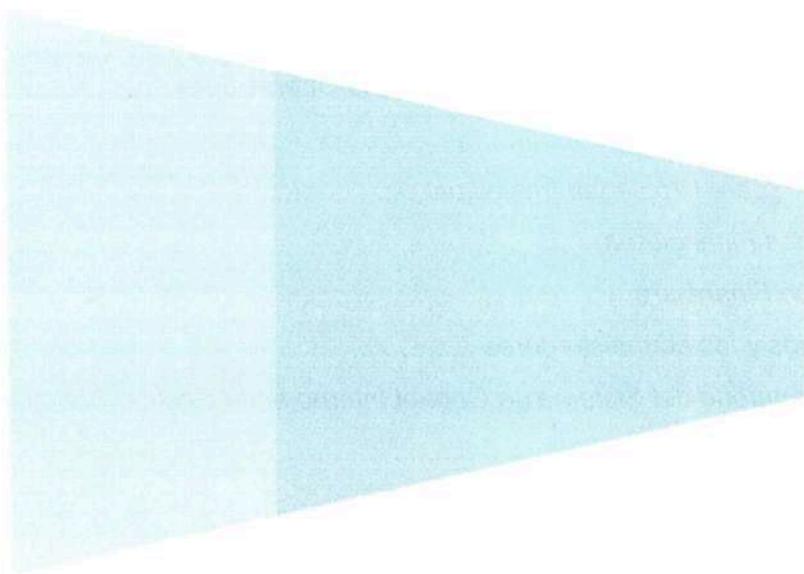




INFORME DE GESTION 2012



## Contenido

<i>Entorno Económico</i> .....	4
<i>Cambios Relevantes en Normatividad</i> .....	4
<i>Gobierno Corporativo</i> .....	5
<i>Gestión Financiera</i> .....	6
<i>Gestión Comercial</i> .....	7
<i>Crédito</i> .....	7
<i>Captación</i> .....	8
<i>Gestión Administrativa</i> .....	8
<i>Tecnología, Operaciones y Recursos Físicos</i> .....	8
<i>Gestión del Recurso Humano</i> .....	8
<i>Gestión de Riesgos</i> .....	9
<i>Riesgo de Crédito</i> .....	9
<i>Riesgo de Liquidez y Riesgo de Mercado</i> .....	9
<i>Riesgo Operativo</i> .....	10
<i>Riesgo del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo</i> .....	10
<i>Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC</i> .....	11
<i>Requerimientos Mínimos De Seguridad y Calidad En Las Operaciones</i> .....	11
<i>Sistema de Control Interno - SCI</i> .....	12
<i>Cumplimiento de Normas Sobre Propiedad Intelectual</i> .....	12
<i>Certificación de los Estados Financieros</i> .....	12
<i>Revelación de Información Financiera</i> .....	12
<i>Operaciones con los socios y los administradores</i> .....	13
<i>Evaluación Sobre el Desempeño del Sistema de Control Interno en la Gestión Contable</i>	13
<i>Planeación Estratégica</i> .....	13

## INFORME DE GESTIÓN 2012

*Miembros de Junta Directiva del Banco WWB S.A. al 31 de Diciembre de 2012*

- Clara Serra Riascos
- Ana Milena Cadavid
- Alejandro Zaccour Urdinola
- Bernhard Eikenberg
- Ramiro Guerrero Carvajal
- Maria Margarita Rehbein Dávila
- Oscar Dario Morales Rivera
- Gustavo Alberto Herrera Ávila
- Alejandro Silva

*Grupo Directivo del Banco WWBS.A al 31 de Diciembre de 2012*

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

*Revisor Fiscal*

PriceWaterhouse Coopers	Judith Chica Mosquera
-------------------------	-----------------------

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

---

## Entorno Económico

El 2012 se caracterizó por una fuerte inestabilidad económica a nivel mundial y más específicamente en la zona Euro, como fue el caso de España, Portugal, Italia, Irlanda y Grecia.

El comportamiento del PIB por componentes de demanda para lo corrido del año 2012 (enero – septiembre) estuvo representado por el aumento del consumo total en 4,4%, de las exportaciones en 4,3% y de la formación bruta de capital en 6,4%. De esta última, el componente correspondiente a la formación bruta de capital fijo creció en 5,7%. Por su parte, las importaciones aumentaron en 10,1%. Con estas cifras preliminares del DANE estima que el crecimiento del PIB acumulado del 2012 en comparación con el mismo periodo del 2011 es del 3.9%.<sup>1</sup>

Las menores presiones inflacionarias presentadas durante el año 2012 y el ritmo de actividad económica, hacen prever una política monetaria expansiva a lo largo del año 2013 por parte del Banco de la República, a través de disminuciones en la tasa de intervención.

El marco regulatorio del microcrédito continua en desarrollo, la legislación lo ha definido y continúan los esfuerzos de las entidades por el desarrollo de políticas y procedimientos que le permitan una fuerte diferenciación como modalidad de crédito. La tasa de usura para la modalidad de microcrédito está certificada en 53.45% E.A. hasta el mes de septiembre de 2013<sup>2</sup>. Según cálculos propios con base a la metodología estipulada por la Superintendencia Financiera de Colombia, se espera que esta tasa se mantenga en los niveles actuales.

---

<sup>1</sup>Fuente: [www.dane.gov.co](http://www.dane.gov.co)

<sup>2</sup>Fuente: [www.superintendenciafinanciera.gov.co](http://www.superintendenciafinanciera.gov.co)

### **Cambios Relevantes en Normatividad**

Dentro de las regulaciones expedidas en el 2012 que afectaron al sector financiero se encuentran:

**Ley 1555 de 2012- Congreso de la República-** Permite a los Consumidores Financieros el pago anticipado en las operaciones de crédito

**Ley 1581 de 2012 Congreso de la República.-** Por la cual se dictan disposiciones para la protección de datos personales.

**Ley 1564 de 2012 Congreso de la República-** Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso.

**Decreto 2677 de 2012 Ministerio de Justicia y del Derecho-** Procedimiento de Insolvencia de las personas naturales no comerciantes.

**Decreto 1771 de 2012 Ministerio de Hacienda y Crédito Público** – modificó la relación mínima de solvencia para los establecimientos de crédito, introduciendo modificaciones al régimen vigente, con fundamento en criterios técnicos internacionalmente aceptados. En consideración a estas modificaciones el Banco recalculó, el posible impacto bajo diferentes escenarios, concluyendo que no tiene un impacto material y por ende no se requiere un plan de de acción.

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

**Circular Externa 039 de 2012 Superintendencia Financiera de Colombia:** Modificación a la Circular Externa 006 de 2012, al Capítulo Décimo Sexto del Título Primero de la Circular Básica Jurídica, a los Capítulos I, XI y los anexos 1, 2 y 3 del Capítulo XXI de la Circular Básica Contable y Financiera, los instructivos de la Proforma F.0000-146 “Valoración de instrumentos financieros derivados básicos” y de la Proforma F-0000-110 “Composición del portafolio de inversiones”.

### **Gobierno Corporativo**

El Banco WWB S.A. tiene definida su estructura de Gobierno Corporativo de acuerdo con las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, tal como se revela de manera detallada en la nota 23 a los estados financieros.

Adicionalmente, el Código de Buen Gobierno del Banco advierte de manera expresa que la Fundación WWB Colombia, su principal accionista, es una entidad sin ánimo de lucro y por lo tanto considera que el Banco debe realizar su operación y administración de manera independiente, aplicando los más altos estándares de gobierno corporativo, como

es el Código País. Las medidas adoptadas para asegurar la independencia son, entre otras:

- La Declaración de Independencia suscrita por la Fundación WWB Colombia, donde la Fundación se abstendrá de ejercer influencia dominante en la administración y dirección del Banco.
- La constitución de la Junta Directiva conformada por nueve (9) miembros, seis (6) de los cuales son independientes y se definen los criterios que deben ser tenidos en cuenta para su selección. Los tres (3) miembros restantes deben ser nominados por los inversionistas.
- En el reglamento interno de la Asamblea General de Accionistas del Banco se fijan las disposiciones internas que regirá el funcionamiento del órgano societario, y se reitera la Declaración de Independencia de la Fundación respecto del Banco.

En consideración a lo anterior, la Superintendencia Financiera en su comunicación de fecha febrero 10 de 2012 manifestó que no existe la presunción de la situación de control establecida en el numeral 1 del artículo 261 del Código de Comercio, aún cuando la Fundación WWB Colombia es propietaria del 81,02% de las acciones del Banco.

### **Gestión Financiera**

Durante el año 2012 el Banco WWB registró utilidades acumuladas netas de \$20.015 millones, la rentabilidad del patrimonio y del activo fue de 5,16% y 2,42%, respectivamente.

El resultado operacional directo fue de \$187.540 millones y esta explicado por:

- Ingresos por intereses como resultado de la cartera productiva y la tendencia ascendente en la tasa de colocación. Los ingresos por intereses están representados en un 97.21% por cartera de microcrédito, 1.95% por la cartera comercial y el restante 0.84% por la cartera de consumo.
- Los ingresos por comisiones que ascendieron a \$29.839 millones, de los cuales el 95% está representado en comisiones de la cartera de microcrédito.
- El gasto por interés de las obligaciones financieras por valor de \$24.875 millones, corresponde al costo de los fondos que adquirió el Banco para atender las necesidades de expansión del negocio, sumado a la tendencia creciente de la DTF, que pasó en promedio de 5.12% en 2011 a 5.22% en el 2012, tasa de referencia a la cual el Banco WWB tiene pactadas las obligaciones financieras.

Los gastos de administración fueron de \$110.644 millones y están explicados por la ampliación de la red de oficinas, aumento en la planta de colaboradores, adecuaciones y modificaciones en sistemas de seguridad de inversión en infraestructura tecnológica y operativa.

Durante el año 2012 el Banco cumplió con la relación mínima de solvencia, la cual al 31 de diciembre de 2012 ascendió a 48.56%, lo que demuestra que el Banco cuenta con suficiente capacidad para respaldar su plan de expansión en el mediano y largo plazo.

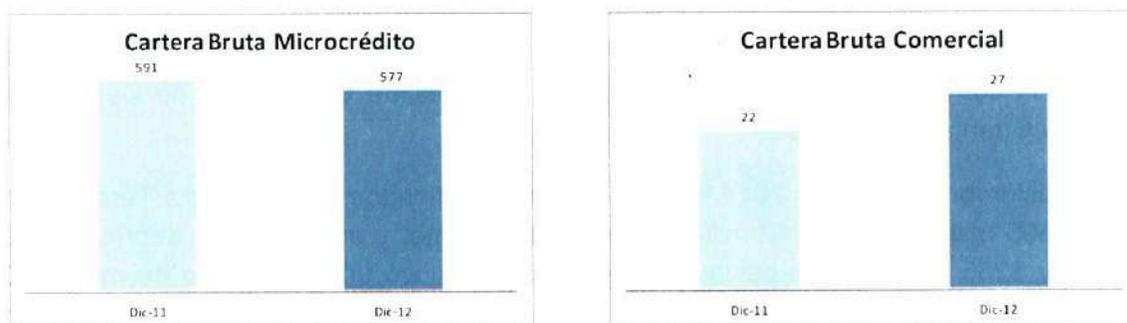
## Gestión Comercial

### Crédito

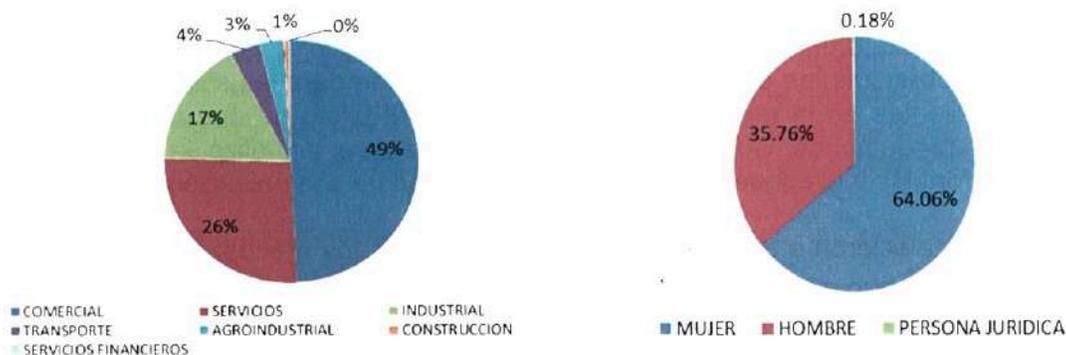
#### Microcrédito y cartera comercial

En el 2012 el Banco WWB realizó 193.772 desembolsos de créditos por \$548.411 millones. De estos desembolsos el 95.34% (\$522.834 millones) correspondieron a microcrédito y 4.66% (\$25.577 millones) a cartera comercial.

La cartera bruta a diciembre 31 de 2012 ascendió a \$604.794 millones con 271.969 créditos. Del total de la cartera en pesos, el 95.52% (\$577.687 millones) correspondió a microcrédito y 4.48% (\$27.107 millones) a cartera comercial. A continuación se presenta la evolución de la cartera desde el cierre de 2011:



La calidad de cartera con vencimiento mayor a 1 día cerró en 13.04% y la mora mayor a 30 días en 6.42% con un indicador de cubrimiento de cartera 149.77% incluida la provisión general. La composición de la cartera bruta por sector y género, al cierre de 2012 fue:



El Banco WWB para realizar su operación contó con 118 agencias y 24 Corresponsales Bancarios, de las cuales 17 se abrieron durante el 2012, buscando ampliar su cobertura a

nivel nacional y brindar una atención personalizada a 245.250 clientes en 24 departamentos y 218 municipios.

### Cartera de consumo

En el año 2012 el Banco incursionó en la modalidad de cartera consumo a través de la compra de cartera administrada por terceros con condiciones específicas de recompra. La primera operación se realizó con la entidad Finanzautos por un monto de \$26.924 millones en el mes de junio de 2012. La segunda operación se realizó con la entidad Clave 2000 en el mes de diciembre de 2012 por un monto que ascendió a \$3.505 millones. La totalidad de las compras de cartera corresponden a créditos para la adquisición de vehículos con determinadas características de riesgo y financieras.

Al 31 de diciembre de 2012 el saldo de la cartera de consumo asciende a \$25.559 millones.

### Captación

En el proceso de diversificación de las fuentes de fondeo, durante el año 2012 se fortaleció la consecución de ahorro del público a través de Certificados de Depósito a Término y Cuentas de Ahorro.

A 31 de diciembre de 2012 y 2011 la captación en Certificados de Depósito a Término fue de \$105.505 millones y 11.542 millones, respectivamente, y en cuenta de ahorro \$5.473 millones y \$236 millones, respectivamente, lo que significó un crecimiento de más de 8 veces la captación de ahorro del público.

## Gestión Administrativa

### Tecnología, Operaciones y Recursos Físicos

En el transcurso del año 2012 se fortaleció la plataforma de aprobación en campo a través de la actualización de dispositivos y del software utilizado para este fin. Se implantaron las soluciones para soportar la operación de tesorería, el inicio y la personalización del aplicativo de cobranzas, se comenzó el piloto de operación para las soluciones de caja y atención de clientes en la red de agencias, así como el piloto de operación de nuevos servicios del producto de Cuentas de Ahorro; además se actualizó la plataforma de Intranet y se fortaleció el esquema de seguridad de la red de comunicaciones del Banco.

También se fortalecieron a través del uso de herramientas los procesos de conciliación y reporte de información a las centrales de riesgo y se firmó el acuerdo de servicios para la intermediación y comercialización de seguros con el Operador Álamo para las pólizas de clientes deudores por un término de 3 años.

### Gestión del Recurso Humano

Durante el año 2012 el Banco realizó actividades encaminadas a la optimización y mejoras de los procesos relacionados con la administración del recurso humano interno.

De igual forma, se trabajó en actividades encaminadas al bienestar para el colaborador tales como programas institucionales de capacitación, desarrollo y de cultura. Además, actividades de responsabilidad social empresarial tales como las donaciones en las cuales se beneficiaron 1335 niños de escasos recursos y a 14 instituciones que albergan personas de la tercera edad.

En el 2012 se generó 681 empleos. La composición por género igual que en el año 2011, se caracterizó por la presencia mayoritaria de las mujeres. Masculino 45% y femenino 55%.

## Gestión de Riesgos

### Riesgo de Crédito

Durante el 2012 la gestión de riesgo estuvo sustentada permanentemente en la aplicación y fortalecimiento de la tecnología de crédito especializada para las operaciones de microcrédito, con base en estudios de campo realizados por expertos independientes y se identificaron espacios de mejora; en el segundo semestre de 2012 se inició su implementación con el fin fortalecer el crecimiento en clientes, acompañado de un proceso continuo de capacitación de nuestros agentes comerciales y la revisión continua de la aplicación uniforme de la metodología de análisis de riesgo en campo.

Adicionalmente se mantiene el énfasis en la independencia de funciones en la gestión de la cartera comercial y en la aplicación de las políticas con que cuenta el Banco para la calificación de cartera.

Para la provisión de la cartera de microcrédito se aplicaron los porcentajes mínimos requeridos por la Superintendencia Financiera de Colombia para los clientes de perfil de riesgo normal y se cuenta además con otros porcentajes que exceden los mínimos de la SFC sobre la cartera de mayor riesgo que se compone de los créditos reestructurados. La cartera comercial se provisionó de acuerdo con el modelo de referencia de la Superintendencia Financiera de Colombia, al igual que la cartera de consumo.

En los meses de mayo y diciembre de 2012 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 y comercial.

### Riesgo de Liquidez y Riesgo de Mercado

En el transcurso del 2012 la medición del riesgo de liquidez y de mercado se realizó bajo la metodología estándar establecida por la Superintendencia Financiera. El monitoreo realizado a la gestión de riesgo de mercado y liquidez reflejó un resultado acorde con el perfil de riesgo definido en las políticas y límites establecidos por la Junta Directiva.

El Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL) del Banco cumplió con los límites establecidos en la normatividad vigente, manteniendo un nivel adecuado de activos líquidos representados principalmente en títulos TES emitidos por el Gobierno Colombiano.

Durante el año 2012, el riesgo de mercado del portafolio de renta fija arrojó un nivel de exposición acorde al perfil de riesgo institucional.

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

### Riesgo Operativo

Continuando con la gestión del sistema de administración de riesgo operativo, en el año 2012 el Banco WWB adelantó las siguientes acciones:

En la etapa de identificación se actualizaron los mapas de riesgos teniendo en cuenta la evaluación de la efectividad de los controles y los cambios en los procesos generados por la implementación de nuevas plataformas tecnológicas y nuevas líneas de negocios, con base en los cual se actualizó el perfil de riesgo operativo quedando en nivel bajo.

En la etapa de medición se actualizaron los parámetros para el cálculo de la probabilidad de ocurrencia a partir de los datos históricos de los últimos 3 años (2009-2011) y se modificaron los mapas a partir de estos criterios.

La etapa de control se continuó con el seguimiento al cumplimiento de los planes de acción para los eventos relevantes de riesgo operativo y de los planes de mitigación para los riesgos residuales con calificación en medio.

En la etapa de monitoreo se continuo con la generación de alertas a los errores y fallas recurrentes, la mitigación de los errores de mayor impacto económico y la evaluación de la efectividad de los controles.

Al final del año las pérdidas por la materialización del riesgo operativo fueron de \$68.7 millones, los cuales corresponden principalmente a fallas tecnológicas y del recurso humano, sobre las cuales existen planes de acción, que fueron monitoreados de manera permanente durante el año.

### Plan de continuidad de negocio

#### Actualización al plan de continuidad:

En el año 2012 el plan de continuidad consideró la inclusión de nuevos procedimientos de contingencia, especialmente en el proceso de captaciones debido a la generación de nuevos productos (CDT's y cuentas de ahorros). Igualmente volvieron a evaluarse los tiempos óptimos de recuperación de cada proceso y la secuencia de recuperación de las aplicaciones críticas.

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

Según lo dispuesto en los artículos 102 a 107 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y en el capítulo XI del título I de la Circular Externa 07 de 1996 (Circular Básica Jurídica) emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, el Banco tiene implantado el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la

Financiación del Terrorismo "SARLAFT", con el fin de evitar ser utilizado para la canalización de dineros provenientes o con destino a actividades delictivas.

De conformidad con la normatividad citada, durante el 2012 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**

Para dar cumplimiento a la Ley 1328 de 2009 y capítulo 14 de la Circular Básica Jurídica 7 de 1996, el Banco WWB S.A., ha realizado actividades para fortalecer la cultura SAC. Dentro del programa de capacitación a los colaboradores denominado "regulación bancaria" se incluyó un módulo sobre el SAC, el cual se ha venido actualizando.

Durante el año 2012 se continuó con la educación financiera mediante artículos en la Revista Al Día en temas de interés tales como efecto del reporte ante centrales de riesgos, aplicación de sanción por prepago, el microcrédito, recomendaciones sobre seguridad, manejo adecuado del crédito, entre otros. Todos los artículos emitidos se encuentran de igual forma disponible para el público en general en la página de internet del Banco.

Con el propósito de reforzar la cultura de servicio, el Banco desarrolló dos campañas denominadas "atiende bien y no mires a quien" y "misión posible", lo cual a su vez contribuye a la adecuada atención al consumidor financiero con respeto.

#### **Requerimientos Mínimos De Seguridad y Calidad En Las Operaciones**

En el primer semestre del 2012 se llevaron a cabo los desarrollos tecnológicos para la implantación de los logs en las aplicaciones CORE del Banco. En el segundo semestre se adelantaron las pruebas funcionales, de carga y stress tendientes a garantizar que la salida a producción se realizara bajo un escenario de mínimo riesgo en cuanto a la afectación en la disponibilidad y rendimiento de las aplicaciones.

Adicionalmente se llevo a cabo la revisión de los contratos y se realizaron visitas en sitio a los proveedores críticos del Banco, con el objetivo de validar aspectos contractuales tendientes a garantizar que la información confidencial de los clientes se administre bajo los parámetros de las mejores prácticas de la industria bancaria y la normatividad de los entes de control.

El Banco continúa con el fortalecimiento de una cultura de Seguridad de la Información, a través de actividades de concientización presencial y virtual dirigida a todos los colaboradores del Banco en el País.

### **Sistema de Control Interno - SCI**

Durante el año 2012 la administración del Banco continuó con el proceso de consolidación del Sistema de Control Interno y sus componentes (Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación y Monitoreo). El fortalecimiento del SCI se hizo a través del mejoramiento de procedimientos, políticas, procesos de capacitación sobre los productos activos y nuevos productos de captación (CDT, Cuenta de Ahorro), como también en la consolidación de la etapa de monitoreo y la utilización de la herramienta VIGIA como trazabilidad de los incidentes de riesgos operativos.

El plan institucional de capacitación que se desarrolló durante el 2012, continuó fortaleciendo el conocimiento sobre "Regulación Bancaria" con el fin de crear una cultura de cumplimiento de normas y hacer partícipes a los colaboradores de la responsabilidad de asegurar el cumplimiento y administración de los riesgos inherentes al desempeño de sus funciones y el autocontrol.

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

### **Cumplimiento de Normas Sobre Propiedad Intelectual**

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

### **Certificación de los Estados Financieros**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 57 del Decreto 2649 de 1993, se certifica que se han verificado previamente las afirmaciones contenidas en los estados financieros al 31 de diciembre de 2012 del Banco WWB S.A. Las cifras incluidas en los mismos han sido fielmente tomadas de los libros oficiales del Banco; no se presentan omisiones de información y todos los hechos económicos conocidos han sido reconocidos.

### **Revelación de Información Financiera**

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

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

Las operaciones realizadas por el Banco WWB S.A. con sus socios y administradores se ajustan a las políticas generales de la entidad. Estas operaciones se encuentran detalladas en la Nota 19 de los Estados Financieros.

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

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

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

Las acciones de mejoramiento del control de la gestión contable implantadas durante el año 2012, fueron las siguientes:

- 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.
- Reporte de operaciones que impacten el sistema de riesgo operativo.
- Implantación de indicadores que miden la gestión y los resultados del proceso contable y fiscal.

### **Planeación Estratégica**

El 2013 inicia con nuevos desafíos, el Banco en su planeación estratégica ha definido que es un año de consolidación y excelencia operacional. Para lograr sus objetivos de mediano plazo sustentará su estrategia en:

- Vinculación y retención de clientes de Alto Valor
- Innovación en las dimensiones del modelo de negocio
- Excelencia operacional y expansión de las microfinanzas en el territorio nacional.

La formulación de proyectos alineados con estos objetivos permitirá dar cumplimiento al plan estratégico y generarán las bases sólidas para maximizar los beneficios de nuestra comunidad estratégica, el crecimiento de nuestro activo con calidad, la diversificación del fondeo, el mejorando de nuestra eficiencia administrativa, todas estas acciones enmarcadas dentro del fortalecimiento de la cultura organizacional y el desarrollo de los colaboradores del Banco.

Finalmente, solo nos resta destacar y agradecer en nombre de la Junta Directiva y en el mío propio, el compromiso, dedicación y profesionalismo del equipo humano que conforma el Banco WWB quienes han hecho posible los resultados que se presentan a consideración de la Asamblea de Accionistas



**JOSE ALEJANDRO GUERRERO B.**

Presidente Banco WWB



**CLARA SERRA RIASCOS**

Presidente de Junta Directiva