



# **Memoria Anual 2019**

## **Caja Cencosud del Grupo Scotiabank**



## CONTENIDO

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD .....	4
DIRECTORIO.....	5
GERENCIA.....	6
PRINCIPALES INDICADORES.....	7
CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO A LOS ACCIONISTAS.....	8
PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS.....	10
ENTORNO MACROECONOMICO Y SISTEMA FINANCIERO-PERSPECTIVA 2019.....	11
RESULTADOS FINANCIEROS .....	16
OFERTA DE VALOR .....	26
TARJETAS DE CRÉDITO.....	26
PASIVOS .....	26
SEGUROS.....	26
CANALES .....	28
CANALES PRESENCIALES .....	28
CANALES NO PRESENCIALES .....	28
ALIANZAS .....	30
CENCOSUD (WONG, METRO Y PARIS).....	30
OTRAS ALIANZAS.....	31
INTELIGENCIA DE NEGOCIOS.....	32
EXPERIENCIA DEL CLIENTE Y SOLUCIONES AL CLIENTE .....	33
TESORERIA.....	34
RIESGOS.....	35
GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS.....	36
CUMPLIMIENTO REGULATORIO .....	39
PREVENCION DE LAVADO DE ACTIVOS .....	40
GESTION ESTRATEGICA DEL CAPITAL HUMANO .....	41
AGRADECIMIENTO .....	44
INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA.....	45



## NUESTRO PROPOSITO

---

**“Mejorar la calidad de vida de las familias peruanas”**

### **NUESTRA VISIÓN**

"Ser el medio de pago más flexible y simple para los clientes y el mejor lugar para trabajar para nuestros colaboradores"

### **NUESTRA ESENCIA**

En Caja Cencosud del grupo Scotiabank, queremos ser un referente de servicio, innovación y búsqueda de soluciones a través del conocimiento del cliente y generar valor agregado en todas las operaciones de Retail Cencosud Perú a través de la oferta de nuestros productos financieros. Creemos que si tenemos colaboradores felices, brindaremos un gran servicio que hará que nuestros clientes estén felices ya que son nuestros colaboradores, a quienes denominamos CencoLeaders, quienes hacen que sea posible.

Este año nuestro lema de marca evolucionó a **“TODO PARA GANAR”**, que nace de la fortaleza de la alianza entre dos instituciones líderes en el sector retail y financiero: Cencosud y Scotiabank, potenciada con la pasión, orgullo y actitud ganadora de nuestro equipo.

### **FILOSOFÍA DE TRABAJO**

Nuestra filosofía se basa en los siguientes valores organizacionales:

- **Transparencia:**
  - Información clara
  - Comunicación simple
  - Enfoque en nuestros clientes
  
- **Servicio:**
  - Calidad de servicio
  - Agilidad y flexibilidad
  - Siempre una sonrisa
  
- **Innovación:**
  - Actuar con creatividad
  - Proponer soluciones



## DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

---

El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto al desarrollo del negocio de la Caja durante el año 2019. Sin perjuicio de la responsabilidad que compete al emisor, los firmantes se hacen responsables por su contenido conforme a los dispositivos legales aplicables.

Carlos Américo Morante Ormeño  
**Gerente General**



## DIRECTORIO

---

### **PRESIDENTE DEL DIRECTORIO**

Miguel Uccelli Labarthe

### **DIRECTORES**

Ignacio Quintanilla Salinas	Vicepresidente del Directorio
Maria Viola Reyes	Directora Titular
Diego Marcantonio	Director Titular
Felipe Bayly Letts	Director Titular
Alfredo Mastrokalos Viñas	Director Titular
Eduardo Sanchez Carrion Troncon	Director Independiente Titular
Luis Gastañeta Alayza	Director Independiente Titular
Francisco Vilca Muenta	Director Suplente
Gonzalo Gil Plano	Director Suplente
Francisco Rivadeneira Gastañeta	Director Suplente
Matias Videla Sola	Directora Suplente
Alfonso Tola Rojas	Director Independiente Suplente
Susan Castillo Loo	Directora Independiente Suplente



## GERENCIA

---

### GERENTE GENERAL

Carlos Américo Morante Ormeño

### PLANA GERENCIAL

Maria Del Carmen Guembes	Gerente de Business Support
Sandra Rosa Marsano Alvarado	Gerente Comercial
Juan Alejandro Albarracín Arévalo	Gerente de Riesgo Crediticio
Fredy Renzo Ferreyra Aucaruri	Gerente de Inteligencia Comercial y Experiencia al Cliente
Walter Augusto García Rojas	Gerente de Tecnología
María Teresa Rivas Solis	Gerente Legal
Daniela Carbone Calderon	HR Business Partner
Celia Basto Cárdenas Ramirez	Gerente de Auditoria

## PRINCIPALES INDICADORES

PRINCIPALES INDICADORES			
S/ MM	2017	2018	2019
<b>CIFRAS DE BALANCE</b>			
Total Activos Netos	774.2	1,005.0	1,052.3
Cartera de Créditos	633.2	840.3	913.8
Provisión para Colocaciones	39.1	64.3	78.4
Colocaciones Netas	594.1	776.0	835.4
Total Depósitos <sup>1/</sup>	512.6	773.8	790.6
Patrimonio Neto	176.1	188.6	209.8
<b>RESULTADOS</b>			
Ingresos por Intereses	258.1	347.1	372.1
Gastos por Intereses	30.0	38.1	39.8
Ingresos por Servicios Financieros Netos	11.4	16.9	42.0
Resultado por Operaciones Financieras	0.4	0.4	0.4
Ingresos Totales	239.8	326.3	374.8
Gastos Administrativos + D & A	168.1	181.4	168.7
Provisiones <sup>2/</sup>	85.8	160.9	179.7
Otros Ingresos y Gastos	35.1	38.9	6.4
Impuestos	8.3	10.4	11.6
Utilidad Neta	12.7	12.5	21.2
<b>EFICIENCIA OPERATIVA</b>			
Índice de Productividad <sup>3/</sup>	70.1%	55.6%	45.0%
Rentabilidad sobre Activos (ROAA)	1.6%	1.2%	2.0%
Rentabilidad sobre Patrimonio Promedio (ROAE)	7.2%	6.6%	10.1%
<b>CALIDAD DE ACTIVOS</b>			
Cartera Atrasada	24.9	46.4	41.5
Cartera Deteriorada	4.1	4.0	30.2
Índice de Morosidad	3.9%	5.5%	4.5%
Provisiones sobre Cartera Vencida	156.6%	138.6%	189.0%
<b>CAPITALIZACIÓN</b>			
Patrimonio Efectivo	158.4	195.6	217.0
Activos Ponderados por Riesgo	956	1,194.0	1,270
Ratio De Capital Global	16.6%	16.4%	17.1%
Solvencia (Patrimonio/Activos)	22.8%	18.8%	19.9%
<b>OTROS DATOS</b>			
Número de Empleados	880	881	964
Número de Oficinas	63	65	69
Número de Clientes Deudores (en miles)	370	435	405

Fuente: Estados Financieros Auditados 2019, 2018 y 2017.

1/ Incluye Adeudados y Obligaciones Financieras.

2/ Incluye provisiones para colocaciones más valuación de activos y provisiones.

3/ (Gastos Administrativos + Depreciación + Amortización de Gastos) / Ingresos Totales



## CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO A LOS ACCIONISTAS

---

Estimados Accionistas:

Nos es grato informarles que en el año 2019, el primer año de la Alianza Cencosud Scotiabank, la Caja registró un destacado desempeño y alcanzó un nivel record de utilidad de S/ 21.2 MM, logrando un sólido crecimiento del 69.6% (+ S/ 8.7 MM) respecto al año anterior. Asimismo, se obtuvo un retorno sobre el capital promedio de 10.1%, mayor en 3.5 puntos porcentuales respecto al año anterior. Con respecto a la gestión de gastos, se logró mejorar la eficiencia – medida como gastos sobre ingresos totales – registrando un índice de 45%, menor en 10.6 puntos porcentuales al del 2018.

Este desempeño se dio en un entorno de crecimiento económico de 2.2% a pesar del ruido político asociado al cierre temporal del Congreso.

Los satisfactorios resultados se derivan de la aplicación de un exitoso modelo de negocio enfocado en la operación rentable de las dos principales líneas de negocio: Compras y Productos Financieros, así como en una gestión conjunta entre las áreas de riesgos e inteligencia comercial potenciada por una estrategia de ventas multicanal, estrategia que se vio reforzada por la inserción de vendedores externos, tanto en el call center como en la fuerza de venta. Además de las políticas comerciales implementadas, cabe resaltar el reordenamiento de las políticas financieras y contables que se realizó este año 2019 para lograr la homologación al Grupo Scotiabank.

La cartera de crédito alcanzó S/ 913.8 MM, cifra que superó en 8.8% (+ S/73.5 MM) a lo alcanzado en el 2018. Este crecimiento se logró con un adecuado nivel de riesgo, decreciendo el índice de morosidad a 4.5% (-1 punto porcentual respecto del año pasado) e incrementando la cobertura de provisiones en S/78.4 MM mostrando un incremento de 22% en comparación al año 2018, logrando un aprovisionamiento al cierre del 2019 de 189%, un nivel holgado y satisfactorio.

En el año 2019 las colocaciones brutas de tarjetas de crédito ascendieron a S/ 889 MM, creciendo 9% respecto al 2018 y alcanzando una participación de 3.4% sobre el total del mercado. Así mismo el parque total de tarjetas de crédito ascendió a 638M.

Es importante destacar que el requerimiento total de capital fue de S/ 171.5 MM al cierre del 2019, dado que el Patrimonio Efectivo fue de S/ 217.3 MM, la empresa tiene un excedente de patrimonio efectivo de S/ 45.8 MM, el cual le permite solventar con amplitud el crecimiento sostenible de las operaciones.

Con el objetivo de mejorar el desempeño del portafolio se optimizaron las campañas de todos los productos asimismo se implementaron tableros de control de la gestión de campañas masivas de adquisición y cross que permitieron realizar un mejor seguimiento de la venta de tarjetas y de productos financieros.

Como resultado de nuestra prioridad en las personas, la Caja logró ubicarse en el puesto # 9 en el ranking Great Place to Work de las empresas entre 250 y 1000 colaboradores. También, ocupamos el puesto #10 en el ranking de Great Place to Work para Millenials y el puesto #9 en el ranking de Great Place to Work para Mujeres, de las empresas entre 250 y 1000 colaboradores.



En resumen, el 2019 fue un año de grandes retos en el que las mejoras en las capacidades analíticas en nuestros modelos de riesgos y venta, el modelo de negocios con enfoque en el cliente apalancado en las fortalezas de Cencosud y de Scotiabank, la eficiencia y el compromiso de los colaboradores permitieron marcar nuevos hitos en el desempeño financiero de la institución y el inicio del reconocimiento de la marca como una de las más competitivas en el mercado del consumo en el Perú.

Deseo manifestar mi agradecimiento especial a los accionistas y clientes por la confianza depositada en la empresa, y a cada una de las personas que integran el valioso grupo humano por su contribución diaria para lograr esa confianza y ayudar a los clientes a mejorar su calidad de vida y la de sus familias. Estoy orgulloso del equipo y tengo mucha confianza en el futuro y la visión de Caja Cencosud del grupo Scotiabank de ser la entidad más ágil y flexible para los clientes y el mejor lugar para trabajar para nuestros colaboradores.

Atentamente,

El Presidente del Directorio

## PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

---



En equipo logramos ubicarnos en el puesto 9 en el ranking **Great Place to Work** de las empresas entre 250 y 1000 colaboradores.



Ocupamos el Puesto 10 en el ranking de **Great Place to Work** para *Millennials* de las empresas entre 250 y 1000 colaboradores.

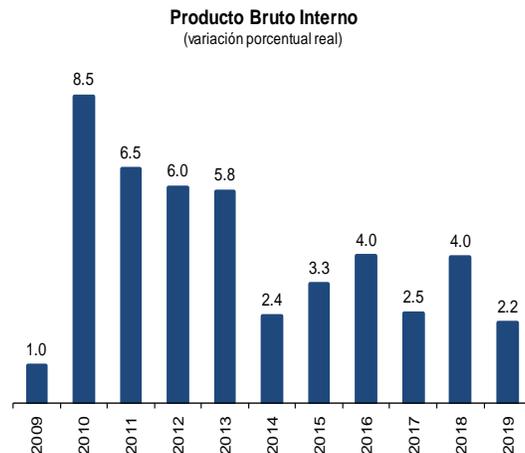


Ocupamos el Puesto 9 en el ranking de **Great Place to Work** para *Mujeres* de las empresas entre 250 y 1000 colaboradores.

**La Economía Peruana en el año 2019**

El Producto Bruto Interno (PBI) cerró el 2019 con un crecimiento de 2.2%, su tasa de expansión más baja desde el 2009, en un contexto de menor expansión de la economía mundial -afectada por la guerra comercial entre EE.UU. y China- y de un mayor ruido político local -que incluyó el cierre temporal del Congreso a fin de setiembre-. La importante desaceleración respecto del 2018 (4.0%) se debió al retroceso de los sectores primarios -con excepción del agropecuario-, así como al menor dinamismo de los sectores no primarios -excepto comercio-.

Los sectores primarios se vieron afectados por choques de oferta transitorios como la menor captura de anchoveta -debido a condiciones oceanográficas anómalas- que influyó sobre los sectores Pesca (-25.9%) y Manufactura Primaria (-8.8%). Asimismo las protestas sociales en el sur del país afectaron temporalmente a Minera Las Bambas -uno de los principales exportadores de cobre- lo que junto a la menor extracción de oro, contribuyeron a la caída del sector Minería (-0.8%). Solo el sector Agropecuario (+3.2%) mantuvo su evolución positiva liderado por los productos de agroexportación.



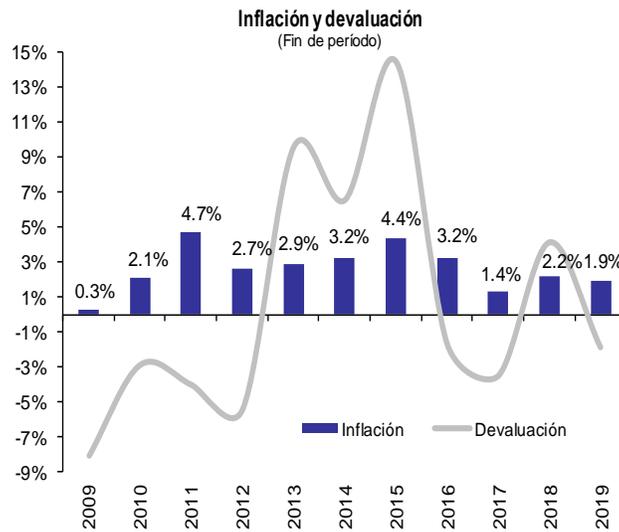
Fuente: INEI, Estudios Económicos-Scotiabank

Los sectores no primarios vinculados a la demanda interna continuaron con su evolución positiva pero a un ritmo menor que en el 2018. Destacaron los sectores vinculados al consumo privado -la variable económica más resiliente- como Comercio (+3.0%) y Servicios (+4.0%). Al interior de este último resaltaron los rubros de Servicios Financieros, Telecomunicaciones y Alojamiento y Restaurantes –debido al impulso por la realización de los Juegos Panamericanos Lima 2019-. El sector Construcción (+1.5%) se vio limitado por el estancamiento de la inversión pública -debido a la curva de aprendizaje de las nuevas autoridades regionales y locales- aunque continuó el dinamismo de la inversión minera e inmobiliaria.

Las cuentas externas continuaron mostrando una tendencia positiva a pesar de la volatilidad de los mercados financieros internacionales asociados a la guerra comercial y a los mayores riesgos geopolíticos. Así, las reservas internacionales alcanzaron US\$68,316 millones al cierre del 2019, equivalentes al 30% del PBI y superiores en US\$ 8,195 millones al 2018. Esta evolución favorable estuvo sustentada en mayores compras de deuda soberana por parte de inversionistas extranjeros, así como por una Balanza Comercial positiva.

La Balanza Comercial registró un superávit de US\$ 6,614 millones, menor a los US\$7,197 millones del 2018. Las exportaciones ascendieron a US\$ 47,688 millones (-2.8%) afectadas por las menores exportaciones mineras, ante la caída en el precio de los metales industriales, como el cobre, debido a la expectativa de una menor demanda por un crecimiento mundial más bajo. Esto fue parcialmente contrarrestado por el aumento de las agroexportaciones -palta, arándanos, uvas- y de la pesca no tradicional -en especial pota-. De otro lado, las importaciones alcanzaron US\$ 41,074 millones (-1.9%), como resultado de las menores compras de combustibles e insumos agrícolas -ante la caída en el precio del petróleo y de la soya, respectivamente- y de bienes de consumo -en particular televisores tras las importaciones récord del 2018-.

El déficit fiscal alcanzó 1.6% del PBI, ratio menor al 2.3% del 2018. Este resultado se debió tanto a una recaudación mayor a la esperada como a una ejecución del gasto público por debajo de lo proyectado. La recaudación tributaria ascendió a S/ 113,754 millones, equivalente al 14.8% del PBI y superior en 6.0% respecto al 2018. La mejora de los ingresos se debió a dos factores principales: i) el dinamismo de la demanda interna que se vio reflejado en mayores ingresos por IGV interno (+7.9%) y del ISC (+19.8%), y ii) ingresos extraordinarios asociados a acciones de cobranza de deuda tributaria de ejercicios anteriores por parte de Sunat y a la venta de activos por montos significativos por parte de algunas empresas. De otro lado, el gasto público no financiero alcanzó S/ 154,109 millones, mayor en 3.2% respecto al 2018. Los gastos corrientes fueron impulsados por la mayor adquisición de bienes y servicios mientras que la inversión pública permaneció estancada puesto que la mayor ejecución del gobierno nacional fue contrarrestada por la caída de la inversión de los gobiernos locales.



Fuente: BCR, Estudios Económicos - Scotiabank

La inflación en el 2019 fue de 1.9%, ubicándose dentro del rango meta del BCR (entre 1% y 3%) por tercer año consecutivo. La expectativa de inflación a 12 meses se mantuvo en promedio en 2.3%, nivel similar al registrado durante el 2018. El BCR mantuvo un postura monetaria expansiva, reduciendo en dos ocasiones su tasa de interés de referencia (agosto y noviembre) pasando de 2.75% a 2.25%. Las presiones inflacionarias por el lado de la demanda pasaron de 2.2% en el 2018 a 2.3% en el 2019, manteniéndose dentro del rango objetivo y cerca del punto medio del mismo.

El Sol se apreció 1.9% frente al dólar, a S/.3.31, luego de una depreciación de más de 4% en el 2018. El 2019 también fue un año de volatilidad cambiaria, dominado principalmente por factores externos. El tipo de cambio inició el año descendiendo de S/.3.37 a S/.3.29 en un contexto de expectativas de apreciación y buen desempeño de mercados financieros internacionales por el avance de las negociaciones de la tregua comercial. El BCR optó por comprar US\$ 385 millones en el mercado spot a S/.3.29 para evitar una apreciación mayor.

El tipo de cambio saltó a S/.3.32 a fines de marzo por la inversión en la curva de tasas de interés en EE.UU., lo que en el pasado ha sido interpretado como una señal que precede a una recesión. Entre mediados de abril y hasta fines de mayo el tipo de cambio subió de S/.3.30 a S/.3.38, ante la abrupta interrupción de la tregua comercial y el anuncio de una nueva ronda de aranceles a productos chinos por parte de EE.UU.

El tipo de cambio registró una abrupta caída desde S/.3.38, hasta S/.3.28, alcanzando su nivel más bajo en el año, tras anunciarse una nueva tregua comercial a inicios de junio. En ese nivel el BCR optó por comprar US\$ 20 millones adicionales.

A inicios de agosto nuevamente la volatilidad se hizo presente con el anuncio de una nueva ronda de aranceles por parte de EE.UU. y la respuesta de China con una devaluación del yuan, lo que hizo saltar al tipo de cambio desde S/.3.30 hasta S/.3.40. En este nivel el BCR optó por colocar swaps cambiarios por el equivalente a US\$ 708 millones, dada la mayor demanda por coberturas, principalmente por parte de inversionistas extranjeros.

En setiembre se aplazó el inicio de una nueva ronda de aranceles, lo que influyó en el retroceso del tipo de cambio de S/.3.40 a S/.3.31. Sin embargo, el aumento de la probabilidad de que la economía de EE.UU. entre en recesión por la publicación de débiles datos económicos, presionó al tipo de cambio, llevándolo hasta cerca de S/.3.40 otra vez. En este nivel se produjo el cierre constitucional del Congreso.

La menor tensión comercial y el alejamiento de un brexit brusco hizo retroceder el tipo de cambio de S/.3.39 a S/.3.33 hasta fines de octubre. El estallido de protestas sociales en Chile y en otros países de la región presionó al dólar, llevando el tipo de cambio esta vez hasta su nivel más alto del año (S/.3.41) a fines de noviembre. Por encima de S/.3.40 el BCR colocó swaps cambiarios por el equivalente a US\$ 265 millones.

Finalmente, el anuncio de un acuerdo fase uno entre EE.UU. y China vino acompañado de una recuperación de los precios de los metales, y de una menor presión sobre el tipo de cambio, cerrando el año en S/.3.31. El tipo de cambio promedio del año fue S/.3.34.

Las tasas de interés activas de los bancos tuvieron un comportamiento descendente. La tasa activa promedio en moneda nacional (TAMN) descendió de 14.3% a fines del 2018 a 14.1% a fines del 2019, en línea con la postura expansiva de la política monetaria. Del mismo modo, la tasa activa promedio en moneda extranjera (TAMEX) descendió de 7.9% a 7.5%, en línea con el recorte de tasas de interés por parte de la Reserva Federal. Las tasas de interés pasivas tuvieron un comportamiento similar. La tasa pasiva en moneda nacional (TIPMN) descendió 16pbs, pasando de 2.36% a 2.20%, mientras que la tasa pasiva en moneda extranjera (TIPMEX) aumentó sólo 4pbs, pasando de 0.78% a 0.82%.

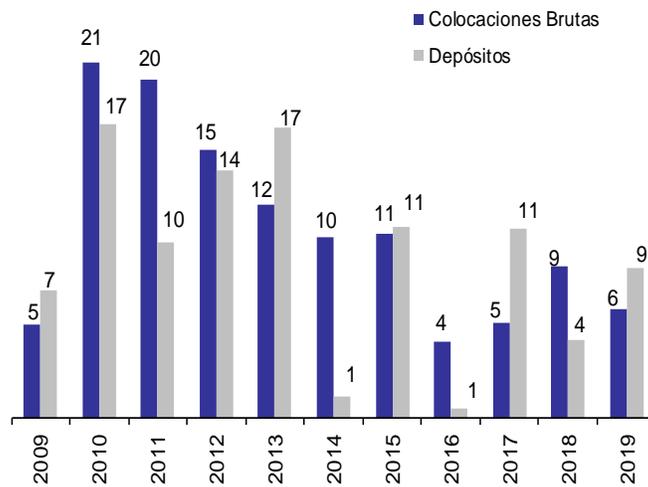
El crédito del sistema financiero al sector privado creció 6.9% en el 2019, medido con tipo de cambio constante, desacelerándose respecto del 2018 (8.7%). Los créditos en soles mantuvieron su dinamismo pasando de un crecimiento de 11.6% a 9.7%, mientras que los créditos en dólares continuaron desacelerando, pasando de un ritmo de 3.0% a -0.4%.

Los créditos a empresas desaceleraron de un ritmo de 7.7% a 4.2%, mientras que los créditos a personas mantuvieron su dinamismo con un crecimiento de 11.3%. El nivel de dolarización del crédito bajo de 28.0% a 25.7%, manteniéndose la estrategia de desdolarización del crédito que viene impulsando el Banco Central por séptimo año consecutivo, con el objetivo de reducir el riesgo cambiario–crediticio entre los agentes económicos.

A nivel del sistema bancario, en el 2019 el crédito creció 6.3%, mientras que los depósitos lo hicieron en 8.7%, según cifras expresadas con tipo de cambio constante. El ratio de morosidad pasó de 2.95% en el 2018 a 3.02% en el 2019.

El nivel de rentabilidad del sistema se mantuvo en 18.3% en el 2019, por tercer año consecutivo. Los ingresos financieros representaron el 8.9% de los activos productivos, por cuarto año consecutivo, mientras que los gastos operativos descendieron del 42.2% al 41.1% del margen financiero, reflejando los esfuerzos por una mayor eficiencia del sistema. El nivel de provisiones alcanzó el equivalente al 152% de la cartera atrasada.

**Colocaciones Netas y Depósitos del Sistema Bancario**  
(Crecimiento % con tipo de cambio constante)



Fuente: SBS, Asbanc, Estudios Económicos - Scotiabank

## Perspectivas 2020

Las principales tendencias para la economía peruana en el 2020 según las proyecciones del Departamento de Estudios Económicos de Scotiabank Perú son:

- Un entorno externo más favorable impulsado por el acuerdo comercial fase uno entre EE.UU. y China, así como por estímulos marginales de política monetaria en el mundo, acotado por la propagación del coronavirus que viene afectando el comercio internacional. Scotiabank espera un crecimiento de 3.1% para la economía mundial, superior al 2.9% del 2019. De manera preventiva, se asume que la FED podría recortar su tasa en 25pbs hacia la segunda mitad del 2020, si es que el crecimiento de EE.UU. viene por debajo de lo esperado.



- Una expansión del PBI local de alrededor de 3%. Esta mejora respecto al 2.3% del 2019 estaría sustentada en una recuperación de los sectores primarios como Pesca y Minería, asumiendo condiciones oceanográficas normales y menores protestas sociales, respectivamente. Asimismo prevemos un mayor dinamismo del sector Construcción, impulsado por la esperada aceleración de la inversión pública -en particular de los gobiernos regionales y locales- así como del gradual destrabe de algunos proyectos incluidos en el Plan Nacional de Infraestructura. Sin embargo, prevemos un comportamiento conservador de la inversión privada, en particular hacia el cuarto trimestre, en la medida que se acerquen las elecciones generales del 2021.
- La inflación, así como las expectativas inflacionarias, deben mantenerse dentro del rango objetivo del BCR por cuarto año consecutivo. El crecimiento económico esperado por debajo del potencial y las expectativas inflacionarias ancladas cerca del punto medio del rango meta, permitirían al BCR mantener su postura expansiva a lo largo del año, con sesgo a un recorte adicional de la tasa de interés de referencia.
- Es probable que el tipo de cambio continúe algo volátil en el 2020, considerando la persistencia de ciertas fuentes de incertidumbre, como la guerra comercial (fase dos), el impacto del coronavirus sobre los precios de los metales, el contexto electoral (en EE.UU.) y preelectoral en caso del Perú. Los fundamentos externos no mejorarían, pero se mantendrían sólidos, con un superávit comercial previsto de US\$ 5,600 millones, sostenido por cierta mejora en los precios de los metales.
- La expansión del crédito continuaría siendo impulsada por los créditos en soles, en línea con el dinamismo de la demanda interna, el nivel de ingreso y la creación de puestos de trabajo formales, al mismo tiempo que continuaría el proceso de desdolarización financiera.

## RESULTADOS FINANCIEROS

### Estado de Resultados

(PEN MM)

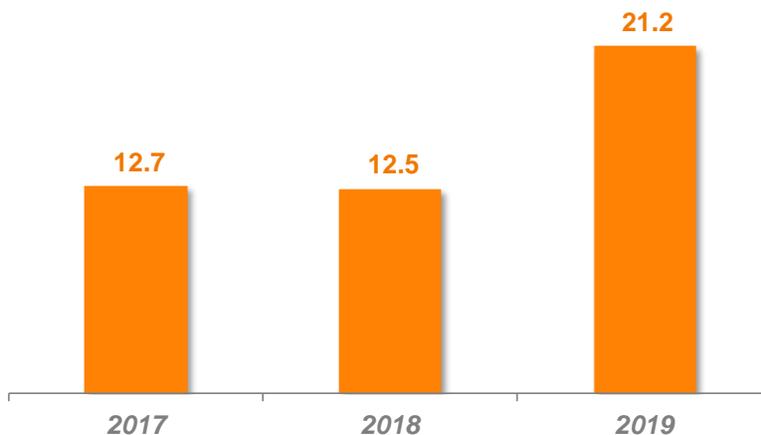
	2017	2018	2019	Variación Anual 2019 / 2018	
				Absoluta	%
Ingresos por Intereses	258.1	347.1	372.1	25.0	7%
(-) Gastos por Intereses	30.0	38.1	39.8	1.6	4%
Ingresos por Servicios Financieros, neto	11.4	16.9	42.0	25.1	149%
Resultados por Operaciones Financ.	0.4	0.4	0.4	0.1	22%
<b>Ingresos Totales</b>	<b>239.8</b>	<b>326.3</b>	<b>374.8</b>	<b>48.6</b>	<b>15%</b>
(-) Provisiones para Créditos Directos	85.3	160.2	177.8	17.6	11%
(-) Gastos de Administración	161.5	178.4	166.3	-12.2	-7%
(-) Depreciaciones y Amortizaciones	6.5	3.0	2.5	-0.5	-17%
(-) Valuación de Activos y Provisiones	0.5	0.7	1.9	1.2	168%
Otros Ingresos y Gastos	35.1	38.9	6.4	-32.6	-84%
(-) Impuesto a la Renta	8.3	10.4	11.6	1.2	11%
<b>RESULTADO NETO DEL EJERCICIO</b>	<b>12.7</b>	<b>12.5</b>	<b>21.2</b>	<b>8.7</b>	<b>70%</b>

En el 2019, la utilidad neta de la Caja alcanzó la cifra de S/ 21.2 MM, superior en S/ 8.7 MM (70%) a la obtenida al cierre del año anterior, que fue de S/12.5 MM.

La mayor utilidad neta fue resultado de un incremento de los Ingresos por Intereses (+7%), y un menor Gasto de Administración (-7%).

### Utilidad Neta

(PEN MM)



Los Ingresos por Intereses ascendieron a S/372.1 MM en el año 2019 y muestran un incremento del 7%, en línea con el crecimiento de las Colocaciones Vigentes (7%).

Los Gastos por Intereses fueron de S/ 39.8 MM, los mismos que aumentaron en 4% respecto al año anterior, debido a los mayores intereses en adeudados (S/9.6 MM). Por otro lado, las provisiones para créditos directos se incrementaron en 11% respecto al año anterior consecuencia del crecimiento de las colocaciones en 9%; además, de un impacto de las cosechas con mayor perfil del riesgo tomadas en el 2018 que durante los últimos meses vienen disminuyendo.

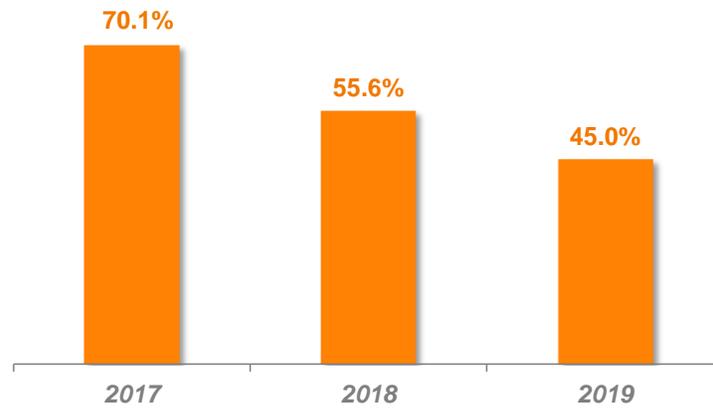


Asimismo, con el inicio de la alianza entre Scotiabank y Cencosud se vienen implementando las mejores prácticas en *Business Intelligence* y *Risk Analytics*, las cuales nos han favorecido en el crecimiento de las colocaciones.

Los Ingresos por Servicios Financieros Netos fueron de S/ 42.0 MM, mayor en 149% respecto al año anterior, como consecuencia de la homologación del registro contable al Grupo Scotiabank.

Los Gastos de Administración fueron de S/ 166.3 MM, los mismos que disminuyeron en -7% respecto al año anterior. El crecimiento del Total de Ingresos conjuntamente con la disminución en los Gastos Administrativos, permiten continuar mejorando la eficiencia operativa (*Gastos Administrativos incluyendo depreciación y amortización / Ingresos totales*), indicador que alcanzó 45.0% en el 2019, inferior en 1,059 puntos básicos con respecto al cierre del 2018.

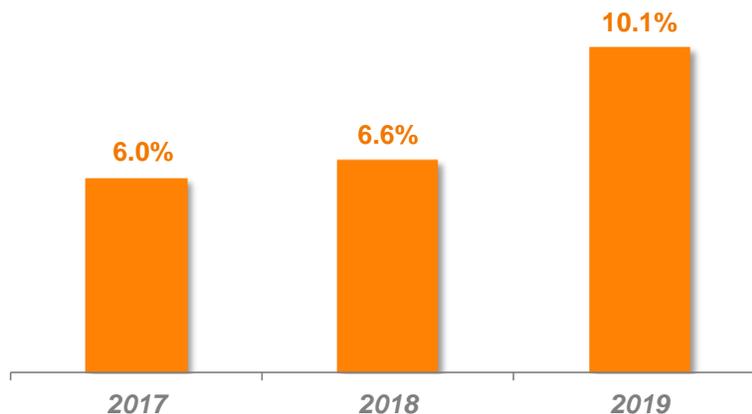
### Gastos Administrativos / Ingresos Totales Netos



### **Rentabilidad**

La Rentabilidad sobre Patrimonio (ROE) en el 2019 ascendió a 10.1%, superior a la del año anterior que fue 6.6%, consecuencia del crecimiento de la utilidad acumulada.

### Utilidad Neta / Patrimonio Neto



## Principales Cifras Financieras (PEN MM)

	2017	2018	2019	Variación Anual 2019 / 2018	
				Abs.	%
<b>Activo Total</b>	<b>774.2</b>	<b>1,005.0</b>	<b>1,052.3</b>	<b>47.3</b>	<b>4.7%</b>
Disponible	102.1	175.3	61.9	-113.4	-64.7%
Fondos Interbancarios	-	-	-	-	
Inversiones Disponibles Para La Venta	-	-	98.6		
Cartera de Créditos Bruta <sup>1/</sup>	633.2	840.3	913.8	73.5	8.7%
Cartera de Créditos Neta	594.1	776.0	835.4	59.4	7.7%
Colocaciones Refinanciadas	4.1	4.0	30.2	26.3	665.3%
Créditos Vencidos	24.9	46.4	41.5	-4.9	-10.6%
Cobranza Judicial	-	-	-	-	
(-) Provisión Colocaciones	-39.1	-64.3	-78.4	-14.1	21.9%
Cuentas por Cobrar	54.5	38.8	35.3	-3.5	-9.0%
Inmuebles, Maq. Y Equipo (Neto)	5.1	4.0	5.8	1.7	43.1%
Intangibles (Neto)	2.9	1.6	0.9	-0.6	-40.0%
Impuestos Corrientes	2.5	-	-		
Impuesto Diferido	8.5	4.4	4.6	0.2	3.7%
Otros Activos (Neto)	4.4	4.9	9.8	4.9	100.7%
<b>Pasivos Totales</b>	<b>598.0</b>	<b>816.4</b>	<b>842.4</b>	<b>26.1</b>	<b>3.2%</b>
Obligaciones con el Público y Dep. del Sist.Fin.	497.5	668.1	437.1	-231.0	-34.6%
Adeudados	15.1	105.7	353.4	247.7	234.4%
Cuentas por Pagar	70.0	37.2	43.3	6.2	16.6%
Provisiones	0.7	1.2	0.6	-0.6	-48.3%
Impuestos Corrientes	-	1.5	3.0	1.4	94.2%
Impuesto Diferido	0.2	-	2.4	2.4	
Otros Pasivos	14.6	2.7	2.5	-0.1	-4.8%
<b>Patrimonio Neto</b>	<b>209.8</b>	<b>188.6</b>	<b>209.8</b>	<b>21.2</b>	<b>11.3%</b>
<b>Utilidad Neta</b>	<b>12.7</b>	<b>12.5</b>	<b>21.2</b>	<b>8.7</b>	<b>70.0%</b>

1/ Cartera de Créditos Bruta incluye rendimientos devengados de colocaciones

### Activos

Los activos totales al cierre del 2019 alcanzaron S/ 1,052.3 MM, cifra superior en S/ 47.3 MM (4.7%) al año anterior; explicado por el incremento de las Inversiones Disponibles para la Venta en S/ 98.6 MM y del Saldo de Cartera de Créditos Brutos en S/ 73.5 MM, compensado parcialmente por la disminución del Disponible en S/ -113.4 MM.

La Cartera de Créditos Neta ascendió a S/ 835.4 MM, cifra superior en S/ 59.4 MM (7.7%) al año anterior, resultado del incremento de las colocaciones vigentes en S/ 52.1 MM.

La reducción del Disponible en el 2019 está alineada a la estrategia de rentabilizar los excedentes de liquidez reflejándose en el incremento de las Inversiones Disponibles para la venta.

### Estructura del Activo %

RUBROS	2017	2018	2019
Disponible	13.2%	17.4%	5.9%
Fondos Interbancarios	0.0%	0.0%	0.0%
Inversiones Disponibles Para La Venta			9.4%
Cartera de Créditos	76.7%	77.2%	79.4%
Cuentas por Cobrar	7.0%	3.9%	3.4%
Inmuebles, Maq. Y Equipo	0.7%	0.4%	0.5%
Intangibles	0.4%	0.2%	0.1%
Otros Activos	2.0%	0.9%	1.4%
<b>Total Activo</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>

La mayor parte de los activos está concentrada en la Cartera de Créditos, que representa el 79.4% de los activos totales, seguida por Inversiones Disponibles para la Venta en 9.4%, Disponible en 5.9%, Cuentas por Cobrar en 3.4% y demás activos en 2.0% (Inmuebles, Maquinarias y Equipo; Intangibles y otros activos).

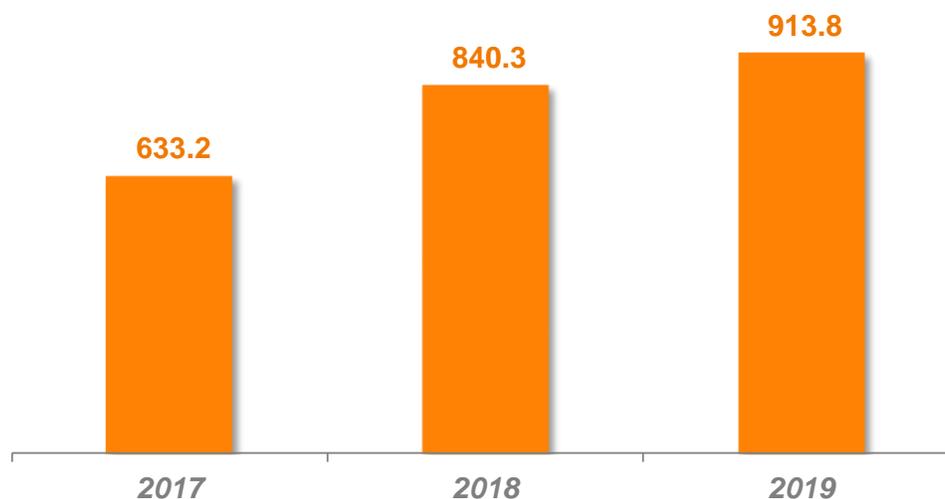
### **Colocaciones**

La Cartera de Créditos Brutas en el 2019 totalizo S/ 913.8 MM, cifra superior en 8.7% a la de doce meses atrás, atribuible al crecimiento de las colocaciones vigentes (S/ 52.1 MM), Refinanciadas (S/ 26.3 MM) y compensados con menores saldos en la Cartera Atrasada (S/ -4.9 MM).

En el 2019 se cambió la composición del portafolio entre los productos, compras pasó de 55.8% a 46.3% y Productos Financieros se incrementó de 44.2% a 53.7%

### Colocaciones Brutas

(PEN MM)



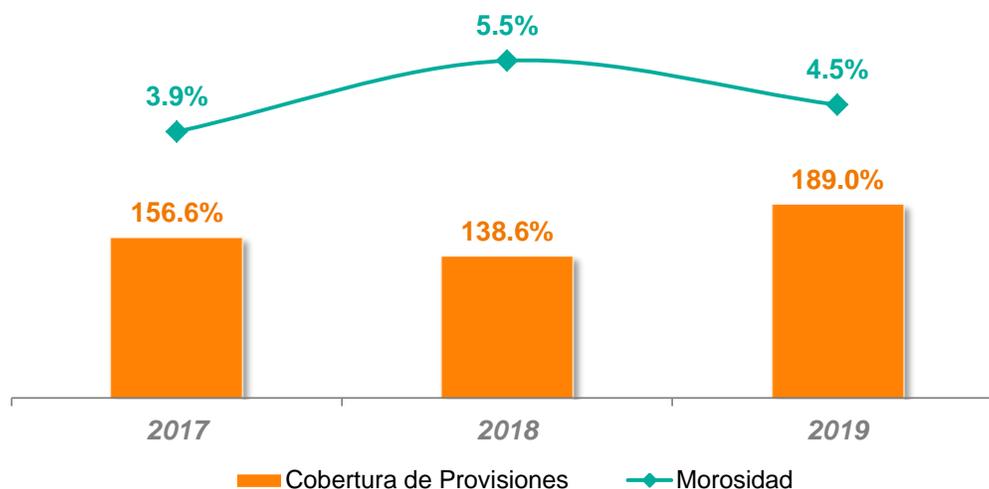
Colocaciones Brutas	2017	2018	2019	Variación Anual 2019 / 2018	
				Abs.	%
Colocaciones Vigentes	604.2	789.9	842.1	52.1	7%
Refinanciadas	4.1	4.0	30.2	26.3	665%
Vencidos	24.9	46.4	41.5	-4.9	-11%
<b>Total Colocaciones Brutas</b>	<b>633.2</b>	<b>840.3</b>	<b>913.8</b>	<b>73.5</b>	<b>9%</b>

### Calidad de Activos

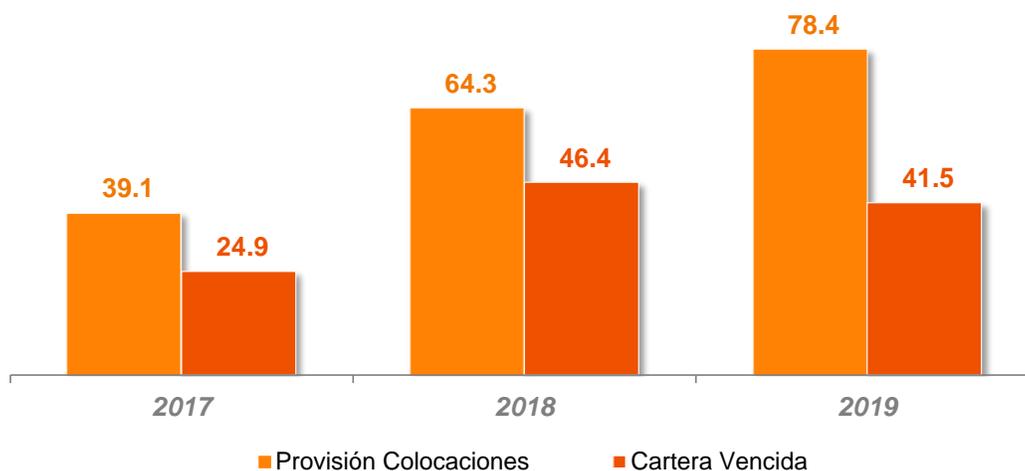
En el 2019 la gestión de riesgos estuvo enfocada en atraer clientes con mejor perfil, mediante el aprovechamiento de herramientas analíticas de clase mundial en todas las etapas del proceso crediticio: originación, gestión del portafolio y cobranzas.

La Cartera Atrasada o Vencida ha disminuido en 11% en los últimos doce meses alcanzando un saldo de S/ 41.5 MM, teniendo como resultado un índice de morosidad (colocaciones atrasadas / colocaciones brutas) de 4.5% al cierre del 2019, -100pb a la de doce meses atrás. Asimismo, las Provisiones para Colocaciones alcanzaron S/ 78.4 MM, mostrando un incremento de 22% en los últimos doce meses, con lo que el aprovisionamiento (Provisiones por Cartera de Créditos respecto a Saldo de Cartera Atrasada) al cierre del 2019 fue de 189%, nivel holgado, satisfactorio y superior al ratio de doce meses atrás.

#### Morosidad y Cobertura de Provisiones %



**Cartera Atrasada y Provisiones**  
(PEN MM)



Los Otros Activos ascendieron a S/ 56.4 MM, habiendo aumentado en S/ 2.7 MM (5%) respecto a Diciembre 2018. Esto debido al incremento de Otros Activos Netos (S/ 4.9 MM) por implementación de nuevas políticas de diferimiento; de Inmuebles, Maquinaria y Equipo (S/ 1.7 MM); y compensado con la disminución de Cuentas por Cobrar (S/ - 3.5 MM) principalmente las que corresponden a empresas vinculadas, según se muestra en el cuadro debajo.

**Otros Activos y Otros**  
(PEN MM)

Otros Activos y Otros	2017	2018	2019	Variación Anual 2019 / 2018	
				Abs.	%
Cuentas por Cobrar	54.5	38.8	35.3	-3.5	-9%
Inmuebles, Maq. Y Equipo (Neto)	5.1	4.0	5.8	1.7	43%
Intangibles (Neto)	2.9	1.6	0.9	-0.6	-40%
Impuesto Corriente	2.5	0.0	0.0		
Impuesto Diferido	8.5	4.4	4.6	0.2	4%
Otros Activos (Neto)	4.4	4.9	9.8	4.9	101%
<b>Total</b>	<b>77.9</b>	<b>53.7</b>	<b>56.4</b>	<b>2.7</b>	<b>5%</b>

**Pasivos**

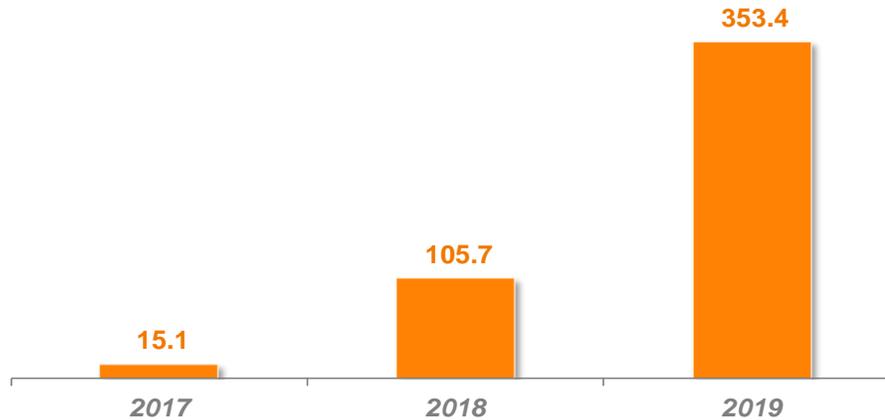
Al cierre del 2019, los pasivos totales alcanzaron la cifra de S/ 842.4 MM, cifra superior en S/ 26.1 MM (+3.2%) a Diciembre 2018, explicado principalmente por mayores Adeudados (S/ 247.7 MM), Cuentas por Pagar (S/ 6.2 MM) y compensado con la disminución de Obligaciones con el Público y Depósitos en el Sistema Financiero (-S/ 231 MM). El incremento de los Adeudados se explica principalmente por una mayor utilización de la línea con Scotiabank y otras entidades financieras.

### Estructura del Pasivo %

<i>RUBROS</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>
Obligaciones con el Público y Dep. del Sist.Fin.	83.2%	81.8%	51.9%
Adeudados	2.5%	12.9%	42.0%
Cuentas por Pagar	11.7%	4.6%	5.1%
Provisiones	0.1%	0.1%	0.1%
Impuestos Corrientes	0.0%	0.2%	0.4%
Impuesto Diferido	0.0%	0.0%	0.3%
Otros Pasivos	2.4%	0.3%	0.3%
<b>Total Pasivo</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

### Evolución de los Adeudados

(PEN MM)



Los Adeudados constituyen el pasivo más importante, con un monto de S/ 353.4 MM, el cual concentra el 42% del pasivo total. Las Obligaciones con el Público y Depósitos en el Sistema Financiero representan el 51.9%, las Cuentas por Pagar 5.1%, Provisiones y el resto de Pasivos 1.1%.

En cuanto a la captación por tipo de moneda, las Obligaciones con el Público y Depósitos del Sistema Financiero en moneda nacional fueron de S/ 436 MM, disminuyendo en 34.6% respecto al cierre del 2018 y constituyeron el 99.7% de los depósitos totales. Las Obligaciones con el Público y Depósitos del Sistema Financiero en moneda extranjera representaron el 0.3% y fueron S/ 1.1 MM, habiendo disminuido en 32% respecto al cierre del 2018.

**Obligaciones con el Público y Depósitos del Sistema Financiero por Moneda.**  
(PEN MM)

	2017	2018	2019	Variación Anual 2019 / 2018	
				Abs.	%
Obligaciones con el Público y Depósitos del Sistema Financiero <b>MN</b>	495.0	666.5	436.0	-230.5	-34.6%
Obligaciones con el Público y Depósitos del Sistema Financiero <b>ME</b>	2.4	1.6	1.1	-0.5	-32.0%
Total Obligaciones con el Público y Depósitos del Sistema Financiero S/ MM	497.5	668.1	437.1	-231.0	-34.6%

**Participación %**

Obligaciones con el Público y Depósitos del Sistema Financiero <b>MN</b>	99.5%	99.8%	99.7%
Obligaciones con el Público y Depósitos del Sistema Financiero <b>ME</b>	0.5%	0.2%	0.3%
<b>Total</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

<b>DEPÓSITOS</b>	2017	2018	2019	Variación Anual 2019 / 2018	
				Abs.	%
Depósitos a Plazo	13.3	13.3	5.3	-8.0	-60.2%

Los depósitos compuestos por Depósitos a Plazo de Empresas del Sistema Financiero alcanzan S/ 5.3 MM del Total de Obligaciones con el Público y Depósitos del Sistema Financiero. Los mismos, disminuyeron en 60.2% respecto al año 2018 (S/ 13.3 MM).

**Otros Pasivos y Otros**  
(PEN MM)

<b>Otros Pasivos y Otros</b>	2017	2018	2019	Variación Anual 2019 / 2018	
				Abs.	%
Cuentas por Pagar	70.0	37.2	43.3	6.2	17%
Provisiones	0.7	1.2	0.6	-0.6	-48%
Impuestos Corrientes	0.0	1.5	3.0	1.4	94%
Impuesto Diferido	0.2	0.0	2.4	2.4	0%
Otros Pasivos	14.6	2.7	2.5	-0.1	-5%
<b>Total</b>	<b>85.41</b>	<b>42.53</b>	<b>51.86</b>	<b>9.3</b>	<b>22%</b>

## Patrimonio

El Patrimonio al cierre del 2019 ascendió a S/ 209.8 MM, habiéndose incrementado en S/ 21.2 MM (11.3%) en el último año, explicado por la mejora en los resultados acumulados del 2019. El capital social se mantiene constante durante los últimos doce meses.

### Patrimonio Neto (PEN MM)

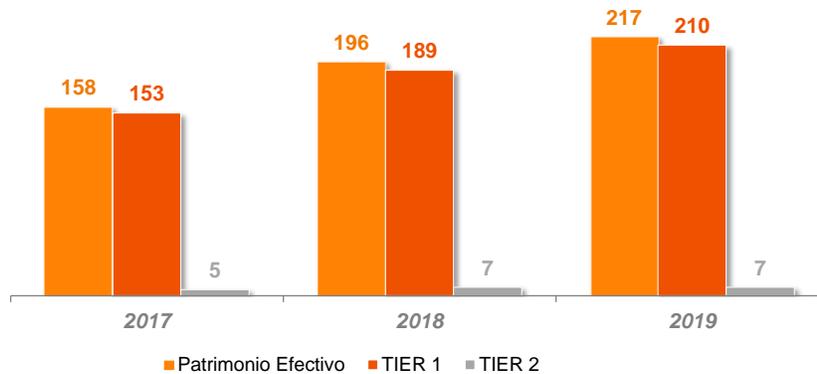
PATRIMONIO	2017	2018	2019	Variación Anual 2019 / 2018	
				Abs.	%
Capital Social	196.6	196.6	196.6	-	0%
Resultados Acumulados	-33.1	-20.5	-8.0	12.5	-61%
Resultado Neto del Ejercicio	12.7	12.5	21.2	8.7	70%
<b>Total</b>	<b>176.14</b>	<b>188.62</b>	<b>209.85</b>	<b>21.2</b>	<b>11%</b>

## Ratio de Capital

El total de activos ponderados por riesgo al cierre del 2019 alcanzó el monto de S/ 1,270 MM, el cual incluye activos ponderados por riesgo de crédito, de mercado y operacional, mostrando un incremento de S/ 7.6 MM (6.3%) respecto a 2018, atribuible al crecimiento del portafolio de la Caja.

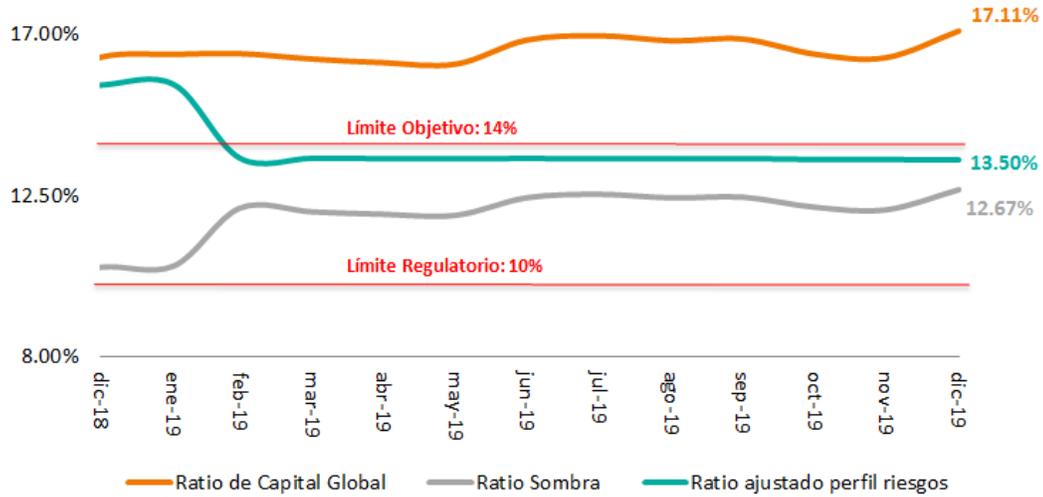
Por su parte, el patrimonio efectivo total asciende a S/ 217.3 MM, superior en S/ 21.7 MM (11%) a diciembre 2018. El crecimiento es producto de la capitalización de utilidades.

### Patrimonio Efectivo (PEN MM)



El Ratio de Capital Global al cierre del 2019 resulta de 17.1%, el mismo que se incrementó en 73 bps respecto al del cierre del 2018 (16%) y muestra una amplia holgura respecto al límite legal mínimo, que es 10%.

### Ratio de Capital Global %



El requerimiento patrimonial por riesgo de crédito, riesgo de mercado y riesgo operativo es el 10% de los activos ponderados por riesgo, es decir S/ 127 MM. A esto se agrega el requerimiento de patrimonio adicional S/ 44.5 MM (*Resolución SBS 8425-2011*), que está en función al riesgo sistémico, al riesgo por concentración (*individual, sectorial y regional*), tasa de interés del balance, ciclo económico y propensión al riesgo.

Ambos requerimientos dan como resultado un requerimiento total de capital de S/ 171.5 MM al cierre del 2019. Dado que el Patrimonio Efectivo es de S/ 217.3 MM, la Caja tiene un excedente de patrimonio efectivo de S/ 45.8 MM, el cual le permite solventar con holgura el crecimiento sostenible de las operaciones.



## OFERTA DE VALOR

---

### TARJETAS DE CRÉDITO

A diciembre 2019 las colocaciones brutas de tarjetas de crédito ascendieron a S/ 889 MM, creciendo 9% respecto al año anterior lo que permitió alcanzar una participación del 3.4% sobre el total del mercado.

Nuestro parque de tarjetas asciende a 638M y está diseñada para atender las necesidades financieras de los clientes de Metro, Wong, Paris y Establecimientos Afiliados, teniendo como objetivo ser el principal medio de pago en las tiendas de nuestros retails.

#### Logros 2019

- La venta de tarjeta de crédito ha retomado el crecimiento, superando las 23M tarjetas en los últimos dos meses del año, esto representa un crecimiento del 14% respecto a las ventas en el mismo periodo del año anterior
- Consolidación de los canales de ventas por medio de la implementación de 3 nuevos calls y el lanzamiento de la Fuerza de Venta Externa que impulsó la venta de tarjetas de crédito y productos financieros
- El ratio de renovación de tarjetas de crédito pasó de 10% a 60% en el primer año de gestión
- A partir de julio 2019, mejoramos el modelo de asignación de tasas de tarjetas de crédito según el perfil de riesgo, comportamiento de pago y línea de crédito del cliente

### PASIVOS

Las captaciones de depósitos naturales ascendieron a S/ 352 MM al cierre de diciembre 2019, compuestos por los productos Depósitos a Plazo Fijo (S/ 143.2 MM) y Compensación por Tiempo de Servicio (S/ 208.4 MM).

#### Logros 2019

- Redefinimos nuestra estrategia de fondeo para ser más eficiente e implementamos tarifas alineadas al mercado en los productos CTS y Depósitos a Plazo Fijo.

### SEGUROS

Los ingresos generados por seguros obligatorios y optativos ascendieron a S/ 40.8 MM al cierre del 2019 alcanzando un crecimiento de 6.7% respecto a lo registrado en el 2018.

Por su lado, las comisiones de seguros obligatorios alcanzaron a S/ 28.9 MM y los optativos S/ 8.8MM con un crecimiento de 4.3% y -3.0% respectivamente.



Los Seguros Optativos que ofrecemos buscan acompañar a nuestros clientes en los momentos positivos de su vida, otorgando coberturas que le permitan disfrutar al máximo eventos como el nacimiento de un hijo, matrimonio o titulación; asimismo, buscamos proteger su salud y la de sus familias, con atenciones médicas ambulatorias y chequeos preventivos.

### **Logros 2019**

- Implementamos el Seguro de desgravamen para tarjetas de crédito con 1 exclusión, mientras que el mercado se mantiene en 9. Este cambio mejoró la atención de siniestros e incrementó el porcentaje de casos procedentes
- Mejoramos la cobertura del Seguro de Protección de Tarjeta, incluyendo tarjetas adicionales
- Se incrementó en 11% la cantidad de clientes que mantienen un seguro.



## CANALES

---

La estrategia de la Caja es contar con una red de distribución eficiente y rentable que permita una mejor experiencia del cliente en todos nuestros productos.

### CANALES PRESENCIALES

Continuamos creciendo en nuestra red de atención mediante formatos costo-eficientes apalancados en los retails (Metro, Wong, Paris). En el 2019 se sumaron cuatro nuevas agencias: agencia Metro Santa Clara, agencia Metro Huancayo, agencia Metro Huánuco y agencia Metro Gamarra.

De esta manera, la Caja al término del 2019 consolida una red de 69 puntos de atención ubicados en 12 departamentos a nivel nacional que comprende: 45 agencias en hipermercados y supermercados Metro, 12 en supermercados Wong, 11 en tiendas por departamento Paris y 1 agencia principal.

### CANALES NO PRESENCIALES

En el marco de nuestra oferta multicanal y con el objetivo de potenciar a la red de agencias, se implementó un canal adicional de venta eficiente y rentable para la colocación de tarjetas de crédito, productos financieros y seguros; brindando flexibilidad, mayores beneficios y productos ad-hoc para nuestros clientes.

Desde el año 2016 iniciamos operaciones con Canales No Presenciales y hoy hemos logrado consolidar un equipo de alrededor de 400 colaboradores para la gestión Inbound y Outbound del canal telemarketing.

Por otro lado, se implementó el canal de Fuerza de Ventas Externa (venta campo) para ampliar nuestra cobertura en Lima y provincias e incrementar nuestras ventas.

Los objetivos principales de este canal son los siguientes:

- Incrementar el parque de tarjetas de crédito mediante la gestión de Call Centers y Fuerza de Venta Externa, este último en sinergia con la Red de Agencias (Metro, Wong y Paris)
- Incrementar el volumen de colocación de Préstamos en Efectivo (SAE<sup>1/</sup> + AE<sup>2/</sup>) y Compra de deuda tanto para clientes como para nuevos clientes (SAEO<sup>3/</sup>)
- Incrementar la participación de ventas a través de nuestros canales de Call Centers (nuevos proveedores) y Fuerza de Ventas Externa (nuevas provincias)
- Impulsar las ventas de seguros e incrementar la cartera de productos.

### Logros 2019

- Se alcanzó S/ 230MM en la facturación anual de Súper Avance (SAE + SAR<sup>4/</sup> + SAEO) creciendo un 28% respecto al año anterior, lo que ha permitido una participación del 65% del total de las ventas en la Caja, manteniéndonos como el principal canal de colocación



- Respecto al seguro de protección de tarjetas se logró que 16M unidades contaran con este seguro, lo cual representa un crecimiento de 122% en comparación al año anterior
- En AE logramos tener una facturación por S/ 49.3MM, que representa un incremento del 210% respecto al año anterior, con una participación del 32% sobre el total colocado.
- Se implementó el canal de Fuerza de Venta Externa (venta campo) con un equipo de 150 vendedores para la gestión de productos financieros y tarjetas de crédito. El resultado del mes de diciembre fue de S/1 MM en ventas y 250 tarjetas de crédito habilitadas
- Se implementaron estrategias para fortalecer la venta de Tarjetas de Crédito que permitió alcanzar 4.5M tarjetas habilitadas promedio mensual, mayor en 28.6% al año anterior
- A través de los canales no presenciales lanzamos nuevos productos: SAR y SAEO

1/ SAE: Súper Avance de Efectivo  
2/ AE: Avance de Efectivo  
3/ SAEO: Súper Avance de Efectivo Originación  
4/ SAR: Súper Avance Reenganche



## ALIANZAS

---

### CENCOSUD (WONG, METRO Y PARIS)

Es uno de los más grandes y prestigiosos conglomerados de retail en América Latina. Cuentan con operaciones activas en Argentina, Brasil, Chile, Perú y Colombia y con un staff de más de 140M colaboradores al servicio del cliente.

Las operaciones de Cencosud se extienden a través de sus diferentes líneas de negocios, las cuales son: Supermercados, Mejoramiento del Hogar, Tiendas por Departamento, Centros Comerciales, Servicios Financieros, Corretaje de Seguros y Centros de Entretenimiento Familiar, convirtiendo a Cencosud en la compañía de capitales latinoamericanos más diversificada del Cono Sur.

Cencosud inició sus operaciones en Perú en el 2008 y actualmente se consolida con un portafolio con más de 100 establecimientos en sus cuatro principales unidades de negocios (supermercados, tiendas por departamento, centros comerciales y servicios financieros).

Los objetivos principales con Cencosud son los siguientes:

- Colocar tarjetas de crédito a los clientes de Cencosud, con la finalidad de incrementar la adquisición de productos en las tiendas.
- Brindar soluciones financieras a los clientes de Cencosud (Wong, Metro y Paris).
- Implementar agencias de la Caja y módulos de ventas en todas las tiendas de Cencosud a nivel nacional, para ofrecer a los clientes todos los productos y servicios que la Caja comercializa.

### Logros 2019

- Se logró S/ 473MM de facturación en Supermercados Metro con una penetración promedio anual de 16.3% sobre la venta total de la cadena, manteniéndonos como el principal medio de pago de tarjetas de crédito.
- Se inauguraron cuatro nuevas agencias durante el 2019: Metro Santa Clara (marzo), Metro Huancayo (junio), Metro Huánuco (octubre) y Metro Gamarra (Diciembre).
- En Supermercados Wong, se logró S/ 103MM de facturación con una penetración promedio anual de 5.6% mayor en 2% sobre el año anterior.
- En Tiendas Paris, se logró S/ 213MM de facturación con una penetración promedio anual de 37.6% sobre el total de la venta.



## OTRAS ALIANZAS

A diciembre 2019, los consumos en establecimientos fuera de los retails alcanzaron los S/ 816MM, y representa el 50% del total de la facturación de la Caja.

El propósito de la gestión de alianzas comerciales es entregar valor a nuestros clientes, entendiendo sus necesidades, sus preferencias y patrones de consumo.

En el 2019, hemos redefinido la estrategia de alianzas segmentamos nuestro portafolio para gestionar de manera diferenciada a nuestros clientes:

- Planteamos una estrategia de alianzas que busca acompañar a nuestros clientes en su día a día, entendiendo sus necesidades y hábitos de compra.
- Hemos trabajado una segmentación en función al uso de la tarjeta Cencosud y a su valor, lo cual permite gestionar a nuestros clientes de manera diferenciada enfocándonos principalmente en gestionar la inactividad y fidelización.
- Migramos de campañas masivas a segmentadas de acuerdo al perfil de nuestros clientes.
- Sinergias con Bonus para incrementar el número de afiliados al programa y generar así mayor vinculación con la tarjeta.



## INTELIGENCIA DE NEGOCIOS

---

Durante el 2019 se reestructuraron las funciones del área teniendo como estrategia principal identificar oportunidades internas y externas que permitan lograr una mayor participación de mercado basándose para ello en herramientas analíticas de medición, estrategias y segmentación de clientes.

Actualmente se tiene implementada una serie de modelos analíticos que nos permiten fortalecer la gestión comercial, además, se cuenta con herramientas para el seguimiento oportuno de los indicadores de efectividad y producción para los distintos canales de la empresa.

### Logros 2019

- Se desarrollaron nuevas estrategias para incrementar el volumen de venta de los productos Avance Efectivo y Súper Avance Efectivo, impulsando los niveles de aceptación y desembolso.
- Se desarrollaron tableros de control (Dashboards) para medir la conversión de las campañas masivas de adquisición y cross que permiten mayor capacidad de seguimiento, así como la toma de decisiones más ágil ante cambios en la estrategia.
- Se trabajaron estrategias de uso y facturación en el portafolio de tarjetas de crédito, apoyadas en segmentaciones por inactividad de cliente con información interna del comportamiento de compras en Bonus.
- Se diseñaron tableros de control (funnel de gestión comercial) para maximizar la visibilidad y gestión de los canales, permitiendo fortalecer las capacidades de venta.
- Se implementaron modelos analíticos para mitigar el ratio de attrition o salida en el portafolio de tarjetahabientes, complementado con la segmentación por valor actual / valor potencial del cliente, insumo para las acciones estratégicas sobre el portafolio.
- Se implementó el nuevo modelo de datos de contacto, estableciendo bajo analytics la estrategia de priorización cliente / dato.



## EXPERIENCIA DEL CLIENTE Y SOLUCIONES AL CLIENTE

---

El área de Experiencia del Cliente nace con la responsabilidad de acompañar al negocio en el desarrollo de proyectos estratégicos y tácticos, así como de ser aliado estratégico del área de Soluciones al Cliente.

- Garantizar adecuadas prácticas de venta y disciplinas comerciales
- Gestión del servicio en la atención de la central telefónica
- Brindar soporte en el desarrollo de nuevos procesos comerciales
- Implementar la cultura de calidad del servicio

Además es responsable de desarrollar y aprobar las estrategias, modelos y planes de acción que garanticen la mejor experiencia del cliente.

### Logros 2019

- Implementamos la medición Net Promoter Score (NPS) a la Red de Agencias Metro, Wong y Paris a fin de seguir escuchando a nuestros clientes para brindarles siempre mejores experiencias de servicio.
- Se rediseñó los procesos de atención de reclamos e implementación de la Plataforma de Atención de Reclamos (CPR) logrando reducir los tiempos de respuesta de 7 a 4 días, elevando la productividad del front y back office y alcanzando el mejor tiempo de respuesta del sistema financiero.
- Implementamos el *pool* dorado en nuestra Central Telefónica, mejorando la gestión de venta en este canal inbound e incrementando en un 40% las ventas de productos financieros (S/ 7.5MM a S/ 10.5MM).
- Logramos reducir en 4.2% el volumen de reclamos a partir de implementar una cultura de prevención.



## TESORERIA

---

Entre las principales funciones del área de Tesorería se encuentra el de gestionar la liquidez y encaje de la Caja, cumpliendo los indicadores normativos, minimizando los riesgos, asegurando el uso eficiente de los fondos y proveyendo el fondeo adecuado para apoyar el crecimiento de las colocaciones.

Asimismo, es responsable de captar fuentes de fondeo diversificadas tales como captaciones de depósitos y adeudados.

### Logros 2019

Finalmente, como consecuencia de las actividades realizadas en el mercado interbancario y la adecuada gestión de la tesorería, la Caja logró:

- Reducir los costos de fondeo gracias a la mejor composición de sus fuentes, con la máxima utilización de las líneas con costos más competitivos, y con el alineamiento al mercado de las tasas de depósitos
- Generar ingresos por excedentes de liquidez de S/ 2.6MM durante el 2019
- Obtener indicadores de cobertura de liquidez muy superiores a los exigidos por los entes reguladores

Para el año 2020 se espera seguir fortaleciendo la estructura de fondeo a través de mayores captaciones de adeudados a tasas competitivas y así continuar disminuyendo el costo de fondos.

## RIESGOS

---

Durante el 2019, la Gerencia de Riesgos de la Caja hizo frente a retos importantes del portafolio que administra (Créditos Consumo), razón por la cual el equipo continuó desarrollando y participando en propuestas innovadoras para impulsar el valor de la cartera, siempre orientado a mantener el nivel de riesgo dentro de los resultados esperados. Asimismo, se continuó con la implementación de mejoras en los procesos/políticas que involucran la gestión del riesgo crediticio.

Como parte de la gestión del riesgo crediticio se realizaron las siguientes actividades:

- Presentación e implementación de iniciativas y actividades relevantes
- Revisión y actualización de las Políticas de Créditos
- Seguimiento de Portafolio e indicadores de Riesgo Crediticio
- Aplicación de estrategias de administración del riesgo de sobre endeudamiento
- Administración de los Modelos de Score
- Gestión de estrategias de recuperación y cobranzas

Con el objetivo de mejorar el desempeño del portafolio de Tarjetas se optimizaron las campañas de todos los subproductos: Compras, Super Avance Efectivo, Avance Efectivo y Super Avance Plus. Estas optimizaciones se realizaron con ajustes (aperturas y cierres) en los diferentes segmentos (clusters) de acuerdo a la identificación de oportunidades para mejorar la relación riesgo-retorno del portafolio, así como mejoras en los procesos de admisión.

La evaluación de riesgo crediticio permite establecer y estandarizar las condiciones o criterios para el origen de créditos y la gestión del portafolio, garantizando el cumplimiento del apetito de riesgo definido por la Caja. Asimismo, permite ordenar y estandarizar los procedimientos a seguir en las áreas comerciales y la de riesgos, como parte del proceso de evaluación individual y masiva. En las evaluaciones masivas efectuadas a la cartera también se determina los clientes que ya no cumplen condiciones (por comportamiento crediticio interno, externo o sobreendeudamiento); para estos clientes existen procesos de mitigación de riesgos, que implica exclusiones de campañas, eliminación de disponibilidad de efectivo y/o reducciones de línea.

Se utilizan permanentemente indicadores de riesgo crediticio como mecanismos de control y monitoreo del portafolio que permite el diseño de estrategias de admisión. Entre los principales indicadores tenemos los siguientes: Loan Loss Expenses (LLE) y PCL Ratio, Evolución de Rolls (metodología Roll Rate Model), Morosidad (incluyendo castigos), Plan de Provisiones, Evolución de Cosechas, First Payment Default, entre otros. Estos indicadores son monitoreados de manera continua mediante los diversos *Dashboard* o tableros de control con los que se cuenta; asimismo los resultados de los principales indicadores se reportan en las sesiones del Comité de Control de Riesgos (Scotiabank) y Comité de Gestión Integral de Riesgos y Directorio.

La gestión del riesgo de sobreendeudamiento se aplica mensualmente de acuerdo a la resolución de la SBS N° 6941-2008. Con el objetivo de mejorar la gestión, en octubre 2019 se ajustaron los parámetros de identificación de clientes como sobreendeudados.

El área de modelos desarrolló cinco segmentaciones: dos para No Clientes, una segmentación de comportamiento, una de Súper Avance y una de Avance Efectivo, utilizando información interna y externa, las cuales mejoraron los indicadores de discriminación (KS y GINI) de las herramientas utilizadas para las aprobaciones de los créditos. Asimismo, desarrolló el estimador de ingresos



para los No Bancarizados, el cual reemplazará a los ingresos declarados por los clientes sin experiencia crediticia.

En el transcurso del año, se implementaron segmentaciones de riesgo por tramo de mora, las cuales ayudaron a mejorar las estrategias a través de pilotos para todos los portafolios de la Caja. Luego del monitoreo y evaluación de los mismos, se coronaron los que obtuvieron mejor desempeño, generando ahorros importantes en el gasto de provisiones.

Asimismo, se implementaron nuevas herramientas de mitigación para clientes en mora como: refinanciamientos, cancelaciones con descuento basados en probabilidad de default, acuerdos de pagos en castigos, exoneraciones de penalidades, entre otras.

Por otro lado, el equipo de Riesgos se capacitó en los siguientes campos:

- ✓ Gasto de provisión bajo la metodología IFRS9.
- ✓ Gestión de Información:
  - Gestión de Procesos en la Era Digital
  - Analytics Avanzado
- ✓ Experiencia del cliente:
  - Omnicanalidad
- ✓ Liderazgo:
  - Train de Trainers
  - Esencia de un líder
  - Gestión de Equipos de Alto Desempeño

## GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Los principales objetivos de la Gestión Integral de Riesgos son garantizar que los resultados de las actividades sujetas a la adopción de riesgos sean predecibles y estén dentro de los parámetros de tolerancia de riesgo de la Caja, así como que exista un adecuado equilibrio entre el riesgo y el beneficio a fin de maximizar los rendimientos de la inversión para los accionistas. El marco de gestión de riesgos de la Caja está diseñado en cumplimiento a la regulación local vigente, las mejores prácticas, así como con los lineamientos y principios establecidos por el grupo Scotiabank.

Los riesgos se gestionan dentro de las políticas y los límites aprobados por el Directorio y de acuerdo con la estructura de gobierno, que en materia de gestión de riesgos, se sustenta en las siguientes instancias:

- Directorio
- Comité de Control de Riesgos (Scotiabank)
- Comité de Activos y Pasivos - ALCO
- Comité de Gestión Integral de Riesgos

## Riesgos de Mercado

La Caja gestiona los factores de riesgo de liquidez, de tasa de interés y cambiario dentro del marco definido por su directorio, con políticas, procesos y controles, diseñados para sostener un balance prudente entre las oportunidades de negocios y la gestión de los riesgos asumidos debido a su actividad de intermediación financiera.

El riesgo de tasa de interés se manifiesta en un potencial deterioro del margen financiero o del valor patrimonial debido a las fluctuaciones de las tasas de interés del mercado. El riesgo cambiario es la posibilidad de pérdida de valor en las posiciones en moneda extranjera, activas y pasivas, del balance de la Caja, que se produce principalmente por la volatilidad en el tipo de cambio.

Por otro lado, el riesgo de liquidez surge de enfrentar situaciones en que los recursos líquidos no son suficientes para cubrir obligaciones de corto plazo, por lo que la entidad se ve obligada a vender activos o endeudarse en condiciones inusualmente desfavorables.

Para la gestión de estos riesgos se desarrolla un proceso de identificación y evaluación permanente, con políticas y metodologías que cumplen con los estándares y se alinean a la regulación y al grupo Scotiabank. Adicionalmente, la gestión contempla la medición a través de modelos cuantitativos que deben ser retroalimentados periódicamente y sujetos a situaciones de estrés y un sistema de control a través de límites y alertas, los cuales deben ser monitoreados permanentemente.

Asimismo, periódicamente se revisan los indicadores de los peers del sector retail y las propias del grupo y se introducen mejoras a las políticas, procesos y controles para robustecer la gestión respecto a la rentabilidad esperada de nuestras posiciones y la volatilidad en las variables de mercado.

## Riesgo Operacional y Continuidad del Negocio

La gestión del Riesgo Operacional y Continuidad del Negocio es un proceso efectuado por el Directorio, la Gerencia y todo el personal de la Caja diseñado para identificar potenciales eventos de pérdida operacionales que pueden afectar al negocio por fallas en los procesos, personal, sistemas o por eventos externos, con el objetivo de gestionarlos y controlarlos de acuerdo al apetito y tolerancia al riesgo definidos por la Caja.

La Metodología de Evaluación de Riesgos y Controles Operacionales está compuesta por las siguientes etapas: (1) Identificación de riesgos, (2) Evaluación del riesgo a nivel inherente, (3) Identificación y evaluación de controles, (4) Determinación del riesgo residual, y (5) Tratamiento, aplicado para procesos, proveedores y nuevos productos.

El universo para la aplicación de la evaluación de riesgos y controles está compuesto por: líneas de negocio: enfoque por familias de producto y, unidades de soporte: enfoque por unidades

Durante el 2019 se continuó incorporando mejoras metodológicas a fin de robustecer el programa de evaluación de riesgos y control local, logrando realizar la evaluación de matrices.

Entre las actividades desarrolladas dentro de la metodología en el 2019 destacan:

- Monitoreo de veinte (20) indicadores de riesgo ejecutivos de la Caja, los cuales cuentan con umbrales de riesgos que en caso de haber sobrepasado los niveles dieron lugar a la



generación de planes de acción o medidas correctivas. Asimismo, se ha monitoreado 02 indicadores informativos

- Revisión anual de indicadores, que mediante análisis se revisan los indicadores y, se calibran los umbrales de riesgo de los indicadores por bandas: aceptable (verde), con riesgo potencial (ámbar), crítico (rojo).

Con la finalidad de mejorar la cultura de gestión de riesgo operacional se ha definido programas de capacitación a través de: inducciones presenciales a nuevos colaboradores y a gestores de riesgo, capacitaciones virtuales a todos los colaboradores y capacitaciones a los colaboradores que forman parte de la Unidad Especializada de riesgo operacional y continuidad.

Durante el 2019, se determinó el apetito de riesgo operacional a través del límite de pérdidas por riesgo operacional a nivel de la Caja.

### **Administración de la Continuidad de Negocio - Business Continuity Management – BCM**

La Caja cuenta con 09 Planes de Continuidad de Negocio (PCNs) vigentes y desplegados en las Gerencias principales. Se cuenta con una estrategia para continuar la operación ante una interrupción del negocio.

Se realizaron las capacitaciones presenciales a los Planeadores de Continuidad de Negocios con el objetivo de fortalecer la cultura de Continuidad de Negocios en la empresa y además poder ayudarlos en el proceso de actualización y pruebas anuales. A la fecha la Gestión de Continuidad de Negocios forma parte del programa general de inducción.

Se actualizaron los planes de Continuidad de Negocio durante el 2019 de todas las unidades de negocio, análisis BIA y guía ante pandemia. Se realizaron sus pruebas correspondientes (ejercicio de demostración Walkthrough, prueba de la cadena de llamadas) y se realizaron sesiones del Plan de Gestión de Crisis cuyos miembros participaron activamente.

## CUMPLIMIENTO REGULATORIO

---

El riesgo de incumplimiento comprende cualquier actividad que realice la empresa sin el debido cumplimiento de los reglamentos, políticas, procedimientos internos y normas éticas establecidos por los organismos reguladores locales o corporativos. El incumplimiento de las leyes, regulaciones, normas, estándares de auto-regulación y códigos de conducta aplicables a las actividades de la empresa puede conllevar sanciones legales, normativas, pérdida financiera material o de reputación

En tal sentido, la unidad de Cumplimiento Normativo ha establecido dentro de sus objetivos principales: proponer, establecer, coordinar y monitorear los mecanismos de control que aseguren razonablemente el efectivo cumplimiento de toda la normativa aplicable, con la finalidad de mitigar el riesgo por incumplimiento que pueda afrontar la empresa. Asimismo, busca lograr los más altos estándares de ética, integridad y buena conducta profesional para ayudar a la organización a mitigar los riesgos de reputación y cumplimiento regulatorio local y corporativo.

### Logros 2019

- Se desarrolló el Programa Anual de Cumplimiento 2019, el mismo que contiene el cronograma de actividades para el correcto desarrollo de la Función de Cumplimiento Normativo
- Mayor participación en iniciativas de negocio para asegurar el cumplimiento del Marco de Privacidad y de la Ley de Protección de Datos Personales
- Como parte de la evaluación de los Riesgos de Cumplimiento, continuamos trabajando de forma gradual con el grupo Scotiabank, implementando una herramienta para la evaluación de controles y riesgo de cumplimiento (denominada ERCM por sus siglas en inglés - Enterprise Regulatory Compliance Management)
- En Octubre 2019, el equipo de Monitoring & Testing del grupo Scotiabank llevó a cabo el primer Test denominado "Fees Interest Calculation", el cual evaluó las buenas prácticas en base al reglamento de Conducta de Mercado
- Se realizó la Certificación anual que reafirma nuestra adhesión y cumplimiento del Código de Conducta y sus Políticas Complementarias, entre ellas la Política de Lucha contra la corrupción. Asimismo, todo el personal cumplió con rendir satisfactoriamente las evaluaciones relacionadas a los cursos virtuales sobre cultura de conducta ética y cumplimiento
- Se atendió satisfactoriamente la Visita de Inspección que efectuó la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), entre los meses de noviembre y diciembre del año 2019.

Por lo expuesto, la empresa mantiene adecuados estándares de cumplimiento, dado el nivel de atención de la regulación local aplicable, así como de las políticas corporativas, las cuales por su relevancia para el ejercicio 2019, han significado importantes retos asumidos por nuestras diversas unidades en la búsqueda de su implementación y cumplimiento.

Finalmente, nos mantenemos siempre en un proceso continuo de fortalecimiento de la cultura de Cumplimiento y de la implementación de buenas prácticas a nivel institucional



## PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS

---

Durante el 2019 la Caja cumplió con las políticas, procedimientos y controles establecidos para la Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLA/FT), dentro de los parámetros y las mejores prácticas aplicadas por el grupo Scotiabank. Todo ello, orientado a reducir el riesgo de LA/FT.

Gracias al nuevo sistema Fircosoft basado en la tecnología de World-Check se ha robustecido el proceso de identificación de Personas Expuestas Políticamente y ha mitigado aún más la materialización de un riesgo legal o reputacional por relacionarse con personas naturales expuestas a sanciones a nivel mundial.

La Caja cumplió con desarrollar todas capacitaciones programadas para el año 2019, las cuales estuvieron destinadas a fortalecer los mecanismos de conocimiento del cliente, mediante un desarrollo temático especializado y enfocado en cada Unidad de Negocio, así como para el personal en general, debiendo destacar que el 100% de los colaboradores culminó satisfactoriamente sus cursos aplicables a través del Centro Internacional de Capacitación dispuesto por el grupo Scotiabank. Del mismo modo, el personal de la UPLA participó en el Congreso Internacional de Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo organizado por el Comité de Oficiales de Cumplimiento y ASBANC.

Finalmente, la gestión eficaz de la Unidad de Prevención de Lavado de Activos, ha permitido asegurar el mantenimiento de un alto estándar de prevención, proveyendo a las distintas unidades la capacitación, asesoría y herramientas idóneas a fin de conocer mejor al cliente y generar relaciones sólidas y confiables en beneficio del crecimiento sostenible de los negocios y rentabilidad de la Caja.

## GESTION ESTRATEGICA DEL CAPITAL HUMANO

---

Durante el 2019, Capital Humano reforzó la misión de ser socio estratégico del negocio, contribuir a ser el mejor lugar para trabajar y tener siempre al cliente interno como centro de nuestras acciones. Todo esto se logró a través del crecimiento y desarrollo de los colaboradores, de la búsqueda de su bienestar en el trabajo, del afianzamiento del liderazgo y el fortalecimiento de nuestra cultura ganadora basada en: los valores, el trabajo en equipo, pasión, orgullo, innovación y soluciones.

### Atracción y Selección

En el año 2019 se cubrieron 741 vacantes, de las cuales 126 fueron movimientos internos entre promociones y cambios trasversales, 18 provenientes de las otras empresas del Grupo, lo cual permite corroborar las oportunidades de desarrollo que tienen nuestros CencoLeaders.

A nivel corporativo, realizamos roadshows de reclutamiento en 8 universidades locales con la asistencia de 647 alumnos aproximadamente, 13 Ferias Laborales para personas con discapacidad (PCD) y 3 evaluaciones en oficinas con diferentes Programas del MINTRA, logrando ingresos de 27 candidatos y candidatas PCD a la operación. Además, participamos en 3 ferias laborales online con participación de 100 personas por feria.

En la actualidad estamos implementando un programa de reclutamiento libre de sesgos, el que consiste en realizar convocatorias internas y externas con lenguaje inclusivo, no solo en el nombre del puesto sino en todo el contenido de la convocatoria; enviar las hojas de vida de la terna seleccionada a los clientes internos, solo incluyendo: resumen y trayectoria profesional, formación académica, motivación del puesto y disponibilidad del candidato, sin incluir foto, nombre, edad, domicilio ni universidad de procedencia.

En línea con lo mencionado anteriormente, contamos con un indicador para medir la equidad de género de nuestras ternas (ternas equidad/total de procesos), cerrando con un resultado del 75%.

Respecto a nuestra fuente de reclutamiento interno, contamos con el portal MiCarrera, que se encuentra dentro del Campus de Cencosud, adicionalmente estamos implementando las convocatorias en el portal Interno del grupo Scotiabank (Job Posting Local), buscando brindar mayores oportunidades de crecimiento a nuestros colaboradores y colaboradoras.

### Aprendizaje y Desarrollo

En el 2019 se lanzó la primera Escuela de Asesores de Productos Financieros y Asesores de Servicios de Lima y 3 provincias, Arequipa, Trujillo y Cajamarca. La escuela nace como iniciativa para aportar en el desarrollo profesional de nuestros colaboradores y potenciar su nivel de calidad de atención para lograr un servicio que genere experiencias memorables en los clientes externos e internos. El plan de trabajo consistió en 4 módulos: Reinventándome, Imagen Profesional, Protocolo de Atención y Tipología de Clientes. Fueron 32 horas invertidas de capacitación por colaborador y más de 350 colaboradores lograron certificarse con Zegel IPAE, institución que nos acompañó en el proceso de aprendizaje.

Asimismo, se llevó a cabo la Escuela de Técnicas de Ventas para Asesores de Productos Financieros, en la cual se tocaron temas de abordaje, manejo de objeciones y cierre de ventas; con 24 horas invertidas de capacitación por colaborador.



Además se desarrolló la Escuela de Liderazgo para jefes encargados de provincia zona norte: Piura, Chiclayo, Tumbes, Cajamarca y Trujillo.

Por último, en el 2019 se logró capacitar al 50% de nuestros líderes de oficina y red de agencias en el curso Esencia de Líder y 75% de los colaboradores participaron del programa Un Solo Corazón.

## Cultura

A partir de Octubre 2018, fecha en que se produce la venta del 51% de las acciones de Banco Cencosud a Scotiabank, se decidió realizar un diagnóstico de la cultura vivida, para luego afrontar los cambios apoyándonos en los valores y creencias más arraigadas en nuestros colaboradores.

Para llevar a cabo el diagnóstico, nos apoyamos en dos herramientas:

1. Entrevistas a profundidad: 17 entrevistados, 12 colaboradores y colaboradoras de oficina central y 5 de agencias
2. Encuesta de cultura: 438 encuestados, 105 colaboradores y colaboradoras de oficina central y 333 agencias

De esta manera, obtuvimos los siguientes focos de especial relevancia para mantener, reforzar y/o mejorar:

1. Orgullo de ser “Caja”
2. Despedida de fundadores
3. Innovación de procesos
4. Empoderamiento y autonomía
5. Comunicación
6. Camaradería

Para complementar el diagnóstico de cultura realizamos, con el apoyo de la consultora ECO, un estudio de perfilamiento de audiencias desde el enfoque ontológico, con el objetivo de reforzar, entender y comprender el ADN de nuestros colaboradores y colaboradoras.

Este estudio nos permitió con la información relevada:

1. Alinear nuestras iniciativas a los intereses de los colaboradores y colaboradoras.
2. Fortalecer la cultura organizacional
3. Alinear la misión, visión y valores a la vida de los colaboradores y colaboradoras.
4. Customizar esquemas de reconocimiento y recompensa afines
5. Fortalecer estilos de liderazgo
6. Hacer un match con los hallazgos en nuestros clientes para construir el propósito de la nueva organización

Por otro lado, lanzamos el programa Un Solo Corazón: Vive la Red!, este programa consiste en que los colaboradores de oficina convivan un día completo con la red, se familiaricen con los procesos y puedan entablar un vínculo más cercano con el equipo comercial. En el año 2019 se obtuvo un 98.5% de recomendación de la actividad.

Una actividad que marcó un hito en este año fue la reunión #Juntos Anual, reunión de alineamiento estratégico, refuerzo de cultura y reconocimiento con los líderes a nivel nacional. Se reveló el nickname más votado “Cencoleaders” y se lanzó el himno creado por un colaborador de la Red.



Se continuó con la optimización de la comunicación interna y nuestro grupo en Facebook: Contigo Llegamos más Lejos.

Asimismo, en el frente de Clima laboral, se volvió a participar en Great Place to Work. Los resultados logrados en 2019 se resumen en:

- Se alcanzó un indicador de confianza (Trust Index) de 92%
- La Caja alcanzó el puesto 9 de Great Place to Work
- Se realizaron 62 promociones internas

### **Recompensa Total**

Seguimos construyendo un mejor lugar para trabajar, brindando una oferta integral competitiva con nuestro paquete de Recompensa Total. Ejecutamos las siguientes acciones:

- Gracias al compromiso de todos los CencoLeaders generamos una participación de utilidades mayor en 70% al año anterior.
- Flexibilidad de horarios para los colaboradores que estudian para la Red y Oficina
- Continuamos con nuestros dos programas de flexibilidad laboral que permitieron brindar un mayor equilibrio entre el trabajo y la vida personal, otorgando 4.5 días libres o 36 horas al año. Horario de verano con el programa Early Friday en los meses de enero y febrero 2019
- Inauguramos nuestro comedor en la Oficina Principal Administrativa, propiciando más y mejores espacios de sano entretenimiento y colaborativos, donde se pueden realizar reuniones y tomar pequeños descansos para nuestro relajo y bienestar. Asimismo, se otorgó el beneficio con las tarjetas de descuento en el patio de comidas de Wong de Benavides de 15% y 30% según horarios.

## AGRADECIMIENTO

---

El Presidente y los miembros del Directorio desean expresar su agradecimiento a los señores accionistas por la confianza depositada en ellos para la conducción de la empresa durante el ejercicio 2019.

Asimismo, expresan su reconocimiento especial a los clientes por su confianza y permanente preferencia a los servicios que brinda la Institución. Del mismo modo, agradecen a nuestros aliados, autoridades del sector financiero, y a los corresponsales del país y del exterior por su inapreciable apoyo.

Finalmente, manifiestan su reconocimiento a la Gerencia y a los colaboradores de la Caja por el esfuerzo desplegado, por su dedicación y calidad de trabajo, con el objetivo de brindar un mayor y mejor servicio a los clientes, manteniendo su confianza en que conjuntamente se logrará llevar a cabo los planes de desarrollo, creando valor para la Institución y sus accionistas, y contribuyendo al desarrollo del país y de las comunidades en donde opera.



# INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA



## DATOS GENERALES

---

### Denominación y Dirección

Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A. (anteriormente Banco Cencosud S.A.) es una sociedad anónima establecida de acuerdo a las leyes de la República del Perú con domicilio legal en Av. Benavides N° 1555, Miraflores, Lima y con Registro Único de Contribuyente (RUC) 20543166660. Su central telefónica es 625-0500 y su fax 447-9069.

### Constitución Social

Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A. es una empresa bancaria constituida de acuerdo con las leyes de la República del Perú, mediante Escritura Pública de fecha 23 de marzo de 2011, otorgado ante el Notario Alfredo Paino Scarpati, y se encuentra inscrita en la Partida Electrónica N° 12643267 del Libro de Personas Jurídicas de los Registros Públicos de Lima.

Fue autorizado a funcionar mediante Resolución SBS N° 3568-2012, de fecha 14 de junio de 2012, e inició sus operaciones como empresa bancaria el 2 de agosto de 2012.

Posteriormente, mediante Resolución SBS N° 753-2019, de fecha 26 de febrero de 2019, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP autorizó la conversión de Banco Cencosud S.A. a Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A.

### Grupo Económico

Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A. (antes Banco Cencosud S.A.) en adelante la Caja, es una subsidiaria de Scotiabank Perú S.A.A. y tiene como principales accionistas a Scotiabank Perú S.A.A. y a Cencosud Perú S.A., ambas empresas domiciliadas en Perú, quienes poseen el 51% y 49% de las acciones con derecho a voto representativas del capital social de la Caja, respectivamente, al 31 de diciembre de 2019.

### GRUPO SCOTIABANK

Scotiabank Perú S.A.A. forma parte de The Bank of Nova Scotia (o Grupo Scotiabank), banco internacional con sede en Toronto, Canadá. The Bank of Nova Scotia, fundado en el año 1832, es una de las instituciones financieras más importantes de Norteamérica y el Banco canadiense con mayor presencia internacional, con más de 1,086 mil millones de dólares canadienses en activos consolidados totales, con un equipo de alrededor de 102 mil empleados. Cotiza sus acciones en las bolsas de valores de Toronto y Nueva York.

Scotiabank Perú es el resultado del proceso de reorganización simple por el cual el Banco Sudamericano aportó un bloque patrimonial al Banco Wiese Sudameris, luego que The Bank of Nova Scotia (BNS) adquiriera directa e indirectamente la participación mayoritaria que tenía Intesa Sanpaolo S.P.A. en el Banco Wiese Sudameris, y el 100% de las acciones representativas del capital social del Banco Sudamericano S.A. A tal fin, las Juntas Generales de Accionistas de ambas instituciones adoptaron los acuerdos necesarios para llevar adelante el proceso de reorganización simple y aporte correspondiente, concluidos con fecha 13 de mayo de 2006, en la que asimismo el Banco Wiese Sudameris, acordó modificar su denominación social por la de Scotiabank Perú. Estos acuerdos fueron elevados a Escritura Pública ante el Notario de Lima Dr. Eduardo Laos de Lama con fecha 13 de mayo de 2006, lo que quedó debidamente inscrito en la



Partida Electrónica N° 11008578 del Registro de Personas Jurídicas de los Registros Públicos de Lima.

## GRUPO CENCOSUD

Cencosud es uno de los conglomerados de retail más grandes en América Latina. Contamos con operaciones activas en Argentina, Brasil, Chile, Perú y Colombia, donde día a día desarrollamos una exitosa estrategia multiformato que hoy da trabajo a más de 140 mil colaboradores. Nuestras operaciones se extienden a través de diferentes líneas de negocios, tales como supermercados, mejoramiento del hogar, tiendas por departamento, centros comerciales y servicios financieros. Esto nos ha convertido en la compañía de capitales latinoamericanos más diversificada del Cono Sur y con la mayor oferta de metros cuadrados. Adicionalmente, desarrollamos otras líneas de negocio que complementan nuestra operación central, como es el corretaje de seguros y centros de entretenimiento familiar.

En nuestro país, Cencosud Perú S.A., desde el 2008 iniciamos nuestras operaciones en Perú y hoy consolidamos nuestro portafolio con más de 100 establecimientos en nuestras cuatro unidades de negocio: supermercados (Wong y Metro), tiendas por departamento (París), centros comerciales y servicios financieros. Todos ellos cuentan con un gran reconocimiento y prestigio entre los consumidores, con marcas que destacan por su calidad, excelente nivel de servicio y satisfacción al cliente.

### Capital Social, Acciones y Composición Accionaria

El capital social al 31 de diciembre de 2019 es de S/ 196'610,000.00 (Ciento noventa y seis millones seiscientos diez mil con 00/100 Soles) representado por igual número de acciones de un valor nominal de S/ 1.00 (Un y 00/100 Sol), estando todas ellas íntegramente suscritas y pagadas.

En ese sentido, los valores emitidos y vigentes en circulación inscritos en el Registro Público del Mercado de Valores, se muestran de acuerdo al siguiente cuadro:

CÓDIGO	FECHA DE EMISIÓN	ACCIONES EN CIRCULACIÓN	MONEDA	VALOR NOMINAL
BCENCOC1	21/10/2011	196,610,000	Soles	1

### Clases de acciones creadas y emitidas:

Las acciones son nominativas e indivisibles, todas con derecho a voto.

## Composición accionaria:

La estructura accionaria al 31 de diciembre de 2019:

TENENCIA	NÚMERO DE ACCIONES	PARTICIPACIÓN
SCOTIABANK PERÚ S.A.A.	100,271,100	51%
CENCOSUD PERÚ S.A.	96,338,899	49%
CENCOSUD RETAIL PERÚ S.A.	1	0%

Acciones con derecho a voto:

TENENCIA	NÚMERO DE ACCIONISTAS	PARTICIPACIÓN
Menor al 1%	1	0.01%
Entre 1% - 5 %	0	0.00%
Entre 5% - 10%	0	0.00%
Mayor al 10%	2(*)	99.99%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100.00%</b>

(\*) Corresponden a los accionistas Cencosud Perú S.A. y Scotiabank Perú S.A.

## CLASIFICACIONES DE RIESGO

La Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros establece en sus Artículos 136° y 296° que todas las empresas del sistema financiero que capten fondos del público deben contar con la clasificación de por lo menos dos empresas clasificadoras de riesgo. En este sentido, de acuerdo con la Resolución SBS N° 672-97, en el año 2019 Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A. ha contado con los servicios de las empresas de Apoyo & Asociados Internacionales S.A.C. y Moddy's Local para efectuar la clasificación de la Institución y sus instrumentos financieros.

	Apoyo & Asociados (*)	Moody's Local. (**)
<b>Rating de la Institución</b>	<b>A-</b>	<b>A-</b>
<b>Rating de los Instrumentos Financieros</b>		
Depósitos de Corto Plazo		EQL 1.pe
Depósitos de Mediado y Largo Plazo		AA-.pe
Certificados de Depósitos Negociables	CP-1(pe)	EQL 1.pe

(\*) (\*\*) Información financiera a junio 2019



## DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES Y DESARROLLO

---

### Objeto Social y Duración

Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A. tiene como objeto social la realización de actividades de intermediación financiera, dentro del marco de operaciones permitidas de acuerdo a la Ley N° 26702 (Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros), por lo cual, puede expedir y administrar tarjetas de crédito y de débito, emitir dinero electrónico, así como todas las demás operaciones señaladas en el artículo 285° de la mencionada ley.

Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A. se agrupa dentro del código CIU (Clasificación Industrial Internacional Uniforme) 65197, que corresponde a "Otros tipos de intermediación monetaria".

El plazo de duración es indefinido.

### Personal

Al 31 de diciembre de 2019 Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A cuenta con 964 colaboradores. La distribución por tipo de cargo y por condición de permanentes y temporales es la siguiente:

TIPO DE CARGO	2018	2019
EMPLEADOS	861	939
FUNCIONARIOS	14	16
GERENTES	6	9
<b>TOTAL</b>	<b>881</b>	<b>964</b>

CONDICIÓN	2018	2019
TEMPORALES	23	61
PERMANENTES	858	903
<b>TOTAL</b>	<b>881</b>	<b>964</b>



## ADMINISTRACIÓN

---

### **Estatuto Social**

Por Acuerdo de Junta General de Accionistas celebrada el 5 de octubre de 2018, se aprobó la conversión de Banco Cencosud S.A. a una Caja Rural de Ahorro y Crédito (CRAC) a denominarse Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A. y/o la denominación abreviada Caja CAT Perú, así como el estatuto que la regirá. Posteriormente, en la sesión de Junta General de Accionistas, celebrada el 6 de diciembre de 2018, se acordó modificar el acuerdo anteriormente indicado, en el sentido que se aprobó la conversión de una entidad bancaria a una CRAC, siempre que mantenga su capacidad de expedir y administrar tarjetas de crédito y de débito y de emitir dinero electrónico, además de poder realizar las operaciones señaladas en el artículo 285 de la Ley General; aprobándose un nuevo texto del estatuto que regirá a la entidad cuando entrara en vigencia la conversión.

Luego, mediante Acuerdo de Junta General de Accionistas del 2 de abril del 2019, se acordó modificar en parte el estatuto social de Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A. aprobado mediante Junta de General de Accionistas de fecha 6 de diciembre del 2018, en el extremo referido al artículo primero del estatuto eliminándose el nombre abreviado CAT PERU.

En ese sentido, se formalizaron dichos acuerdo mediante Escritura Pública de fecha 26 de febrero del 2019, aclarada por Escritura Pública de fecha 13 de mayo del 2019, ambas otorgadas ante Notario Público de Lima Doctor Luis Ernesto Arias-Schreiber Montero e inscrito en el Asiento B00009 de la Partida Electrónica N° 12643267 del Registro de Personas Jurídicas de Lima.

### **Grado de Vinculación**

No existe grado de vinculación alguno entre las personas anteriormente mencionadas y los accionistas principales Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A.

### **Comités del Directorio**

Los Órganos Especiales constituidos en el interior del Directorio son los siguientes:

- **Comité de Auditoría**

Se aprobó la creación del Comité de Auditoría en Sesión de Directorio del 28 de mayo de 2012. En Sesiones de Directorio de fechas 28 de marzo y 19 de diciembre de 2019 se reestructuró el Comité nombrando a los siguientes miembros y con posterioridad se modificaron otros aspectos:

- Sr. Luis Gastañeta Alayza (Presidente, en su calidad de Director Independiente Titular)
- Sr. Diego Marcantonio (Director Titular)
- Sr. Ignacio Quintanilla (Director Titular)
- Sra. Celia Cardenas (Gerente de Auditoria)
- Sra. Maria Teresa Rivas (Secretario, en su calidad de Gerente Legal)

### **Funciones del Comité**

Órgano de apoyo al Directorio, conformado con la finalidad de asistir al Directorio en sus funciones de vigilancia mediante la evaluación de los procesos y procedimientos



contables, el conocimiento, evaluación y opinión sobre los servicios de auditoría interna y externa, la revisión de los sistemas de control interno y que los reportes financieros sean apropiados.

- **Comité de Gestión Integral de Riesgos**

Se aprobó la creación del Comité de Auditoría en Sesión de Directorio del 28 de mayo de 2012. En Sesiones de Directorio de fechas 28 de marzo se reestructuró el Comité nombrando a los siguientes miembros y con posterioridad se modificaron otros aspectos:

- Sr. Eduardo Sanchez Carrión Troncón ( Presidente, en su calidad de Director Independiente Titular)
- Sr. Diego Marcantonio (Director Titular)
- Sr. Maria Viola (Directora Titular)
- Sr. Carlos Morante (Gerente General)
- Sr. Juan Albarracín Arevalo (Gerente de Riesgo Crediticio, Mercado y Liquidez)
- Sra. Maria del Carmen Guembes Jimenez(Gerente de Business Support)
- Sra. Milagritos Prada (Subgerente de Riesgo Operacional y Continuidad del Negocio)
- Sra. Maria Teresa Rivas (Secretario, en su calidad de Gerente Legal)

#### **Funciones del Comité**

El Comité de Gestión Integral de Riesgos está constituido como un órgano consultivo y de apoyo permanente al Directorio, cuyo finalidad es la de identificar, evaluar y minimizar los posibles riesgos internos y externos a los que está expuesto el negocio en el desarrollo normal de sus funciones y establecer, entre otros aspectos, los criterios para evitar conflictos de intereses, incompatibilidad de funciones, la periodicidad de sus reuniones, sus actividades programadas, la información que debe ser remitida, así como la forma como reportará al Directorio.

#### **Procesos Judiciales, Administrativos o Arbitrales**

Los procesos judiciales y administrativos en los que ha participado la Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A. durante el ejercicio 2019, así como los requerimientos de información formulados por las autoridades y atendidos regularmente, están vinculados y se derivan de las actividades y operaciones que constituyen su objeto social. En consecuencia su carácter es rutinario, no previéndose ningún impacto significativo sobre las operaciones o sus resultados. No se vislumbra el inicio de nuevos procesos de orden y naturaleza distintos a los antes señalados.



## TRAYECTORIA PROFESIONAL DEL DIRECTORIO

---

### **MIGUEL UCCELLI LABARTHE**

Presidente del Directorio  
Director desde 1 de marzo 2019.

### **IGNACIO QUINTANILLA SALINAS**

Vicepresidente del Directorio  
Director desde 1 de marzo 2019.

### **MARIA VIOLA**

Director Titular  
Director desde 30 de mayo 2019.

### **DIEGO MARCANTONIO**

Director Titular  
Director desde 1 de marzo 2019.

### **FELIPE BAYLY LETTS**

Director Titular  
Director desde 1 de marzo 2019.

### **ALFREDO MASTROKALOS VIÑAS**

Director Titular  
Director desde 21 de noviembre 2019.

### **EDUARDO SANCHEZ CARRION TRONCON**

Director Independiente Titular  
Director desde 1 de marzo 2019.

### **LUIS GASTAÑETA ALAYZA**

Director Independiente Titular  
Director desde 1 de marzo 2019.



### **FRANCISCO VILCA MUENTE**

Director Suplente

Director desde 1 de marzo 2019.

### **GONZALO GIL PLANO**

Director Suplente

Director desde 1 de marzo 2019.

### **FRANCISCO RIVADENEIRA GASTAÑETA**

Director Suplente

Director desde 1 de marzo 2019.

### **MATIAS VIDELA SOLA**

Director Suplente

Director desde 1 de marzo 2019.

### **ALFONSO TOLA ROJAS**

Director Independiente Suplente

Director desde 1 de marzo 2019.

### **SUSAN CASTILLO LOO**

Director Independiente Suplente

Director desde 1 de marzo 2019.



## TRAYECTORIA PROFESIONAL DE LA PLANA GERENCIAL

---

### **CARLOS AMÉRICO MORANTE ORMEÑO**

Gerente General desde agosto de 2018.

Previamente, se desempeñó como Gerente General de Financiera CrediScotia S.A. ; Gerente General Corporativo (CEO) del grupo UTP; fue Gerente General de Mibanco, Banco de la Microempresa; Gerente División Comercial, Gerente Provincias División Comercial, Gerente de Área Pequeñas y Medianas Empresas, Gerente de Área Banca Privada en el Banco de Crédito del Perú, BCP; también se ha desempeñado asociado de la División de Gestión de Activos en Atlantic Security Bank, Miami, Florida, y asesor de Gerencia del Departamento de Personal y Organización de IBM. MBA, especialización en Finanzas Wharton School, Universidad de Pennsylvania, Philadelphia, USA. Action Program on Strategic Leadership for Microfinance, Harvard Business School. Bachiller en Ingeniería Industrial, Pontificia Universidad Católica del Perú.

### **MARÍA DEL CARMEN GUEMBES JIMÉNEZ**

Gerente de Business Support desde marzo de 2019.

Previamente, ocupó el cargo de Gerente Principal de Business Support de CrediScotia Financiera S.A.; Directora de Planificación y Control de Gestión en Scotiabank Chile; Gerente Principal del producto Leasing en Wholesale Banking y Gerente Principal de Planeamiento Financiero en Scotiabank Perú; y, anteriormente, en el área de Finanzas del Banco Wiese Sudameris.

Contador Pública Colegiada. MBA de la Universidad Pacífico. Egresada del Programa Execution PAD de la Universidad Piura y del Senior Management Program del IE Instituto de Empresas de Madrid

### **SANDRA ROSA MARSANO ALVARADO**

Gerente Comercial desde marzo de 2019.

Previamente en el 2017 se desempeñó como Gerente de División de segmentos del Banco Interbank y como Gerente de División de Medios de Pago y Tarjetas de Crédito desde febrero del 2015 , Gerente de Producto Tarjetas de Crédito desde octubre del 2011. Asimismo, fue miembro del Directorio de Expressnet y Director alterno en Compañía Peruana de Medios de Pago S.A.C. (Visanet) entre el 2015 y el 2017. Para septiembre del 2011 laboró 3 años en el grupo Intercorp, Anteriormente se desempeñó como Líder de Productos Financieros en Supermercados Peruanos y Product Manager en Falabella.

Máster en Marketing y Comunicaciones de la Universidad Europea de Madrid y es Bachiller en Administración de Empresas y Marketing de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas en el 2003.



### **JUAN ALEJANDRO ALBARRACIN AREVALO**

Gerente de Riesgo Crediticio Mercado y Liquidez desde marzo de 2019.

Previamente, laboró 8 años en el Grupo Scotiabank, ocupando los cargos de Gerente de Créditos de Consumo de Financiera CrediScotia, Jefe de Estrategias de Riesgos Retail en Scotiabank, Especialista de Ciclo de Vida de Consumo en Financiera CrediScotia y Analista de Control de Provisiones en Financiera CrediScotia.

Magister en Dirección Financiera en EAE Business School y tiene grado de Bachiller en Economía de la Pontificia Universidad Católica Del Perú.

### **FREDY RENZO FERREYRA AUCARURI**

Gerente de Inteligencia Comercial y Experiencia del Cliente desde marzo de 2019.

Previamente, se desempeñó como Gerente de CRM. Es docente de Marketing e Innovación en la Escuela de postgrado UTP.

Laboró más de 11 años en el Grupo Scotiabank, ocupando los cargos de Gerente de Inteligencia de Negocios, SubGerente de Innovación y Jefe de Producto Tarjeta de Crédito de Financiera CrediScotia.

MBA Escuela Postgrado, Universidad Peruana de Ciencia Aplicadas, en 2016. Se graduó del Master Universitario en Dirección de Empresa por la Universidad Europea de Madrid en 2017, del Senior Management Program – IE España, y tiene grado de Bachiller en Contabilidad de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

### **WALTER AUGUSTO GARCIA ROJAS**

Gerente de Tecnología desde noviembre de 2019.

Previamente, se desempeñó como Gerente de Diseño de Modelos y Procesos dentro del Grupo Scotiabank, brindando servicios a la Banca Retail de Scotiabank y a CrediScotia Financiera S.A., desde Junio 2018. Asimismo, ocupó cargos de Gerente de Proyectos y Procesos, y Jefe de Gestión de Procesos en CrediScotia Financiera S.A. entre 2012 y 2018.

Para agosto del 2012, laboró más de 4 años en los rubros de Telecomunicaciones y Tecnología, en Nextel del Perú y Avantica Technologies, respectivamente.

MBA A. B. Freeman School of Business, Tulane University, New Orleans, USA, en 2018. Es Magíster en Administración de Negocios Globales de CENTRUM PUCP Business School, y tiene el grado de Ingeniero en Ingeniería Informática de la Pontificia Universidad Católica del Perú



### **MARIA TERESA RIVAS SOLIS**

Gerente de Asesoría Legal y responsable de la Unidad de Cumplimiento Normativo así como de Conducta de Mercado desde marzo de 2019. Ingresó a la institución en enero de 2012.

Previamente a ello se desempeñó como abogada de Cencosud Retail Perú S.A. y en Estudios Jurídicos privados.

MBA A. B. Freeman School of Business, Tulane University, New Orleans, USA, en 2019. Es Magíster en Administración de Negocios Globales de CENTRUM PUCP Business School, y tiene el grado de Abogada de la Universidad de Lima.

### **DANIELA FRANCESCA CARBONE CALDERON**

HR Business Partner desde octubre de 2016.

Previamente trabajó como Jefe PMO, gestionando iniciativas corporativas regionales de Recursos Humanos; anteriormente como HR Business Partner en Easy desde febrero 2015 liderando las tiendas del distrito Norte.

Magister en Psicología en el 2013, Ingeniero Comercial de la Universidad Adolfo Ibañez.

### **CELIA CARDENAS RAMIREZ**

Gerente de Auditoría Interna desde mayo de 2019.

Previamente, se desempeñó como Senior Audit Manager en Scotiabank Perú liderando auditorías de "Créditos Retail" en los países de Latinoamérica con presencia de Scotiabank y subsidiarias.

Del año 2009 al 2014, laboró como Gerente Adjunto de Riesgos en la banca de consumo en Citibank Perú, liderando y participando en áreas de Analytics, Políticas de Créditos y Proyectos. Además, laboró en Banco Falabella con una trayectoria de casi 10 años en áreas como Riesgos, Créditos, Cobranzas, y ventas.

Magister en Finanzas en el año 2014, cuenta con certificaciones de Banca y Microfinanzas, Proyectos de Inversión, y Gestión de Riesgos, a la fecha, estudiante del Master en Corporate Compliance en Economist & Jurist School & Fordham University. Presenta además, el grado de Bachiller en Administración de empresas en la Universidad San Martín de Porres del año 2006.

Es miembro del Instituto de Auditores Internos y de la Academia de Auditoría Interna del Grupo Scotiabank.