

Costa Rica, San Isidro del General.  
Septiembre 2021  
**GG-2558-2021**

### 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 marzo 2017 y julio 2019 se desarrollaron tres Proyectos dentro de la Gerencia de Crédito y Cobro con la guía de London Consulting Group, con el Objetivo de realizar un proceso de ajuste al Política de Otorgamiento de Crédito con base en fundamentos estadísticos que permitiera generar mayor apertura para la colocación y acotando el riesgo de crédito, así como rediseñar el proceso de Análisis de Créditos.

El manejo del cambio, la dedicación de los miembros del equipo, la implementación hombro a hombro, el 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 del gasto de estimación de un 18%.
  - Incremento de la colocación en un 4%, eliminando las variables que no mitigaban el riesgo de crédito y generaban potencial de colocación desaprovechado.
- Rediseño de la normativa para el tratamiento de excepciones de solicitud de crédito presentadas por el área comercial:
  - Reducción de 38% de las excepciones de alto riesgo.
  - Reducción de 26% del tiempo de respuesta a las excepciones al definir mitigadores de riesgo específicos para cada tipo de excepción.
- Rediseño de la metodología de cálculo de capacidad de pago del prospecto al solicitar un crédito:
  - Disminución de 10% del tiempo de análisis utilizado en Fabrica de crédito.
  - Disminución del 26% de los rechazos de créditos relacionados a Capacidad de Pago.
  - Incremento en 14% del crédito promedio de las solicitudes, al contar con una manera más exacta de cuantificar los ingresos.
  - Disminución en un 18% del gasto del gasto de estimación proyectado por riesgo de crédito relacionado a un deficiente cálculo de la capacidad de pago.
- La metodología definida permite generar análisis masivos para perfilar prospectos para campaña de créditos preaprobados.

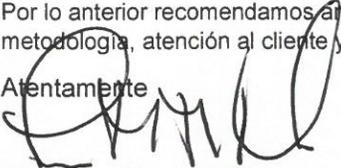
#### Análisis de Crédito:

- Centralización del 100% de las solicitudes de crédito mediante la Unidad de Análisis de Crédito Centralizado (UACC).
- Incremento en la Capacidad producción de Solicitudes de Crédito de la UACC de 48%.
- Definición de Tripulación Idónea en cada Sucursal con una eficiencia de 10% de las plazas de atención.
- Mejora de tiempos de respuesta de Análisis de Crédito dentro de la Unidad de Análisis de Crédito Centralizado:
  - 24% en créditos de consumo público.
  - 40% en créditos de consumo privado.
  - 23% en créditos empresariales.
- Rediseño del proceso de avalúos de hipotecarios permitiendo reducción de un 64% del tiempo de respuesta.

Los beneficios económicos del proyecto alcanzaron al término de este un retorno sobre la inversión anualizado de 4.6 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**

USO CONFIDENCIAL