, durante el 2015 el Banco continuó ejecutando y dando cumplimiento al "SARLAFT" mediante la presentación oportuna de informes a la Junta Directiva sobre la evolución y administración del riesgo, conjuntamente con la realización de los esfuerzos necesarios para evitar la materialización del riesgo al interior de la organización.

### Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC:

Durante el 2015 con el objetivo de contribuir en la construcción de la cultura de servicio al interior del Banco, al igual que mejorar la atención ofrecida a los clientes, se desarrollaron las siguientes actividades y programas:

- Escuchar la voz del cliente, por medio de llamadas telefónicas, con las cuales el Banco contactó telefónicamente a 25.895 clientes de microcrédito, los cuales estaban en diferentes etapas del pago de su producto, es decir, clientes nuevos con créditos recién desembolsados, clientes con su crédito al 50% del pago de las cuotas pactadas y clientes retirados o con sus productos cancelados.
- Crear en conjunto con el área de Ingeniería Bancaria, un equipo interdisciplinario de mejoramiento conformado por miembros del grupo ejecutivo del Banco, los cuales analizan y generan acciones de mejora frente a las manifestaciones de los clientes.
- Capacitar y sensibilizar al personal de la "Línea de Servicio al Cliente" frente al servicio y la conciencia necesaria para ofrecerlo.
- Campaña de atención al cliente, efectuada en conjunto con el área de "Talento Humano",



utilizando mensajes en medios internos virtuales, lecturas y reflexiones grupales, enfocadas particularmente en la importancia de "saludar" como un detalle para que la vivencia del cliente sea coherente con la Promesa de Servicio.

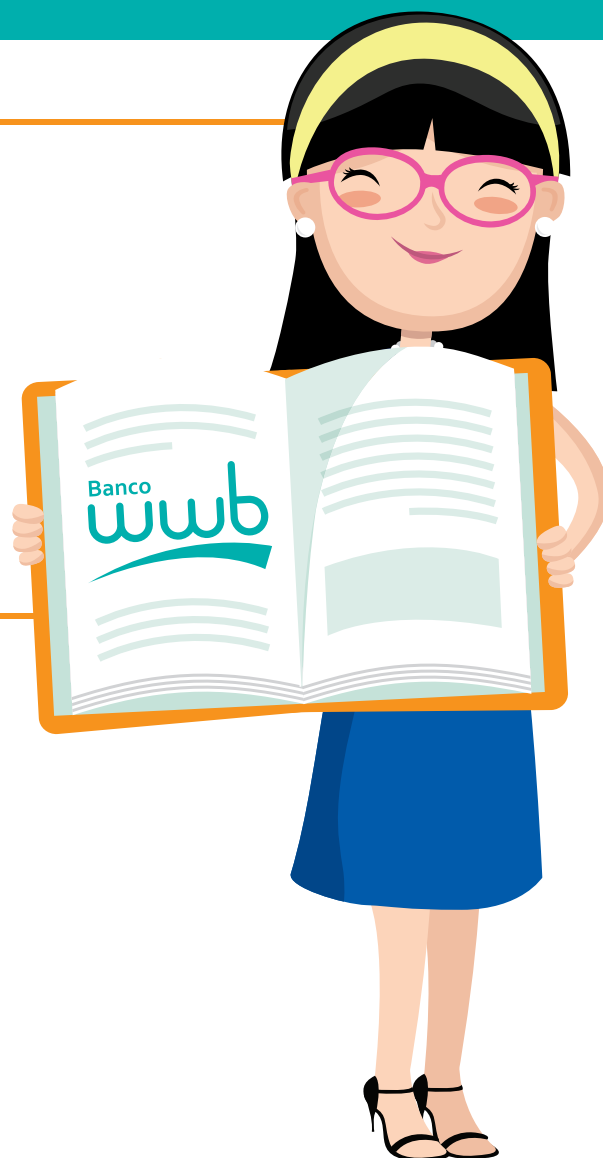
- Conformar un comité interno de servicio al cliente, el cual tiene como principal objetivo revisar y analizar detalladamente las reclamaciones o casos atípicos y llegar al origen de las mismas.

# Requerimientos Mínimos de Seguridad y Calidad en las Operaciones

**En el año 2015 se redefinió el alcance del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) y se construyó una nueva política de seguridad de la información, también se clasificaron los activos de información e identificaron los riesgos más importantes alineados a la nueva versión de la ISO 27001:2013.**

Adicionalmente, se llevó a cabo la implementación del sistema de protección de datos personales al interior del Banco, lo cual normativamente está regido por la Ley 1581 de 2012.

Se continuó con la labor de visitas a proveedores críticos que gestionan información confidencial del Banco y también con las capacitaciones presenciales y virtuales en temas de seguridad de la información y protección de datos personales a los colaboradores.



# Sistema de Control Interno SCI



**Durante el año 2015, el Banco continuó en el proceso de maduración del Sistema de Control Interno, basado en los principios de autogestión, autocontrol y autorregulación; buscando asegurar una adecuada gestión de los riesgos, prevenir la ocurrencia de fraudes, preservar la calidad de la información y dar cumplimiento a la normatividad que le resulta aplicable.**

Encaminado a fortalecer el ambiente de control, la administración emitió comunicado a toda la organización, respecto al compromiso con el control interno, adicionalmente se optimizó el proceso de gestión de reportes por la línea de transparencia con el fin de dar respuesta oportuna y generar mayor credibilidad sobre la misma.

La Gerencia de Riesgos, a través de la URO realizó la evaluación del diseño y eficacia operativa de los controles identificados en la matriz de riesgo; con el área de Control y Cumplimiento Normativo, realizó el seguimiento y monitoreo sobre la ejecución de los planes de acción definidos por los entes de control, a fin de asegurar el adecuado cumplimiento de los compromisos adquiridos por los diferentes procesos. Así también, se realizaron las actualizaciones a Manuales, Políticas y Procedimientos, teniendo en cuenta la segregación de funciones

y controles claves de los procesos.

Se continuó con el plan de capacitación virtual sobre "Regulación Bancaria", haciendo énfasis en los principios y elementos del SCI, con el fin de reforzar el conocimiento y la aplicación del mismo por parte de los colaboradores en su gestión diaria.

Adicionalmente, se realizaron visitas de Monitoreo Metodológico a las 140 oficinas, con el fin de acompañar de manera efectiva y cercana, los riesgos a los que se encuentra expuesta la red comercial en desarrollo de las operaciones de negocio y que originan a futuro riesgos de crédito.

Para 2015, el Comité de Auditoría consideró conveniente utilizar el trabajo de auditores externos para la evaluación independiente de la

efectividad del Sistema de Control Interno como práctica de buen gobierno corporativo.

Para este propósito se contrató a la firma Deloitte. En el informe final del 12 de febrero de 2016, Deloitte considero que el SCI del Banco WWB se encuentra en un nivel en el que "cumple estándares", sin embargo el Banco debe trabajar en superar los retos informados a la Administración, de tal manera que contribuya a que su sistema de control interno logre un nivel "Fuerte" en su ejecución. El modelo utilizado para calificar los

componentes del Sistema de Control Interno corresponde al modelo de madurez de capacidades Carnegie-Mellon University.

La Revisoría Fiscal se encuentra a cargo de la firma KPMG Ltda., quien, entre otras funciones, auditó el SCI otorgando una calificación de riesgo moderado.

## Cumplimiento de normas



El Banco cumple con las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, de conformidad con lo prescrito por la Ley 603 de julio 27 de 2000. Se han formalizado las pautas que debe acatar todo el personal en cuanto al uso exclusivo del software adquirido por el Banco sobre el cual posee el soporte de licenciamiento. El Banco no tiene conocimiento de reclamaciones por parte de autoridades o terceros con relación al tema.

El Banco WW S.A., en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1231 de 2008 y adicionada con la Ley 1676 de 2013, no realiza prácticas de retención de facturas a nuestros proveedores, definiendo políticas internas para garantizar la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.



# Certificación de los Estados Financieros



De acuerdo con lo establecido en el artículo 57 del Decreto 2649 de 1993, se certifica que se han verificado previamente las afirmaciones contenidas en los estados financieros al 31 de diciembre de 2015 del Banco WWB S.A. Las cifras incluidas en los mismos han sido fielmente tomadas de los libros oficiales de contabilidad del Banco; no se presentan omisiones de información y todos los hechos económicos conocidos han sido reconocidos.

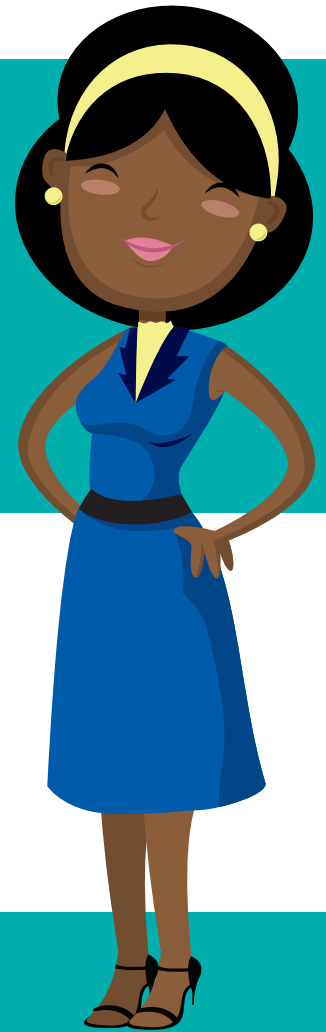
# Revelación de Información Financiera



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

# Operaciones con Accionistas y Administradores

Las operaciones realizadas por el Banco WWB S.A. con sus accionistas y administradores se ajustan a las políticas generales de la entidad. Estas operaciones se encuentran detalladas en la Nota 26 de los Estados Financieros.



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

Se dio continuidad al proceso de mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno (SCI), incluyendo adicionalmente a las gerencias y jefes como parte integral de los procesos del Banco. Se mantuvo el plan de acción tendiente a mitigar los riesgos y mejorar los controles de cada proceso, de tal manera que se puedan identificar en forma temprana las debilidades y establecer las acciones o ajustes necesarios de acuerdo con los cambios del entorno y las situaciones que pudieran generar debilidades en

el Sistema de Control Interno.

La Gestión de Control Contable del Banco se fundamenta, para efectos del fortalecimiento del Sistema de Control Interno, en actividades de monitoreo y soporte de las gestiones contables, a través de los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión, en concordancia con lo establecido en la Circular Externa 038 de 2009 de la SFC.

Las acciones de mejoramiento del control de la gestión contable implantadas durante el año 2015, fueron las siguientes:

- Mantenimiento de comités de gestión y control contable, los cuales permiten un mejoramiento al Sistema de Control Interno en la revelación y control de la información financiera, que garantiza de manera razonable la calidad, suficiencia y oportunidad de la misma.
- Mantenimiento y fortalecimiento de segregación de funciones a nivel del sistema contable con la adecuada definición de los perfiles de usuarios y segregación de funciones para efecto de los registros contables.
- Mantenimiento de los controles de ley y fortalecimiento del sistema de control interno durante y posterior a la convergencia e implantación de las Normas Internacionales de Información Financiera.
- Control a la autogestión a través del seguimiento a las partidas en conciliaciones de las cuentas sensibles de los Estados Financieros.
- Durante el año 2015 se realizó la implementación del cambio de las diferentes fuentes de información contable del Banco al Catalogo Único de Información Financiera (CUIF) en concordancia a las disposiciones emitidas por la SFC.
- De igual manera el Banco implementó los procesos para el reporte en Excel de la información trimestral correspondiente a los formatos para el lenguaje XBRL para los Estados Financieros y sus notas de revelación.



# Planeación Estratégica



**En 2015, como parte del plan de expansión, se realizó la apertura de 8 agencias nuevas en los municipios de Chaparral (Tolima), Istmina (Choco), Apartado (Antioquia), Isnos (Huila), Funza (Cundinamarca), San Jose del Guaviare (Guaviare), San Vicente del Caguán (Caquetá) y Piendamó (Cauca), terminando el año con 139 agencias (durante 2015 se cerró la agencia Barrios Unidos - Bogotá).**

Adicionalmente el Banco cuenta con una agencia propia en Cali para operaciones de créditos de libranza.

En relación a los corresponsables bancarios propios, en 2015 se abrieron 29, terminando el año con 45.

En la revisión efectuada a la Planeación Estratégica a finales de 2015, se definió como orientación del banco, su posicionamiento como una entidad innovadora en productos microfinancieros, el ser reconocido como "un banco para ahorrar" en todos los segmentos de mercado, y la atención de nuevos nichos de mercado.

Así mismo, el Banco adicionó como parte de sus objetivos estratégicos crecer en clientes de microfinanzas y posicionamiento de marca, además de los objetivos de fortalecimiento de la

cultura y clima organizacional, diversificación y atomización del fondeo, innovación y diferenciación, y fusiones y/o adquisiciones, que ya habían sido definidos en la planeación del año anterior.

La formulación del plan de negocios para el 2016 y los proyectos en desarrollo están alineados con la planeación estratégica.



# Hechos Posteriores al Cierre



Entre el 31 de diciembre de 2015 y la fecha de presentación de este informe no se han presentado situaciones o eventos que afecten la presentación de los Estados Financieros.

# Evolución Previsible de la Sociedad

De acuerdo con las expectativas del negocio, el balance del informe rendido y la evolución previsible de la sociedad, consideramos que no hay indicios que razonablemente nos permitan predecir situaciones que afecten la marcha normal del negocio durante 2016.





Queremos agradecer a cada uno de nuestros colaboradores, clientes, proveedores y Junta Directiva, quienes con su esfuerzo, compromiso, apoyo y preferencia, hacen posible el logro de los resultados presentados a consideración de la Asamblea de Accionistas.

**JOSE ALEJANDRO GUERRERO B.**

Presidente Banco WWB

**OSCAR DARÍO MORALES**

Presidente de Junta Directiva

Banco WWB S.A.

## Costo efectivo total de la Junta Directiva

Millones de pesos

En cumplimiento de lo establecido en el Código País numeral 23.5 el cual establece relacionar todos los componentes retributivos satisfechos a los miembros de la Junta Directiva el cual relacionamos a continuación:

MIEMBROS DE JUNTA	Valor Honorarios a Dic. 2015
Morales Rivera Oscar Dario	\$ 25,7
Rincon Lema Sylvia Luz	1,6
Correa Young Amalia	9,6
Cadavid De Jaramillo Ana Milena	22,5
Silva Arguello Alejandro Arturo	16,1
Botero Londoño Liliana	8,0
Konietzko Calero Daniela	25,7
Zaccour Urdinola Alejandro	15,3
Guerrero Carvajal Ramiro	20,9
Total Honorarios miembros de Junta	\$ 145,8

Banco WWB S.A.

## Certifica que Monto total del contrato con el Revisor Fiscal

El Banco WWB en cumplimiento del numeral 29.12 del Código País, se permite certificar el monto total del contrato con el Revisor Fiscal así como la proporción que representan los honorarios pagados por el banco frente al total de ingresos de la firma relacionados con su actividad de revisoría fiscal, la cual se presenta a continuación:

Firma Revisoría Fiscal	Vlr. Contrato (Millones de Pesos)	% Participación
KPMG LTDA	\$ 327	0.39 %

El porcentaje de participación del 0.39% es suministrado por la Firma de Revisoría Fiscal KPMG La presente certificación se firma en la ciudad de Santiago de Cali a los veintinueve (29) días del mes de febrero de 2016.

**JOSE ALEJANDRO GUERRERO BECERRA**

REPRESENTANTE LEGAL

