

Cali Colombia, 02 de Septiembre 2011

A quien corresponda,

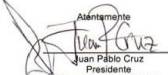
A partir de Marzo del 2011 y hasta Septiembre del mismo año llevamos a cabo un proyecto de mejora denominado "Juntos Crecemos" liderado por la firma London Consulting Group. Durante 25 semanas trabajamos hombro a hombro con el fin de desarrollar e implementar los procesos en las áreas de Estructura Organizacional, Control del Gasto, Comercial, Crédito, Cobranza, Contact Center y Back Office.

La metodología aplicada por London Consulting Group nos ha ayudado a mejorar los índices de productividad de nuestra empresa y por medio de los modelos de gestión implementados nos ha permitido lograr, entre otros, los siguientes resultados:

- A. Nómina:**
- ✓ Reducción en 14% del gasto total de nómina de la compañía.
 - ✓ Reducción en 8% del Head Count total de la compañía.
- B. Gastos:**
- ✓ Reducción en 12% del gasto de las cuentas incluidas en la mesa de control.
 - ✓ Reducción en 31% del gasto por iniciativas del COPAC de gastos.
- C. Comercial:**
- ✓ Incremento de 16% en cuentas de ahorro netas.
 - ✓ Incremento de 16% en colocación de Seguros a giros internacionales.
 - ✓ Incremento de 50% en colocación de Seguros de vida.
 - ✓ Incremento de 280% en colocación de Crédito de Consumo.
 - ✓ Incremento de 10% en colocación de Préstamos sobre joyas.
 - ✓ Incremento de 34% en colocación de Tarjetas de crédito.
- D. Crédito:**
- ✓ Incremento de 117% en la productividad de la fábrica de crédito.
 - ✓ Incremento de 120% en la productividad de Unidad de otorgamiento.
 - ✓ Reducción de 80% en el tiempo promedio de resolución de crédito de otras líneas.
 - ✓ Reducción de 45% en el tiempo promedio de resolución de tarjeta de crédito.
 - ✓ Incremento en 85% en desembolsos de créditos de vehículos.
 - ✓ Incremento en 67% en desembolsos de créditos de vivienda.
 - ✓ Incremento en 82% en desembolsos de créditos de Libre inversión.
- E. Cobranza:**
- ✓ Incremento de 41% en las llamadas por gestor.
 - ✓ Incremento de 40% en el ratio de promesas cumplidas (KPR).
 - ✓ Incremento de 45% en la contactabilidad de clientes.
 - ✓ Incremento en recuperación de 20% en créditos de Tarjeta de crédito.
 - ✓ Incremento en recuperación de 3.2% en créditos de Libre inversión.
 - ✓ Incremento en recuperación de 3.9% en créditos de Vehículos.
 - ✓ Incremento en recuperación de 1% en créditos de Vivienda.
- F. Contact Center:**
- ✓ Incremento de 30% en la ocupación por gestor.
 - ✓ Incremento de 23% en llamadas outbound de Telemercadeo.
 - ✓ Reducción de 67% en el abandono de llamadas.
 - ✓ Incremento de 14% en el nivel de servicio.
- G. Back Office:**
- ✓ Incremento de 10% en la productividad del área.
 - ✓ Incremento de 25% en el nivel de servicio del área.

Las expectativas y los objetivos trazados para el proyecto se han cumplido a cabalidad y a la fecha hemos logrado un retorno sobre la inversión del 1.7 : 1 con lo cual esperamos alcanzar un retorno anualizado del 9.12 : 1 .

Hago destacar el compromiso y profesionalismo mostrado por el personal de London Consulting Group, así como la efectividad de la metodología que emplean, ya que promueve el compromiso a todos los niveles de la organización y la continuidad de los nuevos sistemas de trabajo para asegurar la permanencia de los resultados obtenidos en el largo plazo.

Atentamente

Juan Pablo Cruz
Presidente
Giros y Finanzas CF S.A.