

REDUCCIÓN DEL PORCENTAJE DE TARJETAS NO ENTREGADAS EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA

PROBLEMA

El porcentaje mensual de tarjetas no entregadas en una institución financiera desde el 2019 al 2020 fue en promedio de 14,91%, a pesar de que el mejor porcentaje logrado fue de 8,46%.

OBJETIVOS

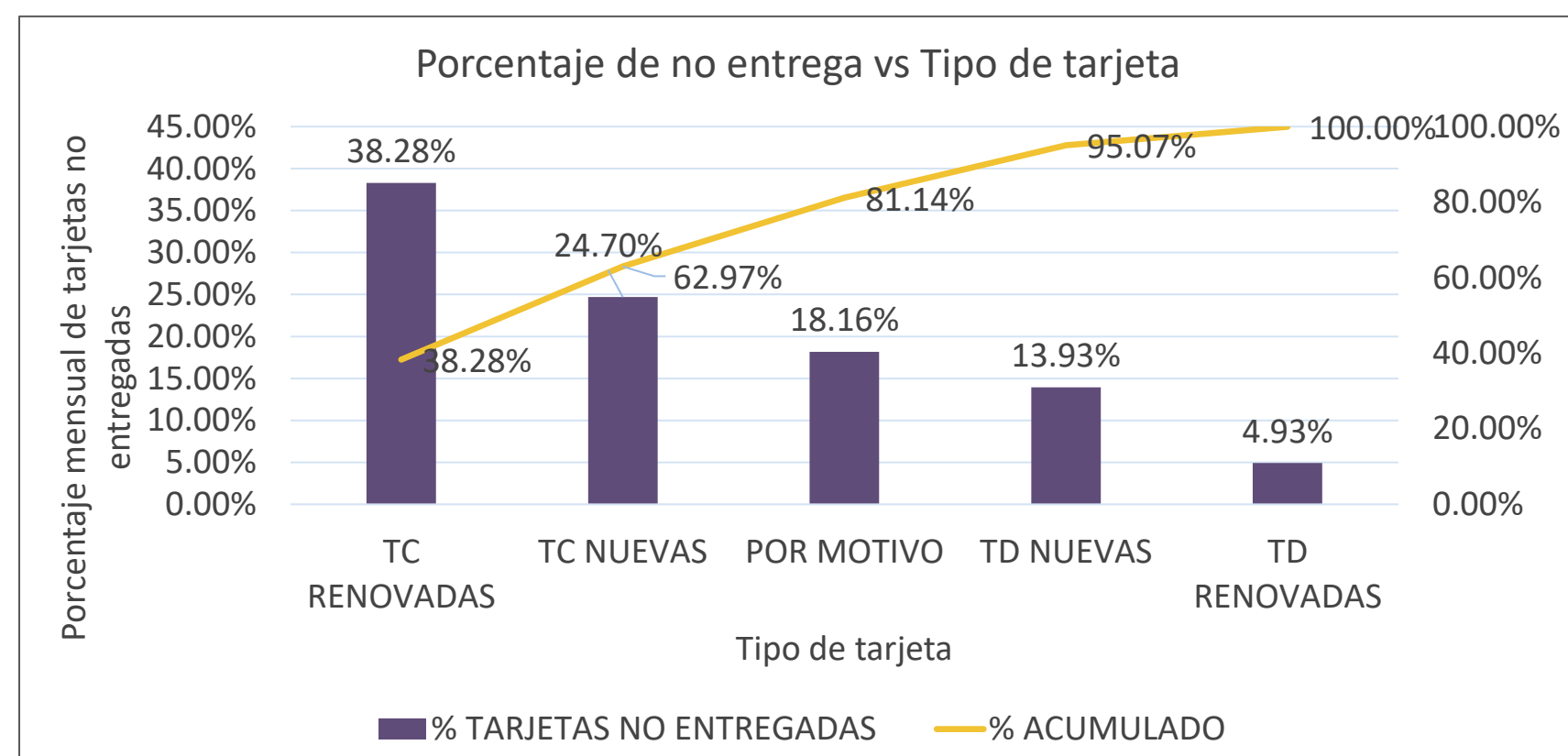
OBJETIVO GENERAL

Reducir el porcentaje mensual de tarjetas no entregadas en una entidad financiera del 14,91% al 13,62% hasta enero de 2022.


OBJETIVO ENFOCADO

Reducir el porcentaje mensual de tarjetas de crédito renovadas no entregadas en una entidad financiera del 5,71% al 5,22% hasta enero de 2022.

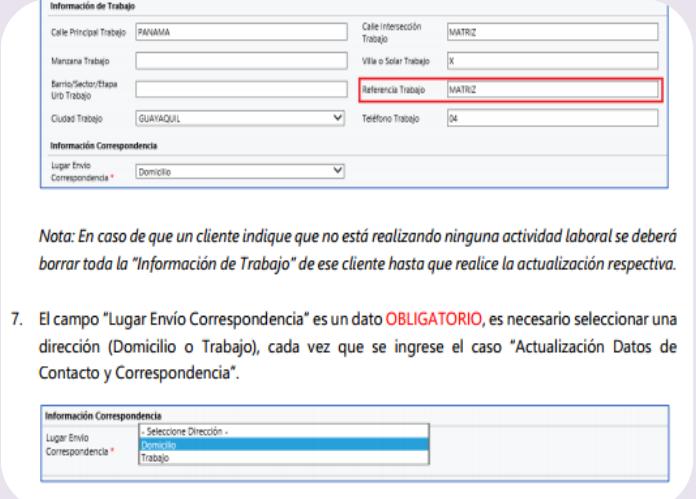
CRITERIO DE ESTRATIFICACIÓN




PROPUESTAS




En el caso de CRM: la actualización de los datos y la correspondencia hacer obligatorio el campo "envío correspondencia"



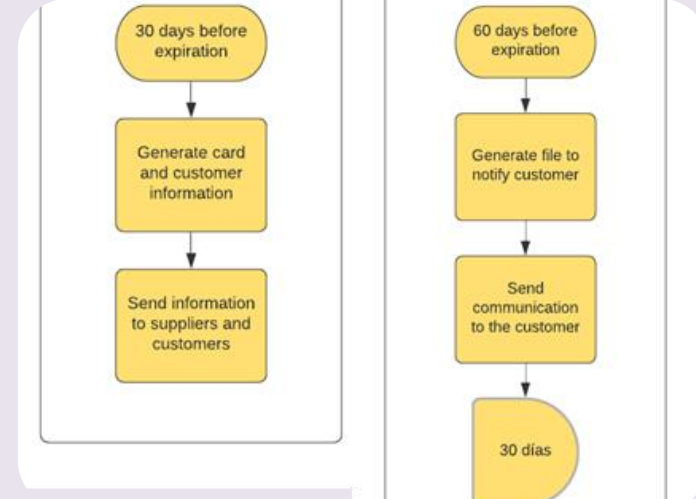
Actualizar y unificar los documentos (instructivos) sobre el caso CRM: actualización de los datos y la correspondencia cargados en la intranet de la entidad financiera



Enviar periódicamente notas informativas a usuarios internos con caso CRM: actualización de datos y correspondencia (pasos, condiciones y manual actualizado)



Generar un fichero 60 días antes de la renovación de una tarjeta de crédito, como la que se genera actualmente a los 30 días, pero el nuevo fichero dará al cliente un plazo para contactar con la institución y resolver incidencias o, en su caso, cancelar la tarjeta

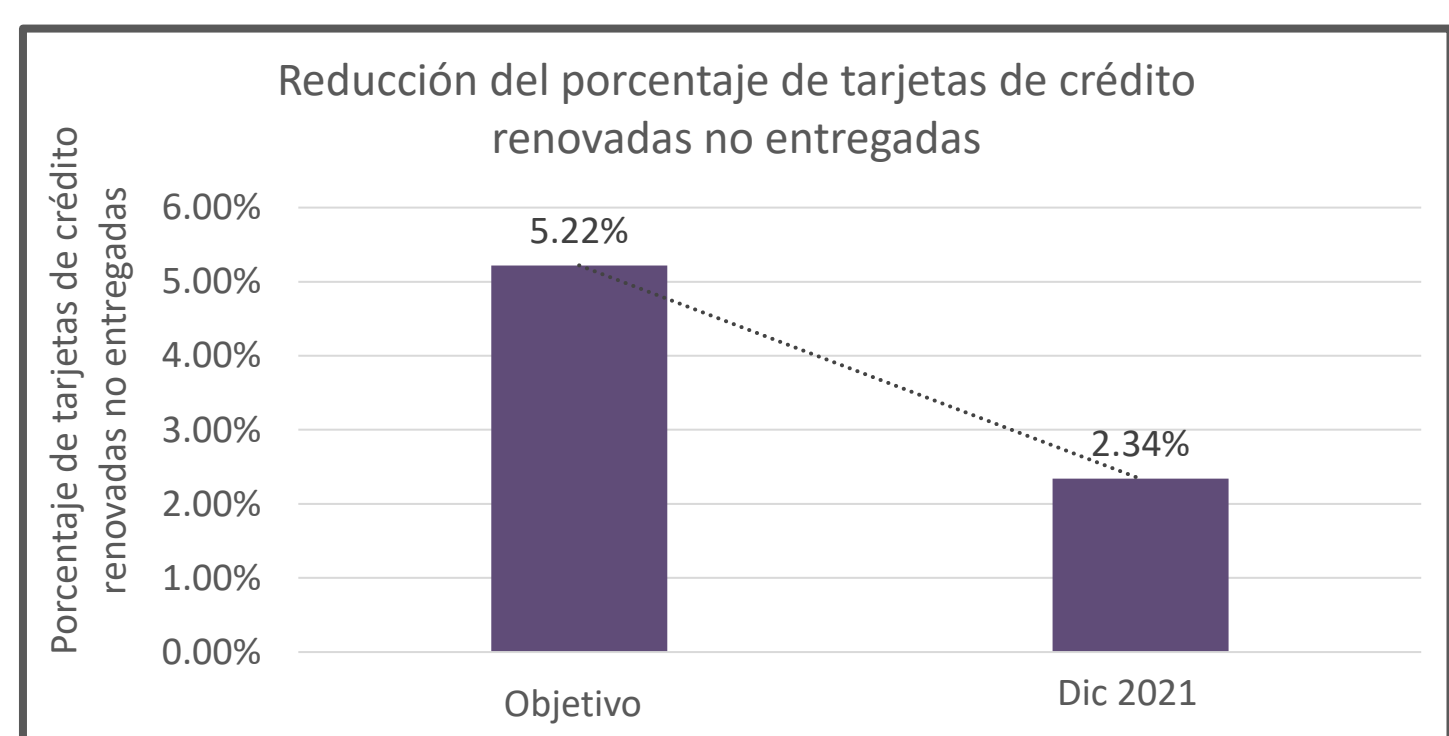


Crear una sección para ver el estado y trazabilidad de la entrega de una tarjeta de crédito renovada en la aplicación móvil

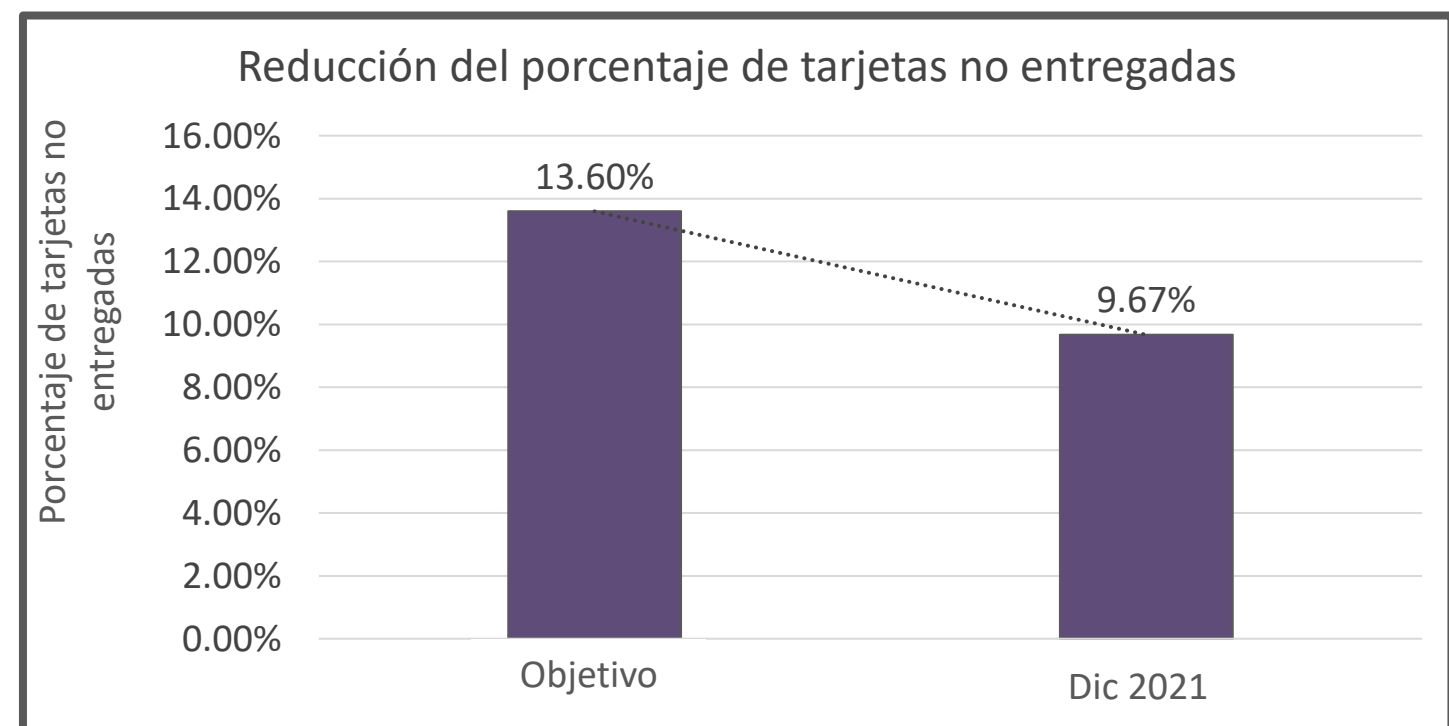
*CRM (customer relationship management): Gestor de requerimientos, peticiones, quejas con los clientes.

RESULTADOS

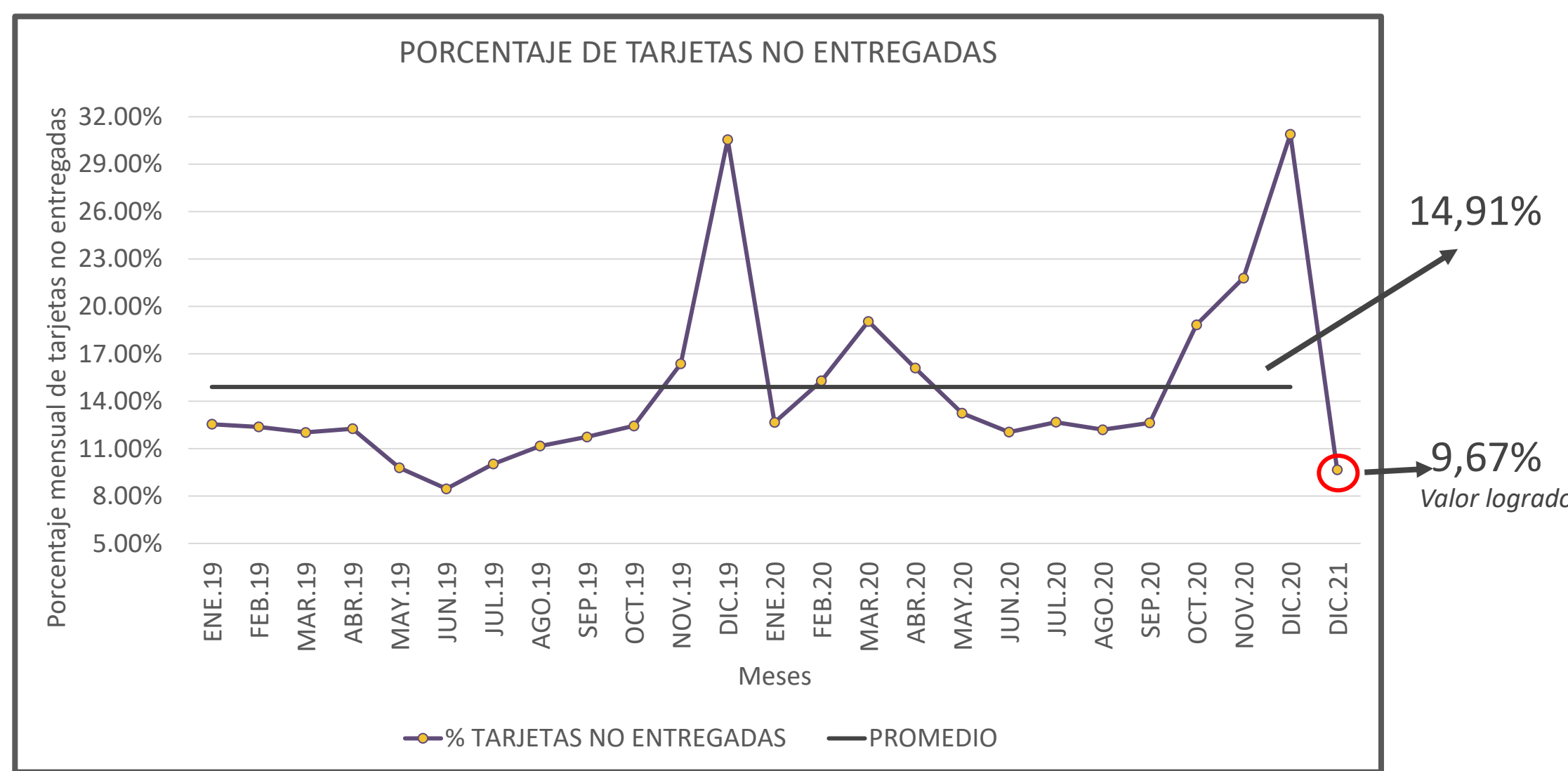
REDUCCIÓN PORCENTAJE DE TARJETAS DE CRÉDITO RENOVADAS NO ENTREGADAS



REDUCCIÓN PORCENTAJE DE TARJETAS NO ENTREGADAS



PORCENTAJE DE TARJETAS NO ENTREGADAS



OTROS IMPACTOS

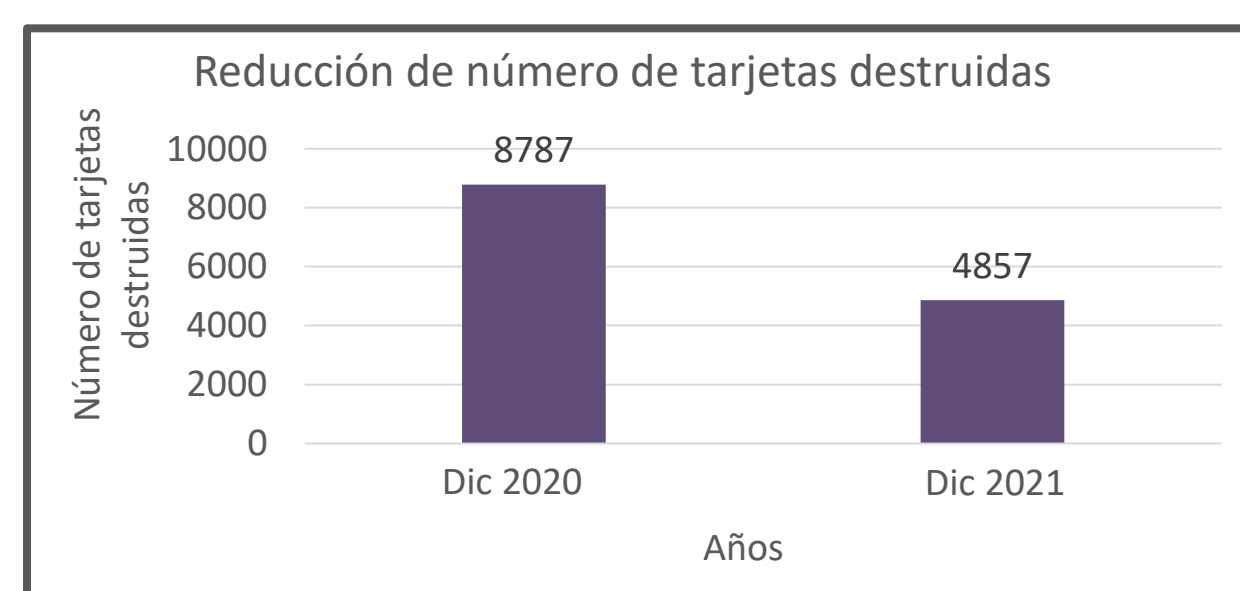
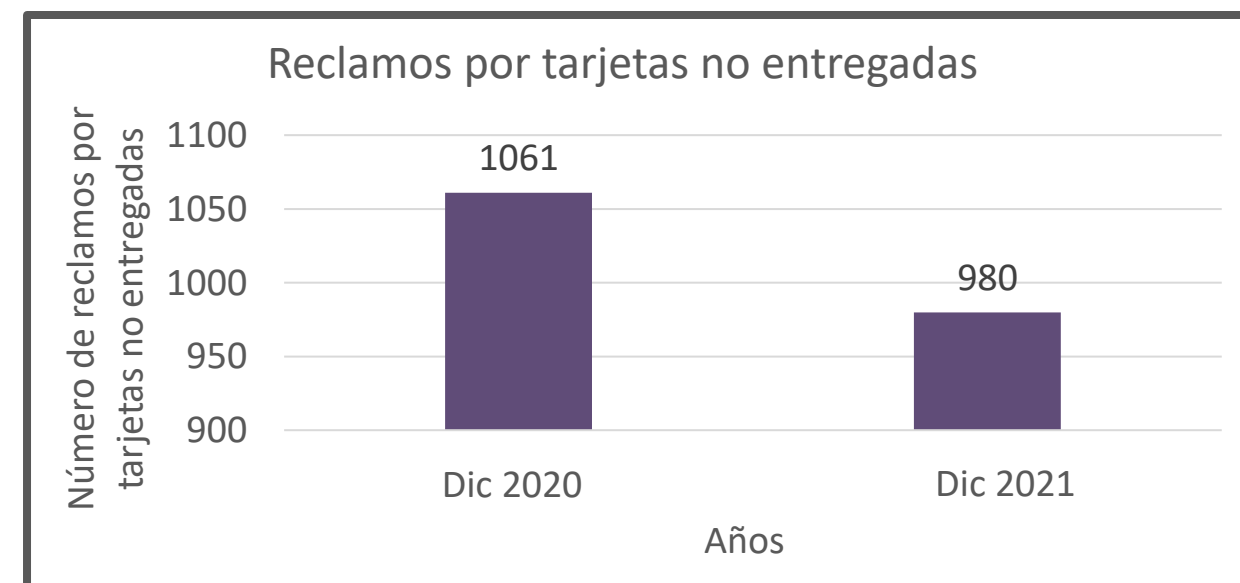


7,63%
Reclamos de tarjetas no entregadas



3.930
Tarjetas destruidas

49.639
Personas con datos de envío de correspondencia actualizados



CONCLUSIONES

- Con las soluciones implementadas fue posible reducir el porcentaje de tarjetas de crédito renovadas no entregadas de un promedio mensual 2,34%, ocasionando directamente una reducción del porcentaje mensual de tarjetas no entregada.
- La cantidad de reclamos por tarjetas no entregadas en 2021 se redujeron 7.63%, ocasionando una reducción en la cantidad de retrabajo en el área de operaciones.
- El porcentaje de tarjetas no entregadas por motivo de novedades en las direcciones se redujo a 37.72%.
- La cantidad de tarjetas destruidas bajo a 4.857, ocasionando una reducción de desperdicio de plástico.