

Informe de
Generación de
Valor Social

2016



TABLA DE CONTENIDO

1. LO MÁS DESTACADO DEL 2016	4	5. INVERSIÓN SOCIAL	22
2. PERFIL GENERAL	5	5.1 Medio Ambiente.....	22
2.1. Historia.....	5	5.1.1 Premio Nacional de Ecología Planeta Azul.....	22
2.2 Perfil del Banco.....	6	5.1.2 Libro Ecológico.....	24
2.3 Misión y Visión.....	7	5.2 Donaciones.....	26
2.3.1 Misión.....	7	5.3 Cultura.....	27
2.3.2 Visión.....	7	6. INCLUSIÓN FINANCIERA	28
2.4 Estrategia de Negocio.....	8	6.1 Libranza.....	28
2.4.1 Mega.....	8	6.2 Omnicon SA.....	29
2.5 Principios y Valores.....	9	6.3 Fundamor.....	30
2.5.1 Principios.....	9	6.4 Occimoto.....	31
2.5.2 Valores Corporativos.....	10	7. GESTIÓN HUMANA	32
2.6 Calificaciones y Reconocimientos.....	11	7.1 Perfil de los Empleados.....	32
3. GOBIERNO CORPORATIVO	12	7.2 Empleo, Selección y Evaluación.....	34
3.1 Órganos de Control.....	13	7.2.1 Evaluación de Conocimientos.....	34
3.1.1 Control Interno.....	13	7.2.2 Evaluación del Desarrollo.....	34
3.1.2 Control Externo.....	13	7.2.3 Incrementos por Méritos.....	35
3.2 Aplicación de Principios Éticos.....	14	7.3 Clima Laboral.....	35
3.2.1 Conflictos de Interés.....	14	7.3.1 Plan de Acción.....	35
3.2.2 Cumplimiento de Principios Éticos.....	15	7.3.2 Acciones en Fiduciaria de Occidente.....	36
3.3 Filiales.....	15	7.4 Salud y Seguridad.....	37
3.4 Estructura Organizacional.....	16	7.4.1 Seguridad y Salud en el Trabajo.....	37
4. MOTOR DE DESARROLLO SOCIAL Y ECONÓMICO	18	7.4.2 Acciones en Fiduciaria de Occidente.....	38
4.1 Distribución de Valor Económico.....	20	7.5 Formación.....	39
		7.5.1 Escuela de Líderes.....	39
		7.5.2 Universidad Corporativa.....	39



TABLA DE CONTENIDO

7.5.2.1 Programas de formación Presencial.....	39	8.6.8 Agilizadores Electrónicos.....	56
7.5.2.2 Programas de formación Virtual.....	40	8.6.9 Gestión de Rentas.....	56
7.5.3 Modelo de Formación.....	40	8.6.10 Sistemas Financieros y Tributarios de Recaudo.....	57
7.5.4 Acciones en Fiduciaria de Occidente.....	41	8.6.11 Gobierno en Línea.....	57
7.6 Relaciones Laborales.....	42	8.7 Satisfacción del Cliente.....	58
7.7 Bienestar.....	43	8.7.1 Estudio Sectorial Bancario.....	58
7.8 Apoyo al Fondo de Empleados.....	44	8.7.2 ENSE.....	58
8. CLIENTES.....	45	8.7.3 ENSE Reclamos.....	58
8.1 Régimen de Protección al Consumidor Financiero.....	45	8.7.4 TEO.....	59
8.2 Sistema de Atención al Consumidor Financiero.....	45	8.7.5 ENSI.....	59
8.3 Educación Financiera.....	46	8.7.6 Acciones en Fiduciaria de Occidente.....	59
8.4 Segmentación.....	47	8.8 Calidad.....	60
8.4.1 Segmentación Banca Personal.....	47	8.8.1 Programas de Calidad en el Servicio.....	60
8.4.2 Segmentación Banca Empresarial.....	48	8.8.2 Gestión de Reclamos y Requerimientos.....	61
8.4.3 Segmentación Banca de Vehículos y Motos.....	49	8.8.3 Indicador de Oportunidad en la Respuesta al Cliente.....	62
8.4.4 Segmentación Unidad de Leasing.....	50	8.8.4 Filosofía sobre Derechos de los Clientes.....	63
8.5 Corresponsales Bancarios.....	51	8.9 Privacidad y Protección al Cliente.....	63
8.6 Servicios Especiales.....	52	8.9.1 Seguridad Física y Virtual.....	63
8.6.1 Pago a Pensionados.....	52	8.9.2 Modelo de Seguridad de la Información.....	64
8.6.2 Página Electrónica para Liquidación y Pago de Impuestos.....	53	8.9.3 Atención de Reclamos en Seguridad.....	65
8.6.3 Cajeros Humanos.....	54	8.9.4 Estándares de Seguridad Física.....	65
8.6.4 Jornadas Móviles de Recaudo.....	54	8.9.5 Atención Personalizada en Seguridad.....	65
8.6.5 Jornadas Especiales para Recaudo de Impuestos.....	55	8.10 Defensoría del Cliente Financiero.....	66
8.6.6 Desarrollo Ventanilla Única de Registro (VUR).....	55	8.11 Estrategia de Información a Clientes.....	67
8.6.7 Recaudo a través de Extensión de Red y/o Corresponsales Bancarios.....	56	8.12 Accesibilidad.....	69
		8.12.1 Accesibilidad Personas Discapacitadas.....	69
		8.13 Multicanalidad.....	70

1 LO MÁS DESTACADO
DEL 2016

Se donaron \$197.421.203 a diferentes entidades

Aumentó 2.91 % el número de empleos directos nuevos

Se generaron 204 nuevos empleos

1554 empleados fueron ascendidos

80.3% de los empleados tienen contrato a término indefinido



2 PERFIL GENERAL

2.2 Perfil del Banco

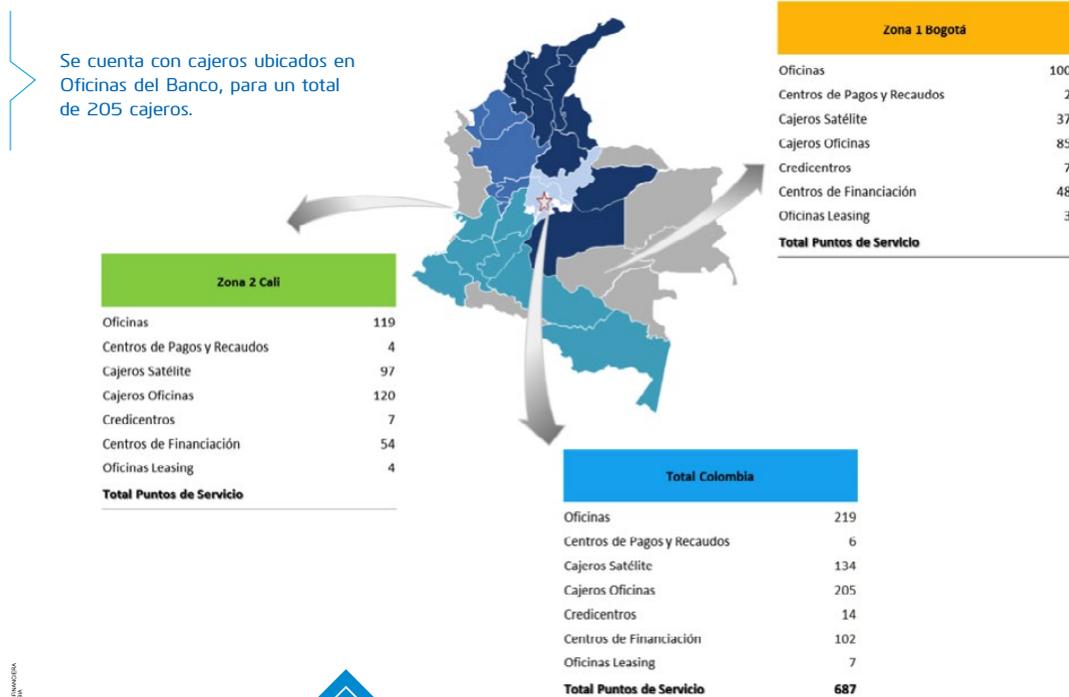
El Banco de Occidente tiene presencia en 65 ciudades del país a través de 219 Oficinas y 6 Centros de Pagos y Recaudos. De las oficinas, 73 ofrecen horario adicional, en éstas los clientes, pueden acceder a todos

los productos y servicios mencionados a continuación: caja rápida, pagos a terceros, cambios de cheques, consignaciones, pago de impuestos, pago de dividendos de Grupo Aval y Ecopetrol y atención personalizada de reclamos y requerimientos de los clientes. De igual manera, los clientes pueden realizar en

esta red de oficinas, desembolsos de créditos, apertura de cuentas, captación, retiro y cancelación de CDT's, actualización de datos de clientes, avances en efectivo por ventanilla, transferencia de fondos y expedición de cheques de gerencia.

El Banco cuenta con 14 Credicentros que son oficinas especializadas en la atención de los productos de la Banca de Vehículos y Bienes Intermedios: Occiauto, Occimoto, Occiauto Vehículos Productivos y Occiequipo. Además estas oficinas extienden su cobertura a través de 102 Centros de Financiación ubicados estratégicamente dentro de un concesionario y su función principal es la atención a clientes y ofrecimiento de crédito de vehículos y motos.

En 2010 Leasing de Occidente se integra al Banco de Occidente gracias a la Ley 1328 del 15 de julio de 2009 que faculta a las entidades bancarias a ofrecer y prestar servicios de Leasing, creándose así una nueva Unidad de Negocio, la cual cuenta con oficina especializada en 24 ciudades principales del país.



2 PERFIL GENERAL

2.3 Misión y Visión

2.3.1 Misión

Ser el líder en la prestación de servicios financieros, de transacciones y medios de pago, asegurando la satisfacción de las necesidades de los clientes, la máxima rentabilidad para sus accionistas, el desarrollo integral del equipo humano y la contribución al bienestar de la comunidad.

En la búsqueda de este propósito y el crecimiento continuo de los resultados, estamos comprometidos con los más altos valores éticos, la calidad en los procesos y la utilización de la tecnología más adecuada.

2.3.2 Visión

Ser la mejor entidad financiera del país

Región Suroccidental	Región Bogotá	Región Noroccidental	Región Norte
Cali 29 Oficinas 2 Credicentros 1 Oficina Leasing Andalucía Buenaventura Buga Cartago Espinal Florencia Girardot Ibagué 2 Oficinas 1 Credicentro 1 Oficina Leasing Ipiales La Victoria La Unión Neiva 3 Oficinas 1 Oficina Leasing Palmira 2 Oficinas Pasto 2 Oficinas 1 Oficina Leasing 1 Credicentro 1 Centro de Pagos y Recaudos Puerto Tejada Popayán 2 Oficinas Tuluá Santander de Quilichao	Bogotá 54 Oficinas 1 Credicentro 2 Centros de Pagos y Recaudos 1 Oficina Leasing Chía Duitama Facatativa Mosquera Sogamoso Tunja 1 Oficina 1 Credicentro Zipaquirá	Medellín 19 Oficinas 1 Credicentro 1 Centro de Pagos y Recaudos 1 Oficina Leasing Armenia 2 Oficinas 1 Credicentro Bello Dosquebradas Envigado Guatapé Itagüí Manizales 2 Oficinas 1 Oficina Leasing Montería 2 Oficinas 1 Credicentro Pereira 3 Oficinas 1 Credicentro 1 Oficina Leasing Rionegro Sabaneta San Antero	Barranquilla 10 Oficinas 1 Credicentro 1 Centro de Pagos y Recaudos 1 Oficina Leasing Bucaramanga 6 Oficinas 1 Credicentro 1 Centro de Pagos y Recaudos 1 Oficina Leasing Barrancabermeja Cartagena 6 Oficinas 1 Oficina Leasing 1 Credicentro 1 Centro de Pagos y Recaudos Cúcuta 2 Oficinas 1 Oficina Leasing Girón Riohacha San Andrés (Isla) Santa Marta 2 Oficinas 1 Oficina Leasing 1 Centro de Pagos y Recaudos Sincelejo Valledupar Villavicencio 2 Oficinas 1 Credicentro Yopal
Banco de Occidente Panamá S.A. Ciudad de Panamá	Occidental Bank (Barbados) LTD. Barbados		

2 PERFIL GENERAL

2.4 Estrategia de Negocio

La Estrategia Corporativa del Banco se enfoca en sus segmentos core (Entidades Territoriales, Empresas Emergentes, Institucional y Segmento Personas), definiendo una propuesta de valor para cada uno y fijando una MEGA.

Objetivos Corporativos

- Crecimiento Rentable en Participación de Mercado en Cartera, con Calidad y Riesgo Controlado
- Crecimiento Rentable en Participación de Mercado en Captaciones de Bajo Costo
- Desarrollo de Nuevos Negocios
- Calidad y Eficacia en el Servicio
- Desarrollo Tecnológico y Operativo y Eficiencia en Costos

2.4.1 Mega

En el año 2024 el Banco de Occidente tendrá el 15% de las utilidades del sistema bancario Colombiano.



2 PERFIL GENERAL

2.5 Principios y Valores

2.5.1 Principios

La estructuración de relaciones y negocios confiables y seguros, requiere de la instauración de un clima de confianza con altos estándares de calidad en las relaciones con el cliente. Es así como se deben conducir los negocios y ejercer las funciones con lealtad, claridad, transparencia, precisión, probidad comercial, seriedad y cumplimiento, con el fin de crear valores que permitan el desarrollo de bienestar social.

La filosofía de trabajo del Banco de Occidente refuerza este principio: "actuar en condiciones éticas de responsabilidad, carácter e idoneidad profesional, primando el interés general sobre el interés particular".

Es política del Banco de Occidente, y sus Filiales, Fiduciaria de Occidente S.A., Ventas y Servicios S.A, Banco de Occidente (Panamá) y Occidental Bank (Barbados) la aplicación de los siguientes principios:



- Principio de Buena Fe
- Principio de Transparencia
- Principio de Equidad
- Principio de Prudencia
- Principio de Legalidad
- Principio de Fiscalización
- Principio de Colaboración

2 PERFIL GENERAL

2.5.2 Valores Corporativos

El Banco de Occidente se esfuerza en ser reconocido por su calidad en el servicio al cliente. Por lo tanto a través de la campaña Valores en Movimiento se instauran los compromisos que rigen las actividades cotidianas de todos los empleados. La institución fomenta una cultura de trabajo que representa los valores corporativos practicados por todo el personal. Se promueve el orgullo por la integridad personal y del equipo y el compromiso por la excelencia en el servicio que se modifica de acuerdo con los requerimientos de un mercado de clientes cada vez más exigente y competido.

☉ Satisfacción al Cliente

La satisfacción al Cliente es el centro del esfuerzo laboral y personal de todos los empleados. **“Solo hay una forma de satisfacer al cliente, darle más de lo que espera”.**

☉ Trabajo en Equipo

El trabajo en equipo busca fomentar el sentido de pertenencia, la participación y el desarrollo integral de las personas. **“Las personas cumplen tareas, los equipos alcanzan metas”.**

☉ Compromiso con los Resultados

El compromiso con los resultados es una actitud positiva de hacer las cosas bien. Esto significa responder adecuadamente a las expectativas creadas por accionistas, directivos, clientes y comunidad en general. **“No hables de la dificultad de la carrera, muestra el trofeo”.**

☉ Cuidado de los Recursos Naturales

Contribuir al desarrollo del País y al cuidado de sus recursos naturales. **“La tierra no es una herencia de nuestros padres, sino un préstamo de nuestros hijos”.**

☉ Calidad Total

La búsqueda de la Calidad Total es una filosofía de vida en el Banco de Occidente. **“En la carrera por la calidad no hay línea de meta”.**

☉ Flexibilidad y Adaptación al Cambio

Es valorar en forma especial la flexibilidad y la capacidad de enfrentar el cambio. **“Lo único en el universo que nunca cambia, es el cambio”.**

☉ Lealtad y Honestidad

Se debe ser consecuente con las políticas y normas que regulan todas las actividades desarrolladas, actuando con transparencia, rectitud, responsabilidad y profesionalismo. **“La honradez es siempre digna de elogio, aun cuando no reporte utilidad, ni recompensa, ni provecho”.**

☉ Sentido de Pertenencia

El compromiso y la responsabilidad espontánea son los ingredientes indispensables para ser parte de la solución. **“Cuando entendemos nuestro lugar dentro de la sinfonía de la naturaleza, podemos vivir en armonía con su canción”.**



2 PERFIL GENERAL



2.6 Calificaciones y Reconocimientos

BRC Investor Services S.A.: En noviembre de 2016 el Banco obtuvo la calificación AAA y BCR 1+, otorgada por la sociedad calificadoradora, para la deuda de largo y corto plazo respectivamente.

Ranking de MERCO: El estudio Monitor Empresarial de Reputación Corporativa – MERCO ubicó al Banco por año consecutivo dentro de las 100 empresas con mayor reputación en Colombia, ocupando el puesto 85. Así mismo, dentro del ranking de empresas que mejor atraen y retienen el talento personal, ubicó al Banco en el puesto 82.

Certificación ISO 9001: 2008 A Fiduciaria de Occidente: Desde el año 2005 el sistema de gestión de calidad de la Fiduciaria se encuentra certificado bajo esta norma. El certificado es aplicable a todos los procesos requeridos para prestar el servicio fiduciario de Fondos de Inversión Colectiva, portafolios de inversión, fiducia de administración en sus diferentes modalidades y fiducia de garantía y tiene cobertura para la ciudad de Bogotá

3 GOBIERNO CORPORATIVO

El Sistema de Control Interno, SCI, es el referente del Banco y de sus Filiales para garantizar que todas las operaciones que realicen se encuentren ajustadas a las normas, cada vez más precisas, sobre los diferentes aspectos que tienen incidencia en la labor comercial. Es política de esta organización emplear todos los métodos que garanticen transparencia en el ejercicio de sus funciones.

Se entiende por SCI el proceso que ejecuta la administración con el fin de evaluar operaciones específicas con seguridad razonable en tres principales categorías: Efectividad y Eficiencia Operacional, Confiabilidad de la Información Financiera y el Cumplimiento de políticas, leyes y normas que sean aplicables.

Es decir, el SCI establece acciones, políticas, métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, control, evaluación y mejoramiento continuo de la entidad que le permitan tener una seguridad razonable acerca de la consecución de sus objetivos. Esto es posible a través del cumplimiento de las normas que la regulan.



La Junta Directiva aprobó la Circular Reglamentaria con la que la Dirección General estableció el marco conceptual y normativo para el SCI como elemento fundamental del gobierno corporativo.

El Código de Gobierno Corporativo, se encuentra publicado en la página de Internet del Banco www.bancodeoccidente.com.co. Además se realizan campañas para promover los Valores Corporativos y el Código de Ética, Conducta y Régimen Sancionatorio que rige al Banco en todos los niveles de la organización.

El Banco se compromete con la aprobación por parte de la Junta Directiva de las herramientas

empleadas para arraigar la cultura corporativa en todas las instancias de su organización y de las Filiales.

El Código de Ética, Conducta y Régimen Sancionatorio se entrega a cada empleado a su ingreso al Banco y periódicamente se actualiza y se realiza el control correspondiente de recepción de esta información por parte del equipo humano del Banco de Occidente.

La capacitación virtual es otra de las herramientas utilizadas en el Banco de Occidente para fomentar todas las acciones encaminadas a que se cumplan las normas corporativas.



3 GOBIERNO CORPORATIVO

3.1 Órganos de Control

Con el propósito de garantizar la transparencia de la gestión el Banco y sus Filiales se cuenta con mecanismos de control internos y externos que garantizan la protección de los intereses de clientes y accionistas, así como el estricto cumplimiento de las normas que rigen al sector bancario.

3.1.1 Control Interno

En materia de Control Interno se destaca el papel de la **Junta Directiva**, ya que sus miembros, como principales administradores del Gobierno Corporativo están comprometidos a realizar su tarea con profesionalismo, integridad, competencia e independencia. Su labor es apoyada por el **Comité de Auditoría** cuya responsabilidad está limitada a servir de apoyo en la gestión de la administración, en la toma de decisiones referentes al control y su mejoramiento.

De otra parte, el **Representante Legal** es el responsable de implementar los procedimientos de control y hacer las labores de verificación que soporten los procedimientos bajo cumplimiento de las normas. Por su parte, la **Auditoría Interna** busca apoyar la fiscalización dentro de la organización a través de la revisión de todos los procesos de una manera sistemática que permita eficiencia en los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

El Banco de Occidente y sus Filiales cuentan con **Audidores Internos** que cumplen con normas y parámetros mínimos para garantizar el ejercicio profesional idóneo, acorde con los estándares y mejores prácticas internacionales.

3.1.2 Control Externo

Como órgano privado de fiscalización, la **Revisoría Fiscal** se encuentra estructurada con el ánimo de ofrecer seguridad a los accionistas sobre la calidad de la información financiera, la seguridad y conservación de

los activos sociales y el cumplimiento de las disposiciones legales.

La Revisoría Fiscal ejerce una función de vigilancia permanente de la actividad social para prestar a los socios una colaboración completa y eficaz que les permita ejercer adecuado control de la ejecución de contratos, con el objeto de defender intereses de la comunidad por encima de intereses particulares.

Por ética, responsabilidad social y por ley, el sector financiero desempeña un papel preponderante frente al Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo. Por eso el Banco de Occidente y sus Filiales participan en la prevención, detección y reporte de este problema.

Por ética, responsabilidad social y por ley, el sector financiero desempeña un papel preponderante frente al Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo. Por eso el Banco de Occidente y sus Filiales participan en la prevención, detección y reporte de este problema.



3 GOBIERNO CORPORATIVO

3.2 Aplicación de Principios Éticos

3.2.1 Conflictos de Interés

Con el fin de evitar cualquier situación que pueda involucrar conflicto de intereses, los directivos y empleados del Banco obran equitativamente y prestan sus servicios contratados sin esperar retribución diferente de la pactada en la relación contractual o laboral, sin considerar beneficios personales o de terceros.

Los directivos y empleados se abstienen de recibir dinero, regalos o atenciones por pequeña que sea su cuantía, como gratificación a su gestión realizada.

La ética representa las características humanas ideales o de autodisciplina para gobernar las relaciones con los clientes, con los empleados del Banco de Occidente y sus Filiales que también se plantean el ejercicio de la actividad profesional bajo criterios de competencia, independencia e integridad moral.

Las reglas de ética mencionadas a continuación son normas que deben ceñirse estrictamente a los mandatos constitucionales, legales, estatutarios, reglamentarios y del Código Corporativo de Conducta, en aras de proteger la confiabilidad y la seguridad de estas instituciones financieras. Estas reglas se refieren a: ética en la administración del riesgo, correcto manejo de las relaciones con clientes, inexistencia de conflictos de interés, calidad en el desarrollo del trabajo, compromiso de solución dentro del error ajeno y la política de revelación de información.



3 GOBIERNO CORPORATIVO

3.2.2 Cumplimiento de Principios Éticos

Toda actividad a cargo debe ser desplegada con el máximo de diligencia, oportunidad y confiabilidad, buscando el cumplimiento de los objetivos institucionales sin apartarse de los principios éticos y morales y de los mandatos legales e internos.

3.3 Filiales

Sociedad Fiduciaria de Occidente S.A. Nació en 1991, tiene como objeto social la celebración de contratos y de fiducia mercantil y de mandatos fiduciarios no traslativos de dominio, conforme a las disposiciones legales. Su propósito fundamental es adquirir, enajenar y gravar, administrar bienes muebles e inmuebles e intervenir como deudora o como acreedora en toda clase de operaciones de crédito.

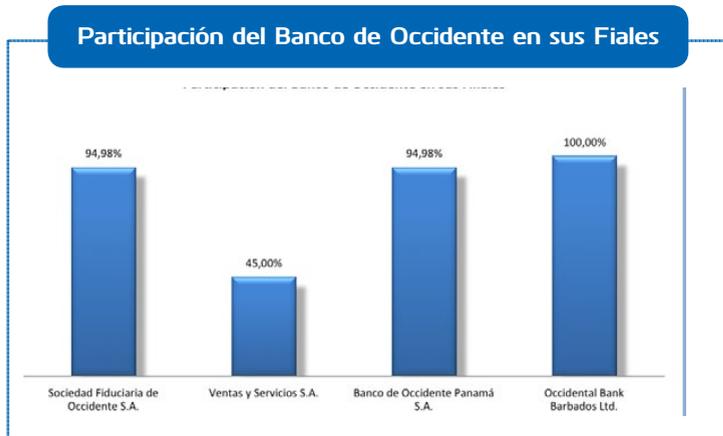
Su Misión es: ser una empresa cuyos esfuerzos y recursos están dirigidos a satisfacer las necesidades de sus clientes mediante la asesoría financiera y la prestación de servicios fiduciarios en los ramos de inversión, administración, garantía y administración inmobiliaria, ofreciendo un servicio de valor agregado, máxima calidad y la mejor relación costo/beneficio por producto.

De igual manera el enfoque de sus actividades, está orientado a la satisfacción de las expectativas de los accionistas, el bienestar y satisfacción de un eficaz recurso humano, y el total cumplimiento de la normatividad existente y aplicable al sector.

Banco de Occidente (Panamá) S.A. Nació en 1982, es una entidad constituida al amparo de la licencia internacional otorgada por la Comisión Bancaria Nacional de ese país.

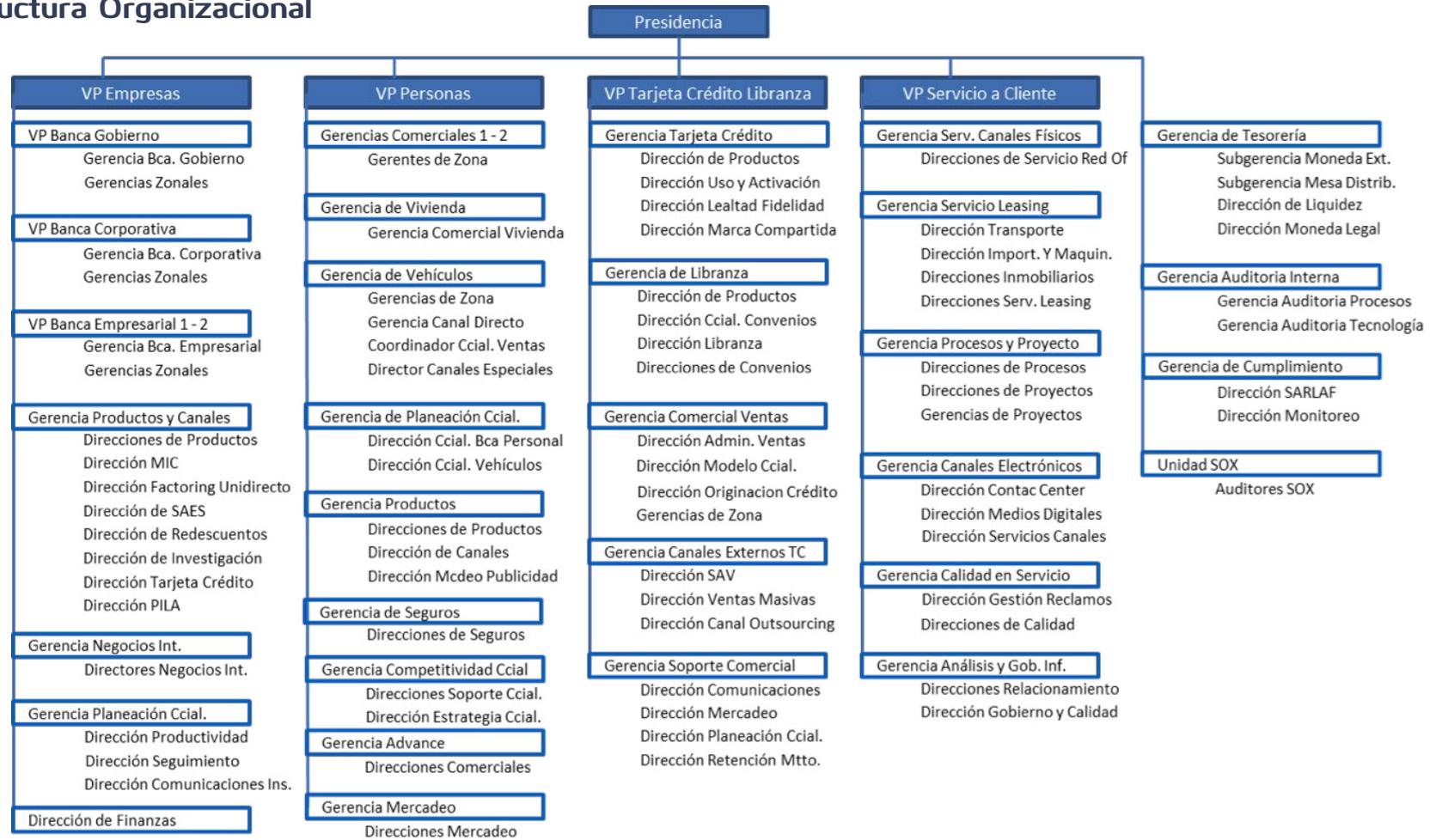
Occidental Bank (Barbados) LTD. En 1991 se incorporó bajo las leyes de Barbados y obtuvo autorización para manejar negocios de Banca dentro de ese territorio.

Ventas y Servicios S.A. Tiene como objeto social la prestación de servicios técnicos o administrativos a los que se refiere el artículo quinto de la ley 45 de 1990, como son: programación de computadores, mercadeo, creación y organización de archivos de consulta y realización de cálculos estadísticos e informes en general.

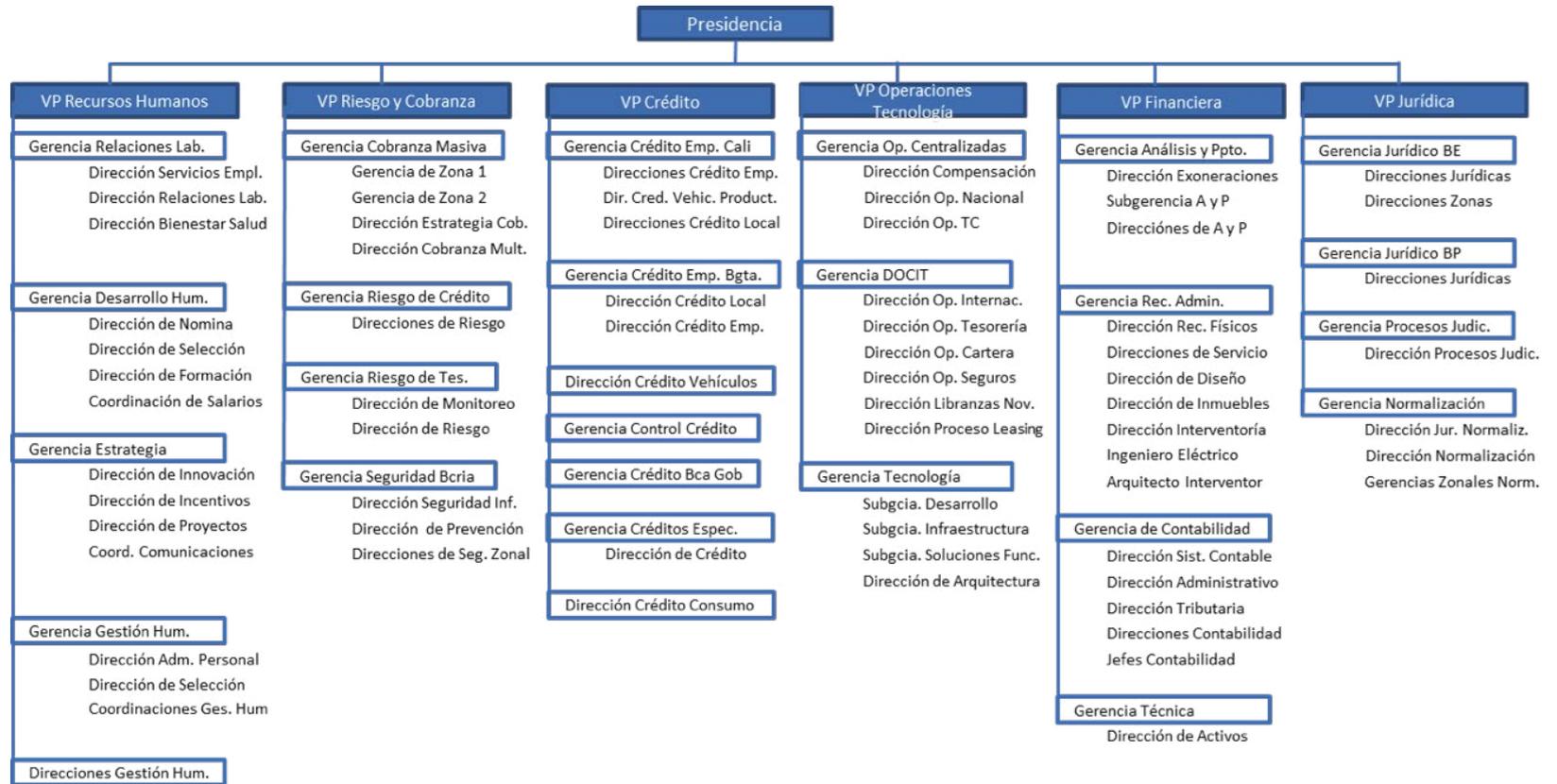


3 GOBIERNO CORPORATIVO

3.4 Estructura Organizacional



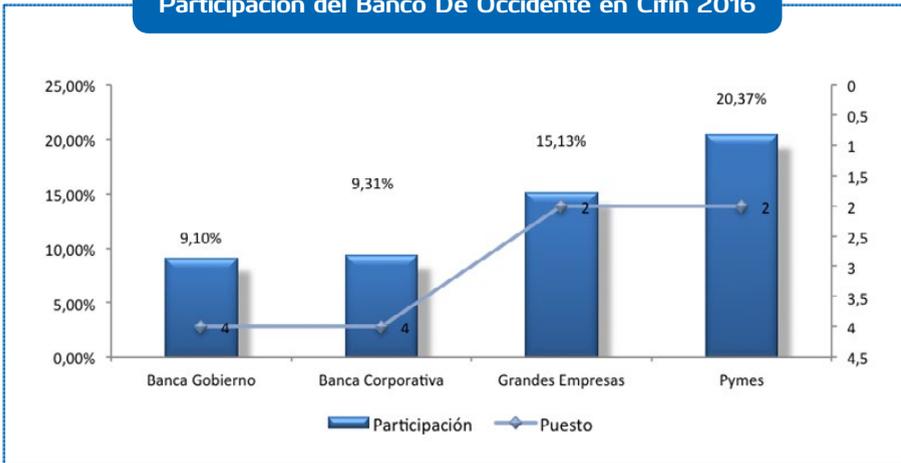
3 GOBIERNO CORPORATIVO



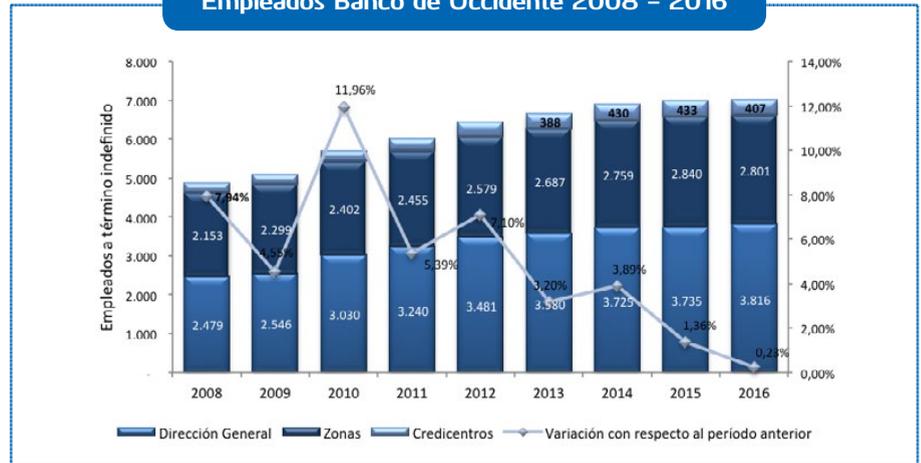
4 MOTOR DE DESARROLLO SOCIAL Y ECONÓMICO

Para el Banco de Occidente y sus Filiales el apoyo al desarrollo del país es un compromiso evidenciado en su oferta de productos y en el incremento de acciones para apoyar al sector empresarial.

Participación del Banco De Occidente en Cifin 2016

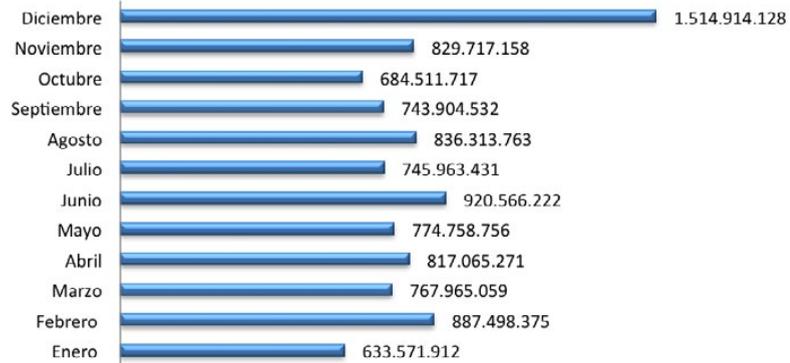


Empleados Banco de Occidente 2008 - 2016

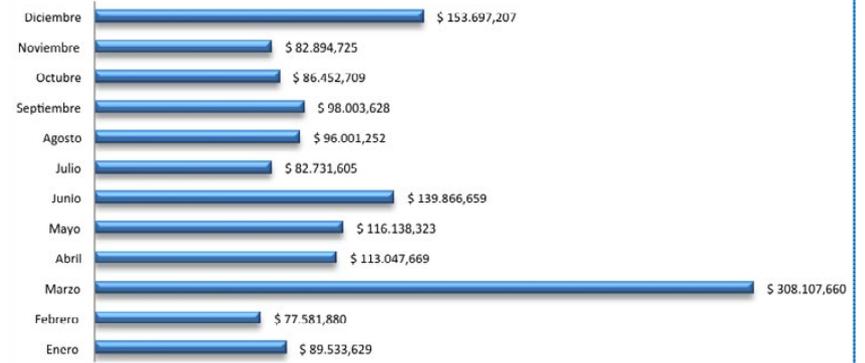


4 MOTOR DE DESARROLLO SOCIAL Y ECONÓMICO

Valor de los Desembolsos Banca Empresarial 2016



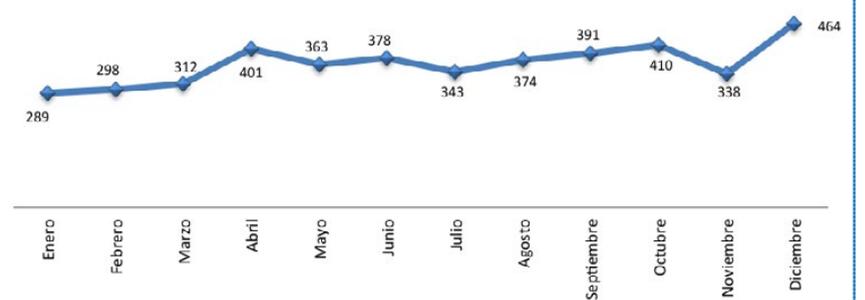
Valor de las Colocaciones Leasing Persona Jurídica 2016



Cantidad de Desembolsos Banca Empresarial 2016



Cantidad de Contratos Leasing Persona Jurídica 2016



4 MOTOR DE DESARROLLO SOCIAL Y ECONÓMICO

4.1 Distribución de Valor Económico

El Banco de Occidente y sus Filiales a través del ejercicio de sus funciones crea valor y lo distribuye entre sus diversas partes interesadas. Se destacan en este sentido los aportes a proveedores y contratistas, a sus empleados, a los proveedores de capital y a la administración pública.

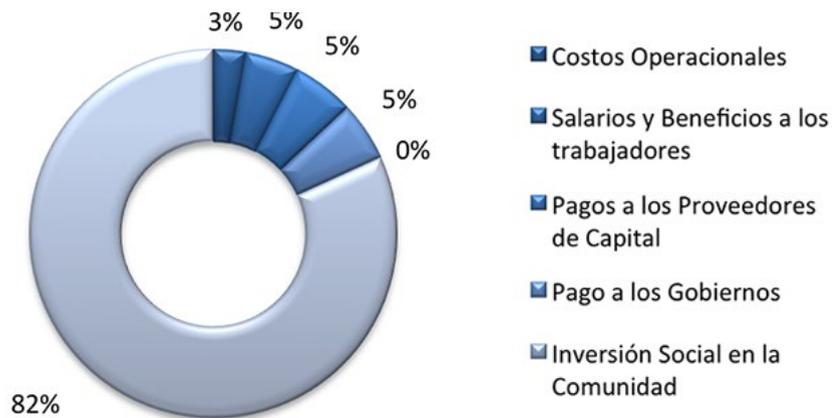
Valor Económico Directo Generado - VEDG	Banco de Occidente (Millones)	Fiduciaria de Occidente (Millones)
Ingresos (1)	8.494.751	89.483
Valor Económico Distribuido - VED	-1.545.382	55.161
Costos Operacionales (2)	-239.675	6.324
Salarios y Beneficios a los trabajadores (3)	-402.977,27	28.419
Pagos a los Proveedores de Capital (4)	-463.384,55	14.071
Pago a los Gobiernos (5)	-439.146,94	6.347
Inversión Social en la Comunidad (6)	-197,42	-
Valor Económico Retenido (VEDG - VED)	6.949.368	34.322

- 1 Ingresos totales
- 2 Diversos menos Donaciones
- 3 Gastos de personal
- 4 Proyecto distribución de utilidades - dividendo en efectivo, balance semestral julio y diciembre 30 de 2013. Incluye el valor pagado por honorarios de la Junta Directiva
- 5 Impuesto de Renta + Impuesto al patrimonio + Impuestos indirectos + Contribución a la Superfinanciera + Seguro de Depósito + GMF
- 6 Donaciones

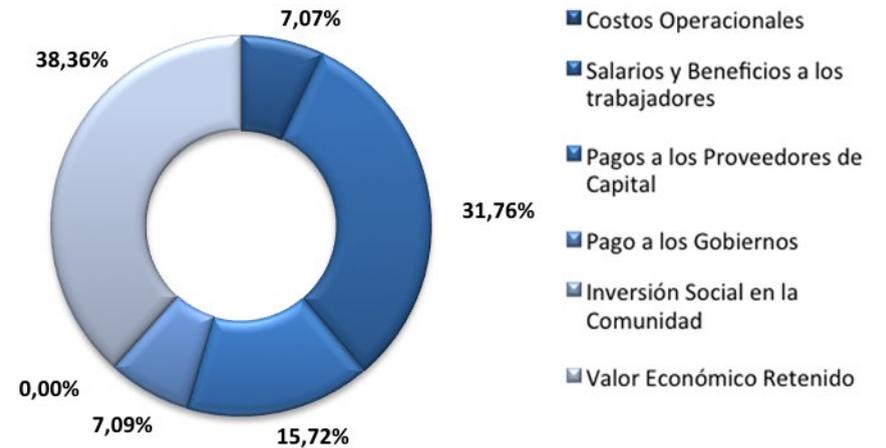


4 MOTOR DE DESARROLLO SOCIAL Y ECONÓMICO

Distribución de Valor Económico Banco de Occidente 2016



Distribución de Valor Económico Fiduciaria de Occidente 2016



5 INVERSIÓN SOCIAL

5.1 Medio Ambiente

Conscientes de la necesidad de proteger el medio ambiente y de educar a los colombianos en esta materia el Banco de Occidente dedica desde hace 35 años tiempo y esfuerzo para rescatar los recursos naturales de nuestro país. De igual manera, estimula a las empresas y personas naturales a trabajar por el cuidado y protección del agua como fuente de vida, a través del Premio Planeta Azul que en el 2016 cumplió 23 años de existencia.

Durante este tiempo ha apoyado con diversas acciones encaminadas a la toma de conciencia de los colombianos sobre la necesidad de preservar y defender los recursos naturales a través de diferentes iniciativas como la adopción del chigüiro, el oso de anteojos y la tortuga verde, animales en peligro de extinción.

5.1.1 Premio Nacional de Ecología Planeta Azul

El Banco, identificado como entidad comprometida con la causa de conservación del medio ambiente, creó en 1993 el «Premio Nacional de Ecología Planeta Azul Banco de Occidente: Agua principio de la Vida». Desde su primera versión hace 23 años se han recibido los diferentes trabajos.

El Premio Nacional de Ecología Planeta Azul busca impulsar y reconocer a entidades, fundaciones, ONG'S, Empresas, Pymes, Personas Naturales, Comunidades e Instituciones Educativas que se hayan distinguido por acciones directas, encaminadas a la educación, conservación y recuperación del agua.



5 INVERSIÓN SOCIAL

El agua un tema actual y de gran preocupación para el mundo entero. Por eso los recursos que el Banco de Occidente encamina hacia este premio le permiten continuar con su interés ecológico, contribuir a la sociedad colombiana y destacarse en el mercado como una entidad comprometida con un asunto primordial como es la sostenibilidad del planeta.

Desde su creación, el Banco de Occidente ha entregado **\$1.417.550.000** en premios a los ganadores de esta iniciativa que resalta los estudios y acciones dirigidas a la conservación y recuperación de los recursos naturales que correspondan a un desarrollo sostenible. Los criterios de evaluación son: Impacto en términos de resultados obtenidos en cuanto a volumen y calidad, creatividad, vigencia, replicabilidad, coherencia en las acciones e integración de las diferentes áreas.



5 INVERSIÓN SOCIAL



5.1.2 Libro Ecológico

- | | | | |
|-------------|-----------------------------------|-------------|---|
| 1984 | Sierra Nevada de Santa Marta | 1993 | Colombia Caminos del Agua |
| 1985 | El Pacífico Colombiano | 1994 | Sabanas Naturales de Colombia |
| 1986 | Amazonia Naturaleza y Cultura | 1995 | Desiertos Zonas Áridas y Semiáridas de Colombia |
| 1987 | Frontera Superior de Colombia | 1996 | Archipiélagos del Caribe Colombiano |
| 1988 | Arrecifes del Caribe Colombiano | 1997 | Volcanes de Colombia |
| 1989 | Manglares de Colombia | 1998 | Lagos y Lagunas de Colombia |
| 1990 | Selva Húmeda de Colombia | 1999 | Sierras y Serranías de Colombia |
| 1991 | Bosques de Niebla de Colombia | 2000 | Colombia Universo Submarino |
| 1992 | Malpelo Isla Oceánica de Colombia | | |

En 1984 comenzó la publicación de un libro anual de contenido ecológico y de gran calidad, con el cual el Banco de Occidente ha tenido una importante presencia durante estos años, al contribuir a la divulgación de nuestras riquezas naturales.

En la historia editorial de estos lujosos libros que exaltan los tesoros ecológicos de Colombia se han publicado **699.100** ejemplares que buscan así mismo, promover su conservación.

Este año completamos 33 ediciones del libro con el cual el Banco ha querido promover el conocimiento y la protección de los recursos naturales con énfasis en la conservación de los recursos hídricos. Con esta publicación y con el concurso "PLANETA AZUL", que desde hace 24 años viene realizando, el Banco exalta y reconoce programas, proyectos y acciones que muestran resultados concretos y que han logrado un avance sustancial hacia el conocimiento, protección, conservación y recuperación del recurso agua.



5 INVERSIÓN SOCIAL

- | | | | |
|-------------|------------------------------------|-------------|--|
| 2001 | Páramos de Colombia | 2010 | Salto, Cascadas y Raudales de Colombia |
| 2002 | Golfos y Bahías de Colombia | 2011 | Colombia, Paraíso de Animales Viajeros |
| 2003 | Río Grande de la Magdalena | 2012 | Ambientes Extremos de Colombia |
| 2004 | Altiplanos de Colombia | 2013 | Cañones de Colombia |
| 2005 | La Orinoquia de Colombia | 2014 | Región Caribe de Colombia |
| 2006 | Bosque Seco de Colombia | 2015 | Colombia Naturaleza en Riesgo |
| 2007 | Deltas y Estuarios de Colombia | 2016 | El Escudo Guayanés en Colombia |
| 2008 | La Amazonia de Colombia | | Un Mundo Perdido |
| 2009 | El Chocó Biogeográfico de Colombia | | |



Con el maravilloso libro publicado este año sobre El Escudo Guayanés en Colombia, el Banco está ratificando una vez más su liderazgo con aportes en la documentación de los ecosistemas únicos que tenemos en el país y que representan verdaderos tesoros, la mayoría de ellos desconocidos, para los colombianos y para el mundo. Estas publicaciones nos motivan para seguir trabajando con enfoque y pasión en la protección del medio ambiente y son un verdadero legado científico para las presentes y futuras generaciones.

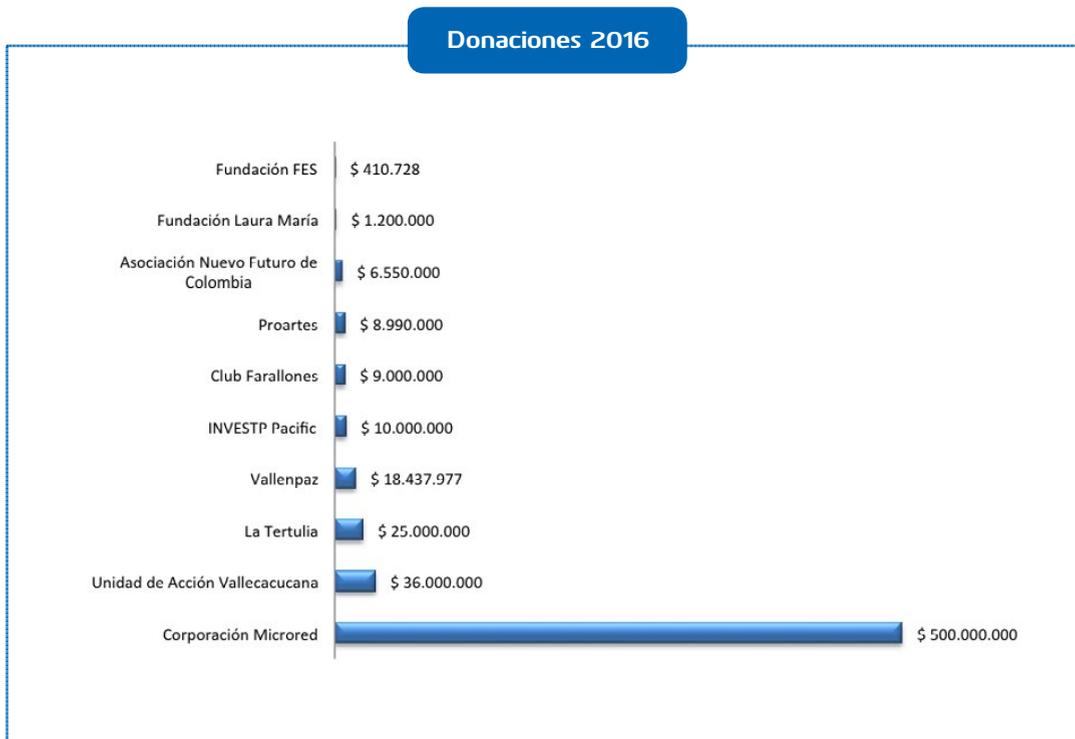


Nicolas Pombo Rodríguez. Miembro del Jurado Premio Planeta Azul



5 INVERSIÓN SOCIAL

5.2 Donaciones



El Banco de Occidente apoya a fundaciones y organizaciones sin ánimo de lucro que trabajan con proyectos afines a la entidad o que puedan representar aliados estratégicos.

Se entregaron en 2016 recursos por **\$197.421.203** destinados a diferentes entidades.



5 INVERSIÓN SOCIAL

5.3 Cultura

5.3.1 Premio Nacional al Periodismo Económico ANIF – Fiduciaria de Occidente

El premio de periodismo económico se creó en 1994 como reconocimiento a la labor periodística en materia de análisis y redacción económica. Su objetivo es promover mayores estándares de calidad en un área de las comunicaciones que ha adquirido y seguirá ganando creciente importancia en la vida nacional.

El premio se otorga a los mejores trabajos periodísticos en cinco categorías básicas: Prensa, Revista Especializada, Televisión, Entrevista y Medios Digitales. Los criterios de selección incluyen calidad de análisis y claridad expositiva, aporte personal investigativo para lograr una mejor comprensión de los temas económicos por parte del público no especializado y trascendencia de la información.

Cada ganador recibe la estatuilla representativa del premio y dinero en efectivo. El monto en efectivo de cada uno de los premios es de **\$8.000.000**, con premios totales por **\$40 millones de pesos**. Adicionalmente, desde el 2016, en caso de tener alguna categoría desierta, premiaremos a los segundos mejores trabajos.

La ceremonia de premiación se llevó a cabo el 23 de noviembre de 2016.

Los jurados fueron:

- **Juan Pablo Zárate**, codirector del Banco de la República.
- **Carlos Ignacio Rojas**, presidente de Asoexport.
- **Antonio Roveda**, director de extensión y de relaciones interinstitucionales de la Universidad del Rosario.



Ganadores del Premio de Periodismo Económico 2016

Categoría de Prensa

Ganador: Mauricio Galindo, Omar Ahumada, Martha Morales, Rolando Lozano, Laura Betancur, Carlos Guevara, Carlos Arturo Garcia y Alejandro Ramírez del periódico El Tiempo por su trabajo: "Informalidad: Un monstruo de mil cabezas que desangra la economía".

En segundo lugar:

Omar Gerardo Ahumada Rojas del periódico El Tiempo, por su trabajo: "Crisis financiera y de servicio de la compañía Electrocaribe"

Categoría de revista especializada:

Ganador: Aldemar Moreno y Laura Charry de la revista Dinero, por su trabajo: "Las batallas de Gaviria".

En segundo lugar:

Gloria Valencia Cadavid de la revista Semana, por su trabajo: "La odisea de invertir en el territorio".

Categoría de televisión:

La categoría de televisión fue declarada desierta.

Categoría de entrevista:

Ganador: David Ortiz Castaño del periódico El Colombiano, por su trabajo: "El BID tiene lista la receta para Colombia a 2019"

Categoría medios digitales:

Ganador: Hector Mario Rodríguez de Primera Página, por su trabajo: "Unidad temática clara sobre la revelación del escándalo de las libranzas"

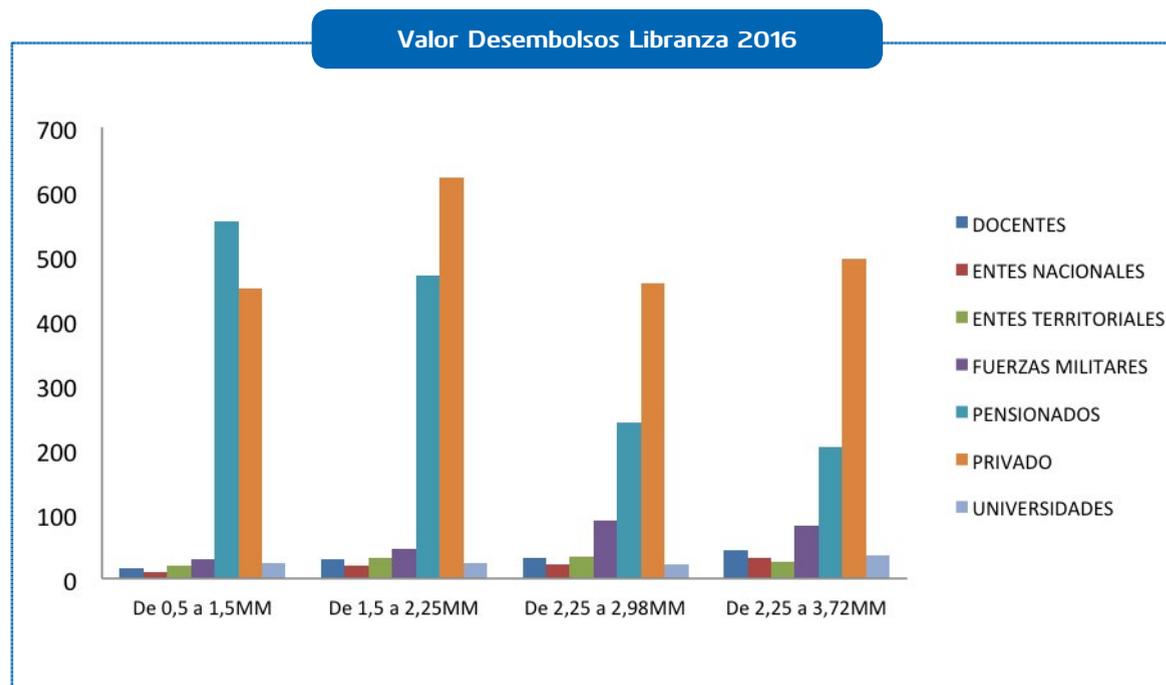


6 INCLUSIÓN FINANCIERA

En materia de inclusión financiera el Banco se ha enfocado en ampliar sus servicios a la atención de créditos para personas de ingresos inferiores a dos salarios mínimos legales vigentes.

6.1 Libranza

El Banco de Occidente atiende a sectores de ingresos bajos a través del otorgamiento de créditos en la modalidad de libranza que son diferidos hasta 36 meses. Los beneficiarios de este servicio son pensionados, docentes, militares, empleados oficiales, operarios de sector real y empleados de este tipo de ingresos del sector privado. Se ofrecen préstamos entre 3 y 5 veces su ingreso bruto a personas que devengan un salario mínimo legal vigente.



6 INCLUSIÓN FINANCIERA



6.2 Omnicon S.A.

Omnicon SA ha venido acompañado a la industria colombiana en la mejora de su competitividad, a través de la modernización tecnológica y la optimización de sus procesos por mas de 25 años. Actualmente, es el abanderado de la transformación digital, orientando a las organizaciones en el aprovechamiento de las tecnologías disruptivas para alcanzar sus objetivos estratégicos.

Bajo la premisa de responsabilidad social, Omnicon SA ha venido desarrollando conceptos innovadores en equipo con universidades e instituciones tecnológicas, que permiten a las pequeñas y medianas industrias del país acceder a soluciones tecnológicas de ultima generación a bajos costos.

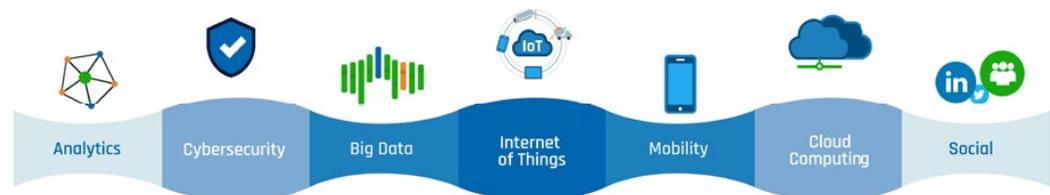
Desde nuestros inicios hemos contado con el respaldo del Banco de Occidente, que ha puesto a nuestra disposición su portafolio de soluciones y plataforma tecnológica, facilitando la gestión financiera de los recursos necesarios para atender proyectos en Colombia y en más de 50 países alrededor del mundo.

Gracias a esta alianza estratégica con el Banco de Occidente, hemos implementado ideas de negocio transformativas para crear soluciones de tecnología digital en infraestructura y software, a las cuales es posible acceder como servicios mensualizados.

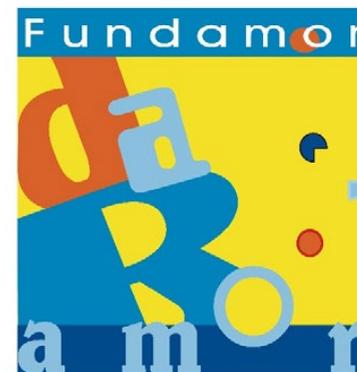
Nos sentimos orgullosos de contar con el apoyo del Banco, la calidez y la pro actividad de su equipo de trabajo, pues han contribuido de manera directa al cumplimiento de nuestro sueño de brindar soluciones innovadoras de alto valor para nuestros clientes.

Eduardo Acosta Castillo

Representante Legal



6 INCLUSIÓN FINANCIERA



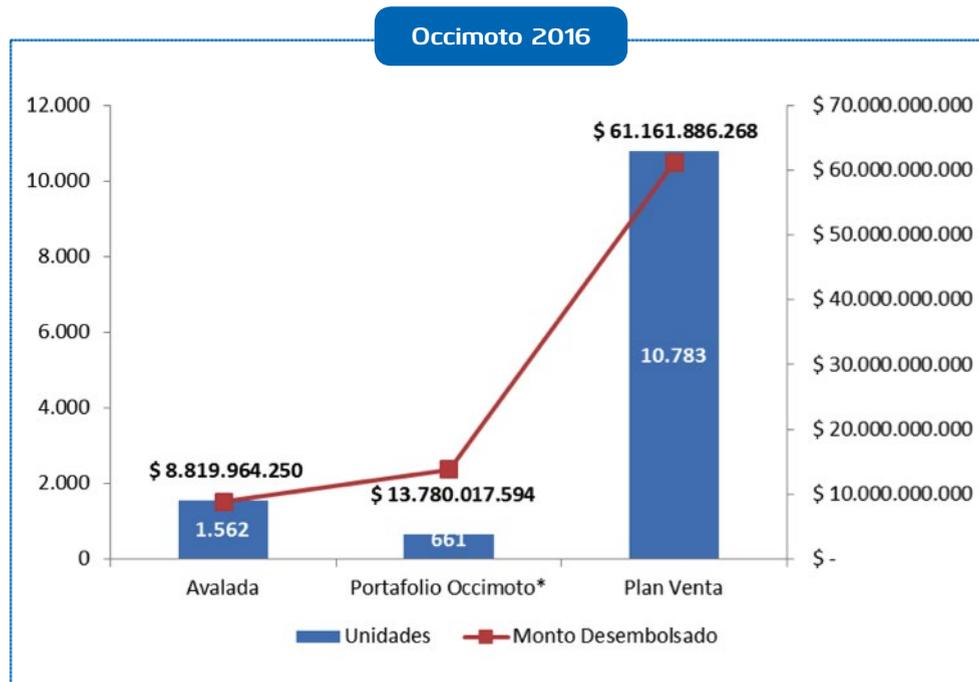
6.3 Fundamor

FUNDAMOR es una ONG con presencia en el suroccidente Colombiano y con más de 25 años de experiencia en el desarrollo de alternativas de desarrollo humano y social que buscan la transformación de la sociedad, dignificando al SER promoviendo el despertar de conciencia y el respeto por el medio ambiente a través de programas y servicios incluyentes que han beneficiado a más de 110.000 niñas, niños, adolescentes, jóvenes y familias en situación de vulnerabilidad.

En este emprendimiento social, el Banco de Occidente ha sido la primera entidad financiera del país en abrirnos sus puertas, y donde además de abrir nuestra primera cuenta bancaria, hemos recibido un valioso respaldo como patrocinador de nuestras iniciativas de auto sostenibilidad, contribuyendo a la movilización de recursos a nivel local, nacional e internacional para la mejora en la calidad de vida de las poblaciones con las que trabajamos.

Adicional a ello, en 2017 uno de los proyectos que desarrolla en Fundamor en el norte del departamento del Cauca en su Centro de Desarrollo Comunitario Fundamor Mandiva, se hizo merecedor del Premio Nacional de Ecología Planeta Azul, en procura de la construcción de una cultura de paz a través de la conservación de los recursos naturales, con el agua como protagonista.

6 INCLUSIÓN FINANCIERA



* Este portafolio incluye los productos Tradicional, 14 cuotas, Premium y Flexible

6.4 Occimoto

La asesoría y desembolso de créditos para adquisición de motos es otro de los frentes que se trabajó durante el 2016.

El Banco cuenta con un portafolio de financiación de motos con valor mayor o igual a 16 SMMLV. El portafolio de OCCIMOTO, ofrece una **financiación hasta del 90%** del valor de la motocicleta con plazos máximos de 60 meses de tal forma que el cliente tenga un flujo de caja positivo y la asesoría de ejecutivos especializados del Banco, que están capacitados para brindar al cliente interesado un servicio individualizado sobre la financiación de motocicletas.

Si bien de manera directa el Banco no financia motos de menor valor (16 SMMLV), sí está llegando a este mercado a través de sus productos OCCIMOTO AVALADA Y PLAN VENTA, ofreciendo la oportunidad de financiación de motos a las personas de menores recursos para contribuir con sus necesidades de movilización, transporte y generación de ingresos.

7 GESTIÓN HUMANA

El Banco de Occidente ofrece a sus empleados un adecuado clima laboral, que se ve reflejado en el desempeño y productividad de la organización al mantener un balance entre las responsabilidades laborales y la vida personal y familiar de sus empleados.

El desarrollo profesional y el fomento de la realización de carrera en el Banco son parte de las políticas de la organización. Se busca satisfacer y motivar al equipo humano mediante la definición de planes integrales orientados al bienestar del empleado y su familia. De igual manera, se fomenta la práctica de los valores éticos en su trabajo diario y su vida personal y se orientan sus acciones a la satisfacción del cliente. Todas estas acciones se desarrollan a través de la Vicepresidencia de Recursos Humanos.

Las relaciones con el sindicato son excelentes, producto del trabajo alineado con el Banco en la permanente búsqueda de propuestas orientadas al bienestar de los empleados.

7.1 Perfil de los Empleados

El Banco y su Filial Fiduciaria de Occidente durante el 2016, emplearon **9.205 personas**.

La planta de personal del Banco tuvo un crecimiento de **2.91%** con respecto al año 2015. Se crearon **204 nuevos cargos** en el año 2016.

La planta de personal de Fiduciaria de Occidente tuvo un crecimiento de **4.26%** con respecto al año 2015. Se crearon **18 nuevos cargos** en el año 2016.

El Banco durante el 2016, empleó **8.753 personas**.

El Banco tiene dentro de sus políticas de desarrollo del recurso humano la promoción, esto se refleja en los **1554 empleados ascendidos** en el 2016.

Empleados Banco de Occidente según Sexo 2016



Empleados Fiduciaria de Occidente según Sexo 2016

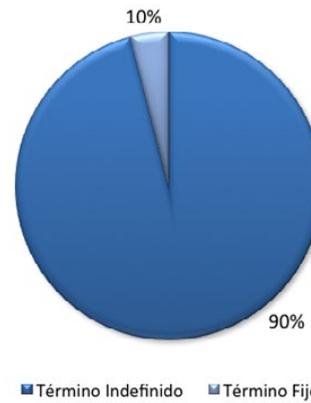


7 GESTIÓN HUMANA

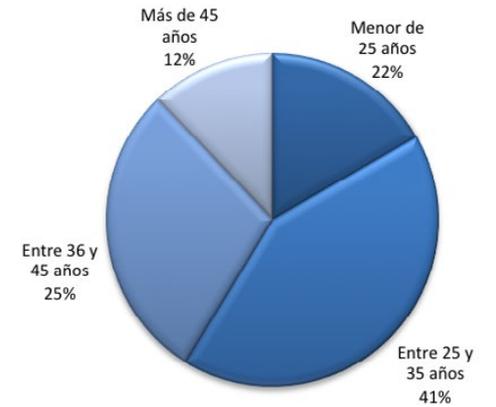
Empleados Banco de Occidente por Tipo de Contrato 2016



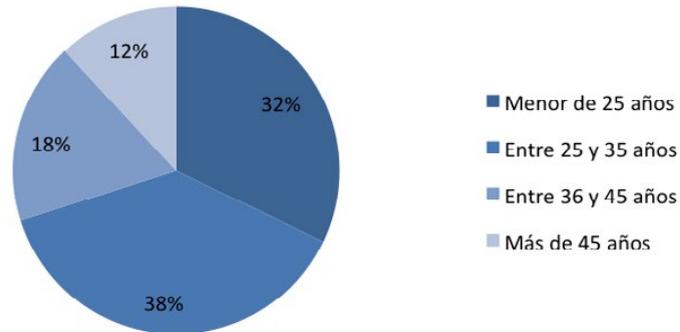
Empleados Fiduciaria de Occidente por Tipo de Contrato 2016



Empleados Fiduciaria de Occidente por Grupo de Edad 2016



Empleados Banco de Occidente por Grupo de Edad 2016



7 GESTIÓN HUMANA

7.2 Empleo, Selección y Evaluación

El área de selección en el Banco debe garantizar la atracción, vinculación y promoción del talento humano requerido para el cumplimiento de la estrategia corporativa, a través de su participación directa en las unidades de negocio

Los procesos de selección se inician con vacantes de cargos autorizados en planta. Se cuenta con una guía que determina el nivel de estudio, experiencia y competencias requeridas para cada cargo

La estructura salarial utilizada por el Banco, está definida de acuerdo a los parámetros establecidos en la Metodología HAY de Valoración de Cargos. La persona que se nombre en un cargo tiene definido, de acuerdo con su categoría, su asignación salarial sin distinción de sexo.

7.2.1 Evaluación de Conocimientos

Es una de las herramientas que permite a los empleados conocer el portafolio de productos y servicios que ofrece el Banco, la cual ayuda a brindar una mejor atención y acertada orientación a los clientes actuales y potenciales, independientemente del área en la que se desempeñen.

7.2.2 Evaluación del Desarrollo

Actualmente la Valoración del Desempeño, busca mantener un mejoramiento continuo de la organización vía el mejoramiento de las personas, con miras a la Estrategia Organizacional.

Su Gente. La Valoración del Desempeño, es un proceso que permite, conocer los logros alcanzados y el potencial de desarrollo de cada uno de sus empleados, con relación al desempeño óptimo del cargo en función de los Objetivos Organizacionales.

La Evaluación del Desarrollo en el Banco se emplea para

- ⊙ Movilidad dentro de la organización.
- ⊙ Definir programas de Formación y Desarrollo.
- ⊙ Estimación del potencial de cada empleado.
- ⊙ Definición de incrementos salariales.
- ⊙ Adjudicación de beneficios e incentivos no salariales.
- ⊙ Suministro de información para el proceso de gestión de consecuencias.
- ⊙ Identificación de prioridades de intervención frente a resultados organizacionales y procesos claves para su consecución.



7 GESTIÓN HUMANA

7.2.3 Incrementos por Méritos

El Banco tiene definidos incrementos por méritos de acuerdo con el desempeño de los empleados. Los incrementos por méritos para cargos de nivel No Convencionado (Nivel Profesional) y los Convencionados (Nivel Operativo) deben ser sometidos al Comité de Salarios, que revisa la Evaluación del Desarrollo correspondiente a los últimos seis meses.

7.3 Clima Laboral

El Banco de Occidente ofrece un adecuado Clima Laboral para sus empleados, realizando de forma constante mediciones y tomando las acciones correspondientes para lograr mejoras en este importante campo que genera bienestar para el equipo humano de la entidad y facilita el cumplimiento de los objetivos corporativos. Por esta razón, desde el año 2006 se han desarrollado modelos de intervención que permiten identificar la percepción de los empleados en los diferentes frentes.

7.3.1 Plan de Acción

El objetivo es evidenciar un progreso en el clima de la organización mediante acciones focalizadas en el trabajo individual y de equipo. De los compromisos adquiridos en la última medición, el Banco continúa trabajando los planes de acción así:

- Divulgación de resultados al 100% de las Áreas, Oficinas y Divisiones
- Grupos focales, que permitan diagnosticar la situación y definición de planes de acción acertados
- Entrevistas privadas a los empleados
- Talleres focalizados sobre las dimensiones con valoraciones sensibles y por debajo del umbral definido por el Banco
- Coaching líderes y coaching grupal
- Divulgación beneficios legales y extralegales del Banco
- Herramientas de formación en el ser (psicoterapias)



7 GESTIÓN HUMANA



7.3.2 Acciones en Fiduciaria de Occidente

- ⦿ **Escuela de Líderes:** Experiencias reflexivas en 7 líneas de sentido orientadas en la Formación del ser para el liderazgo
- ⦿ **Programa Gente que Hace la Diferencia:** Experiencias reflexivas en 5 líneas de sentido orientadas en la Formación del ser para todos los demás cargos de la organización.
- ⦿ **Programa de Bienestar:** Programa de integración interempresarial con diversas disciplinas deportivas y culturales.
- ⦿ **Plan de Intervención GPTW:** Plan de intervención derivado de los resultados de la encuesta de clima laboral.
- ⦿ **Intervención Microclimas:** Atención a casos especiales detectados por los diferentes canales: Comité de convivencia, Reportes directos por parte de jefes o funcionarios y/o Entrevistas de retiro.
- ⦿ **Pasión por el Logro:** Programa de iniciativas prácticas para manejar la resistencia al cambio, construir confianza, propiciar sentido de pertenencia y enfocar a las personas en los logros. Capacitaciones a Nivel nacional.
- ⦿ **Obsequios y Celebraciones en Fechas Especiales:** Entrega de obsequios corporativos en diferentes fechas y celebraciones especiales como día de la mujer, hombre, madre, padre, amor y amistad, halloween, día de la familia y fiesta de fin de año.

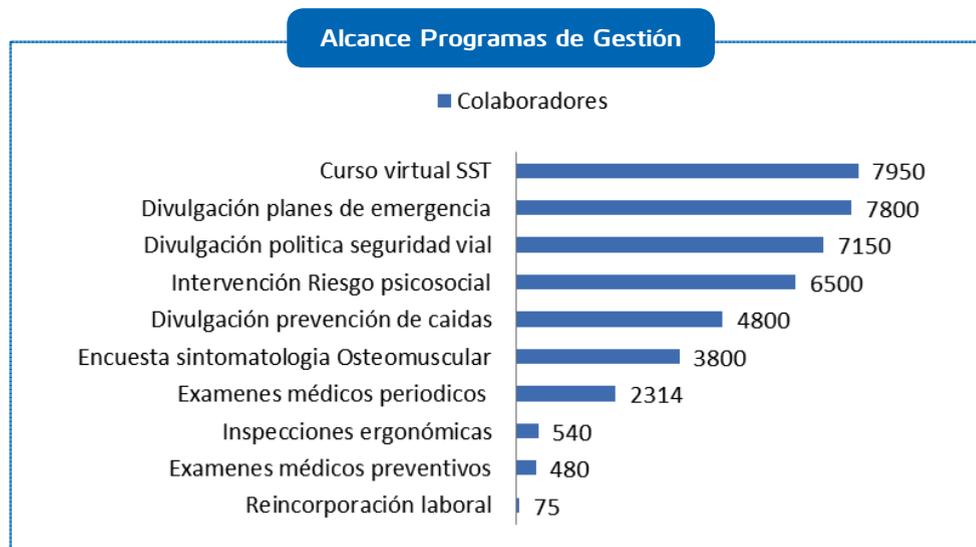


7 GESTIÓN HUMANA

7.4 Salud y Seguridad

7.4.1 Seguridad y Salud en el Trabajo

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo (SG-SST) de BANCO DE OCCIDENTE S.A., integra todas los programas que adelanta la empresa con el fin de mantener y promover la salud de sus empleados y su capacidad de trabajo, en el nivel físico, mental y social, contribuyendo a la disminución de las enfermedades laborales y accidentes de trabajo; todo ello en el marco de los requisitos legales en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) vigentes



Durante el 2016, estos programas incluyeron, entre otros:

- Reinducción en Seguridad y salud en el Trabajo (Curso virtual)
- Exámenes médicos ocupacionales
- Exámenes médicos preventivos
- Prevención de Riesgo biomecánico-Inspecciones ergonomías
- Prevención de Riesgo psicosocial;
- **Programas de prevención de accidentalidad:** Investigación de accidentes, Inspecciones de seguridad, Divulgación de estándares para prevención de caídas, Divulgación de política de seguridad vial
- Programa de prevención y atención de emergencias
- **Divulgación de pautas de Fomento de estilos de vida saludable:** Pausas activas, Prevención de cáncer en el hombre y la mujer, enfermedad respiratoria, enfermedad gastrointestinal, Virus
- Actualización de matrices de Identificación de peligros

7 GESTIÓN HUMANA

7.4.2 Acciones en Fiduciaria de Occidente

Durante el año 2016 se inició la implementación del Sistema de gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo con asesoría especializada por parte de la ARL. Adicionalmente, relacionamos las principales acciones adelantadas:

- Actualización de matrices de peligros y planes de emergencia a Nivel nacional
- Programa especializado de Pausas activas y autocuidado
- Escuelas osteomusculares
- Semana de la salud
- Día saludable
- Visita de inspección de seguridad a regionales
- Programa de formación para brigadistas a nivel nacional
- Plan de comunicaciones a nivel nacional: Infografías y mailing impulsores de cultura
- Acciones derivadas de comité de convivencia que impactan ambiente laboral
- Implementación del sistema de gestión
- Plan de intervención en riesgo psicosocial



7 GESTIÓN HUMANA



7.5 Formación

7.5.1 Escuela de Líderes

La Escuela de Líderes es un programa de formación para todos los líderes del Banco de Occidente con base en las necesidades de la organización, potenciando las competencias de los líderes de los procesos en el Banco, en función de los objetivos y retos organizacionales

El objetivo principal de la Escuela es transformar los líderes de hoy inspirando a los líderes del mañana, con miras a la Estrategia Corporativa.

7.5.2 Universidad Corporativa

La Universidad Corporativa es el medio para desarrollar competencias del talento humano de la organización, a través de programas de formación presenciales y/o virtuales, alineados con la estrategia corporativa y orientada a alcanzar los resultados esperados por parte del Banco.

7.5.2.1 Programas de Formación Presencial

El área de Formación tiene como objetivo potenciar las competencias del personal para mejorar su desempeño en los diferentes procesos y contribuir a su desarrollo profesional, mediante acciones de formación dirigidas al desarrollo del talento requerido para alcanzar los grandes propósitos establecidos en el direccionamiento estratégico del Banco.

Formación, con base en las mejores prácticas, pretende innovar y promover el crecimiento de los funcionarios de manera estandarizada, con una activa participación que involucre y complemente todos los temas, para que esto se vea reflejado en la excelencia y la buena calidad de servicio a nuestros clientes.

Se llevan a cabo actividades que involucran al personal de las Divisiones/Áreas; y a las Oficinas, Credicentros y Áreas Staff de las diferentes zonas y sucursales en los diferentes procesos de la operación bancaria.

Igualmente como parte del Plan de Desarrollo y el mantener actualizada a la fuerza comercial del Banco, anualmente se programan las jornadas de capacitación, para cada una de las fuerzas comerciales del segmento empresas y personas.

7 GESTIÓN HUMANA

7.5.2.2 Programas de Formación Virtual

La Vicepresidencia de Recursos Humanos establece las políticas sobre las cuales se rige la capacitación virtual en su plataforma: **eureka**. El seguimiento de estas políticas es importante para asegurar el entrenamiento oportuno de todos los funcionarios y la consecución de los objetivos estratégicos del Banco.

Eureka se define como el medio o la herramienta virtual por la cual se acceden a diferentes programas de formación en capacidades técnicas o comportamentales, en la cual hemos avanzado en nuestro modelo de formación al implementar nuestra modalidad virtual en la nube, de esta manera se logró ampliar y proyectar nuestro alcance fuera del ámbito laboral, haciendo de nuestro portafolio digital una herramienta portable que además brinda la oportunidad de dedicar más tiempo a la apropiación de conceptos, permitiendo de esta manera añadir y potenciar más habilidades a nuestro modelo de competencias.

7.5.3 Modelo de Formación

El Área de Formación con el fin de generar impacto en la Organización, implementa el Modelo de Formación para cada uno de sus procesos, esto con el fin de garantizar que todos los procesos que se desarrollen en términos de formación, vayan alineados a la estrategia y promuevan una mejora en los resultados, a través de las personas.

Para lograr esto, es importante cuestionarse: "¿Cómo el Área de Formación Genera Impacto dentro de la Organización?", la respuesta se encuentra en la misma experiencia, generando casos de éxito y otros que nos permiten tener Lecciones Aprendidas y Mejores Prácticas. Adicionalmente, resaltamos que los procesos que son medibles son sujetos de mejoramiento, por lo tanto, dentro del proceso de Modelo de Formación, los indicadores son una herramienta valiosa para identificar los "puntos de dolor" que puedan tener las diferentes áreas y nos ayudan en primera instancia a focalizar los esfuerzos. Posterior a esto viene todo un análisis que nos permite identificar cuáles son las "causas raíces" de esas consecuencias y definir la brecha real de conocimiento u otras necesidades que pueda tener el proceso. Igualmente no se descartan aquellos procesos, donde al finalizar el análisis, conocemos que no requieren Plan de Formación, sino una Sensibilización frente al tema.



7 GESTIÓN HUMANA

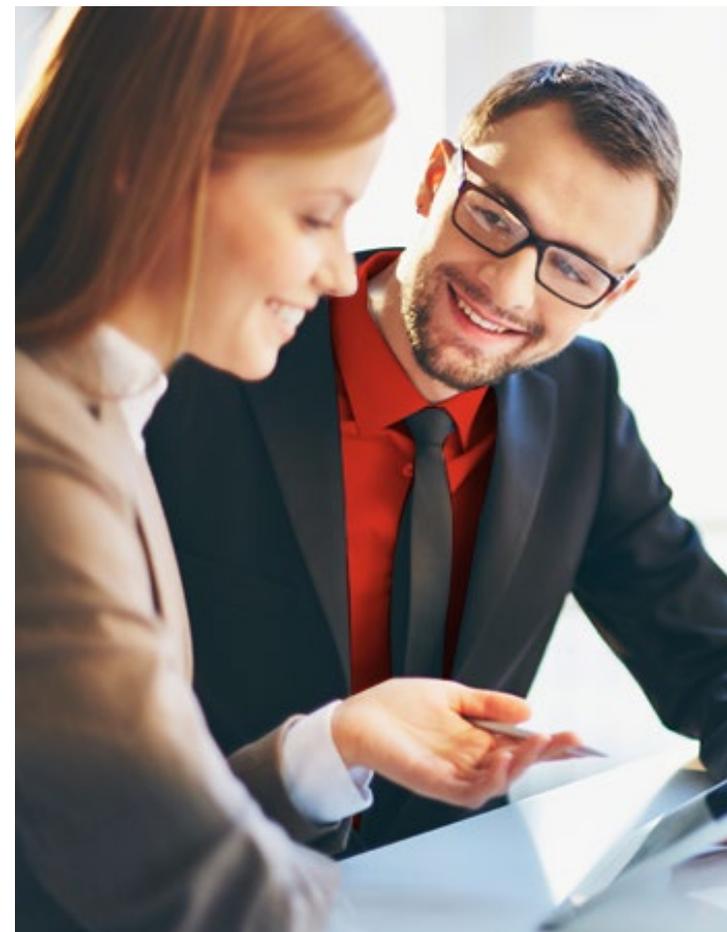
7.5.4 Acciones en Fiduciaria de Occidente

Para la Fiduciaria de Occidente la formación es un tema de vital importancia y forma parte de uno de los objetivos estratégicos: contar con el personal idóneo. Este objetivo está presente desde el proceso de inducción (Normativa y Organizacional), el entrenamiento en el puesto de trabajo y el programa de formación, que incluye los siguientes tipos de formaciones:

Normativas y de Actualización, conformada por el grupo de capacitaciones de carácter Normativo y que son de obligatorio cumplimiento por parte de todos los funcionarios. Las Actualizaciones están dirigidas a aquellas áreas que por motivo de sus funciones, requieren estar actualizadas frente a los cambios en la normatividad y que impactan el desarrollo de sus funciones.

Competencias, derivadas de los resultados de la Evaluación del Desempeño.

Planeación Estratégica, aquellas que guardan relación directa con el cumplimiento del plan estratégico en cada una de las áreas.



7 GESTIÓN HUMANA

7.6 Relaciones Laborales

La vigencia de la Convención Colectiva de Trabajo, está comprendida entre el primero 1° de Enero de 2015 y el 31 de Diciembre de 2017. Esta convención sólo aplica para los funcionarios del Banco de Occidente y no se extiende a los trabajadores de sus Filiales.

Testimonio de José Eudoro Gallo, Presidente del Sindicato del Banco de Occidente, empleado de la entidad hace 44 años:

“Yo destaco las excelentes relaciones entre la empresa y el sindicato desde que empezó a funcionar en el año 73. El Banco de Occidente es un Banco de puertas abiertas. **Hemos venido trabajando sin mayores problemas y por consiguiente no se han presentado interrupciones en las labores.** Desde el Presidente, hasta el Auxiliar Operativo todos tenemos la función de destacar el papel del Banco. La recomendación de la Presidencia es trabajar a favor del Banco, esto ha sido muy importante para conservar la buena relación entre el sindicato y la empresa”.



7 GESTIÓN HUMANA

7.7 Bienestar

Es el área donde se propende por el mantenimiento y fortalecimiento del Clima Laboral, generando bienestar en los funcionarios y sus familias a través de la administración de los servicios y beneficios, la planeación y desarrollo de actividades a partir de los lineamientos de la organización y de las necesidades del empleado, incentivando el equilibrio entre lo social, emocional, físico y laboral.

El Banco se preocupa por brindar a sus empleados y sus familias posibilidades de mejoramiento de calidad de vida profesional y familiar a través de diferentes tipos de auxilios, actividades y pólizas.

A lo largo del año se realizan diferentes actividades para los empleados y sus familias: taller de adolescentes y vacaciones recreativas para los hijos de los empleados, día de plenitud para los padres de los empleados (mayores a 55 años), día de la familia, economía familiar y actividades recreodeportivas.

De igual manera se llevan a cabo actividades institucionales tales como: programa Acerquémonos, ceremonias por celebración de quinquenios de antigüedad, celebración día de la secretaria, fiesta de navidad para los empleados y sus hijos (menores a 12 años) y programa de preparación para los funcionarios que están próximos a su pensión.

Adicionalmente se ofrecen diferentes convenios, los cuales están encaminados a generar bienestar y salud en los empleados y sus familias. Algunos de estos convenios se establecen con: universidades, escuelas de idiomas, programas culturales, escuelas deportivas, de danza, arte y música, gimnasios, ópticas, clínicas odontológicas, centros de salud, belleza y medicina alternativa, escuelas de conducción y servicio automotriz.

Pólizas	Auxilios
Asistencia Médica, Vida y Accidentes Personales	Bachillerato, escolaridad hijos de los empleados, Universidad de los empleados y de sus hijos, Educación Especial, Diplomado, Nacimiento, Matrimonio, Óptico, Escritura, Defunción.



7 GESTIÓN HUMANA

7.8 Apoyo al Fondo de Empleados

Los aportes a diciembre de 2016 del Banco de Occidente a Fondoccidente fueron significativos, lo cual beneficia a sus asociados, que ascienden a **7.036**.

Fondoccidente como empresa de los empleados del Banco de Occidente disfrutó de tasas preferenciales para sobregiros y créditos de tesorería, así como la exoneración de comisiones en productos y servicios como: traslados de dinero, débitos automáticos, abonos a cuentas propias, Transferencias Permanentes y Occired. De otra parte, se destacan las asesorías en proyectos de tecnología, el soporte en contrato de servicios, apoyo logístico con proveedores, cobertura del correo interno, apoyo legal y de recursos humanos y cesión de espacio físico para la realización de Junta Directiva y ubicación de oficinas en ciudades como Bogotá, Medellín y Barranquilla.



Fondoccidente contribuyó a aumentar la riqueza de sus asociados en 2016 en \$21.811 Millones de pesos.

Los valores estimados del Beneficio de los Asociados, se hacen respecto a los costos de los créditos e ingresos en ahorros, el uso de servicios mutuarios, reintegro de recursos con la revalorización de los aportes, pago de auxilios y reintegros e indemnizaciones de las pólizas. Fondoccidente lleva a cabo sus programas de manera independiente y autónoma con relación al Banco de Occidente, incluso cuando recibe apoyo en varios frentes de la entidad.



8 CLIENTES

8.1 Régimen de Protección al Consumidor Financiero

El Régimen de Protección al Consumidor Financiero tiene como objeto establecer los principios y reglas que rigen la protección a los consumidores financieros en las relaciones entre estos y las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, entendiéndose por consumidor financiero, todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas.

8.2 Sistema de Atención al Consumidor Financiero

Con base en lo estipulado en la Ley 1328 de 2009, el Banco estableció el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC). El SAC se compone de 4 etapas que son: identificación, medición, control y monitoreo de todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención y protección de los consumidores financieros, **cumpliendo los siguientes objetivos:**

- 1 Fortalecer la cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros (Debida diligencia).
- 2 Adoptar sistemas para suministrarles información adecuada (Información financiera).
- 3 Fortalecer los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos (Respuesta a quejas y requerimientos).
- 4 Propiciar la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de estos (Educación financiera).
- 5 Fortalecer la cultura de mejoramiento continuo.

Con una periodicidad anual, se realiza un curso virtual con el objetivo de que todos los colaboradores del Banco comprendan en qué consiste el Sistema de Atención al Consumidor Financiero y la importancia del mismo para sus clientes.



8 CLIENTES



8.3 Educación Financiera

La educación financiera es el proceso educativo por medio del cual las personas desarrollan conocimientos, actitudes, destrezas, valores, hábitos y costumbres en el manejo de la economía personal y familiar por medio de la utilización adecuada de las herramientas e instrumentos básicos de la vida financiera necesarias para tomar decisiones informadas, evaluar riesgos y oportunidades financieras, y mejorar su bienestar.

Contribuye a mejorar las condiciones de vida de las personas, ya que proporciona herramientas para la toma de decisiones relativas a la planeación para el futuro y a la administración de los recursos, así como información pertinente y clara que da lugar a un mayor y mejor uso de los productos y servicios financieros.

Los usuarios con mayores niveles de educación financiera tienden a ahorrar más, lo que normalmente se traduce en mayores niveles de inversión y crecimiento de la economía en su conjunto.

Los objetivos principales del programa de educación financiera del Banco de Occidente son:

Educar al Cliente: diseñando y desarrollando estrategias de educación financiera dirigidas a los clientes, usuarios y clientes potenciales del Banco, con el fin de hacer claridad acerca de conceptos básicos financieros, manejo de finanzas personales, información de su portafolio, medidas para el manejo seguro de canales, productos y servicios y los mecanismos legales y contractuales establecidos para la defensa de los derechos de los consumidores financieros.

Informar al Cliente: garantizar la entrega de la información clara, suficiente y oportuna a los consumidores financieros.

Para ello el Banco de Occidente ha utilizado varios mecanismos de comunicación a través de videos en oficinas con digiturno, Boletín Alcorriente, Carteleras Institucionales, redes sociales del Banco y el portal de educación financiera donde los clientes y usuarios pueden encontrar orientación sobre el manejo correcto y el uso efectivo de los productos y servicios que se ofrecen.

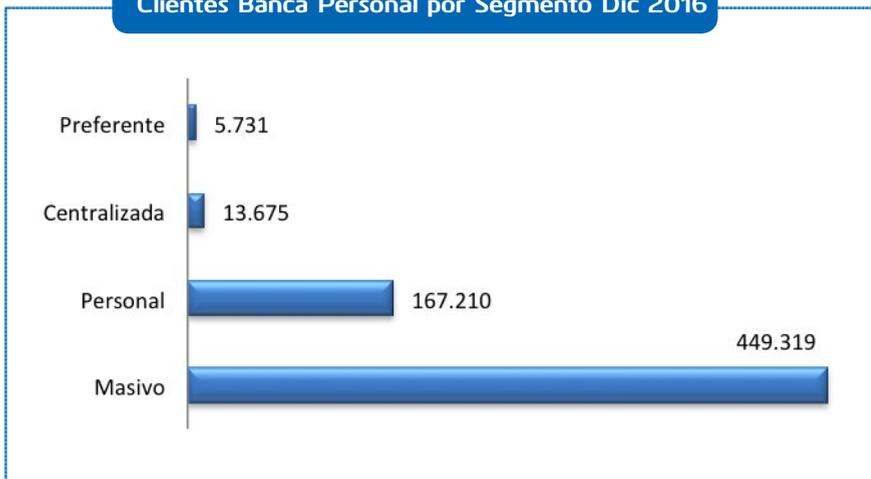


8 CLIENTES

8.4 Segmentación

8.4.1 Segmentación Banca Personal

Cientes Banca Personal por Segmento Dic 2016



Banca Empresas	
Segmento	Perfil
Preferente	<p>Dueños de empresas, accionistas, miembros de Juntas Directivas, ejecutivos de empresas reconocidas de primer y segundo nivel, Profesionales con ingresos mayores a 43 SMLV que cumplan con alguno de los siguientes parámetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Promedio Últimos 6 Meses Cuenta Corriente, Mayor o Igual a \$ 15 Millones. · Promedio Últimos 6 Meses Cuenta Ahorros, Mayor o Igual a \$ 25 Millones. · Promedio Saldo en Cartera mayor o igual a \$ 50 Millones. · CDT Mayor o igual a \$ 70 Millones.
Personal Centralizada	<p>Personas con ingresos de 18 a 43 SMLV o que cumplan con alguno de los siguientes parámetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Clientes con promedio últimos seis meses en Cta Cte mayores a \$10MM · Clientes con promedio últimos seis meses en Cta de Ahorros mayores a \$18MM. · CDT mayor a \$50 MM. · Promedio de Cartera mayor a \$35MM.
Personal	<p>Clientes con ingresos superiores a 5.6 y 18 SMLV que cumplan con alguno de los siguientes parámetros:</p> <p>Ciudades Tipo A (Bogotá, Cali, Medellín y Barranquilla)</p> <ul style="list-style-type: none"> · Promedio Últimos 6 Meses Cuenta Corriente mayor o igual a \$ 1.2 Millones. · Promedio Últimos 6 Meses Cuenta Ahorros mayor o igual a \$ 4 Millones. · Promedio Saldo en Cartera mayor o igual a \$ 25 Millones. · CDT mayor o igual a \$ 20 Millones. · Clientes Cartera Mono producto mayor o igual a \$ 15 Millones. <p>Ciudades Tipo B (Bucaramanga, Cartagena, Ibagué, Manizales, Palmira, Pereira) y Tipo C (demás ciudades)</p> <ul style="list-style-type: none"> · Promedio Últimos 6 Meses Cuenta Corriente mayor o igual a \$ 1.2 Millones. · Promedio Últimos 6 Meses Cuenta Ahorros mayor o igual a \$ 4 Millones. · CDT mayor o igual a \$ 15 Millones. · Promedio Saldo en Cartera mayor o igual a \$ 15 Millones. · Clientes Cartera Mono producto mayor o igual a \$ 10 Millones
Masiva	<p>Clientes con ingresos entre 1.5 y 6 SMLV Clientes con ingresos entre 1 y 2 SMLV</p>

8 CLIENTES

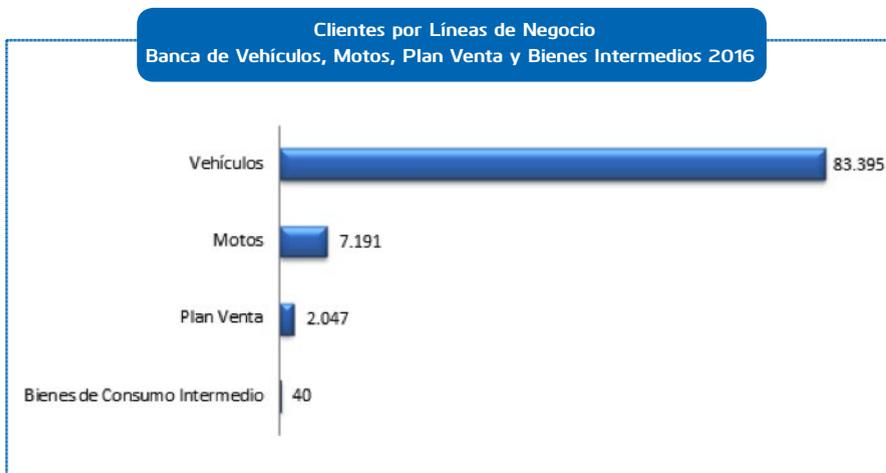
8.4.2 Segmentación Banca Empresarial

Banca Empresas	
Segmento	Perfil
Gobierno	Entidades pertenecientes al sector oficial
Corporativo	Clientes con nivel de ventas mayor a \$250.000 MM y empresas vigiladas por la super financiera.
Empresarial Grande	Empresas privadas con nivel de ventas mayor a \$20.000 MM y menor a \$250.000 MM
Empresarial Pyme	Empresas privadas nivel de ventas mayor a \$700 MM y menor a \$20.000 MM



8 CLIENTES

8.4.3 Segmentación Banca de Vehículos y Motos

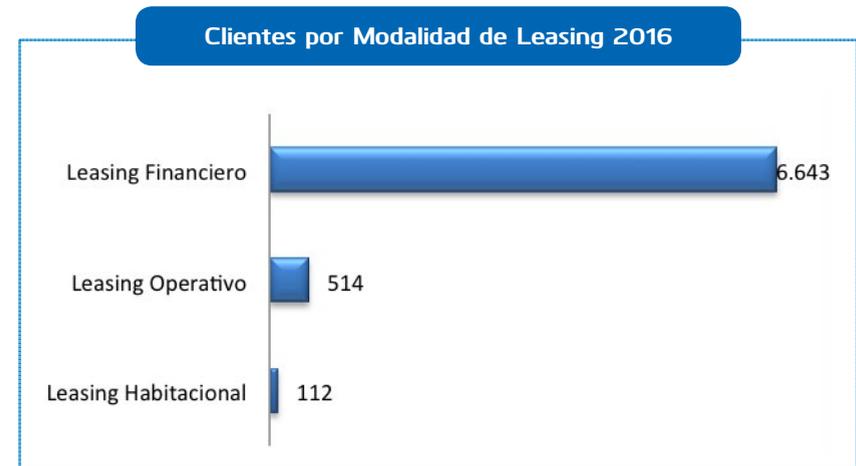


Banca Vehículos	
Segmento por Línea de Negocio	Perfil
Vehículos Particulares	<p>Asalariadas, personas cuyo salario representa por lo menos el 60% de sus ingresos totales. Contrato a término indefinido deberá tener por lo menos tres meses de vinculación (presentando continuidad laboral de un año), y, para contrato a término fijo (prestación de servicios u obra labor), debe estar renovado por más de un año. El ingreso mínimo requerido para un asalariado debe ser por lo menos de 3 SMMLV en Bogotá y 2,5 SMMLV en el resto de ciudades.</p> <p>Rentistas de Capital, personas cuyos ingresos provienen de intereses, beneficios, ganancias y en general, todo cuanto represente rendimiento de capital; este incluye además ingresos generados por alquiler. Deberá llevar en su actividad, dos años de experiencia. El ingreso mínimo requerido para un rentista de capital debe ser por lo menos de 5 SMMLV en Bogotá y 4 SMMLV en el resto de ciudades.</p> <p>Profesionales Independientes personas que tengan un título como profesional o tecnólogo y que su actividad esté relacionada con dicha profesión, cuyos ingresos, al menos el 60%, deben provenir de su actividad profesional, independientemente del número de fuentes de ingreso que presente. La experiencia en el sector debe ser, por lo menos, de un año y el ingreso mínimo requerido de 3.5 SMMLV en Bogotá y 3 SMMLV en el resto de ciudades.</p> <p>Comerciantes Independientes, personas declarantes o no, cuyos ingresos dependen en un porcentaje superior al 60% de actividades comerciales, en las cuales no existe vínculo laboral alguno. Deberá llevar en su establecimiento comercial o en su actividad comercial, dos años de constituida o de experiencia como comerciante, respectivamente. El ingreso mínimo requerido debe ser por lo menos de 5 SMMLV en Bogotá y 4 SMMLV en el resto de ciudades.</p>
Vehículos Productivos	<p>Transportador: personas natural o jurídica, cuyos ingresos en un 60% o más provienen de la actividad del transporte de carga o de pasajeros (excepto taxistas), con la condición de ser propietario de uno o más vehículos generadores de renta.</p> <p>Los ingresos deben ser por lo menos de 6 SMMLV en Bogotá y 5.5 SMMLV en el resto de ciudades.</p> <p>O la mayor proporción de los mismos deben provenir de su actividad como transportador. El vehículo debe estar afiliado a una empresa de transporte o con contratos de reconocidas empresas.</p>
Motocicleta	<p>Segmento de Alta cilindrada (Occimoto Alto Cilindrada): Asalariados y Profesionales Independientes desde 3 SMLV. Comerciantes y/o Rentistas de Capital desde 5 SMLV, Transportadores desde 6 SMLV y Taxistas desde 4 SMLV.</p>
Maquinaria y Equipo Productivo	<p>Personas naturales independientes interesadas en adquirir maquinaria para construcción, montacargas, equipos médicos y equipos industriales, a través de crédito o leasing, que tengan mínimo 2 años de experiencia comprobada en su actividad.</p>

8 CLIENTES

8.4.4 Segmentación Unidad de Leasing VP de Empresas

Unidad de Leasing Vicepresidencia de Empresas	
Modalidad de Leasing	Segmentos
Financiero	Corporativo, Grandes, Pymes y Gobierno
Operativo	Corporativo, Grandes, Pymes y Gobierno
Habitacional	Corporativo, Grandes, Pymes y Gobierno



8 CLIENTES

8.5 Corresponsales Bancarios

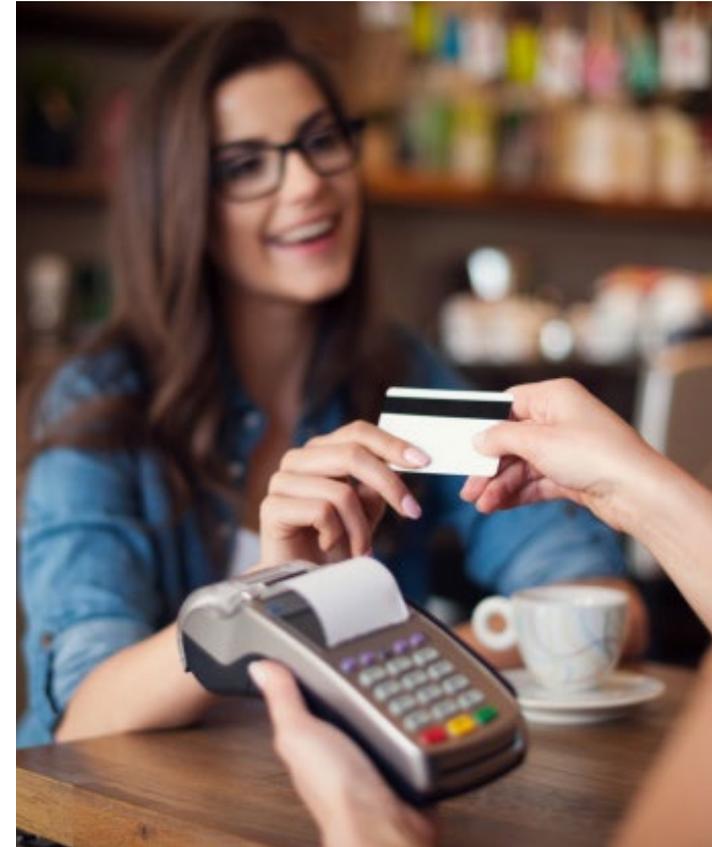
Actualmente el Banco de Occidente cuenta con más de 10.200 puntos de Corresponsalía ubicados estratégicamente en 868 Municipios del País, en donde se pueden llevar a cabo transacciones como pago de facturas de servicios públicos y privados, pago de la Seguridad Social PILA, depósitos/consignaciones en efectivo, retiros con y sin tarjeta débito del Grupo Aval.

En el 2016 ampliamos los servicios ofrecidos en el Corresponsal VIA Baloto además de los recaudos ahora se pueden realizar Depósitos en efectivo a Cuentas de Ahorro y Corriente del Grupo AVAL a nivel nacional y Retiros de efectivo sin Tarjeta (Clave OTP) desde cuentas AVAL. Así mismo vinculamos a Supermercados Mercar a la Red de Corresponsales para brindar mayor cobertura a los Clientes.

En promedio en el año 2016 las transacciones en el canal crecieron en un 18% con respecto al año 2015, esto demuestra que cumplimos con nuestra oferta de valor al Cliente en agilidad, cercanía, comodidad, cubrimiento y seguridad en las transacciones.

En el 2017 seguimos trabajando en equipo para implementar más transacciones en el canal tales como pago de obligaciones, pago de tarjeta de crédito, pagos empresariales, avances de tarjeta de crédito, transferencias y consultas y así aportar a la MEGA.

Utilizando los Corresponsales Bancarios del Banco de Occidente VIA Baloto, Grupo Éxito, EDEQ, ServyPagos y Supermercados Mercar se ahorra tiempo en filas y dinero en desplazamientos.



8 CLIENTES

8.6 Servicios Especiales

8.6.1 Pago a Pensionados

El Banco ha diseñado centros de pago, con horarios especiales, donde se ofrecen lugares cómodos, con atención exclusiva, con sillas de ruedas y en general donde se brinda un servicio de calidad a los adultos mayores. Se realizaron modificaciones para no cobrar comisiones a los pensionados y brindarles la comodidad de uso de cajeros automáticos y compras en establecimientos.

Hoy los pensionados se identifican a través de biometría a fin de evitar suplantación y de agilizar sus proceso de cobro de mesada pensional.

Adicionalmente se da soporte y apoyo en educación financiera en los puntos a través de asesores de servicio.

Complementando las opciones de los Centro de Pagos que se tenían para los pensionados, se habilitaron las oficinas a nivel nacional con atención preferencial y con los sistemas de seguridad para blindar las transacciones y proteger los recursos de los adultos mayores.



8 CLIENTES

8.6.2 Página Electrónica para Liquidación y Pago de Impuestos

Diseño y Desarrollo de Páginas Transaccionales particulares que permiten el cargue de la información para la parametrización de la liquidación y pago de impuestos.

El sistema controla uno a uno los campos de una liquidación y/o declaración de impuestos, esto genera mayor facilidad para los contribuyentes en aspectos como la asistencia total para no cometer errores, que pueden generar sanciones. Con el uso de la red se evitan desplazamientos de los contribuyentes, se disminuye el consumo de papel y químicos en las impresoras y se reduce el uso de tramitadores.

La implementación de este tipo de servicios ayuda a la reducción en los fraudes que puedan llegar a presentarse en la liquidación

y pago de los impuestos, los entes territoriales tienen un mayor control fiscal, pueden establecer mecanismos para recuperación de cartera, tienen bases de datos con información estratégica y actualizada. Con estas herramientas se tiene la trazabilidad del recaudo y se garantiza la integridad de lo que se está liquidando y pagando.

Dado que la mayoría de estas páginas de liquidación y pago informa en tiempo real las operaciones realizadas, los contribuyentes no tendrán problemas en sobre costos o cortes del servicio, la generación de Paz y Salvo se vuelve un proceso inmediato.

Adicionalmente, este servicio va en línea con la Ley 19 de 2012 relacionada con la disminución de trámites, generando así valor al sector oficial y empresarial.



8 CLIENTES

8.6.3 Cajeros Humanos

Este personal está ubicado en las instalaciones del cliente, lo cual contribuye a generar empleo y apoya el desarrollo de los municipios a través de la recuperación de cartera y recaudo. El Banco tiene 78 clientes con este servicio.

8.6.4 Jornadas Móviles de Recaudo

El Banco ha desarrollado el servicio de Recaudo Móvil para las Jornadas Militares, donde recaudamos la cuota de compensación Militar y el decreto 2350 en Municipios donde no hay presencia de Bancos, se acompaña al Ministerio de la Defensa en estrategia de definición de la situación Militar de poblaciones muy alejadas y hacemos presencia de 1 a 4 días continuos. Se programan alrededor de 100 convocatorias especiales al año en los diferentes Municipios del País. Servicio de Recaudo con actualización de Base de datos en tiempo real y con infraestructura muy liviana (software y Hardware), que permite la movilidad y el dinamismo que se requiere.



8 CLIENTES

8.6.5 Jornadas Especiales para Recaudo de Impuestos

El Banco ha dispuesto la domiciliación para el recaudo de Impuestos en 2 líneas:

- 1 Visita a grandes empresas para Recaudo de impuesto con Datafono, evitando el manejo de efectivo y apoyando el recaudo masivo del ente territorial (disminución cartera vencida).
- 2 Habilitar puntos de recaudo con estructura muy liviana, en Centros comerciales donde se ubica un stand con funcionario liquidador del ente territorial y un cajero humano Banco con datafono para el pago.

8.6.6 Desarrollo Ventanilla Única de Registro (VUR)

El banco ha puesto a disposición de las gobernaciones a nivel nacional, una herramienta integradora que articula a todas las Instituciones involucradas en el proceso de trámite de un bien inmueble, se logró una conexión en tiempo real entre las gobernaciones, notarías, cámaras de comercio y oficinas de registro hecho que reduce significativamente los costos y tiempos asociados con dichas diligencias.

La propuesta se basa en la iniciativa que tuvo la Súper Intendencia de Notariado y Registro, apoyados en la ley anti-trámite y gobierno en línea, para que los contribuyentes sólo asistan a un punto habilitado por el Banco y puedan pagar los derechos de registro, el impuesto asociado y los derechos notariales generados, reduciendo de forma significativa los trámites, plazos, costos y desplazamientos propios a la transferencia de dominio. Buscamos que a través de esta herramienta Colombia sea un estado más eficiente, transparente y

participativo, aprovechando la tecnología para impulsar el mejoramiento de la calidad de vida y prosperidad de todos los colombianos. Este servicio tiene un alto componente social, al reducir los desplazamientos de los colombianos que viven a 6 – 8 horas de las ciudades principales, y que ya desde su Municipio pueden hacer el trámite. Dos ejemplos son Samaná Caldas y Orocué Casanare. El nuevo esquema permite reducir los tiempos del trámite de 23 días hasta en 3 días, y los costos implícitos que generaba el trámite anterior.

Aquí el Banco es la plataforma integradora de este Ecosistema.



8 CLIENTES



8.6.7 Recaudo a través de Extensión de Red y/o Corresponsales Bancarios

El banco de Occidente ha realizado alianzas estratégicas con redes de recaudo nacional para proporcionar a los contribuyentes capilaridad y horarios de recaudo flexibles, con el objetivo de poner a disposición una opción más de recaudo en la cual se entrega la información en línea.

8.6.8 Agilizadores Electrónicos

Dispositivo Electrónico instalados en la(s) oficina de los cliente, para el recaudo y/o pago de servicios públicos o privados de manera ágil, segura y alineada a las estrategias de Gobierno en línea y facilitando la gestión de pago a los ciudadanos. Los servicios requeridos en los Agilizadores se parametrizan de acuerdo a las necesidades de los clientes.

8.6.9 Gestión de Rentas

El banco pone a disposición de las entidades territoriales una propuesta integral que permite realizar la gestión de cobro para los impuestos departamentales y municipales a través de sistemas tecnológicos modernos. Su propuesta de valor tiene como alcance facilitar al cliente el manejo correcto de la cartera brindando a los contribuyentes calidad, transparencia y confianza en la información asociada a sus rentas mejorando la cultura de pago, facilidad en la liquidación de sus impuestos y agilidad al momento de realizar sus pagos, todo esto garantizando el cumplimiento de la normatividad vigente establecida por los entes de control.

8 CLIENTES

8.6.10 Sistemas Financieros y Tributarios de Recaudo

El banco de Occidente ha realizado alianzas estratégicas para proveer a nuestros clientes herramientas confiables, seguras, amigables, flexibles y personalizables orientadas a la prestación de servicios en la gestión tributaria y financiera. Estos servicios están alineados al ofrecimiento de dos tipos de plataformas, la primera permite la gestión de trámites en línea en lo referente a todos los impuestos, tasas y contribuciones, permitiendo a los contribuyentes la realización de peticiones quejas y reclamos. La segunda le permite a nuestros clientes tener su información integrada para rendir oportunamente los distintos informes a los entes de control, constituyéndose en la base del manejo eficiente de la información de los entes públicos en pro del mejoramiento de indicadores departamentales y nacionales.

8.6.11 Gobierno en Línea

El banco ha puesto a disposición de sus clientes herramientas que le proporcionan conocimiento, tecnología y servicios para el mejoramiento de su gestión, niveles de eficiencia, capacidad de generar valor y brindar mejor calidad de vida a los ciudadanos los cuales tendrán servicios cercanos, a través de la utilización de portales web, donde los usuarios podrán realizar el trámite de sus pagos de impuestos, tramites no monetarios, radicación de P.Q.R.S, todo lo anterior se alinea con las políticas de Gobierno en Línea para un Estado abierto, más eficiente, más transparente, más participativo y que preste mejores servicios respondiendo a las necesidades de los ciudadanos.



8 CLIENTES

8.7 Satisfacción del Cliente

Para el Banco de Occidente la excelencia en el servicio constituye uno de sus principales frentes de trabajo, por eso realiza estudios de carácter interno y externo y fomenta entre los colaboradores de la entidad competencias que permiten ofrecer cada día mejoras en la atención de expectativas y necesidades de sus clientes. En los casos en que no ocurra una experiencia favorable, el Banco procura agilizar los procesos para corregir los errores en este sentido.



8.7.1 Estudio Sectorial Bancario

Encuesta de percepción de servicio en clientes de entidades financieras. A través de este estudio se conoce el nivel de satisfacción de los clientes externos del Banco en comparación con el de los clientes de las otras entidades financieras de Colombia. Esta medición se realiza anualmente.

El Banco, en su interés por ofrecer calidad en la excelencia realiza de forma sistemática estudios de satisfacción del cliente externo e interno para tomar los correctivos en todos los aspectos de mejora.

8.7.2 ENSE

Encuesta de Nivel de Satisfacción Externa. Se realiza anualmente a clientes de todos los segmentos. Permite conocer la percepción del servicio en todos los puntos de contacto directo con el cliente, en aspectos tales como: atención telefónica, atención personal, asesoría, presentación personal, entre otros aspectos.

8.7.3 ENSE Reclamos

Esta encuesta es realizada a todos los clientes que han presentado reclamos o quejas y le permite al Banco conocer el nivel de satisfacción con la respuesta recibida. Se lleva a cabo una vez al año.



8 CLIENTES

8.7.4 TEO

El Teléfono Eficiente y Oportuno, TEO, permite establecer el nivel de satisfacción con la atención telefónica de los clientes internos, en relación con la facilidad, rapidez, actitud y oportunidad en la atención. Se realiza anualmente.

8.7.5 ENSI

Encuesta de Nivel de Satisfacción Interna. Este estudio mide una vez al año el nivel de satisfacción de los clientes internos. Permite conocer si las áreas están cumpliendo con su misión de entregar productos y servicios oportunos y con la calidad de atención requerida a sus compañeros de trabajo.

8.7.6 Acciones en Fiduciaria de Occidente

Para medir la percepción la percepción de la Fiduciaria frente a nuestros clientes, anualmente se realiza la encuesta anual de satisfacción con la empresa Customer Index Value, representante de American Customer Satisfaction Index (ACSI) de Estados Unidos. La encuesta mide seis indicadores adicionales relacionados a la experiencia de marca: expectativas, calidad percibida, valor percibido, índice de satisfacción, atención de quejas y lealtad. De acuerdo al modelo, puntajes en cada indicador superiores a 79 son deseables.

En el año 2016, la encuesta se aplicó telefónicamente a una muestra representativa de clientes a nivel nacional, seleccionados aleatoriamente; con una cantidad homogénea de clientes en fondos de inversión colectiva y negocios fiduciarios. El período de medición del indicador de satisfacción fue septiembre de 2015 a septiembre de 2016.

Dentro de los resultados más relevantes, el índice de satisfacción se ubicó en 80 puntos con un decrecimiento de 2.43% respecto al 2015. Los clientes de los fondos de inversión colectiva tuvieron el mayor índice con 84 puntos; resaltando, a su vez, un índice de recompra y lealtad de 85 puntos, el más alto desde el año 2010. Este resultado permite la recomendación de los FIC de Fiduoccidente en el mercado.

La solidez de la marca Fiduoccidente, su trayectoria en el mercado fiduciario y la credibilidad construida en el mercado fueron los beneficios mejor calificados por los clientes al ser comparados con otras fiduciarias.



8 CLIENTES

8.8 Calidad

8.8.1 Programas de Calidad en el Servicio

El Banco promueve el premio de Oficina Modelo, el cual reconoce a la oficina más destacada en servicio a nivel nacional en cuatro grupos conformados de acuerdo a tamaño de las agencias. Se escoge la oficina ganadora por los mejores resultados en las encuestas de servicio, trabajo en aseguramiento y de clima laboral. Los ganadores reciben un estímulo económico.

Las oficinas trabajan sobre las principales oportunidades de mejora detectadas en las encuestas de servicio bajo la asesoría del área de Calidad en Servicio al Cliente y con las directrices generadas en los comités de Calidad.

De otra parte, el Banco promueve anualmente el Encuentro de Calidad y el Encuentro de los Mejores, en los cuales los seleccionados tienen la posibilidad de presentar sus proyectos de mejoramiento e innovación y son reconocidos por la alta dirección del Banco, la cual les hace entrega de un trofeo y premios por su aporte a la gestión de Calidad en la organización.

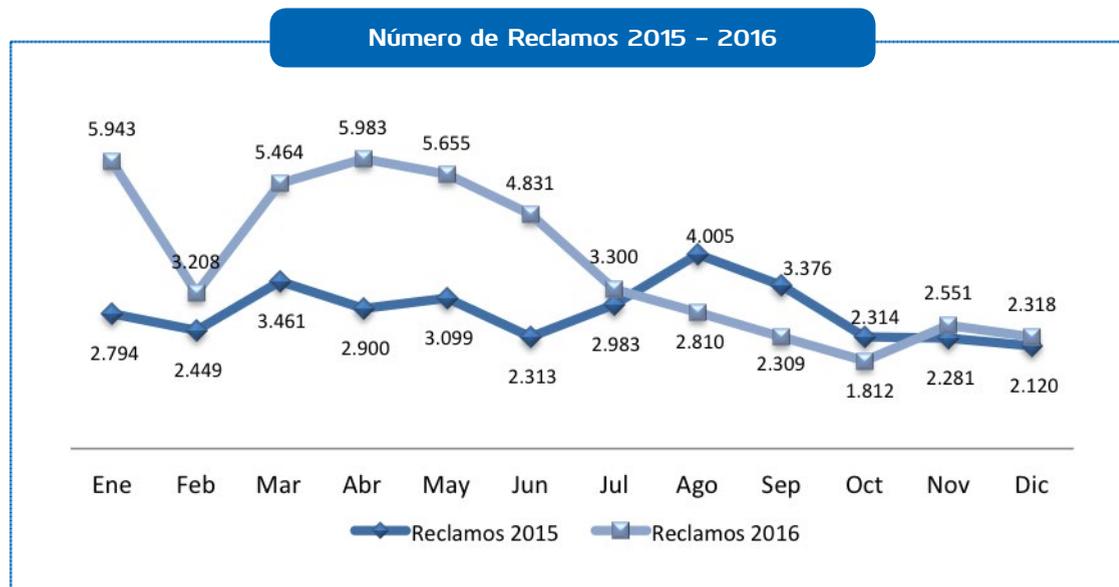
Durante todo el año el área de Calidad en Servicio al Cliente orienta y asesora a las áreas y oficinas para el desarrollo de sus proyectos a través de diferentes metodologías, promueve proyectos enfocados en agilizar y facilitar trámites, operaciones y solicitudes de los clientes; así como disminución del impacto ambiental: consumo de papel, energía, reciclaje, reutilización y manejo de desperdicios, aportando así al balance social del Banco; entre otros.



8 CLIENTES

8.8.2 Gestión de Reclamos y Requerimientos

El Banco ha implementado la metodología Lean en la gestión de reclamos y requerimientos, estableciendo una visión de punta a punta del proceso, con inicio y fin en el cliente. El objetivo del proyecto es aumentar el nivel de resolución, minimizar errores y tiempos de gestión y cumplir las promesas pactadas con el cliente.



Se presentó un incremento del 35% en los reclamos del año 2016 respecto al año anterior, equivalente a 12.089 reclamos, se generaron 4.3 reclamos en promedio por cada mil clientes en promedio durante el año 2016.

El promedio de radicaciones del IV trimestre de 2016 fue de 2,227 reclamos mensuales. Los códigos de cuota de manejo de tarjeta de crédito, fraudes, no recepción de extractos e inconsistencias en operaciones internacionales representaron el 80X de reclamaciones.

Para el reporte de la Superfinanciera del IV trimestre de 2016 se presentó una reducción del 23% (1.884 reclamos) respecto al III trimestre del mismo año. Lo anterior como resultado de la estabilización de las novedades del Core Banking, ausencia de eventos masivos de tarjeta de crédito y disminución de reclamaciones por extractos y seguros.

8 CLIENTES

8.8.3 Indicador de Oportunidad en la Respuesta al Cliente

Este indicador, refleja los reclamos y solicitudes que fueron solucionados fuera del tiempo definido en el sistema, para dar respuesta al cliente.

La Unidad de Gestión de Reclamos, en el último trimestre de 2015 presentó un vencimiento promedio de 5.4%, para el mismo periodo en 2016 se redujo a 1.1%.

En el último año se generaron las siguientes acciones para mejorar nuestro nivel de atención y disminuir el número de reclamaciones.



- ⦿ Se desarrolló proyecto de disminución de vencidos que incluyó ajuste de los ANS con otras áreas, estudio de productividad, seguimiento diario en varios cortes y validación de procedimientos de excepción, establecimos una meta del 1% la cual alcanzamos en noviembre de 2016.
- ⦿ El afinamiento de fábrica al interior de la UGR permitió mejorar favorablemente indicadores como mala radicación y radicado innecesario, así como una mayor oportunidad de atención de cara al cliente, la cual se vio reflejada en el cumplimiento de atención en 24, 48 y >48 horas.
- ⦿ Se mantiene el esquema de retroalimentación mediante la generación de TIPS y actualización continua de la matriz de radicaciones y divulgación de los indicadores y estadísticos del proceso de reclamos a través de la Intranet.



8 CLIENTES

8.8.4 Filosofía sobre Derechos de los Clientes

El Banco de Occidente cree en el valor de una relación comercial sana, dinámica y efectiva, a partir de parámetros claros y equitativos en todo lo referente a derechos y obligaciones.

Además, considera que en cada petición, solicitud, queja o reclamo de un cliente, se presenta la oportunidad de validar el compromiso del Banco y sus empleados con el servicio ofrecido.

El Banco motiva a todos y cada uno de sus empleados a mantener muy presente y actuar consecuentemente, con las disposiciones legales vigentes sobre derechos del cliente, así como sus obligaciones y también las del Banco, como proveedores de productos y servicios financieros.

8.9 Privacidad y Protección al Cliente

8.9.1 Seguridad Física y Virtual

En el modelo de seguridad del Banco se tiene contemplados procedimientos sobre seguridad bancaria y privacidad en el manejo de la información.

Entrenamiento al personal, información a los clientes, trabajo conjunto con otras entidades del sector financiero y participación activa en los comités de este tema hacen parte de las actividades realizadas para preservar el importante activo que representa la seguridad.



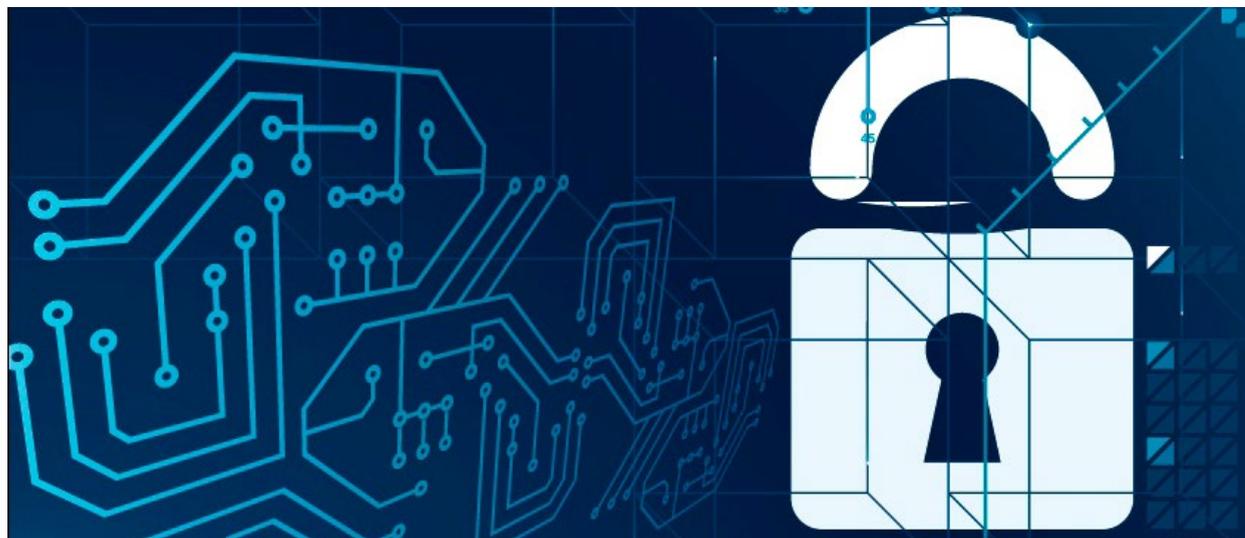
8 CLIENTES

8.9.2 Modelo de Seguridad de la Información

La seguridad de la información se logra implantando un Modelo de Seguridad que apoya las políticas corporativas de protección de la información y está alineado con los requerimientos técnicos y de negocios. Este modelo se encuentra estructurado bajo el enfoque ISO27001.

La información es uno de los activos más importantes del Banco y por lo tanto se espera que sea utilizada acorde con los requerimientos del negocio. La confidencialidad de la información del negocio y de terceras partes debe ser mantenida, independientemente del medio o formato donde se encuentre.

De acuerdo con las políticas del Banco la información debe preservar su integridad, sin tener en cuenta que su residencia sea temporal o permanente o la forma en que sea transmitida.



Inversiones para garantizar seguridad en la información:

- Las inversiones en seguridad Informática están representadas por servicios como antiphishing, antivirus, crecimiento en herramientas de monitoreo, herramientas para prevención de pérdida de información (DLP), correlación de eventos (SIEM), capacitación interna y proyectos internos: La inversión del área en el año 2016 fue de **U\$755.033**
- Las inversiones en seguridad de la información representadas en proyectos internos y servicios a los clientes fueron de **US\$276.401**
- Identificación Biométrica: Proyecto en producción con un presupuesto ejecutado de **\$892.758.794** en costos operativos
- Gestión de Usuarios: Proyecto en curso con un presupuesto de **U\$2.224.061**
- Póliza Global Bancaria: **\$1.306.508.000** (Incluido IVA).



8 CLIENTES

8.9.3 Atención de Reclamos en Seguridad

El Banco cuenta con procedimientos y tiempos estandarizados para la atención y respuesta a los reclamos que presentan los clientes por el retiro de sus dineros a través de conductas mal intencionadas, que cubren todos los productos y canales.

Una vez documentada la reclamación, un Comité que se reúne dos veces a la semana estudia las solicitudes y resuelve formalmente la reclamación a través del Gerente que atiende al cliente.

8.9.4 Estándares de Seguridad Física

El Banco cuenta con estándares de seguridad física con base en los cuales diseñan y proveen a las oficinas bancarias. Existe, adicionalmente la señalización que le permite al cliente diferenciar cuáles son los funcionarios del Banco y los puntos de atención.

8.9.5 Atención Personalizada en Seguridad

Se ofrece atención personal a aquellos clientes que solicitan al Banco la prestación de los servicios de pago o recaudo en sus instalaciones. También se presenta con algunos clientes corporativos que demandan la revisión de sus áreas, procedimientos y en ocasiones la capacitación de sus propios empleados.

Cuando el cliente contrata y utiliza sus propios cheques especiales, el Banco de Occidente le ofrece el servicio de verificar que las condiciones físico - químicas con las cuales fueron impresos cumplan con los estándares de seguridad.

El Banco cuenta con áreas específicas para adelantar estas operaciones que le garanticen la seguridad y confidencialidad al cliente que realiza de forma ocasional o permanente este tipo de operaciones. Así mismo, existe un reglamento en el cual se ofrece protección de la Policía para seguridad de los clientes que retiran cuantiosas sumas en efectivo.



8 CLIENTES

8.10 Defensoría del Cliente Financiero

Es un ente autónomo e independiente de los organismos de administración de la entidad, que se desempeña como vocero de los Clientes o Usuarios financieros ante el Banco y sus Filiales y está orientada a la protección especial de los derechos de los consumidores financieros.

Al Defensor le corresponde conocer y resolver los reclamos formulados por los consumidores, a través de un pronunciamiento o decisión motivada, en relación con la debida aplicación de la normatividad vigente, las estipulaciones contractuales, las costumbres comerciales y las prácticas bancarias. Adicionalmente el Defensor puede efectuar recomendaciones al Banco relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero según considere conveniente.

Por disposición legal el Defensor del Consumidor Financiero del Banco de Occidente y sus Filiales ejerce sus funciones con absoluta **independencia, imparcialidad y objetividad.**



8 CLIENTES

8.11 Estrategia de Información a Clientes

El Banco de Occidente tiene una estrategia para informar y capacitar a los clientes en las medidas de seguridad para realización de operaciones por cada canal. Se señalan a continuación las que se emplean con mayor frecuencia:



- Entrega de plegables de productos a clientes con certificación que la información fue recibida.
- Divulgación a clientes a través de boletín masivo – Alcorriente y frases en extractos.
- A través de la Página Web Zona Informativa (Banner, Landing Page y Pop App), Zona Transaccional (Banner), Banca Móvil (Información de productos y promociones) y medios impresos entregados en oficinas (Afiches y habladores).
- Mailing y SMS a correos y celulares autorizados por los clientes de la Banca de Personas.
- Comunicaciones y Pauta en medios digitales (Facebook, Twitter, Instagram y Google) Publicaciones en las páginas y perfiles de redes sociales del Banco.
- En OcciRed y PSP la estrategia para dar conocer esta funcionalidad se realiza a través de una compañía externa encargada de capacitar al cliente sobre las recomendaciones de utilización del producto
- En el caso de Línea Empresarial, el Gerente de Cuenta es el encargado de explicar a sus clientes las recomendaciones de seguridad para este producto.
- En las pantallas de digiturno de las oficinas.

8 CLIENTES

De acuerdo con la definición de la Superintendencia Financiera de Colombia y como parte de la administración de Riesgo Operativo, el Plan de Continuidad del Negocio hace referencia al conjunto detallado de acciones que describen los procedimientos, los sistemas y los recursos necesarios para retornar y continuar la operación en caso de interrupción.

Dada la dinámica del negocio, en el segundo semestre de 2014, se continuó el trabajo de actualización permanente del modelo de Continuidad (actualización de estrategias, planes y directorios) y se continuó con las etapas finales de implementación para los procesos de Compensación electrónica. Adicionalmente se efectuó monitoreo permanente la realización de pruebas tanto tecnológicas como operativas para garantizar la efectividad de los planes. Finalmente y para dar cumplimiento a la Circular Externa 042 de la Superintendencia Financiera, se efectuó seguimiento en forma permanentemente sobre los planes de continuidad de terceros que brindan servicios críticos al Banco, esquema fortalecido este año con el apoyo de Asobancaria.

El Banco trabaja desde el 2005 con un Centro Alterno de Tecnología el cual de acuerdo con directriz del Grupo Aval fue implementado mediante negociación con la multinacional IBM para los Bancos AV Villas, Bogotá y Occidente. De esta forma se desarrolló la contingencia para las aplicaciones de misión crítica que soportan los procesos claves del negocio.



8 CLIENTES

8.12 Accesibilidad

Con el fin de atender de la manera más cómoda y eficiente a sus diversos grupos de clientes y usuarios el Banco apalancado en la tecnología y con políticas claras sobre el manejo de sus productos y canales hace posible que el acceso a los servicios de esta entidad financiera haya crecido mediante la implementación de las tácticas explicadas a continuación.

8.12.1 Accesibilidad Personas Discapacitadas

El Banco cuenta con el manual arquitectónico de normas y estándares que reglamentan la accesibilidad a espacios de atención al público tanto en oficinas como en cajeros.

De igual manera se acordó para todas las entidades de Grupo Aval un manejo de estándares en acceso a los cajeros y al hall que cumple con las siguientes especificaciones técnicas.

Hall mínimo: de 1.50 x 1.50 metros.

Puerta acceso: de 0.90 metro de ancho mínimo.

De acuerdo con las recomendaciones no debe existir ningún peldaño entre el andén y el acceso a oficinas y cajeros y donde exista el Banco tiene la obligación de construir rampas para minusválidos. En caso de que la oficina de la entidad esté ubicada en una copropiedad, esta adecuación debe ser construida por la administración. El Banco de Occidente cuenta con la adecuación de estas normas en todas sus oficinas y cajeros.



8 CLIENTES

8.13 Multicanalidad

Los clientes del Banco cuentan con Acceso Fácil-24 HORAS, un completo esquema de servicios tecnológicos que les permite realizar de manera ágil, cómoda y segura sus consultas, pagos y transferencias, entre otros, servicios transaccionales.

A continuación se presentan los diversos canales electrónicos a través de los cuales los clientes pueden acceder a los diferentes servicios:

Internet

www.bancodeoccidente.com.co

Los clientes que deseen utilizar este servicio deben inscribirse en la Zona Transaccional de la Página Web de la entidad con alguna de sus tarjetas Débito Activa o Crédito Credencial. Así, pueden crear un usuario y contraseña que les permite realizar transacciones de acuerdo al producto que manejen con el Banco.

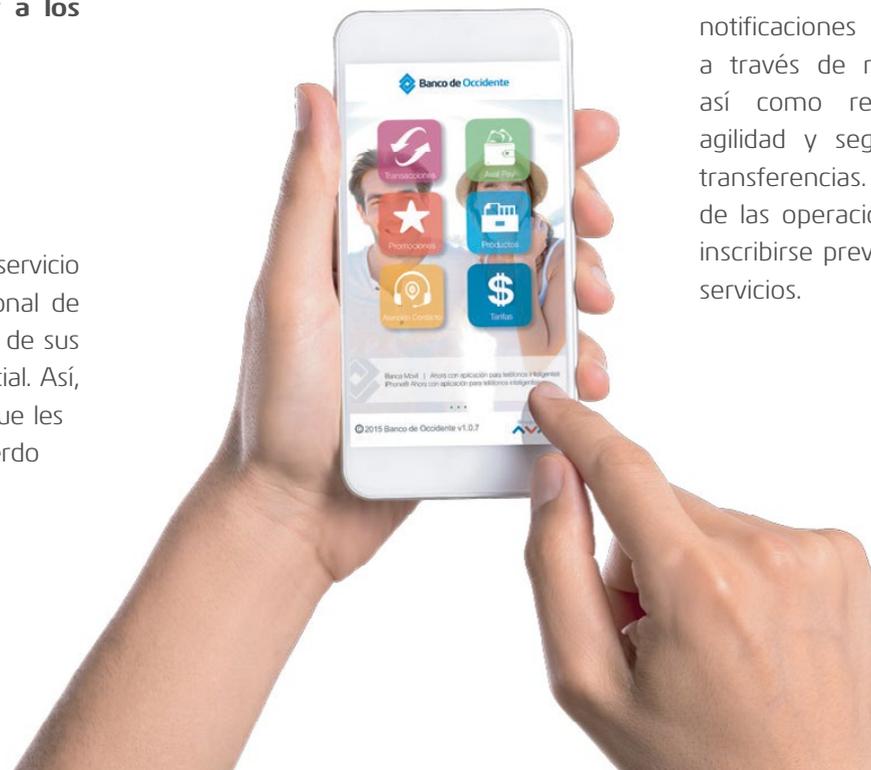
Audio Línea de Occidente A.L.O.

- Línea Nacional 01 8000 51 5050
- Bogotá 320 1177
- Cali 895 9256
- Medellín 231 7700 0
- Barranquilla 330 5000

Mediante el servicio de Audiorespuesta, Audio Línea de Occidente A.L.O., los clientes pueden realizar consultas, pagos, transferencias, entre otros servicios. Para ingresar, sólo deben marcar su número de cédula y seguir las indicaciones del sistema.

Banco de Occidente Móvil

Este servicio permite a los clientes, recibir notificaciones y alertas de sus productos a través de mensajes de texto vía celular, así como realizar con toda comodidad, agilidad y seguridad las consultas, pagos y transferencias. Para garantizar la seguridad de las operaciones el cliente interesado debe inscribirse previamente para disfrutar de estos servicios.



8 CLIENTES

Cajeros Electrónicos ATH

Los clientes del Banco, disponen de más de 2.700 Cajeros Electrónicos de la Red ATH en Colombia, que les permiten realizar retiros en efectivo y avances, así como consultas, pagos y transferencias, entre otros servicios.

Agilizadores Electrónicos ATH

Este canal se encuentra disponible en algunas de las oficinas del Banco a nivel nacional. A través de estos equipos se pueden realizar pagos, transferencias y consultas. Para tener acceso a este servicio, se requiere tener por lo menos una de las Tarjeta Débito o Crédito de las entidades de Grupo Aval.

Occivirtual

Gracias a esta herramienta virtual se fortalece el intercambio comercial en el sector automotriz de los clientes del Banco que cuentan con Occivirtual, un espacio web que les permite ver información de productos, solicitar créditos, obtener pre - aprobaciones y realizar simulaciones de crédito. De igual manera, es un lugar que facilita el intercambio comercial para clientes y concesionarios.

Occimóvil

Es una herramienta exclusiva para la fuerza comercial del Banco que permite otorgar pre - aprobaciones que agilizan de manera considerable el servicio y contribuyen a un mayor acceso a estos servicios por parte de la población, al contar con información en menor tiempo.





Banco de Occidente

Síguenos en:  /BcoOccidente  @bco_occidente  /banco-de-occidente  @Bco_Occidente / @Bco_OccidenteMD