

Guayaquil, 05 de octubre de 2017

**BANCO GUAYAQUIL** es una de las principales instituciones financieras del Ecuador.

Durante 26 semanas en conjunto con **LONDON CONSULTING GROUP**, desarrollamos el proyecto denominado "EXPERIENCIA AVANTI Y PREFERENTE", con el fin de optimizar los procesos e incrementar la rentabilidad para los principales segmentos de clientes. Dentro del enfoque del proyecto participaron directamente las Vicepresidencias Comercial – Banca Persona y PyME, Fábricas de Operaciones y Riesgos de Admisiones quienes adoptaron una cultura de trabajo enfocada en los segmentos clave, diseñando los sistemas de trabajo y modelos de gestión para mejorar la experiencia del cliente.

Habiendo finalizado el proyecto, podemos decir que cumplimos con los objetivos planteados tanto en términos cualitativos como en términos cuantitativos y dentro del tiempo establecido. Esto se ha logrado gracias al esfuerzo y compromiso de todas las personas de **BANCO GUAYAQUIL** junto con el asesoramiento del equipo de **LONDON CONSULTING GROUP** con quienes analizamos, acordamos y desarrollamos las soluciones que han sido implementadas para lograr los siguientes resultados al término del proyecto en Marzo del año 2017.

- 18% de crecimiento en el Índice de Venta Cruzada (IVC) del segmento Avanti.
- 22% de crecimiento en nuevos clientes de los segmentos clave.
- Disminución del 30% del volumen de reclamos del segmento.
- 26% de reducción en el tiempo de liquidación de Créditos de Consumo del segmento.
- 33% de reducción en el tiempo de activación de Tarjetas de Crédito del segmento en las principales ciudades.

Estas mejoras se han mantenido ya finalizado el proyecto y después de haber realizado la primera auditoría del mismo equivalen en términos financieros a un retorno sobre la inversión (ROI) a la fecha del **5:1** y de mantenerse la tendencia actual se estima un beneficio anual de **14:1** el cual sobrepasa los objetivos establecidos al inicio del proyecto.

Por lo anterior, recomiendo ampliamente a **LONDON CONSULTING GROUP** como una empresa profesional, seria y comprometida en alcanzar las metas trazadas en el plazo establecido, y en crear una excelente relación laboral con el personal de la empresa que asesora.

Atentamente,



**ANGELO CAPUTI OYAGUE**  
PRESIDENTE EJECUTIVO  
BANCO GUAYAQUIL



**GUILLERMO ENRIQUE LASSO ALCIVAR**  
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO – GERENTE  
GENERAL COMERCIAL  
BANCO GUAYAQUIL