



Memoria Anual 2023

CRAC Cencosud Scotia Peru SA



Caja

cencosud

Del Grupo Scotiabank



01



Declaración de
Responsabilidad

02



Carta del presidente
del directorio

03



Nosotros

04



Entorno Económico
y financiero

05



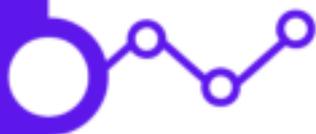
Gestión Financiera

06



Gestión Comercial

07



Gestión Integral de
Riesgos

ÍNDICE

08



Gestión de Control
Interno

09



Nuestra Gente

10



Responsabilidad
Social

11



Información
Complementaria

ÍNDICE

Declaración de Responsabilidad

El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto al desarrollo del negocio de Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. durante el año 2023. Sin perjuicio de la responsabilidad que compete al emisor, los firmantes se hacen responsables por su contenido conforme a los dispositivos legales aplicables.

Lima, 11 de febrero de 2024.

FREDY FERREYRA AUCARURI
Gerente General

JUAN CARLOS CÁCEDA DALLEYR
Gerente de Finanzas

Carta del Presidente del Directorio

Estimados accionistas,

Es con gran satisfacción que les presento la Memoria Anual 2023 de nuestra empresa. En este quinto año de la Alianza Cencosud Scotiabank, nuestra empresa ha enfrentado desafíos significativos debido a las coyunturas económicas y políticas del país (PBI: -0.5%, inversión: -7.3%, inflación: 3.2% y tasa de referencia: 6.75%), además de las condiciones climáticas negativas, que afectaron la capacidad productiva, los ingresos y la confianza del sector privado. Sin embargo, me complace informarles que hemos logrado un desempeño financiero sólido y sostenible gracias a la excelente gestión de nuestro equipo de trabajo y a la implementación de estrategias eficaces para atenuar cada uno de los problemas económicos y financieros. A pesar de todos los inconvenientes del mercado, a diciembre 2023, se obtuvo un ratio de capital global (RCG) de 13.2% con un Net Income After Taxes (NIAT) de PEN -20MM.

El sector de consumo y retail se ha topado con grandes obstáculos y escenarios de gran complejidad en todo el mundo, aunado a ello las altas tasas de interés y una inflación persistente que erosionan el poder adquisitivo de los consumidores (nuestros clientes) reduciendo los márgenes de ganancia de las empresas retail y limitan la inversión. Estos factores han ocasionado altos niveles de pérdida en nuestros competidores (pears): NIAT Financiera Oh!, PEN -85MM; NIAT Banco Ripley, PEN -83MM; NIAT Banco Falabella, PEN -46MM; ubicándonos primeros en el ranking NIAT, con un nivel de pérdidas significativamente inferior a nuestros principales competidores (NIAT Caja Cencosud: PEN -20MM), gracias a las fuertes alianzas mantenidas con nuestros stakeholders, la estrategia de riesgos y el soporte financiero y económico por parte de los accionistas.

Me gustaría subrayar que a pesar de la incertidumbre presentada en el año 2023 en el sector consumo y retail, se efectuó un adecuado manejo del riesgo de crédito, gestionando un nivel de Provision for Credit Losses (PCL) de 18.6%, el cual ha permitido un crecimiento saludable de nuestra cartera de créditos, alcanzando PEN 518MM al cierre del año.

Asimismo, quiero destacar que ante las altas tasas de interés presentadas en el 2023 hemos diversificado la forma en la cual nos financiamos y mejorado la calificación con respecto al Regulador. Así pues, durante el 2023 se implementaron programas para incrementar los depósitos del público y se buscaron nuevas fuentes de financiamiento en el mercado financiero.

También resaltar el adecuado manejo en el cumplimiento normativo de nuestra empresa, lo que ha permitido una mayor seguridad operativa y transparencia en nuestros procesos. Durante el año 2023 se ejecutaron varios proyectos importantes como la puesta en marcha de nuevos formatos de agencia "Apolo", conversión paperless de algunos de nuestros principales procesos, así como algunas iniciativas que fortalecieron más nuestra prevención de fraudes. Ello aunado a una política de gastos eficiente, logrando una reducción de los gastos operativos totales superior al 5%, respecto al año 2022.

Como el clima y cultura organizacional representa el éxito de nuestra empresa. En el 2023, hemos trabajado en estrecha colaboración para crear un ambiente de trabajo positivo y colaborativo, lo que ha permitido una mayor eficiencia y productividad.

Estamos en constante optimización de nuestros procesos de negocio e implementando nuevas herramientas tecnológicas, que nos permite entregar oportunamente la información para la toma de decisiones. Además,

hemos fortalecido nuestras alianzas comerciales con nuestros principales socios, lo que ha permitido una mayor eficiencia en nuestras operaciones.

Por último, quiero expresar mi más sincero agradecimiento a nuestros accionistas y demás stakeholders por su confianza y apoyo. Sin su confianza, no podríamos haber alcanzado nuestros logros. Esperamos contar con su apoyo continuo en el futuro.

Atentamente,

Presidente del Directorio

Nosotros

Directorio

PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

Francisco Javier Sardón De Taboada ⁽¹⁾

VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO

Josué Ignacio Sica Aranda

DIRECTORES

Diego Marcantonio ⁽²⁾

Alfredo Mastrokalos Viñas

José Luis Orbegoso Moncloa

Pedro Ignacio Belaúnde Zuzunaga

Eduardo Sánchez Carrión Troncón (Independiente)

Luis Gastañeta Alayza (Independiente)

Eulogio Guzmán LLona ⁽³⁾

DIRECTORES SUPLENTE

Francisco Rivadeneira Gastañeta

Pedro Gabriel Ayín Temoche

Matías Videla Sola ⁽⁴⁾

María Dolores Camarero Cisneros

Alfonso Tola Rojas (Independiente)

Susan Castillo Loo (Independiente)

Ines Ostenrieder ⁽⁵⁾

Cristian Marcelo Siegmund Gebert ⁽⁶⁾

⁽¹⁾ En Sesión de Directorio de fecha 27 de julio del 2023, el señor Francisco Javier Sardon de Taboada, presentó su renuncia al cargo de Presidente del Directorio.

⁽²⁾ En Sesión de Directorio de fecha 28 de junio del 2023, el señor Diego Marcantonio , presentó su renuncia al cargo de Directorio Titular.

⁽³⁾ En Sesión de Directorio de fecha 28 de junio del 2023 se eligió al señor Eulogio Guzmán Llona, como nuevo Director Titular-cargo que asumió en la misma fecha- en reemplazo del señor Diego Marcantonio.

⁽⁴⁾ En Sesión de Directorio de fecha 28 junio del 2023, el señor Matías Videla Sola, presentó su renuncia al cargo de Directorio Suplente.

⁽⁵⁾ En Sesión de Directorio de fecha 28 junio del 2023 se eligió a la señora Ines Ostenrieder, como nueva Directora Suplente-cargo que asumió en la misma fecha- en reemplazo del señor Matías Videla Sola.

⁽⁶⁾ En Sesión de Directorio de fecha 28 junio del 2023 se eligió al señor Cristian Marcelo Siegmund Gebert , como nuevo Director Suplente-cargo que asumió en la misma fecha- en reemplazo del señor Eulogio Guzmán Llona.

Gerencia

GERENTE GENERAL

Santiago Llosa Gamón ⁽¹⁾

GERENTE GENERAL INTERINO

Fredy Ferreyra Aucaruri ⁽²⁾

PLANA GERENCIAL

Juan Carlos Cáceda Dalleyr

Renzo Fernández Villegas

Fredy Ferreyra Aucaruri

Harold Javier García Cajaleón

Walter García Rojas

María Katerine Jiménez Carreño

Manuel Núñez Eduardo

Lucas Rego

Jorge Vargas Barriga

Gerente de Finanzas

Gerente de Riesgo Crediticio, Mercado y Liquidez

Gerente de Gestión de Clientes

Human Resources Business Partner

Gerente de Tecnología

Gerente Legal

Gerente de Auditoría

Gerente Comercial

Gerente de Alianzas

⁽¹⁾ En Sesión de Directorio de fecha 30 Noviembre del 2023, el señor Santiago Llosa Gamón, presentó su renuncia al cargo de Gerente General.

⁽²⁾ En Sesión de Directorio de fecha 30 de Noviembre del 2023 se designó al señor Fredy Ferreyra Aucaruri como nuevo Gerente General Interino -cargo que asumió con fecha 09 de Diciembre- en reemplazo del señor Santiago Llosa Gamon.

Nuestra Cultura

Nuestra Cultura #LaSumaDeTodos

Nuestro marco y pilares culturales en Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A., en adelante Caja o Caja Cencosud Scotiabank, mantienen la esencia de los dos grandes grupos que lo conforman: Scotiabank y Cencosud. Dos grupos que convergen entre sí en una sola compañía. Es así que, en el 2023, junto con nuestro 5° aniversario de alianza, nace nuestro statement, nuestra esencia: #LaSumaDeTodos, la cual representa la forma en la que trabajaremos para lograr las metas establecidas para el siguiente año, y hacer de Caja Cencosud Scotiabank una empresa que nos haga sentir orgullo e ilusión de ser parte. #LaSumaDeTodos busca cerrar brechas generacionales, geográficas, de sexo, y de origen; y fomentar el trabajo colaborativo en Caja Cencosud Scotiabank, donde cada uno de nuestros colaboradores son indispensables para nuestro éxito. En la compañía tenemos el ADN de dos grupos empresariales, y lo reflejamos en cada una de nuestras acciones, sin que existan divisiones o diferenciación. Así, nuestro espíritu radica en unificar y lograr un esfuerzo conjunto.

Asimismo, creemos que estos pilares y valores, marcarán el camino para lograr nuestra meta y propósito como organización. A continuación, presentamos el propósito, los pilares, esencia y valores de nuestro marco de cultura.

Nuestro Propósito

Dar a las personas el poder de cumplir sus sueños y proyectos rompiendo mitos sobre soluciones financieras

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. Asimismo, junto con dar ese acceso financiero, deseamos también que todos nuestros clientes, rompan sus propios mitos sobre la banca, dándoles un servicio de calidad, con educación financiera, que les permita tener una experiencia hacia sus objetivos que les ayude a mejorar su calidad de vida.

Nuestra Esencia #LaSumaDeTodos

Todos Sumamos, en experiencia, orígenes, pensamientos, talentos y logros. Es la actitud que nos ha acompañado desde el inicio de nuestras operaciones hace más de 10 años y nos ha permitido construir lo que tenemos hoy. Asimismo, tenemos la oportunidad de ser parte de otra gran grupo y equipo 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:** trabajamos por mejorar la experiencia de nuestros colaboradores, a través de su bienestar y salud, beneficios diferenciados, programas de reconocimiento, desarrollo y

equilibrio vida-trabajo. A la vez, buscamos ser más ágiles en nuestros procesos y transformarlos a la medida de nuestras necesidades.

- **Foco en el cliente:** se trata de tener productos competitivos para nuestros clientes, con un servicio amable, cercano y personalizado. Somos flexibles para adaptarnos a las distintas necesidades y dar soluciones financieras a medida. Asimismo, vivimos 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:** 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:

- **Pasión:** damos lo mejor, estamos orgullosos de nuestro lugar de trabajo, somos comprometidos y nos importan nuestros resultados.
- **Respeto:** valoramos cada voz, promovemos la inclusión, demostramos empatía, y escuchamos para entender
- **Responsabilidad:** asumimos retos, innovamos y lo hacemos con valentía.
- **Integridad:** actuamos con honor y ética, somos transparentes, y protegemos la confidencialidad de nuestra información y la de nuestros clientes



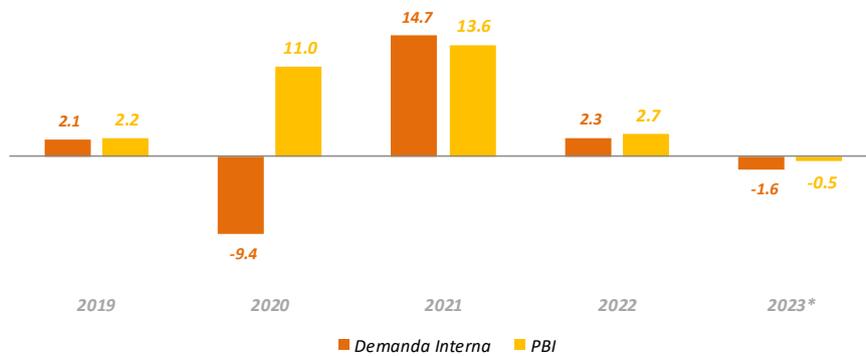
Entorno Económico y Financiero

La economía peruana en el año 2023

En el periodo enero – octubre 2023, la economía peruana se contrajo 0,7% explicado por los conflictos sociales y las condiciones climáticas negativas, que afectaron la capacidad productiva, los ingresos y la confianza del sector privado. Estos choques negativos fueron acompañados por el deterioro del presupuesto familiar, ante la inflación significativa de los precios de los alimentos (alza internacional de granos, seguida de mayores costos de fertilizantes, sequías y Fenómeno del Niño), y una menor demanda de productos no tradicionales en el mercado norteamericano.

DEMANDA INTERNA Y PBI: 2019 - 2023

(Variaciones porcentuales reales)



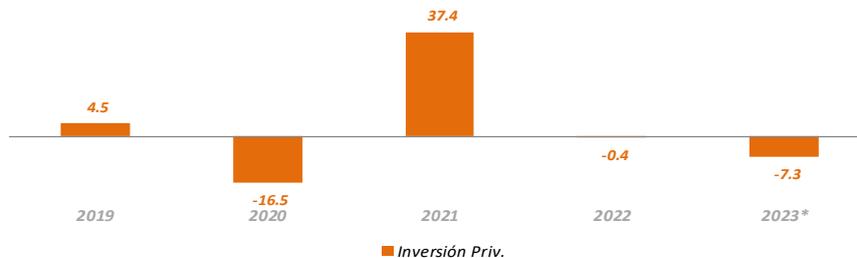
Elaboración Propia
* Proyección

Fuente: Reporte de Inflación BCRP

Por el lado del gasto, se presenta una contracción de la inversión privada y de los gobiernos subnacionales y una desaceleración pronunciada del consumo privado. Ello repercutió sobre la oferta, donde los sectores no primarios se vieron afectados, principalmente las actividades de manufactura, construcción y servicios. Las actividades primarias, en especial el agro, la pesca y su manufactura asociada, se vieron perjudicadas por las anomalías climáticas que afectaron el rendimiento de cultivos y la disponibilidad de anchoveta.

INVERSION PRIVADA: 2019 - 2023

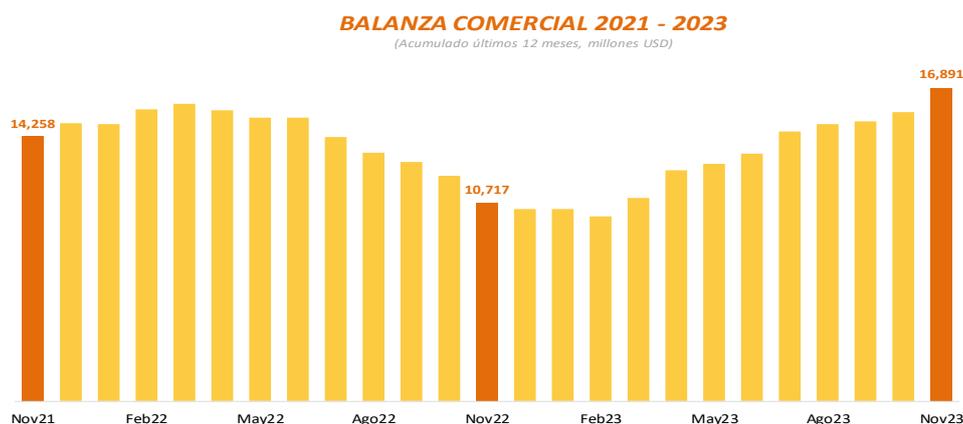
(Variaciones porcentuales reales)



Elaboración Propia
* Proyección

Fuente: Reporte de Inflación BCRP

Balanza Comercial anual registra superávit de US\$16.891 millones en noviembre:



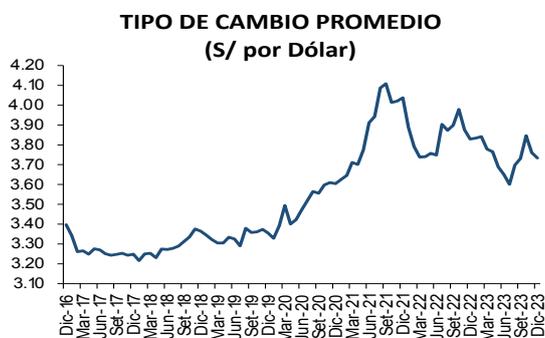
El **déficit fiscal** acumulado en los últimos doce meses aumentó de 1,7 a 2,7 por ciento del PBI entre diciembre de 2022 y noviembre de 2023. Debido a la disminución de los ingresos corrientes del Gobierno General.

Tasas de Interés. El Banco Central de Reserva (BCRP) continuó con el ciclo de recortes de la tasa de referencia de 7.50% a diciembre 2022 a 6.75% al cierre de 2023 (-75pbs), motivo de la reducción en la tendencia decreciente de la inflación y de las expectativas de inflación a 12 meses.

Cambios en la política Monetaria Internacional										
Tasas de Interés Referenciales Banco Central		1T22	2T22	3T22	4T22	1T23	2T23	3T23	4T23	Var. pbs 4T23
Reserva Federal	FED	0.50	1.75	3.25	4.50	5.00	5.25	5.50	5.50	0
Banco Central Europeo	ECB	0.00	0.00	1.25	2.50	3.50	4.00	4.50	4.50	0
Banco de Inglaterra	BOE	0.75	1.25	2.25	3.50	4.25	5.00	5.25	5.25	0
Banco de Japón	BOJ	-0.10	-0.10	-0.10	-0.10	-0.10	-0.10	-0.10	-0.10	0
Banco Central de Brasil	COPOM	11.75	13.25	13.75	13.75	13.75	13.75	12.75	11.75	-100
Banco Central de Chile	CBC	7.00	9.00	10.75	11.25	11.25	11.25	9.50	8.25	-125
Banco Central del Perú	BCRP	4.50	6.00	6.75	7.50	7.75	7.75	7.25	6.75	-50
Banco Central de México	BCM	6.50	7.75	9.25	10.50	11.25	11.25	11.25	11.25	0
Banco Central de Colombia	BCC	5.00	7.50	10.00	12.00	13.00	13.25	13.25	13.00	-25

Fuente: Bloomberg. Estudios Económicos Scotiabank Perú

El **Tipo de Cambio** contable SBS fue de PEN 3.709 al final del 2023 significando una revaluación del 2.75%.



Fuente: BCR. Estudios Económicos Scotiabank Perú

La **inflación** anual al cierre del año 2023 ascendió a 3,24% de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Durante todo 2023 este indicador mantuvo su tendencia a la baja (al cierre 2022 fue de 8.46%). A nivel regional, Trujillo, Chiclayo y Arequipa fueron las ciudades con mayor alza de precios en el 2023,

con 5,34%, 4,74% y 4,45%, respectivamente; mientras que las siguientes regiones obtuvieron tasas de inflación menor a 3%: Piura (2,92%), Puerto Maldonado (2,90%), Cusco (2,79%), Huancavelica (2,79%), Cerro de Pasco (2,11%) y Pucallpa (1,50%). Iquitos tuvo la menor inflación anual del 2023, con 0,78%.



SISTEMA BANCARIO

La actividad crediticia del sistema bancario registró una contracción interanual del 2.4%, la cartera deteriorada aumentó en 10.6% en el mismo período el cual se reflejó en el mayor gasto de provisiones.

PRINCIPALES CIFRAS DEL SISTEMA BANCARIO (millones de soles)

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Ene-23	Feb-23	Mar-23	Abr-23	May-23	Jun-23	Jul-23	Ago-23	Set-23	Oct-23	Nov-23	V 3m	V 12m
Total activos	358,820	355,666	371,302	385,344	414,175	515,428	517,573	500,987	510,929	509,372	509,372	502,310	502,366	503,537	504,634	503,970	504,551	507,462	507,804	0.8%	-0.9%
Colocaciones brutas	226,145	234,855	244,936	269,846	286,086	326,022	349,967	356,254	354,566	351,540	352,899	353,226	351,692	349,152	348,208	350,337	352,050	352,178	350,027	-0.1%	-2.4%
Cartera atrasada	5,724	6,547	7,418	7,936	8,581	12,312	13,115	13,995	14,167	14,052	14,052	14,107	14,167	14,136	14,703	15,007	16,050	15,381	15,289	19%	6.9%
Ratio de morosidad (%)	2.53%	2.79%	3.03%	2.94%	3.00%	3.78%	3.75%	3.93%	4.00%	4.00%	3.98%	3.99%	4.03%	4.05%	4.22%	4.28%	4.27%	4.37%	4.37%		
Provisiones	9,994	11,007	12,158	12,958	13,849	23,004	21,535	21,872	22,053	22,049	21,833	21,977	21,846	21,874	22,088	22,203	22,340	22,702	22,713	2.3%	4.1%
Ratio de cobertura (%)	175%	168%	164%	163%	161%	167%	164%	156%	156%	157%	155%	156%	154%	155%	150%	148%	148%	148%	149%		
Cartera deteriorada	8,046	9,335	10,622	11,862	12,590	17,773	19,574	20,245	20,394	20,287	20,287	20,156	20,279	20,368	20,968	21,424	21,804	22,361	22,384	4.5%	10.6%
Ratio Cartera Pesada (%)	3.8	4.3	5.1	5.0	4.9	6.3	6.3	6.2	6.3	6.2	6.3	6.4	6.5	6.6	6.6	6.7	6.8	6.8	6.8		
Ratio Dolarización (%)	33.0	31.9	33.0	32.0	30.0	25.4	26.0	27.4	27.7	27.8	27.7	27.6	27.6	27.5	27.1	27.8	28.6	28.4	27.8		
Depósitos	210,400	209,710	228,865	243,205	257,012	329,926	336,934	331,009	332,190	330,741	329,224	327,602	326,361	324,601	323,914	326,929	330,325	331,887	328,362	0.4%	-12%
Adeudados	28,071	22,053	20,223	22,917	24,038	19,707	21,661	24,589	27,022	25,585	25,585	26,120	27,384	27,385	27,658	27,918	27,632	28,131	28,003		
Patrimonio	34,695	39,252	43,645	47,495	52,640	53,560	57,191	61,505	62,403	63,240	63,240	61,250	62,454	63,651	64,522	65,318	65,372	64,895	66,173	1.3%	8.7%
Capital Global ratio (x)	14.2	15.0	15.2	14.7	14.6	15.5	14.9	14.4	16.4	16.6	15.6	15.7	16.0	16.2	16.3	16.4	16.3	16.2	n.d.		
Ingresos Totales 1/	30,339	31,483	32,214	34,478	35,660	33,565	32,342	40,770	41,941	43,028	44,088	44,671	45,917	45,988	46,218	48,014	48,565	49,465	49,942	4.0%	26.8%
Ratio de Eficiencia 2/	34.1	33.4	33.3	32.7	33.1	34.0	39.3	34.2	33.5	33.0	32.5	32.3	31.5	31.6	31.7	30.6	30.4	29.9	29.7		
Utilidad Neta 3/	7,030	7,226	7,442	8,218	9,082	2,049	7,315	10,133	10,322	10,308	10,348	10,212	10,350	10,379	10,243	10,113	9,878	9,488	9,337	-7.7%	-8.9%
ROA (%)	2.0%	2.0%	2.0%	2.1%	2.2%	0.4%	1.4%	2.0%	2.0%	2.0%	2.0%	2.0%	2.1%	2.1%	2.0%	2.0%	1.9%	1.8%	1.8%		
ROE (%)	20.3%	18.4%	17.1%	17.3%	17.3%	3.8%	12.8%	16.5%	16.5%	16.3%	16.4%	16.7%	16.6%	16.3%	15.9%	15.5%	15.1%	14.6%	14.1%		

1/ Ingresos financieros + Ingreso por Servicios Financieros

2/ Gastos Operativos / Ingresos Totales

3/ - Acumulada Últimos 12 meses

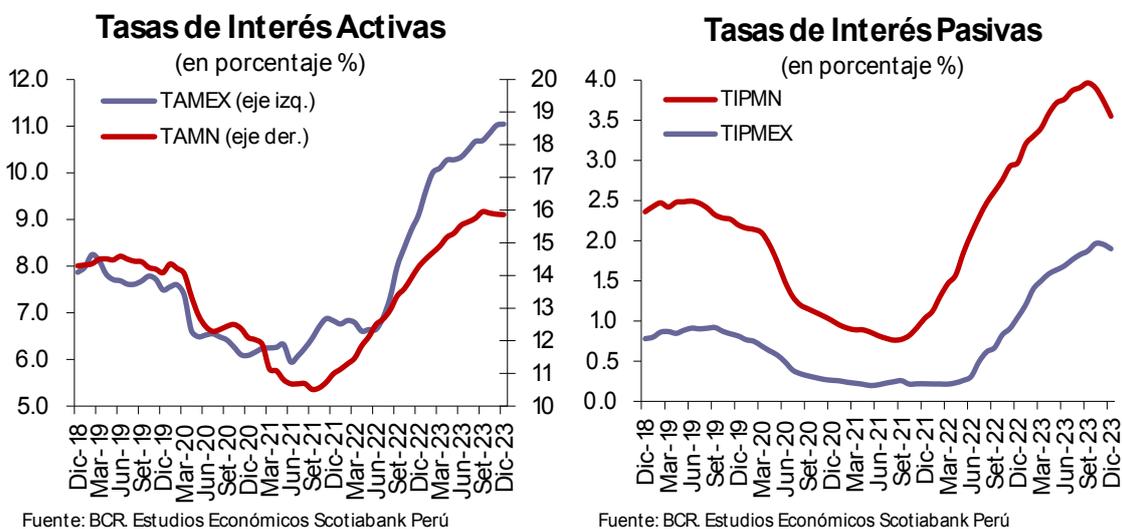
Fuente: Asban. Elaboración: Estudios Económicos - Scotiabank

El crédito a personas alcanzó un crecimiento de 7.4% en términos anuales, explicado principalmente por el crecimiento del crédito de consumo y del crédito hipotecario. Los créditos a estos segmentos continúan sólidos, y vienen registrando flujos por encima del promedio anual, en un contexto donde el ciclo de recortes de la tasa de política monetaria ya inició.

Tasas de Interés bancarias

La tasa activa en soles (TAMN) se redujo, hasta 15.9% al cierre del 2023. Las tasas de créditos a empresas se redujeron en promedio (-40pbs). Las tasas de interés se contrajeron en -64pbs en el crédito corporativo, en -33pbs en el crédito a grandes empresas, -68pbs en el crédito a medianas empresas, -60pbs en el crédito microempresas y se incrementó en 37pbs en el crédito a pequeña empresa. Por otro lado, las tasas de créditos

para personas continuaron incrementándose (+243pbs) en el crédito de consumo y se redujeron en -7pbs en el crédito hipotecario. La tasa pasiva en soles (TIPMN) también se redujo en 41pbs, cerrando en 3.55% a finales de diciembre 2023.



Por otro lado, las tasas para grandes empresas en +6pbs y para medianas empresas en +3pbs. En el caso de las tasas de interés para personas, estas se incrementaron en 343pbs para los créditos de consumo y se redujeron en -3pbs para los créditos hipotecarios. La tasa de interés pasiva (TIPMEX) se mantuvo en 1.90% en el periodo de análisis. Cabe destacar que el nivel de dolarización de los créditos se mantuvo bajo, en 26.8% del total al mes de noviembre.

Calidad de Cartera

La cartera atrasada (créditos vencidos más créditos en cobranza judicial) alcanzó un saldo de PEN15.3 mil millones, aumentando 6.9% durante el último año. La cartera deteriorada, que incluye a la cartera atrasada, refinanciada y reestructurada, alcanzó un saldo de PEN22.4 mil millones (+10.6% anual). El ratio de deterioro se ubicó en 6.8%.

Gestión Financiera

Al cierre del 2023 se registró un resultado neto de PEN -20.3MM. Los ingresos por intereses fueron de PEN 174.6MM, 6.4% más frente al año anterior, explicado principalmente por el crecimiento de las colocaciones en PEN 34.9 MM y a la mejora en las tasas.

Es importante resaltar que obtuvimos mayores ingresos por servicios financieros en PEN 2.5MM (+4.6%) versus el año anterior, impulsado principalmente por mayores ingresos por seguros optativos, PEN +4.9MM respecto a diciembre 2022. Dada la coyuntura económica del sector retail y la inflación del país, las provisiones para créditos directos crecieron en PEN 42.6MM. Por otro lado, ahorramos PEN 5.9MM en gastos de administración.

Evolución del Estado de Resultados

	2019	2020	2021	2022	2023	Variación 2023 vs. 2022	
						Abs.	%
Ingresos por Intereses	372.1	319.7	151.7	164.1	174.6	10.5	6.4%
Gastos por Intereses	-39.8	-25.5	-11.7	-20.8	-34.9	-14.1	-67.7%
Ingresos por Servicios Financieros, neto	42.0	25.6	19.2	26.9	29.3	2.5	9.1%
Ingresos por Servicios Financieros	63.3	46.7	42.9	53.4	55.8	2.5	4.6%
Gastos por Servicios Financieros	-21.2	-21.1	-23.7	-26.5	-26.5	-0.0	0.0%
Resultados por Operaciones Financ. ROF	0.4	0.2	0.3	0.2	1.5	1.3	525.4%
Ingresos Totales	374.8	319.9	159.6	170.4	170.6	0.1	0.1%
Provisiones para Créditos Directos	-177.8	-216.6	-56.7	-46.4	-89.0	-42.6	-92.0%
Gastos de Administración	-166.3	-135.1	-117.7	-115.9	-110.0	5.9	5.1%
Depreciaciones y Amortizaciones	-2.5	-2.9	-2.9	-2.6	-2.6	0.1	2.7%
Valuación de Activos y Provisiones	-1.9	-2.1	-2.4	-0.9	-2.5	-1.6	-179.0%
Otros Ingresos y Gastos	6.4	8.1	5.6	4.5	6.7	2.1	47.1%
Impuesto a la Renta	-11.6	7.5	1.3	-5.1	6.7	11.8	231.3%
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	21.2	-21.1	-13.3	4.0	-20.3	-24.3	-605.9%

(PEN MM)

Evolución del Estado de Situación Financiera

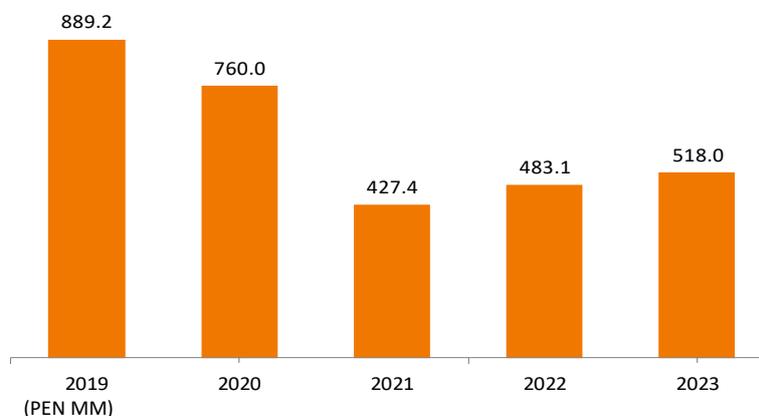
Al cierre del 2023, los activos alcanzaron la cifra de PEN 659.4MM, superior en PEN 59.1MM respecto al año anterior. Explicado principalmente por mayores colocaciones (PEN +34.9MM), y mayor disponible (PEN +25.3MM), compensado por menores inversiones disponibles para la venta en PEN -11.0MM. Los pasivos alcanzaron la cifra de PEN 521.1MM, superior en PEN +79.3MM respecto al mismo periodo del año anterior. Explicado por el aumento en obligaciones con el público en PEN 156.4MM, compensado parcialmente por una disminución de Adeudos por PEN -79.3MM.

	2019	2020	2021	2022	2023	Variación 2023 vs. 2022	
						Abs.	%
						Activo Total	1,049.9
Disponible	61.9	45.7	62.9	16.7	42.0	25.3	152.0%
Inversiones disponibles para la venta	98.6	90.0	34.9	65.3	54.2	-11.0	-16.9%
Cartera de créditos, neto	835.4	531	380.0	440.7	470.3	29.7	6.7%
Cartera Neta	810.9	515.1	371.4	430.3	458.3	28.1	6.5%
Cartera Bruta	889.2	760.0	427.4	483.1	518.0	34.9	7.2%
Provisiones Colocaciones	-78.4	-244.9	-56.0	-52.8	-59.7	-6.9	-13.0%
Rendimientos Devengados	24.5	15.9	8.6	10.4	12.0	1.6	15.4%
Cuentas por cobrar, neto	35.3	25.9	18.7	27.6	30.6	3.0	11.0%
Instalaciones, mobiliario y equipo, neto	5.8	4.8	4.5	4.5	4.1	-0.3	-7.5%
Activo intangible, neto	0.9	4.3	4.0	3.3	3.3	0.0	0.4%
Impuesto a la renta diferido, neto	2.1	30.8	33.3	31.1	38.6	7.5	24.0%
Otros activos, neto	9.8	8.9	13.9	11.1	16.1	5.0	44.9%
Pasivos Totales	840.0	573.6	398.0	441.9	521.1	79.3	17.9%
Obligaciones con el público	431.9	310.5	168.3	120.5	276.9	156.4	129.8%
Depósitos de empresas del sistema financiero	5.3	0.0	0.0	5.0	-	-5.0	-100.0%
Adeudos y obligaciones financieras	353.4	215.5	186.0	270.2	190.9	-79.3	-29.3%
Cuentas por pagar	43.3	40.4	41.8	45.3	49.4	4.1	9.0%
Provisiones y otros pasivos	6.1	7.2	1.8	0.9	3.9	3.0	335.5%
Patrimonio Neto	209.8	167.7	154.3	158.4	138.2	-20.1	-12.7%

(PEN MM)

Evolución de las Colocaciones

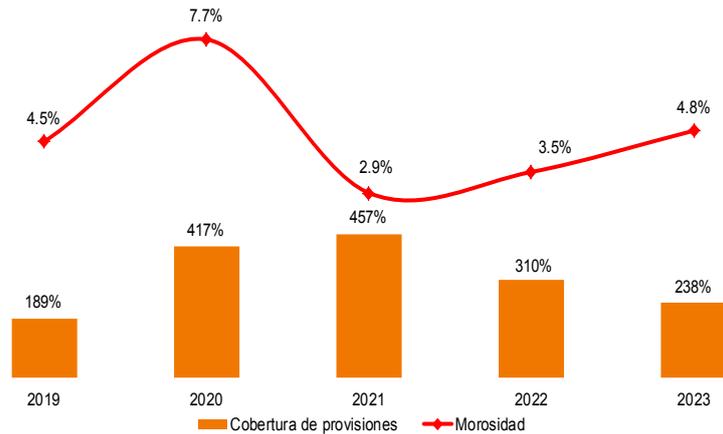
A diciembre 2023 el nivel de Colocaciones cerró en PEN 518.0 MM, incrementándose en PEN 34.9MM (+7.2%) respecto al año anterior.



PRINCIPALES INDICADORES

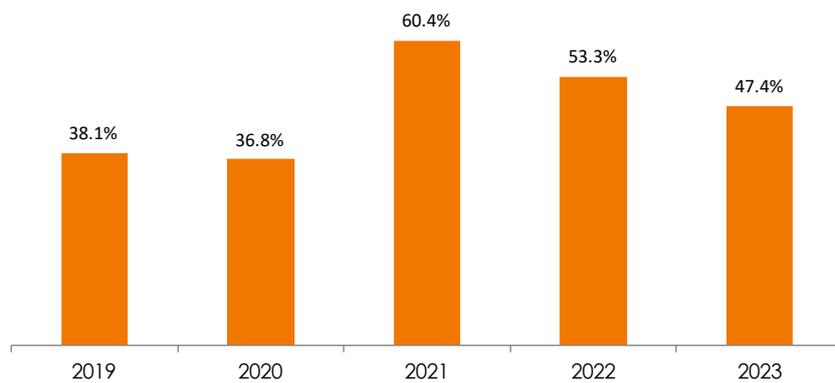
Calidad de la Cartera

A diciembre 2023 registramos 4.8% de morosidad, nivel por debajo de nuestros principales peers (7.54% en promedio). Durante el 2023, seguimos manteniendo los créditos vencidos con niveles inferiores al 5%. Por otro lado, continuamos con una amplia cobertura de provisiones (238%).



Gastos de Administración / Ingresos Totales

Al cierre del 2023, el ratio de eficiencia (47.4%) tuvo un mejor desempeño respecto al periodo anterior (-5.8%), principalmente por los mayores ingresos y ahorros en gastos de administración.



ROE Anual

Dada la coyuntura económica del sector, se obtuvo un resultado de PEN -20.3 MM el cual representa un ROE anual del -13.8%.

Patrimonio Efectivo

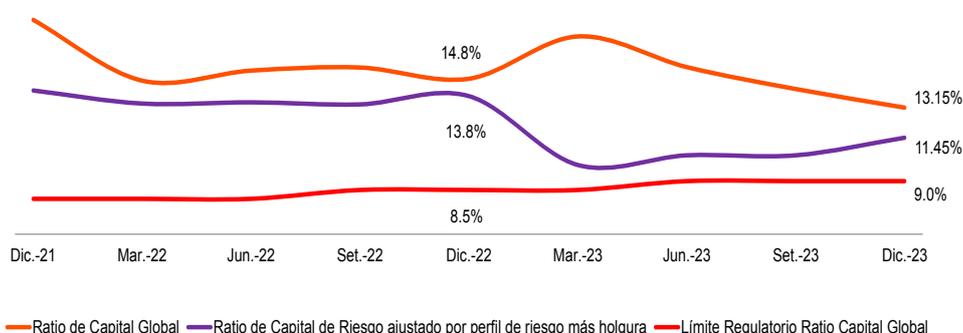
El total de activos ponderados por riesgo a diciembre 2023 alcanzó el monto de PEN 846.4MM, el cual incluye riesgo de crédito, de mercado y operacional, mostrando una disminución de PEN 305MM (-26.46%) respecto a diciembre 2022, debido a la reducción del APR por riesgo de crédito que responde principalmente al retiro de los intangibles del cálculo (PEN -32.7 MM) y un ajuste en los ponderadores de los activos por impuestos a la renta diferidos por arrastre de pérdidas (PEN -258.7 MM), como parte de la adecuación a Basilea III.

Por su parte, el patrimonio efectivo total de la Caja asciende a PEN 111.34 MM menor en PEN 58.8 (-34.55%) respecto a diciembre 2022, debido principalmente a:

1. Cambio regulatorio para la adecuación a Basilea III que requieren la deducción del impuesto a la renta diferidos por arrastre de pérdidas (PEN -33.24 MM) y de los intangibles (PEN -2.3 MM).
2. Pérdidas registradas en el año (PEN -20.26 MM).

Ratio de Capital Global

El Ratio de Capital Global (RCG) al cierre de diciembre 2023 fue de 13.15%, el mismo que varió en 163 pbs respecto al del cierre de diciembre 2022 (14.78%), debido principalmente a la disminución de PE explicado en el párrafo anterior. El RCG muestra una amplia holgura respecto al límite legal mínimo (9.0%) y también frente al umbral ajustado por perfil de riesgo más holgura de 10.45%. Adicionalmente, se reportan provisiones voluntarias por PEN 10.2 MM.



El requerimiento patrimonial por riesgo de crédito, mercado y operacional es 9% de los activos ponderados por riesgo, es decir PEN 77.75 MM. A esto se agrega los requerimientos adicionales de Basilea III: el requerimiento de colchones PEN 13.75 MM (Resolución SBS 8425-2011), el requerimiento de patrimonio efectivo por riesgos adicionales que incluyen el riesgo por concentración (individual, sectorial y regional) y tasa de interés en el libro de bancario por PEN 2.8 MM.

Ambos requerimientos dan como resultado un requerimiento total de capital de PEN 94.3 MM al cierre de diciembre 2023. Dado que el Patrimonio Efectivo es de PEN 111.34 MM, la Caja tiene un excedente de patrimonio efectivo de PEN 17 MM, el cual le permite solventar con holgura el crecimiento sostenible de las operaciones.

Tesorería

La Tesorería implementó estrategias y acciones que permitieron mantener una situación estable de liquidez holgada durante todo el 2023. La Caja amplió su base de fondeo con más clientes persona natural de manera considerable (de PEN 23.9MM a PEN 207.8MM de depósito a plazo persona natural de diciembre 2022 a diciembre 2023 respectivamente) logrando mejorar el ratio de concentración de fondos.

Si bien la tasa de referencia del BCRP continuó su tendencia a la baja en 2023, en términos promedio el año 2023 fue más alto en costo que 2022 razón por la cual el gasto financiero impactó en todo el Sistema. La

Tesorería pudo gestionar eficientemente este escenario adverso evitando que el costo de fondos se elevara gracias al aumento de depósitos pequeños con clientes retail. Por otro lado, los retiros por libre disponibilidad de la CTS continuaron todo el 2023; pero estas salidas se contuvieron en los últimos meses del año, pues la Caja logró captar más depósitos en campañas.

En cuanto a la gestión de excedentes y del portafolio de inversiones priorizamos la liquidez y alta calidad crediticia de los instrumentos de inversión. Nuestro portafolio se destinó principalmente a depósitos de corto plazo en el Banco Central de Reserva.

Gestión Comercial

Oferta de valor

TARJETAS DE CRÉDITO

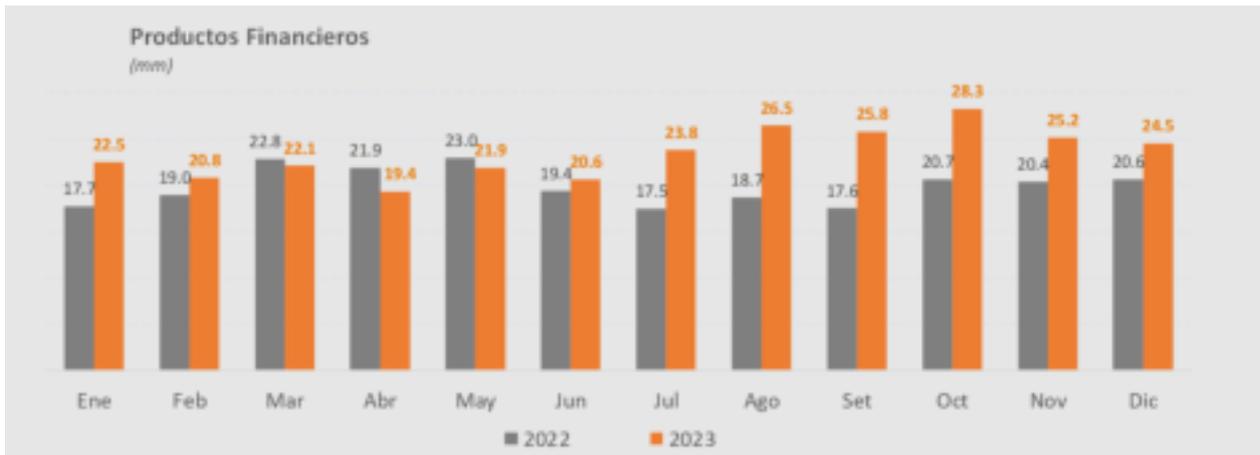
A diciembre 2023 las colocaciones brutas de tarjetas de crédito ascendieron a PEN 518 MM, retomando el crecimiento constante desde el mes de marzo logrando un crecimiento anual de +7.2%. Nuestro parque de tarjetas activo se sitúa en 349M marcado por una desaceleración del consumo. Sin embargo, se logró un crecimiento del 84% en el saldo respecto a diciembre 2023 (71%).

Además, la ratio de cancelaciones de tarjetas de crédito disminuyó en 16.6 % con respecto a diciembre 2023, principalmente en el último trimestre por implementación de cambios de reglas de negocio para mejorar la calidad de la siembra y aumentar la facturación de nuevos clientes.

PRODUCTOS FINANCIEROS

Con foco en aumentar los saldos de crédito Efectivo, al cierre del 2023 se realizaron 93M operaciones que asciende a PEN 285 MM en desembolsos, logrando un crecimiento de 18% respecto a 2022. Iniciamos el primer semestre del año con un crecimiento de 3% respecto al mismo semestre 2022. Para el segundo semestre registramos un crecimiento de 33% al mismo periodo del año anterior. El crecimiento promedio con respecto al año anterior es de PEN 3.5 MM mensuales superando los PEN 25MM de colocaciones mensuales post pandemia Covid-19.

La Red de oficina registra un crecimiento del 10% (PEN 24MM), Telemarketing 27% (PEN 13MM) y el canal de externo de campo 51%(PEN 5MM) con respecto al año anterior.



Seguros

Al cierre del 2023, se logró un crecimiento de colocación de pólizas del 19% respecto al 2022. Luego de implementaciones de reglas de negocio ejecutadas en el 2022 que llevo a una disminución del 18% en las cancelaciones a 90 días. Las acciones se realizaron con el objetivo de incrementar volumen y la productividad sin perder la calidad de la originación lograda.

En el último trimestre del año se agregó al portafolio un nuevo seguro que permitió la colocación de 1.4M pólizas.

La permanencia durante el periodo de 2023 los primeros 3 meses de la venta se sitúa en 83.8%. Los ingresos generados por seguros obligatorios y optativos ascendieron a PEN 39.7 MM al cierre del 2023 logrando un crecimiento anual 5MM. Las comisiones de seguros obligatorios alcanzaron de PEN 26 MM a PEN 31 MM y los optativos de PEN 6.3 MM a PEN 6.4 MM.

Venta de Seguros Optativos
(Unidades)



Canales

La estrategia de Caja Cencosud para sus Canales Comerciales se enfoca en asegurar la planificación adecuada de recursos para cada uno de ellos y lograr un crecimiento basado en la conversión y productividad. Esto les permitió lograr resultados superiores a los obtenidos antes de la pandemia en la Red de Supermercados durante el 2023. Además, pudieron crecer en nuevos canales de servicio, como la web y la app, asegurando su estabilidad y calidad de servicio.

CANALES DIGITALES

Además de la web pública, la web privada y nuestra aplicación móvil Android, este 2023 implementamos nuestra aplicación Móvil iOS, muy solicitada por nuestros clientes.

Por otro lado, en el 2023 nos enfocamos en mejorar la disponibilidad de uso de los canales digitales, es así que durante el año, hemos conseguido un Uptime superior al 99% en promedio, mejorando la experiencia de nuestros clientes.

Asimismo, logramos mejorar el NPS de canales digitales, pasamos de tener un NPS de 46% a inicios de año, a tener un NPS de 65% al cierre de diciembre. Lo que refleja que nuestros clientes cada vez más confían en nuestros canales digitales.

CANALES EXTERNOS

Se mantiene el objetivo de crecimiento de los canales externos tanto en telemarketing como en canales presenciales principalmente en Efectivo Cencosud. Logrando un aumento progresivo y constante de la dotación de cada uno de ellos.

El canal de fuerza de venta externa presencial al cierre del 2023 logra un crecimiento anual del 52% con un volumen total de PEN 15MM respecto a los PEN 10MM conseguidos durante el 2022.

Los canales de venta telefónica obtuvieron por todo el periodo 2023 un volumen de colocaciones totales de todos los productos financieros por PEN 115MM en comparación con los PEN 90MM del año anterior obteniendo un crecimiento real del 27%.

Alianzas

CENCOSUD (METRO Y WONG)



Cencosud es uno de los más grandes y prestigiosos conglomerados de retail en América Latina. Cuentan con operaciones activas en Argentina, Brasil, Chile, Perú y Colombia y con un staff de más de 140M colaboradores. Las operaciones de Cencosud se extienden a través de sus diferentes líneas de negocios, las cuales son: Supermercados, Mejoramiento del Hogar, Tiendas por Departamento, Centros Comerciales, Servicios Financieros, Corretaje de Seguros y Centros de Entretenimiento Familiar, convirtiendo a Cencosud en la compañía de capitales latinoamericanos más diversificada del Cono Sur.

Cencosud inició sus operaciones en Perú en el 2008 y actualmente se consolida con un portafolio con más de 100 establecimientos en sus tres principales unidades de negocios (supermercados, centros comerciales y servicios financieros). Los objetivos principales con Cencosud son los siguientes:

- Colocar tarjetas de crédito a los clientes de Cencosud, con la finalidad de incrementar la adquisición de productos en las tiendas.
- Brindar soluciones financieras a los clientes de Cencosud (Wong y Metro) mejorando la calidad de vida de las familias peruanas.
- Implementar agencias de la Caja Cencosud Scotiabank 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 2023

- Seguimos liderando las ventas con tarjeta de crédito en Supermercados Metro, donde se logró una facturación de PEN 473.7MM y una penetración anual de 13.3%. Además, se mantuvo un crecimiento de +5% en la venta de abarrotes vs 2022.
- En Supermercados Wong, se alcanzó una facturación de PEN 129 MM y una penetración anual de 6.2% sobre la venta total de la cadena, con la concentración del crecimiento en la categoría de perecibles con +3%.
- En setiembre del 2023 tuvimos presencia en el evento Expovino junto a potentes ofertas comerciales. Se logró un crecimiento tanto en facturación, número de clientes y transacciones vs el evento del 2022, con valores alcanzados de +51%, +37.8% y +32.1% respectivamente.

OTRAS ALIANZAS

A diciembre 2023, los consumos en establecimientos fuera de los supermercados Wong y Metro alcanzaron los PEN 724MM, y representa el 55% del total de la facturación de Caja Cencosud Scotiabank. Nuestros clientes con compras en AAEE se han mantenido activos y fieles en nuestra cartera, reflejándose en un incremento de frecuencia de compra de +7.3% vs 2022. El propósito de la gestión de alianzas comerciales es complementar la oferta de valor de nuestros clientes y darles, entendiendo sus necesidades, sus preferencias y patrones de consumo.

Logros 2023

- En el 2023, hemos incrementado nuestra oferta de aliados dentro de cada rubro, con la finalidad de fortalecer nuestra propuesta de valor. Además, tenemos una sólida relación con aliados estratégicos como Cassinelli, Pedidos Ya, Mercado Libre, quienes han crecido sobre el año anterior +122%, +39% y +15% respectivamente.
- Como parte de la estrategia de incrementar la afiliación de tarjetas de crédito a billeteras digitales “Card On File”, iniciamos campañas promocionales con Cabify, quien al igual que Pedidos Ya, es un socio estratégico para incrementar la recurrencia de compra.
- Se iniciaron campañas promocionales con Mercado Libre, el E-commerce líder de América Latina, las cuales representaron en promedio el 55% de la facturación del mes del comercio.
- Se continúan haciendo campañas en sinergia con nuestros aliados NGR y DELOSI, quienes administran las cadenas de fast food más importantes del Perú. En el 2023 se incorporó a nuestra oferta comercial Bembos.

Inteligencia de Negocios

Durante el año 2023, el foco estuvo en el despliegue de modelos analíticos comerciales, mejora de la automatización de procesos de campañas y mayor capacidad de análisis de comercial.

En modelos analíticos se desarrollaron nuevos modelos de analíticos en los productos tarjetas y seguros como cancelación de seguros, seguro preferido; en tarjetas la calibración del modelo de adquisición de tarjeta, un nuevo modelo de primera compra.

En lo que respecta a automatización de procesos, se reorganizó el equipo para tener una mayor capacidad en automatización de flujos de campaña, logrando una eficiencia del 60% en ahorro de recursos y un aumento en capacidades para desplegar motores de reglas. También en este frente se implementaron dashboards de seguimiento con información interna y del mercado.

En análisis comercial, se desplegaron pilotos de pricing de Efectivo Cencosud para mejora de tasa en segmentos estratégicos, piloto de clientes pre-inactivos, se analizaron y plantearon mejoras a la estrategia de abordaje a clientes originados, como también en el portafolio para clientes activos y pre-inactivos.

Logros 2023

- Se trabajó una mejora del pricing de Efectivo Cencosud identificando segmentos de cliente donde ofrecer una tasa más alta
- En tarjetas se desarrollaron y calibraron los modelos analíticos de adquisición de tarjeta y primera compra.
- En seguros se desarrollaron los modelos analíticos de adquisición de seguros, cancelación de seguros y producto preferido.
- Se desplegaron pilotos para el portafolio en clientes pre-inactivos e inactivos.
- Se desplegaron los procesos de Onboarding Mes 1 y Mes 2 de manera automatizada.
- Se desarrollaron el Dashboard de Desembolsos en el SSFF y el Dashboard de Alianzas comerciales.
- Se implementó un sistema de alertas para el portafolio, con información de contacto y comercial faltante para gestionar por Servicio al Cliente.

Gestión Integral de Riesgos

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

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

1. Directorio: Toma conocimiento y delega a Comité GIR de aprobación de políticas, límites y apetito al riesgo.
2. Comité de Gestión Integral de Riesgos: Aprobación y ratificación de políticas, límites y apetito al riesgo.
3. Comité de Activos y Pasivos – ALCO: Evaluación de estrategia de activos y pasivos
4. Comité de Riesgo de Modelo: Aprobación de procesos enmarcados en la Gestión de Riesgo de Modelos incluyendo el desarrollo, validación, seguimiento, desestimación de las herramientas analíticas que utiliza la Caja.
5. Comité de Cobranzas & QA: Aprobación de políticas, límites, estrategias de cobranzas.
6. Foro de Créditos Retail: Toma de conocimiento y aprobación de iniciativas de originación y administración de portafolio por parte del CRO del Grupo Scotiabank.

Durante el 2023, la Gerencia de Riesgos de la Caja hizo frente a retos importantes del portafolio que administra (Créditos Consumo), razón por la cual el equipo continuó desarrollando y participando en propuestas innovadoras para impulsar el valor de la cartera, siempre orientado a mantener el nivel de riesgo dentro de los resultados esperados. En el 2023 se registró un incremento del riesgo de crédito a nivel sistémico que nos llevó a adoptar rápidamente medidas de mitigación de riesgo en la originación y gestión de portafolio. En ese sentido, se fortalecieron también nuestras estrategias de cobranza para el otorgamiento de refinanciamientos y optimizar la recaudación de cartera castigada. Hacia el final del año empezó a registrarse una caída del riesgo de crédito del portafolio de la Caja, situándonos en una posición expectante de cara al 2024.

ADMISIÓN Y GESTIÓN DE PORTAFOLIO

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

- 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
- Levantamiento de requerimientos por parte del regulador local y la casa matriz
- Acciones de mitigación de pérdida, excluyendo clientes de alto riesgo de las campañas mensuales

Admisión

Se optimizaron las campañas que ofrece la Caja con el objetivo de impulsar el crecimiento de las colocaciones manteniendo el apetito de riesgos. Para tal fin, se realizaron las siguientes acciones en las campañas:

Tarjetas de crédito

En el primer tercio del 2023, se realizaron acciones de-risking en la campaña de Tarjeta de Crédito. Las acciones realizadas fueron: Exclusión de prospectos de alto nivel de riesgos que pueden perjudicar el producto a largo plazo, exclusión de la campaña de Tarjeta de prospectos ubicados en las zonas donde se originaron los conflictos sociales en el sur del país. En este periodo también se originó el evento climático ciclón Yaku en la zona norte del país, por lo cual la Caja redujo la exposición masiva de la campaña.

Por temas de prevención ante el fenómeno El Niño, en el mes de agosto 2023, se realizaron acciones de de-risking al reducir la oferta de la campaña en un 30% en las regiones con alta afectación.

Efectivo Cencosud

Durante el 2023 se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- Actualización de la metodología y definición del plazo para el cálculo de la oferta.
- Extensión del piloto RCI (PEF entre 70% y 100%) durante todo el 2023.
- Coronación del piloto RCI para clientes con PEF menor a 70%.
- Acciones de de-risking durante el primer trimestre del 2023 por temas de conflictos sociales en la zona sur del país y por temas de eventos climáticos ocasionados por el fenómeno ciclón YAKU.
- Por temas de prevención ante el fenómeno El Niño, en el mes de agosto 2023, se realizaron acciones de de-risking al reducir la oferta de la campaña en un 30% en las regiones con alta afectación.

Gestión de Portafolio

Con el objetivo de mejorar el desempeño del portafolio de la Caja se realizaron las siguientes acciones sobre el portafolio:

- Se utiliza el nuevo estimador de ingresos MALBIE'23, el cual fue aplicado a la cascada de ingresos de la Caja en un 50% (como champion / challenger) con vigencia de un año desde julio 2023.
- De acuerdo con lo solicitado por la SBS (resolución 11356-2008 numeral 4.6), las personas naturales tipificadas como medianas empresas serán excluidos de todas las campañas de originación de productos de la Caja.
- Por recomendación de la SBS, se procedió a actualizar las tasas y los plazos utilizados en el cálculo de la oferta PEF. Esta actualización se realizará para los productos de Tarjetas de Crédito y Productos Financieros (Efectivo Cencosud, Reenganche, Compra de deuda e Incremento de Línea).
- Reemplazo del Motor de evaluación crediticia CDA de la empresa FICO, por un maestro de campañas propio de la Caja.
- De acuerdo con lo recomendado por la SBS, se agrega en los manuales de piloto y corporativo – marco normativo integral de pilotos la temporalidad de un piloto y la especificación del momento de la implementación - despliegue luego de la aprobación (aplicable la originación, cobranzas y recuperaciones). Se agregó la marca de excepción a las operaciones que estén dentro del marco de

un piloto y que se encuentren fuera de la política local y además como seleccionar la población objetivo de un piloto.

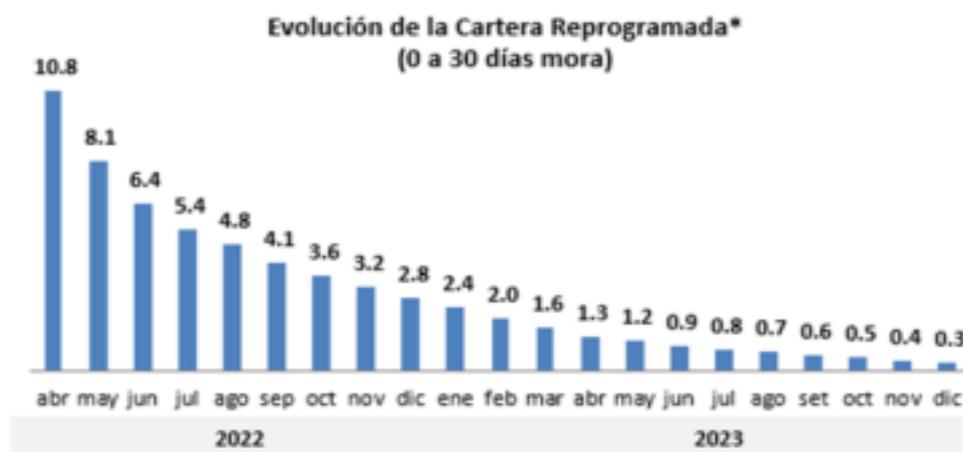
- De acuerdo con recomendaciones del área de Monitoring & testing de Scotiabank, se procedió a modificar la política de créditos a vinculados, indicando que aplica a todos los productos y no solo a Tarjeta de Crédito. También se vinculó a la política la elaboración del reporte 13 (identificación de vinculados).
- De acuerdo con lo solicitado por la SBS, se agrega una especificación al manual de pilotos de la Caja donde se indica que ““El documento que acredita la aprobación de la propuesta es el CRP, el cual debe contar con la conformidad respectiva mediante firmas digitales, correo o aprobación vía SharePoint previo a la implementación y despliegue.”
- De acuerdo con lo recomendado por la SBS, se determinó incluir dentro de la “Política para la Evaluación del Riesgo de Crédito” en la sección de política de excepciones – umbrales de excepciones, una especificación puntual que direcciona al “Manual interno de usuario de registro y aprobación de excepciones para Tarjeta de Crédito, productos financieros y operaciones refinanciadas”, esto por temas de control preventivo.

En la Gestión de Portafolio se utilizan permanentemente indicadores de riesgo crediticio como mecanismos de control y monitoreo del portafolio que permite mejorar el diseño de estrategias de admisión de Tarjetas de Crédito y de Productos Financieros de la Caja. Estos indicadores son monitoreados de manera mensuales mediante los diversos tableros de control con los que se cuenta; asimismo los resultados de los principales indicadores se reportan en las sesiones del Comité de Gestión Integral de Riesgos, Directorio y el Local Retail Credit Comitte (LRCC), entre otros.

SOLUCIONES DE PAGO

Gestión de Reprogramaciones

Durante el 2023 el volumen de solicitud de reprogramaciones no fue significativo y a diciembre del 2023 el portafolio de clientes reprogramados es de 0.1% del total del portafolio, con una clara tendencia a la reducción producto del desmarcaje realizado a aquellos clientes con pagos puntuales, cancelaciones de deuda y refinanciaciones.



Benchmarking del modelo de gestión de cobranza

Actualmente se tiene una parte de la cartera siendo operada por Scotia Contacto, empresa de cobranza que brinda servicio a Scotiabank y Crediscotia, como parte de la asignación de cartera con atraso y preventiva, con la finalidad de retar el modelo de gestión vigente a cargo de diferentes empresas de cobranzas del mercado e identificar oportunidades de mejora que logren beneficios a la operación; así también lograr la estandarización y el alineamiento de la gestión de cobranza en Caja Cencosud.

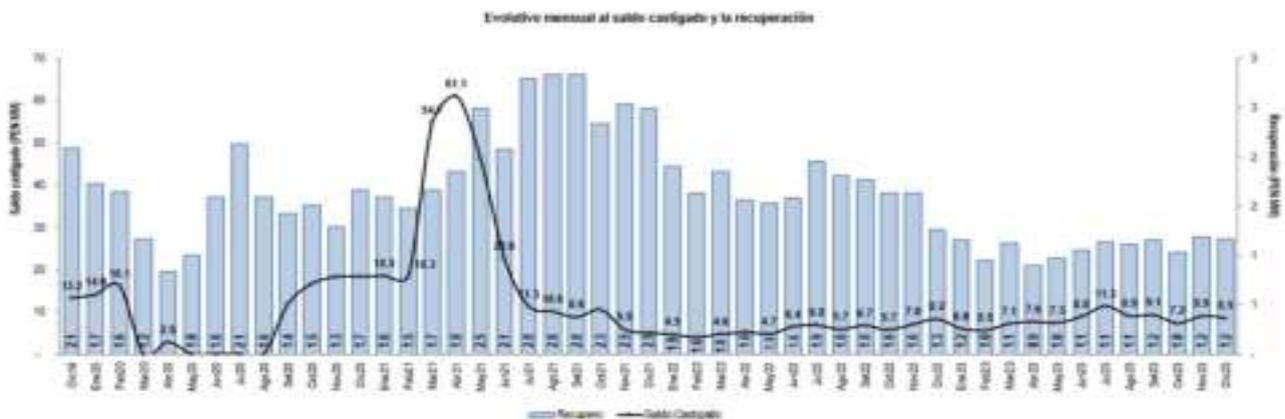
Nuevo Modelo de Supervisión a las empresas de cobranzas

Se estableció un nuevo modelo de supervisión a las Empresas de Cobranza definiendo criterios de evaluación y seguimiento en cada supervisión para generar las alertas oportunas y toma de acciones correctivas a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos. Este nuevo modelo operativo fue implementado alineado al gobierno corporativo de Scotiabank.

Con este nuevo modelo, se implementó también la nueva metodología de definición de capacity requerido para la gestión del portafolio con atraso. Ello nos asegura cumplir con la gestión al 100% del portafolio, la intensidad de gestión requerida a las estrategias de cobranzas y sumar al logro del objetivo de cobranzas y recuperación.

Cartera Castigada

Durante el primer semestre del año se mantuvo los niveles de castigo y a partir del segundo semestre se ha visto un ligero incremento explicado por el aumento del portafolio. A partir de noviembre se maneja una nueva matriz con descuentos de deuda, diferenciados por perfil de cliente con probabilidad de pago, antigüedad de castigo y rangos de saldo, es por ello el recupero promedio se mantiene en 1.2 MM a pesar del bajo portafolio castigado comparando con periodo precovid.



Gestión de Proveedores

Durante el año 2023, se continuaron con las mejores prácticas implementadas en el 2022, para la gestión de proveedores (TPRM), tales como:

- Uso de los formatos corporativos de los contratos de prestación de servicios incluyendo las matrices de evaluación, la presentación, visita, documentación y evaluación legal de nuestros proveedores.

- Se realizaron las debidas diligencias referentes a privacidad de datos, seguridad de información y continuidad de negocios incluyendo en el flujo la necesidad del negocio/GPS, los cuestionarios de admisión y criticidad, riesgo inherente, control de calidad, riesgo residual, revisión de GRM y el reconocimiento de riesgos.

Modelos y herramientas de riesgo

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

- En proceso de alineamiento de la regulación local, incluyendo lo establecido en el Reglamento de Gestión de Riesgos de Modelos, Resolución SBS N° 00053-2023.
- Seguimiento trimestral de las segmentaciones de Originación (prospectos bancarizados y No Bancarizados), Comportamiento, Avance Efectivo (Disposición de Efectivo), SAE (Efectivo Cencosud), Perfil Covid II
- Seguimiento del estimador de ingreso para prospectos No Bancarizados desarrollados por la Caja.
- Seguimiento del estimador de ingreso para prospectos Bancarizados aplicado a la campaña de la Caja.

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

- Informe mensual de excepciones
- Informe mensual del control post desembolso
- Informe trimestral de sobreendeudamiento
- Validación mensual de la marca de sobreendeudado

El área de modelos estadísticos inicio el desarrollo de nuevos modelos de scoring para la originación, gestión de portafolio y cobranzas en conjunto con la empresa Fair Isaac Company (FICO), reconocida mundialmente en el campo de la analítica para la gestión del riesgo de crédito, dichos modelos se validarán e implementarán en el 2023 con los que se lograra mejorar el mix de riesgo del portafolio de la Caja.

RIESGOS DE MERCADO Y LIQUIDEZ

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 (plazos menores o iguales a 1 año) o del valor patrimonial (plazos mayores a 1 año), 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.

El seguimiento y cumplimiento de los indicadores de riesgo de mercado, liquidez y solvencia son mostrados mensualmente en el Comité GIR, organismo que aprueba políticas, límites y planes de contingencia; adicionalmente, la información es presentada al comité ALCO. Los planes de contingencia muestran los resultados de las pruebas de estrés y proponen a la Gerencia de Finanzas alternativas y estrategias de asignación de recursos con el objetivo de resguardar los activos y patrimonio de la Caja.

Durante el 2023, se realizó el monitoreo de los indicadores de riesgo de mercado y liquidez de acuerdo con los límites regulatorios y de BNS. Se alinearon al grupo, los umbrales de indicadores de concentración de pasivos con el objetivo de asegurar la adecuada diversificación de fuentes de fondeo. Asimismo, se aceleró la captación de depósitos de personas naturales para diversificar las fuentes de financiamiento. Adicionalmente, se están evaluando nuevas alternativas de financiamiento con bancos locales y continuar impulsando la captación de depósitos de personas naturales y jurídicos.

Para la gestión de estos riesgos se desarrolla un proceso de identificación, evaluación y monitoreo permanente, con políticas y metodologías que cumplen con los estándares y se alinean a la regulación local y al grupo Scotiabank.

Adicionalmente, la gestión emplea modelos cuantitativos que son retroalimentados periódicamente y sujetos a situaciones de estrés, y un sistema de control a través de límites y alertas que se monitorean permanentemente.

RIESGO OPERACIONAL Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO

El marco de la gestión del Riesgo Operacional y Continuidad del Negocio es un proceso que involucra a todo el gobierno de la Caja Cencosud (Directorio, Gerencias y todo el personal), estableciendo un enfoque integrado orientado a identificar, controlar, medir, mitigar y reportar los riesgos operacionales en base a los lineamientos internos, regulatorios y de las mejores prácticas internacionales.

Para el logro de los objetivos durante el 2023, se continuó con el fortalecimiento de las metodologías y/o programas de gestión de riesgo operacional alineada al modelo de las tres líneas de defensa que identifica las estructuras, procesos y responsabilidades de la gestión del riesgo operacional.

A continuación, se lista las metodologías con la que cuenta la Caja Cencosud por el frente de Riesgo Operacional y Continuidad del Negocio:

Metodología de Eventos de Riesgo Operacional

Diseñado para identificar potenciales eventos de pérdida operacionales que pueden afectar al negocio por fallas en los procesos, personal, sistemas o por eventos externos, con el objetivo de gestionarlos y controlarlos de acuerdo con el apetito y tolerancia al riesgo definidos por la Caja. En el 2023, como en años anteriores todo evento de pérdida operacional ha sido registrado en la base de eventos que sirve de fuente de información y consulta para otras metodologías como la de Evaluación de Riesgos y Controles y la metodología de indicadores de Riesgos.

Metodología de Evaluación de Riesgos y Controles Operacionales

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

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

En el 2023 se siguieron incorporando mejoras metodológicas para robustecer el programa de evaluación de riesgos y control local, logrando realizar como estaba previsto la evaluación de las 27 matrices de riesgo de todas las unidades de la Caja Cencosud.

Metodología de Indicadores Clave de Riesgo (KRI)

Permite informar sobre el riesgo potencial, el estado actual o la tendencia de las exposiciones al riesgo operacional. Entre las actividades desarrolladas dentro de la metodología en el 2023 destacan:

- Monitoreo de veinte (22) indicadores de riesgo ejecutivos de la Caja, los cuales cuentan con umbrales de riesgos que en caso de haber sobrepasado los niveles dieron lugar a la generación de planes de acción o medidas correctivas. Asimismo, se han monitoreado 03 indicadores informativos.
- Revisión anual de indicadores, que mediante análisis se revisan los indicadores y, se calibran los umbrales de riesgo de los indicadores por bandas: aceptable (verde), con riesgo potencial (ámbar), crítico (rojo).

Metodología de gestión de Riesgos de Nuevas iniciativas

Se evalúan, revisan los riesgos desde la concepción de las iniciativas para luego pasar a un proceso de aprobación e implementación de nuevos productos. De esta manera, durante el periodo 2023, se continuaron con las evaluaciones integrales de riesgo de las iniciativas bajo el enfoque corporativo, atendiendo dentro del programa 6 Iniciativas y 28 Screeners al cierre del año.

Metodología de Riesgos por Terceros

Esta metodología busca garantizar la identificación, medición y gestión de riesgos con terceros, reduciendo el riesgo potencial de la contratación de terceros que brindan servicios para Caja Cencosud. En el 2023 se está trabajando en la incorporación de las mejoras metodológicas realizadas por el grupo Scotiabank y se seguirán trabajando en la implementación progresiva durante el año 2024.

Asimismo, durante el 2023, en ordenanza a la Resolución SBS N°2451 – 2021 "Procedimientos mínimos para la gestión, clasificación, reporte y constitución de Provisiones por Controversias", la Caja cumplió con presentar los reportes de controversias al regulador local SBS.

Gestión del Riesgo de Datos

Como parte del despliegue de la metodología de Riesgo de Datos correspondiente al alineamiento corporativo como parte del grupo Scotiabank, cuyo objetivo es contar con un programa de gobierno sólido que nos permita identificar nuestros activos de datos clave, tenerlos salvaguardados, así como tener mecanismos para protegerlos. De esta manera, minimizar los riesgos reputacionales, regulatorios y financieros. Se atendiendo dentro del programa 6 matrices.

Gestión del Riesgo de Ciberseguridad y Tecnología de la Información

Caja Cencosud como parte del gobierno corporativo del grupo Scotiabank inició el despliegue e implementación del Marco de Gestión del Riesgo de Ciberseguridad y Tecnología de la Información (TI) (el “Marco”) define los componentes que incluyen las funciones, responsabilidades y obligaciones de las partes interesadas, así como la supervisión de los organismos y las herramientas, prácticas y entregables requeridos para las actividades de gestión de riesgos de manera eficaz en los distintos dominios de gestión de TI. Se atendió dentro del programa 6 matrices

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

Cada unidad de la Caja Cencosud cuenta con un Plan de Continuidad de Negocios que permite responder una falla o interrupción de cualquiera de sus procesos, incluyendo la estrategia frente a una pandemia. En el 2023 se cuenta con 35 Planes de Continuidad de Negocio (PCNs) vigentes y desplegados en las Gerencias principales. Contamos con una estrategia de revisiones, actualizaciones (si se requiere) y pruebas a cada plan dentro de un periodo anual con el objetivo de asegurar la continuidad de la operación ante una interrupción del negocio, siempre alineado a la normativa interna de la Caja, normativa del grupo Scotiabank, normas del regulador local SBS y las mejores prácticas internacionales.

En el 2023, como parte de la gestión, se capacitaron en la modalidad virtual a los Planeadores de Continuidad de Negocios para fortalecer la cultura de Continuidad de Negocios en la empresa y ayudarlos en la actualización y pruebas anuales. A la fecha la Gestión de Continuidad de Negocios forma parte del programa general de inducción.

Complementando se actualizaron los planes de continuidad, análisis de impacto al negocio (BIA), la guía ante pandemia y las matrices de dependencias de todas las unidades de gestión. Asimismo, como parte de la gestión ejecutaron las pruebas correspondientes (ejercicio de demostración Walkthrough, prueba de la cadena de llamadas, pruebas de conectividad de VPN) y se realizaron sesiones del Plan de Gestión de Crisis cuyos miembros participaron activamente.

Gestión de Control Interno

Cumplimiento Normativo

Buscamos lograr los más altos estándares de ética, integridad y buena conducta profesional, para lo cual contamos con un modelo compuesto por procedimientos, políticas y controles que permiten contribuir con la mitigación de los riesgos de reputación, conducta y cumplimiento regulatorio. Asimismo, con el apoyo de los siguientes equipos de trabajo del Grupo Scotiabank Perú: Cumplimiento Regulatorio y de la Empresa, Privacidad, Cumplimiento de Banca Personal y Comercial y Monitoreo y Testeo de Cumplimiento, lo cual nos permite cumplir de manera adecuada las exigencias regulatorias locales e internacionales, así como la normativa del Grupo Scotiabank Perú.

Durante el ejercicio 2023, se efectuaron actividades destinadas a asegurar una adecuada gestión de los riesgos de cumplimiento normativo, privacidad y de conducta:

- Comunicación oportuna de las diferentes normativas emitidas por el regulador SBS a las áreas internas pertinentes, coordinando con ellas y asegurando una implementación óptima.
- Acciones de refuerzo permanente sobre el conocimiento de los principios de nuestro Código de Conducta Corporativo y sus Políticas Complementarias.
- Fortalecimiento de la cultura de cumplimiento, estableciendo matrices de riesgos por unidades, atendiendo consultas y brindando asesoría de manera continua.
- Cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales en las iniciativas de negocio desde la concepción hasta el despliegue.
- Optimización de los mecanismos de supervisión de aquellos terceros que trabajan con nosotros y tiene acceso a data e información sensible.
- Mayor participación en iniciativas de banca digital para asegurar el cumplimiento del marco de Privacidad y Ciberseguridad.
- Autoevaluación de los controles y procedimientos de cada línea de negocio.
- Ejecución de controles para el manejo de información privilegiada y conflictos de interés.
- Establecimiento de programas de supervisión y pruebas: gestión de reprogramaciones en Estado de Emergencia, documentos contractuales, validación de identidad y gestión de tasas de interés.

El equipo de Monitoring & Testing del Grupo Scotiabank Perú, llevó a cabo pruebas de monitoreo y control de cumplimiento regulatorio, de conducta y de buenas prácticas. En ese sentido, 6 pruebas incluyeron a CRAC Cencosud Scotia Perú S.A.

Finalmente, nos mantenemos siempre en un proceso continuo de fortalecimiento de la cultura de Cumplimiento y de la implementación de buenas prácticas en el Grupo Scotiabank Perú.

Prevención de lavado de activos

En Caja Cencosud nos preocupamos en cumplir con la regulación local, las políticas, procedimientos y controles establecidos para fortalecer la lucha contra el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (en adelante

LA/FT) y sus delitos precedentes. Adoptamos los más altos estándares establecidos por el Grupo Scotiabank Perú y mantenemos vigente diversos sistemas y plataformas virtuales para la mitigación del riesgo LA/FT, permitiéndonos identificar tempranamente clientes con riesgo alto.

El 2023 fue un año retador; sin embargo, se cumplió con el Plan Anual de Trabajo establecido. Nuestro programa de capacitación logro un 100% de cumplimiento, impulsando y concientizando a los colaboradores sobre la importancia de prevenir y evitar que Caja Cencosud sea utilizada para fines ilícitos. Adicionalmente, los procedimientos y controles internos establecidos fueron revisados, actualizados y mejorados con la finalidad de fortalecer nuestro sistema de prevención LA/FT, este es el caso de nuestros procesos de Monitoreo Transaccional de Clientes y nuestro proceso de Atención de Alertas Name Scanning , pilares fundamentales de nuestro sistema de prevención; el Reporte de Operaciones, información que es compartido directamente al regulador, mediante el cual tenemos una visión general acerca de la operatividad transaccional de los clientes y el Score de Riesgos AML (CRR) que contribuye a identificar, mitigar y controlar los posibles riesgos inherentes contraídos mediante la vinculación de clientes.

Nuestra Gente

Gestión Estratégica del Capital Humano



La gestión estratégica del talento humano es una prioridad para Caja Cencosud, y durante el año 2023 implementamos diversas acciones para mejorar la satisfacción laboral y atraer a los mejores profesionales. Una de las herramientas clave que utilizamos para medir el clima organizacional fue nuestra encuesta interna Scotia Pulso, en la que obtuvimos un 89% de ICE en 2023. Este resultado superó considerablemente los resultados del 2022, y la encuesta contó con una participación del 83% de nuestros colaboradores. Para nosotros, estas encuestas son fundamentales para identificar las necesidades de nuestros líderes y equipos, y para continuar construyendo una organización sostenible que tenga un impacto positivo en cada uno de nuestros colaboradores.

Atracción y desarrollo Cencoleader

Retorno al proceso de selección presencial.

En el año 2023, optamos por retornar el proceso de selección presencial para las posiciones de Red de Agencias y de la Oficina Administrativa. Esto se hizo para fortalecer la transparencia y la comunicación durante el proceso, buscando ofrecer una experiencia enriquecedora, acogedora y próxima para nuestros clientes y candidatos, internos o externos. Buscamos tener un impacto significativo en la experiencia inicial que tienen los candidatos al comenzar con nosotros, antes del proceso de incorporación.

En el transcurso del 2023, llevamos a cabo 230 procesos, de los cuales el 84% estuvieron relacionados con la Red de Agencias, abarcando vacantes desde Asesor de Productos Financieros pasando toda la línea de

sucesión hasta llegar a Jefe Regional. En cuanto a Gerencias Administrativas, tuvimos 37 procesos (16%) incluyendo roles de trainers, middle, y management. Para el año 2024, estamos enfocados en implementar talleres de entrevistas para nuestros líderes de Red de Agencia para proporcionar herramientas y habilidades esenciales para realizar procesos de selección efectivos, identificando de manera más precisa las habilidades y competencias que mejor se alineen con el perfil del candidato.

Automatización del Proceso de Selección

En el 2023 a inicios de noviembre, iniciamos el diseño de la Automatización del proceso de selección, conformada por 4 etapas: flujo del Proceso, subdividida por la revisión del proceso de selección, presentación del flujo, revisión de etapas de subprocesos, presentación final de flujo y presentación del proceso con corrección de errores, todas estas tareas se realizaron al 100% hasta mediados de diciembre, la segunda etapa fue la Maquetación y Presentación, compuesta por Interface y botones, creación de ambiente de desarrollo y fase. Para el 2024 seguiremos con el flujo del diseño de la automatización en su tercera y cuarta etapa que son la Fase de Prueba y la Producción respectivamente, todo ello con el objetivo de simplificar tareas repetitivas, generando procesos automáticos, reduciendo errores al gestionar procesos y acelerar la ejecución de tareas rutinarias dentro del proceso de selección.

Job Posting

En Caja Cencosud Scotiabank todos los Cencoleaders tienen la oportunidad de acceder al programa Job Posting, en el cual se brinda periódicamente diversas oportunidades de desarrollo laboral y pueden migrar a una nueva posición interna como parte de su crecimiento profesional dentro de Caja Cencosud o del Grupo Scotiabank. En el año 2023 tuvimos 66 colaboradores promocionados siendo 31% hombres y el 69% mujeres donde 41 colaboradores eran de Red de Agencia y 25 de Oficina Administrativa, siendo el promedio de 5 promocionados mensuales. Asimismo, 09 colaboradores promocionaron a ocupar un cargo de liderazgo, 2 colaboradores de red de agencias pasaron a oficina administrativa y 5 talentos exportamos a Scotiabank siendo uno de ellos una cencoleader mujer management, de esta manera fomentamos una cultura de aprendizaje continuo y apoyamos a nuestros colaboradores en su trayectoria profesional.

Inducción Presencial

En 2023, se retomó la inducción presencial para los nuevos ingresos de Caja Cencosud Scotia en Lima Metropolitana, para los ingresos en provincias la inducción de forma virtual continua. Este enfoque busca que los nuevos colaboradores, desde su primer día en Caja Cencosud Scotia experimenten nuestra cultura y valores, comprendiendo que #LaSumaDeTodos es fundamental para alcanzar juntos los objetivos y desafíos personales y profesionales. Desde el inicio, nuestro objetivo ha sido compartir nuestra historia como organización para que los colaboradores se identifiquen con nuestra cultura.

La inducción se lleva a cabo 2 días consecutivos, desde el primer día de ingreso con la Inducción Corporativa durante la mañana que está compuesta por submódulos como "Bienvenid@ a Caja Cencosud", "Activa tus beneficios", "Administración de Personal", "Comunicaciones y Promociones", "Aprendizaje y Desarrollo", "Sostenibilidad, Inclusión y Diversidad", "AML/PLAFT y Conducta de Mercado", estas 2 últimas presentaciones cuentan con evaluaciones al finalizar la parte teórica. Por la tarde, se lleva a cabo la inducción al puesto facilitada por un líder de red de agencia. En el segundo día, se lleva a cabo la inducción por parte del área

comercial durante la mañana y tarde. En el 2023 participaron 234 colaboradores sumando 1,872 horas a lo largo del año.

Proceso de Selección Descentralizado - Socios Estratégicos

Añadimos a nuestro proceso de Reclutamiento colaboraciones con instituciones educativas (CERTUS y SISE). Estas alianzas incluyeron tanto formatos presenciales como virtuales, adaptándose a las modalidades actuales del mercado laboral. Como resultado, se integraron colaboradores de estas instituciones educativas, aportando diferentes perspectivas y habilidades. Este cambio en la estrategia de reclutamiento modificó la percepción de la empresa como marca empleadora, marcando un giro hacia la diversificación de su equipo. La inclusión de talentos provenientes de distintos entornos educativos representó un desafío y una oportunidad para la organización, buscando equilibrar la experiencia y las nuevas ideas. La empresa, al adoptar esta táctica, no solo cambió su enfoque en la selección de personal, también buscó adaptarse a un entorno empresarial en constante evolución y complejo.

Talent Fest

El Talent Fest durante el 2023 fue un festival que tenía el propósito de celebrar y promover la empleabilidad dentro del Grupo Scotiabank. Caja Cencosud tuvo una representación de 20 colaboradores beneficiándose en charlas de cómo mejorar su CV, tips de preparación para entrevistas, técnicas de relajación, entre otros, con el propósito de mejorar su experiencia en un proceso de selección.

We talent:

En el 2023 dimos por finalizado el programa We Talent, el cual en años anteriores facilitó nuevas modalidades de aprendizaje y crecimiento para nuestros cencoleaders quienes brindaron apoyo a las áreas administrativas cuyo aumento de trabajo debido a la situación coyuntural se fue incrementando. Los colaboradores de red de agencias que tuvieron la oportunidad de asumir temporalmente roles en otras áreas retornaron a sus funciones por las cuales fueron contratados, dando por culminado esta ventana que ayudo a 33 cencoleaders que enfrentaban que se encontraban en situación de vulnerabilidad.

Inclusión y diversidad

En Caja Cencosud Scotiabank 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. 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.

En 2023, fuimos parte de actividades corporativas como #Empowering Women, TEDtalks, Meses de D&I, Talleres Virtuales que nos ayudaron a conocer más desde el valor Respeto como generar hábitos y actividades que promuevan la inclusión en nuestros equipos.

Nuestra Cultura #LaSumaDeTodos

Influencers de Cultura

En 2023 presentamos a nuestra tercera promoción de Influencers de Cultura quienes contribuyen al fortalecimiento de nuestra filosofía #LaSumaDeTodos, promoviendo desde cada agencia y equipo de la oficina administrativa, la motivación, trabajo en equipo, camaradería, compromiso y comunicación a través de las diversas actividades y programas que tenemos para todos nuestros equipos a nivel nacional.

A partir de este año, contamos con 1 Influencer de Cultura por agencia y 6 Influencers de Cultura en nuestra Oficina Administrativa. Esto nos ha permitido tener una comunicación más ágil con nuestros líderes de la red de agencia, líderes administrativos y sus equipos, para activar los diversos programas de beneficios, reconocimiento, desarrollo, integración y eventos especiales durante el año.

Gracias a esta iniciativa, hemos logrado tener equipos más comunicados, motivados y preparados para afrontar los retos diarios del negocio

A la fecha, contamos con 64 Influencers de Cultura (71% en Lima y 29% en provincias), (69% mujeres y 31% hombres) a nivel nacional, quienes contribuyeron también de manera estratégica en los resultados de nuestra encuesta corporativa de clima organizacional: Scotia Pulso, obteniendo un 89% en nuestro ICE (Índice de Compromiso del Empleado) y logrando una participación en la encuesta de 83% de colaboradores. Asimismo, obtuvimos internamente buenos resultados de diversas gerencias, destacando la gerencia de Riesgo Crediticio, Mercado y Liquidez, quienes obtuvieron el mejor avance del año al obtener +25% en su ICE respecto al 2022.



#Desafío SÚMATE - Viviendo la Integración y Motivación a nivel nacional

En 2023 tuvimos un evento sin precedente en la historia de Caja Cencosud Scotiabank, realizamos nuestro “Desafío Súmate”, una actividad que tuvo como principales objetivos: generar sinergia e integración entre los equipos de nuestra red de agencias y oficina administrativa, así como dar un gran espacio de camaradería y sano entretenimiento a todos los participantes. Desafío SÚMATE se vivió no sólo en Lima, sino también en cada sede donde Cencosud Scotiabank tiene presencia, logrando en provincias reunir a nuestros más de 100 Cencoleaders en lugares donde la naturaleza coronó las diferentes actividades deportivas y de integración programadas por los equipos.

En Lima, reunimos a más de 300 colaboradores quienes disfrutaron de un full day al tener campeonato de fútbol 7 (varones y mujeres) y vóley mixto. Asimismo, para nuestros CencoKids tuvimos los divertidos juegos inflables y para nuestras familias, show de magia y un divertido bailetón. De igual manera, tuvimos nuestra CencoGymkhana, donde los Cencoleaders demostraron su habilidad con divertidos juegos y retos que hicieron pasar momentos de gran entretenimiento, junto con ello, disfrutaron de un compartir con sus tickets para canjearlos en el lugar por refrigerio.

Además de integrar y motivar a nuestros equipos con este full day, *Desafío Súmate* también permitió reconocer todo el trabajo realizado por los Cencoleaders, quienes día a día trabajan por nuestro propósito: ***Dar a las personas el poder de cumplir sus sueños y proyectos rompiendo mitos sobre soluciones financieras.***



Formación y Desarrollo

Onboarding

El desafío que tuvimos el 2023 consistió en potenciar la experiencia al colaborador, fue así que decidimos enfocarnos en nuestros nuevos ingresos, Cencoleaders que inician su trayectoria laboral con nosotros, de esa forma ellos vivirán desde el primer día nuestra cultura, valores y conocerán que #LaSumaDeTodos, es nuestra esencia y el camino para lograr en equipo todos nuestros objetivos y retos personales y profesionales.

Cuando nos referimos a Onboarding nos referimos también al E2E del viaje del colaborador en el antes, durante y después de su ingreso a la empresa. Somos responsables de engranar a diferentes áreas para que las cosas sucedan y mejoremos su tiempo de adaptación a la empresa de los Cencoleaders.

Uno de los beneficios que obtendremos del Onboarding es retener a nuestros talentos y generar un sentimiento de pertenencia en Caja Cencosud.

Es por ello, que se realizó un mapeo de las actividades definidas por áreas, con tiempos de respuesta y responsables para asegurar el cumplimiento, experiencia y motivación.

Reclutamiento	Selección	Previo	Inducción	Entrenamiento	Capacitación	Feedback
Post de oferta laboral	Carta oferta Carta de incremento Carta de promoción	Estadísticas + Censoo customizado Guía del líder Decoración Bienvenida	Kit de bienvenida Ind. Corporativa Ind. En el Puesto	Plan de Entrenamiento – Nuevo colaborador	Kit de videos CAMPUS	Conversación con Gerencia General
Módulo de agradecimiento	Documentos de ingreso		Post Grupal en Fb Post individual en Fb – Jefe directo	Conformidad finalización de entrenamiento	Cursos normativos	Identificar mejoras en el proceso
10 días	Admin= 15 días Red= 5 días		1 día	*/- 15 días	30 días	90 días 3 meses

Las fases donde los colaboradores tienen una participación directa son las siguientes dimensiones:



Durante el despliegue de la inducción al equipo comercial de Lima y Provincias se estructuró la malla curricular que facilita el entendimiento de la cultura corporativa, nuestra empresa y el rol que tendremos en red de agencias.



Luego de la inducción cada Cencoleader continúa un proceso de entrenamiento en la agencia donde estaría laborando. Dependiendo de la posición que tienen se define un periodo de entrenamiento donde cuentan con una pauta y cronograma de actividades que ejecutarán en compañía de sus líderes, ellos les enseñan desde el lado práctico su nuevo rol.



Tras 3 meses, invitamos a 10 colaboradores a participar de un conversatorio dirigido por el Gerente General. Este espacio se diseñó para conocer cualitativamente la experiencia del colaborador y cómo podemos contribuir a incrementar su curva de aprendizaje. Durante las sesiones, recibimos feedback relacionado al liderazgo de jefes de agencia y oportunidades de mejora en los que estamos trabajando para continuar brindando una excelente experiencia a nuestros Cencoleaders.



Duración: 1 hora
 Los colaboradores invitados serán aquellos que cumplan 3 meses en la empresa:
 10 colab.

Características:

- Espontáneo
- Cercano
- Amigable
- Espacio de confianza

Plan Anual de Capacitación

Antes de iniciar un nuevo año estructuramos el Plan Anual de Capacitación, esta planificación nos permite calendarizar el despliegue de cursos, público objetivo y modalidad de la capacitación a realizarse para todos los colaboradores de la compañía. Cabe precisar que la planificación se trabaja con el cliente interno y después el área de Formación y DO realiza el seguimiento hasta asegurar su cumplimiento.

Se definió 2 tipos de cursos:

Regulatorios: Cursos obligatorios solicitados por entidades reguladoras y sujetos a auditorías a mediano plazo. Por el tipo de negocio en el que nos encontramos, Retail Financieros, es de mucha importancia realizar este tipo de curso ya que nos permite tener un mejor entendimiento de la empresa y las posibles situaciones en las que nos veamos involucrados con el fin de fomentar una cultura de riesgo.

Técnicos especializados: Cursos dirigidos a un público determinado de colaboradores que tiene como objetivo potenciar las funciones asignadas a su rol. Esto engloba temas de hard y soft skills, por lo que es de vital importancia mantener alianzas con instituciones privadas como universidades, consultoras y facilitadores internos del grupo Scotiabank.

Taller Técnica de Ventas – Seguros

Nuestros jefes, supervisores y asesores seniors de agencia a nivel nacional participaron del taller de técnica de ventas en seguros. En alianza con Cardif, aseguradora internacional desplegamos este taller bajo la modalidad presencial y virtual sincrónica teniendo así la participación de 115 colaboradores con un total de 460 horas.

Como parte de la malla curricular se reforzó temas como el proceso de venta, objeciones, tipos de producto, beneficios y tipos de cierre. Continuaremos realizando actividades que nos permitan llevar a nuestros equipos al máximo nivel.

Programa APRENDIENDO

APRENDIENDO es un programa dirigido a colaboradores de red de agencias que tiene como objetivo fortalecer y mantener las habilidades técnicas y de habilidades blandas para el equipo Comercial.

El programa estuvo compuesto por 4 sesiones: Inteligencia emocional, comunicación efectiva, atención al cliente y procesos de una venta efectiva. Las sesiones se llevaron a cabo bajo la modalidad presencial para Lima y virtual para Provincias, donde se brindaron las herramientas más efectivas para llevar a nuestros equipos al máximo nivel y ser referentes comerciales en el sector.

El despliegue se realizó de Junio a Setiembre teniendo una participación de 327 asesores de productos financieros y asesores de servicios. Obtuvimos un alcance del 64% en participación y un total de 3,356 Horas de capacitación.



#NuestroDesarrollo

Indicadores 2023

Nuestros Cencoleaders a nivel nacional tuvieron en el 2023 más oportunidades de capacitación y formación en temas técnicos y habilidades blandas, haciéndose cargo de su desarrollo a través de los diversos cursos, talleres y programas que hoy los ayudan a #VolarConLaSumaDeTodos en cada reto. En Caja Cencosud estamos comprometidos en fortalecer nuestra cultura de Aprendizaje, a continuación, les mostramos un breve resumen de cómo nos fue el 2023 y sus principales indicadores:



Talleres de cultura, diversidad y sostenibilidad

Realizamos talleres dirigidos a nuestros líderes del equipo comercial y administrativos, así como a nuestros CencolInfluencers de Cultura para que conozcan más a detalle, nuestro marco de cultura en Caja Cencosud Scotiabank (propósito, pilares, valores), nuestras iniciativas y frentes de trabajo en Diversidad e Inclusión (Mujer, LGBT, Discapacidad), así como las iniciativas que tenemos desde el frente corporativo de Sostenibilidad de cara a las comunidades donde operamos, y grupos de interés. Se realizaron 7 sesiones que impulsaron el compromiso de nuestro liderazgo a ser parte de estas actividades y fomentarlas con en el ejemplo, en sus equipos.

Reconocimiento Cencoleader



Programa #TeAplaudoSencoleader

Este programa nos ha permitido reconocer a los más destacados Cencoleaders desde su lanzamiento en 2021, y reconocer esa milla extra en la ejecución de proyectos estratégicos (Oficina Administrativa) y Productividad en nuestra red de agencias a nivel nacional.

Con el programa de Reconocimiento #TeAplaudoS, promovemos la motivación, compromiso y la mejora del desempeño, así como agradecer a nuestros compañeros por ser parte del trabajo en equipo que ayuda a lograr todos nuestros objetivos. Actualmente el programa tiene 3 dimensiones de reconocimiento:

1. #TeAplaudoS Cencoleader: Reconocimiento mensual dirigido a los colaboradores de la Oficina Principal, la votación se realiza 1 vez al mes y son 2 los Cencoleaders reconocidos. Cantidad de reconocidos en el año 2023: 24 colaboradores.
2. #TeAplaudoS Red de Agencias (Los "TOP 3" por posición): Dirigido a los colaboradores de la red de agencias, donde se reconocen a los mejores 3 Asesores de Productos Financieros, 3 Asesores de Servicio, 3 agencias por su gestión en Conversiones, 3 Líderes y 3 Agencias destacadas en NPS. La cantidad de reconocidos en el año 2023 son 56 colaboradores: 12 Asesores de Producto Financiero, 12 Asesores de Servicio y 36 líderes destacados por su Productividad (12), Conversiones (12) y Calidad

de Servicio Cliente Externo (12). Asimismo, mensualmente también tenemos un reconocimiento por productividad a los equipos por posición en nuestra red de agencias a nivel nacional, teniendo 172 Cencoleaders reconocidos con el “Desayuno de las Estrellas” a nivel nacional.

3. #TeAplaudo CencoTeam: Reconocimiento anual dirigido a todos los colaboradores de la Oficina Principal que han sido reconocidos por dar la milla extra en proyectos especiales de impacto transversal a la organización. Equipos reconocidos: 5.

Asimismo, tenemos reconocimientos especiales en el marco del programa Te Aplaudo que destacan la productividad e impacto del negocio:

Olimpiadas Red de Agencias

Este programa se implementó para reconocer a los equipos de red de agencias que cumplan con 16 indicadores de gestión, enfocados en productividad, NPS y Riesgos. En el 2023 se reconoció a 52 Cencoleaders, siendo Asesores de Producto Financieros (14), Asesores de Servicio (14) y Líderes (24), obteniendo las medallas de oro, plata y bronce según el resultado.

	ORO	PLATA	BRONCE	TOTAL
	6	8	7	21
	6	7	6	19
	5	3	7	15
ATIQ	5	1	3	9

Reunión Juntos Anual 2023

Nuestra reunión #JuntosAnual es un importante espacio de comunicación donde nuestro Gerente General comparte la estrategia de la organización y con ello, el paraguas o marco de comunicación que nos ayudará a difundirla a nuestros equipos durante el siguiente año. En 2023 lanzamos el statement #LaSumaDeTodos potencia nuestros Valores, el cual desea resaltar la importancia de reforzar la vivencia de nuestros valores y principios de actuación en cada interacción con nuestros equipos y clientes, para desarrollar una organización más sostenible. Esta reunión congregó a más de 250 personas, entre colaboradores de nuestra Oficina Administrativa y Líderes de nuestra Red de Agencias en Lima.

El #JuntosAnual es un espacio donde revisamos cómo nos fue en nuestros principales indicadores de negocios del 2023 y compartimos las metas que tenemos para el 2024. Asimismo, reconocemos a los colaboradores más destacados del año de nuestra oficina administrativa y la red de agencias a nivel nacional.



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:

Flexibilidad de horarios - Cuponera de tiempo libre

En la red de agencias ubicadas en los Supermercados cuentan con un horario de atención extendido y ello nos da la oportunidad de brindar a nuestros Cencoleaders la facilidad horaria para que puedan programar sus horarios de estudios principalmente (lunes a domingo de 9:00 am hasta las 9:00 pm), logrando de esta manera organizarnos en la operación con el colaborador ya sea que trabaje desde la apertura o cierre de agencias y disponga de un horario que facilite sus horas de estudios. Adicionalmente tenemos una plantilla de cuponera de tiempo libre con 6 cupones de 4 horas y 6 cupones de 2 horas para cada colaborador de jornada laboral de tiempo completo el que pueden usar para atender asuntos de índole personal, familiar, estudios o como desee

La celebración del cumpleaños por ser una fecha especial se les brinda a todos los colaboradores un día de licencia con goce para que nuestros Cencoleaders disfruten su día como mejor lo prefieran. Adicional a lo mencionado contamos con el Early Friday de verano, que viene a ser el disfrute de medio día de los viernes de cada semana, durante los meses de verano (este beneficio es para oficina central); y el beneficio de Home office todos los viernes en el año las áreas administrativas realizan trabajo desde casa

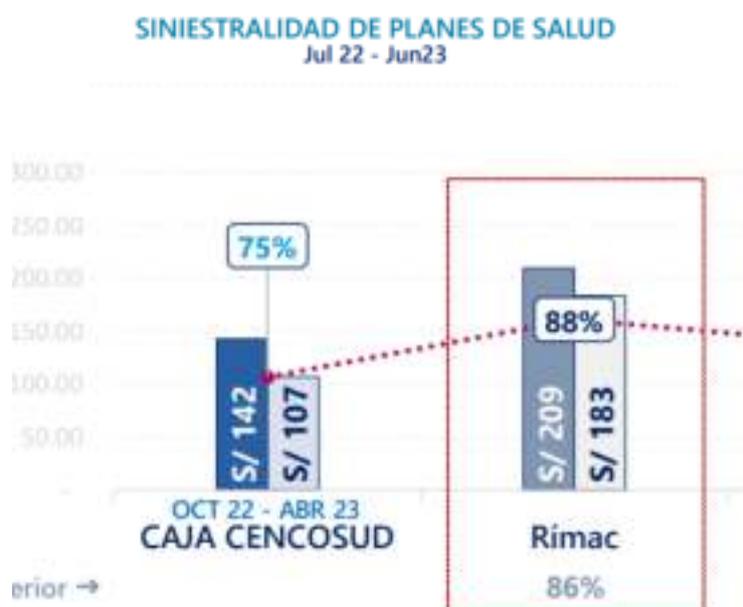
Acuerdos operativos para trabajar en equipo

Realizamos en las áreas administrativas de oficina central teletrabajo, que según la funcionalidad del área se asignó la labor de manera permanente o híbrido previa coordinación y firma de convenio, teniendo actualmente a 33 colaboradores en teletrabajo total y 95 en híbrido. 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 término del día.
4. Establecer una rutina para compras, apoyo escolar, etc., y llegar a un acuerdo con el jefe.

SEGURO EPS

Siendo la salud un tema de gran importancia para nosotros, queremos brindarle a nuestros colaboradores mejoras en el servicio de salud el 2023, optamos por la continuidad con nuestro broker manteniendo las primas y coberturas de atención médica para que nuestros Cencoleaders y sus familias, puedan acceder a servicios de atención médica privada mejoradas, logrando mantener el número de afiliados 325 colaboradores y familia, complementando la atención con diversas actividades, asesorías y coordinaciones diversas con la aseguradora, reforzando mediante diferentes canales de comunicación de Caja Cencosud sobre los beneficios de red de Clínicas afiliadas.



Aguinaldo navideño

Durante el año 2023, pensando siempre en brindar una mejor experiencia para nuestros Cencoleaders consideramos mejorar el beneficio del aguinaldo navideño, brindando a cada colaborador un vale para la compra de un pavo adicional a ello una tarjeta Gift Card para compras diversas en supermercados de Wong y Metro a nivel nacional, y con ello puedan disfrutar de una cena especial en la comodidad de su hogar. Además, continuando con los beneficios para los más pequeños del hogar brindamos a los padres y madres

Beneficios inclusivos para todos

También lanzamos beneficios más diversos e inclusivos para todos nuestros colaboradores, con el objetivo de que vivan la experiencia de ser Cencoleader de manera especial y única, por ello les brindamos desde su primer día de trabajo:

1. Licencia Paternidad Extendida: nuestros futuros papás Cencoleaders podrán gozar de 12 días adicionales, a los 10 días de acuerdo con ley, siendo un total de 22 días para ser parte del cuidado de su bebé. Cabe resaltar que los doce días adicionales, serán con goce de haber.
2. Licencia de Matrimonio: Para nuestros futuros colaboradores y colaboradoras que están por casarse que tendrán 3 días de licencia con goce de haber, para realizar actividades referentes a su unión matrimonial. También se considerará la unión civil de parejas del mismo sexo.
3. Licencia por Adopción: Para nuestros colaboradores y colaboradoras que inicien un proceso de adopción, tendrán 45 días de licencia con goce adicionales a los de ley. Todos los colaboradores pueden acceder a este beneficio indistintamente de su identidad de género. En este caso, podrán acceder a este beneficio, desde el sexto mes en la organización.

Charlas y talleres de bienestar integral

Para preservar el bienestar y la salud de nuestros colaboradores, se han realizado talleres beneficiosos para ellos, a los que se les ha extendido la invitación a sus familias. Se han reforzado los programas y charlas informativas sobre medidas preventivas de diabetes, nutrición y alimentación saludable, pausas activas presenciales y virtuales para mejorar la ergonomía postural tanto en modalidad virtual a través de Teams como presencial en nuestras instalaciones centrales. También se han realizado chequeos oftalmológicos y se han compartido consejos sobre alimentación para niños y adultos mayores.

Celebraciones especiales

Durante el año 2023, tuvimos la oportunidad de celebrar momentos especiales y únicos para reconocer la gran labor de nuestros Cencoleaders, iniciamos con un agasajo por el día de madre y padre de Caja Cencosud, luego de ello celebramos nuestras fiestas patrias con concursos de platos típicos y compartimos momentos de cumpleaños con nuestros compañeros de cada área. También tuvimos la alegría de celebrar Cencoween (Criollo y Halloween) con los más pequeños de nuestra familia y nuestros Cencoleaders, finalizando celebramos la Navidad Cencoleader, donde disfrutamos de momentos especiales en familia.



Responsabilidad Social

Responsabilidad social y Sostenibilidad

En Caja Cencosud Scotiabank buscamos contribuir con la comunidad en donde estamos presentes. En 2023 nuestras iniciativas han estado enfocadas en programas corporativos como ambientales y sociales, cuyo objetivo principal es generar impacto positivo en nuestra sociedad a través del tiempo, talento y filantropía de nuestros Voluntarios.

Donativo Corporativo a ¡Jazmín al Rescate!

Participamos del donativo corporativo para la asociación Jazmín al Rescate, el cual se buscó contribuir con la alimentación de perros y gatos rescatados en situación de abandono, en donde teníamos el reto de recolectar 80kg de comida para perro y gatos, pero con la generosidad de nuestros colaboradores sobrepasamos la meta a 190kg

Convenio Corporativo "Reciclaje Integral" con Aldeas Infantiles SOS

Desde octubre del 2023 formamos parte del programa Reciclaje Integral con Aldeas Infantiles, en que mediante el reciclaje de papel, cartón, botellas, tapas o latas ejecutadas en oficina principal aportamos en los gastos escolares, alimentación, ropa de niños, niñas y adolescentes de escasos recursos.

Voluntario Corporativo Navideño

En diciembre en víspera de navidad se realizó la activación del voluntariado corporativo en Lima en la Asociación CEPESJU en donde con la coordinación y colaboración de nuestros colaboradores logramos beneficiar a 300 niños y niñas con obsequios, show infantil así también de un compartir navideño.

Asimismo, el voluntariado se repercutió en provincia tales como en Arequipa en el Hogar Asilo San Vicente de Paul, en Lambayeque en el Caserío Las Pampas Morrope y finalmente en Cajamarca en el Albergue Incawasi en el cual se brindó donativos según la necesidad además se compartieron momentos de felicidad.

Administración de Personal

Cambios de Procesos de Recursos Humanos

A inicio del año 2023 se generó una independencia con las gestiones administrativas por el equipo de Recursos Humanos de tiendas de Cencosud y el equipo de Gestión Humana de Caja Cencosud Scotiabank asumió la total responsabilidad de los siguientes procesos:

- Off-boarding: Proceso de renuncia de colaboradores, información sobre cese y gestión para la solicitud de reemplazo de los colaboradores.
- Absentismos: Flujo de absentismos semanal y carga de reportes.
- Horas Extras: Procedimiento para el registro de la compensación de Horas Extras.

Para ejecutar el cambio de dichos procesos se llevaron a cabo capacitaciones virtuales y presenciales con los líderes de la Red de Agencias y durante el desarrollo de los procesos mencionados se realizaron las siguientes actividades:

- Envío de las renunciaciones al equipo de Planillas Cencosud
- Coordinación con colaboradores cesados para el envío de su proceso de liquidación y abono.
- Verificación de los absentismos de los colaboradores de Red de Agencias a través de la comunicación constante con los líderes.
- Envío de reporte de Horas Extras de manera semanal a los líderes de Red de Agencias para el seguimiento y respectiva compensación en la plataforma Conexión.
- Coordinación para el compensatorio de los días feriados laborados.
- Atención de consultas de colaboradores sobre remuneraciones y variables para que puedan comprender su estructura salarial.

Política de Control de Jornada Laboral

En el mes de Setiembre se publicó la Política de Control de Jornada Laboral, lo que permitió establecer los lineamientos, responsabilidades y procedimientos operativos que regulan la Jornada Laboral del personal de Caja Cencosud Scotiabank (Red de Agencias y Oficina)

El lineamiento se encuentra alineado al Reglamento Interno de Trabajo (RITT), tiene como base el lineamiento del Grupo Scotiabank y se encuentra alineada a la Matriz de Sanciones.

En la Política de Control de Jornada Laboral se encuentran los lineamientos acerca de:

- Horarios de Trabajo
- Sobretiempos (HHEE)
- Sistema de Registro de Asistencia de Recursos Humanos
- Marcaciones
- Tardanzas
- Inasistencias
- Feriados

Relaciones Laborales

Debido al cambio de procesos de Recursos Humanos, en el 2023 se presentó la Matriz de Sanciones y Código de Conducta a los colaboradores de Caja Cencosud Scotiabank y se definió que los colaboradores deben reportar cualquier observación o incidencia donde los involucren o involucren a sus reportes y/o compañeros.

Esto ha generado la coordinación constante con el equipo de Relaciones Laborales SBP y comunicación de parte de los líderes de Agencias y Oficina donde nos envían información sobre casos para poder iniciar la investigación y pedir las evidencias del caso.

Cultura de Riesgo

Durante el 2023 el Grupo SBP impulsó la Cultura de Riesgo buscando que todos los colaboradores puedan vivenciar la cultura en sus acciones diarias.

Se ejecutaron 3 focus group con los líderes de la Red de Agencias donde se presentó la definición de la Cultura de Riesgo, indicando como “el conjunto actitudes, creencias y comportamientos basadas en nuestro código de conducta para conservar la relación de confianza que depositan en nosotros nuestros clientes, colaboradores, proveedores, accionistas y comunidad donde operamos y teniendo como eje nuestros valores en todas nuestras acciones diarias”. Se enfatizó que todos somos responsables y tenemos un rol activo e importante para mantener seguro al banco con las mejores prácticas de gestión de riesgos y negocios sostenibles y adicionalmente, el no cumplimiento de nuestro código de conducta implica consecuencias y sanciones para el colaborador, líderes y la organización.

Estas prácticas permitieron conocer los riesgos en procesos operativos y administrativos de la Red de Agencias, lo que ha permitido identificar las mejoras a realizar en los procesos de las áreas de Capacitación, Comercial y Tecnología.

Información Complementaria

Datos Generales

Denominación y Dirección

Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. (anteriormente Banco Cencosud S.A.) es una sociedad anónima establecida de acuerdo con las leyes de la República del Perú con domicilio legal en Av. Benavides N° 1555, Piso 10, distrito de Miraflores, Lima, Perú y con Registro Único de Contribuyente (RUC) 20543166660. Su central telefónica es 625-0500.

Constitución Social

Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. es una empresa del sistema financiero constituida mediante Escritura Pública de fecha 23 de marzo de 2011, otorgada ante el Notario Alfredo Paino Scarpati, y se encuentra inscrita en la Partida Electrónica N° 12643267 del Libro de Personas Jurídicas de los Registros Públicos de Lima.

Fue autorizada 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 (en adelante SBS) autorizó la conversión de Banco Cencosud S.A. a Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A.

Del mismo modo, mediante Resolución SBS N° 01667-2020, de fecha de 17 de junio de 2020, la SBS autorizó el cambio de denominación 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. es una empresa vinculada (controlada) por Scotiabank Perú 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 cerca del 49% de las acciones con derecho a voto, respectivamente, empresas que con fecha 01 de marzo de 2019 se unieron para formar una alianza comercial.

Grupo Scotiabank

Scotiabank Perú S.A.A. forma parte del Grupo The Bank of Nova Scotia (BNS), 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 1,185 mil millones de dólares canadienses en activos consolidados totales, con un equipo de alrededor de 89,488 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 BNS adquiriera directa e indirectamente la participación mayoritaria que tenía Intesa Sanpaolo S.p.A. en el Banco Wiese Sudameris, y el 100% de las acciones representativas del capital social del Banco Sudamericano S.A. A tal fin, las Juntas Generales de Accionistas de ambas instituciones adoptaron los acuerdos necesarios para llevar adelante el proceso de

reorganización simple y aporte correspondiente, concluidos con fecha 13 de mayo de 2006, en la que asimismo el Banco Wiese Sudameris, acordó modificar su denominación social por la de Scotiabank Perú. Estos acuerdos fueron elevados a Escritura Pública ante el Notario de Lima Dr. Eduardo Laos de Lama con fecha 13 de mayo de 2006, lo que quedó debidamente inscrito en la Partida Electrónica N° 11008578 del Registro de Personas Jurídicas de los Registros Públicos de Lima.

Grupo Cencosud

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

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

Capital Social, Acciones y Composición Accionaria

El capital social íntegramente suscrito y pagado, inscrito en la Partida Electrónica de la Caja en los Registros Públicos de Lima al 31 de diciembre del 2023, asciende a la suma de PEN 177'711,834.00 (Ciento setenta y siete millones setecientos once mil ochocientos treinta y cuatro con 00/100 Soles) representado por igual número de acciones nominativas e indivisibles con derecho a voto, con un valor nominal de PEN 1.00 (Un y 00/100 Sol) cada una, íntegramente suscritas y totalmente pagadas.

La estructura accionaria al 31 de diciembre de 2023:

Tenencia	Número de Acciones	Participación
Scotiabank Perú S.A.A.	90,633,035	51.00%
Cencosud Perú Perú S.A.	87,078,798	49.00%
Cencosud Retail Perú S.A.	1	0.00%

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.		

Descripción de operación 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.

Las actividades que desarrolla se agrupan dentro del código CIU (Clasificación Industrial Internacional Uniforme) 65197, que corresponde a “Otros tipos de intermediación monetaria”. El plazo de duración de la Caja es indefinido.

Antecedentes de la Caja

La Caja inició operaciones como empresa bancaria el 2 de agosto de 2012. 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, en marzo de 2019 se celebró la alianza comercial entre Cencosud y Scotiabank y mediante Acuerdo de Junta General de Accionistas del 2 de abril del 2019, se acordó modificar en parte el estatuto social, en el extremo referido al artículo primero del estatuto eliminándose el nombre abreviado CAT PERU.

Posteriormente, por Junta General de Accionistas de fecha 26 de febrero de 2020 se acordó cambiar la denominación de la empresa, por lo que se modificó el estatuto pasando a denominarse Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A., formalizándose este acuerdo mediante Escritura Pública de fecha 17 de julio del 2020, otorgada ante Notario Público de Lima Doctor Luis Ernesto Arias-Schreiber Montero e inscrito en el Asiento B00010 de la Partida Electrónica N° 12643267 del Registro de Personas Jurídicas de Lima.

Personal

Al 31 de diciembre de 2023 Caja Cencosud del Grupo Scotiabank cuenta con 607 colaboradores. La distribución por tipo de cargo es la siguiente:

Tipo de Cargo	2021	2022	2023
EMPLEADOS	608	601	598
FUNCIONARIOS	0	0	0
GERENTES	8	10	9
TOTAL	616	611	607

Para efectos del reporte 2021, 2022 y 2023 estamos considerando como gerentes al Gerente General y sus reportes directos, los funcionarios se están incorporando a la línea de empleados.

Administración

Directorio

En Sesión de Directorio del 28 de junio del 2023, se aceptó la renuncia formulada por los señores Diego Leonardo Marcantonio y Matías Germán Videla Sola a los cargos de director titular y director suplente de la Caja respectivamente. Asimismo, en la sesión de la misma fecha se nombró al señor Eulogio Guzmán Llona como nuevo director titular de la Caja -cargo que asumió en la misma fecha- en reemplazo del señor Diego Leonardo Marcantonio. Finalmente, en esa misma sesión se nombraron como directores suplentes de la Caja -cargos se asumieron en la misma fecha- a la señora Ines Ostenrieder en reemplazo del señor Matías Germán Videla Sola y al señor Cristian Marcelo Siegmund Gebert en reemplazo del señor Eulogio Guzmán Llona.

Gerencia

En la sesión de Directorio del 30 de noviembre del 2023 se nombró al señor Fredy Ferreyra Aucaruri como Gerente General Interino -cargo que asumió a partir del 09 de diciembre del 2023 -; informándose en la misma sesión sobre la renuncia del señor Santiago Llosa Gamón como Gerente General de la Caja, quien se mantuvo en dicha posición hasta el 08 de diciembre del 2023.

Estatuto Social

Durante el año 2023 el Estatuto de la Caja no fue modificado.

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.

Al 31 de diciembre del 2023, los miembros del Directorio considerados independientes -bajo los criterios establecidos por la SBS- son Eduardo José Sánchez Carrión Troncón y Luis Hipólito Gastañeta Alayza como directores titulares, y Susan Kareem Castillo Loo y Alfonso Tola Rojas como directores suplentes.

COMITÉS DEL DIRECTORIO

Por acuerdo del Directorio se ha establecido, al interior del mismo, el funcionamiento de los Comités de Auditoría, de Gestión Integral de Riesgos y de Remuneraciones.

Comité de Auditoría

Es el 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.

Está conformado por tres miembros del Directorio que no desempeñan cargo ejecutivo en la Caja, los señores Luis Gastañeta (director independiente), Ignacio Sica y Jose Luis Orbegoso -bajo la presidencia del primero de los nombrados- asistiendo como participantes el Gerente de Auditoría y como invitados el Gerente General,

el director suplente señor Francisco Rivadeneira, el Chief Auditor de Scotiabank Perú y el Deputy Auditoría Interna de Scotiabank Perú, actuando como Secretaria la Gerente Legal.

Comité de Gestión Integral de Riesgos

Está constituido como un órgano consultivo y de apoyo permanente al Directorio, cuya 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.

Está conformado por tres miembros del Directorio, los señores Eduardo Sanchez Carrión Troncón, José Luis Orbegoso y el señor Ignacio Belaunde Zuzunaga -bajo la presidencia del primero de los nombrados-, el Gerente General, el Gerente de Riesgo Crediticio, Mercado y Liquidez, el Gerente de Finanzas y el Subgerente de Riesgo Operacional y Continuidad del Negocio, actuando como Secretaria la Gerente Legal y como invitado el director suplente señor Francisco Rivadeneira.

Comité de Remuneraciones

Es el órgano encargado de apoyar al Directorio en el cumplimiento de sus responsabilidades supervisión del diseño y adecuado funcionamiento del Sistema de Remuneraciones la Caja y está conformado por dos miembros del Directorio, los señores Francisco Sardón de Taboada (hasta el 31 de julio del 2023) y José Luis Orbegoso -bajo la presidencia del primero de los nombrados- el Gerente General y el responsable de Recursos Humanos de la Caja.

Procesos Judiciales, Administrativos o Arbitrales

Informamos que los procesos judiciales y administrativos en los que ha participado la Caja durante el ejercicio 2023, así como los requerimientos de información formulados por las autoridades y atendidos regularmente, están vinculados y se derivan de las actividades y operaciones relacionadas a 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. En este periodo no hemos participado en ningún procedimiento arbitral.

Directorio

JOSUÉ IGNACIO SICA ARANDA

Vicepresidente del Directorio de Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. desde el 30 de setiembre 2021.

Actualmente, es Director de CrediScotia Financiera S.A., Scotia Fondos Sociedad Administradora de Fondos Mutuos S.A. y Servicios Bancarios Compartidos (Unibanca). Previamente, ha sido Vicepresidente de Distribución Retail Banking en Scotiabank Chile; donde además ha ocupado los cargos de Gerente Segmentos Retail Banking, Gerente de Zona de Distribución, Gerente Sucursal, además de liderar el área de Productos Retail. Cuenta con más de 20 años de experiencia en Banca. Magíster en Dirección Financiera, Universidad Adolfo Ibáñez, Chile. Ingeniero Comercial y Licenciado en Ciencias de la Administración de la Universidad Central de Chile.

ALFREDO MASTROKALOS VIÑAS

Director de Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. desde 21 de noviembre 2019.

Es Gerente General de Cencosud Perú S.A. desde noviembre de 2019. Asimismo, es director de Loyalty Perú S.A.C. Anteriormente, ocupó el cargo de Gerente de Administración y Finanzas en Cencosud Perú S.A. desde diciembre de 2017 y Gerente de Proyectos Estratégicos en Cencosud Chile desde agosto de 2014. Magister en Administración de Negocios (MBA) por Duke University. Bachiller en Economía de la Universidad del Pacífico.

JOSE LUIS ORBEGOSO MONCLOA

Director de Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. desde el 31 de marzo 2022.

Actualmente, es Gerente de Administración y Finanzas de Cencosud Perú S.A. desde el 2021. Previamente se desempeñó como Gerente de Finanzas de Conecta Retail (Grupo EFE), Gerente General de la Sociedad Boliviana del Cemento (SOBOCE – Grupo Gloria) y Gerente de Administración y Finanzas de Melón S.A y de Tecnología de Alimentos S.A. (TASA – ambas del Grupo Brescia). Magister en Finanzas, Bachiller en Administración de Empresas y Bachiller en Contabilidad por la Universidad Pacifico.

PEDRO IGNACIO BELAÚNDE ZUZUNAGA

Director de Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. desde 22de diciembre 2022.

Actualmente, es Chief Financial Officer desde Diciembre del 2022 en Scotiabank Perú S.A.A; Director de CrediScotia Financiera S.A., Scotia Sociedad Titulizadora S.A., Servicios, Cobranzas, e Inversiones S.A.C. y Profuturo AFP S.A. ; y Director y Gerente General de Scotia Perú Holdings S.A. Previamente ha sido Vicepresidente de Investment Banking y Gerente Principal de Business Analytics & Strategy de Scotiabank Perú S.A.A., donde anteriormente se desempeñó como Gerente Principal de Finanzas Corporativas y como Jefe de Proyecto Finanzas Corporativas. También ha sido Gerente Principal de Business Support de CrediScotia Financiera S.A., merchant en Cargill Americas Perú y Analista de Finanzas Corporativas en Citibank del Perú. Es bachiller de la Facultad de Economía de la Universidad del Pacífico y cuenta con un MBA en la Escuela de Negocios INSEAD.

EDUARDO SÁNCHEZ CARRIÓN TRONCÓN

Director de Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. (Director Independiente) desde el 01 de marzo de 2019.

Actualmente, es Director de CrediScotia Financiera S.A., Scotia Fondos Sociedad Administradora de Fondos Mutuos S.A., Scotia Sociedad Titulizadora S.A. y Profuturo AFP S.A. Previamente, ha sido Presidente del Directorio y Gerente General de Deutsche Bank Perú S.A., Director Private Wealth Management de Deutsche Bank Florida N.A., Director Investment Banking Latin America de Deutsche Bank Securities Inc. Máster en

Administración de Negocios por Kellogg School of Management, Northwestern University, USA. Bachiller en Ingeniería Industrial de la Universidad Católica del Perú.

LUIS GASTAÑETA ALAYZA

Director de Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. (Director Independiente) desde el 01 de marzo 2019.

Es socio del Estudio García Sayán Abogados desde 1971, responsable de la asesoría legal en las áreas de asuntos corporativos, M&A, financieros, entre otros. Asimismo, fue miembro del Comité de Inversiones de Summa SAFI S.A.C. desde 2008. Ha sido Director y Presidente del Comité de Auditoría de Edpyme GMG Servicios Perú entre 2013 y 2021. Abogado por la Pontificia Universidad Católica del Perú.

EULOGIO GUILLERMO GUZMÁN LLONA

Director Titular de Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. desde el 28 de junio 2023

Director Suplente de Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. desde el 31 de marzo 2022 hasta el 28 de junio del 2023.

Ha sido Gerente General de Cencosud Administradora de Tarjetas S.A Filial de Scotiabank Chile. Ingeniero Comercial por la Pontificia Universidad Católica de Chile.

FRANCISCO RIVADENEIRA GASTAÑETA

Director Suplente de Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. desde el 01 de marzo de 2019.

Actualmente, es Director de Scotia Sociedad Titulizadora S.A., Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A., Scotia Perú Holdings S.A. y La Fiduciaria S.A. y Director Alterno de Servicios Bancarios Compartidos S.A. (Unibanca). Previamente, se desempeñó como Secretario General de Scotiabank Perú S.A.A., posición que ocupa desde julio del 2002. Ingresó a la institución en junio de 1995. Asimismo, ha ocupado cargos gerenciales en los Servicios de Fideicomiso y de Banca de Inversión en la institución y previo a su ingreso a Scotiabank Perú se ha desempeñado profesionalmente en la Comisión de Promoción a la Inversión Privada (COPRI) y en Estudios Jurídicos privados. Abogado de la Pontificia Universidad Católica del Perú y Magíster en Administración de Empresas con concentración en Finanzas de la Universidad del Pacífico. Estudios de extensión en Gerencia, en Kellogg School of Management (Northwestern University), y estudios de especialización para Directorios en la Escuela de Dirección (PAD) de la Universidad de Piura.

PEDRO GABRIEL AYIN TEMOCHE

Director Suplente de Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. desde el 30 de setiembre de 2021.

Es VP de Eficiencias en Scotiabank Perú S.A.A. desde setiembre 2023. Previamente ocupó los cargos de VP Segmentos Retail, VP Banca Comercial e Institucional, VP Customer Solution, Premium & Personal Banking, VP GTB & Leasing. Asimismo, se desempeñó como Director División Global Trade y Productos y Director de División Internacional en Interbank, Director de División Internacional en Banco Santander México, Director de Banco Santander Overseas y Director de Cuentas Extranjeras, Gerente Corporativo y Gerente de Proyectos en Banco Santander Puerto Rico. Ha llevado programas de educación ejecutiva en Thunderbird, School of Global Management, USA, Harvard Business School, PAD Universidad de Piura, Duke Corporate Education y Columbia Business School. Bachiller en Ingeniería Industrial por la Pontificia Universidad Católica del Perú.

MARÍA DOLORES CAMARERO CISNEROS

Directora Suplente de Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. desde el 31 de marzo 2022.

Actualmente, es Gerenta Legal y de Asuntos Corporativos de Cencosud Perú S.A. Magister en Democracia y Gobierno por la Universidad Autónoma de Madrid. Abogada Titulada por la Universidad de Lima.

ALFONSO TOLA ROJAS

Directora Suplente de Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. (Directora Independiente) desde el 01 de marzo 2019.

Es socio del Estudio García Sayán Abogados, firma de la que es abogado desde 2006, responsable de la asesoría legal en materias de banca, finanzas, fusiones y adquisiciones, corporativo, contratación comercial. Previamente se desempeñó como Asistente Legal en Prima AFP y en Interbank en 2005. Abogado por la Universidad de Lima.

SUSAN CASTILLO LOO

Directora Suplente de Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. (Directora Independiente) desde el 01 de marzo 2019.

Es socia de Payet, Rey, Cauvi, Pérez Abogados desde 2002, especializándose en derecho corporativo, fusiones y adquisiciones, derecho mercantil, derecho civil, derecho bancario y financiero y derecho del mercado de valores. Es responsable del manejo de transacciones y desarrollo de equipos. Adicionalmente, es co-líder del equipo de Recursos Humanos y miembro del Comité de Administración y del Comité de Diversidad e Integración de la firma. Magister en Law and Business de Bucerius Law School & WHU – Otto Beisheim School of Management (Alemania). Licenciada en Derecho por la Pontificia Universidad Católica del Perú.

INÉS OSTENRIEDER

Directora Suplente de Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. desde el 28 de junio 2023. Actualmente, es Gerente Corporativo de Administración y Finanzas de Cencosud S.A desde 2022. Previamente ocupó los cargos de Gerente de Finanzas Chile y Asesora de Directorio en Cencosud S.A. Ha llevado un Master de Finanzas Aplicadas en Kaplan Business School. Bachiller en Humanidades (Ciencia Políticas y Sociología) en Monash University of Australia.

CRISTIAN MARCELO SIEGMUND GEBERT

Director Suplente de Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. desde el 28 de junio 2023. Actualmente, es Gerente de la División de Supermercados Chile en Cencosud S.A desde 2002. Ha llevado un Postgrado en Administración de Empresa en la Universidad Católica de Chile. Ingeniero Agrónomo en la Universidad Mayor de Chile.

Plana Gerencial

FREDY FERREYRA AUCARURI

Gerente General Interino desde el 09 de diciembre del 2023.

Gerente de Gestión de Clientes de Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. desde enero de 2021.

Previamente, se desempeñó como Gerente de Inteligencia Comercial y Experiencia del Cliente desde febrero 2019. Asimismo, ocupó los cargos de Gerente de Inteligencia de Negocios y Sub Gerente de Innovación en CrediScotia Financiera S.A. desde octubre 2015. Cuenta con un Master en Dirección de Empresas por la Universidad Europea de Madrid. Egresado del MBA de la Escuela de Postgrado de la Universidad Peruana de Ciencia Aplicadas. Bachiller en Contabilidad de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Senior Executive Program en IE de España y Transformación Digital – Centrum.

JUAN CARLOS CÁCEDA DALLEYR

Gerente de Finanzas de Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. desde Julio de 2022.

Con 15 años de experiencia en el sector financiero. Previamente se desempeñó en el área de FP&A en Banco Ripley Perú S.A. como Subgerente de Planeamiento Financiero. Anteriormente se desempeñó dentro del sector Retail en el área de Planeamiento Financiero y Control de Gestión en Tiendas por Departamento Ripley S.A. como Analista de Control de Gestión desde diciembre de 2009. MBA en la Escuela de Dirección de Universidad de Piura - PAD. Es Ingeniero Industrial de la Universidad de Lima.

RENZO FERNÁNDEZ VILLEGAS

Gerente de Riesgo de Crédito, Mercado y Liquidez de Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. desde noviembre de 2021.

Previamente, se desempeñó en el área de Riesgos de Scotiabank Perú desde mayo de 2014 en los cargos de Gerente de Modelos, Gerente de Model Risk Intelligence, Subgerente de Validación de Modelos Retail, Jefe de Modelos Estadísticos, entre otros. Magister en Estadística por la Pontificia Universidad Católica del Perú. Bachiller en Ingeniería Informática por la Pontificia Universidad Católica del Perú.

HAROLD JAVIER GARCÍA CAJALEÓN

HR Business Partner de Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. desde febrero de 2022.

Previamente, se desempeñó como HR Senior Manager en Scotiabank Perú S.A. entre el 2018 y 2021. Ha ocupado los cargos de HR Business Partner en Crediscotia Financiera S.A. entre el 2014 y 2021 y Consultant HR / Latam/Europe en el Banco Santander (España) en el 2007. Administrador de Empresas por la Universidad de San Martín de Porres con doble título por la CEU-SAN PABLO (Madrid). Cuenta con especializaciones en los Programas de Dirección Estratégica de RRHH - IESE Business School - Madrid - España (2017) y Executive Compensation & Benefits – GARRIGUES Centro de Estudios - Madrid – España (2009). Máster en Dirección de Recursos Humanos – CEU Business School– Madrid -España (2007).

WALTER GARCÍA ROJAS

Gerente de Tecnología de Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. desde octubre de 2019.

Previamente, se desempeñó como Gerente de Diseño de Modelos y Procesos de Scotiabank Perú S.A., brindando servicios a la Banca Retail del Banco y de CrediScotia Financiera S.A. desde junio de 2018. Asimismo, ocupó los cargos de Gerente de Proyectos y Procesos, y Jefe de Gestión de Procesos en CrediScotia Financiera S.A. entre 2012 y 2018. Anteriormente fue Coordinador de Proyectos en Nextel Perú desde 2008. Magister en Administración de Negocios Globales de Centrum PUCP Business School y Magister en Administración de

Negocios de la A. B. Freeman School of Business, Tulane University, New Orleans, USA. Ingeniero Informático de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

MARÍA KATERINE JIMÉNEZ CARREÑO

Gerente Legal de Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. desde junio 2021.

Previamente se desempeñó como Abogado Legal Senior en Crediscotia Financiera S.A. desde enero de 2018. Ha ocupado los cargos de Jefe de Proyectos en el Instituto Peruano de Acción Empresarial – IPAE, Gerente de Servicio al Cliente y Legal en Jupiter Technology Perú S.A. (ex Empresa Emisora de Dinero Electrónico), Oficial de Atención al Usuario en Mibanco, entre otros. Egresada de la Maestría en Derecho de la Empresa de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Programa Legal Operations de ESADE. Abogada de la Universidad de San Martín de Porres.

MANUEL NÚÑEZ EDUARDO

Gerente de Auditoría de Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. desde noviembre de 2022.

Previamente, se desempeñó en el área de Auditoría de Scotiabank Perú como Senior Audit Manager desde octubre de 2017 y como IT Audit Manager desde julio del 2013. Ha ocupado los cargos de Auditor Senior de Sistemas y Procesos en Banco Ripley S.A. y System & Process Assurance en PriceWaterHouseCoopers. Magister en Administración de Estrategias de Empresas por Centrum Católica/Maastricht School of Management. Es Ingeniero de Sistemas por la Universidad de Lima y cuenta con especialización en Financial Markets por la Universidad de Yale (2016).

LUCAS REGO

Gerente Comercial de Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. desde noviembre de 2020.

Previamente se desempeñó como Gerente de Ventas en CRAC Cencosud Scotia Perú S.A. desde mayo 2020. Del mismo modo, ocupó el cargo de Gerente de Ventas Dirigidas Lima en CrediScotia Financiera S.A. desde junio de 2017. Anteriormente ocupó distintos cargos en el área comercial de Citibank Argentina N.A. desde agosto 2006, cubriendo los negocios de payroll y préstamos automotores como New Deal Relationship Manager, Oficial de Negocios Indirectos y Supervisor Citi At Work Senior. Estudios de Arquitectura en la Universidad de Buenos Aires. Es Bachiller Bilingüe en Ciencias y Letras de St. Trinnean’s School.

JORGE VARGAS BARRIGA

Gerente de Alianzas de Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. desde noviembre de 2020.

Previamente, se desempeñó como Subgerente de Alianza Supermercados desde enero de 2019 y como Subgerente de Marketing desde enero 2014. Anteriormente, ocupó los cargos de Jefe de Publicidad en Cencosud desde abril de 2010 y Ejecutivo de Planificación en la empresa de comunicaciones Mindshare desde marzo de 2006. Es bachiller en Administración de Empresas de la Universidad de Piura y Técnico en Publicidad y Comunicación Integral del Instituto San Ignacio de Loyola. Actualmente, viene cursando una Maestría en Innovación y Emprendimiento por la Universidad Adolfo Ibáñez de Chile.