

Cumplimiento

Credicorp

*Nuestra transformación enfocada
en generar valor sin descuidar
riesgos regulatorios*



Holding peruana con la mayor participación financiera en Perú y con una cartera de negocios diversificada.



8 millones de clientes



40 mil colaboradores

[Empresas que componen el Grupo]

1 Banca Universal  

2 Microfinanzas 

3 Banca de Inversión y Gestión de Patrimonios  
Colombia, Chile y Perú Panamá

4 Seguros y Pensiones     

Grupo financiero con 130 años
en el mercado

Alcance de la División Cumplimiento y Ética Corporativo



Gestionamos **10**
Programas
Corporativos

- Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo / Listas Internacionales
- Ética y Conducta
- Cumplimiento Normativo
- Conducta de Mercado
- Prevención del Abuso de Mercado
- Protección de Datos Personales
- Anticorrupción
- Transparencia Fiscal (FATCA & CRS)
- Estabilidad Financiera
- Seguridad y Salud en el Trabajo

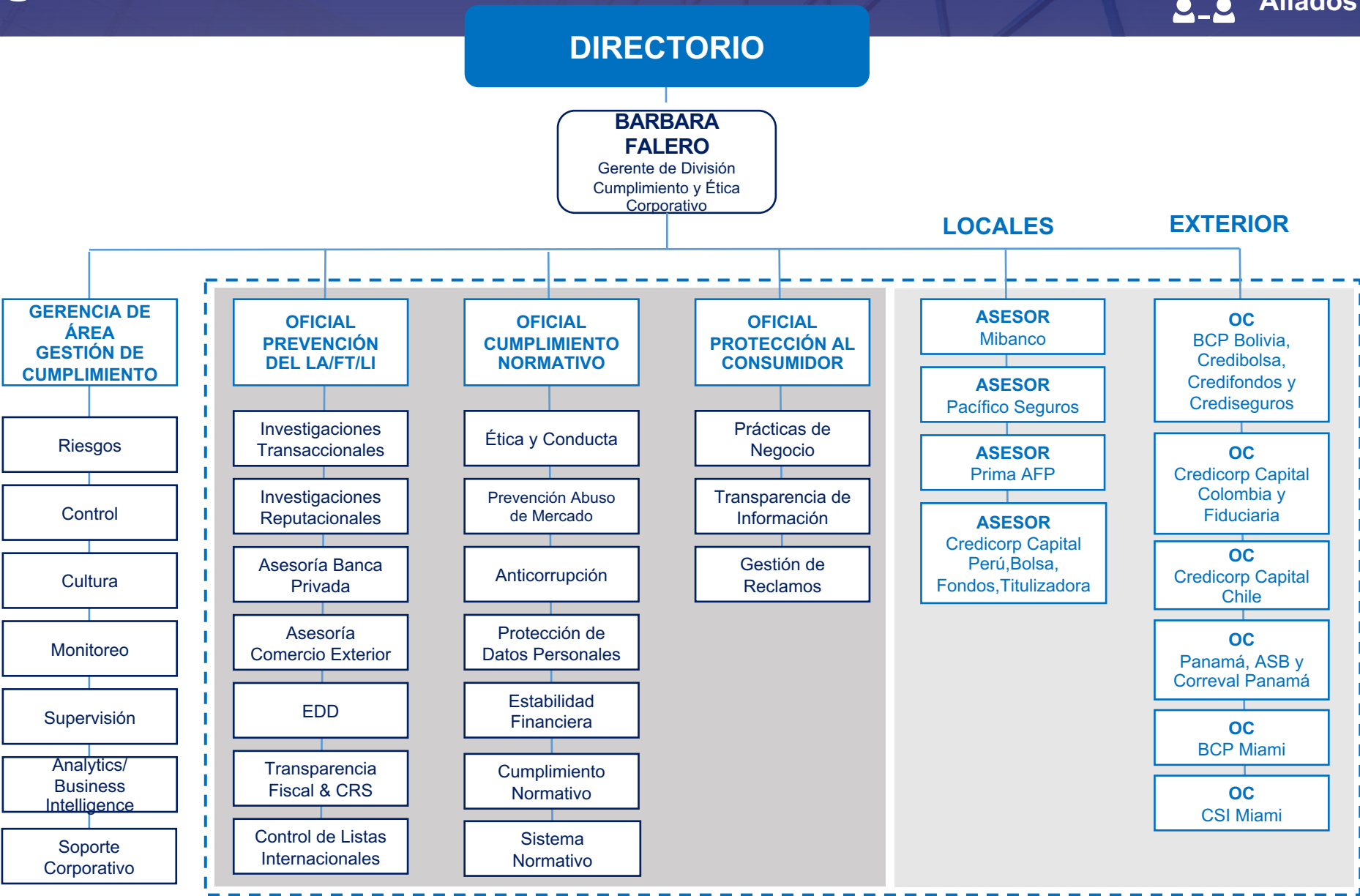
Organigrama de la División



Colaboradores: 190



Aliados: 150





[Historia de la transformación]

5 grandes amenazas



Aparición de FINTECH en todo el mundo



Competencia digital de los principales bancos y empresas más grandes



Presión por ser más eficientes



Satisfacción del cliente venía cayendo



Nuevos clientes con expectativas de cambio (ideas innovadoras)

Centro de Innovación CIX (Buscábamos innovación y experiencia al cliente)



• **Espacios de trabajo disruptivos**



• **Equipos multifuncionales**



Una consigna
• **Fracasar rápido y aprender rápido**



• **Empieza con 2 SQUAD**



• Una misión:
diseñar productos digitales innovadores



• Recoge
“insights del consumidor”



• **Pioneros en aplicar**
Agilidad

Las metodologías ágiles se basan en un enfoque flexible. Los miembros del equipo trabajan en pequeñas fases y equipos sobre actualizaciones concretas del producto.

Cambio de Cultura para un nuevo enfoque

Lograr el **cambio de mindset** en los colaboradores

Propósito: Transformar planes en realidad

(Poner al cliente al centro de nuestras decisiones, proyectos y acciones)

Aspiraciones:

Un equipo WOW

Una gestión WOW

Una experiencia WOW

- Ser la comunidad laboral de preferencia que inspira, potencia y dinamiza a los mejores profesionales.
- Ser referentes regionales en gestión, potenciando nuestro liderazgo histórico y transformador.
- Ser la empresa que brinda la mejor experiencia: Simple, Cercana y Oportuna.

Encuesta Cliente Interno

Negocio = Cliente interno



ENCUESTA

Resultados Encuesta Cliente Interno



No
entendemos
qué hacen



Son lentos
en
responder



No
entienden
el negocio



No nos
escuchan

~~NO SE
PUEDE
HACER~~

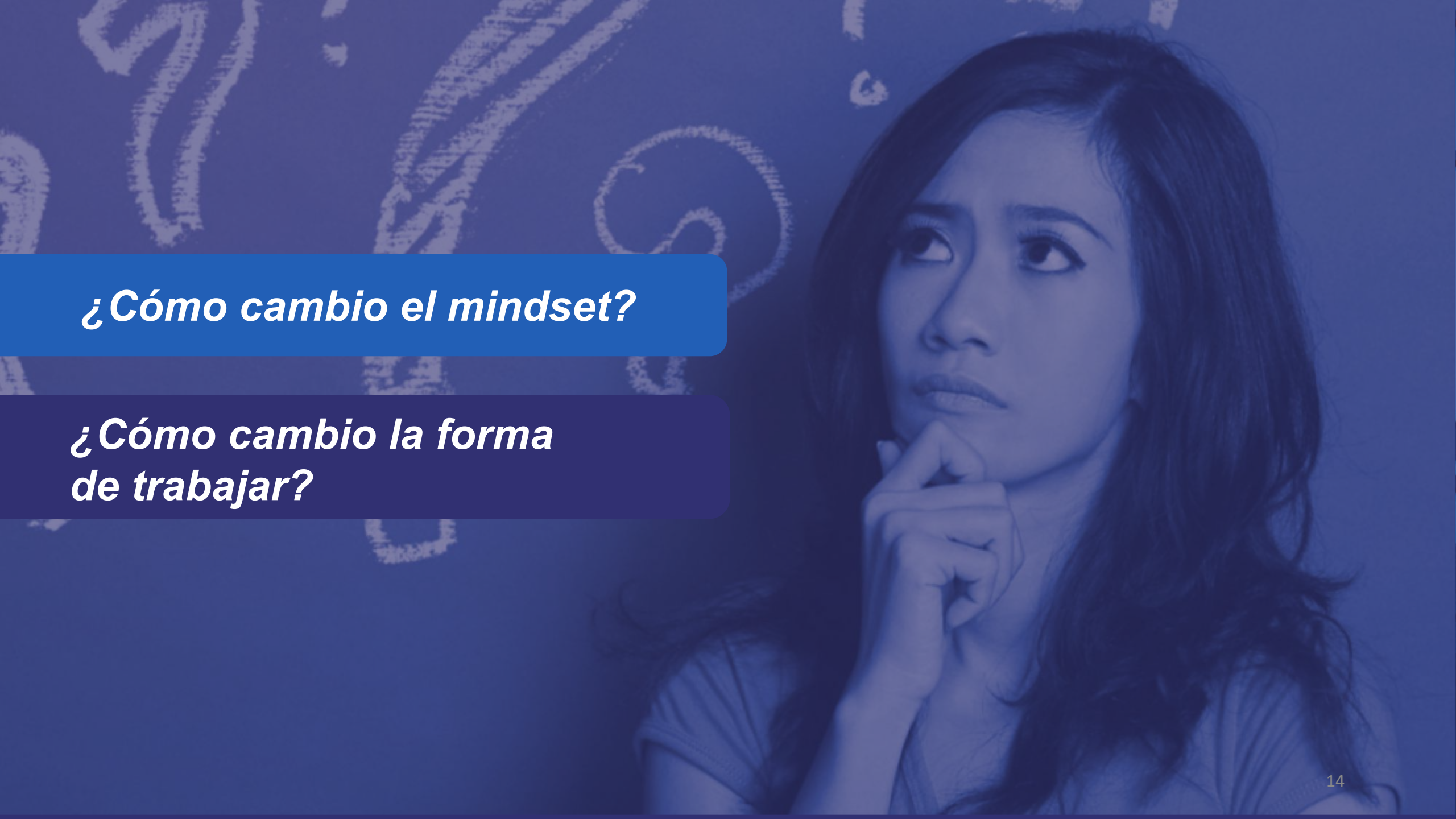
X

SÍ SE PUEDE
Y VAMOS A BUSCAR
UNA SOLUCIÓN

A photograph of three people in an office setting, overlaid with a semi-transparent blue filter. On the left, a man with a beard and glasses has his hands clasped over his mouth in a shocked or stressed expression. In the center, a woman with long dark hair looks on with a worried expression, her hand near her face. On the right, a man with a beard is holding his head in his hand, looking frustrated or overwhelmed. They are all looking towards a laptop screen in front of them. The background shows office shelves and a desk lamp.

No había preparado a mi equipo

TRANSFORMARNOS
O MORIR

A woman with long dark hair is shown in a thoughtful pose, resting her chin on her hand. The background is a solid blue color with several white question marks of varying sizes scattered across it. Two semi-transparent text boxes are overlaid on the left side of the image.

¿Cómo cambio el mindset?

*¿Cómo cambio la forma
de trabajar?*

¿Qué hicimos?: Transformación de Cumplimiento





Co-creamos los Intangibles de la División

Misión:

Proteger la **reputación** de Credicorp, asegurando negocios responsables

Objetivos:



1 Tener una sólida gestión de riesgos de Cumplimiento.



2 Ser el referente de eficiencia en Cumplimiento de LATAM.



3 Hacer que el negocio interiorice la Cultura de Cumplimiento.

Rol:

Somos socios del negocios

- Entendemos el negocio
- Nos involucramos
- Asesoramos y retroalimentamos



- Definimos los OKR's de la División



- Establecimos los QBR



- Empoderamos a los equipos



- Establecimos metas



- Definimos nuevos roles
Kanban Facilitator
Scrum Master
Project Management

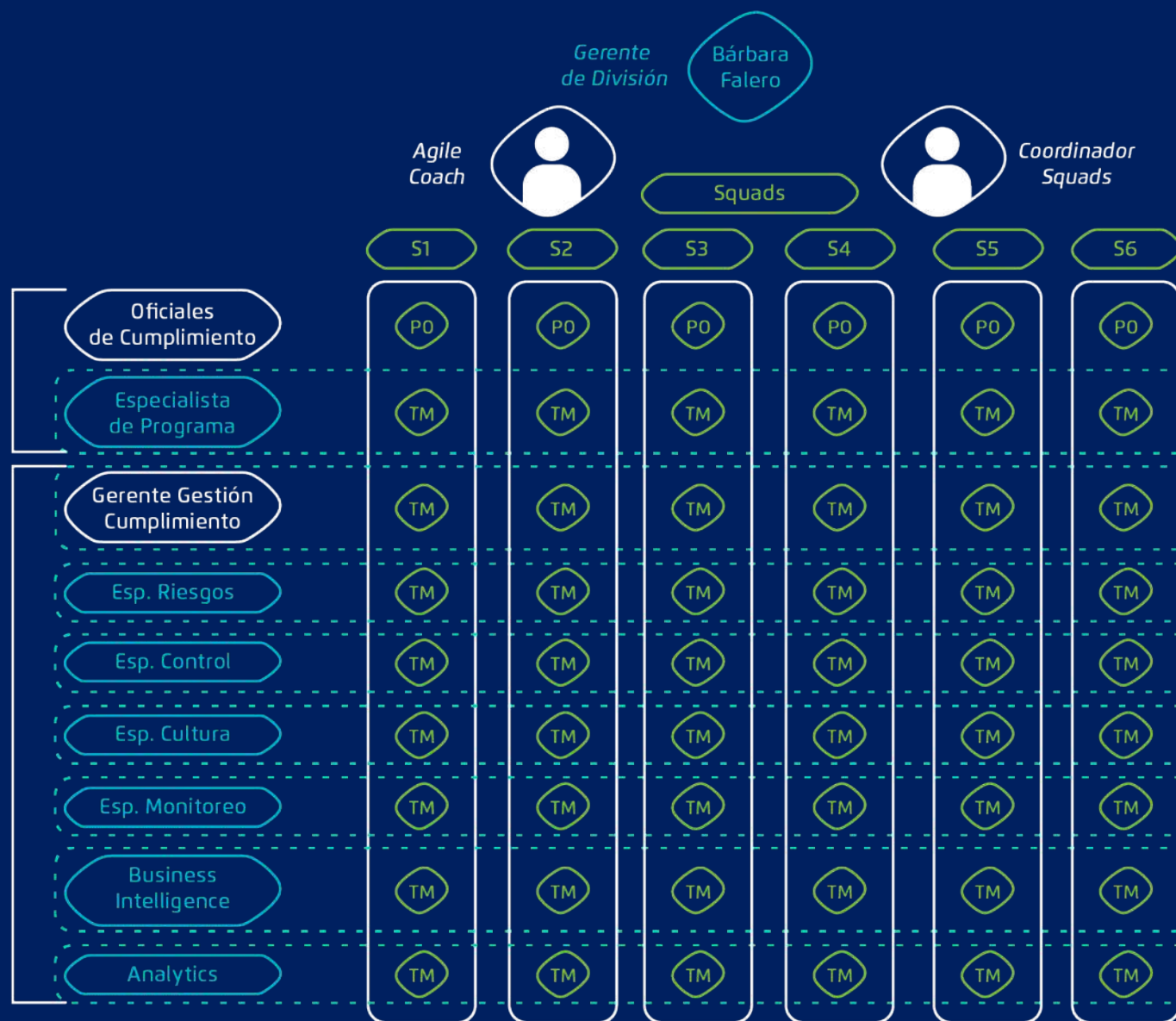


- Medimos avances con métricas claras



- “Emprendemos, nos equivocamos y aprendemos”

Los OKR's determinaron la conformación de **nuevos equipos de trabajo**



REALIZAMOS TALLERES "Journey Cliente":



Personificación de
Cumplimiento basada
en el journey

¿Cómo es Juan?

Es barbón, físicamente
descuidado, hipertenso y sufre
problemas renales.

Tradicional
Conservador

Machista,
inflexible
despreocupad
o por su salud



Su motivación:
Ahorrar para
Su jubilación

+ de 50 años



Abogado



Le gusta:

**Estar con
su familia**

Leer, ver las
noticias y fumar

Su Frustración:
Que no le
salgan las
cosas, el
cambio y la
modernidad

Perfil principales clientes
internos: ADVYS

¿Cómo es Rosita?

¿Qué piensa de personificación
Cumplimiento?

Persona difícil de acceder y tratar /
siempre dificulta su trabajo / le tiene
temor e impotencia

Extrovertida
Tradicional
Emocional
e inflexible

40 años



Administradora

Le gusta:



Cocinar
ver Netflix

... Su Frustración:
**Bajo nivel
profesional**
“y si hubiera
hecho esto”.



Ama de
Casa



Su motivación:
Familia

Perfil principales clientes
internos: PdS

¿Cómo es Diego?

¿Qué piensa de personificación
Cumplimiento?

Persona fuera del mundo actual / no
ayuda ni hace cosas simples / le es
indiferente y lo rechaza

Introvertido
Innovador
Emocional
y flexible

20 años



Estudiante de
Administración



Le gusta:
Fútbol
Redes sociales



Su motivación:
**Pagar sus
estudios**



Su Frustración:
**Dependencia
familiar**



Journey de interacción cotidiana con clientes



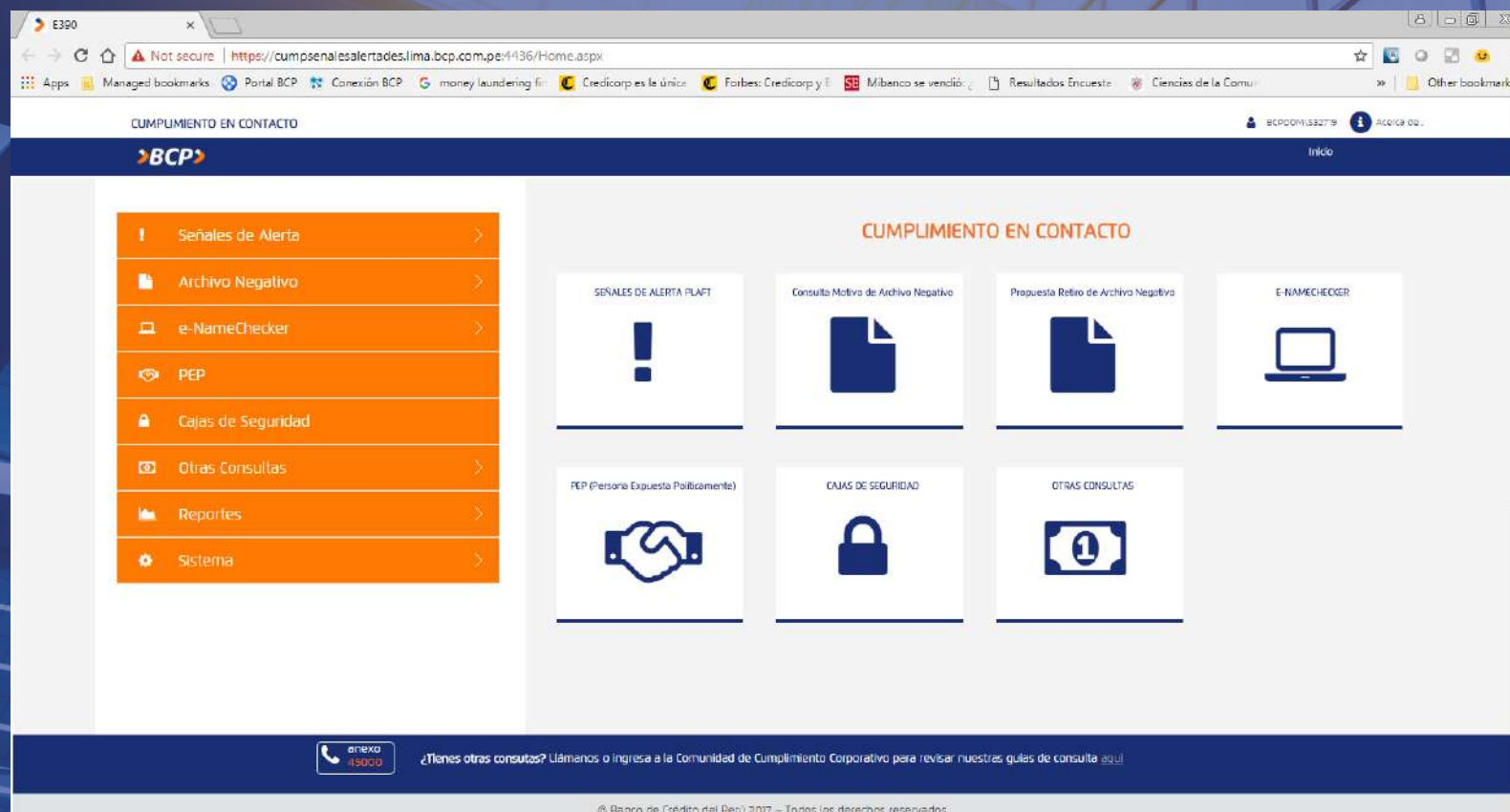
Nueva Personificación de
Cumplimiento basada en
el cambio

¿Cómo es
Mico?

Cuida su imagen física, es alto,
combina su ropa, está
totalmente sano.



Web Cumplimiento en Contacto / Anexo: 45000



¡Llámanos al
45000
atendemos
también los
sábados!

ALERTAS

- Alertas de Transferencias al/del Exterior
- Alertas de Control de Efectivo - Zonas TID
- Alertas de Control de Efectivo - Frontera
- Alertas Anticorrupción con PEP

MODELOS DE COMPORTAMIENTO

- Modelo de Estructuración
- Modelo de Exportaciones ficticias
- Modelo de Empresas Fachada
- Modelo Predictivo de Alertas

TEXT MINING:

- Para alertas de Malas Ventas
- Para alertas de Ética

ANALYTICS

INTELIGENCIA
ARTIFICIAL

MACHINE
LEARNING

DEEP
LEARNING

ROBOTICS

AUTOMATIZACIONES

- Visor PLAFT
- BOT LSB
- Web Scrapping de noticias negativas
- Pack Info

AUTOMATIZACIONES

APLICACIONES

- SAPYC
- SANTI
- KAZÁN
- SATAC

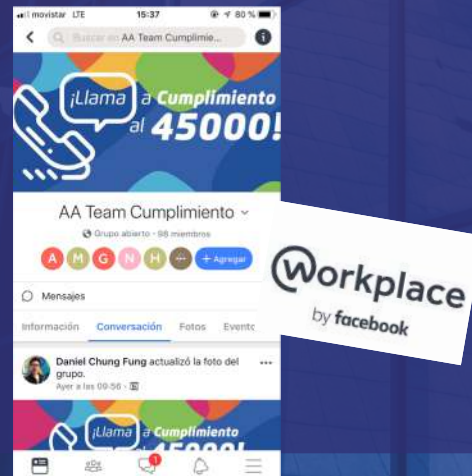
APLICACIONES

Comunicacion es

Eventos y Talleres



Comunicación Interna



Videos



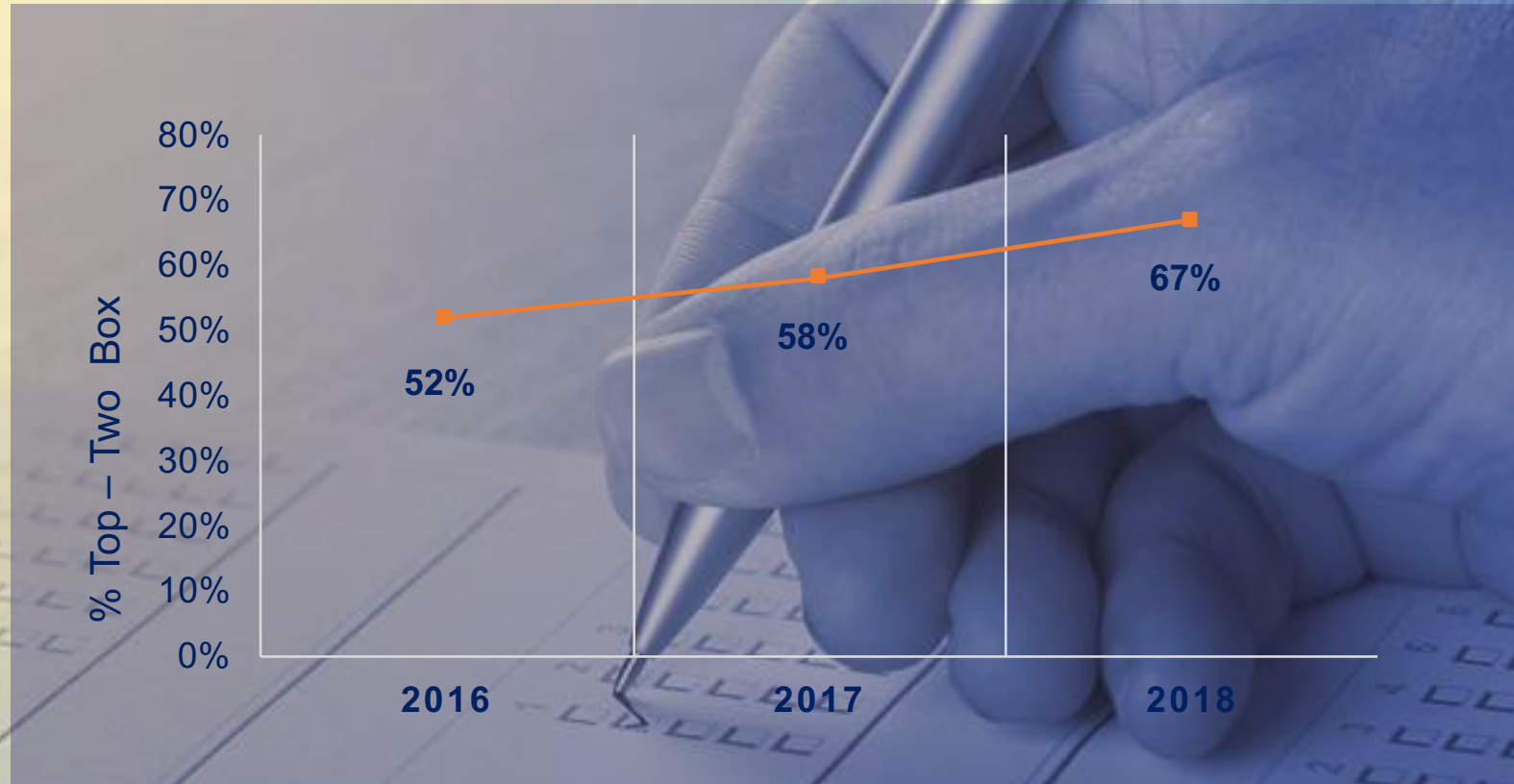


[Resultados]

Encuesta cliente interno

- La encuesta subió de 52% a 67%

Evolución del Top – Two Box satisfacción cliente Interno Credicorp



El talento se fija en Cumplimiento



Talento

Cumplimiento

Incorporamos perfiles técnicos

- Transformamos el equipo: el 30% tienen perfil técnico



**Program Product
Owner**



**Scrum Master / Kanban
Facilitator**



Scrum Team

- Data Scientist
- Data Engineers
- Soporte TI

Resultados



De **30 proyectos activos** que duraban años, hoy nos **enfocamos solo en 6**, cada trimestre, con inicio y fin claro.



Realizamos **entregas oportunas** a nuestros clientes.



Logramos **sinergias** entre equipos para buscar **eficiencia**.



Damos **valor al negocios** asegurando el Compromiso.

A man in a dark suit and tie is shown from the chest up, holding a pen in his right hand. The background is a composite image featuring a city skyline with many skyscrapers, a highway interchange, and a line graph with an upward-pointing arrow. The overall color palette is dominated by blue and purple hues, with a bright light source on the left creating a lens flare effect.

“Be courageous”

Gregory Larkin, en: This Might Get Me Fired.