

Memoria Anual 2025



Caja
cencosud
Del Grupo **Scotiabank**®

Carta del Presidente del Directorio

Estimados accionistas,

En nombre del Directorio de Caja Cencosud Scotiabank, tengo el agrado de dirigirme a ustedes para presentar la Memoria Anual correspondiente al ejercicio 2025, un año que marcó un proceso de consolidación y transición hacia una nueva etapa de crecimiento sostenible para nuestra institución. Los resultados alcanzados reflejan avances relevantes en términos de desempeño financiero, solidez patrimonial y proyección estratégica.

El ejercicio 2025 se desarrolló en un entorno macroeconómico estable, caracterizado por una inflación contenida y una mayor previsibilidad en las condiciones financieras. Este contexto permitió al sistema financiero operar sobre bases más sólidas y generó condiciones propicias para una recuperación gradual del consumo, favoreciendo la normalización de la actividad económica.

En este marco, Caja Cencosud Scotiabank alcanzó una utilidad neta de S/ 9.5 millones, superando ampliamente los resultados obtenidos en años anteriores. Este desempeño evidencia una mejora sustancial en la rentabilidad del negocio y confirma la efectividad de las decisiones estratégicas adoptadas, así como el impacto positivo de un entorno de mayor confianza de los hogares y una progresiva reactivación de la demanda.

El contexto descrito se tradujo también en una mayor actividad comercial. Al cierre del año, el parque de tarjetas LPC (Listas Para la Compra) alcanzó las 344 mil tarjetas, superando las 320 mil registradas en 2024. Este crecimiento consolida una base de clientes más amplia y activa, y reafirma el rol de la Caja como un actor relevante en el financiamiento del consumo de los hogares en Perú.

Desde una perspectiva financiera, 2025 reflejó una mejora consistente en los principales indicadores del negocio. El Margen Financiero Neto (NIM) se incrementó de 28.7% a 29.7%, evidenciando una mayor capacidad de generación de ingresos a partir de la cartera. Esta evolución, junto con una gestión más eficiente de los recursos, permitió una mejora en el ratio de eficiencia sobre los ingresos, que pasó de 60.3% a 60.1%.

En paralelo, el foco en la calidad de la cartera impactó positivamente en una reducción significativa del ratio de Provisiones para Pérdidas Crediticias (PCL), de 15.8% a 11.4%. Estos avances estuvieron respaldados por una mayor solidez patrimonial, reflejada en un Ratio de Capital Global (RCG) que se incrementó de 14.44% a 15.83%, ubicándose ampliamente por encima de los límites regulatorios y mostrando la capacidad de la Caja para sostener su crecimiento de manera responsable.

Un factor clave detrás de estos resultados fue el fortalecimiento integral de la gestión del riesgo de crédito. A lo largo del ejercicio se profundizaron los criterios de admisión y monitoreo de cartera, priorizando la calidad y la sostenibilidad del crecimiento. Este enfoque permitió alcanzar niveles históricos de efectividad en la cobranza, evidenciando avances significativos en la disciplina de pago y en los procesos de gestión y recuperación. Como resultado, el nivel de provisiones asociadas a la cartera morosa se redujo en aproximadamente 30% respecto al año anterior, contribuyendo de manera directa al fortalecimiento de la rentabilidad. Estos logros responden a un esfuerzo estructural, con una clara orientación de largo plazo.

Asimismo, el año estuvo marcado por un hito estratégico de alta relevancia institucional: Caja Cencosud Scotiabank se convirtió en la primera caja rural del país en acceder al mercado de valores peruano, mediante la emisión de Certificados de Depósito por S/ 30 millones. Este paso significativo en la diversificación de las fuentes de financiamiento fortalece la posición institucional de la Caja y amplía su visibilidad y credibilidad ante el mercado, reafirmando nuestro compromiso con una gestión moderna, transparente y sostenible.

Desde la perspectiva del Directorio, los resultados alcanzados reflejan una ejecución disciplinada de la estrategia, una asignación responsable del capital y un manejo prudente de los riesgos, pilares fundamentales para la sostenibilidad del negocio en el largo plazo. En esa línea, se mantuvo un foco permanente en el cliente, en el fortalecimiento del talento interno y en el trabajo colaborativo, como elementos centrales del desempeño institucional y de nuestra propuesta de valor.

Mirando hacia adelante, el Directorio observa con optimismo prudente las perspectivas del negocio. El entorno presenta oportunidades relevantes para continuar profundizando el financiamiento del consumo, en un contexto que exigirá sostener elevados estándares de disciplina financiera, eficiencia operativa y gestión de riesgos. En este escenario, la Caja se encuentra adecuadamente posicionada para continuar desarrollando un crecimiento responsable, rentable y sostenible.

Finalmente, deseo expresar mi sincero agradecimiento a todos quienes hacen posible el desarrollo de Caja Cencosud Scotiabank. Seguiremos trabajando con visión de largo plazo, convicción y responsabilidad con el país, con el objetivo de continuar generando valor sostenible para nuestros colaboradores, clientes y accionistas.

Atentamente,

Sebastián Ramón Arcuri

Presidente del Directorio
Caja Cencosud Scotiabank

Declaración de responsabilidad



Lima, 30 de marzo del 2026

El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto al desarrollo del negocio de Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. durante el año 2025. Sin perjuicio de la responsabilidad que compete al emisor, los firmantes se hacen responsables por su contenido conforme a los dispositivos legales aplicables.

Sebastián Ramón Arcuri
Presidente del Directorio
Caja Cencosud Scotiabank

Juan Carlos Cáceda Dalleyr
Gerente General (acting)
Caja Cencosud Scotiabank

2025

Nuestro año en cifras

El 2025 fue un año decisivo para Caja Cencosud Scotiabank. Consolidamos la recuperación iniciada en la segunda mitad del año anterior y alcanzamos resultados que reflejan un negocio más sólido, eficiente y centrado en el cliente.

Avanzamos en la calidad de nuestra cartera, fortalecimos nuestra disciplina operativa y logramos un desempeño financiero positivo, con una utilidad neta de S/ 9.5 millones y un ROE de 6.3%. En el frente comercial, ampliamos la base de clientes, impulsamos el uso de la Tarjeta Cencosud dentro y fuera del ecosistema retail, y profundizamos nuestras capacidades digitales, lo que se refleja en indicadores de satisfacción y adopción de canales cada vez más altos.

Asimismo, seguimos construyendo una cultura centrada en las personas, con un ICE de 88% y el reconocimiento GPTW 2026–2027. Este desempeño es el resultado de una estrategia clara, un equipo comprometido y una relación sólida con nuestros clientes y aliados. Entramos al 2026 con una organización más fuerte, más eficiente y mejor preparada para seguir creciendo de manera sostenible.

Compras con TC Cencosud
S/1.206 millones

Parque LPC
344 mil

Ingresos por colocaciones
S/161 millones

Otros productos financieros
S/283 millones

Tarjetas habilitadas
119 mil

Margen de interés neto
S/141 millones

Penetración en retail
8.8%

Cartera de colocaciones
S/473 millones

Utilidad neta
S/9.5 millones

Mora*
3.16%

Scotiabank Pulso
88%

PCL (%)
8.70%

NPS
69.8%



Caja Cencosud 2025

#SumamosParaGanar

Índice

6		Nosotros
10		Entorno económico y financiero
15		Gestión financiera
19		Gestión comercial
27		Gestión integral de riesgos
33		Gestión de control interno
35		Nuestra gente
44		Responsabilidad social
47		Información complementaria

Nosotros

Caja Cencosud Scotiabank es el resultado de una alianza estratégica que combina la solidez financiera y experiencia bancaria de Scotiabank con el profundo conocimiento del consumidor y la capilaridad comercial de Cencosud. Esta integración nos permite operar con una visión clara de largo plazo, orientada a generar valor sostenible para nuestros clientes, accionistas y la sociedad.

Durante el 2025, consolidamos una organización más enfocada, disciplinada y alineada a una estrategia común. Fortalecimos nuestro gobierno corporativo, reafirmamos los roles del Directorio y la Alta Gerencia, y continuamos impulsando una gestión basada en principios de responsabilidad, transparencia y toma de decisiones informada. Este marco institucional ha sido clave para acompañar el proceso de recuperación del negocio y sentar bases sólidas para el crecimiento futuro.

Nuestra cultura organizacional se mantuvo como un eje central de la gestión. A través de la filosofía #SUMAmosParaGanar, promovimos el trabajo colaborativo, el compromiso con los objetivos estratégicos y una orientación constante al cliente. Creemos firmemente que los resultados sostenibles se construyen desde las personas, y que un equipo alineado, motivado y comprometido es un factor diferencial en un entorno cada vez más competitivo.

Así, el capítulo que sigue presenta a quienes conforman Caja Cencosud Scotiabank: nuestro Directorio, la Alta Gerencia y los equipos que día a día hacen posible la ejecución de la estrategia, reflejando una organización preparada para enfrentar los desafíos del entorno y capitalizar las oportunidades de crecimiento del negocio.

Directorio

Presidente del Directorio

Sebastián Ramón Arcuri

Vicepresidente del Directorio

Josué Ignacio Sica Aranda (1)

Juan Marcelo Rodríguez Barriga (1)

Directores

Alfredo Mastrókalos Viñas(2)

Eduardo José Sánchez Carrión Troncón (Independiente)

Eulogio Guillermo Guzmán LLona

Fernando Alberto Ureta Vicuña(3)

José Luis Orbegoso Moncloa

Juan Sebastián Malagón Hidalgo

Luis Hipólito Gastañeta Alayza (Independiente)

Directores suplentes

Alfonso Tola Rojas (Independiente)

Cristian Marcelo Siegmund Gebert

Francisco Rivadeneira Gastañeta

Susan Castillo Loo (Independiente)

- (1) En Sesión de Directorio de fecha 27 de febrero de 2025, el señor Josué Ignacio Sica Aranda, presentó su renuncia al cargo de Director Titular y Vicepresidente del Directorio. En la misma sesión, se eligió al señor Juan Marcelo Rodríguez Barriga, como nuevo Director Titular y Vicepresidente del Directorio -cargo que asumió en la misma fecha.
- (2) En Sesión de Directorio de fecha 28 de agosto de 2025 el señor Alfredo Mastrókalos Viñas, presentó su renuncia al cargo de Director Titular.
- (3) En Sesión de Directorio de fecha 27 de noviembre de 2025, se eligió al señor Fernando Alberto Ureta Vicuña, como nuevo Director Titular -cargo que asumió en la misma fecha- en reemplazo del señor Alfredo Mastrókalos Viñas.

Gerencia

Gerente General

Fredy Renzo Ferreyra Aucauri (1)

Juan Carlos Cáceda Dalleyr (1)

Plana Gerencial

Harold Javier García Cajaleón

Jorge Efraín Vargas Barriga

Juan Carlos Cáceda Dalleyr

Lucas Rego

Manuel Nuñez Eduardo

María Katherine Jiménez Carreño

Milagritos Prada Zegarra

Ricardo Bruno Vigil Sanchez

Walter Eduardo Cruzalegui Ríos

Human Resources Business Partner

Gerente de Desarrollo Comercial

Gerente de Finanzas

Gerente Comercial

Gerente de Auditoría

Gerente Legal

Gerente de Operaciones

Gerente de Riesgo Crediticio, Mercado y Liquidez

Gerente de Tecnología

- (1) En sesión de Directorio de fecha 23 de octubre de 2025, el señor Fredy Renzo Ferreyra Aucauri presentó su renuncia al cargo de Gerente General. En la misma sesión se designó al señor Juan Carlos Cáceda Dalleyr, como encargado de la Gerencia General -cargo que asumió con fecha 01 de noviembre 2025.
- (2) En Sesión de Directorio de fecha 30 de enero de 2025 se designó al señor Walter Eduardo Cruzalegui Ríos, quien ejercía el cargo de Sub Gerente de Tecnología, como nuevo Gerente de Tecnología -cargo que asumió con fecha 01 de febrero de 2025.

1 Nosotros

Cultura

En Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. (en adelante, “Caja” o “Caja Cencosud Scotiabank”), nuestro marco cultural y pilares organizacionales integran y honran la identidad de los dos grupos empresariales que nos respaldan: Scotiabank y Cencosud. Esta convergencia no solo refuerza nuestra solidez institucional, sino que también configura una cultura única, cohesionada y orientada a un propósito común.

Al iniciar el 2025, fortalecimos nuestro statement cultural y presentamos en nuestra reunión anual Juntos la filosofía #SUMamosParaGanar, concebida como el motor que impulsa el cumplimiento de los objetivos estratégicos hacia el 2025 y que promueve un profundo sentido de orgullo y pertenencia entre nuestros colaboradores.

#SUMamosParaGanar reafirmó nuestro compromiso por cerrar brechas generacionales, geográficas, de género y de origen, así como por consolidar el trabajo colaborativo en toda la organización. Esta filosofía enfatiza el mérito colectivo: dar lo mejor para ser los mejores, y ganar como un solo equipo. En Caja, la presencia del ADN de ambos grupos —Scotiabank y Cencosud— se manifiesta en cada decisión y acción diaria, permitiendo operar con una visión unificada y sin distinciones internas.

Asimismo, desde el 2024, el grupo Scotiabank había renovado sus valores corporativos para todas las empresas que componen el grupo en el país. Por ello, los valores de Responsabilidad, Integridad, Inclusión y Enfoque en el Cliente se convirtieron en el motor que potencia la vivencia de nuestros cuatro motores estratégicos para el 2025: Oferta de Valor, Gestión de Canales, Cobranza y Optimización Operativa. Estos valores han sido fundamentales para mantener la ejecución efectiva de nuestra estrategia a nivel nacional, asegurando que cada acción y decisión esté alineada con el propósito de brindar un servicio de excelencia y construir relaciones sólidas con nuestros clientes y colaboradores.



Este marco renovado nos permite avanzar hacia una cultura más conectada, consciente y orientada al impacto, reflejando nuestro compromiso con crear experiencias que generan valor para las personas, nuestros equipos y la organización.



1 Nosotros

Propósito

En Caja Cencosud Scotiabank mantenemos un propósito claro: **Dar a las personas el poder de cumplir sus sueños y proyectos rompiendo mitos sobre soluciones financieras**

Al mismo tiempo, sabemos que el bienestar empieza por casa. Cuando nuestros colaboradores se sienten bien, cuando sus familias y sus propios sueños están en el centro, ese bienestar se refleja directamente en la calidad del servicio que entregamos. Un equipo conectado y equilibrado genera clientes satisfechos, y juntos aportamos al desarrollo del país y de todos los grupos con los que interactuamos: la sociedad, nuestros proveedores, el medio ambiente y nuestros accionistas.

Además, asumimos el compromiso de que cada cliente rompa los mitos y barreras que pueda tener sobre la banca, ofreciéndoles una experiencia clara, cercana y de calidad. A través de un servicio humano y de la educación financiera, buscamos que tomen decisiones informadas, avancen hacia sus objetivos y mejoren su calidad de vida.

Nuestra Esencia #SUMAmosParaGanar

"#SUMAmosParaGanar" 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.



Entorno económico y financiero

El desempeño de Caja Cencosud Scotiabank durante el 2025 se desarrolló en un entorno económico y financiero más favorable, marcado por la consolidación de la recuperación de la actividad económica y una progresiva normalización de las principales variables macroeconómicas. Este contexto sentó las condiciones para una mayor estabilidad, fortaleciendo la confianza de los hogares y dinamizando el consumo.

A nivel local, la economía peruana mostró señales claras de recuperación, apoyada en el crecimiento de sectores clave, una inflación contenida dentro del rango meta y una política monetaria orientada a estimular la actividad económica. Estos factores contribuyeron a mejorar el poder adquisitivo de los consumidores y a reactivar la demanda por productos financieros, particularmente en el segmento de consumo.

En el ámbito financiero, el entorno de tasas de interés más estables y la solidez del sistema bancario permitieron una gestión más eficiente del fondeo y del riesgo, favoreciendo condiciones más equilibradas para la intermediación financiera. Asimismo, la evolución positiva de los indicadores externos, como el comercio internacional y las reservas internacionales, reforzó la resiliencia de la economía frente a escenarios de volatilidad global.

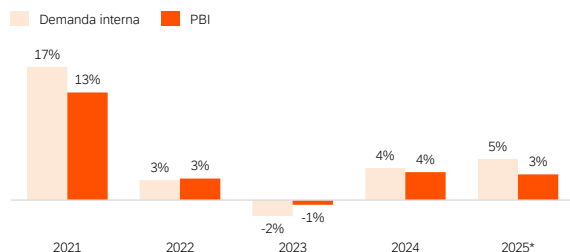
En este contexto, Caja Cencosud Scotiabank orientó su estrategia a capitalizar la recuperación del consumo, manteniendo una gestión prudente del riesgo y una visión de largo plazo. El análisis que se presenta a continuación detalla los principales elementos del entorno económico y financiero que influyeron en el desempeño del negocio durante el ejercicio.

2 Entorno económico y financiero

La economía peruana en el 2025

Durante el año 2025, la economía peruana experimentó un crecimiento favorable con una tasa de crecimiento del PBI del 3.2% (proyección al cierre de 2025), impulsado por los sectores agropecuario, minería, construcción y comercio. Asimismo, la inflación se redujo al 0.91% y alcanzó el mínimo del rango meta del Banco Central de Reserva del Perú (entre el 1% y 3% interanual).

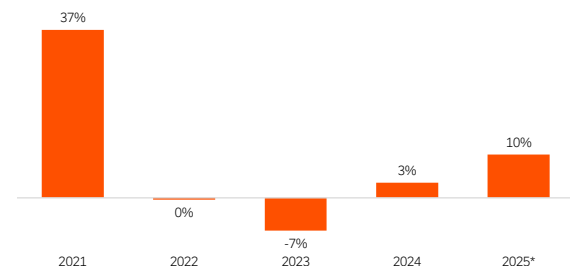
Gráfico 1
PBI y demanda interna (variación porcentual real)



*Proyección. Fuente: BCRP. Elaboración propia.

La economía peruana ha sido impulsada tanto por la expansión de las actividades primarias como por el avance de los sectores no primarios. La aceleración de la actividad no primaria, por su parte, se debió al impacto favorable del mayor gasto privado sobre los sectores construcción, comercio y servicios.

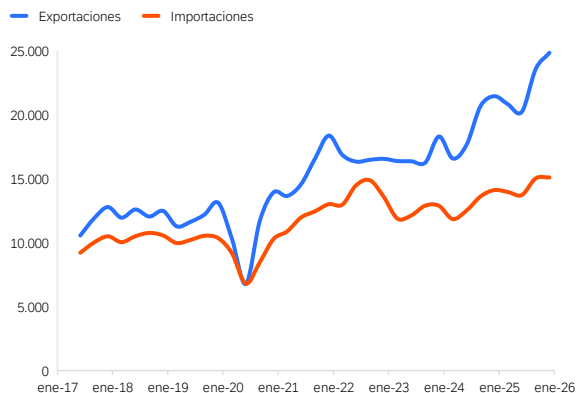
Gráfico 2
Inversión privada: 2015-2024* (variación porcentual real)



*Proyección. Fuente: BCRP. Elaboración propia.

En 2025, se proyecta un récord en las exportaciones peruanas, con estimaciones que superan los US\$ 87 mil millones. Este notable crecimiento refleja la creciente demanda y el sólido posicionamiento de los productos peruanos en el mercado internacional. El incremento se explicó principalmente por el aumento de los precios de exportación (12,1%), impulsado por productos tradicionales mineros como el oro y el cobre, así como por productos agrícolas como el café, en un contexto de mayores precios en los mercados internacionales. El alza en las cotizaciones de los metales respondió a una demanda sólida asociada a la transición energética, a la intensificación de las restricciones de oferta del cobre en setiembre, a las expectativas de una política monetaria más flexible por parte de la Reserva Federal, a la depreciación del dólar y a la persistente demanda de oro como activo refugio, en un entorno de elevada incertidumbre geopolítica.

Gráfico 3
Comercio exterior (en millones de US\$)

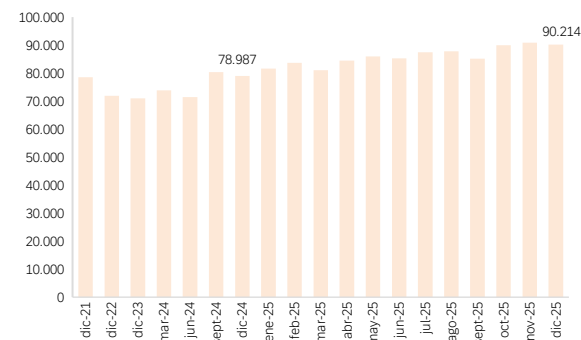


Fuente: BCRP, Estudios económicos Scotiabank Perú. Elaboración propia.

Además, la base exportadora siguió ampliándose: el número de empresas exportadoras peruanas ascendió a 8,183 entre enero y septiembre de 2025, registrando un aumento de 4.2% frente al mismo período del año anterior.

El nivel de Reservas Internacionales Netas del país totalizó los US\$ 90,898 millones a noviembre de 2025, nivel mayor en US\$ 11,911 millones al del cierre de 2024, informó el Banco Central de Reserva del Perú. Las reservas internacionales están constituidas por activos internacionales líquidos y su nivel actual es equivalente a 30.0% del PBI.

Gráfico 4
Reservas internacionales netas (en millones de US\$)



En el ámbito fiscal, la recaudación tributaria continuó expandiéndose por cuarto trimestre consecutivo, registrando un crecimiento positivo, pasando de 12.9% en el 3T25 a 12.6% en el 4T25 (con información a noviembre). A noviembre, la recaudación tributaria mejoró en mayor medida por la recaudación de impuesto a la renta de personas jurídicas, impuesto selectivo al consumo e IGV interno en un contexto de condiciones económicas favorables.

En consecuencia, el resultado del 4T25 mantendría una trayectoria de crecimiento sostenido, favorecido adicionalmente por un efecto base. Por otro lado, el gasto público creció desde 2.0% en el 3T25 hasta 2.9% al 4T25, manteniéndose en terreno positivo, pero desacelerando en línea con las expectativas de reducción del déficit fiscal (con información a noviembre). El déficit fiscal se redujo de 2.5% del PBI al cierre del 3T25 a 2.3% del PBI en noviembre de 2025, ante el incremento de los ingresos corrientes debido al crecimiento de la actividad económica, precios favorables de productos de exportación e ingresos extraordinarios por acciones de fiscalización.

2 Entorno económico y financiero

Tasas de interés

El Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) continuó con el ciclo de recortes escalonado de tasas de interés durante el 3T25, llevando la tasa de política monetaria de 4.50% en 2T25 a 4.25% al cierre del 3T25 (-25pbs), sustentado por la estabilidad de la inflación general y la inflación sin alimentos y energía. No obstante, el BCRP sigue mostrando cautela debido a la incertidumbre generada por las tensiones comerciales.

Al cierre del 3T25, la Reserva Federal redujo su tasa de interés en 25pbs, primer recorte en el año, ubicándose en el rango 4.00%-4.25%, en medio de la desaceleración del mercado laboral influenciado en parte por políticas anti migratorias y una inflación persistente en EEUU. De acuerdo con su último comunicado, la Reserva Federal espera dos recortes adicionales de 25pbs antes de fin de año, en línea con el consenso de analistas. Por otro lado, el Banco Central Europeo mantuvo su tasa de 2.15% en el 3T25. El Banco Central de Japón también optó por mantener su tasa de interés en 0.50% en el 3T25. En el caso de América Latina, México, Chile y Perú continuaron con los recortes en sus tasas de interés, reduciendo -50pbs, -25pbs y -25pbs, respectivamente. Mientras que Colombia y Brasil mantuvieron el nivel de su tasa de interés en 9.25% y 15.00%.

Tipo de cambio

El sol peruano (S/) se apreció en 4.1% durante el 4T25 respecto del dólar en términos promedio y se apreció en 3.8% en términos de fin de periodo. Así, el tipo de cambio promedio para el 4T25 fue de S/ 3.37. Dentro del trimestre, diciembre fue el mes donde la moneda nacional alcanzó su máxima apreciación, principalmente por dos factores: 1) Debilitamiento del dólar estadounidense y 2) Las altas cotizaciones internacionales de los metales de exportación como el zinc, el cobre y el oro. Durante el periodo de análisis, el BCR ha intervenido con una oferta de swaps por US\$ 2,752 millones, sin embargo, vencieron US\$ 6,748 millones en swaps. Por otro lado, el BCR intervino en el mercado spot comprando US\$ 2,750 millones en el periodo de análisis, reflejando intenciones de frenar una caída abrupta en el tipo de cambio.

Inflación

La inflación minorista, medida por la variación del Índice de Precios al Consumidor de Lima Metropolitana (IPC) pasó de -0.05% en el 3T25 a 0.26% en el 4T25. La trayectoria anual de la inflación continua estable, pasando de un ritmo anual de 1.4% en el 3T25 a 1.5% en el 4T25, ubicándose en el tramo inferior del rango meta del BCR (entre 1% y 3%). La expectativa de inflación para los próximos 12 meses fue de 2.2% a diciembre de 2025, manteniéndose en el nivel previo al cierre de 3T25, 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, se mantuvo en 2.1% en el 4T25, 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 por debajo del punto medio del rango meta del BCR, ubicándose en 1.8% en el 4T25.

Tabla 1

Tasas de interés referenciales – Bancos Centrales

Fuente: Bloomberg, Estudios Económicos Scotiabank.

(en pbs)		1T22	2T22	3T22	4T22	1T23	2T23	3T23	4T23	1T24	2T24	3T24	4T24	1T25	2T25	3T25	4T25	Var 4T25
Reserva Federal	FED	0.5	1.75	3.25	4.5	5	5.25	5.5	5.5	5.5	5.5	5	4.5	4.5	4.5	4.25	3.75	-50
Banco Central Europeo	ECB	0	0	1.25	2.5	3.5	4	4.5	4.5	4.5	4.25	3.65	3.25	2.65	2.15	2.15	2.15	0
Banco de Inglaterra	BOE	0.75	1.25	2.25	3.5	4.25	5	5.25	5.25	5.25	5.25	5	4.75	4.5	4.25	4	3.75	-25
Banco de Japón	BOJ	-0.1	-0.1	-0.1	-0.1	-0.1	-0.1	-0.1	0.1	0.1	0.2	0.25	0.5	0.5	0.5	0.5	0.75	25
Banco Central de Brasil	COPOM	11.75	13.25	13.75	13.75	13.75	13.75	12.75	11.75	10.75	10.5	10.75	12.25	14.25	15	15	15	0
Banco Central de Chile	CBC	7	9	10.75	11.25	11.25	11.25	9.5	8.25	7.25	5.75	5.5	5	5	4.75	4.5	4.5	-25
Banco Central del Perú	BCRP	4.5	6	6.75	7.5	7.75	7.75	7.25	6.75	6.25	5.75	5.25	5	4.5	4.25	4.25	4.25	0
Banco Central de México	BCM	6.5	7.75	9.25	10.5	11.25	11.25	11.25	11	11	11	10.5	10	9.5	9	8	7	-50
Banco Central de Colombia	BCC	5	7.5	10	12	13	13.25	13.25	13	12.25	11.25	10.25	9.5	9.5	9.25	9.25	9.25	0

Gráfico 5

Tipo de cambio promedio (S/ por US\$) Fuente: BCRP, Estudios económicos Scotiabank Perú.

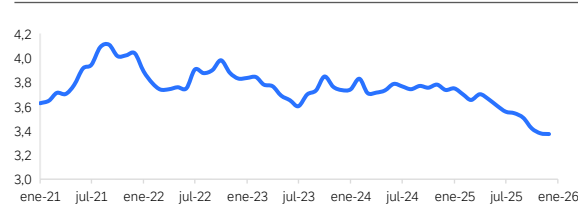
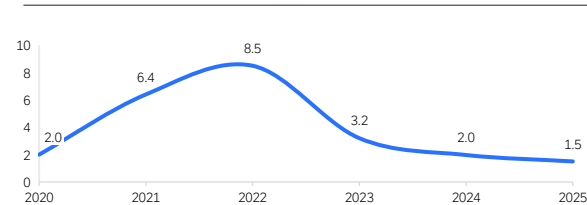


Gráfico 6

Tasa de inflación anual (%) Fuente: BCRP, Estudios económicos Scotiabank Perú.



2 Entorno económico y financiero

Sistema bancario

La actividad crediticia del sistema bancario registró una expansión para el 4T25. En términos de tipo de cambio constante, a noviembre, las colocaciones en los últimos tres meses se incrementaron en 1.6%, mientras que en términos de tipo de cambio corriente lo hicieron en 0.2%. Por otro lado, durante los últimos 12 meses culminados en noviembre, el crédito creció en 7.9% con un tipo de cambio constante. En términos de tipo de cambio corriente, hubo una expansión de 4.9%. El siguiente cuadro resume la evolución más reciente del sistema bancario:

El crédito a empresas se mantiene en terreno positivo y continúa mostrando una expansión en el cuarto trimestre del año, pasando de un ritmo anual de 5.4% en el 3T25 a 6.9% a noviembre de 2025. Las carteras que mostraron recuperación fueron el crédito a medianas, pequeñas y microempresas (de -2.1% en el 3T25 a 10.1% en el 4T25, en términos anuales). Por otro lado, el crédito a corporativo y grandes empresas pasaron a 6.2% en el 4T25 desde 9.9% en el 3T25, en términos anuales. La agrupación de los tipos de créditos se realiza 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 2.7% durante los últimos tres meses y alcanzó un crecimiento de 9.7% en términos anuales, continuando con una tendencia sólida en el trimestre de análisis. La dinámica en el 4T25 fue explicada por el buen dinamismo de los créditos hipotecarios, que continúan registrando flujos por encima del promedio anual, pasando de un crecimiento anual de 7.0% en el 3T25 a 7.5% en el 4T25, y la recuperación de los créditos de consumo, pasando de un crecimiento de 10.4% en el 3T25 a 11.8% en el 4T25.

Tabla 2
Principales cifras del sistema bancario

Fuente: Asbanc. Elaboración: Estudios Económicos Scotiabank.

(en miles de millones de S/)	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Ene-24	Feb-24	Mar-24	Abr-24	May-24	Jun-24	Jul-24	Ago-24	Set-24	Oct-24	Nov-24	Dic-24	Ene-25	Feb-25	Mar-25	Abr-25	May-25	Jun-25	Jul-25	Ago-25	Set-25	Oct-25	Nov-25	V 3m	V 12m
Total activos	385	414	515	518	501	509	519	517	522	522	516	532	529	531	533	539	534	539	547	549	544	544	545	542	551	546	546	550	554	1.6%	3.7%
Colocaciones brutas	270	286	326	350	356	350	347	344	345	349	350	353	348	348	347	347	349	350	347	352	353	356	358	359	364	365	365	364	366	0.2%	4.9%
Cartera atrasada	8	9	12	13	14	15	15	15	15	16	16	16	15	15	14	14	14	13	13	13	13	13	13	13	13	13	12	12	12	-5.7%	-12.5%
Ratio de morosidad (%)	2.94%	3.00%	3.78%	3.75%	3.93%	4.30%	4.41%	4.42%	4.45%	4.45%	4.47%	4.40%	4.41%	4.21%	4.14%	4.06%	3.90%	3.74%	3.80%	3.66%	3.71%	3.64%	3.60%	3.53%	3.52%	3.46%	3.41%	3.39%	3.26%		
Provisiones	13	14	23	22	22	23	23	23	23	23	23	23	23	22	22	22	22	21	22	21	21	22	21	21	22	22	22	22	21	-2.1%	-1.9%
Ratio de cobertura (%)	163%	161%	187%	164%	156%	151%	150%	150%	148%	147%	146%	148%	147%	151%	150%	156%	159%	163%	164%	166%	164%	166%	167%	169%	170%	172%	174%	175%	179%		
Cartera deteriorada	12	13	18	20	20	22	23	23	23	23	23	23	22	22	21	21	21	20	20	20	20	19	19	19	19	19	19	19	18	-3.4%	-10.0%
Ratio Cartera Pesada (%)	5.0	4.9	6.3	6.3	6.3	6.8	7.0	7.0	7.1	7.0	7.0	6.9	6.8	6.6	6.4	6.3	6.3	6.1	6.0	6.0	6.0	5.9	5.8	5.7	5.7	5.6	5.5	5.5	5.3		
Ratio Dolarización (%)	32.0	30.0	25.4	26.0	27.4	27.9	28.3	27.7	27.7	27.8	27.8	28.2	27.6	27.5	27.2	27.1	26.9	27.4	27.1	26.8	26.7	26.8	26.8	26.9	26.9	26.6	26.5	25.9	25.8		
Depósitos	243	257	330	331	326	331	338	338	344	343	343	349	350	359	361	367	364	369	368	368	367	366	371	366	372	368	370	369	374	1.6%	2.7%
Adeudados	23	24	20	22	25	30	27	27	25	26	27	28	29	27	26	26	25	24	25	24	24	23	23	21	23	23	23	22	22		
Patrimonio	47	53	54	57	62	67	68	68	62	63	64	65	66	67	68	69	70	72	72	74	67	69	70	72	73	75	75	76	77	3.3%	11.7%
Ratio de Capital Global (%)	14.7	14.6	15.5	14.9	14.4	16.4	16.7	17.0	15.6	15.7	16.0	15.8	16.4	16.7	16.4	16.2	16.4	16.5	17.9	18.2	16.1	16.7	16.9	16.4	16.6	16.8	16.6	16.9	16.9		
Ingresos Totales 1/	34	36	34	32	41	50	51	51	51	52	52	53	52	52	51	51	52	52	52	52	53	53	53	52	53	53	53	51	52	-2.3%	0.0%
Ratio de Eficiencia 2/	32.7	33.1	34.0	39.3	34.2	29.6	29.4	29.3	29.3	29.1	29.1	28.7	29.1	29.4	30.3	30.5	30.3	30.3	30.5	30.7	31.0	31.3	31.6	32.5	32.2	32.8	33.3	34.6	34.6		
Utilidad Neta 3/	8	9	2	7	10	9	9	9	9	9	8	8	9	9	9	10	10	10	11	11	11	12	12	13	13	13	13	14	14	5.4%	41.6%
ROA (%)	2.1%	2.2%	0.4%	1.4%	2.0%	1.8%	1.7%	1.7%	1.7%	1.7%	1.6%	1.6%	1.6%	1.7%	1.7%	1.8%	1.8%	1.9%	1.9%	2.0%	2.1%	2.1%	2.3%	2.4%	2.4%	2.4%	2.5%	2.5%	2.5%		
ROE (%)	17.3%	17.3%	3.8%	12.8%	16.5%	13.7%	13.3%	13.1%	14.0%	13.8%	13.0%	12.8%	12.9%	13.0%	13.3%	14.1%	14.3%	14.7%	14.8%	14.9%	17.0%	17.1%	17.8%	17.9%	17.9%	17.7%	18.0%	18.1%	18.1%		

2 Entorno económico y financiero

Tasas de interés bancarias

Durante el 4T25, las tasas de interés bancarias en soles se incrementaron 63pbs en promedio. La tasa activa en soles (TAMN) se incrementó hasta 15.84%. Las tasas de créditos a empresas se redujeron, en especial las tasas de medianas empresas. Las tasas de interés se redujeron en -90pbs en el crédito a medianas empresas, en -61pbs en el crédito a pequeñas empresas, -25pbs en el crédito a grandes empresas y -6pbs en el crédito a corporativo, mientras que el crédito a microempresas se incrementó en 79pbs. Por otro lado, las tasas de créditos para personas se incrementaron en 549pbs en el crédito de consumo y se redujo en -3pbs en el crédito hipotecario. La tasa pasiva en soles (TIPMN) se redujo en 16pbs a 1.98%.

Las tasas de interés en moneda extranjera se redujeron -22pbs en promedio. La tasa activa (TAMEX) se incrementó en 13pbs, pasando de 9.72% en 3T25 a 9.85% en el 4T25. Las tasas de interés para empresas se redujeron, destacando las tasas para microempresas en -272pbs, para medianas empresas en -114pbs, para grandes empresas en -29pbs, para corporativo en -23pbs y para pequeñas empresas en -15pbs. En el caso de las tasas de interés para personas se incrementaron, para los créditos de consumo se incrementaron en 298pbs y para créditos hipotecarios se mantuvieron en 6.82%. La tasa de interés pasiva (TIPMEX) se redujo en 23pbs ubicándose en un nivel de 1.1% en el periodo de análisis. Cabe destacar que el nivel de dolarización de los créditos se redujo de 26.0% en setiembre a 25.3% del total al mes de noviembre.

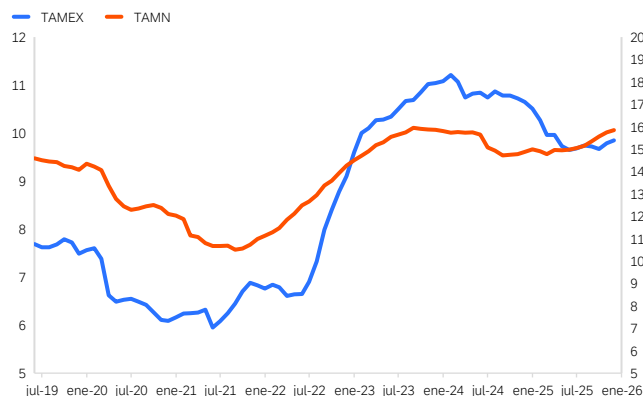
Calidad de cartera

La cartera atrasada (créditos vencidos más créditos en cobranza judicial) alcanzó un saldo de S/11.9 mil millones, reduciéndose en 12.5% durante el último año por amortizaciones ante el retiro de fondos de AFPs y buenas condiciones económicas. La tasa de morosidad se redujo en 20pbs respecto a tres meses atrás, ubicándose en 3.26% al 4T25.

La cartera deteriorada, que incluye a la cartera atrasada, refinanciada y reestructurada, alcanzó un saldo de S/18.5 mil millones (-10.0% anual). El ratio de deterioro se redujo hasta 5.3%. A noviembre de 2025, los sectores económicos con más altas tasas de morosidad fueron Construcción (11.2%), Otros servicios (5.8%), Comercio (5.5%) y Hoteles y Restaurantes (5.0%).

Gráfico 7

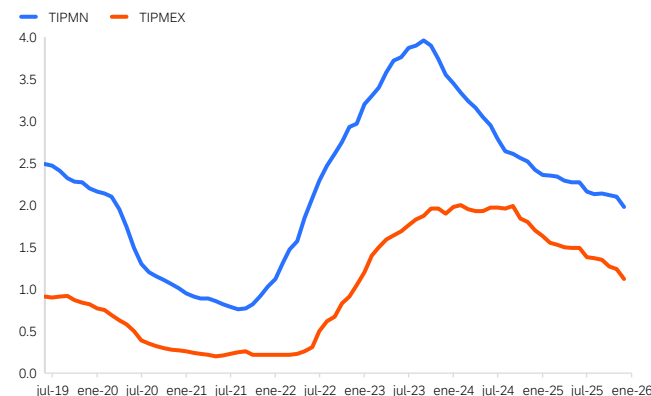
Tasas de interés activas (en %)



Fuente: BCRP, Estudios económicos Scotiabank Perú. Elaboración propia.

Gráfico 8

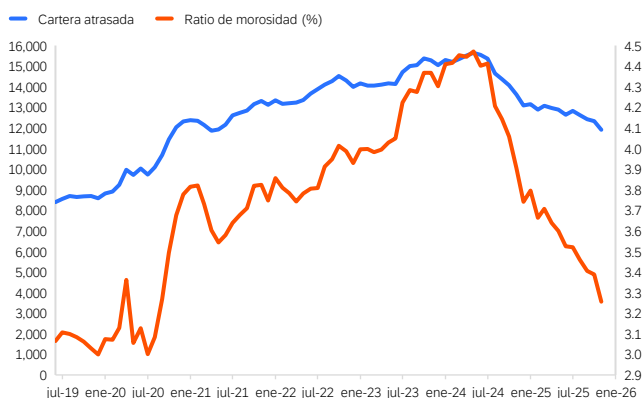
Tipo de cambio promedio (S/ por US\$)



Fuente: BCRP, Estudios económicos Scotiabank Perú. Elaboración propia.

Gráfico 9

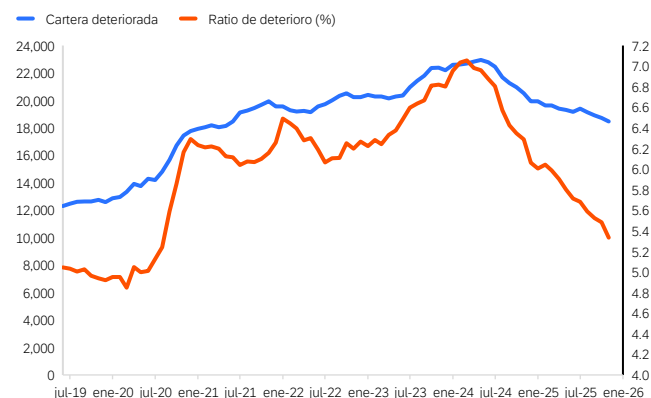
Cartera atrasada (en S/ millones)



Fuente: BCRP, Estudios económicos Scotiabank Perú. Elaboración propia.

Gráfico 10

Cartera deteriorada (en S/ millones)



Fuente: BCRP, Estudios económicos Scotiabank Perú. Elaboración propia.

Gestión financiera

Resultado neto positivo



2025 marca el retorno a la rentabilidad, sostenido por una caída importante en provisiones, mayor eficiencia operativa y un control adecuado del fondeo.

Situación económica y financiera de la empresa

Al cierre del 2025 se registró un resultado neto de S/ 9.5 millones, superior al año anterior en S/ 20.0 millones. Los ingresos por intereses fueron de S/ 163.1 millones, 5% menos frente al año anterior considerando que las colocaciones se redujeron en 23.1 millones. 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 S/ 4.2 millones de los gastos por intereses versus el año anterior.

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

Tabla 3

Evolución del Estado de Resultados (2021 – 2025)

(en millones de S/)	2021	2022	2023	2024	2025	Abs.	%
Ingresos por intereses	151.7	164.1	174.6	172.4	163.1	-9.3	-5%
Gastos por intereses	-11.7	-20.8	-34.9	-30.8	-22.4	8.3	27%
Ingresos por servicios financieros, neto	19.2	26.9	29.3	41.7	36.3	-5.4	-13%
Ingresos por servicios financieros	42.9	53.4	55.8	68.5	65.8	-2.7	-4%
Gastos por servicios financieros	-23.7	-26.5	-26.5	-26.8	-26.8	-2.7	-10%
Resultados por operaciones financieras	0.3	0.2	1.5	2.2	2.2	0.3	11%
Ingresos totales	159.6	170.4	170.6	185.6	179.5	-6.1	-3%
Provisiones para créditos directos	-56.7	-46.4	-89.0	-77.7	-54.2	23.5	30%
Gastos de administración	-117.7	-115.9	-110.0	-112.2	-112.6	-0.5	0%
Depreciaciones y amortizaciones	-2.9	-2.6	-2.6	-3.6	-3.0	0.6	17%
Valuaciones de activos y provisiones	-2.4	-0.9	-2.5	-10.5	-3.4	7.1	68%
Otros ingresos y gastos	5.6	4.5	6.7	6.0	9.3	3.3	55%
Impuesto a la renta	1.3	-5.1	6.7	1.9	-6.0	-7.9	-413%
Resultado neto del ejercicio	-13.3	4.0	-20.3	-10.4	9.5	20.0	192%

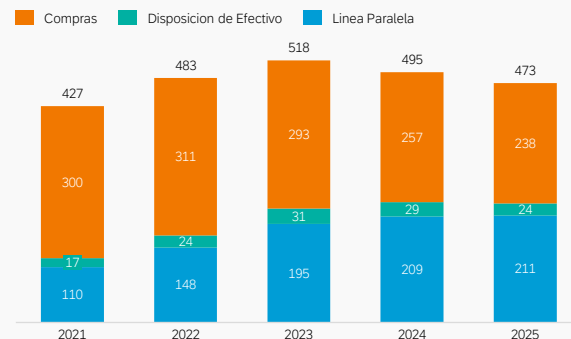
3 Gestión Financiera

Tabla 4
Evolución del Balance General (2021 – 2025)

(en millones de S/)	2021	2022	2023	2024	2025	Abs.	%
Activo total	553.9	601.7	660.9	630.4	637.5	7.2	1%
Disponible	62.9	16.7	42	67.1	83.0	16.0	24%
Inversiones disponibles para la venta	34.9	65.3	54.2	14.8	19.9	5.0	34%
Cartera de créditos (neto)	380.0	440.7	470.3	455	437.0	-17.9	-4%
Cuentas por cobrar	18.7	27.6	30.6	25.3	26.1	0.9	3%
Impuesto diferido	34.9	32.6	40.2	42.3	41.7	-0.6	-1%
Otros activos	22.4	18.9	23.5	25.9	29.7	3.9	15%
Pasivos totales	399.5	443.3	522.7	482.6	480.2	-2.4	0%
Obligaciones con el público y depósitos del sistema financiero	168.3	120.5	276.9	293.3	282.0	-11.2	-4%
Adeudados	186.0	270.2	190.9	130.6	110.2	-20.3	-16%
Cuentas por pagar	41.8	45.3	49.4	47.7	51.8	4.1	9%
Mercado de capitales	-	-	-	-	28.4	28.4	-
Otros pasivos	3.4	7.4	5.5	11.1	7.8	-3.3	-30%
Patrimonio neto	154.3	158.4	138.2	147.8	157.3	9.5	6%
Capital social	177.7	177.7	177.7	197.7	197.7	0.0	0%
Otras partidas patrimoniales	-23.4	-19.3	-39.5	-50	-40.4	9.5	19%

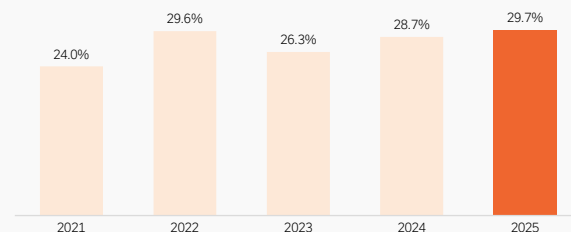
Al cierre del 2025, los activos alcanzaron la cifra de S/ 637.5 millones, mayor en S/ 7.2 millones respecto al año anterior. Explicado principalmente por mayor nivel de Disponible en S/ 16.0 millones y mayores inversiones disponibles para la venta en S/ 5.0 millones, impactado parcialmente por menores colocaciones en S/ -17.9 millones. Los pasivos alcanzaron la cifra de S/ 480.2 millones, inferior en S/ -2.4 millones respecto al mismo periodo del año anterior. Explicado por la disminución en Adeudados en S/ -20.3 millones, compensado parcialmente por un incremento de Otros Pasivos por S/ 13.8 millones. El patrimonio neto aumento en S/ 9.5 millones. La oferta de fondeo tuvo una mejora sustancial en el crecimiento de los depósitos del público.

Gráfico 11
Evolución de las colocaciones (2021 – 2025, en millones de S/)



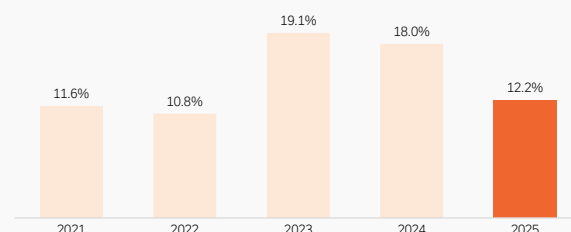
A diciembre 2025 el nivel de Colocaciones cerró en S/ 473 millones, reduciéndose en S/ 21.6 millones (-4.4%) respecto al año anterior, explicado principalmente por la menor facturación (S/ -65.6 millones).

Gráfico 12
Evolución del NIM % (2021 – 2025)



A diciembre 2025 el NIM % cerró en 29.7%, registrando un aumento de 103.5 pbs respecto al año anterior (28.7%), explicado principalmente por la reducción del gasto financiero.

Gráfico 13
Evolución del PCL % (2021 – 2025)



A diciembre 2025 el ratio de PCL % cerró en 12.2%, registrando una reducción de 5.8 p.p. respecto al año anterior (18.0%), explicado principalmente por la reducción del gasto de provisiones.

3 Gestión Financiera

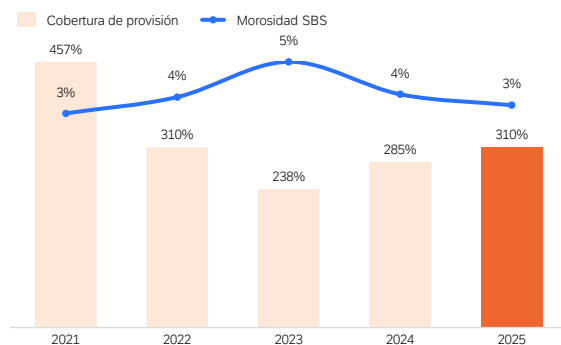
Descripción de los principales indicadores financieros

Calidad de cartera

A diciembre 2025 registramos 3.2% de morosidad, nivel por encima de nuestros principales peers (3.07% en promedio – Banco Ripley, Financiera Oh y Banco Falabella). Por otro lado, continuamos con una amplia cobertura de provisiones sobre cartera vencida (310%), superior a la del año anterior.

Gráfico 14

Créditos vencidos y cobertura de provisiones (2021 – 2025)

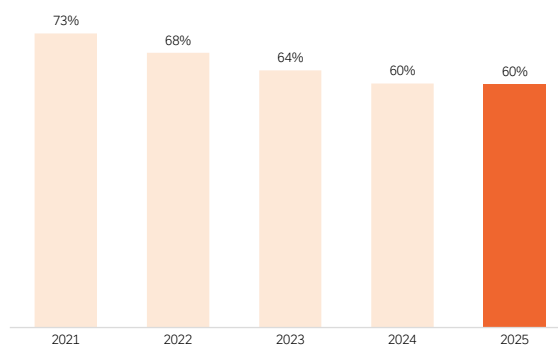


Gastos de administración / ingresos totales

En 2025, el ratio de eficiencia se ubicó en 60.1%, cifra que se encuentra por debajo a comparación del 2024 (60.3%, variación de -0.2 p.p.). Este resultado refleja que la caída de los ingresos totales (-4.0%) fue compensada por una reducción similar en los gastos de administración (-4.3%), impulsada principalmente por un mejor desempeño en Otros Gastos y menores gastos en procesos y relacionadas, lo que permitió mantener la eficiencia operativa estable frente al año previo.

Gráfico 15

Ratio de eficiencia (2021 – 2025)

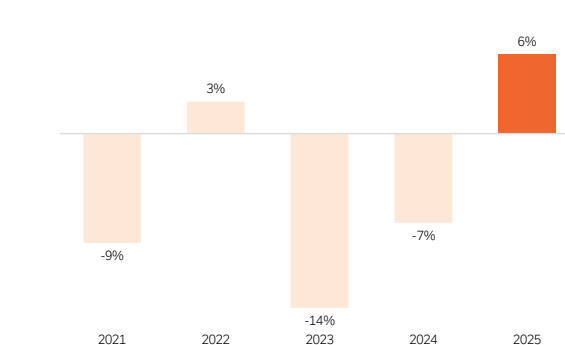


ROE anual

En 2025, el retorno sobre el patrimonio (ROE) alcanzó 6.3%, mostrando una recuperación significativa respecto al resultado registrado en 2024 (-7.0%). Esta mejora de 13.3 p.p. se explicó principalmente por la reducción en las provisiones por incobrabilidad, que disminuyeron 25% frente al año anterior. Este menor gasto por riesgo permitió revertir el resultado antes de impuestos, que pasó de una pérdida de -12.3 millones en 2024 a una utilidad de 15.5 millones en 2025.

Gráfico 16

Retorno sobre patrimonio, ROE (2021 – 2025)

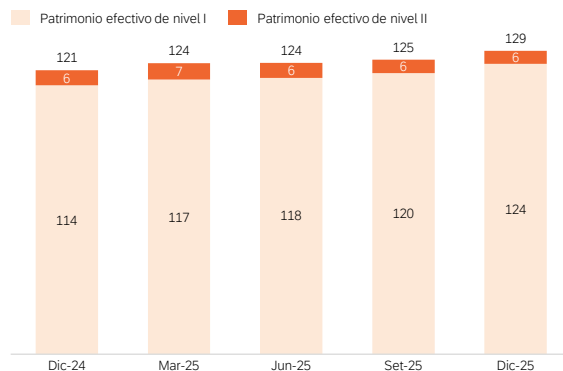


Patrimonio efectivo (S/ millones)

El total de activos ponderados por riesgo (APR) a diciembre 2025 alcanzó el monto de S/ 814.9 millones, el cual incluye los APR por riesgo de crédito, de mercado y operacional, mostrando una disminución de S/ 20.8 millones (- 2.49%) respecto a diciembre 2024 debido al menor APR por riesgo de crédito (- S/ 22.3 millones), atribuible a la menor exposición en créditos, y a la actualización del límite global de 9.5% a 10%.

Por su parte, el patrimonio efectivo total asciende a S/ 129 millones, lo que representa un incremento de S/ 8.3 millones (6.87%) respecto a diciembre de 2024, impulsado principalmente por el mayor nivel de utilidades generado durante el periodo.

Gráfico 15
Patrimonio efectivo total según nivel (en S/ millones, 2021 – 2025)

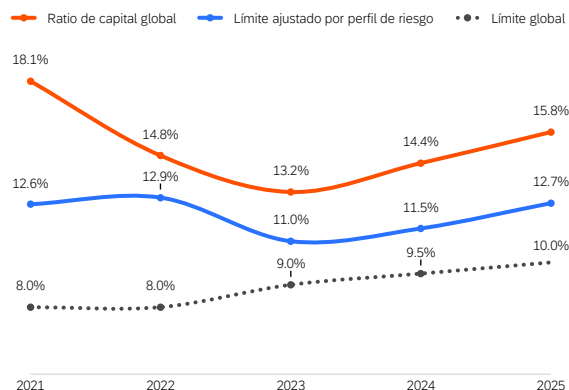


Ratio de capital global

El Ratio de Capital Global (RCG) al cierre de diciembre 2025 fue de 15.83%, registrando un aumento de 139 pbs respecto a diciembre 2024 (14.44%), debido principalmente al incremento del patrimonio efectivo por mejores resultados.

El RCG muestra una amplia holgura respecto al límite global (10%) y también frente al umbral ajustado por perfil de riesgo más holgura de 13.15%. Asimismo, el RCG se ubica por encima del nivel de alerta temprana (13.40%).

Gráfico 16
Ratio de capital global (%)



El requerimiento patrimonial por riesgo de crédito, mercado y operacional asciende a S/. 81.5 millones, más los requerimientos adicionales de Basilea III: el requerimiento de colchones S/. 19.4 millones, 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/. 2.2 millones; en total, resulta un requerimiento de S/ 103.1 millones. Dado que el Patrimonio Efectivo es de S/ 129.0 millones, la Caja tiene un excedente de patrimonio efectivo de S/ 25.9 millones.

Finalmente, la Caja supera ampliamente el requerimiento mínimo de capital ordinario de nivel 1 (15.15% frente al 4.5%) y el requerimiento mínimo de patrimonio efectivo nivel 1 (15.15% frente al 6.0%).

Tesorería

Durante el ejercicio 2025, la Caja mantuvo una posición de liquidez sólida, lo que permitió cumplir oportunamente con sus compromisos financieros y operativos, preservando su estabilidad y fortaleza financiera. La gestión de tesorería continuó enfocada en una administración prudente de los recursos, priorizando la disponibilidad y la diversificación de las fuentes de fondeo.

En el ámbito del financiamiento, el año 2025 marcó un hito relevante con la primera emisión de Certificados de Depósito Negociables (CDN) en el mercado de valores, lo que fortaleció el acceso a fuentes de financiamiento alternativas y amplió la base de inversionistas. Esta operación contribuyó a reducir la dependencia del financiamiento bancario y a mejorar la estructura de fondeo de la Caja.

Al 31 de diciembre de 2025, la Caja registró pasivos por S/ 480 millones. El mix de pasivos estuvo conformado principalmente por Obligaciones con el Público, que representaron el 65% de la estructura de fondeo, y por adeudos con instituciones financieras, con una participación del 26%. Asimismo, los Valores en Circulación representaron el 7% del total.

La estructura de financiamiento alcanzada al cierre del ejercicio evidencia una mayor diversificación y equilibrio entre fuentes retail, bancarias y de mercado, fortaleciendo la flexibilidad financiera de la Caja y respaldando su estrategia de crecimiento sostenible.

Tabla 8
Instrumentos de fondeo en el mercado de valores

Fecha de emisión	Tipo de emisión	Monto colocado	Tasa	Sobre demanda
11-Mar-25	Certificados de depósitos negociables	S/ 30 millones	5.47%	1.2X

Gestión comercial



Oferta de valor

A. Tarjeta de Crédito

Durante el 2025, Caja Cencosud Scotia consolidó su posición como actor clave en el financiamiento de consumo dentro del ecosistema retail, fortaleciendo el rol estratégico de la tarjeta de crédito como producto central para la captación, activación, uso cotidiano y fidelización de clientes.

Nuestra oferta de valor incluye el multiplicador de Puntos Bonus por cada compra. En 2025, se asignaron 53 millones de Puntos Bonus a nuestros clientes. Adicionalmente, entregamos más de S/ 169 mil en premios, lo que también forma parte de la propuesta para reconocer y potenciar su preferencia.

El año estuvo marcado por avances relevantes en fortalecimiento del portafolio, evolución comercial con foco en la experiencia, y aceleración de la innovación y digitalización del producto.

Fortalecimiento del portafolio de Tarjetas de Crédito

La tarjeta de crédito mantuvo su relevancia como el principal vehículo de financiamiento para los clientes del ecosistema, impulsada por una oferta renovada que integró beneficios más alineados con las necesidades reales de consumo. A lo largo del año, se reforzó la estrategia de segmentación, lo que permitió ofrecer productos más adecuados a los distintos perfiles de cliente, mejorando la oferta de valor en términos de flexibilidad, conveniencia y beneficios.

Como resultado de este fortalecimiento, en el 2025, el saldo de colocaciones brutas alcanzó S/ 474 millones, reflejando la solidez del portafolio y una mejora continua en la calidad de la cartera. Nuestro parque de tarjetas activas mantuvo una trayectoria favorable, registrando un crecimiento del 8% y superando las 344 mil tarjetas, con 13 meses consecutivos de expansión, lo que reafirma la consolidación del crecimiento dentro del ecosistema.

Este desempeño se sostuvo en una dinámica comercial robusta, impulsada por la venta de 119 mil nuevas tarjetas; segmentación estratégica del portafolio, que permitió el incremento en 7% del ratio de uso de la tarjeta durante los primeros 90 días y el fortalecimiento de una estrategia de retención orientada a elevar la experiencia del cliente que permitió reducir la cancelación luego del primer año de 45% a menos de 20%. La mejora en los procesos y la entrega de beneficios relevantes fueron claves para reforzar la fidelización y sostener el crecimiento de la base de clientes.

Iniciativas clave que ayudaron al fortalecimiento

Lanzamiento de la Tarjeta Premium

Oferta segmentada y repotenciada; más de 1,500 clientes nuevos en el mes de lanzamiento.

Mejora en el proceso de incremento de línea

Se superaron las 3 mil solicitudes de manera mensual

4 Gestión Comercial

Evolución comercial y experiencia del cliente

Se consolidó un modelo comercial orientado a incrementar la frecuencia de uso y la vinculación del cliente con la tarjeta, apoyado en acciones articuladas con las tiendas del grupo. La experiencia de compra se vio enriquecida con mejoras en los flujos de pago, la simplificación de procesos y la integración de nuevas funcionalidades que facilitaron un uso más intuitivo, seguro y oportuno del producto.

Asimismo, se fortaleció la sinergia con los programas de fidelización del grupo, potenciando el valor percibido mediante beneficios que promueven el uso recurrente en categorías de alta rotación. Esta alineación permitió elevar la satisfacción del cliente y consolidar la tarjeta como el medio de pago preferido dentro del ecosistema.

Iniciativas clave que ayudaron con esta evolución

Venta segmentada	Foco en ofertas según el perfil de cada cliente
Multicupón de bienvenida segmentado	Un solo cupón con múltiples beneficios para clientes nuevos e inactivos
Cuponing desde cajas (Wong y Metro)	Cupones personalizados que fortalecen el ecosistema Cencosud
Módulo de retenciones	Herramienta para extender el ciclo de vida y mejorar la experiencia de nuestros clientes
Ratio de aprobación mayor a 90%	En operaciones con tarjeta presente para nuestro producto principal
Tarjetas con clave de 4 dígitos	En reemplazo de la firma, agilizando el proceso de compra

Innovación y digitalización del producto

La evolución del portafolio estuvo acompañada por avances en capacidades digitales, tanto en originación como en gestión del producto. Se optimizaron los procesos de generación y uso, permitiendo respuestas más ágiles y personalizadas. Del mismo modo, se amplió la disponibilidad de funcionalidades digitales, promoviendo la autogestión y el acceso simplificado a servicios clave.

El impulso digital permitió consolidar un modelo más eficiente, orientado a reducir fricciones y elevar la seguridad, especialmente entre clientes con patrones de consumo recurrentes y digitales.

Iniciativas clave que ayudaron a la digitalización

Acciones preventivas a cancelación	Modelos predictivos para identificar y gestionar clientes con mayor propensión a cancelar
CVV2 dinámico	Mayor seguridad y conversión en compras online
Alerta automática por rechazos	Orientación inmediata para resolver la compra y recuperar la transacción
Tokenización	Incremento de seguridad en credenciales y experiencias para compras online sin fricción
Google Pay	Implementación de nuestra primera billetera digital, habilitando una experiencia de pago contactless y móvil

La estrategia hacia el próximo año se enfocará en profundizar la oferta de valor del producto, acelerando la digitalización, ampliando la personalización de beneficios y potenciando aún más las sinergias con el ecosistema Cencosud.

El objetivo será posicionar la tarjeta como una solución integral que combine financiamiento, conveniencia y recompensas, consolidando su rol como herramienta financiera clave para las familias y consumidores del país.



Diciembre 2025
Lanzamiento de
asistente virtual:
MIA & IAN

4 Gestión Comercial

B. Productos pasivos

Durante el ejercicio, Caja Cencosud fortaleció su portafolio de productos pasivos, conformado por el Depósito a Plazo Fijo y la Cuenta CTS, ambos orientados a ofrecer alternativas seguras, competitivas y eficientes para la gestión del ahorro de nuestros clientes.

Nuestros productos pasivos se caracterizan por montos de apertura accesibles, desde S/1.000 o US\$ 1.000, lo que permite atender a un amplio segmento de usuarios que buscan instrumentos de bajo riesgo y retornos competitivos. Asimismo, no se aplican gastos ni comisiones, optimizando la rentabilidad efectiva del ahorro. Ambos productos cuentan con el respaldo del Fondo de Seguro de Depósitos (FSD).

En el caso del Depósito a Plazo Fijo, Caja Cencosud ofrece flexibilidad en la elección de plazos de hasta 1080 días, manteniendo tasas fijas durante toda la vigencia del depósito y permitiendo la renovación automática bajo las condiciones del tarifario vigente.

Durante el periodo, y en un entorno altamente competitivo donde entidades financieras del mercado ofrecieron tasas promedio entre 3.5% y 6.0% TEA, Caja Cencosud lanzó campañas de Súper Tasas, destacando condiciones como 5.75% TEA a 180 días, reforzando la captación y el crecimiento del fondeo institucional.

Por su parte, la Cuenta CTS se consolidó como una alternativa segura y sencilla para los trabajadores del régimen privado. Su apertura es ágil y sin costos, y permite una administración eficiente del fondo de contingencia laboral.

Asimismo, en cumplimiento con la normativa vigente, los clientes pudieron disponer del 100% de sus fondos CTS hasta diciembre, lo cual generó una mayor demanda de retiro de fondos, traslados y nuevas aperturas, proceso que Caja Cencosud gestiona de manera simple.

En el contexto del sector, las entidades financieras con mayor rendimiento para CTS – como cajas municipales y financieras – alcanzaron tasas entre 6.5% y 7.0% durante el 2025, generando un entorno competitivo en el cual Caja Cencosud mantuvo su enfoque diferencial: simplicidad operativa, respaldo sólido, experiencia consistente y accesibilidad, factores clave para nuestros clientes.

En conjunto, los productos pasivos de Caja Cencosud continúan siendo pilares esenciales para el fortalecimiento del fondeo institucional y la estabilidad financiera, reforzando nuestro compromiso de brindar soluciones confiables, transparentes y alineadas a las necesidades de nuestros clientes.



Diciembre 2025
Lanzamiento de la Tarjeta de Crédito Premium

4 Gestión Comercial

C. Productos Financieros

Al cierre del 2025 se realizaron 74 millones de operaciones, equivalente a S/ 283 millones en desembolsos. En el mes de mayo, con la publicación de la Ley Anti-Spam, la venta por canal de Telemarketing se vio fuertemente afectado. Sin embargo, a pesar de que nuestro número de operaciones disminuyó en un 14% sobre el 2024, nuestro ticket promedio aumentó en un 13% sobre el mismo año.

Gráfico 17

Número de operaciones (en miles) y ticket promedio de productos financieros



Como principales iniciativas alineadas a incrementar los desembolsos y mejorar la experiencia de nuestros clientes:

- Implementamos la atención de desembolsos en horario extendido (después de las 18:00, de lunes a domingos). Esto permitió que el 35% de nuestras operaciones se realicen en el mismo día de la solicitud del cliente, mejorando en la medición NPS de la organización
- Incentivar a los clientes o potenciales clientes nos brinden el consentimiento de sus datos para fines adicionales, logrando obtener 62 mil consentimientos desde nuestra web pública y 25 mil consentimientos desde canales digitales (web y app privada) entre mayo a diciembre.

D. Seguros

Hacia el cierre de 2025, como resultado de las gestiones de control y seguimiento implementadas, las cancelaciones a 30 y 90 días se redujeron a 5.5% y 15.4%, respectivamente. Asimismo, el promedio de permanencia de los seguros alcanzó los 18 meses, impulsado por las mejoras en el onboarding del cliente y la optimización del ecosistema Coursera, que tras su reestructuración en agosto de 2025 se consolidó como una plataforma más amigable, con mejor navegación y mayores beneficios para los clientes, ampliando hasta 05 invitados para el uso de la plataforma.

En términos de colocaciones, se evidenció un impacto asociado al cierre del canal TLMK en mayo de 2025, por la publicación de la Ley anti SPAM, esto marcó un punto de ajuste en la estrategia comercial.

Durante el segundo trimestre del año, incorporamos experiencia digital a la gestión comercial a través del canal WhatsApp, habilitando el envío del mensaje de bienvenida al seguro y la medición del nivel de satisfacción del cliente respecto al proceso de venta. Esta iniciativa permitió incrementar la conversión de respuesta de 6% a 14%.

En 2025, el crossselling de Tarjeta de Crédito creció en 6 puntos porcentuales, cerrando en 15%, ello como resultado de iniciativas enfocadas en la originación, el programa de reconocimientos comerciales y las mejoras en las condiciones del seguro Vive Seguro y de nuestras tarjetas.

Desde la perspectiva de experiencia del cliente, incrementamos en 6 puntos porcentuales la atención de siniestros de seguros optativos, alcanzando un 91% de cumplimiento, lo que refleja una mejora relevante en la gestión y satisfacción del cliente en referencia al cierre 2024.

Finalmente, en los últimos meses del año incorporamos a la gestión el Reporte de Oportunidad, herramienta que nos está permitiendo identificar y medir el potencial de colocación de seguros sobre los wapeos realizados por nuestros Cencoleaders, fortaleciendo la toma de decisiones comerciales y el enfoque en oportunidades de alto valor.



Canales

Canales digitales

En el 2025 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 2025 son:

Push Notification. Implementamos una nueva funcionalidad que permite enviar avisos inmediatos directamente al dispositivo móvil, manteniendo a nuestros clientes informados en todo momento. Durante el año se realizaron aproximadamente 147 mil envíos de notificaciones push.

Disponibilidad. El uptime o nivel de disponibilidad se mantuvo en un promedio del 99% durante todo el año.

Seguridad CVVD. Incorporamos un nuevo nivel de protección denominado CVV dinámico. Este código temporal, que cambia constantemente, refuerza la seguridad en las compras online y evita que terceros puedan utilizar la tarjeta de crédito sin autorización. Se generaron 57 mil CVV dinámico.

4 Gestión Comercial

Satisfacción del cliente. Mejoramos el NPS de canales digitales, pasando de 70% a inicios de año a 75% al cierre de diciembre, lo que refleja una mayor confianza de nuestros clientes en nuestros servicios digitales.

Pagos digitales. Al cierre del 2025, las operaciones de pago de Tarjeta Cencosud realizados por canales digitales representan el 39.4% de participación en la empresa, logrando un crecimiento de 4.8% respecto a diciembre de 2024.

Seguridad Tokenización. En 2025 implementamos la tokenización de tarjetas, reemplazando los datos sensibles por códigos únicos en cada transacción. Esta innovación refuerza la seguridad de nuestros clientes en pagos digitales y reduce significativamente el riesgo de fraude

Billetera Digital. En diciembre de 2025 iniciamos el piloto de pagos con la billetera digital Google Pay. Este proyecto marca un avance en la modernización de nuestros canales digitales, ofreciendo a los clientes nuevas alternativas de pago seguras y prácticas. Con ello, reforzamos nuestro compromiso de innovación y confianza en los servicios financieros.

Autoatención. Implementamos el acceso para clientes "adicionales", los cuales pueden ingresar a la app de manera segura para consultar directamente su CVV dinámico sin depender del "titular".

Canales internos

Durante el 2025 continuamos fortaleciendo nuestra presencia a nivel nacional mediante la ampliación de formatos de agencias más eficientes, orientados a optimizar el uso del espacio y maximizar la rentabilidad. En esta línea, se concretó la apertura de la agencia:

- Metro San Felipe

Asimismo, mantuvimos nuestra estrategia de estacionalidad con la reapertura por temporada de verano de:

- Wong Asia

De esta manera, preservamos una red de 62 puntos de atención distribuidos en 13 departamentos del país, compuesta por 43 agencias en Lima ubicadas dentro de los supermercados Metro y Wong, y 19 agencias en provincias, reafirmando nuestro compromiso de accesibilidad y cercanía con nuestros clientes.

Canales externos

Como parte de la estrategia comercial 2025, priorizamos la recuperación y fortalecimiento de la dotación en los canales de Fuerza de Venta Externa, alcanzando un crecimiento del 45% respecto al 2024. Esta expansión permitió asegurar una mayor cobertura en las oficinas con mayor potencial comercial y en aquellas con menor presencia histórica de la marca.

Actualmente contamos con 6 socios estratégicos, lo que nos permite operar con una fuerza comercial robusta, flexible y enfocada en la maximización de resultados en los puntos con mejor oportunidad.

Los hitos más resaltantes del 2025 son:

- El canal de Fuerza de Venta Externa incrementó su participación en la originación de tarjetas de crédito nuevas en 11%, impulsado principalmente por la ampliación de cobertura en agencias de Lima y, de manera destacada, por la gestión en agencias atendidas exclusivamente por personal externo.
- La red de agencias alcanzó un crecimiento del 12% en colocaciones de productos financieros, logrando un volumen total de S/ 151 millones. Este desempeño estuvo liderado por el producto Crédito Efectivo Cencosud, que registró un notable crecimiento del 25% respecto al año anterior.
- Durante el 2025, el canal de Fuerza de Venta Externa se consolidó como un actor clave en la colocación de productos financieros, destacando el producto de Compra de Deuda, que creció en 281%, reflejando la efectividad de la estrategia de cobertura, especialización y presencia en campo.

Mapa 1

Distribución de agencias a nivel nacional (total de 62 agencias a cierre de 2025)



4 Gestión Comercial

Tabla 5
Distribución de agencias a nivel nacional

Agencias	Nombre	Distrito	Dirección
Lima			
Metro	Aramburú	Surquillo	Calle Las Tiendas 290
	Ate	Ate	Av. Nicolás Ayllón 4297
	Barranca	Barranca	Jr. Ramón Castilla 505, cruce con Av. 9 de Diciembre
	Barranco	Barranco	Av. Almirante Miguel Grau 513
	Breña	Breña	Av. Venezuela, cruce c/ Av. Alfonso Ugarte
	Canadá	La Victoria	Av. Canadá 1110
	Chaclacayo	Chaclacayo	Av. Nicolás Ayllón 965
	Chorrillos	Chorrillos	Av. Prolongación Paseo de la República – Plaza Lima Sur
	Comas	Comas	Av. Túpac Amaru 3900
	El Agustino	El Agustino	Jr. Áncash, cuadra 21 – C.C. Parque Agustino
	Emancipación	Lima	Jr. Cuzco 245
	Faucett	San Miguel	Av. Venezuela 5515
	Gamarra	La Victoria	Jr. Mariscal Agustín Gamarra 1215
	Gamarra	San Martín de Porres	Av. Tomás Valle Lt. 1
	Huaylas	Chorrillos	Av. Defensores del Morro 2070
	Humtec	Comas	Av. Belaúnde Oeste 980, cruce con Av. Universitaria
	Independencia	Independencia	Av. Alfredo Mendiola 3900
	Indumil	Lima	Av. Colonial 3002
	Jesús María	Jesús María	Av. General Garzón 1337
	La Curva	San Juan de Miraflores	Av. De los Héroes, cruce con Calle Jesús Poderoso 100
	La Marina	San Miguel	Av. La Marina, cuadra 25
	La Molina	La Molina	Av. La Molina 1098
	Limatambo	San Borja	Av. Angamos Este 2681
	Minka	Callao	Av. Argentina 3093 – C.C. Minka
	Miotta	San Juan de Miraflores	Av. Pedro Miotta, cruce con Av. Alipio Ponce
	Pershing	Jesús María	Av. Gregorio Escobedo 1040
	Plaza Norte	Independencia	Av. Alfredo Mendiola 1400 – C.C. Plaza Norte
	Próceres	San Juan de Lurigancho	Mz. N1, Lt. 05-U.V.APV Los Pinos
	San Juan de Lurigancho	San Juan de Lurigancho	Av. Próceres de la Independencia 1632
	Santa Anita	Santa Anita	Carretera Central 111
	Santa Clara	Ate	Av. Nicolás Ayllón 8510
	Ventanilla	Ventanilla	Av. Néstor Gambetta Mz. C Lt. 30 – 34

Agencias	Nombre	Distrito	Dirección
Wong	Aldabas	Santiago de Surco	Av. Alfredo Benavides 5250
	Asia	Cañete	Panamericana Sur KM 97.5 – Boulevard de Asia
	Ate	Ate	Av. La Molina 378
	Aurora	Miraflores	Calle Luis Arias Schreiber 270
	Bajada Balta	Miraflores	Av. Bajada Balta 626
	Benavides	Miraflores	Av. Alfredo Benavides 1401
	Camacho	La Molina	Av. Javier Prado Este 5055
	Chacarilla	Santiago de Surco	Calle Monte Bello 150
	Dos de Mayo	San Isidro	Av. Dos de Mayo 1099
	La Planicie	La Molina	Av. Ricardo Elías Aparicio 751
	Maquinarias	Santiago de Surco	Av. Santiago de Surco 4647
	Óvalo Gutiérrez	Miraflores	Av. Santa Cruz 771
	San Miguel	San Miguel	Av. Universitaria cruce c/ Av. La Marina – C.C. Plaza San Miguel
	Ucello	San Borja	Jr. Ucello 154
Provincias			
	Balta	Chiclayo	Av. José Balta 155
	Cajamarca	Cajamarca	Jr. Sor Manuela Gil 151 – C.C. El Quinde Cajamarca
	Cerro Colorado	Arequipa	Av. Aviación 602 – C.C. Arequipa Center
	Ejército	Arequipa	Av. El Ejército 601, cruce c/ Calle Jerusalén
	El Quinde	Ica	Av. Los Maestros 206
	Huánuco	Huánuco	Jr. San Martín 1171
	Ica	Ica	Av. Cutervo 124
	Lambramani	Arequipa	Av. Lambramani 325
	Luis Gonzáles	Chiclayo	Av. Luis Gonzáles 711
	Óvalo Papal	Trujillo	Mz. L Lt. 1 Urb. Vista Hermosa
	Pacífico	Nuevo Chimbote	Av. Pacífico 272
	Penta	Trujillo	Av. Mansiche 1721 – C.C. Penta Mall
	Plaza Luna	Piura	Av. Grau 1460
	Santa Elena	Chiclayo	Av. Juan Tomis Stack 250
	Trujillo Centro	Trujillo	Jr. Pizarro 700
	Tumbes	Tumbes	Jr. San Martín 275

4 Gestión Comercial

Alianzas



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

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

Los objetivos principales con Cencosud son los siguientes:

Colocar tarjetas de crédito a los clientes de Cencosud, con la finalidad de incrementar la adquisición de productos en las tiendas.

Brindar soluciones financieras a los clientes de Cencosud (Wong y Metro) mejorando la calidad de vida de las familias peruanas.

Implementar agencias de la Caja Cencosud Scotiabank y módulos de ventas en todas las tiendas de Cencosud a nivel nacional, para ofrecer a los clientes todos los productos y servicios que la Caja comercializa.

Otras alianzas



4 Gestión Comercial

Inteligencia de Negocios

Durante el año 2025 nos enfocamos en tres aspectos fundamentales:



Iniciamos el año liderando la adecuación integral a los requerimientos establecidos por la nueva Ley Anti-Spam, trabajando de manera coordinada con las áreas de Cumplimiento, Auditoría y Gestión Comercial. Se implementaron nuevos controles, el seguimiento diario de denegatorias de consentimientos y ajustes en los flujos de envío de información, reduciendo significativamente los riesgos regulatorios y reputacionales asociados. En esta misma línea, participamos activamente en iniciativas para la captura, registro y monitoreo de nuevos consentimientos.

Impulsamos la modernización analítica mediante la construcción de nuevos modelos de prospección y modelos predictivos basados en Machine Learning, orientados a anticipar comportamientos clave del cliente y fortalecer las estrategias comerciales. Estos modelos brindaron a las áreas comerciales y de portafolio una visión predictiva más precisa, incrementando la efectividad en la priorización de clientes, la asignación de esfuerzos y el diseño de campañas de adquisición, retención y activación.

Asimismo, incorporamos en una primera fase el uso de modelos de recomendación dentro del ecosistema de supermercados. Estos modelos permiten personalizar las comunicaciones comerciales y mejorar la experiencia del cliente al recomendar opciones basadas en patrones de consumo, afinidades y comportamientos transaccionales. Su implementación abre una nueva línea de innovación analítica orientada a incrementar la frecuencia de compra y el ticket promedio mediante recomendaciones más precisas y oportunas.

En cuanto al portafolio, el área participó en la generación de bases de alertas comerciales orientadas a mejorar la contactabilidad y aumentar la eficiencia en la gestión de campañas. También brindamos soporte analítico integral para la construcción de la nueva segmentación de Tarjeta Premium, identificando con mayor precisión a los clientes con probabilidad de migrar a este producto, optimizando los esfuerzos comerciales, reforzando así la estrategia de valor y diferenciación del portafolio.

Los hitos más resaltantes del 2025 son:

Alineación con Ley Anti-Spam. Implementación de políticas y procesos necesarios para la correcta aplicación de la nueva Ley Anti-Spam, minimizando su impacto en la gestión comercial.

Repotenciación de modelos de propensión de productos financieros. Contribuyó a mantener desembolsos mensuales superiores a los S/ 20 millones en Efectivo Cencosud, Compra de Deuda y Avance Efectivo.

Desarrollo de modelos de uso y saldos de tarjeta. Orientados a identificar clientes con mayor probabilidad de activar y utilizar la tarjeta durante sus primeros meses, permitiendo acciones comerciales oportunas y segmentadas

Desarrollo de modelos de recomendación. En primera fase, permite la identificación de clientes potenciales según formato de supermercado.

Procesos automáticos para la generación de alertas comerciales. Permiten la actualización oportuna de datos de clientes, la captura de consentimientos y la renovación de tarjetas.

Gestión integral de riesgos

Reconocimiento – Representantes Motores Suma

Oferta de Valor

- ✦ Pamela Ortigosa
- ✦ Luis Cordero
- ✦ Fátima Cruz

Gestión de Canales

- ✦ Alan Albertoletti
- ✦ Walter Campos
- ✦ Karla Mini

Cobranzas

- ✦ Ithair Prado
- ✦ Walter Álvarez
- ✦ Carolina Paredes



Descripción general de la Gestión Integral de Riesgos

Los objetivos centrales de la Gestión Integral de Riesgos son asegurar que los resultados de las actividades sujetas a riesgo sean predecibles y se mantengan dentro de los niveles de tolerancia definidos por la Caja, garantizando un equilibrio adecuado entre riesgo y retorno para maximizar el valor para los accionistas. El marco de gestión de riesgos se encuentra alineado con la regulación local vigente, las mejores prácticas del mercado y los lineamientos establecidos por el Grupo Scotiabank.

La gestión de riesgos se desarrolla dentro de las políticas y límites establecidos por el Directorio y conforme a la estructura de gobierno corporativo, sustentada en las siguientes instancias:

Directorio. Conoce y delega al Comité GIR la definición de políticas, límites y apetito de riesgo.

Comité de Gestión Integral de Riesgos. Aprueba y ratifica políticas, límites y apetito de riesgo.

Comité de Activos y Pasivos (ALCO). Evalúa la estrategia de administración de activos y pasivos.

Comité de Modelos de Riesgo. Supervisa los procesos vinculados a la Gestión del Riesgo de Modelos, incluyendo el desarrollo, validación, seguimiento y retiro de herramientas analíticas.

Comité de Cobranzas & QA. Define políticas, límites y estrategias de cobranza.

Foro de Créditos Retail. Conoce y aprueba iniciativas de originación y administración del portafolio bajo la autoridad del CRO del Grupo Scotiabank.

Retail Credit Risk Committee (CRiC). Aprueba iniciativas de cambio en las estrategias de originación y administración del portafolio que superen los umbrales máximos o mínimos definidos por la normativa local / global de Riesgo de Crédito.

Durante el 2025, la Gerencia de Riesgos de la Caja enfrentó retos relevantes vinculados al portafolio de Créditos de Consumo. En este contexto, el equipo impulsó iniciativas innovadoras orientadas a fortalecer el valor de la cartera, manteniendo el riesgo dentro de los parámetros esperados. Asimismo, se avanzó en la implementación de mejoras en procesos y políticas relacionadas con 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 Tarjeta de Crédito y Productos Financieros.

5 Gestión Integral de Riesgos

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

Actualización de la estrategia de originación de Tarjeta de Crédito para clientes bancarizados y no bancarizados.

Aumento de ofertas, clientes potenciales y líneas otorgadas, mediante la implementación de nuevos perfiles de riesgo del producto, nuevas herramientas analíticas (scores), optimización de los filtros y parámetros de ofertas a otorgar en la campaña.

Implementación de nueva estrategia de incremento de línea de Tarjeta de Crédito.

Optimización de filtros y definición de nuevos parámetros.

Optimización de la estrategia de Disposición de Efectivo.

Se optimizó la estrategia de este producto mediante nuevas herramientas analíticas como los nuevos perfiles de riesgo de este producto, nuevos filtros y parámetros, garantizando así un crecimiento saludable de la cartera.

Efectivo Cencosud

Optimización de la estrategia de Efectivo Cencosud

Mediante la implementación de nuevos perfiles de riesgo y la optimización de los parámetros en la estrategia la campaña, buscando asegurar un sano crecimiento del portafolio, manteniendo el apetito de riesgos 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 nuevas herramientas analíticas (perfiles de comportamientos y score)

Buscando mantener las estrategias actualizadas con modelos actualizados, asegurando que los niveles de riesgo se mantengan dentro del apetito de riesgo de la Caja y optimizando la estrategia para los préstamos Efectivo Cencosud, Disponible Efectivo, Incremento de línea de Tarjeta de Crédito (CLI) y la identificación del cliente sobreendeudado.

Implementación del nuevo modelo de Factor de Conversión Crediticia (CCF)

en las estrategias de Tarjeta de Crédito y Efectivo Cencosud. El FCC es utilizado para estimar los montos proyectados de las cuotas asociadas al producto de Tarjeta de Crédito dentro del Sistema Financiero, también es usado en el cálculo de endeudamiento del cliente permitiendo así una evaluación más precisa de su capacidad de pago.

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, Local Retail Credit Comité (LRCC), Credit Risk Comillonesittee (CRIC), entre otros.

5 Gestión Integral de Riesgos

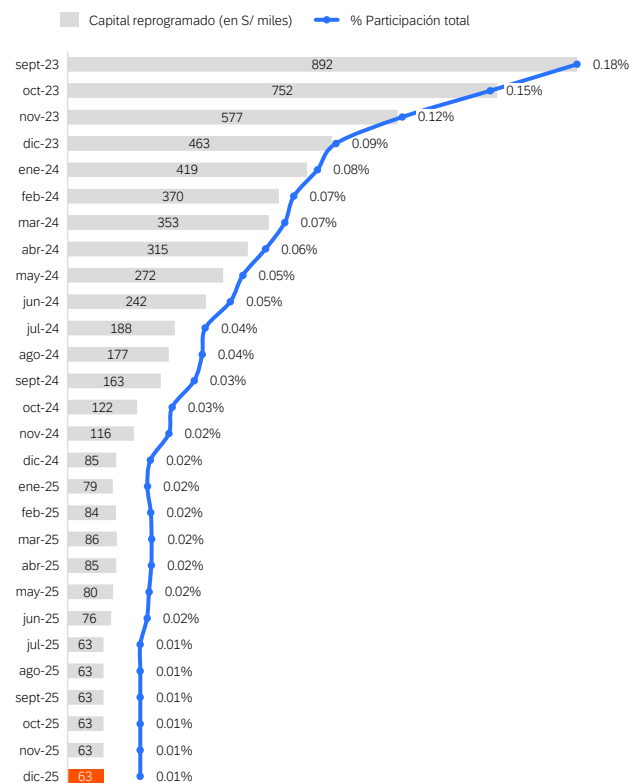
Soluciones de pago

Gestión de reprogramaciones

Durante el 2025, el volumen de solicitud de reprogramaciones no fue significativo y a diciembre del 2025 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.

Gráfico 18

Volumen de reprogramaciones y participación en portafolio



Nueva estrategia de cobranza preventiva

La estrategia de gestión preventiva de la cartera se sostiene sobre un conjunto de variables que reflejan las características del portafolio actual. Esta estrategia se encuentra coronada por un tratamiento integral de gestión de cobranza, cuyo propósito es incrementar la efectividad mediante recordatorios de pago dirigidos a clientes con menor probabilidad de cumplimiento. Al mismo tiempo, busca optimizar la experiencia del cliente diferenciando tanto el canal como la intensidad de las acciones según el nivel de riesgo identificado.

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 2025 se continuó ejecutando el modelo de supervisión a las empresas de cobranzas, con el objetivo de asegurar la gestión al 100% del portafolio, garantizar la intensidad requerida en las estrategias de cobranza y contribuir al cumplimiento de las metas de recuperación. Entre los principales componentes de este modelo se destacan:

Criterios de evaluación y seguimiento de la gestión del portafolio de cada empresa, diferenciados por etapa de cobranza.

Monitoreo permanente de indicadores operativos, orientados a medir la efectividad en la gestión del portafolio.

Escucha y validación de audios, con el fin de asegurar una adecuada gestión y ofrecer alternativas de solución de pago al cliente.

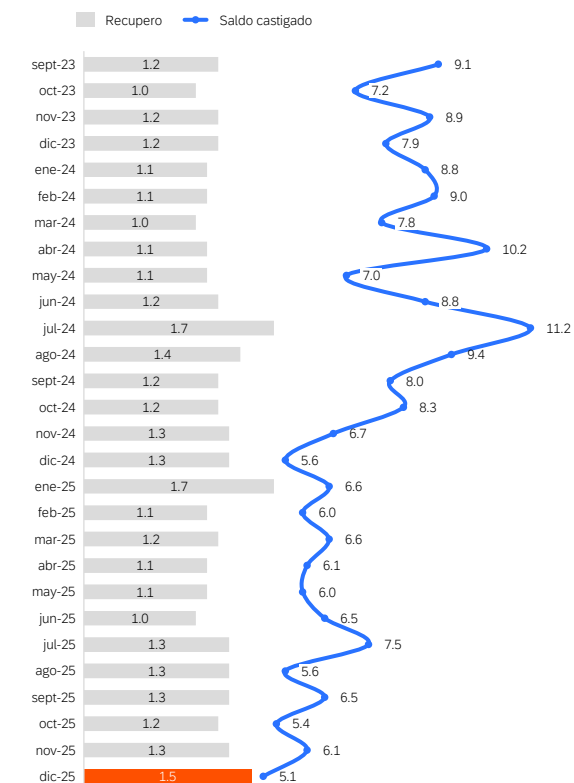
Adicionalmente, se han establecido controles mensuales para garantizar que el uso de datos enriquecidos por parte de las empresas de cobranza cumpla con la obtención previa del consentimiento del cliente, conforme a la normativa de Protección de Datos Personales. Asimismo, se implementaron controles mensuales para mitigar riesgos de pérdida de información, mediante visitas a las empresas de cobranza que incluyen la revisión de checklists de control de usuarios, accesos por perfil, restricciones de navegación y dispositivos.

Finalmente, la estrategia se fortaleció con la creación de un área segregada dedicada a la validación de la calidad de los audios en procesos de refinanciamiento, asegurando estándares superiores de cumplimiento y transparencia en la gestión.

Cartera castigada

Gráfico 19

Relación entre saldo castigado y recupero de castigos (en S/ millones)



5 Gestión Integral de Riesgos

En 2025 se implementaron alternativas innovadoras para la recuperación de saldos castigados, entre las que destacan:

Nuevas matrices de descuento dirigidas a clientes con más de cinco años de castigo.

Estrategias de priorización de deuda, orientadas a maximizar la efectividad en la gestión.

Comunicaciones digitales con mayor intensidad, ajustadas al perfil y comportamiento del cliente.

Gracias a estas acciones, el recupero promedio alcanzó los S/ 1.25 millones, consolidando un avance significativo en la gestión de recuperación.

Gestión de proveedores

Durante el año 2025 se reforzaron las mejores prácticas de gestión de proveedores (TPRM), entre las que destacan:

Revisión y control de contratos de proveedores, asegurando el cumplimiento de cláusulas críticas.

Registro de clientes en el sistema COUPA, con el fin de garantizar las debidas diligencias en materia de privacidad, seguridad de la información, continuidad de negocios y prevención de lavado de activos.

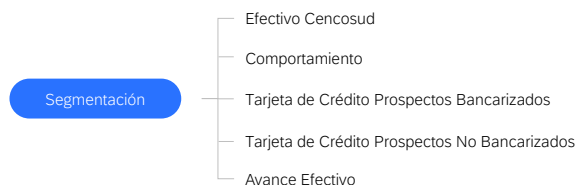
Seguimiento de planes de acción para proveedores con riesgos identificados, asegurando la trazabilidad y cumplimiento de compromisos.

Asimismo, se tomó la decisión de retirar al proveedor Recupera de toda la gestión de cobranzas, otorgando la oportunidad a estudios con mejores niveles de recuperación para gestionar otros tramos de cartera, fortaleciendo así la efectividad del proceso de cobranza.

Modelos de riesgo

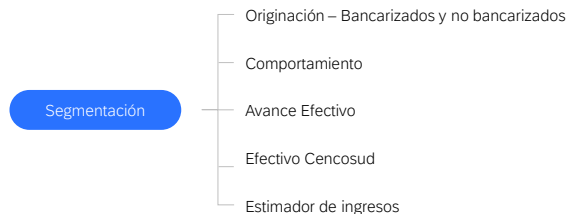
Durante el año 2025, se concretaron mejoras significativas en la modernización de herramientas analíticas, contribuyendo a la renovación tecnológica de los procesos de campañas y gestión del portafolio de la Caja. Como parte de este esfuerzo, se desarrollaron e implementaron nuevos modelos de segmentación que fortalecieron la precisión y efectividad en la toma de decisiones. Asimismo, se mantuvo un cumplimiento del 100% en la atención a las recomendaciones sobre temas de modelos del regulador (SBS) recogidas en su última visita de inspección, reafirmando nuestro compromiso con la transparencia y la solidez operativa.

Modelos implementados



En paralelo, se ejecutaron acciones clave orientadas a la gestión del riesgo de modelos, asegurando su vigencia y confiabilidad:

Seguimiento trimestral de los modelos vigentes



Se reforzó el control y monitoreo mediante la realización de las siguientes actividades:

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

Finalmente, en el ámbito de compliance y en la elaboración de reportes regulatorios, se ejecutaron las siguientes acciones:

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

5 Gestión Integral de Riesgos

Riesgo de mercado y liquidez

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

El 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 2025, se realizó el monitoreo de los indicadores de riesgo de mercado y liquidez encontrándose dentro de los límites regulatorios y de BNS. Con el objetivo de fortalecer la gestión de liquidez, se implementó un plan de desconcentración orientado a reducir brechas negativas y optimizar la estructura de fondeo, efectuándose un monitoreo continuo de avances y resultados. Adicionalmente, se están evaluando nuevas alternativas de financiamiento con bancos locales e incentivar la captación de depósitos de personales 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 2025, 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 2025, 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 2025 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 16 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 2025 destacan:

- Actualización de 28 indicadores de riesgo ejecutivos de la Caja en alineamiento a los indicadores de Scotiabank 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.
- 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) y crítico (rojo).

5 Gestión Integral de Riesgos

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 2025, 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 2025 se continuó implementando mejoras metodológicas con el objetivo de fortalecer el programa y se realizó la evaluación de servicios significativos provistos por terceros bajo la metodología de riesgo operacional y la evaluación a aquellos servicios significativos relacionados con la seguridad de la información, la gestión tecnológica y procesamientos de datos solicitada por el regulador.

La Caja al cierre del año 2024 contaba con 108 servicios activos y 98 proveedores, identificándose inicialmente 28 servicios significativos provistos por terceros que corresponden al 26% del total de servicios, los cuales fueron aprobados tanto en el Comité de Soporte y Control y en el Comité de Gestión Integral de Riesgos (GIR).

Dentro del plan de trabajo del año 2025 se incorporó el registro de los 28 servicios significativos provistos por terceros en 13 matrices, las cuales fueron aprobadas por las unidades de negocios responsables y evaluadas bajo la metodología de Riesgo Operacional, identificándose 26 riesgos con nivel de riesgo residual Bajo y con una exposición residual de S/ 207M.

La revisión regulatoria abarcó 18 proveedores que ofrecen servicios significativos relacionados con procesamiento de datos, TI y Seguridad de la Información. Como resultado, se identificaron, registraron y definieron planes de acción para los 80 riesgos identificados.

Administración de la Continuidad de Negocio – BCM

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 2025, se continuaron con las evaluaciones integrales de riesgo de las iniciativas bajo el enfoque corporativo, atendiendo dentro del programa.

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 2025 se han realizado evaluaciones de riesgos de datos a las 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.

Durante el año 2025 se presentó un análisis de escenario, basado en un ataque haciendo uso de tácticas de ingeniería social (ClickFix) con potencial filtración de datos. Como resultado del análisis se presentaron potenciales pérdidas directas e indirectas, sin embargo, se cuenta con los controles de respaldo que garantizan la recuperación rápida, se plantearon medidas de acción inmediatas, así como medidas correctivas de corto plazo.

Gestión de control interno

Cumplimiento normativo

Durante el año 2025 la función de Cumplimiento Normativo tuvo como objetivo velar por el adecuado cumplimiento del marco regulatorio aplicable, así como por la observancia de las políticas internas y lineamientos institucionales, contribuyendo al fortalecimiento de una cultura de cumplimiento y conducta responsable en toda la organización.

La gestión se desarrolló en un entorno regulatorio dinámico, caracterizado por mayores exigencias en materias de protección al consumidor, transparencia, seguridad de la información y protección de datos personales, frente a lo cual la entidad mantuvo un enfoque preventivo y transversal, articulando acciones con las distintas áreas de la organización. En esta labor, contamos con el apoyo de los equipos internos y de del Grupo Scotiabank Perú. Entre las principales actividades destinadas a asegurar una adecuada gestión de los riesgos de cumplimiento normativo, privacidad y de conducta, destacan:

- **Comunicación oportuna de las diferentes normativas** emitidas por nuestros principales reguladores (SBS, BCRP, SMV, Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales e INDECOPI), impulsando su implementación óptima de manera cercana con los equipos internos.
- **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 y acompañamiento en la implementación de iniciativas** que impulsen nuestros canales y servicios digitales, para asegurar el cumplimiento del marco de Privacidad y Ciberseguridad.

6 Gestión de Control Interno

- **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.
- **Planeamiento y ejecución del Plan de Pruebas y Monitoreos**, con el objetivo de medir el nivel de cumplimiento de normas implementadas.

Finalmente, de cara al año 2026, continuaremos fortaleciendo nuestros procesos, con especial atención a los cambios regulatorios emergentes, la implementación de herramientas que permitan una gestión más eficiente de riesgos, y el impulso de una cultura de cumplimiento, todos pilares claves para el desarrollo sostenible de la institución

Prevención de lavado de activos

En Caja Cencosud nos preocupamos en cumplir con la regulación local, las políticas, procedimientos y controles establecidos para fortalecer la lucha contra el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (en adelante LA/FT) y sus delitos precedentes. Adoptamos los más altos estándares establecidos por el Grupo Scotiabank Perú y mantenemos vigente diversos sistemas y plataformas virtuales para la mitigación del riesgo LA/FT, permitiéndonos identificar tempranamente clientes con riesgo alto.

El 2025 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 2025 mantuvimos nuestro compromiso con la experiencia de nuestros colaboradores, implementando diversos programas para elevar la satisfacción laboral, fidelización y atracción del mejor talento. Como parte de este esfuerzo, obtuvimos en Scotia Pulso, un 88% de ICE (Índice de Compromiso), reflejando altos niveles de compromiso y orgullo por pertenecer a Caja Cencosud Scotiabank.

Asimismo, participamos en la encuesta Great Place to Work (GPTW), obteniendo nuevamente la Certificación GPTW 2026–2027, que reconoce nuestras prácticas de gestión de personas y el entorno laboral positivo que promovemos.

Finalmente, fuimos finalistas del Premio ABE 2025, en la categoría Transformación de la Organización en un entorno digital, por nuestro programa #SUMAamosParaGanar, consolidando así nuestra cultura y estrategia hacia un solo objetivo.

Atracción y desarrollo Cencoleader

Talleres de entrevistas

En el 2025, 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 475 procesos, de los cuales el 90% 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 44 procesos (10%) 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, en el año 2025 hemos atendido 475 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 2025 tuvimos 50 colaboradores promocionados siendo 30% hombres y el 70% mujeres donde 38 colaboradores eran de Red de Agencia y 16 de Oficina Administrativa, siendo el promedio de 5 promocionados mensuales. Asimismo, 7 colaboradores promocionaron a ocupar un cargo de liderazgo, 2 talentos fueron exportados a Scotiabank y recibimos 1 talento de Scotiabank para la caja

7 Nuestra gente

Inducción presencial

En 2025, 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 empiezan a formar parte de un equipo en el que todos #SUMAamosParaGanar, lo cual 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 3 días, con el fin de abarcar la Inducción Corporativa, la Inducción en Oferta de Valor y la Inducción al Puesto. El primer día de ingreso se realiza la Inducción Corporativa, la cual inicia con los submódulos de "Bienvenido@ a Caja Cencosud", "Cultura y Comunicación", "Administración de Personal", "Bienestar", "Aprendizaje y Desarrollo", y "Protección de Datos". En el segundo día, se llevan a cabo las inducciones sobre los productos que ofrece la empresa y las principales alianzas. Estas se dividen en "Tarjetas de Crédito", "CTS y Depósitos a Plazo Fijo", "Productos Financieros y Seguros" y "Alianzas en Supermercado y Externas", adicionalmente se hace la capacitación normativa de "Conducta de Mercado". Todos estos temas son facilitados por los responsables expertos de las áreas respectivas. En el Tercer 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 2025 participaron 383 colaboradores sumando 7,660 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 2025, fuimos parte de actividades corporativas como #Empowering Women, TEDtalks, Meses de D&I. Asimismo, fuimos parte de la campaña por el día de la mujer. Además, socializamos fechas conmemorativas respecto a la comunidad LGBT.

Nuestra cultura #SUMAamosParaGanar

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 2025, fuimos parte de actividades corporativas como #Empowering Women, TEDtalks, Meses de D&I. Asimismo, fuimos parte de la campaña por el día de la mujer. Además, socializamos fechas conmemorativas respecto a la comunidad LGBT.

Influencers de cultura

En 2025 mantuvimos a nuestro programa 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, sumando a 10 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 88% 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).

7 Nuestra gente

Reunión Anual JUNTOS 2025

En 2025 tuvimos nuevamente la realización de nuestro evento Juntos Anual 2025

Esta actividad tuvo dos propósitos centrales. En primer lugar, generar un espacio de comunicación y alineamiento que nos permitiera compartir con los equipos de Lima — tanto de la red de agencias como de la oficina administrativa— y con los líderes de agencias de provincias, un balance del cierre del año: el desempeño en nuestros principales indicadores, los proyectos estratégicos impulsados y las prioridades que nos trazamos para el 2025.

En segundo lugar, buscamos contar con un momento especial para reconocer y celebrar los logros alcanzados, tanto a nivel individual como de equipo, destacando el esfuerzo y compromiso desplegado a lo largo del año.

El encuentro reunió a más de 350 Cencoleaders y marcó un hito por tratarse de una instancia de alineamiento liderada directamente por nuestro Gerente General. La actividad alcanzó un nivel de satisfacción superior al 95%, reflejando el valor que nuestros equipos asignan a estos espacios de conexión, reconocimiento y sentido compartido.

Formación y desarrollo

Onboarding

Durante el 2025, 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 #SUMAMOSParaGanar es nuestra esencia, y el camino para lograr en equipo todos nuestros objetivos y retos personales y profesionales.

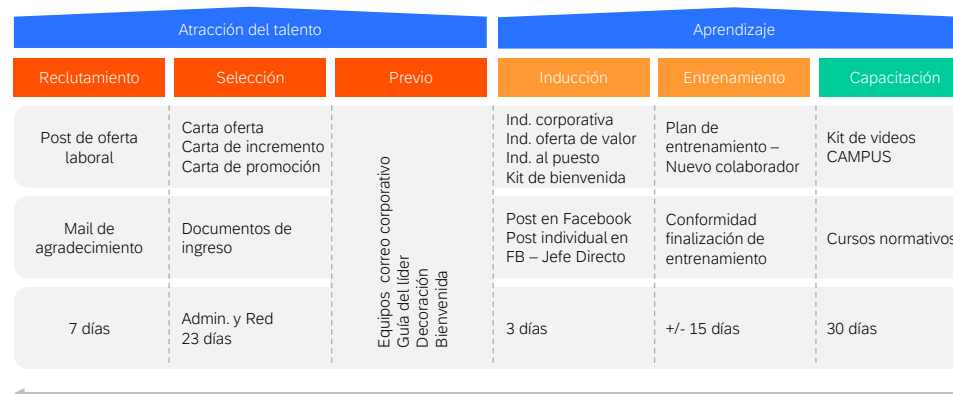
Cuando hablamos de Onboarding nos referimos también al E2E del viaje del colaborador en el antes, durante y después de su ingreso a la empresa. Somos responsables de engranar a diferentes áreas para que las cosas sucedan y mejoremos su tiempo de adaptación a la empresa de los Cencoleaders.

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.

Infograma 1

Proceso de onboarding



Infograma 2

Fases donde los colaboradores tienen participación directa



Nuestra gente

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.

Inducción corporativa

Tema	Horario	Responsable
Bienvenida HR	09:00 a.m. – 09:30 a.m.	HR
Cultura y com. interna	09:30 a.m. – 11:00 a.m.	HR
Break	11:00 a.m. – 11:15 a.m.	
Beneficios	11:15 a.m. – 12:30 p.m.	HR
Aprendizaje y Desarrollo	12:30 p.m. – 01:00 p.m.	HR
Break	01:00 p.m. – 03:00 p.m.	
Protección de datos	03:00 p.m. – 03:30 p.m.	Legal
Administración de personal	03:30 p.m. – 04:30 p.m.	HR
Entrega de contratos	04:30 p.m. – 05:00 p.m.	HR

Inducción oferta de valor

Tema	Horario	Responsable
Bienvenida	09:00 a.m. – 09:30 a.m.	HR
Tarjeta de crédito	09:30 a.m. – 11:00 a.m.	Producto
Break	11:00 a.m. – 11:15 a.m.	
Conducta de mercado	11:15 a.m. – 12:30 p.m.	HR
Alianzas en supermercado y externas	12:30 p.m. – 01:00 p.m.	Alianzas
Break	01:00 p.m. – 03:00 p.m.	
Depósitos a plazo fijo y CTS	03:00 p.m. – 03:30 p.m.	Producto
Productos financieros y seguros	03:30 p.m. – 04:30 p.m.	Producto

Inducción comercial al puesto

Tema	Horario	Responsable
Bienvenida	09:00 a.m. – 09:30 a.m.	Comercial
Inducción gestión comercial	09:30 a.m. – 11:00 a.m.	Comercial
Break	11:00 a.m. – 11:15 a.m.	
Esquema de remuneraciones	11:15 a.m. – 12:30 p.m.	Comercial
Reportería e indicadores comerciales	12:30 p.m. – 01:00 p.m.	Comercial
Break	01:00 p.m. – 03:00 p.m.	
Masterclass: herramientas de venta, manejo de objeciones, roleplay	03:00 p.m. – 03:30 p.m.	Comercial
Experiencia wow	03:30 p.m. – 04:30 p.m.	Comercial

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.

Asesor de Productos Financieros Asesor de Servicios Junior

7 días	Inducción SSO
--------	---------------

Asesor de Productos Financieros Asesor de Servicios Junior

10 días	Acompañamiento líder de agencia
---------	---------------------------------

Administrativo

15 días	Inducción SSO – Acompañamiento jefe directo
---------	---

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.

7 Nuestra gente

CencoScotia becas

Fue un programa transversal que brindó a todos los colaboradores la oportunidad de postular a una beca educativa en donde los ganadores recibieron un apoyo económico para iniciar o continuar estudios en la institución de su elección. Tuvo como objetivo principal promover y contribuir al desarrollo profesional y educativo de los colaboradores, además de reconocer su esfuerzo, se buscó que los conocimientos adquiridos se apliquen en sus funciones diarias, potenciando su desempeño.

Inició con una convocatoria abierta a todos los colaboradores de la organización. El proceso de selección incluyó la evaluación de fichas de postulación y videos presentados por los participantes, y los ganadores fueron seleccionados por el Comité de Dirección. Fueron 10 los colaboradores anunciados como ganadores. Esta beca educativa reconoce el esfuerzo y compromiso del talento interno, y refuerza nuestro enfoque en el desarrollo integral.

Programa SUMAndo Oferta de Valor

Nuestros líderes de Red de Agencia y Asesores de Productos Financieros participaron en el programa SUMAndo Oferta de Valor, el cual fue diseñado con el objetivo de incrementar el uso de nuestros productos alineando la propuesta de valor con las necesidades del cliente. Se buscó profundizar en el conocimiento técnico de nuestros productos para aumentar la usabilidad a largo plazo.

El programa tuvo una duración de 6 meses y estuvo conformado por 4 módulos dirigidos a los líderes de agencia en los que se trataron temas de Cómo vivir la Oferta de Valor, Liderazgo que Inspira, Ventas con Propósito y Cómo transformar la Oferta de Valor en Resultados. Cada uno comprendía una sesión presencial o virtual, evaluación de conocimientos y acompañamientos en agencias para asegurar que se esté aplicando lo aprendido.

Asimismo, se llevaron a cabo 7 talleres dirigidos a los asesores de productos financieros enfocados en fortalecer el conocimiento técnico y la propuesta de valor del cliente. Se desplegaron bajo la modalidad presencial y virtual sincrónica teniendo así la participación del 100% de los líderes de agencias de Lima y provincias (60 líderes) y del 90% de Asesores de Productos Financieros con un total de 1296 horas.

Certificación en Relaciones Laborales

La certificación fue dirigida a los líderes de la red de agencia y se impartió en tres grupos: 2 presenciales en Lima y uno virtual para provincias. Cada participante recibió dos medias mañanas de formación en donde, a través de contenidos prácticos y actualizados, se abordaron temas como legislación laboral, políticas internas y buenas prácticas en la gestión del talento. Esta certificación permitió a los participantes actuar con mayor seguridad y criterio en la gestión de sus equipos.

Se alcanzó un 95% de participación de nuestros Líderes de Agencia de Lima y provincias.

Talleres de Habilidades Comerciales

Los talleres fueron espacios donde los equipos comerciales fortalecieron habilidades como comunicación, manejo de objeciones y técnicas de cierre de ventas. Se llevaron a cabo dos talleres virtuales: el primero, sobre Cierre de Ventas dirigido a todos los asesores de productos financieros y el segundo, sobre Experiencia y Atención al Cliente dirigido a los asesores de servicio. Ambos fueron dictados por docentes expertos de la Universidad ESAN.

El objetivo principal de dichos talleres fue robustecer el perfil profesional de los equipos comerciales, mejorando su desempeño y capacidad de generar valor al cliente.



7 Nuestra gente



Programa Liderazgo Ágil para la Gestión de Equipos y Proyectos

Programa cocreado con la escuela de negocios "Pacífico Business School", la cual es reconocida mundialmente como la escuela de negocios líder en Perú y una de las principales de América Latina en programas corporativos y educación ejecutiva. Buscó fortalecer habilidades de liderazgo y aplicar herramientas tecnológicas trabajando la Resolución de Problemas, Gestión de Equipos, Ejecución Estratégica para Líderes Administrativos y Mindset Digital.

Estuvo compuesto por 4 sesiones de 2.5 horas cada una y se llevó a cabo en el mes de agosto. Participaron líderes claves de Oficina Principal y algunas posiciones entry level que destacan en su rol, en total fueron 30 participantes.



Programa Liderazgo adaptativo para alcanzar resultados en Retail

Programa cocreado con la escuela de negocios "Pacífico Business School", la cual es reconocida mundialmente como la escuela de negocios líder en Perú y una de las principales de América Latina en programas corporativos y educación ejecutiva. Buscó fortalecer habilidades de liderazgo y aplicar herramientas tecnológicas trabajando la Resolución de Problemas, Gestión de Equipos, Ejecución Estratégica para Líderes Administrativos y Mindset Digital.

Estuvo compuesto por 4 sesiones de 2.5 horas cada una y se llevó a cabo en el mes de agosto. Participaron líderes claves de Oficina Principal y algunas posiciones entry level que destacan en su rol, en total fueron 30 participantes.

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.

7 Nuestra gente

Reconocimiento Cencoleader

Programa CencoStar

CencoStar es el programa de reconocimiento institucional de Caja Cencosud Scotiabank, diseñado para destacar y celebrar a los colaboradores que representan con excelencia nuestra cultura y viven nuestros valores en su día a día.

El programa pone en valor comportamientos que fortalecen el trabajo en equipo, la conexión con nuestros clientes y el compromiso con los resultados. A través de CencoStar, reconocemos tanto logros individuales como contribuciones colectivas que generan un impacto positivo en la experiencia de las personas y en el desempeño de la organización.

CencoStar busca:



En esencia, CencoStar es un impulsor de conexión, reconocimiento y compromiso, que fortalece nuestro sentido de equipo y promueve un ambiente laboral donde todos podemos brillar.

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:

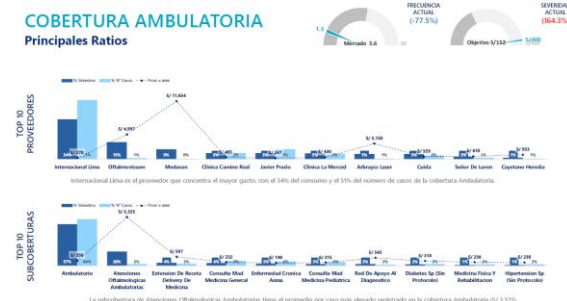
- Respetar los horarios de inicio y fin de jornada, almuerzos, etc.
- Agendar tiempos para reportes, seguimientos, respuestas a emails, etc.
- Darse un tiempo libre, pausas activas, desconectarse en vacaciones, fines de semana y al término del día.
- Establecer una rutina para compras, apoyo escolar,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

Seguro EPS

En Caja Cencosud Scotiabank, gestionamos con el proveedor 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 campañas preventivas de salud, con Ferias de la Salud, evaluación, vacunas y charlas informativas de beneficios, presencial y reforzando mediante diferentes canales de comunicación de Caja Cencosud Scotiabank sobre los beneficios.

Infograma 3

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



7 Nuestra gente

Aguinaldo navideño

Como beneficio de aguinaldo navideño se definió la entrega para todos los colaboradores ingresados hasta el 30 de noviembre 2025, entregar 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

Programa Día Saludable

Promover el bienestar integral de los colaboradores mediante actividades físicas, informativas y preventivas que fomenten hábitos saludables, reduciendo riesgos asociados a sedentarismo, mala alimentación y niveles elevados de colesterol.

Este enfoque está alineado con iniciativas mencionadas como Pausas Activas, programas de bienestar y campañas informativas de nutrición, así como comunicaciones relacionadas al Día Saludable y programación de actividades de bienestar.



7 Nuestra gente

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:

Licencia Paternidad Extendida

Nuestros futuros papás Cencoleaders podrán gozar de 12 días adicionales a los 10 días de acuerdo con ley, siendo un total de 22 días para ser parte del cuidado de su bebé. Cabe resaltar que los doce días adicionales, serán con goce de haber.

Licencia de Matrimonio

Para nuestros futuros colaboradores 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.

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 2025, 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, día 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

Brindar a los colaboradores de Caja Cencosud, tanto de la red de agencias como de la oficina central, la oportunidad de acceder a una variedad de productos a precios especiales, promover los emprendimientos internos y fomentar un espacio de integración, bienestar y disfrute.

Con el propósito de ofrecer a nuestros colaboradores de Caja Cencosud —de la red de agencias y de la oficina central— la oportunidad de adquirir productos diversos a precios especiales, se organizó una Feria Navideña. En este evento se presentaron productos de distintos emprendimientos, así como alternativas naturales orientadas al cuidado de la salud. Además, la feria permitió compartir un día de integración y diversión, fortaleciendo el bienestar y el compromiso entre nuestros equipos.

Taller de familia

Continuando con el programa de familia el 2025 realizamos presencial y vía Teams el "Taller: Promoviendo la Corresponsabilidad: Padres presentes en el hogar y la vida familiar"; con la participación activa de los colaboradores compartiendo experiencias y realizando ejercicios para conocer nuestras propias emociones, con el apoyo del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables programa Warmi Ñam, dando importancia de valor a la familia.



Responsabilidad social

Sostenibilidad

En Caja Cencosud Scotiabank, nuestra misión es generar un impacto positivo en la comunidad y el medio ambiente. Durante el 2025, 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.

Convenio Corporativo "Reciclaje Integral" con Aldeas Infantiles SOS

Durante el 2025 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.

8 Responsabilidad social



Diciembre 2025
Voluntariado Corporativo Navideño

Voluntario Corporativo Navideño

Con gran alegría este 2025 realizamos la visita a niños de la comunidad de Lomo de Corvina en Villa el Salvador en coordinación con Aldeas Infantiles, llevamos alegría para 50 niños de la comunidad con espectáculo infantil preparado por los mismos colaboradores voluntarios de Caja Cencosud se brindó regalos, chocolatada y panetoncitos, demás de sorteos sorpresa, por su participación en las dinámicas

Asimismo, replicamos el voluntariado en la ciudad de Trujillo nuestros voluntarios llevaron alegría a 51 niños del Comedor Solidaridad Comunal, ubicado en Zaramilla 505, Buenos Aires Sur, con el apoyo de Misión Granito de Mostaza, en Arequipa como en anterior oportunidad se pudo brindar apoyo 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.

Administración de personal

Automatización del Proceso de Gestión de Tiempos en colaboradores de Red de Agencias

En el 2025, en coordinación con el equipo de RRHH de Cencosud, implementamos la plataforma Geo Victoria, un sistema diseñado para optimizar la gestión de asistencia y el control horario en las agencias. Esta herramienta permite a los líderes registrar, modificar y visualizar en tiempo real las marcaciones, horarios y horas extras tanto propias como de sus colaboradores, facilitando la generación de compensaciones correspondientes y la automatización de reportes clave como tardanzas, horas extras y tiempo efectivo trabajado.

El proceso de despliegue de la plataforma se desarrolló en las siguientes etapas:

Capacitación integral a los 55 líderes de agencias ubicadas en Lima y Provincias, asegurando el entendimiento y uso del sistema.

Acompañamiento continuo, resolviendo consultas y brindando soporte frente a situaciones o procesos específicos dentro de la plataforma.

Elaboración y seguimiento de indicadores de absentismos, con el objetivo de impulsar acciones correctivas orientadas al uso adecuado de horas extras (HHEE) y a la mejora de los niveles de tardanzas y faltas.

Registro anticipado de horarios, permisos y compensatorios de parte de los líderes para garantizar una correcta programación y evitar reprocesos administrativos.

Actualmente, se mantienen activas las tres últimas actividades mencionadas, ya que nos encontramos en una etapa ejecutiva del proyecto. En esta fase, buscamos fortalecer la autonomía y responsabilidad de los líderes en el uso adecuado de la plataforma, asegurando que la información registrada sea oportuna, precisa y disponible en tiempo real. Esto permite optimizar la toma de decisiones y análisis de datos relacionados con absentismos, reducir reprocesos y mejorar la eficiencia en la organización del talento en las agencias.

8 Responsabilidad social

Actualización de normativas

Durante el 2025 se llevó a cabo la actualización del Reglamento Interno de Trabajo (RITT). Este proceso se realizó tomando como referencia diversas políticas y lineamientos del Grupo Scotiabank, entre ellas, el Código de Conducta y el Manual de Relaciones con Empleados, además de incorporar aprendizajes obtenidos de situaciones reportadas previamente en la práctica.

Una vez finalizada la propuesta de modificación, el documento fue sometido a revisión por las áreas correspondientes, incluyendo la Gerencia Legal y Gerencia General CAT y Gerencia de Relaciones Laborales SBP, garantizando así la consistencia normativa y su adecuado alineamiento con las políticas corporativas del grupo.

En términos generales, los principales cambios incorporados al RITT abarcaron:

- Actualización sobre el uso de los canales de comunicación físicos y electrónicos
- Ajustes y precisiones en las obligaciones del colaborador
- Inclusión de nuevas prohibiciones orientadas a fortalecer la convivencia laboral

Para asegurar la correcta difusión del nuevo reglamento, se implementó un despliegue comunicacional y formativo que incluyó:

Una capacitación masiva dirigida a los líderes, quienes a su vez tuvieron la responsabilidad de transmitir la información a sus equipos.

Un proceso de atestación, realizado de manera virtual para los colaboradores administrativos y de forma física mediante actas de recepción para los colaboradores de la Red de Agencias.

Relaciones laborales

Durante el 2025 se presentaron diversos hitos que incrementaron la gestión de casos laborales y reforzaron la importancia del acompañamiento a los líderes en el cumplimiento de los procesos internos. Entre los principales factores que contribuyeron a esta mejora se encuentran:

Certificación en Relaciones Laborales (RRLL). Permitió que los líderes adquirieran mayor conocimiento sobre las situaciones que deben reportarse y los procedimientos correspondientes.

Implementación y uso de GeoVictoria. La herramienta mencionada para la visualización de tardanzas y faltas en tiempo real, facilitó la adopción de acciones correctivas tanto por parte de los líderes como del área de RRHH.

Indicador de Cumplimiento de Procesos en Driver Grupal. Permitió a los líderes identificar de manera oportuna situaciones en las que era necesario reforzar funciones y procedimientos.

Se identificó que la mayoría de acciones correctivas y preventivas estuvieron orientadas principalmente a:

- El cumplimiento de la jornada laboral, especialmente en la reducción de tardanzas y faltas
- El cumplimiento de funciones y procedimientos internos
- La realización oportuna de cursos obligatorios

Para abordar estas oportunidades de mejora, se implementaron diversas acciones comunicacionales y formativas, entre ellas:

La elaboración de videos realizados por nuestros Cencoinfluencers, mostrando situaciones reales de la práctica diaria para reforzar comportamientos adecuados y prevenir acciones incorrectas.

La comunicación de políticas relacionadas con estas conductas, con el fin de asegurar su cumplimiento en toda la organización.

La continuidad en los esfuerzos de capacitación a todos los colaboradores, buscando fortalecer la cultura de cumplimiento y la correcta ejecución de los procesos laborales.

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 Paimo 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.

Información complementaria

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.

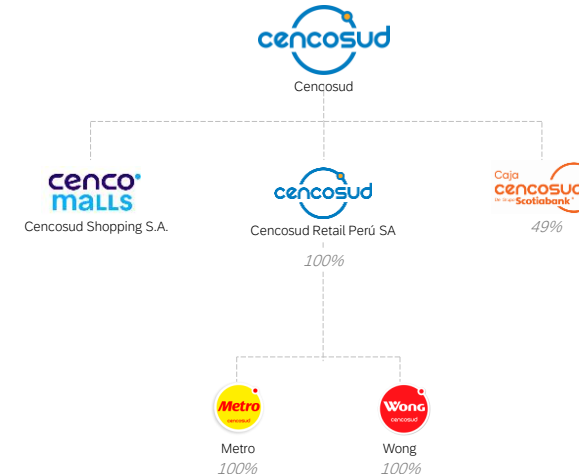
Gráfico 16

Estructura organizacional del Grupo Scotiabank Perú



Gráfico 17

Estructura organizacional del Grupo Cencosud Perú



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 2025:

Tabla 6
Composición accionaria de Caja Cencosud Scotiabank

Accionistas	Número de acciones	Participación (%)
Scotiabank Perú S.A.A	100,833,035	51.000000%
Cencosud Perú S.A.	96,878,798	49.000000%
Cencosud Retail Perú S.A.	1	0.000001%
Total de acciones	197,711,834	100.0%

Tabla 7
Acciones con derecho a voto

Tenencia	Número de accionistas	Participación (%)
Menor al 1%	1	0.01%
Entre 1% – 5%	0	0.00%
Entre 5% – 10%	0	0.00%
Mayor al 10%	2(*)	99.99%
Total	3	100.0%

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 2025 Caja Cencosud del Grupo Scotiabank cuenta con 571 colaboradores.

Tabla 8
Distribución por tipo de cargo y por condición de permanentes y temporales

Tipo de cargo	2024	2025
Empleados	575	562
Funcionarios	0	0
Gerentes	8	9
Total	583	571

Para efectos del reporte 2025 estamos considerando como gerentes al Gerente General y sus reportes directos, los funcionarios se están incorporando a la línea de empleados.

9 Información complementaria

Administración

Directorio

En la Junta General Obligatoria Anual de Accionistas realizada el 27 de marzo de 2025 fueron elegidos directores titulares los señores Sebastian Ramon Arcuri, Juan Marcelo Rodríguez Barriga, Alfredo Alessandro Mastrokalos Viñas, Juan Sebastián Malagón Hidalgo, José Luis Orbegoso Moncloa, Eulogio Guillermo Guzman Llona, Eduardo José Sánchez Carrión Troncón (Director Independiente) y Luis Hipólito Gastañeta Alayza (Director Independiente); y como directores suplentes los señores Francisco Guillermo Rivadeneira Gastañeta, Cristian Marcelo Siegmund Gebert, Susan Karem Castillo Loo (Directora Independiente) y Alfonso Tola Rojas (Director Independiente).

En la primera sesión del Directorio, realizada el 28 de abril de 2025, los miembros eligieron Presidente al señor Sebastian Ramon Arcuri y como Vicepresidente al señor Juan Marcelo Rodríguez Barriga.

Gerencia

La Gerencia General de Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. estuvo a cargo del señor Fredy Renzo Ferreyra Aucaruri hasta el 31 de octubre de 2025, tras su renuncia presentada en la sesión de Directorio de fecha 23 de octubre de 2025. En la misma sesión se designó al señor Juan Carlos Cáceda Dalleyr, como encargado de la Gerencia General -cargo que asumió con fecha 01 de noviembre 2025.

En Sesión de Directorio de fecha 30 de enero de 2025 se designó al señor Walter Eduardo Cruzalegui Ríos, quien ejercía el cargo de Sub Gerente de Tecnología, como nuevo Gerente de Tecnología -cargo que asumió con fecha 01 de febrero de 2025.

Grado de Vinculación

Al 31 de diciembre del 2025, los miembros del Directorio considerados independientes -bajo los criterios establecidos por la SBS- son los señores 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.

El Comité de Auditoría es el órgano encargado de apoyar al Directorio en el cumplimiento de sus responsabilidades de supervisión del control interno de la empresa. Está conformado por tres miembros del Directorio: los señores Luis Hipólito Gastañeta Alayza (director independiente), Juan Marcelo Rodríguez Barriga (a partir del 27 de febrero 2025) y José Luis Orbegoso Moncloa -bajo la presidencia del primero de los nombrados- y asiste como participante el Gerente de Auditoría y como invitado el Gerente General, actuando como Secretaria del Comité la Gerente Legal.

El Comité de Gestión Integral de Riesgos es el órgano encargado de aprobar las políticas y la organización para la gestión integral de riesgos. Está conformado por tres miembros del Directorio: los señores Juan Sebastián Malagón Hidalgo, Eduardo José Sánchez Carrión Troncón (director independiente) y José Luis Orbegoso Moncloa -bajo la presidencia del primero de los nombrados-, el Gerente General, el Gerente de Riesgo Crediticio, Mercado y Liquidez, el Gerente de Finanzas y la Subgerente de Riesgo Operacional, actuando como Secretaria del Comité la Gerente Legal.

El Comité de Remuneraciones es el órgano encargado de apoyar al Directorio en el cumplimiento de sus responsabilidades de supervisión del diseño y adecuado funcionamiento del sistema de Remuneración de la empresa. Está conformado por dos miembros del Directorio: los señores Sebastián Ramón Arcuri y José Luis Orbegoso Moncloa -bajo la presidencia del primero de los nombrados- el Gerente General y el HR Senior Manager de la empresa, quien actúa además como Secretario del Comité.

Procesos Judiciales, Administrativos o Arbitrales

Informamos que los procesos judiciales y administrativos en los que ha participado la empresa durante el Ejercicio 2025, así como los requerimientos de información formulados por las autoridades y atendidos regularmente, están vinculados y se derivan de las actividades y operaciones relacionadas con su objeto social. En consecuencia, su carácter es rutinario y no se prevé 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. Durante 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 CEO de Scotiabank Perú y Country Head del Grupo Scotiabank Perú, desde el 12 de Setiembre del 2024. Es Vicepresidente del Directorio de Scotiabank Perú S.A.A., Presidente del Directorio de Profuturo AFP S.A., Scotia Perú Holdings S.A., 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. Licenciado en Relaciones Industriales y Laborales de la Universidad de Buenos Aires.

Marcelo Rodríguez Barriga

Vicepresidente del Directorio de Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. desde el 27 de febrero de 2025

Actualmente es Vicepresidente & Chief Financial Officer de Scotiabank Perú S.A.A.; Director de Profuturo AFP, Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C. y Servicios Bancarios Compartidos S.A. (Unibanca); Director y Gerente General de Scotia Perú Holdings S.A. Previamente, se ha desempeñado como Vicepresidente & Chief Financial Officer para Asia Pacífico en Scotiabank, basado en Singapur, y Vicepresidente & Tesorero Regional en Scotiabank Canadá. Ha ocupado además diversos cargos ejecutivos en un amplio espectro del ámbito financiero, incluyendo Tesorería, Derivados y Productos Estructurados, Gestión de Riesgo de Mercado, Finanzas, en múltiples jurisdicciones incluyendo Scotiabank México y Scotiabank Chile. Anteriormente, se ha desempeñado diversas posiciones en el Banco de Crédito e Inversiones en Chile.

Magíster en Finanzas de la Universidad Adolfo Ibáñez, Chile. Licenciado en Ingeniería Comercial de la Universidad de las Américas, Chile. Contador y Auditor por el Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux.

9 Información complementaria

Fernando Alberto Ureta Vicuña

Director Titular de Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. desde el 27 de noviembre de 2025

Actualmente, es Gerente General de Cencosud Perú S.A. desde agosto de 2025. Ha ocupado diversas posiciones de liderazgo en el Grupo Cencosud Chile durante los últimos 29 años. Se desempeñó desde 2013 como Gerente de Operaciones de Tiendas Jumbo en Chile, y previamente ejerció el cargo de Gerente de Local Jumbo, Gerente de operaciones Jumbo Zona Sur y Gerente de operaciones Jumbo Zona Santiago poniente.

Ingeniero en Alimentos de la Universidad de Chile y diplomado en marketing de la Universidad Adolfo Ibáñez.

Juan Sebastián Malagón Hidalgo

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

Vicepresidente Senior & Chief Risk Officer de Scotiabank Perú S.A.A. desde enero del 2024; previamente Chief Risk Officer interino desde agosto del 2023; y anteriormente Vicepresidente de Créditos Retail. Actualmente, es Director de Scotia Sociedad Titulizadora S.A. y de Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C.

Anteriormente, desempeñó diversas posiciones al interior del Grupo Scotiabank, tales como: Director de CrediScotia Financiera S.A., Chief Risk Officer en Scotiabank Panamá y Director de Scotiabank Costa Rica S.A., Director de Corporate & Commercial Credit Risk - Global Risk Management (GRM) en The Bank of Nova Scotia en Toronto, Canadá, y Director de Riesgo Crediticio de Banca Comercial en Scotiabank-Colpatria S.A. en Colombia. Además, ha desarrollado su carrera profesional en diversas entidades en Colombia, como Trigono S.A. - Banca de Inversión, el conglomerado financiero Grupo Aval S.A., y la Corporación Financiera Colombiana S.A. (Grupo Aval).

Post Grado en Finanzas Corporativas por la Universidad CESA (Colegio de Estudios Superiores de Administración-Colombia). Licenciado en Administración de Universidad CESA.

Eulogio Guillermo Guzmán Llona

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

José Luis Orbegoso Moncloa

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

Eduardo Sánchez Carrión Troncón

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

Actualmente, es Director Independiente de Scotiabank Perú S.A.A., Director de Scotia Fondos Sociedad Administradora de Fondos Mutuos S.A., Scotia Sociedad Titulizadora S.A., Profuturo AFP S.A., y Scotiabank Perú S.A.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 Titular Independiente de Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. desde el 01 de marzo de 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.

Francisco Rivadeneira Gastañeta

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

Vicepresidente de Asesoría Legal, Seguridad Corporativa y Secretaría General de Scotiabank Perú S.A.A., y previamente responsable de la Unidad de Cumplimiento desde julio 2012 hasta julio 2017, anteriormente Gerente de Asesoría Legal Institucional entre mayo del 2003 y mayo del 2005.

Actualmente, es Presidente del Directorio de La Fiduciaria S.A.; Director de Scotia Sociedad Titulizadora S.A., Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C., Profuturo AFP S.A. y Scotia Perú Holdings S.A.; y Director Alterno de Servicios Bancarios Compartidos S.A. (Unibanca). Previamente, se desempeñó como Secretario General de Scotiabank Perú S.A.A., posición que ocupa desde julio del 2002. Ingresó a la institución en junio de 1995.

Asimismo, ha ocupado cargos gerenciales en los Servicios de Fideicomiso y de Banca de Inversión en la institución y previo a su ingreso a Scotiabank Perú se ha desempeñado profesionalmente en la Comisión de Promoción a la Inversión Privada (COPRI) y en Estudios Jurídicos privados.

Abogado de la Pontificia Universidad Católica del Perú y Magíster en Administración de Empresas con concentración en Finanzas de la Universidad del Pacífico. Estudios de extensión en Gerencia, en Kellogg School of Management (Northwestern University), y estudios de especialización para Directorios en la Escuela de Dirección (PAD) de la Universidad de Piura.

9 Información complementaria

Cristian Marcelo Siegmund Gebert

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

Susan Castillo Loo

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

Alfonso Tola Rojas

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

Plana Gerencial

Juan Carlos Cáceda Dalleyr

Encargado de la Gerencia General de Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. desde el 01 de noviembre de 2021 y Gerente de Finanzas desde el 18 de 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.

Harold Javier García Cajaleón

HR Business Partner de Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. desde el 07 de 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).

Jorge Vargas Barriga

Gerente de Desarrollo Comercial de Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. desde el 25 de julio de 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.

Lucas Rego

Gerente Comercial de Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. desde el 01 de mayo 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.

Manuel Núñez Eduardo

Gerente de Auditoría de Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. desde el 24 de 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).

Maria Katherine Jiménez Carreño

Gerente Legal de Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. desde el 07 de junio de 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, Joint Venture de Telefónica y Mastecard), Oficial de Atención al Usuario en Mibanco, Abogada Senior en Banco de la Nación, entre otros.

Egresada de la Maestría en Derecho de la Empresa de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas - UPC. Programa Legal Operations de ESADE. Especialización en Protección de Datos Personales de Centrum PUCP. Abogada de la Universidad de San Martín de Porres.

Información complementaria

Milagritos Prada Zegarra

Gerente de Operaciones de Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. desde el 25 de julio de 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.

Ricardo Bruno Vigil Sánchez

Gerente de Riesgo de Crédito, Mercado y Liquidez de Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú desde el 18 de abril de 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.

Magíster 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.

Walter Eduardo Cruzalegui Rios

Gerente de Tecnología de Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. desde el 01 de febrero de 2025

Previamente, se desempeñó como Sub Gerente de Gestión de Operaciones TI en Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. Asimismo, ocupó los cargos de Jefe y Líder de Proyectos de Arquitectura Tecnológica también en Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. desde el año 2019.

Ingeniero Electrónico de la Universidad Ricardo Palma.

