

## KEITH CARPIO

pe.linkedin.com/in/keith-carpio

---

### **Gestión Comercial y Operativa a nivel nacional orientada a Resultados, Enfoque en el Cliente, Desarrollo de Equipos, Docencia.**

Amplia experiencia en empresas del Sector Financiero (*BCP, Banco de la Nación, MiBanco*) liderando la Red de Agencias, Regiones (*Lima y Provincia*), Equipos Comerciales, implementando Estrategias y Planes con una metodología de Gestión orientada a Resultados apoyados en Planificación, Ejecución y Seguimiento de los equipos, controles operativos volviéndolas más rentables y eficientes, superando Objetivos Comerciales y niveles de Satisfacción al Cliente establecidos. Sólida Experiencia en Gestión de Equipos, su desarrollo y Clima laboral

- Adaptabilidad a los cambios
- Toma de decisiones y Gestión Efectiva
- Pensamiento Estratégico y Planificación
- Trabajo en Equipo, interacción con otras áreas para el logro de objetivos
- Resolución de problemas enfocado en la satisfacción de clientes

### **Experiencia Laboral**

#### **MIBANCO**

##### ***Gerente Regional en la División de Negocios***

*Jul 2023 a Ago 2024*

Gestión enfocada en lo Comercial, Operativa y de Recuperación con foco en Experiencia al Cliente con objetivo de rentabilizar la región equilibrándolo con entorno agradable, productivo y desarrollo del talento humano. Reporte a Gerente Territorial, con impacto en aprox. 250 colaboradores.

- Gestión de Cartera de S/ 366.2MM y 24.6K Clientes, logrando tener avances de aproximadamente 35MM en colocaciones mensuales
- Contribución a la educación digital de clientes logrando desembolsar a través de este canal casi S/ 1.25MM
- Mejora en la Rentabilidad de la región a través de equilibrar la estructura de desembolsos logrando incrementar la volumetría en tickets más pequeños llegando a contribuir con 20MM mensuales en este rango, mejorando el PxQ de la región

#### **BANCO DE LA NACION**

##### ***Gerente de Red de Agencias a nivel nacional***

*Jun 2021 a Oct 2022*

Liderazgo de la Red de Agencias a nivel nacional brindando productos y servicios a la ciudadanía, promoviendo la inclusión financiera de todos los peruanos, equipo conformado por 3750 aproximadamente en las 570 agencias y sus canales, reporte a la Gerencia General

- Logros Comerciales en Colocaciones de Productos y Derivación a Canales Alternos
  - Niveles de derivación del 86% de las operaciones a Canales Alternos (antes 81%)
  - Colocaciones llegaron a 592MM (antes 220MM) en todos los productos
- Cambios en la estructura de la Red de Agencias
  - Establecimiento de Línea de Carrera a través de modificar la estructura de la agencia potenciando lado comercial y de servicio (impacto en 583 colaboradores)
  - Mejora en procesos de Encargatura de puestos generando ahorro de S/. 150M mensuales al Banco
  - Implementación de Indicadores por puesto en la Red de agencia

- Creación de Estrategias y Planes para implementar Pagadurías de bono a Nivel Nacional
  - Implementación de estrategias disruptivas (Agencias Móviles – Ferias de enrolamiento, Matacolas, ventanillas extendidas) buscando atender de manera eficiente la gran afluencia de beneficiarios (13.5MM) contemplados en la más grande pagaduría de bonos realizado.

**Subgerente Macro Región Lima en Banca de Servicio**

*Feb 2021 a May 2021*

## **BANCO DE CRÉDITO DEL Perú (BCP)**

### **Gerente Regional en la División de Canales de Atención**

*2013 - 2020*

Gestión Comercial, Operativa y de Experiencia al Cliente realizada en Lima y Provincia, con el objetivo de rentabilizar la región equilibrando un entorno agradable, productivo y desarrollo profesional del talento humano. Reporte a Gerente de Área, supervisión de 20 Agencias y 320 colaboradores.

- Aporte en implementación de 2 modelos innovadores de negocio donde junto con el aporte de otras áreas se lograron nuevos conceptos y modelos de atención en la empresa como BCP Café y BCP Lab.
- Liderazgo en el diseño e implementación de nuevo proceso de perfilamiento al cliente, logrando:
  - Recuperar de la competencia S/ 2.4MM en saldos a través de créditos en el 1TRM 2020.
  - Mejor gestión del potencial del cliente.
  - Logro de objetivos comerciales retadores.
- Diseño e implementación de nuevo modelo de contacto y llegada al cliente, logrando:
  - Incremento de la participación de mercado pasando de 58% a 63% en 4TRM 2019.
  - Incremento del saldo pasivo en S/ 6.25MM
- Implementación de estrategia orientada a la digitalización, logrando obtener 15,800 descargas adicionales entre diciembre y febrero del 2020, lo cual representa un incremento de 48% respecto al TRM anterior.
- Implementación de mejoras en los procesos de control en productos del activo, logrando:
  - Recuperar pérdidas de S/ 640M trimestrales por conceptos de mora en créditos fraudulentos.
  - Identificar a colaboradores involucrados en ilícitos.
  - Minimizar riesgo reputacional de la empresa.
- Cambios en los procesos de ventas, permitiendo incrementar las ventas en 3 de 4 productos clave entre julio y diciembre, llegando a 113% de cumplimiento de objetivos.
- Implementación de estrategias motivacionales que permitieron ser la mejor Región en Clima Laboral en el 2017/2018 y la 2da del 2019 de la División de Canales de Atención, logrando llegar a 90% y 89% de satisfacción.

**Gerente de Agencia en la División de Canales de Atención**

*2008 - 2013*

## **Estudios**

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS (MBA)

Escuela de Postgrado de la Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú, 2009

INGENIERÍA INDUSTRIAL

Universidad Federico Villarreal, Lima, Perú, 1999

## **Certificaciones**

GESTION DE OPERACIONES

Universidad Nacional de Córdoba - Argentina