



ESPECIALIZACIÓN EN FINANZAS

GESTION DE CAPITAL DE TRABAJO

OUTSOURCING DE COBRANZAS

INTEGRANTES:

Ana Carolina Vaca

Samar Gattas

Juan Carlos Guerrero

Ivan Zuñiga

MANEJO DE LA COBRANZA DE BANCA PERSONAL EN BANCO DE OCCIDENTE

Visión:

Ser la mejor entidad financiera del país

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.

Historia:

El Banco de Occidente inició operaciones como sociedad anónima comercial de naturaleza bancaria, debidamente constituida, el 3 de mayo de 1965, bajo la administración del Doctor Alfonso Díaz.

Su orientación y su rango conservaron inicialmente el matiz regional durante los primeros años, período durante el cual el desarrollo del sector bancario fue realmente lento.

Las primeras oficinas fuera de Cali se abrieron en Palmira, Pereira y Armenia. En 1970, el Banco contaba con una red de 15 oficinas, un patrimonio aproximadamente \$ 74 millones de pesos y activos totales del orden de \$ 685 millones.

En 1973 El Banco de Occidente inició una nueva etapa bajo la orientación del grupo económico Sarmiento Angulo, el cual lo fortaleció con recursos de capital y su reconocida experiencia, transformando profundamente la institución y ampliando sus horizontes, hasta convertirla en una entidad de proyección nacional e internacional.

A finales del 76 el Banco lanzó su propio sistema de tarjeta de crédito Credencial, inspirado en el potencial bancario de este instrumento como medio para hacer compras y pagos.

Durante la segunda mitad de los años 70, el sector bancario en Colombia enfrentaba ya de manera incipiente algunos de los retos que hoy son grandes y desafiantes realidades. La modernización tecnológica como fuente de productividad y de capacidad para la prestación de servicios cada vez mayores y más exigentes y la creciente competencia sobre los recursos del público, con un grave impacto sobre los costos financieros y el margen de intermediación del sector.

Al llegar 1980 el Banco ha desarrollado ya considerablemente su red de oficinas y su envergadura financiera, lo que lo lleva a formar Direcciones Regionales. En diciembre de ese año el Banco cuenta con 80 oficinas, activos por 16.000 millones de pesos y un patrimonio de 1.875 millones de pesos.

En junio del 82 el Banco inaugura su filial Banco de Occidente de Panamá, como respuesta a la necesidad de nuevos recursos para el financiamiento externo.

En 1993 se inició el proyecto de modernización de operaciones bajo el enfoque de reingeniería, con el cual se busca eliminar las tareas que no generan valor agregado al cliente e incrementar la fuerza de ventas.

Para el cierre de Diciembre de 1996, el Banco de Occidente cuenta con un patrimonio real de \$ 219.940 millones de pesos, activos totales por \$1.375.447 millones de pesos y una

red de 112 oficinas, distribuidas en 34 ciudades diferentes del país.

En Junio de 1997 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.

En 1998 se inició el proyecto London, orientado a optimizar la Estructura Comercial del Banco, y cuyo principal objetivo es atender en forma personalizada y especializada los diferentes segmentos de Banca.

En el año 2000 se desarrolló el proyecto MCKINSEY, con el cual se rediseñó la estructura organizacional del Banco buscando mayor eficiencia y productividad administrativa en todas las áreas staff del Banco.

El Banco de Occidente considera haber cumplido y estar cumpliendo un compromiso de desarrollo en el país, respondiendo a la confianza de la comunidad, de sus clientes y de sus accionistas.

Oficinas de Atención a Clientes:

El Banco de Occidente cuenta con 152 oficinas en 38 ciudades del país las cuales ofrecen todos los productos y servicios del Banco, donde usted dispone del Servicio de Caja Rápida, el cual le permite efectuar consignaciones en cheque y el pago de su Tarjeta Credencial, de forma ágil y segura.

Bogotá: 50 oficinas

Cali: 26 Oficinas

Medellín: 17 oficinas

Barranquilla: 9 oficinas

Villavicencio: 2 oficinas

Manizales: 2 oficinas

Bucaramanga: 5 oficinas

Ibagué: 2 oficinas

Pereira: 3 oficinas

Pasto: 2 oficinas

Santa Marta: 2 oficinas

Adicionalmente se cuenta con oficinas en las siguientes ciudades:

Andalucía	Girardot	San Andrés
Armenia	Ipiales	Santander de Quilichao
Buenaventura	Itagui	Sincelejo
Buga	La Victoria	Tulúa
Cartago	Montería	Tunja
Cúcuta	Neiva	Valledupar
Envigado	Palmira	Yopal
Espinal	Popayán	Zipaquirá
Florencia	Rionegro	

Productos de Banca Personal:

Cuenta Activa, Cuenta Corriente, Cuenta de Ahorros Occidía, Tarjeta Credencial Master Card, Tarjeta Credencia Visa, Préstamo Personal, Crédito de Libranza, Crédito Rotativo, CDT, Tarjeta Débito Activa ,

Banca de Vehículos:

Occiauto, Occimoto, Vehículos Productivos

Estrategias Prioritarias del Banco:

- Crecimiento del Pasivo
- Reducir Activo Improductivo
- Calidad y Crecimiento de la Cartera
- Calidad y Eficacia en el Servicio
- Desarrollo Tecnológico y Operativo

ESTRUCTURA ACTUAL DE COBRANZA DE CARTERA BANCA PERSONAL

GESTION DE COBRO	ACTIVIDADES
PREVENTIVO	SMS
	EXTRACTOS
	LOCALIZACIÓN CLIENTES FUERZA COMERCIAL
	DEBITOS
	REINTEGROS
	REDIFERIDOS
	INTERNET
	SINERGIAS
	CAMBIOS DE FECHAS
	TRASLADO DE CUOTAS
	CERO PAGOS
	SEGMENTACIÓN
	UNIDAD CENTRAL DE LOCALIZACIÓN DE CLIENTES
CARTERA CENTRALIZADA	COBRANZA VIRTUAL
	CENTRALIZACIÓN DE COMUNICACIÓN
	GESTION DE CLIENTES IMPACTO
	ACTUALIZACIÓN DE DATOS
	REFORZAR COBRO
	MEDICIÓN DE RECAUDO
	APLICACIÓN DE POLÍTICAS
	MOTIVOS DE NO PAGO
	MEJORAMIENTO DE SOFTWARE
	HORARIOS ESPECIALES
	REESTRUCTURACIÓN INTERNA (REFUERZO DE PERSONAL)
	RECORDACIÓN DE PROMESA ROTA
ADMINISTRATIVO	VISITAS A CLIENTES
	APLICACIÓN DE POLÍTICAS
	CLIENTES IMPACTO
	OPERATIVOS EN HORARIOS ESPECIALES
	ESPECIALIZACIÓN POR PRODUCTOS PARA COBRANZA
PREJURIDICO Y JURIDICO	GESTION DE COBRO INTERNA Y EXTERNA
	ASIGNACION A CASAS DE COBRANZA EXTERNA
	VISITAS A CLIENTES
	ESPECIALIZACIÓN CASAS DE COBRANZAS
	TARIFAS PREFERENCIALES DE HONORARIOS POR RECUPERACIÓN
	LOCALIZACIÓN DE CLIENTES POR BASES DE DATOS
	GENERACION DE PAZ Y SALVOS
	APLICACIÓN DE POLÍTICAS
	COMUNICACIONES ESCRITAS
PROCESOS JURIDICOS PARA RECUPERACIÓN	
CASTIGO DE CARTERA	GESTION DE COBRO POR FILIAL DEL BANCO

CARTERA EN OUTSOURCING

La cartera que el Banco de Occidente entrega en outsourcing corresponde a la cartera mayor a 90 días en los productos de Banca Personal y Vehículos. Previamente a esta cartera se le ha realizado una gestión de cobro interna, buscando la mayor cantidad de clientes normalizados y que ayudaran a mantener unos niveles de provisiones según las edades de mora muy bajos, lo que al final repercute directamente en el P&G del banco.

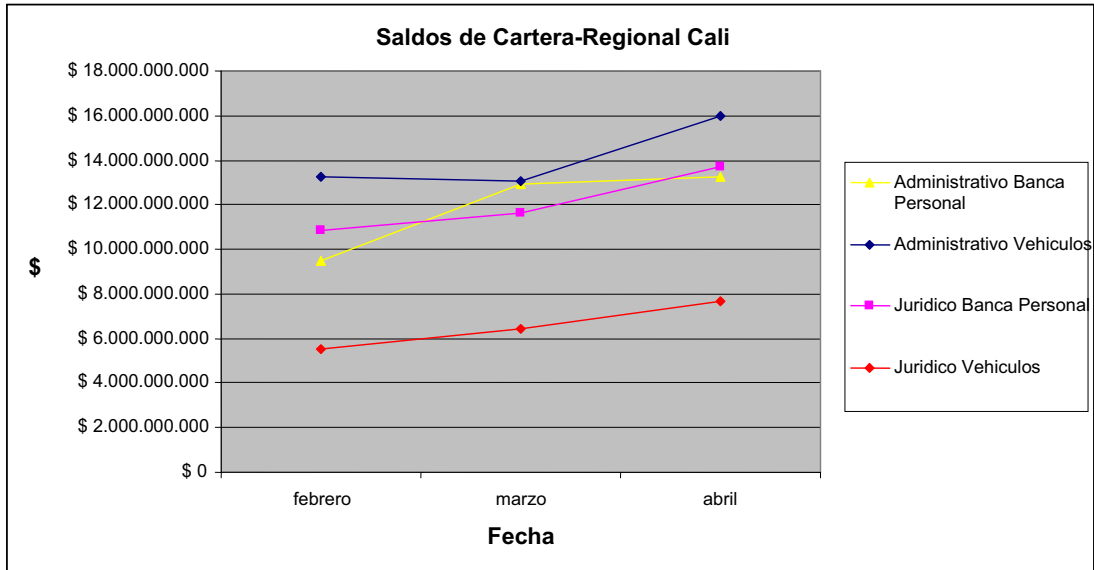
Previa incorporación al Banco de una casa de cobranza se realiza un estudio detallado de la experiencia, recursos con que cuenta, reputación en el medio y elementos diferenciales que permitirán una mayor efectividad en la recuperación de la cartera.

Mensualmente se realiza una asignación de nuevos clientes a cada casa de cobranza y se revisa la cartera anterior de manera que se tengan indicadores claros de desempeño de su gestión.

Las casas de cobranzas logran sus ingresos a través de los honorarios que se cobran por los diferentes procesos que se lleven a cabo en la gestión de los clientes en mora. Normalmente estos honorarios son cancelados por los clientes y en casos muy específicos son asumidos por el Banco, dependiendo del tipo de recuperación que se realice.

A continuación se muestran cifras específicas de una de las regionales del Banco, donde se especifican que valores se gestionan a nivel administrativo, prejurídico y jurídico, tanto en la Banca Personal como en la Banca de

Vehículos.



La cartera entregada en Outsourcing corresponde a la Jurídica tanto de Banca Personal como de Vehículos y se entrega por el alto volumen de clientes y los valores, por lo cual se hace necesario que estas casas de cobranza especializada realicen la gestión de manera ágil y eficaz, de manera que se obtengan los mejores resultados.

Muchos bancos entregan el total de la cartera a las casas de cobranzas, incluyendo la de edad temprana, a diferencia que el Banco de Occidente tiene como política realizar este tipo de gestión de manera interna. Entre las razones se encuentran los costos, el contacto directo con el cliente, la información disponible de manera confidencial y en línea a través de los diferentes aplicativos y bases de datos.

Las metas de recaudo en la cartera prejurídica esta en promedio en el 20% en Banca Personal y 60% en la Banca de Vehículos. Para la cartera jurídica la meta se encuentra en promedio en el 10%, debido a lo demorado de los procesos jurídicos instaurados.

Conclusiones

- ✓ El Banco de Occidente prefiere realizar Outsourcing de cartera en moras superiores a los 90 días para mantener el contacto con el cliente y que la recuperación de la misma sea mas ágil y rentable para el cliente en las edades tempranas.
- ✓ Después de la mora de 90 días la estructura de los bancos no permite realizar procesos jurídicos debido a los altos costos de estos procesos, motivo por el cual se entrega la cartera a las casas de cobranzas.
- ✓ El recaudo de la cartera de Vehículos es más ágil por la garantía real con que se cuenta.
- ✓ Desde el año 2.006 se están realizando estrategias que permitan la recuperación de cartera, como son el diseño de políticas, centralización de las áreas de cobranza en ciudades principales y actualización de software de manera permanente.
- ✓ La cartera en los últimos años para todos los bancos ha sido creciente, pero el Banco de Occidente ha desarrollado herramientas y estructuras que le permiten mantener una cartera sana, que a su vez garantiza una buena calificación.
- ✓ Las políticas de recuperación de cartera han permitido a las casas de cobranzas tener unos niveles de recuperación muy estables y contribuir con los indicadores de efectividad.