

A quien pueda interesar:

Durante los meses de Enero a Julio del 2013, **First Bank** acompañado de la firma **London Consulting Group (LCG)**, realizó un proyecto en la división de hipotecas con el objetivo de hacer más eficientes los procesos en las áreas de Servicing, Loan Default y Contabilidad. Esta iniciativa buscaba, además, incrementar nuestros índices de productividad que nos permitieran reducir los costos de servicing y maximizar los resultados de las áreas de Loan Default para reducir los niveles de delincuencia y NPL's (Non Performing Loans).

Los objetivos del proyecto fueron superados, por lo que deseo mencionar el logro de los siguientes resultados:

Mejoras cuantitativas:

- Incremento de un **63%** en el Nivel de Servicio otorgado a clientes internos y externos
- Reducción de un **42%** en la cantidad de pólizas vencidas (Past Due)
- Reducción de un **85%** en la cantidad de casos cancelados con algún balance pendiente.
- Reducción de un **70%** en el gasto por uso del sistema del CRIM
- Incremento de **33%** en el Closing Ratio de Loss Mitigation
- Incremento en más de **100%** en la cantidad de Claims recuperados por mes
- Reducción del **79%** en el gasto por radicación de POC's (Proof of Claims)

Mejoras cualitativas:

- Se implementó el modelo de servicio al cliente apoyado en la herramienta de "Tasks" en MSP
- Se implementó el modelo de gestión de pólizas vencidas apoyado por herramientas de control
- Se implementó el modelo de Control de cancelaciones para reducir los caos cancelados con balances pendientes
- Se implementó un call center especializado en Default que apoya la gestión de las áreas de Loss Mitigation y Foreclosure maximizando la recuperación de cartera
- Se implementaron modelos de supervisión Activa basados en Rutinas de Supervisión, checklist's y pizarras de productividad en cada área
- Se implementó un modelo de gestión de proveedores externos incrementando el nivel de servicio.
- Se diseñaron e implementaron los tableros de Control que contienen indicadores (KPI's) de gestión que facilitan la Administración por resultados.

A la fecha proyectamos un retorno sobre la inversión de **4.4 a 1**

La experiencia de este segundo proyecto con LCG ha sido altamente satisfactoria, al igual que el primer proyecto cumpliendo y excediendo las expectativas tanto cuantitativas como cualitativas.

Finalmente, deseo destacar el trabajo realizado por LCG, tanto en la aplicación de su metodología como su compromiso y el alto profesionalismo de su personal enfocado a resultados, por lo que no tengo inconveniente de recomendarlos ampliamente.

Atentamente,

Jay Casaldus
Senior VP & General Manager
First Mortgage