



# Memoria Anual 2024

CRAC Cencosud Scotia Perú SA



Caja

**cencosud**

Del Grupo **Scotiabank**



Caja

cencosud

Del Grupo

Scotiabank

01



DECLARACIÓN DE  
RESPONSABILIDAD

02



CARTA DEL PRESIDENTE  
DEL DIRECTORIO

03



NOSOTROS

04



ENTORNO ECONÓMICO  
Y FINANCIERO

05



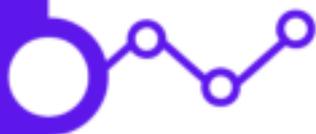
GESTIÓN FINANCIERA

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 Scotía Perú S.A. durante el año 2024. Sin perjuicio de la responsabilidad que compete al emisor, los firmantes se hacen responsables por su contenido conforme a los dispositivos legales aplicables.

Lima, 28 de febrero del 2025

**SEBASTIÁN RAMÓN ARCURI**  
Presidente del Directorio

**FREDY FERREYRA AUCARURI**  
Gerente General

# Carta del Presidente del Directorio

Estimados accionistas,

En nombre del Directorio de Caja Cencosud Scotia, tengo el placer de dirigirme a ustedes para presentarles la Memoria Anual 2024 de nuestra empresa.

En este sexto año de la Alianza Cencosud Scotiabank, nuestra empresa ha mejorado notablemente su desempeño gracias a medidas internas e impulsado por la estabilización de la coyuntura económica durante la segunda mitad del año (PBI: 3.2%, inversión pública: 16%, inflación: 1.97% y tasa de referencia: 5.0%), así como a la recuperación de la capacidad productiva, los ingresos y la confianza del sector privado. A pesar de los desafíos que impactaron al sector consumo en 2023 y que persistieron durante el primer semestre de 2024, en la segunda mitad del año experimentamos una recuperación significativa, generando un cambio sustancial en los resultados.

Los ingresos totales fueron 8.8% superiores a los obtenidos en el periodo anterior, lo que representa un aumento de PEN 15MM. Además, quiero destacar el manejo del riesgo de crédito, gestionando un nivel de Provisión para Pérdidas Crediticias (PCL) de 15.8% en comparación con el 18.6% del 2023, lo cual permitió una reducción de PEN 11.3MM en gastos de provisiones para créditos directos, mejorando significativamente la utilidad neta respecto al periodo anterior.

En cuanto a las colocaciones, destacamos que el 99.9% de la cartera de créditos se encuentra en moneda nacional, lo que reduce significativamente el riesgo de volatilidad del tipo de cambio.

Es importante resaltar que, ante la reducción de las tasas de interés, hemos continuado diversificando nuestras fuentes de financiamiento y con ello el costo de fondeo. Durante 2024, la tasa de referencia del Banco Central de Reserva experimentó siete reducciones, pasando de 6.75% a 5.00%, lo cual resultó en una disminución de los gastos financieros de PEN 34.9MM a PEN 30.8MM. No obstante, la utilidad neta cerró PEN -10.4MM debido a los resultados obtenidos durante la primera mitad del año.

Asimismo, gracias al aporte de capital realizado este año, se obtuvo un Ratio de Capital Global (RCG) de 14.44%.

Además, el adecuado manejo del cumplimiento normativo en nuestra empresa ha permitido una mayor seguridad operativa y transparencia en nuestros procesos. Durante el año 2024, se llevaron a cabo varios proyectos significativos, como el esquema de incentivos enfocado en la productividad y estrategias de cobranzas, que arrojaron resultados satisfactorios, logrando un Payment Rate superior al 91% en los últimos 6 meses del año. También se ha mejorado la contactabilidad con los clientes, nuevas funcionalidades en nuestra aplicación digital. Todo esto, junto con una política de gastos eficiente.

El clima y la cultura organizacional son fundamentales para el éxito de nuestra empresa. En 2024, hemos trabajado en estrecha colaboración para crear un ambiente de trabajo positivo y colaborativo, lo que ha permitido una mayor eficiencia y productividad. Como parte de nuestro compromiso con altos estándares en el clima laboral, obtuvimos la certificación Great Place To Work en 2024, reflejando nuestro interés por el bienestar de nuestros colaboradores y obtuvimos el reconocimiento del Ministerio de Trabajo por buenas prácticas laborales.

Estamos continuamente optimizando nuestros procesos de negocio e incorporando nuevas herramientas tecnológicas, lo que nos permite proporcionar información puntual para la toma de decisiones. Además, seguimos fortaleciendo nuestras alianzas comerciales con socios clave, lo que nos brinda una mayor eficiencia en nuestras operaciones y en los montos desembolsados.

Finalmente, quiero expresar mi más profundo agradecimiento a nuestros colaboradores, clientes y demás stakeholders por su confianza y apoyo. Sin su dedicación y cooperación, no habríamos logrado nuestros éxitos. Esperamos seguir contando con su valioso respaldo para alcanzar nuevos logros en el futuro.

Atentamente,

Presidente del Directorio

# Nosotros

## Directorio

### **PRESIDENTE DEL DIRECTORIO**

Sebastián Ramón Arcuri (1)

### **VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO**

Josué Ignacio Sica Aranda

### **DIRECTORES**

Alfredo Mastrókalos Viñas

José Luis Orbegoso Moncloa

Pedro Ignacio Belaunde Zuzunaga (2)

Eduardo Sánchez Carrión Troncón (Independiente)

Luis Gastañeta Alayza (Independiente)

Eulogio Guzmán LLona

Juan Sebastián Malagón Hidalgo (3)

### **DIRECTORES SUPLENTE**

Francisco Rivadeneira Gastañeta

Pedro Gabriel Ayín Temoche (4)

María Dolores Camarero Cisneros (5)

Alfonso Tola Rojas (Independiente)

Susan Castillo Loo (Independiente)

Inés Ostenrieder (6)

Cristian Marcelo Siegmund Gebert

(1) En Sesión de Directorio de fecha 26 de septiembre del 2024, se eligió al señor Sebastián Ramón Arcuri, como nuevo Director Titular y Presidente del Directorio - cargos que asumió en la misma fecha- en reemplazo del señor Francisco Javier Sardón de Taboada.

(2) En Sesión de Directorio de fecha 12 de enero del 2024, el señor Pedro Ignacio Belaunde Zuzunaga, presentó su renuncia al cargo de Directorio Titular.

(3) En Sesión de Directorio de fecha 25 de enero del 2024 se eligió al señor Juan Sebastián Malagón Hidalgo, como nuevo Director Titular -cargo que asumió en la misma fecha- en reemplazo del señor Pedro Ignacio Belaunde Zuzunaga.

(4) En Sesión de Directorio de fecha 21 de marzo del 2024 el señor Pedro Gabriel Ayín Temoche, presentó su renuncia al cargo de Director Suplente.

(5) En Sesión de Directorio de fecha 21 de marzo del 2024 la señora María Dolores Camarero Cisneros, presentó su renuncia al cargo de Directora Suplente.

(6) En Sesión de Directorio de fecha 25 de abril del 2024 la señora Inés Ostenrieder, presentó su renuncia al cargo de Directora Suplente.

# Gerencia

## GERENTE GENERAL

Fredy Ferreyra Aucaruri <sup>(1)</sup>

## PLANA GERENCIAL

Juan Carlos Cáceda Dalleyr

Renzo Fernández Villegas <sup>(2)</sup>

Ricardo Bruno Vigil Sánchez <sup>(3)</sup>

Harold Javier García Cajaleón

Jorge Efraín Vargas Barriga <sup>(4)</sup>

Milagritos Prada Zegarra <sup>(5)</sup>

Walter García Rojas <sup>(6)</sup>

María Katerine Jiménez Carreño

Manuel Núñez Eduardo

Lucas Rego

Gerente de Finanzas

Gerente de Riesgo Crediticio, Mercado y Liquidez

Gerente de Riesgo Crediticio, Mercado y Liquidez

Human Resources Business Partner

Gerente de Segmentos

Gerente de Operaciones

Gerente de Tecnología

Gerente Legal

Gerente de Auditoría

Gerente Comercial

(1) En Sesión de Directorio de fecha 30 de Abril del 2024, se designó al señor Fredy Ferreyra Aucaruri, como nuevo Gerente General -cargo que asumió con fecha 01 de Mayo 2024 - en reemplazo del señor Santiago Llosa Gamón.

(2) En Sesión de Directorio de fecha 25 de abril del 2024 el señor Renzo Fernández Villegas, presentó su renuncia al cargo de Gerente de Riesgo Crediticio, Mercado y Liquidez.

(3) En Sesión de Directorio de fecha 25 de abril del 2024 se eligió al señor Ricardo Bruno Vigil Sanchez, como nuevo Gerente de Riesgo Crediticio, Mercado y Liquidez -cargo que asumió con fecha 18 de abril del 2024- en reemplazo del señor Renzo Fernández Villegas.

(4) En Sesión de Directorio de fecha 25 de julio del 2024 se eligió al señor Jorge Efraín Vargas Barriga, quien ejercía el cargo de Gerente de Alianzas, como nuevo Gerente de Segmentos -cargo que asumió con fecha 01 de julio del 2024.

(5) En Sesión de Directorio de fecha 25 de julio del 2024 se eligió a la señora Milagritos Prada Zegarra, quien ejercía el cargo de Sub Gerente de Operaciones, como nueva Gerente de Operaciones - cargo que asumió con fecha 01 de julio del 2024.

(6) En Sesión de Directorio de fecha 28 de noviembre del 2024 el señor Walter García Rojas, presentó su renuncia al cargo de Gerente de Tecnología.

## Nuestra Cultura

### Nuestra Cultura #SUMAamosParaGanar

En Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. (en adelante “Caja” o “Caja Cencosud Scotiabank”) el marco y pilares culturales mantienen la esencia de los dos grandes grupos que lo conforman: Scotiabank y Cencosud. Dos grupos que convergen entre sí en una sola compañía.

En el 2024, potenciamos nuestro *statement* y presentamos en nuestra reunión +Juntos Anual a “#SUMAamosParaGanar” como la filosofía que nos impulsará a lograr las metas establecidas para el 2025 y hacer de Caja Cencosud Scotiabank una empresa que nos haga sentir orgullo e ilusión de ser parte. “#SUMAamosParaGanar” mantendrá el objetivo de cerrar brechas generacionales, geográficas, de sexo, y de origen; y fomentar el trabajo colaborativo en Caja, con el adicional de dar lo mejor para ser los mejores y ganar como un gran equipo por todo lo alto. 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, este 2025 el grupo Scotiabank actualizó el sentido de nuestros valores corporativos y junto con mantener los valores Integridad y Responsabilidad, se implementaron dos nuevos: Inclusión y Enfoque en el Cliente. Estos últimos, tienen el propósito de orientar de manera más tangible nuestros comportamientos para tener una organización donde el talento diverso y el poner al cliente en el centro de nuestras decisiones de negocio, sea la clave para lograr los objetivos y metas planteadas.

## Nuestro Propósito

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

Mantenemos nuestro propósito pensando en ofrecerles a nuestros clientes productos y servicios que les ayuden a lograr sus sueños, a concretar un futuro mejor, trabajando 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 #SUMAamosParaGanar

“#SUMAamosParaGanar” significa sumar experiencias, orígenes, pensamientos, talentos y logros. Esta SUMA, nos debe permitir en adelante ganar en todo terreno y lugar donde este vuelo que hemos iniciado desde 2024 nos lleve. Es la actitud que nos ha acompañado desde el inicio de nuestras operaciones como alianza hace más de 6 años y nos ha permitido construir lo que tenemos hoy. Hoy, tenemos la oportunidad de ser parte de un gran grupo y equipo con un know-how financiero de más de 200 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.
- **Nuestros Valores:** fortalecer la confianza en que cada persona cumplirá su rol para lograr el objetivo común.

## Nuestros Valores

Vivimos nuestros valores porque ellos guían nuestros comportamientos:

- **Integridad:** Tomamos las decisiones correctas para nuestros clientes, entre nosotros y nuestra Caja.
- **Responsabilidad:** Tomamos la iniciativa para hacer crecer nuestra Caja de forma sostenible y rentable
- **Inclusión:** valoramos las diferencias y aprovechamos las perspectivas diversas.
- **Enfoque en el Cliente:** ofrecemos una experiencia diferenciada que crea valor para nuestros clientes.

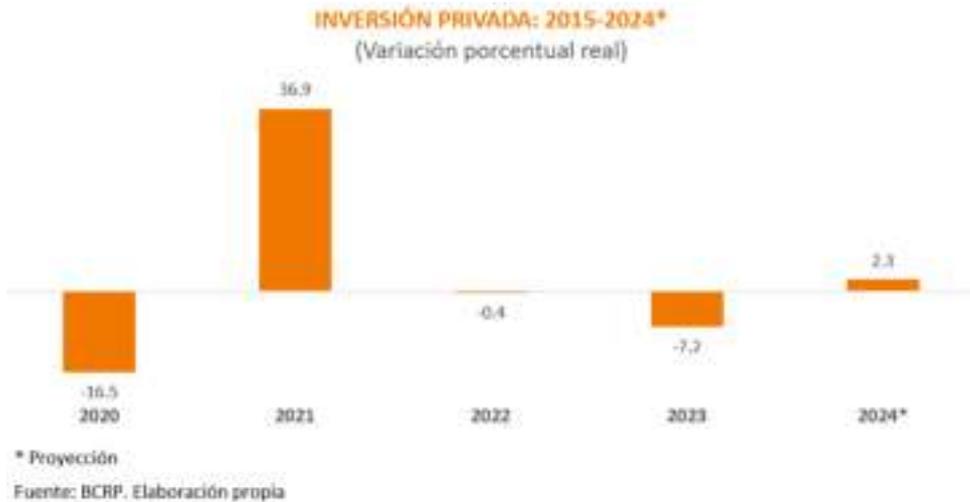
# Entorno Económico y Financiero

## La economía peruana en el año 2024

Durante el año 2024, la economía peruana experimentó un crecimiento favorable con una tasa de crecimiento del PBI del 3.2% (proyección al cierre de 2024), impulsado por los sectores manufactureros, de construcción y de servicios. Asimismo, la inflación se redujo al 1.97% y se estabilizó dentro del rango meta del Banco Central de Reserva del Perú entre el 1% y 3% interanual.



La economía peruana ha sido impulsada por el incremento de las exportaciones mineras, además, experimenta un incremento progresivo de la demanda interna. La inversión privada fue uno de los factores que contribuyó a la demanda interna, debido a la confianza comercial causada por la mayor estabilidad económica en el país.

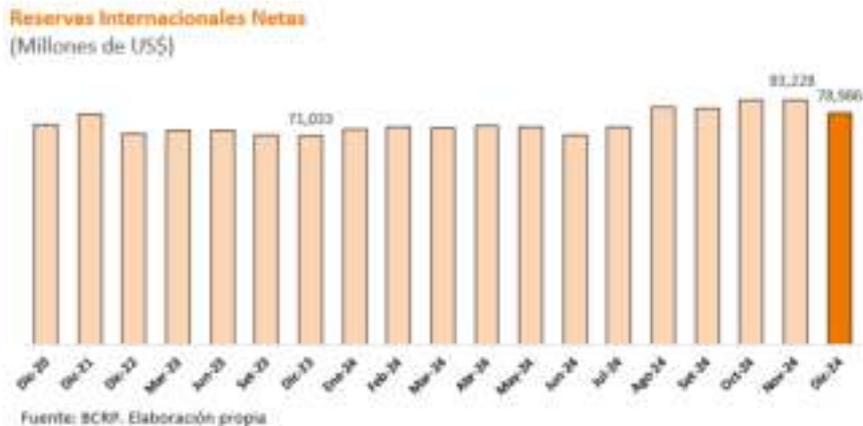


## Balanza Comercial

En 2024, se proyecta un récord en las exportaciones peruanas, con estimaciones que superan los US\$ 73 mil millones. Este notable crecimiento refleja la creciente demanda y el sólido posicionamiento de los productos peruanos en el mercado internacional. Los sectores que más han contribuido a este aumento son la pesca, el agropecuario y la minería. Además, el número de exportadores ha crecido un 4.2% en comparación con 2023. La balanza comercial a noviembre de 2024 muestra un superávit mensual de US\$ 2,424 millones y un superávit acumulado de US\$ 23 mil millones en los últimos 12 meses.



El nivel de Reservas Internacionales Netas del país totalizó los US\$ 78,986 millones a diciembre de 2024, nivel mayor en US\$ 7,953 millones al del cierre de 2023, informó el Banco Central de Reserva del Perú. Las reservas internacionales están constituidas por activos internacionales líquidos y su nivel actual es equivalente a 30 % del PBI.



En el ámbito fiscal, la recaudación tributaria se recupera, entrando a terreno positivo luego de siete trimestres, pasando de -1.3% en el 3T24 a 0.8% en el 4T24 (con información a noviembre). A noviembre la recaudación mejoró ligeramente debido a un efecto negativo de medidas políticas que afectaron los ingresos tributarios en particular en los rubros de bienes y servicios (recaudación registrada en noviembre), por lo tanto, el resultado final del 4T24 continuaría mejorando, pero en menor medida. De la misma forma, el gasto público viene recuperándose desde 6.1% del 3T24 hasta 7.3% al 4T24, manteniéndose en terreno positivo por segundo trimestre consecutivo (con información a noviembre). El déficit fiscal se redujo de 4.0% del PBI al cierre del 3T24 a 3.9% del PBI en noviembre de 2024, ante menores gastos no financieros.

## Tasas de Interés

El Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) continuó con el ciclo de recortes de tasas de interés durante el 4T24, llevando la tasa de política monetaria de 5.25% en 3T24 a 5.00% al cierre del 4T24 (-25pbs), sustentando la reducción en la tendencia decreciente de la inflación y de sus expectativas a 12 meses dentro del rango meta (1%-3%). Sin embargo, se observan menores recortes de los previstos por parte de Reserva Federal para este año por temores inflacionarios, lo cual mantiene en cautela los movimientos del BCRP.

Al cierre del 4T24, la Reserva Federal redujo su tasa en 50pbs hasta 4.50%, continuando con un ciclo de recortes progresivo debido a las señales de debilidad de la economía estadounidense, principalmente datos de empleo. De acuerdo con su último comunicado, el número de recortes que se esperan para este año se redujeron a dos de 25pbs cada uno (-50pbs), mientras que antes esperaban una reducción de -100pbs. Por otro lado, el Banco Central Europeo redujo su tasa de 3.65% hasta 3.15%. El Banco Central de Japón optó mantener su tasa de interés en 0.25%, luego de aumentarla desde -0.1% en el 4T23. En el caso de América Latina, los bancos centrales optaron por continuar con los recortes en sus tasas de interés, pero con menor agresividad, donde Colombia es el país que la redujo en mayor magnitud (-75pbs), a excepción de Brasil que optó por incrementar su tasa en 150pbs, debido a un incremento en su inflación.

### Cambios en la política Monetaria Internacional

Tasas de Interés Referenciales Banco Central		1T22	2T22	3T22	4T22	1T23	2T23	3T23	4T23	1T24	2T24	3T24	4T24	Var. pbs 4T24
Reserva Federal	FED	0.50	1.75	3.25	4.50	5.00	5.25	5.50	5.50	5.50	5.50	5.00	4.50	-50.00
Banco Central Europeo	ECB	0.00	0.00	1.25	2.50	3.50	4.00	4.50	4.50	4.50	4.25	3.65	3.15	-50.00
Banco de Inglaterra	BOE	0.75	1.25	2.25	3.50	4.25	5.00	5.25	5.25	5.25	5.25	5.00	4.75	-25.00
Banco de Japón	BOJ	-0.10	-0.10	-0.10	-0.10	-0.10	-0.10	-0.10	-0.10	0.00	0.10	0.25	0.25	0.00
Banco Central de Brasil	COPOM	11.75	13.25	13.75	13.75	13.75	13.75	12.75	11.75	10.75	10.50	10.75	12.25	150.00
Banco Central de Chile	CBC	7.00	9.00	10.75	11.25	11.25	11.25	9.50	8.25	7.25	5.75	5.50	5.00	-50.00
Banco Central del Perú	BCRP	4.50	6.00	6.75	7.50	7.75	7.75	7.25	6.75	6.25	5.75	5.25	5.00	-25.00
Banco Central de México	BCM	6.50	7.75	9.25	10.50	11.25	11.25	11.25	11.25	11.00	11.00	10.50	10.00	-50.00
Banco Central de Colombia	BCC	5.00	7.50	10.00	12.00	13.00	13.25	13.25	13.00	12.25	11.25	10.25	9.50	-75.00

Fuente: Bloomberg. Estudios Económicos Scotiabank Perú

## Tipo de Cambio

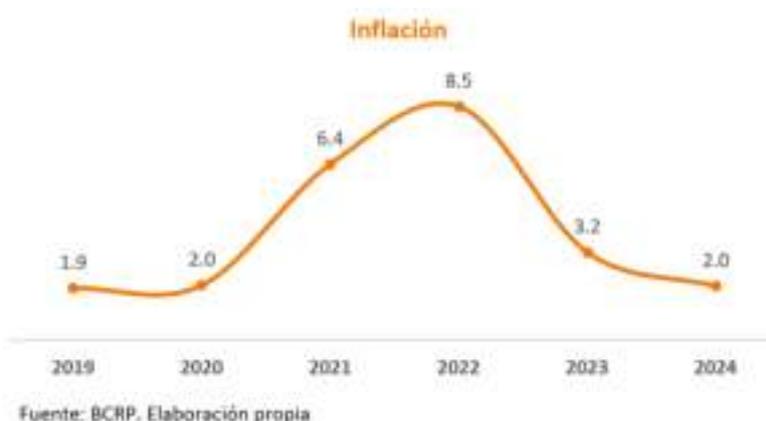
El sol peruano (PEN) se depreció en 1.0% durante el 4T24 respecto del dólar en términos promedio y se depreció en 0.1% en términos de fin de periodo. Así, el tipo de cambio promedio para el 4T24 fue de S/3.76. Dentro del trimestre, noviembre fue el mes donde la moneda nacional alcanzó su máxima depreciación, principalmente por dos factores: 1) Incertidumbre sobre la economía estadounidense debido a sus elecciones presidenciales y 2) Fortalecimiento del dólar estadounidense durante el mes que generaron cierta presión en el tipo de cambio. Durante el periodo de análisis, el BCR ha intervenido con una oferta de swaps por USD 6,677 millones, sin embargo, vencieron USD 7,661 millones en swaps.



Fuente: BCR. Estudios Económicos Scotiabank Perú

## Inflación

La inflación minorista, medida por la variación del Índice de Precios al Consumidor de Lima Metropolitana (IPC) pasó de 0.28% en el 3T24 a 0.11% en el 4T24. La trayectoria anual de la inflación sigue desacelerando, pasando de un ritmo anual de 1.8% en el 3T24 a 2.0% en el 4T24, ubicándose en el punto medio del rango objetivo del BCR (entre 1% y 3%). Las expectativas de inflación para los próximos 12 meses fueron de 2.5% a diciembre de 2024, por encima del nivel previo de 2.4% al cierre de 3T24, permaneciendo dentro del rango meta. La inflación subyacente, que sirve de guía para evaluar el impacto de la política monetaria sobre los precios, pues aísla el comportamiento de los factores volátiles de la canasta como alimentos, combustibles y tarifas públicas, disminuyó de 2.7% en el 3T24 a 2.6% en el 4T24, ubicándose dentro del rango meta. De igual manera, la inflación sin alimentos ni energía, que refleja las presiones inflacionarias por el lado de la demanda, se mantiene a 2.6% en el 4T24 dentro del rango objetivo del BCR.



## SISTEMA BANCARIO

La actividad crediticia del sistema bancario registró una expansión para el 4T24. En términos de tipo de cambio constante a noviembre, las colocaciones en los últimos tres meses se incrementaron en 0.1%, mientras que en términos de tipo de cambio corriente lo hicieron en 0.1%. Por otro lado, durante los últimos 12 meses culminados en noviembre, el crédito se contrajo en -0.5% con un tipo de cambio constante. En términos de tipo de cambio corriente, hubo una contracción de -0.4%. El siguiente cuadro resume la evolución más reciente del sistema bancario:

PRINCIPALES CIFRAS DEL SISTEMA BANCARIO (millones de soles)																				
	2018	2019	2020	2021	2022	Nov-23	Dic-23	Ene-24	Feb-24	Mar-24	Abr-24	May-24	Jun-24	Jul-24	Ago-24	Set-24	Oct-24	Nov-24	V 3m	V 12m
Total activos	385,344	414,175	515,428	517,573	500,987	507,804	508,774	518,858	517,214	521,518	522,447	515,733	531,884	529,292	530,865	532,572	538,829	534,480	0.7%	5.3%
Colocaciones brutas	269,846	286,086	326,022	349,967	356,254	350,027	349,730	347,012	344,377	344,710	348,842	349,921	353,252	348,205	348,398	346,991	346,927	348,581	0.1%	-0.4%
Cartera atrasada	7,936	8,581	12,312	13,115	13,995	15,289	15,046	15,302	15,209	15,350	15,509	15,646	15,549	15,366	14,650	14,372	14,076	13,611	-7.1%	-11.0%
Ratio de morosidad (%)	2.94%	3.00%	3.78%	3.75%	3.93%	4.37%	4.30%	4.41%	4.42%	4.45%	4.45%	4.47%	4.40%	4.4%	4.2%	4.1%	4.06%	3.90%		
Provisiones	12,958	13,849	23,004	21,535	21,872	22,713	22,769	22,997	22,835	22,772	22,747	22,811	22,937	22,598	22,128	21,585	21,986	21,691	-2.0%	-4.5%
Ratio de cobertura (%)	163%	161%	187%	164%	156%	149%	151%	150%	150%	148%	147%	146%	148%	147%	151%	150%	156%	159%		
Cartera deteriorada	11,862	12,590	17,773	19,574	20,245	22,384	22,197	22,603	22,622	22,685	22,839	22,950	22,787	22,453	21,692	21,261	20,974	20,526	-5.4%	-8.3%
Ratio Cartera Pesada (%)	5.0	4.9	6.3	6.3	6.3	6.8	6.8	7.0	7.0	7.1	7.0	7.0	6.9	6.8	6.6	6.4	6.3	6.3		
Ratio Dolarización (%)	32.0	30.0	25.4	26.0	27.4	27.8	27.9	28.3	27.7	27.7	27.8	27.8	28.2	27.6	27.5	27.2	27.1	26.9		
Depósitos	243,205	257,012	329,926	336,934	331,009	328,362	327,432	330,725	329,899	327,758	328,767	328,460	331,684	327,742	328,682	327,475	329,522	328,627	0.0%	0.1%
Adeudados	22,917	24,038	19,707	21,661	24,589	28,003	30,164	27,478	27,294	25,210	25,870	27,048	28,218	28,555	27,141	25,717	25,830	24,738		
Patrimonio	47,495	52,640	53,560	57,191	61,505	66,173	66,913	67,957	68,421	62,228	62,997	63,662	64,653	65,858	67,395	68,207	67,871	69,020	2.4%	4.3%
Capital Global ratio (x)	14.7	14.6	15.5	14.9	14.4	16.3	16.4	16.7	17.0	15.6	15.7	16.0	15.8	16.4	16.7	16.4	16.2	16.4		
Ingresos Totales 1/	34,478	35,660	33,565	32,342	40,770	49,942	50,244	50,637	51,040	51,147	51,610	51,847	52,803	52,281	51,851	50,692	50,858	51,685	-0.3%	3.5%
Ratio de Eficiencia 2/	32.7	33.1	34.0	39.3	34.2	29.7	29.6	29.4	29.3	29.3	29.1	29.1	28.7	29.1	29.4	30.3	30.5	30.3		
Utilidad Neta 3/	8,218	9,082	2,049	7,315	10,133	9,337	9,198	9,030	8,980	8,697	8,692	8,262	8,286	8,523	8,785	9,085	9,578	9,853	12.2%	5.5%
ROA (%)	2.1%	2.2%	0.4%	1.4%	2.0%	1.8%	1.8%	1.7%	1.7%	1.7%	1.7%	1.6%	1.6%	1.6%	1.7%	1.7%	1.8%	1.8%		
ROE (%)	17.3%	17.3%	3.8%	12.8%	16.5%	14.1%	13.7%	13.3%	13.1%	14.0%	13.8%	13.0%	12.8%	12.9%	13.0%	13.3%	14.1%	14.3%		

1/ Ingresos financieros + Ingresos por Servicios Financieros

2/ Gastos Operativos / Ingresos Totales

3/ Acumulada últimos 12 meses

Fuente: Asbanc, Elaboración: Estudios Económicos - Scotiabank

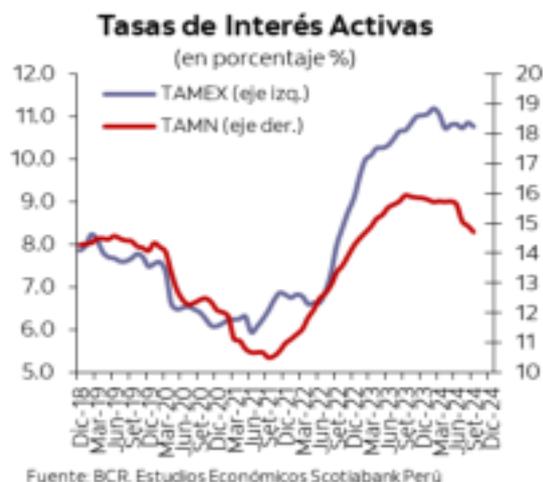
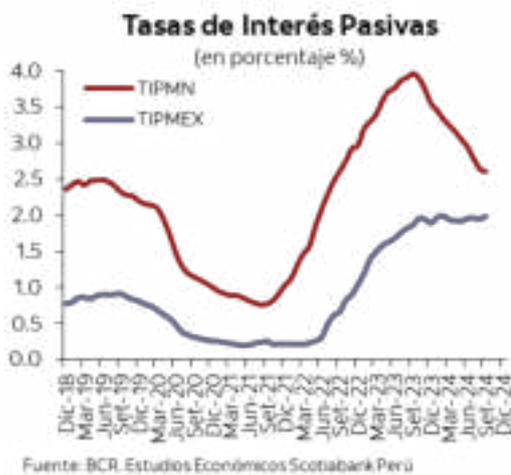
El crédito a empresas continúa en terreno negativo, mostrando un estancamiento en el último trimestre, manteniéndose en un ritmo anual de -0.8%, cifra similar al 3T24. Las carteras que mostraron recuperación fueron el crédito a corporativo y grandes empresas (de 1.5% en el 3T24 a 5.8% en el 4T24, en términos anuales). Por otro lado, el crédito a medianas, pequeñas y microempresas se contrajo hasta -13.0%, en términos anuales. Las agrupaciones de los tipos de créditos se realizan debido a las modificaciones en la tipificación de los créditos a empresas, impuestos por la SBS a partir de octubre de 2024, para poder realizar un análisis comparativo.

El crédito a personas creció en 1.9% durante los últimos tres meses y alcanzó un crecimiento de 0.6% en términos anuales, mostrando una recuperación en el trimestre en análisis. La dinámica en el 4T24 fue explicada principalmente por la expansión del crédito de consumo (2.0% en el trimestre) acompañada por el crecimiento del crédito hipotecario (1.8% en el trimestre). Los créditos en hipotecario continúan sólidos, y vienen registrando flujos por encima del promedio anual, mientras que los saldos en consumo se vienen recuperando.

### Tasas de Interés bancarias

Durante el 4T24 las tasas de interés bancarias en soles tuvieron un ligero rebote, reflejando la desaceleración en el ciclo de recortes de la tasa de interés del BCRP. La tasa activa en soles (TAMN) se incrementó hasta 14.85%. Las tasas de créditos a empresas se redujeron en promedio (-20pbs). Las tasas de interés se contrajeron en -226pbs en el crédito a pequeñas empresas, en -201pbs en el crédito a medianas empresas, -58pbs en el crédito corporativo, -11pbs en el crédito a grandes empresas y se incrementó en +394pbs en el crédito a microempresas. Por otro lado, las tasas de créditos para personas se incrementaron en +344pbs en el crédito de consumo y se redujeron en -22pbs en el crédito hipotecario. La tasa pasiva en soles (TIPMN) también se redujo en -17pbs a 2.43%.

Las tasas de interés en moneda extranjera se redujeron ligeramente en el neto. La tasa activa (TAMEX) se redujo en 13pbs, pasando de 10.78% a fines del 3T24 a 10.65% en el 4T24. Las tasas de interés para empresas se redujeron, destacando las tasas para pequeñas empresas en -353pbs, para corporativo en -47pbs y para grandes -38pbs, mientras que para microempresas aumentó +36pbs y para medianas +6pbs. En el caso de las tasas de interés para personas, estas se incrementaron en +43pbs para los créditos de consumo y en +16pbs para los créditos hipotecarios. La tasa de interés pasiva (TIPMEX) se redujo de 1.99% a 1.70% en el periodo de análisis. Cabe destacar que el nivel de dolarización de los créditos se mantuvo bajo y sin mayores cambios en 26.1% del total al mes de noviembre.



## Calidad de Cartera

La cartera atrasada (créditos vencidos más créditos en cobranza judicial) alcanzó un saldo de S/13.6 mil millones, reduciéndose en -11.0% durante el último año por amortizaciones ante el retiro de fondos de AFPs. La tasa de morosidad se redujo en 30pbs respecto a hace tres meses, ubicándose en 3.9% al 4T24.

La cartera deteriorada, que incluye a la cartera atrasada, refinanciada y reestructurada, alcanzó un saldo de S/20.5 mil millones (-8.3% anual). El ratio de deterioro se redujo hasta 6.3%. A noviembre de 2024 los sectores económicos con más altas tasas de morosidad fueron Construcción (13.6%), Hoteles y Restaurantes (8.7%) y Comercio (7.0%).

## Gestión Financiera

Al cierre del 2024 se registró un resultado neto de PEN -10.4MM, superior al año anterior en PEN +9.8MM. Los ingresos por intereses fueron de PEN 172.4MM, 1% menos frente al año anterior considerando que las colocaciones se redujeron en 23.1MM. En cuanto al costo de fondeo, el BCRP redujo la tasa de referencia a 5.0% en diciembre 2024, disminuyendo en 1.75% versus diciembre 2023, el cual fue uno de los principales factores que explicó la reducción en PEN 4.2MM de los gastos por intereses versus el año anterior.

Es importante resaltar que obtuvimos mayores ingresos totales en PEN 15.0MM (+8.8%) versus el año anterior, impulsado principalmente por mayores ingresos por servicios financieros en PEN 12.4MM. Por la nueva originación de cartera y el mayor enfoque en clientes de menor riesgo las provisiones disminuyeron en PEN 11.3MM.

### Evolución del Estado de Resultados

(En millones S/)	2020	2021	2022	2023	2024	Variación 2024 vs 2023	
						Abs.	%
Ingresos por Intereses	319.7	151.7	164.1	174.6	172.4	-2.2	-1%
Gastos por Intereses	-25.5	-11.7	-20.8	-34.9	-30.8	4.2	12%
Ingresos por Servicios Financieros, neto	25.6	19.2	26.9	29.3	41.7	12.4	42%
Ingresos por Servicios Financieros	46.7	42.9	53.4	55.8	68.5	12.7	23%
Gastos por Servicios Financieros	-21.1	-23.7	-26.5	-26.5	-26.8	-0.3	-1%
Resultados por Operaciones Financ. ROF	0.2	0.3	0.2	1.5	2.2	0.7	49%
<b>Ingresos Totales</b>	<b>319.9</b>	<b>159.6</b>	<b>170.4</b>	<b>170.6</b>	<b>185.6</b>	<b>15.0</b>	<b>9%</b>
Provisiones para Créditos Directos	-216.6	-56.7	-46.4	-89.0	-77.7	11.3	13%
Gastos de Administración	-135.1	-117.7	-115.9	-110.0	-112.2	-2.1	-2%
Depreciaciones y Amortizaciones	-2.9	-2.9	-2.6	-2.6	-3.6	-1.0	-40%
Valuación de Activos y Provisiones	-2.1	-2.4	-0.9	-2.5	-10.5	-8.0	-313%
Otros Ingresos y Gastos	8.1	5.6	4.5	6.7	6.0	-0.7	-10%
Impuesto a la Renta	7.5	1.3	-5.1	6.7	1.9	-4.8	-71%
<b>RESULTADO NETO DEL EJERCICIO</b>	<b>-21.1</b>	<b>-13.3</b>	<b>4.0</b>	<b>-20.3</b>	<b>-10.4</b>	<b>9.8</b>	<b>49%</b>

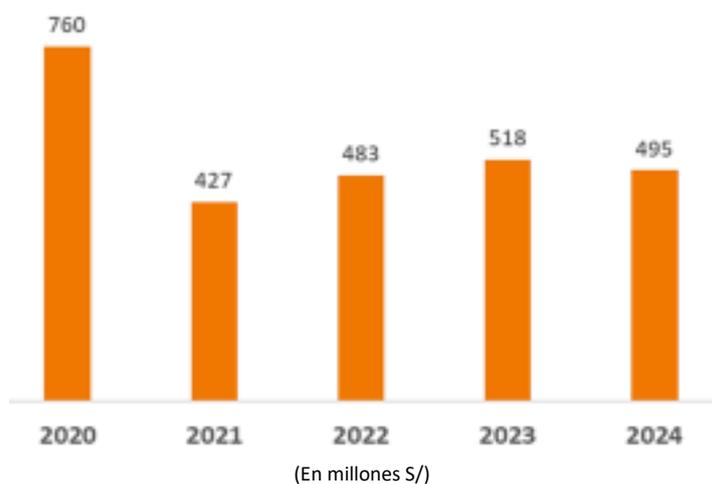
Al cierre del 2024, los activos alcanzaron la cifra de PEN 630.4MM, inferior en PEN 30.6MM respecto al año anterior. Explicado principalmente por menores colocaciones (PEN -23.1MM), inversiones disponibles para la venta (PEN -39.4MM) y menor cartera de créditos (PEN -15.4MM), compensado por un mayor Disponible en PEN +25.1MM. Los pasivos alcanzaron la cifra de PEN 482.6MM, inferior en PEN -40.1MM respecto al mismo periodo del año anterior. Explicado por la disminución en Adeudados en PEN -60.4MM, compensado parcialmente por un incremento de Obligaciones con el Público por PEN +16.4MM. El patrimonio neto aumento en PEN +9.5MM. La oferta de fondeo tuvo una mejora sustancial en el crecimiento de los depósitos del público.

## Balance General

(En millones S/)	2020	2021	2022	2023	2024	Variación 2024 vs 2023	
						Abs.	%
<b>Activo Total</b>	<b>743.3</b>	<b>553.9</b>	<b>601.7</b>	<b>660.9</b>	<b>630.4</b>	<b>-30.6</b>	<b>-5%</b>
Disponible	45.7	62.9	16.7	42.0	67.1	25.1	60%
Inversiones Disponibles Para La Venta	90.0	34.9	65.3	54.2	14.8	-39.4	-73%
Cartera de Creditos (Neto)	530.9	380.0	440.7	470.3	455.0	-15.4	-3%
Cartera Bruta	760.0	427.4	483.1	518.0	494.9	-23.1	-4%
Provisiones Colocaciones	-244.9	-56.0	-52.8	-59.7	-51.1	8.6	14%
Rendimientos Devengados	15.9	8.6	10.4	12.0	11.1	-0.9	-7%
Cuentas por Cobrar	25.9	18.7	27.6	30.6	25.3	-5.3	-17%
Impuesto Diferido	32.8	34.9	32.6	40.2	42.3	2.2	5%
Otros Activos	18.0	22.4	18.9	23.5	25.9	2.3	10%
<b>Pasivos Totales</b>	<b>575.6</b>	<b>399.5</b>	<b>443.3</b>	<b>522.7</b>	<b>482.6</b>	<b>-40.1</b>	<b>-8%</b>
Obligaciones con el Publico y Dep. del SF	310.5	168.3	120.5	276.9	293.3	16.4	6%
Adeudados	215.5	186.0	270.2	190.9	130.6	-60.4	-32%
Cuentas por Pagar	40.4	41.8	45.3	49.4	47.7	-1.7	-3%
Otros Pasivos	9.2	3.4	7.4	5.5	11.1	5.6	101%
<b>Patrimonio Neto</b>	<b>167.7</b>	<b>154.3</b>	<b>158.4</b>	<b>138.2</b>	<b>147.8</b>	<b>9.5</b>	<b>7%</b>
Capital Social	166.6	177.7	177.7	177.7	197.7	20.0	11%
Otras partidas patrimoniales	1.1	-23.4	-19.3	-39.5	-50.0	-10.5	-27%

A diciembre 2024 el nivel de Colocaciones cerró en PEN 495 MM, reduciéndose en PEN 23.1MM (-4.5%) respecto al año anterior, explicado principalmente por la menor facturación (PEN 1,554 MM).

### Evolución de las colocaciones



## PRINCIPALES INDICADORES

### Calidad de la Cartera

A diciembre 2024 registramos 3.6% de morosidad, nivel por debajo del promedio de nuestros principales peers (4.11% en promedio – Banco Ripley, Financiera Oh y Banco Falabella). Durante el 2024 seguimos manteniendo los créditos vencidos con niveles inferiores al 4%. Por otro lado, continuamos con una amplia cobertura de provisiones (285%), superior a la del año anterior.



### Gastos de Administración / Ingresos Totales

Al cierre del 2024, el ratio de eficiencia (46.1%) tuvo un mejor desempeño respecto al periodo anterior (-1.3%), principalmente por el mayor crecimiento en el total de ingresos (+4.8%) a comparación del incremento de los gastos administrativos (+1.9%).



### ROE Anual

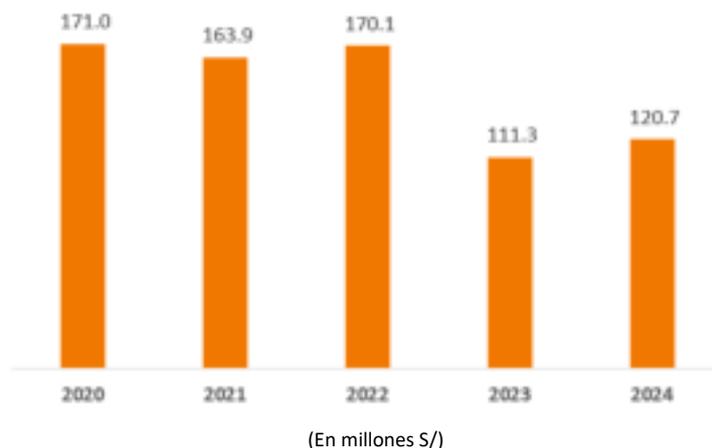
Dada la recuperación del sector consumo, logramos una utilidad neta mayor en +9.8MM respecto al periodo anterior, logrando un nivel de ROE mayor en 6.8% situándose en -7.0%.

### Patrimonio Efectivo (PEN MM)

El total de activos ponderados por riesgo (APR) a diciembre 2024 alcanzó el monto de S/. 835.70 MM, el cual incluye los APR por riesgo de crédito, de mercado y operacional, mostrando una disminución de S/ 10.7 MM

(-1.26%) respecto a diciembre 2023 debido al menor APR por riesgo de crédito (- S/. 15.5 MM), atribuible a la menor exposición en créditos, y a la actualización del límite global de 9% a 9.5%.

Por su parte, el patrimonio efectivo total de la Caja asciende a S/ 120.71 MM superior en S/ 9.36 MM (+ 8.41%) respecto a diciembre 2023, debido a la disminución de las pérdidas y al aporte de capital realizado en febrero 2024 (S/ 20 MM). A partir del 2023, aplica el cambio regulatorio para la adecuación de Basilea III, por lo que rige una nueva metodología para el patrimonio efectivo donde se requiere la deducción del impuesto a la renta diferidos.



### Gráfico 7 – Ratio de Capital Global (%)

El Ratio de Capital Global (RCG) al cierre de diciembre 2024 fue de 14.44%, el mismo que aumentó en 129 pbs respecto al del cierre de diciembre 2023 (13.15%), debido principalmente a la disminución del APR total. El RCG muestra una amplia holgura respecto al límite global (9.5%) y también frente al umbral ajustado por perfil de riesgo más holgura de 12.02%. Asimismo, el RCG se ubica por encima del nivel de alerta temprana (12.27%).



El requerimiento patrimonial por riesgo de crédito, mercado y operacional asciende a S/. 80.20 MM, más los requerimientos adicionales de Basilea III: el requerimiento de colchones S/. 14.62 MM, el requerimiento de PE por riesgos adicionales que incluyen el riesgo por concentración (individual, sectorial y regional) y tasa de interés en el libro de bancario por S/. 2.24 MM; en total, resulta un requerimiento de S/ 97.07 MM. Dado que el Patrimonio Efectivo es de S/ 120.71 MM, la Caja tiene un excedente de patrimonio efectivo de S/ 23.74 MM.

Finalmente, la caja supera ampliamente el requerimiento mínimo de capital ordinario de nivel 1 (13.67% frente al 4.275%) y el requerimiento mínimo de patrimonio efectivo nivel 1 (13.67% frente al 5.70%).

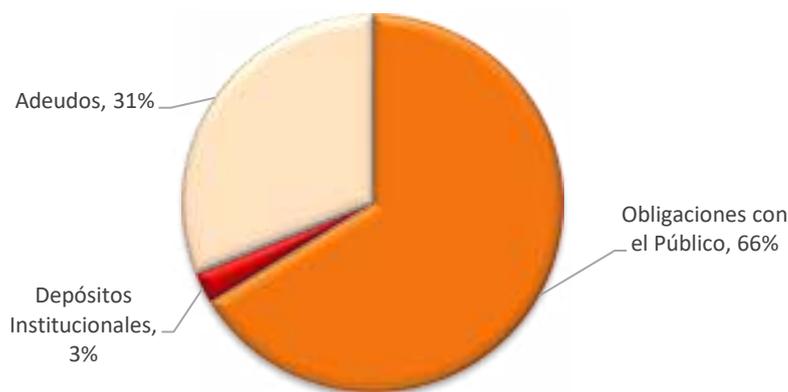
## Tesorería

Durante el año 2024 hemos mantenido niveles saludables de liquidez que nos ha permitido garantizar su solidez y atender nuestras obligaciones. Los recursos, han sido rentabilizados principalmente en instrumentos de mercado de dinero, como depósitos a plazo y en instrumentos de mercado como certificados de depósito del BCRP.

Al cierre de diciembre del 2024 hemos terminado con un nivel total de disponible de PEN 67 millones. Por el lado de las inversiones, ascendió a PEN 15 millones que corresponden al portafolio de certificados de depósitos del BCRP.

Durante el 2024 adquirimos nuevas líneas de crédito de la banca local, logrando una mayor diversificación de nuestras fuentes de financiamiento. En el siguiente gráfico se describe la participación de las diferentes fuentes de financiamiento al cierre del año 2024.

### Fuentes de Financiamiento



# Gestión Comercial

## Oferta de valor

### TARJETAS DE CRÉDITO

A diciembre de 2024 las colocaciones brutas de tarjetas de crédito ascendieron a S/ 495 millones, retomando el crecimiento constante desde el mes de julio. Nuestro parque de tarjetas activas se sitúa en 320 mil marcado por una desaceleración del consumo. Sin embargo, la actividad del portafolio creció 4% respecto al 2023.

Se lanzó un nuevo slogan: “Ahorra hoy, disfruta siempre”, el cual permite asociar mejor la oferta de valor de Tarjeta Cencosud y fortalece el posicionamiento de marca con un enfoque en el ahorro y al logro y disfrute de sus objetivos.

En cuanto a la gestión de adquisición se incluyeron nuevos segmentos de clientes para la venta proactiva a través de nuestro canal de telemarketing, logrando vender 500 tarjetas mensuales. Además, se implementó un nuevo incentivo para el equipo del retail con el objetivo de incrementar la derivación de tarjetas desde las cajas del supermercado, logrando el crecimiento de la cantidad de tarjetas colocadas por derivación en más de 1,000 tarjetas de crédito por mes. A la fecha, la derivación representa el 25% de la colocación de tarjetas en las tiendas.

Nuestra oferta de valor incluye el beneficio de multiplicar los Puntos Bonus que el cliente gana por cada compra. En el 2024, se asignaron 57 millones de Puntos Bonus a nuestros clientes. Adicionalmente, en ese mismo año, hemos premiado a 583 clientes gracias a los sorteos que también forman parte de nuestra oferta. Se entregaron más de S/ 180 mil en premios que van desde kits de verano hasta viajes con todo pagado y autos cero kilómetros.

Asimismo, se implementaron iniciativas con la finalidad de incrementar el porcentaje de aprobación de transacciones. Este indicador cerró por encima de 84% siendo este el mejor ratio de los últimos dos años y garantizando una experiencia de compra mejorada para nuestros clientes.

Adicionalmente, con la finalidad de mejorar la calidad de la siembra, aumento en la facturación de nuevos clientes y reforzamiento del proceso de retención, se implementaron algunas iniciativas como:

- Comunicación del importe del ahorro que logran nuestros clientes al utilizar su Tarjeta Cencosud
- Adecuación de la estrategia para identificar clientes que califican a Tarjeta Cencosud
- Incremento de posiciones, capacitación y campañas para el equipo de retención
- Reportes en línea para nuestros canales

Gracias a estos esfuerzos, el ratio de cancelación de tarjetas de crédito disminuyó en 7%, y el indicador de retención de clientes incrementó en 9 puntos porcentuales, respecto al 2023.

## PRODUCTOS FINANCIEROS

Al cierre del 2024 se realizaron 87 M operaciones, equivalente a S/ 287 MM en desembolsos. Iniciamos el primer semestre del año con un crecimiento de 14% respecto al mismo semestre 2023. El ticket promedio de desembolso creció un 10% respecto a 2023, siendo Telemarketing nuestro canal de mayor crecimiento con una tasa de 18% respecto al año anterior.



## Seguros

En 2024 logramos una disminución de las cancelaciones a 90 días en 16% como resultado de iniciativas dirigidas al crecimiento del volumen y la productividad. Asimismo, se logró un crecimiento real de unidades de seguros optativos vendidos del 25% (94 mil) con respecto al año anterior (75 mil).

En el último trimestre del año se agregó al portafolio un nuevo seguro: Vive Seguro, que permitió la colocación de 5.6 mil pólizas.

La permanencia durante los primeros 3 meses de venta en el 2024 se sitúa en 82%. Asimismo, pasamos de 13 a 15 en número de meses promedio de permanencia. Cerramos con un parque de clientes que superan los 100 mil. Los ingresos generados por seguros obligatorios y optativos ascendieron a S/ 51 millones al cierre del 2024 logrando un crecimiento anual del 6% vs el año anterior (S/ 48 millones). Las comisiones de seguros obligatorios alcanzaron a S/ 32 millones y los optativos S/ 6 millones.

## 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 2022. Además, pudieron crecer en nuevos canales de servicio, como la web y la app, asegurando su estabilidad y calidad de servicio.

### **CANALES DIGITALES**

En el 2024 hemos realizado diversas mejoras a nuestros canales digitales: Web Pública, Aplicación Móvil y web privada, enfocados en una mejor experiencia para nuestros clientes. Ofrecemos nuevas funcionalidades y un servicio confiable (seguro y disponible). Los hitos más resaltantes del 2024 son:

- Implementamos una nueva funcionalidad para que nuestros clientes configuren su tarjeta de crédito, y puedan, en otras cosas, el activar o desactivar sus compras por internet. Llegando a las 1600 activaciones en el mes de diciembre.
- El uptime o disponibilidad estable se ha mantenido en 99% en promedio todo el año.
- Relanzamos nuestra web pública, con un nuevo diseño, mucho más fácil de usar y que nuestros clientes se informen de nuestros servicios y estén al tanto de las promociones con Tarjeta Cencosud Obteniendo 250 M de visitas al cierre del año.
- Implementamos un nuevo método de pago, permitiendo a nuestros clientes pagar con YAPE, logrando rápidamente que casi el 20% de los pagos por el APP, sean por YAPE.
- Asimismo, logramos mejorar el NPS de canales digitales, pasamos de tener un NPS de 65% a inicios de año, a tener un NPS de 70% al cierre de diciembre. Lo que refleja que nuestros clientes cada vez más confían en nuestros canales digitales.
- Actualmente los pagos por canales digitales representan el 39.4% de participación en la empresa, logrando un crecimiento de 5.7% respecto a diciembre de 2023

### **CANALES INTERNOS**

Celebramos la apertura de agencias en nuevo formato eficiente, que busca optimizar espacio y rentabilidad:

- Metro Angelica Gamarra
- Wong Bajada Balta

Se mantiene una red de agencias con 62 puntos de atención ubicados en 13 departamentos a nivel nacional que comprende: 43 agencias en Lima en formatos supermercados Metro y Wong y 19 en supermercados de provincias.

### **CANALES EXTERNOS**

Se recupera la presencialidad en las dotaciones de los canales de Telemarketing en más del 70% y se afianza la presencia de dotación externa asegurando mayor cobertura priorizando los puntos de mejor oportunidad y menor posicionamiento de la marca.

## Logros 2024

- Al cierre de año se obtiene un total de 146,669 tarjetas de créditos nuevas superando el resultado obtenido en el 2019 por las tiendas de Supermercado y Canales vigentes.
- El canal Telemarketing supero el 6% los resultados obtenidos en el 2024 (). Asimismo, se posiciona como el segundo canal con mayor participación de tarjetas.
- Se consigue un crecimiento del 6% en todos los PPF con volúmenes de colocaciones de S/ 292 millones.
- El Canal telemarketing logra incrementar sus ventas en PPF en 19% vs el año anterior.

## 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 Entretención 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 2024

- Seguimos liderando las ventas con tarjeta de crédito en Supermercados Metro, donde se logró una facturación de S/429.4MM y una penetración anual de 12.2%. Además, se mantuvo un crecimiento de +5.6% (+3.7M) en la venta de electro vs 2023. En el formato de Metro Almacén tuvimos un crecimiento de 4% (+5.3M).
- En Supermercados Wong, se alcanzó una facturación de S/115 MM y una penetración anual de 5.3% sobre la venta total de la cadena. En setiembre del 2024 tuvimos presencia en el evento Expovino junto a potentes ofertas comerciales, logramos superar los resultados del 2023, teniendo un crecimiento de +52% en facturación y +30% en clientes comprando en el evento.

## OTRAS ALIANZAS

A diciembre 2024, los consumos en establecimientos fuera de los supermercados Wong y Metro alcanzaron los S/ 725MM, superando por 781K la facturación del 2023; además de representar el 57% del total de la facturación de Caja Cencosud Scotiabank. Nuestros clientes con compras en AAEE se han mantenido activos y fieles en nuestra cartera, cerrando el año con una frecuencia de compra de 4.93 teniendo un crecimiento de +8% con respecto al 2023. 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 2024

- En el 2024, hemos incrementado y reforzado nuestra oferta de aliados dentro de cada rubro, con la finalidad de fortalecer nuestra propuesta de valor. Además, mantenemos una sólida relación con aliados estratégicos como Pedidos Ya, Cabify y Mercado Libre quienes han crecido sobre el año anterior +51%, +66% y +6% respectivamente.
- En el 2024 se incorporaron como aliados estratégicos Topitop, Efe, La Curacao, Entel, Rokys, Boticas y Salud, los cuales complementan la oferta de valor de la Tarjeta Cencosud.
- Se continúan haciendo campañas en sinergia con nuestros aliados NGR y DELOSI, quienes administran las cadenas de fast food más importantes del Perú.

## Inteligencia de Negocios

Durante el año 2024 nos enfocamos en tres aspectos fundamentales: la generación de mejores modelos de prospección y prevención, la automatización de procesos y la implementación de nuevas estrategias de adquisición de productos.

Los modelos de prospección nos permitieron afinar estrategias de venta; se identificaron clientes con mayor demanda de Compra de Deuda, clientes más propensos a utilizar la tarjeta durante el primer mes desde su adquisición y clientes con mayor disposición a realizar compras en cuotas.

La optimización de procesos nos facilitó la reducción en el tiempo de implementación de campañas comerciales y los flujos de información, los cuales favorecieron a los diferentes equipos de la organización, sobre todo Productos y Alianzas.

Otro logro importante durante este período fue la implementación del proceso Best Offer para productos financieros, este proceso dinamiza la gestión comercial sobre aquellos clientes que muestran su interés en la obtención de los productos Efectivo Cencosud y Avance Efectivo.

En cuanto al portafolio, se trabajó en la recuperación de clientes LPC, basándonos en estrategias de renovación y prevención de morosidad, logrando al cierre del 2024 más de 318 mil clientes listos para comprar.

### Logros 2024

- Implementación del proceso Best Offer para productos financieros, el cual dirige la gestión comercial de la Red hacia aquellos clientes que muestran intención de obtener Efectivo Cencosud o Avance Efectivo.
- Nuevos modelos analíticos para ser más precisos en la elección de clientes que demandan Compra de Deuda y para identificar clientes propensos a uso de tarjeta y compras en cuotas.
- Implementación de procesos automáticos de generación de campañas comerciales, carga de bases y envíos masivo de email y sms.

# 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 y 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 Caja está diseñado en cumplimiento a la regulación local vigente, las mejores prácticas, así como con los lineamientos y principios establecidos por el Grupo Scotiabank.

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

- Directorio: Toma de conocimiento y delegación a Comité GIR la aprobación de políticas, límites y apetito al riesgo.
- Comité de Gestión Integral de Riesgos: Aprobación y ratificación de políticas, límites y apetito al riesgo.
- Comité de Activos y Pasivos – ALCO: Evaluación de estrategia de activos y pasivos
- Comité de Modelos de Riesgo: 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.
- Comité de Cobranzas & QA: Aprobación de políticas, límites, estrategias de cobranzas.
- 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 2024, la Gerencia de Riesgos de la Caja hizo frente a retos importantes del portafolio que administra (Créditos Consumo), razón por la cual el equipo continuó desarrollando y participando en propuestas innovadoras para impulsar el valor de la cartera, siempre orientado a mantener el nivel de riesgo dentro de los resultados esperados. Asimismo, se continuó con la implementación de mejoras en los procesos/políticas que involucran la gestión del riesgo crediticio.

## 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
- Cumplimiento de requerimientos por parte del regulador local y la casa matriz
- Optimizaciones de segmentación y estrategias de Productos Financieros.

## 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

- Optimización de las campañas de Tarjeta de Crédito.
- Se realizó la liberación de acciones de mitigación implementadas a finales del 2023 ante la posibilidad de ocurrencia del fenómeno EL Niño (FEN).
- Implementación de un nuevo estimador de ingresos para la evaluación en el ofrecimiento de créditos, manteniendo el portafolio dentro del apetito de riesgo de la Caja.

### Efectivo Cencosud

- Optimización de la estrategia de originación de productos financieros con el objetivo de asegurar una oferta diferenciada según la capacidad de endeudamiento del cliente asegurando un sano crecimiento del portafolio dentro del apetito de riesgo de la Caja.
- Implementación de un nuevo perfil de riesgo en las estrategias de la campaña de Efectivo Cencosud.
- Implementación de un nuevo estimador de ingresos para la evaluación en el ofrecimiento de créditos, manteniendo el portafolio dentro del apetito de riesgo de la Caja.

### Gestión de Portafolio

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

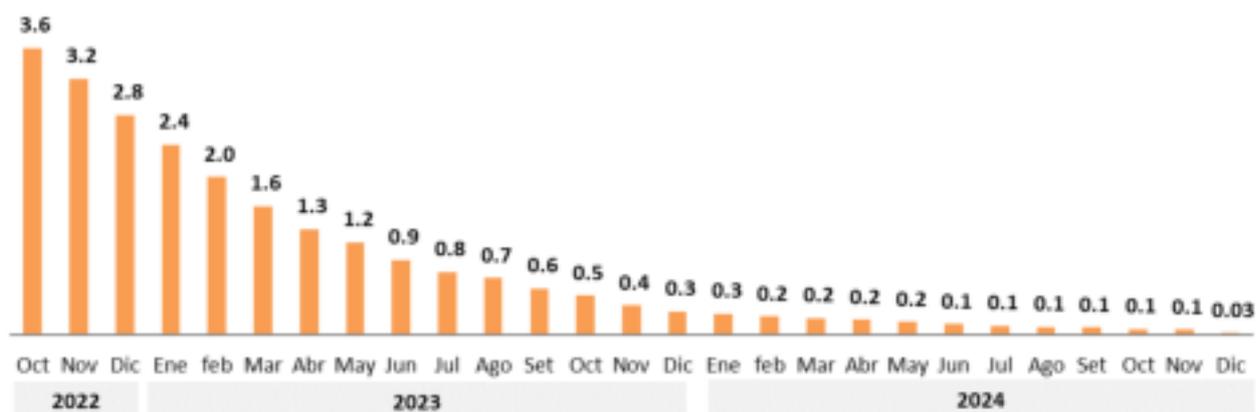
- Implementación de un nuevo estimador de ingresos para la evaluación en el ofrecimiento de créditos, manteniendo el portafolio dentro del apetito de riesgo de la Caja.
- Implementación de una nueva metodología de gestión de clientes sobreendeudados.
- Implementación un nuevo tratamiento de acciones de mitigación de deuda en los clientes tarjetahabientes de la Caja.

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 diaria y mensual mediante los diversos tableros de control; 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 Committe (LRCC), entre otros.

## SOLUCIONES DE PAGO

### Gestión de Reprogramaciones

Durante el 2024 el volumen de solicitud de reprogramaciones no fue significativo y a diciembre del 2024 el portafolio de clientes reprogramados es de 0.01% 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 refinanciamientos.



### Nueva estrategia de Cobranza Preventiva

Se mantiene la estrategia para la gestión preventiva de la cartera, conformado por variables que reflejan las características del portafolio actual. Esta estrategia está acompañada de un tratamiento de gestión de cobranza que tiene como objetivo incrementar la efectividad garantizando recordatorios de pagos en clientes de menor probabilidad de pago y mejorar la experiencia del cliente diferenciando el canal e intensidad según el riesgo.

### Benchmarking del modelo de gestión de cobranza

Como parte de la gestión de Cobranzas, asignamos la cartera Preventiva y con atraso a ocho Estudios Externos, donde uno de ellos es Operaciones Cobranzas, empresa del Grupo Scotiabank, que tiene como finalidad generar competencia 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.

### Modelo de Supervisión a las empresas de cobranzas

Durante el 2024, se continuó ejecutando el modelo de supervisión a las empresas de cobranzas, con el objetivo de asegurar la gestión al 100% de portafolio, la intensidad de gestión requerida a las estrategias de cobranzas y sumar al logro del objetivo de recuperación, los cuales consideran entre los principales:

- Criterios de evaluación y seguimiento de gestión del portafolio de cada empresa y por etapa de cobranza.
- Seguimiento y monitoreo de indicadores operativos de gestión del portafolio.
- Monitoreo y escucha de audios para asegurar la adecuada gestión del portafolio y alternativas de solución de pago al cliente.

Además, se ha implementado controles trimestrales para asegurar que el uso de datos enriquecidos por parte de las empresas de cobranzas para la gestión cumpla con la obtención previa del consentimiento del cliente según lo definido en normativa relacionada a la Protección de Datos Personales, además se ha implementado controles trimestrales para la mitigación de pérdida de información a través de visitas a las empresas de cobranzas para revisión de check list de control de usuarios, accesos por perfil, restricciones en navegación, y dispositivos.

### Cartera Castigada

En el último trimestre 2024 se observa una reducción de los niveles de castigos debido a una mejor contención de la morosidad a partir de julio 2024, como consecuencia de una mayor liquidez en el mercado y de las estrategias aplicadas en la cartera preventiva y atrasada.

En 2024 se adoptaron alternativas de recuperación de saldo castigado, 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 fue de PEN 1.2 MM.



### Gestión de Proveedores

Durante el año 2024, se continuaron con las mejores prácticas para la gestión de proveedores (TPRM), tales como: revisión y control de contratos de proveedores, registro de clientes en sistema COUPA, para que se realicen las debidas diligencias referentes a privacidad, seguridad de información, continuidad de negocios, lavado de activos y el adecuado seguimiento de cumplimiento de planes de acción de proveedores con riesgos identificados.

### MODELOS DE RIESGO

Durante el año 2024, se llevaron a cabo las siguientes actividades como parte de la gestión del riesgo de modelos:

- **Seguimiento Trimestral de los modelos vigentes:**
  - Segmentaciones de Originación (prospectos bancarizados y no bancarizados).
  - Segmentación de Comportamiento.

- Segmentación de Avance Efectivo (Disposición de Efectivo).
- Segmentación de Super Avance Efectivo (Efectivo Cencosud).
- **Seguimiento de los estimadores de Ingreso:**
  - Prospectos Bancarizados aplicado a la campaña de la Caja.
  - Prospectos No Bancarizados desarrollados por la Caja.

Además, se realizaron las siguientes actividades de gestión del riesgo:

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

En cuanto a reportes regulatorios se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Informe de Autoevaluación de Suficiencia de Capital (IASC).
- Inventario de modelos de Caja Cencosud.

El equipo de modelos estadísticos desarrolló nuevos modelos de scoring para la originación de prospectos bancarizados y Efectivo Cencosud. También se construyó un nuevo modelo de comportamiento para la gestión de portafolio. Estos nuevos modelos, que reemplazarán a los implementados en 2021, representan una renovación tecnológica. Los resultados obtenidos en la construcción han sido positivos, mejorando la discriminación actual de los modelos a reemplazar. La implementación de estos nuevos modelos está planificada para culminar durante el primer trimestre de 2025.

## 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.

En diciembre 2024, de acuerdo con la Resolución SBS N° 4221, se incorporó el Ratio de Financiación Neta Estable (RFNE) que tiene por objetivo asegurar que las entidades financieras mantengan un perfil de financiación estable con relación a la composición de sus activos y exposiciones fuera del balance (contingentes).

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 2024, se realizó el monitoreo de los indicadores de riesgo de mercado y liquidez encontrándose dentro de los límites regulatorios y de BNS. Se realizó un plan de desconcentración a fin de reducir las brechas negativas hasta ser cubiertos con el plan de acción. Adicionalmente, se están evaluando nuevas

alternativas de financiamiento con bancos locales e incentivar 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 contempla la medición a través de modelos cuantitativos que deben ser retroalimentados periódicamente y sujetos a situaciones de estrés y un sistema de control a través de límites y alertas, los cuales deben ser monitoreados permanentemente.

## **RIESGO OPERACIONAL Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO**

En el contexto de la gestión del Riesgo Operacional y la Continuidad del Negocio, es esencial que este proceso involucre a toda la estructura de gobierno de la Caja Cencosud, que abarca al Directorio, las Gerencias y todo el personal.

Se establece un enfoque integrado orientado a identificar, controlar, medir, mitigar y reportar los riesgos operacionales, alineándose con los lineamientos internos, así como con las normativas regulatorias y las mejores prácticas internacionales.

Las metodologías y programas para la gestión del riesgo operacional son fundamentales para garantizar la estabilidad y continuidad de las operaciones de una organización. A continuación, las metodologías y/o programa para la Caja Cencosud

- Eventos de Riesgo Operacional
- Indicadores Claves de Riesgos – Key Risk Indicators (KRIs)
- Evaluación de Riesgos y Controles
- Evaluación de Riesgos de Nuevas Iniciativas
- Gestión de Riesgos con Terceros (Third Party Risk Management – TPRM)
- Riesgos de Datos
- Riesgos de Ciberseguridad y Tecnología

Asimismo, la Gestión de Continuidad de Negocio – Business Continuity Management – BCM, actualmente está liderada por la Gerencia de Tecnología.

Durante el año 2024, se cumplió con la presentación de informes sobre los resultados de la gestión de riesgo operacional, los cuales fueron compartidos en el Comité de Riesgos y en el Comité de Soporte y Control de Riesgo Operacional.

### **Metodología de Eventos de Riesgo Operacional**

La metodología está diseñada para identificar potenciales eventos de pérdida operacionales que pueden afectar al negocio debido a fallas en los procesos, del personal, en los sistemas o por eventos externos. Su objetivo es gestionar y controlar estos eventos de acuerdo con el apetito y la tolerancia al riesgo definidos por la Caja.

Durante 2024, al igual que en años anteriores, se ha registrado cada evento de pérdida operacional en una base de datos específica. Esta base de eventos se convierte en una valiosa fuente de información y consulta para otras metodologías, incluyendo la Evaluación de Riesgos y Controles y la metodología de Indicadores de Riesgo.

### **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 alcance de esta evaluación abarca las líneas de negocio mediante un enfoque por familias de productos y también las unidades de soporte mediante un enfoque por unidades.

Durante 2024 se continuó implementando mejoras metodológicas con el objetivo de fortalecer el programa de evaluación de riesgos y controles a nivel local. Se logró, según lo planificado, la evaluación de las 27 matrices de riesgo en 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 2024 destacan:

- Monitoreo de 24 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**

La Caja Cencosud ha establecido políticas orientadas a la evaluación integral de riesgos en nuevas iniciativas. Estas políticas definen principios generales que guían la revisión, aprobación e implementación de productos y servicios. Su finalidad es proporcionar a las líneas de negocios una base sólida para desarrollar procesos y pautas que aseguren una evaluación de riesgos efectiva, integrándose de manera fluida en las operaciones de la Caja. Todo nuevo producto debe contar con una evaluación integral de riesgos antes de su implementación y ser actualizada posteriormente.

Durante el periodo 2024, se continuaron con las evaluaciones integrales de riesgo de las iniciativas bajo el enfoque corporativo, atendiendo dentro del programa.

### **Metodología de Riesgos por Terceros**

La Caja Cencosud reconoce que un enfoque eficaz e integrado en la gestión de riesgos es fundamental para establecer buenas prácticas al trabajar con terceros. Se busca asegurar la identificación, medición y gestión de riesgos asociados con estas relaciones, reduciendo así el riesgo potencial derivado de la contratación de terceros que prestan servicios a la Caja Cencosud como parte del grupo Scotiabank.

Durante 2024 se continuó implementando mejoras metodológicas con el objetivo de fortalecer el programa.

### **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. En el 2024 se cuenta con 56 Planes de Continuidad de Negocio (PCNs) vigentes y desplegados en las Gerencias principales. A inicios del 2024 por una decisión estratégica y en lineamiento al grupo Scotiabank, la unidad de Continuidad del Negocio fue transferida de la Subgerencia de Riesgo Operacional a la Gerencia de Tecnología.

### **Gestión de Riesgos de Datos (Data Risk)**

Los datos representan hechos, cifras e ideas en formatos físicos o electrónicos, y se crean, almacenan, transforman, agregan, transmiten y reportan a través de sistemas tecnológicos y procesos de negocio. Asimismo, se incluyen todos los datos estructurados y no estructurados gestionados por las unidades de la Caja Cencosud, abarcando también la información recibida de terceros o socios externos, y aquella compartida o administrada por ellos.

El riesgo de datos se define como la exposición a consecuencias adversas, tanto financieras como no financieras—incluyendo pérdida de ingresos, daño a la reputación, riesgos regulatorios y decisiones de gestión ineficaces—derivadas de una gestión inadecuada, interpretación incorrecta o uso inapropiado de los activos de datos de la Caja. Este riesgo puede surgir de:

- Falta de conocimiento sobre el manejo de datos.
- Supervisión y gobierno insuficientes en la gestión de riesgos de datos.
- Deficiencias en la calidad de los datos.
- Inadecuadas medidas de seguridad y protección de datos.
- Uso indebido de datos, ya sea accidental o poco ético.

Por ello, se implementan controles robustos y prácticas adecuadas para mitigar estos riesgos y asegurar una gestión efectiva de los datos. En el 2024 se han realizado evaluaciones de riesgos de datos, matrices de riesgos, nuevas iniciativas y screeners.

### **Riesgos de Ciberseguridad y Tecnología**

El riesgo de Tecnología de la Información (TI) es la posibilidad de pérdidas financieras, interrupciones operativas o daños a la reputación debido a fallas en los sistemas de TI. Los riesgos de ciberseguridad constituyen un subconjunto específico, derivados del uso de sistemas interconectados y tecnologías digitales. Estos riesgos involucran la vulneración de activos en el ciberespacio, lo que puede resultar en robo de datos personales, sabotaje, extorsión y otros eventos dañinos. La Caja Cencosud consciente de estos riesgos y como parte de Grupo Scotiabank comprende que los riesgos de TI y Ciberseguridad y TI deben estar identificados y mitigados con el objetivo de salvaguardar la integridad de la empresa y de los clientes.

# 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, contamos 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 2024, 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, y en la contratación de proveedores.
- 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, 3 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.

## Prevencción 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 2024 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



Durante el 2024, 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 **91% de ICE en noviembre de 2024**. Asimismo, volvimos a participar de la encuesta GPTW, después de 4 años, logrando la **Certificación GPTW 2024 – 2025** por tener prácticas de gestión de personas que permiten brindar una buena experiencia de trabajo a nuestros equipos. Junto con ello, también obtuvimos el reconocimiento de Buenas Prácticas Laborales del MTPE por nuestro programa **Responsabilidad Social Cencoleader** en la categoría *promoción del empleo, solidaridad empresarial y participación social en situaciones de caso fortuitos*, que condensa acciones clave para la asistencia y apoyo a grupos vulnerables donde operamos a nivel nacional.

## Atracción y desarrollo Cencoleader

### Talleres de Entrevistas

En el 2024, implementamos talleres de entrevistas para nuestros líderes de Red de Agencia y Oficina Principal 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.

Asimismo, llevamos a cabo 363 procesos, de los cuales el 81% 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 67 procesos (19%) incluyendo roles de trainers, middle, y management.

### **Automatización del Proceso de Selección**

En el 2024 lanzamos la plataforma #TeRecluto 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. A partir de ello, hemos atendido 274 procesos entre administrativos y red de agencias impactando directamente en la operatividad del área y en los tiempos de atención a nuestros clientes internos.

### **Job Posting**

En el año 2024 tuvimos 54 colaboradores promocionados siendo 38% hombres y el 62% mujeres donde 38 colaboradores eran de Red de Agencia y 16 de Oficina Administrativa, siendo el promedio de 5 promocionados mensuales. Asimismo, 14 colaboradores promocionaron a ocupar un cargo de liderazgo y 3 talentos exportamos a Scotiabank.

### **Inducción Presencial**

En 2024, se mantuvo la inducción presencial para los nuevos ingresos de Caja Cencosud Scotia en Lima Metropolitana y para los ingresos en provincias la inducción de forma virtual y 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 en 2 días, con el fin de abarcar la Inducción Corporativa y la Inducción al Puesto. El primer día de ingreso se lleva a cabo la Inducción Corporativa, la cual inicia con los submódulos de "Bienvenid@ a Caja Cencosud", "Activa tus beneficios", "Administración de Personal", "Comunicaciones y Promociones", "Aprendizaje y Desarrollo", "AML/PLAFT y Conducta de Mercado". Adicionalmente, se llevan a cabo las inducciones sobre los productos que ofrece la empresa y las principales alianzas. Estas se dividen en "Tarjetas de Crédito y Pasivos", "Productos Financieros y Seguros", "Alianzas en Supermercado y Externas" y son facilitados por los responsables expertos de las áreas respectivas. En el segundo día, se realiza la inducción al puesto por parte del área comercial. En esta participan todos los nuevos colaboradores de la Red de Agencias. En el 2024 participaron 225 colaboradores sumando 3,256 horas a lo largo del año.

### **Proceso de Selección Descentralizado - Socios Estratégicos**

Añadimos a nuestro proceso de Reclutamiento colaboraciones con 9 instituciones educativas entre universidad e institutos. 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.

## 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 2024, fuimos parte de actividades corporativas como #Empowering Women, TEDtalks, Meses de D&I. Asimismo, realizamos por primera vez en el mes de octubre un Scotia Café, Edición Equidad, donde contamos con líderes de Scotiabank y Caja Cencosud Scotiabank en nuestra oficina principal, quienes nos contaron su experiencia sobre el acceso a oportunidades en el mundo financiero y corporativo, y cómo lograron asumir cargos de mayor responsabilidad gracias al talento y esfuerzo.

## Nuestra Cultura #SUMAamosParaGanar

### Influencers de Cultura

En 2024 mantuvimos a nuestra 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.

Como parte de la organización, mantuvimos 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 91% en nuestro ICE (Índice de Compromiso del Empleado) y logrando una participación en la encuesta de 50% de colaboradores, siendo desde este 2024 la encuesta con la modalidad muestral y por olas (es decir en cada encuesta realizada, llegaba al 30% de colaboradores de manera aleatoria).

## Reunión Anual +JUNTOS 2024

En 2024 tuvimos un nuevo evento sin precedente en la historia de Caja Cencosud Scotiabank, realizamos la reunión **+Juntos Anual 2024**

Esta actividad tuvo dos objetivos: el primero, tener un espacio de comunicación y alineamiento donde podamos contar a todos los equipos de Lima de red de agencias y oficina administrativa, así como a los líderes de red de agencias de provincias, cómo cerramos el año en nuestros principales indicadores, qué proyectos estratégicos desarrollamos y cuáles son nuestros objetivos 2025. Y segundo, tener un espacio para reconocer y celebrar los logros individuales y del equipo durante todo el año. Tuvimos a más de 350 Cencoleaders reunidos en un evento que marcó un hito en este tipo de actividades de alineamiento lideradas por nuestro mismo Gerente General la cual obtuvo más de 93% de satisfacción.



# Formación y Desarrollo

## Onboarding

Durante el 2024, el proceso de Onboarding buscó potenciar la experiencia de todos los Cencoleaders que iniciaban su trayectoria laboral con nosotros, con el objetivo de que vivan desde el primer día nuestra cultura, valores y conozcan que #LaSumaDeTodos es nuestra esencia, y el camino para lograr en equipo todos nuestros objetivos y retos personales y profesionales.

Cuando hablamos de 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.

Atracción del Talento			Aprendizaje		
Reclutamiento	Selección	Previo	Inducción	Entrenamiento	Capacitación
Post de oferta laboral	Carta oferta Carta de incremento Carta de promoción	Equipo + Conex corporativa Cuidado del líder Destrocción Bienvenida	KI de bienvenida Ind. Corporativa Ind. En el Puesto	Plan de Entrenamiento - Nuevo colaborador	KI de videos CAMPUS
Mail de agradecimiento	Documentos de ingreso		Post Grupal en Fb: "Post individual en Fb - Jefe directo"	Conformidad Instalación de entrenamiento	Cursos normativos
7 días	Admin y Rad 23 días		2 días	*/- 15 días	30 días

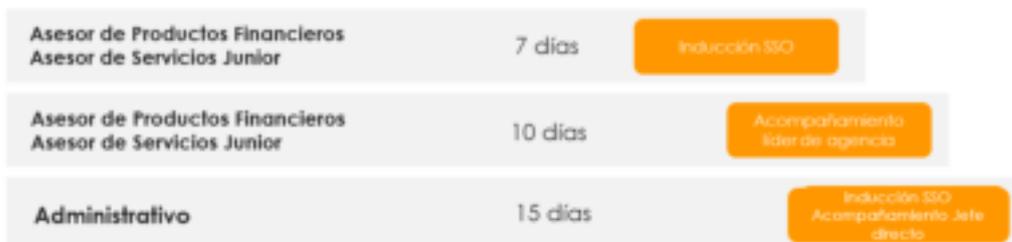
Las fases donde los colaboradores tienen una participación directa son las siguientes dimensiones:



Para el despliegue de la inducción, se estructuró una malla curricular que facilite el entendimiento de la cultura corporativa y nuestra empresa tanto para colaboradores de Oficina Principal como de Red de Agencias.



Luego de la inducción cada Cencoleader continúa un proceso de entrenamiento. 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.



## 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 definieron 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.

## Programa Líderes de Alto Vuelo

Nuestros líderes de Red de Agencia participaron en el programa de Líderes de Alto Vuelo (LAV), el cual fue diseñado con el objetivo de desarrollar hábitos comerciales sólidos y habilidades de liderazgo efectivas, a través de talleres vivenciales.

El programa estuvo conformado por 3 módulos en los que se trataron temas de Autoconocimiento, Feedback y Sinergia de Equipos, y cada uno comprendía una sesión presencial, evaluación de conocimientos y acompañamientos en las agencias para asegurar que se esté aplicando lo aprendido.

Se desplegó bajo la modalidad presencial y virtual sincrónica teniendo así la participación del 100% de los líderes de agencias de Lima y provincias (63 líderes) con un total de 756 horas.

Continuaremos realizando actividades que nos permitan llevar a nuestros equipos al máximo nivel.



## Programa de Liderazgo Estratégico

Programa cocreado con el "PAD Escuela de Dirección de la Universidad de Piura", la cual es una reconocida institución en el país, al contar con más de 45 años de experiencia en formación ejecutiva y caracterizada por trabajar con una metodología basada en el método del caso. Buscó responder a la necesidad de adaptarse a un entorno de cambios constantes, reforzando el liderazgo, trabajando temas de Negociación, Gestión del Cambio y Liderazgo en Tiempos de Transformación.

Estuvo compuesto por 9 sesiones presenciales distribuidas en 3 medias mañanas y se llevó a cabo en el mes de agosto. Participaron todos los miembros del comité de dirección, junto con otros líderes claves de Oficina Principal y en total fueron 18 participantes.



### Programa Habilidades Clave

Programa dirigido a 30 colaboradores de oficina principal, cuyo objetivo fue brindar herramientas que potencien las habilidades fundamentales para los roles entry level. Tuvo una duración de 2 medias mañanas en las que se trabajaron, tanto con teoría como con práctica, los temas de Negociación, Comunicación efectiva y Pensamiento Crítico.

El desarrollo del programa se diseñó con el PAD y las sesiones se llevaron a cabo bajo la modalidad presencial en sus instalaciones en el mes de noviembre. Se tuvo el 100% en participación y un total de 10 horas de capacitación.



## Indicadores 2024

Nuestros Cencoleaders a nivel nacional tuvieron 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. En Caja Cencosud estamos comprometidos en fortalecer nuestra cultura de Aprendizaje, a continuación, les mostramos un breve resumen de cómo nos fue el 2024 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 CencoInfluencers 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 #CencoStar

Hacia el mes de noviembre, potenciamos nuestro programa de reconocimiento para dar paso a CencoStar, un nuevo programa para reconocer a nuestros Cencoleaders y equipos más destacados en Caja Cencosud Scotiabank. Este programa actualmente tiene los siguientes criterios de evaluación:



Con el programa de Reconocimiento #CencoStar, deseamos seguir promoviendo 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.



## 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

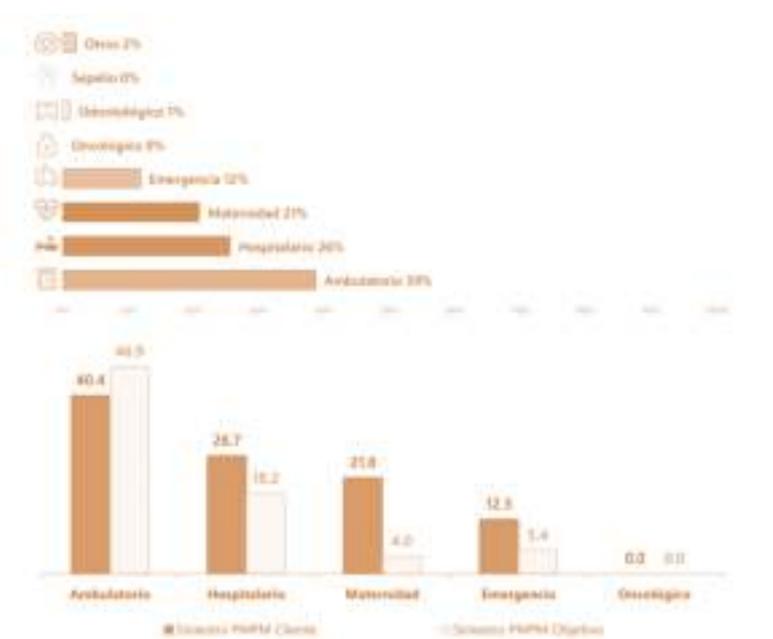
Realizamos en las áreas administrativas de oficina central teletrabajo, que según la funcionalidad del área se asignó la labor de manera permanente o híbrido previa coordinación y firma de convenio, teniendo actualmente a 33 colaboradores en teletrabajo total y 95 en híbrido. Para ello definimos, nuestros 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

Trabajamos para poder mantener las primas de salud en beneficio del colaborador y su familia ( cónyuge, o conviviente e hijos), para que puedan gozar de una atención preferencial en la red de clínicas afiliadas al sistema de salud de la EPS Rímac por ser de gran importancia para nosotros, con la continuidad de nuestro bróker y coberturas de atención médica para puedan acceder a servicios de atención médica privada mejoradas, apoyándonos el presente año con la participación en la Feria de la Salud y charlas informativas de beneficios, reforzando mediante diferentes canales de comunicación de Caja Cencosud sobre los beneficios.

### Análisis de uso global de beneficio de atención en red de Clínicas



## Aguinaldo navideño

Para el 2024, se definió hacer la entrega de aguinaldo navideño para todos los colaboradores ingresados hasta la primera semana de diciembre 2024, brindando un vale para la compra de un pavo de 8 kilos más un adicional de una tarjeta Gift Card para compras diversas en supermercados de Wong y Metro a nivel nacional, y con ello compartan una gran cena especial en la comodidad de su hogar. Además, continuando con los beneficios la empresa brinda para los más pequeños del hogar un depósito en cuenta adicional para la compra de un obsequio significativo para sus hijos que se encuentren en el rango de edad de 0 – 10 años y que se encuentren debidamente registrados en la empresa.

## Actividad Navideña

Para la celebración de la Navidad y valorar el espíritu del nacimiento de Jesús además de reforzar los lazos de confraternidad en los equipos realizamos un compartir en oficina principal, donde los colaboradores degustaron de una deliciosa chocolatada en un ambiente cálido y acogedor donde hubo sorteo de diversos artículos. Continuando con la tradicional visita de los líderes de oficina principal a toda la red de agencias de Lima y a la vez para hacer entrega algunos presentes tales como panetones y adornos navideños, disfrutando de la alegría y entusiasmo de nuestra comunidad Cencoleader.



## Bienestar Cencoleader

### **Actualización de beneficios de bienestar**

Trabajamos para brindar más bienestar para los Cencoleaders con mejora en los programas y actividades, como los beneficios de acompañamiento familiar en casos de defunción para hermanos, brindando 7 días de licencia con goce; además para brindar soporte en la salud mental contamos con un canal confiable y gratuito con seguimiento de acompañamiento (4 sesiones).

### **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 a 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.

### **Capacitación y programación de Pausas Activas**

En Caja Cencosud se realizó la programación y capacitación de los líderes de agencias para poder brindar actividades de salud como Pausas Activas las cuales se recomiendan realizar durante nuestra jornada laboral pausas de 10" a 5" minutos con ejercicios o dinámicas de relajación para desconectar y conectar con nuestra mente y cuerpo en bienestar; las dinámicas se realizaron en red de agencias y oficina central las cuales se deben ir replicando de manera permanente.

### **Celebraciones especiales**

En el año 2024, realizamos diversas actividades para poder conmemorar y celebrar las fiestas conmemorativas teniendo un compartir en red agencias y oficina central en los agasajos como por ejemplo cumpleaños de colaboradores, Aniversario de Caja Cencosud, pía de madre y padre 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.



### Cenco Feria Navideña

Para brindar la oportunidad de adquirir productos diversos a precios especiales además de poder dar la oportunidad a nuestros colaboradores de Caja Cencosud de red de agencias y oficina central, se organizó una Feria Navideña donde se ofrecieron muy buenos productos de los emprendimientos además de compartir y disfrutar de un día de diversión variados y promoción de productos naturales para la buena salud.

**Feria de Salud Cenco Scotia Bienestar**  
En la OP

(Solo Cencoleaders)

**¡Llega nuevamente la Feria de Salud Cenco Scotia Bienestar!**  
Participa de un espacio donde encontrarán profesionales de distintas especialidades médicas que brindarán **consultas gratuitas** y de esta manera, dedicar un momento al cuidado de nuestra salud.

<b>Fecha:</b> Jueves 30/01	<b>Horario:</b> 9:00 a.m. a 6:00 p.m.
<b>Lugar:</b> Av. Benavides 1555, Piso 10 (GP Cencosud Scotiabank)	<b>Especialidades:</b> Nutrición, Nutrición, Medicación de Vit. Productos para Cuidado de la Piel y más.

Para consultas, contactar a Dilemarza Gamero o al Área TIPO del equipo de X Line

**#SUMAMOSPARAGANAR**

Caja Cencosud  
Del Grupo Scotiabank

## Taller de familia

Continuando con el programa de familia el 2024 realizamos vía Teams el “Taller: Pasos para conectar con tu niño interior – Familias resilientes”; y “Taller: Cómo vivir en pareja”, teniendo la participación de los colaboradores compartiendo experiencias y realizando ejercicios para conocer nuestras propias emociones; contribuyendo de manera positiva en los hogares de cada uno de nuestros Cencoleaders.

Continuando con el programa de familia el 2024 realizamos Taller: Pasos para conectar con tu niño interior – Familias resilientes y “Taller: Cómo vivir en pareja”, teniendo la participación de los colaboradores compartiendo experiencias y realizando ejercicios para conocer nuestras propias emociones; contribuyendo de manera positiva en los hogares de cada uno de nuestros Cencoleaders.



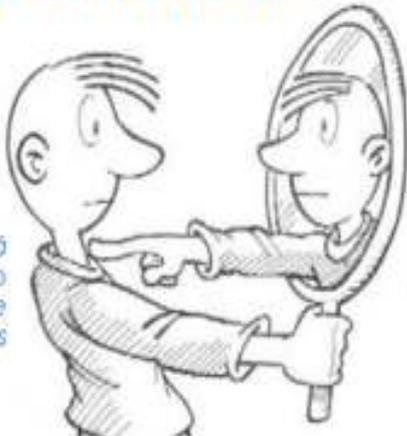
# Conóctete a ti mismo

**TEMAS DEL TALLER**

1. Conociendo a mi niño interior

*Ningún cambio será posible mientras no seas consciente de aquello que quieres transformar*

**Lise Bourbeau**



# Responsabilidad Social

## Sostenibilidad

En Caja Cencosud Scotiabank, nuestra misión es generar un impacto positivo en la comunidad y el medio ambiente. Durante el 2024, nos enfocamos en iniciativas que promuevan la educación, el bienestar y la sostenibilidad.

### **Donativo Corporativo de Libros Casa Hogar de Niños Santa María**

Participamos del donativo corporativo para implementar la biblioteca de la Casa Hogar de Niños Santa María, el cual se buscó promover la lectura de más de 150 niños, niñas y adolescentes. Se recolectó más de 200 libros de diferentes temas como literatura, ciencia, cuentos u otros con la colaboración de los colaboradores de oficina principal y red de agencia Lima.

### **Taller de Educación Financiera con Aldeas Infantiles SOS**

En el mes de julio, nuestro jefe de Planeamiento Financiero dictó una charla a las más de 100 cuidadoras que lideran las Aldeas Infantiles SOS a nivel nacional, para darles pautas de cómo hacer un presupuesto y manejar sus gastos personales, contribuyendo a su empoderamiento económico.

### **Visita a Casa Hogar Virgen del Carmen – Nietos Itinerantes**

En setiembre, realizamos una campaña en oficina principal y red de agencia para recaudar útiles de aseo y víveres no perecibles para 25 adultos mayores, en donde el día central le hicimos entrega además realizamos con ellos un taller didáctico.

### **Visita a Casa Arzobispal Nuestra Señora de la Salud**

En octubre, con la campaña de recaudación de los útiles de aseo y víveres no perecibles que tuvimos en setiembre se pudo armar canastas, adicional que los colaboradores donaron ropa en buen estado, en donde pudimos contribuir en la alimentación y vestimenta de más de 45 familias albergadas.

### **Voluntario Corporativo Navideño**

En diciembre en víspera de navidad se realizó la activación del voluntariado corporativo en Lima en la Casa Hogar de Niño Santa María en donde con la coordinación y colaboración de nuestros colaboradores logramos beneficiar a 71 niños, niñas y adolescentes con obsequios, show infantil así también de un compartir navideño.

Asimismo, el voluntariado se repercutió en provincia tales como en Trujillo en AA.HH. San Carlos - Laredo, en Chiclayo en Puesto de Salud El Sauce, Arequipa en el Hogar Asilo San Vicente de Paul en donde se benefició a más de 90 niños y 45 adultos mayores mediante donativos según la necesidad además se compartieron momentos de felicidad.

## Convenio Corporativo "Reciclaje Integral" con Aldeas Infantiles SOS

Durante el 2024 seguimos siendo 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.



## Administración de Personal

### **Automatización del Proceso de Gestión de Tiempos en colaboradores de Red de Agencias:**

En el 2024, en coordinación con el equipo de RRHH Cencosud iniciamos el despliegue de la plataforma Geo Victoria, un sistema que permite que líderes de agencias registren, modifiquen, y visualicen marcaciones, horarios, horas extras de ellos y colaboradores a su cargo en tiempo real, para generar la compensación respectiva y la automatización de descarga del reporte de tardanzas, horas extras y tiempo real de horas trabajadas. El despliegue de la plataforma estuvo conformado por las siguientes etapas:

1. Creación de accesos
2. Capacitación a líderes de agencias piloto
3. Revisión de consultas sobre el uso de la plataforma
4. Revisión de casuísticas para reportar incidencias de plataforma en caso existan
5. Capacitación a todos los líderes de la red de agencias
6. Reportes de absentismos y atención de consultas

Las últimas cuatro tareas se continúan realizando a la fecha para atender los requerimientos y consultas de los clientes internos. El objetivo principal es evitar procesos y registros manuales, reducir errores y acelerar la ejecución de tareas rutinarias para el equipo de Gestión Humana y Red Comercial.

Las últimas cuatro tareas se continúan realizando a la fecha para atender los requerimientos y consultas de los clientes internos. El objetivo principal es evitar procesos y registros manuales, reducir errores y acelerar la ejecución de tareas rutinarias para el equipo de Gestión Humana y Red Comercial.

Las últimas cuatro tareas se continúan realizando a la fecha para atender los requerimientos y consultas de los clientes internos. El objetivo principal es evitar procesos y registros manuales, reducir errores y acelerar la ejecución de tareas rutinarias para el equipo de Gestión Humana y Red Comercial.

## Relaciones Laborales

Debido al cambio de procesos de Recursos Humanos, en el 2024 se reforzó 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.

De igual forma, se realizaron capacitaciones en las reuniones mensuales de la Red Comercial para que los líderes de agencia refuercen la matriz de sanciones hacia sus colaboradores en temas de cumplimiento de jornada laboral, asistencias, código de vestimenta, prácticas de venta, cumplimiento de procedimientos, entre otros.

Debido a la implementación del nuevo esquema de bonos por parte de la Gerencia Comercial, se modificó la Política Esquema de Pago de Comisiones Variables y Bonos dirigida a todos los colaboradores cuyo objetivo es establecer un esquema de remuneración variable claro y estructurado para los colaboradores de la Red de Agencias de Caja Cencosud Scotiabank, diseñado para incentivar y recompensar el cumplimiento de las metas comerciales. En la política se presenta la actualización de los lineamientos para las posiciones de Asesor de Servicio Jr., Asesor de Servicio, Asesor de Servicio y Líder de Agencia puedan tener conocimiento de las consideraciones como el porcentaje de cumplimiento, el rango de cumplimiento según los tipos de absentismos y consideraciones para colaboradores nuevos, así como precisiones para el cálculo.

# 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 a 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 2024, asciende a la suma de S/ 197'711,834.00 (Ciento Noventa y Siete Millones Setecientos Once Mil Ochocientos Treinta y Cuatro Soles), representado por igual número de acciones nominativas e indivisibles con derecho a voto, con un valor nominal de S/ 1.00 (Un y 00/100 Sol) cada una, íntegramente suscritas y totalmente pagadas.

La estructura accionaria al 31 de diciembre de 2024:

Accionistas	N° Acciones	Estructura
Scotiabank Perú S.A.A.	100,833,035	51.00%
Cencosud Perú S. A.	96,878,798	49.00%
Cencosud Retail Perú S. A.	1	0.00%
<b>Total N° acciones</b>	<b>197,711,834</b>	<b>100.00%</b>

Acciones con derecho a voto:

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

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

## 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 2024 Caja Cencosud del Grupo Scotiabank cuenta con 583 colaboradores. La distribución por tipo de cargo y por condición de permanentes y temporales es la siguiente:

TIPO DE CARGO	2023	2024
EMPLEADOS	586	575
FUNCIONARIOS	0	0
GERENTES	9	8
TOTAL	595	583

Para efectos del reporte 2023 y 2024 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 de fecha 26 de septiembre del 2024, se eligió al señor Sebastián Ramón Arcuri, como nuevo Director Titular y Presidente del Directorio - cargos que asumió en la misma fecha- en reemplazo del señor Francisco Javier Sardón de Taboada. En Sesión de Directorio de fecha 12 de enero del 2024, el señor Pedro Ignacio Belaúnde Zuzunaga, presentó su renuncia al cargo de Directorio Titular. Posteriormente, en Sesión de Directorio de fecha 25 de enero del 2024 se eligió al señor Juan Sebastián Malagón Hidalgo, como nuevo Director Titular -cargo que asumió en la misma fecha- en reemplazo del señor Pedro Ignacio Belaúnde Zuzunaga. Asimismo, en Sesión de Directorio de fecha 21 de marzo del 2024 el señor Pedro Gabriel Ayín Temoche y la señora María Dolores Camarero Cisneros presentaron su renuncia a los cargos de Directores Suplentes. Finalmente, en Sesión de Directorio de fecha 25 de abril del 2024 la señora Inés Ostenrieder, presentó su renuncia al cargo de Directora Suplente.

### Gerencia

En Sesión de Directorio de fecha 30 de Abril del 2024, se designó al señor Fredy Ferreyra Aucaruri, como nuevo Gerente General -cargo que asumió con fecha 01 de Mayo 2024 - en reemplazo del señor Santiago Llosa Gamón. En Sesión de Directorio de fecha 25 de abril del 2024 el señor Renzo Fernández Villegas, presentó su renuncia al cargo de Gerente de Riesgo Crediticio, Mercado y Liquidez y, en esa misma fecha se eligió al señor Ricardo Bruno Vigil Sánchez, como nuevo Gerente de Riesgo Crediticio, Mercado y Liquidez - cargo que asumió con fecha 18 de abril del 2024- en reemplazo del señor Renzo Fernández Villegas. Posteriormente, en Sesión de Directorio de fecha 25 de julio del 2024 se eligió al señor Jorge Efraín Vargas Barriga, quien ejercía el cargo de Gerente de Alianzas, como nuevo Gerente de Segmentos y a la señora Milagritos Prada Zegarra, quien ejercía el cargo de Sub Gerente de Operaciones, como nueva Gerente de Operaciones- ambos cargos fueron asumidos con fecha 01 de julio del 2024. Finalmente, en Sesión de Directorio de fecha 28 de noviembre del 2024 el señor Walter García Rojas, presentó su renuncia al cargo de Gerente de Tecnología.

## **Estatuto Social**

Durante el año 2024, mediante Escritura Pública de fecha 18 de abril del 2024 otorgada ante Notario Público Dr. José Alfredo Paino Scarpatti y por Junta General Universal de Accionistas de fecha 28 de febrero del 2024 se acordó aumentar el capital de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A.; modificando así el artículo quinto de nuestro estatuto social, siendo el nuevo capital social íntegramente suscrito y pagado de S/ 197'711,834.00 (Ciento Noventa y Siete Millones Setecientos Once Mil Ochocientos Treinta y Cuatro Soles).

## **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 2024, 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 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 José 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 Juan Malagón Hidalgo (a partir del 25 de enero 2024), Eduardo Sánchez Carrión Troncón, José Luis Orbegoso y el señor Ignacio Belaúnde Zuzunaga (hasta el 12 de enero del 2024) -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 y la Subgerente de Políticas de Admisión y Gestión de Cartera.

### **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 Sebastián Arcuri (a partir del 26 de septiembre 2024) y José Luis Orbegoso -bajo la presidencia del primero de los nombrados- el Gerente General y el HR Senior Manager 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 2024, 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

### **SEBASTIÁN RAMÓN ARCURI**

**Presidente del Directorio de Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. desde el 26 de septiembre del 2024.**

Actualmente, es Vicepresidente del Directorio de Scotiabank Perú S.A.A. desde el 25 de Setiembre del 2024, CEO de Scotiabank Perú y Country Head del Grupo Scotiabank Perú, desde el 12 de Setiembre del 2024. Es Presidente del Directorio de CrediScotia Financiera S.A., Profuturo AFP S.A., Scotia Perú Holdings S.A. y Servicios cobranzas e Inversiones S.A.C. Anteriormente ha sido Entrepreneur and founder of GlobalArch Fintech Group; Director Ejecutivo de Standard Chartered Bank, donde además se desempeñó como Director Ejecutivo y Jefe Global de Eficiencia y Productividad para la División de Banca de Consumidores, Privada y Empresarial, Director general y jefe regional de banca de consumo, privada y empresarial en ASEAN y el sur de Asia; Presidente del Directorio de Permata Bank en Indonesia; Director Ejecutivo y Country Head de Banca Minorista y Gestión Patrimonial en HSBC Brasil. Asimismo, se ha desempeñado en diversas posiciones Gerenciales en HSBC (Brasil, Singapur, Corea, Filipinas, Argentina). MBA por Instituto para el Desarrollo Empresarial Argentino (ARG) con un programa de intercambio con la Universidad de San Diego, California (EE. UU.); Programa de Dirección por Singapore Management University - Singapore Institute of Directors. Bachiller en Relaciones Industriales y Laborales de la Universidad de Buenos Aires.

### **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 Vicepresidente Senior de Banca Retail & CMF Perú en Scotiabank Perú S.A.A. desde Julio del 2021. Asimismo, 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 MASTRÓKALOS VIÑAS**

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

Actualmente, 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. Magíster en Administración de Negocios (MBA) por Duke University. Bachiller en Economía de la Universidad del Pacífico.

### **JOSÉ 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 el 22 de diciembre 2022 hasta el 12 de enero del 2024.**

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 Independiente de Scotiabank Perú S.A.A. desde el 23 de marzo del 2017; y 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.**

Actualmente, 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**

Actualmente, es Gerente Retail Financiero Regional de Cencosud Chile. Asimismo, ha sido Gerente General de Cencosud Administradora de Tarjetas S.A Filial de Scotiabank Chile. Ingeniero Comercial por la Pontificia Universidad Católica de Chile.

### **JUAN SEBASTIÁN MALAGÓN HIDALGO**

**Director Titular de Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. desde el 25 de enero 2024**

Actualmente, es Vicepresidente Senior & Chief Risk Officer en Scotiabank Perú S.A.A. desde Enero del 2024; previamente fue Chief Risk Officer interino desde Agosto del 2023; y anteriormente Vicepresidente de Créditos Retail en Scotiabank Perú. Asimismo, es Director de CrediScotia Financiera S.A. Se desempeñó como Director & Chief Risk Officer en Scotiabank Panamá, como Corporate & Commercial Credit Risk Director - Global Risk Management (GRM) en The Bank of Nova Scotia, y Corporate & Commercial Credit Risk Director en Banco Colpatria S.A. Asimismo, se ha desarrollado profesionalmente ocupando diversas posiciones en entidades como Trigono S.A. (Investment Banking - Colombia) IB Partners – Trigono Ltda (Investment

Banking - Colombia), Corporación Financiera Colombiana S.A. (Grupo Aval – Colombia. Post Grado en Finanzas Corporativas por la Universidad CESA (Colegio de Estudios Superiores de Administración-Colombia). Licenciado en Administración de Universidad CESA.

#### **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 Vicepresidente de Asesoría Legal, Seguridad Corporativa y Secretaría General en Scotiabank Perú S.A.A.; previamente fue responsable de la Unidad de Cumplimiento desde julio 2012 hasta julio 2017. Anteriormente fue Gerente de Asesoría Legal Institucional entre mayo del 2003 y mayo del 2005 de Scotiabank Perú. Asimismo, es Director de Scotia Sociedad Tituladora 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. 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 AYÍN TEMOCHE**

**Director Suplente de Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. desde el 30 de setiembre de 2021 hasta el 21 de marzo del 2024.**

Es Vicepresidente de Segmentos Retail en Scotiabank Perú S.A.A. desde setiembre 2021. Previamente ocupó los cargos de 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 y Duke Corporate Education. 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 hasta el 21 de marzo del 2024.**

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**

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

Actualmente, 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.***

Actualmente, 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 hasta el 25 de abril del 2024.***

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 Máster de Finanzas en Kaplan Business School. Bachiller en Arte (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. 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 desde el 30 de abril del 2024.**

Previamente, se desempeñó como Gerente de Gestión de Clientes, 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 Máster 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. Senior Executive Program en IE de España. Transformación Digital – Centrum y Bachiller en Contabilidad de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

### JUAN CARLOS CÁCEDA DALLEYR

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

Con más de 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 hasta el 25 de abril del 2024.**

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.

### RICARDO BRUNO VIGIL SÁNCHEZ

**Gerente de Riesgo de Crédito, Mercado y Liquidez de Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú desde el 25 de abril del 2024.**

Con 18 años de experiencia en el sector financiero. Previamente se desempeñó en el área de Riesgos del Banco Pichincha, como Gerente de Gestión de Riesgo de Crédito liderando equipos de Estrategia, Admisión y Seguimiento del portafolio. Anteriormente, se desempeñó en el área de Riesgos en Crediscotia Financiera como Gerente de Créditos de Consumo y Microempresa. Magister en Finanzas por ESAN. Cuenta con especialización en Gestión de la Calidad por la Universidad Nacional Agraria La Molina, Programa de Alta Gerencia en INCAE y Diplomado en Ciencia de Datos por la Universidad Nacional de Ingeniería. Ingeniero en Gestión Empresarial por la Universidad Agraria La Molina.

### 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 hasta el 28 de noviembre del 2024.**

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.

### **MARIA 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 Segmentos desde el 25 de julio del 2024.**

**Gerente de Alianzas de Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. desde noviembre de 2020 hasta el 25 de julio del 2024.**

Previamente, se desempeñó como Subgerente de Alianzas de Supermercados desde enero de 2019 en CRAC Cencosud Scotia Perú S.A. Anteriormente, ocupó los cargos de Jefe de Publicidad en Cencosud Perú desde abril de 2010 y como Ejecutivo de Planificación en la empresa de comunicaciones Mindshare desde marzo de 2006. Magister en Innovación y Emprendimiento por la Universidad Adolfo Ibáñez de Chile. Bachiller en

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

### **MILAGRITOS PRADA ZEGARRA**

***Gerente de Operaciones desde el 25 de julio del 2024.***

Previamente, se desempeñó como Sub Subgerente de Operaciones desde el 2020 en CRAC Cencosud Scotia Perú S.A. Anteriormente, ocupó el cargo de Sub Gerente de Riesgo Operacional y Continuidad del Negocio en CRAC Cencosud Scotia Perú S.A. Cuenta con Diplomados en Gestión de Estratégica en Administración/Programa de certificación de habilidades Directivas y Diplomado en Dirección Estratégica de Operaciones. Es bachiller en Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas.