

San Pedro Sula, Honduras, Mayo de 2024

A quien corresponda:

Banco del País, con más de 30 años de operación, es una de las organizaciones financieras más grandes del país y forma parte de la Corporación Banco Industrial de Guatemala, el grupo financiero más grande de Centroamérica. En la actualidad, se ofrece un servicio financiero especializado a personas naturales y jurídicas, a través de una red de más de 1,000 puntos de servicio, así como acceso a banca electrónica web y móvil desde cualquier lugar del mundo.

De **enero a octubre del 2023**, desarrollamos un proyecto en conjunto con la firma London Consulting Group (LCG), con el objetivo de consolidar nuestra estrategia de captación, así como actualizar e innovar en nuestros procesos y estructura. Entre las iniciativas más importantes trabajadas, podemos destacar: Modelo de Segmentación de Clientes; Gobernanza y Estructura de Pasivos; Modelo de Atención en Agencias y Reducción de Carga Operativa; Project Management Agentes Bancarios.

Mediante la implementación de metodologías colaborativas de LCG, logramos en conjunto los siguientes resultados:

**Banca Empresas:**

- **23%** de incremento en el Saldo Promedio Pasivo en cuentas de la iniciativa "plan estratégico".
- **5.4** veces aumento de vinculaciones por Agencias para POS comparado contra año anterior.

**Banca Personas:**

- Actualización de la **segmentación de clientes**.
- Implementación del modelo de **administración integral por segmentos**.
- Más de **L. 400 Millones** en captación de fondos nuevos mediante iniciativas de Vinculación, Retención y Profundización por segmentos.

**Agencias**

- **24.72%** de incremento en el crecimiento interanual de vinculación de productos.
- **6.4%** de reducción de efectivo en Agencias y ATM por medio de control de inventario de dinero.
- **50%** de reducción del tiempo de carga de ATMs de agencia.
- **37%** de Incremento de la apertura de cuentas con libreta digital vs libreta física lo que redujo en **38%** las reposiciones de libreta física en agencias.

**Agentes Bancarios**

- **49%** de crecimiento promedio mensual en las transacciones de Agentes Bancarios.
- **17.5%** de incremento en la productividad del equipo comercial en vinculación de Agentes Bancarios.
- **59%** de disminución en el tiempo de vinculación de Agentes Bancarios.

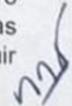
**Call Center**

- **81%** de reducción en la tasa de abandono respecto al primer trimestre del año.
- **88%** de Satisfacción en encuesta, logrando llegar al nivel más alto registrado en los últimos años.

**Transformación digital y Servicio al cliente**

- **17%** de disminución en tiempos de apertura de cuenta por medio de la reducción y digitalización de formatos y firmas en procesos de apertura. **67%** reducción de hojas impresas.
- Diseño e implementación de tableros y **mecanismos de gestión** basado en datos.

El proyecto concluyó satisfactoriamente dentro de las 40 semanas con un **ROI de 3.2 a 1 ejecutado** dentro del proyecto y de **6.8 a 1 proyectado a un año** finalizado el proyecto, superando ampliamente nuestras expectativas, por lo que se decidió ampliar el alcance del proyecto a una segunda fase para seguir capitalizando oportunidades en otras áreas.



La fase II del proyecto se desarrolló de **noviembre 2023 a mayo del 2024**, con el objetivo de seguir consolidando nuestra estrategia de captación y mejorar la eficiencia de nuestros procesos relacionados. Entre las iniciativas más importantes trabajadas podemos destacar: Modelo de Apertura de Cuenta; Modelo de operación de áreas Back Office; Modelo de gobernanza de pasivos; Modelo de gestión PYME; Modelo de Gestión "Fuerzas Especiales de Captación"; Modelo de Eficiencia Operativa; Modelo de Productividad Adquirencia. Logrando los siguientes resultados:

**Banca Personas y canales:**

- **11%** de Incremento en el saldo promedio anual de Cuentas a la Vista YTD.
- **8.4 p.p.** de mejora en el ratio de clientes activos vs inactivos, lo que representó pasar de 0.042% de inactivación de cuentas mensuales, a la reactivación del 0.041% de cuentas mensualmente.
- Implementación del modelo de gestión y gobernanza de clientes pasivos.
- **18.3%** de mejora en la productividad de equipo de "Fuerzas especiales de captación".

**Banca de Empresas y canales.**

- **13%** de incremento en el Saldo Promedio Pasivo de cuentas a la Vista YTD.
- **202%** de incremento en la productividad del equipo comercial PYME por medio de la reestructuración de actividades y la implementación del Centro de Atención de Negocios.
- **38%** de incremento del monto de facturación de adquirencia YTD.
- **100%** de incremento en la productividad comercial de adquirencia en vinculación comercios nuevos.
- **37%** de incremento en el indicador "promedio diario de facturación en adquirencia".

**Eficiencia Operativa.**

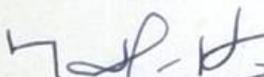
- Incremento de eficiencia operativa equivalente a **19,368 horas hombre anuales**, por medio de automatización, digitalización y reingeniería de procesos.

La FASE II concluyó satisfactoriamente dentro de las 30 semanas establecidas, la inversión acumulada con la FASE I generó un **ROI de 2.8 a 1 ejecutado** dentro del proyecto y de **7.0 a 1 proyectado a un año** finalizado el proyecto.

Adicional a los resultados cuantitativos, podemos notar una influencia positiva en la adopción de la metodología y herramientas en los equipos trabajados, lo cual nos deja con bases sólidas para cumplir nuestras futuras metas.

El uso de metodologías ágiles y colaborativas para el diseño de las soluciones y la sinergia entre los equipos de Banco del País y London Consulting Group fueron factores claves en el éxito del proyecto. Es por esto, por lo que recomendamos a **LCG como un socio estratégico para desarrollar proyectos de mejora en cualquier organización.**

Atentamente,



María Selman-Housein

**Presidenta Ejecutiva Banco del País**



Daniel A. Martínez

**Vicepresidente de Finanzas**