

Banco 



Informe de

GESTIÓN 2023

*En el Banco W,
construimos
relaciones
de largo plazo*



Banco W S.A.

Informe periódico de fin de ejercicio 2023

Avenida 5 norte 16N-57, Santiago de Cali

NUESTRAS EMISIONES DE BONOS

El Banco W cuenta con dos emisiones en circulación con sello social, guías de procedimiento voluntario para la emisión de bonos sociales, establecido por el ICMA y calificados por Vigeo Eiris, entidad especializada en evaluación de empresas en criterios ASG en sus estrategias, operaciones y administración; otorgando al Banco W y sus emisiones de bonos sociales y de género la máxima calificación 'Avanzada'.

La emisión de bonos sociales de género en 2020 por 150.000 millones de dólares y los sociales por 160.000 millones en 2021 impulsó el crecimiento económico de colombianos y residentes en Colombia con el papel de líderes o propietarios de microempresas, lo que aportó al empoderamiento de hombres y mujeres, y nos facilitó el

promover un cambio social significativo de nuestra sociedad.

Al cierre del 2023 el saldo de títulos en circulación finalizó en \$212.264 millones, producto de la adquisición de \$ 96.736 millones de bonos sociales a través del mercado mostrador. Dicha adquisición permitió al emisor la amortización extraordinaria de los bonos y extinguir de su balance los saldos recomprados.

Las características financieras de los bonos en circulación fueron las siguientes:



Emisiones vigentes	Año e misión	Monto emitido	Monto en circulación	Fecha emisión	Fecha vencimiento	Tasa emisión	Coefficientes financieros
Bonos sociales de género	2020	\$150.000	\$150.000	6/11/20	6/11/24	IBR	Si tiene
Bonos sociales	2021	\$160.000	\$ 64.264	11/2/21	11/2/24	IPC	No tiene

CARACTERÍSTICAS DE LA OFERTA DE BONOS ORDINARIOS SOCIALES DE GÉNERO

Clase de valor:	Bonos ordinarios sociales de género
Valor nominal:	Un millón de pesos (\$1.000.000)
Monto total de la emisión:	Ciento cincuenta mil millones de pesos (\$150.000.000.000)
Monto colocado:	Ciento cincuenta mil millones de pesos (\$150.000.000.000)
Mercado al que se dirigen los bonos de género:	Segundo mercado
Bolsa de Valores	Los bonos de género estarán inscritos en la Bolsa de Valores de Colombia (BVC)

4

CARACTERÍSTICAS DE LA OFERTA DE BONOS ORDINARIOS SOCIALES (PEC 1ER TRAMO)

Clase de valor:	Bonos ordinarios sociales con garantía parcial con cargo al Programa de Emisión y Colocación de Bonos Ordinarios y Bonos Sociales (PEC) de hasta por COP \$500.000 millones.
Monto de la emisión:	Ciento sesenta mil millones de pesos (\$160.000.000.000)
Monto colocado:	Ciento sesenta mil millones de pesos (\$160.000.000.000)
Mercado al que se dirige:	Mercado principal



Contenido

Saludo del presidente	7
Principales cifras del Banco W	9
I. Glosario	11
Capítulo primero: aspectos generales del Banco W	13
a. Objeto del Banco W	14
1. Cumplimiento de normas	15
2. Marcas	16
b. Entorno económico y evolución previsible del Banco W	16
c. Planeación estratégica	25
d. Estrategia de transformación	26
II. Productos y servicios generadores de ingresos	28
a. Cartera microcrédito	28
b. Cartera de libranza	29
c. Cartera de crédito de vehículos	30
d. CDT	31
e. Cuentas de ahorro	33
f. Remesas	35
g. Seguros	36
III. Canales	39
IV. Gestión de tecnología	42
V. Gestión de talento humano	44
VI. Gestión de riesgos	47
a. Riesgo de crédito	47
b. Riesgo de mercado	50
c. Riesgo de liquidez	50
d. Riesgo de tasa de interés	53
e. Riesgo operacional	53
f. Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales	58
g. Riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo	59
h. Riesgo de conductas	61
i. Requerimientos mínimos de seguridad y calidad en las operaciones	56
VII. Litigios, procesos judiciales y administrativos	57

**Capítulo segundo: desempeño bursátil y financiero** 58

VIII. Comportamiento y desempeño de los valores en los sistemas de negociación en que se encuentren inscritos	59
XI. Estructura propietaria del capital	60
X. Información financiera comparativa del ejercicio reportado	62
XI. Comentarios y análisis de la administración sobre los resultados de la operación y la situación financiera del Banco W	63
a. Variaciones materiales de los resultados de la operación	63
b. Cambios materiales en relación con la situación de liquidez y solvencia del emisor	68
c. Tendencias, eventos o incertidumbres que impacten materialmente las operaciones del emisor, su situación financiera o cambios en su situación financiera	69
d. Operaciones efectuadas por fuera de balance	69
XII. Análisis cuantitativo y cualitativo del riesgo de mercado	70
XIII. Operaciones materiales con partes relacionadas	71
XIV. Descripción y evaluación de controles y procedimientos para reportar el informe de fin de ejercicio	71

Capítulo Tercero: Prácticas de sostenibilidad e inversión responsable 72

XV. Análisis del gobierno corporativo	73
XVI. Prácticas, políticas, procesos e indicadores de los criterios ambientales y sociales	73

Anexos 74

1. Estados financieros de fin de ejercicio	74
--	----

2. Certificaciones mencionadas en el título XIV de este informe	74
---	----

SALUDO DEL PRESIDENTE

En nuestra constante búsqueda por ofrecer soluciones financieras innovadoras y adaptadas a las necesidades de nuestros clientes, nos complace presentar el informe de fin de ejercicio correspondiente al 2023. Este documento abarcará detalladamente los puntos más relevantes de nuestra gestión, así como el resultado de nuestros productos y servicios. A través de este informe, compartimos con ustedes nuestro compromiso continuo con el buen servicio y la creación de valor para la población más vulnerable a través de la inclusión financiera.

El 2023 se caracterizó por nuestra capacidad de adaptación y la revisión continua a nuestras oportunidades de mejora para evolucionar y prestar un mejor servicio a nuestros clientes. Afrontamos diferentes situaciones que mermaron la capacidad de endeudamiento y de ahorro del público. La desaceleración de la economía, las altas tasas de inflación y los mayores costos de financiamiento fueron algunos de los elementos en los que profundizaremos en el literal “b” capítulo 1 de este informe, que afectaron a nuestros microempresarios. Bajo este panorama, tomamos decisiones innovadoras, flexibles y responsables, siempre bajo la perspectiva de un análisis integral de nuestro negocio.



De esta manera, avanzamos en la innovación permanente de productos y servicios como el lanzamiento de la tarjeta de crédito W, el inmueble productivo local, la billetera digital, el CDT digital y el desarrollo de soluciones financieras que promueven la inclusión. Reportamos mejoras en nuestro modelo de negocio con el fin de incrementar la presencia del Banco W a nivel nacional al poner a disposición de nuestros clientes y usuarios 13 corresponsales bancarios de alto nivel como una evolución del canal. Convencidos de la importancia de la transformación digital conformamos el W Lab para la creación de nuevos productos, nuevos servicios y la optimización de procesos que nos permitan responder de una manera adecuada a las necesidades del mercado.

8

En los productos de captación, avanzamos en la consecución de nuevos convenios de recaudo, dimos un manejo importante a nuestros ahorradores y captamos recursos a través de CDT mediante el análisis de tasas semanales para ser competitivos en el mercado. Aunado a lo anterior, la puesta en marcha de importantes estrategias nos permitió gestionar el costo de financiamiento. En cuanto al desempeño del gasto, realizamos un control estricto que nos permitió gestionar de manera eficiente nuestros recursos.

Durante el 2023 realizamos la calificación MicroRate, obteniendo una calificación de “excelencia nivel de desarrollo social” – 4 estrellas con perspectiva positiva y BRC Investor S.A. SCV nos otorgó la calificación AA



para la deuda a largo plazo y BRC 1+ para la deuda de corto plazo. Estos reconocimientos son producto del amplio conocimiento, experiencia y la posición relevante del Banco W en el segmento de microcrédito en el país. Así mismo, reconoce la fortaleza del Banco W en su nivel de solvencia, su robustez patrimonial, su diversificación en las fuentes de financiación y su posición de activos líquidos.

Para 2024 continuaremos los esfuerzos por aportar al desarrollo económico y social del país a través de del impulso de la inclusión financiera con el empeño, la dedicación, la creatividad y el ejemplo de cada uno de nuestros accionistas, nuestra junta directiva y nuestros 2.111 colaboradores. La apuesta es construir sobre las lecciones aprendidas y así conseguir los resultados que nos hemos planteado en este difícil entorno económico.

José Alejandro Guerrero Becerra
Presidente

PRINCIPALES CIFRAS DEL BANCO W

Cifras en millones de pesos

Principales cifras	2023
Total activo	2.373.759
Total pasivo	1.848.540
Total patrimonio	525.219
Saldo total cartera neta	1.594.549
Saldo total cartera bruta	1.724.576
Cartera bruta microcrédito	1.409.561
Cartera bruta consumo	125.917
Cartera bruta comercial	189.097
Total pasivo con costo	1.608.920
Saldo cuentas de ahorro	329.870
Saldo CDT*	949.247
Saldo obligaciones financieras	113.094
Saldo títulos de deuda	216.709
Utilidad neta	140
ROA (%)	0,01 %
ROE (%)	0,03 %
ICV > 30 días total cartera	6,26 %
Cartera microcrédito	5,62 %
Cartera comercial	12,06 %
Cartera consumo	4,78 %
Empleados directos	2.111
Oficinas	159
Corresponsales bancarios (CB)**	266
Total clientes microcrédito	201.343
Total clientes Banco	442.321

*: no incluye intereses;

**.: incluidos los CB de alto nivel

GLOSARIO

ASG: se refieren a los criterios que se utilizan para evaluar el desempeño e impacto del Banco W sobre los ámbitos ambiental, social y de gobernanza.

Banca móvil: es el canal en el cual el dispositivo móvil del cliente es utilizado para realizar operaciones bien sea asociando su número de línea al servicio, o empleando apps (aplicaciones informáticas diseñadas para ser ejecutadas en teléfonos celulares, tabletas y otros dispositivos móviles).¹

Banco W: es el Banco W S.A., establecimiento bancario de naturaleza privada, autorizado mediante resolución No. 2471 del 29 de diciembre de 2010 de la SFC, constituido mediante escritura pública No.1691 del 28 de junio de 2010, otorgada en la Notaría 14 del círculo de Santiago de Cali. Es una sociedad anónima y entidad financiera, regida en lo pertinente por el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y en lo no dispuesto en él, por las normas del Código de Comercio aplicables a

este tipo de sociedades. El Banco fue constituido mediante escritura pública No.1691 del 28 de junio de 2010, otorgada en la Notaría 14 del círculo de Santiago de Cali.

BOT en WhatsApp: Software de inteligencia artificial, IA, que se encarga de identificar mensajes de los usuarios y, con base en su programación, dar una respuesta oportuna; también mantiene varias conversaciones simuladas al mismo tiempo.

Cliente: es toda persona natural o jurídica y estructuras sin personería jurídica (incluye la población vulnerable) con la cual la entidad establece y mantiene una relación contractual o legal para el suministro de cualquier producto propio de su actividad. Adicionalmente, respecto a las operaciones de transferencias nacionales e internacionales, la SFC establece reglas especiales donde inicia el tratamiento como cliente dependiendo de la frecuencia y volumen de dichas operaciones.²



Corresponsales bancarios de alto nivel: son puntos de atención físicas tipo hall para clientes y usuarios del Banco, donde el personal del corresponsal suministra el software utilizado para las transacciones.

DANE: es el Departamento Administrativo Nacional de Estadística.

ICMA: es el International Capital Market Association.

Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL): es un indicador que permite a las entidades identificar y evaluar los requerimientos mínimos de liquidez.

Microcrédito: es una modalidad de crédito otorgada a microempresarios o microempresas, cuyo saldo de endeudamiento en el sector financiero y otros sectores, no supere los 120 SMML, exceptuando la cartera de vivienda y adicionando el valor de una nueva obligación.

Micronegocio: unidad económica con máximo 9 personas ocupadas que desarrolla una actividad productiva de bienes o servicios, con el objeto de obtener un ingreso, actuando en calidad de propietario o arrendatario de los medios de producción. Dentro de las características se encuentran: (i) los dueños de micronegocios buscan su clientela; (ii) los dueños de micronegocios prestan servicios técnicos o profesionales siempre y cuando no sean subordinados; (iii) los dueños de micronegocios son propietarios o poseedores de los medios de producción con los cuales desarrollan su actividad económica; (iv) los dueños de micronegocios son responsables de la deuda u obligación contraída en el proceso de producción, comercialización o prestación del servicio que genera los ingresos y; (v) los micronegocios pueden ser operados por una sola persona.³

Open Banking u Open Finance: se refiere a la práctica en la cual los establecimientos bancarios u otro tipo de entidades financieras, respectivamente, abren sus





sistemas para que la información de los consumidores pueda ser compartida con otras entidades financieras o con terceros, con la autorización del cliente y con el objetivo de que dichas entidades provean servicios a dichos clientes.⁴

PETI: es el Plan Estratégico de Tecnologías de Información, mediante el cual se busca generar estrategias que apoyen las necesidades de información del Banco, el uso y acceso de la tecnología a corto, mediano y largo plazo.

PIB: es el Producto Interno Bruto

Remesas: son los pagos y envíos de giros, los cuales se realizan por medio de las oficinas del Banco o corresponsales bancarios.

SFC: Superintendencia Financiera de Colombia.

SIAR: Sistema de Administración de Riesgos que integra la administración de los riesgos de crédito, mercado, operacional,

liquidez, contraparte, garantía, seguros y país, e incorpora instrucciones en materia de agregación de datos sobre riesgos y presentación de informes.

SFC: es la Superintendencia Financiera de Colombia

Tarjeta W: producto lanzado recientemente al mercado con la franquicia Masterd Card, diseñado bajo la originación del proceso de microcrédito y pensado para que nuestros clientes puedan adquirir a crédito bienes y servicios, en establecimientos afiliados al correspondiente sistema, además de otro tipo de beneficios que se le puedan otorgar.

Usuarios: son aquellas personas naturales o jurídicas, a las que, sin ser clientes, el Banco les presta un servicio.

W Lab: busca soluciones innovadoras y digitales para las necesidades del cliente, generando valor para el Banco y su enfoque hacia lo digital.



CAPÍTULO PRIMERO: ASPECTO GENERALES

del banco w

Objeto del banco W

En 1982 la Fundación WWB Colombia puso en marcha un proyecto de apoyo a mujeres cabezas de hogar y de escasos recursos a través del crédito con destino al desarrollo de una actividad económica. Luego de varias décadas de experiencia financiando y fortaleciendo los negocios de mujeres y hombres de los sectores sociales menos favorecidos, en el 2011 la Fundación decide crear el Banco W como una entidad con presencia a nivel nacional en 29 departamentos con 159 oficinas y varias alianzas con corresponsales bancarios.

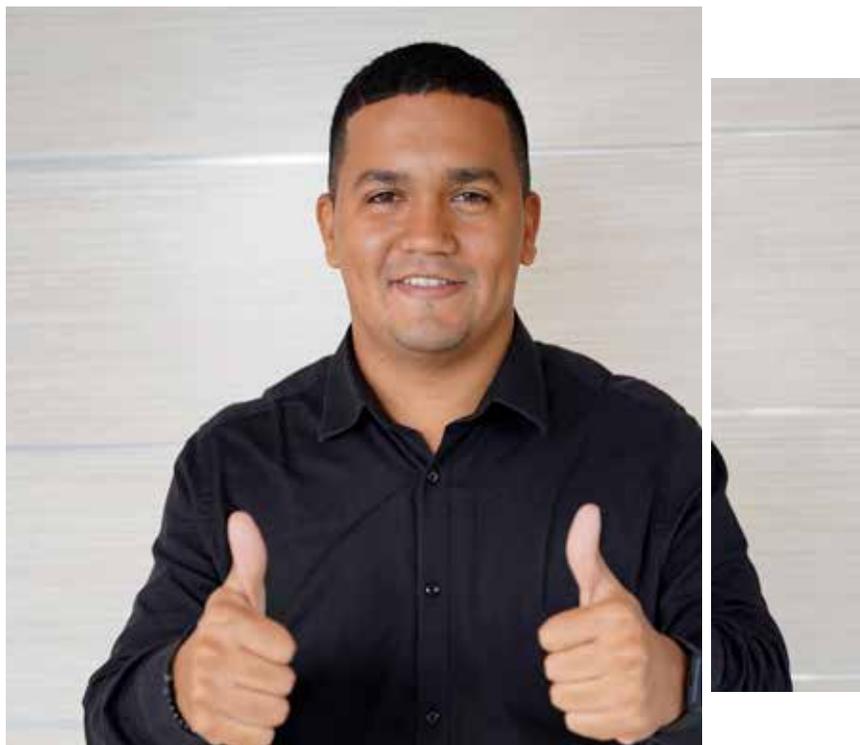
Nuestro Banco W mantiene como propósito fundamental aportar al desarrollo económico y social, de la población vulnerable mediante soluciones financieras para micronegocios y pequeñas empresas. Dentro del plan estratégico se pretende ser una entidad rentable con impacto social y alcanzar un tamaño en cartera bruta de

COP \$ 2.6 Billones a 2027. **Al cierre del año 2023 alcanzamos un saldo total de cartera bruta por \$1.72 billones de pesos lo que representa un crecimiento del 9,07 % respecto al 2022.**

Nos caracterizamos por ofrecer a los clientes productos y servicios innovadores, mantenemos como principal activo generador de ingresos la cartera de microcrédito que representa el 82 % del saldo total de cartera bruta otorgada a micronegocios y pequeñas empresas. Estos ingresos se generan de manera mensual, cuya colocación en gran parte corresponden a tasa fija. Los otros servicios generadores de ingresos distintos de intereses corresponden a comisión Mipyme, retornos por venta de microseguros e ingresos derivados de la operación de pago de giros recibidos desde el exterior.



Durante el 2023 desarrollamos varias iniciativas planteadas en nuestra planeación estratégica que apalancan el cumplimiento de varios objetivos estratégicos. Las iniciativas implementadas en 2023 fueron: billetera digital, CDT digital, tarjeta de crédito W, inmueble productivo local, implementación de 13 corresponsales bancarios de alto nivel, consecución de nuevos convenios recaudos e implementación del W Lab. Estas iniciativas contribuyen de manera positiva a fortalecer los canales de atención al cliente, acceso a consecución de nuevos recursos para financiar la operación.



15

Cumplimiento de normas

En el Banco W cumplimos y acatamos todas las normas, incluidas las de propiedad intelectual y derechos de autor establecidos en la **Ley 603 de 2000**. Como resultado, los colaboradores han sido capacitados y conocen las reglas relativas al uso exclusivo del software adquirido por el Banco y el soporte de licencias para este. Durante el 2023 no se presentaron reclamaciones por parte de

autoridades o terceros con relación al tema. De conformidad con lo establecido en la **Ley 1231 de 2008, adicionada mediante la Ley 1676 de 2013**, no realizamos prácticas de retención de facturas con proveedores, por lo que hemos definido políticas internas para garantizar la libre circulación de las facturas emitidas a nuestro cargo por los vendedores o proveedores.



Marcas

Al cierre del 2023 contamos con el siguiente estado de signos distintivos en Colombia:

Total de marcas registradas:

31 signos distintivos

Lemas Comerciales registrados:

2 lemas comerciales

De otro lado, desde el año 2021 la marca Banco W recibió la declaratoria de notoriedad sin presentar modificación al cierre de ejercicio. La Marca Fundación WWB se renovó y en 2024 será objeto de cesión en favor de nuestro accionista mayoritario.



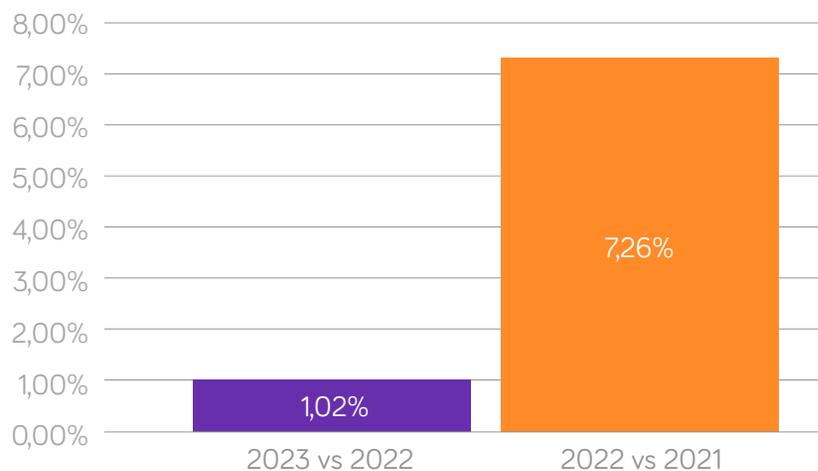
Entorno económico evolución previsible del Banco W

Durante el 2023 la economía colombiana estuvo marcada por la desaceleración en medio de altas tasas de interés y de una inflación de más de 2 dígitos. Los expertos^{5]} preveían que el buen paso que traía el país gracias a la reactivación económica que se impulsó tras la pandemia iba a acabar, pero no esperaban una contracción tan acelerada.

Al comparar el nivel del PIB actual con los de años anteriores y frente a los de prepandemia, se evidencia el menor crecimiento que está experimentando la economía del país.

Lugo, R. C. (diciembre de 2023). La economía colombiana se despide del 2023 dejando estas cifras como legado. La República. ⁵

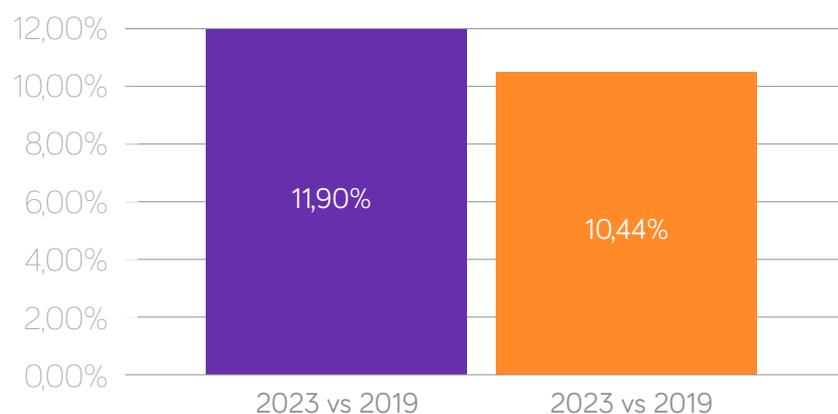
VARIACIÓN DEL PIB



*2023 vs 2022: cifra hasta el III trimestre del año

Fuente: cálculos propios con cifras del DANE

VARIACIÓN DEL PIB FRENTE A NIVELES DE PREPANDEMIA



*2023 vs 2019: cifra hasta el III trimestre del año

Fuente: cálculos propios con cifras del DANE

El comportamiento del **PIB durante el III trimestre del año** presentó una caída de 7 puntos porcentuales respecto al mismo periodo de 2022, registrando así el primer valor negativo (-0,3 %) desde 1999 (exceptuando pandemia)⁶. No obstante, según los expertos, la posibilidad de entrar en recesión es baja.

Sarmiento, E. (noviembre de 2023). La economía entra en recesión. El Espectador.⁶

CRECIMIENTO PRODUCTO INTERNO BRUTO (PIB)



18

Fuente: DANE – Boletín técnico PIB III trimestre 2023

Para el DANE⁷, las actividades económicas con más peso en el decrecimiento (-0,3 % en el III trimestre de 2023), desde el enfoque de la producción, fueron: **construcción (-8 %)**, **industrias manufactureras (-6,2 %)**, **comercio (-3,5 %; sector al que pertenecen la mayor parte de los clientes del Banco W)**, **información y comunicaciones (-1,2 %)** y **actividades profesionales, científicas y técnicas (-0,8 %)**. Por el lado de la construcción, actividad que más disminuyó, la situación se explica principalmente por la caída de construcción de carreteras y vías de ferrocarril.

Por otro lado, las tres actividades que experimentaron un crecimiento en el mismo periodo fueron: **administración pública, defensa, educación y salud (5,3 %)**, **actividades artísticas, de entretenimiento y recreación (4,9 %)** y **explotación de minas y canteras (3,5 %)**.

El sector constructor completa 17 meses de caídas en todos sus indicadores, según la Cámara Colombiana de Construcción cerca de 38.000 familias (29.800 del VIS y 8.200 del no VIS) han renunciado a su sueño de tener vivienda propia⁸.

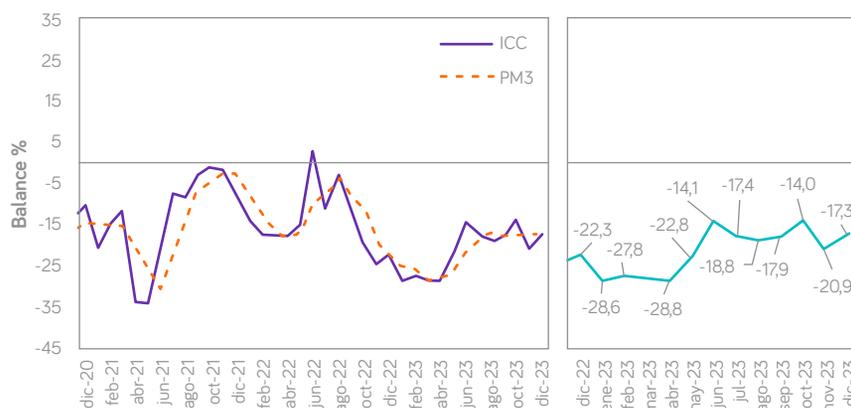
DANE (2023). Boletín Técnico Producto Interno Bruto (PIB), III trimestre 2023⁷. Galeano, P. (diciembre de 2023). Sin cambios drásticos, la senda de la vivienda continuará deprimida. Portafolio.⁸

Desde el enfoque del gasto, el DANE mostró que tanto la formación bruta de capital como las importaciones presentaron una caída del -33,5 % y -21,5 %, respectivamente, mientras que las exportaciones experimentaron un crecimiento del 4,2 %. La balanza comercial a octubre del 2023⁹ registró un déficit de \$960.2 millones FOB; en octubre de 2022 el déficit fue mayor, de \$1.474,7 millones FOB.

Si bien, una mejora en los términos de intercambio se traduce en un incremento en la producción del país, fluctuaciones que puedan presentarse con el dólar pueden evitar lo anterior. Frente a un aumento de la tasa de cambio muchos bienes e insumos de las familias colombianas pueden encarecerse, afectando especialmente a los hogares en situaciones de pobreza y a la clase media, público principal de nuestro Banco W, reduciendo así su poder adquisitivo y capacidad de pago.

Por el lado del consumo, según Fedesarrollo¹⁰ en su Encuesta de Opinión del Consumidor (EOC), en diciembre del 2023, **el Índice de Confianza del Consumidor (ICC) se incrementó en un 3,6 % frente a noviembre de 2023**, la disposición a comprar vehículo incrementó, mientras que la disposición a comprar vivienda y bienes inmuebles y electrodomésticos disminuyó.

ÍNDICE DE CONFIANZA DEL CONSUMIDOR (ICC)

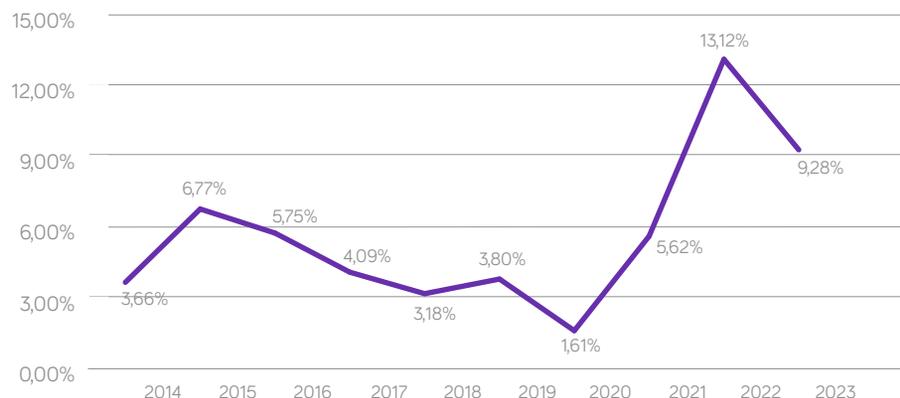


Fuente: Encuesta de Opinión del Consumidor (EOC) - Fedesarrollo.
PM3: Promedio móvil 3 meses.

En cuanto a la inflación en los precios observada en el año, el DANE¹¹ indicó que, a diciembre del 2023, la variación mensual fue del 0,45 % y la anual fue del 9,28 %; si bien cayó, fue de una manera pausada, pues se mantuvo por encima de los dos dígitos en el resto del año. **Las divisiones que se ubicaron por encima del promedio nacional fueron transporte (15,42 %), restaurantes y hoteles (13,22 %), bebidas alcohólicas y tabaco (11,95 %), educación (11,41 %), bienes y servicios diversos (10,08 %) y, por último, salud (9,49 %).**

DANE (2023). Balanza comercial. Información octubre 2023⁹
Fedesarrollo. (2023). Encuesta de Opinión del Consumidor. Boletín No. 266.¹⁰
DANE (2023); Boletín técnico Índice de Precios al Consumidor (IPC), diciembre 2023.¹¹

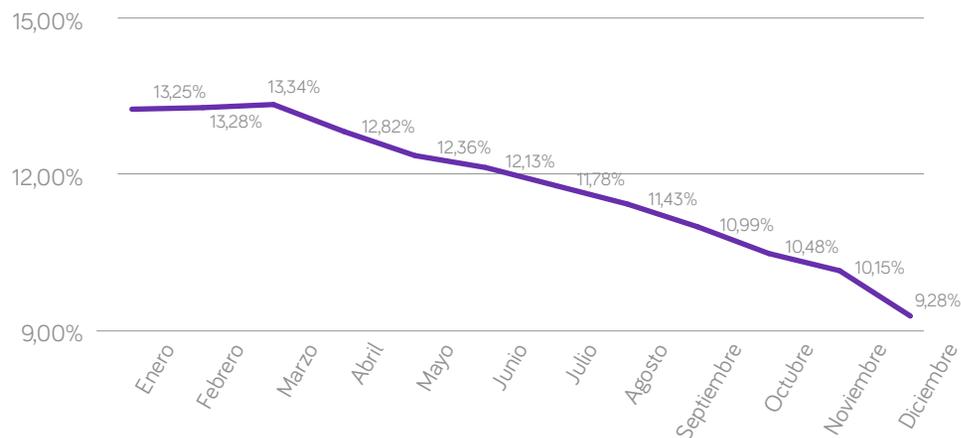
EVOLUCIÓN ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR (IPC)



Fuente: DANE

20

EVOLUCIÓN ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR (IPC) DURANTE EL 2023



La inflación cada vez menor, puso presión a la junta directiva del Banco de la República para bajar la tasa de interés¹², pero esta se mantuvo estable desde mayo en un 13,25 %, pero bajó finalmente en diciembre a un 13 % (-0,25 %). Una disminución tiene un efecto directo en la economía del país y en el Banco W; cuando la tasa de interés sube los costos de los créditos también lo hacen afectando la capacidad de consumo de las familias.

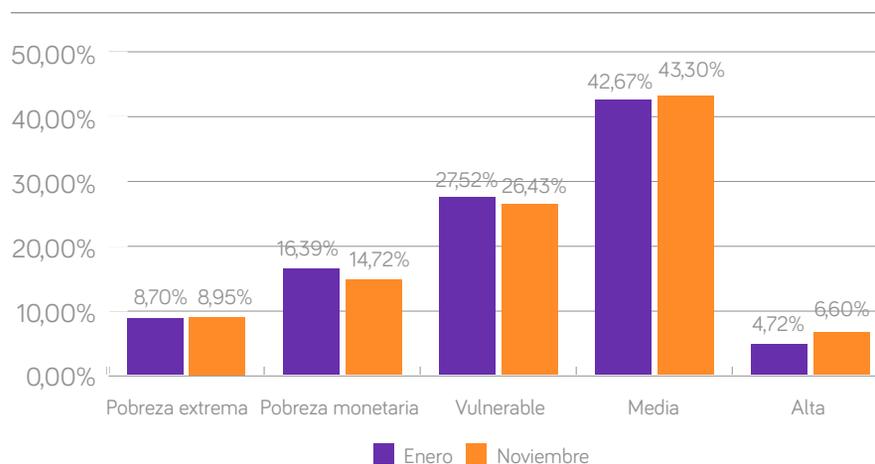
Fuente: DANE

EL TIEMPO. (octubre de 2023). ¿Bajará las tasas de interés el Banco de la República? ¹²

Por parte de los ingresos que reportaron los colombianos a diciembre del 2023 al DANE en la Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH), la distribución de las personas por clase social mostró que un 8,48 % y un 14,72 % se encontraron en pobreza extrema y monetaria; el 27,24 % de la población se encontró en situación de vulnerabilidad, es decir, con riesgo a volver a la pobreza; el 43,63 % hizo parte de la clase media y el restante 5,92 % de la clase alta. Estos valores comparados con los de enero del mismo año muestran un traslado de personas de las clases sociales inferiores hacia las otras clases, tanto el porcentaje de colombianos en pobreza y vulnerabilidad disminuyó, mientras que el porcentaje de las clases sociales media y alta aumentó, evidenciando mejoras en la situación económica a lo largo del año.



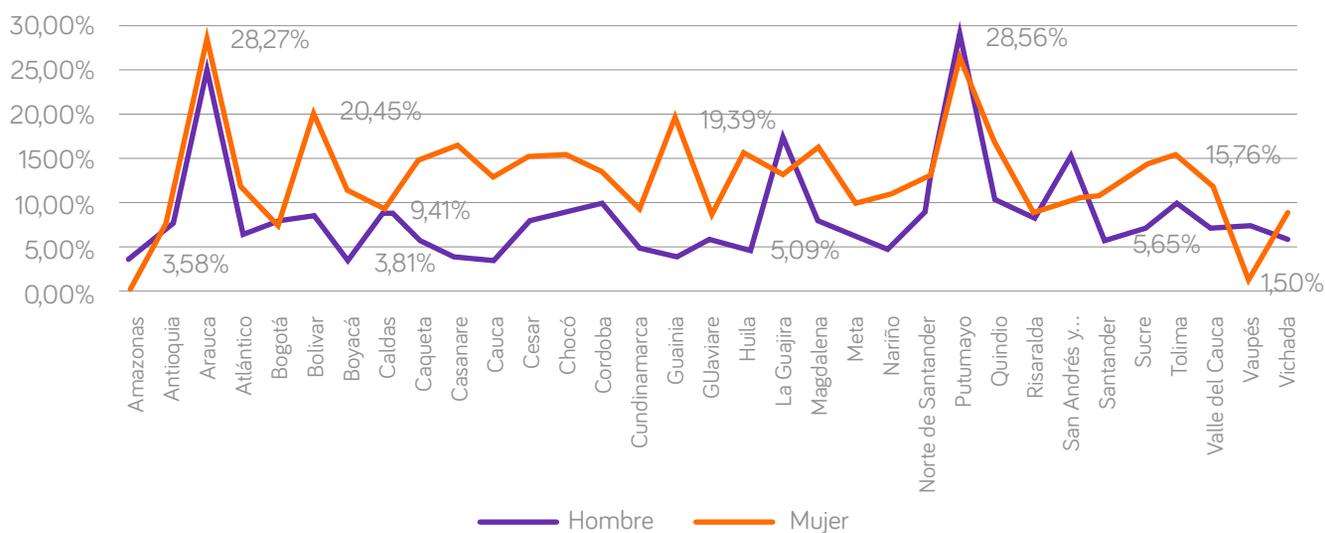
DISTRIBUCIÓN POR CLASE SOCIAL



Fuente: Cálculos propios utilizando información del DANE (GEIH - noviembre 2023)

En el mercado laboral de Colombia, la tasa de desempleo en diciembre del 2023 se ubicó en un 10,01 % frente a un 13,7 % en enero del mismo año, lo que muestra una tendencia a la baja volviendo nuevamente a indicadores de un dígito, pese a la desaceleración económica se generan nuevos empleos en el país. Sin embargo, al hacer la distinción del desempleo por género, las mujeres presentaron mayores tasas que los hombres en la mayoría de los departamentos, exceptuando Amazonas, Bogotá, La Guajira, Putumayo, San Andrés y Providencia y Vaupés. Se observa un empleo resiliente y, aunque hay desaceleración, también hay sectores muy fuertes como los de prestación de servicios, específicamente en restaurantes y hoteles.

TASA DE DESEMPLEO POR DEPARTAMENTOS



Fuente: Cálculos propios utilizando información del DANE (GEIH - noviembre 2023)

Un desplazamiento de personas en clases sociales inferiores hacia las superiores, así como la disminución de la tasa de desempleo, indica una mejora de las condiciones económicas para la sociedad, existe una mayor capacidad de poder adquisitivo, capacidad de pago y mejora en el bienestar económico de la población. Lo anterior, afecta positivamente a nuestros clientes, al existir una mayor demanda por los distintos bienes y servicios ofrecidos en general, lo que a su vez se traslada a un incremento del PIB en el país.

Por último, con respecto al mercado de microcrédito en Colombia, la Asomicrofinanzas a diciembre del 2023 en sus cifras de impacto reportó una cartera bruta de microcrédito de más de \$21 billones, la cual ha venido aumentando de forma gradual a lo largo del año. De igual forma, reportó atender a más de 2,9 millones de microempresarios a nivel nacional, siendo el 52,1 % mujeres, con una cobertura en 1.103 municipios, donde el 34,7 % de la cartera corresponde a zonas rurales.

EVOLUCIÓN 2023 CARTERA BRUTA DE MICROCRÉDITO



Fuente: Asomicrofinanzas

En conclusión, pese a la recuperación económica del país a lo largo del 2022, en el 2023 la economía presentó signos de desaceleración en medio de altas tasas de interés y una elevada inflación, resultado de un proceso de ajuste que termina un ciclo económico atípico que incluyó una pandemia y su posterior proceso de rebote. Si bien algunos indicadores

económicos como el desempleo, el consumo y los términos de intercambio han ido cediendo, las proyecciones para Colombia en el 2024 muestran que será un año retador¹³, será necesario hacer énfasis en mejores políticas públicas para algunos sectores en aras de potenciar la confianza del sector privado e impulsar decididamente la inversión.

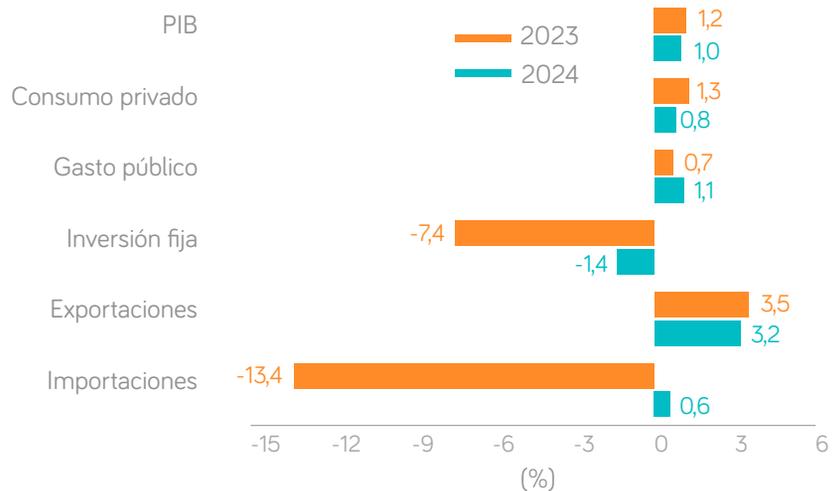
Sierra, L. H. (diciembre de 2023). El gran reto económico para 2024. La República.¹³

PERSPECTIVAS 2024

La economía colombiana entró en 2023 en una fase de ajuste que continuará en 2024, según el informe de la OECD¹⁴ se prevé para Colombia durante el año un crecimiento del PIB del 1,4 %, puesto que los altos niveles de inflación, tasas de interés e incertidumbre política ralentizarán la demanda interna. La inflación ha empezado a bajar, a pesar de las importantes subidas de los precios de la energía y el combustible; se espera que regrese al rango objetivo entre el 2 % y el 4 % en la segunda mitad del 2025, por lo que la política monetaria debe evitar una relajación prematura para garantizar que siga bajando la inflación. Sin embargo, se espera también que la intensidad actual del fenómeno del niño no ejerza tanta presión en los precios de los alimentos debido a la baja producción de las cosechas.

Con este panorama, lo que ocurra a nivel internacional será determinante. Según algunos centros de investigación¹⁵ se espera que la economía global en el 2024 continúe su proceso de normalización, con una corrección en las tasas de inflación e interés en varios países.

PRONÓSTICO DE CRECIMIENTO POR COMPONENTES DE DEMANDA



Cálculos Corficolombiana

Fuente: Dane

Sin duda alguna, el 2024 es un año de retos para todos, por lo que nuestros esfuerzos se seguirán centrando en contribuir y apoyar las necesidades de nuestros clientes y diferentes grupos de interés.



Planeación estratégica

Establecimos como objetivos principales desde la perspectiva financiera al 2027 alcanzar un saldo de cartera bruta de \$2.6 billones, y consolidar una rentabilidad competitiva y sostenible que genere un impacto social positivo en sus grupos de interés.

Para lograr lo anterior, hemos diseñado una hoja de ruta donde se definieron 7 objetivos estratégicos con sus acciones e iniciativas que permitirán alcanzar los objetivos principales mencionados anteriormente. Estos objetivos estratégicos son:

desarrollar soluciones financieras que promuevan la inclusión, implementar una gestión centrada en el cliente, evolucionar el proceso de microfinanzas, impulsar la transformación digital y tecnológica, gestionar eficientemente los recursos, operar integralmente con criterios ASG y desarrollar el talento y construir una experiencia laboral extraordinaria.

Lideramos e implementamos de manera satisfactoria en diciembre de 2023, el modelo de cartera de redescuento con Finagro, obteniendo un primer desembolso global aprobado por valor de

Primer desembolso global aprobado por valor de

\$11.892
millones

Realizamos venta de cartera castigada de

22.131 operaciones
con saldo a capital de

60.647
millones

\$11.892 millones. También realizamos venta de cartera castigada de 22.131 operaciones, con saldo a capital de \$60.647 millones, a un precio de venta fue de \$3.466 millones, reconocidos en el ingreso del Banco en el mismo mes, de los cuales ha ingresado la suma de \$1.159 millones. La diferencia en cuenta por cobrar ingresará en los meses de enero y febrero de 2024. Por otra parte, desembolsamos 12 créditos para el producto inmueble productivo, por valor de \$1.450 millones que contaron con garantías hipotecarias por valor de \$2.761 millones.

Así mismo, en 2023 participamos en la evaluación social de Microrate, lo que nos permitió evaluar el desempeño social de nuestro Banco. Obtuvimos una calificación de 4 estrellas con perspectiva positiva, lo que se traduce en un excelente nivel de desempeño social, y un gran potencial de evolucionar y lograr el nivel de madurez que nos llevaría a obtener la máxima calificación de desempeño social de primera clase.

Desde la perspectiva de crecimiento, el Banco W alcanzó un volumen de cartera de \$1.7 billones, que representa un crecimiento de 9,1 % y un cumplimiento de 98 % respecto al objetivo previsto para 2023.

Participamos en la evaluación social de Microrate, obtuvimos una calificación de

4 ★★★★★

estrellas, lo que se traduce en un excelente nivel de desempeño social.

Banco W alcanzó un volumen de cartera de

\$1.7 billones



Estrategia de transformación

La estrategia de transformación se ha convertido en un pilar del Banco W que permite satisfacer las crecientes expectativas digitales de los clientes: acceder a servicios bancarios rápidos y accesibles. Además, nos permite mejorar la eficiencia operativa a través de la automatización de procesos que reducen costos y tiempos. Esta estrategia al cierre del 2023 mantuvo al Banco W competitivo en un mercado financiero en constante evolución, fortalecimos los esquemas de seguridad de la información, salvaguardamos la protección de los datos personales de los clientes y adoptamos las nuevas regulaciones.

En el 2024 propenderemos por impulsar la innovación en productos y servicios que permitan la creación de nuevas oportunidades financieras digitales, al facilitar la personalización y el análisis de datos, a fin de satisfacer las necesidades del cliente. La transformación digital agilizará la capacidad del Banco W para adaptarse rápidamente a los cambios del mercado y nuevas tendencias, siendo esencial para su relevancia, eficiencia y competitividad en la era digital. El Banco W continuará trabajando en los 5 ejes de gestión definidos para el proceso de transformación digital:



Talento y gobierno: encargado de gestionar el talento necesario a través de la creación de habilidades y conocimientos digitales y una cultura habilitante para lograr la transformación del Banco W.



Cultura centrada en el cliente: mejorar la experiencia del cliente a través del uso de la tecnología y los datos para entender mejor sus necesidades, comportamientos y así poder tener una oferta a la medida.



Ecosistema de innovación y tecnología: genera las capacidades estructurales y técnicas para soportar los nuevos desarrollos, modificaciones y mejoras digitales a la experiencia, la oferta y la exploración de modelos de negocio.



Sistema de información: administra el sistema de datos del Banco para que facilite profundizar y traducir el conocimiento del cliente y del mercado, al optimizar nuestros procesos y soporte en la toma de decisiones.



Procesos: mejorar los flujos de trabajo del Banco W al aprovechar la tecnología para automatizar los procesos actuales. Con el fin de reducir costos, tiempo, desperdicio, aumentar la productividad y mejorar la calidad.

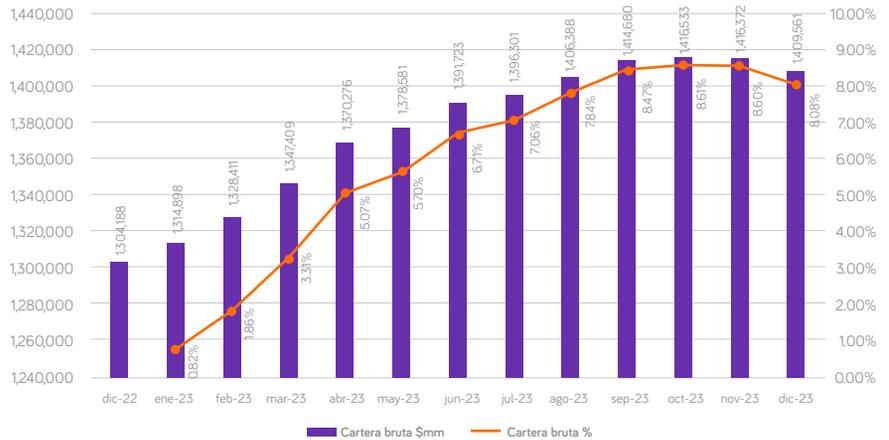


PRODUCTOS Y SERVICIOS GENERADORES DE INGRESOS

Cartera microcrédito

La cartera de microcrédito a diciembre 2023 contó con 201.343 clientes, presentándose un leve decrecimiento del 5,3 % respecto al año anterior, siendo impactado principalmente por el entorno económico del país y la baja demanda de créditos.

En cuanto al saldo de la cartera bruta para el Banco W representó el 82 % de la cartera bruta total con un crecimiento de \$105 millones equivalente al 8,08 %.



El total de colocaciones estuvo conformado por 184.664 microcréditos, con un monto promedio de \$5.91 millones. La productividad promedio por analista durante el 2023 fue de 15 créditos por mes.

En el 2024 el Banco W continuará implementando soluciones que promuevan la inclusión financiera de microempresarios, así como el mejoramiento continuo y satisfacción de nuestros clientes. La apuesta es consolidar el posicionamiento del Banco como una organización que aporta al desarrollo económico y social del país a través de las siguientes iniciativas:

- ▶▶ Crecimiento sostenido cartera.
- ▶▶ Crecimiento de clientes - disminución de deserción de clientes.
- ▶▶ Mantener los rodamientos en estándares adecuados y presupuestados por el Banco.
- ▶▶ Continuar con la expansión de mercado que permita una mayor inclusión financiera.
- ▶▶ Penetración de mercado que permita una mayor inclusión financiera.
- ▶▶ Creación de productos nuevos: cupo rotativo.

Así mismo, dentro de las estrategias de normalización de cartera, implementamos el acompañamiento jurídico a la cobranza prejudicial que realizan los analistas de crédito a nuestros clientes a través de visitas en las cuales el Banco W realiza educación financiera explicándoles la

importancia de estar al día en el pago de sus obligaciones y brindándoles alternativas que les permitan atender sus créditos. Este proceso se inició como un piloto en el Valle del Cauca y se ha expandido a todo el país. Para el 2024 tenemos previsto fortalecer este nuevo proceso generando sinergias que impacten positivamente el resultado del Banco W.



Cartera de libranza

En 2023 el total de colocaciones de la cartera de consumo ascendió a \$57.144 millones con un aumento en el saldo de cartera que representa el 87,96 % del cumplimiento del presupuesto. El saldo de cartera bruta creció en un 25,79 % en comparación con el 2022.

Apoyándonos en la línea de crédito de saneamiento creada en el 2022, al cierre de ejercicio, logramos tener una



Saldo de cartera bruta creció en un

25,79 %

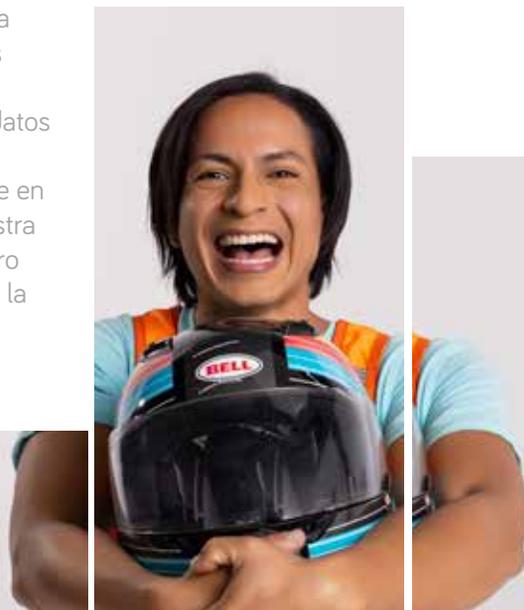
participación en el saldo de cartera de aproximadamente 10 %, equivalente a \$12.158 millones. Así mismo, celebramos nuevos convenios con pagadurías de las fuerzas militares como Policía Nacional y Ejército Nacional, donde se logró una colocación de alrededor de \$30.000 millones.

El Indicador de Cartera Vencida (ICV) mayor a 30 días cerró en 4,75 % impactado por algunas pagadurías que presentaron situaciones ajenas a la operación.

La estrategia de la fuerza comercial orientada al crecimiento de cartera en clientes empleados públicos y pensionados dio como resultado al cierre de 2023 1.550 clientes nuevos para un total de 5.046 y un crecimiento del 29 %, con un incremento en nuestro saldo de cartera evitando la deserción de nuestros clientes, la cual no supera el 0,9 %.

Al cierre del periodo, contamos con asesores comerciales ubicados en 13 departamentos a nivel nacional. Iniciamos el plan piloto del seguro “soy salud y bienestar” dirigido a todos nuestros clientes interesados en adquirir beneficios adicionales ofrecidos por dicha póliza. Con la intención de disminuir el riesgo de cartera por cobertura del seguro de vida

implementaremos la extra prima, dirigido a personas mayores de 70 años. Por último, actualizamos los datos de todas las pagadurías vigentes, lo que se traduce en el fortalecimiento de nuestra relación comercial. Nuestro reto será lograr aumentar la venta cruzada de este producto en el 2024.



Cartera de crédito de vehículos

La colocación de créditos de vehículos por \$22.890 millones al cierre del ejercicio, presentó una disminución respecto al año 2022 del 37 % debido a la contracción de la renovación del parque de taxis en el país por las condiciones desfavorables que presentó el mercado, altas tasas de financiación, incremento en el precio de los vehículos e incremento en el precio de la



Saldo de cartera
bruta de vehículos del

2,4 %

frente al año anterior

gasolina. **A pesar de este contexto, logramos un crecimiento en el saldo de cartera bruta de vehículos del 2,4 % frente al año anterior, cerrando en \$93.256 millones con 2.220 créditos vigentes.** El indicador de mora mayor a 30 días presentó un incremento al pasar de 13,02 % en el 2022 a 16,17 % al cierre de 2023, dado que la capacidad de pago de los taxistas se vio perjudicada por los constantes incrementos en los precios de la gasolina mientras que las tarifas del servicio para el público se mantuvieron estables en las ciudades donde tenemos presencia.

Consideramos que los principales desafíos para el año 2024 estarán enfocados en desplegar estrategias de recuperación, especialmente en el rango de mora mayor a 90 días, que permitan que el indicador esté a niveles de mercado y recuperar la dinámica de crecimiento de la cartera de años anteriores, aprovechando la incursión del producto en nuevas plazas como Neiva, Cúcuta, Pereira, Armenia y Manizales, para contribuir en mayor proporción a la rentabilidad del producto y del Banco.



CDT

Al cierre de 2023 contamos con 20.264 clientes, de los cuales 20.021 son personas naturales y 243 son personas jurídicas, representados en 25.809 CDT, con un saldo de \$949.247 millones.

En el año 2023, el portafolio de personas naturales se incrementó en \$82.054 millones y el portafolio de personas jurídicas en \$335.813 millones con respecto al cierre del año 2022, evidenciando un incremento en la atomización del producto de 936 títulos CDT.

Nuestro producto CDT es una herramienta para la inclusión financiera, brindando la opción de constituir CDT con montos mínimos desde \$200.000, los cuales tienen una participación del 31 % entre nuestros clientes.

Se evidenció un incremento en la atomización del producto de



936
títulos CDT.

Comparativo de saldo total de CDT captado y su distribución

CDT	dic-22	dic-23
Red de oficinas	\$168.547	\$190.300
Ejecutivos de captación	\$287.612	\$355.483
Subtotal G. de Captaciones	\$456.159	\$545.783

Cifras en Millones

Dentro de los aspectos a destacar en el 2023 resaltamos: el crecimiento en los saldos de captación de CDT del 17,7 % equivalente a un incremento anual de \$80.557 millones, el incremento en clientes de CDT del 8,3 %, equivalente a 1.576 clientes, y la implementación modelos de atención comercial en Cali Centro, Bogotá plaza las américas, Medellín

Destacamos el incremento en clientes de CDT del

8,3 %

equivalente a

1.576 clientes

Camino Real y Popayán, con asesores comerciales integrales, dando como resultado un saldo de captaciones de \$4.100 millones.

Nuestros retos para el 2024 son: mantener el indicador de renovación de CDT y la penetración del Pagahorro superior al 70 %, ampliar la red de asesores comerciales integrales de manera estratégica a nivel nacional, para incrementar la captación, trabajar en conjunto con el laboratorio digital para posicionar el producto CDT digital en el mercado, ampliar nuestro abanico de opciones en cuanto a los tipos de producto de ahorro y



brindar una mayor facilidad a los clientes a la hora de la apertura del título CDT y en la masificación de los CDT desmaterializados en las oficinas.



Cuentas de ahorro

Al cierre de 2023 contamos con 907.439 clientes, distribuidos en 906.885 personas naturales y 554 personas jurídicas, para un total de 945.320 cuentas con un saldo de \$329.787 millones. Lo anterior implicó un crecimiento en la atomización del producto de 66.028 cuentas con respecto al año 2022.

Atendimos las necesidades de nuestros clientes al ofrecer diferentes opciones, dentro de las que se encuentra:



Contamos con

907.439
clientes, para un total de
945.320
cuentas con un saldo de
\$329.787
millones

- »» La posibilidad de abrir cuentas de depósito de bajo monto de manera digital, en pocos minutos y a cero costos. Cerramos con 75.175 cuentas con un saldo de \$3.912 millones.
- »» Ahorrar fácilmente, obtener rentabilidad y sin cobros adicionales a través de las cuentas básicas. Cerramos con 739.322 con un saldo de \$294.362 millones.
- »» Como venta cruzada de productos asociados al microcrédito, 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 millones.
- »» Como venta cruzada de productos asociados a las remesas, incentivamos a los nuestros clientes a recibir sus giros por medio de cuentas del Banco W y a ahorrar en ellas; actualmente entre los clientes de remesas se tienen 1.168 cuentas con un ahorro de \$1.820 millones.

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 millones.

Dentro de las iniciativas a ejecutadas, se realizó el lanzamiento de la Billetera W, aplicación que facilita abrir las cuentas de depósito de bajo monto en pocos minutos y a cero costos.

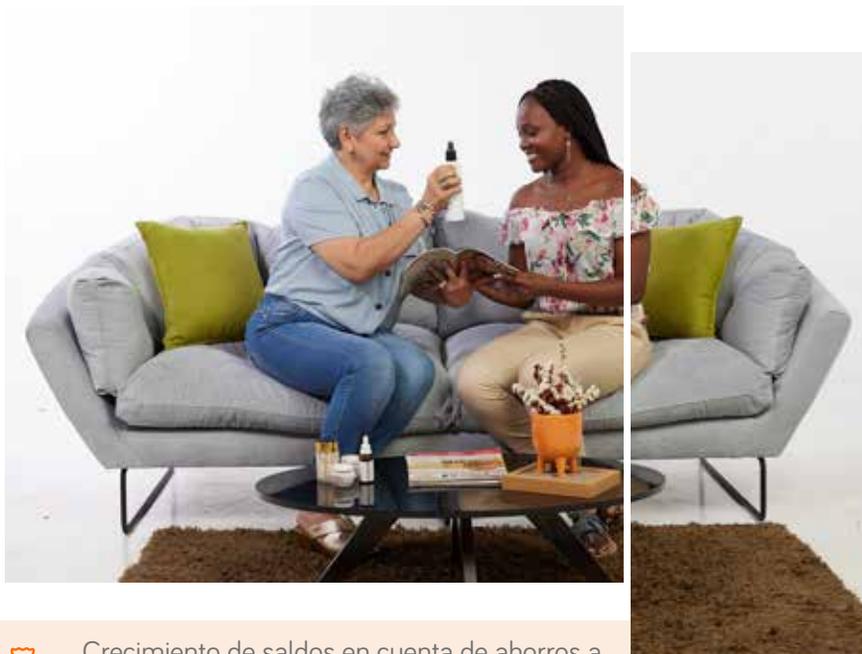
Nuestro propósito es avanzar en fortalecimiento de la cultura del ahorro a través de educación financiera, robustecer los convenios de recaudo en los diferentes municipios de nuestro país e incrementar la venta cruzada con nuestros clientes de remesas. **Los retos que tenemos para el 2024 son:**

Hoy contamos con

2.122

cuentas con un saldo de

\$813.390
millones



Crecimiento de saldos en cuenta de ahorros a partir de la implementación de convenios de recaudo y crecimiento cuentas de inversión.



Duplicar el número de clientes y el saldo del producto Ahorranzas con la implementación de nueva fuerza comercial para este producto.



Mantener el indicador de penetración del Pagahorro superior al 70 %



Ampliar la red de asesores comerciales integrales de manera estratégica a nivel nacional, para incrementar la captación.



Implementar nuevos productos y servicios digitales para los clientes de captación del Banco W.



Remesas

En 2023, las remesas de trabajadores mantuvieron su tendencia creciente, sin embargo, variables económicas en los países origen como, por ejemplo, enfriamiento del mercado laboral, inflación y adicionalmente, la tasa de cambio en Colombia generó desaceleración en el mercado. Durante el 2023, el país recibió un total de USD 10.09 billones, en consecuencia, un crecimiento de 7,02 % frente a 2022 cuando se recibieron USD 9.43 billones.

A cierre de 2023 el negocio de remesas en el Banco W presentó un crecimiento superior al mercado llegando al 17,44 %, alcanzó una cifra récord de USD 709 millones. Esto nos ha permitido impactar la vida de más de 697.000 beneficiarios. Nuestro trabajo continuo en mejora de experiencia, servicio al cliente y canales de pago, así como las diferentes alianzas con compañías remesadoras aportaron al logro de estos resultados.



El negocio de remesas en el Banco W presentó un crecimiento superior al mercado llegando al

17,44%

alcanzó una cifra récord de

**USD 709
millones**

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

Seguros

Nuestra venta de seguros está directamente relacionada con la dinámica de colocación de microcréditos; en el 2023 el sector de microfinanzas enfrentó importantes desafíos, entre ellos, la afectación de la capacidad de pago de los deudores y, por tanto, una menor demanda de crédito; lo que conllevó al endurecimiento de las políticas de aprobación de nuevos créditos, ante el aumento de la morosidad, y dificultándose la vinculación de clientes. Ante este escenario, afrontamos el reto de mantener los niveles de penetración por producto.

En el 2024, nos enfocaremos en promover un mayor conocimiento de los seguros y sus beneficios en las regiones más apartadas, favoreciendo así nuestro propósito de inclusión social y las cifras del negocio.

En el marco del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 'Colombia potencia mundial de la vida', se identifican oportunidades importantes relacionadas con la reducción de brechas sociales y económicas. En este sentido,



nuestro desafío es promover la cultura del aseguramiento entre nuestros clientes microempresarios con soluciones que les permitan aumentar su resiliencia frente a los riesgos a los que se encuentran expuestos, especialmente los relacionados con desastres sobrevinientes a eventos climáticos adversos.

Principales cifras del negocio

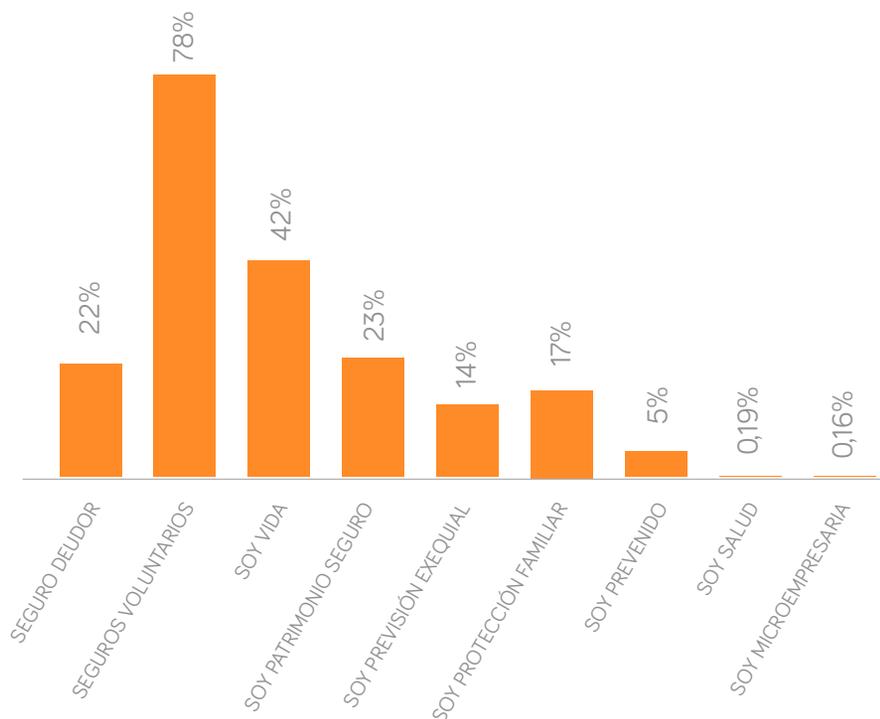
En el 2023 las primas totales recaudadas sumaron \$94.795 millones (incremento del 10,19 %) frente al 2022 (\$86.027 millones). El crecimiento obedece a la consolidación de nuevos productos y canales de venta, así como a ajustes en las primas de algunos de los seguros distribuidos.



Incremento de las primas de

10,19%
con un recaudo de
\$94.795 millones

COMPOSICIÓN DE LOS INGRESOS 2023



En cuanto al programa de seguros voluntarios asociados a microcrédito, alcanzamos \$70.325 millones de pesos en primas, 141.782 clientes fueron asegurados y vendimos 355.872 pólizas. Los siniestros pagados a clientes por parte de las compañías de seguros sumaron \$22.300 millones en 6.250 reclamaciones.

Estamos comprometidos con el impulso a la cultura del aseguramiento entre los

microempresarios, con el seguro “Soy Patrimonio Seguro” que protege la vivienda y los contenidos de nuestros clientes. En el 2023 atendimos 1.327 reclamaciones con pagos por \$8.905 millones, que correspondieron a daños por eventos relacionados con condiciones climáticas adversas. Así mismo, proporcionamos asistencia en 145 incidentes



a través del programa de atención para eventos masivos, en el que de manera proactiva contactamos a los microempresarios expuestos para validar su afectación, les ayudamos a resolver sus inquietudes y les apoyamos en el proceso de reclamación. Además, consolidamos el front office como canal, logrando un recaudo en primas de \$3.526 millones.

Venta de seguros a través del canal de telemarketing por

\$48 millones;
2.488 pólizas

También con Chubb, iniciamos la venta de seguros a través del canal telemarketing (acumulamos en el año ventas por \$48 millones; 2.488 pólizas) y dimos los primeros pasos para construir la oferta de seguros voluntarios para nuestros clientes de libranzas.

En el 2023, tomamos medidas para incrementar la colocación de créditos de Libranza en segmentos diferentes al de pensionados lo que nos ha permitido incrementar la base de clientes y el recaudo de primas.

Finalmente, renovamos la alianza con Willis Towers Watson por un año, para la intermediación de los seguros de clientes; este aliado permite cubrir el territorio

nacional con un grupo de ejecutivos que acompañan a la fuerza comercial en el asesoramiento a clientes, la planeación de las ventas, la gestión de reclamaciones y el impulso a nuestros programas de educación financiera.

En el 2024 continuaremos con el impulso de la cultura del aseguramiento entre los microempresarios y ampliaremos la oferta de productos a nuevos puntos de contacto (tenemos previsto iniciar en el primer trimestre del año con ventas a través de nuestros ejecutivos de libranzas y el canal de corresponsal bancario de alto nivel).

El éxito de la estrategia en el largo plazo, lo determinará nuestra capacidad de diversificar en clientes, productos y canales, asegurando una oferta pertinente y con valor percibido por nuestros clientes.

En el marco de la alianza firmada en el 2021 con Chubb Seguros de Colombia, realizamos el lanzamiento del primer producto con enfoque de género orientado especialmente a las mujeres “Soy Microempresaria Protegida” con el que contribuimos a que se sientan más tranquilas frente a las situaciones de inseguridad que pueden presentarse en el día a día de sus negocios. Con este seguro, nuestros clientes protegen los contenidos de su bolso, morral o mochila -excepto celulares, dinero en efectivo y joyas- en caso de ser víctimas de hurto calificado.

CANALES



CANALES PRESENCIALES

Corresponsales Bancarios Propios

A través de los 253 corresponsales de la red propia, realizamos 324.003 transacciones, presentamos un incremento transaccional del 7,64 % frente al año 2022, hicimos presencia en 198 municipios donde no hay oficinas del Banco y en 35 municipios en los que 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 de alto nivel

Dentro de la estrategia de expansión, en octubre de 2023 abrimos 13 corresponsales bancarios de alto nivel a bajo costo, el cual nos permitió profundizar nuevos mercados y generar inclusión financiera en municipios no atendidos. Esta expansión está concentrada en los departamentos de Santander, Cesar, Cundinamarca, Antioquia y Boyacá. Este modelo facilitó la gestión comercial y el desembolso de más de 600 operaciones por un valor de \$2.128 millones; en el total transaccional alcanzamos un movilizadado superior a los \$4.600 millones durante este último trimestre del año 2023.

Red de corresponsales aliados

Actualmente contamos con las siguientes alianzas: Gane, Supergiros, Efecty y Punto de Pago, donde para el 2023 continuamos la ampliación de la cobertura a través de este canal, al 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 y alcanzamos una transaccionalidad global en el año 2023 de 630.691 transacciones.

Convenios de recaudo

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

CANALES NO PRESENCIALES

Banca telefónica / Opción transaccional

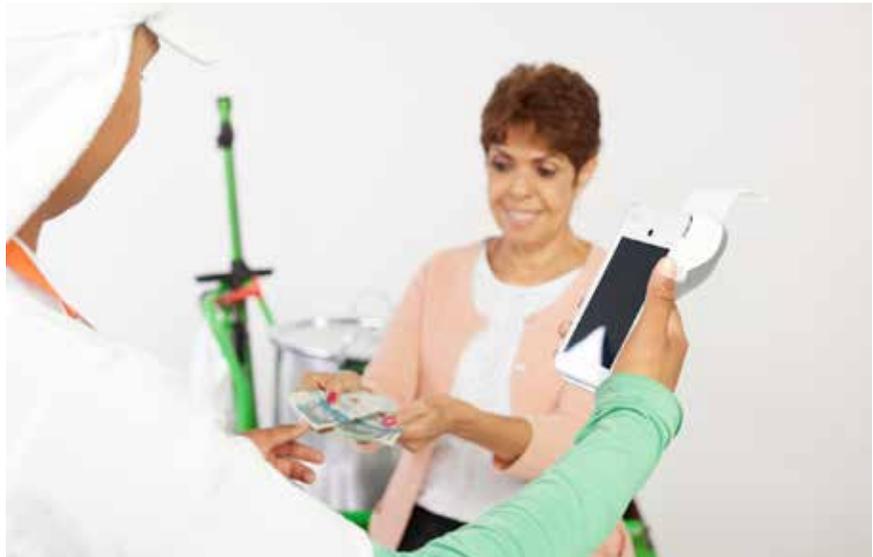
Migramos la plataforma tecnológica del contact center a “Five 9”, herramienta omnicanal que permite una comunicación más fácil de los clientes a través de los canales que la integren, al igual que mejoramos los procesos de validación de identidad, con el ánimo de incrementar la seguridad de las transacciones realizadas a través de este canal.

Optimizamos las funcionalidades del Sistemas de Audio Respuesta (IVR), incluyendo la autogestión de los clientes de tarjeta de crédito para obtener su activación, realizar consultas y bloqueo del producto.

Por otro lado, generamos eficiencia en el manejo y administración del presupuesto de contact center: cerramos el 2023 con 39 asesores y mantuvimos los niveles de atención.

Pagos en línea PSE

Con el refuerzo de posicionamiento y usabilidad de este canal, pasamos



de realizar 17.035 transacciones en el año 2022 a más de 128.000 transacciones acumuladas a finalizar el año 2023, equivalentes a más de \$59.000 millones percibidos a través de este medio, al facilitar opciones transaccionales al servicio de los clientes.

WhatsApp Business

En febrero de 2023 implementamos un BOT en WhatsApp, con el ánimo de ofrecer un canal de servicio alternativo 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 año 2023 realizamos 144.054 interacciones, de las cuales el 76,33 % fueron atendidas por el BOT y el 23,67 % restante por un asesor.



Para el año 2024, continuaremos la apuesta por la innovación, la optimización y el mejoramiento de los puntos de contacto con nuestros clientes y usuarios, a través de los diferentes canales presenciales y no presenciales. Algunas de las iniciativas que tenemos contempladas son las siguientes:

Canales presenciales

- »» Empezar acciones que mejoren la rentabilidad de los canales, especialmente de la red de oficinas.
- »» Segunda fase de corresponsal bancario de alto nivel, que comprende fortalecer la generación de negocio, mediante esquemas de referidos, venta de seguros, recaudo a terceros; así como, habilitar nuevas transacciones para nuestros clientes.
- »» Generación de nuevos convenios de recaudo y/o pago, con clientes empresariales de distintos sectores económicos.

Canales no presenciales

- »» Definir e implementar procesos de autogestión soportados en inteligencia artificial u otras herramientas que permitan generar eficiencias en la operación del canal Contact Center.
- »» Apoyar la gestión comercial, mediante la gestión de venta telefónica de las diferentes unidades de negocio.
- »» Brindar a nuestros clientes y usuarios nuevas funcionalidades a través del canal WhatsApp que les permitan tener información en tiempo real de sus productos y/o servicios.

GESTIÓN DE TECNOLOGÍA



Durante el 2023 fue aprobada y finalizada la nueva planeación estratégica – PETI, a través de la cual describimos las iniciativas que han sido planteadas para apoyar desde la gestión tecnológica los objetivos estratégicos del Banco W. Pusimos a disposición de nuestros clientes nuestra oferta de servicios a través de canales de autogestión, automatizando procesos, dando apoyo a la evolución del producto de microcrédito, gestionamos el incremento en los canales de servicio y de los medios de pago, además potencializar el CORE bancario y modernizar la solución de remesas.

Para el logro de los objetivos estratégicos del Banco W, el plan propuesto focaliza un esfuerzo importante en la madurez de procesos clave de gobierno, procesos de gestión de programas y proyectos, gestión de requerimientos, construcción y adquisición de soluciones, algunos a resaltar son:

Arquitectura:

Mantenemos actividades continuas de implementación de habilitadores que permitan el desarrollo de soluciones digitales que el Banco planea adelantar en cuanto a i) conectarse de manera óptima y segura al Core Bancario y ii) que garanticen la correcta validación de identidad del cliente.

Uno de estos habilitadores es la nueva plataforma de integración: API Gateway, el cual permitirá simplificar y agilizar las integraciones desde sistemas externos hacia el Banco W, lo cual contribuye, además, prepararnos para el Open Banking y Open Finance.

Procesos:

Continuamos la puesta en funcionamiento de COBIT 2019 de manera transversal a todas las áreas que implementan tecnología en el Banco W, así como también, en el manejo del portafolio, arquitectura empresarial y la identificación y construcción de soluciones. Así mismo, hemos definido el esquema para el nuevo proceso de asegurar y mantener el marco de gobierno de tecnología.

Sistemas de información:

Las mejoras de los sistemas de información han estado orientadas a la oferta de nuevos productos y servicios, a la integración con nuevos sistemas para su ofrecimiento, potencialización de canales digitales y a aumentar la capacidad transaccional de sistemas, tales como, el de remesas y el de originación.

Como retos para el 2024 está la evolución y actualización de versión de diferentes sistemas de información, implementación de sistemas que apoyen los procesos administrativos y nuevos canales de atención al cliente.



Seguridad informática

Conformamos un área que tiene como objetivo centralizar toda la gestión de seguridad informática en todos los proyectos, implementaciones y operación propia de tecnología. En cuanto a infraestructura y herramientas, implementamos:

- Upgrade antivirus Servidores (workload security) a última versión estable.
- XDR para detección más rápida de amenazas, se desplegaron sensores en estaciones de trabajo y servidores.
- Integración con la plataforma Trend Micro Email Security.
- Web Filter para filtrado web de amenazas directamente en el agente de antivirus apex-one.
- Fortalecimiento control de acceso a la red LAN y WLAN.
- Implementación del panorama, herramienta de gestión centralizada de toda la solución de seguridad perimetral de Palo Alto Network.

Para el 2024 el reto se concentra en mitigar el riesgo de seguridad a través del monitoreo, cierre de vulnerabilidades e implementación de nuevas herramientas de control.

Infraestructura

Actualizamos en los servidores las aplicaciones no core del Banco W y renovamos el sistema de impresión y digitalización en todas las oficinas a través de impresoras multifuncionales que contribuyen con el cuidado del medio ambiente. Además, fortalecimos la infraestructura de corresponsalía bancaria, la infraestructura de comunicaciones de las oficinas para mejorar la atención a los clientes y habilitamos ambientes para el desarrollo de productos digitales del W Lab.

44

En el 2024 continuará la ejecución del Plan Estratégico de Tecnología, para contribuir al desarrollo de la estrategia de transformación digital y seguiremos fortaleciendo la infraestructura de ciberseguridad del Banco W.

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO



Desde la gestión de talento humano, buscamos impactar positivamente a nuestros colaboradores, clientes, accionistas y sociedad en general. Trabajamos constantemente por el bienestar y el desarrollo de nuestros colaboradores a través de la gestión de cultura, el talento y el clima organizacional, entre otros.

Nuestros procesos de atracción de talento se orientan a seleccionar personas por sus capacidades, habilidades, conocimientos y cualidades humanas, buscamos brindar a todas las personas igualdad de oportunidades de formación, desarrollo y bienestar. Gracias a ello hoy contamos con equipos altamente eficientes y diversos en todos los niveles de la organización.

Durante 2023, dimos continuidad a la contratación del personal requerido para operar en las distintas áreas de la organización. Nuestra operación bancaria se expandió con la estrategia de corresponsales bancarios de alto nivel y logramos la vinculación de nuevo personal para la atención de estos lugares.

Con el propósito de optimizar la operación comercial de algunas oficinas a nivel nacional se realizó la unificación de algunas carteras comerciales de microcrédito, lo que nos llevó a cerrar el año 2023 con 2.111 personas activas en la planta de personal, es decir el -3,38 % con respecto al 2022. Durante el año 2023 contratamos de manera directa a 692 colaboradores para cubrir nuestras vacantes por rotación, nuevos cargos comerciales, operativos y administrativos. Del total de las vacantes 112 fueron cubiertas con procesos de promoción interna y 70 de ellas en posiciones de liderazgo.



2.111 personas
activas en la planta de personal

A continuación, detallamos nuestros resultados en los diferentes focos de acción:

Bienestar

Brindamos a nuestros colaboradores beneficios que aportan a su bienestar y calidad de vida. Es así como en el 2023 realizamos una inversión de 29.574 millones de pesos en beneficios económicos y emocionales para todos nuestros colaboradores y sus familias.

En el marco de cultura, acompañamos a nuestros colaboradores en su crecimiento personal. Tuvimos como invitado especial a Jeison Aristizabal fundador de Asodisvalle y Héroe CNN 2016, en nuestras plenarias de seguimiento a la planeación estratégica, en las que mensualmente fortalecimos la campaña “Colorea tu vida con retos de gratitud, servicio y sueños”. Jeison nos compartió mensajes poderosos de su conferencia “Tres secretos para ser feliz”, en la cual nos invitó a colorear nuestra vida con gratitud.



Desarrollo

Desde la perspectiva de la gestión del talento y desarrollo logramos realizar la evaluación de desempeño al 99 % de los colaboradores que aplicaban de acuerdo con los criterios del proceso, lo que nos permitió identificar que el 73 % de los colaboradores se encuentran en un nivel sobresaliente de desempeño y también que el 45 % de los colaboradores mejoró en sus resultados y competencias. Estos resultados nos permitieron diseñar e implementar el plan de formación de acuerdo con las oportunidades de mejora identificadas en el proceso.

A través de la academia de liderazgo, logramos capacitar a 445 colaboradores en competencias de liderazgo, además de las horas de formación sincrónica, proporcionamos a los participantes un entorno de aprendizaje que integró herramientas y retos de aplicación de lo aprendido, mentoring individual, cápsulas de aprendizaje semanales, evaluaciones, videos y tutoriales personalizados.



Se alcanzó un total de

61.936

horas de formación

impartidas en los diferentes niveles de la organización con una inversión total de

\$479

millones

Realizamos 22 valoraciones de nuevos líderes, que permitieron conocer la efectividad del proceso de promoción de estos colaboradores, ajustar el proceso de selección y establecer a su vez planes de desarrollo.

Formación y aprendizaje

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

Cubrimos el 100% de capacitaciones de regulación bancaria en nuestros colaboradores activos. Adicionalmente se alcanzó un total de 61.936 horas de formación impartidas en los diferentes niveles de la organización con una inversión total de \$479 millones; 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.

GESTIÓN DE RIESGOS

Durante el año 2023 culminamos el Plan Interno de Implementación (PII) del Sistema Integral de administración de Riesgos (SIAR) en cumplimiento a las disposiciones normativas aplicables para el diseño y la gestión del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR). Partiendo de la planeación estratégica para la vigencia 2023-2027, identificamos y aprobamos riesgos relevantes que nos permitieron continuar con la medición del apetito, tolerancia y capacidad al riesgo alineado con los objetivos estratégicos y el plan de negocios del Banco W. Posterior a esto determinamos a nivel agregado el apetito al riesgo dispuesto a asumir, mediante un adecuado seguimiento y control a la administración del Marco de Apetito de Riesgo (MAR), el cual quedó definido en el SIAR.

Riesgo de crédito



La gestión de riesgo de crédito la enfocamos en el proceso de normalización de políticas de microcrédito, con énfasis en el fortalecimiento de la tecnología de crédito especializada en las operaciones. En el 2023 adelantamos capacitaciones a las oficinas para realizar actividades de reforzamiento basadas específicamente en los hallazgos más frecuentes del consolidado de visitas de monitoreo metodológico del 2022. Trabajamos también en

la construcción de un modelo para la recuperación de cartera, el cual nos permitió llevar a cabo campañas de cobranza focalizadas para cada grupo, optimizando así la eficacia en la gestión de su recuperación.

Bajo la modalidad de cartera comercial, puntualmente para los créditos otorgados para la compra de vehículos productivos de servicios público individual de pasajeros (taxis adoptamos la política para la adecuada administración y contabilización de vehículos recibidos a título de dación en pago, y la definición de las reglas para la enajenación de los activos, la estimación de la pérdida esperada, responsabilidades para la custodia, cuidado y posterior venta de estos vehículos. En esta modalidad de cartera también contamos con la línea micro pyme como instrumento de atención de clientes de microfinanzas que, por su crecimiento superan las condiciones definidas para ser clasificados como microcréditos, en razón a su nivel de ventas o endeudamiento.

En mayo y noviembre de 2023 llevamos a cabo el proceso de calificación semestral de cartera que tuvo en cuenta el comportamiento externo de los clientes, a través de procesos masivos de consulta en centrales de riesgo para las carteras de microcrédito, comercial y consumo. De igual forma, unificamos los hallazgos identificados en las tres líneas de defensa (Vicepresidencia Comercial, Gerencia de Riesgo y Auditoría Interna) para reflejar los niveles de riesgo de la cartera mediante las reglas de calificación en el proceso de monitoreo metodológico, autocontrol y el proceso de auditoría de microcrédito.

El indicador de mora mayor a 30 días de microcrédito del Banco W fue 5,62 % al cierre de año respecto al 3,89 % registrado el año anterior. Este resultado se explica por presiones inflacionarias que afectaron la capacidad de pago de los clientes, lo cual derivó en un aumento significativo en los niveles de castigo de créditos que representó durante el año una proporción de 10,97 % del saldo de cartera inicial.



El indicador de mora mayor a 30 días de microcrédito del Banco W fue

5,62 %



Respecto de la provisión de cartera de microcrédito, aplicamos los porcentajes mínimos requeridos por la SFC de acuerdo con el perfil de riesgo de la cartera, logrando un nivel de cobertura en provisión del 93,97 % sobre la cartera en mora mayor a 30 días.

Para cartera comercial y consumo realizamos provisiones de acuerdo con los Modelos de Referencia para la cartera comercial MRC y la cartera de consumo MRCO y con los parámetros establecidos por la SFC. No se presentaron cambios representativos en el valor de las provisiones y mantuvimos en fase acumulativa en los modelos de referencia de provisión de cartera comercial y consumo.



PROVISIÓN DE ICNR Y PROVISIÓN GENERAL ADICIONAL

Derivado de la Circular Externa 0022 de 2020 de la SFC, el Banco W constituyó las provisiones sobre los intereses causados no recaudados (ICNR) que se generaron producto de los alivios con periodos de gracia a capital e intereses en sus diferentes modalidades de cartera por valor total de \$2.712 millones. Según lo dispuesto en la misma Circular, desde agosto de 2020 constituimos provisiones generales adicionales con el fin de anticipar el riesgo de incumplimiento como mecanismo de cobertura a los créditos sujeto de alivios hasta

agosto de 2021 y que continuaron vigentes en el 2023. **La constitución de esta provisión fue aprobada por la junta directiva y al cierre de diciembre de 2023, sumó \$7.423 millones en conjunto con el saldo de provisión individual de microcrédito por \$74.394 millones, totalizaron \$ 81.817 millones para una cobertura de 103 % sobre la mora mayor a 30 días.**

Los efectos inflacionarios post pandemia del 2022 se mantuvieron durante el año 2023, sumado al ambiente macroeconómico nacional con altas tasas de interés y bajas expectativas de crecimiento generan un deterioro de la capacidad de pago de los microempresarios. Por ende, estimamos prudente mantener el saldo de la provisión adicional dando uso de esta durante el año, toda vez que se mantiene la incertidumbre y potencial deterioro de la calidad crediticia de los deudores de microcrédito.

Riesgo de mercado

La medición del riesgo de liquidez y de mercado la realizamos bajo la metodología estándar establecida por la SFC. Así mismo, generamos los informes y reportes definidos para la divulgación del cumplimiento de las políticas y límites de exposición y como complemento realizamos pruebas de *stress testing* a los principales factores de riesgo y ejecutamos el monitoreo constante a las diferentes variables definidas como “alertas tempranas”, las cuales no presentaron situaciones que comprometieran a la entidad.



Riesgo de liquidez

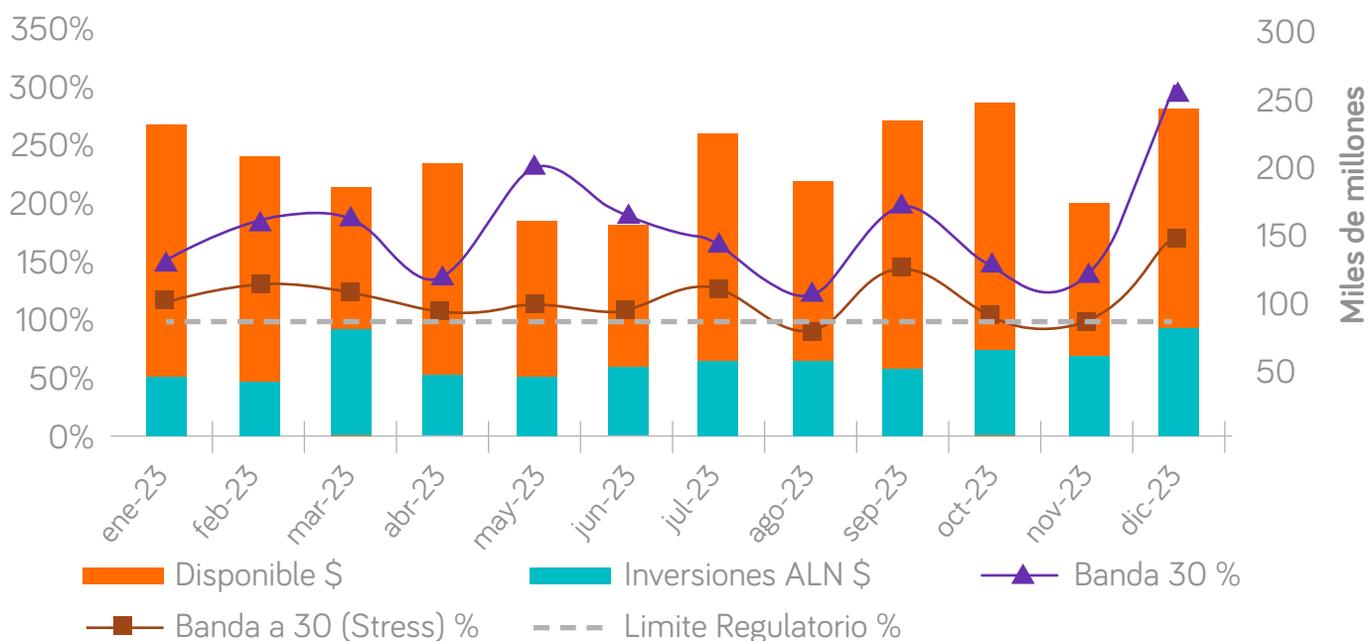
Monitoreamos de forma permanente el indicador de riesgo de liquidez, manteniendo un IRL Razón (%) positivo en cumplimiento de los límites establecidos por la institución como señales de alerta en función de la normatividad vigente, logrando niveles estables dentro de los rangos definidos como condiciones normales y cumpliendo de manera adecuada con las obligaciones contraídas en el corto plazo. Desde agosto de 2016, tenemos como objetivo mantener una relación entre activos líquidos sobre el total de activos (excluido el crédito mercantil) igual o superior al 10 %, para el cierre de 2023 la relación cerró en 16,45 %.

De la misma manera, durante todo el año cumplimos con el envío oportuno de reportes regulatorios y atendimos los requerimientos de los entes de control.

Calculamos con periodicidad semanal el Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL) a plazos de 7, 15 y 30 días, según lo establecido en el modelo estándar de la SFC. Durante el 2023 el Banco W cumplió con los límites establecidos por la regulación en términos del IRL positivo a 7 y 30 días. Así mismo, para el IRL monto (\$) a 7 días se cerró con un indicador mensual de \$217.255 millones, y a 30 días de \$159.816 millones.



El comportamiento del IRL (mensual), en porcentaje, para el periodo comprendido de enero a diciembre del 2023 es el siguiente:



La evaluación de la variación de los activos por medio de PRECIA PPV, identifican que no se presenta una disminución significativa de los mismos, como se evidencia en el siguiente cuadro:

Cifras en Millones

INVERSIONES BANCOW

Tipo de Inversión	Saldo Dic./22	Saldo Dic./23
INVERSIONES NEG. Y DIS VENTA	\$19.001	\$16.831
INVERSIONES HV*	\$31.425	\$36.706
INVERSIONES FIC*	\$1.843	\$39.039
INVERSIONES INTERBANCARIOS	\$0	\$34.000
INVERSIONES SIMULTANEAS	\$22.592	\$70.945
TOTAL INVERSIONES	\$74.862	\$197.523
PARTICIPACION NEG.	25,38 %	8,52 %
TOTAL INV PRECIO	\$19.001	\$16.831
TOTAL ACTIVO	\$2.143	\$2.373
ACTIVO CON INV. A PRECIO	\$2.087	\$2.193
PARTICIPA. ACTIVO - INV PRECIO	0,91 %	0,77 %
PORCENTAJE DE VARIACION DE ACTIVO SIN INVERSIONES A PLAZO		5,06 %

* Inversiones que no valoran a precios de Infovalmer.



Riesgo de tasa de interés

El Banco W tiene una baja exposición a riesgo de mercado por efectos de fluctuaciones de tasas de interés debido a que casi la totalidad de la cartera se encuentra a tasa fija. Esta característica podría representar un proceso más lento de recomposición del portafolio de cartera ante cambios significativos de tasas en el mercado. Esta situación se mitiga al manejar plazos cortos y renovaciones de los créditos al 70 % del plazo en la cartera de microcrédito. En el caso de la cartera de libranza que también se originan a tasa fija, el riesgo asociado a un mayor plazo de colocación es un factor asumido por el Banco.

De esta manera analizamos la exposición al tipo de interés de manera dinámica, simulando escenarios que tienen en cuenta la

renovación de posiciones existentes, alternativas de financiación e incremento en el deterioro de la cartera. Los resultados de estos escenarios son observados en simulaciones al IRL, y en cada simulación se usan activos y pasivos que representen las posiciones más significativas sujetas a tipo de interés.



53

Riesgo operacional

Al cierre del 2023 el área de riesgo operacional concentro sus esfuerzos en:

- Actualización de las matrices de riesgo y monitoreo para la gestión del Sistema de Administración de Riesgo Operacional (SARO).
- Administración y monitoreo de los eventos de riesgos operacionales reportados en el periodo.
- Participación en la gestión y administración de las matrices de riesgo de nuevos productos y canales relacionados con: transformación digital, lanzamiento de la Tarjeta W, Transfiya, gamificación, corresponsal de alto nivel, CDT digital y crédito rotativo.

»» Implementación y actualización de la metodología del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) Capítulo XXXI de la Circular Básica Contable y Financiera de la SFC, donde se contó con el acompañamiento en el diseño e implementación con PricewaterhouseCoopers.

»» Cálculo periódico y certificación del Valor de Exposición Riesgo Operacional (VeRRO), que continuaremos realizando cada cierre de mes.

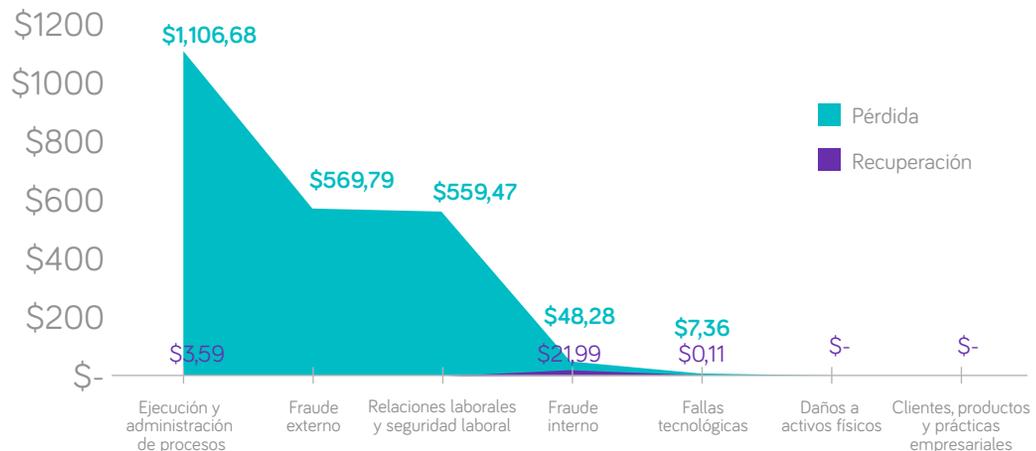
»» Monitoreo de indicadores relevantes y sus límites dentro de la política del Marco Apetito de Riesgo (MAR), como indicador según lo definido en la Circular Externa 018 de 2021.

»» Continuar con la implementación en producción del nuevo aplicativo de Monitor Plus para realizar la gestión y administración del registro de eventos y las matrices de riesgos de riesgo operacional para los macroprocesos y procesos del Banco. Actualmente, se encuentra en proceso estabilización en ambiente productivo.

»» Calibración y actualización del cálculo del modelo de Quantil, con el proveedor, para realizar las calificaciones del riesgo residual de los macroprocesos del Banco dentro de la gestión de SARO.

Las pérdidas por riesgo operacional al cierre del 2023 se distribuyeron así:

PÉRDIDAS POR RIESGO OPERACIONAL POR TIPO DE FALLA 2023



Cifras en millones

A continuación, se muestra la relación de los eventos reportados por tipo de falla:

Tipo de eventos	No. de eventos reportados	Impacto económico	Recuperación
Ejecución y administración de procesos	8.792	\$ 1.106.68	\$ 3.59
Fraude externo	61	\$ 569.79	\$ 3.92
Relaciones laborales y seguridad laboral	3	\$ 559.47	\$ -
Fraude interno	48	\$ 48.28	\$ 21.98
Fallas tecnológicas	280	\$ 7.36	\$ 0.110
Daños a activos físicos	2	\$ -	\$ -
Clientes, productos y prácticas empresariales	2	\$ -	\$ -
Total	9.188	\$ 2.291.57	\$ 29.61

Cifras en millones

Pérdidas del periodo	Gasto	Recuperación	Recuperación de años anteriores
Pérdidas en cuentas contables de SARO	\$ 2.291.5	\$ (29.6)	\$ (6.88)

Cifras en millones

El campo recuperación hace referencia a eventos de riesgo materializados en el mismo periodo, que se recuperaron en el mismo año, lo que permitió la reversión de la pérdida o gastos causados.

La recuperación de años anteriores comprende eventos que se materializaron en el gasto en años

anteriores y se recuperaron en el año 2023, por concepto de devolución de dinero asumido por la entidad, este rubro también incluye las recuperaciones por reclamaciones de seguros.

Las pérdidas del año se vieron afectadas principalmente por tres eventos aislados que acumularon pérdidas por \$ 2,129 millones, dos de ellos corresponden a procesos jurídicos que iniciaron en años anteriores, y el tercero fue producto de un fraude externo de documentación falsa relacionado con el producto de libranzas, los eventos en referencia son:

1

»» Caso arbitramento People Tech por terminación unilateral por parte del Banco W: por los contratos de patrocinio, procesamiento de tarjeta W y pagos de unos servicios no reconocidos al demandante. El Tribunal mediante laudo arbitral dio la razón a People Tech y nos condenó al pago de indemnización por \$ 980 millones, valor que se encuentra provisionado. No obstante, hemos interpuesto un recurso extraordinario de anulación y estamos a la espera del resultado.

2

»» Pérdida de demanda laboral: Inicialmente el Juzgado 11 Laboral de Cali negó la solicitud del demandante porque nunca informó al Banco su estado de salud. Al llegar el caso al Tribunal Superior de Cali, Sala Laboral, y revisar el recurso de apelación interpuesto por el demandante, revocó la sentencia de primera instancia, declaró ineficaz el despido y ordenó al Banco el reintegro inmediato del extrabajador. La Sala Laboral de la Corte Suprema de Justicia al proferir sentencia dentro del Recurso Extraordinario de

Casación interpuesto por el Banco, confirmó la sentencia del Tribunal y en consecuencia, el Banco se vio obligado a reintegrar al trabajador. El Banco interpuso Acción de Tutela contra las sentencias del Tribunal y de la Corte Suprema de Justicia, consignó los recursos dejados de percibir desde el 13 de febrero de 2013 (\$558 millones) a órdenes del Juzgado 11 Laboral de Cali mientras se decide la acción de tutela.

3

»» Fraude externo por Falsedad de documentos en el proceso de radicación y aprobación créditos de Libranza: El fraude fue materializado por \$591 millones.



La gestión de continuidad de negocio se vio representada en las siguientes actividades:

» Actualización del plan de continuidad de cara a los cambios presentados por el nuevo Core Bancario (Bantotal) y recomendaciones de la SFC.

» Desarrollo de pruebas del plan de continuidad relacionadas con procesos y aplicaciones críticas, incluidas las mejoras producto de la renovación tecnológica que se llevaron a cabo en el Banco W. Completamos el 91 % de las actividades programadas.



PRUEBAS DE APLICACIONES CRÍTICAS PARA LA CONTINUIDAD DE LA OPERACIÓN

En 2023 realizamos pruebas a las aplicaciones críticas del core de Bancario - Bantotal, operaciones de tesorería, infraestructura del nuevo producto Tarjeta W con el proveedor, activación del BUS de datos del ambiente de contingencia y activación del DRP del Core Bancario, las cuales se realizaron exitosamente.

En cuanto a la activación del DRP del Core Bancario - Bantotal, el alcance establecido para la prueba consistió en la activación del ambiente de contingencia y pruebas integrales de funcionamiento con usuarios de procesos críticos (procesos de parametrización con la unidad de parametrización (UDP), cumplimiento Sarlaft y monitoreo transaccional, administración de usuarios y gestión de interfaces con operaciones de tecnología y el cierre diario contable del sistema con contabilidad), lo cual se realizó con resultados satisfactorios.

Para la contingencia de Core de remesas (SIAD) desarrollamos tres pruebas para verificar la capacidad de reacción de continuidad; dos pruebas para asegurar la posibilidad de activación técnica del ambiente de contingencia (base de datos y aplicación), y una última prueba funcional de uso por parte de los colaboradores responsables de la operación de remesas, que integró pruebas de punta a punta, desde la generación de los money remitters hasta la asignación contable para completar el ciclo de pruebas en contingencia. Las pruebas se desarrollaron exitosamente, dando como resultado un tiempo de recuperación acorde dentro de los parámetros definidos del plan de continuidad del Banco W.

Estás pruebas descritas garantizan un buen nivel de respuesta acorde para soportar una continuidad del Banco W.

Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales



En el Sistema de administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), al cierre del 2023 desarrollamos las siguientes actividades:

»» Elaboramos el Manual de SARAS y la matriz de evaluación y seguimiento para determinar las fases de implementación y los componentes a considerar para cada una de ellas.

»» Implementamos la normatividad ambiental, social y de seguridad y salud en el trabajo, potencialmente aplicable a los créditos para el desarrollo del SARAS.

»» Elaboramos y determinamos las consideraciones generales, determinamos los objetivos, el alcance, las claves para la implementación, oportunidades para nuestros clientes y beneficios para el Banco.

»» Estructuramos e implementamos estándares aplicables para la conformación y descripción de los criterios de evaluación del SARAS.

»» Adelantamos el componente de construcción de los roles y responsabilidades para las diferentes áreas del Banco W y el manejo del programa de capacitación para nuestros colaboradores.



Riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo

Nuestro Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del terrorismo (SARLAFT) está dirigido a la prevención, control y adecuada gestión del riesgo de ese sistema, a través de la aplicación de políticas, procedimientos, herramientas y mecanismos diseñados para 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, 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 nuevas funciones relacionadas con la prevención y detección del fraude, seguridad física y la administración de la línea de transparencia, con las cuales se pretende minimizar la exposición y materialización de eventos de 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 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.



Al cierre de 2023 destacamos las siguientes acciones en materia de gestión de riesgos de LA/FT:

» Actualizamos la matriz de riesgo al incorporar 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.



» Desarrollamos estrategias de formación y capacitación dirigidas a nuestros colaboradores con el fin de fortalecer la aplicación de los controles definidos y los cambios normativos realizados.

» Presentamos informes y reportes institucionales a la junta directiva, antes de control y regulatorios de manera oportuna; así mismo implementamos dentro de los tiempos establecidos sus recomendaciones, cumpliendo así lo establecido en las instrucciones de la SFC para la administración del SARLAF.

» Desarrollamos el programa institucional de capacitación dirigido a colaboradores nuevos y antiguos, que imparte directrices del marco regulatorio y los mecanismos de control que se tienen sobre la prevención de LA/FT en la organización, impulsa y fortalece de esta forma la cultura del SARLAF en el Banco W, la cual se cumplió a satisfacción de acuerdo con lo programado.

» Desarrollamos el afinamiento del modelo de segmentación para los factores de riesgo: clientes/usuarios, productos, canales y jurisdicciones.

» Hicimos el monitoreo de conocimiento de beneficiarios finales en los clientes persona jurídica, con el fin de mitigar la materialización de riesgos de LA/FT.

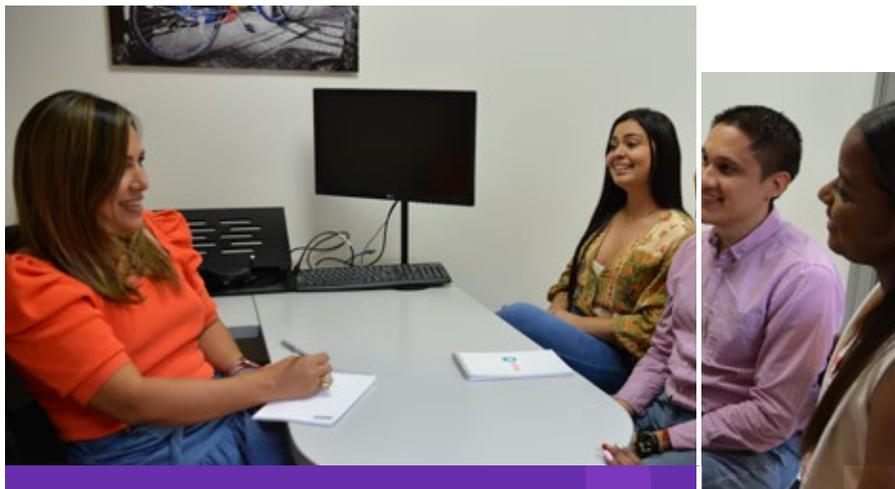




Por otra parte, el seguimiento constante a los informes emitidos por la auditoría interna, la revisoría fiscal y SFC en materia de SARLAFT y la atención oportuna a las recomendaciones emitidas por cada ente de control nos permite concluir que el resultado de la gestión del Oficial de Cumplimiento sobre el SARLAFT es satisfactorio.

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 comunicamos los cambios normativos y los ajustes a políticas y procedimientos y las visitas de cumplimiento que realizamos durante todo el año a los gestores de riesgo.



Riesgo de conductas

Con el ánimo de proteger los derechos de nuestros clientes y usuarios incorporamos los criterios definidos por la SFC en la guía externa para la supervisión de riesgos de conductas que permiten evaluar la cultura del trato justo. Para estos efectos en el 2023 iniciamos con la estrategia de implementación, definimos el concepto de riesgos de conductas y el área responsable de su administración, así como la

identificación de brechas y construcción de referencia para la gestión de riesgos, su impacto y modelo de aseguramiento. Para el 2024 tenemos previsto socializar y poner en marcha el marco de gestión de riesgos de conductas asociado a la etapa de control y monitoreo junto con los primeros arrojados.



Requerimientos mínimos de seguridad y calidad en las operaciones

Durante el 2023, avanzamos significativamente en fortalecer la seguridad digital. En el inicio del año, se destacó la alineación a la planeación estratégica corporativa con la construcción del Plan Estratégico de Seguridad y Ciberseguridad 2023-2027. Analizamos y fortalecimos el GAP respecto al estándar PCI DSS, el marco de gobierno de Office 365, ejercicios de ethical hacking, y mejoramos los controles de validación de identidad. En el segundo trimestre, continuamos fortaleciendo el ecosistema de

ciberseguridad incorporando nuevas tecnologías en colaboración con el equipo de respuesta de incidentes informáticos de la Asobancaria.

Durante el tercer trimestre, logramos avances significativos con la implementación de controles para el uso de aplicaciones de Office 365, la adquisición de una nueva plataforma tecnológica para la gestión de riesgos de terceros. Al final del año, el Banco W experimentó avances destacados

en la seguridad de la información, que incluyó una prueba rigurosa de simulación de ataque cibernético, renovación del licenciamiento del antivirus. Además, culminamos exitosamente el programa anual de concientización, destacando el compromiso organizacional con la educación en seguridad cibernética, consolidando una cultura preparada para enfrentar los desafíos digitales.

LITIGIOS, PROCESOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS



En el Banco W somos acatamos y cumplimos la Ley, nos rigen las buenas prácticas de gobierno corporativo y honramos siempre nuestros compromisos contractuales. Por ello, los litigios son la última instancia para dirimir una controversia. Los litigios, procesos judiciales y/o administrativos del Banco W al cierre del 2023 se encuentran detallados en la nota 20 de los estados financieros de fin de ejercicio.



La atención de los diferentes procesos de protección al consumidor financiero, declarativos, laborales, administrativos, penales y de cualquier índole, cuentan con un minucioso análisis de riesgo por parte de profesionales expertos en estos campos. Dentro de los aspectos relevantes para destacar se encuentran las acciones de cobro jurídico implementadas dentro de la estrategia de normalización de cartera que adelanta el Banco W directamente con su equipo jurídico a través de impulsos procesales y el registro de medidas cautelares. Durante el 2024 nos enfocaremos en la efectividad de los procesos ejecutivos y la recuperación de nuestra cartera.

Banco 



CAPÍTULO SEGUNDO: DESEMPEÑO BURSÁTIL Y y financiero

COMPORTEAMIENTO Y DESEMPEÑO DE LOS VALORES EN LOS SISTEMAS DE NEGOCIACIÓN EN QUE SE ENCUENTREN INSCRITOS

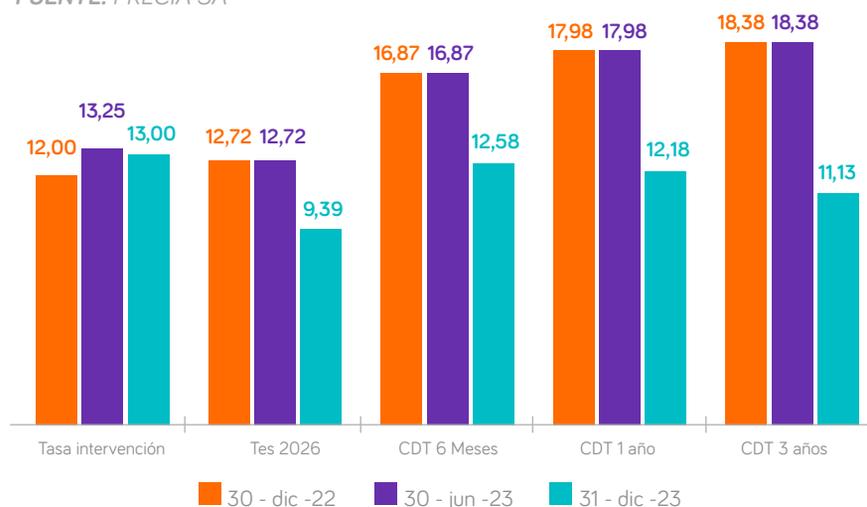


Los valores en circulación del Banco W en 2023 mantuvieron su calificación de riesgo de emisor de largo plazo en AA y BRC 1+ (corto plazo), así como AA+ para los bonos ordinarios sociales con garantía parcial, de Banco W S. A. por \$160.000 millones de pesos colombianos, el precio justo de intercambio de los valores fluctuó principalmente por las tasas de política monetaria que afectaron a Colombia durante el año y demás factores macroeconómicos del 2023.

El precio de nuestros valores en circulación tuvo un comportamiento mixto derivado de una política monetaria contractiva durante el primer semestre generando aumentos en las tasas de captación y reducción del precio de valoración para los títulos ya emitidos, sin embargo, esta tendencia se revirtió en el segundo semestre por los cambios en la política monetaria y expectativas de tasas en el mercado reduciendo así sus tasas y aumentando los precios de mercado (ver cuadro anexo).

EVOLUCIÓN TASAS DE MERCADO

FUENTE: PRECIA SA



ESTRUCTURA PROPIETARIA DEL CAPITAL



Nuestro Banco W, es un establecimiento de crédito que tiene la sede principal de sus negocios en Cali, Colombia; 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.

La distribución del capital social y la identidad de nuestros accionistas al 31 de diciembre de 2023 fue la siguiente:



ACCIONISTAS	ACCIONES	VALOR	PARTICIPACIÓN
FUNDACIÓN WWB COLOMBIA	147.281.029	\$147.281.029.000	85,74 %
DWM PANAMÁ S.A.	10.499.317	\$10.499.317.000	6,11 %
BAMBOO FINANCIAL INCLUSIÓN PANAMÁ S.A.	10.499.317	\$10.499.317.000	6,11 %
WWB ISIS FUND PANAMÁ INC	3.499.772	3.499.772.000	2,04 %
ANA MILENA CADAVID DE JARAMILLO	2	\$2.000	0,00 %
LUZ STELLA GARDEAZABAL JIMENEZ	2	\$2.000	0,00 %
CLARA SERRA RIASCOS	2	\$2.000	0,00 %
TOTAL	171.779.441	\$171.779.441.000	100 %

El 9 de enero de 2024 cambió 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. Esta información fue debidamente publicada en información relevante. En consecuencia, para el 2024 la conformación de la composición accionaria del Banco W es la siguiente:



Se decretó un dividendo por acción ordinaria de

\$261.96

ACCIONISTAS	ACCIONES	VALOR	PARTICIPACIÓN
FUNDACIÓN WWB COLOMBIA	163,175,593	163,175,593,000	94.99134009 %
WWB S.A.S.	8,603,842	\$8,603,842,000	5.00865642 %
ANA MILENA CADAVID DE JARAMILLO	2	\$2.000	0.00000116 %
LUZ STELLA GARDEAZABAL JIMENEZ	2	\$2.000	0.00000116 %
CLARA SERRA RIASCOS	2	\$2.000	0.00000116 %
TOTAL	171.779.441	\$171.779.441.000	100 %

Así las cosas, la Fundación WWB Colombia en su calidad de accionista mayoritario ejerce control desde el 9 de mayo de 2022 sobre el Banco W tal y como se encuentra inscrito en el registro mercantil de ambas entidades.

La Asamblea General de Accionistas, en reunión ordinaria de 31 de marzo de 2023 aprobó la distribución de utilidades acumuladas al 31 de diciembre de 2021 y decretó un dividendo por acción ordinaria de \$261.96,

los cuales se definieron pagar así: **el 30 de abril de 2023 el valor de \$16.809.860.961,59 y en marzo de 2024 el valor de \$28.190.139.038,41, sobre el total de 171.779.441 acciones suscritas y pagadas al cierre del ejercicio del 2022.** La Asamblea también aprobó que las utilidades del Banco W para el cierre contable de 2022 por valor de \$38.962.141.908,10, aumentara la reserva legal en \$3.896.214.190,81 y mantener como utilidades retenidas el valor de \$35.065.927.717,29.

INFORMACIÓN FINANCIERA COMPARATIVA DEL EJERCICIO REPORTADO



Respecto a esta sección, los estados financieros al cierre del ejercicio incluyen:

- (i) Dictamen del revisor fiscal, de conformidad con lo establecido en el artículo 38 de la Ley 222 de 1995 y,
- (ii) certificaciones del representante legal, de conformidad con los artículos 37 de Ley 222 de 1995 y 46 de la Ley 964 de 2005, considerando las excepciones que prevé el artículo 48 de la citada Ley.



**COMENTARIOS Y ANÁLISIS
DE LA ADMINISTRACIÓN
SOBRE LOS RESULTADOS DE LA
OPERACIÓN Y LA SITUACIÓN
FINANCIERA DEL BANCO W**

Variaciones materiales
de los resultados
de la operación

Al cierre de 2023, el Banco W logró una utilidad neta de \$140 millones, presentando una variación negativa de \$38.822 millones (-99,64 %) en comparación con el resultado acumulado a diciembre 2022 y un cumplimiento del 0,5 % de las utilidades presupuestadas 2023. El resultado del periodo se explica principalmente por un aumento significativo en el gasto por intereses debido al sostenimiento durante todo el año de altas tasas de interés, derivado del ambiente macroeconómico presentado a lo largo del año 2023 (alta inflación y tasa de intervención) y mayor gasto de provisiones netas de cartera ocasionados por un deterioro importante en el comportamiento de pago de los clientes que desencadenó un aumento en los rodamientos de cartera.

Los ingresos por intereses y valoración de inversiones sumaron \$494.334 millones con un incremento de 16,2 % equivalente a \$ 69.074 millones frente a 2022. El incremento se sustenta en el mayor saldo promedio de la cartera productiva derivado de mayores colocaciones e incremento en la tasa promedio de colocación. La tasa implícita promedio mensual total cartera durante el año 2023 alcanzó un valor de 34,99 % E.A presentando un incremento de 98 puntos básicos (pbs) respecto al año 2022 que cerró con una tasa implícita promedio mensual de 34,02 % E.A.



Los ingresos por
intereses y valoración
de inversiones sumaron

\$494.334
millones

Los gastos por intereses y valoración ascendieron a \$188.921 millones presentando un incremento del 75,9 % equivalente a \$81.502 millones respecto a 2022. Este aumento es explicado por los incrementos y niveles altos en la tasa de intervención por parte del Banco de la República con el objetivo de contener y revertir la tendencia alcista de la inflación, ocasionando un incremento generalizado en las tasas de interés de referencia de mercado. Con base en lo anterior y dadas las condiciones del mercado, el Banco W optó por no realizar emisiones de bonos durante el año 2023 y hacer uso de otras fuentes de financiación.

Para cubrir las necesidades de financiación durante el año 2023, implementamos una estrategia de retención y atracción de nuevos recursos a través de CDT y cuentas de ahorro con tasas competitivas, lo que ocasionó un incremento en el gasto de interés por \$66.247 millones frente a 2022. Las obligaciones financieras presentaron un incremento en el gasto de interés por \$ 8.492 millones respecto a 2022 en razón a la indexación de tasas que mostraron un comportamiento alcista. Los títulos de inversión presentaron un aumento en el gasto de interés acumulado a

diciembre 2023 por \$ 7.407 millones frente al valor acumulado a diciembre del año pasado como consecuencia de un mayor valor del IBR y del IPC a los cuales están indexados a las emisiones de bonos realizadas por el Banco W.

La tasa implícita promedio mensual del pasivo con costo durante el 2023 alcanzó un valor de 13,11 % E.A presentando un incremento de 542 puntos básicos respecto al año 2022 que cerró con una tasa implícita promedio mensual de 7,69 % E.A.

El ingreso neto de intereses y valoración tuvo una disminución del 3,9 % equivalente a \$12.428 millones respecto al 2022 llegando a un valor de \$305,413 millones.

El deterioro neto de recuperaciones fue de \$112.712 millones, presentando un incremento de 83,0 % equivalente a \$51.110 millones frente a 2022. Este aumento fue generado por mayores niveles de rodamientos de cartera microcrédito junto con una menor efectividad en la gestión de recuperación y recalificación de créditos



Los gastos por intereses y valoración ascendieron a

\$188.921
millones



Las obligaciones financieras presentaron un incremento en el gasto de interés por

\$8.492
millones



El deterioro neto de recuperaciones fue de

\$112.712
millones

modificados en el año donde posteriormente vuelven a mora, lo que ocasionó un mayor gasto de provisión. Este resultado incluye ingreso por \$3.466 millones por venta de cartera castigada realizada en diciembre de 2023, junto con el reintegro de \$5.600 millones del saldo de provisión general adicional de microcrédito utilizados para compensar el mayor gasto generado en provisión individual de los créditos de esa cartera.

El ingreso neto de intereses y valoración después de provisiones tuvo una disminución del 24,8 % equivalente a \$63.538 millones respecto al 2022 llegando a un valor de \$192.701 millones.



Por otro lado, el ingreso neto por comisiones y honorarios sumó \$62.617 millones, representando un incremento en 28,6 % equivalente a \$13.923 millones respecto a 2022 explicado principalmente por mayores retornos por venta de microseguros asociado a incremento en la colocación de créditos, mayores ingresos por la comisión Mipyme asociado al aumento en la colocación cartera microcrédito, mayores ingresos por el negocio de remesas derivado de un mayor volumen de giros recibidos del exterior.

Los otros ingresos del Banco W sumaron \$150.877 millones, que representan una disminución de 34,4 % equivalente a \$79.212 millones frente a 2022. La disminución se explica principalmente por la reclasificación acumulada de los valores generados por la valoración de operaciones de contado que se encontraba registrado en la cuenta diferencia en cambio.

El total de otros gastos ascendió a \$400.222 millones presentando una disminución del 14,6 % equivalente a \$68.287 millones respecto a 2022. La disminución en otros gastos esta explicada principalmente por la misma razón indicada anteriormente en la variación que tuvo los otros ingresos. Adicionalmente dentro del



El ingreso neto de intereses y valoración después de provisiones tuvo una disminución del

24,8 %

equivalente a

**\$63.538
millones**



El ingreso neto por comisiones y honorarios sumó

**\$62.617
millones**



El total de otros gastos ascendió a

**\$400.222
millones**

total de otros gastos se presenta un incremento en \$ 6.977 millones por aumento salarial indexado a la inflación anual 2022 (+13,12 %), incremento en los gastos generales de administración por \$ 8.100 millones asociado principalmente al impuesto al gravamen a los movimientos financieros (GMF) e industria y comercio debido al aumento en las tasas aplicadas por algunos municipios, entre ellos el Municipio de Cali donde se encuentra la sede principal del Banco W, aumento en las condonaciones de capital e intereses de crédito como medida utilizada en la gestión de recuperación de cartera, e incremento en riesgo operativo asociado a la materialización de algunas contingencias y eventos inherentes a la operación.

El resultado del periodo antes de impuestos a las ganancias fue de \$ 5.973 millones con una disminución del 91,0 % equivalente a \$60.540 millones frente a 2022. El gasto de impuesto sobre las ganancias fue \$5.833 millones.

Los activos totales del Banco W ascendieron a \$2.371.366 millones, con un incremento de 10,7 % equivalente a \$229.745 millones frente al saldo de 2022.

Al cierre de 2023, las principales variaciones del activo respecto al año 2022 son: incremento de efectivo y equivalentes de efectivo y total activos financieros de inversión por \$83.054 millones equivalente a 29,7 %, ocasionado por el aumento en el nivel de captaciones para el cumplimiento de obligaciones futuras ante la no emisión de bonos en el 2023, incremento en el total de cartera de créditos, intereses y comisiones neta por \$113.023 millones ocasionado por mayores colocaciones y menores castigos de cartera, aumento en las cuentas por cobrar otras neto en \$37.478 millones explicado principalmente por incremento en las operaciones de pago de giros del exterior junto con el anticipo de impuesto de renta y disminución de activos tangibles netos por \$6.621 millones, explicado principalmente por una mayor depreciación en propiedades y equipo por derecho de uso e incremento en el saldo de activos no corrientes mantenidos para la venta por \$ 1.155 millones, asociado a la dación de pago de vehículos productivos (taxis) producto de la alianza con la empresa Clave 2000.

Los activos totales del Banco W ascendieron a

\$2.371.366
millones




Los pasivos totales del Banco W ascendieron a \$1.846.148 millones, con un incremento de 17,5 % equivalente a \$274.307 millones frente al saldo de 2022.

Los pasivos financieros a costo amortizado sumaron \$1.676.151 millones y representaron el 70,7 % del total de activos, con un incremento en el saldo de \$258.205 millones equivalente al 18,2 % respecto al 2022. Las principales variaciones del pasivo financiero respecto al año 2022 son: incremento en los saldos de cuentas de ahorro y CDT por \$401.210 millones, como fuentes de financiamiento principales usadas para cubrir los requerimientos de liquidez de la operación en el corto plazo manteniendo indicadores de CFEN e IRL por encima del límites normativos, disminución en el saldo de obligaciones financieras por \$38.898 millones, donde la estrategia de captación durante el año 2023 fue incrementar el saldo de CDT, menor saldo en títulos de deuda por \$97.194 millones debido a la no realización de nuevas emisiones y recompra parcial de bonos con vencimiento en febrero 2024, y disminución en el pasivo por arrendamiento por \$ 6.920 millones frente a diciembre de 2022. El nivel de activos líquidos del Banco durante el año 2023 se mantuvo en el orden

del 13,5 % cerrando el año con un porcentaje del 16,5 %.

Otros pasivos presentaron un incremento del 16,9 % equivalente a \$16.459 millones respecto a 2022 explicado principalmente por un remanente de \$28.190 millones de dividendos por pagar decretados en la Asamblea General de Accionistas llevada a cabo en marzo 2023.

El patrimonio a diciembre 2023 sumó \$525.218 millones presentando una disminución de \$44.562 millones. Esta variación está explicada principalmente por la distribución de dividendos por \$45.000 millones decretados en la Asamblea de Accionistas efectuada en marzo 2023 y el resultado de 2023 por \$140 millones.



Los pasivos totales del Banco W ascendieron a

\$1.846.148
millones



El patrimonio a diciembre 2023 sumó

\$525.218
millones



Cambios materiales en relación con la situación de liquidez y solvencia del emisor

74

El indicador de solvencia total y básica del Banco W mantiene valores superiores al mínimo legal requerido. Al 31 de diciembre de 2023 la relación de solvencia total se situó en 17,24 % frente a los 23,30 % al cierre de 2022. Esta disminución de 606 pbs obedece principalmente a la disminución del tamaño del patrimonio por la distribución de dividendos por \$45.000 millones decretados en la Asamblea de Accionistas efectuada en marzo 2023, crecimiento de la cartera bruta ocasionando un aumento en los Activos Ponderado por Nivel de Riesgo de Crédito (APNRc) e incremento del Indicador de Perdida Interna (IPI) pasando de 1.00 en el 2022 a 1.30 en el 2023 el cual amplifica el valor en riesgo operativo.

En términos de liquidez, el Banco W cerró el 2023 con un porcentaje de activos líquidos del 16,5 % gracias a las estrategias



de financiación evaluadas e implementadas logrando minimizar el impacto en el gasto de interés y manteniendo la operación sin contratiempos junto con el cumplimiento de obligaciones pactadas con los clientes y proveedores. Los Indicadores de riesgo de liquidez (IRL) asociado a la banda de 1 a 30 días y CFEN se mantuvieron por encima del límite normativo alcanzado un valor promedio durante el año 2023 superior a 160 % y 100 % respectivamente.



El Banco W cerró el 2023 con un porcentaje de activos líquidos del

16,5 %

Tendencias, eventos o incertidumbres que impacten materialmente las operaciones del emisor, su situación financiera o cambios en su situación financiera

Dentro de nuestro plan estratégico propendemos por ser una entidad rentable con impacto social, alcanzando un tamaño en saldo cartera bruta de COP \$1.95 Billones a 2024 a través de nuevos productos y servicios innovadores. Mantenemos como principal activo generador de ingresos la cartera de microcrédito que al cierre del año 2023 representa el 82 % del saldo total de cartera bruta otorgada en los diferentes segmentos de créditos productivos según lo establecido en el decreto 455 del 29 de marzo 2023. El Banco W proyecta una utilidad neta conservadora para el 2024 dado que se prevé una disminución lenta durante el primer semestre 2024 en la tasa de intervención por parte del Banco de la República, a pesar de que la inflación haya cambiado su tendencia alcista, lo que conlleva a una disminución en el margen de intermediación y por consiguiente un impacto negativo en los resultados.

El Banco W se ha caracterizado por mantener niveles de solvencia por encima del promedio del sector bancario, adecuados niveles de cobertura de provisiones sobre cartera vencida, indicadores de rentabilidad positivos, indicadores de mora razonables, y niveles de liquidez requeridos para garantizar la disponibilidad de recursos para sus depositantes y cumplimiento de las obligaciones contractuales.



Alcanzando un tamaño en saldo cartera bruta de COP

\$1.95 billones

a 2024 a través de nuevos productos y servicios innovadores.

75

Operaciones efectuadas por fuera de balance

Al cierre del 2023 todas las transacciones reflejan la razonabilidad y no se efectuaron operaciones por fuera del Balance.

ANÁLISIS CUANTITATIVO Y CUALITATIVO DEL RIESGO DE MERCADO



Durante el 2023, realizamos la medición del riesgo de liquidez y de mercado bajo la metodología estándar establecida por la SzFC. Así mismo, generamos los informes y reportes definidos para la divulgación del cumplimiento de las políticas y límites de exposición y como complemento se realizaron pruebas de stress testing a los principales factores de riesgo.

Adicionalmente hicimos monitoreo constante a las diferentes variables definidas como “alertas tempranas”, las cuales no presentaron situaciones

que comprometieran a la entidad. Las inversiones del Banco W están orientadas por el perfil de riesgo definido por la junta directiva, este perfil de riesgo está delimitado en la ficha de portafolio, donde se establecen las contrapartes, plazos, calificaciones de riesgo autorizadas para conformar el portafolio de inversión de la tesorería.

A continuación, presentamos el resumen estadístico de los resultados obtenidos en el cálculo del Valor en Riesgo (VaR) del portafolio de inversión durante el 2023:

VaR Regulatorio	Tasa de Interés	Tasa de Cambio	Carteras Colectivas	Total
Mínimo	\$180.061	\$2.099	\$5.548	\$2.445
Promedio	\$278.119	\$4.221	\$111.970	\$4.611
Máximo	\$670.926	\$7.740	\$1.876	\$8.002
Ultimo	\$180.061	\$3.603	\$155.181	\$3.938

Cifras en Millones

OPERACIONES MATERIALES CON PARTES RELACIONADAS



Las operaciones materiales con partes relacionadas se encuentran detalladas en la nota 32 de los estados financieros a diciembre de 2023.

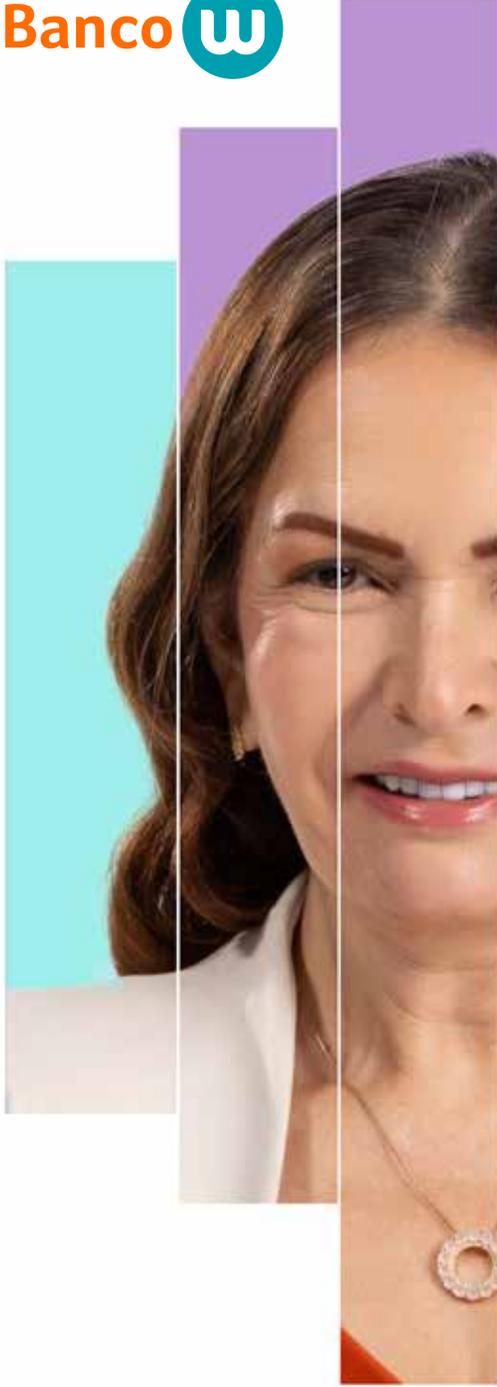
DESCRIPCIÓN Y EVALUACIÓN DE CONTROLES Y PROCEDIMIENTOS PARA REPORTAR EL INFORME DE FIN DE EJERCICIO



Al presente informe se anexan los siguientes soportes:

- » Certificación expedida por el representante legal del Banco W, en la cual se certifica que la información comprende todos los aspectos materiales del negocio;
- » Informe suscrito por el representante legal del Banco W sobre los resultados de la evaluación a los sistemas de control interno y de los procedimientos de control y revelación de la información financiera, en cumplimiento del artículo 47 de la Ley 964 de 2005, y atendiendo a las excepciones previstas en el artículo 48 de la mencionada Ley; y
- » Certificación emitida por el revisor fiscal mediante la cual confirme la efectividad de los controles sobre el reporte de información financiera.

Banco 



CAPÍTULO TERCERO: PRÁCTICAS DE SOSTENIBILIDAD

e inversión responsable

ANÁLISIS DEL GOBIERNO CORPORATIVO



Ver el detalle en el informe anual de gobierno corporativo al cierre de 2023,

[“Haz Clic aquí”](#)

PRÁCTICAS, POLÍTICAS, PROCESOS E INDICADORES DE LOS CRITERIOS AMBIENTALES Y SOCIALES



Ver el detalle en el informe de sostenibilidad al cierre de 2023,

[“Haz Clic aquí”](#)



Anexos



Estados financieros de fin de ejercicio

Certificaciones mencionadas en el título XIV de este informe



Banco 