

Costa Rica, San Isidro del General.
16 Septiembre 2021
GG-2557-2021

A QUIEN CORRESPONDA

Coopealianza es una Cooperativa de Ahorro y Crédito con más de 50 años en el sector financiero de Costa Rica, enfocada en el segmento de créditos personales. Contamos con 940 MM USD en activos, más de 50 oficinas, y con la mayor base asociativa dentro del sector cooperativo costarricense, con más de 200 mil asociados.

Entre enero y julio de 2019 realizamos un conjunto de Proyectos dentro de la Gerencia Comercial con la guía de London Consulting Group. En esta etapa, nos enfocamos en el rediseño de las definiciones y procesos de la Estrategia Comercial, que nos permitieran contar con el direccionamiento adecuado a lo objetivos comerciales definidos. Así como la implementación del Modelo de Inteligencia Comercial permitiéndonos potencializar la prospección y vinculación a través de ejercicios estadísticos de precalificación de prospectos.

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 claves para el logro de los objetivos fijados, dentro de los que destacan:

Diseño de Estrategia Comercial:

- Identificación y Definición de los Segmentos Meta de la Cooperativa, estableciendo objetivos de vinculación diferenciados de acuerdo con las características de cada segmento.
- Perfilamiento de los Segmentos Meta y definición de Propuesta de Valor de acuerdo con la Metodología CANVAS.
- Definición de nuevos productos y servicios de crédito, captación y complementarios, todos alineados a las necesidades identificadas de cada segmento definido.
- Depuración y sustitución de la cartera de productos de crédito en un 56%.

Diseño de Producto:

- Definición de Metodología para el desarrollo de nuevos productos, servicios y segmentos, así como el mapa de ruta para la implementación de los productos definidos.
 - Definición de los entregables que debe contener una Propuesta de nuevo producto: análisis de mercado, potencial de venta, precio y objetivos esperados.
 - Definición del rol y entregables que debe generar las áreas de Riesgos, Financiero, Operaciones, Mercadeo y Capacitaciones en relación con el diseño y puesta en producción de un nuevo producto.

Modelo de Rentabilidad y Administración de Tasa Ponderada:

- Definición de un Modelo de control de la rentabilidad por producto a través de un estado de resultados visualizando: margen de intermediación, tasa de pérdida, tasa ajustada por riesgo, tasa ponderada de fondeo y rentabilidad de producto.
- Definición de un modelo de control de la tasa ponderada y el mix de colocación por tipo de producto.
 - Incremento de la colocación de créditos de vivienda de un 60% en el mix de colocación a través de estrategias dirigidas.

Inteligencia Comercial

- Diseño e Implementación de un área de Inteligencia Comercial en la Cooperativa, con la intención de administrar la información sobre prospectos y asociados para definir campañas comerciales de acuerdo con las tendencias de mercado y oportunidades identificadas. Destacando las siguientes campañas:
 - Implementación de campaña de créditos preaprobados a través de una pre-validación de parámetros de la política de crédito y un flujo rápido de atención generando un aporte en la colocación mensual de crédito del 20%.
 - Implementación de campaña para aumentar el saldo disponible de tarjetas de crédito de manera automática para deudores con perfil de bajo riesgo generando un aumento del 240% de la cartera de tarjetas de crédito de la campaña.
 - Implementación de campaña de tarjetas de crédito preaprobadas incrementando en un 40% la colocación de tarjetas.

Al finalizar estas iniciativas podemos asegurar que el área Comercial cuenta con mejores procesos y herramientas que aportan de manera sustancial el cumplimiento de los objetivos comerciales de colocación y rentabilidad.

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.

A atentamente



Francisco Montoya Mora
Gerente General