



Informe de Generación
de **Valor Social**

2017



Banco de
Occidente

1 TABLA DE CONTENIDO

1. LO MÁS DESTACADO DEL 2017	4	7. GESTIÓN HUMANA	31	8.6.5 Jornadas Especiales para Recaudo de Impuestos	54
2. PERFIL GENERAL	5	7.1 Perfil de los Empleados	31	8.6.6 Desarrollo Ventanilla Única de Registro (VUR)	54
2.1. Historia	6	7.2 Empleo, Selección y Evaluación	33	8.6.7 Recaudo a través de extensión de Red y/o Corresponsales Bancarios	55
2.2 Perfil del Banco	9	7.2.1 Evaluación de Conocimientos	33	8.6.8 Agilizadores Electrónicos	55
2.3 Misión y Visión	7	7.2.2 Evaluación del Desarrollo	33	8.6.9 Gestión de Rentas	55
2.3.1 Misión	7	7.2.3 Incrementos por Méritos	34	8.6.10 Sistema Financiero y Tributarios de Recaudo	56
2.3.2 Visión	7	7.3 Clima Laboral	34	8.6.11 Gobierno en Línea	56
2.4 Estrategia de Negocio	7	7.3.1 Plan de Acción	34	8.7 Satisfacción del Cliente	57
2.5 Principios y Valores	9	7.3.2 Acciones en Fiduciaria de Occidente	35	8.7.1 Estudio Sectorial Bancario	57
2.5.1 Principios	9	7.4 Salud y Seguridad	36	8.7.2 ENSE	57
2.5.2 Valores Corporativos	10	7.4.1 Seguridad y Salud en el Trabajo	36	8.7.3 ENSE Reclamos	57
2.6 Calificaciones y Reconocimientos	11	7.4.2 Acciones en Fiduciaria de Occidente	37	8.7.4 TEO	58
3. Gobierno Corporativo	12	7.5 Formación	38	8.7.5 ENSI	58
3.1 Órganos de Control	13	7.5.1 Universidad Corporativa	38	8.7.6 Acciones en Fiduciaria de Occidente	58
3.1.1 Control Interno	13	7.5.2 Escuela de Líderes	38	8.8 Calidad	59
3.1.2 Control Externo	13	7.5.1.1 Programas de formación presencial	38	8.8.1 Programas de Calidad en el Servicio	59
3.2 Aplicación de Principios Éticos	13	7.5.1.2 Programas de formación virtual	39	8.8.2 Gestión de Reclamos y Requerimientos	60
3.2.1 Conflictos de Interés	13	7.5.3 Modelo de Formación	39	8.8.3 Indicador de Oportunidad en la Respuesta al Cliente	61
3.2.2 Cumplimiento de Principios Éticos	14	7.5.4 Acciones en Fiduciaria de Occidente	40	8.8.4 Filosofía sobre Derechos de los Clientes	62
3.3 Filiales	15	7.6 Relaciones Laborales	42	8.9 Privacidad y Protección al Cliente	62
3.4 Estructura Organizacional	16	7.7 Bienestar Social	42	8.9.1 Seguridad Física y Virtual	62
4. Motor de Desarrollo Social y Económico	18	7.8 Apoyo al Fondo de Empleados	43	8.9.2 Modelo de Seguridad de la Información	63
4.1 Distribución de Valor Económico	20	8. CLIENTES	44	8.9.3 Atención de Reclamos en Seguridad	64
5. INVERSIÓN SOCIAL	22	8.1 Régimen de Protección al Consumidor Financiero	44	8.9.4 Estándares de Seguridad Física	64
5.1 Medio Ambiente	22	8.2 Sistema de Atención al Consumidor Financiero	44	8.9.5 Atención Personalizada en Seguridad	64
5.1.1 Premio Nacional de Ecología Planeta Azul	22	8.3 Educación Financiera	45	8.10 Defensoría del Cliente Financiero	65
5.1.2 Libro Ecológico	24	8.4 Segmentación	46	8.11 Estrategia de Información a Clientes	66
5.2 Donaciones	26	8.4.1 Segmentación Banca Personal	46	8.12 Accesibilidad	68
5.3 Cultura	27	8.4.2 Segmentación Banca Empresarial e Intermedia	47	8.12.1 Accesibilidad Personas Discapacitadas	68
5.3.1 Premio Nacional ANIF - Fiduciaria de Occidente al Periodismo Económico	27	8.4.3 Segmentación Banca de Vehículos y Motos	48	8.13 Multicanalidad	70
6. Inclusión Financiera	28	8.4.4 Segmentación Unidad de Leasing	49		
6.1 Universidad San Buenaventura	28	8.5 Corresponsales Bancarios	50		
6.2 Colacteos	29	8.6 Servicios Especiales	51		
6.3 Occimoto	30	8.6.1 Pago a Pensionados	51		
		8.6.2 Página Electrónica para Liquidación y Pago de Impuestos	52		
		8.6.3 Cajeros Humanos	53		
		8.6.4 Jornadas Móviles de Recaudo	53		



1

LO MÁS DESTACADO DEL 2017

Se donaron \$ 197.421.203 a diferentes entidades

Se generaron 236 nuevos cargos

1049 empleados fueron ascendidos

83% de los empleados tienen contrato a término indefinido



2 PERFIL GENERAL

2.1 Historia

El Banco de Occidente luego de 51 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 su 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 su 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

2016 xxxxxx

2017 xxxxxx



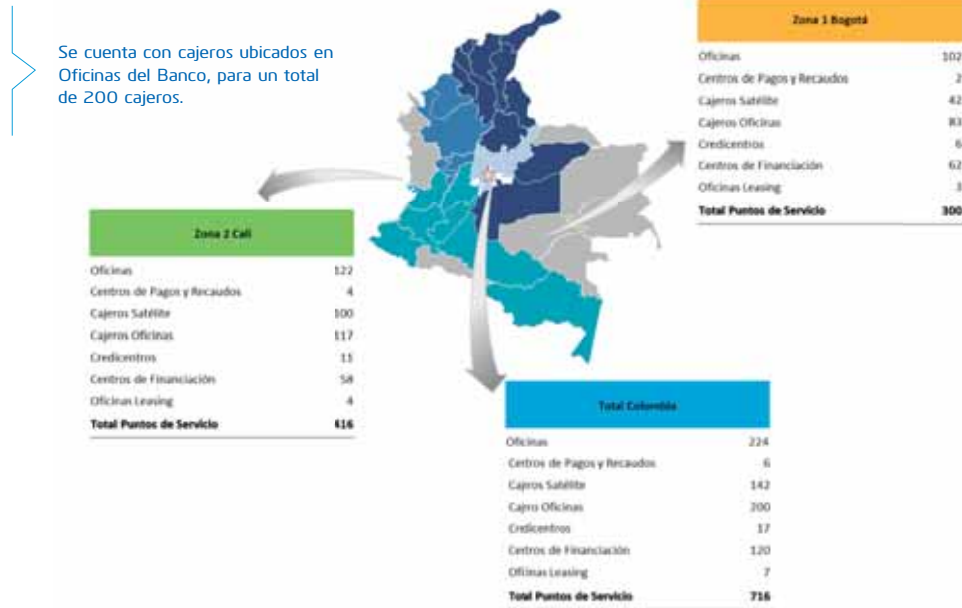
2 PERFIL GENERAL

2.2 Perfil del Banco

El Banco de Occidente tiene presencia en 67 ciudades del país a través de 224 Oficinas y 6 Centros de Pagos y Recaudos. De las oficinas, 81 ofrecen horario adicional, en éstas los clientes, pueden acceder a todos los produc-

tos 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 reque-

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



El Banco cuenta con 17 Credicentros que son oficinas especializadas en la atención de los productos de la Banca de Vehículos y Bienes Intermedios: Occiauto, Occimoto, Occiauto Vehículos Productivos y Occiequipo. Además estas oficinas extienden su cobertura a través de 120 Centros de Financiación ubicados estratégicamente dentro de un concesionario y su función principal es la atención a clientes y ofrecimiento de crédito de vehículos y motos.

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

2 PERFIL GENERAL

2.3 Misión y Visión

2.3.1 Misión

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

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

2.3.2 Visión

Ser la mejor entidad financiera del país

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

2 PERFIL GENERAL

2.4 Estrategia de Negocio

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



Objetivos Corporativos

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

2.4.1 Mega

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

2 PERFIL GENERAL

2.5 Principios y Valores

2.5.1 Principios

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

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

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

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



2 PERFIL GENERAL

2.5.2 Valores Corporativos

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

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.

• Honestidad

Generamos confianza a través de la coherencia entre lo que pensamos, decimos y hacemos.

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 PERFIL GENERAL



2.6 Calificaciones y Reconocimientos

BRC Investor Services S.A.: En noviembre de 2016 el Banco obtuvo la calificación AAA y BCR 1+, otorgada por la sociedad 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.

Calificaciones de Riesgo Fiduocidente: Única fiduciaria en Colombia con las máximas calificaciones de riesgo de contraparte y de administración de portafolios, otorgadas por las calificadoras internacionales de riesgo más reconocidas.

Calificaciones de Riesgo FIC's: Máximas calificaciones de riesgo de los Fondos de Inversión Colectiva administrados por Fiduocidente, otorgadas por las calificadoras internacionales de riesgo más reconocidas.

Certificación ISO 9001: 2008 A Fiduciaria de Occidente: En 2017 ICONTEC nos renovó

la certificación del sistema de gestión de calidad ISO:9001:2008 para todos los procesos requeridos para prestar los servicios fiduciarios de FIC's, portafolios de inversión, fiducia de garantía fiducia de administración en sus diferentes modalidades.

ISO 27001: Durante el año 2017 se inició un proyecto con el acompañamiento de la consultora Ernst & Young para reforzar el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, con miras a obtener la certificación ISO/IEC 27001 en el año 2018 en Fiduocidente.

A Fiduocidente, la publicación financiera británica The European nos reconoce como:

- La Mejor Fiduciaria de Colombia en 2017.
- La Mejor Administradora de Activos en Colombia en 2017

A Fiduocidente, la publicación internacional Capital Finance International nos reconoce como:

- El mejor Equipo de Administración de Activos en 2017 en Colombia.

3 GOBIERNO CORPORATIVO

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

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

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

La Junta Directiva aprobó la Circular Reglamentaria con la que la Dirección General estableció el marco conceptual y normativo



para el SCI como elemento fundamental del gobierno corporativo.

El Código de Gobierno Corporativo, se encuentra publicado en la página de Internet del Banco www.bancodeoccidente.com.co.

Además se realizan campañas para promover los Valores Corporativos y el Código de Ética, Conducta y Régimen Sancionatorio que rige al Banco en todos los niveles de la organización.

El Banco se compromete con la aprobación por parte de la Junta Directiva de las herramientas empleadas para arraigar la cultura corporativa en todas las instancias de su organización y de las Filiales.

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

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



3 GOBIERNO CORPORATIVO

3.1 Órganos de Control

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

3.1.1 Control Interno

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

De otra parte, el Representante Legal es el responsable de implementar los procedimientos de control y hacer las labores de verificación que soporten los procedimientos bajo cumplimiento de las normas. Por su parte, la

Auditoría Interna busca apoyar 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, 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.

3.2 Aplicación de Principios Éticos

3.2.1 Conflictos de Interés

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

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



3 GOBIERNO CORPORATIVO

La ética representa las características humanas ideales o de autodisciplina para gobernar las relaciones con los clientes, con los empleados del Banco de Occidente y sus Filiales que también



se plantean el ejercicio de la actividad profesional bajo criterios de competencia, independencia e integridad moral.

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

3.2.2 Cumplimiento de Principios Éticos

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

3 GOBIERNO CORPORATIVO

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 2017, Fiduciaria de Occidente S.A cuenta con un total de 533 empleados distribuidos en 30 con contrato a término fijo, 433 con contrato a término indefinido, 34 con contrato de aprendizaje y 36 Outsourcing y empresas especializadas, a través de 11 agencias ubicadas en las ciudades de Medellín, Cali, Barranquilla, Manizales, Bucaramanga, Cartagena, Pereira, Santa Marta, Montería, y San Andrés. 11 El 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 2017.

Banco de Occidente (Panamá) S.A.

Cuenta con un total de 69 empleados distribuidos en 2 con contrato a término fijo, 55 con Contrato a término indefinido (19 realizan labores especiales para Occidental Bank Barbados), 1 con contrato temporal, ocasional o accidental (este colaborador realiza labores especiales para Occidental Bank Barbados) y 11 Outsourcing y empresas especializadas; que operan en una sucursal. 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 2017.

Occidental Bank (Barbados) Ltd.

Cuenta con un total de 16 empleados distribuidos en 1 con contrato a término fijo y 15 con contrato a término indefinido, de los cuales 2 desarrollan sus actividades directamente en Barbados y 14 se encuentran ubicados en la Oficina de Representación en Colombia de Occidental Bank (Barbados) Ltd. El objeto social de Ventas y Servicios S.A. es la prestación de servicios técnicos o administrativos a los que se refiere el artículo quinto de la Ley 45 de 1990, como son: programación de computadoras, mercadeo, la creación y organización de archivos de consulta y realización de cálculos estadísticos e informes en general.

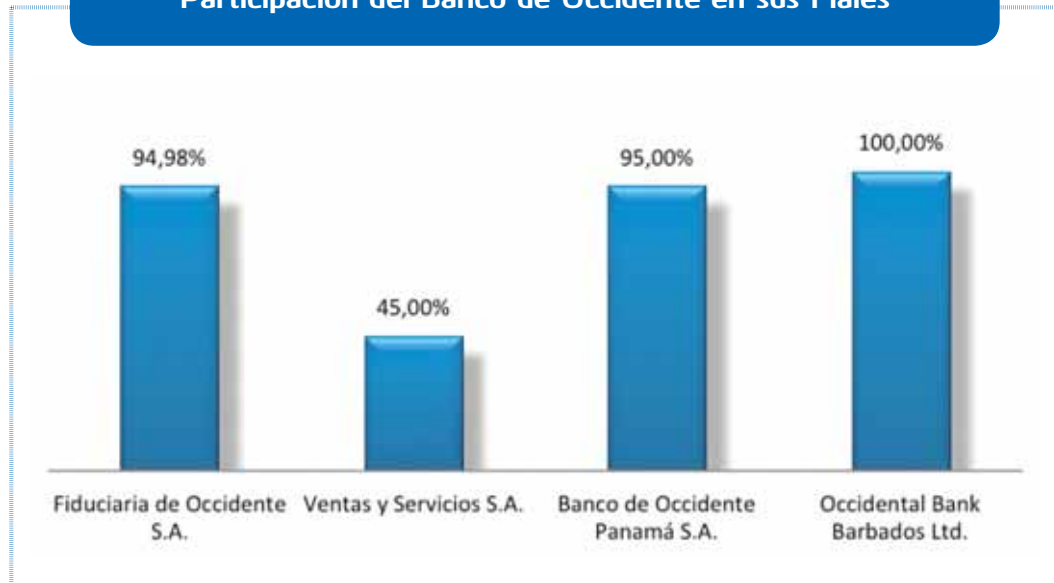


3 GOBIERNO CORPORATIVO

Ventas y Servicios S.A.

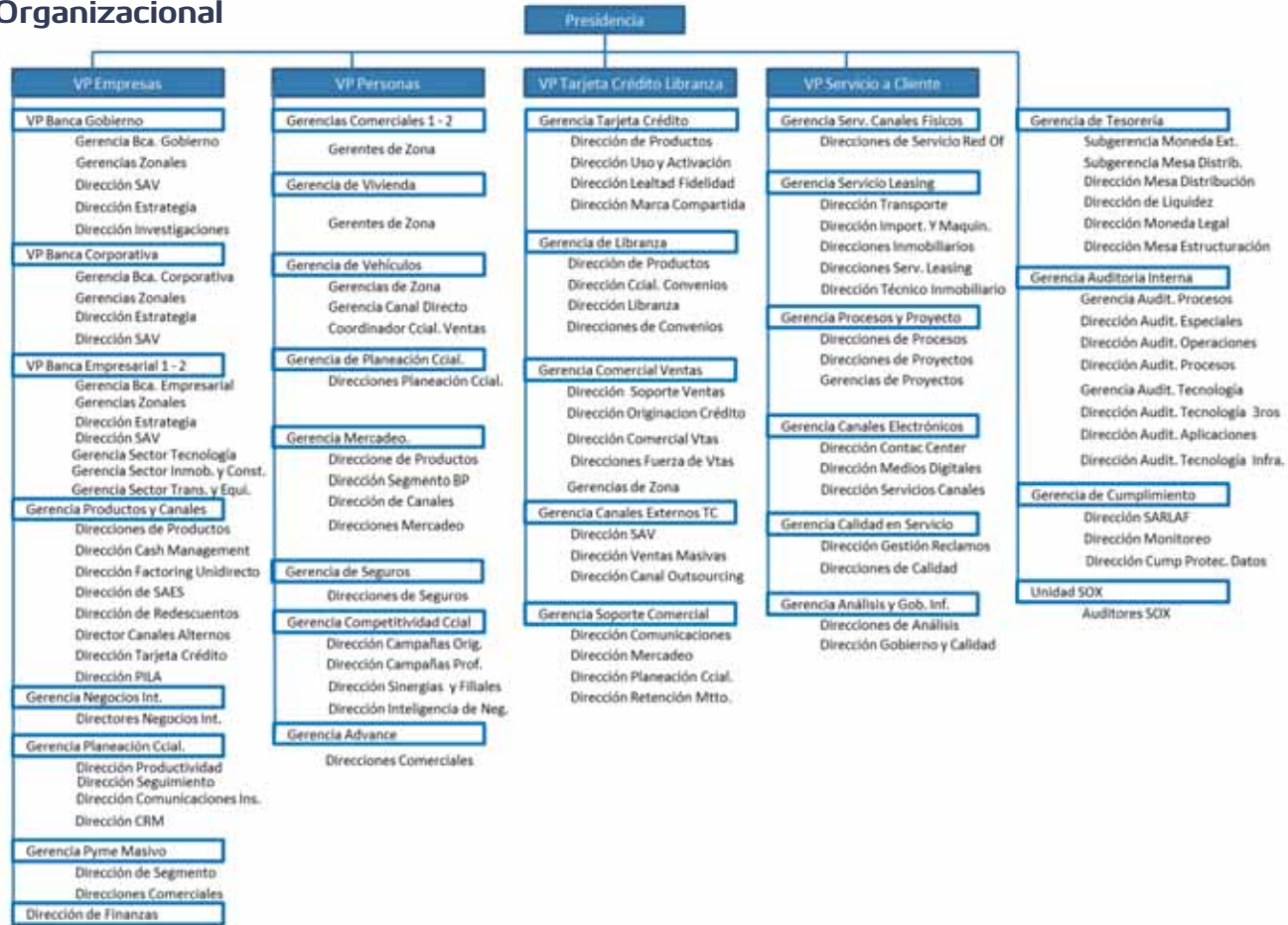
Se consolida en virtud de la influencia dominante a nivel administrativo que ejerce la Matriz en la misma. Al 31 de diciembre de 2017, Ventas y Servicios S.A. cuenta con un total de 6.804 empleados distribuidos en 162 con contrato a término fijo, 5.316 con contrato a término indefinido, 1.082 con contrato de obra o labor y 244 con contrato de aprendizaje a través de 18 regionales en el territorio colombiano

Participación del Banco de Occidente en sus Fiales

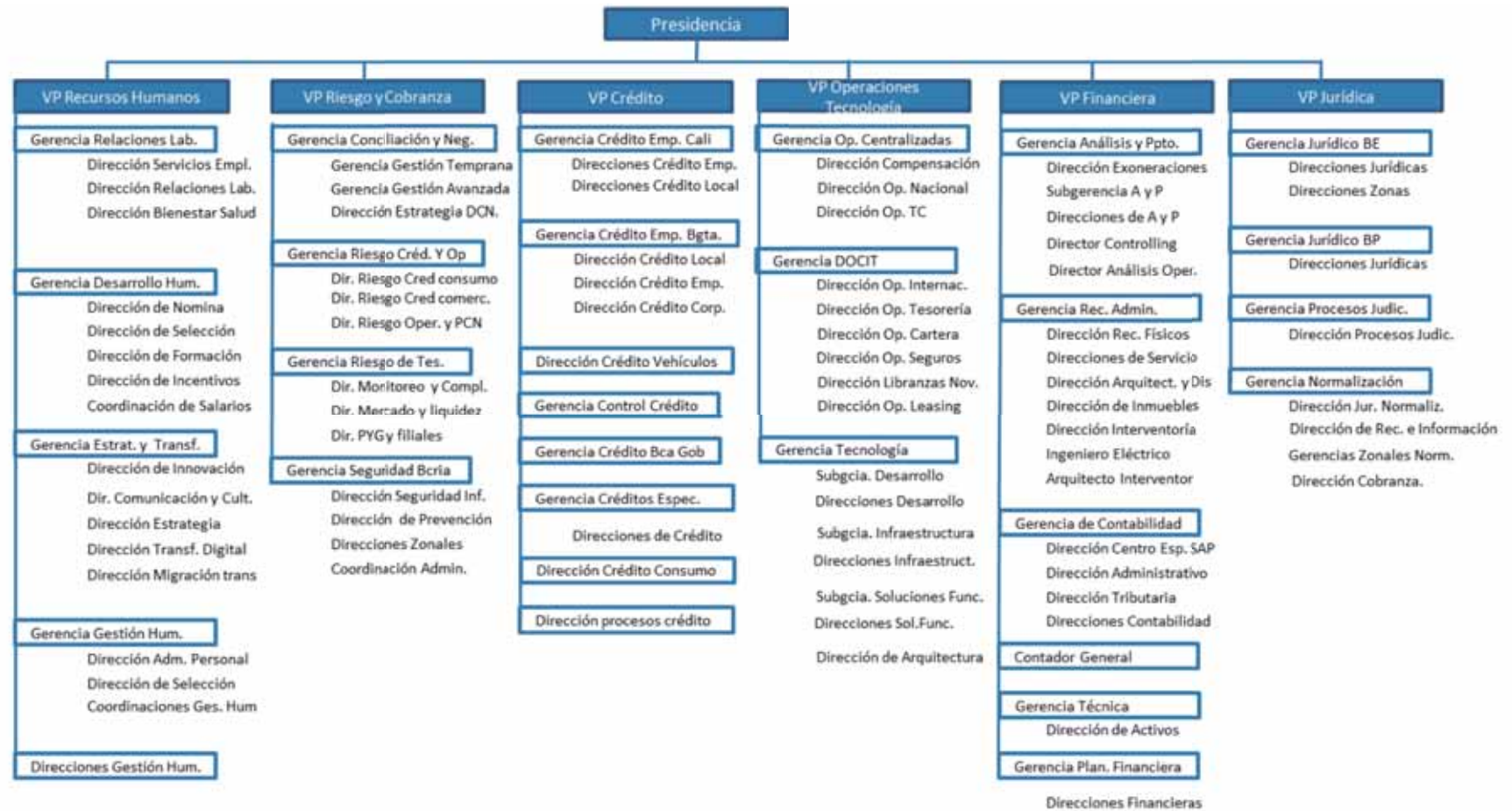


3 GOBIERNO CORPORATIVO

3.4 Estructura Organizacional



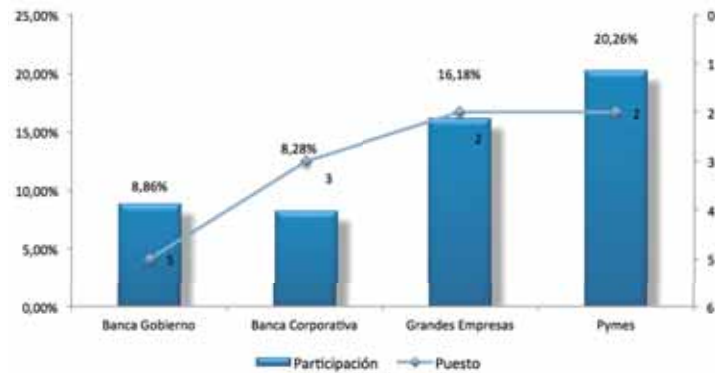
3 GOBIERNO CORPORATIVO



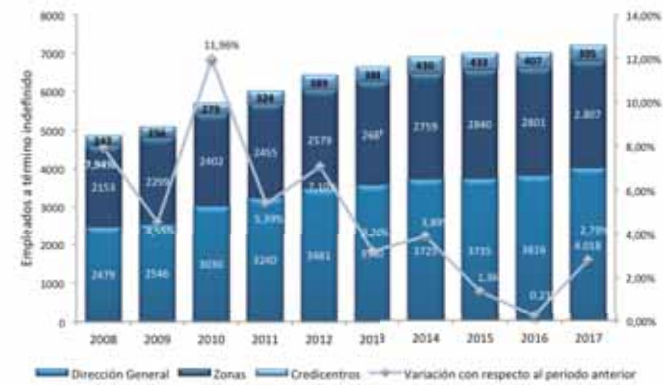
4 MOTOR DE DESARROLLO SOCIAL Y ECONÓMICO

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

Participación del Banco de Occidente en Endeudamiento 2017



Empleados Banco de Occidente 2008 - 2017



4 MOTOR DE DESARROLLO SOCIAL Y ECONÓMICO

Valor de los Desembolsos Banca Empresarial 2017



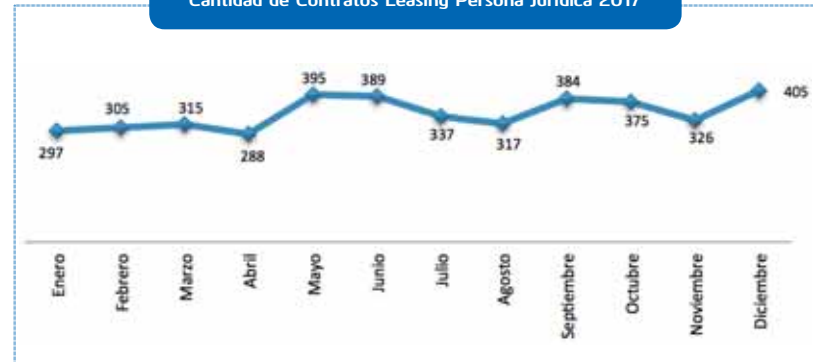
Valor de las Colocaciones Leasing Persona Jurídica 2017



Cantidad de Desembolsos Banca Empresarial 2017



Cantidad de Contratos Leasing Persona Jurídica 2017



4 MOTOR DE DESARROLLO SOCIAL Y ECONÓMICO

4.1 Distribución de Valor Económico

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

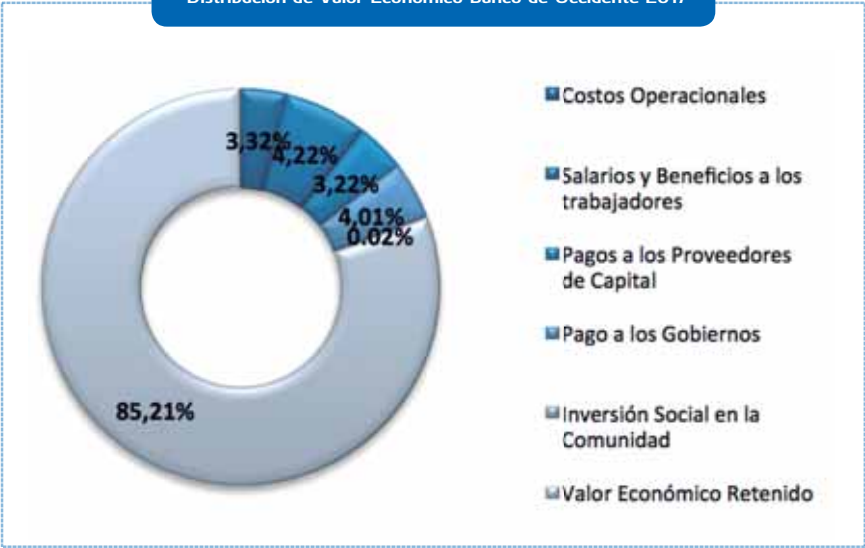
Valor Económico Directo Generado – VEDG	Banco de Occidente (Millones)	Fiduciaria de Occidente (Millones)
Ingresos (1)	6.481.164,17	80.147
Valor Económico Distribuido – VED	-1.251.129,65	52.911
Costos Operacionales (2)	-246.184,70	7.563
Salarios y Beneficios a los trabajadores (3)	-435.574,66	31.853
Pagos a los Proveedores de Capital (4)	-262.348,80	5.592
Pago a los Gobiernos (5)	-305.398,00	7.902
Inversión Social en la Comunidad (6)	-1.623,50	-
Valor Económico Retenido (VEDG - VED)	5.230.034,51	27.236

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



4 MOTOR DE DESARROLLO SOCIAL Y ECONÓMICO

Distribución de Valor Económico Banco de Occidente 2017



Distribución de Valor Económico Fiduciaria de Occidente 2017



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 34 años tiempo y esfuerzo para rescatar los recursos naturales de nuestro país. De igual manera, estimula a las empresas y personas naturales a trabajar por el cuidado y protección del agua como fuente de vida, a través del Premio Planeta Azul que en el 2017 cumplió 24 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 24 años se han recibido los diferentes trabajos.

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



5 INVERSIÓN SOCIAL

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

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



GANADORES XIII CONVOCATORIA 2016 - 2017 PREMIO NACIONAL DE ECOLOGÍA PLANETA AZUL TEMA AGUA PRINCIPIO DE VIDA



Banco de Occidente



Grupo AVVAL

Ganadores

Categoría Empresarial

Primer Puesto "Gran Premio Planeta Azul"
 Proyecto: GESTIÓN INTELIGENTE DEL AGUA - MANOS AL AGUA
 Autor: FEDERACIÓN NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA
 Bogotá - Colombia, por Productor 5 Departamentos (Antioquia, Caldas, Cauca, Norte y Valle del Cauca)

Segundo Puesto "Placa de Reconocimiento"
 Proyecto: AGUA PARA LA EDUCACIÓN, EDUCACIÓN PARA EL AGUA
 Autor: EPN a través de su Fundación
 Medellín - Antioquia

Mención Especial "Placa de Reconocimiento"
 Proyecto: ANTEL - REUTILIZACIÓN DEL AGUA CONDENSADA, GENERADA POR LOS AERES ACONDICIONADOS
 Autor: ARCIS DORADOS COLOMBIA, operador de la Transmilenio McDonald's para América Latina
 Bogotá - Cundinamarca

Categoría Pequeñas y Medianas Empresas

Primer Puesto "Gran Premio Planeta Azul"
 Proyecto: PREVENCIÓN DE CONTAMINACIÓN AMBIENTAL, PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA
 Autor: INDUSTRIAL EL LEÓN
 Palmira - Valle del Cauca

Segundo Puesto "Placa de Reconocimiento"
 Proyecto: LAVARON DE MAÍZ
 Autor: COMESTIBLES CALIÚN
 Medellín - Antioquia

Categoría General

Primer Puesto "Gran Premio Planeta Azul"
 Proyecto: CERRANDO EL AGUA Y EDUCANDO COSECHAMOS VIDA
 Autor: FUNDACIÓN DAR ANOR FUNDACIONES
 VICHOLLA PASIVOLA
 Santander de Quilichao - Cauca

Segundo Puesto "Placa de Reconocimiento"
 Proyecto: PROTECCIÓN, CONSERVACIÓN Y RESTAURACIÓN DE ECOSISTEMAS ESTRATÉGICOS DE PÁRAMOS MEDIANTE ACTIVIDADES DE AISLAMIENTO DE NACIMIENTOS DE AGUA Y HUMEDALES EN LA PARTE ALTA DE LA MICROCUENCA EL SIMPE
 Autor: RESCUEMBO INDIGENA DE GUAMBIA
 Sibundoy - Cauca

Tercer Puesto "Placa de Reconocimiento"
 Proyecto: EDUMURO "HOD COCACINA DE LUVIAS EN COLESIAS Y ÁREAS URBANAS DE POBREZA"
 Autor: Familia Riba - Roma
 Bogotá - Cundinamarca

5

INVERSIÓN SOCIAL



5.1.2 Libro Ecológico

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

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

En la historia editorial de estos lujosos libros que exaltan los tesoros ecológicos de Colombia se han publicado **767.830** ejemplares que buscan así mismo, promover su conservación.

Este año completamos 34 ediciones del libro con el cual el Banco ha querido promover el conocimiento y la protección de los recursos naturales con énfasis en la conservación de los recursos hídricos. Con esta publicación y con el concurso "PLANETA AZUL", que desde hace 24 años viene realizando, el Banco exalta y reconoce programas, proyectos y acciones que muestran resultados concretos y que han logrado un avance sustancial hacia el conocimiento, protección, conservación y recuperación del recurso agua.

5 INVERSIÓN SOCIAL

- | | | | |
|------|------------------------------------|------|---|
| 2001 | Páramos de Colombia | 2010 | Saltos, Cascadas y Raudales de Colombia |
| 2002 | Golfos y Bahías de Colombia | 2011 | Colombia, Paraíso de Animales Viajeros |
| 2003 | Río Grande de la Magdalena | 2012 | Ambientes Extremos de Colombia |
| 2004 | Altiplanos de Colombia | 2013 | Cañones de Colombia |
| 2005 | La Orinoquia de Colombia | 2014 | Región Caribe de Colombia |
| 2006 | Bosque Seco de Colombia | 2015 | Colombia Naturaleza en Riesgo |
| 2007 | Deltas y Estuarios de Colombia | 2016 | El Escudo Guayanés en Colombia Un Mundo Perdido |
| 2008 | La Amazonia de Colombia | 2017 | Microecosistemas de Colombia - Biodiversidad en detalle |
| 2009 | El Chocó Biogeográfico de Colombia | | |

“

El Banco a través del Premio Planeta Azul estimula el desarrollo de proyectos y programas que se dedican a la protección y conservación de los recursos naturales. Con la publicación anual del ya reconocido “Libro sobre ecología y recursos naturales” el banco aporta al conocimiento y divulgación de aspectos importantes de las riquezas naturales de Colombia con lo cual contribuye de manera decidida al cuidado de este patrimonio que es fundamental para la permanencia de la vida en el planeta tierra.

Ya se completan 34 ediciones del libro bellamente editado con más de 750.000 ejemplares que se distribuyen a lo largo y ancho del país y se han realizado 13 concursos Eco-

logía Planeta Azul, en los cuales han participado miles de colombianos dedicados a la protección del medio ambiente, particularmente del recurso AGUA.

Entre los ganadores del concurso en la categoría General y de pequeñas y medianas empresas, el Banco ha entregado premios por cerca de mil quinientos millones de pesos, y en las categorías grandes empresas el PREMIO ha reconocido el trabajo que diferentes sectores empresariales desarrollan con el empleo de tecnologías limpias y de reconversión de tecnologías obsoletas y así contribuir a la descontaminación ambiental.

”

Angel Guarnizo Vasquez
Jurado Premio Planeta Azul



5 INVERSIÓN SOCIAL

5.2 Donaciones

Control Donaciones Año Total 2017

Entidad	Pagos Realizados
CORPORACIÓN MICROCRÉDITO	\$ 250.000.000
FDI Pacífico	\$ 100.000.000
PROARTES (3 Bial Int/nal de Danza)	\$ 50.000.000
UNIDAD DE ACCIÓN VALLECAUCANA	\$ 36.000.000
VALLENPAZ	\$ 16.672.964
VALLENPAZ CENA	\$ 15.000.000
PROARTES	\$ 10.802.000
ASOCIACIÓN NUEVO FUTURO DE COLOMBIA "Evento El Rastrillo"	\$ 8.000.000
FUNDACIÓN LAURA MARÍA	\$ 1.200.000

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 2017 recursos por **\$ 197.421.203** destinados a diferentes entidades.

Donaciones 2017



5 INVERSIÓN SOCIAL

5.3 Cultura

5.3.1 Premio Nacional al Periodismo Económico ANIF – Fiduciaria de Occidente

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

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

Cada ganador recibe la estatuilla representativa del premio y dinero en efectivo. El monto en efectivo de cada uno de los premios es de **\$7.000.000**, con premios totales por **\$35 millones de pesos**. Adicionalmente, desde el 2016, en caso de tener alguna categoría desierta, premiaremos a los segundos mejores trabajos.

La ceremonia de premiación se llevó a cabo el 23 de noviembre de 2017 .



Ganadores del Premio de Periodismo Económico 2017

Categoría Prensa

Ganador: Martha Ligia Morales, Omar Gerardo Ahumada Rojas, Mauricio Galindo, Carlos Arturo García y Rolando Lozano por su trabajo "Los auxilios nuestros de cada día".

Categoría de Medios Digitales

Ganador: Daniel Mauricio Salazar Castellanos, Angélica María Benavides Gómez, Andrés Felipe Viola Amaya, Andrés Felipe Viola Amaya, Diego Nicolás Ojeda Garzón, Sandra Karyna Carvajal González, Juan Felipe Guillé, Stephanie Carvajal Arenas, Heiner Acosta, Felipe Reyes Ramírez, Eduardo Contreras por su trabajo "Especial Multimedia: Bitcoin",

En segundo lugar:

Guillermo Reinoso Rodríguez, Alejandro Ramírez, John Montaña, Paola Benjumea, Nelson Ardila, Catalina Moreno, Rafael Jaller Santamaria, Leidys Becerra, Lucevín Gómez, Enrique Bueno, Mónica Vargas, Catalina Puentes, Mauricio Serna por su trabajo "Hacia un Sisbén más Justo".

Categoría de Revista Especializada

Ganador: Oswaldo Vargas Pinzón por su trabajo "La Colombia de los 50 Millones".

En segundo lugar:

Laura M Charry P. por su trabajo "Oro Verde",

Categoría de Televisión

Ganador: Lidis Ribón Aislant por su trabajo

"OJOS A LA OBRA: RUTA DEL SOL III".



6 INCLUSIÓN FINANCIERA



**UNIVERSIDAD DE
SAN BUENAVENTURA**

6.1 Universidad San Buenaventura

La Universidad de San Buenaventura Cali agradece el apoyo del Banco de Occidente por la aprobación del Crédito Findeter para la ejecución del proyecto institucional "Facultad de Medicina".

Con este proyecto nuestra universidad busca aportar a la región y al país profesionales idóneos y capacitados en ciencias de la salud para el beneficio de la población y de la investigación científica.

Para nosotros es de gran importancia contar con ustedes como aliados estratégicos.

Fray Ernesto Londoño Orozco OFM
Rector
Universidad San Buenaventura

6 INCLUSIÓN FINANCIERA



6.2 Colácteos

La vinculación y apoyo del Banco de Occidente fue decisivo para Cooperativa, reactivándose como empresa productiva y como ente social cooperativo que asegura y desarrolla los factores necesarios de su objeto social, para que sus asociados en su gran mayoría pequeños productores de leche del departamentos, puedan así satisfacer sus necesidades básicas vitales.

La Cooperativa se ha comprometido con la región, departamento y sus municipios de influencia para convertirse en un propulsor de desarrollo social y productivo, para ello cuenta con 354 asociados y sus predios productivos, también como empleador la cooperativa es de las entidades más importantes, ya que vincula laboralmente a 655 colaboradores respaldando la participación de la mujer en un 35% favoreciendo al 74% de ellas como madres cabezas de familia. Con esta vinculación del Banco de Occidente, el futuro de la cooperativa toma otro rumbo, después de superar momentos críticos se ha despejado de una forma clara y expedita el camino para implementar todos los programas y proyectos de desarrollo productivo y social de la Cooperativa.

Reitero mi agradecimiento y aprecio mucho la confianza depositada en mi como líder de este proceso

Hector Alfredo Buchelli Espinosa

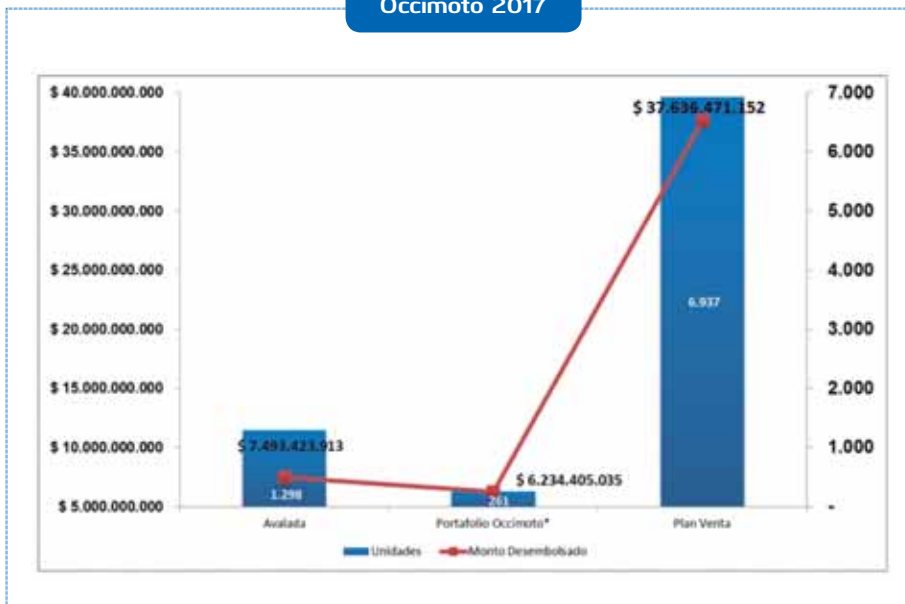
Gerente General

Colácteos



6 INCLUSIÓN FINANCIERA

Occimoto 2017



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

6.4 Occimoto

La asesoría y desembolso de créditos para adquisición de motos es otro de los frentes que se trabajó durante el 2017.

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

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

7 GESTIÓN HUMANA

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

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

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

7.1 Perfil de los Empleados

El Banco y su Filial Fiduciaria de Occidente durante el 2017, emplearon **9.147 personas**.

La planta de personal del Banco tuvo un decrecimiento de **-1.6%** con respecto al año 2016. Se crearon **236 nuevos cargos** en el año 2017.

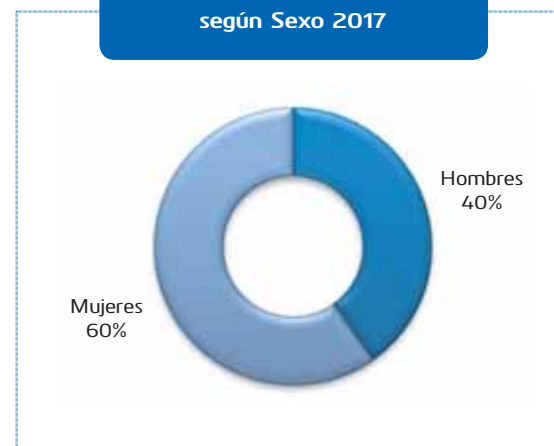
La planta de personal de Fiduciaria de Occidente tuvo un crecimiento de **3.63%** con respecto al año 2016. Se crearon **23 nuevos cargos** en el año 2017.

El Banco durante el 2017, empleó **8.675** personas.

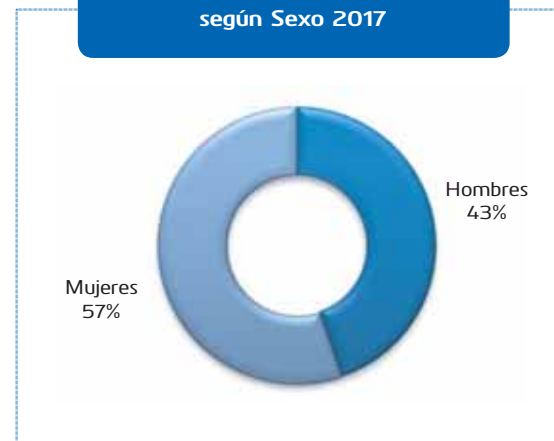
El Banco tuvo **1897 ingresos nuevos y cambios de contratos** en el 2017.

El Banco tiene dentro de sus políticas de desarrollo del recurso humano la promoción, esto se refleja en los **1.049** empleados ascendidos en el 2017, de los cuales **45** ascendidos ocuparon cargos de nivel directivo.

Empleados Banco de Occidente según Sexo 2017

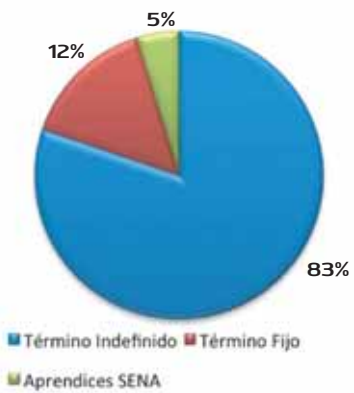


Empleados Fiduciaria de Occidente según Sexo 2017

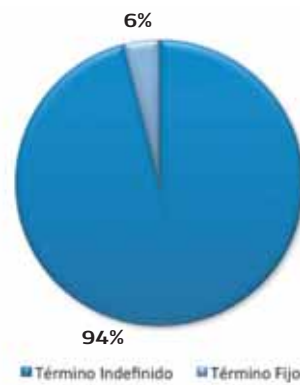


7 GESTIÓN HUMANA

Empleados Banco de Occidente por Tipo de Contrato 2017



Empleados Fiduciaria de Occidente por Tipo de Contrato 2016



Empleados Fiduciaria de Occidente por Grupo de Edad 2016



Empleados Banco de Occidente por Grupo de Edad 2017



7 GESTIÓN HUMANA

7.2 Empleo, Selección y Evaluación

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

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

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

7.2.1 Valoración de Desempeño.

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

- Alineación de objetivos y resultados individuales, con los objetivos y resultados de área/Gerencia/vicepresidencia.
 - Movilidad dentro de la organización.
 - Definir programas de Formación y Desarrollo.
 - Estimación del potencial de cada empleado.
 - Definición de incrementos salariales.
 - Adjudicación de beneficios e incentivos no salariales.
 - Suministro de información para el proceso de gestión de consecuencias.
- Identificación de prioridades de intervención frente a resultados organizacionales y procesos claves para su consecución.



7 GESTIÓN HUMANA

7.2.3 Incrementos por Méritos

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

7.3 Clima Laboral

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

7.3.1 Plan de Acción

El objetivo es que el clima de la organización muestre progresos mediante acciones focalizadas en el trabajo individual y de equipo. De los compromisos adquiridos en la última medición del año 2016, el Banco durante el año 2017 y con la participación de todas las Vicepresidencias continuó trabajando en los planes de acción, así:

- Divulgación de los resultados de la encuesta de Clima Laboral con equipos de cada Vicepresidencia.
- Construcción de iniciativas para generar los planes de acción de cada Vicepresidencia, con la participación de equipos interdisciplinarios de todos los niveles.
- Definición de iniciativas a implementar por cada Vicepresidencia, con la participación de los líderes de primer nivel.
- Grupos focales, que permiten diagnosticar la situación y definir planes de acción más acertados.
- Entrevistas privadas a los empleados.
- Talleres focalizados sobre las dimensiones con valoraciones sensibles y bajas de cada Área, Oficina y División.
- Herramientas de formación: Coaching a líderes, coaching grupal a equipos y psicoterapias.
- Divulgación beneficios legales y extralegales del Banco.
- Definición de prioridades organizacionales, las cuales están siendo lideradas por la Vicepresidencia de Recursos Humanos:
 - Fortalecer el Programa de Reconocimiento.
 - Continuar con la divulgación de la política de ascensos y de compensación salarial, a través de las herramientas y plataforma de comunicación al interior del Banco.
 - Definir y ejecutar un proyecto de impacto social (voluntariado).
- Se fortaleció el sentido de corresponsabilidad por parte de los líderes de la alta gerencia al implementar acciones para gestionar el Clima Laboral de cada Vicepresidencia.

7 GESTIÓN HUMANA

7.3.2 Acciones en Fiduciaria de Occidente

En el 2017 se gestionaron acciones en los siguientes frentes del ambiente laboral:

a) Bienestar Social

Actividades

De Vuelta al Podio: Fútbol 5, Ping Pong parejas/mosquito, Rumba aeróbica, fútbol 5, Spinning, Jenga, Línea 4, Stop, Rana mixta, Minitajo, Atletismo, Fotografía, Pintura, Dardos, Kinect rumba y Boggler.- 180 participantes-

Obsequios fechas especiales: Cumpleaños, Nacimientos, Día de la mujer, hombre, padre, madre, secretarias

Otras actividades: Feria interna funcionarios, dos ferias de servicios caja de compensación, visita nuevos proveedores, programa de asesorías jurídica y familiar, Ferias proveedores

Oferta al empleado

Apoyo en casos de duelo

Póliza de hospitalización y cirugía (165 afiliados)

Póliza de Hogar(15 afiliados)

B) Ambiente Laboral

Actividades

Plan de Intervención derivado de GPTW: Sesión de grupos focales y ejercicio de definición de planes de acción

Intervención Microclimas: Atención a casos especiales detectados por los diferentes canales: Comité de convivencia, Reportes directos por parte de jefes o funcionarios y/o Entrevistas de retiro.

Termómetros: Mediciones de Clima laboral

Definición de Atributos de Liderazgo y Taller Journey para líderes

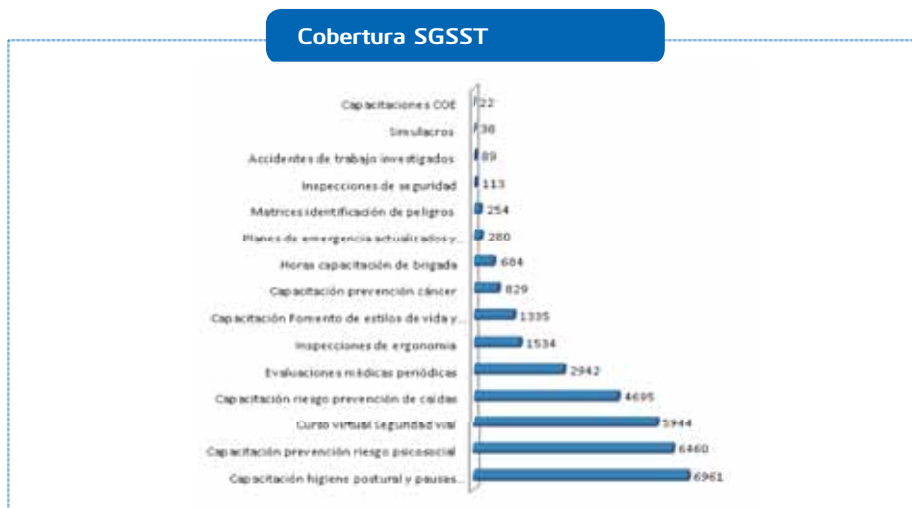


7 GESTIÓN HUMANA

7.4 Salud y Seguridad

7.4.1 Seguridad y Salud en el Trabajo

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo (SG-SST) de BANCO DE OCCIDENTE S.A., integra todos los programas que adelanta la empresa con el fin de mantener y promover la salud de sus empleados y su capacidad de trabajo, en el nivel físico, mental y social, contribuyendo a la disminución de las enfermedades laborales y accidentes de trabajo; todo ello en el marco de los requisitos legales en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) vigentes. Durante el 2017, estos programas incluyeron, entre otros:



Durante el 2017, estos programas incluyeron, entre otros:

- Inducción en Seguridad y salud en el Trabajo (Curso virtual)
- Exámenes médicos ocupacionales
- Prevención de Riesgo biomecánico- Inspecciones ergonómicas, Capacitación pausas activas e higiene postural
- Capacitación Prevención de Riesgo psicossocial
- Programas de prevención de accidentalidad: Investigación de accidentes, Inspecciones de seguridad, Divulgación de estándares para prevención de caídas, Capacitación seguridad vial
- Programa de prevención y atención de emergencias
- Divulgación de pautas de Fomento de estilos de vida saludable: Pausas activas, Prevención de cáncer en el hombre y la mujer, enfermedad respiratoria, enfermedad gastrointestinal,
- Actualización de matrices de Identificación de peligros

7 GESTIÓN HUMANA

7.4.2 Acciones en Fiduciaria de Occidente

Actividades

Actividades generales: Inducción a nuevos ingresos en Seguridad y salud en el trabajo re inducción en temas generales (Bogotá y regionales-100%), Copasst (mensual), capacitación de brigada de emergencia (mensual- 20 brigadistas en Bogotá), Encuentro de brigadistas a nivel nacional, Semana de la Salud y del cuidado y exámenes periódicos ocupacionales.

Ambiente y Trabajo Seguro: Viernes saludables, programa de pausas activas, comunicaciones de estilos de vida saludable, generación de cultura de autocuidado, gestión de peligros y riesgos, cursos virtuales y escuelas osteomusculares

Riesgo psicosocial: Actividades de ambiente y convivencia laboral, Comité de convivencia, programa de liderazgo: atributos y programa Journey (virtual y presencial) y planes de intervención ambiente laboral (3 áreas)

Implementación del Sistema de gestión: Avance según requerimientos legales a nivel nacional, implementación módulo SST, políticas y Gestión de cambio y manejo de contratistas (fase inicial).



7 GESTIÓN HUMANA

7.5 Formación

7.5.1 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.

La Universidad, tiene como objetivo preparar a los colaboradores del Banco para asumir nuevos retos y mayores responsabilidades en la organización.

7.5.2 Escuela de Líderes

Es un programa de formación para todos los líderes del Banco de Occidente con el fin de potenciar las competencias que se necesitan para el logro de sus objetivos de área y con esto los objetivos y retos organizacionales.

7.5.1.1 Programas de formación presencial

El área de Formación y desarrollo tiene como objetivo potenciar las competencias del perso-

nal para mejorar su desempeño en los diferentes procesos y contribuir a su desarrollo profesional, mediante acciones de formación dirigidas al desarrollo del talento requerido para alcanzar los grandes propósitos establecidos en el direccionamiento estratégico del Banco.

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

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

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



7 GESTIÓN HUMANA

7.5.1.2 Programas de Formación Virtual

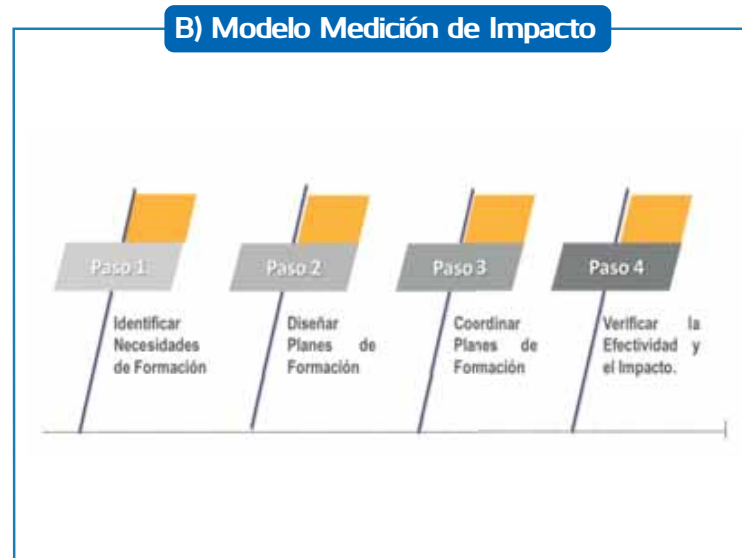
La Vicepresidencia de Recursos Humanos establece las políticas sobre las cuales se rige la capacitación virtual en su plataforma: eureka.

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

7.5.3 Modelo de Formación

El Área de Formación con el fin de generar impacto en la Organización, implementa el

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



7 GESTIÓN HUMANA

7.5.5 Acciones en Fiduciaria de Occidente

La formación es un tema de vital importancia en la Fiduciaria, lo cual se refleja en uno de sus objetivos estratégicos de contar con el personal idóneo. Este objetivo está presente desde el proceso de inducción (Normativa y Organizacional), el entrenamiento en el puesto de trabajo y el programa de formación, que incluye las capacitaciones (Normativas y de Actualización) y las formaciones en competencias, aspectos que se constituyen en sus principales pilares.

Las prioridades del Programa de Formación se establecen de acuerdo a los aspectos principales de trabajo para el cumplimiento de la estrategia, de manera que se conserve la coherencia entre la estrategia, las competencias y la formación.



7 GESTIÓN HUMANA

7.6 Relaciones Laborales

La vigencia de la Convención Colectiva de Trabajo, está comprendida entre el primero 1° de enero de 2018 y el 31 de diciembre de 2021. Esta convención sólo aplica para los funcionarios del Banco de Occidente y no se extiende a los trabajadores de sus Filiales.

Testimonio de José Eudoro Gallo, Presidente del Sindicato del Banco de Occidente, empleado de la entidad hace 45 años:

“Yo destaco las excelentes relaciones entre la empresa y el sindicato desde que empezó a funcionar en el año 73.

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



7 GESTIÓN HUMANA

7.7 Bienestar

Nuestro propósito es contar con colaboradores motivados y productivos que aporten a la consecución de la MEGA del Banco, involucrando a los líderes de la alta gerencia como aliados estratégicos en Clima Laboral.

Generamos bienestar en los colaboradores y sus familias a través de la administración de los servicios y beneficios, la ejecución de actividades que promueven el equilibrio entre lo social, emocional, físico y laboral.

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

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

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

También se ofrecen diferentes convenios, los cuales están encaminados a generar bienestar y salud en los empleados. Algunos de estos convenios se establecen con: Gimnasios, escuelas deportivas, de danza, arte y música, ópticas, clínicas odontológicas, escuelas de conducción, revistas, periódicos, centros de salud, belleza y medicina alternativa, escuelas de idiomas y programas culturales.

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

7 GESTIÓN HUMANA

7.8 Apoyo al Fondo de Empleados

Los aportes a diciembre de 2017 del Banco de Occidente a Fondoccidente fueron significativos, lo cual beneficia a sus asociados, que ascienden a **7.140**.

Fondoccidente como empresa de los empleados del Banco de Occidente disfrutó de tasas preferenciales para sobregiros y créditos de tesorería. De otra parte, se destacan las asesorías en proyectos de tecnología, el soporte en contrato de servicios, apoyo logístico con proveedores, cobertura del correo interno, apoyo legal y de recursos humanos, la cesión de espacio físico para la realización de las reuniones de Junta Directiva y la ubicación de las oficinas en ciudades como Bogotá, Medellín y Barranquilla.

Fondoccidente contribuyó a aumentar la riqueza de sus asociados en el año 2017 en \$18.779 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, reintegro de recursos con la revalorización de los aportes, pago de auxilios y reintegros e indemnizaciones de las pólizas. Fondoccidente lleva a cabo sus programas de manera independiente y autónoma con relación al Banco de Occidente, incluso cuando recibe apoyo en varios frentes de la entidad.



8 CLIENTES

8.1 Régimen de Protección al Consumidor Financiero

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

8.2 Sistema de Atención al Consumidor Financiero

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

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

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

8 CLIENTES

8.3 Educación Financiera

Se refiere al conjunto de habilidades y conocimientos que permiten a un individuo tomar decisiones informadas sobre la administración financiera en el proceso productivo, 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.

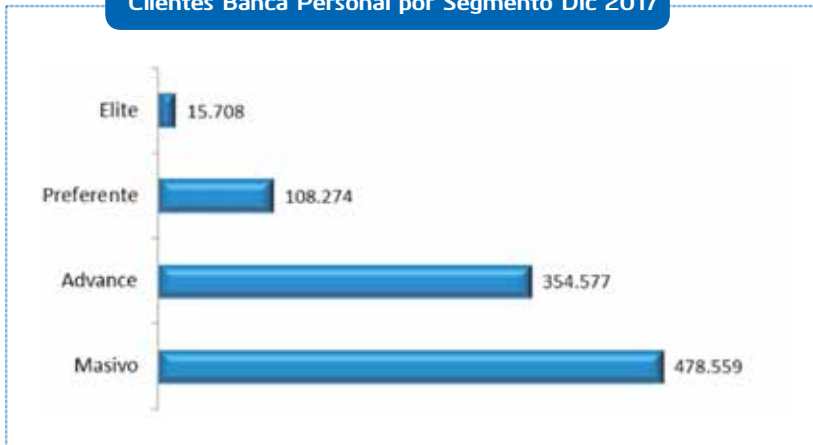


8 CLIENTES

8.4 Segmentación

8.4.1 Segmentación Banca Personal

Cientes Banca Personal por Segmento Dic 2017

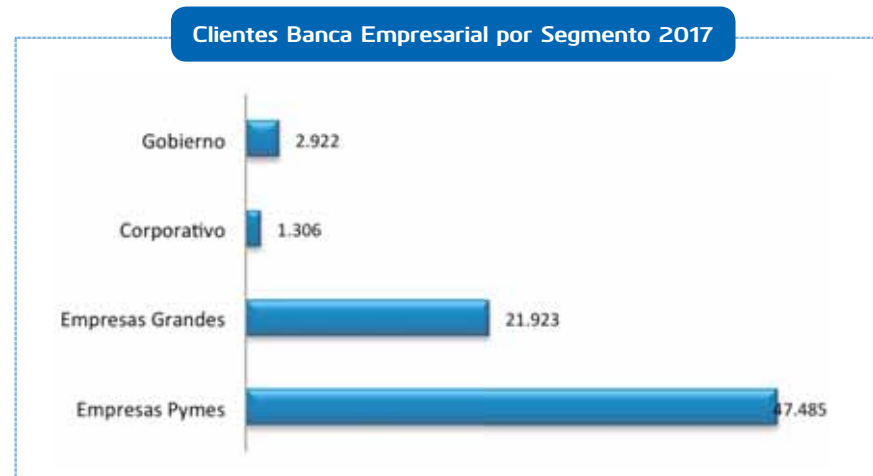


Banca Personal	
Segmento	Perfil
Elite	<p>Dueños de empresas, accionistas, miembros de Juntas Directivas, ejecutivos de empresas reconocidas de primer y segundo nivel.</p> <p>Asalariados con ingresos mayores a 19 SMLV para ciudades tipos A y B y de 15.3 SMLV para ciudades tipo C.</p> <p>Independientes con ventas mayores a \$ 520 MM para ciudades tipos A y B y de 420 SMLV para ciudades tipo C.</p> <p>o que cumplan con alguno de los siguientes parámetros en sus volúmenes de negocio por producto:</p> <ul style="list-style-type: none"> Promedio últimos 6 Meses en depósitos, mayor o igual a \$ 40 MM para ciudades tipos A y B y de \$ 30 MM para ciudades tipo C. Promedio últimos 6 Meses en colocaciones, mayor o igual a \$ 75 MM para ciudades tipos A y B y de \$ 60 MM para ciudades tipo C. Promedio últimos 6 Meses en vivienda, mayor o igual a \$ 350 MM para ciudades tipos A y B y de \$ 280 MM para ciudades tipo C. Promedio últimos 6 Meses en vehículo, mayor o igual a \$ 75 MM para ciudades tipos A y B y de \$ 60 MM para ciudades tipo C.
Preferente	<p>Asalariados con ingresos mayores a 6.4 SMLV y menores a 18.9 SMLV para ciudades tipos A y B y para ciudades tipo C. con ingresos mayores a 5.1 SMLV y menores a 15.2 SMLV</p> <p>Independientes con ventas mayores a \$ 280 MM y menores a \$ 519.9 MM para ciudades tipos A y B, para ciudades tipo C. con ventas mayores a \$ 100 MM y menores a \$ 419.9 MM.</p> <ul style="list-style-type: none"> Promedio últimos 6 Meses en depósitos, mayor o igual a \$ 10 MM para ciudades tipos A y B y de \$ 8 MM para ciudades tipo C. Promedio últimos 6 Meses en colocaciones, mayor o igual a \$ 40 MM para ciudades tipos A y B y de \$ 30 MM para ciudades tipo C. Promedio últimos 6 Meses en vivienda, mayor o igual a \$ 150 MM para ciudades tipos A y B y de \$ 120 MM para ciudades tipo C. Promedio últimos 6 Meses en vehículo, mayor o igual a \$ 25 MM para ciudades tipos A y B y de \$ 20 MM para ciudades tipo C.
Advance	<p>Asalariados con ingresos mayores a 2.35SMLV y menores a 6.4 SMLV para ciudades tipos A y B y para ciudades tipo C. Con ingresos mayores a 1.9 SMLV y menores a 5.09 SMLV.</p> <p>Independientes con ventas mayores a \$ 100 MM y menores a \$ 279.9 MM para ciudades tipos A y B, para ciudades tipo C. con ventas mayores a \$ 70 MM y menores a \$ 99.9 MM.</p> <p>Advance</p> <ul style="list-style-type: none"> Clientes con productos de depósitos, colocaciones, vivienda o vehículos que no cumplan parámetros definidos por rubro. Clientes que hayan tenido asignaciones anteriores a la Banca de personas.
Masiva	<p>Personas con mono productos de Libranza y/o Tarjeta de crédito.</p> <p>Asalariados con ingresos inferiores a 1.9 SMLV</p> <p>Independientes con ventas inferiores a \$ 100 MM</p>

8 CLIENTES

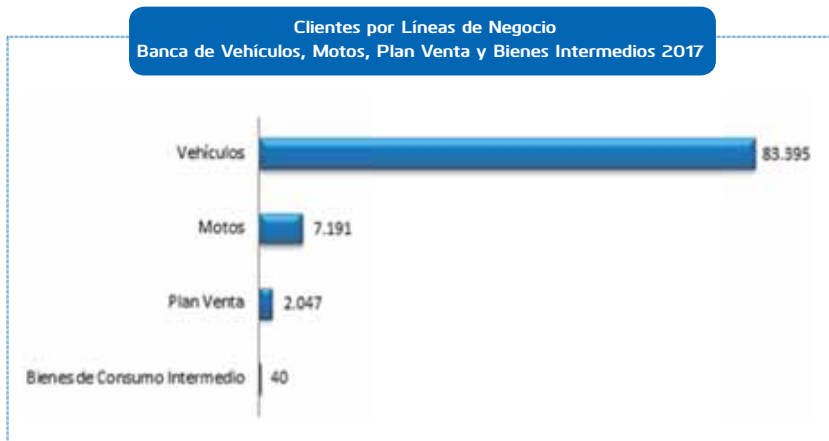
8.4.2 Segmentación Banca Empresarial

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



8 CLIENTES

8.4.3 Segmentación Banca de Vehículos y Motos



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

8 CLIENTES

8.4.4 Segmentación Unidad de Leasing VP de Empresas

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



8 CLIENTES

8.5 Corresponsales Bancarios

Actualmente el Banco de Occidente cuenta con más de 17.000 puntos de Corresponsalía ubicados estratégicamente en 982 Municipios del País, en donde se pueden llevar a cabo transacciones como pago de facturas de servicios públicos y privados, pago de la Seguridad Social PILA, depósitos/consignaciones en efectivo, retiros con y sin tarjeta débito del Grupo Aval.

En el 2017 ampliamos la Red de Corresponsales para brindar mayor cobertura a los Clientes, con la alianza estrategia entre SuperGIROS y Banco de Occidente adicionando más de 8.000 puntos.

En promedio en el año 2017 las transacciones en el canal crecieron en un 86% con respecto al año 2016, esto demuestra que cumplimos con nuestra oferta de valor al Cliente en agilidad, cercanía, comodidad, cubrimiento y seguridad en las transacciones.



8 CLIENTES

8.6 Servicios Especiales

8.6.1 Pago a Pensionados

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

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

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

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



8 CLIENTES

8.6.2 Página Electrónica para Liquidación y Pago de Impuestos

Diseño y Desarrollo de Paginas 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 estable-

cer mecanismos para recuperación de cartera, tienen bases de datos con información estratégica y actualizada. Con estas herramientas se tiene la trazabilidad del recaudo y se garantiza la integridad de lo que se está liquidando y pagando.

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

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



8 CLIENTES

8.6.3 Cajeros Humanos

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

8.6.4 Jornadas Móviles de Recaudo

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



8 CLIENTES

8.6.5 Jornadas Especiales para Recaudo de Impuestos

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

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

8.6.6 Desarrollo Ventanilla Única de Registro (VUR)

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

La propuesta se basa en la iniciativa que tuvo la Súper Intendencia de Notariado y Registro, apoyados en la ley anti-trámite y gobierno en línea, para que los contribuyentes sólo asistan a un punto habilitado por el Banco y puedan pagar los derechos de registro, el impuesto asociado y los derechos notariales generados, reduciendo de forma significativa los trámites, plazos, costos y desplazamientos propios a la transferencia de dominio. Buscamos que a través de esta herramienta Colombia sea un estado más eficiente, transparente y participativo, aprovechando la tecnología para impulsar el mejoramiento de la calidad de vida y prosperidad de todos los colombianos. Este servicio tiene un alto componente social, al reducir los desplazamientos de los colombianos que

viven a 6 – 8 horas de las ciudades principales, y que ya desde su Municipio pueden hacer el trámite. Dos ejemplos son Samaná Caldas y Orocué Casanare. El nuevo esquema permite reducir los tiempos del trámite de 23 días hasta en 3 días, y los costos implícitos que generaba el trámite anterior.

Aquí el Banco es la plataforma integradora de este Ecosistema.



8 CLIENTES



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

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

8.6.8 Agilizadores Electrónicos

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

8.6.9 Gestión de Rentas

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



8 CLIENTES

8.6.10 Sistemas Financieros y Tributarios de Recaudo

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

8.6.11 Gobierno en Línea

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



8 CLIENTES

8.7 Satisfacción del Cliente

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

8.7.1 Estudio Sectorial Bancario

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

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

8.7.2 ENSE

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

8.7.3 ENSE Reclamos

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



8 CLIENTES

8.7.4 TEO

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

8.7.5 ENSI

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

8.7.6 Acciones en Fiduciaria de Occidente

Para medir la percepción de nuestros clientes, la Fiduciaria de Occidente realiza anualmente

la encuesta 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 2017, la encuesta se aplicó telefónicamente a una muestra representativa de clientes a nivel nacional. Estos fueron seleccionados aleatoriamente considerando una cantidad homogénea de clientes de Fondos de Inversión Colectiva (FICs) y negocios fiduciarios.

El período de medición del indicador de satisfacción fue septiembre de 2016 a septiembre de 2017. Dentro de los resultados más relevantes, este indicador se ubicó en 81 puntos con un decrecimiento del 1.12% respecto al 2016. Los clientes de FICs tuvieron

el mayor índice de satisfacción con 85 puntos; resaltando, a su vez, un índice de lealtad de 86 puntos, el más alto desde el año 2010. Este resultado ratifica el posicionamiento de los FICs de Fiduoccidente en el mercado.

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



8 CLIENTES

8.8 Calidad

8.8.1 Programas de Calidad en el Servicio

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

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

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

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

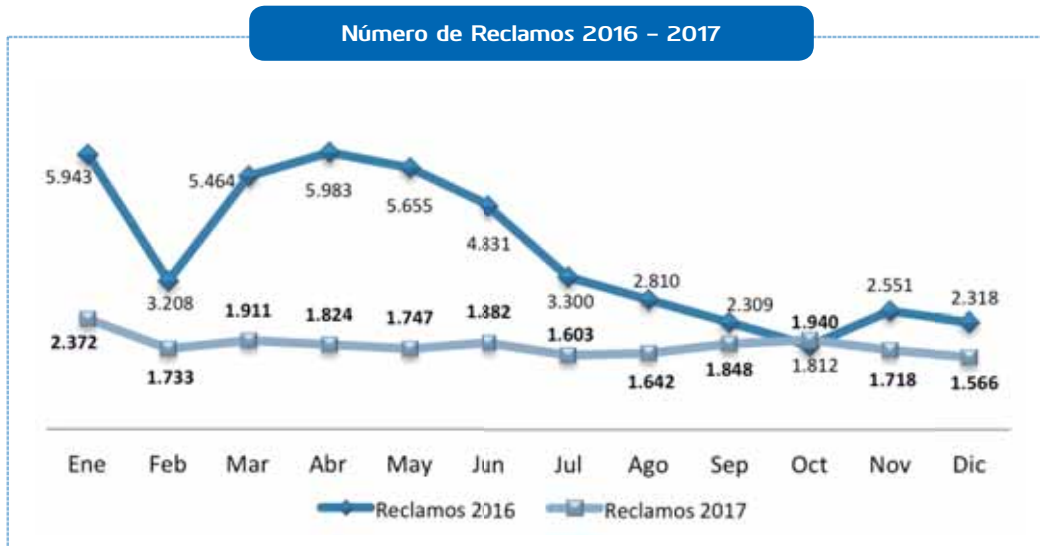


8 CLIENTES

8.8.2 Gestión de Reclamos y Requerimientos

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

Se presentó una disminución del 53% en los reclamos del año 2017 respecto al año anterior, equivalente a 24.398 reclamos, se generaron 1.7 reclamos en promedio por cada mil clientes en promedio durante el año 2017.



El promedio de radicaciones del IV trimestre de 2017 fue de 1,741 reclamos mensuales. Los códigos de fraudes, no recepción de extractos, revista credencial y quejas por mal servicio representaron el 80X de reclamaciones.

Para el reporte de la Superfinanciera del IV trimestre de 2017 se presentó un aumento del 4.8% (4.780 reclamos) respecto al III trimestre del mismo año (4.560 casos). Principalmente por el incremento en los reclamos por quejas por mal servicio (malas ventas) y reclamos por seguros.

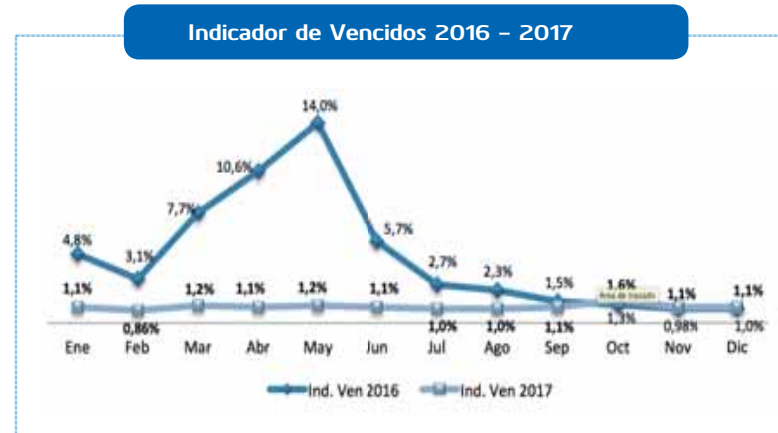
8 CLIENTES

8.8.3 Indicador de Oportunidad en la Respuesta al Cliente

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

La Unidad de Gestión de Reclamos, en el último trimestre de 2016 presentó un vencimiento promedio de 1.09%, para el mismo periodo en el 2017 fue del 1.27%.

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



- Se desarrolló proyecto de disminución de vencidos que incluyó ajuste de los ANS con otras áreas, estudio de productividad, seguimiento diario en varios cortes y validación de procedimientos de excepción, establecimos una meta del 1% la cual alcanzamos en febrero de 2017.
- El afinamiento de fábrica al interior de la UGR permitió mejorar favorablemente indicadores como mala radicación y radicado innecesario, así como una mayor oportunidad de atención de cara al cliente, la cual se vio reflejada en el cumplimiento de atención en 24, 48 y >48 horas.
- Se mantiene el esquema de retroalimentación mediante la generación de TIPS y actualización continua de la matriz de radicaciones y divulgación de los indicadores y estadísticos del proceso de reclamos a través de la Intranet. Por medio de plan padrino se implementa acompañamiento directo de funcionarios de la UGR a las áreas radicadoras.

8 CLIENTES

8.8.4 Filosofía sobre Derechos de los Clientes

El Banco de Occidente cree en el valor de una relación comercial sana, dinámica y efectiva, a partir de parámetros claros y equitativos en todo lo referente a derechos y obligaciones. Además, considera que en cada petición, solicitud, queja o reclamo de un cliente, se presenta la oportunidad de validar el compromiso del Banco y sus empleados con el servicio ofrecido.

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

8.9 Privacidad y Protección al Cliente

8.9.1 Seguridad Física y Virtual

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

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



8 CLIENTES

8.9.2 Modelo de Seguridad de la Información

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

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

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



Inversiones para garantizar seguridad en la información:

- Las inversiones en seguridad Informática están representadas por servicios como antiphishing, antivirus, crecimiento en herramientas de monitoreo, herramientas para prevención de pérdida de información (DLP), correlación de eventos (SIEM), capacitación interna y proyectos internos: La inversión del área en el año 2017 fue de **U\$193.438**
- Las inversiones en seguridad de la información representadas en proyectos internos y servicios a los clientes fueron de **\$630.103.194**
- Identificación Biométrica: Proyecto en producción con un presupuesto ejecutado de **\$889.515.360** en costos operativos
- Gestión de Usuarios: Proyecto en curso con un presupuesto de **U\$530.623**
- Póliza Global Bancaria: **\$1.374.450.595** (Incluido IVA).

8 CLIENTES

8.9.3 Atención de Reclamos en Seguridad

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

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

8.9.4 Estándares de Seguridad Física

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

8.9.5 Atención Personalizada en Seguridad

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

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

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



8 CLIENTES

8.10 Defensoría del Cliente Financiero

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

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

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



8 CLIENTES

8.11 Estrategia de Información a Clientes

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



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

8 CLIENTES

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

Dada la dinámica del negocio, en el segundo semestre de 2014, se continuó el trabajo de actualización permanente del modelo de Continuidad (actualización de estrategias, planes y directorios) y se continuó con las etapas finales de implementación para los procesos de Compensación electrónica. Adicionalmente se efectuó monitoreo permanente la realización de pruebas tanto tecnológicas como operativas para garantizar la efectividad de los planes.

Finalmente y para dar cumplimiento a la Circular Externa 042 de la Superintendencia Financiera, se efectuó seguimiento en forma permanente sobre los planes de continuidad de terceros que brindan servicios críticos al Banco, esquema fortalecido este año con el apoyo de Asobancaria.

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



8 CLIENTES

8.12 Accesibilidad

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

8.12.1 Accesibilidad Personas Discapacitadas

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

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 personas con capacidad reducida.

En caso de que la oficina de la entidad esté ubicada en una copropiedad, esta adecuación debe ser construida por la administración del edificio. El Banco de Occidente cuenta con la adecuación de estas normas en todas sus oficinas y cajeros automáticos, bien sea propio o satélites.



8 CLIENTES

8.13 Multicanalidad

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

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

Internet

www.bancodeoccidente.com.co

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

Audio Línea de Occidente A.L.O.

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

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

Banca 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



8 CLIENTES

Cajeros Electrónicos Red AVAL

Los clientes del Banco, disponen de más de 2.700 Cajeros Electrónicos de la Red AVAL 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.

