



Memoria Anual 2020

Caja Cencosud del Grupo Scotiabank

CONTENIDO

NUESTRO PROPOSITO	3
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD.....	5
DIRECTORIO	6
GERENCIA.....	7
PRINCIPALES INDICADORES	8
CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO A LOS ACCIONISTAS.....	9
PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS.....	10
ENTORNO MACROECONOMICO Y SISTEMA FINANCIERO-PERSPECTIVA 2020	11
RESULTADOS FINANCIEROS	17
OFERTA DE VALOR	28
TARJETAS DE CRÉDITO	28
PASIVOS	28
SEGUROS	29
CANALES.....	30
CANALES PRESENCIALES	30
CANALES NO PRESENCIALES	30
ALIANZAS	33
CENCOSUD (WONG Y METRO).....	33
OTRAS ALIANZAS.....	34
INTELIGENCIA DE NEGOCIOS.....	35
EXPERIENCIA DEL CLIENTE Y SOLUCIONES AL CLIENTE	36
TESORERIA.....	37
RIESGOS	38
CUMPLIMIENTO REGULATORIO.....	46
PREVENCION DE LAVADO DE ACTIVOS	47
GESTION ESTRATEGICA DEL CAPITAL HUMANO	48
AGRADECIMIENTO	69
INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	70

NUESTRO PROPÓSITO

“Mejorar la calidad de vida de las familias peruanas”

Pensando en ofrecerles productos y servicios que les ayuden a lograr sus sueños, a concretar un futuro mejor, trabajando HOY con foco en sus necesidades. También debemos de poner foco en nosotros, nuestras familias y nuestros sueños. Si como Colaboradores estamos bien, daremos ese bienestar a nuestros clientes. Asimismo, construiremos el futuro del país, y el de cada grupo con el cual interactuemos: sociedad, proveedores, medio ambiente y accionistas.

Nuestra Esencia #TodoParaGanar

Damos todo, por nuestros logros, es la actitud que nos ha acompañado desde el inicio de nuestras operaciones hace más de 10 años, esa actitud nos ha permitido construir lo que tenemos hoy. Asimismo, tenemos la oportunidad de ser parte de otra Gran Familia Ganadora con un know how financiero de más de 180 años en el mundo con procesos y programas que nos permitirán ser sostenibles y tener una visión estratégica y competitiva en un entorno de transformación y cambio constante.

Nuestros Pilares Culturales

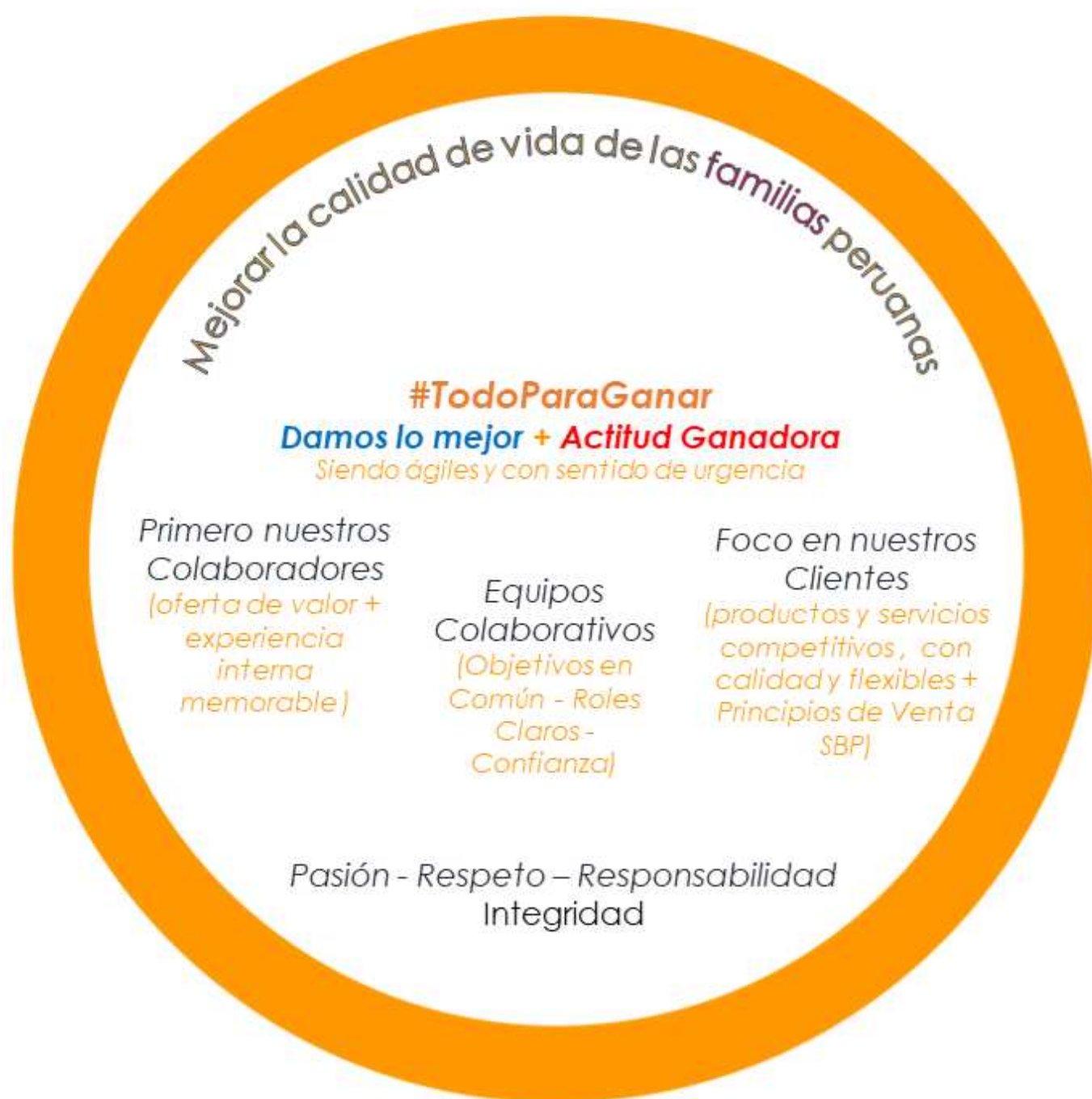
- **Primero nuestros colaboradores** significa: Trabajar por mejorar la experiencia de nuestros colaboradores, a través de su bienestar y salud, beneficios diferenciados, programas de reconocimiento, desarrollo y equilibrio vida-trabajo. Ser más ágiles en nuestros procesos y transformarlos a la medida de nuestras necesidades. COBERTURA.
- **Foco en el Cliente** significa: Tener productos competitivos para nuestros clientes, con un servicio amable, cercano y customizado. Ser flexibles para adaptarnos a las distintas necesidades para dar soluciones financieras a medida. Vivir los Principios de Venta SBP: 1. Ponemos primero a nuestros clientes 2. Somos embajadores de la Caja 3. Somos transparentes con nuestros clientes 4. Obtenemos siempre el consentimiento de nuestros clientes 5. Mantenemos seguros a nuestros clientes y a la Caja 6. Nos desempeñamos con honestidad e integridad.
- **Equipos Colaborativos** significa: fortalecer la confianza en que cada persona cumplirá su rol para lograr el objetivo común

Nuestros Valores

Vivimos nuestros valores porque ellos guían nuestros actos siempre:

- **Pasión: Damos lo mejor**, estamos orgullosos de la Caja.
- **Respeto: valoramos cada voz**, promovemos la inclusión, demostramos empatía, escuchamos para entender

- **Responsabilidad: Lo logramos**, hacemos que suceda, asumimos el reto, innovamos y lo hacemos con valentía.
- **Integridad, actuamos con honor**, hacemos lo correcto siempre, somos nosotros mismos, protegemos la confidencialidad de nuestra información y la de nuestros clientes, y cuestionamos con eficiencia.





DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto al desarrollo del negocio de la Caja durante el año 2020. 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

Alfredo Mastrokalos Viñas

Director Titular

Eduardo Sanchez Carrion Troncon

Director Independiente Titular

Luis Gastañeta Alayza

Director Independiente Titular

Francisco Vilca Miente

Director Suplente

Gonzalo Gil Plano

Director Suplente

Francisco Rivadeneira Gastañeta

Director Suplente

Matias Videla Sola

Director Suplente

Alfonso Tola Rojas

Director Independiente Suplente

Susan Castillo Loo

Directora Independiente

GERENCIA

GERENTE GENERAL

Carlos Américo Morante Ormeño

PLANA GERENCIAL

Maria Del Carmen Guembes Jimenez

Gerente de Business Support

Edith Ordoñez Porra

Gerente de Riesgo Crediticio

Fredy Renzo Ferreyra Aucaruri

Gerente de Gestión de Clientes

Lucas Rego

Gerente Comercial

Jorge Vargas Barriga

Gerente de Alianzas Supermercados

Walter Augusto García Rojas

Gerente de Tecnología

María Teresa Rivas Solis

Gerente Legal

Selma Frida Viacava Herrera

Gerente de Recursos Humanos

Celia Bastý Cárdenas Ramirez

Gerente de Auditoria

PRINCIPALES INDICADORES

PRINCIPALES INDICADORES			
S/ MM	2018	2019	2020
CIFRAS DE BALANCE			
Total Activos Netos	1,005.0	1,052.3	743.3
Cartera de Créditos	840.3	913.8	775.9
Provisión para Colocaciones	64.3	78.4	244.9
Colocaciones Netas	776.0	835.4	530.9
Total Depósitos ^{1/}	773.8	790.6	526.0
Patrimonio Neto	188.6	209.8	167.7
RESULTADOS			
Ingresos por Intereses	347.1	372.1	319.7
Gastos por Intereses	38.1	39.8	25.5
Ingresos por Servicios Financieros Netos	16.9	42.0	25.6
Resultado por Operaciones Financieras	0.4	0.4	0.2
Ingresos Totales	326.3	374.8	319.9
Gastos Administrativos + D & A	181.4	168.7	138.0
Provisiones ^{2/}	160.9	179.7	218.7
Otros Ingresos y Gastos	38.9	6.4	8.1
Impuestos	10.4	11.6	-7.5
Utilidad Neta	12.5	21.2	-21.1
EFICIENCIA OPERATIVA			
Indice de Productividad ^{3/}	55.6%	45.0%	43.1%
Rentabilidad sobre Activos (ROAA)	1.2%	2.0%	-2.8%
Rentabilidad sobre Patrimonio Promedio (ROAE)	6.6%	10.1%	-12.6%
CALIDAD DE ACTIVOS			
Cartera Atrasada	46.4	41.5	58.8
Cartera Deteriorada	4.0	30.2	34.9
Indice de Morosidad	5.5%	4.5%	7.6%
Provisiones sobre Cartera Vencida	138.6%	189.0%	416.8%
CAPITALIZACIÓN			
Patrimonio Efectivo	195.6	217.0	171.0
Activos Ponderados por Riesgo	1,194.0	1,270.0	1,120.0
Ratio De Capital Global	16.4%	17.1%	15.3%
Solvencia (Patrimonio/Activos)	18.8%	19.9%	22.6%
OTROS DATOS			
Número de Empleados	881	964	699
Número de Oficinas	65	69	58
Número de Clientes Deudores (en miles)	435	405	344

Fuente: Estados Financieros Auditados 2018, 2019 y 2020.

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:

En este segundo año de la Alianza Cencosud Scotiabank, se registró una crisis sanitaria por la pandemia del COVID-19 que generó una fuerte crisis económica a nivel mundial. El PBI del Perú registró una caída del 11.1%, nivel nunca alcanzado desde 1989. En tales circunstancias, la Caja registró una pérdida de -S/ 21.1MM, consecuencia de la caída de la cartera -15.1% y de la constitución del mayor gasto de provisiones +22%. Asimismo, se redujo el costo de fondeo cambiando el mix de las fuentes de financiamiento y utilizando líneas con tasas más competitivas.

A pesar de ello, Caja Cencosud ha demostrado una gran capacidad de respuesta operativa frente a este período de estrés, luego del comunicado del gobierno sobre la cuarentena todos los trabajadores de la oficina principal pasaron a trabajar desde sus casas.

Caja Cencosud se ha mantenido enfocado en sus tres pilares: cuidar a nuestros empleados y sus familias, ayudar a nuestros clientes, y ayudar a nuestro país.

Asimismo, en el 2020 se lanzó nuestro canal digital “Mi Tarjeta en Línea” para facilitar al cliente la descarga de su estado de cuenta, saldos, movimientos y realizar el pago de su tarjeta de crédito sin costo. De igual forma, se lanzó la plataforma ODC (Originación Digital de Clientes), el cual reducirá los tiempos en el proceso de aprobación y entrega de una tarjeta de crédito pasando de 20 a 8 minutos.

Como resultado de nuestra prioridad en las personas, la Caja logró ubicarse en el puesto # 5 en el ranking Great Place to Work de las empresas entre 250 y 1000 colaboradores; asimismo, ocupamos el puesto #5 en el ranking de Great Place to Work para Millenials

En resumen, el 2020 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.

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



Fuimos reconocidos, como la mejor empresa del país en implementar acciones de equidad de género durante la pandemia del COVID-19, por Aequales en el Ranking PAR 2020.



En el 2020, ocupamos el **Puesto 5** en el ranking de Los Mejores Lugares para Trabajar **Great Place to Work** de las empresas entre 250 y 1000 colaboradores.



De igual forma, ocupamos el **Puesto 5** en el ranking de Los Mejores Lugares para Trabajar **Great Place to Work** para *Millennials*.

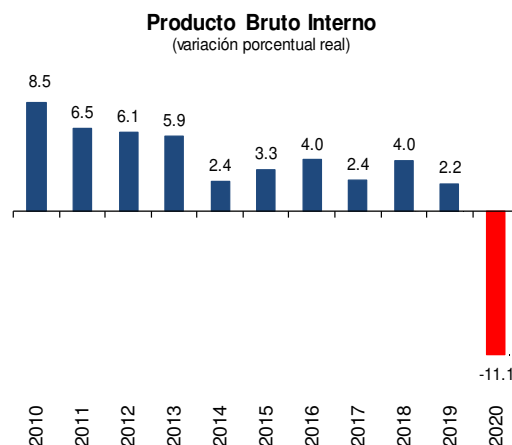


También ocupamos el puesto 15 en el ranking de Los Mejores Lugares para Trabajar **Great Place to Work Latam 2020**, como parte de las empresas del grupo Scotiabank en la categoría Multinacionales.

La Economía Peruana en el año 2020

El Producto Bruto Interno (PBI) registró una caída de 11.1% durante el 2020, su mayor contracción desde 1989, afectado por la pandemia del COVID-19. La actividad económica registró un retroceso récord que bordeó el 30% durante el 2T20 debido a la cuarentena general decretada por el gobierno entre mediados de marzo y fines de abril con el fin de mitigar el avance del virus. No obstante, el gradual proceso de reapertura de la actividad económica iniciado en mayo permitió una sostenida recuperación, habiéndose logrado que el PBI alcance el 98% de sus niveles pre COVID-19 durante el 4T20.

Los sectores primarios registraron un mejor desempeño relativo puesto que actividades esenciales como la Agropecuaria (+1.3%) se mantuvieron operando durante la cuarentena para asegurar el suministro de alimentos a la población. Por su parte, la Pesca (+2.1%) se vio beneficiada por la evolución positiva de la segunda campaña de anchoveta, en la cual se capturó cerca del 90% de la cuota a diferencia de los bajos niveles del 2019. La Minería e Hidrocarburos (-13.2%) fue impactada por la suspensión temporal de la producción minera asociada a la cuarentena, lo que afectó básicamente la extracción de oro pues la producción de cobre se recuperó rápidamente.



Fuente: INEI Elaboración Estudios Económicos - Scotiabank Perú

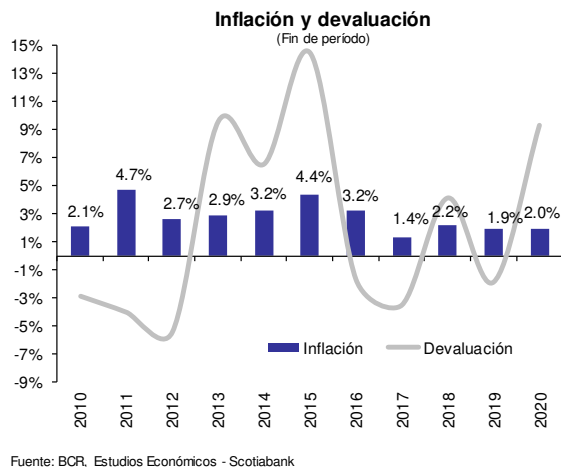
Los sectores no primarios vinculados a la demanda interna fueron los más afectados, en especial Comercio (-16.0%) debido al cierre durante el 2T20 de centros comerciales, tiendas por departamento y de mejoramiento del hogar. Sólo actividades esenciales como supermercados, bodegas, mercados, farmacias y grifos siguieron operativos, pero con aforos reducidos para evitar el contagio. Una situación similar se registró con la Manufactura (-13.4%) pues la gran mayoría de industrias estuvo paralizada en la cuarentena. La Construcción (-13.9%) fue el sector más afectado por la paralización de sus actividades en el 2T20; sin embargo, la recuperación de la inversión pública y de la

autoconstrucción le permitieron una rápida reactivación. Por último, el sector Servicios (-9.6%) tuvo un comportamiento heterogéneo: Alojamiento y Restaurantes y Servicios Personales mostraron importantes caídas debido a las medidas de distanciamiento social asociadas al COVID-19; mientras que Servicios Financieros y Telecomunicaciones mostraron una significativa expansión gracias a la implementación del programa Reactiva Perú y la mayor demanda de internet para trabajo y educación virtual, respectivamente.

Las cuentas externas cerraron el año con una evolución positiva, pese a la elevada volatilidad en los mercados financieros globales asociada al COVID-19. Las reservas internacionales netas (RIN) alcanzaron un monto de US\$ 74,707 millones, superiores en US\$ 6,391 millones al 2019 y equivalente al 37% del PBI. A diferencia de años anteriores, el mayor flujo de capitales se dirigió al sector público pues el gobierno colocó bonos en el exterior por US\$ 7,000 millones para financiar el incremento del déficit fiscal.

La Balanza Comercial registró un superávit de US\$ 7,750 millones, mayor a los US\$ 6,614 millones del 2019 pero con un menor intercambio comercial. Las exportaciones ascendieron a US\$ 42,413 millones (-11.1%) debido principalmente a las menores exportaciones mineras afectadas por la caída del volumen embarcado y a pesar del rally en el precio de los metales en la segunda mitad del año. Asimismo, la recesión económica mundial afectó los envíos de productos no tradicionales -en particular textiles, metalmecánica y químicos- con excepción de las agroexportaciones, que continuaron siendo beneficiadas de la tendencia global de consumir frutas y vegetales frescos. De otro lado, las importaciones alcanzaron US\$ 34,663 millones (-15.6%) debido principalmente al menor valor importado de insumos -producto de la caída del precio del petróleo en el mercado internacional- y de bienes de capital -ante la significativa caída de la inversión privada. Por su parte, las importaciones de bienes de consumo cayeron a un menor ritmo pues creció la compra de productos vinculados a la pandemia como mascarillas y equipos de protección personal, así como de laptops y tablets ante el mayor uso del trabajo remoto y la educación virtual.

El déficit fiscal ascendió a 8.9% del PBI al cierre del 2020, ratio significativamente mayor al 1.6% del 2019. Los ingresos tributarios alcanzaron S/ 95,739 millones, equivalente al 13.5% del PBI y menor en 15.8% respecto al 2019. La caída de la recaudación se debió básicamente al menor nivel de actividad económica y a las medidas de flexibilización tributaria dispuestas por el gobierno para darle mayor liquidez a los contribuyentes. Por su parte, el gasto público no financiero alcanzó S/ 177,137 millones, mayor en 14.6% respecto al 2019, como resultado de la entrega de subsidios a la población (bono universal) así como al mayor gasto en salud (contratación de personal y compra de suministros y equipos médicos) para afrontar la pandemia COVID-19. Lo anterior fue parcialmente contrarrestado por la menor inversión pública, la cual se vio afectada en el 2020 debido a la paralización de obras públicas por la cuarentena.



La inflación ascendió a 2.0%, ubicándose dentro del rango meta del BCR (entre 1% y 3%) por cuarto año consecutivo. La expectativa de inflación a 12 meses se mantuvo en promedio en 1.9%, nivel menor al registrado durante el 2019. El BCR mantuvo una postura monetaria expansiva para contrarrestar los efectos del confinamiento ante la pandemia, reduciendo en dos ocasiones su tasa de interés de referencia (marzo y abril) pasando de 2.25% a 0.25%, nivel mínimo histórico. Las presiones inflacionarias por el lado de la demanda pasaron de 2.3% en 2019 a 1.8% en 2020, reflejando el impacto de la pandemia sobre la demanda interna, aunque se mantuvo dentro del rango objetivo y cerca del punto medio del mismo.

El Sol se depreció 9.3% frente al dólar, a S/3.62, luego de una apreciación de 1.8% en el 2019. El 2020 fue el año de mayor volatilidad cambiaria desde el 2015, cuando China devaluó el yuan.

El tipo de cambio inició el año entre S/3.30 y S/3.33, en un contexto en que se conoció el brote del COVID-19 en China. La extensión de la pandemia a Europa despertó incertidumbre y provocó la caída en los precios de los metales, llevando al tipo de cambio hasta un pico de S/3.57 a mediados de marzo, cuando se declaró la pandemia en el Perú. El BCR intervino colocando instrumentos derivados por el equivalente a US\$ 1,731 millones vía swaps cambiarios.

La Reserva Federal de EEUU abandonó su proceso de normalización monetaria y recortó su tasa de interés de referencia a 0.25%, anunciando inyecciones récord de liquidez.

El anuncio de una estricta cuarentena y de un paquete de estímulo económico equivalente al 20% PBI, el más importante en la región, juntamente con rápida implementación de una política monetaria expansiva devolvió la calma al mercado cambiario y el tipo de cambio retrocedió a S/ 3.35 en abril. El BCR optó por comprar US\$ 25 millones.

La implementación del programa de créditos con garantía estatal “Reactiva Perú” permitió sostener la cadena de pagos y, al mismo tiempo, presionó la demanda por dólares

necesarios para la adquisición de insumos y mercaderías una vez que se inició la fase de reapertura económica en mayo y junio. En este contexto el tipo de cambio llegó a S/. 3.55, impulsado también por el vencimiento de instrumentos derivados del BCR que no fueron en su totalidad renovados.

La demanda por dólares continuó siendo persistente y atomizada por parte de empresas, en un contexto de cancelación de créditos en dólares, debido a que las tasas de interés en soles y dólares se igualaron, principalmente en el segmento corporativo y de grandes empresas. En este contexto el tipo de cambio llegó a S/3.60, con una intervención del BCR que alcanzó a US\$ 993 millones durante el 3T20 vía instrumentos derivados.

En noviembre, la crisis política que culminó con la asunción de Francisco Sagasti como presidente, llevó al tipo de cambio hasta S/. 3.67, un nuevo máximo histórico, para finalmente concluir el año en S/3.62. Durante el 4T20 el BCR se mantuvo muy activo con intervenciones en el mercado cambiario vía colocación de CDRs (US\$ 211 millones neto), swaps cambiarios (US\$ 923 millones neto) y venta directa (US\$ 183 millones).

El tipo de cambio promedio del año fue S/3.50.

Las tasas de interés activas de los bancos tuvieron un comportamiento descendente. La tasa activa promedio en moneda nacional (TAMN) descendió de 14.1% a fines del 2019 a 12.1% a fines del 2020, en línea con la postura expansiva de la política monetaria. Del mismo modo, la tasa activa promedio en moneda extranjera (TAMEX) descendió de 7.5% a 6.1%, 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 119 pbs, pasando de 2.20% a 1.01% y la tasa pasiva en moneda extranjera (TIPMEX) descendió -55 pbs, pasando de 0.82% a 0.27%.

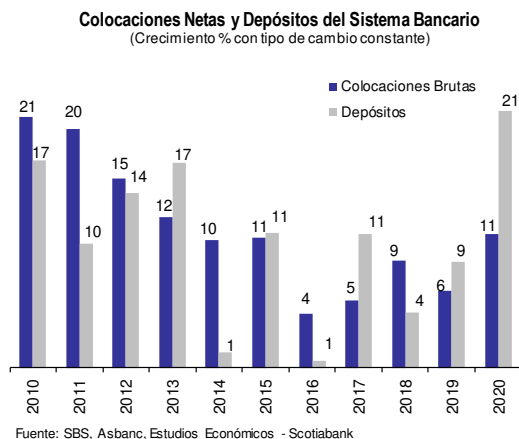
El crédito del sistema financiero al sector privado creció 12.3% en el 2020, medido con tipo de cambio constante, acelerándose respecto del 2019 (7.0%). Los créditos en soles incrementaron su dinamismo pasando de un crecimiento de 9.8% a 20.3%, mientras que los créditos en dólares continuaron cayendo, pasando de un ritmo de -0.4% a -10.8%

Los créditos a empresas aceleraron de un ritmo de 4.2% a 22.7% debido al programa Reactiva, mientras que los créditos a personas se contrajeron debido al menor consumo durante la pandemia pasando de 11.3% a -3.1%. El nivel de dolarización del crédito bajo de 25.9% a 20.6%, manteniéndose la estrategia de desdolarización del crédito que viene impulsando el Banco Central por octavo año consecutivo, con el objetivo de reducir el riesgo cambiario-crediticio entre los agentes económicos.

A nivel del sistema bancario, en el 2020 el crédito creció 10.9%, mientras que los depósitos lo hicieron en 21.0%, según cifras expresadas con tipo de cambio constante. El ratio de morosidad pasó de 3.02% en el 2019 a 3.80% en el 2020.

El nivel de rentabilidad del sistema disminuyó, pasando de 18.3% en el 2019 a 4.0% en el 2020. Los ingresos financieros representaron el 6.7% de los activos productivos, mientras que los gastos operativos aumentaron del 41.1% al 43.4% del margen financiero,

reflejando los efectos de la crisis por el COVID-19 en el sistema bancario. El nivel de provisiones alcanzó el equivalente al 178% de la cartera atrasada.



Perspectivas 2021

Las principales tendencias para la economía peruana en el 2021 según las proyecciones del Departamento de Estudios Económicos de Scotiabank Perú son:

- Un entorno externo más favorable impulsado por el desarrollo e implementación de vacunas a escala mundial, así como por los anuncios de estímulos económicos que implementaría la administración Biden en EEUU. Scotiabank espera una recuperación de 5.6% para la economía mundial, luego de una contracción de -3.8% del 2020. Se asume que la FED mantendría su tasa de referencia en 0.25% por un tiempo largo, hasta que el impacto de la pandemia sea superado.
- El PBI registraría una recuperación en el 2021, mostrando un crecimiento de 8.7%. Nuestra proyección tiene los siguientes supuestos: i) no se repite la cuarentena general que estuvo vigente entre mediados de marzo y fines de abril del 2020, ii) se mantienen los lineamientos básicos de la política económica luego de las elecciones generales; y iii) a mediados del 2021 se empieza a masificar la vacunación de la población contra el COVID-19, lo que permitiría mayor dinamismo de los sectores Comercio y Servicios hacia el 4T21.
- La inflación, así como las expectativas inflacionarias, deben mantenerse dentro del rango objetivo del BCR por quinto año consecutivo. La brecha producto negativa y las expectativas inflacionarias ancladas cerca del punto medio del rango meta, permitirían al BCR mantener su postura expansiva a lo largo del año, ahora con énfasis en reducir las tasas de interés de largo plazo.
- Es probable que el tipo de cambio continúe algo volátil en el 2020, considerando la persistencia de ciertas fuentes de incertidumbre, como la recurrencia de la pandemia (ahora en una segunda ola de escala mundial) y el contexto electoral en el caso del Perú. Los fundamentos externos son favorables para la apreciación del sol, con un superávit



comercial previsto de US\$ 13,253 millones según el BCR, sostenido por la mejora en los precios de los metales.

- La expansión del crédito estaría acotada por las cancelaciones del Programa Reactiva, que impulsó el crédito para capital de trabajo durante el 2020. El crédito a personas se recuperaría progresivamente en línea con la recuperación de la demanda interna, el mercado laboral y el nivel de ingreso. Asimismo, esperamos una utilización progresiva del nivel de ahorro, que registró un aumento significativo por las restricciones al consumo establecidas para contener la pandemia. Finalmente, esperamos que el nivel de digitalización continúe con su dinamismo, así como el proceso de desdolarización financiera.

RESULTADOS FINANCIEROS

Estado de Resultados

(PEN MM)

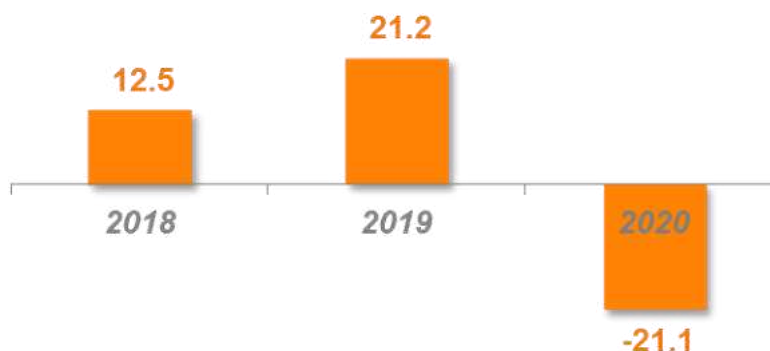
	2018	2019	2020	Variación Anual 2020 / 2019	
				Absoluta	%
Ingresos por Intereses	347.1	372.1	319.7	-52.4	-14%
(-) Gastos por Intereses	38.1	39.8	25.5	-14.3	-36%
Ingresos por Servicios Financieros, neto	16.9	42.0	25.6	-16.5	-39%
Resultados por Operaciones Financ.	0.4	0.4	0.2	-0.3	-62%
Ingresos Totales	326.3	374.8	319.9	-54.9	-15%
(-) Provisiones para Créditos Directos	160.2	177.8	216.6	38.8	22%
(-) Gastos de Administración	178.4	166.3	135.1	-31.2	-19%
(-) Depreciaciones y Amortizaciones	3.0	2.5	2.9	0.4	18%
(-) Valuación de Activos y Provisiones	0.7	1.9	2.1	0.2	10%
Otros Ingresos y Gastos	38.9	6.4	8.1	1.7	27%
(-) Impuesto a la Renta	10.4	11.6	-7.5	-19.1	-165%
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	12.5	21.2	-21.1	-42.4	-200%

En el 2020, la utilidad neta de la Caja alcanzó la cifra de S/ -21.1 MM, inferior en S/ 42.4 MM (-199.6%) a la obtenida en el 2019, que fue de S/ 21.2 MM.

La menor utilidad neta se debe principalmente a los menores Ingresos Totales (-S/ 54.9 MM) y mayores provisiones de créditos directos (-S/ 38.8 MM) compensados parcialmente por menores Gastos de Administración (+S/ 31.2 MM) e Impuesto a la Renta (+S/ 19.1 MM), debido al impacto del estado de emergencia por la pandemia COVID-19.

Utilidad Neta

(PEN MM)



Los Ingresos por Intereses ascendieron a S/319.7 MM al cierre de 2020, mostrando una disminución de S/ 52.4 MM (-14.1%) con respecto al cierre de 2019, alineado a las menores Colocaciones (-15.1%). Además, en Setiembre 2020 se registró el impacto del

descongelamiento de los días de mora en la Cartera Vigente, por lo cual se extornaron intereses que se venían devengando desde el inicio del Estado de Emergencia (Marzo 2020).

De igual forma, desde Octubre 2020 se registraron extornos de intereses de la cartera reprogramada debido al deterioro del portafolio.

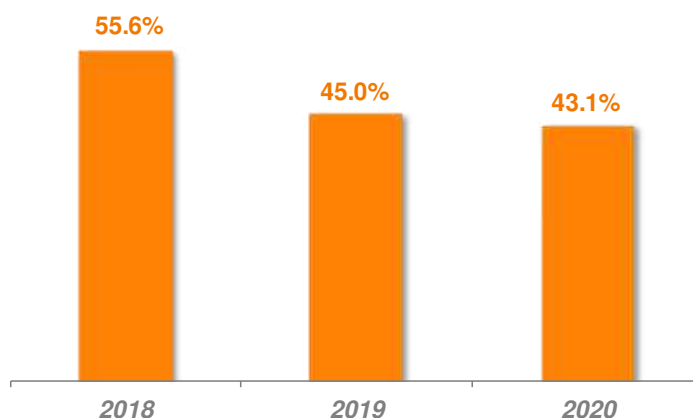
Los Gastos por Intereses fueron de S/ 25.5 MM, los mismos que disminuyeron en S/ 14.3 MM (-35.9%) respecto al año anterior, explicado principalmente por los menores intereses en depósitos (-S/ 13.0 MM) y adeudados (-S/ 1.3 MM) alineados a los menores volúmenes de colocaciones y a la caída de la tasa de interés de referencia del BCRP (0.25%).

Los Ingresos por Servicios Financieros Netos fueron de S/ 25.6 MM, cifra inferior en S/ 16.5 MM (-39.2%) respecto al año anterior; a consecuencia de las menores ventas, exoneraciones realizadas a los clientes y extornos de comisiones producto de la caída de la cartera reprogramada. Asimismo, se tiene un impacto por la homologación del registro contable alineado al Grupo Scotiabank a partir de Marzo 2019 (Gastos Administrativos a Ingresos por Servicios Financieros Netos).

Por otro lado, las provisiones para créditos directos se incrementaron en S/ 38.8 MM (+21.8%) respecto al año anterior, a consecuencia de la constitución de provisiones voluntarias por prevención ante un probable deterioro de la cartera afectada por la pandemia COVID-19.

Los Gastos de Administración fueron de S/ 135.1 MM, los mismos que disminuyeron en S/ 31.2 MM (-18.8%) respecto al año anterior. La eficiencia operativa (Gastos Administrativos incluyendo depreciación y amortización / Ingresos totales) indicador que alcanzó 43.1% al cierre de 2020, mejoró en 189 pbs con respecto al cierre de 2019.

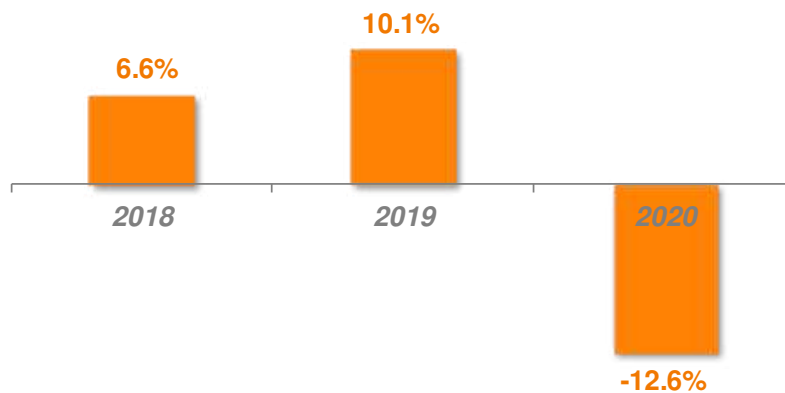
Gastos Administrativos / Ingresos Totales Netos



Rentabilidad

La Rentabilidad sobre Patrimonio (ROE) al cierre de 2020 ascendió a -12.6%, inferior al año anterior (10.1%), a consecuencia de la menor utilidad acumulada (S/ -21.1 MM).

Utilidad Neta / Patrimonio Neto



Principales Cifras Financieras (PEN MM)

	2018	2019	2020	Variación Anual 2020 / 2019	
				Abs.	%
Activo Total	1,005.0	1,052.3	743.3	-309.0	-29.4%
Disponible	175.3	61.9	45.7	-16.1	-26.1%
Fondos Interbancarios	-	-	-	-	
Inversiones Disponibles Para La Venta	-	98.6	90.0	-8.6	-8.7%
Cartera de Créditos Bruta ^{1/}	840.3	913.8	775.9	-137.9	-15.1%
Cartera de Créditos Neta	776.0	835.4	530.9	-304.5	-36.4%
Colocaciones Refinanciadas	4.0	30.2	34.9	4.7	15.4%
Créditos Vencidos	46.4	41.5	58.8	17.3	41.7%
Cobranza Judicial	-	-	-	-	
(-) Provisión Colocaciones	-64.3	-78.4	-244.9	-166.6	212.6%
Cuentas por Cobrar	38.8	35.3	25.9	-9.4	-26.7%
Inmuebles, Maq. Y Equipo (Neto)	4.0	5.8	4.8	-0.9	-16.2%
Intangibles (Neto)	1.6	0.9	4.3	3.3	353.4%
Impuestos Corrientes	-	-	-	-	
Impuesto Diferido	4.4	4.6	32.8	28.2	620.4%
Otros Activos (Neto)	4.9	9.8	8.9	-1.0	-9.8%
Pasivos Totales	816.4	842.4	575.6	-266.8	-31.7%
Obligaciones con el Público y Dep. del Sist.Fin.	668.1	437.1	310.5	-126.7	-29.0%
Adeudados	105.7	353.4	215.5	-137.9	-39.0%
Cuentas por Pagar	37.2	43.3	40.4	-2.9	-6.7%
Provisiones	1.2	0.6	0.7	0.2	25.5%
Impuestos Corrientes	1.5	3.0	4.6	1.7	57.3%
Impuesto Diferido	-	2.4	2.0	-0.4	-15.8%
Otros Pasivos	2.7	2.5	1.8	-0.8	-30.5%
Patrimonio Neto	188.6	209.8	167.7	-42.1	-20.1%
Utilidad Neta	12.5	21.2	-21.1	-42.4	-199.6%

1/ Cartera de Créditos Bruta incluye rendimientos devengados de colocaciones

Activos

Al cierre de 2020, los activos totales alcanzaron la cifra de S/ 743.3 MM, inferior en S/ 309 MM (-29.4%) respecto al año anterior; explicado principalmente por la disminución de Cartera de Créditos Neta (-S/ 304.5 MM), Disponible (-S/ 16.1 MM), Cuentas por Cobrar (-S/ 9.4 MM) e Inversiones Disponibles para la Venta (-S/ 8.6 MM) que se compensan parcialmente por el incremento de Impuesto Diferido (+S/ 28.2 MM).

La Cartera de Créditos Neta ascendió a S/ 530.9 MM, cifra inferior en S/ 304.5 MM (-36.4%) respecto al año anterior, explicado por el incremento del stock de Provisiones (-S/ 166.6 MM) y disminución de las Colocaciones Brutas (-S/137.9 MM).

El Disponible al cierre de 2020 fue de S/ 45.7 MM, cifra inferior en S/ 16.1 MM respecto al año anterior, a consecuencia de las mayores inversiones en Certificados de Depósitos realizadas desde el 2019.

Estructura del Activo %

<i>RUBROS</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>	<i>2020</i>
Disponible	17.4%	5.9%	6.2%
Fondos Interbancarios	0.0%	0.0%	0.0%
Inversiones Disponibles Para La Venta		9.4%	12.1%
Cartera de Créditos	77.2%	79.4%	71.4%
Cuentas por Cobrar	3.9%	3.4%	3.5%
Inmuebles, Maq. Y Equipo	0.4%	0.5%	0.6%
Intangibles	0.2%	0.1%	0.6%
Otros Activos	0.9%	1.4%	5.6%
Total Activo	100.0%	100.0%	100.0%

La mayor parte de los activos está concentrada en la Cartera de Créditos, que representa el 71.4% de los activos totales, la cual ha tenido una disminución respecto al año anterior (-8%) debido a la caída de la cartera reprogramada y las menores ventas.

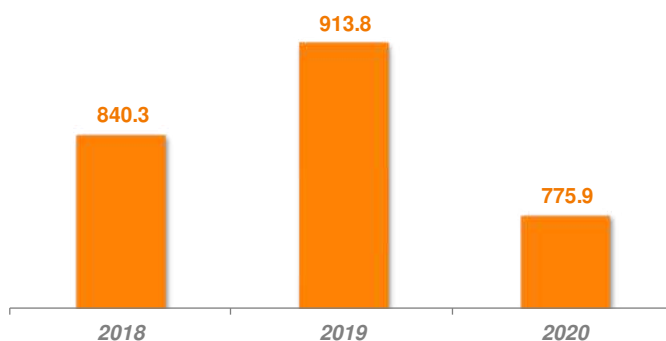
Las Inversiones Disponibles para la Venta representan el 12.1% de los activos, Disponible el 6.2%, Cuentas por Cobrar el 3.5% y demás activos el 6.8 % (Inmuebles, Maq. y Equipo; Intangibles y otros activos).

Colocaciones

Las Colocaciones Brutas en el 2020 totalizaron S/ 775.9 MM, cifra inferior en S/ 137.9 MM (-15.1%) respecto al año anterior; explicado por los menores saldos en la Cartera Vigente (-S/ 159.9 MM) debido a las menores ventas y el deterioro de la cartera reprogramada afectadas por la pandemia COVID-19; las cuales se compensan parcialmente con el crecimiento de la Cartera Refinanciada (+S/ 4.7 MM) y Cartera Vencida (+S/ 17.3 MM).

En el 2020, se cambió la composición del portafolio entre los productos, Compras pasó de 46.3% a 60.7% y Productos Financieros disminuyó de 53.7% a 39.3%

Colocaciones Brutas (PEN MM)

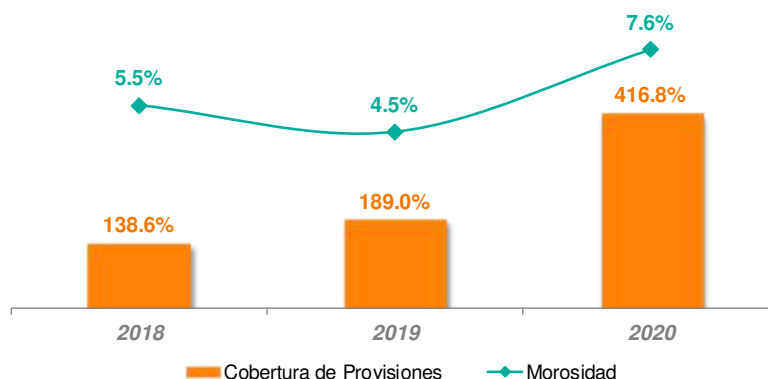


Colocaciones Brutas	2018	2019	2020	Variación Anual 2020 / 2019	
				Abs.	%
Colocaciones Vigentes	789.9	842.1	682.2	-159.9	-19%
Refinanciadas	4.0	30.2	34.9	4.7	15%
Vencidos	46.4	41.5	58.8	17.3	42%
Total Colocaciones Brutas	840.3	913.8	775.9	-137.9	-15%

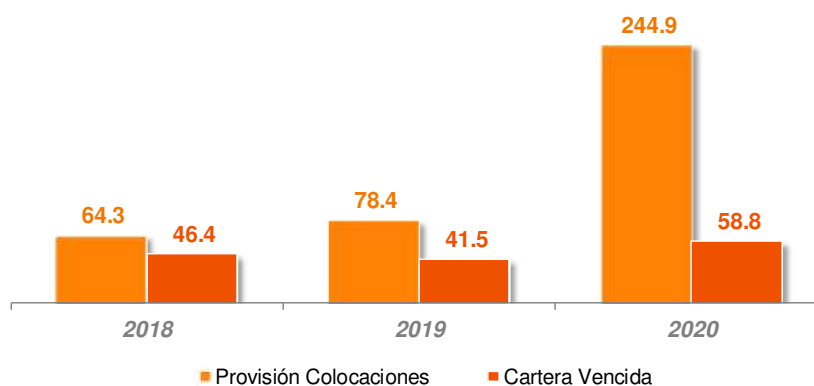
Calidad de Activos

La Cartera Atrasada o Vencida presenta un incremento de S/ 17.3 MM (+41.7%) respecto al año anterior, alcanzando un saldo de S/ 58.8 MM, teniendo como resultado un índice de morosidad (colocaciones atrasadas / colocaciones brutas) de 7.6% al cierre de 2020 (+304 pbs). Asimismo, las Provisiones para Colocaciones ascendieron a S/ 244.9 MM, mostrando un incremento de 212.6%, con lo que el aprovisionamiento (Provisiones por Cartera de Créditos respecto a Saldo de Cartera Atrasada) al cierre de 2020 fue de 416.8%; nivel holgado, satisfactorio y superior al ratio del mismo periodo del año anterior.

Morosidad y Cobertura de Provisiones %



Cartera Atrasada y Provisiones (PEN MM)



Los Otros Activos ascendieron a S/ 76.7 MM, habiendo aumentado en S/ 20.3 MM (+35.9%) respecto al cierre de 2019. Esto explicado principalmente por el incremento del impuesto diferido (+S/ 28.2 MM), a consecuencia de la constitución de provisiones voluntarias en el ejercicio 2020 por S/ 119.7 MM, que se compensa parcialmente con las menores cuentas por cobrar (-S/ 9.4 MM).

Otros Activos y Otros

(PEN MM)

<i>Otros Activos y Otros</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>	<i>2020</i>	<i>Variación Anual 2020 / 2019</i>	
				<i>Abs.</i>	<i>%</i>
Cuentas por Cobrar	38.8	35.3	25.9	-9.4	-27%
Inmuebles, Maq. Y Equipo (Neto)	4.0	5.8	4.8	-0.9	-16%
Intangibles (Neto)	1.6	0.9	4.3	3.3	353%
Impuesto Corriente	0.0	0.0	0.0	-	-
Impuesto Diferido	4.4	4.6	32.8	28.2	620%
Otros Activos (Neto)	4.9	9.8	8.9	-1.0	-10%
Total	53.7	56.4	76.7	20.3	36%

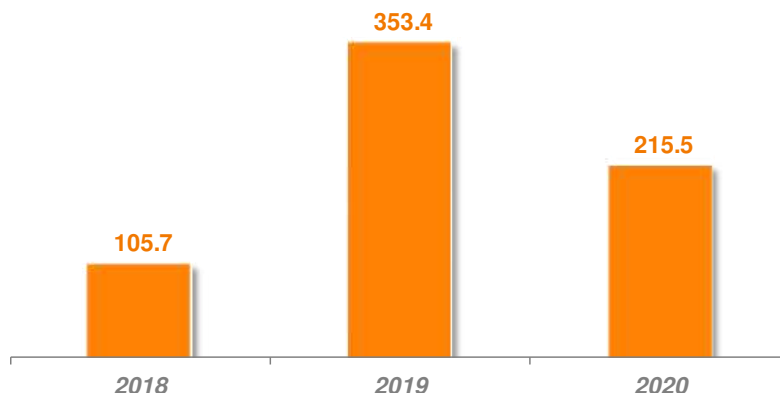
Pasivos

Al cierre de 2020, los pasivos totales alcanzaron la cifra de S/ 575.6 MM, inferior en S/ 266.8 MM (-31.7%) al cierre de 2019, explicado principalmente por la disminución de Adeudados (- S/ 137.9 MM), menores Obligaciones con el Público y Depósitos en el Sistema Financiero (- S/ 126.7 MM).

Estructura del Pasivo %

<i>RUBROS</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>	<i>2020</i>
Obligaciones con el Público y Dep. del Sist.Fin.	81.8%	51.9%	53.9%
Adeudados	12.9%	42.0%	37.4%
Cuentas por Pagar	4.6%	5.1%	7.0%
Provisiones	0.1%	0.1%	0.1%
Impuestos Corrientes	0.2%	0.4%	0.8%
Impuesto Diferido	0.0%	0.3%	0.4%
Otros Pasivos	0.3%	0.3%	0.3%
Total Pasivo	100.00%	100.00%	100.00%

Evolución de los Adeudados (PEN MM)



Las Obligaciones con el Público y Depósitos en el Sistema Financiero constituyen el pasivo más importante, con un monto de S/ 310.5 MM, el cual concentra el 53.9% del pasivo total, los Adeudados representan el 37.4%, las Cuentas por Pagar 7.0%, Provisiones y el resto de Pasivos 1.7%.

En cuanto a la captación por tipo de moneda, las Obligaciones con el Público en moneda nacional fueron S/ 309.8 MM, disminuyendo en S/ 126.3 MM (-29%) respecto a 2019 y constituyeron el 99.8% de los depósitos totales. Las Obligaciones con el Público en moneda extranjera representaron el 0.2% y fueron S/ 0.7 MM, habiendo disminuido en S/ -0.4 MM (-38.2%) respecto a 2019.

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

	2018	2019	2020	Variación Anual 2020 / 2019	
				Abs.	%
Obligaciones con el Público y Depósitos del Sistema Financiero MN	666.5	436.0	309.8	-126.3	-29%
Obligaciones con el Público y Depósitos del Sistema Financiero ME	1.6	1.1	0.7	-0.4	-38%
Total Obligaciones con el Público y Depósitos del Sistema Financiero S/ MM	668.1	437.1	310.5	-126.7	-29%

Participación %

Obligaciones con el Público y Depósitos del Sistema Financiero MN	99.8%	99.7%	99.8%
Obligaciones con el Público y Depósitos del Sistema Financiero ME	0.2%	0.3%	0.2%
Total	100.00%	100.00%	100.00%

DEPÓSITOS DEL SISTEMA FINANCIERO	2018	2019	2020	Variación Anual 2020 / 2019	
				Abs.	%
Depósitos a Plazo	13.3	5.3	0.0	-5.3	-100%

No se registraron Depósitos a Plazo de Empresas del Sistema Financiero

Otros Pasivos y Otros (PEN MM)

Otros Pasivos y Otros	2018	2019	2020	Variación Anual 2020 / 2019	
				Abs.	%
Cuentas por Pagar	37.2	43.3	40.4	-2.9	-7%
Provisiones	1.2	0.6	0.7	0.2	26%
Impuestos Corrientes	1.5	3.0	4.6	1.7	57%
Impuesto Diferido	0.0	2.4	2.0	-0.4	-16%
Otros Pasivos	2.7	2.5	1.8	-0.8	-31%
Total	42.5	51.9	49.6	-2.2	-4%

Patrimonio

El Patrimonio al cierre de 2020 ascendió a S/ 167.7 MM, disminuyendo en S/ 42.1 MM (20.1%) respecto al cierre de 2019, explicado principalmente por la constitución de S/ 30 MM de provisiones específicas contra Patrimonio.

Patrimonio Neto (PEN MM)

PATRIMONIO	2018	2019	2020	Variación Anual 2020 / 2019	
				Abs.	%
Capital Social	196.6	196.6	166.6	-30.0	-15%
Capital Adicional			11.1		
Reservas			2.1		
Resultados Acumulados	-20.5	-8.0	9.0	17.0	-213%
Resultado Neto del Ejercicio	12.5	21.2	-21.1	-42.4	-200%
Total	188.62	209.85	167.70	-42.1	-20%

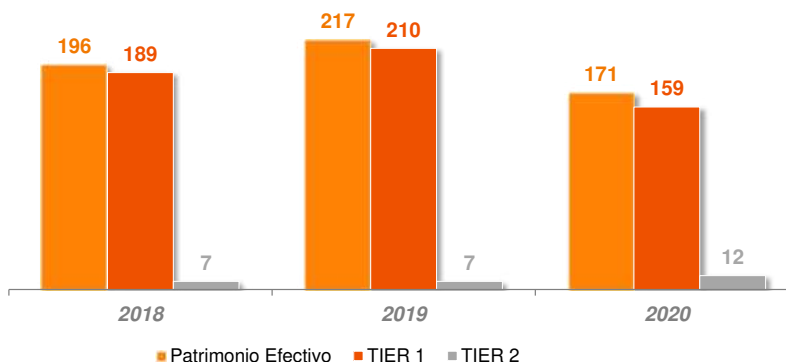
Ratio de Capital

El total de activos ponderados por riesgo al cierre del 2020 alcanzó el monto de S/ 1,120 MM, el cual incluye riesgo de crédito, de mercado y operacional, mostrando un descenso de S/ 46.3 MM (21.31%) respecto al cierre de 2019, atribuible al descenso de operaciones del negocio por la crisis económica y constitución de provisiones voluntarias ante el deterioro del portafolio.

Por su parte, el patrimonio efectivo total de la Caja ascendió a S/ 171 MM, inferior en S/ 46.3 MM (-27.1%) respecto a 2019, producto de la reasignación de provisiones específicas contra patrimonio y pérdidas presentadas en el ejercicio.

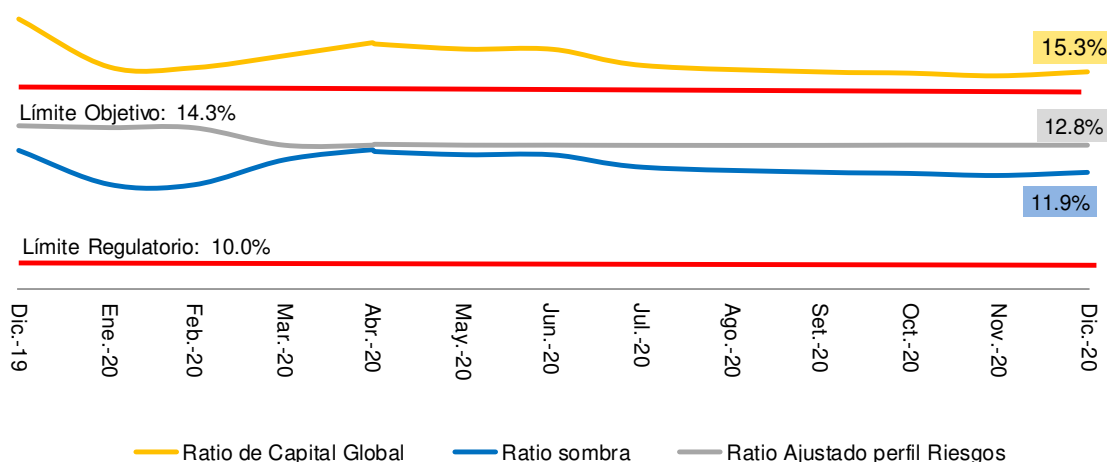
Patrimonio Efectivo

(PEN MM)



El Ratio de Capital Global al cierre del 2020 llegó a 15.26%, el mismo que descendió en 185 pbs respecto al del cierre de 2019 (17.11%) como parte del descenso de colocaciones y considerando las recomendaciones de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) en el cálculo de este indicador. Sin embargo, muestra una amplia holgura respecto al límite legal mínimo, que es 10% y frente al umbral de 14.3%. Adicionalmente, se reportan provisiones voluntarias por S/ 98.2 MM.

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/ 112 MM. A esto se agrega el requerimiento de patrimonio adicional S/ 32 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 y propensión al riesgo. Mediante Resolución SBS 1264-2020, se autorizó liberar el requerimiento por ciclo económico por estado de emergencia frente al COVID-19.

Ambos requerimientos dan como resultado un requerimiento total de capital de S/ 144 MM al cierre de Diciembre de 2020. Dado que el Patrimonio Efectivo es de S/ 171 MM, la Caja tiene un excedente de patrimonio efectivo de S/ 27 MM, el cual le permite solventar con holgura el crecimiento sostenible de las operaciones.



OFERTA DE VALOR

TARJETAS DE CRÉDITO

Al cierre de 2020, las colocaciones brutas de tarjetas de crédito ascendieron a S/ 760 MM, alcanzando una participación del 3.56% sobre el total del mercado que representa un crecimiento de 35 pbs con respecto al año anterior.

Nuestro parque de tarjetas asciende a 605 M y está diseñada para atender las necesidades financieras de los clientes de Metro, Wong y Establecimientos Afiliados, teniendo como objetivo ser el principal medio de pago en las tiendas de nuestros retails.

Logros 2020

- Este año se implementó un equipo centralizado para gestión la retención de clientes, alcanzando un ratio de attrition de 1.1% al cierre de año.
- Se lanzó nuestro canal digital “Mi Tarjeta en Línea”, para facilitar al cliente la descarga de su estado de cuenta, saldos, movimientos y realizar el pago de su tarjeta de crédito sin costo.
- Se implementó el proceso de onboarding con el objetivo de dar a conocer a los nuevos clientes nuestra propuesta de valor y así lograr un ratio de actividad de 52% en los primeros 90 días.
- Se incorporó en nuestro portafolio “Tarjeta Visa Simple” con la finalidad de tener un producto para aquellos clientes que desean una tarjeta sin cobro de membresía.

PASIVOS

Las captaciones de depósitos naturales ascendieron a S/ 266 MM al cierre de 2020, compuestos por los productos Depósitos a Plazo Fijo (S/ 89 MM) y Compensación por Tiempo de Servicio CTS (S/ 177 MM).

Logros 2020

- Con el fin de otorgar liquidez a las personas y alineados a lo decretado por el Gobierno Central, se adecuaron nuestros sistemas y procesos para atender las medidas para retiros extraordinarios de depósitos CTS.
- Alineados a nuestra estrategia de fondeo, 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/ 33.3 MM al cierre del 2020.

Con Seguros Optativos buscamos nuevos canales de venta y mantener informado al cliente en todo momento, sobre las coberturas y uso de los mismos, y así mejorar la permanencia de nuestras pólizas.

Logros 2020

- Implementación del seguro obligatorio de accidentes de tránsito con más beneficios y por canal digital.
- Implementación del plan de comunicación para acompañar a nuestros clientes desde la venta hasta la renovación.
- Implementación de la venta de SOAT digital

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. El 15 de Marzo de 2020 se inició en el mundo una etapa de Pandemia y emergencia Nacional en Perú con periodos de cuarentena lo que llevo la estrategia a la sostenibilidad y continuidad del negocio y servicios como prioridad principal.

CANALES PRESENCIALES

Se mantuvo durante todo el periodo 2020 la atención y servicio a nuestros clientes en los canales presenciales de las 58 agencias de supermercados, con la apertura de Metro Cajamarca y unificación de la Agencia Principal en Chorrillos. Por ser servicios básicos continuaron siempre abiertas. En el caso de las 11 tiendas Paris, éstas se vieron obligadas a detener atención presencial desde el 15 de Marzo por determinación gubernamental y hasta el 1 de Julio, fecha en que Cencosud anunció el cierre de todas sus tiendas Paris en la región. Se traslada la operatoria y atención de todos sus clientes a las tiendas Metro más cercanas.

Se implementaron medidas de prevención para nuestros colaboradores y clientes debido a la pandemia:

- Tres sesiones de asesoría médica en línea
- Envío de kit de protección (mascarillas, protectores faciales)
- Envío de gel y alcohol para uso de clientes y colaboradores
- Se instalaron micas acrílicas en los módulos de atención.
- Facilidad de unidades de transporte para el traslado de nuestros colaboradores
- Se implementó el trabajo remoto a un grupo aproximado de 70 personas de la Red de agencias en condición de vulnerables.

De esta manera, la Caja al cierre del 2020 consolida una red de 58 puntos de atención ubicados en 12 departamentos a nivel nacional que comprende: 45 agencias en hipermercados y supermercados Metro, 12 en supermercados Wong.

CANALES NO PRESENCIALES

En el marco de nuestra oferta multicanal buscamos dar a nuestros clientes nuevas alternativas de servicio y continuar con la estrategia e identificación de canales aún más rentables para la colocación de tarjetas de crédito, productos financieros y seguros; brindando flexibilidad, mayores beneficios y productos ad-hoc a nuestros clientes. Se mantienen todos los canales no presenciales vigentes trasladando su operativa desde el 01 de abril 2020 al modelo Home Office - Teletrabajo.

Desde el año 2016 iniciamos operaciones con Canales No Presenciales y hemos logrado la continuidad de este negocio con proyectos de mayor crecimiento acompañando la reactivación económica y alineada a la nueva realidad presentada en la actualidad.



El canal de Fuerza de Ventas Externa (venta de campo) amplía su capacidad con la apertura de 4 Centros de Gestión Comercial y presencia de personal de ventas en tiendas en las que no contamos con cobertura de Caja Cencosud.

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)
- Incrementar el volumen de colocación de Préstamos en Efectivo ($SAE^{1/}$ + $AE^{2/}$) y Compra de deuda tanto para clientes como para nuevos clientes ($SAEO^{3/}$)
- Incrementar la participación de ventas a través de nuestros canales de Call Centers (nuevos proveedores) y Fuerza de Ventas Externa (nuevas provincias y puntos).
- Impulsar las ventas de seguros e incrementar la cartera de productos.

Logros 2020

- El principal logro durante la emergencia nacional y periodos de cuarentena fue haber mantenido siempre la atención, servicio y canales de generación de nuevos productos, sin verse afectados durante periodos extensos. Se alcanzó la recuperación de colocaciones hasta un 50% en Tarjetas de Créditos, con canales como Telemarketing, hasta 80% o Fuerza de Ventas Externa con resultados superiores al periodo Pre-COVID.
- Se alcanzó S/ 112 MM en la facturación anual de Súper Avance (SAE + $SAR^{4/}$ + $SAEO$).
- Respecto a seguros optativos, se colocaron 103 M pólizas considerando la producción total de los 7 seguros de la cartera vendidos mayormente en nuestra red de agencias y reactivando desde noviembre el canal Telemarketing.
- En AE logramos tener una facturación de S/ 55.3 MM.
- Se continuó con el desarrollo y crecimiento del canal, con la implementación de cobertura de tiendas y el inicio de 4 CGC; logrando un resultado anual de 2.8 MM en SAE y 1705 Tarjetas de Créditos vendidas. 251% de crecimiento respecto año anterior en tarjetas y 344% en productos financieros solo considerando el último trimestre 2019 vs 2020.
- La producción total de Tarjetas de Crédito fue de 109 M en la suma de colocaciones de todos los canales, una caída del 47% respecto al año anterior y



con una recuperación que nos llevó de abril 2020 con 629 Tarjetas hasta un mes de Octubre con 10.500 Tarjetas, marcando el mejor resultado desde iniciada la pandemia

- 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 Y METRO)

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

Las operaciones de Cencosud se extienden a través de sus diferentes líneas de negocios: Supermercados, Mejoramiento del Hogar, Tiendas por Departamento, Centros Comerciales, Servicios Financieros, Corretaje de Seguros y Centros de Entretenimiento Familiar, convirtiéndolo 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 98 establecimientos en sus tres principales unidades de negocios (supermercados, centros comerciales y servicios financieros).

Nuestros 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 y Metro).
- 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 2020

- Al cierre de 2020, el consumo en los supermercados alcanzó los S/ 551 MM, representando el 51% del total de la facturación de la Caja Cencosud Scotiabank.
- Se logró S/ 440 MM de facturación en Supermercados Metro con una penetración promedio anual de 13.5% sobre la venta total de la cadena, manteniéndonos como el principal medio de pago de tarjetas de crédito.
- En la venta online metro.pe Tarjeta Cencosud obtuvo 34.2% de penetración promedio anual con una facturación total de S/ 9 MM (+60.7% vs 2019), siendo también el principal medio de pago de tarjetas de crédito.
- En Supermercados Wong, se logró S/ 111 MM de facturación (+7.8% vs 2019) con una penetración promedio anual de 5.4%.
- Tarjeta Cencosud facturó S/ 9 MM (+143% vs 2019) en Wong.pe con una penetración promedio anual de 6.9% sobre la venta total del negocio online.



- Sinergias con Bonus para ofrecer promociones agresivas y generar así mayor vinculación con la tarjeta en los Supermercados.

OTRAS ALIANZAS

El propósito de la gestión de alianzas externas es complementar la oferta de valor de la Tarjeta Cencosud.

En el 2020, hemos redefinido la estrategia de alianzas, adaptándonos a la nueva situación mundial y haciendo sinergias con el grupo Scotiabank.

Logros 2020

- Planteamos una estrategia de alianzas que busca satisfacer nuevas necesidades en salud, consumo online, mejoramiento del hogar, entre otros. Educando a nuestros clientes y orientándolos al uso de canales digitales.
- Negociamos alianzas con el grupo Scotiabank para mejorar nuestra posición frente a los aliados y trasladarlo en mejores beneficios para nuestros clientes.

INTELIGENCIA DE NEGOCIOS

Durante el 2020, se consolida el rol de Inteligencia de Negocios como soporte en la estrategia comercial para identificar oportunidades internas y externas. Así como se incorpora la capacidad de desarrollar modelos analíticos in-house para el incremento de la efectividad comercial en la venta de los diversos productos de Caja Cencosud Scotiabank.

Esto se fortalece con la evolución del dashboard para el seguimiento de la efectividad comercial por plaza y piso del retail, así como a los competidores en los principales drivers de gestión de portafolio.

Logros 2020

- Se desarrollaron nuevas estrategias para recuperar el volumen de venta de tarjetas incorporando nuevas variables de segmentación.
- Se desarrollaron tableros de control (dashboards) para medir los principales drivers comerciales de forma comparativa sobre resultados históricos y establecer proyecciones que permitan tomar acción.
- Se trabajaron estrategias de uso y facturación en el portafolio de tarjetas de crédito, apoyadas en modelos analíticos por inactividad de cliente y por comportamiento de compra.
- Se diseñaron soluciones de gestión de venta (módulo de leads) para potenciar la capacidad de venta del canal red de agencias.
- Se implementaron modelos analíticos para el tratamiento diferenciado del portafolio de clientes por su comportamiento en el Supermercado.
- Se implementó el nuevo modelo de seguimiento de la calidad de datos de contacto, estableciendo métricas por canal y agencia, y así determinar desviaciones en el ingreso de datos de los clientes desde su originación.

EXPERIENCIA DEL CLIENTE Y SOLUCIONES AL CLIENTE

El área de Experiencia del Cliente se fusiona con Soluciones al Cliente para consolidar la gestión del cliente en el proceso de atención de reclamos con una vista 360, con foco en:

- Garantizar adecuadas prácticas comerciales y de prevención de lavado de activos.
- Gestión del servicio en la atención de la central telefónica.
- Eficiencia en la gestión de recursos y tiempos de atención de reclamos y requerimientos.

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

Logros 2020

- Implementación del nuevo modelo de atención unificado en la Central telefónica con el objetivo de reducir los puntos de contacto del cliente en la atención de reclamos.
- Reactivación de la medición Net Promoter Score (NPS) a la Red de Agencias en Metro y Wong para seguir escuchando a nuestros clientes en una coyuntura que cambió las reglas de juego.
- Incremento de la productividad de los Asesores de Soluciones al Cliente para atender la demanda de reclamos.
- Implementación del rol de los “Embajadores SAC”, acercando a Soluciones al Cliente a los canales de atención para reforzar capacitación y soporte.
- Implementación de la solución de venta ODC (Originación digital de clientes) en el 100% de las agencias que reduce el tiempo de aprobación y entrega de tarjetas de 20 a 8 minutos.

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 generando el fondeo adecuado para apoyar el crecimiento de las colocaciones.

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

Logros 2020

- Dada la coyuntura, desde el anuncio del Estado de Emergencia por el COVID19, el Banco Central de Reserva del Perú decidió disminuir su tasa de referencia de 2.25% a niveles de 0.25%, su mínimo histórico, originando que el mercado reduzca sus tasas pasivas. Gracias a ello y a una adecuada gestión y composición de sus fuentes, se logró reducir el costo de fondeo con la máxima utilización de las líneas con costos más competitivos y con el alineamiento al mercado de las tasas de depósitos a plazo y CTS.
- Mantener indicadores de cobertura de liquidez superiores a los exigidos por los entes reguladores.
- Generar ingresos por excedentes de liquidez de S/ 1.4MM durante el 2020.

Para el año 2021 se espera seguir fortaleciendo la estructura de fondeo a través de mayores captaciones de adeudados y depósitos a tasas competitivas para continuar disminuyendo el costo de fondos.

RIESGOS

Durante el 2020, la Gerencia de Riesgos hizo frente a retos importantes del portafolio que administra (créditos de consumo) debido principalmente al impacto del COVID19 en el Perú y su Sistema Financiero, 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.

En ese sentido durante el año 2020 se realizaron las siguientes acciones:

GOBIERNO

En el primer trimestre del año se aprobó la formalización de aprobación de propuestas de cambio en las políticas de la Caja, así también como la formalización del proceso de governance de herramientas analíticas.

CREACIÓN Y/O CAMBIO EN LAS POLÍTICAS CREDITICIAS

En el mes de febrero se creó la política de Sobregiros de la Caja para compras Big Ticket en las tiendas del Retail Cencosud y en marzo se realizaron cambios en la Matriz de Acciones de Mitigación de clientes sobre endeudados y en la Política de Excepciones. Entre los meses de setiembre y octubre, se realizaron cambios en las políticas de Originación (bajo el trámite regular) y en la de Línea Paralela, al incluir la admisión de prospectos / clientes con sustento de sus ingresos (con información verificada en SUNAT).

ACCIONES DE-RISKING ANTE LA PANDEMIA COVID-19

Entre los meses de marzo y abril 2020 se realizaron diversas acciones alineadas y establecidas por la casa matriz del Grupo Scotiabank, para contener los impactos ocasionados por la cuarentena obligatoria dictaminada por el Gobierno Central ante el aumento de casos del COVID-19. Entre las acciones tomadas tenemos el ajuste en las campañas de originación de tarjeta de crédito y demás productos financieros, realizando cierre de varios segmentos de clientes de alto riesgo junto con una disminución de la exposición total de la campaña.

Adicionalmente se retiró la campaña de Avance Efectivo en el proceso de originación de tarjeta de crédito y la campaña de incremento de líneas excluyendo además a los clientes que reprogramaron sus deudas en el grupo Scotiabank por la contingencia de la pandemia.

Para realizar un seguimiento continuo de la cartera ante las acciones antes mencionadas, se crearon reportes de gestión que cumplan esta labor. Se definieron indicadores de alerta temprana (Vintage Early) el cual es empleado para el monitoreo de mora temprana de las cosechas de cada portafolio y que se actualiza es actualizado semanalmente para la gestión de las decisiones de riesgo.

CAMBIO EN EL CÁLCULO DEL ENDEUDAMIENTO FINANCIERO

En el primer semestre del año se efectuaron cambios en el cálculo del endeudamiento del cliente con el objetivo de mejorar el proceso de otorgamiento de la oferta crediticia. Entre los cambios efectuados tenemos:

- Cálculo del ingreso: Implementación del estimador de ingreso para perfiles no bancarizados. Para los perfiles bancarizados se tomó información del Banco Scotiabank.
- Ajuste en los factores de conversión crediticia de las líneas y créditos no utilizados, utilizando la metodología aprobada en el Banco Scotiabank.
- Cambio en los factores de porcentaje de endeudamiento financiero máximo, tomando en cuenta el ingreso del cliente.

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 *Dashboards* 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.

MODELOS Y HERRAMIENTAS DE RIESGO

El área de modelos estadísticos a fin de optimizar la gestión de riesgos desarrolló dos segmentaciones durante el estado de emergencia: COVID1 y COVID2, las cuales se construyeron tomando en cuenta la coyuntura económica del Sistema Financiero incluyendo variables que explican el comportamiento de pago durante el estado de emergencia.

Se elaboró en conjunto con el equipo de Ciclo de vida y Soluciones de pago el dashboard de Collection Effectiveness (CE) que permite realizar el seguimiento del porcentaje de clientes que hicieron el pago suficiente para no migrar de tramo de atraso considerando diferentes drivers de aperturas como estado y tipo de reprogramación (a solicitud y masiva). En base a este indicador de cobranzas y alineados al Grupo Scotiabank, se desarrolló una metodología de estimación de la pérdida esperada a causa del estado de emergencia, la cual fue base para el cálculo y constitución de provisiones voluntarias que permitirá a la Caja estar totalmente cubierta para el 2021.

Asimismo, se desarrolló una nueva segmentación de originación para segmentos bancarizados con la que se obtiene una significativa mejora en la discriminación del riesgo de los clientes según su perfil permitiendo mantener el riesgo del portafolio y además una mejor identificación de clientes en segmentos de menor riesgo, mejorando los volúmenes de venta.

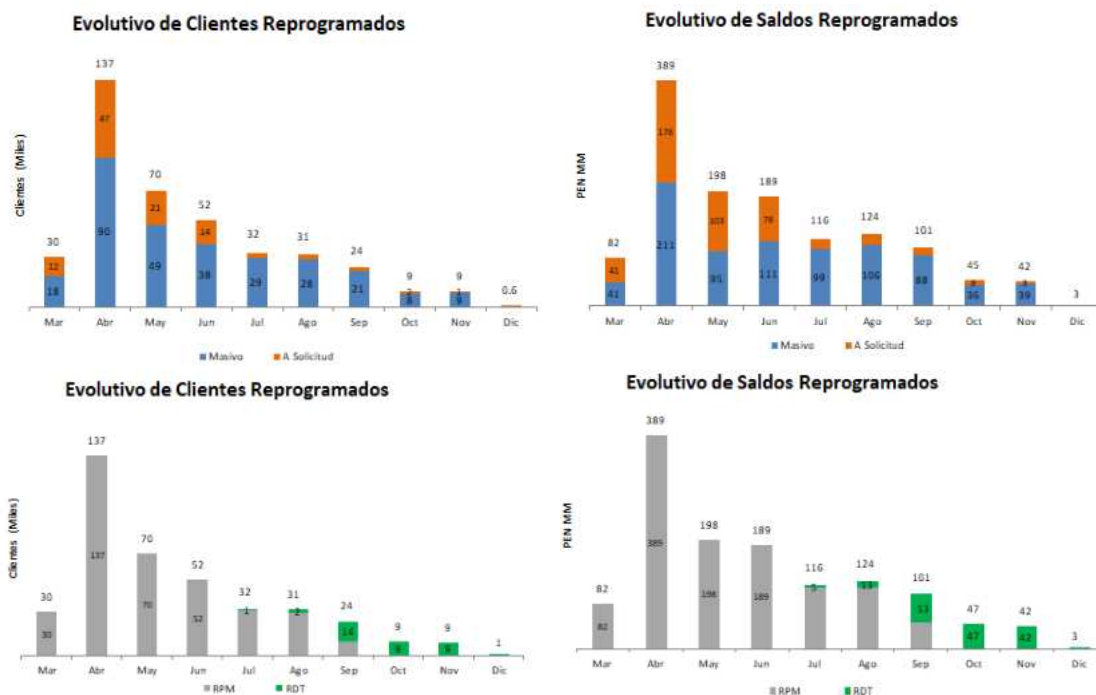
GESTIÓN DE REPROGRAMACIONES

Bajo el marco regulatorio y desde la primera semana de la declaratoria de emergencia, pusimos a disposición de los clientes la opción de reprogramar el Pago Mínimo (modalidad opt-in). Desde el 22 de marzo, se realizaron también reprogramaciones masivas unilaterales (modalidad opt-out). Este tipo de reprogramación se realizó hasta el 15 de septiembre.

Desde el 09 de julio, iniciamos la Reprogramación de Deuda Total opt-in con capitalización de intereses y comisiones, con una tasa única desde 24 hasta 36 meses. Esta solución nos permitió acomodar el cronograma de pago de la línea revolvente, así como el de la línea paralela.

Desde el 26 de septiembre incorporamos el plazo hasta 60 meses con seis tasas diferenciadas, así como la modalidad opt-out. Se realizaron estas reprogramaciones masivas hasta noviembre, continuando la modalidad opt-in.

A diciembre se tiene reprogramado el 61.6% del saldo del portafolio.



ESTRATEGIA DE COBRANZAS HOME OFFICE

Desde marzo iniciamos la modalidad de trabajo remoto o home office con el 100% de nuestros proveedores de servicios de cobranzas con la respectiva adecuación de los contratos para incluir aspectos referentes a la cyber seguridad.

Incrementamos de 100 posiciones contratadas a 300.

ESTRATEGIA REPOTENCIADA DE COBRANZA PREVENTIVA

En mayo se realizó el despliegue de la nueva estrategia repotenciada para la gestión preventiva de la cartera, doce días antes del vencimiento. La nueva estrategia de gestión preventiva utiliza segmentación COVID-I. El objetivo es optimizar la gestión dirigiéndola a clientes con menor probabilidad de pago.

ESTRATEGIA RETADORA DE MEDIDAS DE MITIGACIÓN

En diciembre iniciamos la estrategia retadora para el portafolio en mora desde un día hasta antes del castigo. Esta estrategia utiliza la segmentación COVID-II, el *behaviour score* a febrero 2020, y el tipo de reprogramación (opt-in, opt-out, no reprogramado). El

objetivo es evitar el deterioro de la situación financiera de los clientes con refinanciaciones con condiciones especiales y descuentos por cancelación.

GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Los principales objetivos de la Gestión Integral de Riesgos se enmarcan en 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 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.

Durante el 2020, se firmaron contratos con el BCRP para realizar operaciones de valores y de cartera en un escenario en que se necesite inyectar liquidez a corto plazo como parte del plan de contingencia de liquidez.

Adicionalmente, se están evaluando nuevas alternativas de financiamiento como una línea comprometida y la emisión de deuda.

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 las políticas, procesos y controles para robustecer la gestión respecto a la rentabilidad esperada de nuestras posiciones y alternativas de inversión y captación de fondos del mercado y así resguardar la liquidez y solvencia de la entidad.

PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS

En Caja Cencosud Scotiabank nos preocupamos en cumplir con las políticas, procedimientos y controles establecidos para fortalecer la lucha contra el lavado de dinero y financiamiento del terrorismo (LD/FT) y a efectos de adoptar los más altos estándares establecidos por el Grupo Scotiabank.

El 2020, fue un año de muchos retos, sin embargo, logramos realizar nuestro programa de capacitaciones, con un cumplimiento del 100% de colaboradores y directores, asimismo se realizaron las revisiones y actualizaciones de procedimientos internos, robusteciendo nuestro sistema de prevención de LD/FT, cumpliéndose la totalidad del plan anual de trabajo. En línea con las políticas corporativas del grupo Scotiabank se culminó exitosamente con una serie de proyectos de transformación, alineamiento y mejora de procedimientos y controles internos.

El área de Cumplimiento realizó mejoras al proceso de monitoreo transaccional de clientes a fin de continuar verificando que las operaciones realizadas sean con fondos lícitos. Se mejoraron procedimientos para el debido conocimiento de colaboradores y proveedores así como para la atención de requerimientos internos y normativos.

La Caja mantiene vigente diversos sistemas y plataformas virtuales, para la mitigación del riesgo de LD/FT, lo cual nos permite la identificación temprana de clientes con riesgo alto. Cumpliendo con los lineamientos de la normativa se aplicó el régimen de debido conocimiento reforzado al íntegro de los clientes aplicables según nivel de riesgo.

Finalmente, se indica que uno de los objetivos prioritarios es la lucha contra el LD/FT, así como los delitos precedentes al lavado de activos, los cuales causan graves consecuencias al país y a la empresa, por tal motivo trabajamos en interiorizar en los colaboradores la importancia de prevenir y evitar que la empresa sea utilizada para establecer los delitos mencionados.

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, diseñado para identificar potenciales eventos de pérdida operacionales que pueden afectar al negocio por fallas en los procesos, personas, 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 Gestión de Riesgo Operacional cuenta con Políticas y Metodología para Eventos de Riesgo Operacional, Indicadores Claves de Riesgo (KRI's), Evaluación de Riesgos y Controles Operacionales. Gestión de Riesgos con Terceros (TPRM)

Entre las actividades desarrolladas dentro de la metodología en el 2020 destacan:

- Se identificaron y registraron 3,205 eventos de pérdida por riesgo operacional y se coordinó con cada área responsable la ejecución de los respectivos planes de acción, recuperación de las pérdidas y mitigación de los riesgos asociados con el fin de evitar su reincidencia. La Caja cuenta con indicadores claves de riesgos que son reportados de forma mensual para su análisis, permitiendo tomar decisiones oportunas.
- Monitoreo de diecinueve (19) indicadores de riesgo ejecutivos, los cuales cuentan con umbrales de riesgos que, en caso de haber sobrepasado los niveles, dan lugar a la generación de planes de acción o medidas correctivas. Asimismo, se ha monitoreado 03 indicadores informativos
- Revisión anual de indicadores, calibrando los umbrales de riesgo por bandas: aceptable (verde), con riesgo potencial (ámbar), crítico (rojo)
- Se realizaron talleres de autoevaluación, donde se identificaron riesgos inherentes altos, moderados y bajos, así como controles de los diferentes procesos. También se definieron planes de acción con el objetivo de mitigar los riesgos identificados

Durante el 2020, 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

Bajo el marco del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio, debido a la pandemia se activó el Comité de Crisis, con el fin de tomar acciones inmediatas y con foco en la situación.

Asimismo se mantienen activos los planes de continuidad (BCP) y -en cumplimiento a la regulación- se cuenta con el Protocolo de Atención a Clientes y/o Usuarios frente al COVID-19 y con el Protocolo de Seguridad y Salud en Trabajo “Plan para la Vigilancia, Prevención y Control en el Trabajo”.

Se diseñó el Plan de Retorno a la Oficina Administrativa en función a los criterios establecidos por el regulador. Se tiene identificados los procesos críticos y el personal clave, asimismo se cuenta con planes de contingencia y planes de sucesión.

La gestión con proveedores principales por Continuidad del Negocio es constante, y -de acuerdo a la norma vigente- se cumplió con informar al regulador las interrupciones significativas presentadas en el 2020.

Durante todo el año se realizaron diversas pruebas asociadas al Plan de Continuidad de Negocio, DRP (Disaster Recovery Plan) y Ciberataque. Los resultados obtenidos en cada una de las pruebas fueron satisfactorios con algunas oportunidades de mejora, no se reportaron incidencias mayores dentro de lo que abarcó el alcance de la prueba.

Con la finalidad de mejorar la cultura de gestión de riesgo operacional y continuidad del negocio se ha definido un programa de capacitación a través de la Ventana de Cumplimiento 2020 dirigido a todo el personal de la Caja. Para los gestores de riesgo y planeadores de continuidad del negocio se realizan capacitaciones virtuales por parte de la Unidad Especializada de Riesgo Operacional y Continuidad.

Los reportes regulatorios se han enviado a la SBS dentro de las fechas establecidas.

CUMPLIMIENTO REGULATORIO

La Unidad de Cumplimiento Normativo ha implementado, y mantiene una continua mejora, un sistema compuesto por procedimientos, políticas y controles que permiten satisfacer las exigencias regulatorias locales, de nuestra casa matriz y las internacionales que pudieran tener algún impacto en el negocio de las empresas que conforman el Grupo Scotiabank.

Asimismo, busca lograr los más altos estándares de ética, integridad y buena conducta profesional para apoyar a la organización a mitigar los riesgos de reputación, conducta, y cumplimiento regulatorio y privacidad, inherentes a las actividades del Grupo.

Durante el ejercicio 2020, junto al contexto particular del COVID 19, se asumieron importantes retos, reflejados en el desarrollo de las siguientes actividades:

- Comunicación oportuna de las diferentes normativas emitidas por el regulador a las áreas internas impactadas.
- Certificación del Código de Conducta y sus Políticas complementarias.
- Fortalecimiento de la Cultura Anticorrupción, estableciendo matrices de riesgos por unidades.
- Establecimientos de los Marcos de Riesgos de Conducta, Cumplimiento y Privacidad.
- Fortalecer nuestra participación en iniciativas de negocio para asegurar el cumplimiento normativo, los Marcos de Privacidad y de la Ley de Protección de Datos Personales desde su concepción y diseño.
- Continuar con las campañas de concientización en privacidad y protección de datos personales a equipos de trabajo con acceso a los mismos, más aún con el contexto del trabajo remoto.
- Mejora en los mecanismos de supervisión de terceros sobre el manejo de información.
- Se llevaron a cabo diversas pruebas de controles de cumplimiento regulatorio, de conducta y de buenas prácticas.

Finalmente, la Caja Cencosud se mantiene siempre en un proceso continuo de fortalecimiento de la cultura de Cumplimiento y de la implementación de buenas prácticas, dado el nivel de atención de la regulación local aplicable, así como de las políticas de la Casa Matriz y las normativas internas, las cuales por su relevancia para el ejercicio 2020, han significado importantes retos asumidos por nuestras diversas unidades en la búsqueda de su implementación y cumplimiento.

PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS

En Caja Cencosud nos preocupamos en cumplir con las políticas, procedimientos y controles establecidos para fortalecer la lucha contra el lavado de dinero y financiamiento del terrorismo (LD/FT) y a efectos de adoptar los más altos estándares establecidos por el Grupo Scotiabank.

El 2020, fue un año de muchos retos, sin embargo, logramos realizar nuestro programa de capacitaciones, con un cumplimiento del 100% de colaboradores y directores, asimismo se realizaron las revisiones y actualizaciones de procedimientos internos, robusteciendo nuestro sistema de prevención de LD/FT, cumpliéndose en totalidad con el cronograma anual de trabajo. En línea con las políticas corporativas del grupo Scotiabank se culminó exitosamente con una serie de proyecto de transformación, alineamiento y mejora de procedimientos y controles internos.

El área de Cumplimiento realiza un monitoreo constante a los clientes de la Caja, verificando que las operaciones realizadas sean con fondos lícitos, también se cuenta con una clasificación según su nivel de riesgos, pasando por una debida diligencia mejorada de ser el caso.

La Caja cuenta con diversos sistemas y plataformas virtuales, para la mitigación del riesgo de LD/FT, lo cual nos permite la identificación temprana de clientes con riesgo alto.

Finalmente, se indica que uno de los objetivos prioritarios es la lucha contra el LD/FT, así como los delitos precedentes, los cuales causan graves consecuencias al país y a la empresa, por tal motivo trabajamos en interiorizar en los colaboradores la importancia de prevenir y evitar que la empresa sea utilizada para establecer los delitos mencionados.

GESTION ESTRATEGICA DEL CAPITAL HUMANO

Durante el 2020 como parte de nuestro rol estratégico como socio del negocio, acompañamos cada uno de los retos que nos tocó afrontar; si tuviéramos que mencionar cuáles fueron nuestros principales retos en el 2020, serían 3: la llegada de la pandemia del COVID -19 en el mes de marzo, el cierre de operaciones de nuestro aliado estratégico Paris en el mes de Julio y la consolidación del alineamiento estratégico de los principales procesos operativos y de gestión del grupo Scotiabank en la Caja, como parte de nuestro segundo año de alianza con Cencosud.

Asimismo fuimos reconocidos este 2020 en tres oportunidades, la primera al obtener el puesto 5 en Perú en el ranking GPTW para Millennials 2020; la segunda, como grupo Scotiabank en Perú por ser una de las mejores multinacionales para trabajar en el mundo según GPTW Institute y tercero, fuimos reconocidos, como la mejor empresa del país en implementar acciones de equidad de género durante la pandemia del COVID-19, por Aequales en el Ranking PAR 2020.

Estos reconocimientos nos ayudan para saber que estamos en el camino correcto, y junto con los retos mencionados, nos sirven de guía e inspiración para seguir construyendo una organización sostenible y que impacte positivamente en cada persona, comunidad y organización que sea parte de nuestro país.

En Caja Cencosud del grupo Scotiabank, iniciamos el 2020 con mucho Optimismo, Pasión por lo que hacemos y creyendo que nuestro trabajo contribuiría exponencialmente, como dicta nuestro propósito, a mejorar la calidad de vida de nuestros Cencoleaders, nuestros clientes, nuestra sociedad, es decir, todas las familias peruanas. Dimos inicio a un nuevo año reconociendo los logros que obtuvimos en nuestro primer año de la alianza Cencosud Scotiabank. ¡Juntos Llegamos más lejos! era nuestra frase insignia la cual condensaba ese espíritu de las dos grandes organizaciones que se unían para hacer historia en el sector financiero retail. Y esta historia, empezó con darle sentido a la cultura de estos dos grandes equipos para formar una sola, que hoy se vive en cada agencia, oficina y hogar de nuestros Cencoleaders.

Ahora veremos qué acciones tomamos en respuesta al COVID-19 para crear un gran ambiente de trabajo para todos nuestros colaboradores que lograron impactar positivamente en nuestros clientes, comunidad y el país.

COVID-19

Trabajo Remoto “Desde Casa”

Luego del comunicado del gobierno sobre la cuarentena y donde al ser parte del sector financiero debíamos seguir laborando, pensando en que para nosotros la vida y el cuidado de nuestros colaboradores era lo más importante, decidimos que todos los Cencoleaders que trabajaban en la oficina principal pasarían a trabajar desde sus casas, por ello, les dimos las herramientas necesarias para que puedan realizar sus funciones sin problemas.

Juntos somos más fuertes!

Si bien estamos dentro de un sector considerado esencial, en el contexto del estado de emergencia, y al encontrarnos dentro de los supermercados Wong y Metro nuestra gestión no se detendría. Para nosotros, más allá de la parte formal, significó, desde ese momento, una contribución vital para que nuestro país no se detenga. Tomamos el reto de seguir asistiendo a agencias con la misma convicción que teníamos para superar todos los retos que hasta ese momento se nos habían presentado, asumimos nuestro rol como una organización que a su vez es parte de un país con muchos emprendedores y emprendedoras que se habían quedado sin empleo, que tenían negocios afectados por la crisis de la pandemia y que en muchos casos, no tenían como solventar los compromisos de pago ya realizados con nosotros. Era importante enfocarnos en nuestros clientes y sus necesidades, pero sin dejar de cuidar a nuestros Cencoleaders.

En ese sentido, nuestros equipos de Asesores de Productos Financieros, Asesores de Servicios, Jefes y Supervisores de Agencias, tuvieron un cambio en su rol habitual, es así que al inicio decidimos retirar al rol de Asesor de Productos Financieros de las tiendas y enviarlos a sus casas, ya que ellos hacían trabajo de campo en los supermercados y el mantenerlos en ese rol, podría afectar su salud. Por otro lado a los Asesores de Servicio que atendían consultas y/o reclamos desde la plataforma, turnarlos por cada 15 días de manera rotativa disminuyendo la posibilidad de contagios entre ellos, pero como les dábamos tranquilidad en medio de esta crisis pues sus ingresos se verían impactados al no generar ventas, entonces decidimos asegurarles el promedio de sus ingresos variables por el mes de marzo y abril, no sabíamos cómo vendrían las siguientes semanas así que fue fundamental un poco de tranquilidad por las primeras semanas. Estas decisiones permitieron además liberar aforos para permitir que más clientes pudieran abastecerse de los productos esenciales para el hogar.

En paralelo, se hicieron todas las coordinaciones y despliegues necesarios para proveer a nuestros colaboradores de la Red que continuaron laborando de manera presencial de todo el equipo de protección como guantes, mascarillas, caretas y tocas para el cabello.

Se implementó el plan para la vigilancia control y prevención del COVID 19, el cual nos traza la ruta a seguir para el manejo de los casos que se presentaban. Para el reforzamiento frente al crecimiento de casos de COVID19. En el área de Recursos Humanos asignamos a 2 personas del equipo al área de Bienestar para el seguimiento diario y personalizado de todos los casos, se realizaban más de 100 llamadas telefónicas diarias para conocer el estado de salud de los colaboradores, brindar información de canales de atención, reforzar las medidas de prevención y brindar soporte psicológico, además del monitoreo del área médica de la empresa a cada colaborador.

Subvención Internet Cencoleaders administrativos

Luego de escucharlos y conocer sus principales necesidades, definimos asignar un monto de asignación por internet a los Cencoleaders que perciben un ingreso mensual menor y

que se mantienen laborando de manera remota, para que con esto puedan hacer una actualización al servicio que tenían o cubrir parte del que tenían.

Apoyo Económico Red

Consideramos fundamental la salud, bienestar e ingresos económicos de nuestros colaboradores. Por ello a 690 colaboradores en promedio de la red de agencias, se les aseguró la remuneración básica y sus comisiones, los dos primeros meses se les otorgó un asegurable del promedio de los últimos 6 meses (primer mes), luego el 70% del promedio de bonos y comisiones (segundo mes).

Fue un logro poder brindarles a nuestros colaboradores estabilidad económica en una situación de crisis por la pandemia. Asimismo, la información fue transmitida por cada uno de sus líderes. Consideramos que ponernos en el lugar de los colaboradores fue esencial para poder ejecutar esta acción.

Canales de Soporte Psicológico

Implementamos dos canales de soporte psicológico corporativo pensando en los retos que estaban atravesando nuestros colaboradores, pues la nueva coyuntura; donde las personas presentaban mucho estrés y ansiedad por la información sobre una enfermedad nueva donde se veía el incremento de casos y fallecimientos, personas con problemas familiares y la sobrecarga de roles en la casa para todos, requería del apoyo psicológico.

Buses con rutas de Acercamiento y asignación de movilidad para Cencoleaders de Agencias

Lanzamos los buses corporativos y también la asignación extraordinaria por movilidad para los que tenían que desplazarse a la red de agencias a laborar, esto con el fin de ayudarlos para que puedan dirigirse a laborar con los cuidados necesarios y cubrir parte de los sobrecostos que podrían encontrar con medios de transporte limitados.

Campañas de Vacunación y Compras con descuento por planillas

Porque la salud de nuestros Cencoleaders es primero, organizamos campañas de vacunación para prevenir la influenza a precios especiales y con la facilidad de que el costo se descuenta por planilla tanto para los colaboradores en la agencias como para los que se encontraban en sus casas en trabajo remoto.

Contamos con descuentos en sillas ergonómicas hasta 6 cuotas sin intereses (dependiendo del monto del producto) y productos tecnológicos.

Programa Cencoleader Por Siempre!

Debido a la coyuntura, se tomó la difícil decisión de evaluar una nueva estructura lo cual implicó dejar ir algunos colaboradores, sin embargo, queríamos que esta experiencia fuera con respeto y responsabilidad, es por ello, que se diseñó un paquete especial de beneficios.

Facebook Live: Médicos Ocupacionales a tu servicio y Facebook Live Gerente General

Tuvimos 3 transmisiones para absolver dudas y consultas sobre el COVID 19 a través de nuestro canal interno de Facebook. En cada sesión, tuvimos más de 200 Cencoleaders en vivo conectados para darles pautas de cuidado y bienestar para ellos y sus familias.

Desde el inicio de la pandemia, nuestro Gerente General, Carlos Morante, realizó más de 30 transmisiones en vivo para comunicar avances del negocio y situación de la Caja frente al COVID 19. Estas transmisiones dieron esa tranquilidad a los equipos frente a los retos que teníamos y frente a los diversos cambios que el negocio y el sector demandaban. Asimismo, en ocasiones estos “lives” los hacía con sus líderes de las áreas de recursos humanos, riesgos, ventas y el equipo comercial.

Atracción y Selección

En el año 2020 se cubrieron 44 vacantes administrativas, de las cuales 10 fueron movimientos internos entre promociones y cambios trasversales, 8 provenientes de las otras empresas del Grupo, lo cual permite corroborar las oportunidades de desarrollo que tienen nuestros Cencoleaders.

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 84%.

Implementamos Oportunidades Laborales vía Job Posting

En el mes de Mayo lanzamos el primer Job Posting corporativo, porque para nosotros el crecimiento y desarrollo de nuestros colaboradores es fundamental, es por ello que ofrecemos oportunidades laborales a nivel de Grupo. Enviamos las convocatorias internas trasversales a todas las empresas del grupo, para que nuestros colaboradores sigan desarrollándose y asumiendo nuevos retos profesionales. De esta manera, nos aseguramos que la información de todas las vacantes disponibles llegue a todos nuestros colaboradores, permitiéndoles optar por la opción que más se ajuste a su perfil y así ser los protagonistas de su propio desarrollo y crecimiento. También, les permite conocer el detalle de todos los perfiles y así prepararse para asumir nuevos retos. Al momento de realizar una convocatoria, cuidamos muchos que el contenido esté libre de cualquier tipo de discriminación y nos enfocamos únicamente en la descripción del perfil y las habilidades y competencias que debe tener el candidato. Asimismo, como las comunicaciones son masivas, éstas son elaboradas bajos los lineamientos de comunicaciones internas, utilizando un lenguaje inclusivo tanto en las imágenes como en la redacción del contenido.

Al cierre de Octubre contamos con más de 220 convocatorias enviadas a todos nuestros 700 colaboradores. Esta iniciativa es nueva e importante porque ha generado mayores oportunidades laborales y de desarrollo a nivel de grupo bilateralmente. A su vez, ha

permitido que nuestros colaboradores se sientan motivados a asumir un nuevo reto profesional, sobre todo en esta coyuntura de pocas oportunidades laborales.

Cabe resaltar que debido a la coyuntura, desde el mes de Abril el 100% de las vacantes fueron suspendidas mediante búsquedas externas, haciéndolas exclusivamente de manera interna. Es ahí donde el protagonismo del Job Posting tomó fuerza al permitirnos cubrir nuestros requerimientos con personal del mismo grupo, agilizando la cobertura de nuestras vacantes y generando oportunidades de desarrollo a nivel de la organización.

Como dato, tuvimos en el 2020 a 8 colaboradores en Caja que vinieron del grupo Scotiabank Perú y 3 Cencoleaders de la Caja que se fueron al Grupo Scotiabank en Perú y México.



We talent

Pensando en generar nuevas formas de desarrollo y aprendizaje para nuestros colaboradores y a su vez dar soporte a las áreas que por la coyuntura han tenido incremento en su carga laboral, se implementó el programa de We Talent, el cual consiste en que el colaborador o colaboradora tanto de oficina principal (administrativo) como colaborador o colaboradora de red de agencia, pueda asumir de manera temporal una nueva posición en otra área.

Gracias a esta iniciativa es que 12 Cencoleaders que estaban en una condición vulnerable en sus hogares han podido seguir desarrollándose, asumiendo nuevos retos profesionales en diferentes áreas administrativas que por la coyuntura presentaban mayor incremento de carga laboral. Asimismo, esto nos ha permitido apostar por el talento interno de la empresa y también permite que los colaboradores puedan tener mayor posibilidad de adquirir una experiencia laboral distinta y dándole mayor oportunidad de realizar una línea de carrera. Cabe resaltar que 2 Cencoleaders ganaron posiciones en otras áreas luego de esta experiencia.

Es importante resaltar que además de los 12 Cencoleaders de la red que actualmente se encuentran dando soporte a diferentes áreas administrativas tenemos 24 Cencoleaders de la red de agencias que trabajan desde sus casas apoyando a la red por ser casos vulnerables.



Aprendizaje y Desarrollo

Como parte del acompañamiento del Programa Grand Prix se trabajó con los líderes de la red en el desarrollo de habilidades para trabajar con sus equipos y buenas prácticas de ventas, incluyendo el tema de motivación para afrontar la nueva normalidad, y temas de atención al cliente, abordaje y manejo de objeciones.

CencoCharlas ¡Por Nuestro Bienestar Cencoleader y el de nuestras familias!

A fin de lograr un impacto positivo en el bienestar de nuestros colaboradores y debido a la coyuntura por la cual estamos atravesando, se agendaron diversas charlas corporativas para prevenir el COVID19 y cómo sobrellevar este periodo y nueva normalidad.

Además de nuestros colaboradores, también se hizo extensiva la invitación a amigos y familiares para que la información tenga un mayor alcance.

Por primera vez se lanzaron charlas virtuales específicas de salud y fue muy valorado por nuestros colaboradores ya que sintieron el acompañamiento de la empresa durante estos tiempos difíciles, y más aún, porque el acompañamiento fue incluso en sus familias. A continuación las charlas que se llevaron entre los meses de agosto – noviembre, donde participaron más de 80 Cencoleaders: “Medidas de Prevención y Contagio del COVID-19”, “Nutrición durante la cuarentena – Tips para la alimentación de niños y adulto mayor”, “Charlas digitales para adultos mayores” Por el día del adulto mayor se organizó una charla de redes sociales que más se usa con frecuencias: Facebook, whatsapp y aplicativo del banco.

“Ergonomía: Columna y postura”, “Hábitos saludables en tiempos de COVID-19”, “Charla de mascotas”, “Prevención de enfermedades crónicas”, “Sobrepeso y obesidad”, “Nutrición enfocada en la ansiedad en casa”, “Tips para sobrellevar el estrés”, “Ergonomía”.

#PorNuestroBuenSalud

Caja cencosud Scotiabank

**Charlas de salud
#PorNuestroBuenEstar
para nosotros y
nuestras familias**

(Hola Cencoleader!)

Porque nuestro bienestar es prioridad en el grupo Scotiabank, debemos seguir cuidándonos y cuidando a los que más queremos. Por este motivo, estamos organizando distintas charlas de salud a cargo de médicos de especialistas de Pacífico en las cuales, podremos participar nosotros y nuestros familiares.

En agosto tenemos las siguientes charlas		
9 de setiembre	5:00 p.m.	Columna y Postura
24 de setiembre	5:00 p.m.	Hábitos saludables en tiempos de COVID-19

Las charlas se llevarán a cabo a través de la plataforma Teams.

Inscríbete AQUÍ

Las inscripciones son del 4 al 7 de setiembre. Posterior a la inscripción, se enviará un correo confirmando la inscripción con el link respectivo para ingresar a la charla.

Si tienes alguna consulta puedes comunicarte con Carla Melgar al correo:
carla.melgarvargas@cencosudscotiabank.pe

Recursos Humanos

*Es responsabilidad de todo jefe/supervisor inmediato, cuyos colaboradores no cuenten con PC, estar debidamente informados de todo comunicado difundido a través de Recursos Humanos. Te Cuento

#PorNuestroBuenSalud

Caja cencosud Scotiabank

**Charlas de salud
#PorNuestroBuenEstar
para nosotros y
nuestras familias**

(Hola Cencoleader!)

Porque nuestro bienestar es prioridad en el grupo Scotiabank, debemos seguir cuidándonos y cuidando a los que más queremos. Por este motivo, estamos organizando distintas charlas de salud a cargo de médicos de especialistas de Pacífico en las cuales, podremos participar nosotros y nuestros familiares.

En agosto tenemos las siguientes charlas		
17 de setiembre	5:00 p.m.	Charla: Nuestras Mascotas

Las charlas se llevarán a cabo a través de la plataforma Teams.

Inscríbete AQUÍ

Las inscripciones son del 11 al 15 de setiembre. Posterior a la inscripción, se enviará un correo confirmando la inscripción con el link respectivo para ingresar a la charla.

Si tienes alguna consulta puedes comunicarte con Carla Melgar al correo:
carla.melgarvargas@cencosudscotiabank.pe

Recursos Humanos

*Es responsabilidad de todo jefe/supervisor inmediato, cuyos colaboradores no cuenten con PC, estar debidamente informados de todo comunicado difundido a través de Recursos Humanos. Te Cuento

Universidad Scotiabank For All

Como lo mencionamos al inicio, este 2020, era el año en el cual teníamos como reto consolidar el alineamiento estratégico de los principales procesos operativos y de gestión del grupo Scotiabank en la Caja. Por ello a principios del mes de Junio, la Universidad Scotiabank se renovó y lanzó su versión For All, en el cual todos los colaboradores de todos los negocios del Grupo fueron beneficiados al poder acceder a eventos y recursos virtuales que son actualizados semanalmente para seguir auto desarrollándonos. Cabe resaltar que la plataforma se divide en dos secciones: #Yoaprendoencasa y #Liderespornuestro futuro. El primero hace alusión a herramientas que nos ayudan a seguir gestionando nuestros equipos a pesar de la distancia y el trabajo remoto; el segundo, tiene por contenido herramientas prácticas para seguir liderando al servicio de nuestros equipos. La plataforma ha tenido buena acogida y muchos más colaboradores siguen ingresando para seguir fortaleciendo sus competencias.

#JuntosMejorCapacitados

Caja cencosud Scotiabank

Universidad Scotiabank for All

Universidad Scotiabank para todos

(Hola Cencoleaders!)

Porque seguimos comprometidos con tu desarrollo, queremos informarte que la **Universidad Scotiabank** se encuentra habilitada para todos los negocios del Grupo. En ella podrás encontrar eventos y recursos virtuales que se irán actualizando todas las semanas y te servirá para seguir adaptándote a esta nueva normalidad.

Haz **click aquí** para que puedas explorar y experimentar con aquello que te resulte más interesante.

¡Podremos compartir esta información con nuestros familiares y amigos!

Para consultas: Carla Melgar
carla.melgarvargas@cencosudscotiabank.pe

*Es responsabilidad de todo jefe/supervisor inmediato, cuyos colaboradores no cuenten con PC, estar debidamente informados de todo comunicado difundido a través de Recursos Humanos. Te Cuento

Juntos nos Capacitamos

Sabemos de la importancia del crecimiento y desarrollo personal y profesional de todos nuestros colaboradores, es por eso que nos esmeramos en ofrecer diversas oportunidades de entrenamiento para que puedan desempeñarse mejor en su día a día.

Programa de reforzamiento de #CENCOmpetencias – Ruta Aprendizaje



Ruta de Aprendizaje

¡Hola Cencosudero!

Porque nos preocupamos por tu desarrollo, hemos diseñado en conjunto con la Universidad Scotiabank, una **"Ruta de Aprendizaje"** que te permitirá potenciar tu desempeño a través del reforzamiento de competencias adaptadas a la nueva normalidad y así alcanzar los objetivos que nos trazamos para este año.

Esta ruta tiene una duración de **3 meses**, en la cual deberás completar los siguientes **cursos virtuales obligatorios** (los demás de la ruta se mantienen como opcionales):

Habilidades Blandas	Liderazgo
1. 3 PASILLAS PARA LA CONVIVENCIA EN CASA	1. CÓMO MOTIVAR A LOS EQUIPOS EN EL CONTEXTO ACTUAL
2. HOW TO MANAGE YOUR TIME MORE EFFECTIVELY	2. LIDERANDO EQUIPOS VIRTUALES
3. LA GESTIÓN DEL TIEMPO ES MÁS QUE TRUCOS PARA LA VIDA	3. HOW TO GIVE FEEDBACK IN REMOTE WORK
	4. FIVE TIPS FOR PROVIDING FEEDBACK TO REMOTE EMPLOYEES
	5. EL SECRETO PARA DAR UN BUEN FEEDBACK

Organízate y gestiona tus tiempos durante este periodo para que puedas culminar a tiempo con los cursos; a mediados del trimestre enviaremos una evaluación con preguntas de opción múltiple para completar tu aprendizaje.

*Se adjunta las rutas de los cursos

📧 Cualquier consulta, duda, por favor comunicarse con Carla Melgar al siguiente correo: Carla.melgar@cencosudscotiabank.pe

Esta iniciativa nace en el mes de Setiembre por la preocupación ante la situación que estamos atravesando hoy en día debido al COVID-19, en el cual seguimos en proceso de adaptación a esta nueva normalidad que llegó de pronto y que nos cambió nuestra forma de trabajar y nuestra forma de distribuir nuestro tiempo. A manera de contribuir con el desarrollo de nuestros 200 colaboradores de la oficina principal (administrativos), detectamos algunas competencias que pueden ayudar a potenciar el desempeño y a alcanzar los objetivos trazados para el año.

Las competencias fueron divididas en generales: Manejo de emociones, organización del tiempo, planificación, equilibrio vida-trabajo, autocontrol, resiliencia y bienestar social; y competencias de liderazgo: Motivación, comunicación, agilidad para liderar y gestión remota.

El programa logra un acercamiento y acompañamiento de la empresa con el colaborador, para que el colaborador se encuentre más identificado e interiorice con los valores y competencias de la Caja. A su vez, demostrar que la preocupación hacia ellos no solo es física o económica, sino también emocional y que como empresa no estamos ajenos al desarrollo de nuestros colaboradores, sobre todo en esta coyuntura.

Inclusión y Diversidad

Creemos que la inclusión nos hace más fuertes, por ello, nos esforzamos por crear un entorno diverso e inclusivo que permite que nuestros clientes y empleados se sientan seguros, valorados y conectados. Asimismo, la igualdad de oportunidades es fundamental para nosotros, por ello, promovemos una cultura de equidad, igualdad e inclusión en todas las regiones en las que estamos presentes.

Programa Empowering Women



Otra importante iniciativa estratégica del grupo Scotiabank que lanzamos en el contexto del COVID como parte de nuestras acciones por ser una organización que valora todas las voces y que se preocupa por el desarrollo y empoderamiento de la mujer en la Caja, es por eso que nos sumamos al lanzamiento del programa virtual Empowering Women, en el cual se pueden revisar 4 módulos con contenido de relevancia que servirá de apoyo para lograr que las 425 mujeres de la Caja demuestren todo su potencial:

1. Derribando barreras – “Da siempre lo mejor de ti”
2. Lidera el cambio – “Todo lo bueno empieza sin barreras”
3. Haz que tu voz se escuche - “Apostemos por nuestras ideas y hagámoslas escuchar”
4. El poder del networking - “Crear comunidad es la mejor herramienta para hacer oír nuestra voz.

Lanzamos el programa con un panel de invitadas especiales del Grupo que ya habían llevado el programa completo y nos contaron sus experiencias y cómo el programa les sirvió para empoderarse y mejorar su desempeño.

Por primera vez, se establece un espacio solo para mujeres con el único fin de motivarlas a levantar la voz y demostrar que también pueden ayudar a construir un futuro mejor. El lanzamiento de este programa hizo que muchas se interesaran por repotenciar sus habilidades y sintieran ese impulso de querer mostrarse para resaltar su valiosa labor y contribución con los resultados de la empresa.

Encuesta Diversidad de Talento



Asimismo, nos sumamos a la encuesta de diversidad e inclusión a nivel de Grupo Scotiabank en el mes de junio para recoger percepciones de nuestros equipos sobre las oportunidades que tenemos y la importancia de valorar la diversidad de talento para ser cada vez mejores. Esta encuesta se realizó en el marco de la celebración del mes del orgullo LGTB y nuestras comunicaciones tuvieron un mayor enfoque con contenido inclusivo, incorporar webinars y reconocer el mes del orgullo para así juntos celebrar la diversidad e inclusión.

Nuestra Cultura #TodoParaGanar

El 2020 nos permitió consolidar y definir nuestro marco y pilares culturales en Caja Cencosud Scotiabank, el cual mantiene la esencia de los dos grandes grupos que lo conforman Scotiabank y Cencosud. Creemos que estos pilares y valores nos marcarán el camino para lograr nuestra estrategia y propósito como organización. A continuación, van el propósito, nuestros pilares, esencia y valores de nuestro marco de cultura:

Propósito

Mejorar la Calidad de Vida de las Familias Peruanas. Pensando en ofrecerles productos y servicios que les ayuden a lograr sus sueños, a concretar un futuro mejor, trabajando HOY con foco en sus necesidades. También debemos de poner foco en nosotros, nuestras familias y nuestros sueños. Si como Colaboradores estamos bien, daremos ese bienestar a nuestros clientes. Asimismo, construiremos el futuro del país, y el de cada grupo con el cual interactuemos: sociedad, proveedores, medio ambiente, accionistas, etc.

Nuestra Esencia #TodoParaGanar

Damos Todo, por nuestros logros, es la actitud que nos ha acompañado desde el inicio de nuestras operaciones hace más de 10 años, esa actitud nos ha permitido construir lo que tenemos hoy. Asimismo, tenemos la oportunidad de ser parte de otra Gran Familia Ganadora con un know how financiero de más de 180 años en el mundo con procesos y programas que nos permitirán ser sostenibles y tener una visión estratégica y competitiva en un entorno de transformación y cambio constante.

Nuestros Pilares Culturales

- **Primero nuestros colaboradores** significa: Trabajar por mejorar la experiencia de nuestros colaboradores, a través de su bienestar y salud, beneficios diferenciados, programas de reconocimiento, desarrollo y equilibrio vida-trabajo. Ser más ágiles en nuestros procesos y transformarlos a la medida de nuestras necesidades. COBERTURA.
- **Foco en el Cliente** significa: Tener productos competitivos para nuestros clientes, con un servicio amable, cercano y customizado. Ser flexibles para adaptarnos a las distintas necesidades para dar soluciones financieras a medida. Vivir los Principios de Venta SBP: 1. Ponemos primero a nuestros clientes 2. Somos embajadores de la Caja 3. Somos transparentes con nuestros clientes 4. Obtenemos siempre el consentimiento de nuestros clientes 5. Mantenemos seguros a nuestros clientes y a la Caja 6. Nos desempeñamos con honestidad e integridad.
- **Equipos Colaborativos** significa: fortalecer la confianza en que cada persona cumplirá su rol para lograr el objetivo común

Nuestros Valores

Vivimos nuestros valores porque ellos guían nuestros actos siempre:

- **Pasión: Damos lo mejor**, estamos orgullosos de la Caja, compromiso, me importa mi trabajo.
- **Respeto: valoramos cada voz**, promovemos la inclusión, demostramos empatía, escuchamos para entender
- **Responsabilidad: Lo logramos**, hacemos que suceda, asumimos el reto, innovamos y lo hacemos con valentía.
- **Integridad, actuamos con honor**, hacemos lo correcto siempre, somos nosotros mismos, protegemos la confidencialidad de nuestra información y la de nuestros clientes, y cuestionamos con eficiencia.

Encuestas de Trabajo Remoto

Estamos seguros que nuestros colaboradores son los que construyen la historia de Caja Cencosud del Grupos Scotiabank. Por esa razón, nuestra escucha activa fue un elemento clave en el contexto de COVID – 19. Consideramos que todos tenemos aportes relevantes para generar valor y juntos sobrellevar la pandemia de la mejor manera. Por esa razón, al inicio de la cuarentena obligatoria se lanzó una encuesta dirigida a todos los colaboradores acerca del trabajo remoto y teletrabajo, nuestro principal objetivo, era conocer lo que pensaban los colaboradores acerca de esta nueva forma de trabajo, con la finalidad de establecer ésta medida de manera permanente. De este modo, conocimos que nuestros colaboradores preferían la modalidad de trabajo remoto o teletrabajo. Asimismo, se pusieron en marcha diferentes planes de acción como el bono por internet,

campañas de sillas ergonómicas, entre otros, siempre con el objetivo de velar por el bienestar y experiencia virtual favorable.

Scotia Pulso – Encuesta Interna de Clima Laboral

Por otra parte se lanzó por primera vez una encuesta interna utilizada a nivel de grupo, denominada “Scotia Pulso” la cual tiene por objetivo medir el clima laboral de la empresa, obteniendo resultados importantes de cómo se vienen haciendo las cosas en Caja Cencosud del Grupo Scotiabank e identificar las oportunidades de mejora. Esto nos permitió tener planes de acción de clima organizacional más enfocados en la necesidad de nuestros equipos, de cara al último semestre del 2020.

Asimismo, en el frente de Clima laboral, volvimos a participar en Great Place to Work. En los resultados logrados para el 2020 se alcanzó un indicador de confianza (Trust Index) de 93%.

Focus Group Cultura y Beneficios

A raíz de los resultados de Scotia Pulso decidimos realizar “Focus groups”, nos enfocamos en la “Cultura organizacional y beneficios” de la Caja, tuvimos alrededor de 12 sesiones y contamos con la participación aproximada de 120 Cencoleaders en total; se tuvo como objetivo conocer el concepto que tienen los colaboradores en relación a los valores, creencias, actitudes y competencias que debemos reforzar para cumplir con el plan estratégico y también validar el conocimiento sobre los beneficios que tiene la empresa, a fin de corroborar cuales son los más valorados y recoger las necesidades e intereses en el contexto actual.

Indagamos también sobre “La experiencia del colaborador” donde también se realizaron 12 sesiones, con la misma cantidad de Cencoleaders. Tuvimos como objetivo recoger información acerca de la percepción que tienen los colaboradores sobre los planes de reconocimiento, desarrollo (educativo) y los actuales aplicativos de autogestión; validar el conocimiento sobre el flujo de reconocimiento y el uso de los aplicativos como la intranet y aplicativo de RRHH. Asimismo, se obtuvo información sobre su situación y futuros planes académicos. Con toda esta información venimos trabajando planes de acción para los diferentes temas analizados.

Celebramos porque tenemos #TodoParaGanar

La nueva realidad nos llevó de las celebraciones presenciales a las celebraciones virtuales acá algunas de las más importantes en el año:

Porque los amigos valen oro “Juego entre patas” El 13 de febrero tuvimos la actividad del día de la amistad “Juego entre patas” para los Cencoleaders de la oficina, para la red de agencias se les brindó un monto para realizar diferentes celebraciones internas por cada agencia a nivel Lima y Provincias, donde los colaboradores pudieron tener un momento para poder compartir entre sí.

Eventos Especiales: Tik Tok Patrio y Cencoween Criollo

Con el objetivo de mantener a los equipos motivados y que vivan la camaradería tuvimos algunas actividades virtuales dentro de las cuales destacamos dos de ellas donde tuvimos más de 90 publicaciones (videos y fotos) de nuestros Cencoleaders y sus familias a nivel nacional, donde demostraban además de su talento, el orgullo de ser parte de la Caja y lo divertido que también la pasamos en nuestras agencias y hogares.



Campaña #NadaBorraNuestraSonrisa

Para fortalecer la motivación de los colaboradores se realizaron una serie de actividades que permitieron crear momentos especiales y sentirnos más cercanos. Promovimos el uso del aplicativo Microsoft Teams tomando como punto de partida la actualización de su foto de perfil en la plataforma, realizamos la campaña “Nada borra nuestra sonrisa” en donde se sugirió tomarse una foto con un cartel que indique el nombre completo del colaborador y el área al que pertenecen, con la finalidad de crear más cercanía entre equipos.



Motivados Llegamos más lejos. Canción Resistiré

Un equipo de Cencoleaders de la red de agencias hizo una canción que se convirtió en un himno de esperanza y fuerza para sobrellevar todas las acciones que íbamos implementando y los proyectos en curso. Esta canción fortaleció los lazos de la red de agencias y nos permitió recargar energías para que el orgullo de trabajar en Caja Cencosud del grupo Scotiabank se mantenga a tope.

Integración Cencoleader

También se fomentaron los eventos de integración fuera del ámbito laboral, denominado “After Office” esto se puso en práctica para poder sopesar la lejanía del equipo y de esta manera generar que los miembros puedan compartir diferentes actividades de manera virtual, tales como juegos, karaoke, etc.

Por otra parte, se realizaron distintas actividades y concursos para los días festivos, tales como: “Las mamás de tu vida”, “Papá Cencoleader”, “Tik Tok Patrio”, “CencoKids”, “Vendedor Cencoleader”, entre otros. La finalidad de estas actividades fue integrar a los equipos, generar momentos significativos y de identificación con la empresa. Todas las actividades consistían en compartir fotos o videos en nuestro Grupo de Facebook “Contigo Llegamos más Lejos”, con la finalidad de impactar en el clima laboral de la empresa.



Finalmente, los cumpleaños son celebrados de manera interna por cada área, éstos se realizan a través de reuniones por videollamadas de WhatsApp u otras plataformas que permiten la interacción fluida y fácil para los agasajados con su respectivo equipo. Asimismo, el saludo de cumpleaños se da a nivel de organización por email, mediante una plantilla de cumpleaños, desde el correo “Recursos Humanos Te Cuenta”. Finalmente, al descubrir lo importante que es para nuestros colaboradores la celebración de su cumpleaños, replanteamos el beneficio de medio día a un día libre.



Reunión Juntos Anual 2020

Este año el reto de ser más digitales y virtuales con nuestros equipos, nos enseñó que más allá de la distancia, podemos sentir y abrazarnos con el alma para reconocer, mantener y superar todos nuestros retos. Por ello, nuestro Gerente General, Carlos Morante, lideró esta reunión con récords a nivel de participación, logrando tener conectados en vivo a casi el 70% de los Cencoleaders y haber logrado 2.3 mil comentarios del evento registrado en nuestro Facebook interno.

Contamos con videos de las familias de nuestros más destacados Cencoleaders y revisamos todos los hitos del 2020 que nos hicieron más fuertes que antes.

Este espacio de comunicación, fue clave para fortalecernos previamente a los acontecimientos que surgieron en el país en noviembre y para mantenernos firmes como equipo.



Recompensa Total y Beneficios

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

Programa de Reconocimiento Cencoleader del Mes y Cencoquinquenos

Sabemos que todos nuestros colaboradores se esfuerzan por cumplir siempre con sus objetivos, sin embargo hay quienes destacan un poco más por superación de las metas definidas, representación de valores, crecimiento personal y/o evolución profesional. El objetivo de este reconocimiento es motivar a los colaboradores a superarse constantemente, promover valores y proponer ideas creativas e innovadoras que sumen al equipo.

Brindamos a nuestros Cencoleaders una bonificación por quinquenio, de esta manera reconocemos el tiempo de permanencia en la empresa, otorgando una bonificación y los reconocemos en nuestro Juntos mensual agradeciendo todo el tiempo y dedicación entregada a Caja Cencosud del Grupo Scotiabank.

Programa Grand Prix (Gestión Productiva)

Iniciamos el programa de Gestión Productiva “Grand Prix” (GP) que tuvo como objetivo, desarrollar los procesos de venta y colocación de nuestra tarjeta de crédito para una mayor especialización de nuestros equipos comerciales en agencias, desde los Jefes y Supervisores de Agencias, hasta las posiciones de Asesores de Servicios y Asesores de Productos Financieros (APFs), para impulsar la productividad y también generar un reconocimiento por la gestión mensual de cada uno de los Cencoleaders que lograba destacarse.

A nivel de reconocimientos, el tener un programa como Grand Prix motivó la sana competencia entre los equipos comerciales y zonas para lograr los objetivos mensuales.

Gracias a este programa, pudimos mantener una motivación alta para lograr metas individuales y en equipo, y traccionar iniciativas en pro de una mejora en el crecimiento del negocio.

Flexibilidad de horarios - cuponera de tiempo libre

En todo el 2020, más de 390 colaboradores de la Red de agencias fueron beneficiados, representado en más de 3 mil horas libres para que atiendan asuntos personales, de estudios, etc. Asimismo, aumentamos un día libre por cumpleaños (antes era solo mediodía dentro de las 36 horas anuales) para que nuestros equipos disfruten su día como mejor lo prefieran.

Adicionalmente lanzamos los Early Friday mensuales, si bien este es un beneficio para utilizarlo en temporada de verano mediante el cual si trabajas una hora más de lunes a jueves puedes tomarte los viernes por la tarde, sabiendo que en la realidad muchos trabajan ese tiempo extra en casa en el resto del año, lo extendimos y ahora también lo pueden aplicar una vez al mes el resto del año coordinando con el equipo para que siempre se quede alguien atendiendo los temas.

Acuerdos Operativos para Trabajar en equipo

¿Cómo seguir trabajando de manera remota y a la vez tener un balance de vida trabajo adecuado? Para ello definimos, nuestros acuerdos operativos en cuatro dimensiones:

1. Respetar los horarios de inicio y fin de jornada, almuerzos, etc.
2. Agendar tiempos para reportes, seguimientos, respuestas a emails, etc
3. Darse un tiempo libre, pausas activas, desconéctate en vacaciones, fines de semana y al termino del día.
4. Establecer una rutina para compras, apoyo escolar, apoyo a mayores, etc y llegar a un acuerdo con el jefe.

Mañana CENCO

Lanzamos la mañana CENCO; todos los miércoles por la mañana no agendamos reuniones y aprovechamos esa mañana para responder emails, elaborar reportes, hacer seguimientos, cursos, etc, lo pusimos a prueba por un mes, luego del primer mes todos lo valoraban muchísimo ya que permitía avanzar temas, así que seguimos con nuestra mañana CENCO.

C: construir, coordinar.

E: empatizar, elaborar, entender mis

N: necesidades para

C: construir, conseguir mis

O: objetivos

Viernes de Camaradería

Viernes de Camaradería (cámaras prendidas) Para asegurar cada vez más la cercanía de nuestros equipos desde el mes de octubre implementamos las reuniones de los viernes con cámaras prendidas, de esta manera todos los Cencoleaders disfrutaban más las reuniones e interacción con equipos de la oficina administrativa y con equipos de agencias.

Algunos beneficios que tuvimos que adaptar y cobraron relevancia en la coyuntura 2020 fueron:

Licencia por maternidad

Legalmente cuentan con 90 días considerando el pre y el post parto; sin embargo ante la coyuntura en la cual nos encontramos y pensando en las madres y sus bebés desde el momento en el cual nos hacen conocer su estado de embarazo se les solicita que se mantengan en sus casas como una extensión de la licencia de maternidad, inclusive después de dar a luz hasta que el niño cumple un año cuidando el periodo de lactancia. Sin embargo para no detener las posibilidades de desarrollo de las mujeres si existen oportunidades de cubrir puestos de manera remota tienen la oportunidad de hacerlo después que culmine el periodo de lactancia de ley, bajo el programa **We Talent**.

Asignación por Fallecimiento

Si bien este es un beneficio que ya se venía otorgando en la coyuntura actual cobró mucha importancia para el apoyo de los Cencoleaders en el caso de la pérdida de familiares directos, brindándole la suma de 1.5 de remuneración en caso de fallecimiento de familiar directo (cónyuge o conviviente, hijos o padres) y en caso de que el fallecido sea el colaborador el familiar directo (cónyuge o padres), recibirían la bonificación de 2 remuneraciones. En el 2020 se presentaron 20 casos ,19 por familiares directos y 1 por un colaborador. Asimismo, se le da al Cencoleader 3 días de licencia con goce de haber en el caso deba quedarse en Lima y 4 días con goce de haber en el caso deba viajar.

EPS

Iniciamos el 2020 con el objetivo de que nuestros Cencoleaders puedan acceder en su mayoría a servicios de atención médica privada, y el contexto de la pandemia hizo más crítico el poder incrementar el número de afiliados es así que reforzando mediante diferentes canales de comunicación pasamos del 39% de afiliados al 58% de afiliados (407 titulares, 266 hijos menores, hijos mayores de 18 años 6, cónyuges o convivientes 75) brindando más cobertura de salud a más Cencoleaders.

Aguinaldo de navidad 2020

Todos nuestros Cencoleaders reciben en el mes de diciembre como regalo navideño una gift card, en esta ocasión por la Coyuntura recibieron una tarjeta virtual para poder comprar lo que prefieran como aguinaldo navideño en esta tarjeta incluimos el monto del regalo por cada niño o niña, hijos de nuestros Cencoleaders.

#TodoParaGanar – Por nuestras comunidades y nuestro querido Perú

En Caja Cencosud del grupo Scotiabank buscamos contribuir con la comunidad en donde estamos presentes. Este año nuestras iniciativas han estado enfocadas en los pilares de Comunidad y, Sostenibilidad dado que la parte de Inclusión cobro mucha más importancia para lo cual hemos previamente comentado las acciones que llevamos a cabo.

Nuestro compromiso con la comunidad donde estamos presentes es permanente, por ello implementamos iniciativas orientadas a la seguridad y salud ante la coyuntura COVID19.

Campaña #YoPongo

Con el objetivo de apoyar a nuestros héroes sin capa, pero con un gran corazón y actitud de servicio, como médicos y personal que hasta hoy está en frente de batalla contra el COVID-19 nos sumamos a #YoPongo para recaudar fondos para comprar los implementos que les ayuden en su trabajo diario. Como Caja Cencosud recaudamos más de S/14 mil soles a través de nuestra red social interna y a nivel del grupo Scotiabank la recaudación fue de S/. 241 mil soles con más de 2,700 donaciones.



Campaña despistaje contra el Cáncer de Mama

En octubre, nuestra red de agencias se sumó a la campaña contra el cáncer de mama, para apoyar a nuestras guerreras que día a día luchan contra esta enfermedad.



Sostenibilidad

Impulsamos la Sostenibilidad en nuestros Cencoleaders, comunicando la importancia de asumir un rol activo en su cuidado y conservación a través de tips eco amigables en nuestros canales internos. Se lanzaron campañas de Desafío WIN para recoger ideas de Sostenibilidad de los equipos de las diferentes empresas del Grupo Scotiabank.

Con el objetivo de integrar la sostenibilidad en la estrategia del negocio, apoyando el cumplimiento del plan corporativo anual y fomentando buenas prácticas ambientales, sociales y de buen gobierno corporativo en la gestión de las empresas del Grupo Scotiabank; se creó el **Comité de Sostenibilidad Corporativo**.

Teniendo como principales responsabilidades:

1. Acompañar la ejecución y brindar retroalimentación a las iniciativas del plan de sostenibilidad corporativo
2. Apoyar la priorización de acciones, analizando los procesos críticos dentro de cada área y empresa
3. Proponer nuevas iniciativas para el cumplimiento de la estrategia y plan de sostenibilidad
4. Velar y ser embajadores de los lineamientos de sostenibilidad en las empresas del Grupo Scotiabank

La Estrategia de Sostenibilidad cubrirá las siguientes líneas de acción:

Por un país más próspero, inclusión económica, formando **Emprendedores del Mañana** programa desarrollado junto con Plan Internacional para la educación financiera, previsional y emprendedora para niños, niñas y adolescentes, con un alcance

de 120 colegios de Lima y Piura, 130,000 estudiantes impactados y más de 200 planes de negocio.

Y el programa de **Mujeres Resilientes** junto con CARE, para mejorar de manera sostenible los ingresos económicos, calidad de vida de ellas y sus familias, mujeres emprendedoras que se han visto afectadas por la crisis generada por el COVID19, con un alcance de 1,100 mujeres emprendedoras, en Lima, La Libertad y Arequipa y con un impacto en el 30% de sus ingresos.

Por un país más equitativo, Cultura diversa y equitativa, el **Premio Igualitario** para las empresas que desarrollan iniciativas de igualdad de género dentro de sus organizaciones, y **Campañas sobre Diversidad e Inclusión**.

Por un planeta más sostenible, Cambio Climático; Plan de mitigación de Huellas de Carbono, Finanzas Sostenibles y Educación Ambiental.

Por empresas más humanas, Ciudadanía corporativa; Programa de Voluntarios #Win, Comité de Sostenibilidad y Diagnóstico de DDHH.

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 2020.

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

Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. (anteriormente Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú 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 Cencosud Scotia 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 Scarpatti, 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. Finalmente, mediante Resolución SBS N° 01667-2020, de fecha 17.06.2020, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP autorizó la modificación de denominación social a Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A.

Grupo Económico

Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. (antes Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú 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 2020.

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. Tiene operaciones activas en Argentina, Brasil, Chile, Perú y Colombia, donde día a día desarrolla una exitosa estrategia multiformato que hoy da trabajo a más de 140 mil colaboradores. Las operaciones de Cencosud se extienden a través de sus diferentes líneas de negocios: supermercados, mejoramiento del hogar, tiendas por departamento, centros comerciales y servicios financieros, convirtiendolo en la compañía de capitales latinoamericanos más diversificada del Cono Sur. Adicionalmente, desarrolla otras líneas de negocio que complementan la operación central, como es el corretaje de seguros y centros de entretenimiento familiar.

En el 2008, Cencosud S.A. inició operaciones en Perú y hoy consolida su portafolio con 98 establecimientos en sus tres unidades de negocio: supermercados (Wong y Metro), 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 2020 es de S/ 166'610,000.00 (Ciento treinta 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	166,610,000	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 2020:

TENENCIA	NÚMERO DE ACCIONES	PARTICIPACIÓN
SCOTIABANK PERÚ S.A.A.	84,971,100	51%
CENCOSUD PERÚ S.A.	81,638,900	49%
CENCOSUD RETAIL PERÚ S.A.	0	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%
TOTAL	3	100.00%

(*) 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 2020 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 (**)
Rating de la Institución	A-	A-
Rating de los Instrumentos Financieros		
Depósitos de Corto Plazo	CP-1(pe)	ML-1 .pe
Depósitos de Mediano y Largo Plazo		AA-.PE

(*) (**) Información Financiera a Diciembre 2020



DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES Y DESARROLLO

Objeto Social y Duración

Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia 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 Cencosud Scotia Perú S.A. se agrupa dentro del código CIIU (Clasificación Industrial Internacional Uniforme) 65197, que corresponde a “Otros tipos de intermediación monetaria”.

El plazo de duración es indefinido.

Personal ^{1/}

Al 31 de diciembre de 2020, Caja Cencosud del Grupo Scotiabank cuenta con 699 colaboradores. La distribución por tipo de cargo y por condición de permanentes y temporales es la siguiente:

TIPO DE CARGO	2019	2020
EMPLEADOS	939	689
FUNCIONARIOS	16	0
GERENTES	9	10
TOTAL	964	699

CONDICION	2019	2020
TEMPORALES	61	33
PERMANENTES	903	666
TOTAL	964	699

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.

Posteriormente, mediante Junta General de accionistas de fecha 26 de febrero de 2020 y formalizado mediante escritura pública de fecha 27 de julio de 2020, se aprobó la modificación del estatuto en lo referente a la denominación social, aprobándose el cambio a Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A.

Grado de Vinculación

No existe grado de vinculación alguno entre las personas anteriormente mencionadas y los accionistas principales Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia 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 Sesión de Directorio de fecha 26 de noviembre se reestructuró el Comité nombrando a los siguientes miembros:

- 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)
- Sra. Edith Ordoñez Porra (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 Cencosud Scotia Perú S.A. Durante el ejercicio 2020, 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.

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.

MBA de la Universidad Pacífico. Egresada del Leadership Development Program for Duke University; del Senior Management Program del IE Instituto de Empresas de Madrid y; del Programa Execution PAD de la Universidad Piura. Contadora Pública Colegiada.

EDITH ORDOÑEZ PORRA

Gerente de Riesgo Crediticio, Mercado y Liquidez desde noviembre de 2020.

Previamente, laboró 6 años en el Grupo Scotiabank, ocupando los cargos de Gerente Principal de Ciclo de Vida Consumo en CrediScotia, Gerente Principal de Modelos de Riesgo Scotiabank y Crediscotia y Gerente de Modelos Estadísticos CMF HUB para Scotiabank Perú. Anteriormente se desempeñó como Subgerente de Metodologías de Riesgo en el Banco de Crédito del Perú.

Con estudios de Maestría en Finanzas por la Universidad del Pacífico y Magister en Estadística Aplicada de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Bachiller en Estadística de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

FREDY RENZO FERREYRA AUCARURI

Gerente de Gestión de Clientes desde noviembre de 2020.

Previamente, se desempeñó como Gerente de Inteligencia Comercial y Experiencia al Cliente en la Caja desde marzo 2019. 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.

LUCAS REGO

Gerente Comercial desde noviembre de 2020.

Previamente, se desempeñó como Gerente de Ventas en la Caja desde mayo 2020. Laboró como Gerente de Ventas Dirigidas Lima en CrediScotia Financiera, del grupo Scotiabank desde junio de 2017.

Del año 2006 al 2017, laboró CITIBANK Argentina N.A. desarrollando en distintas áreas comerciales como Citi al Work desarrollándose de ejecutivo hasta líder de equipos, Prestamos automotores desarrollo y crecimiento del negocio, hasta Oficial de empresas corporativas como Relationship Manager New Deal y liderando equipos comerciales de ventas presencial y telefónica.

Estudios de arquitectura en la Universidad de Buenos Aires, desarrollo de capacidades comerciales dentro del grupo inmobiliario europeo en Barcelona, España del 2001 al 2006. Certificado en Coaching en Bs. As., Argentina.

JORGE EFRAIN VARGAS BARRIGA

Gerente de Alianza Supermercados desde noviembre de 2020.

Previamente, se desempeñó como Subgerente de Alianza Supermercados. Trabaja en el Grupo Cencosud desde hace 11 años, ocupando los cargos de Subgerente de Marketing, Jefe de Marketing y Jefe de Publicidad.

Administrador de Empresas de la Universidad de Piura y Técnico en Comunicación Integral y Publicidad del Instituto San Ignacio de Loyola.

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.

SELMA FRIDA VIACAVA HERRERA

Gerente de Recursos Humanos desde febrero de 2020.

Previamente trabajó como Gerente Principal Generalistas en Scotiabank atendiendo diferentes negocios y subsidiarias desde el 2015 hasta el 2020: Wholesale Banking, Digital, Tecnología, Profuturo y todas las áreas de soporte. Desde el 2007 hasta el 2015 se desempeñó en diferentes roles en Citibank del Perú como Vicepresidente de Talento, RRLL y Generalista Senior de la Banca de Consumo, Vicepresidente de Compensaciones, Beneficios y RRLL y Generalista de Global Functions. Del 2005 al 2007 trabajó en el BCP como Consultor Senior de Planeamiento y de 1998 al 2005 trabajó en Deloitte iniciando una línea de carrera como Consultor Junior de servicios de Recursos Humanos pasando por los niveles hasta llegar a Supervisora de Consultoría.



MBA de la Universidad Privada de Ciencias UPC, con Master en Dirección Estratégica del Factor Humano de la Escuela de Negocios EOI España, Diplomado de Especialización Gerencial en Dirección Estratégica de RRHH y Diplomado en Innovación Digital de la UTEC. Bachiller en Administración de Empresas de la Universidad de Lima.

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.