

BANREGIO cuenta con 152 sucursales a lo largo de todo el país brindando servicios financieros tanto al segmento empresarial como al segmento individual. Como iniciativa clave para continuar el crecimiento acelerado del Banco, se desarrolló en conjunto con London Consulting Group el proyecto **NUEVO MODELO DE SUCURSAL**, enfocado en la productividad comercial del segmento Negocios y Personas, así como definir e implementar metodología para el despliegue de aquellas sucursales que se integran al Nuevo Modelo de Sucursal en BANREGIO. Algunos de los principales logros y resultados del proyecto son:

MODELO COMERCIAL

- Se diseñó e implementó el modelo comercial para el Nuevo Modelo de Sucursal en el segmento Personas y Negocios: Modelo de Definición de Objetivos, Modelo de Prospección, Modelo de Procesos Comerciales, Modelo de Gestión de Indicadores, Modelo de Supervisión Activa, Modelo de Retroalimentación y Modelo de Implementación y Continuidad.
 - Incremento en la captación de Cheques del 27%.
 - Incremento en la captación de Inversiones del 7%.
 - Incremento del 61% en colocación de Tarjetas de Crédito.
 - Incremento del 21% en colocación de Tarjetas de Crédito Empresariales.
 - Incremento del 53% en colocación de Créditos Hipotecarios.
 - Incremento del 8% en colocación de Terminales Punto de Venta.
 - Incremento del 13% en colocación de Primas de Seguros de Vida, Auto y Resto.

MODELO DESPLIEGUE DE SUCURSALES

- Se diseñó e implementó en 12 sucursales el modelo de despliegue de sucursales, considerando los siguientes modelos:
 - Modelo de Definición de Headcount: Se determinó número ideal de asesores en base a la cartera de cada sucursal.
 - Modelo de Evaluación de Personal: Se redefinieron Perfiles de Puesto del área Comercial, en base a estos se evaluó a 290 personas para integrar al Nuevo Modelo.
 - Modelo de Selección de Personal: Se seleccionó personal a integrarse en base a perfil diseñado, resultados comerciales y otros elementos clave para su selección como pruebas de confianza y estatus en el buró de crédito.
 - Modelo de Seguimiento, Comunicación e Integración del Personal: Se diseñó e implementó metodología para dar seguimiento puntual al despliegue de las mejoras a integrar al Nuevo Modelo como: Definición de Sucursales, Organización y Estructura Comercial, Inmuebles, Infraestructura, Telefonía, Medios de Acceso, Seguridad, Procesos, entre otros.

Los beneficios económicos del proyecto han superado nuestras expectativas alcanzado al término del proyecto un ROI de 1.2 a 1 y un ROI proyectado de 6.3 a 1 a un año del cierre.

Cabe resaltar la metodología de London Consulting Group como uno de los factores clave de éxito del proyecto, en la que destaca el manejo del cambio, la implementación hombro a hombro y el involucramiento de todos los niveles de la organización para generar un cambio de cultura en el personal.

Nos permitimos recomendar ampliamente a London Consulting Group como una empresa profesional y enfocada a resultados.

Atentamente


Roberto Espinosa Álvarez
Director Comercial
Enrique Arturo Cisneros Moreno
Directo NMS

Monterrey, N.L. Marzo del 2016

A quien corresponda,

BANREGIO cuenta con 135 sucursales a lo largo de todo el país brindando servicios financieros tanto al segmento empresarial como al segmento individual. Como parte de la cultura de mejora continua del banco se llevó a cabo en conjunto con **London Consulting Group** el proyecto "**Speed 2**" con el objetivo de mejorar los procesos de Otorgamiento de Crédito del segmento Negocios y Consumo.

Algunas de las principales actividades realizadas fueron:

- Simplificación del proceso de solicitud de crédito mejorando la experiencia del cliente.
- Rediseño de facultades de aprobación de crédito para mejorar los tiempos de respuesta.
- Eliminación de actividades de bajo valor agregado en las fábricas de crédito (workflow).
- Diseño e implementación de tableros de indicadores para gestionar el cumplimiento a objetivos.

La implementación del nuevo sistema de trabajo, acompañado de los planes comerciales de las áreas han generado los siguientes resultados:

- **Negocios**
 - Reducción del 74% del tiempo total de proceso para otorgamiento de créditos.
 - Incremento de 28% en la colocación de crédito del segmento.
- **Tarjeta de Crédito segmento Reconocida Solvencia**
 - Reducción del 84% del tiempo de otorgamiento.
 - Incremento del 77% en colocación.
- **Tarjeta de Crédito segmento Inversionistas y Accionistas:**
 - Reducción del 79% del tiempo de otorgamiento.
 - Incremento del 87% en colocación.
- **Auto Persona Moral:**
 - Reducción del 50% del tiempo de otorgamiento.
 - Incremento del 13% en colocación.

Los beneficios económicos del proyecto han superado nuestras expectativas, alcanzando al término del proyecto un **retorno sobre la inversión anualizado de 4.9 a 1**.

Con base en lo mencionado anteriormente nos permitimos recomendar ampliamente a London Consulting Group como una empresa profesional y enfocada en resultados.


Manuel Rivero Zambrano
Director General

Atentamente

Roberto Espinosa Álvarez
Director Comercial


Elías Perry Arizpe
Director de Transformación y TI

A quien corresponda,

Por medio de la presente deseo expresar nuestra satisfacción y recomendar ampliamente a la firma **London Consulting Group**, por los resultados obtenidos en el proyecto **"Speed"** desarrollado con el **objetivo de mejorar los procesos de Otorgamiento de Crédito del segmento PYME y Consumo.**

Algunas de las principales actividades realizadas fueron:

- **Definición de objetivos** de tiempo y nivel de servicio en cada etapa del proceso.
- **Reingeniería transversal de los procesos** eliminando actividades de poco valor agregado y automatizando actividades recurrentes en la fábrica de crédito.
- **Definición de estructura óptima** de personal para la operación de cada proceso. Rebalanceo de cargas de trabajo entre las áreas de análisis, validación, mesa de control.
- **Diseño e implementación de indicadores** para medir y gestionar el desempeño en cada etapa del proceso. Workflow implementado en google drive para registro y gestión colaborativo.
- **Diseño de nuevos perfiles** de puesto alineados al nuevo sistema de trabajo.

La implementación del nuevo sistema de trabajo, acompañado de los planes comerciales de las áreas han generado los siguientes resultados:

- **PYME**
 - Reducción del **62%** del tiempo total de proceso para otorgamiento de créditos.
 - Incremento del **28%** en productividad de analistas de crédito.
 - incremento de **29%** en la colocación de crédito del segmento.
- **Tarjeta de Crédito**
 - Reducción del **83%** del tiempo de otorgamiento.
 - Incremento del **34%** en colocación.
- **Auto:**
 - Reducción del **56%** del tiempo de otorgamiento.
 - Incremento del **20%** en colocación.
- **Hipotecario**
 - Reducción del **66%** del tiempo de otorgamiento.
 - Incremento del **63%** en colocación.

Los beneficios económicos del proyecto han superado nuestras expectativas, alcanzando al término del proyecto un **retorno sobre la inversión anualizado de 6 a 1.**

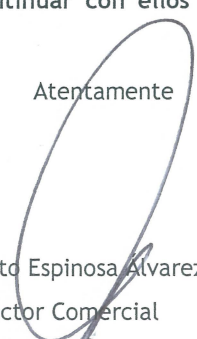
Cabe resaltar la metodología de London Consulting Group como uno de los factores clave de éxito del proyecto, en la que destaca el manejo del cambio, la implementación hombro a hombro y el involucramiento de todos los niveles de la organización para generar un cambio de cultura en el personal.

Con base en lo antes hemos decidido **continuar con ellos un nuevo proyecto** para implementar este modelo en otros segmentos de negocio.



Manuel Rivero Zambrano
Director General

Atentamente



Roberto Espinosa Alvarez
Director Comercial



Elías Perry Arizpe
Director de Transformación

A quien corresponda,

Por medio de la presente deseo expresar nuestra satisfacción y recomendar ampliamente a la firma London Consulting Group, por los resultados obtenidos en el proyecto "Evolución" desarrollado durante los últimos ocho meses en nuestra área de Operaciones y Tecnología.

Algunos de los principales modelos implementados y resultados obtenidos son:

OPERACIONES Y ÁREAS TRANSACCIONALES

- Diseño e implementación del Modelo de Gobierno del área de Operaciones a través de la definición de Objetivos, Estructura, Procesos, Indicadores y Perfiles de puesto.
- Diseño del plan maestro del área para definir la estructura organizacional óptima en base a cargas de trabajo y volumetría de operación.
- Reingeniería de los procesos de las áreas de Operaciones (Activas y Pasivas), Medios Electrónicos, Logística y Seguridad, Servicios de Sucursales, Infraestructura y Arquitectura logrando mejoras en la eficiencia de los procesos y en los niveles de servicio internos y externos.
- Incremento del 15% en la productividad de personal reflejado en el gasto de nómina.

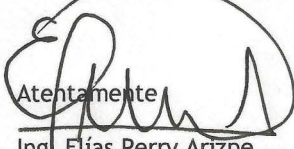
DESARROLLO TI

- Implementación del modelo de planeación y asignación semanal del trabajo de los programadores.
- Diseño de los modelos de solicitud de requerimientos, estimación de recursos y diseño de solución.
- Implementación del modelo de indicadores y supervisión activa para gestionar el cumplimiento a tiempos, costos y calidad de desarrollo.
- Mejora de 85% en el indicador de cumplimiento en tiempo de desarrollos.
- Mejora de 29% en el indicador de cumplimiento a presupuestos de proyectos.
- Incremento de 28% en la productividad de programadores reflejado en el costo de programación.

Los beneficios económicos del proyecto han superado nuestras expectativas, alcanzando al término del proyecto un retorno sobre la inversión anualizado de 5.7 a 1.

Cabe resaltar la metodología de London Consulting Group como uno de los factores clave de éxito del proyecto, en la que destaca el manejo del cambio, la implementación hombro a hombro y el involucramiento de todos los niveles de la organización para generar un cambio de cultura en la gente que opera el negocio.

Debido a lo antes mencionado, expresamos nuestra satisfacción por el trabajo realizado por London Consulting Group mostrándose como una empresa seria, profesional y comprometida.

Atentamente

Ing. Elías Perry Arizpe
Director Operaciones y Tecnología