Guatemala 13 de mayo, 2022

A quien corresponda:

Banco Industrial es la organización financiera más importante de Guatemala y una de las más grandes a nivel Centroamericano. Luego de más de 54 años de operación y con sus más de 9,000 colaboradores, Banco Industrial ofrece servicios a través de una red de más 3,180 puntos de servicio en la República de Guatemala, así como acceso a banca electrónica web y móvil desde cualquier lugar del mundo.

En julio del 2021 iniciamos un proyecto en conjunto con la firma London Consulting Group (LCG), con el objetivo de consolidar la Bancarización como parte de la estrategia comercial de nuestros canales: Atención al Público, Agentes Bancarios, Banca Pymes y Banca Persona. Estableciendo las acciones de corto y mediano plazo para atender las oportunidades de bancarización, a través del diseño y ejecución de iniciativas comerciales con procesos, herramientas y modelos de gestión disruptivos, se buscó optimizar la captación, desarrollo y retención de clientes, así como la reorientación del equipo comercial hacia el incremento de la productividad y generación de negocios.

Mediante la implementación de la metodología de LCG durante 40 semanas, se obtuvieron los siguientes resultados:

Atención al Público - Resultados en 37 agencias de la región Elite:

- Incremento del **30%** en captación de cuentas monetarias, a través del seguimiento a cuenta Express para clientes remesa y apertura de cuentas planilla.
- Incremento del **14%** en colocación de tarjetas de crédito, como parte de las iniciativas de precalificación y desarrollo de clientes.
- Incremento del **1.74%** al **2.84%** en la conversión de ofrecimientos por sistema QFlow, a través de la mejora del algoritmo de siguiente mejor producto y el refuerzo al equipo comercial para optimizar el uso del sistema.
- Incremento del **22%** en la colocación de créditos por parte de los ejecutivos de negocios, a través del acceso a herramientas de precalificación y la implementación de herramientas de gestión comercial.
- Incremento del **42%** en la identificación de clientes y usuarios en el sistema QFlow.

Agentes Bancarios - Resultados en 14 clusters implementados con 127 agentes:

- Incremento del **76%** de número de agentes en modelo clúster, consolidando la sinergia Agencia – Agente, aprovechando las oportunidades de incremento de productividad y generación de negocio.
- Incremento del **7%** de transacciones de remesas, como resultado del diseño e implementación del modelo de atención diferenciada para agentes bancarios.
- Ejecución de iniciativas de bancarización y desarrollo de clientes que cobran remesas con agentes bancarios.

Banca Pymes:

- Apoyo al ritmo de crecimiento interno del área de **35%** mensual mediante la incorporación de procesos digitales y estandarización de procesos internos.
- Seguimiento a la gestión de uso de líneas de financiamiento permitiendo incrementar el **27%** su utilización por parte de los clientes.
- Creación de iniciativas de retención y reactivación apoyando a reducir un **51%** las cancelaciones de créditos.

Banca Persona:

- Incremento del **21%** en apertura de cuentas planilla de depósitos monetarios.
- Incremento del **5%** en la colocación de créditos de consumo.
- Incremento del **11%** en la colocación de seguros.

Iniciativas de Transformación Digital

- **Analítica de datos:** Acompañamiento en la implementación del algoritmo ML para ofrecimiento de siguiente mejor producto en Agencias y Contact Center, segmentando los clientes en 7 clúster según las variables demográficas.
- **Digitalización de herramientas**
  - **Atención al Público:** Planificador de visitas, embudo comercial y dashboards de indicadores.
  - **Banca Pymes:** Implementación de acuerdo de reciprocidad empresarial.
  - **Banca Persona:** Diseño de marketplace para ofrecimiento digital de productos.
- **Digitalización de procesos:**
  - Diseño de proceso CRM para desinversión y cancelación de planes de ahorro.
  - Actualización de información de cliente jurídico mediante robot RPA.
  - Automatización del proceso de campañas de retención de clientes planilla para Banca Personal.

El proyecto concluyó satisfactoriamente en las 40 semanas con un **ROI ejecutado de 0.6 a 1**, **ROI anualizado de 6 a 1** considerando la implementación en solo el 12% de agencias y, un **ROI anualizado de 15 a 1** considerando que las iniciativas se desplieguen en el 100% de agencias, superando ampliamente nuestras expectativas.

Por todo lo anterior, nos es grato recomendar a London Consulting Group por su profesionalismo y constancia, así como su metodología de implementación hombro a hombro que asegura el involucramiento de todos los niveles de la organización y a la vez genera un cambio notable en la cultura de trabajo del personal.

Sin otro particular, me suscribo.

Atentamente,

Ing. Luis Lara Grojec
Gerente General