



Memoria Anual 2020



Sencillo – Personal – Justo



Declaración de responsabilidad

El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto al desarrollo del negocio de Edpyme Santander Consumo Perú 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.

Marzo 2021

Juan Pablo Yzaguirre Carpio

Gerente General

Contenido

Informe del Presidente del Directorio y del Gerente General



Santander Consumer Perú



Entorno Económico y Sistema Financiero



Sector Automotriz



Desempeño del Negocio



Estrategia Comercial



Situación Financiera



Gestión Financiera



Gestión de Riesgos



Transformación Digital



Nuestros Colaboradores



Anexos





Informe del Presidente del Directorio y del Gerente General

Carta del Presidente

Señores Accionistas

Como cada año les presentamos nuestra memoria anual. Para Santander Consumer el 2020 ha sido uno de CAMBIO y TRANSFORMACIÓN en el que hemos evolucionado positivamente como organización en una de los años más retadores desde nuestra fundación hace 8 años.

El entorno complejo en el cual el mundo enfrentó uno de sus mayores desafíos de la historia dada la Pandemia por el COVID-19 transformó la forma como nos comunicamos, gestionamos, trabajamos y enfrentamos la adversidad. Esta lamentable situación trajo grandes retos para nuestro país, el sector y nuestra empresa. En un entorno complejo para los negocios y para el país, Santander Consumer decidió ser actor relevante del cambio enfocándonos en cuidar a capital humano con los más altos estándares, acompañar a nuestros clientes de una manera omnicanal y apoyarles en sus momentos complejos. Decidimos gestionar una transformación digital y comercial en nuestra empresa para aportarle al Perú el dinamismo que tanto necesita. Todo lo anterior en línea con nuestra misión de contribuir al progreso de las empresas y de las personas con la visión de ser la mejor plataforma de servicios financieros, actuando de forma responsable y ganándonos la confianza de nuestros empleados, clientes, accionistas y la sociedad.

En Santander Consumer tenemos la vocación de estar cerca de nuestros empleados y nuestros clientes, por tanto en medio de los cambios en costumbres, hábitos y salud hemos priorizado la salud y estabilidad de nuestros equipos de trabajo, desarrollando y adquiriendo nuevas tecnologías y herramientas para una mejor atención a los clientes. Hemos incrementado nuestra presencia en el mercado logrando la mayor cuota de mercado por flujo de vehículos financiados. Este año invertimos en ampliar canales y adquirimos el 55% de NeoAuto, el mayor Market Place automotriz del País, fundamental para nuestro plan estratégico.

En un entorno económico adverso con indicadores negativos, donde el PBI retrocedió en 11.1%, la demanda interna en 9.8% y la venta de vehículos livianos en 26%, Santander Consumer generó resultados exitosos. Obtuvimos un crecimiento de 26.8% en la cartera de créditos aumentando el margen ordinario bruto en 27%. Esta situación permitió un mejor desempeño de indicadores financiero. La resiliencia de nuestra cartera, los planes de apoyo a nuestros clientes y las alternativas de cobro ayudaron a recuperar nuestros niveles cartera al día en un 95%, generamos provisiones específicas totales por PEN 31.7 MM y voluntarias por PEN 1.46 MM. La confianza de nuestros accionistas se tradujo en capitalización de 100% de utilidades del ejercicio 2019 y en una deuda subordinada por USD 6.5MM llevando nuestro Ratio de Capital a 15% en diciembre del 2020. Nuestra empresa presenta indicadores financieros positivos con rentabilidad sobre activos promedio de 2.9%, con una cobertura de provisiones sobre la cartera de 232%.

Desarrollo de negocios y canales: Nuestra visión se orientó a “ser reconocidos por ofrecer la mejor experiencia en servicios financieros a nuestros clientes, acompañándolos en cada etapa de su crecimiento”. Hemos incrementado nuestra penetración con socios estratégicos actuales con potentes alianzas comerciales en financiamiento de vehículos y seguros con SK Bergé, General Motors, Nissan, Gildemeister y Derco (vía AMICAR) y otras marcas líderes lo cual nos ha permitido consolidarnos en el negocio CORE.

Digitalización y nuevos negocios: Hemos incrementado nuestra presencia digital desarrollando alianzas con fintechs en pagos, nuevos on-boardings y procesos digitales para la atracción de nuevos clientes online, adquirimos el 55% del accionariado del medio Neoauto, que nos permitió posicionarnos en el top de los principales actores de captación de créditos on-line de vehículos usados. Del mismo modo para atender los requerimientos de liquidez es que desarrollamos el producto de créditos de libre disponibilidad para nuestros clientes.

Carta del Presidente

De los canales de pago: Nuestra empresa adoptó una estrategia customer-centric facilitando la calidad de servicio a todos nuestros clientes, ampliando nuestros canales de recaudo de cuotas en 3 000 puntos de pago, así como habilitando una opción de pago en línea con tarjeta de débito para todos nuestros clientes en la nueva página web de Santander.

De la diversificación de fondeo: Este año incrementamos nuestras fuentes de fondeo local e internacional, ampliando nuestras líneas de crédito y colocando nuevas series de nuestro programa de instrumentos de corto plazo. En diciembre 2020 colocamos la mejor subasta de Instrumentos de Corto Plazo del mercado de capitales peruano logrando una tasa de 1.25%. Como mención, las empresas clasificadoras nos han catalogado como CP-1 en setiembre 2020, por Apoyo & Asociados, y se logró un incremento en el rating por parte de Moody's local Perú con una clasificación de ML 1.pe, para la categoría de instrumentos de corto plazo. Nuestro programa de Bonos Corporativos cuenta con la clasificación de AA+ y AA por Apoyo & Asociados y PCR, respectivamente. La empresa Apoyo & Asociados decidió aumentar el rating de clasificación de riesgos de nuestros instrumentos de corto plazo de CP-1 a CP-1+ del ejercicio de diciembre 2020, debido al fuerte respaldo del accionista, nuestro posicionamiento del mercado y tendencia favorable de la rentabilidad.

De la gestión de riesgos y recuperaciones: Estamos orientados a la calidad de cartera, a la gestión de portafolios y el desarrollo de modelos para atender de manera eficiente a los clientes mediante un proceso de aprobación por scoring desarrollado por casa matriz. Adicionalmente, nuestra gestión de cobranza utiliza programas informáticos de visión y predicción, mejorando las recuperaciones. Logramos obtener la mora más baja dentro del sistema de financieras especializadas en crédito vehicular con 2.38%.

De la gestión de talento: El desarrollo, protección y motivación del talento interno ha sido fundamental para conseguir los resultados, por lo que hemos mantenido constante interés en mejorar la seguridad, las condiciones de trabajo con desarrollando herramientas de trabajo y brindándoles la capacitación remota continúa y necesaria, llegando a atraer nuevo talento a la empresa.

Contamos con el respaldo de uno de los mayores grupos financieros del mundo, con adecuadas políticas comerciales, de riesgos y financieras, y con mucho entusiasmo seguiremos construyendo los resultados de nuestra empresa con la finalidad de contribuir al progreso de las empresas y las personas en nuestro país, haciéndolo de una manera sencilla, personal y justa.

Agradezco a nuestros accionistas por su apoyo permanente, a nuestros Directores por su valiosa contribución, a nuestro Gerente General, comité de dirección y a todos nuestros equipos de trabajo por su compromiso y esfuerzo. Vamos por Más pues #UnidosTodoEsPosible.

Juan Pedro Oechsle Bernos

Presidente del Directorio

Mensaje del Gerente General

Presento nuestra Memoria anual, que muestra la gestión institucional en el 2020 ha sido un año de grandes desafíos y cambios, debido a la lamentable pandemia del Covid-19 que ha afectado a la economía global. En ese escenario Santander Consumer Perú asumió decisiones estratégicas que permitieron superar estos retos y adecuarse a los nuevos requerimientos del mercado convirtiéndose en una empresa cada vez más digitalizada.

En el año se consolidaron los canales digitales de colocación de créditos con una serie de decisiones como la adquisición del 55% del accionariado de NeoAuto, principal medio digital de comercialización de vehículos en el medio, la ejecución del Santander GO y nuestra recaudación digital por medio de Culqi, siendo que la innovación nos permitió llegar con mayor rapidez, se dedujeron riesgos de contagios, generamos una mejor atención a los clientes y nos enfocamos en crecer en el mercado. A la par, nos consolidamos como financiera de las marcas Kia, Mitsubishi, Chery, MG, Peugeot, Chevrolet y Nissan.

Nuestra dirección desarrolló un adecuado manejo del capital humano, de las nuevas tecnológicas, de nuevos proveedores, que generaron excelentes resultados, haciendo mención especial a la favorable reducción de nuestro costo de fondos, donde colocamos con éxito 4 nuevas series de instrumentos a corto plazo por un monto total de 197 millones de soles y en el primer trimestre del año hemos inscrito nuestro primer programa de bonos corporativos por 400 millones de soles.

El éxito de nuestra compañía está explicado por nuestra cultura institucional que prioriza la responsabilidad social y al capital humano. Durante el año ante la coyuntura vimos por conveniente fortalecer los equipos con nuevo talento y brindarle todas las herramientas necesarias para generar estabilidad y productividad, logrando engranar en un equipo de primera. El área de Gestión de Talento se ha enfocado en proteger la salud de nuestros colaboradores, dando un seguimiento diario a su bienestar, hemos capacitado de forma digital a nuestros equipos y los hemos motivado con diferentes actividades incluido coaching que han premiado a los mejores talentos. Como hecho relevante, el área comercial generó que el saldo de cartera creciera 144 millones de soles, representando un aumento del 27% comparado al año anterior.

Santander Consumer Perú pasó a ocupar el segundo lugar en participación de mercado de créditos automotrices del 16% al 21% y alcanzamos un crecimiento anual en utilidades netas del 27%, generando un resultado de 19.5 millones de soles acompañado de una mejora en indicadores como el ROE y ROA que alcanzaron el 17.2% y 2.9% respectivamente.

Para el 2021 nuestro equipo tendrá tres pilares de trabajo: continuaremos con la digitalización de nuestros procesos, ampliaremos los nichos tradicionales de colocación en el negocio de créditos vehiculares y lanzaremos nuevos productos financieros.

Mi especial reconocimiento a nuestro Presidente de Directorio y Directores por la cercanía, compromiso y aportes a la dirección, y agradecimiento por el invaluable desempeño de los Gerentes, Jefes y equipos de trabajo, que bajo nuestro lema *“pasión por ayudarte”* han sido partícipes de los resultados en el año 2020, y estoy seguro que nos ayudarán para superar los nuevos retos y metas que nos toca gestionar en el 2021.

Juan Pablo Yzaguirre
Gerente General

Directorio

• Juan Pedro Oechsle Bernos	Presidente del Directorio
• Marco Antonio Zaldivar Garcia	Director
• Jose Antonio Arribas Velasco	Director
• Juan Carlos Chomali Acuña	Director
• Christian Esteban Ponce	Director Suplente
• Daniel Molina Vilariño	Director Suplente
• David Gonzalo Rose	Director

Plana gerencial

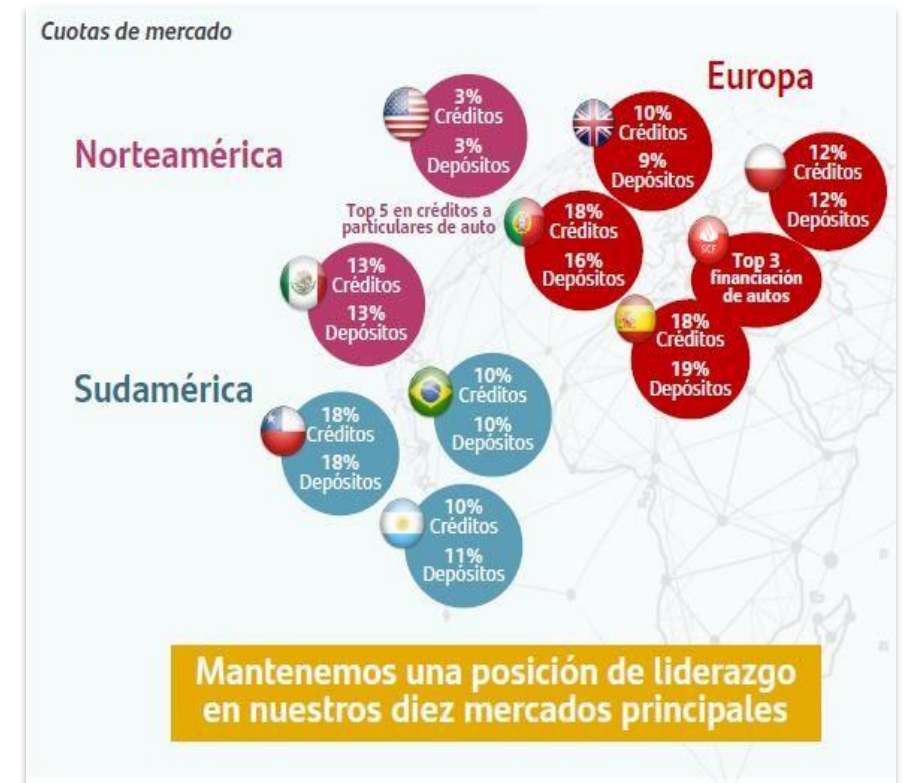
• Juan Pablo Yzaguirre Carpio	Gerente General
• Christiam De Moises Claros Stucchi	Gerente de Riesgos
• Catherine Delgado Ortega	Gerente de Finanzas
• Augusto Gayoso Ramírez	Gerente de Operaciones y Compliance
• Denis Alberto León Bonilla	Gerente de Distribución
• Luis Fernando Olivares Arbaiza	Gerente de Estrategia y Desarrollo de Negocio
• Roberto Pablo Llanos Gallo	Gerente de Sistemas
• Jonathan Ricardo Gutiérrez León	Sub Gerente de Contabilidad



Accionista Banco Santander S.A.

- Santander es uno de los mayores bancos de la zona euro.
- El modelo de negocio se sustenta sobre tres sólidas bases:
 - **Escala local y alcance global.**
 - Escala local se basa en tres regiones geográficas, en las que mantienen una posición de liderazgo en diez mercados principales. El alcance global se apoya en negocios globales, que permiten una mayor colaboración dentro del Grupo para generar mayores ingresos y eficiencia.
 - **Foco en el cliente.**
 - La orientación al cliente se basa en unas relaciones personales únicas que refuerzan la vinculación con los clientes. Santander cuenta con 145 millones de clientes, en mercados con una población total de más de mil millones de personas. Se dispone de más de 100.000 empleados que se relacionan directamente con los clientes a diario en nuestras casi 12.000 sucursales y servicios de atención al cliente.
 - **Diversificación.**
 - Es clave para generar un crecimiento estable y predecible, ya que nos hace más resilientes ante circunstancias adversas.

En Santander cuenta con una diversificación geográfica en tres regiones, con un buen equilibrio entre mercados desarrollados y emergentes, y entre segmentos de clientes (particulares, pymes y grandes empresas). Los negocios globales contribuyeron en el 2019 con el 26% del beneficio ordinario del Grupo y refuerzan las franquicias locales.





Santander Consumer Perú

Datos Generales

- Desde Noviembre del 2012, Edpyme Santander Consumo Perú S.A. se dedica al financiamiento para la compra de vehículos automotores a través del otorgamiento de créditos
- Banco Santander S.A., subsidiaria del Grupo Santander España, es el accionista mayoritario de Edpyme Santander Consumo Perú S.A. que, desde el 2019, cuenta con 100% de participación en el accionariado
- La compañía es regulada por la SBS desde el 2015 y por la SMV desde el 2017. Asimismo, cuenta con un programa de Instrumentos de Corto Plazo por PEN 200MM y un programa de Bonos Corporativos pro PEN 400 MM.
- Edpyme Santander Consumo Perú S.A. fortalece su posición en el mercado de préstamos vehiculares a través de diversos convenios, entre ellos: Alianza estratégica con Grupo SKBergé, NeoAutos, Nissan, General Motors y Amicar que representan el 70% del MS.
- Segundos del mercado de créditos vehiculares con 21% de MS en 2020 (Fuente AAP)
- Oficina principal: Avenida Rivera Navarrete N°475, Int. 1502, San Isidro, Lima, Perú.
- Página web: www.santanderconsumer.com.pe

Principales indicadores 2020

Cartera	Beneficio	ROE	ROA	RCG	Cobertura
S/ 720MM	S/ 19.5MM	17.2%	2.9%	15.0%	232%



Rating Clasificadoras de Riesgo

Instrumentos de Corto Plazo	2019	2020
Apoyo & Asociados	CP-1	CP-1 + ↑
Moody's Local PE	ML 1 - (pe)	PE ML 1 (pe) ↑
Bonos Corporativos	2019	2020
Apoyo & Asociados	AA+	AA+
PCR	AA	AA
Fortalezas Financiera	2019	2020
PCR	A	A

Reconocida presencia en el Perú

+47,070 desembolsos (Dic-20)

YOY: 16.3%

+21,955 clientes activos

YOY: 8.97%



¡Somos Santander!

Nuestra Misión:

Contribuir al progreso de las personas y de las empresas.



Nuestra Visión:

Ser el mejor banco comercial ganándonos la confianza y la fidelidad de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad.



¿Cómo?

Simple | **Personal** | **Fair**



Se Repetitivo



Escucha con apertura



Habla con claridad



Si prometes, cumple



Se responsable



Construye



Se Lider



Se Transparente

Logros 2020

Adquisición del 55% de las acciones de Neoauto



Primer Préstamo Subordinado de la matriz de España por USD 6.5 MM a 10 años.

Mejor tasa de colocación de Instrumentos de Corto Plazo en el Mercado de Capitales del Perú en diciembre 2020 a 1.25%

1er Puesto en desembolsos de créditos vehiculares en diciembre 2020 y 2do Puesto acumulado 2020 (Fuente AAP)



ROE 17.2% y ROA 2.9%

Aumento de rating de clasificación de riesgos de Apoyo & Asociados del ejercicio diciembre 2020 CP-1+(pe).

Menor mora contable SBS de empresas especializadas en crédito vehicular 2.38%

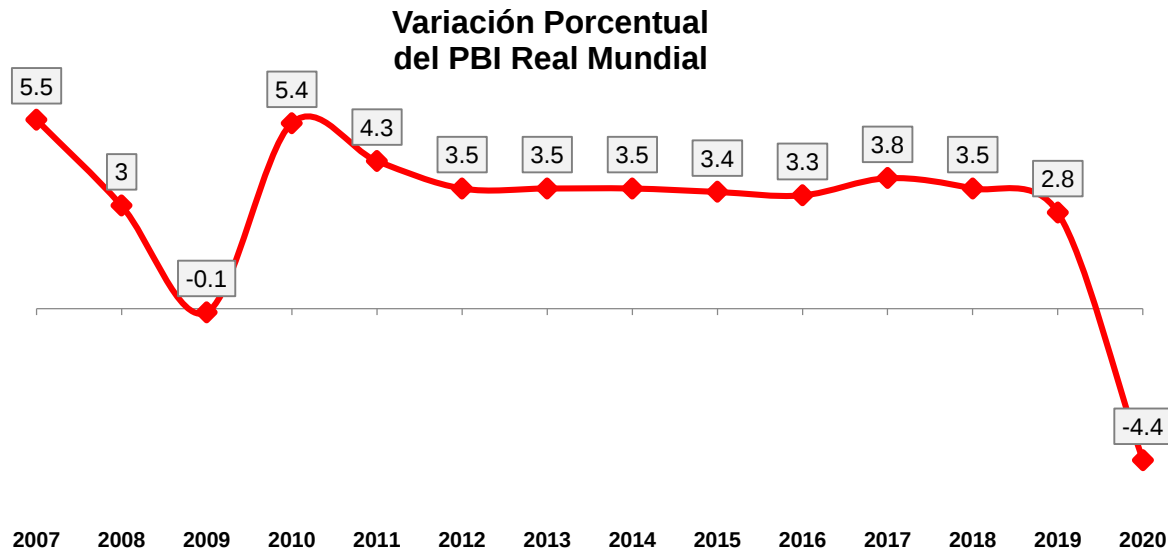
Lanzamiento de Nuevos Productos



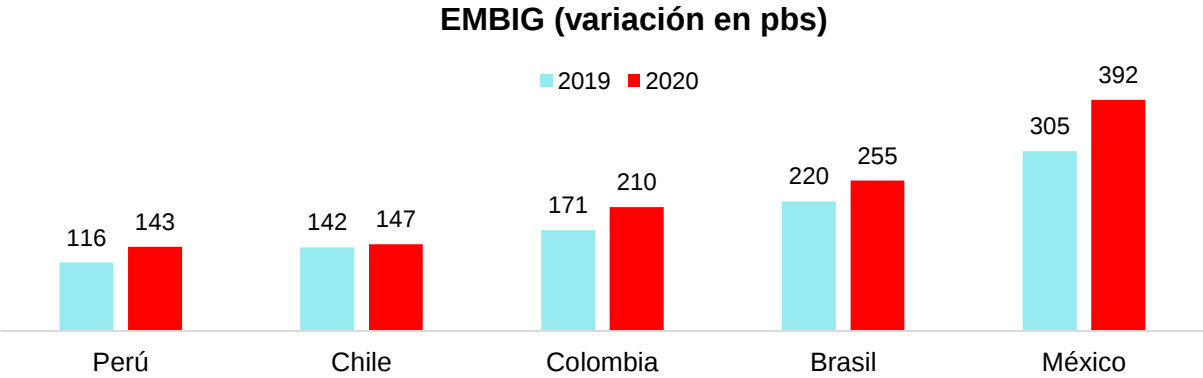


Entorno Económico y Sistema Financiero

Aspecto Macroeconómico Mundial



Fuente: FONDO MONETARIO INTERNACIONAL (FMI) – Elaboración propia

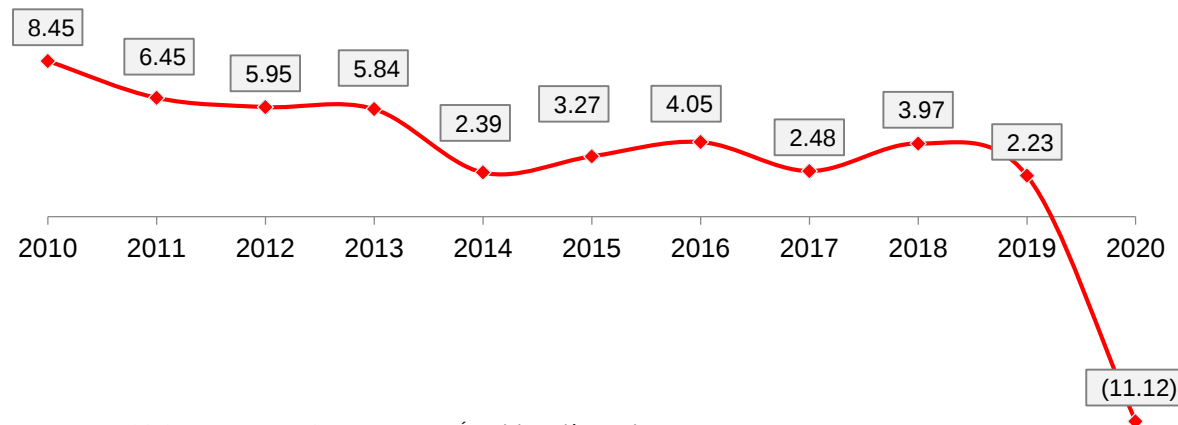


Fuente: BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ – Elaboración propia

- De acuerdo a las proyecciones del Fondo Monetario Internacional, estiman que la variación porcentual anual del Producto Bruto Interno Global se contrajo en 4.4%. Esto se explica por la acelerada propagación de la pandemia del COVID-19 (SARS-CoV-2), de origen en el continente asiático que se extendió por todos los continentes debido a idiosincrasia del virus. Adicionalmente, las tensiones comerciales entre los países de Estados Unidos y China, y por el conflicto de precios internacionales del petróleo de Rusia y Arabia Saudita perjudicaron más el contexto económico.
- La mayoría de las economías del mundo implementaron diferentes tipos de políticas y mecanismos para reducir los efectos negativos de la pandemia, entre cuarentenas que restringieron la movilización social y la paralización de las actividades económicas.
- Los gobiernos centrales de mundo implementaron acciones de política monetaria con la finalidad de impulsar la recuperación económica de la actividad empresarial. En Estados Unidos la tasa de referencia de la Reserva Federal llegó a niveles cercanos a 0%. En el caso del Perú, el Banco Central de Reserva redujo la tasa de interés de referencia de 1.25% a 0.25% para impulsar mayor liquidez en el sistema financiero.
- Durante el cuarto trimestre del 2020 varios laboratorios internacionales estuvieron culminado con éxito las fases de prueba de efectividad de las vacunas desarrolladas para iniciar con el proceso de inmunización global. Se estima que habrá una correlación positiva entre la cantidad de personas vacunadas en un país con respecto a la recuperación de actividades económicas.
- El indicador de Bonos en Mercados Emergentes (EMBIG) en Latinoamérica ha tenido comportamiento similar en varios países del continente. Esto es debido a la alta diferencias de tasas que se han tenido los países con respecto al bono del tesoro de los Estados Unidos de América.

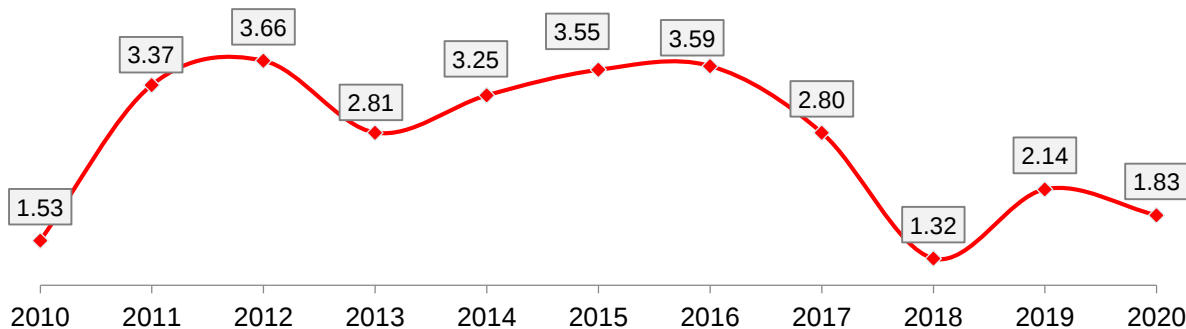
Aspecto Macroeconómico del Perú

PBI (variación porcentual anual)



Fuente: BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ – Elaboración Propia

Índices promedio anual (variación porcentual) - IPC

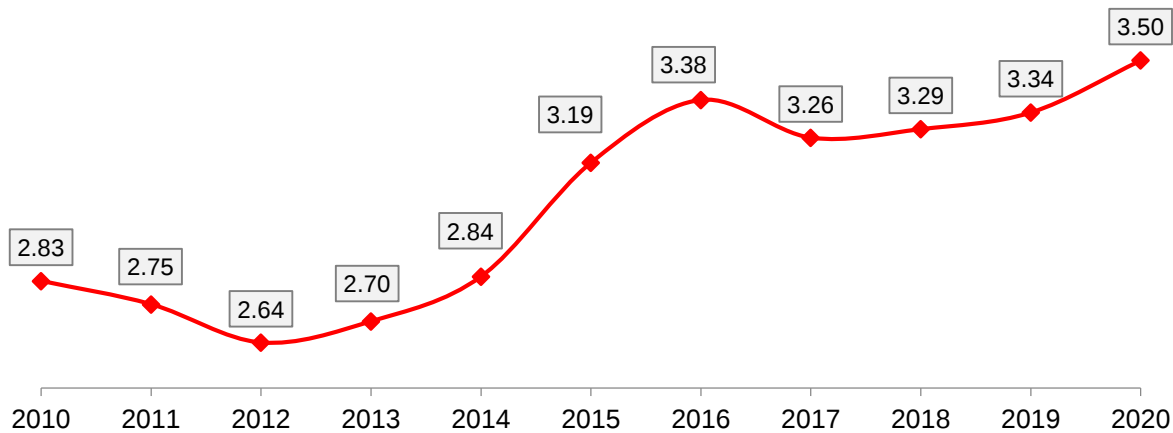


Fuente: BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ – Elaboración Propia

- La actividad económica acumuló una contracción del -11.12% durante el 2020.
- En el primer trimestre del año 2020, el Producto Bruto Interno (PBI) registró una contracción negativa de -3,5% explicado por el inicio del estado de emergencia producto de la pandemia del COVID-19 que generó el cierre de gran parte de las actividades empresariales en el país.
- El aislamiento social y la paralización de las actividades económicas conllevaron a que se registrase una de las mayores contracciones del PBI en su historia, alcanzando una variación de -29.8% en el segundo trimestre.
- Durante el estado de emergencia el gobierno implementó las fases de reactivación económica que han servido para la reanudación de las actividades laborales y empresariales. Esto originó que la economía peruana se recupere a un mayor ritmo de lo esperado en el tercer trimestre.
- En el cuarto trimestre se registró crecimiento en la inversión pública y privada.
- La tasa de inflación anual del IPC se ubicó dentro de la meta de inflación del BCRP.
- La reducción del IPC, en comparación al año 2019, se ve explicada por las medidas de inmovilización social y menor actividad productiva por el brote del coronavirus. La paralización de las operaciones ocasionaron una disminución de los ingresos y menor presión sobre los precios. En el último trimestre la variación en los precios estuvo explicado por los reajustes de tarifas eléctricas y por la reducción de oferta en algunos alimentos.

Aspecto Macroeconómico del Perú

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



Fuente: BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ – Elaboración Propia

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Demanda Interna (var. % real)	2.6	1.1	1.5	4.2	2.3	-9.8
Inversión Bruta Fija - Privada	-4.2	-5.4	0.2	4.5	4.0	-17.2
Inversión Bruta Fija - Pública	-6.9	0.3	-1.8	5.6	-1.4	-17.7
Consumo Público	9.8	-0.4	0.6	0.1	2.1	7.5
Consumo Privado	4.0	3.7	2.6	3.8	3.0	-8.7
Importaciones	2.2	-2.3	3.9	3.2	1.2	-15.6
Exportaciones	4.7	9.1	7.4	2.4	0.7	-20.0

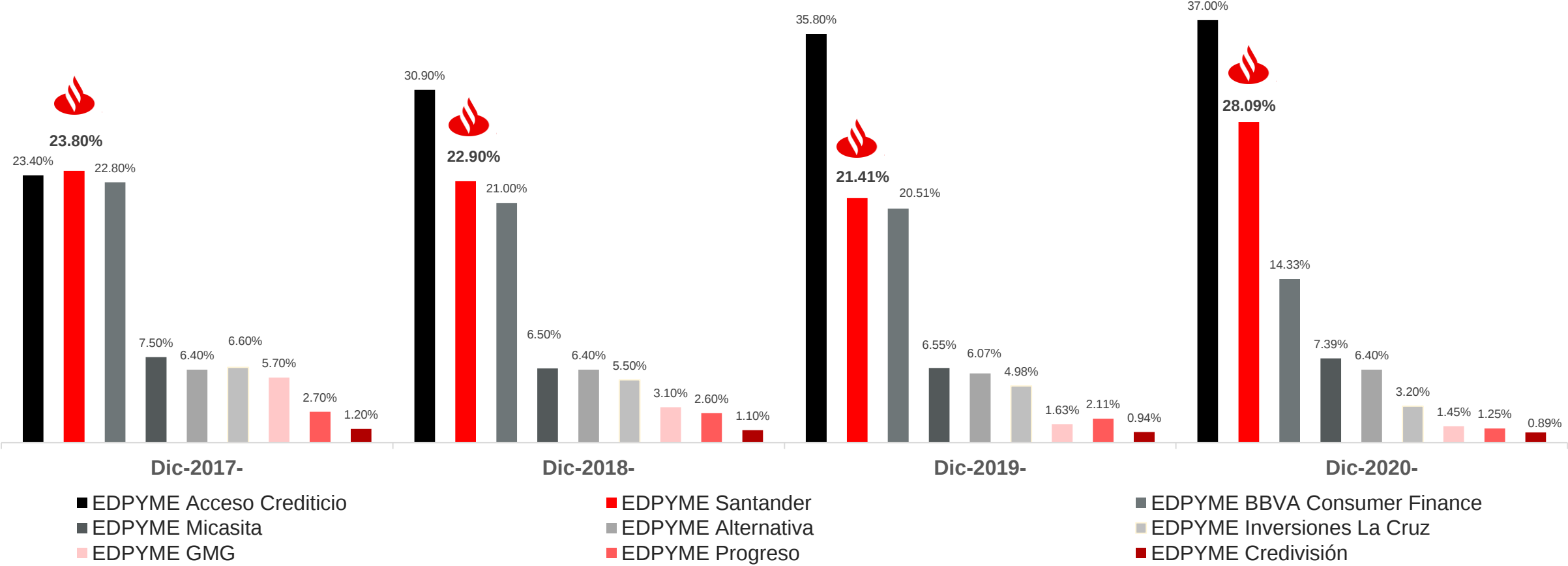
Fuente: BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ – Elaboración Propia

- Al finalizar diciembre 2020, el tipo de cambio bancario promedio cerró en 3.621 soles por unidad de dólar, mientras que al término de setiembre 2020 se situó en 3.597 soles por dólar americano, dando a cabo una depreciación de la moneda doméstica de 0.67% entre ambos períodos.
- Si lo comparamos con el tipo de cambio de diciembre 2019 de 3.3140, se alcanzó una depreciación total acumulada de 9.26% en el año. Desde finales del primer trimestre la divisa tuvo periodos de alta volatilidad que la llevó a alcanzar picos alrededor de S/ 3.574, el mayor de los últimos 16 años, producto de la aversión al riesgo de los inversionistas institucionales por los activos del mercado y monedas originado por el estado de emergencia del Perú.
- En términos de los componentes del gasto, el menor crecimiento del PBI observado en el 2020 con respecto al 2019 se explicó por una menor contribución de todos los componentes, excepto por el consumo público.
- Las exportaciones estuvieron afectadas por el contexto de contracción en la producción local y por las debilidades en la demanda interna, donde las exportaciones mineras y de hidrocarburos se redujeron.
- Por su parte, el consumo privado tuvo una contracción del -8.7%, explicado por el debilitamiento del mercado laboral, restricciones de acceso a bienes y servicios, entre otros factores.

Sistema Financiero

EDPYMEs – Participación de Cartera de Créditos Directos

En el Perú existen nueve empresas que son “Entidad de Desarrollo a la Pequeña y Micro Empresa” (“EDPYME”) autorizadas de funcionamiento por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Al cierre del 2020, Santander Consumer Perú alcanzó el 28.09% de participación en créditos directos del sistema financiero de EDPYMEs.



Fuente SBS Estados Financieros a diciembre 2020, elaboración propia

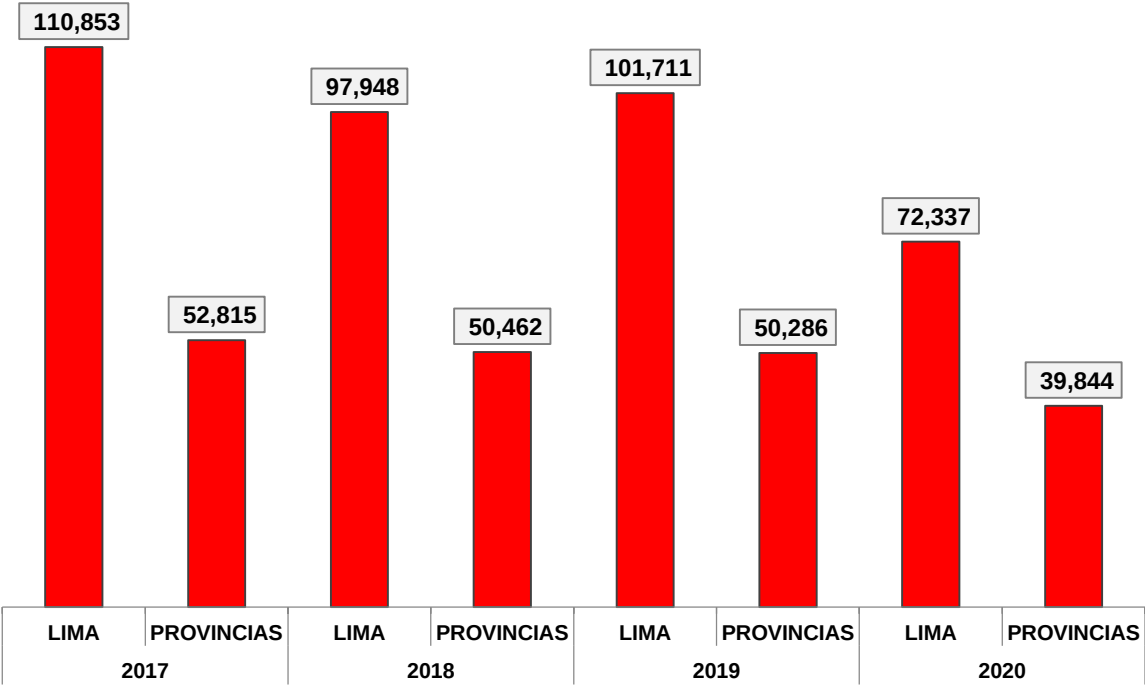


Sector Automotriz

Sector automotriz

- El total de vehículos inmatriculados en el 2020 fue de 112,181 unidades. De las cuales, la proporción de vehículos inmatriculados en Lima llegó a ser 64%, muy similar a lo registrado en los dos años anteriores.

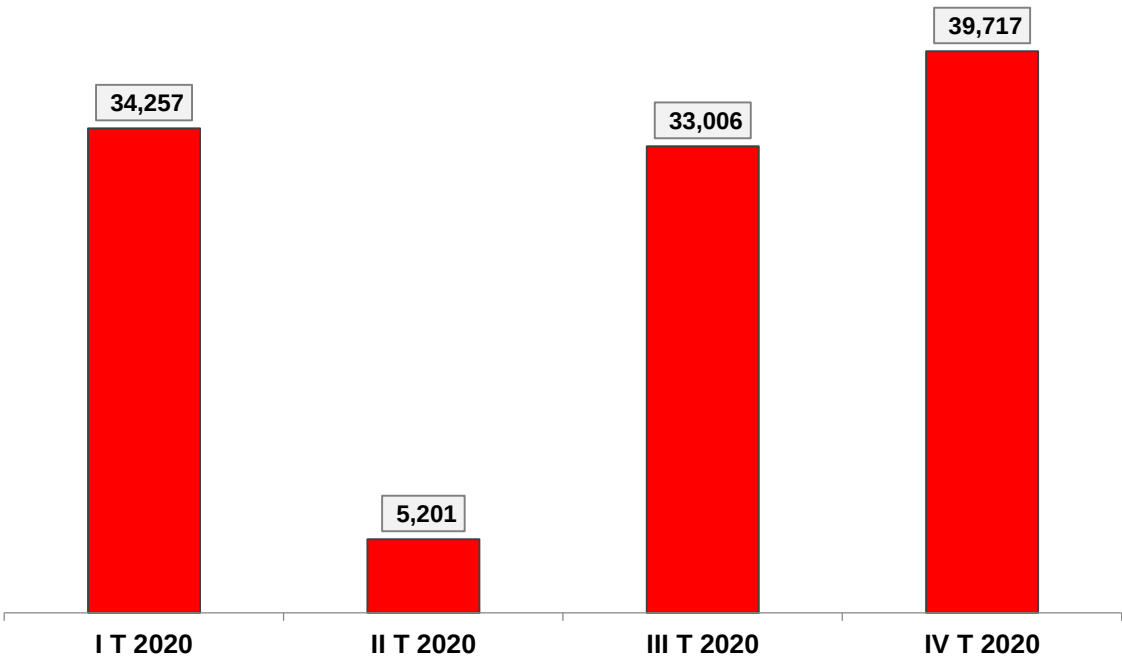
Número de Vehículos Livianos Inmatriculados
(% Participación en Lima y provincias)



Fuente: ASOCIACIÓN AUTOMOTRIZ DEL PERÚ – Elaboración Propia

- El primer trimestre se obtuvo una inmatriculación total de 34,257 vehículos. Debido al inicio del estado de emergencia de la pandemia COVID.19 se originó una contracción del mercado automotriz en el segundo trimestre. Se logró una rápida recuperación del sector a inicios del tercer trimestre por la liberación de restricciones de movilización. En el cuarto trimestre se alcanzó una inmatriculación de 39,717 vehículos, aumento del 20.33% con respecto al trimestre anterior.

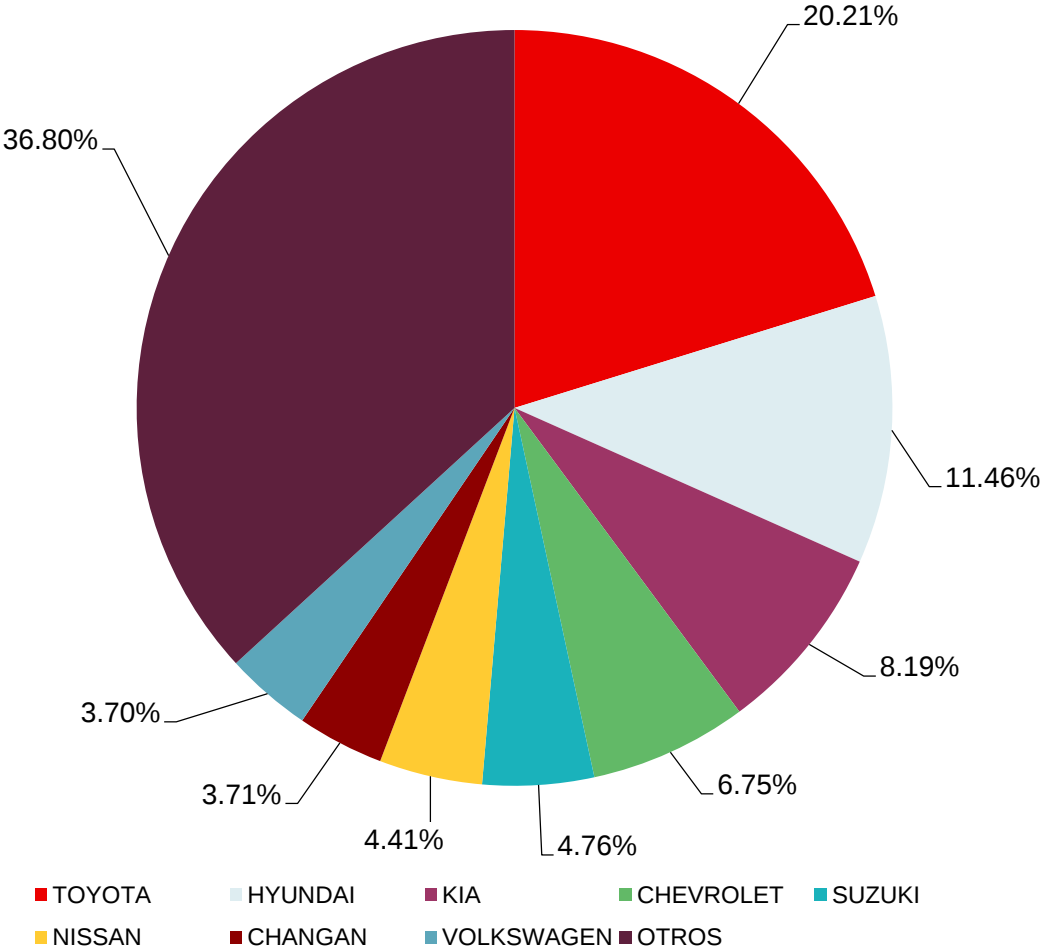
Número de Vehículos Livianos Inmatriculados
(Evolución Trimestral)



Fuente: ASOCIACIÓN AUTOMOTRIZ DEL PERÚ – Elaboración Propia

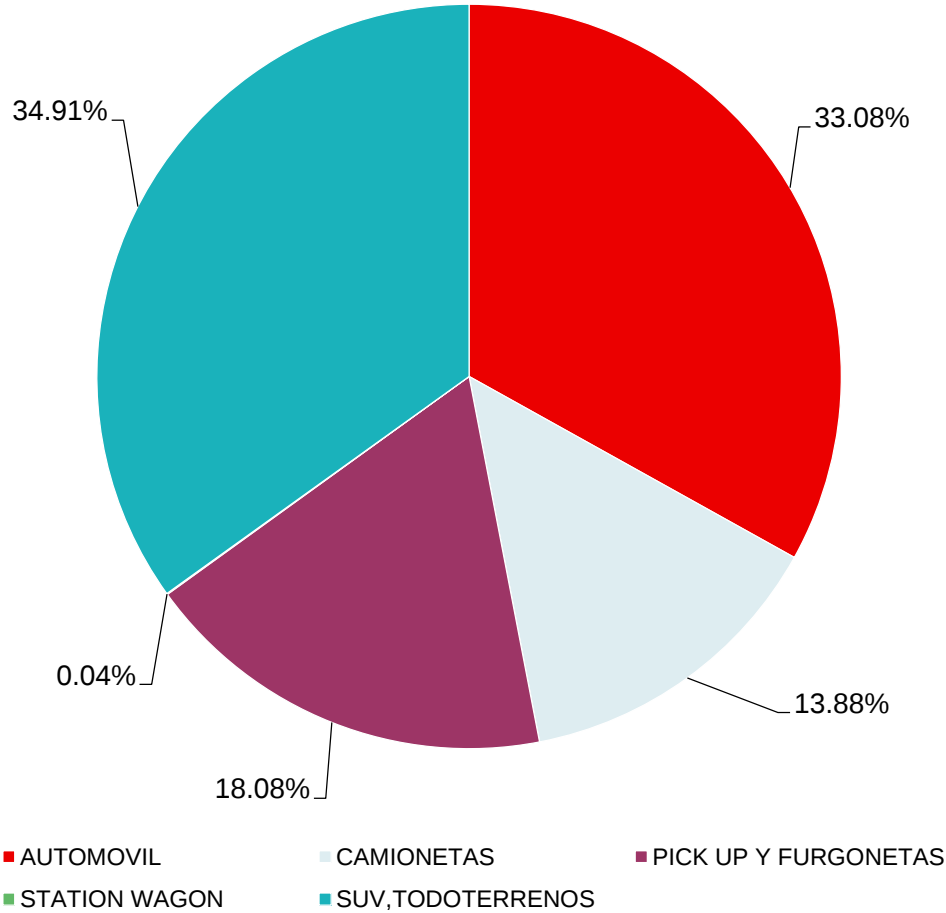
Sector automotriz

Inmatriculación de vehículos según marca, en el 2020



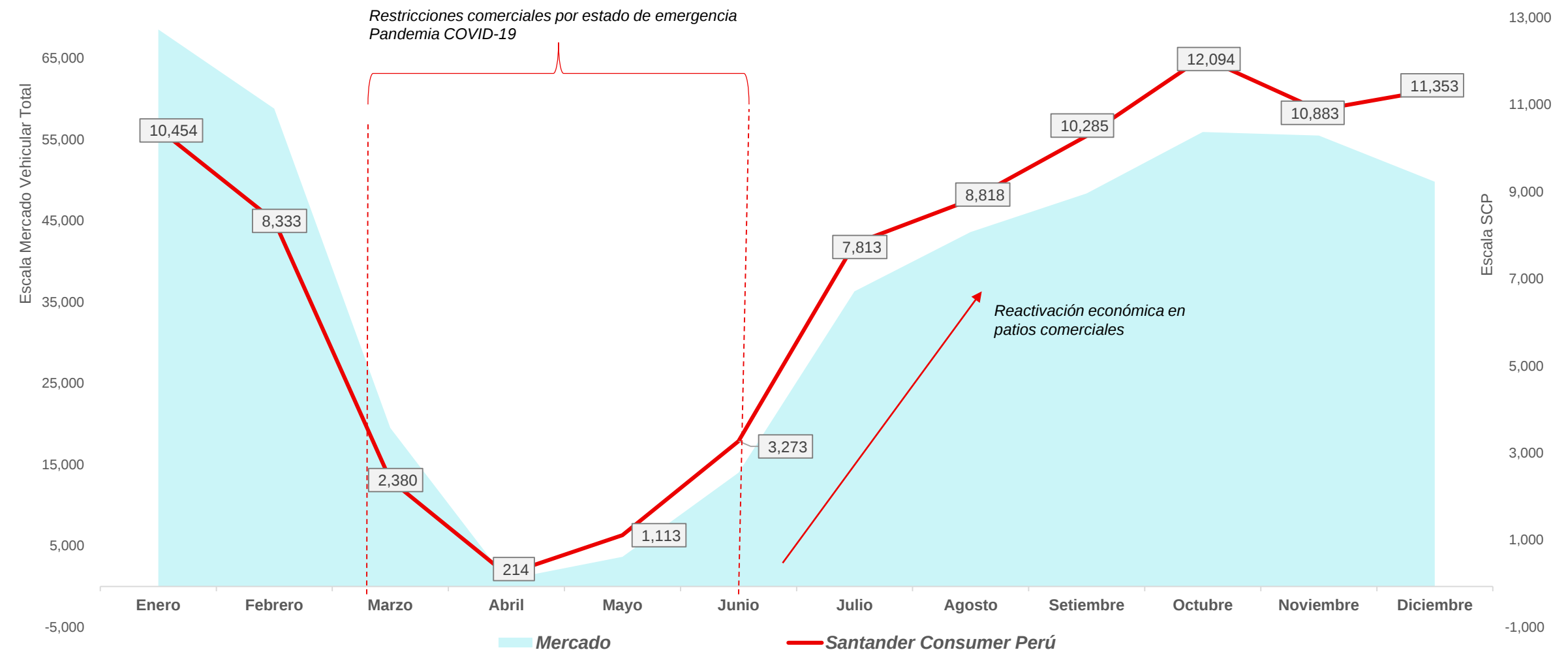
Fuente: ASOCIACIÓN AUTOMOTRIZ DEL PERÚ – Elaboración Propia

Inmatriculación de vehículos según clase, en el 2020



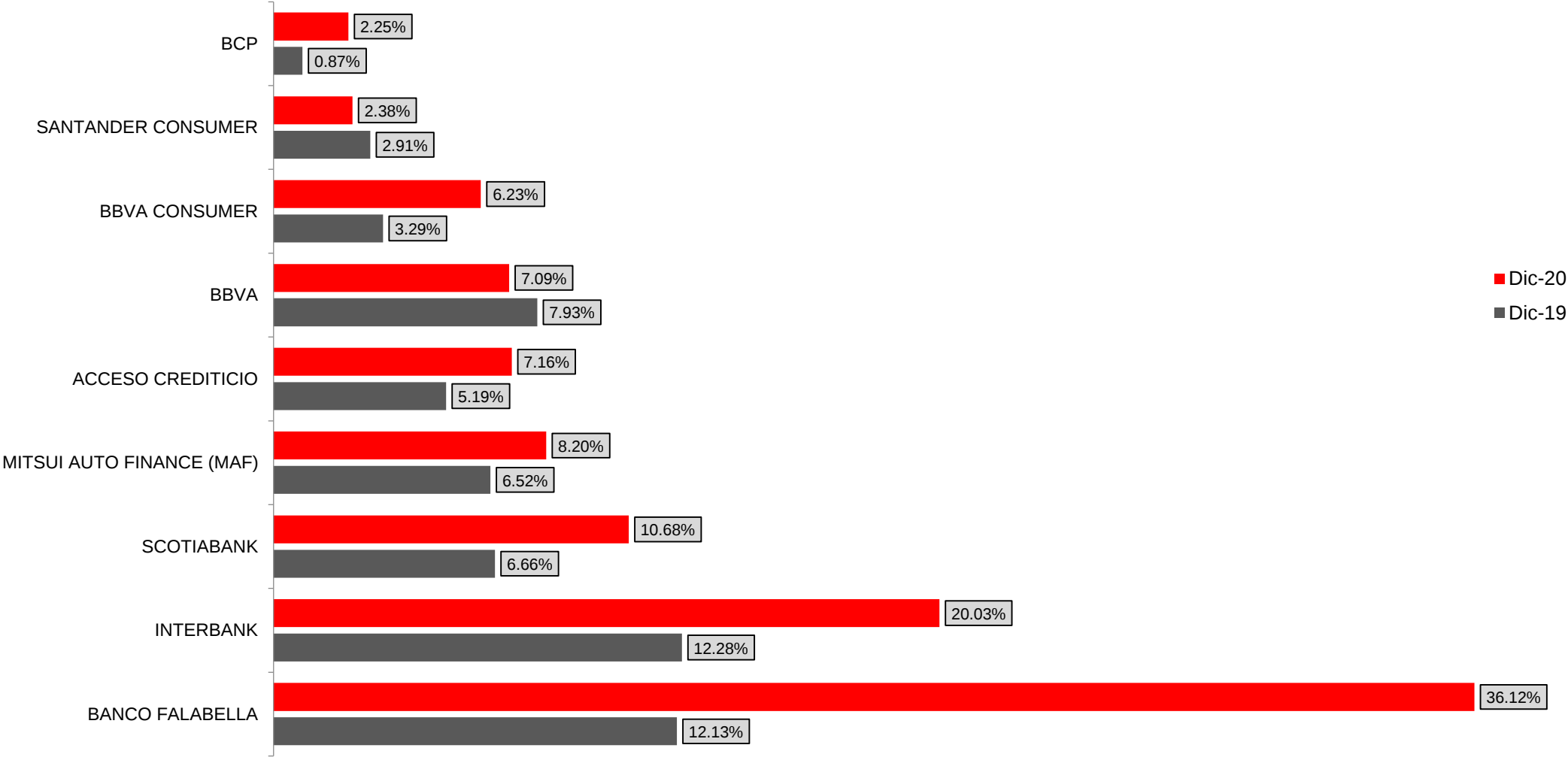
Fuente: ASOCIACIÓN AUTOMOTRIZ DEL PERÚ – Elaboración Propia

Montos financiados de créditos vehiculares 2020
(En miles de dólares americanos)



Sector automotriz

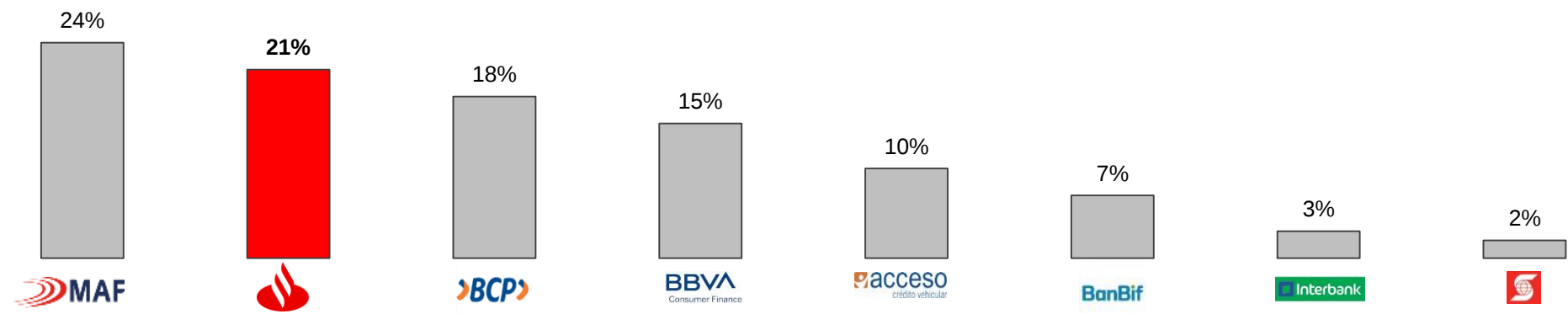
Mora en el Sistema Financiero, comparativo 2019-2020 (Mora Contable SBS)



Mercado Automotriz 2020

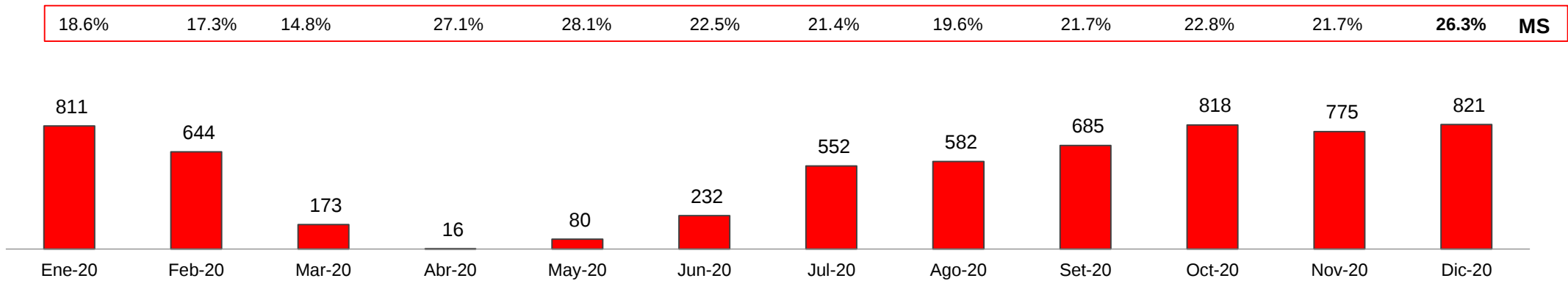
Market Share Créditos Vehiculares

N° de operaciones 2020 – Fuente AAP - elaboración propia



Créditos Vehiculares Santander Consumer Perú

N° Operaciones





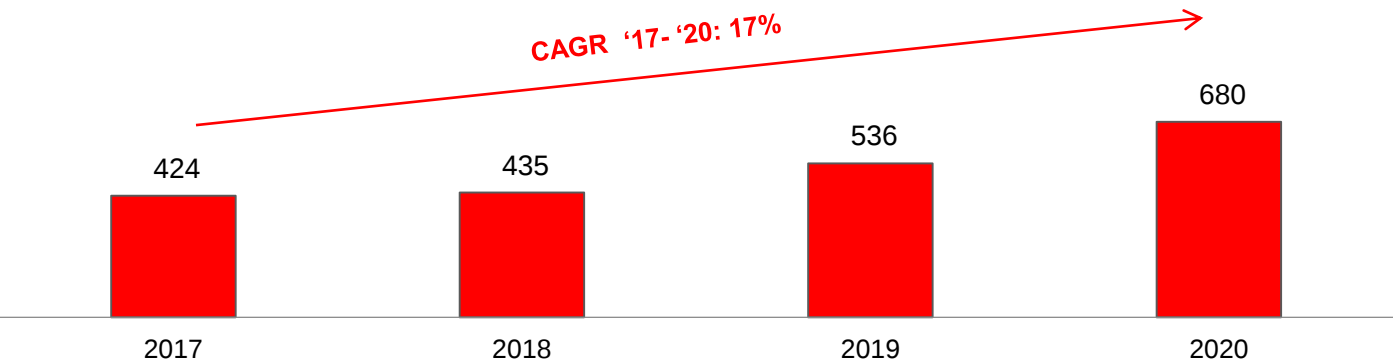
Desempeño del Negocio

Cartera

Crecimiento sostenido de cartera con estrictos criterios de admisión

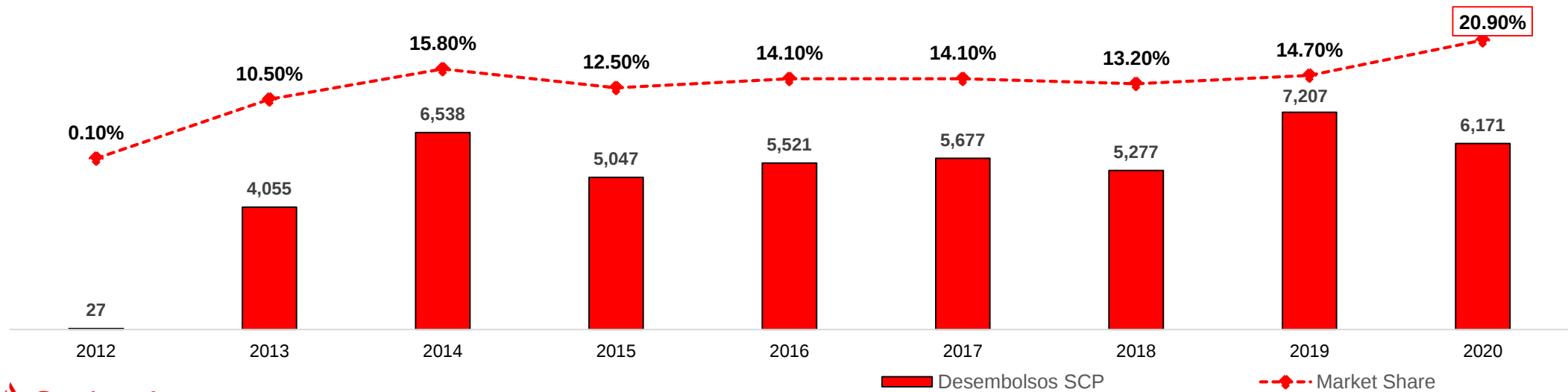
Cartera Crediticia, neto

PEN mm



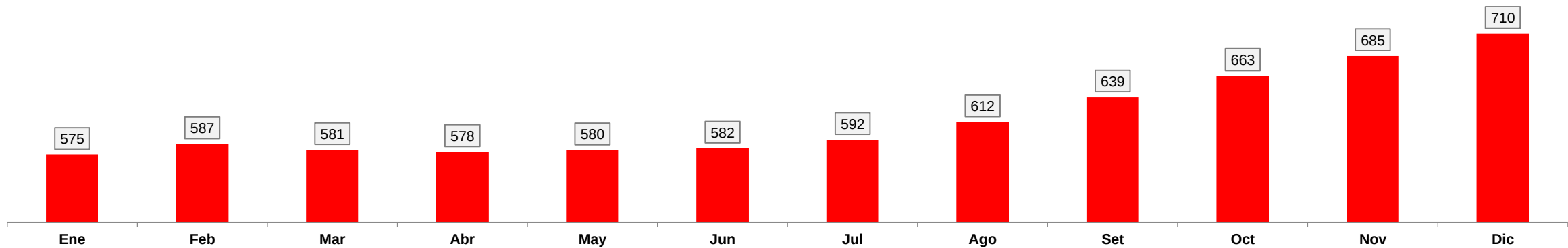
Colocaciones de Crédito Vehicular

de Desembolsos Fuente: AAP

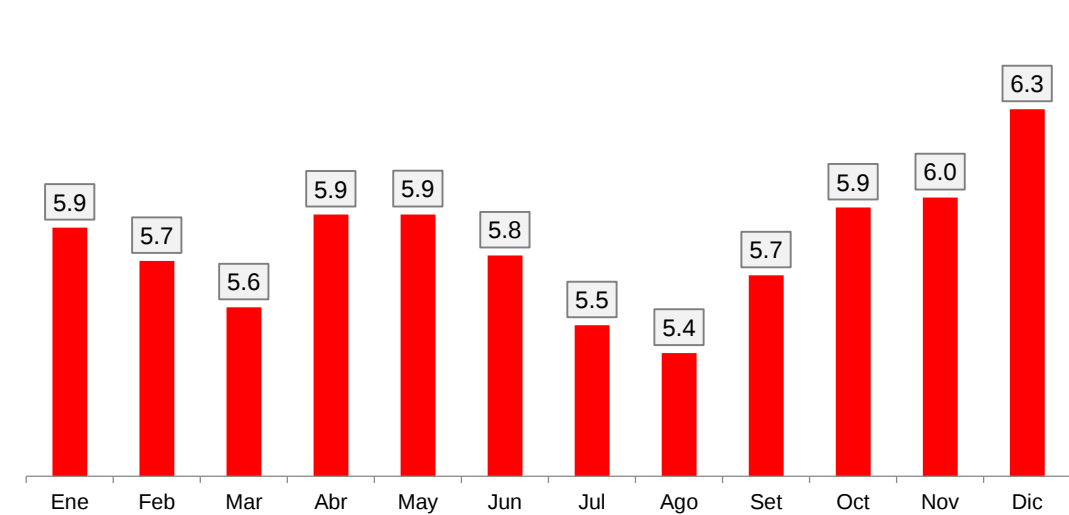


Desempeño del Negocio

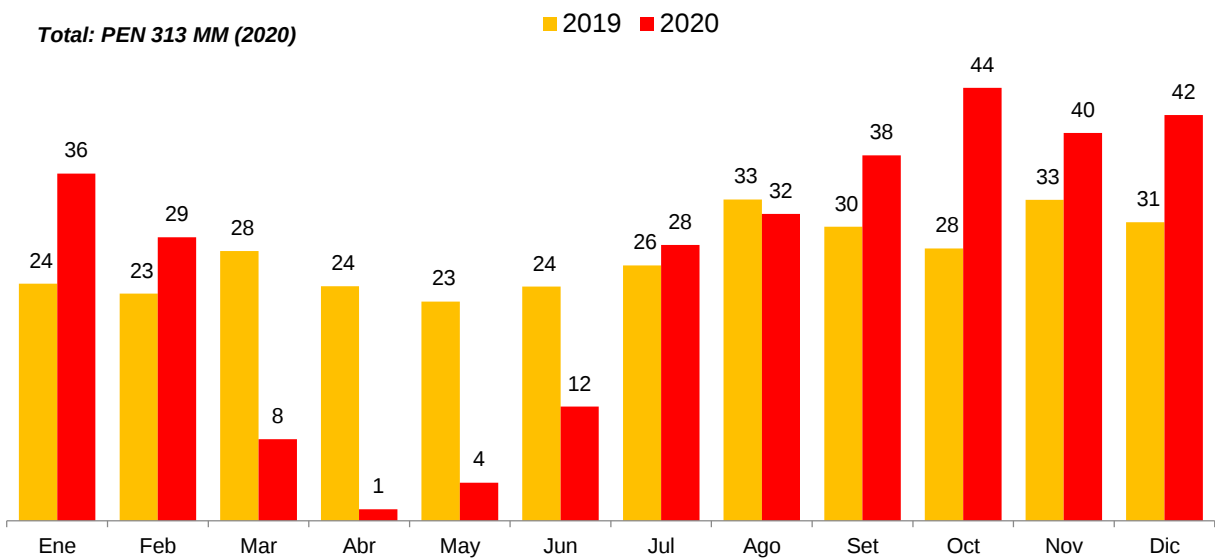
Saldo de Cartera por créditos vehiculares, año 2020 (Millones de Soles)



Saldo de Cartera por Libre Disponible, año 2020 (Millones de Soles)



Desembolso mensual (Millones de Soles)





Estrategia Comercial

Santander Consumer 1er lugar en colocación de financiamiento vehicular en Diciembre 2020 (AAP).

Se logró consolidar la gestión conjunta con nuestros convenios, teniendo como principal argumento la necesidad de trabajar más cerca y fortalecer el conocimiento de nuestro portafolio de productos especializados, esto nos ayudó a alcanzar por primera vez el 1er lugar de colocaciones de crédito vehicular en el mercado peruano al cierre del último mes del 2020.



Gestión de campañas y Bonos exclusivos con nuestro financiamiento



1,354 Asesores de ventas capacitados en productos y campañas.



2,985 horas de capacitaciones en Productos SC otorgadas a la red de concesionarios SK, Nissan & Chevrolet.



Fortalecimiento de convenios y alianzas comerciales

Créditos Vehiculares por Entidad	Dic – 20	
	Nº	MS
SANTANDER CONSUMER	821	26.31%
BCP	687	22.02%
MAF PERU SA	622	19.94%
BBVA CONSUMER	436	13.97%
BANBIF	204	6.54%
ACCESO CREDITICIO	181	5.80%
INTERBANK	115	3.69%
SCOTIABANK	52	1.67%
BBVA CONTINENTAL	2	0.06%
TOTAL	3,120	100%

Fuente AAP a diciembre 2020, elaboración propia

Alianzas



Lanzamientos de Nuevos Productos

PLAN CONVERSION

1. **CUOTA INICIAL desde 60%**
Transformar ventas "contado" a financiamiento generando rentabilidad adicional en cada venta.
2. Otorgar al cliente UP GRADE en el proceso de compra.
CERATO >> SPORTAGE
\$13,990 \$21,690



PLAN PERSONAL

1. Clientes con ingresos hasta S/3,000 neto titular.
2. **Seguro vehicular únicamente PERDIDA TOTAL.**
3. GPS a 5 años con 42% de descuento sobre el costo.
4. Aplican Bono de campaña 4ta y 5ta categoría.
5. Clientes con aprobación automática.
6. Cuota inicial desde 20%
7. Plazo 60 meses.
8. Cuotas simples.
9. Precio del vehículo máximo \$15M (Sin excepciones)

LA COMPRA MAESTRA

Diseño de financiamiento a medida. Opción de alcanzar una cuota irresistible para cada cliente:

- ✓ Cuota inicial desde 10% hasta 40%
- ✓ Cuota final desde 20% hasta 50% (ballon).
- ✓ Plazo de financiamiento desde 24 hasta 36 meses + cuota final.



FONDO CRECER

Condiciones de financiamiento desde "0%" de cuota inicial.

- ✓ Hasta 60 meses para pagar
- ✓ Opción de pago de primera cuota hasta con 90 días de periodo de gracia.
- ✓ Dirigido para financiamiento de CAMIONES y Vehículos de carga.

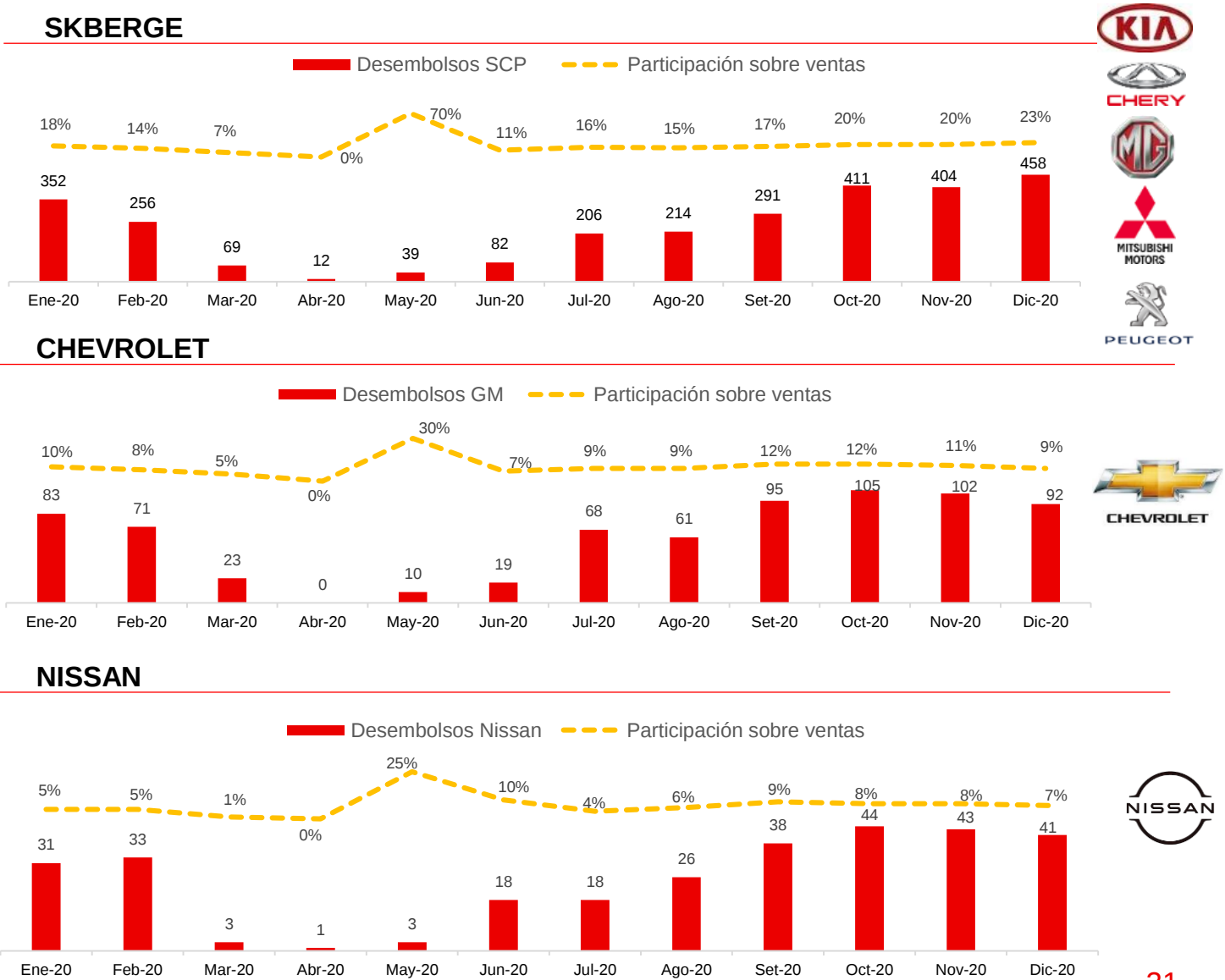
SUV

- ✓ Campaña 100% financiamiento
- ✓ Campaña cliente de perfil alto.
- ✓ Campaña La compra maestra SUV con plazo de 48 meses



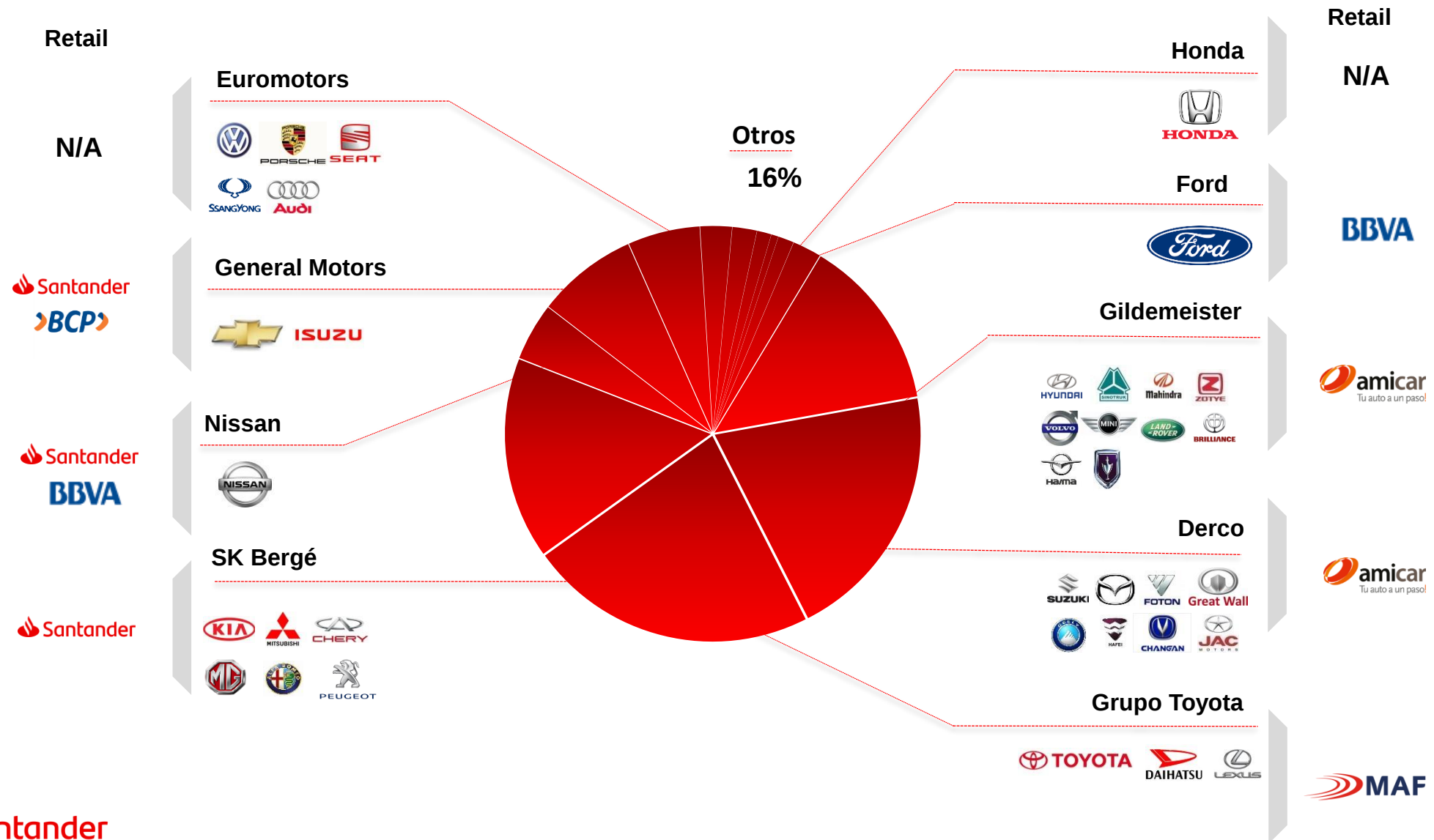
Gestión de Convenios

Durante el 2020 nos concentramos en atender y generar valor a nuestros principales convenios, teniendo como objetivo fortalecer nuestro portafolio de productos y generar programas que nos permitiera otorgar mas accesibilidad , flexibilidad y confianza a nuestros clientes (internos y finales).



Importadores y partners financieros

Negocio Santander con importadores / en Retail



Oferta de Valor

- Metodología one stop shop.
- Fuerza de ventas especializada.
- Programas de capacitación constante.
- Modelo de atención digital 24/7.
- Financiamiento de autos usados.
- Cobertura nacional.



- Participación en ingresos (F&I).
- Programas de “volver al taller”.
- Oportunidades de alianzas.





Situación Financiera

Balance de Situación

Activos

Los activos crecieron en PEN 151 MM, comparados al año 2019, y se ha visto influenciado principalmente por el aumento de la cartera neta de créditos.

Pasivos

El impulsor del crecimiento del pasivo ha sido determinado por el crecimiento de los adeudos y obligaciones financieras que han financiado el crecimiento de la cartera de créditos del año.

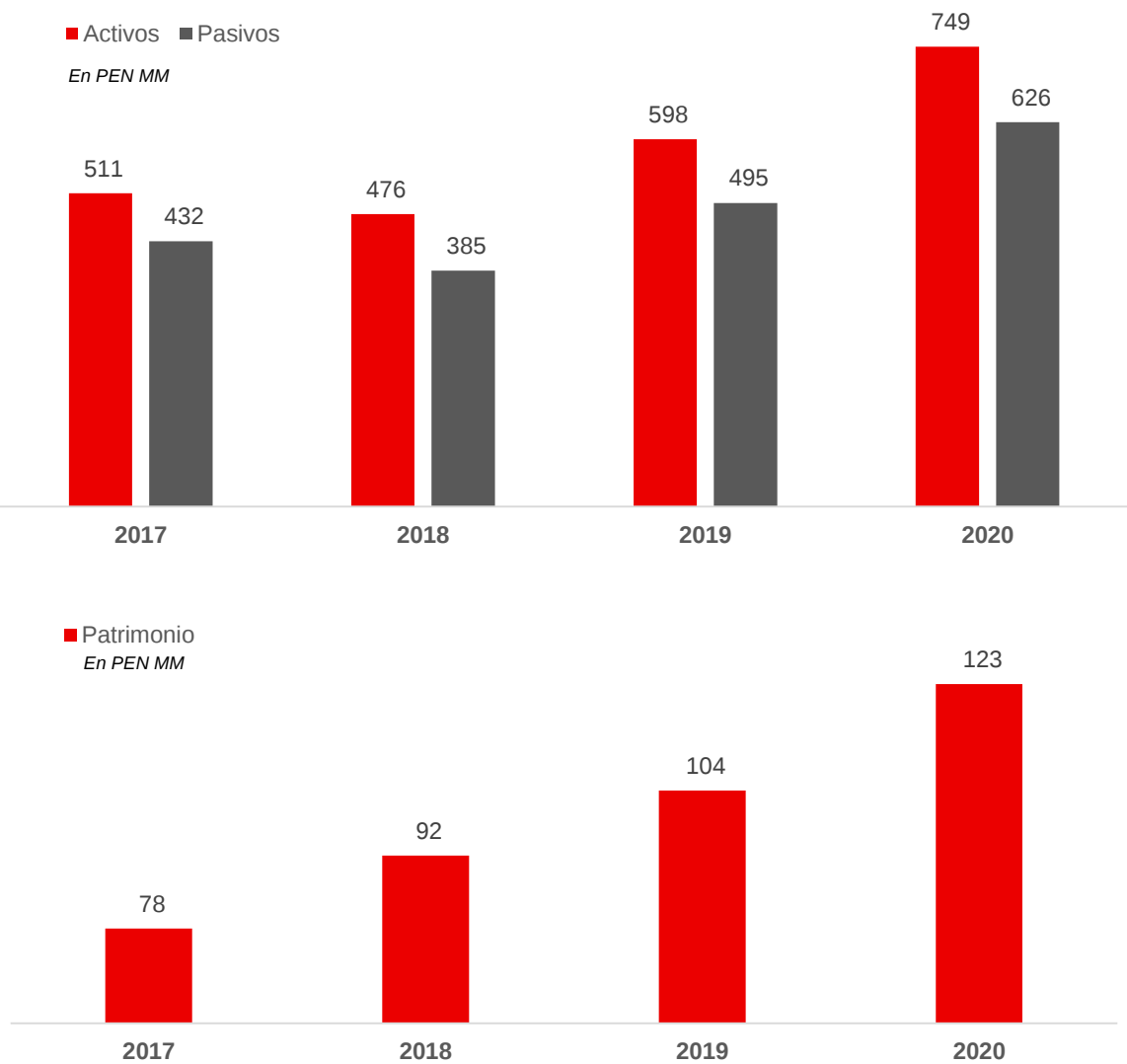
Los adeudos y obligaciones financieras terminaron en el 2020 en PEN 599.89 MM, un aumento de PEN 135.98MM con respecto al año anterior.

El financiamiento de la compañía ha estado alineado a las estrategias de aumento de los plazos de sus adeudos, para el calce de sus activos, y de la reducción continua del costo de financiamiento.

Las condiciones financieras han mejorado de tal forma que desde el año 2020 presentan deuda subordinada con la matriz de España por USD 6.5 MM a un plazo de 10 años.

Patrimonio

El crecimiento del patrimonio se ha visto fortalecido por el aumento de las utilidades del negocio en el periodo 2020. Actualmente, la compañía no presenta utilidades acumuladas negativas.

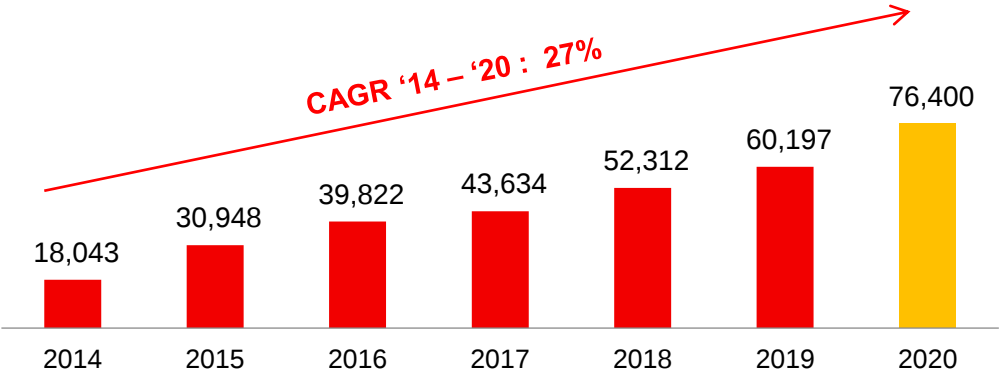


Indicadores Financieros

Crecimiento de 27% en MOB y Beneficio Neto

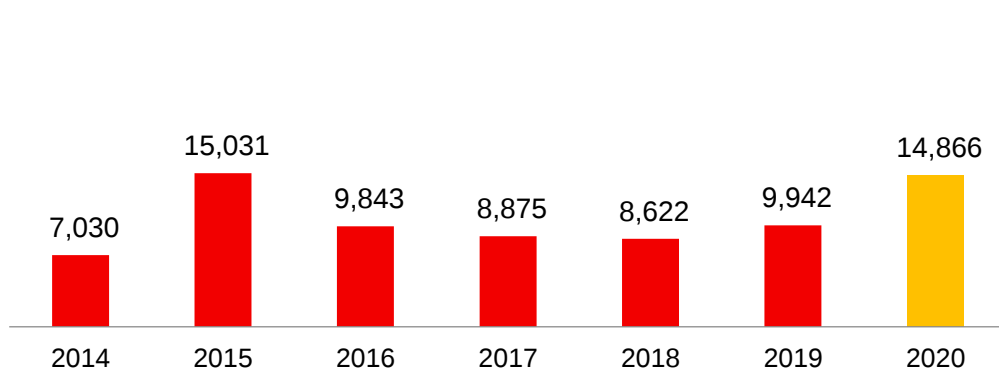
Margen Ordinario Bruto

PEN m



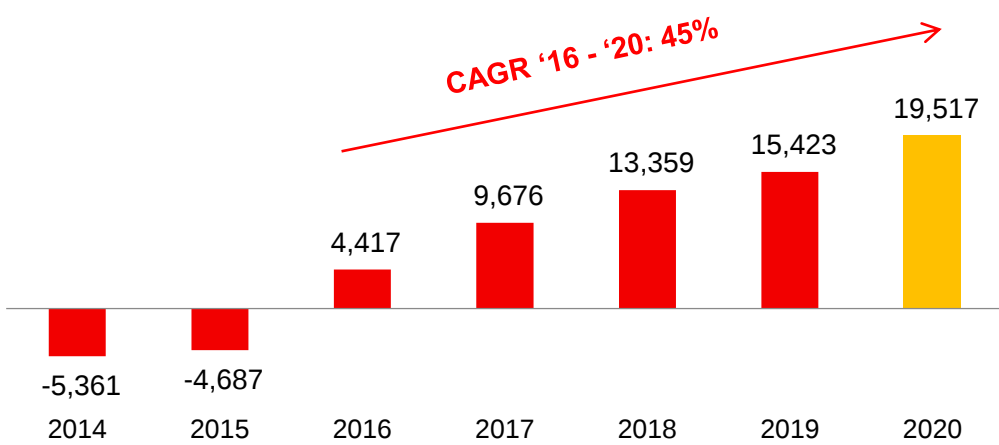
Gasto Provisiones

PEN m



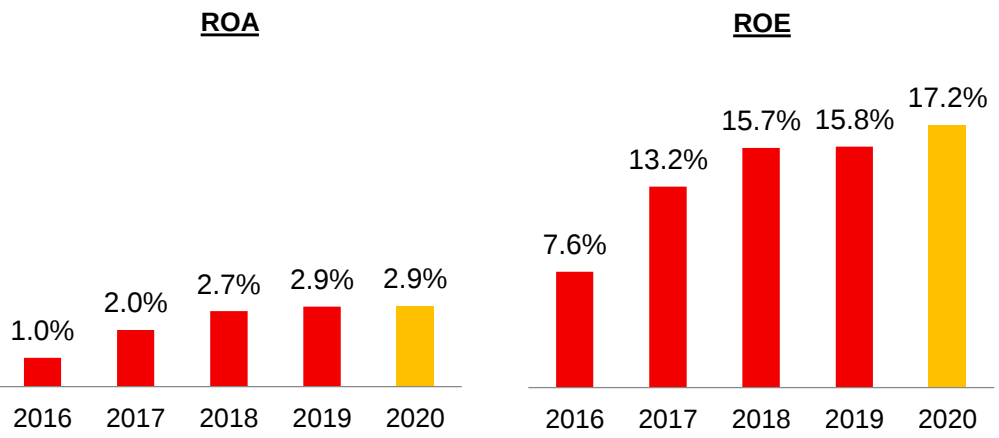
Beneficio Neto

PEN m

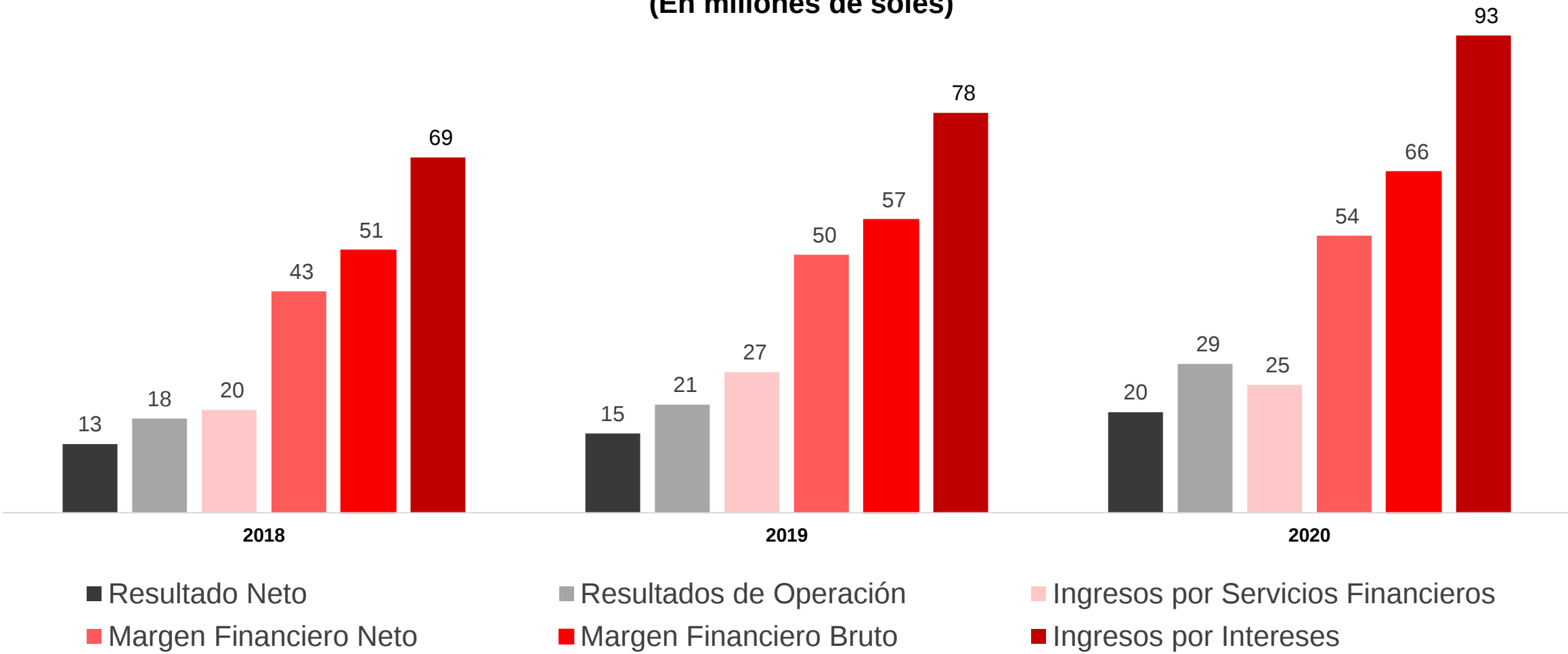


ROA / ROE

%



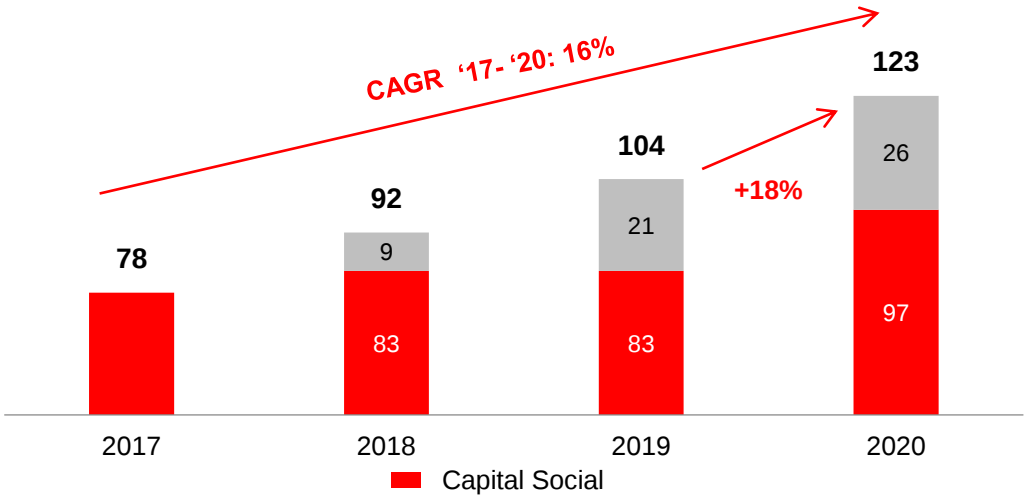
Evoluciones de los Márgenes de Rentabilidad
(En millones de soles)



Solvencia

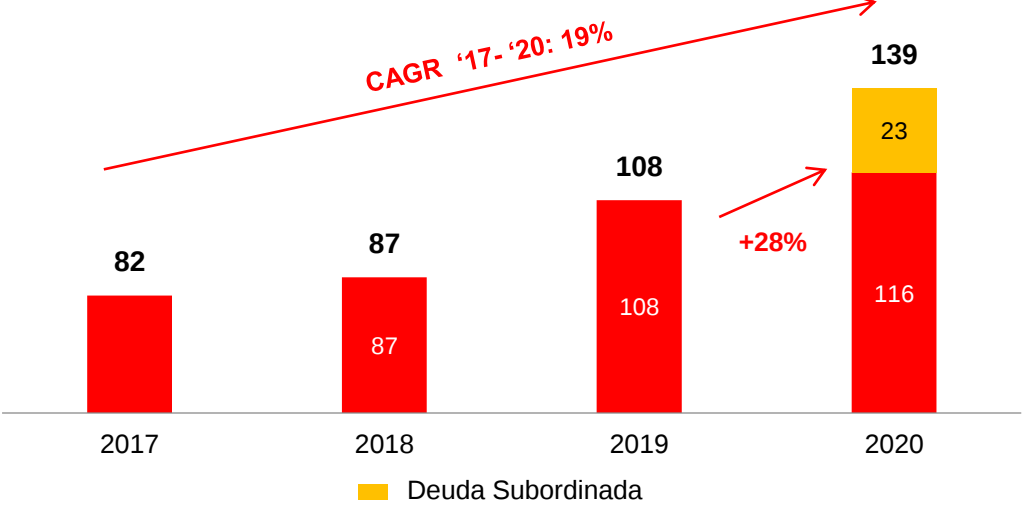
Patrimonio

PEN mm

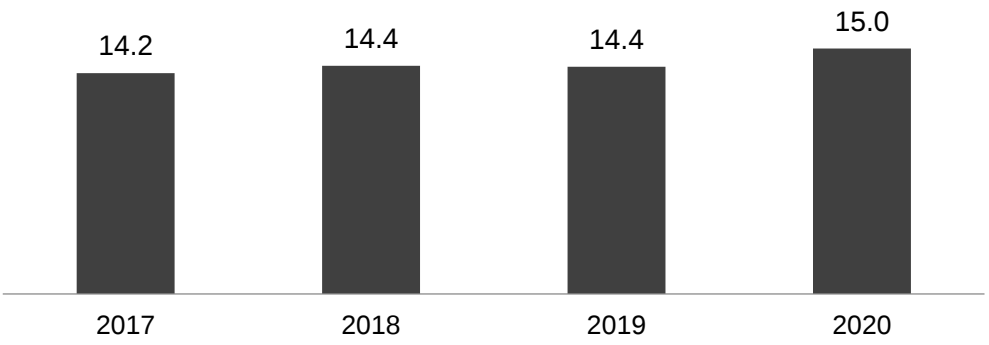


Patrimonio Efectivo

PEN mm



Ratio de Capital Global



Patrimonio

- Capitalización del 100% de resultados del ejercicio 2019 en marzo 2020.
- Capitalización del 50% de resultados 2020 aprobada por JGA.

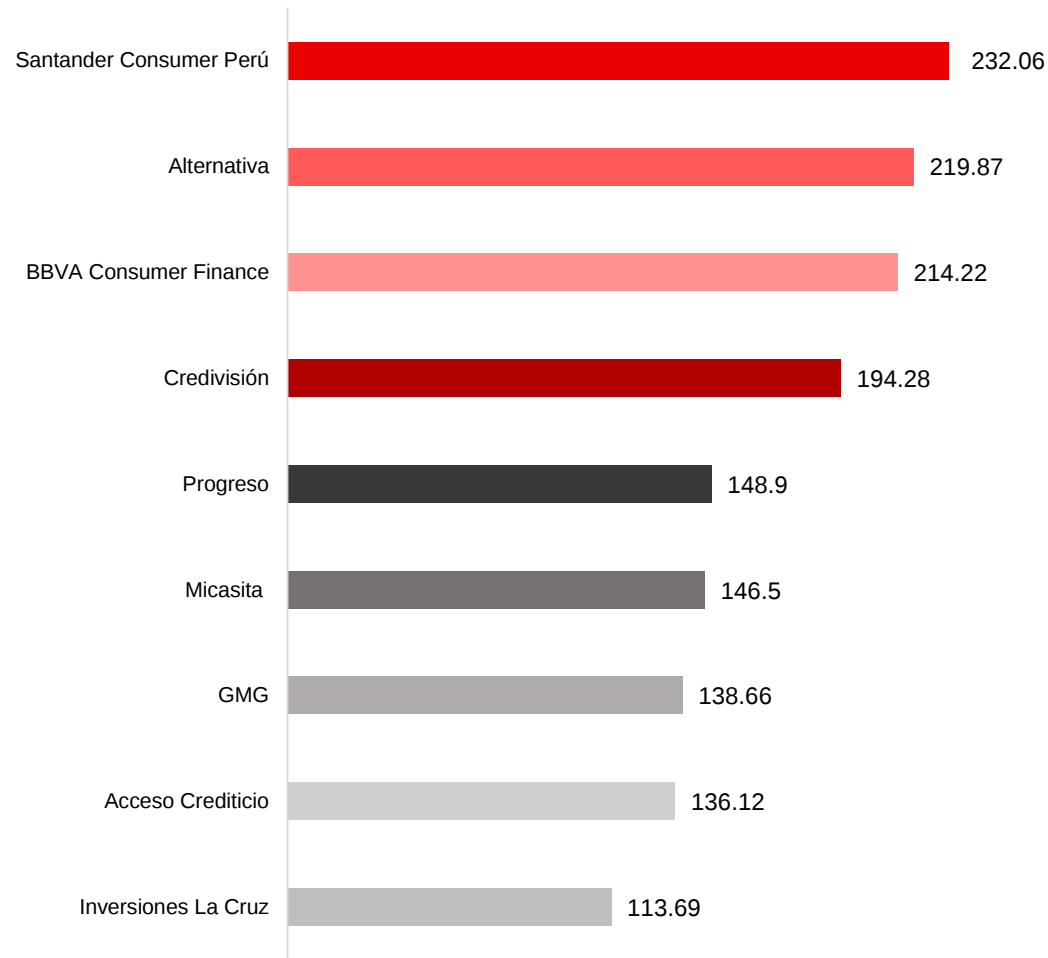
Ratio Capital Global

- Deuda subordinada aprobada con Santander España por USD 6.5MM (10Y).
 - ✓ Operación desembolsada Octubre 2020

Calidad de Cartera

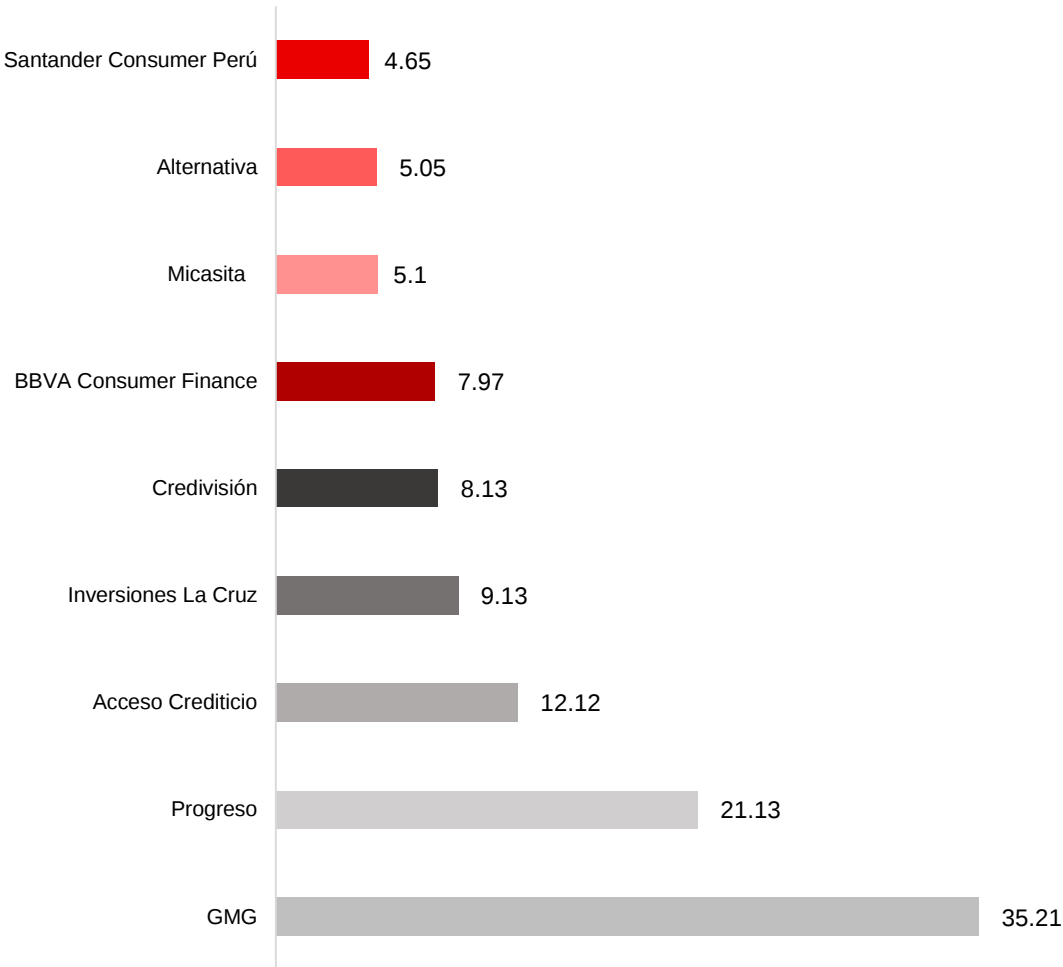
Provisiones / Créditos Atrasados (%) - EDPYMEs

Fuente SBS – Elaboración Propia – Información Diciembre 2020



Cartera de Alto Riesgo / Créditos Directos (%) - EDPYMEs

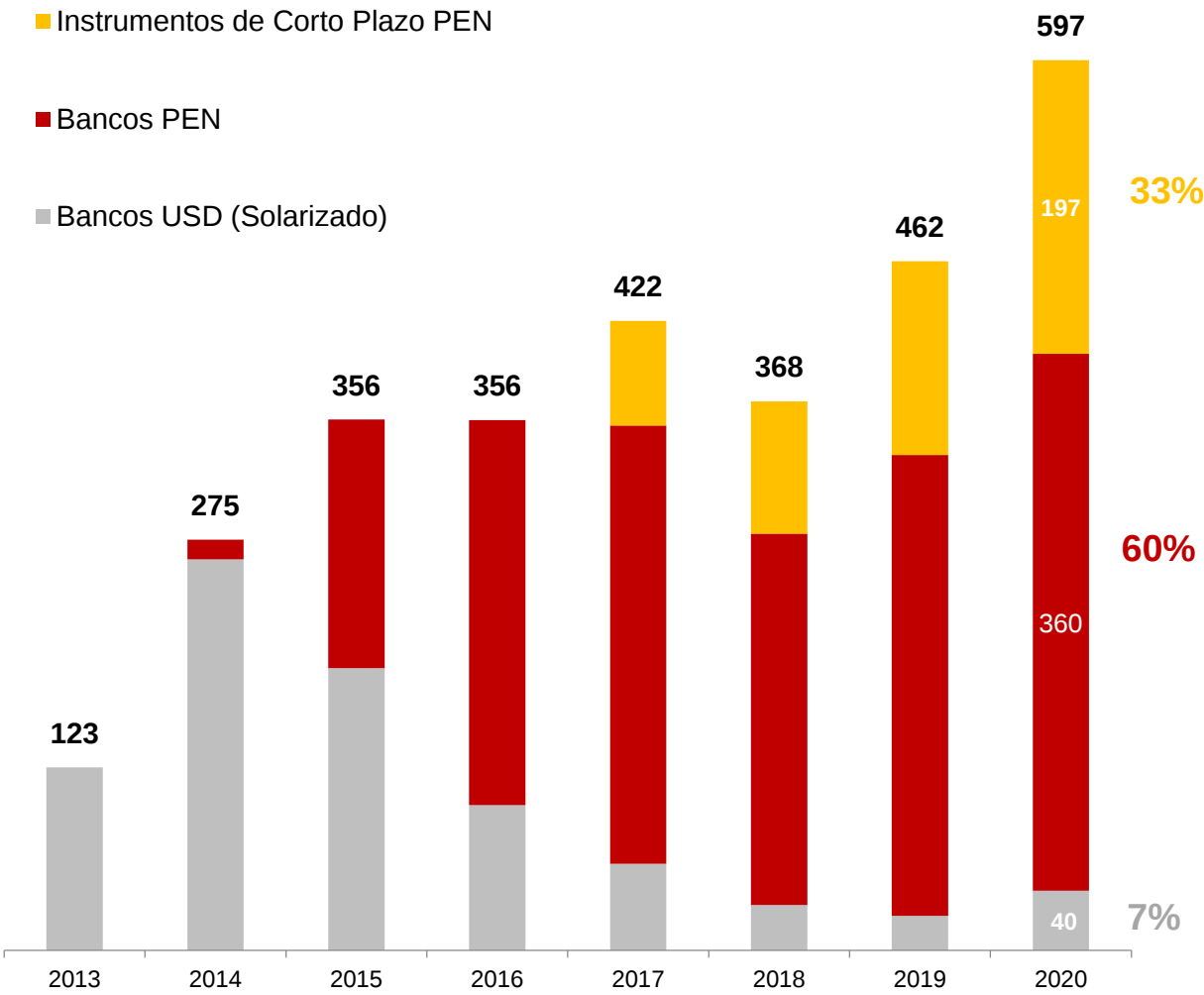
Fuente SBS – Elaboración Propia – Información Diciembre 2020





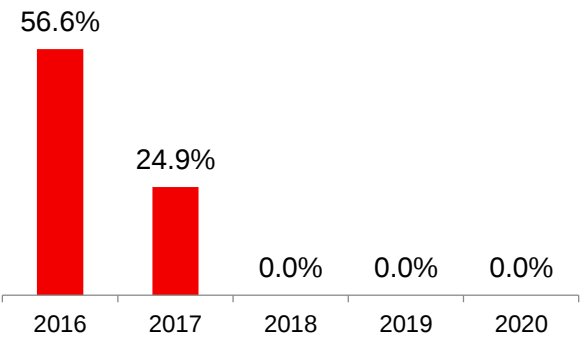
Gestión Financiera

Estructura de Adeudos

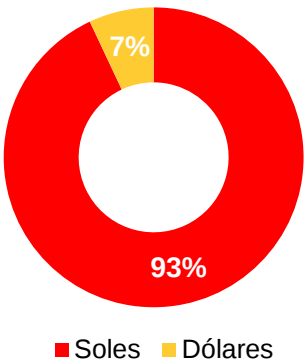


- Fuerte política de diversificación del fondeo.
- Autonomía respecto a Grupo Santander.
- Liberación total de la necesidad de SBLC.
- Firma de línea comprometida por USD 20MM y Préstamo Subordinado a 10 años por USD 6.5MM con Casa Matriz.
- 4 colocaciones de subastas públicas realizadas por S/ 200MM, demanda promedio de 2,1x.
- Emisión histórica en dic-20 por S/ 50MM, tasa 1.25% y demanda 1,9x.
- COF en soles por debajo del 3.40% a Diciembre 2020.
- La deuda remanente de LP representa el 21% de la deuda total.
- Mejor calce de vencimientos entre activos y pasivos gracias a la mayor concentración de deuda a LP.

% de Deuda con SBLC

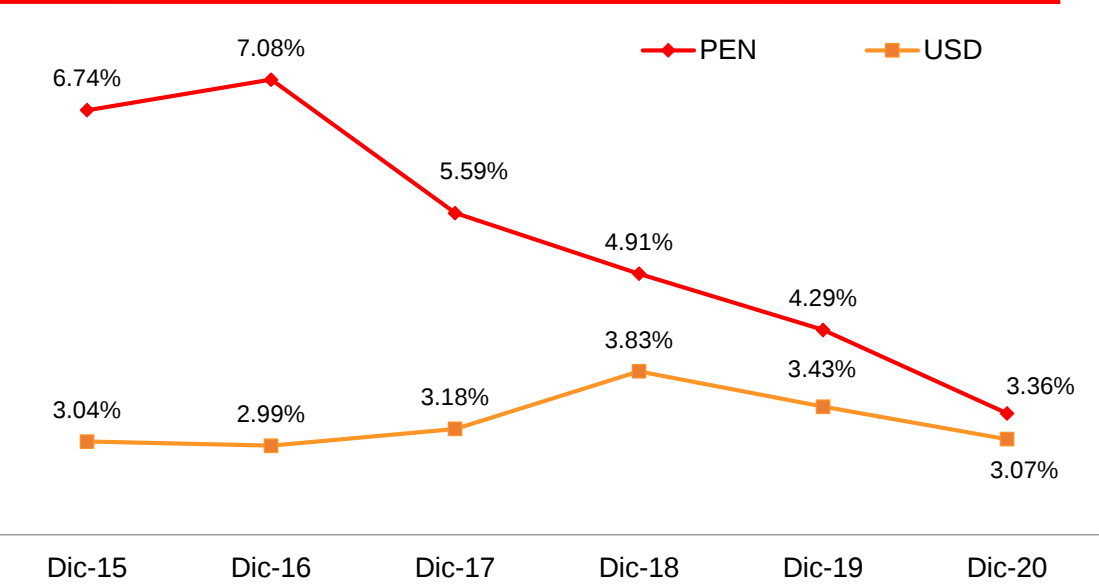


Deuda por moneda



Solidez de la Estructura de Fondeo

COF (%)



Programa PEN 200 MM - Cotizaciones históricas

Emisión	Serie	Fecha Subasta	Monto (PEN MM)	Plazo	Tasa de corte
1ra	A	dic-17	70.0	360 días	4.8125%
2da	A	jun-18	50.0	360 días	4.1563%
3ra	A	dic-18	38.6	360 días	5.000%
4ta	A	abr-19	39.3	360 días	4.563%
1ra	B	jun-19	40.6	360 días	4.3750%
2da	B	oct-19	50.0	360 días	3.6875%
3era	B	ene-20	64.09	360 días	3.40625%
4ta	B	jun-20	47.7	360 días	3.40625%
1ra	C	set-20	35.0	360 días	2.03125%
2da	C	dic-20	50.0	360 días	1.25000%

Clasificaciones de Riesgos

El Primer Programa de Instrumentos de Corto Plazo cuenta con la clasificación de Programa por parte de Apoyo & Asociados y clasificaciones de emisiones de Moody's Local Perú.



ML 1.pe

Grado más alto de calidad. Existe certeza de pago de intereses y capital dentro de los términos y condiciones pactados.



CP-1+ (pe)

Corresponde a la más alta capacidad de pago oportuno de sus obligaciones financieras reflejando el más bajo riesgo crediticio.

Información financiera:
Diciembre 2020

El Primer Programa de Bonos Corporativos cuenta con la clasificación de Programa por parte de Apoyo & Asociados y Pacific Credit Rating:



AA+ (pe)

Corresponde a una muy alta capacidad de pago de sus obligaciones financieras en los plazos y condiciones pactados.

Información financiera:
Diciembre 2020



AA (pe)

Emisiones con alta calidad crediticia. Los factores de protección son fuertes. El riesgo es modesto, pudiendo variar en forma ocasional por las condiciones económicas.

Información financiera:
Junio 2020

Informe de Fortaleza Financiera con clasificación de Pacific Credit Rating:



A (pe)

Empresa solvente, con excepcional fortaleza financiera intrínseca, con buen posicionamiento en el sistema, con cobertura total de riesgos presentes y capaz de administrar riesgos futuros.

Información financiera:
Junio 2020



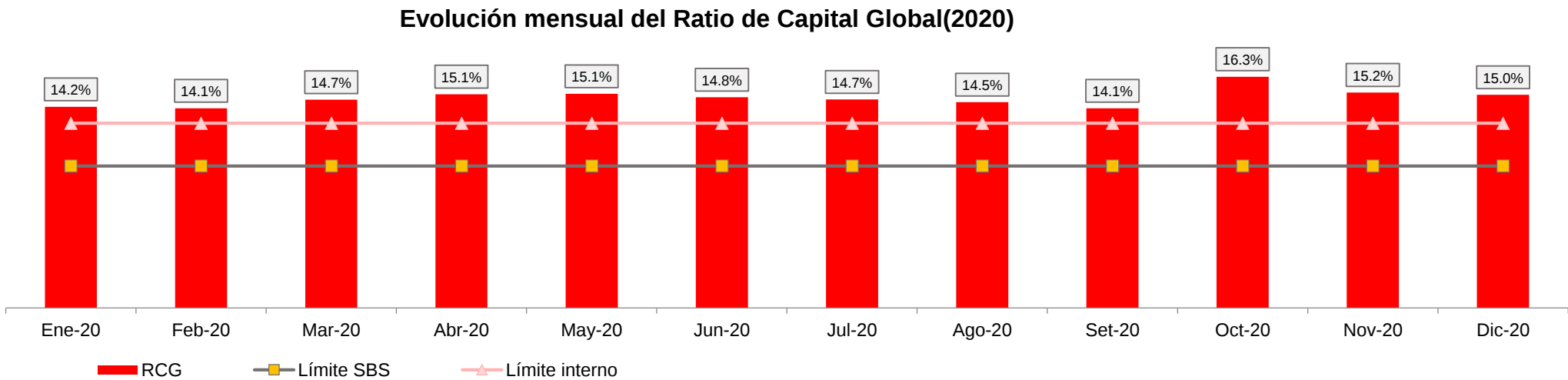
Gestión de Riesgos

Ratio de Capital Global

El Ratio de Capital Global se ha mantenido por encima de lo requerido por nuestro ente regulador, SBS, que estipula un mínimo de 10%.

Cifras en Millones de Soles	2017	2018	2019	2020
APR de Crédito	501.92	519.29	647.91	795.23
APR de Mercado	0.52	0.90	0.94	3.27
APR Operacional	75.85	82.20	103.27	124.81
Total	578.29	602.39	752.11	923.31
Patrimonio Efectivo	82.12	87.01	108.38	138.55
Ratio de Capital Global	14.20%	14.44%	14.41%	15.01%
Límite Regulatorio	10%	10%	10%	10%
Límite Interno SCP	13%	13%	13%	13%

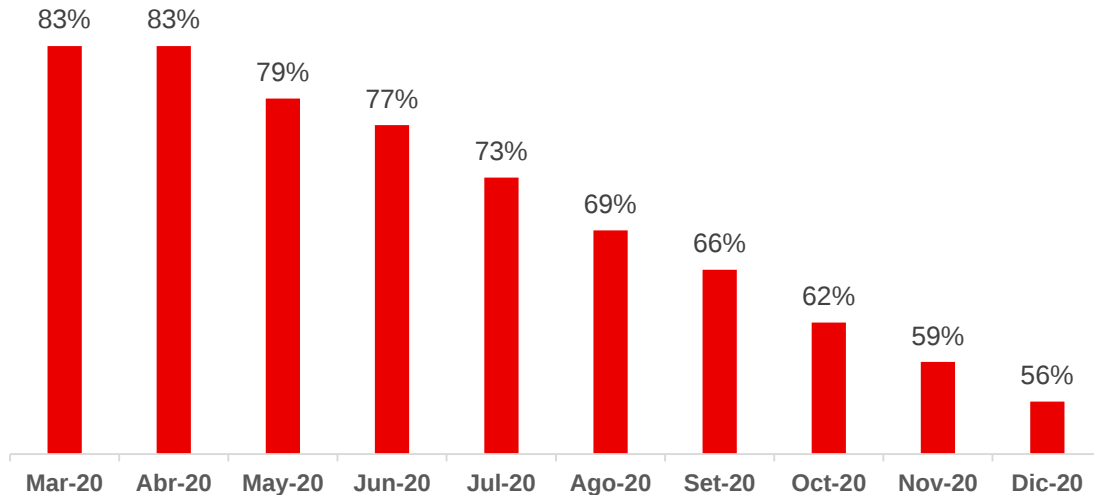
Asimismo, también se encuentra sobre el límite interno corporativo que nos requiere un mínimo de 13%.



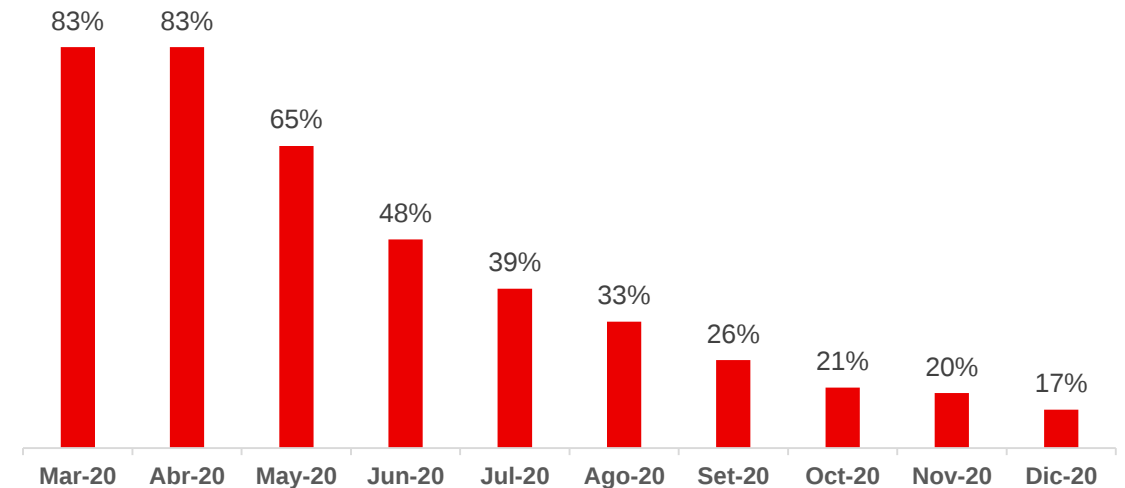
Reprogramaciones COVID-19

- En marzo 2020, reprogramamos el 83% de nuestro portafolio de créditos, de este portafolio, bajo la metodología SBS al cierre de diciembre 2020, un 56% seguía reprogramado, mientras que si consideramos solo clientes que están en el flujo real de reprogramaciones por vencer.
- La cartera Reprogramada por Covid19 tuvo una reducción constante durante el 2020, esta tendencia se mantiene el 2021 pues al cierre de febrero 21 el % de reprogramación se reduce hasta un 37% (criterio SBS).
- Principales medidas adoptadas:
 - Identificación y monitoreo diario del portafolio reprogramado vs el resto del portafolio.
 - Identificación de clientes con hasta una cuota pagada y su gestión para buscar el pago.
 - Estrategia y tratamientos, de carácter preventivo con medidas de contención y salida.
 - Perfilamiento de los clientes según % de cuota inicial, rango de avance y estatus de sobre endeudamiento.

Evolución Reprogramaciones Covid-19 - Criterio SBS



Evolución Reprogramaciones Covid-19 – Por Vencer



Riesgo de Crédito

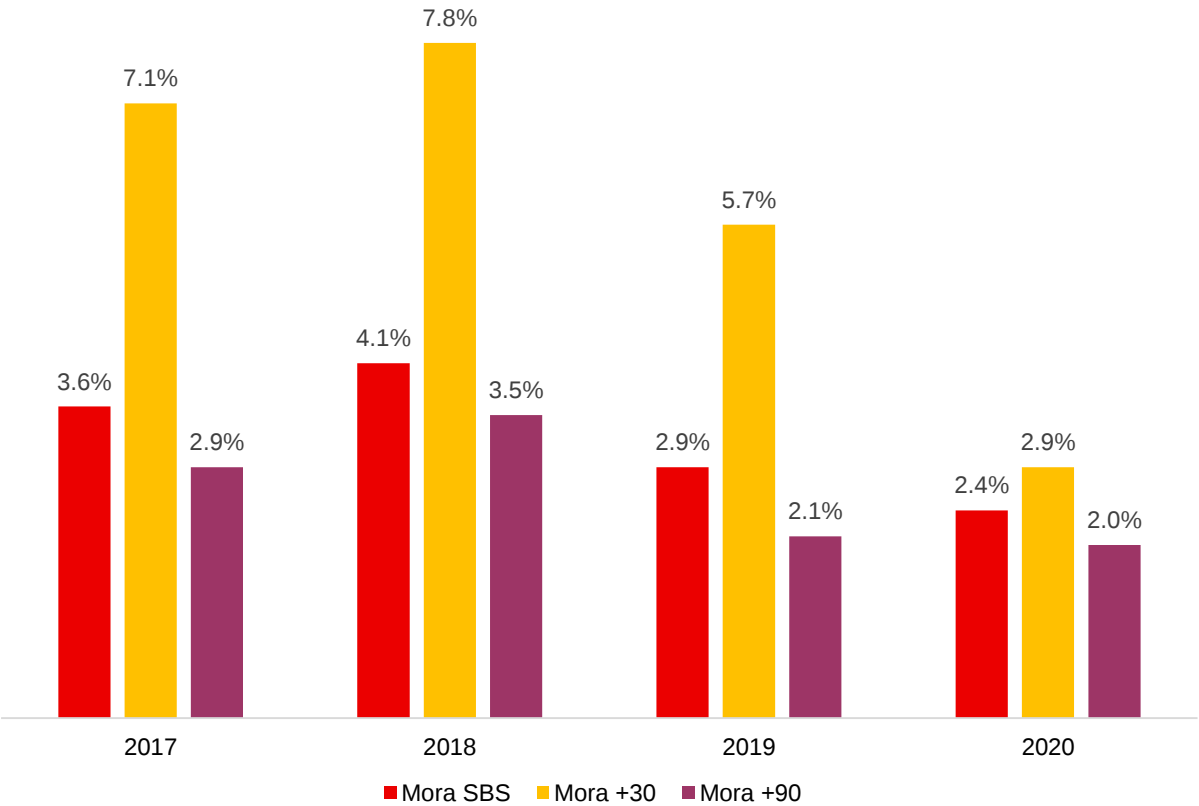
Calificación de la Cartera

El seguimiento continuo de nuestra cartera permite tener más del 80 % por clientes clasificados como deudores con riesgo “Normal”.

Evolución de la Calificación de la Cartera				
Categoría de Riesgo (% Cartera Total)	2017	2018	2019	2020
Normal	84.52%	83.49%	82.92%	81.44%
CPP	4.58%	5.35%	5.52%	6.03%
Deficiente	2.75%	3.08%	3.13%	3.29%
Dudoso	4.97%	5.42%	5.37%	6.63%
Pérdida	3.18%	2.66%	3.06%	2.61%

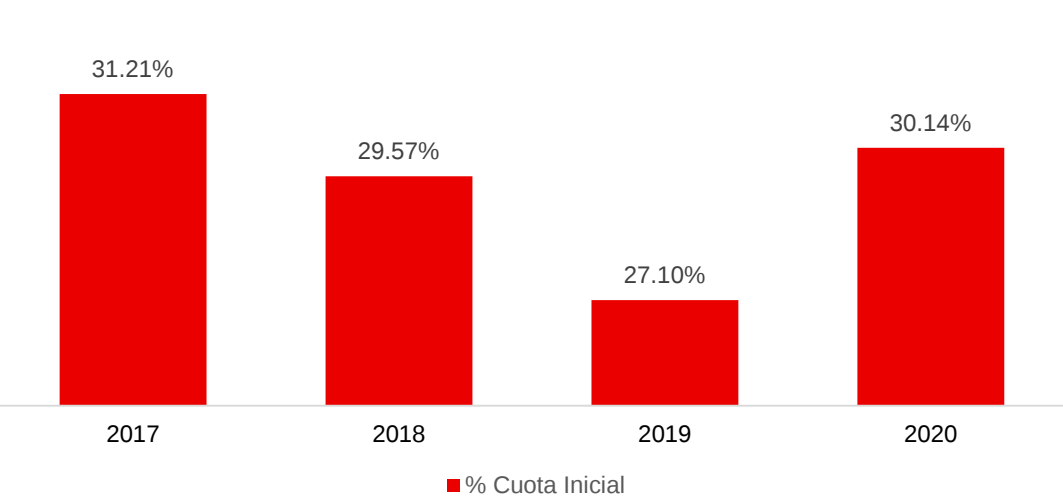
Morosidad

En el 2020, la mora mayor a 90 días es de 1.95% siendo 16 pbs menor a la registrada el año anterior. La mora contable y mora +30 días también registraron una reducción respecto al cierre del año 2019.



Riesgo de Crédito

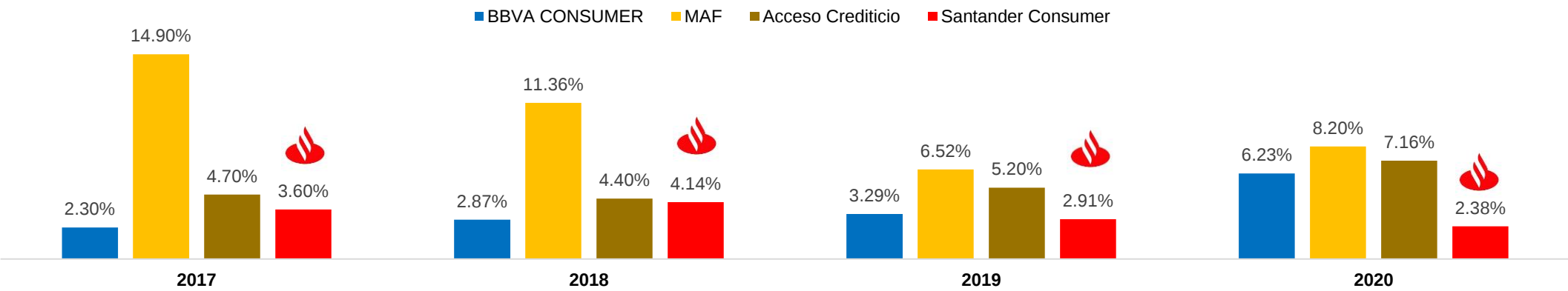
Cuota Inicial



- En el 2020, el porcentaje de cuota inicial de los créditos colocados se incrementó (30% en promedio)
- La morosidad (criterio SBS) registrada al cierre del 2020 fue la mas baja respecto a nuestros principales competidores.
- El vintage por cosecha muestran que la cartera colocada en el 2020 tiene un menor nivel de riesgo comparado con años anteriores.
- El nivel de recaudación al cierre de diciembre 2020 tuvo una recuperación importante y se llegó a niveles de recaudo similares a lo que se tenía antes de la pandemia.

Mora vs Sistema Financiero

Mora Contable SBS – Elaboración propia



Riesgo de Mercado

Riesgo de Tasa de Interés

Riesgo de Tasa de Interés (Corto Plazo)	2017	2018	2019	2020
Ganancias en Riesgo (PEN MM)	4.75	2.98	5.75	8.80
Ganancias en Riesgo (% Patrimonio Efectivo)	5.88	3.43	6.18	6.34

Riesgo de Tasa de Interés (Largo Plazo)	2017	2018	2019	2020
Valor Patrimonial en Riesgo (PEN MM)	10.54	9.88	13.81	17.97
Valor Patrimonial en Riesgo (% Patrimonio Efectivo)	13.06	11.39	14.86	12.94

Riesgo Cambiario

Posición Cambiaria (Posición Larga)	2017	2018	2019	2020
Posición de cambio (USD MM)	160.81	266.79	283.34	904.44
Posición de cambio (% Patrimonio Efectivo)	0.65%	1.04%	1.01%	2.36%

Riesgo Operacional

Datos relevantes a diciembre 2020:

Medidas de mitigación en proceso por:

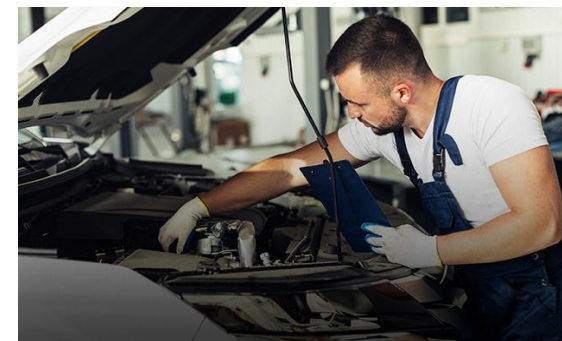
PEN 994 Mil Soles

De exposición histórica

Eventos de pérdida representaron el 43.88% del apetito y un 39.89% de la tolerancia al riesgo operacional, el aumento respecto al 2019 se debió principalmente a los gastos asociados a la pandemia por el Covid-19

Se ha logrado controlar / mitigar riesgos, mediante la implementación de 51 planes de acción, reduciendo la exposición al riesgo operacional de SCP

Se completó las cláusulas en los contratos para los 12 proveedores significativos y se mantiene el monitoreo de sus niveles de servicio (SLA)





Transformación Digital

Estrategias Digitales

- 1 Nos conectamos con nuestros socios estratégicos y generamos valor en nuestras operaciones.

The screenshot shows the 'Pre Evaluación Crédito Santander' web interface. The top navigation bar is red with a home icon, user status (Normal: 3.795, Vip: 3.718), the date (lunes 11/1/2021), and a menu icon. Below the navigation bar is a horizontal menu with five icons: Calculadora, Ingresos, Deudas, Descargar, and Buscar. The main content area is divided into two columns. The left column contains a form for user information: Email (gonitmp@gmail.com), Estado Civil (Soltero), Régimen Laboral del Titular (Dependiente selected), and a search field for RUC or Razón social (santander). A 'Generar cronograma' button is at the bottom of this column. The right column contains a form for concessionary and applicant data: Datos del Concesionario (AUTOLAND, MALL DEL SUR), Vendedor (JORGE WILLIAM FRANCIS GARCIA), Datos del Titular (DNI, 73995088), Nombre del Titular (MARIA PAZ GONI TELLO), and Datos del cónyuge. A 'Limpiar datos' button is at the top right of this column. The bottom of the right column shows 'Total de ingresos mensuales' and 'Moneda de Ingresos'.



- 2
- Digitalizamos los procesos y ofrecemos a nuestros clientes internos y externos herramientas de auto-atención.

Pago Online

VISA

débito

Selecciona tu modalidad de pago:

Paga tu cuota

Afiliate a cargo recurrente

Cancelar suscripción

Completa el formulario

En **Santander Consumer** nos preocupamos por mantener tu salud financiera, entendiendo la actual coyuntura que vive el país producto del COVID-19. Es por ello que para nuestros clientes al día tenemos 2 planes de re-programación de tu crédito

Opción 1 - Reprogramación 30d:

Reprograma el pago a 30 días

Opción 2 - Reprogramación 60d:

Reprograma el pago a 60 días

Opción 3 - Reprogramación 120d:

Reprograma el pago a 120 días

Opción 4 - Reprogramación 180d:

Reprograma el pago a 180 días

Opción 5 - No deseo reprogramar:

No deseo reprogramar

En caso contar con mas de 1 crédito vehicular financiado con Santander, un ejecutivo se contactará contigo para brindarte la asesoría que requieras.

« Selecciona una opción »

Nro. Celular

« Tipo de crédito »

« Tipo de documento »

Nro. Documento

APELLIDO PATERNO

APELLIDO MATERNO

NOMBRES

Correo

Recuerda que la reprogramación no amplía en una cuota más su cronograma, pero si se calcula el interés compensatorio por los días de postergación escogido a la misma TEA de su crédito. Ejemplo: si te faltaban 6 cuotas de 1000 soles. Tu nuevo cronograma será de 1015 soles cada cuota. Su nuevo cronograma será enviado en un periodo de 7 días hábiles posteriores al periodo de cuarentena.

Enviar

Cartas de No Adeudo

« Tipo de Documento »

Nro. Documento

« Tipo de Producto »

Consultar

Santander Consumer

Bandeja Derivaciones

Estado de Gestión: « Selecciona »

Resultado de Gestión: « Selecciona »

Vendedor: Ingrese el Vendedor

Ejecutivo: Ingrese el Ejecutivo

Fecha Inicio:

Fecha Fin:

Tipo Documento: « Selecciona »

Nro. Documento:

Buscar

Exportar

Fecha Ingreso	Vendedor	Ejecutivo	Sucursal	Tipo Documento	Nro. Documento	Nombre del Cliente	Santander Contacto	Tipo Origen	Marca Vehículo	Modelo Vehículo	Precio(\$)	Initial(%)	Estado de Gestión	Resultado de Gestión
11/01/2021	DIEGO MARTIN CANACHO ASCENCO	LOURDES SANABRIA	TRUJILLO - PIENOLA	DNI	46837472	ELVIS HERNANDEZ GARCIA LOPEZ	977417745	Virtual	RA	800 SEDAN LX	14,290	20	Contactado	Fuera c Perfil

Estrategias Digitales

3

Migramos a la venta digital de la mano de nuestras principales alianzas comerciales.

The screenshot shows the KIA website's 'COTIZA TU KIA' (Get your KIA quote) form. The header includes the KIA logo, 'LimAutos', and navigation links: 'MODELOS', 'COMPRA TU KIA', 'SERVICIO AL CLIENTE', and 'PROMOCIONES'. A red button labeled 'COTIZA TU KIA' is in the top right. The main heading is 'COTIZA TU KIA'. Below it, a section titled 'INGRESA TUS DATOS EN EL SIGUIENTE FORMULARIO:' (Enter your data in the following form) includes a brief description of KIA's offerings. The form itself is titled 'INGRESA TUS DATOS:' (Enter your data:). It contains several input fields: 'DNI: *' (with a placeholder 'Número'), 'Nombres' (with a placeholder 'Ingresa tus nombres'), 'Apellidos' (with a placeholder 'Ingresa tus apellidos'), 'Correo' (with a placeholder 'Ingresa tu correo'), and 'Teléfono / Celular' (with a placeholder 'Ingresa tu teléfono o celular'). At the bottom, there are three dropdown menus: 'Modelo:' (with a placeholder '- Elige un modelo -'), 'Financiamiento:' (with a selected option 'SI'), and '¿Auto por parte de pago?:' (with a placeholder '- Elige una opción -').

The screenshot shows the AUTOLAND website's 'Solicita tu Crédito vehicular' (Request your vehicle credit) form. The header includes the AUTOLAND logo and navigation links: 'Nuevos', 'Seminuevos', 'Promociones', 'Locales', 'Agenda tu cita', and a red button 'Pago Online'. The main heading is 'Solicita tu Crédito vehicular'. Below it, a sub-heading says 'Al completar el formulario tus datos serán enviados a Santander Consumer y te contactarán en 48 horas.' There is a progress bar with three steps, with the first step highlighted. The form is titled 'Datos del solicitante' (Applicant data). It includes a 'Tipo de Documento' (Type of Document) dropdown with options 'DNI' and 'CE', and a 'N° Documento' (Document Number) input field. There are also input fields for 'Nombre' (Name), 'Móvil' (Mobile), 'N° Teléfono' (Phone Number), and 'Email'. A 'Continuar' (Continue) button is at the bottom. A green banner at the bottom of the form area reads 'COVID-19: Información, locales y protocolo de atención'. A red chat icon is in the bottom right corner.

The screenshot shows the Santander Consumer website's 'SOLICITA TU CRÉDITO' (Request your credit) form. The header includes the Santander Consumer logo and navigation links: 'MODELOS', 'POSVENTA', 'CONCESIONARIOS', 'PROMOCIONES', 'FINANCIAMIENTO', and 'CONTACTANOS'. A red button labeled 'COTIZA AHORA' is in the top right. The main heading is 'SOLICITA TU CRÉDITO'. Below it, a sub-heading says 'Para información sobre las condiciones crediticias ingresa a: www.santanderconsumer.com.pe'. The form is titled 'Envíanos tus datos para ofrecerte la mejor propuesta de financiamiento.' (Send us your data to offer you the best financing proposal). It includes a progress bar with three steps, with the second step highlighted. The form contains several dropdown menus: 'Régimen laboral' (Labor regime), 'Empresa' (Company), 'RUC' (Tax ID), 'Mes de ingreso' (Month of income), and 'Año de ingreso' (Year of income). There are also checkboxes for 'Ingreso bruto' (Gross income), '¿Datos de cónyuge?' (Spouse data?), and 'Cuota inicial' (Initial payment). A 'VOLVER' (Return) button and a red 'CONTINUAR' (Continue) button are at the bottom. To the right of the form, there is a section titled 'Eclipse Cross' with the model '2WD GLX CVT' and an image of the car. A red chat icon is in the bottom right corner.

Estrategias Digitales

4 Colocamos créditos de consumo con un proceso de desembolso 100% digital.

Santander Consumer Finance

1 Información 2 Confirma tu identidad y selecciona el plazo 3 Firma el contrato 4 Listo!

Información Personal

DNI
1234567

Número de teléfono
+447473468883

Dirección de correo electrónico
victor.meyer@divido.com

Ingresos Brutos Mensuales
S/ |

☐ Acepto la Política de Privacidad

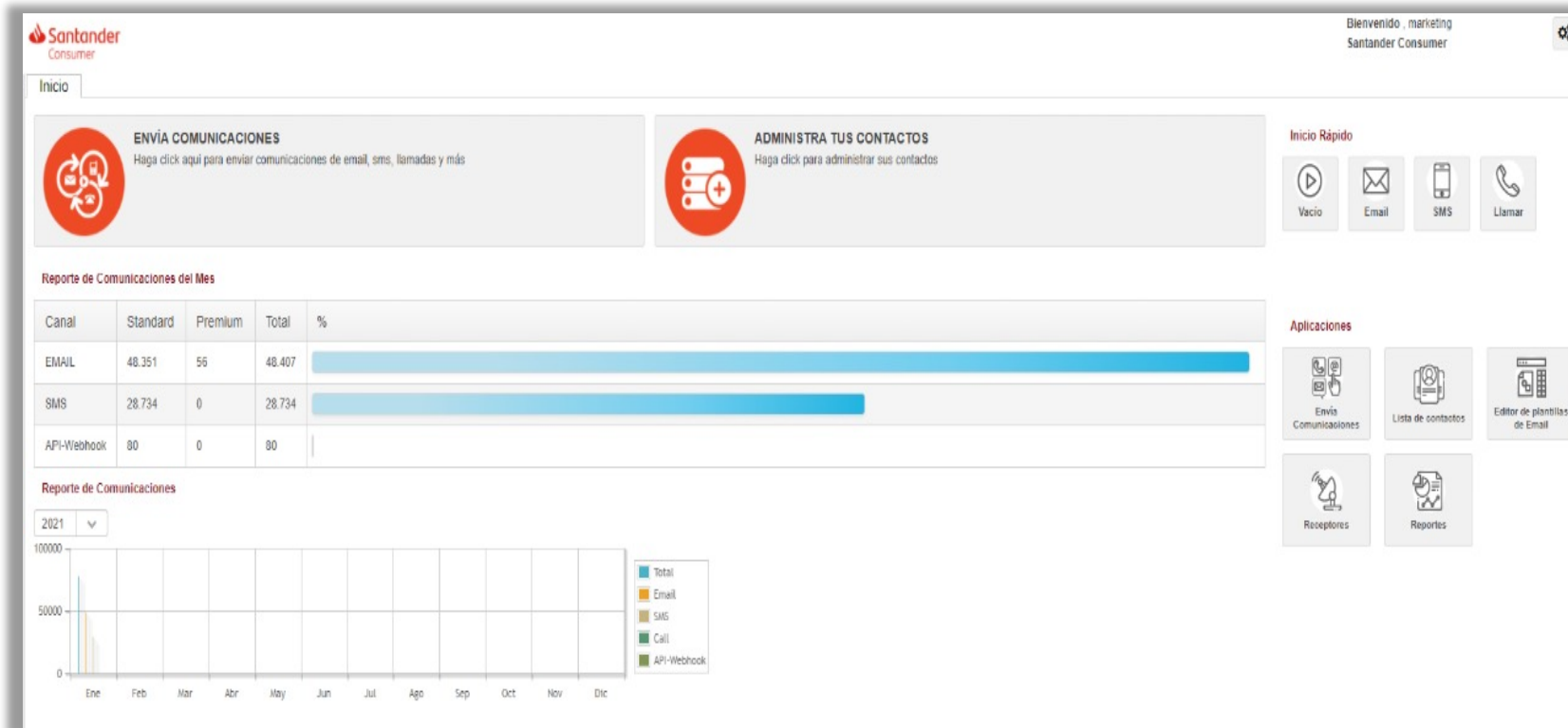
☐ Deseo recibir información de Santander Consumer Perú

Solicitar Prestamo

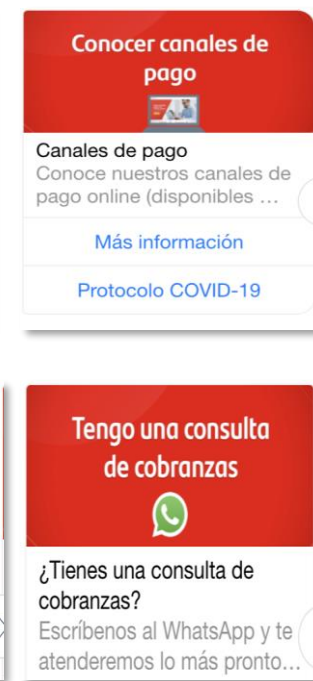


5

Escuchamos a los clientes y nos mantuvimos cerca de ellos con herramientas de MRKT Automation y NPS.



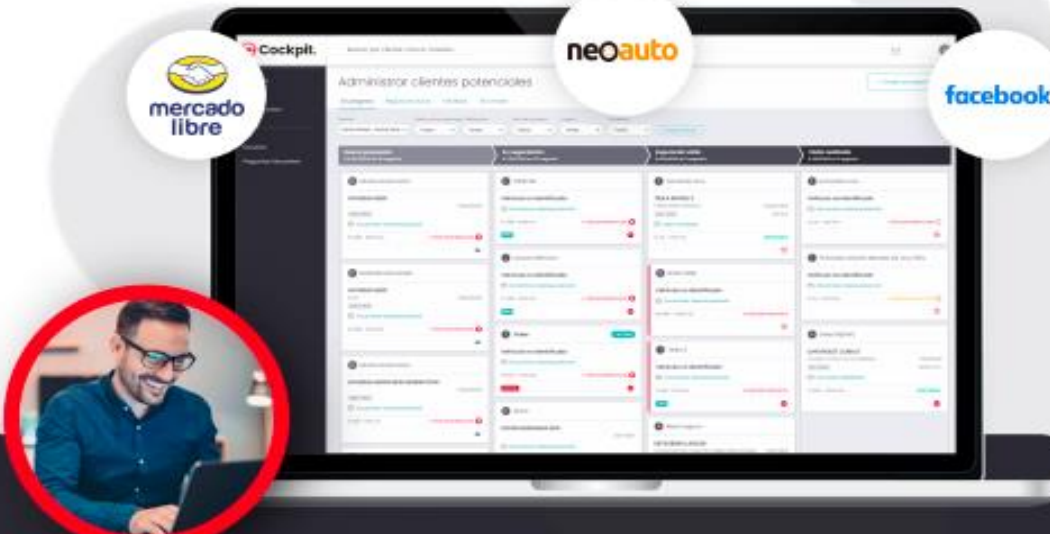
6 Mejoramos el servicio post-venta con asistentes virtuales.



Nuevos Desafíos Digitales

1 Implementar CRM de Gestión de Leads.

Todos tus leads en un solo lugar



 **crm.**

Conoce todo sobre tus clientes y aumenta las oportunidades de negocio.

Con CRM tienes:

-  Facilidad en la gestión de tus leads.
-  Información sobre tus clientes que te ayudará en la negociación.
-  Control y acompañamiento en los resultados de tu tienda.

 Cockpit. •  crm.

Nuevos Desafíos Digitales

2

Desarrollar APP Santander Consumer.



Nuevos Desafíos Digitales

3 Incursionar en nuevos negocios.



Nuevos Desafíos Digitales

4 Continuar con el desarrollo de herramientas digitales.

**Calculadora Santander Consumer**
Simula y descubre la cuota a tu medida.

Precio del Vehículo

Indica el Precio del Vehículo

Ingresos Netos (S/)

Indica tus Ingresos Netos

Moneda de Financiamiento

Soles

Dólares

Uso del Vehículo

Particular

Producto

Tradicional

Compra Maestra

Diseña el financiamiento a tu medida y obtén cuotas hasta 50% más bajas que un crédito tradicional.

Alcanza el vehículo de tus sueños y programa tu financiamiento hasta en 60 cuotas.

Plazo de Financiamiento

12

24

36

48

60

Cuota inicial

10%

40%

20%

Calcular

Monto a Financiar

Cuota Mensual

Continuar



Nuestros Colaboradores

Estrategia de Gestión COVID-19

Nuestra estrategia de gestión interna se basa en **3 pilares** que nos permitan **mantener monitoreado el virus** de manera continua

	Acciones Prioritarias		Cifras Clave
 Teletrabajo	• Home Office para el mayor n° posible de colaboradores • Proteger al personal SCP		70% de empleados en Teletrabajo
 Plan de Retorno	• Retorno de 1 a 3 representantes por área. • Capacidad máxima de 40 personas. • Toma de Pruebas Rápidas a todos los Ejecutivos Comerciales • Horario: 8:00 a.m. a 5:00 p.m. (Personal en oficina) • SCP brinda almuerzo a todos los que asisten a la oficina • Monitoreo estricto durante horario de oficina		3 Grupos rotativos semanal por área 40% reducción de aforo en la oficina principal 60 sitios habilitados
 Protocolo médico	• Se realiza triaje diariamente para revisar el estado de salud de todo nuestro personal. • Todos los días de 8:00 a 8:30 a.m. y de 4:30 a 5:00 p.m. • Mantener la distancia social de 1.5 metros. • EPS Cobertura Ilimitada		1 Mesa de Triage en la entrada Piso 15

Plan de Retorno: Marco de Regreso e Incorporación a Trabajo Presencial

Línea Temporal:



Principales Lineamientos del Plan de Banco Santander: (en cumplimiento con Resolución N°239-2020-MINSA)



Adicionalmente, el **Plan debe contener:**

N° de trabajadores | Riesgo de Exposición | Características de Vigilancia

Protocolos Online de Consulta para empleados



Vuelta a la Normalidad



01 Desde el Martes 07 de Julio el horario de trabajo será de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. se les brindará almuerzo para los colaboradores que asistan.

02 El código de vestimenta será sport, les recomendamos llevar una casaca o abrigo ya que el aire acondicionado estará permanentemente prendido para que el aire circule.

03 Si te desplazas tanto en vehículo propio, taxi, bicicleta o transporte público, siempre equípate con tu kit de seguridad: guantes, mascarilla y alcohol en gel como medidas mínimas de precaución.

04 Al acceder al edificio, respeta siempre la distancia mínima de 1 metro, el ascensor ahora tiene una capacidad máxima de 4 personas. Antes de entrar a la oficina primero te tomarán la temperatura, después, deberás quitarte la mascarilla y guantes que llevas y depositarlos en los tachos que te indiquen.

A continuación se te entregará alcohol en gel, guantes, que te deberás colocar, seguido por una mascarilla. Para terminar deberás completar una declaración jurada. Luego te indicarán que número de sitio se te ha asignado. Te recomendamos llegar media hora antes de la hora de entrada para agilizar este procedimiento antes de entrar a la oficina.

05 El kit de seguridad no se puede retirar bajo ninguna circunstancia durante todo el tiempo que estés en la oficina y mantener la distancia social de 2 metros.

06 Todos los escritorios son desinfectados cada día a las 7:00 a.m. y a las 5:00 p.m. Encontrarás el escritorio limpio y despejado. Hasta nueva orden, los escritorios pasan a ser rotativos, por lo que queda totalmente prohibido depositar ningún elemento personal.

07 Todos los escritorios ya han sido despejados. Nuestras pertenencias personales (fotos, adornos, porta lapiceros, etc.) que estaban encima de los escritorios han sido depositadas en bolsas y almacenadas. Contactar con Gestión del Talento.

08 Las salas de reuniones estarán cerradas, tener reuniones vía Zoom.

09 Los colaboradores que su lugar de trabajo sea la oficina principal, serán distribuidos en tres grupos y se les indicará que semana deberán asistir, consultarlo con tu jefe directo. Para los ejecutivos comerciales se les informará el regreso según cada concesionario.

10 No está habilitado el uso de la cocina durante la jornada laboral (No habrá tazas, ni cafetera, microondas). Deberán traer en sus termos café o agua y un pack de frutas o un sándwich de media mañana debidamente sellado, así evitar utilizar la cocina, como medida de prevención.

11 La capacidad de aforo en los servicios higiénicos será máximo de dos personas, tomar las precauciones del caso, recuerda lavarte las manos antes y después de salir de los servicios higiénicos.

12 Al salir se te tomará la temperatura, no olvidar recoge todos tus aparatos informáticos y cualquier enser personal. Los escritorios deben de quedar totalmente despejados. Si no, será desechado sin excepción.



Para cualquier duda durante el proceso, por favor ponerse en contacto con:

Para procedimientos y consultas genéricas: Carlos García - Kenneth Espinoza

Para consultas sobre Sistemas y conexiones: Giovanni Rivera

TU ERES LO MAS IMPORANTE PARA NOSOTROS

¡La seguridad y salud de todos depende de ti!



Santander Te Cuida

Protocolo Preventivo



Kit de seguridad
Oficina principal y patios.

Enfermería



Pruebas Rápidas cada 2
semanas

Santino Bot

- **ESCANEAR**
- **COMPLETA**
- **ENVÍA**

ABRE TU WHATSAPP
Y ESCANEAR EL
CÓDIGO QR PARA
COMPLETAR LA FICHA
SINTOMATOLÓGICA



Ficha Sintomatológica Digital

Protocolos de seguridad



Fumigación

¡MANOS LIMPIAS, VIDAS SALUDABLES!

1 MOJATE las manos con suficiente agua.

2 JABÓNATE las manos por al menos 20 seg.

3 ENJUÁGATE las manos con abundante agua.

4 SÉCATE las manos con papel o toalla limpia.

5 CIERRA EL CAÑO usando el papel o toalla.

6 DESECHA el papel o cuelgue la toalla.

ALCOHOL EN GEL. Es una alternativa cuando no se tiene agua potable o cuando las manos no se ven sucias.

RECUERDA lávate antes y/o después de:

- Manipular alimentos
- Bajar del transporte público
- Comer
- Ir al baño
- Jugar
- Acariciar a tu mascota

¿Cómo ponerse y quitarse la mascarilla?

1 Antes y después de ponerte una mascarilla, lávate las manos con agua y jabón.

2 Cubre la boca y la nariz con la mascarilla y asegúrate de que no haya espacios entre la cara y la mascarilla.

3 Evita tocar la mascarilla mientras la usas.

4 Cámbiate de mascarilla Tan pronto como esté húmeda y no reutilice mascarillas de un solo uso.

5 Para quitarte la mascarilla, no toques la parte delantera.

PROTÉGETE DEL CORONAVIRUS

Santander

Home Office

Quédate en casa. No te expongas a un contagio. El teletrabajo implica muchas ventajas en términos de flexibilidad y eficiencia, pero también es necesario seguir algunas pautas para sacarle el máximo partido.

Creo un horario de disciplina y responsabilidad de 8:30 a 1:00 p.m. y de 2:00 a 6:00 p.m. Acondiciona un lugar con buenas condiciones de luz, mobiliario cómodo y con cierta privacidad para mantener la confidencialidad de la información. No trabajar en cama distrae y no es bueno para la mente ni para el cuerpo.

Puedes acceder a tu correos y carpetas compartidas desde la VPN, es tiempo de avanzar todo lo que tenemos pendiente. Cuando teletrabajes, trata tu espacio de trabajo como si fuera tu oficina y presta especial atención a las medidas de ciberseguridad.

Si tienes que realizar una reunión de trabajo, utiliza Zoom.

Te adjunto una guía de recomendaciones que esperamos te resulten de utilidad.

Gestión del Talento.



ALERTA CORONAVIRUS

Los coronavirus son una extensa familia de virus, algunos de los cuales puede ser causa de diversas enfermedades humanas, que van desde el resfriado común hasta el SRAS (síndrome respiratorio agudo severo).

Síntomas

Fiebre
Tos seca
Dificultad para respirar
Fatiga

Puede propagarse entre humanos

Medidas para reducir el riesgo de infección

Evitar contacto con personas contagiadas
Lavado de manos
Distancia entre personas
Cubrirse la boca y la nariz

En caso de presentar los siguientes síntomas: fiebre, escalofríos, tos, estornudos, dolor de garganta, malestar intenso, respiración rápida y/o sensación de falta de aire, por favor toma las siguientes medidas de inmediato.

Utiliza mascarillas (disponibles en recepción, directorios y al costado de las impresoras). Evita el contacto con otras personas y acude de inmediato a las clínicas más cercanas (Clínica Javier Prado, Clínica Delgado, San Felipe). No asistas a trabajar para evitar contagio y reporta de inmediato a RRHH.

Como medida para reducir el riesgo de contagio, es obligatorio estornudar y/o toser en un pañuelo dentro del centro de labores para salvaguardar la salud de nuestros compañeros.

Es importante actuar de manera rápida y con responsabilidad cuidando el bienestar de todos.



¡Todos juntos en contra del Coronavirus!

Lávate las manos frecuentemente

Es necesario lavarse las manos correctamente, por lo menos, 5 veces al día y utilizar el gel antiséptico que el Banco te ha proporcionado. Esta acción mata al virus si este está en tus manos.

¡No debemos tomar ningún síntoma como un resfriado simple, se deben tomar las precauciones necesarias de inmediato!
¡La prevención y la salud dependerán de ti!



¡Todos juntos en contra del Coronavirus!

Evita el consumo de productos animales crudos o poco cocinados

Manipula la carne cruda, la leche y los órganos de animales con cuidado, a fin de evitar la contaminación cruzada con alimentos crudos, con arreglo a las buenas prácticas sobre inocuidad de los alimentos.

¡No debemos tomar ningún síntoma como un resfriado simple, se deben tomar las precauciones necesarias de inmediato!
¡La prevención y la salud dependerán de ti!

Somos Santander – Somos Fair

Nuestros almuerzos solidarios llegó a más de 100 personas con ocupación de doctores enfermeros y policías que estuvieron frente paro de la propagación del coronavirus.



**Donaciones
solidarias**
frente al coronavirus

Somos Santander – Somos Fair

Apadrinamos a más de 150 niños y familia en extrema pobreza en la ciudad de lima, recibiendo un regalo y una cena navideña gracias al apoyo de todos nuestros colaboradores.

Pudimos lograr enviar estos regalos gracias al apoyo de la ONG Kantaya.

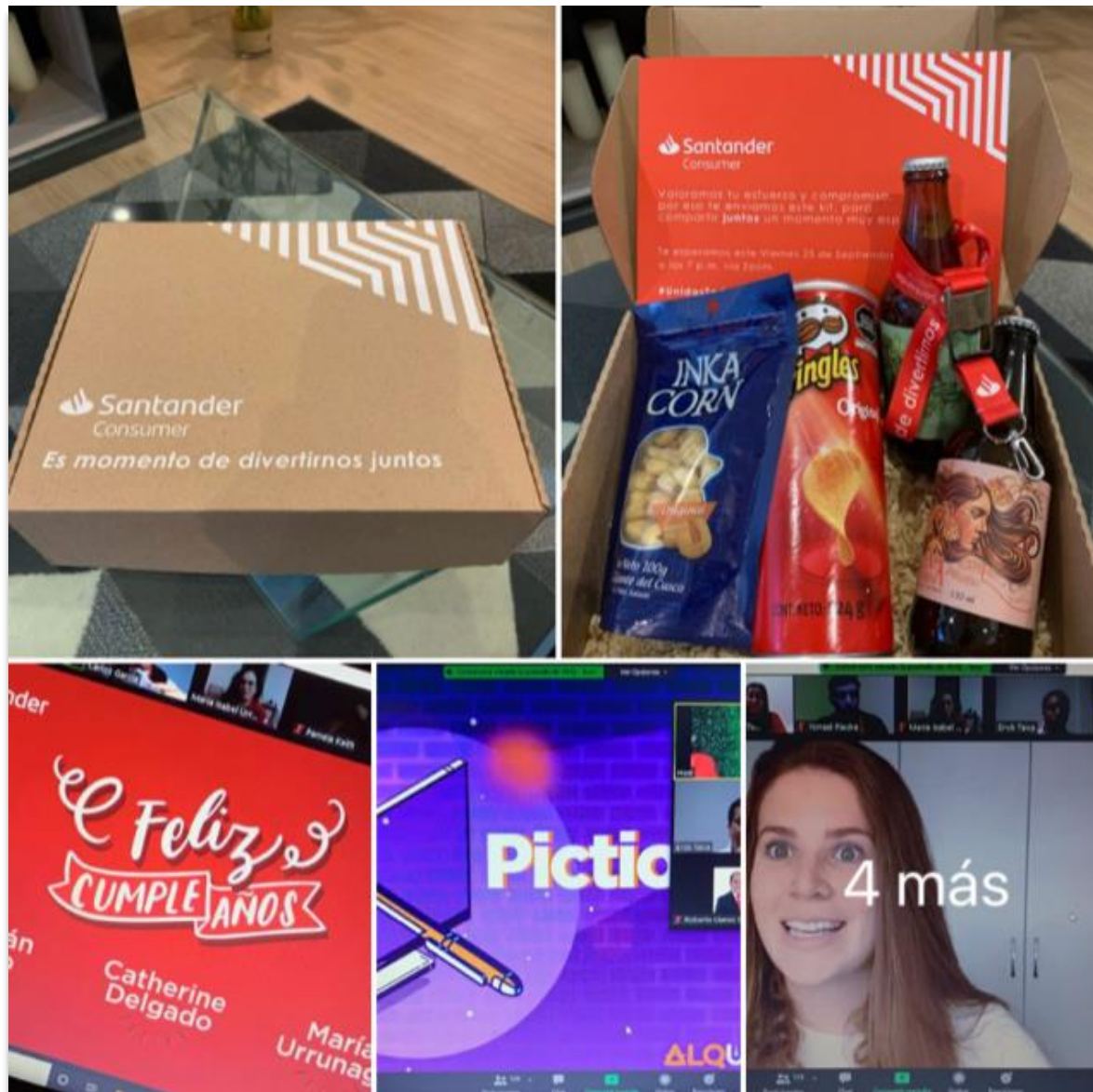


Celebramos Nuestros Logros

Ginkana Virtual

La Semana Santander es el mejor momento donde ponemos a prueba la creatividad y nuestra identificación con los diferentes valores y comportamientos que tenemos a nivel corporativo.

Es una semana llena de retroalimentación, la cual nos recuerda lo que significa ser un colaborador Santander Consumer.



Concurso de Halloween



Aniversario Santander Consumer

Se cumplió 8 años de la empresa agradeciendo a cada uno de nuestros colaboradores por su gran esfuerzo y compromiso entregado, brindando a los clientes un servicio de calidad.



Fiesta Navideña de los Niños

Este año celebramos la fiesta navideña de los niños virtualmente y les enviamos un regalo a sus casas por Navidad.



Gala Fin de Año

Cerramos un año de mucho esfuerzo, a pesar de las dificultades por la coyuntura, celebramos un año siendo la financiera más rentable del mercado peruano y agradeciendo el compromiso y pasión de nuestros colaboradores.



Bienestar

Actividades para bajar el estrés laboral y el riesgo psicolaboral.

Gestión Emocional en tiempos de cambios

Te invitamos a nuestra capacitación que será realizada por el psicólogo Jesús Escobar, donde podremos identificar que nos ocurre emocionalmente en tiempos de cambios.



Viernes 09
Octubre



04:00 p.m.



Zoom



Pausas Activas

Los esperamos para realizar nuestras Pausas Activas



Jueves 10 Septiembre



4:00 a 4:20 p.m.



Zoom (enviamos el link).





Anexos

Cotizaciones 2020 en la BVL – Renta Fija

Código ISIN	Nemónico	Año - Mes	Apertura (%)	Cierre (%)	Máxima (%)	Mínima (%)	Precio Promedio (%)
PEP16997V059	EDSCP1CP1B	2020-01	98.8690	98.8690	98.8690	98.8690	98.8690
PEP16997V067	EDSCP1CP2B	2020-02	97.8946	97.8946	97.8946	97.8946	97.8946



Santander Consumer Perú