



ECFH

East Caribbean Financial Holding Company Limited

5th Floor, Financial Centre Building
P.O. Box 1860, 1 Bridge Street, Castries, Saint Lucia, W.I.
Telephone: (758) 456-6000 Fax: (758) 456-6702
Email: ecfh@candw.lc

A quien corresponda:

The East Caribbean Financial Holding Company (ECFH) es uno de los principales proveedores de servicios financieros dentro de las islas de Caribe oriental (OECO's), disfrutando de una participación de mercado dominante en Santa Lucia y San Vicente y las Granadinas.

Durante el periodo de mayo a diciembre 2014 desarrollamos un proyecto de mejora operacional llamado "Paradigm" dirigido por la empresa London Consulting Group. A lo largo de este periodo de 32 semanas trabajamos juntos con London a desarrollar mejoras en procesos dentro de varias áreas de la empresa: Administración de Crédito, Riesgo de Crédito, Cobros y Recobros, Operaciones, Marketing, Recursos Humanos, Riesgo y Cumplimiento e IT. Durante este periodo se los siguientes resultados cuantitativos y cualitativos:

Parent company of:

Bank of Saint Lucia Limited

Bank of Saint Lucia International Limited

EC Global Insurance Company Limited

ECFH Global Investment Solutions Limited

Bank of St Vincent and the Grenadines Limited

- Diseño e implementación de una **herramienta de clasificación de riesgo** para evaluar el perfil de crédito personal de los clientes y analizarlo de manera estandarizada y estructurada.
- Mejora de un **44% en la diferencia entre la tasa de interés base y la tasa promedio otorgada** debido a la implementación de un modelo de precios y políticas de descuentos.
- Diseño e implementación de una **herramienta de cobros** la cual apoya el modelo de supervisión activa.
- Mejora del envejecimiento del portafolio de préstamos en un **6% en la categoría corriente**, **5% en la categoría de 31 a 60 días** y **10% en la categoría de 61 a 90 días**.
- Reducción de **26% del índice de morosidad irregular**.
- Reducción de **32% en los errores encontrados** en cuentas nuevas y mantenidas.
- Reducción de **38% en horas extras del back office** y una reducción del **100% en el atraso de verificación**
- Creación de una **herramienta de registro de prospectos** para alimentar una base de datos comercial.
- Redefinición de la **segmentación de clientes** en función a índices de ingresos y gastos.
- Reducción a nivel grupo del **2% en horas extras** debido a la implantación de una política nueva y un formato para la solicitud de aprobación.
- Diseño e implementación de una herramienta de medición de riesgo contra transacciones sospechosas que permite una calificación objetiva, proactiva y estructurada.
- Definición y optimización de la estructura organizacional a nivel grupo.

Como resultado de las iniciativas implementadas, se tienen cuantificados beneficios económicos que representan un retorno sobre la inversión ROI a la fecha de 1.1 a 1 con una proyección a Diciembre 2015 un RI de 3.9 a 1.

Queremos destacar el Trabajo realizado por LCG, tanto en la aplicación de su metodología como su compromiso y el alto profesionalismo de su personal enfocado en resultados; por lo que no tenemos inconveniente de recomendarlos ampliamente.

Esther Browne
Group Managing Director
East Caribbean financial Holding

Hadyn Gittens
Managing Director
Bank of Saint Lucia