

MEMORIA ANUAL

2020

CREDISCOTIA FINANCIERA S.A.

CONTENIDO

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD	4
DIRECTORIO	5
GERENCIA	6
PRINCIPALES INDICADORES	7
CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO A LOS ACCIONISTAS	8
PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS	10
ENTORNO MACROECONOMICO Y SISTEMA FINANCIERO-PERSPECTIVAS 2019	12
RESULTADOS FINANCIEROS	17
NEGOCIOS	28
OFERTA DE VALOR	30
CANALES	33
INTELIGENCIA DE NEGOCIOS	34
EXPERIENCIA DE CLIENTE	35
TESORERIA	36
RIESGOS	37
CUMPLIMIENTO REGULATORIO	44
PREVENCION DE LAVADO DE ACTIVOS	45
GESTION ESTRATEGICA DEL CAPITAL HUMANO	46
RESPONSABILIDAD SOCIAL	53
AGRADECIMIENTO	58
INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	59

NUESTRO PROPÓSITO

Por Nuestro Futuro, que significa trabajar por los sueños, bienestar y propósitos de nosotros y nuestras familias, nuestros clientes, y nuestro país, considerando también como grupos de interés a nuestros proveedores, aliados comerciales, inversionistas y peruanos no clientes, para lograr con ello, trabajar en un ecosistema donde seamos conscientes que cada elemento es importante para tener un gran país donde vivir.

Nuestra visión #WIN

"Seguir construyendo el mejor lugar para trabajar para nuestros CrediWinners y ser la financiera más ágil y simple para nuestros Clientes"

Nuestra esencia

En CrediScotia, creemos que, si tenemos colaboradores felices, brindaremos un gran servicio que hará que nuestros clientes estén felices. Día a día nuestros clientes confían sus proyectos y comparten con nosotros sus logros, ya sean empresariales, personales o familiares, y son nuestros colaboradores, a quienes denominamos CrediWinners, quienes hacen que sean posibles. Por ello, nuestro compromiso es trabajar de la mano con los emprendedores peruanos para ayudarlos a alcanzar sus objetivos.

"Lo Hacemos CON TODO", que nace de nuestra cultura y de hacer que las cosas pasen, con pasión, actitud ganadora, trabajando en equipo, y celebrando los logros de nuestros clientes y los logros profesionales y personales de nuestros CrediWinners. A través de nuestros productos y servicios estamos contribuyendo al progreso de todas las comunidades donde operamos a nivel nacional, apostando siempre por el Perú de la gente trabajadora y solidaria.

Filosofía de trabajo

En CrediScotia a partir de nuestra esencia tenemos una filosofía potente: ¡Volver es lo Nuestro CON TODO y CON OPTIMISMO! ¿Y qué significa CON TODO? Basar nuestros comportamientos y acciones con todos nuestros grupos de interés, siendo inclusivos y diversos, y considerando nuestros tres pilares culturales:

- Vivir nuestros Valores: Respeto (valoramos cada voz), Integridad (actuamos con honor), Pasión (damos lo mejor) y Responsabilidad (lo logramos).
- Trabajando en Equipo: Confianza + Roles Claros + Objetivos en Común + Liderazgo CrediWinner
- Vendiendo con Calidad: Experiencia al Cliente + Riesgo Adecuado + Rentabilidad

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto al desarrollo del negocio de CrediScotia Financiera S.A. durante el año 2020. Sin perjuicio de la responsabilidad que compete al emisor, los firmantes se hacen responsables por su contenido conforme a los dispositivos legales aplicables.

Víctor Andrés Zúñiga Flores
Gerente General

Pedro Ignacio Belaúnde Zuzunaga
Director de Business Support

30 de marzo del 2021.

DIRECTORIO

PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

Miguel Uccelli Labarthe

DIRECTORES

Elena Aída Conterno Martinelli

Ignacio Paulo M Quintanilla Salinas

Eduardo José Sánchez Carrión Troncón

Philip Víctor Seymour

María Nelly Viola

GERENCIA

GERENTE GENERAL

Víctor Andrés Zúñiga Flores

PLANA GERENCIAL

Luis Miguel Palacios Hidalgo	Director de Negocios
Patricia Adelina Ozambela Malache	Directora de Recursos Humanos
Felipe Diego Bedoya Garland ^(*)	Director de Desarrollo Comercial
Raúl Hernán Sánchez Díaz ^(**)	Director de Riesgos
Pedro Ignacio Belaúnde Zuzunaga	Director de Business Support
María Isabel Cárpena Macher	Directora de Experiencia al Cliente y Productividad Comercial
Jorge Luis Urrutia Albarrán	Gerente de Inteligencia Comercial

(*) El señor Felipe Bedoya Garland se desempeñó como Director de Desarrollo Comercial hasta el 31 de enero de 2021.

(**) A la fecha de elaboración del presente documento, ha entrado en vigencia el nombramiento de la señora Verónica Antoinette Gonzales Huerta como nueva Directora de Riesgos, posición que ha asumido desde el 01 de febrero del 2021 en remplazo del señor Raúl Hernán Sánchez Díaz, quien se desempeñó como Director de Riesgos hasta el 8 de enero de 2021.

PRINCIPALES INDICADORES

PRINCIPALES INDICADORES			
S/ MM	2018	2019	2020
CIFRAS DE BALANCE			
Total Activos Netos	4,896	5,391	3,445
Colocaciones Brutas	4,280	4,659	3,642
Provisión para Colocaciones	533	516	1,404
Colocaciones Netas	3,817	4,224	2,265
Total Depósitos	3,011	2,985	2,206
Patrimonio Neto	972	1,090	593
RESULTADOS			
Ingresos por Intereses	1,329	1,441	1,135
Gastos por Intereses	142	159	121
Ingresos por Servicios Financieros Netos	141	162	86
Resultado por Operaciones Financieras	3	6	8
Ingresos Totales	1,331	1,450	1,109
Gastos Administrativos + D & A	508	529	443
Provisiones (1)	474	545	945
Utilidad Neta	248	267	-175
EFICIENCIA OPERATIVA			
Índice de Productividad (2)	38.2%	36.5%	39.9%
Rentabilidad sobre Activos Promedio (ROAA)	5.3%	5.2%	-4.0%
Rentabilidad sobre Patrimonio Promedio (ROAE)	28.4%	27.1%	-18.5%
CALIDAD DE ACTIVOS			
Cartera Atrasada	280	254	734
Cartera Deteriorada	485	459	1,126
Índice de Morosidad	6.54%	5.46%	20.16%
Provisiones sobre cartera vencida	190%	203%	191%
CAPITALIZACIÓN			
Patrimonio Efectivo	915	1,019	701
Activos Ponderados por Riesgo	5,248	5,785	3,996
Ratio De Capital Global	17.4%	17.6%	17.5%
Solvencia(Patrimonio/Activos)	20%	20%	17%
OTROS DATOS			
Número de Empleados (3)	2,640	2,594	1,791
Número de Oficinas	212	212	191
Número de Clientes Deudores (en miles)	1,132	1,177	1,062

Fuente: Estados Financieros Auditados 2020, 2019, 2018.

1 Incluye provisiones para colocaciones más valuación de activos y provisiones

2 (Gastos Administrativos + Depreciación+ Amortización de gastos) / Ingresos Totales

3 Personal en planilla

CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO A LOS ACCIONISTAS

Estimados Accionistas:

El 2020 fue un año lleno de cambios y retos para todo el mundo y el Perú no fue la excepción. Nuestro país sufrió los terribles impactos de la pandemia por COVID-19 que se desencadenó a inicios de año, y los efectos económicos y sociales fueron los primeros en aparecer, destapando diversas falencias acumuladas en los últimos años. Asimismo, hacia finales de año, el país se vio envuelto en una de las crisis de gobernabilidad más graves de los últimos años.

Durante este año inusual, CrediScotia se ha mostrado fuerte ante las adversidades, gracias en gran parte al compromiso de sus colaboradores, su solidez financiera, su adecuada gestión de riesgos y su fortaleza operativa. Reaccionamos ante la crisis con flexibilidad, solidaridad y eficiencia, teniendo en cuenta tres pilares fundamentales: cuidar a nuestros colaboradores y sus familias, ayudar a nuestros clientes, y servir al país.

Para velar por la salud de los trabajadores y sus familias, se dieron todas las facilidades operativas para quienes, por la naturaleza de sus responsabilidades, pudieran realizar sus labores en forma remota. Los trabajadores que tuvieron que desempeñarse presencialmente recibieron un suministro permanente de elementos de protección personal y también se dispuso de una asignación por movilidad y buses de traslado en Lima. En el ámbito de Seguridad y Salud en el Trabajo, desarrollamos programas de soporte emocional para nuestros colaboradores, orientados a manejar la incertidumbre y ansiedad. Por supuesto, también se implementaron rigurosos protocolos sanitarios en todas las sedes, agencias y oficinas para prevenir contagios.

Nuestra prioridad es el bienestar de nuestros clientes, quienes se vieron afectados por el cierre de una parte significativa de la actividad productiva. En línea con esto, la financiera participó del programa del gobierno con FAE-MYPE y Reactiva Perú otorgando créditos a 5,960 microempresarios por un monto de S/ 67 millones. De igual forma, se realizaron reprogramaciones de pago que comprendieron más de 540 mil operaciones. Por otro lado, con la finalidad de reducir la afluencia de personas a las sedes bancarias, se aceleró la aplicación de medidas dirigidas a potenciar los canales digitales. Así, la banca por Internet CrediScotia en Línea, por la coyuntura del COVID-19, presentó un crecimiento de casi 80% en transacciones monetarias respecto al año anterior, donde la transacción de mayor crecimiento fue el pago de tarjetas de crédito. Asimismo, en diciembre relanzamos nuestra Banca Móvil, con las funcionalidades de consulta y pagos de los productos préstamos y tarjetas de crédito, logrando al cierre de diciembre más de 9 mil clientes adoptados digitalmente.

La financiera también cumplió un rol social importante. Los nuevos retos que vivimos en el 2020 nos impulsaron a activar nuestra campaña interna #YoPongo para apoyar a los profesionales de salud que enfrentaban un constante riesgo de contagio a causa del COVID-19. Gracias al apoyo de nuestros colaboradores y las empresas del Grupo, logramos recaudar más de S/ 240 mil para la compra de implementos de protección contra el COVID-19. Asimismo, fuimos la única financiera que brindó toda su red de agencias a nivel nacional para apoyar al gobierno en la entrega de los Bonos Solidarios, beneficiando a 73,755 familias peruanas.

Por otro lado, las medidas aplicadas por el gobierno para controlar la pandemia tuvieron un fuerte impacto en la economía peruana, la cual registró una disminución del 11.1% del PBI en 2020. El proceso gradual de reapertura de la actividad económica permitió una recuperación lenta pero continua. De esta manera, casi al finalizar el año, los sectores productivos se encontraban operando casi al 100% del nivel que tenían previo a la pandemia. En este contexto, el portafolio de colocaciones de CrediScotia ascendió a S/ 3,642 millones y los depósitos a S/ 2,652 millones.

También queremos compartir con ustedes algunos logros y reconocimientos obtenidos el 2020:

- Como resultado de nuestra prioridad en las personas, CrediScotia logró ubicarse en el puesto #10 en el ranking Great Place to Work de las empresas con más de mil trabajadores.
- Alcanzamos el puesto #2 de 211 empresas a nivel nacional y #9 de más de 900 empresas a nivel Latam en el Ranking PAR, que mide la equidad de género y la diversidad en las empresas.
- Obtuvimos el reconocimiento “Líderes del cambio en la adversidad” de la Asociación de Buenos Empleadores por nuestra implementación de iniciativas de comunicación interna para orientar y escuchar a nuestros colaboradores en un entorno incierto y complejo.

En resumen, el 2020 fue un año de muchos cambios en el que las fortalezas del modelo de negocios con enfoque en el cliente, las capacidades analíticas en nuestros modelos de riesgos y venta, y el compromiso de nuestros colaboradores permitieron adaptarnos a los nuevos escenarios de trabajo y a un mundo golpeado económicamente. Visualizamos un 2021 como un año de esperanza y confiamos en que saldremos adelante. La economía peruana ya inició un largo proceso de recuperación, el cual será potenciado por el repunte de la economía mundial.

Deseo renovar mi agradecimiento especial a los accionistas y clientes por la confianza depositada en la Institución, y reconocer al valioso grupo humano que contribuye diariamente desde diferentes frentes a mantener en marcha las operaciones del negocio en un contexto tan complicado y cambiante. Gracias por contribuir a mantener esa confianza depositada en nosotros y ayudar a los clientes a estar mejor. Estoy orgulloso del equipo y tengo mucha confianza en el futuro.

Atentamente,

El Presidente del Directorio

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS



Seguimos jugando para ganar y en equipo logramos ubicarnos en el **puesto N° 10** en el ranking **Great Place to Work** de las empresas con más de mil trabajadores.



Seguimos generando oportunidades y una línea de carrera definida para nuestras CrediWinners en entornos igualitarios de empoderamiento; obtuvimos el puesto **N° 14** del Ranking de los Mejores Lugares para Trabajar para Mujeres en Perú 2020.



Seguimos generando experiencias positivas en nuestro Hogar de Trabajo para nuestros CrediWinners Millennials; Obtuvimos el puesto **N° 14** del Ranking de los Mejores Lugares para Trabajar para Millennials en Perú 2020.



Por primera vez se publicó la lista de Los Mejores Lugares para Trabajar en el Perú en la categoría de Diversidad e Inclusión, obteniendo **N° 15** del Ranking de las organizaciones reconocidas por las prácticas definidas para los diversos grupos demográficos que la conforman.



Renovamos nuestra certificación como Buenos Empleadores 2020 por dos años, obteniendo excelentes puntajes, destacados por la Asociación de Buenos Empleadores (ABE).



Obtuvimos el Reconocimiento de ABE en tiempos de Pandemia “**Liderando el cambio en la adversidad**”, Categoría Experiencia del Colaborador, donde implementamos iniciativas generando espacios de comunicación interna para brindar orientación y escuchar la voz de nuestros CrediWinners en un entorno de complejidad e incertidumbre.



Muy orgullosos de los resultados en el **Ranking PAR 2020**, obtuvimos el reconocimiento a las empresas con mayor equidad de género en Perú y Latinoamérica, ocupando el puesto **N° 2** de 211 empresas privadas participantes con mayor equidad de Género en Perú y el puesto **N° 9** del Ranking Latam con más de 900 empresas de 16 países participantes.



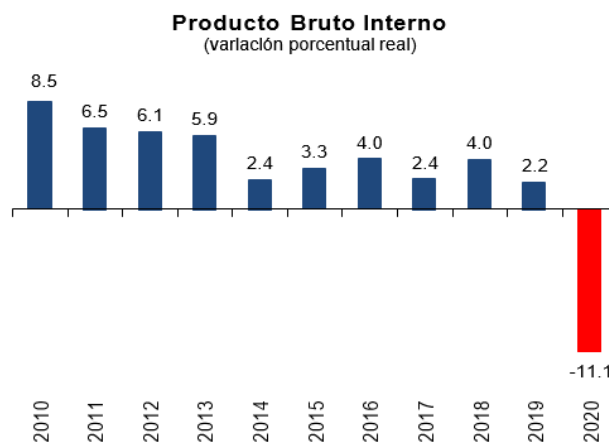
Somos Miembros de la Red de Empresas por nuestra gestión ética y sostenible con nuestros Stakeholders.

ENTORNO MACROECONOMICO Y SISTEMA FINANCIERO-PERSPECTIVAS 2019

LA ECONOMÍA PERUANA EN EL AÑO 2020

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

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



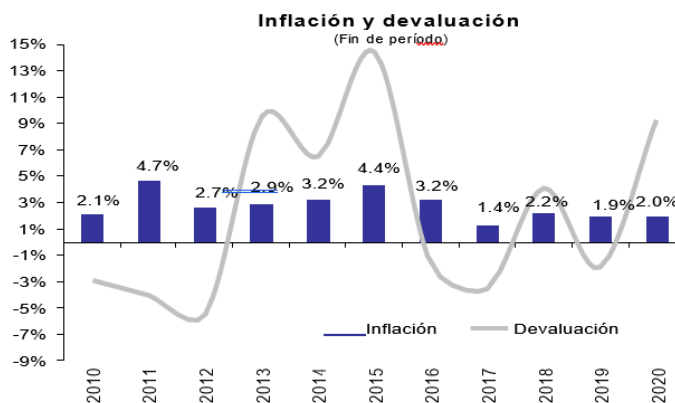
Fuente: INEI Elaboración Estudios Económicos - Scotiabank Perú

Los sectores no primarios vinculados a la demanda interna fueron los más afectados, en especial Comercio (-16.0%) debido al cierre durante el 2T20 de centros comerciales, tiendas por departamento y de mejoramiento del hogar. Sólo actividades esenciales como supermercados, bodegas, mercados, farmacias y grifos siguieron operativos, pero con aforos reducidos para evitar el contagio. Una situación similar se registró con la Manufactura (-13.4%) pues la gran mayoría de industrias estuvo paralizada en la cuarentena. La Construcción (-13.9%) fue el sector más afectado por la paralización de sus actividades en el 2T20; sin embargo, la recuperación de la inversión pública y de la autoconstrucción le permitieron una rápida reactivación. Por último, el sector Servicios (-9.6%) tuvo un comportamiento heterogéneo: Alojamiento y Restaurantes y Servicios Personales mostraron importantes caídas debido a las medidas de distanciamiento social asociadas al COVID-19; mientras que Servicios Financieros y Telecomunicaciones mostraron una significativa expansión gracias a la implementación del programa Reactiva Perú y la mayor demanda de internet para trabajo y educación virtual, respectivamente.

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

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

El déficit fiscal ascendió a 8.9% del PBI al cierre del 2020, ratio significativamente mayor al 1.6% del 2019. Los ingresos tributarios alcanzaron S/ 95,739 millones, equivalente al 13.5% del PBI y menor en 15.8% respecto al 2019. La caída de la recaudación se debió básicamente al menor nivel de actividad económica y a las medidas de flexibilización tributaria dispuestas por el gobierno para darle mayor liquidez a los contribuyentes. Por su parte, el gasto público no financiero alcanzó S/ 177,137 millones, mayor en 14.6% respecto al 2019, como resultado de la entrega de subsidios a la población (bono universal) así como al mayor gasto en salud (contratación de personal y compra de suministros y equipos médicos) para afrontar el COVID-19. Lo anterior fue parcialmente contrarrestado por la menor inversión pública, la cual se vio afectada en el 2T20 debido a la paralización de obras públicas por la cuarentena.



Fuente: BCR, Estudios Económicos - Scotiabank

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

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

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

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

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

La implementación del programa de créditos con garantía estatal “Reactiva Perú” permitió sostener la cadena de pagos y, al mismo tiempo, presionó la demanda por dólares necesarios para la adquisición de insumos y mercaderías una vez que se inició la fase de reapertura económica en mayo y junio. En este contexto el tipo de cambio llegó a S/ 3.55, impulsado también por el vencimiento de instrumentos derivados del BCR que no fueron en su totalidad renovados.

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

En noviembre, la crisis política que culminó con la asunción de Francisco Sagasti como presidente, llevó al tipo de cambio hasta S/ 3.67, un nuevo máximo histórico, para finalmente concluir el año en S/ 3.62. Durante el 4T20 el BCR se mantuvo muy activo con intervenciones en el mercado cambiario vía colocación de CDRs (US\$ 211 millones neto), swaps cambiarios (US\$ 923 millones neto) y venta directa (US\$ 183 millones). El tipo de cambio promedio del año fue S/ 3.50.

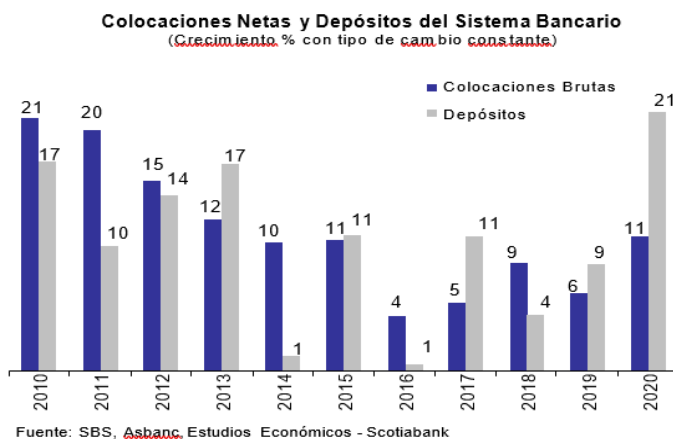
Las tasas de interés activas de los bancos tuvieron un comportamiento descendente. La tasa activa promedio en moneda nacional (TAMN) descendió de 14.1% a fines del 2019 a 12.1% a fines del 2020, en línea con la postura expansiva de la política monetaria. Del mismo modo, la tasa activa promedio en moneda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

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

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

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

El nivel de rentabilidad del sistema disminuyó, pasando de 18.3% en el 2019 a 4.0% en el 2020. Los ingresos financieros representaron el 6.7% de los activos productivos, mientras que los gastos operativos aumentaron del 41.1% al 43.4% del margen financiero, reflejando los efectos de la crisis por el COVID-19 en el sistema bancario. El nivel de provisiones alcanzó el equivalente al 178% de la cartera atrasada.



PERSPECTIVAS 2021

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

- Un entorno externo más favorable impulsado por el desarrollo e implementación de vacunas a escala mundial, así como por los anuncios de estímulos económicos que implementaría la administración Biden en EE. UU. Scotiabank espera una recuperación de 5.6% para la economía mundial, luego de una contracción de -3.8% del 2020. Se asume que la FED mantendría su tasa de referencia en 0.25% por un tiempo largo, hasta que el impacto de la pandemia sea superado.

- El PBI registraría una recuperación en el 2021, mostrando un crecimiento de 8.7%. Nuestra proyección tiene los siguientes supuestos: i) no se repite la cuarentena general que estuvo vigente entre mediados de marzo y fines de abril del 2020, ii) se mantienen los lineamientos básicos de la política económica luego de las elecciones generales; y iii) a mediados del 2021 se empieza a masificar la vacunación de la población contra el COVID-19, lo que permitiría mayor dinamismo de los sectores Comercio y Servicios hacia el 4T21.
- La inflación, así como las expectativas inflacionarias, deben mantenerse dentro del rango objetivo del BCR por quinto año consecutivo. La brecha producto negativa y las expectativas inflacionarias ancladas cerca del punto medio del rango meta, permitirían al BCR mantener su postura expansiva a lo largo del año, ahora con énfasis en reducir las tasas de interés de largo plazo.
- Es probable que el tipo de cambio continúe algo volátil en el 2021, considerando la persistencia de ciertas fuentes de incertidumbre, como la recurrencia de la pandemia (ahora en una segunda ola de escala mundial) y el contexto electoral en el caso del Perú. Los fundamentos externos son favorables para la apreciación del sol, con un superávit comercial previsto de US\$ 13,253 millones según el BCR, sostenido por la mejora en los precios de los metales.
- La expansión del crédito estaría acotada por las cancelaciones del Programa Reactiva, que impulsó el crédito para capital de trabajo durante el 2020. El crédito a personas se recuperaría progresivamente en línea con la recuperación de la demanda interna, el mercado laboral y el nivel de ingreso. Asimismo, esperamos una utilización progresiva del nivel de ahorro, que registró un aumento significativo por las restricciones al consumo establecidas para contener la pandemia. Finalmente esperamos que el nivel de digitalización continúe con su dinamismo, así como el proceso de desdolarización financiera.

RESULTADOS FINANCIEROS

Principales Cifras Financieras S/ MM

	Dic-18	Dic-19	Dic-20	Variación Anual dic-20 / dic-19	
				Abs.	%
Activo Total	4,896	5,391	3,445	-1,946	-36%
Disponible	508	471	580	109	23%
Fondos Interbancarios	116	98		-98	-100%
Inversiones	277	411	216	-195	-47%
Colocaciones Brutas	4,280	4,659	3,642	-1,017	-22%
Cartera de Créditos Neta	3,817	4,224	2,265	-1,959	-46%
Colc. Refinanciada, neta	199	201	387	186	92%
Créditos Vencidos	198	230	729	499	217%
Cobranza Judicial	81	25	6	-19	-77%
Provisión Colocaciones	533	516	1,404	888	172%
Pasivos Totales	3,925	4,301	2,852	-1,449	-34%
Obligaciones con el Público y Dep.del Sist.Fin.	3,011	2,985	2,206	-779	-26%
Adeudados	642	966	397	-569	-59%
Valores en Circulación	134	232	134	-98	-42%
Patrimonio Neto	972	1,090	593	-497	-46%
Utilidad Neta	248	267	-175	-442	-165%

ACTIVOS

Los activos totales al 31 de diciembre 2020 alcanzaron S/ 3,445 MM cifra inferior en S/ -1,946 MM (-36%) respecto a la de doce meses atrás, debido a la disminución del saldo de la cartera de créditos neta en S/ -1,959 MM, las inversiones en S/ -195 MM, los fondos interbancarios en S/ -98 MM, compensado por el incremento en disponible.

El disponible ascendió a S/ 580 MM, cifra superior en S/ 109 MM (23%) a la de doce meses atrás debido a mayores depósitos en el BCR, cuya participación en el total de activos fue de 16.8%, superior en 8 puntos porcentuales respecto a la mostrada doce meses atrás.

Las inversiones están compuestas principalmente por certificados de depósitos BCR y su monto disminuyó en S/ - 195 MM (-47%) respecto al mostrado doce meses atrás, explicado por la venta de los bonos del Tesoro Público Peruano efectuada entre marzo y mayo del 2020. La Financiera constituyó una provisión por desvalorización de la inversión en Pagos Digitales Peruanos, a fin de reflejar el valor de mercado de la compañía, reconociendo una pérdida por dicho concepto de S/ - 2.3 MM.

La cartera de créditos neta fue de S/ 2,265 disminuyendo en S/ -1,959 MM (-46%) a la de doce meses atrás, la que representa el 65.7% de los activos totales. La disminución se explica por la disminución de la cartera bruta -22%, impacto asociado a la disminución en la venta como parte de una estrategia que permita identificar clusters que otorguen adecuados niveles de pago y rentabilidad en el largo plazo, con un programa de reapertura progresiva y al aumento de provisiones en 172%, principalmente explicado por la constitución de provisiones voluntarias que permitieron mantener una ratio de cobertura por encima del 190%.

A continuación, se presenta la composición de la estructura del activo.

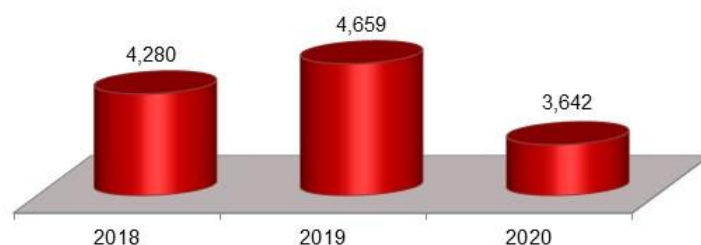
Estructura del Activo %

Rubros	Dic-18	Dic-19	Dic-20
Disponible	10.4	8.7	16.8
Fondos Interbancarios	2.4	1.8	0.0
Inversiones	5.7	7.6	6.3
Cartera de Créditos	78.0	78.4	65.7
Inmueble Mobiliario y Equipo	0.7	0.6	0.8
Otros Activos	2.9	2.8	10.4
Total Activo	100.0	100.0	100.0

COLOCACIONES

Las colocaciones brutas al 31 de diciembre de 2020 totalizaron S/ 3,642 MM, cifra inferior en - 22% a la de doce meses atrás.

Colocaciones Brutas S/ MM



Por tipo de moneda, las colocaciones en moneda nacional tienen una participación de 100% del total de colocaciones, con una disminución de -22% respecto a la de doce meses atrás, alcanzando la cifra de S/ 3,641 MM. Las colocaciones en moneda extranjera alcanzaron la cifra de S/ 1 MM (-51%).

**Colocaciones por moneda
S/ MM**

	Dic-18	Dic-19	Dic-20	Variación Anual dic-20 / dic-19	
				Absoluta	%
Colocaciones Brutas M.N	4,273	4,656	3,641	-1,015	-22%
Colocaciones Brutas M.E	7	3	1	-1	-51%
Total Colocaciones (S/ MM)	4,280	4,659	3,642	-1,017	-22%

Participación %

Colocaciones Brutas M.N	100%	100%	100%
Colocaciones Brutas M.E	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%

Al 31 de diciembre del 2020, los créditos bajo la modalidad de tarjetas de crédito representan el 20% del saldo total de colocaciones brutas, con un monto de S/ 739 MM, el cual ha disminuido en -42% respecto a diciembre 2019.

Los préstamos representan el 49% de participación en las colocaciones brutas, y un monto de S/ 1,776 MM, observándose una disminución de -39% respecto a diciembre 2019.

En términos de colocaciones directas, la financiera mantuvo su posición en primer lugar de las financieras, con una participación de 27.30% al 31 de diciembre 2020.

**Colocaciones Brutas por modalidad
S/ MM**

Colocaciones Brutas	Dic-18	Dic-19	Dic-20	Variación Anual dic-20 / dic-19	
				Absoluta	%
Tarjetas de Crédito	1,102	1,273	739	-534	-42%
Préstamos	2,692	2,926	1,776	-1,149	-39%
Créditos Hipotecarios	1	1	1	0	-11%
Colocaciones Vigentes	3,795	4,199	2,516	-1,683	-40%
Refinanciadas	205	205	391	186	91%
Cartera Atrasada	280	254	734	480	189%
-Vencidas	198	230	729	499	217%
-Cobranza Judicial	81	25	6	-19	-77%
Total Colocaciones Brutas	4,280	4,659	3,642	-1,017	-22%

La Financiera ha participado en el Programa FAE I, II, III y Reactiva, colocando créditos con garantía del Gobierno Peruano (FAE) al 31 de diciembre del 2020 por S/ 134 MM, S/ 21 MM, S/ 8 MM y Reactiva por S/ 37 MM, los cuales tienen una cobertura de 67.94% en promedio.

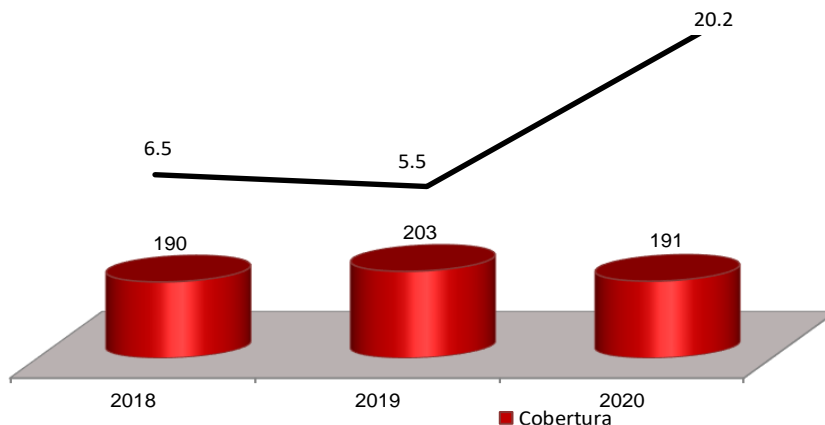
**Créditos Programa FAE y REACTIVA
S/ MM**

Tipos de Crédito	FAE I	FAE II	FAE III	Reactiva
Microempresa	22	7	2	13
Pequeña Empresa	111	14	6	24
Mediana Empresa	1	0	0	0
Total	134	21	8	37

CALIDAD DE ACTIVOS

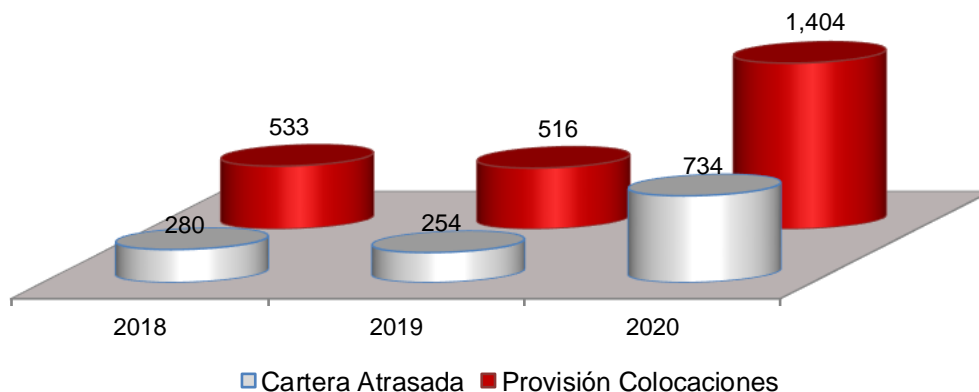
La cartera atrasada se incrementó en 189% respecto a la de doce meses atrás alcanzando un saldo de S/ 734 MM, teniendo como resultado un índice de morosidad (colocaciones atrasadas / colocaciones brutas) de 20.2% en diciembre 2020, superior al 5.5% en diciembre 2019 (+1,470 bps) y se explica por mayores créditos en cartera vencida dado el efecto temporal asociado a una política de castigos de 180 días que permitan agotar todos los esfuerzo de cobranza y mantener un portafolio sano.

Morosidad y Cobertura de Provisiones %



Las provisiones para colocaciones al 31 de diciembre del 2020 alcanzaron S/ 1,404 MM, mostrando un incremento de S/ 888 MM (172%) respecto a la de doce meses atrás, con lo que el aprovisionamiento (provisiones por cartera de créditos respecto a saldo de cartera atrasada) fue de 191%, inferior al de doce meses atrás (203%). Ante la coyuntura generada por el estado de emergencia nacional efecto COVID-19 se ha venido constituyendo provisiones voluntarias desde marzo del 2020. Asimismo, cabe mencionar que en diciembre se constituyeron provisiones voluntarias contra capital social por S/ 230 MM a fin de cubrir más del 95% la pérdida esperada de su portafolio reprogramado a diciembre 2020.

Cartera Atrasada y Provisiones S/ MM



Se ha realizado reprogramaciones de créditos a los clientes cuya mora no excedía de 15 días al 29 de febrero del 2020. Estas facilidades incluyeron reprogramaciones de pago hasta 180 días, las cuales se ejecutaron bajo la modalidad masiva e individual, dependiendo del portafolio. Cabe señalar que al cierre del año 2020 el portafolio reprogramado se redujo 34% con respecto del programa original gracias a las efectivas soluciones de pago a nuestros clientes y el adecuado manejo de la cobranza

A continuación, se muestra las reprogramaciones de créditos al 31 de diciembre de 2020.

Créditos Reprogramados S/ MM

Tipos de Crédito	Masiva		Individual	
	Masiva	Individual	Masiva	Individual
Mediana Empresa	7	5	0%	1%
Pequeña Empresa	137	91	9%	10%
Microempresa	53	21	4%	2%
Consumo	1,250	769	86%	87%
Hipotecario	0	0	0%	0%
Total	1,447	888	100%	100%

Otros Activos y Otros S/ MM

Otros Activos y Otros	Dic-18	Dic-19	Dic-20	Variación Anual dic-20 / dic-19	
				Absoluta	%
Cuentas por Cobrar	52	54	73	19	35%
Inmueble Mobiliario y Equipo	35	33	26	-7	-21%
Activo Intangible	6	5	2	-3	-59%
Impuesto Diferido	41	42	158	116	277%
Otros Activos	44	52	25	-27	-53%
Total	178	187	284	97	52%

Los otros activos al 31 de diciembre 2020 ascendieron a S/ 284 MM, aumentando en S/ 97 MM (52%) respecto a diciembre 2019, debido al incremento del impuesto diferido en S/ 116 MM, que comprende el efecto neto del impuesto a la renta diferido de la pérdida tributaria del ejercicio; las cuentas por cobrar se incrementaron en S/ 19 MM, principalmente por seguros de desgravamen sobre las colocaciones que mantiene la Financiera y por cuentas por cobrar diversas.

PASIVOS

Al 31 de diciembre del 2020 los pasivos totales de la financiera alcanzaron la cifra de S/ 2,852 MM, cifra inferior en S/ -1,449 MM (-34%) a la de diciembre 2019 explicado principalmente por menores depósitos a plazos S/ -822 MM (-31%), menores adeudados (S/-569 MM) y los valores en circulación disminuyeron en S/ -98 MM (-42%) debido al vencimiento de certificados de depósitos negociables. La reducción de los pasivos esta alineada a la contracción de la actividad de colocación de los productos, ello con la finalidad de identificar con información real post-covid clusters resilientes, con adecuada capacidad de pago y rentabilidad, que aseguren la salud financiera de las cosechas en el largo plazo

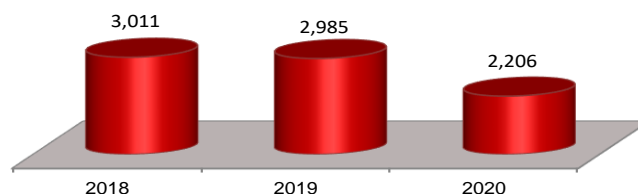
Total Pasivos S/ MM

	Dic-18	Dic-19	Dic-20	Variación Anual dic-20 / dic-19	
				Absoluta	%
Depósitos	3,011	2,985	2,206	-779	-26%
Vista	11	12	12	0	-3%
Ahorros	278	311	352	41	13%
Plazo	2,709	2,640	1,817	-822	-31%
Otros Depósitos y Obligaciones	13	22	25	3	12%
Adeudados	642	966	397	-569	-59%
Valores en Circulación	134	232	134	-98	-42%
Interbancarios	0	0	0	0	0%
Otros	138	118	115	-3	-3%
Total Pasivo	3,925	4,301	2,852	-1,449	-34%
% del Pasivo					
Depósitos	77%	69%	77%		
Adeudados e Interbancarios	16%	22%	14%		
Valores en Circulación	3%	5%	5%		
Otros	4%	3%	4%		

Los depósitos constituyen el pasivo más importante, con un monto de S/ 2,206 MM el cual concentra el 77% del pasivo total. Los adeudados representan el 14%, los valores en circulación 5% y otros el 4% del pasivo. Respecto al trimestre anterior los pasivos totales disminuyeron en -19% debido a menores depósitos a plazos y adeudados.

Los depósitos de ahorros crecieron en 13% respecto a diciembre 2019, alcanzando un monto de S/ 352 MM, los depósitos vista alcanzaron un saldo de S/ 12 MM y los depósitos a plazo disminuyeron en -31% registrando un saldo de S/ 1,817 MM al 31 de diciembre de 2020.

Evolución de los Depósitos S/ MM



En cuanto a la captación por tipo de moneda, los depósitos en moneda nacional fueron de S/ 2,081MM, disminuyendo -27% comparado con doce meses atrás y constituyeron el 94% de los depósitos totales. Los depósitos en moneda extranjera representaron el 6% y fueron US\$ 34 MM (equivalentes a S/ 124 MM), habiendo disminuido en -1% respecto a diciembre 2019.

Depósitos por Moneda S/ MM

	Dic-18	Dic-19	Dic-20	Variación Anual dic-20 / dic-19	
				Absoluta	%
Obligaciones con el Público y Depósitos del Sistema Financiero MN	2,860	2,859	2,081	-778	-27%
Obligaciones con el Público y Depósitos del Sistema Financiero ME	151	126	124	-1	-1%
Total Obligaciones con el Público y Depósitos del Sistema Financiero S/ MM	3,011	2,985	2,206	-779	-26%

Participación %

Obligaciones con el Público y Depósitos del Sistema Financiero MN	95%	96%	94%
Obligaciones con el Público y Depósitos del Sistema Financiero ME	5%	4%	6%
Total	100%	100%	100%

En términos de depósitos, la Financiera mantuvo su posición en el primer lugar de financieras, con una participación de mercado de 25.89% al 31 de diciembre del 2020.

Los adeudados disminuyeron en S/ -569 MM (-59%) respecto a diciembre 2019, en línea con la estrategia de la Financiera para adecuar su estructura de pasivos a la estructura de activos y así optimizar el costo de fondeo de la compañía. La Financiera mantiene recursos para garantizar el financiamiento del capital de trabajo para las MYPE que les permita superar los problemas económicos generados por el estado de emergencia ante la pandemia COVID-19, y los fondos obtenidos se clasifican como FAE I por S/ 87 MM, FAE II por S/ S/ 21 MM y FAE III por S/ 8.

Los valores en circulación alcanzaron la cifra de S/ 134 MM y mostraron una disminución de S/ -98 MM (-42%); están compuestos por bonos subordinados por un monto de S/ 130 MM, la disminución se explica por el vencimiento en junio 2020 del quinto programa de certificados de depósitos negociables por S/ 100 MM.

Los otros pasivos al 31 de diciembre 2020 fueron de S/ 115 MM, con una disminución de S/ -3 MM (3%) respecto a diciembre 2019, debido a la disminución de las provisiones en S/ -22 MM explicado principalmente por el pago de participación a los trabajadores de periodos anteriores, provisiones por incentivos por metas al personal y provisiones por renuncias.

Para este ejercicio 2020 no se han determinado participaciones por pagar, debido a que la Financiera ha obtenido pérdida tributaria.

Las cuentas por pagar se han incrementado en un 47% debido a que el saldo incluye obligaciones por operaciones de venta con compromiso de recompra de certificados de participación del programa REACTIVA, celebradas con el BCRP por S/ 36 MM.

**Otros Pasivos y Otros
S/ MM**

Otros Pasivos y Otros	Dic-18	Dic-19	Dic-20	Variación Anual dic-20 / dic-19	
				Absoluta	%
Cuentas por Pagar	80	64	94	30	47%
Provisiones	28	30	9	-22	-72%
Otros Pasivos	29	24	13	-11	-47%
Total	138	118	115	-3	-3%

PATRIMONIO

El patrimonio al 31 de diciembre 2020 ascendió a S/ 593 MM, disminuyendo en S/ -497 MM (-46%) en los últimos doce meses, explicado por el pago del dividendo en efectivo por S/ 160 MM acordado en la Junta de Accionistas de abril 2020, dicho pago se realizó en junio 2020 y por las menores utilidades del ejercicio de S/ -175 MM, así como una reducción capital de S/230 MM para cubrir la constitución de provisiones voluntarias.

Sobre la base del Oficio N° 42138-2020-SBS, CrediScotia solicitó la constitución de S/ 230 MM de provisiones voluntarias con cargo al patrimonio a fin de cubrir más del 95% la pérdida esperada de su portafolio reprogramado a diciembre 2020.

- La SBS mediante resolución N° 00144 -2021 aprobó la solicitud de CrediScotia y con ello la reducción de capital social asociada a esta operación.
- La reducción del capital social se registró en libros al cierre de diciembre 2020.

**Patrimonio Neto
S/ MM**

	dic-18	dic-19	dic-20	Variación Anual dic-20 / dic-19	
				Absoluta	%
PATRIMONIO	972	1,090	593	-497	-46%
Capital Social	605	679	529	-151	-22%
Capital Adicional			1		
Reservas	119	143	170	27	19%
Ajuste de Patrimonio		0	0	-0	-75%
Resultado Acumulado			68	68	0%
Resultado Neto del Ejercicio	248	267	-175	-442	-165%

En términos de patrimonio, la financiera mantuvo su posición en primer lugar de las financieras, con una participación de mercado de 22.78% al 31 de diciembre del 2020.

RESULTADOS

**Estado de Resultados
S/ MM**

	Dic-18	Dic-19	Dic-20	Variación Anual dic-20 / dic-19	
				Absoluta	%
Ingresos por Intereses	1,329	1,441	1,135	-306	-21%
(-) Gastos por Intereses	142	159	121	-38	-24%
Ingresos por Servicios Financieros, neto	141	162	86	-76	-47%
Resultados por Operaciones Financ.ROF	3	6	8	2	25%
Ingresos Totales	1,331	1,450	1,109	-342	-24%
(-) Provisiones para Créditos Directos	471	541	936	395	73%
(-) Gastos de Administración	500	521	427	-93	-18%
(-) Depreciaciones y Amortizaciones	9	8	15	7	86%
(-) Valuación de Activos y Provisiones	3	4	9	5	139%
Otros Ingresos y Gastos	2	-1	22	23	-3481%
(-) Impuesto a la Renta	103	-109	83	192	-176%
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	248	267	-175	-442	-165%

Los ingresos generados por intereses ascendieron a S/ 1,135 MM en el periodo enero-diciembre 2020, compuestos en un 99% por intereses de cartera de créditos directos, por un monto de S/ 1,128 MM, los mismos que muestran una disminución de -21%.

Los gastos por intereses fueron de S/ 121 MM, disminuyendo en -24% respecto al acumulado enero-diciembre 2019. Esta disminución se explica por menores intereses pagados a obligaciones al público -32% debido principalmente a la reducción progresiva del costo de fondeo durante el ejercicio 2020.

Las provisiones para créditos directos aumentaron en 73%, alcanzando el monto de S/ 936 MM, debido a que se hicieron provisiones voluntarias ante la coyuntura generada por el estado de emergencia nacional por efecto de COVID-19.

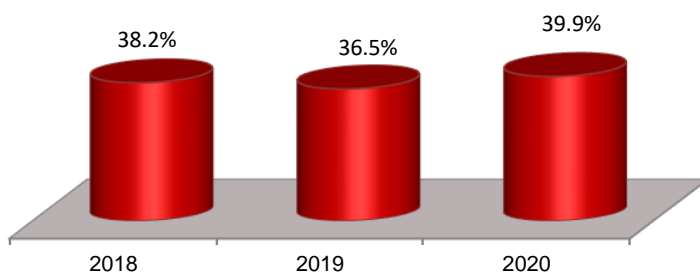
Los ingresos por servicios financieros netos fueron de S/ 86 MM, disminuyendo en -47% respecto a la de doce meses atrás principalmente por menores ingresos por comisiones de cobranzas y servicio de mantenimiento de tarjetas de crédito y débito, impactados por la reducción de nuestra actividad de colocación alineada a la estrategia de reapertura clusters resilientes, con adecuada capacidad de pago y rentabilidad, que aseguren la salud financiera de las cosechas en el largo plazo

Los resultados por operaciones financieras (ROF) se incrementaron en S/ 2 MM respecto a la de doce meses atrás, explicada por la ganancia en la venta de bonos soberanos por S/ 5 MM en el año 2020.

Los gastos de administración ascendieron a S/ 427 MM, los mismos que disminuyeron en - 18% en los últimos doce meses, explicable por menores gastos de personal (-20%) y gastos por servicios recibidos de terceros (-18%).

La eficiencia operativa medida por el ratio de Gastos Administrativos (incluyendo depreciación y amortización) / Ingresos totales dio como resultado 39.9% en el periodo enero-diciembre del 2020, versus 36.5% del periodo enero-diciembre 2019, lo que refleja un adecuado control de los gastos.

Gastos Administrativos / Ingresos Totales Netos %



RENTABILIDAD

La Rentabilidad sobre Patrimonio (ROAE) del período enero-diciembre 2020 fue negativa en -18.5% anual, inferior al ROAE del mismo periodo del 2019 que fue 27.1%.

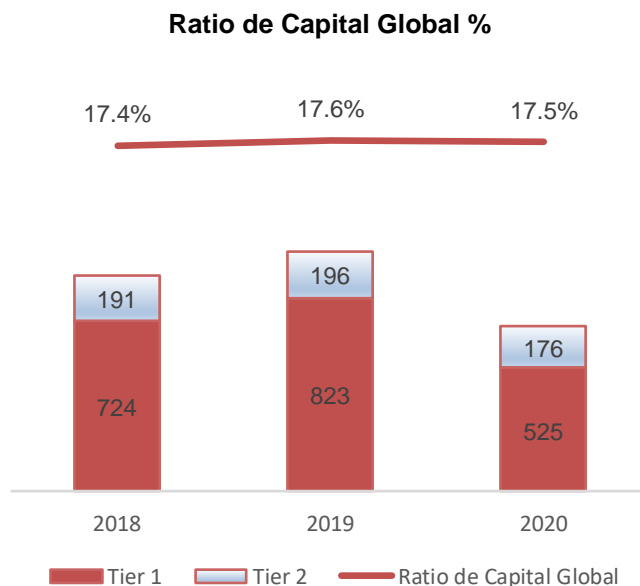
Al 31 de diciembre 2020 el resultado fue una pérdida de S/ -175 MM, inferior en S/ -442 MM (-165%) a la utilidad neta obtenida doce meses atrás, que fue de S/ 267 MM, explicado principalmente por mayores provisiones voluntarias, así como por la reducción de los ingresos

por servicios financieros e ingresos por intereses compensados parcialmente con una reducción en gastos operativos y en intereses pagados por depósitos.

RATIO DE CAPITAL

El total de activos ponderados por riesgo al 31 de diciembre del 2020 alcanzó el monto de S/ 3,996 MM, el cual incluye riesgo de crédito, de mercado y operacional, mostrando una disminución de S/ -1,789 MM (-31%) respecto a diciembre 2019, atribuible a la disminución del riesgo de crédito, por el menor tamaño de colocaciones (-22%). Por su parte, el patrimonio efectivo total de CrediScotia sumó S/ 701 MM, inferior en S/ -318 MM (-31%) al patrimonio del 31 de diciembre 2019, debido a la constitución de provisiones voluntarias contra capital social por S/ 230 MM a fin de cubrir más del 95% la pérdida esperada de su portafolio reprogramado a diciembre 2020 y a la pérdida del ejercicio 2020 que se registra en el nivel 1.

El Ratio de Capital Global, al cierre del año 2020, alcanzó 17.55%, por encima del límite legal mínimo, que es 10%, mostrando una amplia holgura y manteniendo niveles similares al del año 2019 que fue 17.62%.



El requerimiento patrimonial por riesgo de crédito, riesgo de mercado y riesgo operativo es el 10% de los activos ponderados por riesgo, es decir S/ 400 MM. A esto se agrega el requerimiento de patrimonio adicional (Resolución SBS 8425-2011), el cual está en función al riesgo sistémico, al riesgo por concentración (individual, sectorial y regional), tasa de interés del balance, ciclo económico y propensión al riesgo. Al 31 de diciembre de 2020 la Financiera no requiere patrimonio efectivo adicional, respecto al de diciembre 2019 fue de S/ 163 MM.

El patrimonio efectivo de CSF es de S/ 701 MM, y tiene un excedente de patrimonio efectivo de S/ 302 MM, el cual le permite solventar con holgura el crecimiento sostenible de las operaciones de la Financiera.

NEGOCIOS

Negocios tiene como objetivo proveer soluciones financieras a los clientes de los segmentos asalariados a nivel nacional. Por medio de los diferentes productos que comercializamos, aseguramos que los clientes tengan una excelente experiencia de servicio durante su visita a los diferentes puntos de atención, gracias a un equipo de colaboradores especialmente capacitados para este propósito.

Todo esto debe darse siempre, en un excelente clima laboral para nuestros colaboradores, buscando ser el mejor lugar para trabajar en el país. Ofrecemos productos y servicios con modelos de ventas receptivos (pisos) y activos (campo, call), con equipos de venta propios y tercerizados (estos últimos abastecidos a través de operadores externos). Nuestra área lidera la adquisición de clientes a nivel nacional, así como la búsqueda de nuevos negocios a través de alianzas estratégicas y el desarrollo de nuevos canales de venta a nivel nacional. Para fines de comparación con sus principales competidores los resultados financieros de CrediScotia se clasifican principalmente en 2 grandes negocios: Consumo y Pasivos.

El negocio Consumo comprende los productos de Tarjetas de Crédito y Préstamos Personales, los cuales son vendidos por los equipos de venta bajo un modelo de pre-evaluación y aprobación centralizada en Riesgos. Pasivos comprende los productos de Cuentas Free, Ahorro Plus, Depósitos a Plazo y cuentas CTS, además contamos con diferentes tipos de Seguros Optativos cubriendo así todas las necesidades de nuestros clientes.

Logros 2020

- El 2020 el mundo ha atravesado por una difícil etapa, producto de la pandemia por el COVID-19 y en este escenario, desde el inicio de la pandemia, hemos monitoreado muy de cerca todos los aspectos relacionados a nuestra empresa, y continuamos implementando protocolos, y procesos para proteger a nuestros empleados, nuestros clientes y nuestro negocio, esta es nuestra máxima prioridad.
- Ejecutamos nuestros planes de continuidad del negocio (BCP) para asegurar que nuestros canales y nuestros equipos estén disponibles. Estos planes han garantizado una cobertura a nivel nacional para nuestros negocios y clientes. Casi el 100% de nuestras agencias estuvieron operativas durante todo este período.
- Con la finalidad de ayudar a nuestros clientes hemos reprogramado la deuda de préstamos y tarjetas, beneficiando así a más de 400,000 clientes.
- Fuimos la única financiera que brindo toda su red de agencias a nivel nacional para apoyar al gobierno en la entrega de los Bonos Solidarios, habiendo beneficiado a 73,755 familias peruanas.
- Hemos sido un canal para que las AFPs puedan entregar a 52,000 afiliados sus aportes.
- Participamos del programa del gobierno con FAE-MYPE y Reactiva Perú otorgando créditos a 5,960 microempresarios por un monto de S/ 67.3 MM.
- Implementamos Venta Express, un proceso de venta con biometría integrada que busca agilizar la venta, reduciendo el tiempo de atención de 50 a 20 minutos aproximadamente.
- Avanzamos en la consolidación de nuestro producto Cuenta Free, con más de 300,000 cuentas nuevas.
- Se lanzó nuestra Cuenta Imparable, la cuenta que paga intereses desde el primer sol o dólar.
- Renovamos nuestro seguro CrediVida+ hoy este producto cuenta con más beneficios y tiene menos exclusiones y documentos a presentar ante un siniestro.
- Previo a la llegada del APP hemos podido afiliar a la Clave Digital a más de 380,325 clientes.
- Iniciamos la venta del producto LD Haberes, para brindarle más opciones a nuestros clientes y con un proceso de aprobación rápido y sencillo.

- Se ejecutó el programa de liderazgo con impulso al empoderamiento de la Mujer (Empowering Women): llegando a un total de 128 colaboradoras entre gerentes, funcionarios.
- Además, nos preocupamos por continuar las capacitaciones de formación comercial a nivel nacional, dirigida a nuestros Gerentes de Agencia, Funcionarios de Negocios Consumo, y Funcionarios de Negocios y Servicios llegando a un total de 11,920 horas lectivas y a 2,859 colaboradores.
- Se logró mantener un liderazgo cercano al equipo, más aún en esta pandemia y utilizando en algunos casos las herramientas virtuales incrementamos en forma importante las visitas de los líderes de Negocios a nivel nacional a 850 visitas y fortaleciendo nuestro programa Más Cerca (reuniones con nuestros colaboradores para generar cercanía, enfocándonos en el lado personal y reforzando la confianza), llegando a más de 1,000 reuniones.
- Asimismo, pasamos de trimestral a mensual nuestros LEAs de Negocios, reunión con nuestros líderes donde vemos los resultados del mes anterior, reconocemos a los mejores y damos los lineamientos y estrategias para el mes.
- Contamos con diferentes programas de reconocimiento a nuestro equipo como:
 - Orgullo CrediWinner: programa de reconocimiento a los destacados de las campañas comerciales por producto.
 - La Copa CrediWinner: busca incrementar la productividad del equipo comercial y enfoque en los productos de mayor rentabilidad, reconociendo a los mejores en una gestión integral en todos los productos.
 - La Cobranza es de los CrediWinner: reconoce a los equipos que venden con Calidad premiando a los equipos con mejor gestión de cobranza.
 - Applause 2020, WIN CSF y Plataforma Aplausos, entre otros.
 - Implementamos el Comité de Productividad y Dispersión, que busca Identificar oportunidades de mejora en las productividades del negocio gestionando a los low performance de los equipos comerciales.

El 2020 incrementamos el nivel de recomendación de nuestros clientes en todos nuestros canales de atención Red de Agencias +15pp y Retail +5pp así como se realizaron 16,249 call backs de los líderes a sus clientes. Asimismo, elegimos a nuestros Capitanes de El Pulso por cada una de nuestras agencias, quienes son nuestros aliados para mejorar la experiencia de nuestros clientes. Todas estas acciones nos permitieron ocupar el puesto 10 en el ranking Great Place to Work.

OFERTA DE VALOR

TARJETAS DE CRÉDITO

A diciembre de 2020 las colocaciones brutas de tarjetas de crédito ascendieron a S/ 739 MM, decreciendo 42% respecto al año anterior y alcanzaron una participación del 3.9% sobre el total del mercado ^{1/}

A través de la tarjeta Única hemos seguido potenciando nuestra oferta de valor en beneficio de nuestros clientes. El portafolio de Tarjetas CrediScotia es un portafolio multi-segmento con preponderancia en los niveles socio económicos B, C y D de la población.

Logros 2020

- En su 4to año consecutivo la campaña “PAPACHAM” sigue creciendo, logrando incrementar hasta 2.6 veces el número de canjes desde el primer año de su lanzamiento.
- Ampliando nuestra oferta de valor, se lanzó la nueva Tarjeta de Crédito sin membresía.

Tarjeta Única trae la promo que le encantará a todos

PERÚ
PAPACHAM

¡Comparte un gran momento en familia!
Usa tu Tarjeta Única en todas tus compras y adquiere tu PAPACHAM

PAvo > PANetón > CHAMPán

a solo
S/59.90
Precio regular: S/89.90

Conoce cómo puedes canjear tu PAPACHAM
LIMA PROVINCIA

Aprovecha del 2 de noviembre al 31 de diciembre de 2020.

¡Con Tarjeta Única, disfruta la promoción que ama todo el Perú!

Si, puedes.

PRÉSTAMOS PERSONALES

Las colocaciones brutas en Préstamos Personales ascendieron a S/ 2,083 MM al cierre de 2020 con lo cual CrediScotia obtuvo el 4.8% de participación de mercado ^{1/}, esto permitió atender a un total de 124 mil clientes para satisfacer sus necesidades a través de productos financieros acordes a sus requerimientos.

CrediScotia trabaja permanentemente en la mejora de oferta valor de los productos financieros, con la finalidad de brindar experiencias positivas que satisfagan cada una de las necesidades que pudieran tener los clientes. Para ello, CrediScotia administra una gama de productos dirigido a personas naturales, trabajadores dependientes de instituciones privadas o estatales y trabajadores independientes con o sin negocio propio de los segmentos C y D, siendo el más relevante los créditos de Libre Disponibilidad -que permiten al cliente acceder a dinero para satisfacer cualquier necesidad y pagarlo en cuotas fijas mensuales-, además de los créditos vinculados a la adquisición de bienes a través de la red de establecimientos aliados.

CRÉDITO AL TOQUE
PARA TUS PLANES
CON TODO

CRÉDITO PERSONAL
LLÉVATE DINERO EN EFECTIVO SOLO CON TU DNI

CrediScotia

^{1/} Colocaciones vigentes del sistema financiero (Bancos, Financieras, Cajas Municipales, Cajas Rurales, Edpymes) al cierre de noviembre 2020

Logros 2020

- Hemos tenido campañas hacia nuestros clientes como “PAPACHAM” en navidad beneficiando a más de 1,500 personas.
- Apoyamos a nuestros clientes ante la coyuntura del COVID-19 reprogramando los préstamos de más de 250 mil clientes.
- Seguimos reforzando nuestro compromiso con la transparencia, poniendo a disposición del cliente información clara sobre sus derechos y obligaciones.

PRÉSTAMOS EMPRESAS

Las colocaciones brutas en Préstamos Microempresa ascendieron a S/ 504 MM a diciembre del 2020, los cuales representan el 0.6% de participación de mercado^{1/}, atendiendo a un total de 19.9 mil clientes.

En octubre de 2020 se decidió cerrar la línea de negocio relacionada a Microempresa; buscando enfocar los esfuerzos en las líneas de negocios más rentables, alineada a la oferta de valor de la financiera basada en brindar una experiencia más ágil y simple a nuestros clientes.

Logros 2020

- Hemos participado del programa del gobierno con FAE-MYPE y Reactiva Perú otorgando créditos a 5,960 microempresarios por un monto de S/ 67.3MM.



^{1/} Colocaciones vigentes del sistema financiero (Bancos, Financieras, Cajas Municipales, Cajas Rurales, Edpymes) al cierre de noviembre 2020

PASIVOS

Las captaciones de Personas Naturales ascendieron a S/ 1,051 MM de saldos en diciembre 2020, los cuales están compuestos por tres productos principales: Cuentas de Ahorros (S/ 163 MM), Depósitos a Plazo Fijo (S/ 776 MM); y CTS (S/ 111 MM).

CrediScotia continúa complementando la oferta de valor de los productos financieros generando la cultura de captación de pasivos, a través de todos sus canales de atención, con la finalidad de brindar experiencias positivas que satisfagan cada una de las necesidades de los clientes.

Logros 2020

- Se consolidó nuestra Cuenta FREE manteniendo saldos por 125 MM, representando el 75% de los saldos de ahorros.
- En el mes de junio se lanzó la Cuenta Intangible para brindar facilidades a nuestros clientes de disponer de los bonos del



estado a través de una cuenta de ahorros, que los ayude a mantenerse seguros sin manejar efectivo o exponer su salud, a través de colas y en canales de atención presenciales.

- En el mes de julio 2020, lanzamos nuestra Cuenta Imparable, con tasas súper atractivas para que nuestros clientes tengan más opciones para hacer crecer su dinero con nosotros. Llegando hasta 2.50% de tasa por montos superiores a S/ 200 mil soles.
- Continuamos reforzando el compromiso de CrediScotia, con la transparencia, poniendo a disposición del cliente información clara sobre la Ley de Protección de Datos Personales en la documentación de nuestros productos.

SEGUROS

A finales del mes de enero 2020, continuamos consolidando el nuevo portafolio de seguros optativos lanzando 3 nuevos productos: Tarjeta Protegida, Cuota Protegida Dependientes y Cuota Protegida Independientes; todos estos productos de protección de alto valor para el cliente de prima mensual y con cargo a la Tarjeta de Crédito Única. Adicionalmente, durante el mes de marzo 2020, lanzamos dos combos de seguros complementando la oferta de valor de nuestros productos y unificando coberturas de Tarjeta Protegida y Cuota Protegida, en sus dos versiones: dependientes e independientes. Finalmente, en el mes de agosto 2020 se relanzó el producto CrediVida+, con mejores coberturas y explotando los ecosistemas asociados al mismo. Con estas optimizaciones, consolidamos nuestra posición en seguros optativos, logrando asegurar durante el 2020 a más de 54 mil clientes.

CANALES

La estrategia a largo plazo es tener una red de distribución eficiente y rentable para los productos y servicios CrediScotia; así como ofrecer a los clientes una mayor conveniencia y experiencias uniformes en todos sus canales.

Canales Físicos

Con el objetivo de generar eficiencias en la red de distribución, se cerraron 3 agencias tradicionales, 22 oficinas ubicadas dentro de Retails y 10 establecimientos de operaciones básicas.

De esta manera CrediScotia al término el 2020, consolida una red de 213 puntos de atención que comprende: 85 agencias tradicionales, 4 oficinas compartidas con Scotiabank, 4 oficinas compartidas con el Banco de la Nación, 5 oficinas especiales en Centros de Negocio, 90 oficinas en retail (Makro, Curacao, Cassinelli e Hiraoka) y 25 establecimientos de operaciones básicas (Cajeros Express).

Asimismo, debido a la coyuntura por COVID-19, se vuelve relevante el uso de los canales alternativos corresponsales, incrementando el volumen transaccional en 8% respecto al año anterior. La transacción de mayor crecimiento son los depósitos y el pago de tarjetas de crédito.

Canal de Atención en redes sociales

La cuenta de CrediScotia en Facebook ha sido relevante en la comunicación de los horarios de atención de nuestros canales físicos, sobre todo durante la coyuntura COVID-19. El Community Manager, atendió más de 11 mil consultas promedio mensual, a través de esta red social durante el periodo 2020 a través del inbox, comentarios y muros, habiendo crecido en 37% con respecto al año anterior.

Canales Digitales

La banca por Internet CrediScotia en Línea, por la coyuntura del COVID-19, presentó un crecimiento de casi 80% en transacciones monetarias respecto al año anterior. La transacción de mayor crecimiento fue el pago de tarjetas de crédito.

En diciembre relanzamos nuestra Banca Móvil, con las funcionalidades de consulta y pagos de los productos préstamos y tarjetas de crédito, logrando al cierre de diciembre más de 9 mil clientes adoptados digitalmente.

INTELIGENCIA DE NEGOCIOS

CrediScotia tiene como driver principal para la toma de sus decisiones el uso de Analytics en todas sus áreas, esto nos permite identificar de una forma más precisa las oportunidades que tenemos en el mercado, potenciando mucho más nuestra estrategia de negocio.

En el caso del área de Inteligencia de Negocios, tenemos implementado el monitoreo constante de una serie de modelos analíticos que nos permiten mejorar la gestión comercial. Contamos además con herramientas para el seguimiento oportuno de los indicadores de efectividad, conversión, taken (de leads) y producción para los distintos canales de venta que tiene la empresa.

Este 2020 ha sido un año de mucho aprendizaje, para identificar a clientes resilientes hacia los cuales poder ofrecer productos orientados a satisfacer sus necesidades en esta coyuntura. Asimismo, esta información va a ser de mucha utilidad en el momento de prospectar a nuestros futuros clientes en estos tiempos de recuperación.

Logros 2020

- **Reprogramaciones:** hemos sido participes en brindar a nuestros clientes las diferentes herramientas para que puedan sobrellevar esta pandemia, en donde muchos han reducido o perdido su capacidad para asumir obligaciones. Se elaboraron diferentes herramientas de consulta que permitieron a toda la red de negocios comunicar el estado de las reprogramaciones que se han realizado.
- **Bonos de Gobierno/Retiros AFP:** Dashboard de seguimiento del pago de los bonos de gobierno, así como los retiros de AFP.
- **Fondo de Gobierno Reactiva Perú / FAE:** Asignación y seguimiento de los leads/clientes que fueron seleccionados para poder aplicar a los fondos de gobierno obtenidos en subasta para ofrecerles un apalancamiento adicional que les permitiese acomodar sus obligaciones y reactivar sus negocios.
- **Adopción Digital:** Dashboard de seguimiento a los clientes que van migrando a nuestro nuevo APP CrediScotia el cual les va a brindar todas las opciones transaccionales de forma digital.
- **Persistimos en la cultura del Dato en la financiera,** estableciendo indicadores e incentivando a los canales a capturar consentimientos y datos de contacto de calidad de nuestros clientes.

EXPERIENCIA DE CLIENTE

El área de Experiencia al Cliente y Productividad Comercial está a cargo de las unidades de Planeamiento Comercial, Efectividad Comercial, Calidad y Conducta de Mercado.

La responsabilidad de esta área está focalizada principalmente en:

1. Desarrollar el Plan Comercial de ventas de la Gerencia de Negocios, asignación de objetivos por canal, producto, puestos, etc.
2. Asesorar a Negocios a fin de identificar oportunidades de mejora en sus resultados y en el cumplimiento de metas en base al análisis de los indicadores de gestión comercial.
3. Elaborar y comunicar los tableros de control comerciales para el equipo de Negocios.
4. Asegurar adecuadas Prácticas de Venta, Modelo de Negocios y Disciplinas Comerciales.
5. Diseñar, desarrollar y poner en marcha nuevos modelos y proyectos de Negocios.
6. Verificar que la empresa cuente con procedimientos que permitan el cumplimiento de las normas vigentes en materia de conducta de mercado establecidas por la SBS.
7. Asegurar el cumplimiento de la Política de Lavado de Dinero KYC/AML en toda la red de Negocios.
8. Asegurar que la comunicación al equipo de Negocios se transmita de una manera clara, oportuna y estructurada a todos los interesados.
9. Desarrollar y aprobar las estrategias, modelos y planes de acción que garanticen la mejor experiencia del cliente.
10. Diseñar y desplegar programas de reconocimiento para el equipo de Negocios.

Logros 2020

- Incrementamos el nivel de recomendación de nuestros clientes en todos nuestros canales de atención Red de Agencias +15pp, Retail +5pp y Contact Center +21pp: Nuestros clientes estuvieron más satisfechos con la atención brindada.
- Implementación del sistema El Pulso en los puntos Retail para obtener el nivel de recomendación de nuestros clientes en este canal, escuchar que hacemos bien y en que debemos mejorar para seguir brindando experiencias memorables de atención.
- Relanzamiento de la campaña interna de calidad “Cliente es nuestro Motivo” que busca escuchar a nuestros clientes y tomar acción de las opiniones recibidas.
- Lanzamiento de la campaña de Reconocimiento “Tu Cliente Te Agradece” donde reconocimos a los colaboradores que brindaron una mejor atención.
- Lanzamiento Capitanes de El Pulso, un aliado en cada punto de atención para mejorar la experiencia de nuestros clientes.
- Implementación del Comité Clientes Felices que tiene por objetivo identificar los puntos de dolor de nuestros clientes y los KPIs asociados en búsqueda de soluciones ágiles y eficientes.
- Consolidación de las Disciplinas Comerciales para nuestros líderes con la incorporación de las Coach de Ventas y Servicios quienes brindan el soporte a la red de agencias velando principalmente por El PULSO, lanzamientos estratégicos y Disciplinas Comerciales.
- Continuamos con el Comité de Los Guardianes que tiene por objetivo dar seguimiento a los controles operativos, minimizar los riesgos y asegurar la eficiencia operacional, así como establecer planes de acción a las observaciones identificadas
- Con la Finalidad de seguir cumpliendo con las disposiciones regulatorias y nuestra Política Antilavado de Dinero y Conoce a tu cliente/ KYC, se han implementado mejoras en las plataformas de atención que nos permitirán captar y actualizar de maneja ágil y simple toda la información requerida.
- Continuamos trabajando por mejorar la comunicación hacia los equipos de negocios impulsando la plataforma de comunicación #NegociosConTodo que permite al negocio acceder a la información actualizada en cualquier momento.

- Lideramos el Comité de Campañas Internas al colaborador, asegurando un proceso eficiente para el diseño, aprobación, lanzamiento y análisis de resultados e impacto.

TESORERIA

El 2020 fue un año de retos importantes y enfocados en los objetivos que se habían planteado para la Tesorería considerando la pandemia generada por el coronavirus (COVID-19) los cuales se cumplieron con éxito. Se mantuvieron niveles óptimos de liquidez como resultado de una gestión proactiva en la administración del balance de CrediScotia. Asimismo, todos los ratios y límites exigidos por los organismos reguladores estuvieron muy por encima de la meta propuesta.

Se continuó con la coordinación establecida entre las áreas de Riesgos de Mercado y Tesorería de Scotiabank las cuales generan sinergias para la obtención de la información y apoyo en el manejo de las variables económicas del mercado profesional como precios, plazos, monedas y tasas. Asimismo, el área es responsable de financiar el crecimiento de las colocaciones de CrediScotia a través de fuentes de fondeo diversificadas tales como captaciones de depósitos, adeudados y emisiones de papeles comerciales de corto y largo plazo en el mercado local.

También se accedió a los programas de financiamiento que otorgó el gobierno a través de los recursos de FAE y Reactiva con los cuales se apoyó a clientes que requerían reprogramaciones y nuevos créditos a tasas competitivas. A diciembre del 2020 la Financiera tiene emitidos Bonos Subordinados por S/ 130 MM.

Para el año 2021 se espera seguir fortaleciendo la estructura de fondeo de la Financiera a través de nuevas captaciones con los productos de ahorros, plazos y a través de nuevas emisiones en el mercado de capitales peruano.

RIESGOS

Durante el año 2020, la gestión de Riesgos ha desempeñado un papel clave para la gestión y mitigación del riesgo. De esta manera, se han desarrollado una serie de diferentes estrategias que contribuyen al mantenimiento de un portafolio saludable y diversificado.

Adicionalmente, a la optimización de procesos clave, el alineamiento y revisión periódica de políticas y el manejo eficiente de la gestión de cobranza, que son piezas clave que aportan significativamente al desempeño exitoso; durante este año, se continuaron realizando las siguientes actividades:

- Presentación e implementación de iniciativas y actividades relevantes.
- Revisión/actualización de las Políticas de Créditos y adecuaciones en Plataforma de aprobación de crédito.
- Gestión de Autonomías Comerciales y Seguimiento de Cartera
- Seguimiento de indicadores de Riesgo Crediticio
- Aplicación de estrategias de administración del riesgo de sobre endeudamiento
- Administración de los Modelos de Score e Ingresos
- Gestión de estrategias de recuperación y cobranzas.
- Capacitación integral de los equipos comerciales de Consumo y Microempresa

Uno de los principales focos en este año fue la adecuación de las estrategias basadas en riesgo, de manera más eficiente y oportuna a través de técnicas analíticas con el fin de contribuir en la mejora continua del performance de las nuevas originaciones. Asimismo, se realizó una retroalimentación continua a las políticas y estrategias considerando los resultados del análisis de los indicadores de riesgos, las propuestas de cambios de las Gerencias Comerciales y a la evolución de los pilotos implementados en la búsqueda de nuevos perfiles de riesgos.

Se continuaron gestionando las autonomías comerciales para la cartera de Microempresa, de acuerdo con los resultados individuales de riesgo y del seguimiento del portafolio. En ese sentido el área de Quality Assurance, realizó las revisiones correspondientes al cumplimiento de las políticas por parte del área comercial, informando las faltas identificadas para su debida diligencia las cuales afectan el nivel de autonomía de los funcionarios comerciales de Microempresa. Con respecto al seguimiento de la cartera de consumo se continuó con la presentación de los dashboard. Finalmente, en setiembre se reduce significativamente la colocación en Microempresa y en octubre, por decisión corporativa, se deja de ofrecer este producto como parte de la propuesta de valor de la Financiera.

La Gerencia de Riesgos de la Financiera permanentemente utiliza indicadores de riesgo crediticio como mecanismos de control y monitoreo del portafolio que permite el diseño de estrategias de admisión. Entre los principales indicadores tenemos los siguientes: Loan Loss Expenses (LLE) y PCL Ratio, Evolución de Rolls (metodología Roll Rate Model), Evolución de Rolls (metodología Roll Rate Model), Morosidad (incluyendo castigos), Plan de Provisiones, Evolución de cosechas First payment default, entre otros.

Estos indicadores son monitoreados de manera continua a través de los diversos dashboards implementados. Los resultados de los principales indicadores se reportan en las sesiones del Comité de Control de Riesgos y Directorio, en el Comité de Políticas de Créditos, así como a International Banking de Casa Matriz (Toronto).

Dando cumplimiento a lo solicitado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, la gestión del riesgo de sobre endeudamiento se aplica mensualmente de acuerdo con lo detallado en la resolución de la SBS N° 6941-2008. Asimismo, con frecuencia trimestral se presenta el Informe de Sobre Endeudamiento al Comité de Control de Riesgos y al Directorio.

Dentro de las mejoras en los modelos, se culminó el desarrollo del nuevo Score Buró y Estimador de Ingresos Premium ambos orientados a la mejora de las campañas. Asimismo, se realizó una constante búsqueda de nuevas variables para complementar los perfiles de riesgo y las estrategias de originación y gestión de portafolio.

Como parte de la implementación del producto Hipotecario en la Financiera, se desarrolló una nueva segmentación de hipotecario, que será utilizada en 2021 para el otorgamiento de estos créditos.

Con el fin de mantener una fuerte cultura de riesgos, durante todo el 2020, se realizaron capacitaciones virtuales de políticas de consumo para el equipo comercial con la participación de los Oficiales de la Mesa de Consumo. Asimismo, el equipo comercial de Microempresa fue capacitado virtualmente para la gestión de los créditos garantizados por los programas del gobierno FAE-Mype y Reactiva.

En el marco de la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19, la cual ha generado contracción en la economía del país, la financiera tomó medidas de mitigación restringiendo las colocaciones en los segmentos de mayor riesgo e incentivando las ventas en los perfiles de bajo riesgo y de mayor resiliencia, en línea con los lineamientos de Casa Matriz desplegados para Banca Internacional. Asimismo, dentro de estos lineamientos, se desplegaron ajustes en la estrategia de admisión de consumo y en el mantenimiento de cuentas que permitan una rápida implementación para cautelar la venta con bajo riesgo/alto valor.

Con el fin de complementar el monitoreo continuo y poder identificar desvíos en las cosechas de forma oportuna, durante esta pandemia, se implementó el indicador de alerta temprana para las nuevas cosechas: "Mora mayor a 5 días" lo que permite tomar medidas de corrección en el corto plazo.

Un factor clave para mitigar el riesgo fue la gestión de cobranza, priorizándose la generación de estrategias con el objetivo de mitigar la probabilidad de no pago. La Unidad de Cobranzas genera información oportuna y estratégica para facilitar la toma de decisiones de manera dinámica, en respuesta al comportamiento del mercado, optimizando la ecuación riesgo - rentabilidad.

Inteligencia de Cobranzas desplegó acciones para mejorar la efectividad de la cobranza implementando una nueva segmentación de comportamiento, la cual incorpora variables demográficas de gestión de cobranzas y riesgos. Asimismo, se rediseñó de la estrategia por canal, dando prioridad a las reprogramaciones y otras herramientas de mitigación. Asimismo, se trabajó en la comunicación con los clientes reforzándose el uso de los diferentes medios y canales de pago disponibles en la Financiera y en Scotia Contacto.

Con el fin de mitigar las pérdidas esperadas a raíz de las reprogramaciones del portafolio minorista, realizadas en el contexto de crisis, se desplegó la estrategia de constituir, de manera progresiva, provisiones voluntarias. Es importante mencionar que, al cierre de diciembre 2020, las provisiones voluntarias constituidas cubren el 97% de las pérdidas esperadas.

Por otro lado, la Gerencia de Modelos culminó el desarrollo e implementación del Perfil COVID I en mayo 2020. Este perfil tiene como objetivo principal estimar la probabilidad de pago de los clientes durante la pandemia. En agosto 2020 se implementa el perfil COVID II con información del período de crisis para la construcción de variables de predicción. Ambos modelos han permitido desarrollar estrategias de cobranzas facilitando la administración del portafolio.

Se realizó un análisis del impacto de las medidas extraordinarias en la gestión del portafolio de créditos en todos los modelos actualmente en uso en CrediScotia. Como resultado de este análisis, la Gerencia de Modelos definió un cronograma de seguimiento para verificar una mejora en los indicadores de desempeño producto del descongelamiento de los días de atraso a partir de setiembre 2020 y la reducción en reprogramaciones a partir de noviembre 2020.

GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

En tal sentido, la Gestión Integral de Riesgos que aplica CrediScotia Financiera para gestionar los diversos riesgos que enfrenta, se rige de acuerdo con las normas regulatorias locales, así como en los principios y políticas corporativas del grupo Scotiabank.

El Marco de Gestión Integral de Riesgos del Grupo Financiero Scotiabank Perú (Grupo SBP) al que se ciñe CrediScotia está diseñado en cumplimiento a la regulación local vigente, las mejores prácticas bancarias, así como con los lineamientos y principios establecidos por nuestra Casa Matriz - *The Bank of Nova Scotia*.

CrediScotia Financiera posee una cultura de riesgos sólida respaldada por un apetito por riesgo claramente expresado y eficazmente integrado ayudando a garantizar que la Financiera se mantenga dentro de los límites de riesgo, al mismo tiempo que encuentra un equilibrio óptimo entre riesgo y rentabilidad. La Financiera prevé tomar ciertos riesgos a fin de generar utilidades, sin embargo, establece límites para asegurar que las actividades de toma de riesgo se alineen con los objetivos estratégicos, la cultura del riesgo y el apetito por riesgo.

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

- Directorio

Comités del Directorio:

- Comité de Control de Riesgos - CCR
- Comité de Remuneraciones
- Comité de Auditoría

Otros Comités de Riesgos:

- Comité de Activos y Pasivos - ALCO
- Comité de Políticas de Créditos Retail (LRCC)
- Comité de Cobranzas y QA Retail
- Comité de Riesgo Operacional y Tecnológico
- Comité de Modelos

Riesgos de Mercado

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

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

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

En el año 2020 se han desarrollado políticas y procesos que robustecen la gestión y gobierno de los riesgos de mercado y liquidez que asume la financiera junto con estándares corporativos y buenas prácticas internacionales. Las principales actividades para una adecuada identificación, gestión, control y monitoreo fueron:

- Actualización de la Política de Gestión de Riesgos de Mercado y Estructural y de la Política de Gestión del Riesgo de Liquidez y Manejo del Colateral.
- Revisión anual de la Tesorería y de los niveles de riesgo de mercado, estructural y de liquidez involucrados.
- Implementación y mejora de reportes regulatorios y corporativos.
- Mejoras y desarrollo de nuevos reportes.
- Adecuación a las circulares dictadas por los entes reguladores a la gestión de liquidez y mercado.
- Innovación y Desarrollo de Herramientas Analíticas.

También se implementaron mejoras a los reportes generados por los sistemas automáticos usados para la gestión de riesgos de mercado. Entre ellos el soporte de plataformas tecnológicas como Tableau, Power BI, SQL Server y el proyecto de actualización del Sistema *Bancware*, el cual permite reducir el componente manual en la elaboración de los reportes y es utilizado para la medición, seguimiento, control y presentación de los reportes de liquidez y la exposición al riesgo de tasa de interés, a través de la elaboración de brechas de descalce.

Igualmente, se revisaron las prácticas del sector y las propias del grupo a nivel global y se introdujeron mejoras a las políticas, procesos y controles para robustecer nuestra estructura de gobierno corporativo y alcanzar equilibrio entre la rentabilidad esperada de nuestras posiciones y la volatilidad en las variables de mercado.

Riesgo Operativo y Tecnológico

El Marco de Gestión del Riesgo Operacional establece un enfoque integrado para identificar, medir, controlar, mitigar y reportar riesgos operacionales en base a elementos claves tales como el Gobierno Interno, Apetito por el Riesgo, Medición, Seguimiento e Informes, entre otros.

La Financiera reconoce que una gestión eficaz e integrada del riesgo operacional es un componente clave de las buenas prácticas de gestión del riesgo, la cual está alineada al modelo de Tres Líneas de Defensa que establece las respectivas responsabilidades de la gestión del riesgo operacional, sustentando la estructura general de gobierno del Banco y orientado por la declaración de apetito de riesgo operacional de la Financiera.

A partir del mes de febrero se implementaron diversas estrategias de continuidad del negocio y gestión de riesgo operacional que nos han permitido dar una respuesta oportuna a las necesidades y expectativas de nuestros principales stakeholders, nuestros clientes, empleados, proveedores y la comunidad en general.

Como parte de las medidas tomadas por el regulador local en el marco del estado de emergencia nacional, mediante Resolución 1265-2020-SBS, la Superintendencia de banca, Seguros y AFP amplió por un año más la autorización para el uso del método Estándar Alternativo (ASA) de cálculo del requerimiento de capital por riesgo operacional, con lo cual la autorización original que vencía el 30 de setiembre 2021, se prolonga hasta el 30 de setiembre del 2022.

Durante el año 2020, se continuó con la aplicación y el desarrollo de las metodologías y/o programas de gestión del riesgo operacional siendo los siguientes:

- Eventos de Riesgo Operacional
- Indicadores Claves de Riesgos – Key Risk Indicators (KRIs)
- de Riesgos y Controles: Matriz de Autoevaluación de Riesgos y Risk Control Self Assessment (RCSA)
- Evaluación de riesgos de nuevas iniciativas
- Gestión de riesgos con terceros
- Metodología de Continuidad de Negocio – Business Continuity Management – BCM

Apetito por riesgo operacional

Durante el 2020, se determinó el apetito de riesgo operacional a través del límite de pérdidas por riesgo operacional a nivel de todo el Grupo Scotiabank Perú, el cual fue a su vez distribuido a nivel de las empresas que lo conforman, dentro de las cuales se encuentra la Financiera. Asimismo, se realizó una distribución de dicho límite de pérdidas a nivel de las Gerencias de Primera Línea de CrediScotia.

Eventos de Riesgo Operacional

La Financiera hace seguimiento a datos de pérdidas por riesgo operacional relevantes establecidos por Líneas de Negocios, de conformidad con los tipos de eventos de pérdidas de Basilea. Las pérdidas son comunicadas por los Gestores de Riesgo Operacional (GRO) designados en las diversas unidades de la Financiera, las cuales son registradas en la Base de datos de Eventos de Pérdidas (BDEP) por Riesgo Operacional. Esta base se utiliza para determinar tendencias, efectuar análisis, identificar y mitigar riesgos, así como elaborar los informes y/o reportes de pérdidas por riesgo operacional destinados a la Alta Dirección y el Directorio.

Indicadores Claves de Riesgo (KRIs)

El programa de Indicadores Claves de Riesgo es una medida para informar sobre el riesgo potencial, el estado actual o la tendencia de las exposiciones al riesgo operacional; aporta información a las dos primeras líneas de defensa a fin de propiciar la gestión proactiva de las exposiciones a riesgos a través de la supervisión y la comunicación de los riesgos y tendencias para procurar una respuesta adecuada y oportuna de la Dirección.

Entre las actividades desarrolladas durante el 2020 destacan:

- Monitoreo de 20 indicadores de riesgo ejecutivos de la Financiera, los cuales cuentan con umbrales de riesgos que en caso de haber sobrepasado los niveles dieron lugar a la generación de planes de acción o medidas correctivas. Asimismo, se han monitoreado 10 indicadores informativos.

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

Evaluación de Riesgos y Controles

La matriz de autoevaluación de riesgos y controles es la herramienta local para la identificación y evaluación de riesgos operacionales de productos y áreas de soporte.

El programa de evaluación de riesgos y controles tiene como objetivo hacer una revisión y diagnóstico del sistema de control interno mediante la identificación de los principales riesgos a los que están expuestas las actividades realizadas, los controles existentes para mitigarlos y las oportunidades de mejora en el proceso de gestión del riesgo.

El universo para la aplicación de la evaluación de riesgos y controles está compuesto por:

1. Líneas de negocio: enfoque por familias de producto
2. Unidades de soporte: enfoque por unidades

El programa de Evaluación de Riesgos y Controles Operacionales está compuesto 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. Durante el 2020 se evaluaron 23 matrices en CrediScotia.

Asimismo, en el 2020, se diseñó un programa para evaluar la efectividad de los controles tanto en su diseño como en su ejecución. A la fecha este programa se encuentra en su fase inicial de ejecución por lo cual los resultados serán reportados en el 2021.

Gestión de Riesgos de Nuevas Iniciativas

La Financiera ha establecido políticas para la evaluación integral de riesgos de nuevas iniciativas que describen los principios generales aplicables a la revisión, aprobación e implementación de nuevos productos y servicios dentro de la Financiera. Todo producto nuevo o cambio importante en el ambiente de negocios, operativo o informático deberá contar con una evaluación integral de riesgos, antes de su desarrollo, la misma que debe ser actualizada luego de su implementación.

Para la aprobación de una iniciativa dentro del alcance del programa, se debe contar con una autoevaluación de riesgos de parte del Líder o Patrocinador, una revisión independiente y objetiva de parte de la segunda línea de defensa a cargo de la Unidad de Riesgo Operacional y otras funciones de control, como por ejemplo las unidades de Cumplimiento y Asesoría Legal, entre otras.

El Comité de Riesgo Operacional y Tecnológico proporciona supervisión a fin de garantizar que todas las Líneas de Negocios implementen los principios y lleven a cabo las evaluaciones de riesgo del producto de manera coherente y uniforme.

De esta manera, durante el 2020 se continuaron con las evaluaciones integrales de riesgo de las iniciativas bajo el enfoque tradicional, ejecutándose dentro del programa 7 iniciativas. Por otro lado, debido a la emergencia sanitaria COVID-19 y los lineamientos decretados por el Gobierno Peruano, se implementó el proceso Agile NIRA – COVID 19 para aquellas iniciativas que tenían por objetivo dar respuesta a las necesidades de evaluación integral de riesgos que requerían un tratamiento ágil y oportuno en los frentes de continuidad operativa, requerimientos regulatorios, necesidades de mercado y otros, dentro del contexto COVID-19. Bajo este nuevo proceso se efectuaron 11 Agile NIRA-COVID 19 en la Financiera.

Gestión de Riesgo con Terceros

CrediScotia reconoce que un enfoque eficaz e integrado para operar el proceso de gestión de riesgos es esencial para lograr buenas prácticas de gestión de riesgos con terceros. Asimismo, se busca garantizar la identificación, medición y gestión de riesgos con terceros, reduciendo el riesgo potencial de la contratación de terceros que brindan servicios para el Grupo Scotiabank incluyendo a CrediScotia.

Desde inicios del 2020 se viene trabajando en el Programa de Transformación Global de Gestión de Riesgo con Terceros (TPRM -Third Party Risk Management por sus siglas en inglés) a fin de incorporar mejoras significativas al programa referidas principalmente a: implementación de dos nueva herramientas informáticas que soporten tanto la gestión de riesgos con terceros como el flujo del ciclo de vida de los contratos, nueva política y procedimientos operativos de gestión de riesgos con terceros, desarrollo de indicadores de desempeño (KPI) y de riesgos (KRI), declaración de apetito de riesgos con terceros, rol de segunda línea de defensa local, incremento de nuevos dominios de riesgos y mayor participación de las Funciones de Control. Estas mejoras serán progresivamente implementadas en el año 2021.

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

Cada una de las unidades de CrediScotia cuenta con un Plan de Continuidad de Negocio (BCP) para responder ante la pérdida o falla de cualquiera de los componentes sobre los cuales dependen sus procesos, incluyendo la estrategia frente a una Pandemia. Contamos con un proceso de control que incluye el mantenimiento y pruebas al plan dentro de un periodo de 12 meses con el fin de asegurar que son suficientes para cumplir con los actuales requerimientos del negocio.

En la actualidad, los planes se encuentran activados; sin embargo, ningún proceso crítico está impactado asegurando en todo momento la continuidad de los servicios a nuestros clientes. Asimismo, podemos destacar las siguientes medidas tomadas desde el inicio de la emergencia:

- Priorizamos la seguridad y bienestar de empleados.
- Comunicaciones eficaces y oportunas, respondiendo de acuerdo con lo requerido por el Gobierno.
- Respuesta organizada y estructurada frente a la crisis para garantizar una gestión eficaz y eficiente.
- Implementación de protocolos sanitarios de instituciones rectoras en la materia de salud.
- Atención en tiempo récord de demanda de recursos para trabajo remoto
- Adaptabilidad de los procesos optimizando recursos disponibles.
- Gestión cercana con proveedores principales para garantizar la continuidad operativa.

CUMPLIMIENTO REGULATORIO

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

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

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

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

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

PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS

Durante el 2020, CrediScotia Financiera cumplió con las políticas, procedimientos y controles establecidos para la Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLA/FT), dentro de los parámetros y las mejores prácticas aplicadas por el Grupo Scotiabank. Todo ello, orientado a reducir el riesgo de LA/FT, tal como se detalla a continuación:

La Unidad de Prevención de Lavado de Activos (UPLA) consolidó el sistema centralizado de Prevención del Lavado de Activos “BSA Prime”, a través de las reglas de monitoreo, el mismo que viene funcionando adecuadamente, generando alertas/casos de alta calidad; basándose en las reglas ya implementadas de efectivo, velocidad, tarjeta de crédito, estructuración, amortización y/o cancelaciones anticipadas de créditos y de los clientes considerados como de alto riesgo, mitigando de manera eficiente los riesgos tanto por lavado de activos como reputacionales.

Otra de las herramientas que cumple una función fundamental en el monitoreo de la UPLA, es el sistema World-Check, el cual realiza la comparación del nombre y apellido de un cliente de la Financiera contra las listas de personas e instituciones que representan un riesgo legal o de reputación a nivel mundial.

De igual forma, la Financiera ha desarrollado distintas actividades de capacitación durante el año 2020, las cuales estuvieron destinadas a fortalecer los mecanismos de conocimiento del cliente, mediante un desarrollo temático especializado y enfocado en cada Unidad de Negocio, así como para el personal en general, debiendo destacar que el 100% del Personal activo de la Financiera al 31 de diciembre culminó satisfactoriamente su certificación de Reducción del Riesgo a través del Centro Internacional de Capacitación dispuesto por nuestra casa matriz en Toronto - Canadá. Del mismo modo, el personal de la UPLA participó en el I Seminario Virtual de Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo organizado por ASBANC.

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

GESTION ESTRATEGICA DEL CAPITAL HUMANO

Durante el 2020, Capital Humano respondiendo a la coyuntura, implementó diversas iniciativas enfocadas en el Bienestar de los CrediWinners, sin dejar de brindar el soporte a la estrategia del negocio, para seguir construyendo en equipo el mejor lugar para trabajar, siempre fortaleciendo nuestra cultura ganadora basada en nuestros valores, el trabajo en equipo y bajo el dogma de “Vender con Calidad”.

A continuación, detallamos los resultados de las unidades que componen la gerencia.

Atracción y Selección

Desde Adquisición del Talento, respondimos rápidamente ante la crisis reorganizando el equipo y transformando el proceso de Atracción y Selección para tener una experiencia 100% Digital. Es por ello, que, a pesar de la coyuntura vivida, se logró cubrir 225 vacantes, de las cuales 58 fueron ascensos de colaboradores de CSF y del Grupo Scotiabank.

Por el lado del equipo, pusimos a disposición a nuestros psicólogos y psicólogas para reforzar el *Centro de Apoyo Psicológico* interno - que triplicó su demanda y superó su capacidad de respuesta - para atender los casos de estrés, angustia y preocupación que generó la incertidumbre en nuestros colaboradores y sus familias.

Por el lado de la experiencia Digital, migramos todas nuestras evaluaciones, entrevistas, dinámicas y paneles a entornos 100% online. También creamos espacios virtuales para seguir en contacto con el talento dentro y fuera del Grupo Scotiabank. En Lima y Provincias generamos alianzas con instituciones educativas y la comunidad CAENE, para conectar virtualmente con el talento a través de más de 35 charlas, 2 Bootcamps y cientos de entrevistas, dinámicas y paneles virtuales. Con el talento interno, creamos el espacio de conexión a través de la plataforma Workplace y realizamos Workshops virtuales orientados al desarrollo de carrera, oportunidades internas, entrevistas virtuales y feedback online.

Fieles a nuestro Propósito y compromiso de desarrollar el talento futuro, lanzamos el programa “Prepárate con TA virtual”, un espacio enfocado en potenciar la empleabilidad y fortalecer las competencias de los jóvenes en el Perú, con el fin de preparar a estudiantes y recién egresados de distintas carreras del país para futuras entrevistas laborales. Desde marzo del 2020 a la fecha, más de 500 jóvenes han pasado por el programa.

También consolidamos una alianza con el CONADIS para explorar proyectos de inclusión laboral y generar oportunidades para la comunidad de personas con discapacidad. Este año participamos del Programa “INCLUYEME, SOY CAPAZ” donde logramos conectar y contribuir con más de 400 participantes de la comunidad.

Aprendizaje y Desarrollo

Un relanzamiento en el 2020 fue la renovación de las Rutas de Capacitación Virtual para la Unidad de Negocios, y este año se incorporaron las Unidades de Soporte, con contenidos de acuerdo con las necesidades de cada equipo. En la unidad de Negocios se diseñaron rutas de capacitación por posición considerando a Representantes de Servicios, Funcionarios de Negocios y Servicios, Funcionarios de Consumo, Coordinadores de Ventas Externas, Asistentes y Jefes de Operaciones, Jefes y Gerentes de Agencia, Jefes y Gerentes Zonales, Gerentes Territoriales y Jefes de Ventas Dirigidas. En el caso de las unidades de Soporte se brindó rutas ad-hoc para las Divisiones de Riesgos, Experiencia al Cliente, Inteligencia Comercial, Business Support, Desarrollo Comercial, Prevención de Lavado de Activos y Cumplimiento regulatorio. Mediante estas rutas abordamos contenidos relacionados conocimientos del negocio,

habilidades blandas y/o manejo de herramientas. Esto sumó un total de 11,920 horas de capacitación en el año.

Una iniciativa significativa del 2020 fue el lanzamiento del Programa #SoyPeru mediante nuestro grupo en Facebook #WIN CSF, cuyo propósito fue brindar videos con técnicas de conciencia plena a nuestros equipos para apoyarlos en el manejo de la ansiedad y el estrés ocasionado por el estado de emergencia sanitario por el COVID-19. Esto significó 4,197 horas de capacitación.

Otra implementación fueron nuestro LEA Express, sesiones virtuales en vivo con Líderes, mediante las cuales les comunicamos sobre los protocolos y beneficios de salud que tiene la financiera, así como la situación financiera de la empresa. Estos espacios brindaron la oportunidad de realizar preguntas de los mismos líderes o de sus equipos a los expertos para absolver las dudas que podrían tener respecto a los temas trabajados. Esto representó 349 horas de capacitación.

Finalmente reinventamos el programa de Inducción para los Representantes de Servicios, gestionando un programa 100% virtual con dictado de sesiones en vivo con nuestros facilitadores expertos. Esto permitió que los participantes puedan conectarse a las sesiones desde cualquier dispositivo y lugar, manteniendo una experiencia lo más cercana posible a la inducción presencial. Adicionalmente, se diseñó una guía de Inducción para la etapa de sombra en el puesto, mediante la cual establecimos un plan de inducción en Agencia donde definimos roles y actividades específicas para los líderes (Gerente de Agencia /Jefe Zonal, Jefe de Operaciones/Asistente de Operaciones) y un Representante de Servicios como par a quien le harían la sombra durante sus primeros días en Agencia. En esta guía también incluimos las actividades a desarrollar en la sombra por día, el detalle de los cursos virtuales a completar en la plataforma interna de capacitación virtual y un checklist para certificar que el programa de inducción se completó satisfactoriamente. Esto permitió darles un rol más protagónico a los líderes en torno a la inducción de sus nuevos colaboradores, además de permitir que completen todo el programa en la misma agencia sin necesidad de tener que viajar. Esto representó más de 10,392 horas de capacitación.

Cultura

Nuestra Cultura Ganadora CON TODO nos permite hacer realidad nuestra estrategia y aspiración de ser la financiera más ágil y simple para nuestros clientes y el mejor lugar para trabajar para nuestros CrediWinners. Por eso, durante el 2020 desarrollamos diversas actividades para promover la vivencia plena de nuestro propósito #PorNuestroFuturo y seguir motivando a nuestro equipo ganador.

Iniciamos el año con el Foro de Líderes CON TODO, espacio donde nuestros líderes CrediWinners diseñaron acciones concretas para construir juntos un mejor futuro para nosotros, nuestros clientes y nuestro querido Perú; y de esta manera, cumplir nuestro propósito como organización.

Entre las actividades más destacadas tenemos nuestro SUMMIT: Volver es lo Nuestro con Optimismo, espacio donde celebramos nuestros logros, vivimos nuestra cultura de reconocimiento, compartimos las novedades de la estrategia y los nuevos proyectos para el año; y la Convención de Negocios, donde el equipo de la red sigue profundizando lo vivido en el SUMMIT y reforzando nuestra estrategia ganadora. Ambos eventos se realizaron en formato virtual, pero con la misma cercanía, emoción e involucramiento como en las reuniones presenciales.

Continuamos con nuestros programas de escucha a los equipos: Más Cerca y Habla CrediWinner, aprovechando cada oportunidad para estar conectados y seguir construyendo

relaciones de confianza. Espacios que le permiten a nuestros líderes seguir inspirando con nuestra cultura y conocer a la persona detrás del colaborador.

También elegimos a nuestra tercera promoción de Embajadores de Cultura, una red de líderes naturales que complementan el rol comunicador de los líderes en las agencias y las áreas administrativas a nivel nacional. Nuestros embajadores representan una forma de ser y actuar ante el equipo, la empresa y nuestros clientes; y promueven la vivencia y cuidado de nuestra cultura ganadora CON TODO.

Porque valoramos cada voz, en el frente de Clima Laboral, realizamos encuestas de medición interna para conocer la experiencia de nuestros CrediWinners en la financiera. Scotia Pulso y GPTW son herramientas que nos permiten medir y analizar nuestra cultura. Los resultados de ambas mediciones son complementarios y nos ayudan a tomar decisiones estratégicas y realizar planes de acción para mejorar la experiencia de nuestros colaboradores dentro de la Financiera.

Nos sentimos orgullosos de los resultados obtenidos durante el 2020, un año marcado por el contexto del COVID-19, porque son reflejo de nuestra cultura ganadora CON TODO y de nuestro liderazgo cercano al servicio de los equipos. Los principales resultados del 2020 son:

- Encuesta GPTW (noviembre 2020): 89% en el Índice de Aceptación General.
- Encuesta interna ScotiaPulso (julio 2020): 89% en el Índice de Compromiso del Colaborador.
- Encuesta GPTW COVID-19 (mayo 2020): Índice de Compromiso – 85%, Dimensión Liderazgo: 84%
- Fuimos certificados nuevamente por GPTW como una empresa que ofrece una experiencia de trabajo de estándar mundial a todos sus colaboradores.
- Ingresamos por primera vez al ranking GPTW:
 - ✓ Millennials 2020, puesto 14
 - ✓ Mujeres en Perú 2020, puesto 14
 - ✓ Diversidad e Inclusión, puesto 15

Experiencia al Colaborador

En CrediScotia nos basamos siempre en nuestra creencia de “Primero los CrediWinners” y por ello nos preocupamos en brindar a nuestros colaboradores experiencias significativas que los inspiran, motivan, cuidan y también los diviertan mientras lo dejan todo en la cancha porque juegan para ganar CON TODO. Es así como sentimos a CrediScotia nuestro “Hogar de Trabajo” porque laboramos en un clima familiar y de camaradería.

En este año 2020 con la llegada de la pandemia donde muchas cosas tuvieron que cambiar, tomamos con mucho optimismo la nueva realidad y nos reinventamos, siempre inspirados en hacer felices a los CrediWinners y también a sus familias para que sigan viendo el futuro con optimismo y siempre cumpliendo con los protocolos de prevención y protección, manteniendo nuestro “Hogar de Trabajo” más que nunca protegido, seguro y confiable porque #EntreTodosNosCuidamos.

Ampliando la creatividad y apoyándonos más en los medios virtuales como nuestra comunidad Facebook #WIN, celebramos todas las fechas importantes para los CrediWinners como nuestro aniversario, Día del Vendedor y del Trabajo, Día de la Madre, Día del Padre, Fiestas Patrias, Día del Niño, Día del Adulto Mayor, CrediWeen Criollo, Bienvenido Año Nuevo Toronto y Vive la Navidad CrediScotia. También realizamos otras actividades que nos unieron y acercaron a la distancia, realizamos activaciones para los fines de semana, concursos virtuales que nos permitió llegar a las familias y a valorar nuestra diversidad cultural.

Elaboramos tarjetas virtuales empáticas, personalizadas y firmadas por la Gerencia General, Capital Humano y el líder de la Unidad del CrediWinner la cual era enviada por el líder directo en momentos significativos como “Mejoría en la salud del CrediWinner”, “Reincorporación a labores por descanso médico”, “Nacimiento de un nuevo bebé CrediWinner” y “Carta de condolencias: “Estamos contigo”.

Realizamos misas virtuales donde nos uníamos a la distancia para orar por la salud de la familia CrediScotia, el descanso de seres queridos que fallecieron y agradecer por la recuperación de la salud de los CrediWinners y familiares que ganaron la batalla al coronavirus. También realizamos la paraliturgia por Navidad donde nos unimos por el Facebook #WIN para agradecer y renovar nuestra esperanza, confianza y optimismo que las cosas que se vienen serán mejores.

Entre los concursos realizados tuvimos el “CrediPekes CON TODO” donde participaron los hijos, sobrinos, nietos, hermanos entre los 3 a 15 años de los colaboradores llegando a alcanzar 26,937 interacciones en nuestro Facebook #WIN. Nuestros líderes cercanos también se sumaron en la premiación delivery a la casa del CrediPeke ganador y CrediWinner, cumpliendo con todos los protocolos de prevención y protección.

En CrediScotia celebramos la diversidad y creemos que la inclusión nos hace más fuertes, por eso en el 2020 nos comprometimos a trabajar por un Perú sin barreras y desarrollamos el concurso “Nuestra diversidad cultural, me emociona” donde los equipos abrazaron la diversidad mostrando con orgullo, trabajo en equipo, pasión y creatividad las danzas, música e historia de lugares que caracterizan a su región, siempre respetando los protocolos de cuidado y protección.

Bienestar

El bienestar de los CrediWinners es una prioridad en CrediScotia y en el 2020, con la propagación del COVID-19 en todo el Perú, adquirió un nuevo protagonismo y bajo el pilar #EntreTodosNosCuidamos se crearon las mejores iniciativas y medidas para velar por el bienestar de nuestros CrediWinners, y continuar trabajando nuestro Perú.

Entre las principales medidas de protección realizadas tenemos:

Todos los CrediWinners recibieron el 100% de implementos necesarios para su protección y prevención, entregándoles como medida preliminar, mascarillas desechables de tres pliegues, guantes y alcohol en gel, para proteger de manera inmediata y frenar el contacto físico que implicaba su propio trabajo. En el caso de Agencias de Lima la distribución se realizó en cada punto. Y en Agencias Provincia, se asignó una partida de efectivo por S/ 1,000.00 soles para realizar las compras de manera oportuna e inmediata.

A octubre 2020, entregamos las siguientes cantidades de EPP's:

EPP's	Unidad	Cantidad enviada	Cobertura CrediWinners
Alcohol	Botella (1Lt)	3045	100%
Mascarillas Reusables	Pack (3 und)	4720	100%
Protector Facial	Und	2177	100%
Termómetro	Und	284	100%
Pediluvio	Und	284	100%
Señalética	Pack (8 afiches)	284	100%
Acrílicos	Und	2137	100%

Con la declaración del estado de emergencia, fue necesario realizar cambios en la modalidad de trabajo como la de que todos los colaboradores administrativos, cuya labor y soporte al Negocio pueda ser realizado desde su hogar, lo hagan bajo la modalidad del Home Office. Esta medida fue pensada también para contar con módulos y/u oficinas necesarias para los colaboradores que por sus funciones es necesario que lo hagan desde la empresa. Gracias a la gestión oportuna de los líderes logramos que el 100% del personal administrativo cuente con los equipos y los accesos necesarios para trabajar como si estuviéramos en la oficina.

En el caso de nuestros colaboradores de la red de agencias, continuaron con su misma forma de trabajo presencial pero hubo reducción en el horario de atención donde al inicio de la cuarentena el horario de atención era de L – V de 10:00 a.m. a 1:00 p.m., ya con el paso de los meses y conforme se reactivaron más sectores de la economía, nuestro horario también se normalizó donde nuestras agencias CrediScotia y agencias Makro atienden de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 9:30 a 1:00. También se dispuso la reducción de aforo al 50% de la capacidad de la agencia para cuidar la salud de nuestros CrediWinners y nuestros clientes, lo cual mantenemos hasta la fecha.

Continuamos con nuestras Charlas Tu Bienestar CON TODO, aprovechando la tecnología las adaptamos al formato digital a través de charlas online para reforzar que la prevención es la piedra angular de la salud, y que todos debemos cuidarnos y cuidar a nuestras familias. De esta manera llegamos a 1191 CrediWinners, incluyendo a los que se encontraban en Home Office.

Asimismo, y trabajando de manera conjunta con el corporativo, se prepararon charlas de bienestar dirigidas a nuestros CrediWinners, pero también las extendimos a las familias y dictadas por expositores especialistas con una amplia gama de temas de interés para los colaboradores.

Otras acciones que implementamos de inmediato para cuidar a nuestros CrediWinners y sus familias y que además nos permitieron minimizar los riesgos de contagio son:

- Home Office para personal de alto riesgo, aplicado para 268 CrediWinners (14 colaboradores administrativos y 254 colaboradores de Negocio) con el fin de cuidarlos y evitar cualquier posibilidad de contagio en el entorno. En este grupo de personas vulnerables a contagio se encontraban nuestras colaboradoras embarazadas, colaboradores mayores de 60 años y personas con enfermedades crónicas que podían debilitar el sistema inmunológico como lo son la hipertensión, asma, diabetes, cáncer, VIH, TBC o enfermedades renales.
- Plan de vigilancia frente al COVID-19, consistía en un monitoreo y alerta constante, pues ningún colaborador podía ingresar a laborar si tenía síntomas respiratorios como: dolor de garganta, estornudos, tos, fiebre, malestar corporal, dolor de cabeza. De tener los síntomas, era derivado con nuestro médico ocupacional y los casos que determinaba como “sospechoso de COVID” eran reportados en el comité de salud (conformado por los médicos del grupo, VP de RRHH, BBPP) para determinar si la agencia o área ingresaba a cuarentena y se realizaba pruebas a todo el personal involucrado.
- Asignación por movilidad, la cuarentena redujo el aforo en el transporte público por lo que fue necesario asignar un bono por movilidad de S/ 25.00 soles diarios y así nuestros CrediWinners tengan mayor seguridad de prevenir algún contagio al trasladarse a sus centros de trabajo. Este beneficio se asignó en los meses de abril a junio.
- Buses de traslado para nuestros CrediWinners de Lima, a inicios de la cuarentena, el transporte fue una de las acciones inmediatas realizadas en conjunto con el Corporativo, contratando en un inicio 9 buses y luego se extendió a 12 buses con el fin de minimizar los riesgos de contagio en el transporte público, beneficiándose a más de 300 CrediWinners.

- Salud y bienestar emocional, en el ámbito de Seguridad y Salud en el Trabajo desarrollamos programas de soporte emocional como pausas activas, consejería psicológica personalizada y charlas de psicología masiva para nuestros CrediWinners que les ayudaba a manejar la incertidumbre y ansiedad, esclarecer dudas y temores generados por lo atípico de la coyuntura.

HR Business Partners

El equipo de HR Business Partner, fue clave para impulsar la nueva estrategia del talento humano con el Engagement y experiencia del CrediWinner en primer plano, dado la coyuntura de Pandemia, siendo abanderados en el feedback continuo y sincera preocupación por el bienestar físico y emocional de nuestros colaboradores, co-participando en proyectos estratégicos y de reestructuración organizacional, difundiendo nuestra cultura de reconocimiento y de constante reinención y adaptación en los nuevos entornos.

Recompensa Total

Seguimos construyendo un mejor lugar para trabajar, brindando una oferta integral competitiva con nuestro paquete de Recompensa Total y renovamos nuestros programas con las siguientes acciones:

- En coordinación con la Unidad de Experiencia al Cliente y Productividad Comercial, vivimos nuestra cultura ganadora de reconocimiento motivando el logro de metas comerciales con “La Copa CrediWinner” dirigido a todos los equipos de Negocios, cuyo objetivo es incentivar el espíritu competitivo y las ganas de vivir cada vez más la venta con calidad y trabajando en equipo para promover el alto desempeño e impulsar a los que aún tienen oportunidades de mejora.
- Importante resaltar que este año se buscó la mejor manera de seguir recompensando el cumplimiento de meta de nuestros equipos y gracias a las unidades de Finanzas, Inteligencia Comercial, Prácticas de Ventas se logró revisar el 85% de todos los planes comerciales; siempre alineados al marco general de Incentivos.
- Alineados a nuestros planes de compensación, se impulsaron campañas comerciales específicas con el objetivo de alentar el sobrecumplimiento en la producción de nuestros colaboradores. Con el apoyo del equipo de Eficiencia Comercial y Prácticas de Ventas logramos impulsar “Campañas Applause”, las cuales brindan al colaborador una nueva gama de premios alcanzables a través de acumulación de puntos que valla alcanzando.
- Continuamos con nuestro programa “Applause trimestral” donde reconocemos a nuestros CrediWinners más destacados por su desempeño sobresaliente y/o porque son referentes de nuestra cultura basada en acciones destacadas que lo demuestran.
- Otro programa que permite reconocer a nuestros CrediWinners por comportamientos destacados se denomina “CrediWinner Estrella”, programa que reconoce de manera mensual a 81 CrediWinners.
- Reforzamos nuestras políticas de compensaciones, las cuales nos ayuda a transmitir nuestras pautas hacia los colaboradores y nos da mayor soporte ante cualquier revisión futura por parte de los entes reguladores.
- Beneficiamos a un 70% de CrediWinners con el beneficio de Vales de alimentos.
- 19% más de nuestros CrediWinners en posiciones de Negocios Consumo fueron beneficiados con un incremento del 100% de su asignación de movilidad al puesto.
- A raíz de la emergencia sanitaria por la que atravesó nuestro país, se implementaron diferentes medidas para contribuir al bienestar general de nuestros colaboradores y su familia. Entre estas tenemos: Beneficios de descuento para la adquisición de equipos de protección contra el COVID-19, mobiliario ergonómico, asignación de movilidad de emergencia, buses para su traslado a las sedes, entre otros.

Relaciones Laborales

Iniciamos el año 2020 reafirmando nuestro compromiso de promover el respeto como valor principal y eliminar cualquier acción que atente contra la dignidad y libertad sexual de nuestros colaboradores por ello se llevó a cabo, a nivel nacional, la elección del Comité de Prevención frente al Hostigamiento Sexual. Asimismo, frente a la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19, nos consolidamos como socios estratégicos del Negocio, coparticipando en diferentes proyectos que permitieron la continuidad de las operaciones a nivel nacional.

Por otro lado, se realizaron capacitaciones a líderes de agencia en la gestión de las relaciones laborales en época COVID-19, lo cual permitió cumplir y acatar los diferentes cambios normativos en materia laboral, priorizando al mismo tiempo el reforzamiento que CrediScotia siga siendo el mejor lugar para trabajar.

Desde el frente de las relaciones colectivas, se ha mantenido las buenas prácticas laborales que nos hicieron acreedores en el 2019, al primer lugar por parte de la Autoridad de Trabajo, en el marco del Concurso de Buenas Prácticas Laborales, en la Categoría Respeto a la Libertad Sindical. Interacciones personales y de métodos alternativos para la solución de conflicto que nos han permitido disminuir en gran medida las denuncias y reclamos mediante cartas y/u oficios, sino también en muchas oportunidades darle viabilidad a los planes de negocios que finalmente reeditan en beneficio de todos nuestros trabajadores.

Finalmente, acompañamos a los líderes de la organización, reforzando las medidas de prevención que debíamos cumplir dentro y fuera de las agencias y oficinas, promoviendo el cuidado de la salud de nuestros colaboradores y sus familias.

Inclusión

Desde el frente de Inclusión y diversidad, nuestros programas y actividades contemplan el continuo fortalecimiento de nuestra cultura de equidad, donde el talento diverso pueda desarrollarse y sus voces sean escuchadas, permitiendo que sean Bienvenidos Todos.

Las iniciativas realizadas durante el 2019 nos permitieron lograr en el 2020 que CrediScotia se consolide dentro del Top 3 a nivel Perú y Top 10 a nivel Latinoamérica en el Ranking PAR, premio que otorga la ONG Aequales a las empresas con mejores prácticas en equidad de género en el Perú.

Durante el 2020 trabajamos más cerca con el equipo corporativo, adaptando nuestra estrategia y los programas de inclusión y diversidad que ofrecemos. Desarrollarlos a través de espacios de aprendizaje tanto formal como virtual para acompañar a nuestro CrediWinners y brindar beneficios pensados para los distintos públicos objetivos.

El contexto hizo que prioricemos el lanzamiento en setiembre de nuestra plataforma virtual interna de Empowering Women. Esta plataforma es de acceso libre para todas las CrediWinners, donde podrán encontrar contenido propio y recursos curados que reflejan los temas que se ven en el programa líderes, permitiéndoles acceder a información que les permita impulsar su desarrollo profesional y personal. Asimismo, sensibilizamos sobre el hostigamiento sexual y la violencia doméstica, e informamos de los canales de denuncia disponibles. A través de infografías consolidamos nuestro compromiso por ser un espacio seguro para todos y todas.

Finalmente, realizamos la 2da edición de nuestra encuesta sobre discapacidad y la 4ta edición de la encuesta de diversidad de talento. Estas dos herramientas internas nos permiten medir nuestros avances y la percepción de nuestros colaboradores en materia de Inclusión y diversidad.

Creemos que la inclusión y la diversidad de voces, experiencias y habilidades nos han permitido adaptarnos y reinventarnos para sobrellevar los retos y oportunidades que hemos vivido este año.

RESPONSABILIDAD SOCIAL

En CrediScotia sabemos que la sostenibilidad es la clave para hacer negocios que promuevan el valor compartido entre todos nuestros grupos de interés. Por ello, alineados a nuestro propósito de contribuir con un mejor futuro para todas y todos, incorporamos la sostenibilidad como un enfoque transversal en nuestra gestión, con el fin de contribuir con el crecimiento económico, el bienestar social y el cuidado del planeta para esta y las futuras generaciones.

Conscientes del rol que tenemos como ciudadanos corporativos para insertar la sostenibilidad, en el 2020 actualizamos nuestra estrategia corporativa, para que además de incluir criterios económicos, sociales y ambientales reforcemos nuestra contribución con los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS.

Nuestra gestión está enfocada en cuatro líneas de acción:

PILAR 1: INCLUSIÓN ECONÓMICA

Por un país más próspero

Nuestro objetivo es promover la inclusión y la resiliencia económica a través de la educación financiera, emprendedora, previsional y el acceso y uso general de servicios y productos financieros para contribuir con el bienestar económico de todas las personas, especialmente de aquellas que se encuentran en condición de vulnerabilidad.

Educación

Nuestro proyecto de inversión social Formando Emprendedores del Mañana busca potenciar las capacidades financieras, sociales y de emprendimiento de estudiantes y docentes de colegios públicos de Lima y Piura. Este proyecto es implementado gracias a una alianza estratégica con Plan International.

En el contexto generado por la pandemia, decidimos soportar la intervención en herramientas digitales y logramos los hitos siguientes:

- Programa de capacitación 100% virtual en la temática de emprendimiento a través del desarrollo de cinco módulos y 20 temas de enseñanza, así como el desarrollo de 20 videos animados, los cuales fueron parte del proceso de enseñanza de los y las docentes y de aprendizaje de los y las estudiantes de las instituciones educativas (IIEE) participantes.
- Ciclo de capacitaciones para fortalecer los planes de negocios de los clubes emprendedores de las IIEE, que contó con la participación de nuestros Voluntarios #WIN así como de especialistas de TuEmpresa, la incubadora de negocios de la Universidad de Piura y la incubadora de negocios de la Universidad San Marcos, en un formato 100% virtual.
- Programa de capacitación en temas de sistematización de buenas prácticas con enfoque de género para los y las docentes participantes a cargo de la Universidad Cayetano Heredia en un formato 100% virtual.
- En el mes de diciembre, con el objetivo de brindar herramientas prácticas y testimonios que aporten al crecimiento y sostenibilidad de los emprendimientos de los y las estudiantes, llevamos a cabo el Webinar: “Emprender en tiempos de cambio. Un espacio para mejorar tu negocio” que contó con la participación de destacados expositores.

Asimismo, realizamos un estudio de evaluación de la intervención hasta la fecha lo que nos permitirá incorporar mejoras para los siguientes años para seguir impactando positivamente en miles de niños, niñas y jóvenes de nuestro país.

En 2020 participaron 25 IIEE, 25 directivos, 75 docentes, 100 estudiantes y 50 padres y madres de familia y se potenciaron 25 emprendimientos escolares.

Reactivación Económica

A finales de año, en alianza con CARE Perú, lanzamos **Mujeres Resilientes**, un programa que busca apoyar a 1,100 mujeres afectadas por la crisis generada por la pandemia del COVID-19 para que mejoren de manera sostenible sus ingresos económicos, calidad de vida y la de sus familias.

La intervención comprende dos componentes: *Reactivación Económica* para potenciar su resiliencia en los negocios, lograr su empoderamiento e incrementar sus ingresos de manera sostenible y, *Educación Financiera*, en este componente incrementarán sus capacidades financieras para que puedan acceder y usen responsablemente los servicios y productos financieros.

PILAR 2: CULTURA DIVERSA E INCLUSIVA

Por un país más equitativo

En CrediScotia creemos firmemente en la igualdad de oportunidades para todos y todas, por ello, valoramos y promovemos una cultura donde celebramos la diversidad y trabajamos por la inclusión para que cada persona puede ser y expresarse tal como es.

Contamos con una Política de Inclusión que pone de manifiesto nuestro compromiso a largo plazo en este frente y, además, desde hace más de once años, contamos con un Comité de Inclusión a través del cual promovemos el desarrollo de buenas prácticas en toda la organización.

Nuestro lema “La inclusión nos hace más fuertes” nos acompaña permanentemente en todas las iniciativas que desarrollamos, como:

Bienvenidos Todos: Te reconocemos como tú te reconoces

En 2020 celebramos la diversidad e inclusión a través de la campaña #BienvenidosTodos, que les permite a nuestros usuarios ser reconocidos tal y como ellos se reconocen. De esta manera, los clientes pueden elegir el nombre con el que desean ser identificados a través de los distintos canales de atención de la financiera.

PILAR 3: CAMBIO CLIMÁTICO

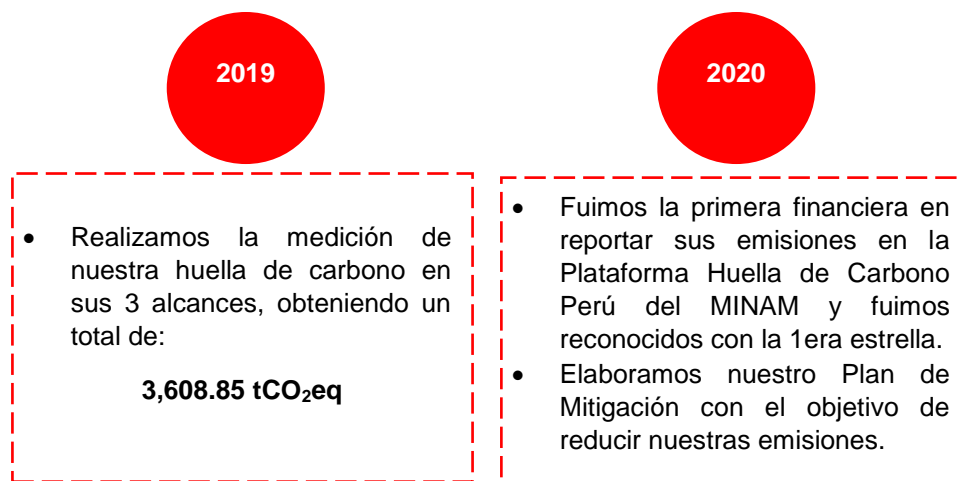
Por un planeta sostenible

El mundo ha pasado en el último año por situaciones desafiantes que nos han mostrado que la mejor forma de sobrellevarlas es hacerlo de manera coordinada, trabajando en equipo y poniendo nuestra actitud ganadora CON TODO.

Somos conscientes que el cambio climático representa incluso mayores desafíos en los años que vienen, y es por eso que nos unimos a la lucha contra el calentamiento global, comprometiéndonos a orientar nuestros esfuerzos en la mejora de nuestra gestión ambiental.

En el 2019, realizamos la medición de nuestra huella de carbono con el objetivo de buscar eficiencias en el uso de recursos e identificar aquellos aspectos ambientales en los cuales centrar nuestros esfuerzos.

Adicionalmente, este año incluimos nuestros resultados en la Plataforma Huella de Carbono Perú, sumándonos como empresa en la labor del estado para reducir las emisiones país al 2030. Ello, nos permitió ser reconocidos por el MINAM como la primera financiera en reportar sus resultados.



En base a nuestro resultado de medición de la huella, elaboramos un plan de mitigación enfocado en tres ejes de gestión: **energía eléctrica, movilidad sostenible y materiales y residuos**, los mismos que concentran casi la totalidad de nuestras emisiones.



Energía eléctrica

Energía renovable en algunas de las sedes principales del grupo Scotiabank: representa el 31% de nuestra energía.



Movilidad Sostenible

Somos parte del Pacto por la Movilidad Sostenible de la Municipalidad de San Isidro, que fomenta el uso de transporte sostenible para reducir la contaminación del aire y promover una cultura de salud y bienestar.



Materiales y Residuos

En el último año recolectamos 2,805.1 kg de residuos reciclables (papel y cartón, plástico, vidrio y metal). Gracias al reciclaje de estos, logramos evitar la tala de 46 árboles, ahorrar 70,832 litros de agua, no consumir 20 litros de petróleo, ahorrar 2,382.8 kWh de energía y evitar la emisión de 2,332.56 kg de CO₂. Adicionalmente, renovamos nuestra alianza con Claro para seguir promoviendo el reciclaje de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) en nuestros colaboradores y clientes. Como Grupo hemos logrado reciclar +490kg de RAEE.

Acompañamos nuestras acciones con campañas de sensibilización internas y externas que nos permitan promover las diversas acciones, alineadas a nuestros ejes de gestión, y fomentar una cultura sostenible. Para ello, celebramos fechas ambientales que promueven una vida sostenible como, La Hora del Planeta, La Semana Ambiental y La Semana Sostenible. Además, realizamos

comunicaciones constantes sobre temas de interés, así como charlas y eventos virtuales que sensibilicen a nuestros colaboradores sobre la responsabilidad ambiental.

PILAR 4: CIUDADANÍA CORPORATIVA
Por empresas más humanas

En nuestro rol como ciudadanos corporativos, reconocemos la importancia del aporte que podemos lograr desde nuestra gestión para el desarrollo del país. En ese sentido, buscamos promover el ejercicio de buenas prácticas éticas y de gobernanza; y la implementación de acciones que impacten positivamente en nuestros grupos de interés.

En el 2020, focalizamos nuestros esfuerzos en impulsar y continuar iniciativas que apoyen al país y, sobre todo, aporten a la mitigación de los impactos de la pandemia COVID-19, en la vida diaria y bienestar de miles de peruanos y peruanas.

Voluntarios #WIN

Relanzamos nuestro programa de voluntariado corporativo con un nueva identidad y estrategia que integra nuestra cultura ganadora #WIN, y busca generar un doble impacto: contribuir con una experiencia valiosa para nuestros y nuestras CrediWinners, y promover un impacto positivo y sostenible en el país. Para ello, formamos importantes alianzas en nuestras tres líneas de acción.

- **Dona tu talento**

Iniciativa de mentoría voluntaria dirigida a nuestros y nuestras CrediWinners y las empresas del Grupo que desean donar su tiempo y talento a quienes más lo necesitan. En el 2020, generamos una alianza con la Fundación Forge para ayudar a que más jóvenes entre 18 y 24 años puedan potenciar su empleabilidad, a través de 15 talleres de atención al cliente, un taller de empleabilidad y sesiones de simulaciones de entrevista laboral.

- **Desafío #WIN**

Fondo concursable de ideas solidarias que busca impulsar las ideas creativas e innovadoras de nuestros y nuestras CrediWinners interesados en generar un impacto positivo en la comunidad. En setiembre, lanzamos la primera edición, logrando que más de 135 voluntarios y voluntarias del Grupo presentaran sus propuestas. Premiamos a las cinco mejores iniciativas con un capital semilla de S/ 4,000 para su implementación.

- **Programas de alto impacto**

Iniciativa que involucra a los y las CrediWinners en el desarrollo de nuestros proyectos de inversión social. En el 2020, participaron en el programa Economía para el Éxito de Junior Achievement, brindando más de 1,370 horas de capacitación en talleres de educación financiera y emprendedora a estudiantes de más de 10 regiones del país. Por otro lado, en el proyecto Formando Emprendedores del Mañana, apoyaron a que 25 clubes emprendedores, conformados por más de 200 estudiantes, docentes y padres de familia de Lima y Piura, sean capacitados en costos y flujo de caja para potenciar sus planes de negocios.

Resultados generales del grupo Scotiabank:

N° de voluntarios/as	# de horas voluntarias	# de beneficiarios
280	+4,300	+1,900

Además de ello, nuestros líderes voluntarios del Grupo realizaron más de cinco actividades de diversos tipos, como recaudaciones de fondos, campañas de donación de sangre y de navidad. Participaron más de 170 colaboradores de las empresas del Grupo, donando más de 190 horas voluntarias, y beneficiando a más de 1,100 personas de nuestra comunidad.

Vive la Navidad – Voluntariado CON TODO

Con motivo de las celebraciones navideñas, los y las CrediWinners lograron apoyar a más de 120 beneficiarios entre adultos, niñas y niños de distintas organizaciones sociales: Casa Magia, Corazones Dorados Oncopediatra, Casa Ronald y Casa Inspira; a quienes se les entregó kits de panetón, pavo y champán (PAPACHAM), implementos de protección y útiles de limpieza.

Acción Social

Los nuevos retos que vivimos en el 2020 nos impulsaron a activar nuestra campaña interna #YoPongo para apoyar a los y las profesionales de salud que enfrentaban un constante riesgo de contagio a causa del COVID-19. Gracias al apoyo de nuestros y nuestras CrediWinners y las empresas del Grupo, logramos recaudar más de 240 mil soles para la compra de implementos de protección contra el COVID-19. Además, en el mes de diciembre lanzamos al interno la campaña #YoPongo Navideño para brindar alegría y felicidad a quienes más lo necesitan por Navidad, logrando recaudar más de 56 mil soles que fueron donados a cuatro organizaciones sociales: Techo Perú, Banco de Alimentos, Baika y Hogar Canevaro.



AGRADECIMIENTO

El Presidente y los miembros del Directorio desean expresar su agradecimiento a los señores accionistas por la confianza depositada en ellos para la conducción de la Financiera durante el ejercicio 2020.

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

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

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

RESOLUCIÓN CONASEV No. 211-98-EF/94.11

DATOS GENERALES

Denominación y Dirección

La denominación de la institución es CrediScotia Financiera S.A., cuya sede principal se encuentra ubicada en Av. Paseo de la República N° 3587, San Isidro, Lima, Perú. El número de teléfono es (511) 611-9900.

Constitución Social

CrediScotia Financiera S.A. se constituyó mediante Escritura Pública de fecha 9 de agosto de 1994, bajo la denominación de Banco del Trabajo S.A. El 15 de julio de 2008 Scotiabank Perú adquirió del Grupo Altas Cumbres (Chile) el 100% de las acciones representativas del capital social del Banco del Trabajo a través de la Rueda de Bolsa de la Bolsa de Valores de Lima.

En Junta General de Accionistas de fecha 12 de setiembre de 2008 se acordó su conversión a empresa financiera, modificándose su denominación social por la de "CrediScotia Financiera S.A." y su Estatuto Social, lo cual conllevó la modificación de su objeto social, con miras a mantenerlo como un canal especializado del Grupo Scotiabank Perú para la atención de clientela de créditos de consumo. Posteriormente, con fecha 30 de diciembre de 2008, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, mediante Resolución SBS N° 14139-2008, autorizó su conversión a empresa financiera y la modificación total de su Estatuto Social, siendo ello formalizado mediante Escritura Pública de fecha 09 de enero de 2009, quedando inscrito en el asiento B00012 de la Partida Electrónica N° 00079820 del Registro de Personas Jurídicas de Lima.

Grupo Económico

CrediScotia Financiera pertenece al Grupo Scotiabank en el Perú, que a su vez forma parte de The Bank of Nova Scotia (o Grupo Scotiabank), banco internacional con sede en Toronto, Canadá.

The Bank of Nova Scotia, fundado en el año 1832, es una de las instituciones financieras más importantes de Norteamérica y el Banco canadiense con mayor presencia internacional, con más de 1,136 mil millones de dólares canadienses en activos consolidados totales, con un equipo de alrededor de 92,001 mil empleados. Cotiza sus acciones en las bolsas de valores de Toronto y Nueva York

Scotiabank Perú es el resultado del proceso de reorganización simple por el cual el Banco Sudamericano aportó un bloque patrimonial al Banco Wiese Sudameris, luego que The Bank of Nova Scotia (BNS) adquiriera directa e indirectamente la participación mayoritaria que tenía Intesa Sanpaolo S.P.A. en el Banco Wiese Sudameris, y el 100% de las acciones representativas del capital social del Banco Sudamericano S.A. A tal fin, las Juntas Generales de Accionistas de ambas instituciones adoptaron los acuerdos necesarios para llevar adelante el proceso de reorganización simple y aporte correspondiente, concluidos con fecha 13 de mayo de 2006, en la que asimismo el Banco Wiese Sudameris, acordó modificar su denominación social por la de Scotiabank Perú. Estos acuerdos fueron elevados a Escritura Pública ante el Notario de Lima Dr. Eduardo Laos de Lama con fecha 13 de mayo de 2006, lo que quedó debidamente inscrito en la Partida Electrónica N° 11008578 del Registro de Personas Jurídicas de los Registros Públicos de Lima.

Capital Social, Acciones y Composición Accionaria

El Capital Social íntegramente suscrito y pagado, inscrito en la Partida Electrónica de la Sociedad en los Registros Públicos de Lima al 31 de diciembre del 2020, asciende a la suma de S/ 7,840'353,900.00 representado por 784'035,390 acciones comunes y nominativas con derecho

a voto, con un valor nominal de S/ 10.00 cada una, integralmente suscritas y totalmente pagadas, pertenecientes a una sola clase y todas ellas con los mismos derechos.

Cabe señalar que el monto del Capital Social anterior ascendía a S/ 6,763'272,820.00 habiéndose incrementado en la suma de S/ 1,077'01,080.00, producto de la capitalización de parte de los resultados acumulados al 31 de diciembre del 2019 aprobada por la Junta General Obligatoria Anual de Accionistas del 26 de mayo del 2020; lo cual implicó la distribución de acciones liberadas a los accionistas por aproximadamente 15.9254468403780000% por acción.

La formalización del aumento proveniente del ejercicio 2020 se detalla más adelante en el rubro Estatuto Social.

Por otra parte y con relación al pago de dividendos a favor de los accionistas, en la Junta General Obligatoria Anual de Accionistas realizada el 26 de mayo del 2020 se aprobó, no distribuir dividendos entre los accionistas y destinar el 10% de la utilidad del Ejercicio a incrementar la Reserva Legal del Banco y el 90% restante registrarlo en la cuenta patrimonial Resultados Acumulados en cumplimiento de la Política de Dividendos aprobada oportunamente y de las normas estatutarias y legales vigentes, y conforme a lo exhortado por la Superintendencia -en el marco de la emergencia sanitaria nacional y a efectos de anticiparse a los desafíos que se presentarían en el futuro cercano, fortaleciendo el patrimonio efectivo para una adecuada cobertura de los mayores riesgos a los que la institución estaría expuesta en el entorno que se vivía en el país.

Al 31 de diciembre de 2020, los principales accionistas del Banco por grupo económico son:

GRUPO / ACCIONISTA	PROCEDENCIA	PARTICIPACION (%)
<u>GRUPO THE BANK OF NOVA SCOTIA (BNS)</u>		
Scotia Perú Holdings S.A.	Perú	98.05%
Total Grupo BNS		98.05%
Otros		1.95%
TOTAL		100.00%

Valores en circulación inscritos en Registros Públicos

Denominación	Primer Programa de Bonos Subordinados CSF
Emisión	Primera
Series	Una serie A
Clase	Nominativos
Monto total autorizado	S/. 300,000,000
Monto Colocado	S/. 130,000,000.00
Monto Vigente (al 31 de diciembre 2018)	S/. 130,000,000.00
Representación	Anotación en cuenta
Plazo	15 años
Fecha de redención	31/07/2027
Tasa de interés (nominal anual)	7.41%
Modalidad de amortización	Al vencimiento
Modalidad de pago de interés	Al vencimiento, base 360

Clasificaciones de Riesgo

La Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros establece en sus Artículos 136° y 296° que todas las empresas del sistema financiero que capten fondos del público deben contar con la clasificación de por lo menos dos empresas clasificadoras de riesgo. En este sentido, de acuerdo con la Resolución SBS N° 672-97, en el año 2020 CSF ha contado con los servicios de las empresas de Apoyo & Asociados Internacionales S.A.C. y Moody's Local Clasificadora de Riesgo S.A. para efectuar la clasificación de la Institución y sus instrumentos financieros

	Apoyo & Asociados	Moody's Local
Rating de la Institución	A	A
Rating de los Instrumentos Financieros		
Depósitos de corto plazo	CP-1+(pe)	ML 1+pe
Depósitos de mediano y largo plazo	AA+ (pe)	AA.pe
Primer Programa de Bonos Subordinados	AA(pe)	AA-.pe
Quinto Programa de Certificados de Depósitos Negociables	CP-1+(pe)	ML 1+pe
Perspectivas	Estable	

DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES Y DESARROLLO

Objeto Social y Duración

CrediScotia Financiera realiza las operaciones permitidas a las Empresas Financieras en el marco de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (Ley N° 26702). Dicha norma legal establece los requisitos, derechos, obligaciones, garantías, restricciones y demás condiciones de funcionamiento a que se sujetan las personas jurídicas de derecho privado que operan en el sistema financiero y de seguros.

Las actividades que desarrolla se ubican dentro del Grupo 6419 de la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU), que corresponde a la Actividad Bancaria Comercial y de Seguros.

El plazo de duración de CrediScotia Financiera es indefinido.

Antecedentes de la Sociedad

CrediScotia Financiera es el resultado de la conversión del Banco del Trabajo a empresa financiera en enero de 2009, tras la adquisición del 100% de las acciones representativas de su capital social, por parte de Scotiabank Perú, en julio de 2008.

Es de resaltar que el Banco del Trabajo fue fundado el 9 de agosto de 1994, por lo que a la fecha de la referida conversión, acreditaba 14 años de existencia en el sistema financiero nacional.

Tratamiento Tributario

A continuación, se dan a conocer aspectos impositivos relevantes para la Financiera e inversionistas, relacionados con la actividad financiera y sus valores mobiliarios, con indicación específica de la afectación, inafectación y exoneración relativas a intereses, reajustes de capital, dividendos, u otros, en función a los siguientes impuestos:

I. Impuesto General a las Ventas (IGV)

La Ley N° 29666, publicada el 20 de febrero de 2011 y vigente desde el 1 de marzo de 2011, fijó a 16% la tasa impositiva del IGV, tasa aplicable para el ejercicio 2020. Recordemos que el impuesto está compuesto por dos (2) tributos, el primero es el IGV con una tasa del 16% y el segundo es el Impuesto a la Promoción Municipal (IPM) con la tasa de 2%.

Del mismo modo, se mantienen para el ejercicio 2021 las exoneraciones contenidas en los Apéndices I y II de la Ley del IGV, vigentes hasta el 31 de diciembre de 2021, de acuerdo con la lo establecido por la Ley Nro. 31105, que amplía el plazo de exoneración.

II. Impuesto a la Renta (IR)

La Financiera podrá deducir las provisiones de colocaciones y cuentas por cobrar constituidas en tanto cumpla con los requisitos regulados en la Ley (Inc. h) e Inc. i) del Art. 37°) y Reglamento del IR (Inc. e) e Inc. f) del Art. 21°), aplicables en el ejercicio 2020 y que a continuación se detallan:

- El 10 de diciembre de 2016, se publicó el Decreto Legislativo N° 1261 que estableció la tasa impositiva del IR a 29.5% a partir del ejercicio 2017 en adelante.
- Asimismo, el Decreto Legislativo 1261 señala que, a partir del ejercicio 2017 se aplicará, la tasa del 5% sobre los dividendos y otras formas de distribución de utilidades que se adopten o se pongan a disposición en efectivo o en especie.

Debe tomarse en consideración que, a los resultados acumulados u otros conceptos susceptibles de generar dividendos, obtenidos entre el 1 de enero de 2015 y el 31 de diciembre de 2016, que sean objeto de distribución de dividendos, se les aplicará la tasa de 6.8%, según lo establecido por la Ley Nro. 30296.

- Por otra parte, con fecha 12.12.2019 se publicó el Decreto de Urgencia Nro. 025-2019 que prorroga hasta el 31 de diciembre de 2020 diversas exoneraciones establecidas en el artículo 19° de la Ley del Impuesto a la Renta, que incluye a cualquier tipo de interés de tasa fija o variable, en moneda nacional o extranjera, que se pague con ocasión de un depósito conforme a la Ley General del Sistema Financiero, Ley No. 26702, así como los incrementos de capital de los depósitos e imposiciones en moneda nacional o extranjera, excepto cuando dichos ingresos constituyan rentas de tercera categoría. A través de la Ley No. 31106 publicada el 31 de diciembre de 2020 y vigente a partir del 01 de enero de 2021, las exoneraciones antes indicadas han sido prorrogadas hasta el 31 de diciembre de 2023.
- Asimismo, con fecha 12 de setiembre de 2015, se publicó la Ley N° 30341, Ley que fomenta la liquidez e integración del mercado de valores, bajo la cual están exonerados hasta el 31 de diciembre de 2018 (fecha prorrogada hasta el 31 de diciembre de 2022 por Decreto de Urgencia Nro. 005-2019) las rentas provenientes de la enajenación de acciones y demás valores representativos de acciones (American Depositary Receipts-ADR, Global Depositary Receipts-GDR, Exchange Trade Funds-ETF), realizadas a través de un mecanismo centralizado de negociación supervisado por la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV).
- Mediante Decreto Supremo N° 016-2016-EF, se modificó el Reglamento de la Ley N° 30341, aprobado por Decreto Supremo N° 382-2015-EF y con ello la información mínima requerida a efecto que proceda la aplicación de la exoneración, únicamente al requisito de señalar la identificación del contribuyente, derogando en consecuencia, tácitamente, los requisitos de señalar el porcentaje de la presencia bursátil y las transferencias realizadas dentro de los 12 meses anteriores.
- Es así como en el ejercicio 2020, para acceder a la exoneración mencionada, se debe cumplir con los siguientes requisitos:
 1. La enajenación debe realizarse a través de un mecanismo centralizado de negociación supervisado por la Superintendencia de Mercado de Valores (SMV).
 2. En un periodo de 12 meses el contribuyente o sus vinculados no deben transferir, mediante una o varias operaciones simultáneas o sucesivas, la propiedad del 10% o más del total de valores emitidos por la empresa.
 - I. Tratándose de acciones, el porcentaje se determinará tomando en cuenta el total de las acciones representativas del capital social o de la cuenta acciones de inversión de la empresa. Tratándose de los valores representativos de acciones, se considerarán las acciones subyacentes.
 - II. Este requisito no se aplica a las enajenaciones de unidades de ETF
 3. Los valores deberán tener presencia bursátil:
 - I. Mínimo del monto negociado diario de 6 UIT.
- Como se señaló en líneas supra, dichas exoneraciones se extendieron hasta el 31 de diciembre de 2022, en virtud del Decreto de Urgencia 005-2019. Recordemos que, con anterioridad a dicho Decreto, la vigencia de estas exoneraciones vencía el 31 de diciembre de 2019 (Decreto Legislativo 1262). Modificaciones aplicables a partir de 1 de enero de 2020 a razón de la publicación de:
 1. El Decreto de Urgencia 005-2019 que modifica la Ley N° 30341, publicado el 24 de octubre de 2019.
 2. El Decreto Supremo N° 410-2019-EF que modifica el Reglamento de la Ley N° 30341, publicado el 30 de diciembre de 2019.

III. Impuesto a las Transacciones Financieras (ITF)

MEMORIA ANUAL 2020 CREDISCOTIA FINANCIERA

Mediante la Ley N° 29667, publicada el 20 de febrero 2011, se estableció que a partir de 1 de abril de 2011 la alícuota del ITF será de 0.005%, alícuota que no ha sido modificada en el ejercicio fiscal 2020.

IV. Unidad Impositiva Tributaria (UIT)

Finalmente, mediante Decreto Supremo N° 392-2020-EF se fijó la UIT para el ejercicio 2021 ascendente al monto de Cuatro Mil Cuatrocientos y 00/100 Soles (S/ 4,400.00). Para el año fiscal 2020 la UIT ascendía al importe de Cuatro Mil Trescientos y 11/100 Soles (S/ 4,300.00).

Personal

Al 31 de diciembre de 2020 CrediScotia Financiera S.A. cuenta con 1,789 empleados. La distribución por tipo de cargo y por condición de permanentes y temporales es la siguiente:

TIPO DE CARGO	2016	2017	2018	2019	2020
EMPLEADOS	2,445	2,380	2,250	2,197	1,490
FUNCIONARIOS	150	305	363	354	275
GERENTES	142	32	27	27	24
TOTAL	2,737	2,717	2,640	2,578	1,789

CONDICION	2016	2017	2018	2019	2020
TEMPORALES	1,338	1,259	994	971	444
PERMANENTES	1,399	1,458	1,646	1,607	1,345
TOTAL	2,737	2,717	2,640	2,578	1,789

ADMINISTRACIÓN

Directorio

En Junta General Obligatoria Anual de Accionistas realizada el 30 de abril de 2020, fueron elegidos Directores los señores Miguel Uccelli Labarthe, Ignacio Paulo M Quintanilla Salinas, María Nelly Viola, Philip Víctor Seymour, Elena Aída Conterno Martinelli y Eduardo José Sánchez Carrión Troncón.

Gerencia General

La Gerencia General se encuentra a cargo del señor Víctor Andrés Zúñiga Flores desde el tercer trimestre del año 2018.

En la sesión de Directorio del 28 de enero del 2021 se informó sobre el alejamiento del señor Felipe Diego Bedoya Garland, quien se desempeñó como Director de Desarrollo Comercial hasta el 31 de enero del 2021; así como el alejamiento del señor Raul Hernán Sanchez Diaz, quien se desempeñó como Director de Riesgos hasta el 08 de enero del presente año. Como consecuencia de ello, con fecha 1 de febrero del 2021 se nombró a la señora Verónica Antoinette Gonzales Huerta como nueva Directora de Riesgos, cargo que asumió en dicha fecha.

Estatuto Social

En Junta General Obligatoria Anual de Accionistas del 30 de abril del 2020 se aprobó aumentar el Capital Social de S/ 679'495,321.80 a la suma de S/ 759'580,853.30, correspondiente a la capitalización de los resultados del Ejercicio 2019, aprobándose consecuentemente la modificación del artículo 5 del Estatuto Social. En ese sentido, se formalizó dicho acuerdo mediante Escritura Pública de fecha 01 de Setiembre del 2020, otorgada ante Notario de Lima Doctor Paul Jhon Hinojosa Carrillo -en ausencia del Doctor Alfredo Paino Scarpati, durante la licencia concedida por el Colegio de Notarios- e inscrito en el Asiento B00022 de la Partida Electrónica N° 00079820 del Registro de Personas Jurídicas de Lima.

Posteriormente, en Junta General de Accionistas del 31 de diciembre del 2020 se aprobó reducir el Capital Social en la suma de S/ 230'000,000.00 mediante la disminución del valor nominal de las acciones existentes de S/ 9.05 a S/ 6.30, sin que ello conlleve una devolución de aportes, aplicando el importe de dicha disminución a constituir nuevas provisiones voluntarias conforme a los Estados Financieros al cierre del mes de diciembre del Ejercicio 2020; pasando el capital social de la suma de S/ 759'580,853.30 a S/ 528'768,991.80 y quedando registrada la diferencia ascendente a la suma de S/ 811,861.50 en las cuentas patrimoniales como Capital Adicional, aprobándose consecuentemente la modificación del artículo 5 del Estatuto Social. En ese sentido, se formalizó dicho acuerdo mediante Escritura Pública de fecha 26 de enero del 2021, otorgada ante Notario de Lima Doctor Alfredo Paino Scarpati, encontrándose la misma en proceso de inscripción en la Partida Electrónica N° 00079820 del Registro de Personas Jurídicas de Lima.

Grado de Vinculación

Al 31 de diciembre del 2020, no existen Directores que mantengan algún grado de vinculación de parentesco en primer o segundo grado de consanguinidad, o parientes en primer grado de afinidad, o cónyuge con accionistas, directores o gerentes de la sociedad. Los miembros del Directorio considerados Independientes son la señora Elena Aída Conterno Martinelli y el señor Eduardo José Sánchez Carrión Troncón.

Comités del Directorio

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

El Comité de Auditoría es el órgano encargado de apoyar al Directorio en el cumplimiento de sus responsabilidades de diseño, actualización permanente y adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno de CrediScotia Financiera S.A. Está conformado por tres miembros del Directorio, los señores Elena Aída Conterno Martinelli, María Nelly Viola y Philip Víctor Seymour, bajo la presidencia de la primera de las nombradas, asistiendo como participantes el Gerente General de la Financiera, el Auditor General Interno de Scotiabank Perú y, como invitados permanentes, el responsable de Finanzas de la Financiera y el Vicepresidente de Asesoría Legal, Seguridad Corporativa y Secretaría General de Scotiabank Perú.

El Comité de Control 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 Eduardo José Sánchez Carrión Troncón, María Nelly Viola y Philip Víctor Seymour -bajo la presidencia del primero de los nombrados-, asistiendo como participantes el Gerente General de la Financiera y el Director de Riesgos.

El Comité de Remuneraciones es el órgano encargado de apoyar al Directorio en el cumplimiento de sus responsabilidades supervisión del diseño y adecuado funcionamiento del Sistema de Remuneraciones la Financiera. Está conformado por al menos tres miembros: un Director Independiente -el señor Eduardo Sánchez Carrión Troncón-, el Presidente del Directorio, Gerente General de la Financiera, y el Vicepresidente de Recursos Humanos de Scotiabank Perú; bajo la presidencia del último de los nombrados.

Procesos Judiciales, Administrativos o Arbitrales

Los procesos judiciales y administrativos en los que ha participado la Financiera durante el ejercicio 2020, así como los requerimientos de información formulados por las autoridades y atendidos regularmente, están vinculados y se derivan de las actividades y operaciones que constituyen su objeto social. En consecuencia, su carácter es rutinario, no previéndose ningún impacto significativo sobre las operaciones o sus resultados. No se vislumbra el inicio de nuevos procesos de orden y naturaleza distintos a los antes señalados.

TRAYECTORIA PROFESIONAL DEL DIRECTORIO

MIGUEL UCCELLI LABARTHE

Director de CrediScotia Financiera S.A. desde el 31 de marzo de 2015 y Presidente del Directorio desde el 29 de abril de 2015.

Actualmente es Vicepresidente del Directorio de Scotiabank Perú S.A.A. desde el 28 de marzo del 2016. Previamente, se desempeñó como Director desde el 24 de marzo del 2015. Es CEO y Country Head Scotiabank Perú S.A.A. desde el 1 de abril del 2015. Desde el 1 de diciembre del 2017 Executive Vice President (EVP) de Scotiabank. Previamente, se desempeñó como Vicepresidente Senior & Head de Banca Retail desde octubre del 2014. Es Presidente del Directorio de Scotia Fondos Sociedad Administradora de Fondos Mutuos S.A., Scotia Sociedad Titulizadora S.A., Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C., Profuturo AFP S.A., Scotia Perú Holdings S.A. y Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. Previamente, ha sido Director de NW Holdings S.A. y Scotia South América S.A.

Asimismo, es miembro del Directorio de Confiep -en representación de ASBANC-; Director Alternativo de Servicios Bancarios Compartidos S.A. -Unibanca-, y Procesos de Medios de Pago S.A.; Miembro del Consejo de Administración del Fondo de Seguro de Depósito; y asesor de Wharton Executive Board of Latin América.

Para octubre del 2014, laboró más de 9 años en el Grupo InterCorp, ocupando los cargos de CEO de In Retail Real State, Vicepresidente Ejecutivo de Tarjetas de Crédito y CEO de Interfondos, durante este tiempo fue miembro del Directorio de Compañía Peruana de Medios de Pago S.A.C. (Visanet), Procesos de Medios de Pago S.A., Expressnet, Interfondos, y Financiera UNO.

Previamente, ocupó el cargo de Vicepresidente de Banca de Inversión Global en Deutsche Bank, Nueva York, y fue asociado en JP Morgan entre 1997 y 2003.

MBA Wharton School, Universidad de Pennsylvania, Philadelphia, USA, en 1998. Se graduó del Programa de General Management de Harvard Business School, y tiene dos grados de Bachiller en Administración de Empresas y Contabilidad de la Universidad del Pacífico, 1992 y 1993, respectivamente.

ELENA CONTERNO MARTINELLI

Directora de CrediScotia Financiera S.A. desde el 31 de marzo del 2017.

Actualmente, Directora de Scotiabank Perú S.A.A.; Presidenta del Directorio de IPAE; Directora de Profuturo AFP S.A., Pesquera Diamante S.A., Refinería La Pampilla S.A.A., Enel Generación Perú S.A.C., y Consorcio de Investigación Económica y Social. Presidió el CADE Ejecutivos 2015.

Previamente, ha sido Ministra de la Producción, Jefa del Proyecto USAID - Facilitando Comercio; Presidenta del Consejo Directivo de la Sociedad Nacional de Pesquería; Coordinadora de Área del Proyecto USAID - Pro Descentralización. Se ha desempeñado como miembro del Directorio de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas y de entidades públicas como CEPLAN, Fondo MiVivienda, Cofide y Foncodes, así como en diversos cargos ejecutivos y de asesoría en instituciones del sector público tales como Presidencia del Consejo de Ministros, Ministerio de Economía y Finanzas, Ministerio de Transportes y Comunicaciones, entre otros. Ha sido consultora de USAID, Banco Mundial, BID, PNUD y GIZ. Asimismo, ha sido Directora de la Confederación Nacional de Instituciones Empresariales y Care Perú.

Máster in Public Administration, Harvard University Kennedy School of Government; Especialista en Gestión Pública. Bachiller en Economía de la Universidad del Pacífico, Perú.

IGNACIO PAULO M QUINTANILLA SALINAS

Director de CrediScotia Financiera S.A. desde 22 de febrero del 2017.

Actualmente es Vicepresidente Senior de Banca Retail & CMF Perú de Scotiabank Perú S.A.A.; Vicepresidente del Directorio de Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A.; Director de Servicios Bancarios Compartidos S.A., y Compañía Peruana de Medios de Pago S.A. Asimismo es miembro del Directorio de la organización Dress for Success; y es autor del podcast Tres Minutos Basta.

Ha sido Director de Pagos Digitales S.A. Previamente, ha sido Director Corporativo en el Grupo BBVA; ocupó el cargo de Gerente de Desarrollo y Ejecución de Proyectos Digitales para América del Sur, México y Turquía, en el Grupo BBVA, Madrid, España; donde además ocupó el cargo de Gerente de Desarrollo de Negocios para América del Sur y de Miembro del Comité de Dirección de la Dirección General de América del Sur. Asimismo, ha ocupado los cargos de Gerente General Adjunto, Director del área de Innovación y Desarrollo, Gerente de Canales de Ventas, Gerente de Desarrollo Comercial, y Gerente de Recursos Humanos en BBVA Continental, Lima, Perú; anteriormente se desempeñó como Responsable de Gestión de Personal en Banco BBVA Cataluña y Baleares, Barcelona, España.

MBA, I.E. Business School, España. Post Grado en Marketing Digital por el IE Business School, España. Abogado de la Universidad Católica Santa María, Arequipa, Perú

EDUARDO SÁNCHEZ CARRIÓN TRONCÓN

Director de CrediScotia Financiera S.A. desde el 31 de marzo del 2017.

Actualmente, es Director de Scotiabank Perú S.A.A.; Scotia Fondos Sociedad Administradora de Fondos Mutuos S.A., Scotia Sociedad Titulizadora S.A., Profuturo AFP S.A., Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A., Pionero Gestión S.A.C.; y Director Socio de Independencia Asesores SGFI S.A. y 3XD Capital S.A.C.

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.

PHILIP VÍCTOR SEYMOUR

Director de CrediScotia Financiera S.A. desde 26 de abril del 2019.

Actualmente es Vicepresidente Senior & Chief Risk Officer de Scotiabank Perú S.A.A.

Previamente, se ha desempeñado como Vicepresidente Senior, Banca Minorista, Banca Internacional de Scotiabank, Toronto, Ontario, Canadá; y anteriormente como Vicepresidente Senior, Riesgo de Crédito Minorista, Banca Global; Vicepresidente, Riesgo de Crédito Corporativo y Comercial, Banca Internacional; Director, Adquisiciones y Fusiones, Banca Internacional; Gerente Senior, Cumplimiento, Banca Internacional; y Gerente Senior, Auditoría

Interna. Ha sido Vicepresidente, CFO & Desarrollo Corporativo, Asia; así como Vicepresidente, Desarrollo Corporativo, Asia en Scotiabank en Hong Kong. Se ha desempeñado además como Gerente de Servicio, Sucursal de la Banca Canadiense en Scotiabank, Hamilton, Ontario, Canadá

Máster en Business Administration por McMaster University Hamilton, Ontario, Canadá. Bachiller en Comercio por McMaster University Hamilton, Ontario, Canadá.

MARÍA NELLY VIOLA

Directora de CrediScotia Financiera S.A. desde el 26 de abril del 2019.

Actualmente es Vicepresidente & CFO Perú de Scotiabank Perú S.A.A.; es Directora en Profuturo AFP y Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. Asimismo, es Directora y Gerente General de Scotia Perú Holdings S.A.

Previamente se ha desempeñado en Scotiabank Perú S.A.A., como Vicepresidente Financial Planning Analysis, así como Directora & Risk Owner en el área de Auditoría de Inversiones, cubriendo los negocios de GBM, Tesorería, Wealth Management, Fondo Mutuos, Casas de Bolsa y Fondo de Pensiones con responsabilidad para los países de la Alianza del Pacífico. Asimismo, ha ocupado cargos gerenciales en diversas instituciones tales como HSBC Bank Argentina S.A. -donde desempeñó sus funciones durante 12 años-, Puente Perú-Banca de Inversión, Banco Medefin S.A., Deloitte & Touche.

Máster en Finanzas por la Universidad Torcuato Di Tella de Argentina. Licenciada en Contabilidad y Administración de Empresas por la Universidad Católica Argentina.

TRAYECTORIA PROFESIONAL DE LA PLANA GERENCIAL

VICTOR ANDRES ZUÑIGA FLORES

Gerente General de CrediScotia Financiera S.A. desde el 16 de agosto de 2018.

Se desempeñó como Vicepresidente de Experiencia del Cliente y Ventas en Scotiabank Perú, habiendo ocupado otras posiciones gerenciales de responsabilidad al interior de Scotiabank Perú, tales como VP Red de Agencias, VP Banca de Negocios, Gerente Principal Banca de Negocios y Gerente Principal Segmento Micro y Pequeña Empresa.

Egresado de Ingeniería Industrial, Pontificia Universidad Católica del Perú y del MBA, Universidad del Pacífico. Con estudios en el Ivey Leadership Program de Ivey Business School, Western University de Canadá.

LUIS MIGUEL PALACIOS HIDALGO

Director de Negocios de CrediScotia Financiera S.A. desde el 17 de setiembre de 2018.

Se desempeñó como Gerente Territorial Lima en CrediScotia Financiera. Ha sido Gerente Zonal Senior en Scotiabank Perú, donde anteriormente se desempeñó como Gerente de Agencia Master, Sub Gerente Banca Negocios y Funcionario Credit Solutions Banca Comercial.

MBA, Programa de Alta Dirección, Universidad de Piura. Economista, Universidad Ricardo Palma.

PATRICIA ADELINA OZAMBELA MALACHE

Directora de Recursos Humanos de CrediScotia Financiera S.A. desde el 3 de octubre de 2018.

Se desempeñó como Gerente Principal HR Business Partner Retail en Scotiabank Perú, donde anteriormente se desempeñó como Gerente Principal de Presupuesto, Compensaciones y HR Business Partners de Retail y Gerente de Administración de Personal.

Administradora de Empresas, Pontificia Universidad Católica del Perú. Especialización en Gestión del Talento Humano, Universidad San Ignacio de Loyola. Certificación en Recursos Humanos como Socio del Negocio en The RBL Group. Certificación en el Programa Women CEO en CENTRUM PUCP.

FELIPE DIEGO BEDOYA GARLAND

Director de Desarrollo Comercial de CrediScotia Financiera S.A. desde el 01 de octubre de 2015.

Previamente, se desempeñó como Gerente Principal de Estrategia de Canales, Gerente Principal de Inteligencia Comercial e Investigación de Mercados en Scotiabank Perú S.A.A. Se ha desempeñado profesionalmente en el Banco Wiese Sudameris.

Especialización en Marketing y Contabilidad por ESAN. Programa Execution Scotiabank en alianza con la Universidad de Piura (PAD). Bachiller en Derecho por la Universidad Católica de La Paz, Bolivia.

RAÚL HERNÁN SÁNCHEZ DÍAZ

Director de Riesgos de CrediScotia Financiera S.A. desde el 3 de febrero de 2020.

Previamente, se desempeñó como Gerente Principal de Créditos de Consumo y Banca Personal en Scotiabank, donde anteriormente se desempeñó como Gerente Principal de Risk Analytics y Gerente de Admisión de Créditos y Procesos de Aprobación Consumer & Micro-Finance HUB. Ha sido Gerente de la División de Riesgos Banca Personas del Banco Financiero y Gerente de Gestión de Clientes y Analytics de Diners Club, ambos del Grupo Pichincha.

Postgrado en Marketing Relacional, UPC. Ingeniero Industrial, Universidad de Lima.

PEDRO IGNACIO BELAÚNDE ZUZUNAGA

Director de Business Support de CrediScotia Financiera S.A. desde 3 de diciembre de 2018.

Previamente ha sido Gerente Principal de Business Analytics & Strategy en Scotiabank Perú, donde anteriormente se desempeñó como Gerente Principal de Finanzas Corporativas y como Jefe de Proyecto Finanzas Corporativas. Ha sido Merchant en Cargill Americas Peru y Analista de Finanzas Corporativas en Citibank del Perú.

Bachiller en Economía, Universidad del Pacífico. Maestría en Negocios y Administración, INSEAD.

MARÍA ISABEL CARPENA MACHER

Directora de Experiencia al Cliente y Productividad Comercial de CrediScotia Financiera S.A. desde el 14 de junio de 2017.

Previamente, se desempeñó como Gerente de Alianzas Retail y Gerente Territorial en Negocios en CrediScotia Financiera S.A. Ha sido Jefe de Grupo de Banca Especial en Scotiabank Perú S.A.A. y previamente se desempeñó profesionalmente en el Banco Wiese Sudameris en las áreas de Wholesale Banking.

Administrador de Empresas, Universidad de Lima. Post Grado en Banca y Negocios Financieros, ESAN. Programa de Alta Dirección (PAD) en la Universidad de Piura.

JORGE LUIS URRUTIA ALBARRÁN

Gerente de Inteligencia Comercial de CrediScotia Financiera S.A. desde el 21 de noviembre de 2018.

Previamente se ha desempeñado como Gerente de Risk Analytics en Scotiabank Perú, también ha sido Sub Gerente de Gestión de Información Consumo/Pyme, Jefe de Gestión de Información – Campañas y Analista de Control de Consumo en CrediScotia Financiera.

Ingeniero Informático y de Sistemas, Universidad de Chiclayo. Especialización en Business Intelligence – Cibertec. Programa Avanzado de Dirección de Empresas (PADE) en Finanzas Corporativas, ESAN.

CAMBIOS EN LOS RESPONSABLES DE LA ELABORACION Y REVISION DE LA INFORMACION FINANCIERA

Durante el ejercicio 2020 no se han producido cambios de los principales funcionarios contables. En Directorio del 25 de junio de 2020 se aprobó la designación de Caipo y Asociados Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada, firma miembro de KPMG International, como Auditores Externos de CrediScotia Financiera para el ejercicio 2020.