

Glosario



Accidente de Trabajo: todo evento imprevisto en trabajo que le ocasione al trabajador una lesión orgánica, psicológica, invalidez o muerte.

Acciones: título negociable que representa una parte proporcional del patrimonio de una empresa. Es un título de participación, es decir, cuando un inversionista adquiere las acciones de una empresa se convierte en socio de esta. Estos instrumentos otorgan a sus titulares derechos económicos y políticos que pueden ser ejercicios colectiva e individualmente.



ADL Digital LAB: corresponde a un proveedor de servicios digitales.

Agilizadores electrónicos: canal físico de autoservicio que facilita al usuario la realización de transacciones como pagos, consultas y retiros, entre otros, con el uso de la tarjeta débito o crédito del Banco de Occidente o entidades de Grupo Aval.

Aula virtual: mecanismo de educación online (enseñanza y aprendizaje) por medio de la tecnología de información y la comunicación.

Ausentismo: ocurre cuando el trabajador no asiste o abandona su lugar de trabajo ya sea con justificación o sin esta.



Autogestionado: cuando la persona por sí misma hace el procedimiento que requiere, donde administra y ejecutan una actividad.

Balance Score Card: herramienta de gestión que aplica indicadores de desempeño predictivos y balanceados desde la perspectiva financiera, de personas, procesos y clientes dentro de la empresa.

Basilea: son los acuerdos o recomendaciones internacionales de supervisión bancaria, emitidos por el Comité Internacional de Supervisión Bancaria (en inglés: Basel Committee on Banking Supervision – CBSB).

Beneficio emocional: es el que recibe el empleado, adicional a su retribución económica, relacionado con sus sensaciones y sentimientos con los que crea un vínculo con la empresa o la marca.

BID (Banco Interamericano de Desarrollo): organización multilateral cuyo objetivo es ofrecer soluciones financieras para el desarrollo económico y social de la región.

Biodegradación: es la capacidad que tienen algunos materiales de descomponerse de manera natural sin la intervención del hombre.



Biodiversidad: término que incluye las especies vivas que suministran el sistema de soporte vital de la Tierra; una agrupación de plantas, animales, insectos y peces componen los ecosistemas que nos proporcionan comida, agua limpia, aire y energía.

Bono: son valores negociables que representan una deuda. Por eso, puede decirse que cuando un inversionista adquiere un bono le está prestando dinero a una empresa. La empresa que emite los bonos adquiere la obligación de devolverle al poseedor del bono (una vez transcurra el período establecido en este) el monto de la inversión más una suma de dinero a título de intereses (este es el rendimiento del inversionista).

Botón PSE: herramienta digital que permite a nuestros clientes realizar pagos y recaudos de manera virtual y segura.

BPO: es la subcontratación de funciones del proceso de negocio en proveedores de servicios, ya sea internos o externos a la empresa.

Braille: sistema de lectura y escritura elaborado en puntos en relieve que utilizan las personas en situación de discapacidad visual para comprender por medio del tacto con sus dedos.

Cadena de Suministro: conjunto de actividades que involucra desde la compra y transformación de la materia prima hasta la fabricación, distribución y entrega del producto al consumidor final.

Calificación Crediticia (Credit Scoring): es una metodología de evaluación crediticia que consiste en asignar un puntaje al potencial deudor. De esta forma, se intenta medir la capacidad de pago del cliente.

Canales Electrónicos: mecanismos u opciones que ofrece nuestro Banco para realizar transacciones de manera virtual.

Carpooling: término del idioma inglés que significa “compartir el vehículo” donde varias personas viajan por trayectos definidos a un mismo destino y busca reducir el uso de vehículos particulares con una sola persona a bordo.

CDC: en tecnología corresponde a Captura de Datos de Cambio, software que permite integrar, optimizar y gestionar eficientemente las bases de datos.



Certificación GPTW: reconocimiento otorgado por el Instituto Great Place To Work e Icontec que certifica a las entidades con altos estándares de calidad en ambiente laboral y destaca los mejores lugares para trabajar a nivel nacional e internacional.

Ciberseguridad: es la práctica de proteger los sistemas importantes y la información confidencial ante eventuales ataques digitales.

Cientes: Personas o empresas que adquieren, para su uso, productos y/o servicios que ofrece el Banco de Occidente y sus filiales.

Coaching: entrenamiento profesional a una persona para que alcance sus objetivos por medio de la comunicación, autoconfianza, desarrollo personal y liderazgo.

Coefficiente de Fondeo Estable Neto (CFEN): corresponde al cociente entre el Fondeo Estable Disponible (FED) y el Fondeo Estable Requerido (FER), de acuerdo con las definiciones establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.



Colaborador: persona que tiene una relación laboral directa con nuestro Banco por medio de un contrato laboral fijo o indefinido, y que cumplen con unas obligaciones a su cargo a cambio de una remuneración que incluye beneficios de ley y extralegales.

Contratista: persona contratada por la organización informante para realizar trabajos que de otro modo realizaría un empleado, en un lugar de trabajo controlado por la organización.



Corresponsal Bancario: es un canal que presta servicios de recaudo a través de terceros aliados, bajo la plena responsabilidad del Banco de Occidente, con el fin de llegar a regiones donde la

presencia de oficinas es limitada, y así, prestar una mayor disponibilidad para que los clientes realicen sus pagos.



Dale: es una billetera digital del Grupo Aval que permite a los usuarios enviar y recibir dinero, realizar pagos, hacer retiros en cajeros automáticos y recargar saldo de manera fácil y segura desde el celular, sin necesidad de una cuenta bancaria tradicional.

Dashboard: herramienta o tablero de control que refleja la gestión de los indicadores de desempeño para hacer seguimiento a objetivos y procesos empresariales.

Discapacidad: la discapacidad es un concepto que relaciona las diferencias sensoriales, físicas, cognitivas, intelectuales, psicosociales y múltiples que puede tener una persona. Esta se articula con las barreras físicas, actitudinales y de la comunicación que limitan su participación y acceso a diferentes ámbitos o contextos laborales, sociales y económicos, entre otros.

Discriminación: son las acciones u omisiones que excluyen, violentan o afectan de cualquier manera (física, psicológica, estructural, entre otras formas de violencia) a una persona por su orientación sexual, identidad de género, pertenencia étnica, edad, discapacidad, lugar de procedencia, clase u otro marcador de diferencia.



Diversidad: hace referencia a las múltiples formas de ser que caracterizan a los grupos y las sociedades que componen la humanidad, se manifiesta en la pluralidad de particularidades identitarias, sociales, culturales, étnicas y religiosas, entre otras, que definen a cada persona y le dan un valor agregado a la sociedad.

Donación: acto netamente voluntario por el cual una persona natural o jurídica entrega recursos en dinero o en especie para beneficio de otro, sin obtener nada a cambio.

Eficiencia en materiales: corresponde a la métrica de comparación entre medidas de costo, eficiencia y flujo de materias primas en su consumo, transformación y desecho para optimizar procesos.

Eficiencia energética: capacidad de obtener los mismos o mejores resultados empleando la menor cantidad posible de recursos energéticos.

Emisiones Financiadas: son las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) resultantes de los préstamos.

Encargos Fiduciarios: negocio fiduciario en virtud del cual una persona entrega a otra uno o más bienes determinados sin transferir su propiedad, con el propósito de que esta cumpla con ellos una finalidad específica, bien sea en beneficio del fideicomitente o de un tercero.

Energía Solar: es una de las fuentes de energía renovable, que es producida por la luz y el calor

del sol para producir electricidad, iluminación y calefacción.

Enfermedad Laboral: lesión, dolencia o enfermedad relacionada con el trabajo que resulta en cualquiera de los siguientes: Fallecimiento, días de baja laboral, restricciones laborales o transferencia a otros puestos, desmayos o tratamiento médico más allá de los primeros auxilios, o lesión o enfermedad grave diagnosticada por un médico u otro profesional sanitario certificado, incluso si no da lugar a las anteriores.

Enfoque Fiscal: cumplimiento y aplicación de normas tributarias para gestionar los objetivos y expectativas empresariales, éticas y sociales de la empresa.



Escalado Ágil: metodología para realizar proyectos de forma flexible, dinámica y rápida para dar productividad a los equipos.

Fiducia Mercantil: negocio jurídico en virtud del cual una persona, llamada fiduciante o fideicomitente, transfiere uno o más bienes especificados a otra, llamada fiduciario, quien se obliga a administrarlos o enajenarlos para cumplir una finalidad determinada por el constituyente, en provecho de este o de un tercero llamado beneficiario o fideicomisario.

Fiducia Pública: negocios fiduciarios que se celebren con las entidades públicas de acuerdo con la normatividad aplicable a los recursos objeto del contrato.

Finance for Biodiversity: iniciativa global que busca movilizar el sector financiero para apoyar la conservación y restauración de la biodiversidad mediante inversiones responsables y estrategias sostenibles.

FINDEV: es la institución financiera de desarrollo (DFI) de Canadá, que apoya al sector privado en el desarrollo de mercados para promover el desarrollo sostenible.

Fondos de Capital Privado: son fondos de inversión colectiva cerrados que deben destinar al menos las dos terceras partes de los aportes de sus inversionistas a la adquisición de activos o derechos de contenido económico diferentes a valores inscritos en el Registro Nacional de Valores y Emisores –RNVE.



Fondos de Inversión Colectiva: mecanismo o vehículo de ahorro o administración de sumas de dinero u otros activos, integrado con el aporte de un número plural de personas determinables una vez el fondo entre en operación. Estos recursos serán gestionados de manera colectiva para obtener resultados económicos también colectivos.

Franquicia: contrato mercantil por medio del cual se otorga una licencia para la explotación de una marca y procedimientos.

Fusiondata: sistema de gestión de entidades gubernamentales y con lo que veas necesario.

Grupos de Interés: personas o grupos de personas que se pueden ver afectadas de manera positiva o negativa por el desarrollo de las actividades de nuestro Banco y que tienen también la capacidad de afectar este desarrollo.

Híbrido: Forma de trabajo que brinda la posibilidad de trabajar unos días de la semana desde casa y los otros en las oficinas.

Hub de Contenidos: espacio web donde convergen todos los contenidos de la plataforma independientemente de su formato.



Huella de Carbono: indicador de impacto en el medioambiente por las actividades realizadas por el ser humano con respecto a la cantidad de recursos utilizados y generados.

Índice de Ambiente Laboral: señala el nivel de logro que alcanzan la organización y sus líderes, sintetizando la experiencia del colaborador en relación con su ambiente laboral.

Journey del Colaborador: medición que permite conocer la trazabilidad y desempeño de un funcionario en la empresa desde su ingreso hasta su retiro.

Licencias: derecho de uso sobre un software o cualquier otra creación asociada a un lenguaje de trazado.

Liquidez: capacidad de una persona o empresa de convertir sus activos en dinero en efectivo para cubrir sus obligaciones financieras.



Marca Empleadora: procesos de reclutamiento, compromiso y retención del talento.

Marcas Comerciales: derecho de propiedad industrial que reconoce la exclusividad en el uso de un signo distintivo asociado a un bien o servicio.

Market Share o Participación de Mercado: en mercadeo corresponde al indicador de participación o fracción de mercado que tiene la organización en un segmento específico.

Materialidad: en la gestión de sostenibilidad, corresponde a los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza que la organización prioriza con base en el impacto positivo o negativo en sus grupos de interés.

Mercado Secundario: en el sector financiero corresponde a la compraventa entre inversores de títulos valores ya emitidos en el mercado primario.

Movilidad Sostenible: programa de transporte de los colaboradores del Banco, que busca reducir las emisiones de CO2 ocasionadas por el desplazamiento de nuestros colaboradores desde y hacia sus hogares cuando se trasladan a nuestras oficinas a cumplir con sus funciones, por ejemplo: caminar, uso de la bicicleta y auto eléctrico, entre otros.

MSCI Colcap: índice creado conjuntamente por MSCI y la Bolsa de Valores de Colombia (bvc), está

diseñado para representar el desempeño del mercado de valores colombiano y tiene como objetivo incluir un mínimo de 25 valores y 20 emisores basados en criterios de capitalización de mercado, liquidez e inversión internacional ajustados por flotación libre.



NEXA BPO: marca comercial de la filial Ventas y Servicios S.A.

Omnicanalidad: hace referencia a todos los puntos de contacto en el ciclo de vida del cliente –como sitios web, redes sociales, chats en tiempo real, correos electrónicos, llamadas telefónicas, entre otros– trabajan de forma conjunta, garantizándole al usuario el cumplimiento de sus requerimientos de forma rápida y sin problemas.

Openbanking: es un modelo que facilita el intercambio de información entre todos los tipos de instituciones financieras a través de interfaces de programación de aplicaciones (APIs). En este modelo, los usuarios son los dueños de su información financiera, por lo tanto, ellos deciden compartir sus datos o no, con el objetivo de ofrecer nuevos productos y servicios de acuerdo con las necesidades de los clientes.

Otros Derechos de Autor: cualquier otro derecho que reconozca la propiedad sobre una invención conforme a la regulación vigente.

Pacto Global: iniciativa de la ONU que impulsa a las empresas a adoptar principios en derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y

anticorrupción para fomentar la sostenibilidad y la responsabilidad corporativa.

Pagaré Desmaterializado: título valor que respalda operaciones de crédito que no está en físico sino por medio digital.



Pasarela de Pagos: es el servicio que permite a los comercios realizar operaciones de cobro a los clientes mediante el intercambio de datos entre la entidad bancaria del vendedor y la del comprador de forma electrónica (online), que permite el uso de varios métodos de pago (p.e. PSE, tarjeta de crédito, tarjeta débito y efectivo, entre otros). Adicionalmente, presta servicios de valor agregado como la construcción de la página web del comercio, la integración de los botones de pago a través de Web Service o Apis, e información enriquecida y en línea.

Patentes: derecho de propiedad industrial que reconoce la invención de un producto o procedimiento, con nivel inventivo y aplicación industrial.

Pautas Orgánicas: corresponde a la publicidad (avisos, noticias) o contenido que se difunde por medios digitales sin costo.

Patrocinio: apoyo económico que se entrega a una entidad a cambio de una contraprestación en publicidad y visibilidad de marca.

Pensionado: persona beneficiaria de una pensión principalmente por jubilación, viudez, invalidez o incapacidad.

Permiso Parental: licencia que otorga la empresa a los colaboradores que se convierten en padres o madres. Nuestro Banco otorga días adicionales a los estipulados por la ley.



Pet Friendly: oficinas que permiten el ingreso y permanencia de mascotas (principalmente perros y gatos) en compañía de su dueño para que este pueda realizar las actividades que requiere.

Plan Carrera: es la ruta de crecimiento definida para que los colaboradores puedan proyectar su carrera en el Banco de acuerdo con sus competencias y expectativas. Está articulado con nuestra Universidad Corporativa y estamos trabajando en la construcción de las rutas de aprendizaje para cada cargo. Actualmente se tiene estructurado el plan carrera operativo y comercial.

Plan de Retención: consiste en las diferentes acciones o iniciativas que tiene el Banco de Occidente orientadas a garantizar la permanencia de los colaboradores en la organización por un periodo prolongado para fortalecer su compromiso a través del acceso a diferentes beneficios salariales o emocionales.

Política Fiscal: política establecida por el Banco respecto a la transparencia y responsabilidad en las obligaciones tributarias.



Pricing: “asignar precio” en inglés, es el proceso para fijar los precios de productos y servicios.

Prospectos: persona o empresa que muestra interés en lo que está ofreciendo el Banco y se convierte en público objetivo para la oferta de productos o servicios de la empresa.

Proveedor: persona natural o jurídica que ofrece productos o servicios que son requeridos por el Banco y establece una relación comercial con este por medio de contrato, factura u orden de compra.

PVC Reciclado: material plástico PVC (cloruro de polivinilo) reutilizado por medio de la transformación en productos nuevos, en este caso se usa para la elaboración de tarjetas de crédito físicas que se entregan a nuestros clientes.

Ratio Digital: en marketing corresponde al porcentaje de interesados que ingresan a una página web y se quedan realizando el proceso que se está promocionando.

Ratio Salarial: indicador estadístico que determina la relación entre el salario mínimo y el salario promedio de los colaboradores del Banco.



Reciclaje: reprocesamiento de productos o de componentes de productos que se han convertido en residuos para crear nuevos materiales.

Reclutamiento: proceso de gestión de contratación o alistamiento de candidatos para cargos en el Banco.

Relación de Solvencia: corresponde al cociente entre el patrimonio técnico de la entidad y la sumatoria de los activos ponderados por nivel de riesgo, el riesgo de mercado y el riesgo operacional, de acuerdo con las definiciones establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Rentabilidad Ponderada: corresponde al rendimiento general de la cartera por el capital invertido y el flujo de efectivo al inicio y final de la inversión.

Residuos: cualquier cosa que una persona elimine, desee eliminar o esté obligada a eliminar.



Riesgo de Crédito: posibilidad de que una de las partes de un contrato financiero sea incapaz de cumplir las obligaciones financieras adquiridas; como resultado, la otra parte pierde.

Riesgo de Liquidez: probabilidad de incurrir en pérdidas por no disponer de recursos suficientes para cumplir las obligaciones asumidas.

Riesgo de Mercado: pérdida potencial del valor de los activos financieros causada por cambios adversos de los factores que determinan su precio.

Riesgo Operativo: es la posibilidad de que la entidad incurra en pérdidas por las deficiencias, fallas o inadecuado funcionamiento de los procesos, la tecnología, la infraestructura o el recurso humano, así como por la ocurrencia de acontecimientos externos asociados a estos. Incluye el riesgo legal.

Riesgos Laborales: fuente o situación que puede provocar lesiones o deterioro de la salud.

Rotación: empleados que dejan la organización voluntariamente o por despido, jubilación o fallecimiento en servicio.

SAES: Servicio Administrativo Especial, son servicios especializados a la medida del cliente en el segmento de Banca Gobierno del Banco de Occidente.

SARLAFT: Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva, el cual gestiona la identificación de riesgos operativos, legales, por contagio y reputacional, se encuentra en el manual de procedimientos del Banco.

SmartSupervision: plataforma de la superintendencia financiera para la gestión de reclamos.



Segmento Selecto: sección de clientes del Banco y sus filiales que corresponde a sus funcionarios activos.

SOFR: la tasa SOFR es publicada por la Reserva Federal de Nueva York desde el año 2018 y refleja el costo a un día de los préstamos garantizados con Repos de títulos del Tesoro Americano. Esta tasa se basa en un mercado diverso y robusto con un amplio volumen de participantes.

Success Factor (SSFF): aplicación en la nube que permite gestionar datos y procesos relacionados con Recursos Humanos como nómina, capacitación,

evaluación de desempeño, solicitud de licencias y vacaciones, etc.

Talento Crítico: cargos de alto impacto e importancia para el cumplimiento de los objetivos de la organización y su reemplazo implica un costo importante por lo que se afinan en el personal.



Teletrabajo: tipo de contrato laboral donde el empleado desarrolla su rol en un lugar distinto a las instalaciones de la empresa, principalmente su hogar con el uso de tecnologías de la información.

Tercera Edad: edad adulta que inicia a partir de los 60 años; también se clasifica como adulto mayor.

UNEP FI (United Nations Environment Programme Finance Initiative): iniciativa del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente que promueve prácticas financieras sostenibles mediante la colaboración entre la ONU y el sector financiero.

Vehículo Eléctrico: auto o transporte terrestre que utiliza energía eléctrica para su movilidad, debe conectarse a una fuente de energía.

Vehículo Híbrido: Auto o transporte terrestre que combina para su movilidad la combustión de gasolina o diésel con un motor eléctrico.

Vertimientos: disposición final de líquidos en cuerpos de agua, suelo o desagües.



Voluntariado: actividades que desarrolla la organización en compañía de sus colaboradores para contribuir a diferentes causas sociales y/o medioambientales.

Webinar: presentación virtual de cursos, conferencias, charlas, etc. donde la persona puede interactuar en tiempo real.

