



Contribuimos

► Informe Generación
de Valor Social 2019



TABLA DE CONTENIDO

1. LO MÁS DESTACADO DEL 2019	3
2. PERFIL GENERAL	4
2.1 Historia	4
2.2 Perfil del Banco	5
2.3 Misión y Visión	5
2.3.1 Misión	5
2.3.2 Visión	5
2.4 Estrategia de Negocio	7
2.5 Principios y Valores	8
2.5.1 Principios	8
2.5.2 Valores Corporativos	8
2.6 Calificaciones y Reconocimientos	9
3. GOBIERNO CORPORATIVO	11
3.1 Órganos de Control	12
3.1.1 Control Interno	12
3.1.2 Control Externo	13
3.2 Aplicación de Principios Éticos	13
3.2.1 Conflictos de Interés	13
3.2.2 Cumplimiento de Principios Éticos	14
3.3 Filiales	14
3.4 Estructura Organizacional	15
4. MOTOR DE DESARROLLO SOCIAL Y ECONÓMICO	17
4.1 Distribución de Valor Económico	20
5. INVERSIÓN SOCIAL	21
5.1 Medio Ambiente	21
5.1.1 Premio Nacional de Ecología Planeta Azul	22
5.1.2 Libro Ecológico	23
5.2 Donaciones	25
5.3. Premio Nacional ANIF - Fiduciaria de Occidente al Periodismo Económico	27
6. INCLUSIÓN FINANCIERA	29
6.1 Fundación para la Educación y el Desarrollo Social-FES	29
6.2 Microfinanzas Rurales Inclusivas	30
6.3 Libranza y desembolsos	32
6.4 Occimoto	32
7. GESTIÓN HUMANA	33
7.1 Perfil de los Empleados	33
7.2 Empleo, Selección y Evaluación	36
7.2.1 Valoración del Desempeño	36
7.2.2 Acciones en Fiduooccidente	36
7.2.3 Incrementos por Méritos	36
7.3 Ambiente Laboral	37
7.3.1 Plan de Acción	37
7.3.2 Acciones en Fiduciaria de Occidente	37
7.4 Salud y Seguridad	38
7.4.1 Seguridad y Salud en el Trabajo	38
7.4.2 Acciones en Fiduciaria de Occidente	39
7.5. Formación	44
7.5.1 Modelo de Formación	44
7.5.2 Universidad Corporativa	44
7.5.4 Programas de formación presencial	44
7.5.5 Programas de formación virtual	45
7.6 Relaciones Laborales	45

01

TABLA DE CONTENIDO

7.7 Bienestar Social	47
7.8 Apoyo al Fondo de Empleados	48
8. CLIENTES	49
8.1 Régimen de Protección al Consumidor Financiero	49
8.2 Sistema de Atención al Consumidor Financiero	49
8.3 Educación Financiera	50
8.4 Segmentación	51
8.4.1 Segmentación Banca Personal	51
8.4.2 Segmentación Banca Empresarial	52
8.4.3 Segmentación Banca de Vehículos y Motos	53
8.4.4 Segmentación Unidad de Leasing VP de Empresas	54
8.5 Corresponsales Bancarios	55
8.6 Servicios Especiales	51
8.6.1 Página Electrónica para Liquidación y Pago de Impuestos	55
8.6.2 Cajeros Humanos	56
8.6.3 Jornadas Móviles de Recaudo	56
8.6.4 Jornadas Especiales para Recaudo de Impuestos	56
8.6.5 Desarrollo Ventanilla Única de Registro (VUR)	56
8.6.6 Recaudo a través de extensión de Red y/o Corresponsales Bancarios	57
8.6.7 Agilizadores Electrónicos	57
8.6.8 Gestión de Rentas:	58
8.6.9 Sistemas Financieros y Tributarios de Recaudo:	58
8.6.10 Gobierno en Línea	58
8.7 Satisfacción del Cliente	58
8.7.1 Estudios de voz del cliente	59
8.7.2 Estudio comparativo	59
8.7.3 Ense voz del cliente segmentos core	59
8.7.4 Ense voz del cliente en canales presenciales	59
8.7.5 Eliente incógnito	60
8.7.6 ENSI	60
8.7.7 Acciones en Fiduciaria de Occidente	60
8.8 Calidad	60
8.8.1 Programas de Calidad en el Servicio	61
8.8.2 Gestión de Reclamos y Requerimientos	61
8.8.3 Indicador de Oportunidad en la Respuesta al Cliente	64
8.8.4 Filosofía sobre Derechos de los Clientes	64
8.9 Privacidad y Protección al Cliente	65
8.9.1 Seguridad Física y Virtual	65
8.9.2 Modelo de Seguridad de la Información	65
8.9.3 Atención de Reclamos en Seguridad	66
8.9.4 Estándares de Seguridad Física	66
8.9.5 Atención Personalizada en Seguridad	66
8.10 Defensoría del Consumidor Financiero	67
8.11 Estrategia de Información a Clientes	68
8.12 Accesibilidad	69
8.12.1 Accesibilidad Personas Discapacitadas	70
8.13 Multicanalidad	70

1. LO MÁS DESTACADO DEL 2019

Se donaron \$ 448.000.000 a diferentes entidades.

Se generaron 318 nuevos cargos.

740 empleados fueron ascendidos de los cuales 74 ocuparon cargos de nivel directivos.

86% de los empleados tienen contrato a término indefinido.



03

2. PERFIL GENERAL

2.1. Historia

El Banco de Occidente luego de 54 años de existencia considera que, a través de su trabajo diario, cumple con el compromiso de apoyar el desarrollo del país al responder de manera cabal a la confianza de la comunidad, de sus clientes y de sus accionistas.

El servicio al cliente es el valor agregado y diferenciador por excelencia que aplica el Banco de Occidente, al ofrecer atención especializada de primer nivel a todas las necesidades y requerimientos de clientes y usuarios.

La cultura de trabajo destaca la calidez, el liderazgo, la innovación, la oportunidad y la efectividad, con el fin de construir relaciones de largo plazo que contribuyen a mejorar la calidad y el bienestar de los clientes.

Momentos importantes en la historia de la organización:

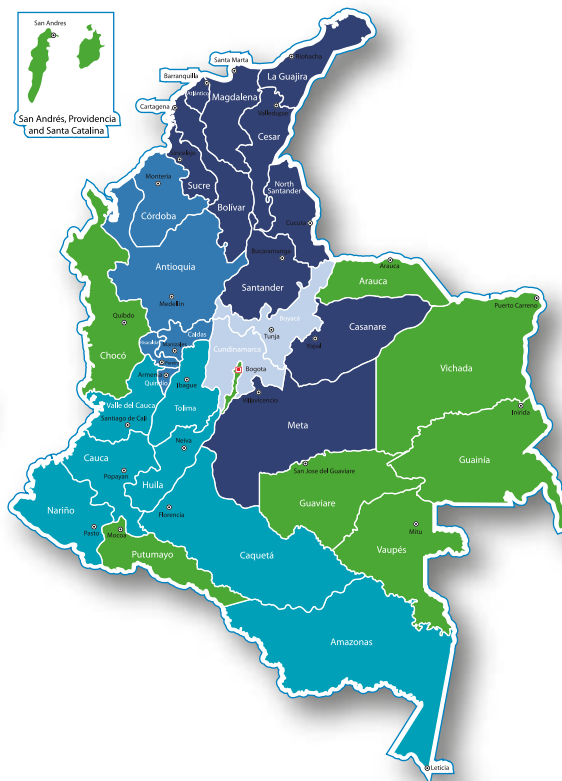
- 1965** El Banco inició operaciones en Cali como sociedad anónima comercial de naturaleza bancaria.
- 1970** Las primeras oficinas fuera de Cali se abrieron en Palmira, Pereira y Armenia. Durante este año el Banco contaba con una red de 15 oficinas.
- 1973** El Banco inició una nueva etapa bajo la orientación del grupo económico Sarmiento Angulo, el cual lo fortaleció con recursos de capital y su reconocida experiencia.
- 1976** El Banco lanzó su propio sistema de tarjeta de crédito Credencial.
- 1980** Se amplió considerablemente la red de oficinas. Nacieron las Direcciones Regionales.
- 1981** Nació Leasing de Occidente.
- 1982** Se inauguró la Filial Banco de Occidente de Panamá, como respuesta a la necesidad de nuevos recursos para el financiamiento externo.
- 1991** Nació la Fiduciaria de Occidente S.A.
- 1993** Se inició el proyecto de modernización de operaciones bajo el enfoque de reingeniería.
- 1997** Se inaugura la nueva sede principal en el sector histórico de Cali, donde se concentra la Dirección General del Banco, el Staff de la Región Sur Occidental, sus Filiales y Vinculadas.
- 1998** Se inició el proyecto London, orientado a optimizar la Estructura Comercial del Banco.
- 2000** Se desarrolló el proyecto Mckinsey, con el cual se rediseñó la estructura organizacional del Banco buscando mayor eficiencia.
- 2005 / 2006** Fusión con los Bancos Aliadas y Unión Colombiano. Con esta última fusión se integra la filial Occidental Bank Barbados.
- 2007** Implementación de un nuevo modelo comercial.
- 2010** Se fusiona Leasing de Occidente a la estructura del Banco, creándose una nueva Unidad de Negocio.
- 2010/ 2011/ 2013** El Banco fue certificado por la firma Great Place to Work como el mejor Banco para trabajar en Colombia.
- 2014** El Banco con el proyecto Estrategia Corporativa cambió la estructura de las Bancas y creó una nueva Vicepresidencia de Servicio al Cliente.
- 2015** El Banco celebra 50 años de funcionamiento.
- 2015** El Banco transforma nuevamente su Imagen Visual Corporativa e implementa un nuevo modelo de Oficinas más modernas.
- 2018** Cambia la presidencia del Banco de Occidente por César Prado Villegas quien reemplaza a Efraín Otero Álvarez.
- 2019** Se implementan nuevas oficinas con paneles solares en Cali, Florencia y Bogotá

2. PERFIL GENERAL

2.2 Perfil del Banco

El Banco de Occidente tiene presencia en 69 ciudades del país a través de 210 Oficinas y 6 Centros de Pagos y Recaudos. De las oficinas, 76 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.

Se cuenta con cajeros ubicados en oficinas del Banco, para un total de 200 cajeros.



Zona 2 Cali	
Oficinas	122
Centros de Pagos y Recaudos	4
Cajeros Satélites	100
Cajeros Oficinas	117
Credicentros	11
Centros de Financiación	58
Oficinas Leasing	4
Total Puntos de Servicio	416

Zona 1 Bogotá	
Oficinas	102
Centros de Pagos y Recaudos	2
Cajeros Satélites	42
Cajeros Oficinas	83
Credicentros	6
Centros de Financiación	62
Oficinas Leasing	3
Total Puntos de Servicio	300

Total Colombia	
Oficinas	224
Centros de Pagos y Recaudos	6
Cajeros Satélites	142
Cajeros Oficinas	200
Credicentros	17
Centros de Financiación	120
Oficinas Leasing	7
Total Puntos de Servicio	716

2. PERFIL GENERAL

El Banco cuenta con 14 Credicentros a nivel nacional estas oficinas son especializadas en la atención de los productos de la Banca Personal orientadas en Vehículos y Bienes Intermedios como: Occiauto Livianos, Occimoto Alto Cilindraje, Occiauto Vehículos Productivos y Occiequipo. Además estas oficinas extienden su cobertura a través de ? Centros de Financiación ubicados estratégicamente dentro de nuestros concesionarios aliados, la función principal es la atención a clientes y ofrecimiento de crédito de vehículos y motos hasta el desembolso sin necesidad de que el cliente tenga que realizar ningún desplazamiento.

Ciudad	Cantidad
Bogotá	1
Barranquilla	1
Cartagena	1
Medellín	1
Cali	1
Bucaramanga	1
Villavicencio	1
Yopal	1
Pereira	1
Armenia	1
Pasto	1
Ibague	1
Tunja	1
Duitama	1
Total	14

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 7 ciudades principales del país.

Ciudad	Credicentro Vivienda	Oficina Leasing
Bogotá	1	1
Cali*		1
Medellín*		1
Barranquilla*		1
Bucaramanga*		1
Ibague		1
Pereira		1

Ciudad Centro de Financiación CF'S	# DE CF'S
Pereira	3
Manizales	3
Armenia	1
Cali	9
Neiva	1
Ibague	1
Palmira	1
Tuluá	1
Pasto	2
Popayán	1
Medellín	2
Envigado	1
Itagüí	1
Barranquilla	6
Santa Marta	2
Cartagena	1
Valledupar	1
Bogotá	25
Total	62

2. PERFIL GENERAL

2.3 Estrategia de Negocio

En el Banco de Occidente afrontamos los desafíos con determinación, convicción y talento para hacer que las cosas pasen.

Hemos desarrollado nuevas capacidades e incorporando metodologías que nos permitan avanzar y pensar más rápido, hacer de la innovación una forma de trabajo que le muestre a nuestros clientes que vamos un paso adelante de sus necesidades y de lo que esperan de su Banco. Trabajamos articuladamente como grupo Banco de Occidente, integrando esfuerzos con las filiales para fortalecer nuestra propuesta de valor.

Con la estrategia fijamos el norte y trazamos el camino para llegar a él, definimos objetivos de crecimiento retadores; seguiremos construyendo relaciones sólidas con nuestros clientes, permitiéndoles vivir mejores experiencias a través de nuevas soluciones digitales y anticipándonos a sus expectativas.

2.3.1 Propósito

En el Banco transformamos la misión y la visión, en nuestro propósito; éste nos direcciona, nos plantea el norte hacia dónde vamos:

“Hacer realidad el desarrollo de las personas, el crecimiento de los negocios y la transformación del país”.



2. PERFIL GENERAL

2.3.2 Ejes de transformación

- Somos distintivos para nuestros clientes: Tenemos ofertas diferenciadoras, que le agregan valor a nuestros clientes y así lograr una posición relevante en el mercado.
- Somos productivos: somos productivos con todos los recursos que manejamos, desde los físicos, el capital, hasta nuestros procesos.
- Tomamos decisiones ágiles y efectivas: somos rápidos en la toma de decisiones, sin que esto implique desmejorar la calidad de las mismas.
- Nos transformamos digitalmente: mantendremos la ruta de transformación digital para el grupo Banco de Occidente.

2.4 Principios y Valores

2.4.1 Principios

Los colaboradores del BANCO DE OCCIDENTE deben conducir los negocios y ejercer sus funciones con lealtad, claridad, transparencia, precisión, probidad comercial, seriedad y cumplimiento para la creación de valores en busca del bienestar social, ajustando su conducta de manera que, a través de ella se “actúe en condiciones éticas de responsabilidad, carácter e idoneidad profesional, primando el interés general sobre el interés particular”, aplicando además, 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

2.4.2 Valores Corporativos

El Banco de Occidente se esfuerza en ser reconocido por su calidad en el servicio al cliente.

Los Valores Corporativos representan nuestra forma de actuar y definen hacia dónde queremos llevar la organización.

A través de la campaña Valores en Movimiento se instauran los compromisos que rigen las actividades cotidianas de todos y se promueven las conductas deseadas para el logro de los objetivos estratégicos.

La institución fomenta una cultura organizacional que representa los Valores Corporativos practicados y gestionados por todos los colaboradores.

2. PERFIL GENERAL

- **Honestidad**

Actuamos con el ejemplo, dentro de las normas y las leyes. Somos claros, concretos y cumplimos con nuestros compromisos.

- **Respeto**

Reconocemos y valoramos a las personas en su integridad.

Expresamos el respeto cuando comprendemos la diferencia, tenemos un trato amable y generamos confianza a través de la escucha y el servicio.

- **Cooperación**

Trabajamos juntos para que las cosas sucedan.

Compartimos un mismo objetivo. Generamos redes colaborativas y trabajamos unidos para entregar nuestra Propuesta de Valor.

- **Determinación**

Creemos en nuestra capacidad y talento para hacer que las cosas pasen.

Damos lo mejor para alcanzar nuestras metas y entregar nuestra extramilla.

Tenemos la valentía para hacer las cosas diferentes y la determinación para tomar decisiones coherentes, dentro del marco de la legalidad y la normatividad.

2.5 Calificaciones y Reconocimientos

BRC Investor Services S.A.: en noviembre de 2019 el Banco obtuvo la calificación AAA y BCR 1+, otorgada por la sociedad calificadora, 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.

BRC Investor Services S.A.: en 2018 Fiduoccidente obtuvo las calificaciones "P AAA" y "AAA" en la Administración de Portafolios y Riesgo de Contraparte respectivamente, otorgada por esta sociedad calificadora.

2. PERFIL GENERAL

Fitch Ratings: en 2019 la fiduciaria obtuvo las calificaciones “Excelente perspectiva estable” y “AAA (col) – Perspectiva Estable” en la Administración de Portafolios y Riesgo de Contraparte respectivamente, otorgada por esta sociedad calificadora.

Certificación ISO 90012003 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 carteras colectivas y portafolios de inversión, fiducia de administración en sus diferentes modalidades y fiducia de garantía y tiene cobertura para la ciudad de Bogotá.

CFI: la publicación internacional Capital Finance International reconoce a la fiduciaria por segundo año consecutivo como Best Asset Management Team Colombia.

The European, reconoce a Fiduoccidente como Fiduciary Company of the Year y Asset Management Company of the Year por segundo año consecutivo.



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.

3.1 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. GOBIERNO CORPORATIVO

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 el logro de los objetivos de la organización a través de la revisión de los procesos de una manera sistemática y organizada que permita identificar oportunidades de mejora en relación con la eficiencia en los procesos, la gestión de riesgos y controles y el gobierno corporativo.

El Banco de Occidente y sus Filiales cuentan con Auditores 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, por 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 Principios éticos

Los colaboradores del BANCO DE OCCIDENTE deben conducir los negocios y ejercer sus funciones con lealtad, claridad, transparencia, precisión, probidad comercial, seriedad y cumplimiento para la creación de valores en busca del bienestar social, ajustando su conducta de manera que a través de ella se “actúe en condiciones éticas de responsabilidad, carácter e idoneidad profesional, primando el interés general sobre el interés particular”.

3.2.2 Conflictos de Interés

Los conflictos de interés surgen cuando un directivo o colaborador de la Institución, obrando en su propio nombre o en representación de otra (apoderado de persona natural o jurídica), se ve directa o indirectamente envuelto en una situación de conflicto en el desempeño de sus funciones por motivaciones diferentes al recto cumplimiento de sus responsabilidades, afectando la imparcialidad, porque prevalecen en él intereses particulares por encima de los intereses de la institución y de sus obligaciones laborales y sociales.

Con el fin de evitar cualquier situación que pueda involucrar conflicto de intereses, los directivos y colaboradores del Banco que se encuentren frente a un conflicto de interés o consideren que puedan encontrarse frente a uno, deben informarlo oportunamente a la entidad y deben obrar equitativamente, prestar sus servicios contratados sin esperar retribución diferente de la pactada en la relación contractual o laboral, sin considerar beneficios personales o de terceros.

En el trato con los clientes, usuarios, proveedores o contratistas todo colaborador debe actuar en beneficio del BANCO DE OCCIDENTE, excluyendo cualquier beneficio personal.

Las decisiones que adopten los colaboradores se deben encontrar sujetas a los criterios y directrices impartidos por el Banco, y al correcto cumplimiento de sus funciones. Su comportamiento en ningún caso deberá ser influenciado por regalos, atenciones o invitaciones que puedan recibir en el ejercicio de sus funciones.

3.2.3 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. GOBIERNO CORPORATIVO

El Banco de Occidente y sus Filiales cuentan con la Línea Ética, canal a través del cual un empleado, cliente, usuario, proveedor, contratista o particular, comunica de manera anónima y confidencial situaciones potenciales de fraude, malas prácticas, corrupción, lavado de activos, o cualquier otro evento irregular, que comprometa a la entidad.

3.3 Filiales

Fiduciaria de Occidente S.A. - Fiduoccidente es la celebración de contratos de fiducia mercantil y de mandatos fiduciarios no traslativos de dominio, conforme a las disposiciones legales. Su objeto fundamental es adquirir, enajenar, gravar, administrar bienes muebles e inmuebles e intervenir como deudora o como acreedora en toda clase de operaciones de crédito. Al 31 de diciembre de 2019, Fiduciaria de Occidente S.A cuenta con un total de 498 empleados distribuidos en 27 con contrato a término fijo, 478 con contrato a término indefinido, 40 con contrato de aprendizaje y 53 Outsourcing y empresas especializadas, a través de 10 agencias ubicadas en las ciudades de Medellín, Cali, Barranquilla, Manizales, Bucaramanga, Cartagena, Pereira, Santa Marta, Montería.

Banco de Occidente (Panamá) S.A. es una entidad constituida de acuerdo con la legislación de la República de Panamá e inició operaciones de banca en ese país el 30 de junio de 1982 al amparo de la licencia internacional otorgada por la Comisión Bancaria Nacional de la República de Panamá. Al 31 de diciembre de 2019, el Banco de Occidente (Panamá) S.A. cuenta con un total de 69 empleados distribuidos en 1 con contrato a término fijo, 59 con Contrato a término indefinido (15 realizan labores especiales para Occidental Bank Barbados), y 9 Outsourcing y empresas especializadas; que operan en una sucursal.”

Occidental Bank (Barbados) Ltd. “Occidental Bank (Barbados) Ltd. se incorporó bajo las leyes de Barbados en mayo 16 de 1991, con licencia internacional que le permite prestar servicios financieros a personas naturales y empresas no residentes en Barbados. Al 31 de diciembre de 2019, Occidental Bank (Barbados) Ltd. Cuenta con un total de 15 empleados con contrato a término indefinido, de los cuales 2 desarrollan sus actividades directamente en Barbados y 13 se encuentran ubicados en la Oficina de Representación en Colombia de Occidental Bank (Barbados) Ltd.”

La compañía Ventas y Servicios S.A., bajo la marca NEXA BPO, es una empresa de prestación de servicios técnicos o administrativos, como lo son: contact center, canales digitales y BPO, con operaciones de servicio al cliente, telemarketing, Cobranzas, gestión documental y Fuerzas de ventas a nivel nacional.

Al 31 de diciembre de 2019, cuenta con un total de 8.452 empleados distribuidos en 231 con contrato a término fijo, 7.117 con contrato a

3. GOBIERNO CORPORATIVO

término indefinido, 940 con contrato de obra o labor y 164 con contrato de aprendizaje a través de 21 ciudades en el territorio colombiano.

Fiduciaria de Occidente	94,98%
Banco de Occidente Panamá	95%
Occidental Bank Barbados	100%
Ventas y Servicios NEXA- BPO Directa	45%
Ventas y Servicios NEXA- BPO a través de Fiduciaria de Occidente	35%

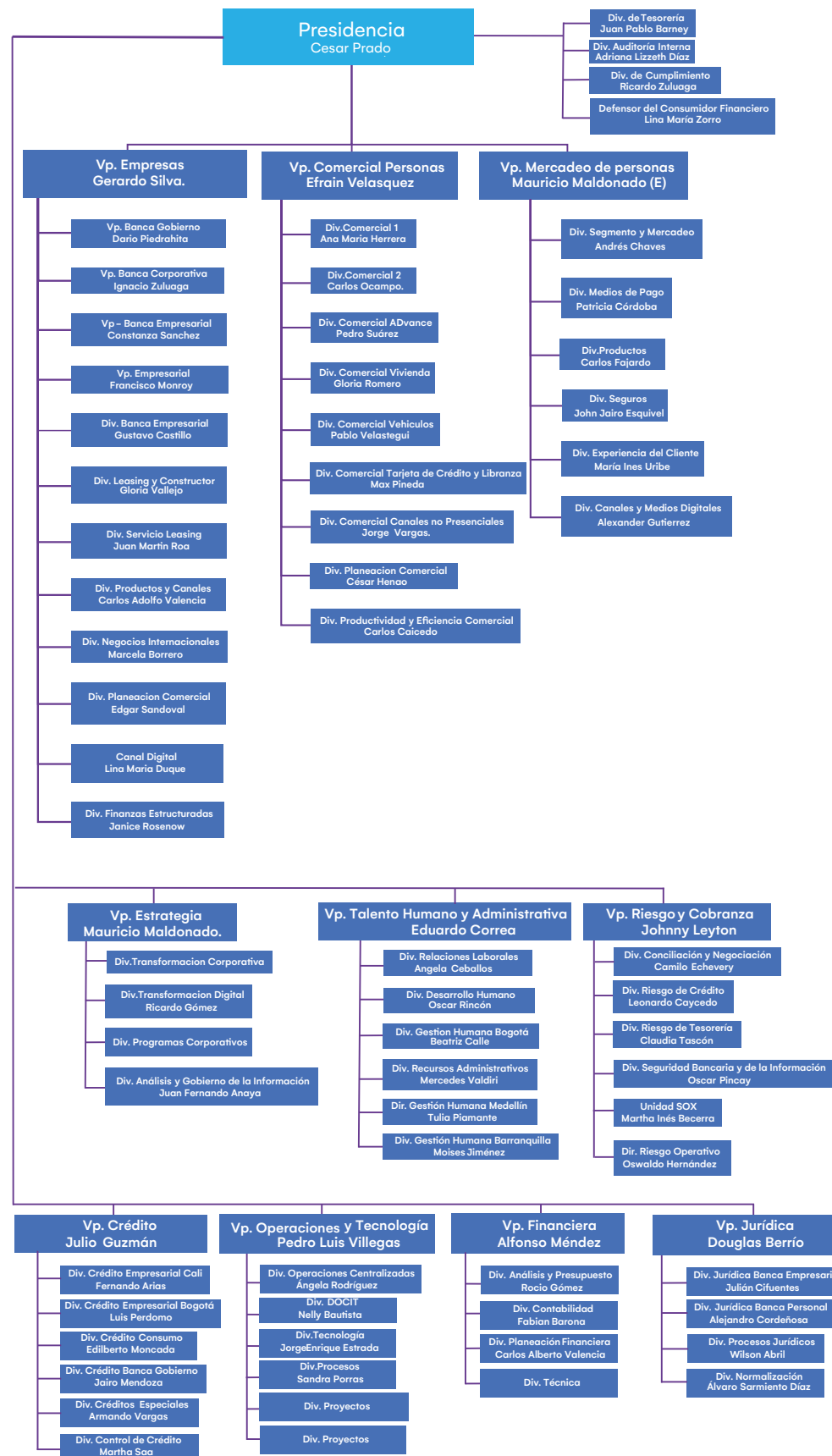
3.4 Estructura Organizacional

A lo largo del año 2019 se fortaleció la estructura organizacional con la creación de cargos en las áreas claves del negocio y en las áreas de apoyo, alineadas en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización en cada uno de los segmentos de mercado definidos.

Como elemento fundamental para que esta estrategia organizacional funcione, durante 2019 se crearon 38 cargos buscando reforzar el apoyo a los procesos core de la organización y entre los principales se encuentran los siguientes:

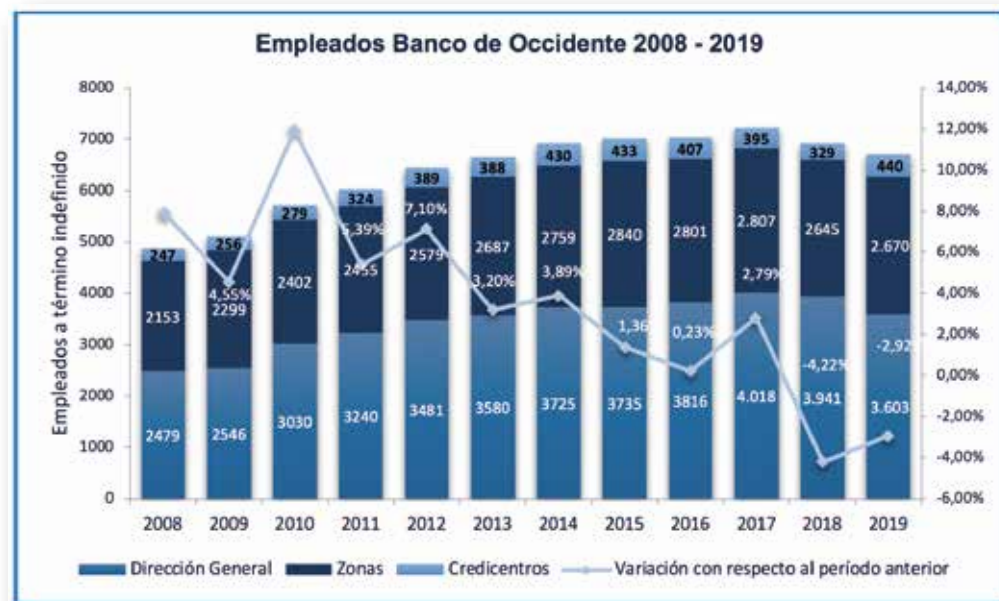
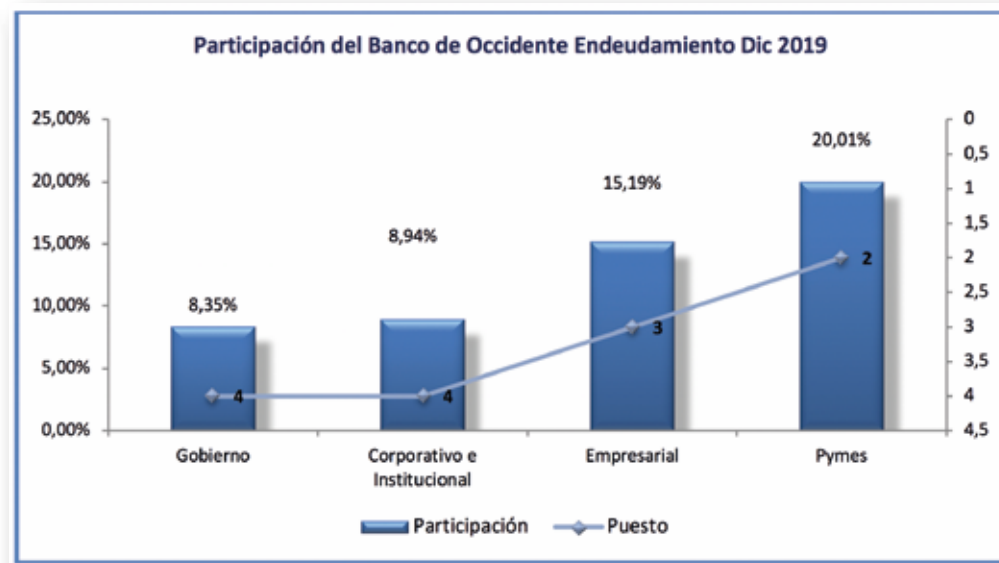
- En la Vicepresidencia de Personas se crearon 14 cargos para fortalecer el proceso de sinergia comercial y soporte operativo en los segmentos Elite, Preferente y Advance.
- En la Vicepresidencia de Estrategia y Talento, que lidera el seguimiento a la implementación de la estrategia en la organización y los proyectos estratégicos de la Fiduciaria, se crearon 16 cargos para fortalecer la estructura de las áreas que la componen (Estrategia e Innovación, Talento Humano, Mercadeo, PMO y Experiencia al Cliente) y el impacto en su gestión. Algunos de estos cargos fueron: Gerente de Producto, cuyo objetivo es la creación, desarrollo y lanzamiento de productos financieros innovadores que satisfagan las expectativas de los clientes, Coordinación de Estrategia para el seguimiento de la estrategia de la organización y la Subdirección de Canales para la administración y análisis de los nuevos canales transaccionales para los clientes y los cargos para la implementación de la célula de desarrollo de nuestra plataforma de inversión 100% digital en el laboratorio del Grupo Aval ADL.
- En el mes de septiembre ingresa el nuevo Vicepresidente Empresas, el cual cuenta con amplia trayectoria y desempeño en el sector fiduciario; su principal objetivo es fortalecer el proceso de sinergia comercial con el Banco de Occidente en sus segmentos Corporativo, Gobierno y Empresas.

3. GOBIERNO CORPORATIVO



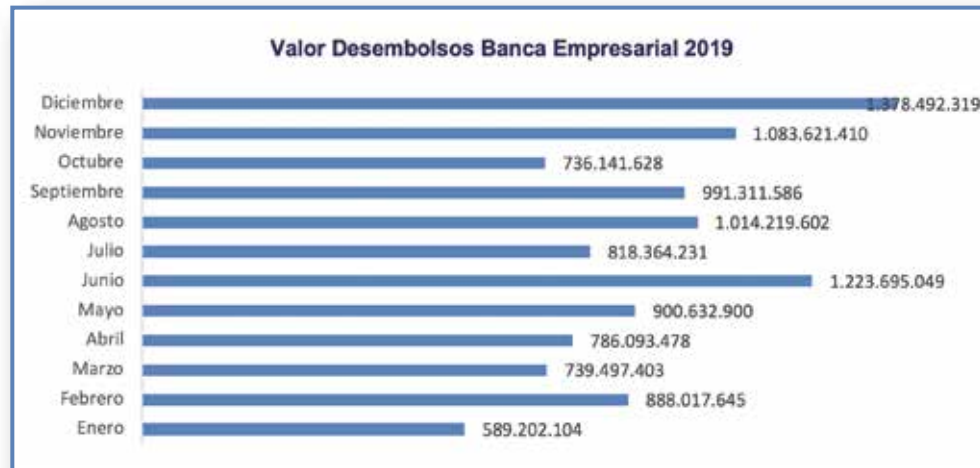
4. MOTOR DE DESARROLLO SOCIAL Y ECONÓMICO

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.



17

4. MOTOR DE DESARROLLO SOCIAL Y ECONÓMICO



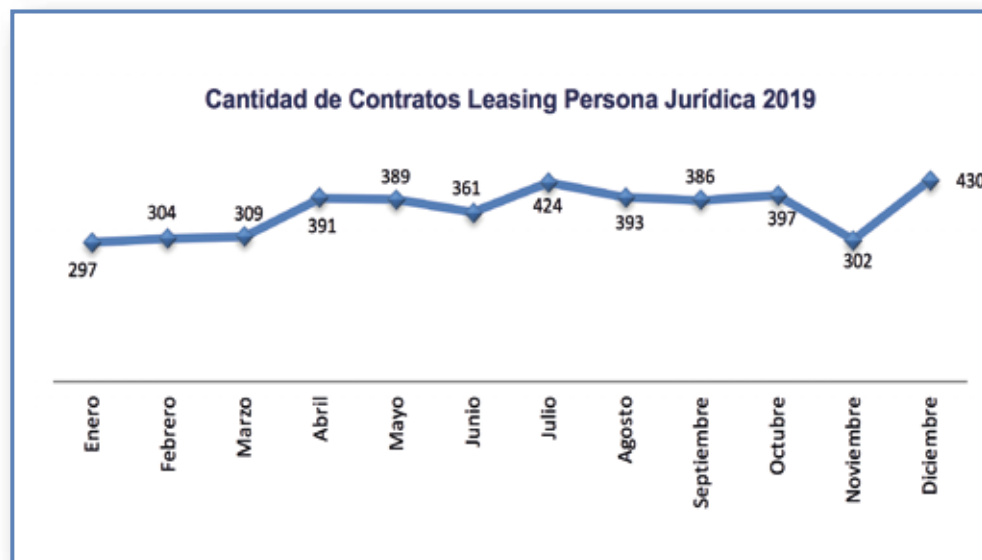
*Valores en miles de pesos



*Valores en miles de pesos



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 2019

Fiduciaria de Occidente (Millones)

Ingresos (1)	109.485
Valor Económico Distribuido – VED	89.619
Costos Operacionales (2)	7.388
Salarios y Beneficios a los trabajadores (3)	39.408
Pagos a los Proveedores de Capital (4)	36.022
Pago a los Gobiernos (5)	6.801
Inversión Social en la Comunidad (6)	-
Valor Económico Retenido (VEDG - VED)	19.866

(1) Ingresos totales

(2) Diversos menos Donaciones

(3) Gastos de personal

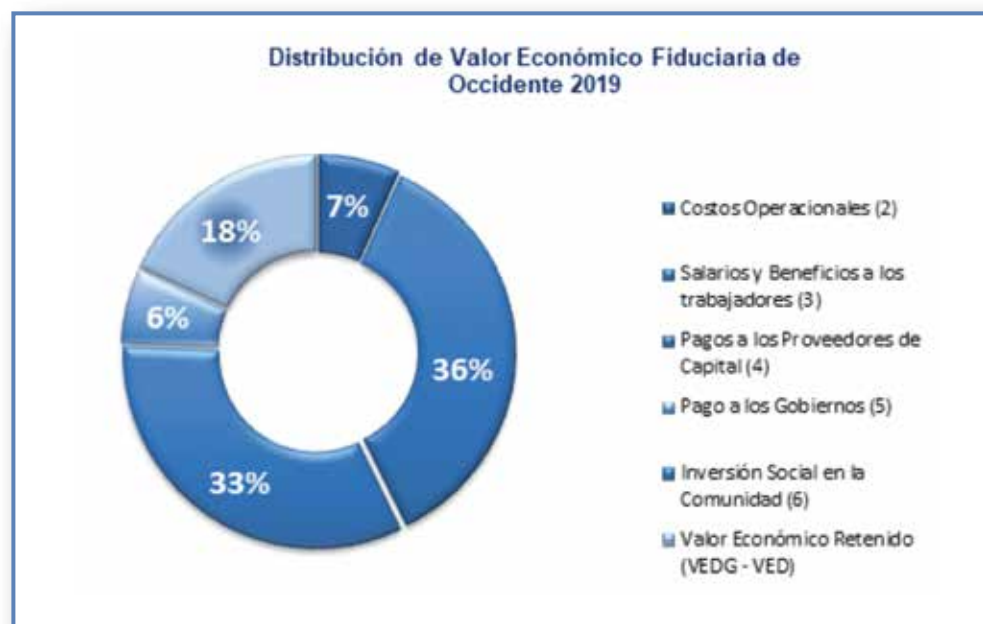
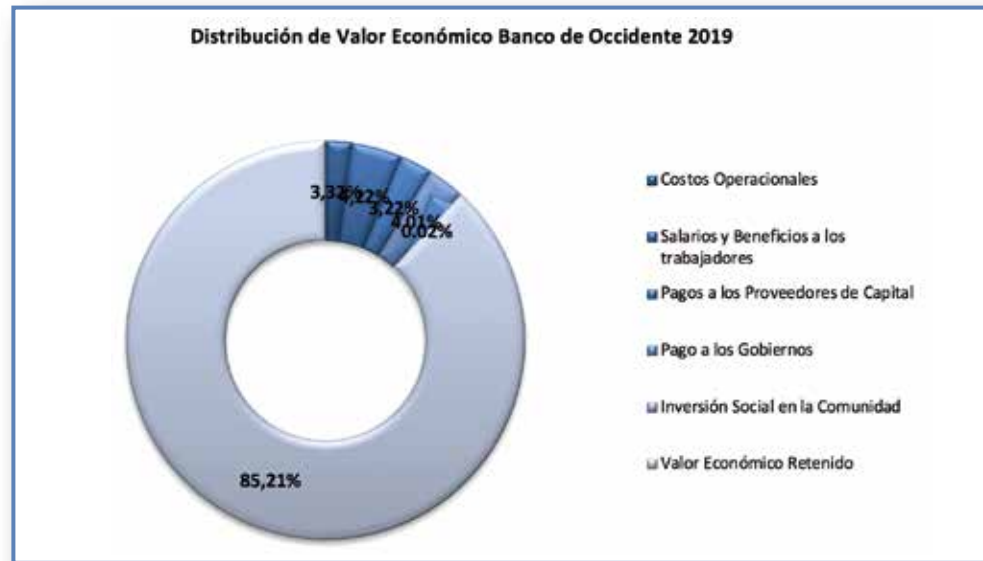
(4) Proyecto distribución de utilidades- dividendo en efectivo, balance a diciembre 31 de 2019.

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



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 36 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 cumplió 26 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 26 años se ha recibido más de 3.100 proyectos.

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.

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 \$1.980.00.000 en premios a los ganadores de esta iniciativa que resalta los estudios y acciones dirigidas a la conservación y recuperación de los recursos naturales y fomenten el 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



Planeta azul
Ganadores
Premio Nacional de Ecología
2018-2019

Categoría Empresarial
Primer puesto
ReverdeC: preservación y restauración de las cuencas hidrográficas del Valle del Cauca
EPSA - CELSIA
Cali - Valle del Cauca

Segundo puesto
Autolavado sostenible
Expreso Brasilia
Barranquilla - Atlántico

Categoría Pequeñas y Medianas Empresas
Primer puesto
Impacto de la tecnología en el aprovechamiento y ahorro de los recursos hídricos en la aplicación de insumos agroquímicos sobre cultivos
AGROPREX-Innovación en movimiento
Ibagué - Tolima

Categoría General
Primer puesto
Campus Sostenible
Universidad Autónoma de Occidente
Cali - Valle del Cauca

Segundo puesto
Manejo integral y participativo de la reserva natural
Ecoparque de la Sabana
Fundación Jaime Duque
Tocancipá - Cundinamarca

Tercer puesto
Uso sostenible de las aguas lluvias y tratamiento de aguas residuales
Jardín Botánico del Quindío
Armenia - Quindío

Banco de Occidente | Del lado de los que hacen.

Grupo AVVAL

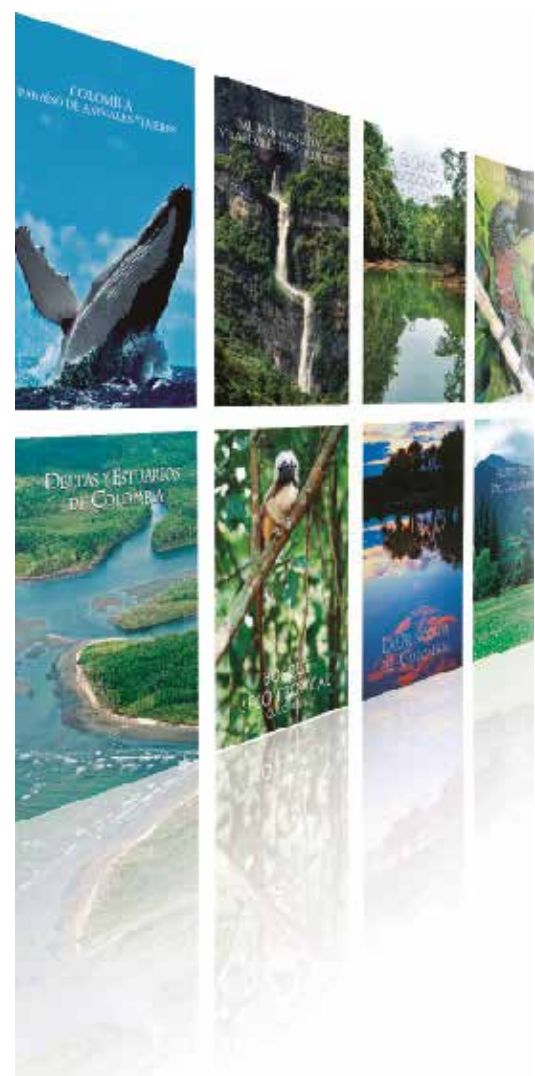
5. INVERSIÓN SOCIAL

5.1.2 Libro Ecológico

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 700.000 ejemplares que buscan así mismo, promover su conservación.

- 1984** Sierra Nevada de Santa Marta
- 1985** El Pacífico Colombiano
- 1986** Amazonia Naturaleza y Cultura
- 1987** Frontera Superior de Colombia
- 1988** Arrecifes del Caribe Colombiano
- 1989** Manglares de Colombia
- 1990** Selva Húmeda de Colombia
- 1991** Bosques de Niebla de Colombia
- 1992** Malpelo Isla Oceánica de Colombia
- 1993** Colombia Caminos del Agua
- 1994** Sabanas Naturales de Colombia
- 1995** Desiertos Zonas Áridas y Semiáridas de Colombia
- 1996** Archipiélagos del Caribe Colombiano
- 1997** Volcanes de Colombia
- 1998** Lagos y Lagunas de Colombia
- 1999** Sierras y Serranías de Colombia
- 2000** Colombia Universo Submarino
- 2001** Páramos de Colombia
- 2002** Golfos y Bahías de Colombia
- 2003** Río Grande de la Magdalena
- 2004** Altiplanos de Colombia
- 2005** La Orinoquia de Colombia
- 2006** Bosque Seco de Colombia
- 2007** Deltas y Estuarios de Colombia
- 2008** La Amazonia de Colombia
- 2009** El Chocó Biogeográfico de Colombia
- 2010** Saltos, Cascadas y Raudales de Colombia
- 2011** Colombia, Paraíso de Animales Viajeros
- 2012** Ambientes Extremos de Colombia
- 2013** Cañones de Colombia
- 2014** Región Caribe de Colombia
- 2015** Colombia Naturaleza en Riesgo
- 2016** El Escudo Guayanés en Colombia Un Mundo Perdido
- 2017** Microecosistemas de Colombia - Biodiversidad en detalle
- 2018** Región Andina de Colombia
- 2019** Praderas Submarinas de Colombia



5. INVERSIÓN SOCIAL



5. INVERSIÓN SOCIAL

Hasta el año 2019 completamos 36 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 26 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.

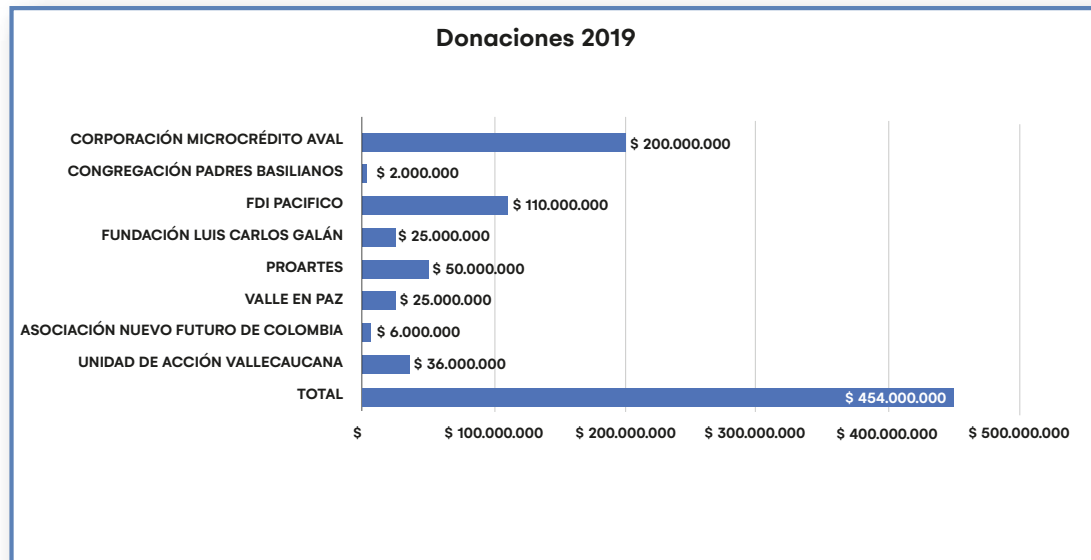


5.2 Donaciones

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 2019 recursos por \$ 448.000.000 destinados a diferentes entidades.

5. INVERSIÓN SOCIAL



FUNDACIÓN
Luis Carlos Galán
Colombia



5. INVERSIÓN SOCIAL

5.3. Fiduciaria de Occidente

En 2019 Fiduciaria de Occidente gestionó las acciones definidas para los diferentes stakeholders de acuerdo con la política de Responsabilidad Social, realizando actividades como la de diseño y elaboración de juegos didácticos, a través de la Fundación Dividendos por Colombia.

La Fiduciaria continuó apoyando y promoviendo los trabajos de análisis, redacción e investigación en el campo de la economía, mediante la realización (en alianza con s) de la vigésimo sexta entrega del Premio Nacional al Periodismo Económico, en el cual se postularon 37 trabajos de distintas regiones del país, se premiaron 5 en las categorías de Revista Especializada, Prensa Escrita, Medios Digitales, Entrevistas y Televisión y se entregaron 40 millones de pesos en premios.

Premio Nacional ANIF - Fiduciaria de Occidente al Periodismo Económico.

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, oo y se entregan reconocimientos económicos por valor total de \$40.000.000.

La ceremonia de premiación se llevó a cabo el 21 de noviembre de 2019.

Ganadores del Premio de Periodismo Económico 2018

- En la categoría Revista Especializada, el ganador fue Carlos Bogotá de "Revista Dinero" por su trabajo: "Pensiones ¿Qué está en Juego?".

5. INVERSIÓN SOCIAL

- En la categoría Entrevista, el ganador fue Héctor Leonardo Hernández de “Primera Página Radio”. El jurado destacó la pertinencia de las preguntas formuladas al entrevistado, así como la fluidez y calidad de la entrevista.
- En la categoría Televisión las ganadoras fue Lidis Ribón de “Noticias RCN” por su trabajo: “TLC Desbalance para Colombia”.
- En la categoría Prensa el ganador fue Gabriel Alexander Forero del periódico “La República” por su trabajo: “Especial “Gota a gota”.
- En la categoría de Medios Digitales el ganador fue Hernán Hormaza de “Momento Económico” por su trabajo: “Aguacate Hass, un extraño en Colombia que es bienvenido en el mundo”.

28



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 VallenPaz

La Corporación VallenPaz nació hace 20 años como una organización que promueve el desarrollo rural integral y sostenible en el suroccidente colombiano, como un instrumento para lograr la paz. Desde su nacimiento ha estado acompañada, entre otros por la Cooperación Internacional, empresas privadas, sociedad civil y gobiernos locales, departamentales y nacional.

El Banco de Occidente ha sido uno de esos aliados importantes para VallenPaz, no solo por los servicios financieros que este le ha prestado, si no por los recursos económicos que ha aportado para que la organización cumpla su misión social y pueda llegar a esos rincones de nuestra geografía habitada por comunidades indígenas y afrodescendientes donde no llega el estado. Gracias a apoyos como los del Banco de Occidente, en estos 20 años de servicios hemos apoyado a 14 mil familias campesinas y movilizado más de 70 mil millones de pesos para apoyar pequeños proyectos productivos.

Gerente y Representante Legal - Maria Helena Quiñonez Salcedo



6. INCLUSIÓN FINANCIERA

6.2 Microfinanzas Rurales Inclusivas

El desarrollo rural exige el diseño de productos financieros que respondan a las necesidades de los clientes y a las particularidades de los territorios; para CONTACTAR, la consolidación de un modelo de microfinanzas rurales en el País, parte de la convicción de que la PAZ se construye desde las acciones reales y de las soluciones y oportunidades efectivas a la problemática de pobreza y exclusión de las comunidades. Esta premisa exige la articulación de diversos actores que compartan la visión de corresponsabilidad y generación de confianzas en la construcción de propuestas orientadas al mejoramiento de las condiciones de vida de sus clientes y colaboradores; en éste propósito, la relación con el BANCO DE OCCIDENTE, no solo representa tener un socio estratégico en el acceso a recursos financieros, sino además contar con un ALIADO, por medio del cual es posible fortalecer programas de cobertura a nivel nacional, mediante el uso de su plataforma tecnológica que facilita la administración eficiente de los recursos y así poder llegar a nuestros clientes en todas nuestras oficinas ubicadas en los departamentos de Nariño, Putumayo, Huila y Tolima.

De igual manera, sus programas de formación han contribuido a que nuestros colaboradores, estén actualizados en temas que son pertinentes para nuestra buena gestión, siendo a la vez, una herramienta que contribuye a su cualificación, empoderamiento y desarrollo de competencias, reflejados en los excelentes resultados y consolidación institucional.

Herney Mora Caicedo
Director Ejecutivo
CONTACTAR



6. INCLUSIÓN FINANCIERA

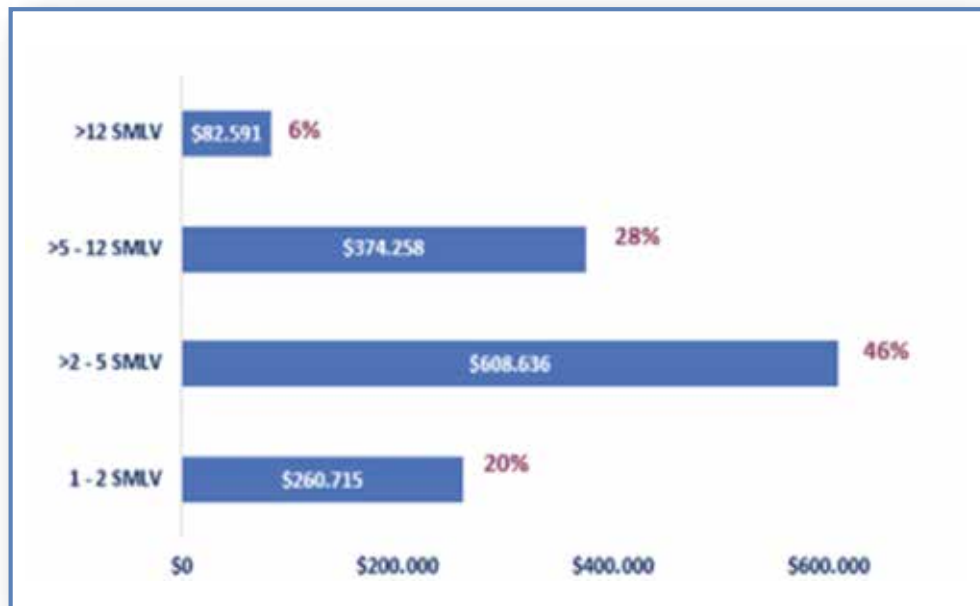
6.3 Libranza y desembolsos

El 80% de nuestros desembolsos se concentra en cliente con salarios superiores a 2mlv (la fuente de información BPM desde abril hasta diciembre 2019)

Clientes



Desembolsos



6. INCLUSIÓN FINANCIERA

6.4 Occimoto

La asesoría y desembolso de créditos para adquisición de motos es otro de los frentes que se trabajó durante el 2019.

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.

Monto desembolsos en Millones



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

7. GESTIÓN HUMANA

Para el Banco de Occidente sus colaboradores son el motor de la Estrategia. Cuidarlos nos hace socialmente responsables y nos permite alcanzar los objetivos estratégicos. Estamos comprometidos con su desarrollo y el de sus familias, brindando estabilidad y crecimiento profesional mediante planes carrera y un portafolio de auxilios y beneficios. Asimismo, fomentamos la práctica de los valores éticos en su vida personal y profesional.

Estas acciones promueven un buen ambiente laboral, lo que mejora procesos, productos y servicios que satisfacen las necesidades de nuestros clientes, logrando relaciones a largo plazo y mayor rentabilidad.

Nuestras relaciones con el Sindicato han sido producto del trabajo alineado con el Banco en la permanente búsqueda de propuestas orientadas al bienestar de los colaboradores.

7.1 Perfil de los Empleados

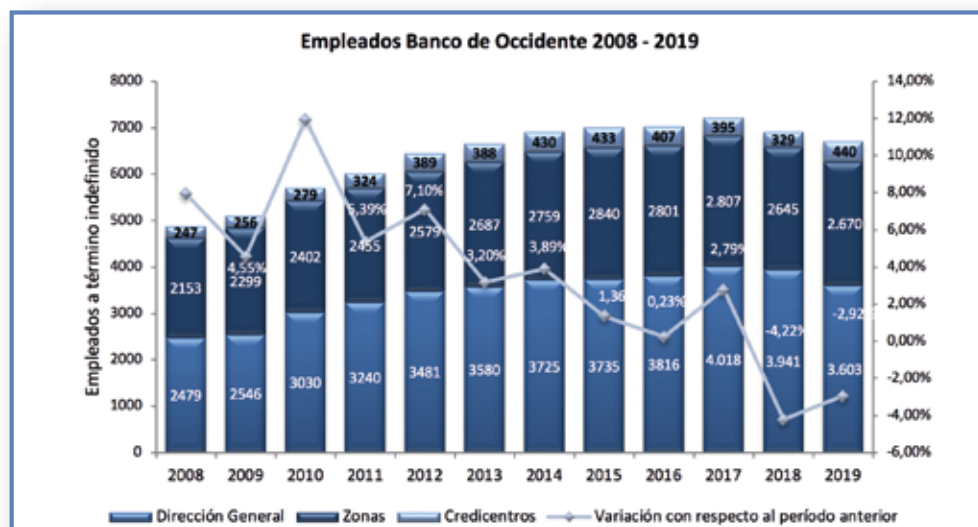
La planta de personal de Fiduciaria de Occidente tuvo un crecimiento de 6% con respecto al año 2018. Se crearon 29 nuevos cargos en el año 2019.

La planta de personal del Banco tuvo un crecimiento de 0.18% con respecto al año 2018. Se crearon 337 Cargos nuevos en el año 2019.

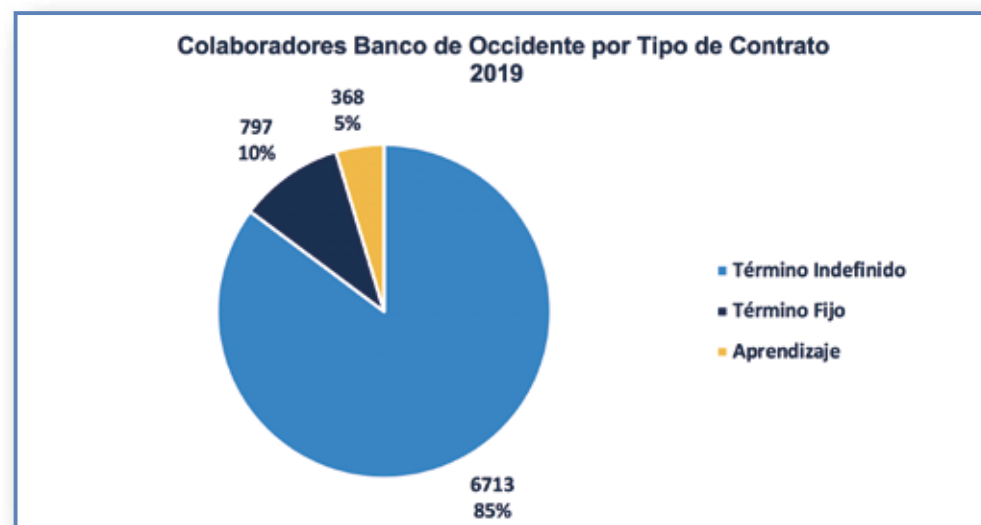
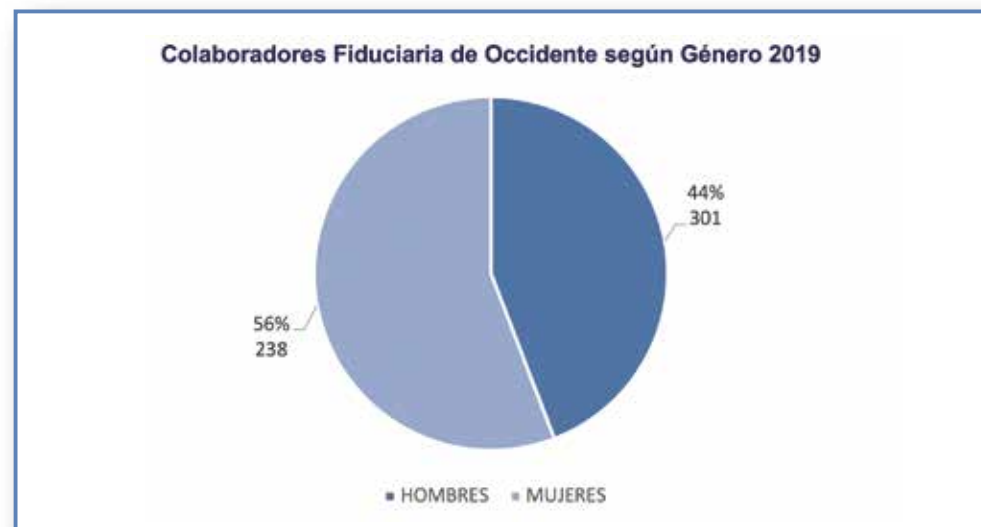
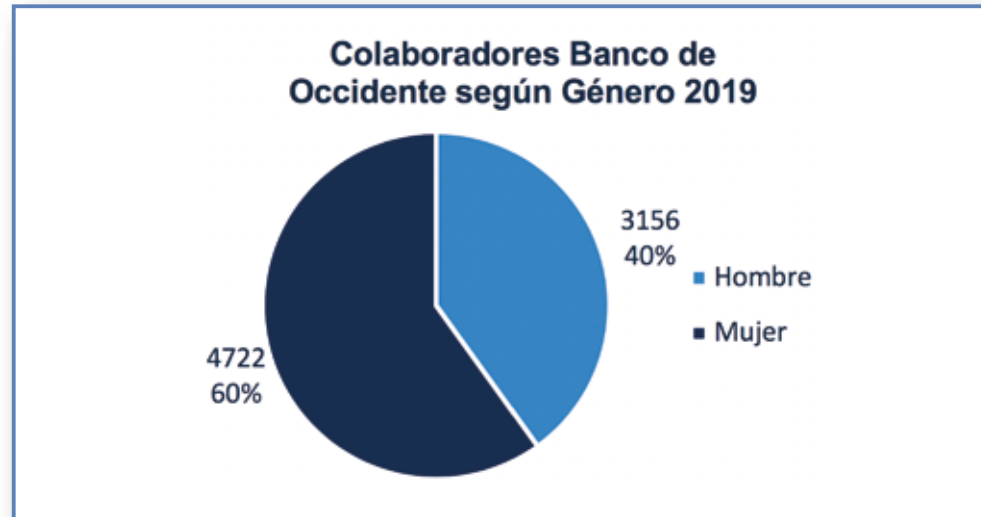
El Banco durante el 2019, empleó 7878 personas.

El Banco tuvo 1670 ingresos nuevos y cambios de contratos en el 2019.

El Banco tiene dentro de sus políticas de desarrollo del recurso humano la promoción, esto se refleja en los 1176 empleados ascendidos en el 2019, de los cuales 130 ascendidos ocuparon cargos de liderazgo.

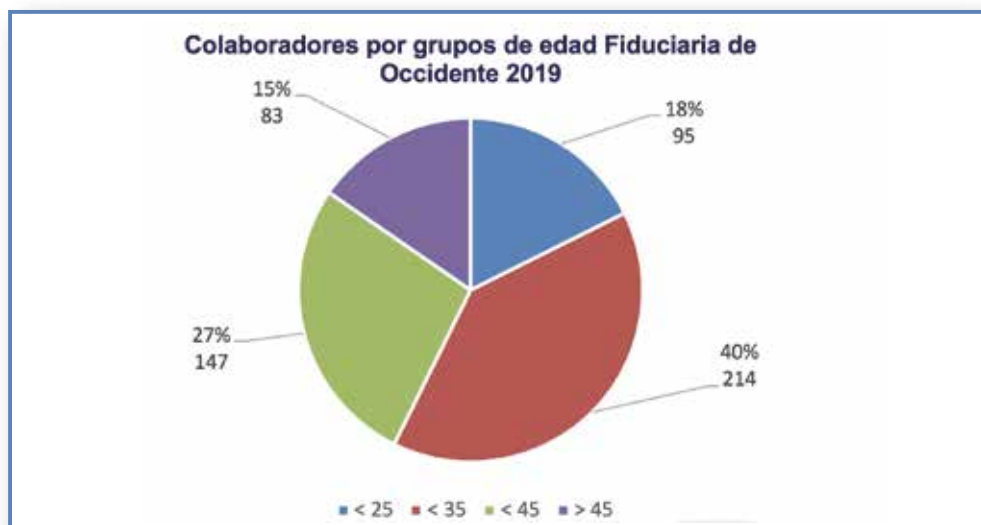
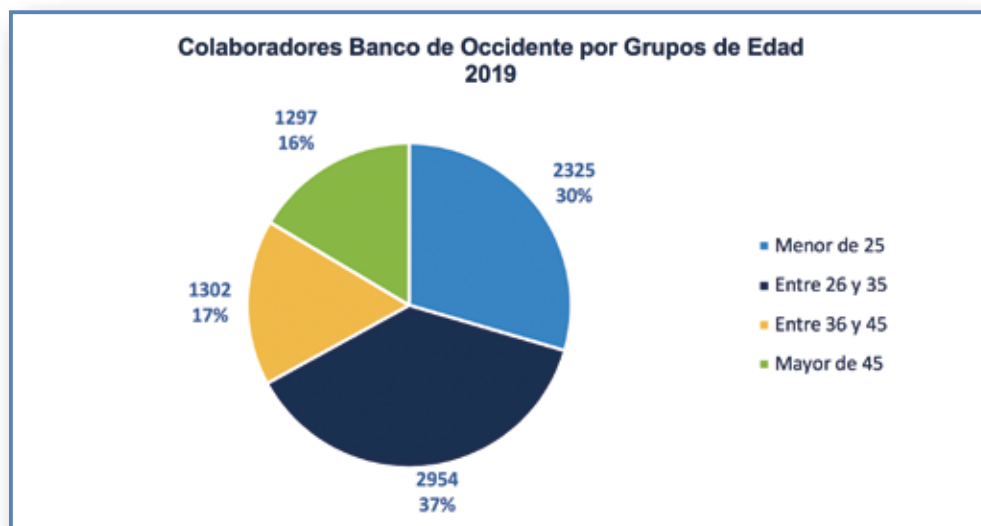
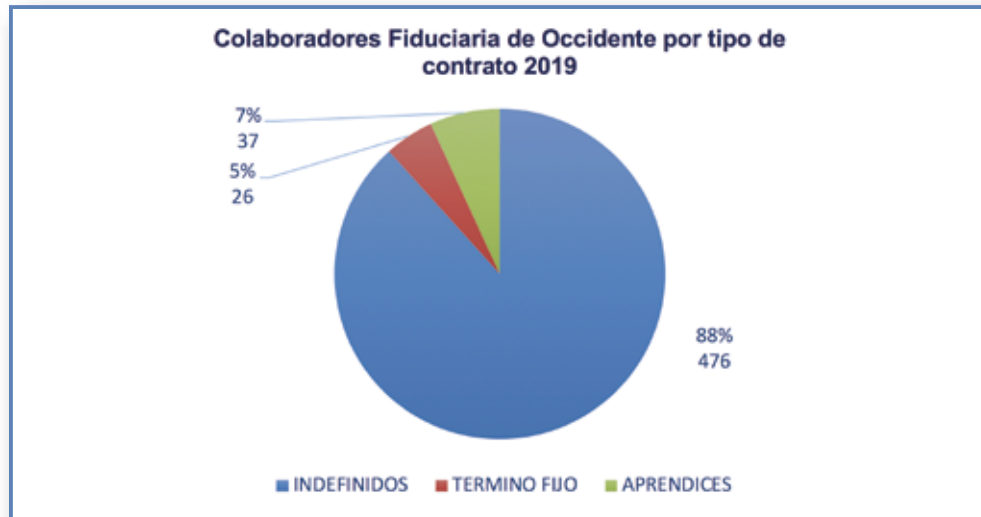


7. GESTIÓN HUMANA



7. GESTIÓN HUMANA

35



7. GESTIÓN HUMANA

7.2 Empleo, Selección y Evaluación

El área de selección en el Banco debe garantizar la atracción, selección 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 definida una asignación salarial sin distinción de género.

7.2.1 Valoración del Desempeño

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 Valoración del Desempeño en el Banco se emplea para:

- Movilidad dentro de la organización.
- Definir programas de Formación y Desarrollo.
- Estimación del potencial de cada empleado.
- 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.

7.2.2 Acciones en Fiduoccidente

Durante el 2019 se ha dado continuidad a la implementación del Modelo de Gestión del Desempeño, basado en el Modelo de Competencias y los Objetivos Estratégicos de la Empresa. La implementación se apoya en una plataforma tecnológica para realizar la valoración de competencias, la definición de planes de desarrollo, de objetivos de desempeño y su respectivo seguimiento.

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 Valoración del Desempeño correspondiente a los últimos seis meses.

7. GESTIÓN HUMANA

7.3 Ambiente Laboral

El Banco de Occidente ofrece un adecuado Ambiente Laboral para sus colaboradores, realizando de forma constante mediciones y toman 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 organizacionales. Por esta razón, desde el año 2006 se han desarrollado modelos de intervención que permiten identificar la percepción de los colaboradores en los diferentes frentes.

7.3.1 Plan de Acción

El desarrollo de los planes de acción en ambiente laboral obedece a los resultados cuantitativos a través de la medición de Great Place to Work®. Asimismo, el equipo de Bienestar Social realiza planes de acción a partir de los resultados cualitativos producto de intervenciones.

- Divulgación de los resultados de la encuesta de Ambiente Laboral.
- Construcción de iniciativas para generar planes de acción con la participación de equipos interdisciplinarios de todos los niveles del Banco.
- Definición de iniciativas a implementar con la participación de los líderes de primer nivel.
- Grupos focales, que permiten diagnosticar la situación de ambiente laboral y definir planes de acción.
- Entrevistas privadas a los colaboradores.
- Talleres focalizados con los equipos de trabajo.
- Herramientas de formación: Coaching a líderes y coaching grupal a equipos.
- Gestión de prioridades organizacionales, las cuales están siendo lideradas por la Vicepresidencia de Talento Humano y Administrativa.

7.3.2 Acciones en Fiduciaria de Occidente

Respecto al clima laboral, durante el año 2019 se aplicó la encuesta de Clima Laboral con el Instituto Great Place To Work, logrando un incremento del 25% en el Índice de Ambiente Laboral respecto a la encuesta anterior y se realizó la divulgación de los resultados a nivel nacional, estableciéndose planes de trabajo con el Instituto, para el fortalecimiento del clima en las áreas y llegar al objetivo de crecimiento en el indicador del 20% en el año 2020

Así mismo, se dio inicio al proyecto de Experiencia al Empleado cuyo objetivo es la generación y mantenimiento de un entorno laboral saludable, en alineación con los planes de acción para fortalecer el Clima Laboral, donde este proyecto permitirá posicionar una cultura de relaciones saludables, fortalecer y consolidar un liderazgo

7. GESTIÓN HUMANA

facilitador, e implementar una propuesta de valor al empleado con elementos transaccionales y relacionales.

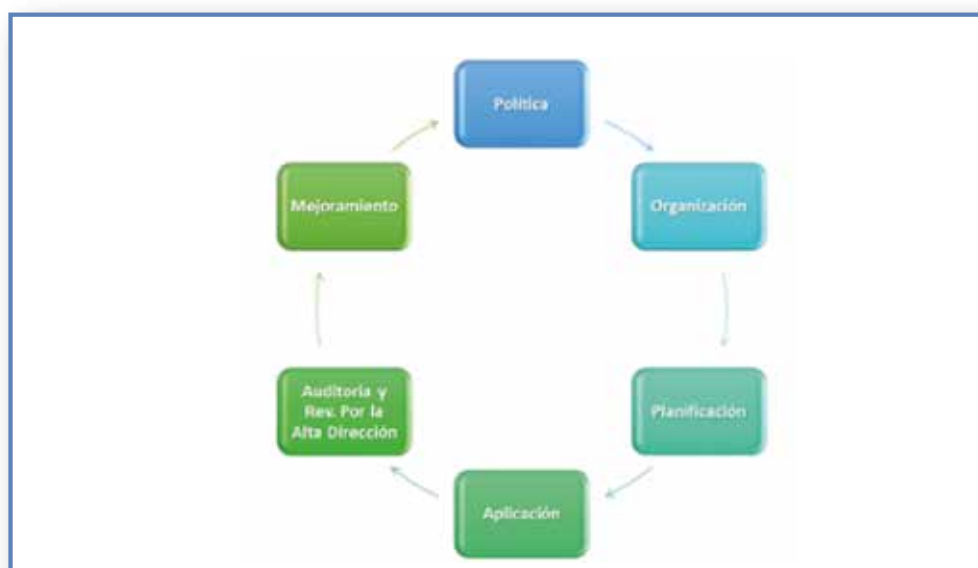
En cuanto a actividades de Bienestar y Salud Ocupacional, durante el año 2019 se realizaron diferentes actividades de tipo deportivo, de salud y de integración, donde se destaca la participación en eventos deportivos de tipo institucional en asocio con las empresas del Grupo Aval, la celebración de días especiales como el día de la familia que contaron con amplia acogida entre los funcionarios, la realización de la semana de la salud con alcance para todos los funcionarios y el chequeo médico ejecutivo para los directivos de la organización.

7.4 Seguridad y Salud

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 todos los programas que adelanta la empresa con el objetivo de mantener y promover la salud de sus colaboradores 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, cumpliendo los pilares de la política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo (SG-SST) Banco de Occidente S.A.



Responsabilidad y compromiso de todos los niveles de la organización

Objetivo: Anticipar reconocer, evaluar, controlar y realizar seguimiento a la gestión de la seguridad y salud de los trabajadores

7. GESTIÓN HUMANA

En el primer trimestre del 2019 se realiza la evaluación del SG-SST a través de los indicadores y del plan de trabajo del 2018, se identifica las acciones de mejora y se plantean los objetivos y el plan de trabajo del 2019, con el apoyo de la alta dirección.

Los programas principales del sistema de gestión son:

1. Identificación y Gestión de peligros y riesgos

En el 2019 cumplimos con la actualización en un 100% de las matrices de identificación de peligros y valoración de riesgos de acuerdo con la planeación realizada, determinando las medidas de control que permitan establecer y mantener la seguridad y salud de los trabajadores y con base en la Guía Técnica Colombiana - GTC 45- Guía para la Identificación de los Peligros y la valoración de los riesgos en Seguridad y Salud Ocupacional y la Jerarquía de controles definida en el Decreto 1072 de 2015 (art. 2.2.4.6.9.).

2. Gestión de emergencias

Continuamos fortaleciendo nuestros planes para prevención, preparación y respuesta ante emergencias, actualizando y divulgando los documentos y realizando ejercicios de evacuación en cada centro de trabajo a nivel nacional, orientando a la organización para minimizar los impactos que puedan ocasionar las emergencias que se generen como consecuencia de los principales riesgos.

Así mismo, se dio continuidad al plan de formación y conformación de la Brigada de Emergencia fortaleciendo las competencias de quienes las integran para facilitar y garantizar el cumplimiento de la gestión de emergencias.

3. Programas de gestión prioritarios

El Banco continúa desarrollando programas con el fin de promover la salud de sus colaboradores. Esto con el fin de protegerlos de factores de riesgo ocupacional al ubicarlos en un sitio de trabajo acorde a sus condiciones psicofisiológicas.

- Evaluaciones médicas ocupacionales (Pre-ocupacionales, Periódicas programadas, de egreso, post-incapacidad).
- Programa de reincorporación laboral.
- Fomento de estilo de vida y trabajo saludable.
- Sistemas de vigilancia epidemiológica de riesgo biomecánico, psicosocial y auditivo.
- Programa de riesgo público.

7. GESTIÓN HUMANA

- Inspecciones planeadas.
- Investigación de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.
- Participación en la gestión del cambio.

4. Nuestros avances durante el año 2019:

- Mejoramiento del cumplimiento de requisitos legales en SST.
- Fortalecimiento en las funciones y organización de los Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) y Comité de Convivencia, a nivel nacional.
- Aumento en el nivel de gestión de peligros y riesgos identificados como prioritarios.
- Implementación de actividades diferenciales en la gestión de fomento de estilos de vida saludable y factores protectores de riesgo psicosocial.
- Fortalecimiento de los sistemas de vigilancia epidemiológica (SVE) de acuerdo a nuestros riesgos prioritarios.
- Inicio de nuestro programa de gestión de contratistas ligado al sistema de seguridad y salud en el trabajo.

5. Nuestros Principales logros durante el año 2019:

- Disminución en frecuencia de accidentes de trabajo, días de incapacidad por enfermedad general, número de enfermedades laborales calificadas.
- Actualización de nuestra política de seguridad y salud en el trabajo.
- Actualización de nuestra política de prevención de consumo y abuso de sustancias psicoactivas
- Acompañamiento exitoso en el reintegro de colaboradores y adaptación de sus actividades laborales.



7. GESTIÓN HUMANA

7.4.2 Acciones en Fiduciaria de Occidente

Durante el año 2019 se trabajó en la implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo con los siguientes focos de acción:

- Cierre de brechas derivadas en la implementación del sistema de gestión en SST.
- Fortalecimiento en actividades de promoción, prevención y cultura de autocuidado.
- Fortalecimiento de la cultura de gestión de peligros y riesgos.
- Cumplimiento de requisitos legales aplicables y mejora continua.

Las actividades del SG-SST se ejecutan bajo los lineamientos de la Política de SST que cuenta con cuatro objetivos principales de los cuales se desprenden nuestros programas y sistemas de vigilancia epidemiológica:

Programas para la prevención y control de peligros y riesgos

- Programa de gestión de riesgo publico
- Programa de inspecciones de seguridad
- Programa de seguridad vial
- Control de visitantes

Sistemas de Vigilancia para el cuidado de la salud de los trabajadores

- Sistema de Vigilancia epidemiológica – Psicosocial cumplimiento de ejecución de actividades 100%
- Sistema de Vigilancia epidemiológica – Osteomuscular cumplimiento de ejecución de actividades 100%
- Programa de prevención y promoción en toda la población cumplimiento de ejecución de actividades 100%



7. GESTIÓN HUMANA

Principales logros son:

- Implementación del Programa de seguridad vial.
- Actualización y unificación de la matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos a nivel nacional.
- Incremento en el nivel de implementación del SG-SST de un 80% (diciembre de 2018) a un 92,21% (diciembre 2019).
- Cumplimiento de requisitos legales a diciembre de 2019 en un 97%.
- Cumplimiento del programa de formación cumplimiento de ejecución de actividades 100%.
- Actualización y unificación de la metodología para gestión y control de peligros y emergencias a Nivel Nacional.
- Disminución en el tiempo de respuesta de evacuación derivado de los simulacros y un aumento en el nivel de participación por parte de los colaboradores.
- Realización de inspecciones locativas lideradas por el COPASST.
- Realización de inspecciones a elementos y rutas de emergencia lideradas por la brigada.
- Estándares ergonómicos por tipos de puestos.
- Formación de brigada contraincendios nivel 1, con el apoyo de Bomberos Voluntarios de Bogotá (10 brigadistas certificados).
- Estandarización del día saludable a nivel nacional con una periodicidad mensual.
- Continuidad del Sistema de Vigilancia Osteomuscular en Bogotá y regionales.
- Intervención a grupos blanco derivado de la aplicación del instrumento de diagnóstico de factores de riesgo psicosocial (batería de riesgo Psicosocial).
- Intervención en salud mental.
- Evaluaciones medicas ocupacionales con un nivel de cobertura 99%.
- Semana de la salud con énfasis en psicosocial, vial y hábitos de vida saludable.
- Implementación de estrategia de reporte de actos y condiciones inseguras a nivel nacional.
- Piezas de comunicación en temas de seguridad y salud en el trabajo con periodicidad quincenal.
- Auditoría externa del SG-SST con el Consejo Colombiano de Seguridad a diciembre de 2019.
- Inclusión de responsabilidades en SST en OTROSÍ al contrato individual de trabajo con su respectiva firma de aceptación e incorporación en los documentos obligatorios de ingreso para asegurar la asignación de responsabilidades en trabajadores nuevos.

7. GESTIÓN HUMANA

Así mismo se trabajaron en actividades de bienestar para los funcionarios y sus familias, entre estas actividades se destacaron:

- Celebración día de la mujer y hombre.
- Día familiar, en esta oportunidad la actividad se desarrolló en las instalaciones del Parque Jaime Duque, contando con la participación de 106 funcionarios inscritos con sus núcleos familiares, que comprendían hijos hasta los 15 años y un acompañante.
- Fiesta de Halloween funcionarios e hijos.
- Fiesta de fin de año.
- Entrega de obsequio de cumpleaños y medio día libre.
- Entrega de regalos de navidad a los hijos de funcionarios.
- Entrega de bonos de duelo y apoyo en enfermedades delicadas.
- Participación en la carrera Bodytech.
- Vacaciones recreativas en Bogotá.
- Inscripción y premiación en las actividades de la copa América.
- Celebración y entrega de obsequio día de la madre.
- Celebración y entrega de obsequio día de la madre y el padre.
- Celebración del día de la secretaria, para esta celebración se entregaron 6 experiencias Starbox por valor de \$250.000 cada una.
- Actividad de voluntariado, donde se logró construir 30 ideotropos, los cuales facilitarían el desarrollo y pensamiento lógico-matemático de los niños de tercer grado del colegio German Arciniegas.
- Desarrollo de torneos inter empresariales “de vuelta al podio”, en el cual se desarrollaron actividades como natación, tenis, yenga, voleibol, ping-pong individual, mosquito y parejas, stop, sudoku y spinning
- Obsequios de nacimiento a nivel nacional.

7.5. Formación

7.5.1 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.

7. GESTIÓN HUMANA

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.

7.5.2 Universidad Corporativa

La Universidad Corporativa es el medio para desarrollar habilidades y 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.

7.5.3 Escuela de Líderes

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

“Transformar los líderes de hoy inspirando a los líderes del mañana”

7.5.4 Programas de formación presencial

El área de Formación tiene como objetivo contribuir positivamente al crecimiento rentable del Banco y al desarrollo personal y profesional de los colaboradores, mediante el fortalecimiento de competencias técnicas y comportamentales, aplicando procesos de formación que aseguren el impacto en los resultados.

Formación, con base en las mejores prácticas, promueve 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.

7.5.5 Programas de formación virtual

La Vicepresidencia de Talento Humano y Administrativo establece las políticas sobre las cuales se rige la capacitación virtual en su platafor-

7. GESTIÓN HUMANA

ma: 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.

7.5.6 Autoformación – APRENDE +

Crea y fomenta espacios virtuales que facilitan una formación y actualización permanente de temas que empoderan a los colaboradores a asumir retos con conocimiento. Aprende + es la herramienta donde se podrá acceder a diferentes catálogos en los cuales se encuentran diferentes tipos de materiales como videos, PDF, PPT, libros, etc., para llevar un aprendizaje autónomo donde la iniciativa la toma cada colaborador.

7.5.7 Academia de Agilidad

Con el fin de identificar las necesidades en la formación de roles ágiles y la falta de oferta de perfiles en el mercado para los cargos de Scrum Master, Product Owner y miembros de equipo de desarrollo; nace la Academia Ágil con el propósito de acelerar la transformación digital del Banco mediante el desarrollo de nuevas habilidades en los colaboradores para desempeñar adecuadamente el rol dentro de los equipos ágiles o célula de trabajado.

Hemos definido dos modalidades de formación, presencial y virtual, donde mediante una metodología vivencial y experimental, impulsamos la transformación digital a través de acciones formativas que generen el cambio en el mindset, enseñando los conceptos de las prácticas ágiles más comunes como Scrum, Kanban, Lean, Management 3.0 y el Mindset Ágil.

Con este programa buscamos desarrollar habilidades dentro de nuestros colaboradores, permitiendo así contar con un grupo semilla para los procesos de selección con personal interno.

7. GESTIÓN HUMANA



46

7.5.8 Acciones en Fiduciaria de Occidente

Para la Fiduciaria de Occidente la formación es un tema de vital importancia y que está presente desde el proceso de inducción (Normativa y Organizacional), el entrenamiento en el puesto de trabajo y el programa de formación, que incluye las capacitaciones (Normativas y de Actualización) y las formaciones en competencias

7.6 Relaciones Laborales

La vigencia de la Convención Colectiva de Trabajo, está comprendida entre el 1 de enero de 2018 y el 31 de diciembre de 2021. Esta convención aplica para los funcionarios del Banco de Occidente y no se extiende a los trabajadores de sus Filiales. Testimonio de José Eudoro Gallo Restrepo, Presidente del Sindicato de Trabajadores del Banco de Occidente, y empleado de la entidad hace 48 años:

“Yo destaco la buena relación entre la empresa y el sindicato desde el primer momento de su fundación en el año 1974, así como mi profunda satisfacción por los importantes logros obtenidos durante estos

7. GESTIÓN HUMANA

años. El Banco de Occidente es una institución que cree en el trabajador y que se preocupa por su bienestar, prueba de ello se ve reflejado en la actual convención colectiva de trabajo que por primera vez, tiene una duración de cuatro años, lo que demuestra la confianza y credibilidad que tiene la empresa en nosotros y que nos motiva como sindicato a seguir poniendo en práctica mecanismos de cooperación que continúen impulsando el crecimiento rentable en la empresa y el crecimiento tangible en el talento humano, hechos como estos, son los que durante 46 años, nos han permitido mantener esa buena relación “Sindicato – Banco”.

7.7 Bienestar Social

Nuestro propósito es el mejoramiento continuo del Ambiente Laboral, siendo un aliado estratégico para todos los niveles de la organización; contamos con colaboradores motivados y productivos que aportan a la consecución de los objetivos del Banco.

Generamos bienestar y contribuimos al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias, a través de:

Beneficios Emocionales	Beneficios Económicos	Actividades	Convenios
Tarde libre de cumpleaños	Primas: Semestral extralegal Vacaciones Antigüedad	Ceremonia por celebración de quinquenios años de servicio.	Salud
Horarios flexibles	Auxilios educativos para colaboradores e hijos	Vacaciones recreativas	Deporte
Vestuario casual e informal	Otros auxilios	Recreo - Deportivas	Restaurantes
Días adicionales a licencia de maternidad y/o paternidad	Póliza de asistencia médica	Día en familia	Educativos
Días por matrimonio	Póliza de Vida	Fiesta fin de año	Culturales
Días de permiso para atender situaciones de calamidad del primer grupo familiar	Póliza de Accidentes Personales	Fiesta y regalo de navidad para los hijos	Alimentos
Apoyo terapia psicológica			

De esta manera, logramos un balance entre la vida y el trabajo, afianzamos el sentimiento de orgullo y la retención del talento.

7. GESTIÓN HUMANA

7.8 Apoyo al Fondo de Empleados

Los aportes a diciembre de 2019 del Banco de Occidente a Fondoccidente fueron significativos, lo cual beneficia a sus asociados, que ascienden a \$6.643 Millones.

Fondoccidente como empresa de los empleados del Banco de Occidente disfrutó de tasas preferenciales. De otra parte, se destacan las asesorías en proyectos de tecnología, soporte en contrato de servicios, apoyo logístico con proveedores, cobertura del correo interno, apoyo legal del área Jurídica, Recursos Administrativos, Comunicaciones y Talento Humano; la cesión de espacio físico para la realización de las reuniones de Junta Directiva, Comité Nacional de Educación, Comités Locales y la ubicación de las oficinas del fondo en las ciudades de Bogotá, Medellín y Barranquilla.

Fondoccidente contribuyó a aumentar la riqueza de sus asociados en el año 2019 en \$22.543 Millones de pesos.

Los valores estimados del beneficio de los Asociados, se hacen respecto a los costos de los créditos, el pago de intereses por los ahorros, el uso de servicios de bienestar, pago de 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. 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, empleando la debida diligencia en el ofrecimiento de los productos y en la prestación de servicios a los consumidores, a fin de que éstos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan con el Banco. (Debida diligencia)
2. Adoptar sistemas para suministrarles información adecuada, siendo esta cierta, suficiente, clara y oportuna, que les permita a los consumidores financieros conocer adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos de los diferentes productos y servicios (Información financiera).
3. Fortalecer los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos de forma eficiente y en los plazos y condiciones previstos en la regulación vigente y tras la identificación de las causas generadoras de las mismas, diseñar e implementar las acciones de mejora necesarias oportunas y continuas (Respuesta a quejas y requerimientos),
4. Propiciar la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos, proporcionando, recomendaciones de seguridad, buenas prácticas financieras e información del adecuado uso de los productos y servicios (Educación financiera).
5. Establecer medidas específicas relativas a la atención, protección y respeto de los consumidores financieros que se encuentren en situación de discapacidad, adoptando políticas, procedimientos y aspectos relacionados con atención adecuada que considere la condiciones de dichos consumidores financieros

8. CLIENTES

Con una periodicidad anual, se realizan dos cursos virtuales dirigidos a los colaboradores del banco, el primero con el objetivo de que todos los funcionarios comprendan en qué consiste el Sistema de Atención al Consumidor Financiero y la importancia de este para sus clientes y el segundo focalizado en conocer e incorporar los aspectos relativos a la atención eficaz de personas en situación de discapacidad.

8.3 Educación Financiera

Se refiere al conjunto de habilidades y conocimientos que permiten a un individuo tomar decisiones informadas sobre la administración de sus recursos económicos, teniendo en consideración los productos y servicios del sistema financiero. Todo lo anterior, con el propósito de contribuir a su bienestar financiero.

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

- Divulgar temas que contribuyan a la comprensión y aplicación de los conceptos financieros, orientados a lograr que la población conozca la existencia y beneficios de los distintos productos, servicios y canales de atención del sistema financiero, de manera que se genere una cultura de planeación financiera y de prevención de riesgos.
- Acercar a los colombianos al sistema financiero para construir una sana relación con las instituciones financieras cimentada en la confianza de la población tanto en las entidades como en los mecanismos de protección al consumidor financiero.

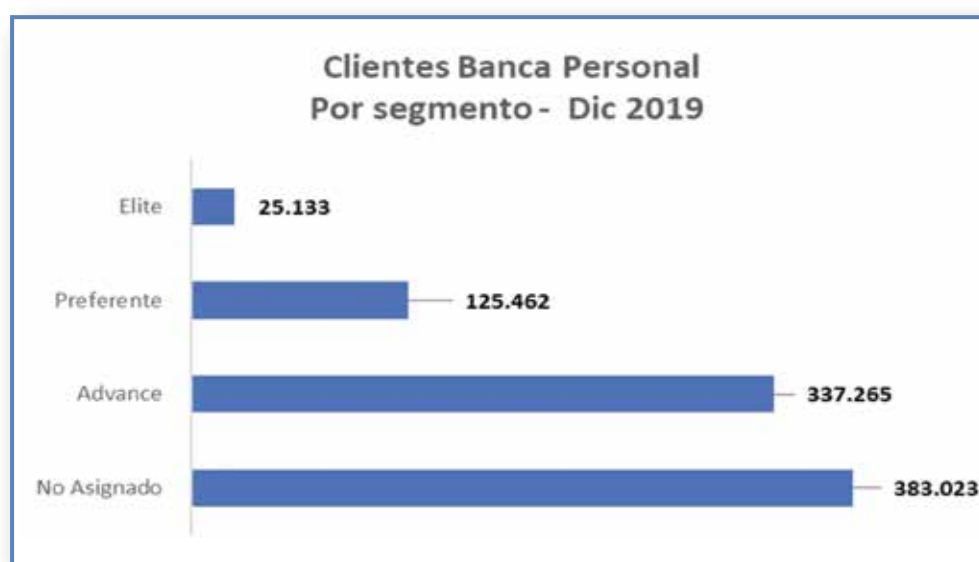


8. CLIENTES

8.4 Segmentación

8.4.1 Segmentación Banca Personal

Banca Personal	
Segmento	Perfil
Elite	Clientes con altos ingresos, dueños de empresas, accionistas, miembros de Juntas Directivas, ejecutivos de empresas reconocidas de primer y segundo nivel, bien sean asalariados o independientes.
Preferente	Asalariados o independientes con ingresos medio – alto, a quienes les ofrecemos una atención flexible, combinando el modelo tradicional con los canales digitales.
Advance	Asalariados o independientes, con ingresos medios. Les brindamos un modelo de atención y venta conveniente e inteligente de acuerdo con sus necesidades, fortaleciendo así los canales actuales.
Masiva	Personas con mono productos de Libranza y/o Tarjeta de crédito. Asalariados con ingresos inferiores a 1.9 SMLV Independientes con ventas inferiores a \$ 100 MM

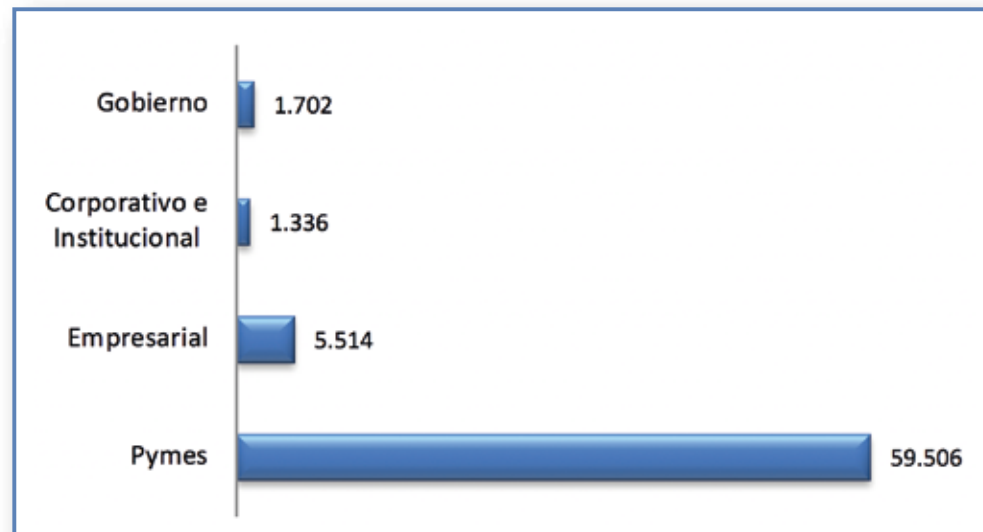


51

8. CLIENTES

8.4.2 Segmentación Banca Empresarial

Vicepresidencia Empresas	
Segmento	Perfil
Gobierno	Entidades pertenecientes al sector oficial
Corporativo e Institucional	Clientes con nivel de ventas mayor a \$150.000 MM y empresas vigiladas por la super financiera.
Empresarial	Empresas privadas con nivel de ventas mayor a \$20.000 MM y menor a \$150.000 MM
Pymes	Empresas privadas nivel de ventas mayor a \$700 MM y menor a \$20.000 MM



8. CLIENTES

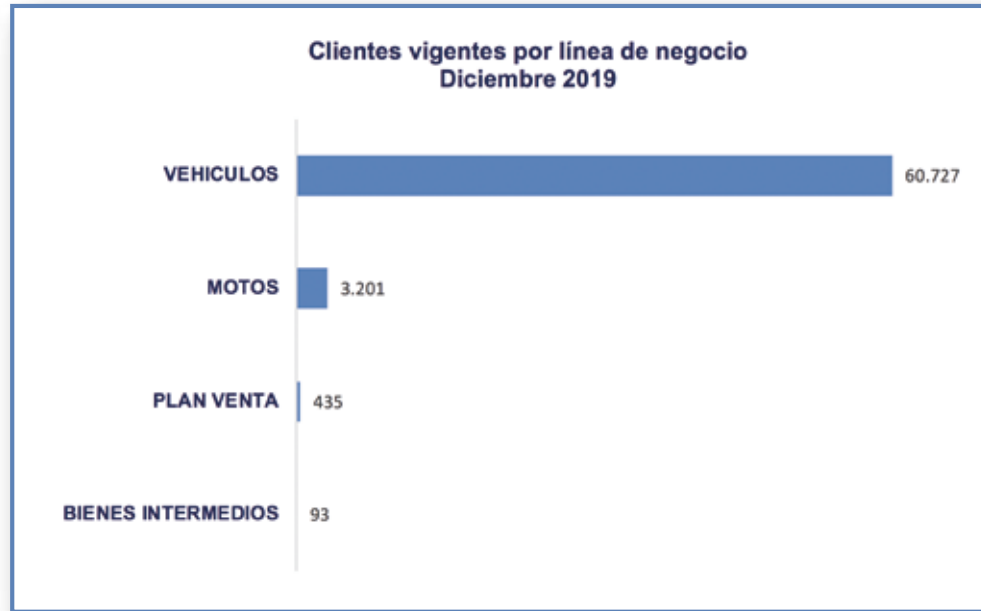
8.4.3 Segmentación Banca de Vehículos y Motos

Banca de Vehículos	
Segmentos por línea de negocio	Perfil
Vehículos Particulares	<u>Asalariadas</u> , 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.
	<u>Rentistas de Capital</u> , 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.
	<u>Profesionales Independientes</u> 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.
	<u>Comerciantes Independientes</u> , 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.

Segmentos por línea de negocio	Perfil
Vehículos Productivos	<u>Transportador</u> : 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. Los ingresos 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.
Maquinaria y Equipo Productivo	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.

53

8. CLIENTES



54

8.4.4 Segmentación Unidad de Leasing VP de Empresas

Unidad de Leasing VP 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 19.000 puntos de Corresponsalía ubicados estratégicamente en 1.015 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, pago de obligaciones del Grupo Aval, pagos a terceros en efectivo, depósitos/consignaciones en efectivo, retiros con y sin tarjeta débito del Grupo Aval, transferencias entre cuentas del Grupo Aval y consultas de cupo y/o saldo de los productos del Grupo Aval.

En el 2019 ampliamos nuestra red de puntos de Corresponsales Bancarios pasando de tener alrededor de 8.000 puntos a más de 18.000 con alianzas estratégicas que tuvimos durante este año.

En promedio en el año 2019 las transacciones en el canal crecieron en un 27% con respecto al año 2018, esto demuestra que cumplimos con nuestra oferta de valor al Cliente en agilidad, cercanía, comodidad, cubrimiento y seguridad en las transacciones.

En el 2020 seguimos trabajando para continuar ampliando nuestra red de puntos con el objetivo de poder llegar a más de 22.000 puntos a nivel nacional y así ofrecer tanto a clientes y usuarios un mayor cubrimiento para poder realizar sus transacciones.

Utilizando los Corresponsales Bancarios del Banco de Occidente VIA Baloto, Efecty, Grupo Éxito, EDEQ, ServyPagos y Supermercados Mercar.

8.6 Servicios Especiales

8.6.1 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

8. CLIENTES

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 informan en tiempo real las operaciones realizadas, los contribuyentes no tendrán problemas en sobrecostos o cortes del servicio y 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.

8.6.2 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.

8.6.3 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.

8.6.4 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.

8.6.5 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

8. CLIENTES

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.

8.6.6 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.

8.6.7 Agilizadores Electrónicos

Dispositivo Electrónico instalados en la(s) oficina de los clientes, 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 con las necesidades de los clientes.

8. CLIENTES



58

8.6.8 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.

8.6.9 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. CLIENTES

8.6.10 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.

8.7 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 mejores experiencias en la atención de expectativas y necesidades de sus clientes. En los casos en que no ocurra una experiencia favorable, el Banco adelanta las acciones necesarias para corregir las oportunidades evidenciadas.

8.7.1 Estudios de voz del cliente

Estudios que realiza el Banco de Occidente a los clientes, enfocado en identificar la experiencia en los canales del Banco, gestionando acciones necesarias para eliminar puntos de dolor.

8.7.2 Estudio comparativo

Estudio estratégico realizado a los diferentes segmentos del Banco, con el fin de conocer el nivel de satisfacción y lealtad de nuestros clientes externos, así como su opinión frente a nuestros canales presenciales y no presenciales en comparación con otras entidades financieras. A raíz de esta medición buscamos identificar fortalezas y puntos de mejora en las cuales el Banco debe trabajar.

8.7.3 Medición relacional – Segmentos Core

Encuesta aplicada a clientes externos de los segmentos Core del Banco, que permite conocer el detalle de la voz de nuestros clientes, su percepción y posibles recomendaciones de la experiencia vivida en diferentes puntos de contacto con el Banco de Occidente.

8.7.4 Medición transaccional – Canales presenciales

Mide la experiencia del cliente en los canales presenciales del Banco tales como red de oficinas, Credicentros, Leasing y outsourcing asociados a la atención y solución.

8. CLIENTES

8.7.5 Cliente incognito

Mide la interacción con un cliente de manera personalizada y/o telefónica en las oficinas del Banco con el fin de monitorear el cumplimiento de protocolos y experiencia del cliente.

8.7.6 ENSI

Encuesta de Nivel de Satisfacción Interna. Este estudio mide dos veces al año la voz del cliente interno, para identificar la experiencia de servicio frente a actitud de servicio, asesoría, cumplimiento de compromisos y facilidad de contacto que tienen entre sí, las diferentes áreas del Banco, identificando fortalezas y oportunidades para promover el mejoramiento continuo.

8.7.7 Acciones en Fiduciaria de Occidente

Para medir 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 relacionados con 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 2019, 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 y por cada segmento de clientes. El período de medición del indicador de satisfacción fue septiembre de 2018 a septiembre de 2019.

Dentro de los resultados más relevantes, el índice de satisfacción se ubicó en 80 puntos, 1 punto por debajo de la medición del año pasado. En el estudio de 2018 por primera vez se implementó una medición para cada segmento de clientes de la compañía estando todos con índices de satisfacción iguales o superiores a 77 y dentro de los cuáles se destaca el del segmento Gobierno con 84 puntos.

El respaldo financiero, y la confianza y seguridad los atributos mejor calificados por los clientes al ser comparados con otras fiduciarias.

8.8 Calidad

8.8.1 Programas de Calidad en el Servicio

El Banco desarrolla un evento de reconocimiento a los funcionarios que se destacaron por generar experiencias memorables a los clientes y por contribuir a los objetivos estratégicos del Banco

8. CLIENTES

mediante el desarrollo de proyectos y mejoras, los colaboradores reciben un estímulo económico y conmemorativo con entrega de trofeos, medallas y diplomas de acuerdo con las siguientes categorías:

Proyectos de mejoramiento: reconocimiento a equipos de trabajo de áreas y oficinas que con su iniciativa, innovación y determinación generaron aportes al banco, llevaron a la realidad ideas que aportaron a la experiencia del cliente, incrementaron utilidades y /o generaron reducción de costos.

Oficina Modelo: el cual reconoce a la oficina más destacada de acuerdo al tablero de gestión a nivel nacional de acuerdo con tamaño de las oficinas. Se escoge la oficina ganadora por los mejores resultados.

Historias memorables: reconocimiento entregado a funcionarios que fueron destacados por clientes mediante comunicación escrita al Banco, por su actitud de servicio, diligencia y compromiso.

Durante todo el año el área de Experiencia del Cliente orienta y asesora a las áreas y oficinas del banco para el desarrollo de mejoras encaminadas a brindar un servicio superior a los clientes.

8.8.2 Gestión de Reclamos y Requerimientos

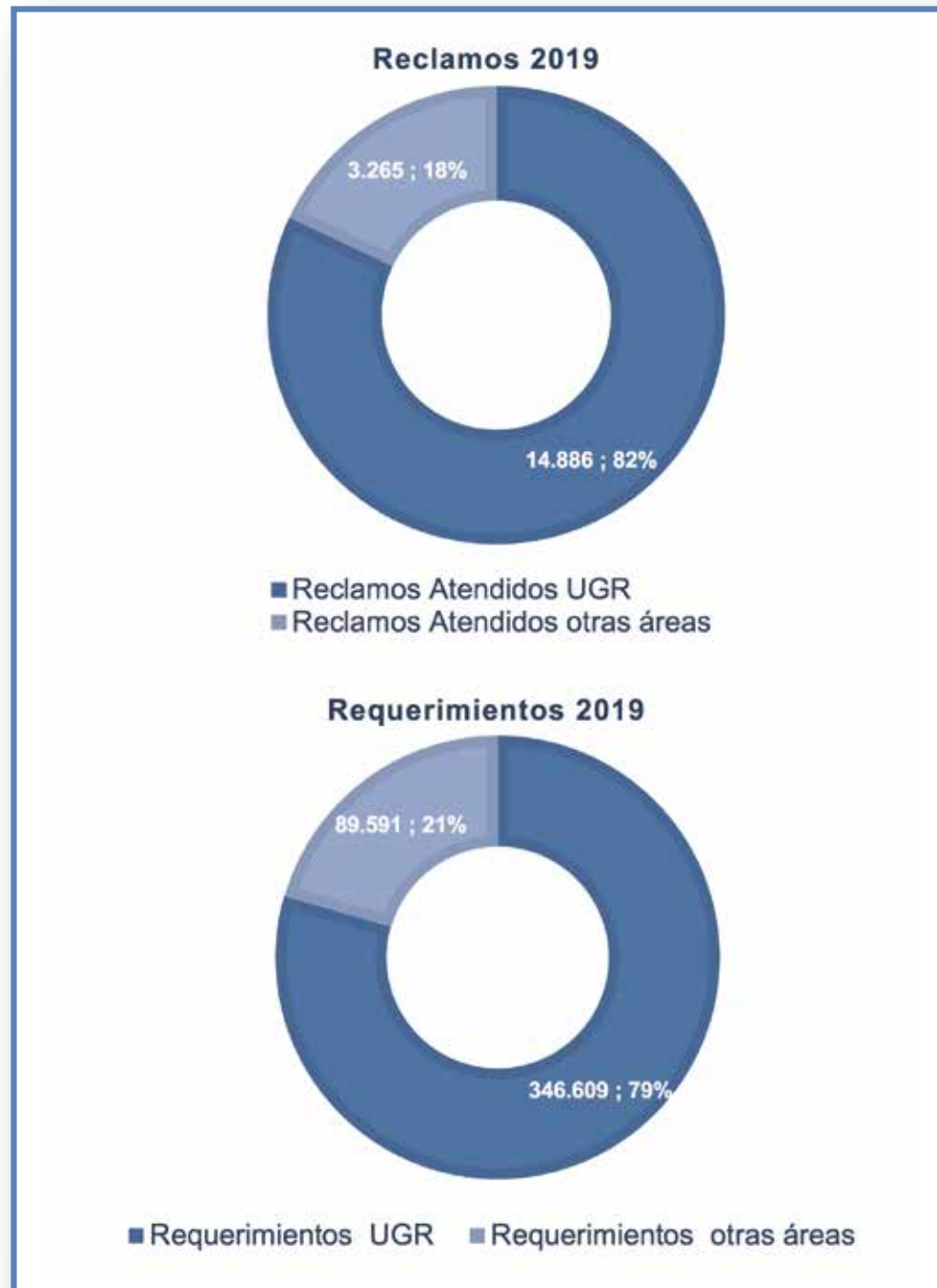
El Banco ha implementado la metodología Lean en la gestión de reclamos y requerimientos, estableciendo una visión de punta a punta del proceso, con inicio y fin en el cliente. El objetivo del proyecto es aumentar el nivel de resolución, minimizar errores y tiempos de gestión y cumplir las promesas pactadas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



8. CLIENTES

Participación de radicaciones atendidas en la UGR 2019

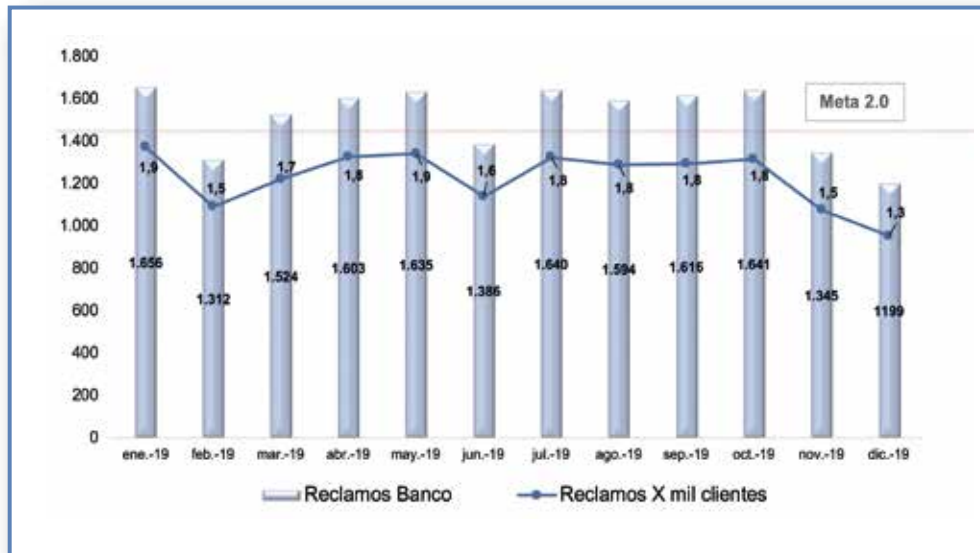
Durante el año 2019 se atendieron 18.151 reclamos, la UGR concentró el 82%. Para este mismo periodo se atendieron 436.200 requerimientos, en donde la UGR resolvió el 79%.



8. CLIENTES

Reclamos por cada mil clientes

Durante el 2019, a través de Causa Raíz generamos más de 30 alertas tempranas a diferentes áreas del Banco que impidieron que se materializaran un mayor volumen de reclamos y así mantener el indicador de reclamos por cada mil clientes.



Reclamos por cada mil clientes

Corresponde a la ubicación que el Banco ocupa en el ranking de entidades con más reclamos de la Superfinanciera (estar en las primeras posiciones es tener más reclamos). Actualmente en el indicador se evalúan 28 entidades.



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.



8.8.4 Filosofía sobre Derechos de los Clientes

Durante el 2019 la UGR se cumplió con el indicador de vencimiento (meta <1.2%), influenciado por el seguimiento y afinamiento de los ANS en áreas.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 en pro de mejorar la experiencia del cliente, a partir de parámetros claros y equitativos en todo lo referente a derechos y obligaciones.

Para la atención de cada petición, solicitud, queja o reclamo de un cliente se diseñó un modelo de servicio alineado a la propuesta de valor, simplificando los procesos de radicación, brindando tiempos de atención preferentes, gestionando las causas raíz de los eventos, conociendo la voz del cliente, generando sinergias con las unidades estratégicas de negocio y centralizando la gestión de los PQR's.

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. CLIENTES

8.9 Privacidad y Protección al Cliente

8.9.1 Seguridad Física y Virtual

En el modelo de seguridad del Banco se tienen 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.

8.9.2 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 2019 fue de U\$3.838.839.
- Las inversiones en seguridad de la información representadas en proyectos internos y servicios a los clientes fueron de US\$70.000
- Identificación Biométrica: Proyecto en producción con un presupuesto ejecutado de \$1.369.732.288 en costos operativos
- Gestión de Usuarios: Proyecto en curso con un presupuesto de U\$236.752
- Póliza Global Bancaria: \$3.129.377.598 (Incluido IVA).
- Póliza Cyber : \$620.532.937 (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.



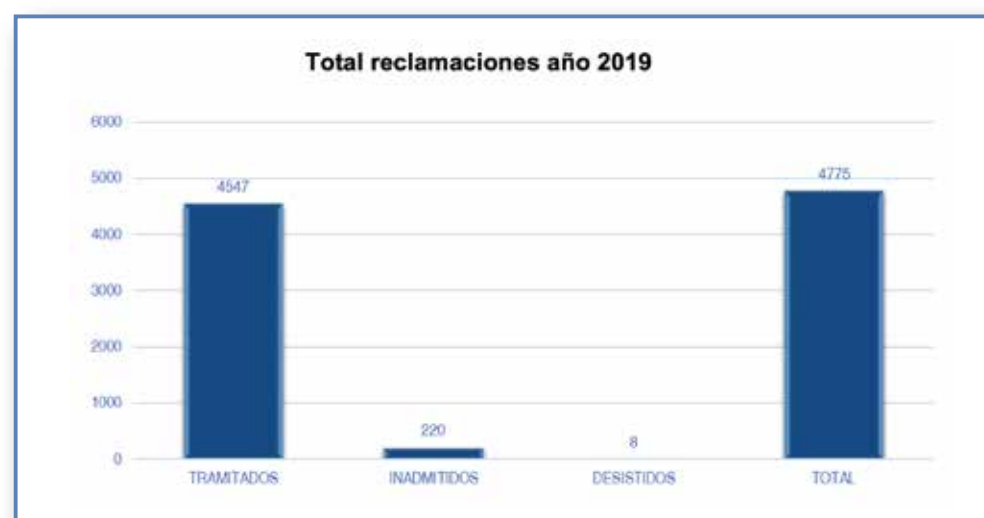
8. CLIENTES

8.10 Defensoría del Consumidor 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.



8.11 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.

8. CLIENTES

A través de la Página Web Zona Informativa (Banner, Landing Page y Pop App), Zona Transaccional (Banner), Banca Móvil (Información de productos, promociones y mensajería push) 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)
- 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.
- Promoción de productos a través de audios en la línea de servicio y atención al cliente.
- 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.

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.

8.12 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

8. CLIENTES

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.

8.13 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

8. CLIENTES

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.

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.



*Del lado
de los que hacen.*

