



eficiencia al servicio del cliente

Este proyecto comenzó como un programa de transformación de sucursales, pero se convirtió rápidamente en un proyecto de gran escala y múltiples facetas, en busca de unos procesos enfocados en el cliente y de una eficiencia mayor en las operaciones.

El banco **duplicó su red de sucursales en un año** y planea abrir otras 50-60 aplicando la sucursal-modelo diseñada por Delgado.

Dentro del primer trimestre después del lanzamiento, la **tasa mensual de adquisición de nuevos clientes aumentó en un 30%**. De hecho, el banco duplicó su base de clientes en tan sólo seis meses.

El promedio de **tiempo de espera de los clientes se ha reducido** significativamente, y cada miembro del personal operativo, sirve a 150-170 clientes por día, un aumento sustancial de la eficiencia.



↑ 30%
adquisición mensual
de clientes

↑ 100%
CLIENTES
TOTALES



ZONA DE CONSULTA ACTIVA

Después de crear un diseño de sucursal completamente nueva, se desarrollaron las comunicaciones, aplicaciones de marca, programas de capacitación del personal y rediseño completo de los **procesos operativos, haciéndolos mucho más eficientes**.

En menos de un año, TBC Bank **ganó una importante cuota de mercado** y mantuvo un ritmo extremadamente rápido de crecimiento. Desde un comienzo, sin prácticamente presencia retail, el banco es ahora un miembro principal de este mercado.

↑ 80%
ventas mensuales
con tarjeta crédito



ZONA DE CONSULTA ACTIVA



ZONA DE CONSULTA TRANQUILA

↑ 50%
BALANCE TOTAL
DE DEPOSITOS