



# GraceKennedy Financial Group Limited

69½ Harbour Street, Kingston, Jamaica, West Indies  
Telephone: (876) 932-3134. Facsimile: (876) 948-5291

Kingston, Jamaica, 7 de Noviembre 2012

A quien corresponda:

First Global Bank Limited (FGB), -subsidiaria del Grupo GraceKennedy- es un banco comercial que opera en Jamaica desde hace más de 10 años. FGB tiene una de las ofertas más completas de productos y servicios bajo un mismo techo, para clientes locales e internacionales. La revista "Word Finance", publicación líder en Londres ha reconocido a FGB con el título de "Best Banking Group 2012" para Jamaica.

First Global Financial Services Limited (FGFS) -subsidiaria del Grupo GraceKennedy- es una institución que ofrece un extenso portafolio de productos y servicios financieros diseñados para satisfacer las necesidades individuales y corporativas en el Mercado local e internacional.

En el periodo de Mayo a Octubre del 2012 hemos desarrollado un proyecto de mejora llamado "BPI Project", liderado por la firma "London Consulting Group". Durante 26 semanas hemos trabajado en conjunto para desarrollar mejoras en los procesos de diversas áreas de la compañía: Estructura organizacional, Administración de Crédito y Cobranza, Front, Middle y Back office.

La metodología utilizada por "London Consulting Group" nos ha ayudado a mejorar la productividad de nuestra organización mediante el re-diseño de procesos y la implementación de diversas iniciativas.

Logros cualitativos:

- Se rediseñó el sistema de trabajo de personal clave (días y semanas típicas) para optimizar la utilización del tiempo e incrementar su efectividad.
- Se implementaron indicadores clave de gestión que permiten monitorear el desempeño de las áreas y fomentan la toma de acciones correctivas y preventivas.
- Se instalaron cuatro Comités de Plan de Acción Correctiva (COPACs) que fomentan el trabajo en equipo, la comunicación inter-áreas y la toma de decisiones con el objetivo de: Mejorar el costo de fondeo (Control de tasas), reducir los Créditos aprobados no desembolsados, incrementar la Venta cruzada y la Productividad en ventas.
- Se diseñaron y documentaron herramientas de apoyo que facilitan las labores diarias del personal, lo cual permite no depender solamente de la experiencia, sino de un sistema de trabajo documentado.

Logros cuantitativos:



- En el área comercial se lograron incrementos de: 188% en la efectividad de ventas (Hit ratio de 8% a 23%) en “Business Development Unit” (FGFS) con un incremento total de 3.03% en el Balance neto de “Funds Under Management” (FUM); 20% en colocación de tarjetas de crédito, 11% en apertura de nuevas cuentas de ahorro, 12% en colocación de tarjetas de débito; 1.3% en cuentas corrientes y 53% en desembolsos de créditos “aprobados no desembolsados”.
- En Tesorería se logró controlar y reducir la diferencia entre la tasa real otorgada y la tasa de referencia base (Board rate) en un 17% para los “JMD Term deposits” y en un 4% en “USD Term deposits”.
- En el área de Crédito y Administración de Riesgo, se logró reducir en un 58% en “Delinquency Ratio” y en un 20% “Delinquency Ratio” mayor a 90 días. Se incrementaron en un 27% la cantidad de gestiones de cobro y se redujo en un 31% el tiempo para la aprobación de créditos, incrementando el nivel de servicio a nuestros clientes.
- En Middle y Back office se logró reducir la cantidad de errores en el registro de transacciones (discrepancies) en un 76% reduciendo los retrabajos del área. En el área de “Proof” se redujo el tiempo extra en un 67% mejorando la productividad del área y manteniendo el nivel de servicio.
- La estructura organizacional se analizó a detalle: actividades, volumen y tiempo estándar para definir la planta óptima de personal (Plan maestro) considerando además de la productividad, el enfoque al cliente y el nivel de servicio deseado. Se proyecta una reducción del 15% en el costo total de nómina y 13% en el número de empleados.

“London Consulting Group” a cumplido totalmente con nuestras expectativas establecidas al inicio del proyecto y a la fecha ha logrado un retorno sobre la inversión (ROI) de 4:1 y un retorno proyectado (a un año de finalizado el proyecto) de 15:1

Adicionalmente quiero resaltar el compromiso y profesionalismo demostrado por el personal de “London Consulting Group”. Su metodología es altamente efectiva ya que promueve el compromiso a todos los niveles de la organización y asegura el impacto a largo plazo de manera sostenible tanto de los ahorros como del sistema de trabajo.

Maureen Hayden-Cater  
President  
FGB

Courtney Campbell  
CEO  
GKFG

Robert Drummond  
President  
FGFS