



Transformación BCP WOW!

Septiembre 2017





2005



2005

2013



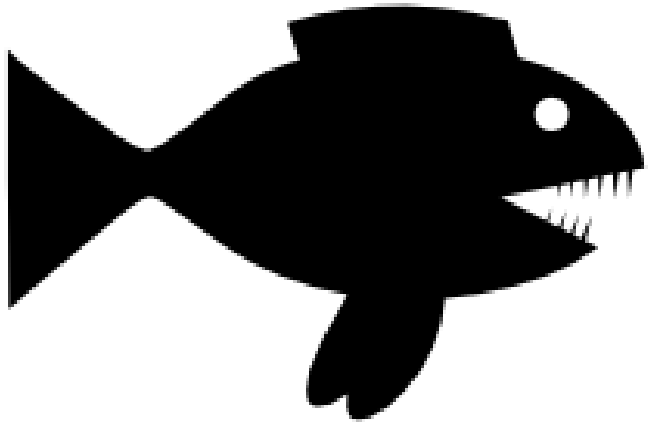
2005

2013

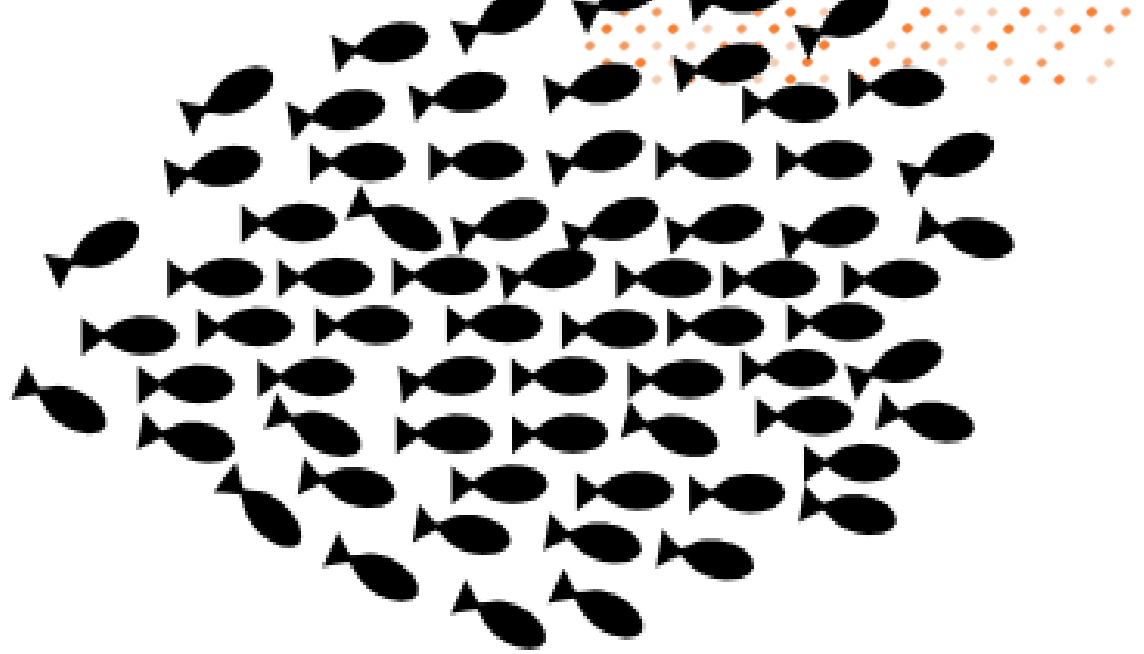
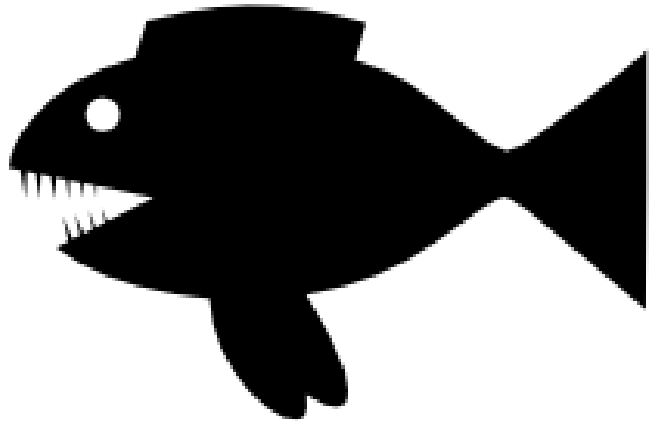
2016



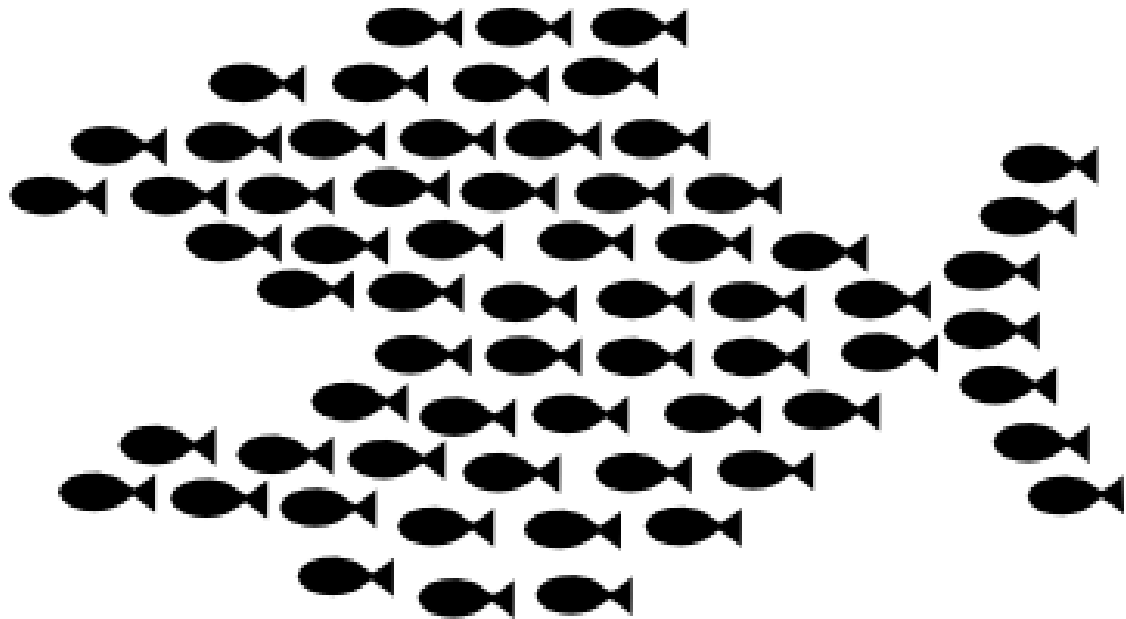
Históricamente hemos estado mirando y en contienda con los otros bancos tradicionales "incumbents"



Hoy la industria
ya se
transformó



Disruptores y desestabilizadores: startups y fintechs
atacan diversos aspectos de negocios





Clientes
Contentos



Colaboradores
Motivados

+ líderes por
125
años +



Gestión del Riesgo
Sobresaliente



Crecimiento
Eficiente



Julio Mayuri Portilla ESA ES MI CARA CUANDO UN BANCO COMO USTEDES NOS SIGUE METIENDO LA RATA CON SU "COMISIÓN INTERBANCARIA"...sí, sí, sí... no me cobran cuando retiro por cajero, pero me siguen cobrando su me hacen un depósito a través de un agente en provincia!!!

Me gusta • Responder

Dennis Pisco HASTA LA FECHA DE HOY NO TENGO NINGUNA RESPUESTA LÓGICA ANTE ESTA INAFANIDAD DE USTEDES DE ARREGLAR ESTE GRAN ERROR.
Me gusta • Responder • 26 de octubre a las 8:36

Banco de Crédito BCP @ BCP Hola Dennis, el día de ayer tuvimos datos incorrectos a uno de tus comentarios y también te hemos enviado un mensaje por inbox. Te pedimos por favor, que des revisar tus mensajes y mantenerte la conversación por ese medio. Queremos siempre a tu servicio.
Me gusta



Darwin Grabiél Castile Neyra
Mi comisión tomela como donación rata...

Me gusta • Responder



Henry Chipana BCP el más rata

Me gusta • Responder



Marianella García BCP el más rata

Me gusta • Responder



Ruben Simeón Pucuhuayla
Ese no es cuy ES UNA RATA DISFRAZADA DE CUY

Me gusta • Responder



Jorge Luis Noérd Quiroz
BCP banco rata


Me gusta • Responder



Nilo Ccorahuahuari Es muy rata ese banco no se xq la gente tiene su plata en ese banco

Me gusta • Responder

Pamela Sánchez BCP acabo de recibir un mensaje de ustedes diciendo que tengo una deuda... Yo ni tengo cuenta con ustedes por qué firme a la banca ni teléfono ni las comite
Tengo un saldo a mi favor que no encuentro a ninguna cuenta por qué no vivo en Perú.
Tiene muchos meses.
Me pueden aclarar el asunto?
Me gusta • Responder • 1 • 17 de octubre a las 10:27

Pamela Sánchez

Me gusta • Responder • 17 de octubre a las 10:28

Banking Hola, Pamela, un agente a tu servicio para ayudarte con tu consulta.
Me gusta • Responder • 1 • 17 de octubre a las 10:28

Banco de Crédito BCP @ BCP Hola Pamela, agradecemos tu comentario y te pedimos que nos contactes por el canal de atención al cliente que tenemos en nuestra página web. Queremos siempre a tu servicio.
Me gusta • Responder • 17 de octubre a las 10:28



*Digital no es un fin en sí mismo,
sino un medio para algo.*



2021
El banco
con el
mejor servicio

2024
La marca
con el
mejor servicio

Crear una
experiencia
distintiva
vía digital

Para ejecutarlo, creamos el Centro de InnovaCXión...

Creamos un grupo dedicado –
con una misión clara



Lograr una experiencia distintiva vía digital promoviendo la colaboración multidisciplinaria, implementando una plataforma común y aportando recursos especialistas de una fuente central



Experiencia del cliente

Eliminar los puntos de dolor e incrementar el valor de la marca vía experiencias digitales multicanal, personalizadas e interactivas



Digital

Absoluto compromiso digital



Seguimiento

Seguir y monitorear los resultados para continuar mejorando



Innovación

Identificar y desarrollar productos impulsados por nuevas tecnologías e identificar oportunidades de innovación



Comunicación y cultura

Compartir la innovación, digital y experiencia del cliente y promover una nueva cultura

Desarrollamos con McKinsey una estrategia basada en grandes fundamentos

en 3

¿Qué?

Jugadas maestras

- Foco en 6 jugadas maestras
- Priorizar según impacto e importancia para nuestros clientes

¿Cómo?

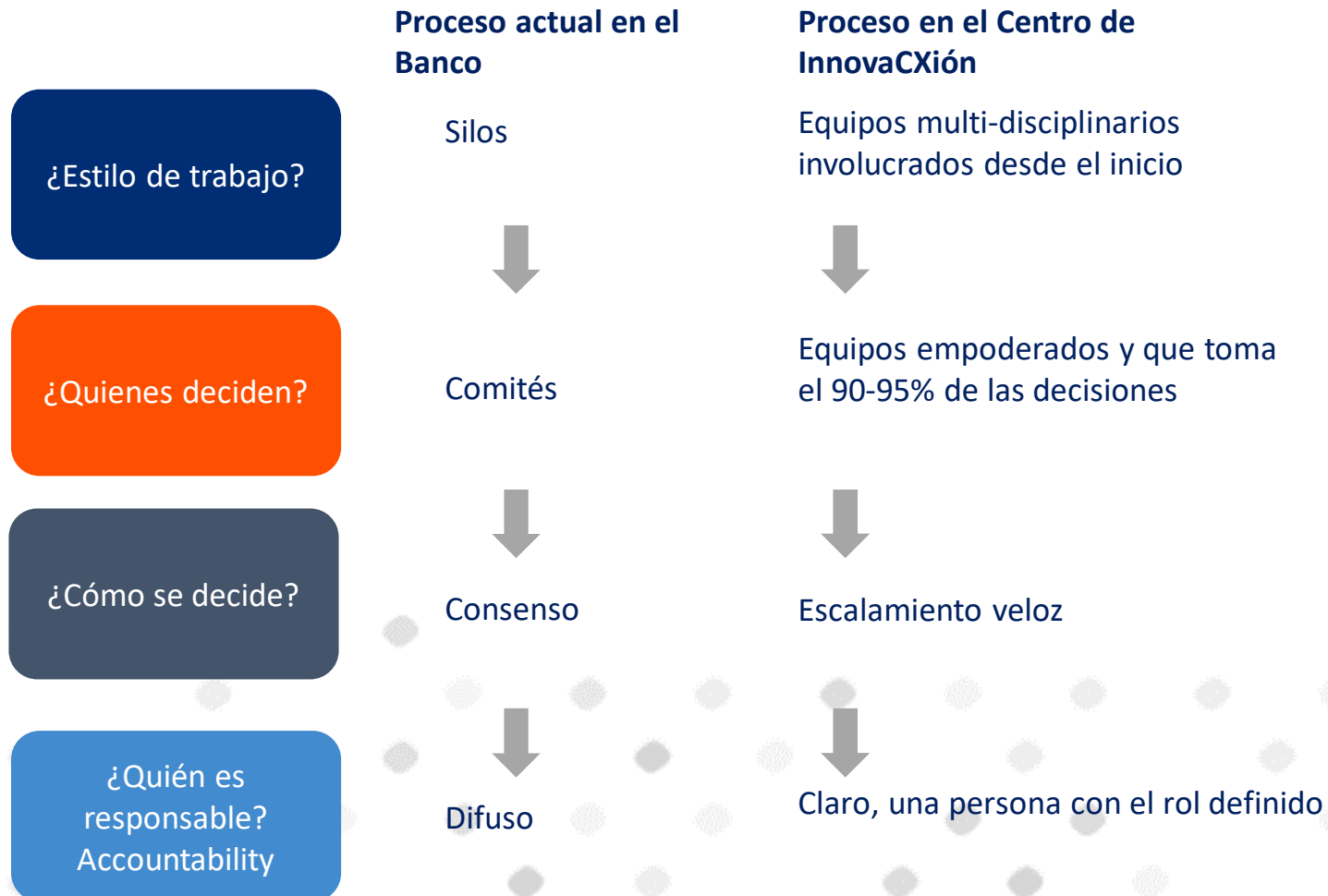
Capacidades

- Apalancarnos en proveedores
- Aprender y crear capacidades internas

Organización y gobierno

- Empezar con un pool pequeño de gente con gran talento
- Crear nuevos modelos de trabajo y gobierno

...donde nos gestionamos de una manera distinta, y buscamos cambiar la cultura del Banco



Fue necesario cambiar las reglas dado el nuevo contexto: 10 mandamientos nos guían

Diseño

1. Centrado en el cliente y enfocado en journeys
2. Experiencia y diseño para **WOW**
3. Omni-canal
4. Simple
5. Basado en innovaciones exitosas (“no se inventa la rueda”)

Ejecución

6. Fracasar rápido y aprender rápido
7. Prototipos acelerados y muchos lanzamientos (ej. cada 90 días)
8. Retar las ~~No hay~~ restricciones

Valor

9. Basada en la creación de valor
10. Temas grandes selectivos

Piensa grande,
empieza pequeño.
escala rápido

Para alcanzar nuestro primer producto, pasamos por un proceso de 5 grandes etapas



Armamos el equipo, nuestro nuevo ambiente de trabajo y nos pusimos a trabajar

1

Preparation

2

Diagnostic & Zero-Based Design

3

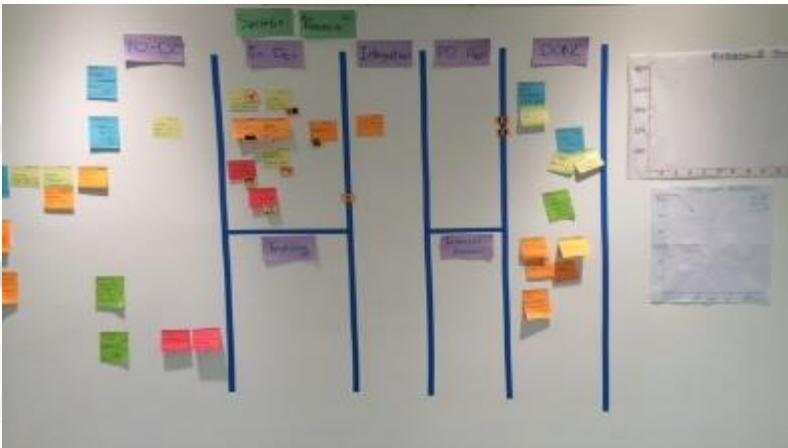
MVP definition, detailed design & initial tech build

4

Agile sprints

5

“Roll-in” and scale



Empezamos por entender a nuestros clientes...

1

Preparation

2

Diagnostic & Zero-Based Design

3

MVP definition, detailed design & initial tech build

4

Agile sprints

5

“Roll-in” and scale

INDICAR MI NOMBRE EN: [input field]

"I want to solve my problems, fast and avoid lines."

AGE: 42 **LOCATION:** Surco, LIMA **INCOME:** \$4,750,000

OCCUPATION: I work as a bank manager in a small company.

MY STORY: I'm married and have a kid in my free time.

HOW I LEVERAGE TECHNOLOGY: I use it most of all but I feel difficulty to receive my emails, also have, I'm addicted to technology and always buy the latest devices.

TECH SAVINESS: [Progress bar: 80%]

HOW I USE BCP: I avoid going to branches. Too many people.

HAVE I EVER FILLED CLAIMS ABOUT BCP? YES, I had problems with my assertions.

MY BANKING GOALS: [input field]

INDICAR MI NOMBRE EN: [input field]

"I choose my bank based on the attention they offer me."

AGE: 30 **LOCATION:** San Borja, LIMA **INCOME:** \$4,500,000

OCCUPATION: I have been working as a secretary in a company for the last 26 years.

MY STORY: I am married and have two children (16 and 19).

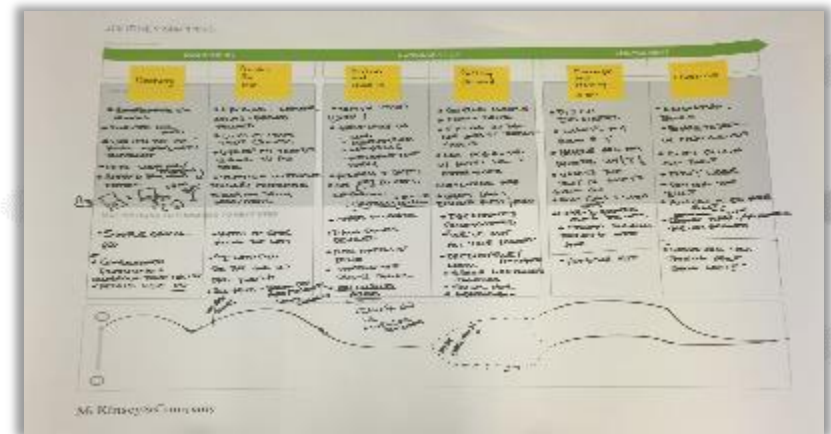
HOW I LEVERAGE TECHNOLOGY: I use the computer daily at work, but mostly for emails. I also have a smartphone, which I use everyday to talk to my kids, to use Facebook and Whatsapp.

TECH SAVINESS: [Progress bar: 60%]

HOW I USE BCP: I use the ATM to withdraw cash every week.

HAVE I EVER FILLED CLAIMS ABOUT BCP? NO, I never had problems.

MY BANKING GOALS: [input field]



...e incorporamos a otras unidades del Banco...

1

Preparation

2

Diagnostic & Zero-Based Design

3

MVP definition, detailed design & initial tech build

4

Agile sprints

5

“Roll-in” and scale



...hasta llegar al diseño de un producto mínimo viable que agregue valor a nuestros clientes

1

Preparation

2

Diagnostic & Zero-Based Design

3

MVP definition, detailed design & initial tech build

4

Agile sprints

5

“Roll-in” and scale



MVP



En el camino, trabajamos arduamente usando las metodologías Edge...y también nos divertimos!

1

Preparation

2

Diagnostic & Zero-Based Design

3

MVP definition, detailed design & initial tech build

4

Agile sprints

5

“Roll-in” and scale



Finalmente, en tan solo 16 semanas, logramos avanzar desde la ideación hasta el lanzamiento del piloto del producto

1

Preparation

2

Diagnostic & Zero-Based Design

3

MVP definition, detailed design & initial tech build

4

Agile sprints

5

“Roll-in” and scale



Apertura de cuentas en Kioskos

- 250 agencias a Julio 2017
- ~38% de migración en Julio (27M cuentas abiertas)
- 85 AdVyS de ahorro (presupuesto)



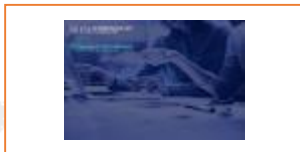
Yape

- 108,500 afiliados
- 59M trx en Julio (+ 16M vs Junio)
- Usuarios de Yape retiran 10% menos efectivo de cajeros



Loans

- S/. 29MM en monto desembolsado
- 1,945 préstamos
- 8.2% de migración (en Agosto)



Carta Fianza

- 205 afiliados (40 con emisiones)
- 9.5% de migración (en Agosto)
- Monto: US\$ 11.8MM (105 CF) y S/. 55.5MM (410 CF)



Crece+

- 630 clientes afiliados
- S/. 40.4MM en monto migrado



Nuevo viaBCP y Homebanking

- Trx totales 95MM (17% del total de trx)
- 450M clientes transaccionales



Banca Móvil

- Trx totales 116MM (14% del total de trx)
- 286M clientes transaccionales
- +35% variación anual (últimos 12 meses a Junio)



Arturito BCP

- 54M usuarios, 16M afiliados
- 107,883 operaciones
- Rating 4.9 sobre 5



BIM

- 46M usuarios activos (PdM BCP 13%)
- 45M trx por mes (entre Ene-Abr 2017)



TLC Móvil

- 4,173 contratos habilitados
- Más de 10M descargas del APP



Promedio de satisfacción al cliente > 75%

En todo este proceso, hemos tenido grandes aprendizajes y sabemos que tenemos grandes desafíos hacia el futuro

Principales aprendizajes / desafíos

Velocidad

- Iniciar pequeño a un ritmo acelerado, luego escala rápido
 - Hacer, reflexionar y ajustar (no “pensar” mucho)
-

Talento / Recursos

- Conseguir el mejor talento disponible, sea interno o externo
 - Prepararse para buscar socios de largo plazo porque hay talento que no vas a conseguir sólo
-

Compromiso

- Liderazgo interno tiene que estar convencido y comprometido
 - Dar autonomía en decisiones y presupuesto
 - “Vivir” la transformación – ie. VP Retail en el Centro todas las semanas
 - Mantener la disciplina de hacer las cosas de otra forma
-

Escalamiento

- Principal desafío: como escalar con más soluciones y equipos
 - Nuevo modelo de interacción entre negocios y TI
 - Evolución del modelo operativo de TI
 - Cambios significativos en roles, gobierno y procesos clave de tecnología (ie. Presupuesto)