

MicroSave

Soluciones de Mercado para Servicios Financieros

Introducción al Banco FASA

El Banco FASA es una institución de ahorro y crédito de África del Este. Cuenta con aproximadamente 25 sucursales -al menos una en cada población principal- y un total de más de 40.000 clientes.

FASA ha alcanzado ganancias modestas durante los últimos tres años. Además, estima que sus costos son aproximadamente un 20% superiores a los de sus competidores.

Recientemente, FASA ha descubierto que está teniendo dificultades con sus procesos de retiros y depósitos. Los pasillos de sus sucursales están en general repletos de clientes, quienes deben esperar en fila hasta una hora para tener acceso a un cajero. Adicionalmente, han recibido numerosas quejas de los clientes en su buzón de sugerencias, que expresan insatisfacción con los procesos de retiros y depósitos.

Asesores de crédito que trabajan en dos organizaciones de la competencia compartieron con FASA que sus empleadores están desarrollando nuevas prácticas que están agilizando los procesos de depósitos y retiros, y estiman que Banco FASA puede quedarse atrás.

Por otro lado, recientes reportes de auditoría interna han resaltado la necesidad de fortalecer los procesos de manejo de efectivo dentro de FASA.

A la luz de esta situación, FASA le ha solicitado a que mapee su proceso de retiros y presente una serie de recomendaciones de cómo podría fortalecerlo y hacerlo más eficiente.