

Costa Rica, San Isidro del General.
27 de agosto, 2019
GG-1343-2019

A QUIEN CORRESPONDA

Coopealianza es una de las principales Cooperativas de Ahorro y Crédito con más de 47 años en el sector financiero de Costa Rica, enfocada en el sector de créditos personales. Contamos con 850 MM USD en activos, más de 50 oficinas en el territorio nacional y la mayor base asociativa del sector con más de 200 mil asociados.

Entre marzo 2017 y julio 2019 desarrollamos tres proyectos dentro de la Gerencia de Crédito y Cobro con la guía de London Consulting Group. Los objetivos que perseguimos fueron, por un lado, redefinir la Política de Otorgamiento de Crédito con base en fundamentos estadísticos sólidos que permitieran abrir mayores ventanas para la colocación, disminuyendo a la vez la exposición al riesgo de crédito, así como rediseñar los procesos de Análisis de Créditos y de Recaudación.

El manejo del cambio, la dedicación de los miembros del equipo, la implementación hombro a hombro, enfoque a resultados y la metodología aplicada y transferida en las distintas fases del proyecto, fueron clave para el logro de los objetivos fijados, dentro de los que destacan:

Política de Crédito:

- Rediseño del modelo de generación de normativa de crédito, sustentado en análisis estadísticos para evaluar el impacto de cada variable, logrando la revisión de más de 30 variables de la política de crédito.
 - Ajuste a las variables significativas de la política de crédito con una disminución esperada en el riesgo de crédito de un 18%.
- Rediseño de la normativa para el tratamiento de excepciones de solicitud de crédito presentadas por el área comercial:
 - Reducción de un 38% de las excepciones de alto riesgo.
 - Reducción de un 26% del tiempo de respuesta a las excepciones al definir mitigadores específicos para cada tipo de excepción.
- Rediseño de la metodología de cálculo de capacidad de pago del prospecto al solicitar un crédito:
 - Disminución de un 10% del tiempo de análisis en Fabrica de crédito.
 - Disminución en 11% de los rechazos de créditos relacionados a Capacidad de Pago.
 - Posibilidad de incremento en un 14% del monto de crédito solicitado.
 - Disminución en un 18% del gasto de estimación proyectado por riesgo de crédito relacionado a un deficiente cálculo de la capacidad de pago.
 - La metodología definida permite generar pre-análisis masivos de capacidad de pago para prospección.

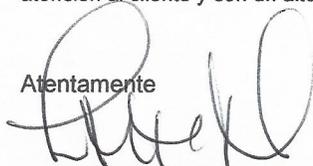
Recaudación y Cobranza:

- Rediseño del sistema de trabajo en el proceso de cobranza reenfocando la cultura del área hacia el recaudo.
- Incremento del Volumen de Llamadas a Deudores en 263%.
- Incremento de las Llamadas Contactadas en 388%.
- Incremento en la Gestión de la Cartera de Cobro en 138%, garantizando la gestión del total de la cartera.
- Incremento en la Productividad del área de cobro en 91%.
- Reducción de 14% de las plazas relacionadas al proceso de cobranza.
- Incremento de 6 puntos porcentuales del porcentaje de Saldo Vigente de la cartera de Crédito.
- Reducción de un 24% la tendencia del Gasto de Estimación.
- Rediseño al proceso de seguimiento y control de los Abogados Externos a cargo de los Casos Judiciales.

Los beneficios económicos del proyecto alcanzaron al término un retorno anualizado sobre la inversión de 3.9 a 1 sobre la inversión realizada.

Por lo anterior recomendamos ampliamente a London Consulting Group como una compañía profesional, con una excelente metodología, atención al cliente y con un alto enfoque a resultados.

Atentamente



Francisco Montoya Mora
Gerente General