

Innovación Clave del Desarrollo

9° Foro de Vivienda

**Una Visión desde la Conciliación y la
Negociación ¡¡!!**

¿Quiénes somos?



Somos una empresa líder en la prestación de servicios financieros, de transacciones y medios de pago, asegurando la satisfacción de las necesidades de los clientes



Nuestros Canales de Pago



Nuestro Portafolio

Cartera en
Administración

Nov. 2017

<input type="checkbox"/> Cartera Total	\$ 9,400.745 MM
<input type="checkbox"/> Cartera Vencida	\$ 593,342 MM
<input type="checkbox"/> Índice de Calidad	6,31 %

Portafolio de
Productos

Libre Inversión

- Préstamo Personal
- Cuenta Activa
- Cartera Ordinaria
- Tarjeta de crédito
- Libranza
- Rotativo

Vehículos y Vivienda

- Vehículos Particulares
- Vehículos Productivos
- Motos
- Occiequipo
- Hipotecario
- Leasing habitacional
- Leasing Vehículos

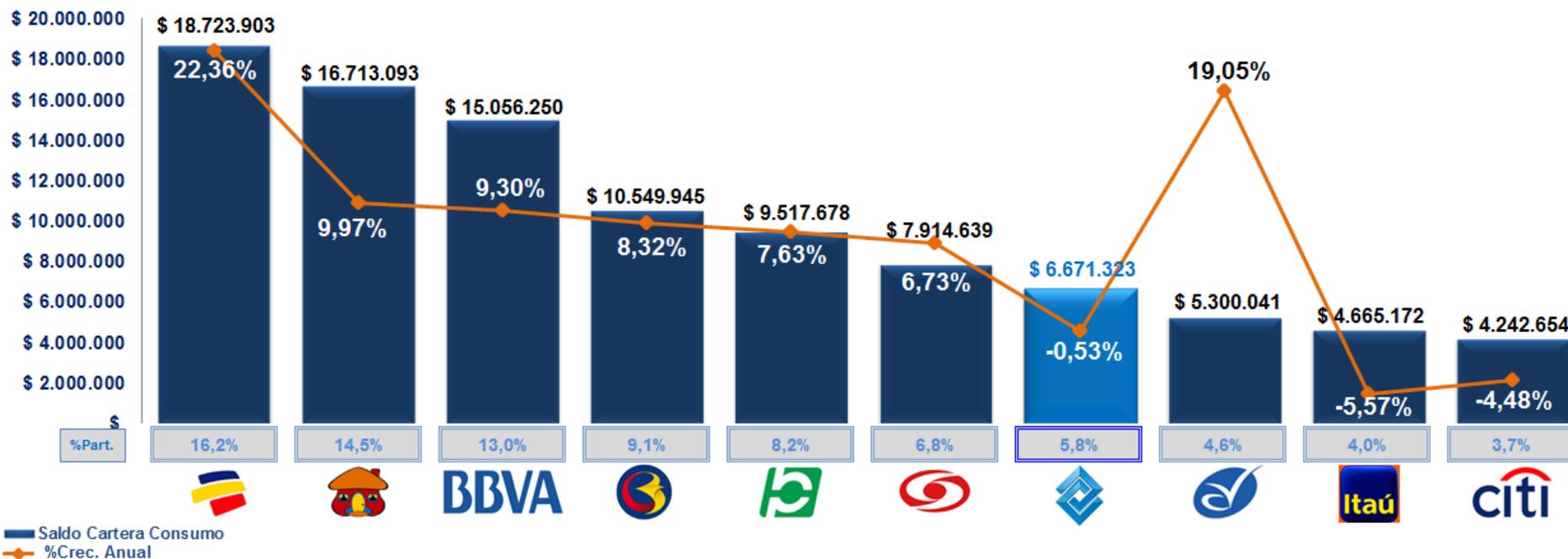
Pyme

- Cartera ordinaria
- Moneda extranjera
- Finagro
- TC Empresarial
- Leasing Fro y Op.



Nuestra Posición

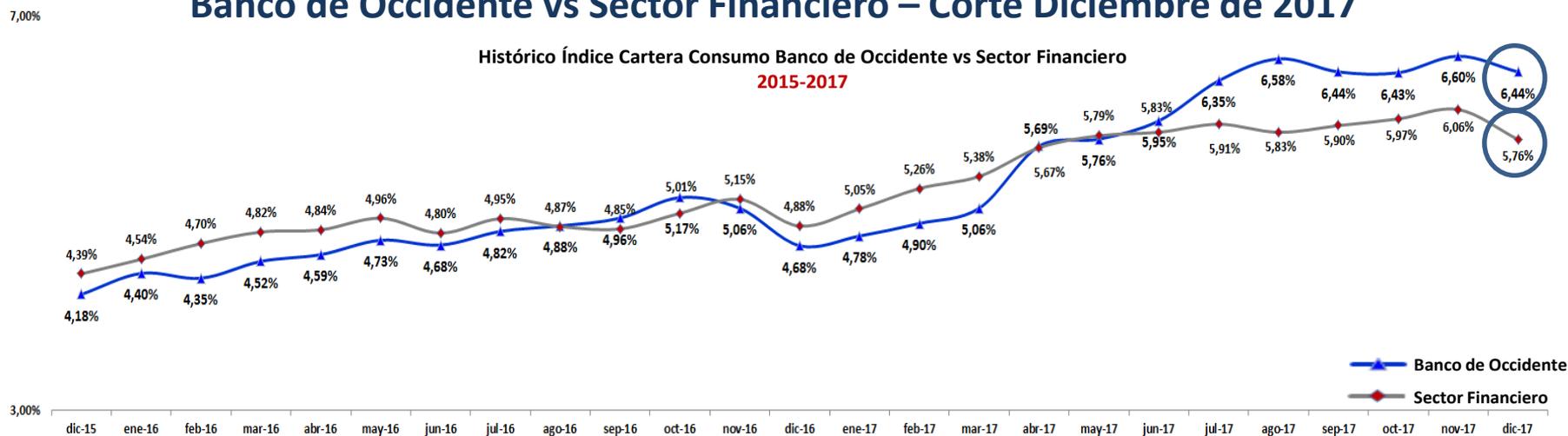
SALDO DE CARTERA CONSUMO



Comportamiento Cartera de Consumo

Banco de Occidente vs Sector Financiero – Corte Diciembre de 2017

Histórico Índice Cartera Consumo Banco de Occidente vs Sector Financiero
2015-2017



Sector Financiero

AÑO	Corte	C. Total	C. Vencida	Ind. %
2016	Diciembre	105.886.724	5.162.741	4,88%
2017	Marzo	107.606.483	5.790.657	5,38%
	Junio	110.266.382	6.428.123	5,83%
	Septiembre	112.695.288	6.645.789	5,90%
	Diciembre	115.506.817	6.648.996	5,76%

Cifras en \$MM

- La **Cartera Total** crece **9,09 %** frente a Diciembre de 2016.
- La **Cartera Vencida** crece **28,79 %** frente a Diciembre de 2016.

Banco de Occidente

AÑO	Corte	C. Total	C. Vencida	Ind. %
2016	Diciembre	6.706.741	313.623	4,68%
2017	Marzo	6.673.821	337.595	5,06%
	Junio	6.753.241	401.526	5,95%
	Septiembre	6.747.960	434.722	6,44%
	Diciembre	6.671.323	429.778	6,44%

Cifras en \$MM

- La **Cartera Total** decrece **0,53 %**, frente a Diciembre de 2016.
- La **Cartera Vencida** crece **37,04 %** frente a Diciembre de 2016.

Nota: Cartera Vencida por Temporalidad Mora > 30 días.

Fuente: Asobancaria / Dirección de Estadística, Último corte actualizado: Diciembre de 2017

Sector Financiero Colombiano
Comportamiento Histórico - Cartera Total, Castigo Contables Promedios e Índice de Castigo
 Promedio Noviembre 2016 - Noviembre 2017

Entidad	C.T Noviembre 2016	C.T Noviembre 2017	Var % Cartera Total Nov/16 - Nov/17	Promedio cartera	Promedio castigo	Índice Promedio
COLPATRIA	7.310.148	7.852.587	7,42%	7.508.117	45.239	0,60%
DAVIVIENDA	14.953.131	16.667.734	11,47%	16.011.213	83.514	0,52%
OCCIDENTE	6.696.448	6.741.450	0,67%	6.717.554	29.048	0,43%
BOGOTA	9.565.785	10.447.268	9,21%	10.035.536	35.557	0,35%
CORPBANCA	4.936.159	4.705.628	-4,67%	4.861.113	17.120	0,35%
CITIBANK	4.518.477	4.274.249	-5,41%	4.348.226	14.341	0,33%
BANCOLOMBIA	15.021.443	18.578.092	23,68%	16.593.086	51.611	0,31%
AV VILLAS	4.441.103	5.284.082	18,98%	4.765.264	13.348	0,28%
CAJA SOCIAL	3.066.282	3.229.787	5,33%	3.128.879	7.887	0,25%
SUDAMERIS	3.282.397	3.738.284	13,89%	3.501.524	8.164	0,23%
BBVA	13.689.493	15.118.046	10,44%	14.275.355	18.377	0,13%
POPULAR	8.795.842	9.493.611	7,93%	9.058.327	4.349	0,05%

• **Entidades con mayor participación de cartera total en Libranza (Saldos a Noviembre 2017):**

- Banco Popular: Cartera total: \$9,493,611 ; Cartera Libranza: \$ 9,193,272 ; Participación Libranza: 96,83 %
- Banco Sudameris: Cartera total: \$ 3,738,284 ; Cartera Libranza: \$3,627,562 ; Participación Libranza: 97,03%
- Banco BBVA: Cartera total: \$ 15,118,046 ; Cartera Libranza: \$ 7,469,346 ; Participación Libranza: 49,40 %

• **Entidades con Mayor y Menor crecimiento en Cartera Total Noviembre 2016 – Noviembre 2017:**

- Bancolombia 23,68 %, - Banco Citibank - 5,41%
- Banco AV Villas 18,98 % - Banco Corpbanca - 4,67%
- Banco de Occidente 0,67 %

• **Ordenado por índice promedio castigo del último año.**

Nota: Cartera Vencida por Temporalidad Mora > 30 días.

Fuente: Asobancaria / Dirección de Estadística, Último corte actualizado: Noviembre de 2017

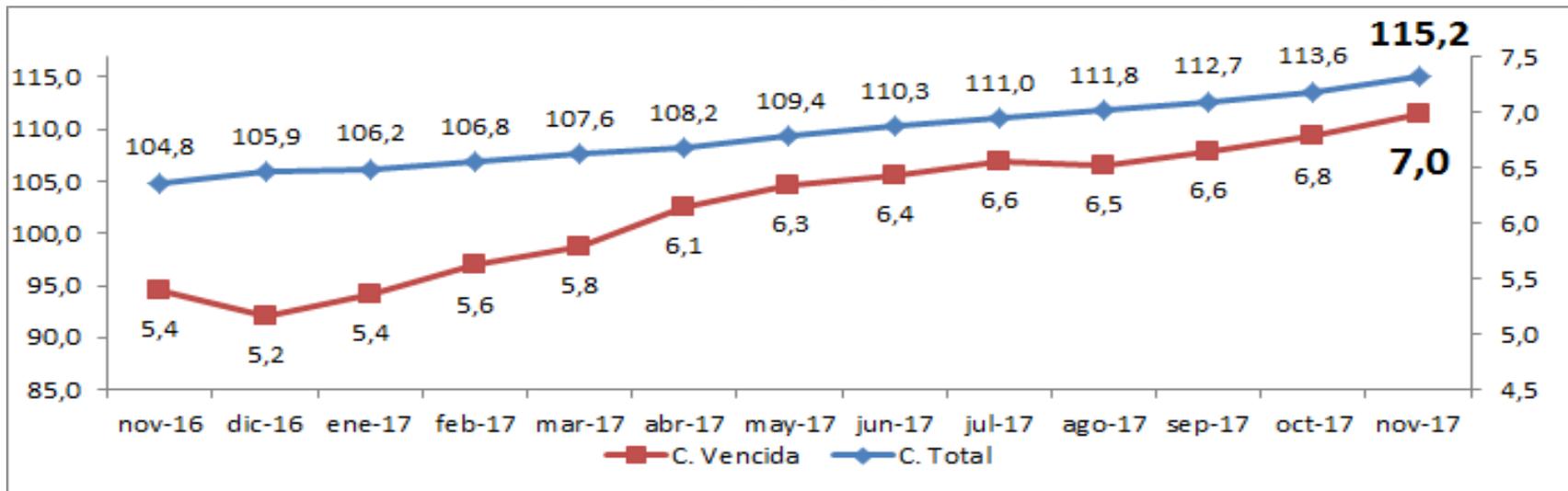
*Información de castigos a Noviembre de 2017

*Los Supuestos de Castigos de Cartera son calculados por diferencias contables

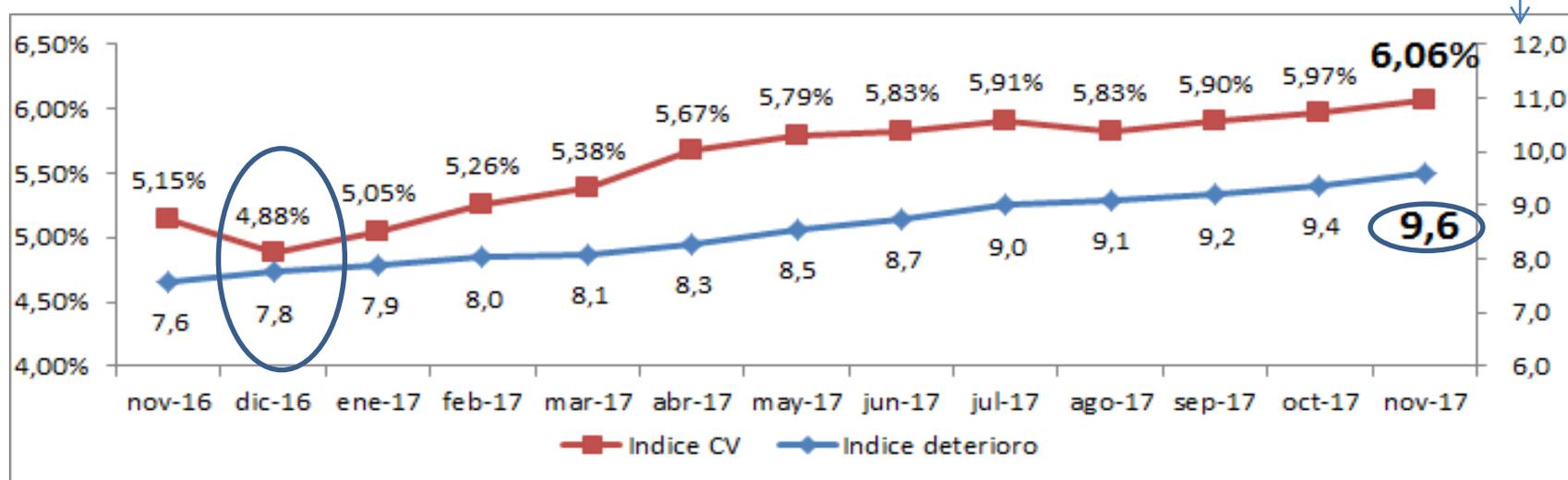
*Los cálculos de castigo se realizan sobre un histórico del último año

COMPORTAMIENTO HISTÓRICO DE LA CARTERA CONSUMO SFC

Cifras en Billones

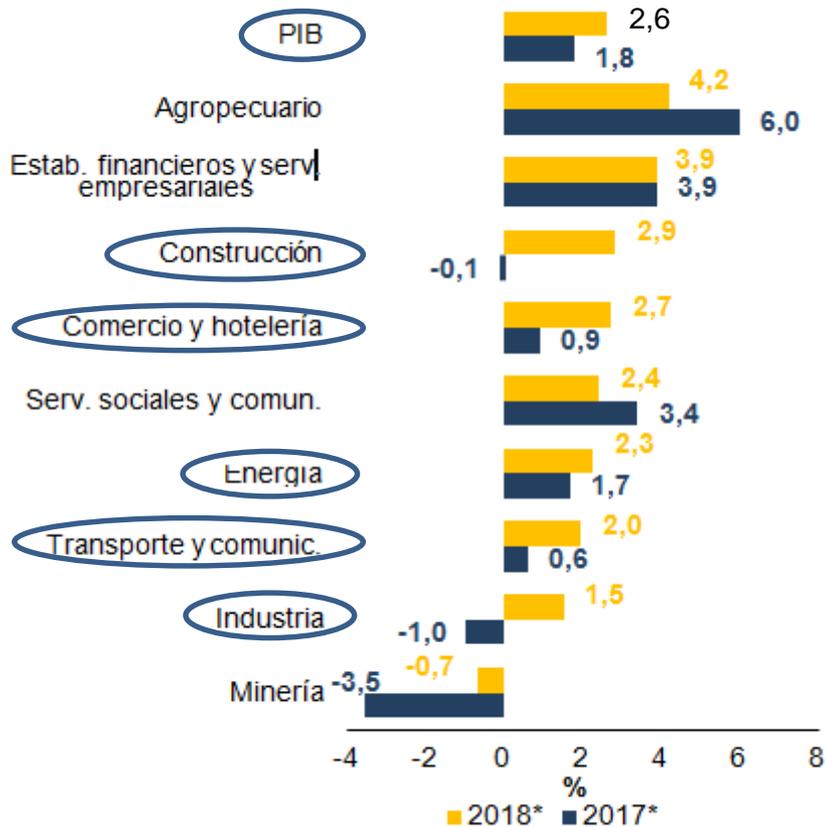


Cifras en Billones



Con la señalada recuperación de la economía para 2018, el crédito comenzaría a registrar una recuperación gradual.

Gráfico 4. Proyecciones de crecimiento del PIB por rama de actividad



*Proyecciones Asobancaria.
Fuente: DANE.

Cuadro 1. Proyecciones de crecimiento de la cartera Bancaria (%)

Modalidad	2016	2017*	2018*
Comercial	5,3	-1,1	6,3
Consumo	7,1	5,3	6,4
Vivienda	8,8	7,1	6,2
Microcrédito	0,3	3,6	4,3
Total	6,1	1,9	6,3

*Proyecciones Asobancaria.
Fuente: Superintendencia Financiera.

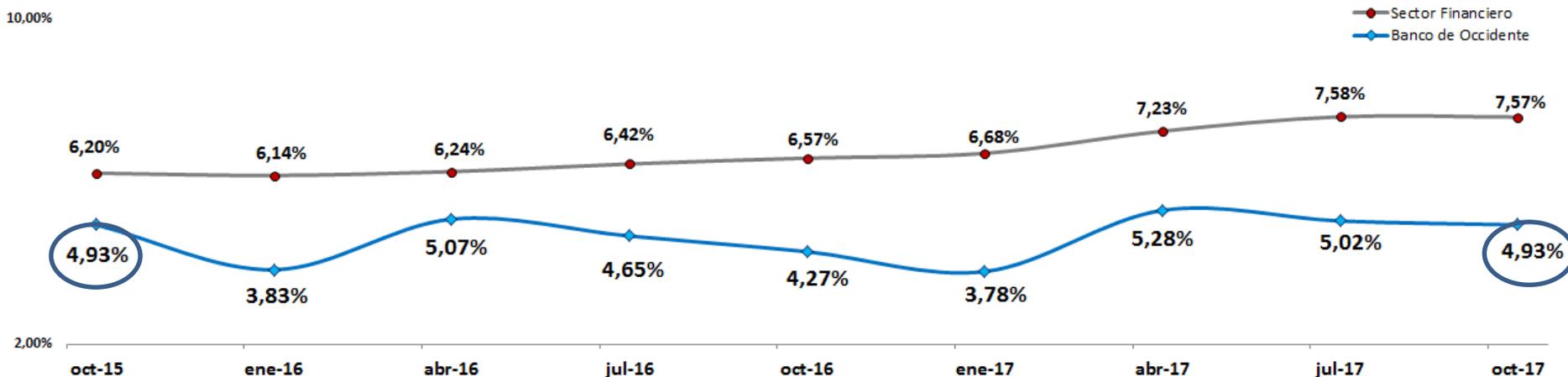
Sector bancario presentará un crecimiento más cercano al 6,3% real



Cartera Producto Vivienda (Hipotecario + Leasing) Banco de Occidente vs Sector Financiero – Corte Octubre de 2017

Índice Mora > 30 días

Histórico Índice Cartera Banco de Occidente vs Sector Financiero
Producto Vivienda 2015-2017



Sector Financiero

AÑO	Corte	C. Total	C. Vencida	Ind. %
2016	Octubre	53.681.585	3.525.031	6,57%
2017	Enero	55.075.046	3.681.423	6,68%
	Abril	56.565.223	4.088.911	7,23%
	Julio	57.909.221	4.390.674	7,58%
	Octubre	59.764.245	4.526.918	7,57%

Cifras en \$MM

- La **Cartera Total** crece **11,33 %** frente a Octubre de 2016.
- La **Cartera Vencida** crece **28,42 %** frente a Octubre de 2016.

Banco de Occidente

AÑO	Corte	C. Total	C. Vencida	Ind. %
2016	Octubre	972.156	41.503	4,27%
2017	Enero	1.009.165	38.159	3,78%
	Abril	1.034.264	54.652	5,28%
	Julio	1.066.211	53.561	5,02%
	Octubre	1.113.810	54.868	4,93%

Cifras en \$MM

- La **Cartera Total** crece **14,57 %**, frente a Octubre de 2016.
- La **Cartera Vencida** crece **32,20 %** frente a Octubre de 2016.

Nota: Cartera Vencida por Temporalidad Mora > 30 días.

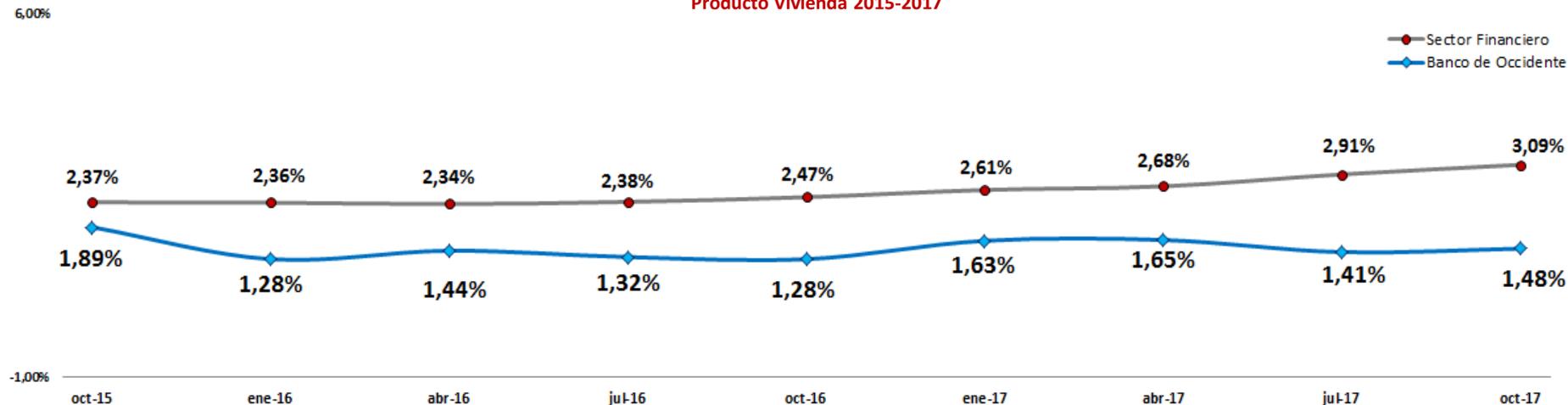
Fuente : SuperFinanciera / Establecimientos de Crédito / Cosechas, último corte actualizado: Octubre de 2017

Cartera Producto Vivienda (Hipotecario + Leasing)

Banco de Occidente vs Sector Financiero – Corte Octubre de 2017

Índice Mora >120 días

Histórico Índice Cartera Banco de Occidente vs Sector Financiero
Producto Vivienda 2015-2017



Sector Financiero

AÑO	Corte	C. Total	C. Vencida	Ind. %
2016	Octubre	53.681.585	1.325.845	2,47%
2017	Enero	55.075.046	1.437.131	2,61%
	Abril	56.565.223	1.515.694	2,68%
	Julio	57.909.221	1.684.889	2,91%
	Octubre	59.764.245	1.848.583	3,09%

Cifras en \$MM

- La **Cartera Total** crece **11,33 %** frente a Octubre de 2016.
- La **Cartera Vencida** crece **39,43%** frente a Octubre de 2016.

Banco de Occidente

AÑO	Corte	C. Total	C. Vencida	Ind. %
2016	Octubre	972.156	12.415	1,28%
2017	Enero	1.009.165	16.471	1,63%
	Abril	1.034.264	17.036	1,65%
	Julio	1.066.211	15.068	1,41%
	Octubre	1.113.810	16.480	1,48%

Cifras en \$MM

- La **Cartera Total** crece **14,57%**, frente a Octubre de 2016.
- La **Cartera Vencida** crece **32,74%** frente a Octubre de 2016.

Nota: Cartera Vencida por Temporalidad Mora > 120 días.

Fuente : SuperFinanciera / Establecimientos de Crédito / Cosechas, último corte actualizado: Octubre de 2017

Ranking Cartera Total, Cartera Vencida e Índice - Producto Vivienda (Hipotecario + Leasing)

Comparativo Octubre 2016 - Octubre 2017

Índice Mora >30 días

Pto.	Octubre de 2016		Enero de 2017		Abril 2017		Julio 2017		Octubre 2017	
	Entidad	Ind %								
1	POPULAR	2,39%	POPULAR	2,35%	POPULAR	2,73%	POPULAR	3,18%	POPULAR	3,51%
2	BOGOTA	2,97%	BOGOTA	2,75%	BOGOTA	3,32%	BOGOTA	3,42%	BOGOTA	3,73%
3	OCCIDENTE	4,27%	OCCIDENTE	3,78%	AV VILLAS	5,00%	OCCIDENTE	5,02%	OCCIDENTE	4,93%
4	CORPBANCA	4,40%	AV VILLAS	4,78%	OCCIDENTE	5,28%	AV VILLAS	5,21%	AV VILLAS	5,18%
5	AV VILLAS	4,73%	BANCOOMEVA	4,79%	CORPBANCA	5,34%	BANCOOMEVA	5,79%	BANCOOMEVA	6,11%
6	BBVA	5,08%	CORPBANCA	4,99%	BBVA	5,67%	CORPBANCA	6,16%	CORPBANCA	6,22%
7	BANCOOMEVA	5,31%	BBVA	5,80%	BANCOOMEVA	5,85%	SUDAMERIS	6,45%	CAJA SOCIAL	7,10%
8	CAJA SOCIAL	6,38%	CAJA SOCIAL	6,38%	SUDAMERIS	6,12%	BBVA	7,01%	BBVA	7,13%
9	DAVIVIENDA	6,47%	BANCOLOMBIA	6,75%	CAJA SOCIAL	7,34%	CAJA SOCIAL	7,54%	SUDAMERIS	7,41%
10	BANCOLOMBIA	6,96%	DAVIVIENDA	6,82%	BANCOLOMBIA	7,36%	DAVIVIENDA	7,59%	BANCOLOMBIA	7,77%
11	SUDAMERIS	7,67%	SUDAMERIS	7,02%	DAVIVIENDA	7,97%	BANCOLOMBIA	8,00%	DAVIVIENDA	7,98%
12	COLPATRIA	8,00%	COLPATRIA	7,70%	COLPATRIA	8,74%	COLPATRIA	9,07%	COLPATRIA	8,31%
13	AGRARIO	9,71%	AGRARIO	9,49%	AGRARIO	9,90%	AGRARIO	9,82%	AGRARIO	8,92%
14	FNA	12,06%	FNA	11,82%	FNA	11,31%	FNA	11,31%	FNA	11,24%
	SECTOR	6,57%	SECTOR	6,68%	SECTOR	7,23%	SECTOR	7,58%	SECTOR	7,57%

Cartera Total

1. **POPULAR** Crecimiento de 30,12% por \$ 145.022 MM
2. **AGRARIO** Crecimiento de 20,84% por \$ 7.611 MM
3. **BOGOTA** Crecimiento de 20% por \$ 465.097 MM
4. **COLPATRIA** Crecimiento de 16,74% por \$ 560.842 MM
5. **BANCOOMEVA** Crecimiento de 15,47% por \$ 119.552 MM
6. **OCCIDENTE** Crecimiento de 14,57% por \$ 141.653 MM
7. **DAVIVIENDA** Crecimiento de 13,17% por \$ 1626.625 MM
8. **BANCOLOMBIA** Crecimiento de 12,82% por \$ 1293.171 MM
9. **FNA** Crecimiento de 10,46% por \$ 549.453 MM
10. **AV VILLAS** Crecimiento de 9,64% por \$ 159.338 MM
11. **BBVA** Crecimiento de 9,39% por \$ 890.185 MM
12. **CORPBANCA** Crecimiento de 6,27% por \$ 143.902 MM
13. **CAJA SOCIAL** Decrecimiento de -0,4% por \$ -188.868 MM

Cartera Vencida

1. **POPULAR** Crecimiento de 91,32% por \$ 10.489 MM
2. **BBVA** Crecimiento de 53,66% por \$ 258.183 MM
3. **BOGOTA** Crecimiento de 50,45% por \$ 34.855 MM
4. **CORPBANCA** Crecimiento de 50,35% por \$ 50.763 MM
5. **DAVIVIENDA** Crecimiento de 39,44% por \$ 315.173 MM
6. **BANCOOMEVA** Crecimiento de 32,99% por \$ 13.533 MM
7. **OCCIDENTE** Crecimiento de 32,2% por \$ 13.364 MM
8. **BANCOLOMBIA** Crecimiento de 25,95% por \$ 182.004 MM
9. **COLPATRIA** Crecimiento de 21,29% por \$ 57.030 MM
10. **AV VILLAS** Crecimiento de 20,01% por \$ 15.635 MM
11. **AGRARIO** Crecimiento de 10,93% por \$.387 MM
12. **CAJA SOCIAL** Crecimiento de 10,81% por \$ 31.807 MM
13. **FNA** Crecimiento de 2,97% por \$ 188.832 MM

Nota: Cartera Vencida por Temporalidad Mora > 30 días.

Fuente : SuperFinanciera / Establecimientos de Crédito / Cosechas, último corte actualizado: Octubre de 2017

* Corpbanca contiene la información de Itaú antes Helm Bank.
* Sudameris contiene la información de GNB Colombia antes HSBC.

Ranking Cartera Total, Cartera Vencida e Índice - Producto Vivienda (Hipotecario + Leasing)

Comparativo Octubre 2016 – Octubre 2017

Índice Mora >30 días

Pto.	Octubre de 2016				Octubre 2017			
	Entidad	C. Total	C. Vencida	Ind %	Entidad	C. Total	C. Vencida	Ind %
1	DAVIVIENDA	12.342.027	799.118	6,47%	DAVIVIENDA	13.968.652	1.114.292	7,98%
2	BANCOLOMBIA	10.080.918	701.269	6,96%	BANCOLOMBIA	11.374.090	883.274	7,77%
3	BBVA	9.479.038	481.118	5,08%	BBVA	10.369.223	739.301	7,13%
4	FNA	5.248.437	632.939	12,06%	FNA	5.797.891	651.771	11,24%
5	CAJA SOCIAL	4.607.858	294.126	6,38%	CAJA SOCIAL	4.588.989	325.934	7,10%
6	COLPATRIA	3.349.221	267.851	8,00%	COLPATRIA	3.910.063	324.882	8,31%
7	BOGOTA	2.324.964	69.085	2,97%	BOGOTA	2.790.062	103.941	3,73%
8	CORPBANCA	2.291.616	100.814	4,40%	CORPBANCA	2.435.519	151.577	6,22%
9	AV VILLAS	1.652.042	78.118	4,73%	AV VILLAS	1.811.381	93.753	5,18%
10	OCCIDENTE	972.156	41.503	4,27%	OCCIDENTE	1.113.810	54.868	4,93%
11	BANCOOMEVA	772.760	41.017	5,31%	BANCOOMEVA	892.313	54.551	6,11%
12	POPULAR	481.336	11.485	2,39%	POPULAR	626.359	21.974	3,51%
13	SUDAMERIS	38.753	2.972	7,67%	AGRARIO	44.130	3.935	8,92%
14	AGRARIO	36.519	3.547	9,71%	SUDAMERIS	37.025	2.744	7,41%
	SECTOR	53.681.585	3.525.031	6,57%	SECTOR	59.764.245	4.526.918	7,57%

Nota: Cartera Vencida por Temporalidad Mora > 30 días.

Fuente : SuperFinanciera / Establecimientos de Crédito / Cosechas, último corte actualizado: Octubre de 2017

* Corpbanca contiene la información de Itaú antes Helm Bank.
* Sudameris contiene la información de GNB Colombia antes HSBC.

Innovación Clave en los Procesos de Negociación y Normalización en Momentos Difíciles





Negociación y Normalización en Momentos Difíciles

Nuestras Estrategias

Neuro - Negociación



Negociación y Normalización en Momentos Difíciles



Herramientas / Motores de Minería de Datos

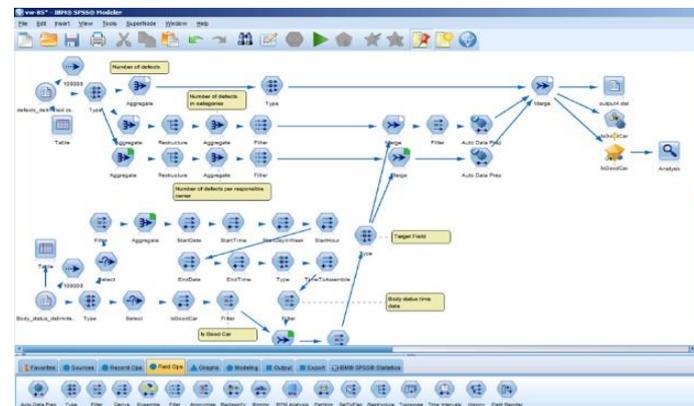
En un mundo globalizado en el que la administración eficiente de la información y el análisis de datos son cada vez más importantes, más empresas se están apoyando en el uso de herramientas tecnológicas que les permita aprovechar su información para generar estrategias efectivas para la toma de decisiones, entender las necesidades del cliente y estar a la vanguardia resolviendo problemas del negocio.

El **Banco de Occidente** implemento la herramienta de Minería de Datos en el **2012** para el análisis de su información:

Minería de Datos

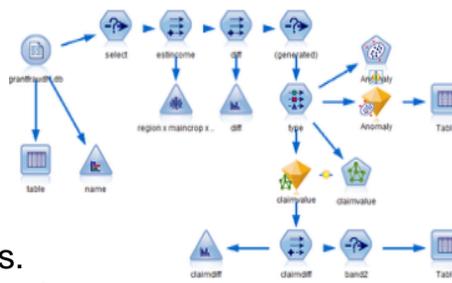


Es un software de minería y análisis de datos que permite desarrollar modelos en diferentes operaciones empresariales, enfocados a mejorar la toma de decisiones.



Beneficios

- Análisis de Datos y Minería.
- Reportes.
- Segmentación.
- Clasificación.
- Perfilamiento.
- Proyecciones.
- Simulaciones.
- Optimización de Procesos.
- Scripting/Procesos Automáticos.



Usos en el Proceso de Cobranza

- Listas de Trabajo.
- Tableros de Control.
- Archivos de Gestión.
- Segmentación de Cartera.
- Quintiles/Deciles de Saldos Mínimos.
- Perfiles y priorización de cobro.
- Proyecciones y Modelos Predictivos.

SMS



Envíos SMS - 1 Vía

- SMS como medio de comunicación es MUY efectivo
- Recordaciones de pagos
- Cobranza temprana
- Seguridad (códigos cortos)



Envíos SMS – 2 vías

- Se da la opción al cliente que responda por el mismo canal SIN costo.
- Permite analizar datos
- Seguimiento personalizado al estado de cartera



Mensajes una y dos vías

Chat SMS

Envío por Bloques

SMS To Call

URL Corta



MAILING



Emails

- Canal más económico
- Texto enriquecido, imágenes y vínculos que permitan al cliente tomar acciones

Para los que nunca
dejamos de
creer

CREDITO DE LIBRANZA DEL BANCO DE OCCIDENTE

~~~~ Aunque su Crédito de Libranza presenta ... días de mora, queremos brindarle opciones para normalizar sus obligaciones. ~~~~

- 1 Página web: [www.bancodeoccidente.com.co](http://www.bancodeoccidente.com.co)  
Su asesor Virtual en Negociación.
- 2 Oficinas del Banco de Occidente y de Grupo AVAL  
(Banco Popular, Banco Av Villas y Banco de Bogotá).
- 3 Correo electrónico:  
[cynegociacion@bancodeoccidente.com.co](mailto:cynegociacion@bancodeoccidente.com.co)  
para envío de propuesta de pago.
- 4 Línea de atención en Negociación,  
01 8000 52 26 26 o #626 gratis desde  
su celular Movistar, Tigo, Uff y Claro.

Tenga presente que si usted adquirió el Seguro de Custa Protegida podrá hacer uso de sus beneficios y aplicarlo a su Crédito de Libranza de acuerdo a las condiciones pactadas.

Lo invitamos a actualizar sus datos laborales a través del correo [creemosyaldia@bancodeoccidente.com.co](mailto:creemosyaldia@bancodeoccidente.com.co) o a través de la línea de atención en negociación para seguir disfrutando la comodidad y seguridad del documento de su crédito a través de la línea.

Banco de Occidente AVAL



Creemos y al día  
en los pagos de sus créditos

Para que le damos todos los detalles para el préstamo de su crédito a través de la línea de atención en negociación.

Banco de Occidente AVAL

Creemos y al día  
en los pagos de sus créditos

Y más servicios que mejoran su vida. ¡Hablemos con su Crédito Occidental!

¿Qué servicios ofrecemos?

- 1 Línea de atención en negociación
- 2 Correo electrónico
- 3 Página web
- 4 Oficinas del Banco de Occidente y de Grupo AVAL

Para que le damos todos los detalles para el préstamo de su crédito a través de la línea de atención en negociación.

Banco de Occidente AVAL



# Su Asesor en Negociación

The image shows a screenshot of the Banco de Occidente website. At the top left is the logo and name 'Banco de Occidente'. At the top right is a chat icon with the text 'Chatea con Nosotros'. Below the logo is a navigation menu with tabs: 'Institucional', 'Banca Personas', 'Tarjeta Credencial', 'Financiación Vivienda', 'Banca Empresarial', and 'Crédito Vehículos'. A central banner features a house icon and the text 'Inversión en Vivienda' with the subtitle 'INVERTIR EN VIVIENDA ES seguir avanzando' and a 'Conoce más aquí' button. Below the banner are sections for 'Retiros ATM's', 'Ejecutivo Virtual', and 'Solicitar Crédito'. On the right side, there is a 'Transacciones' menu with options for 'Banca de Personas' and 'Banca Empresarial', and a 'Pagos Aval' section. At the bottom left, a button labeled 'Su Asesor en Negociación' is highlighted with a red box. Below this button is a survey question: '¿Qué tan útil fue este contenido?'. The Banco de Occidente logo is also present in the bottom right corner.



Nombres\*

Ingresa tus nombres completos

Apellidos\*

Ingresa tus apellidos completos

Documento de Identidad\*

C.C. ▼

Ingresa tu documento de identidad

¿Eres cliente?\*

NO

SI

Número de teléfono\*

Ingresa tu número de teléfono

Correo electrónico\*

Ingresa tu correo electrónico

¿Cómo te podemos ayudar?

Por favor, cuéntanos como te podemos ayudar



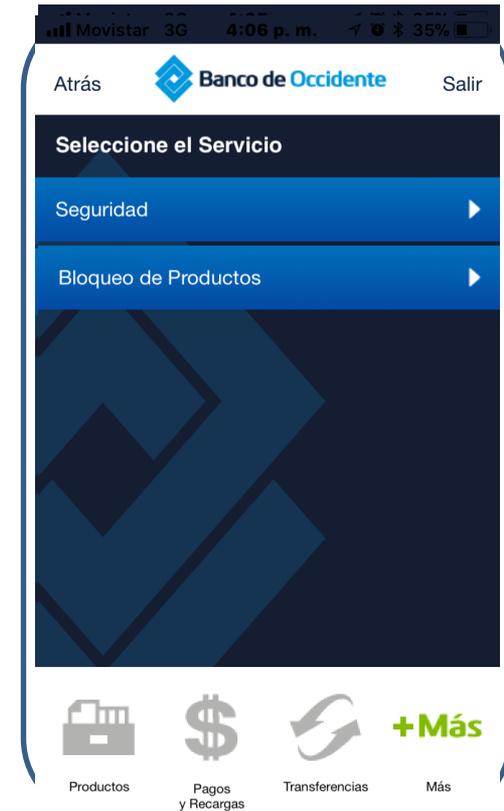
Banco de Occidente

# MENSAJES PUSH



## Notificaciones PUSH

- Requiere APP instalado en el celular del cliente
- Texto enriquecido, imágenes y botones
- Permite tomar acciones dentro del APP



# VOZ



## Robocall / Outbound

- Llamadas automatizadas con contenido personalizado
- Recibe "input" del cliente mediante tonos

## Auto-Atención del Cliente:

- 1.- Ya Pago
- 2.- Comunicarse con IVR Transaccional – Para pagar
- 3.- Comunicarse con Su Asesor en negociación



# CHATBOTS\*



- Comunicación 1 a 1
- Servicio cognitivo que permite atender solicitudes básicas de un cliente
- Conversaciones con un robot inteligente
- Integrable a Facebook Messenger, Twitter, SMS, Chat web, Telegram, etc.
- Alcance: negociación automatizada



\* Proximamente



Banco de Occidente

## Soluciones de Movilidad



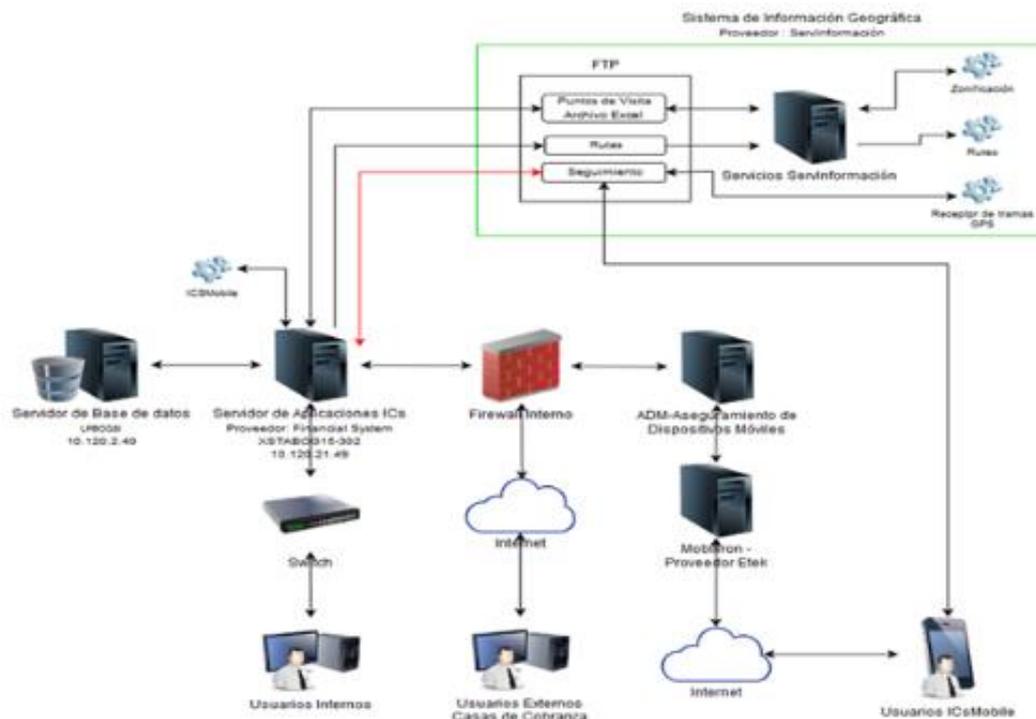
# Antecedentes Aplicación de Movilidad - Black Berry 2011

- En el 2011 el Banco de Occidente implementó la Solución de Movilidad - Visitas de Cobranza (diseño inhouse)
- Este proyecto tomo alrededor de un año, y tuvo un costo de implementación de \$206 MM, con alrededor de 90 dispositivos en funcionamiento.



# Nueva Infraestructura 2017

- El componente para reporte de visitas es una extensión de la aplicación en dispositivos móviles.
- Los dispositivos están administrados y protegidos por una herramienta MDM definida por el Banco (MobileIron).



# Funcionalidades

Comunicación directa a través de paquete de datos de telefonía

Pantallas dinámicas ajustables mediante parámetros

Actualiza el resultado de la gestión en línea

Sincronización de visitas por realizar en línea

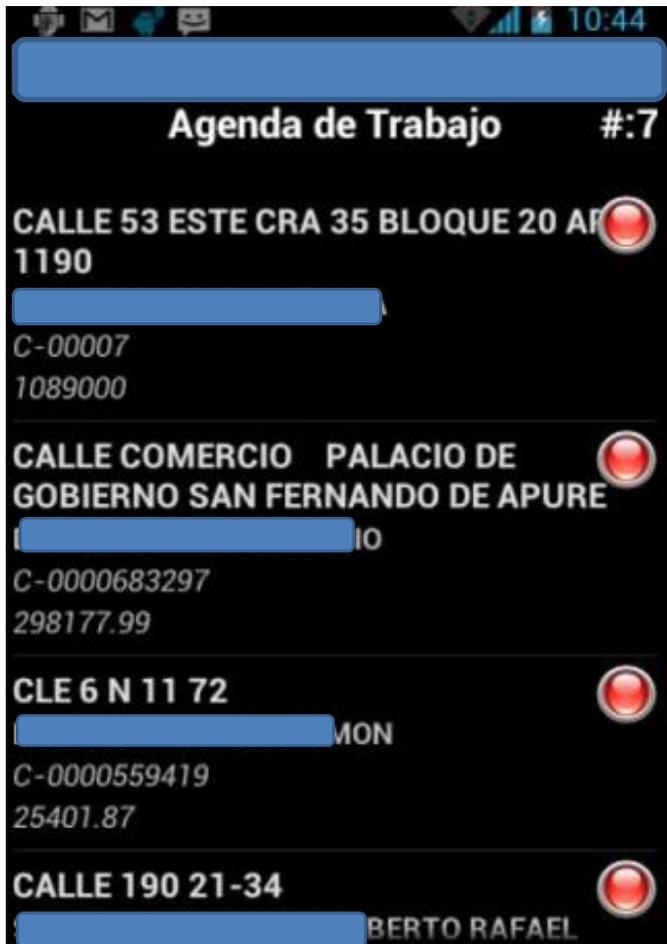
Personalización de la información que se muestra en las pantallas

Configuración parametrizable para seguridad y mantenimiento

Integración con herramientas de monitoreo en línea basado en localización vía GPS



# Visualización



# Dónde estamos?



**Nuestro Equipo**  
88 Visitadores a nivel  
nacional





**Banco de Occidente**

**Rol:**

**Demostrarle a través de situaciones  
las ventajas de estar al día con sus  
obligaciones.**



**Banco de Occidente**

# Índice de Satisfacción General

Histórico Conciliación y Negociación 2.012- 2.017

Cartera de Consumo – Banco de Occidente

Vicepresidencia de Riesgo y Cobranza  
División Conciliación y Negociación  
Dirección Estrategia DCN

Marzo 2018



**Banco de Occidente**

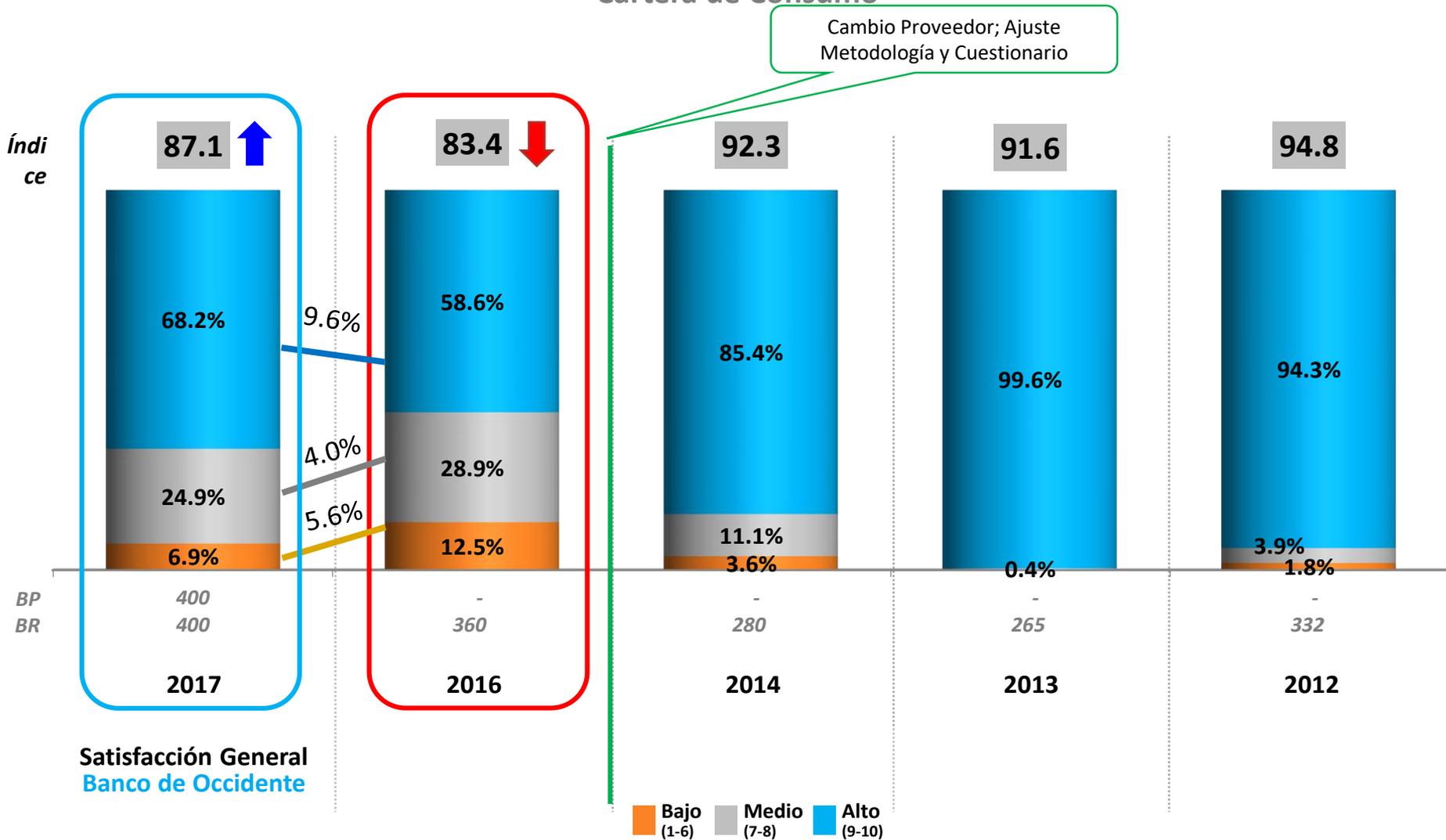
 /BcoOccidente

 @Bco\_Occidente

# Índice de Satisfacción General

## Histórico Conciliación y Negociación

### Cartera de Consumo



La felicidad  
no es un destino,  
es la **actitud**  
con la que  
**se viaja**  
por la vida.

