

Memoria Anual

2024



 **Santander**
Consumer

Contenido

1.

Estrategia Santander Consumer

- 1.1. Carta del Presidente del Directorio
- 1.2. Declaración de Responsabilidad
- 1.3. Sobre esta Memoria
- 1.4. Santander Consumer en cifras
- 1.5. Nuestra Empresa de Créditos

2.

Sostenibilidad

- 2.1. Estrategia de sostenibilidad

3.

Clientes

- 3.1. Nuestros clientes
- 3.2. Conexión Santander
- 3.3. Productos y servicios
- 3.4. Ciberseguridad y seguridad de los datos

4.

Colaboradores

- 4.1. El mejor equipo
- 4.2. Experiencia y atracción del talento
- 4.3. Seguridad y Salud en el Trabajo

5.

Social

- 5.1. Inclusión financiera
- 5.2. Educación financiera
- 5.3. Impulso a las PyMEs
- 5.4. Responsabilidad social

Contenido

6.

Ambiental

- 6.1. Finanzas Sostenibles
- 6.2. Riesgos ESG
- 6.3. Plan de gestión ambiental

7.

Gobernanza

- 7.1. Gobierno corporativo
- 7.2. Análisis y gestión de riesgos

8.

Nuestra información financiera y económica

- 8.1. Grupo económico
- 8.2. Entorno económico
- 8.3. Sistema financiero
- 8.4. Principales indicadores de gestión
- 8.5. Clasificación de riesgo
- 8.6. Estados Financieros

Anexos

- 1.1. Tablas de indicadores económicos
- 1.2. Tablas de indicadores sociales

1

Estrategia Santander Consumer



ONE Santander



1.

Estrategia Santander Consumer

1.1. Carta del Presidente del Directorio

Estimados accionistas, clientes y colaboradores,

Es un honor dirigirme a ustedes. El 2024 es un año en el que el Grupo Santander ha reafirmado su liderazgo en el sector financiero a nivel global, consolidando su compromiso con la innovación, la sostenibilidad y la excelencia operativa.

En un entorno global desafiante, donde la transformación digital y la adaptación a las nuevas realidades del mercado financiero han sido imperativas, Santander Consumer ha demostrado una notable capacidad de resiliencia y crecimiento. Nuestra presencia en el mercado peruano sigue fortaleciéndose gracias a un enfoque centrado en el cliente, una oferta de productos diversificada y una visión clara hacia el futuro.

Durante este año, hemos logrado hitos importantes, destacando la implementación de nuestra nueva plataforma tecnológica, la cual ha permitido optimizar procesos, reducir tiempos de respuesta y mejorar la experiencia del cliente. La introducción de soluciones innovadoras: el nuevo core Bantotal, el nuevo Front SANTI, y el Data Stage, han impulsado la eficiencia operativa y nos han permitido adaptarnos rápidamente a las necesidades del mercado apalancándonos en la tecnología.

A nivel financiero, los resultados reflejan un crecimiento sostenido y un sólido desempeño en los diferentes segmentos que atendemos. La participación de mercado en el financiamiento vehicular ha alcanzado cifras históricas, consolidando a Santander Consumer como el líder del sector. La prudente gestión del riesgo, la optimización del costo de fondos y la reducción de provisiones han sido factores clave en la mejora de nuestra rentabilidad.

Estos logros no hubieran sido posibles sin el esfuerzo y compromiso de nuestros colaboradores, comité de Dirección y Directorio, quienes día a día reafirman nuestros valores de Simple, Personal y Justo, colocando al cliente en el centro de todas nuestras decisiones.



Juan Pedro Oechsle Bernos

Presidente del Directorio

Mirando hacia el futuro, seguiremos enfocándonos en la innovación, la inclusión financiera y la sostenibilidad, con el objetivo de contribuir al desarrollo del país y ofrecer soluciones de financiamiento accesibles y responsables para todos los peruanos.

Agradezco profundamente la confianza de nuestros clientes y accionistas, así como el esfuerzo de nuestro equipo por llevar a Santander Consumer a nuevos niveles de éxito.

Atentamente,

Juan Pedro Oechsle Bernos

Presidente del Directorio - Santander Consumer



1.1.1 Carta del Gerente General

Estimados clientes, colaboradores y socios estratégicos,

Es un placer presentarles la Memoria Anual 2024, un año que ha marcado hitos importantes en la consolidación de Santander Consumer Perú como el principal referente en financiamiento automotriz en el país. Nuestro compromiso con la excelencia y la satisfacción de nuestros clientes ha sido el motor que ha impulsado cada una de nuestras acciones y decisiones estratégicas.

Durante este año, hemos enfrentado retos significativos en un entorno competitivo y en constante evolución. Sin embargo, gracias a nuestra visión clara y estrategia bien definida, hemos logrado incrementar nuestra participación de mercado, alcanzando el 32% en financiamiento de vehículos nuevos y consolidándonos como líderes en el segmento de vehículos seminuevos con una participación del 46%.

Nuestro crecimiento ha sido impulsado por la digitalización de nuestros procesos, destacando la implementación de soluciones tecnológicas clave, como el nuevo Front SANTI, que ha reducido significativamente los tiempos de evaluación de créditos; el Core Bantotal, que ha permitido la migración completa de nuestra cartera a una infraestructura de nube más eficiente; y el Data Stage, que ha optimizado la gestión de datos para una toma de decisiones más ágil y precisa.

A nivel financiero, hemos alcanzado un beneficio neto de PEN 26.4 MM, superando nuestras metas en un 161%, lo que refleja una gestión eficiente y un enfoque estratégico en la optimización de costos y la reducción de provisiones. Estos resultados reafirman la confianza de nuestros clientes y accionistas en la solidez de nuestra empresa.

Uno de nuestros principales focos ha sido la mejora continua de la experiencia del cliente, ofreciendo productos adaptados a sus necesidades. Asimismo, seguimos innovando con nuevas soluciones como el leasing vehicular y el financiamiento flexible, que serán clave en nuestra estrategia para 2025.



Carlos Morante Ormeño

Gerente General

Mirando hacia el futuro, nuestro compromiso sigue firme: seguir brindando soluciones de financiamiento accesibles, seguras y eficientes, con el respaldo de un equipo altamente capacitado y comprometido con la excelencia.

Agradezco profundamente a nuestros clientes por su confianza, a nuestros socios estratégicos por su apoyo constante y, sobre todo, a nuestro talentoso equipo de colaboradores, cuyo esfuerzo y dedicación hacen posible nuestro crecimiento sostenido.

Con renovada energía, continuaremos trabajando para consolidarnos como el líder indiscutible del financiamiento vehicular en el Perú.

Atentamente,

Carlos Morante Ormeño

CEO - Santander Consumer Perú

1.2. Declaración de Responsabilidad

La Memoria Integrada 2024 de Santander Consumer presenta información clara, veraz y suficiente sobre el desempeño de la empresa durante el año 2024. Los firmantes de este documento asumen la responsabilidad de su contenido, en cumplimiento con la normativa legal vigente, sin perjuicio de la responsabilidad que recae sobre la propia entidad.

1.3. Sobre esta Memoria

La Memoria Integrada 2024 de Santander Consumer ha sido elaborada siguiendo las normativas de la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV), en cumplimiento con el Reglamento para la Preparación de Memorias Anuales y Reportes Trimestrales (Resolución CO-NASEV N° 141-98-EF/94.10) y el Manual para la Preparación de Memorias y Normas Comunes para Documentos Informativos (Resolución de Gerencia General N° 211-98-EF/94.11).

El contenido de esta memoria se basa en los Estándares 2021 del Global Reporting Initiative (GRI) y el estándar de banca comercial del Sustainability Accounting Standards Board (SASB). Su propósito es presentar los principales hitos de nuestra gestión económica, social y ambiental durante el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024. (GRI 2-3)

Previo a su publicación en la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV) y en la web de Santander Consumer, esta memoria fue aprobada por el Directorio y la Junta General de Accionistas, garantizando la precisión y conformidad con las normas vigentes. (GRI 2-14)





1.4. Santander Consumer en cifras



Ingresos Totales

PEN 261.6 MM

Los ingresos totales incluyen *Ingresos* por *Intereses* y *ROF*



Utilidad neta

PEN 26.4 MM



Créditos vehiculares colocados

13,689 colocaciones en el *mercado nacional*



Cartera de financiamiento vehicular

PEN 1,236 MM

Siendo mayor en **1.85%** que la cartera promedio del **Q3 del 2024**.



PDM de colocaciones

32.7%

Market Share acumulado 2024



Clientes

32,018

Clientes activos

5,979

Clientes Tercera categoría

29,877

Clientes Vehículos nuevos

2,174

Clientes Vehículos semi nuevos



Net Promoter Score (NPS 2024)

52%



Inclusión financiera

12,675 peruanos con su *primer crédito*

Cliente nuevos en SCP.
Se consideran *personas naturales* y *jurídicas*.



Santander Consumer en cifras



Inclusión financiera en mujeres

En el sistema financiero y al cierre del **2024**.



12,400 Mujeres adquirieron un **crédito vehicular**.



4,508

Mujeres adquirieron un **crédito vehicular** y **financiaron** con SCP.



NPS Colaboradores

88



Presencia en Patios

132

Al cierre del **2024**.



En Great Place To Work

TOP 3

En la categoría hasta **250 colaboradores**.



Becarios Santander Consumer

4 Beneficiados



Colaboradores

132 planilla SCP

En el 2024 le dimos trabajo a **168 personas**.

1.5. Nuestra Empresa de Créditos

• Nuestra Historia en el Perú

Santander Consumer llegó al mercado peruano hace **12 años** con el objetivo de **liderar el segmento de créditos vehiculares**, ofreciendo soluciones financieras accesibles, flexibles y alineadas a las necesidades de los clientes.

Formamos parte del **Grupo Santander**, una de las instituciones financieras más importantes del mundo, con una sólida trayectoria en innovación y responsabilidad.

En noviembre del 2020, Santander Consumer **adquiere el 55% de las acciones de Neoauto S.A.C.** mediante la autorización de la SBS. A esta primera adquisición, se le suma una adenda que termina **consolidando la compra restante del 45% de las acciones** de Neoauto en diciembre del 2023.

Santander anuncia la intención de adquirir la compañía **Crediscotia** el 6 de mayo del 2024 para fortalecer y complementar la oferta de uno de sus negocios globales **"DIGITAL CONSUMER BANK"**. Por ello, para continuar con el proceso de adquisición, se han solicitado todas las aprobaciones regulares, tanto locales (**SBS y AFP**), como europeas (**Banco Central Europeo**).

En Perú, hemos trabajado en colaboración con principales marcas de automóviles y concesionarios, consolidándonos como un aliado estratégico para facilitar el acceso a vehículos nuevos, seminuevos y comerciales. Nos hemos aliado con **ASTARA, FORD, INCHCAPE, NISSAN, GM, CREDICAR, ALTOS ANDES Y EUROMOTORS**. Además tenemos presencia en **132 patios** en el 2024.

A través de procesos **simples, rápidos y transparentes**, hemos impulsado la **movilidad y el crecimiento económico de miles de familias y negocios en el país**.



NUESTRA ESTRATEGIA

En Santander Consumer, nuestra estrategia se centra en:

1

Accesibilidad y Flexibilidad: Ofrecemos planes de financiamiento adaptados a diversas necesidades, como el Plan Emprendedor, 40 Express, créditos tradicionales y soluciones para vehículos comerciales.

2

Innovación Digital: Simplificamos y digitalizamos procesos, permitiendo a nuestros clientes acceder a financiamiento de manera rápida y eficiente.

3

Alianzas Estratégicas: Trabajamos con concesionarios, marcas y socios comerciales clave, asegurando que nuestras soluciones sean competitivas y de alto valor.

4

Impulso a la Movilidad Sostenible: Promovemos el financiamiento de vehículos híbridos y eléctricos, alineados con un futuro más sostenible.

Estas acciones nos posicionan como líderes en el financiamiento vehicular, siendo un aliado confiable para individuos y emprendedores.



NUESTRO PROPÓSITO

"Ser aliados estratégicos de nuestros clientes, colaboradores y del país, facilitando el acceso a financiamiento vehicular para transformar sus planes en realidad."



NUESTRA MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

• Misión

Facilitar el acceso a soluciones de financiamiento vehicular que impulsen el progreso de personas y negocios, contribuyendo al desarrollo económico y social del Perú.

• Visión

Ser la plataforma líder de financiamiento vehicular en el Perú, actuando con responsabilidad y ganando la confianza de nuestros clientes y aliados.

• Nuestros Valores

Simple: Hacemos fácil y accesible el financiamiento.

Personal: Ofrecemos una atención cercana y personalizada, adaptada a cada cliente.

Justo: Actuamos con transparencia, equidad y responsabilidad.



• The Santander Way

The **Santander Way** nos ha unido y guiado. Compartimos una misión "**contribuir al progreso de las personas y de las empresas**", una visión, "ser la mejor plataforma abierta de servicios financieros, actuando con responsabilidad y ganándonos la confianza de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad" y una forma común de hacer las cosas basada en los valores de "**sencillo, personal y justo**".



- T** **Think Customer (Pensar en el cliente):** Colocamos al cliente en el centro de todas nuestras decisiones.
- E** **Embrace Change (Aceptar el cambio):** Nos adaptamos e innovamos constantemente para enfrentar nuevos desafíos.
- A** **Act Now (Actuar ahora):** Priorizamos la acción y la entrega de resultados efectivos.
- M** **Move Together (Moverse juntos):** Trabajamos en equipo para lograr objetivos comunes.
- S** **Speak Up (Expresarse con confianza):** Promovemos una comunicación abierta y transparente.

Esta cultura nos impulsa a crear valor, generar confianza y ofrecer soluciones que transformen la vida de nuestros clientes y colaboradores.



• Nuestras Iniciativas y Reconocimientos

Esta cultura nos impulsa a crear valor, generar confianza y ofrecer soluciones que transformen la vida de nuestros clientes y colaboradores.



Programa Trainee, Acelera tu Talento

El programa **Acelera tu Talento** fue diseñado para **estudiantes y bachilleres de carreras afines a negocios y finanzas**, en colaboración con universidades. De **214 postulantes**, se seleccionaron **5 candidatos**, de los cuales el **80% fueron mujeres**. Durante 6 meses, recibieron formación práctica con ejecutivos comerciales y recorrieron diversas áreas del negocio. Al finalizar, presentaron proyectos ante el comité directivo, con la posibilidad de acceder a puestos en la empresa.

Becas Santander

Este año lanzamos por primera vez el programa Beca Santander, que ofrece 4 becas para cursos especializados o diplomados, dirigidas a colaboradores con al menos un año de servicio, una evaluación de desempeño destacada y cumplimiento de capacitaciones regulatorias. Los seleccionados podrán elegir el curso que mejor se adapte a su desarrollo profesional, fomentando el aprendizaje continuo y el crecimiento



Escuela Santander – Programa de Inteligencia Artificial

El programa **Escuela Santander – Programa de Inteligencia Artificial**, desarrollado en colaboración con el **Grupo Macro**, busca dotar a los colaboradores de habilidades para integrar la IA en sus funciones diarias y fomentar la innovación. Consta de **5 módulos de webinars y 4 módulos virtuales personalizados**, estructurados en dos niveles: principiantes, que exploran la IA, y avanzados, que ya la aplican en sus labores.



Managers 101 - Ruta de Liderazgo

El programa **Managers 101 - Ruta de Liderazgo** consistió en **4 sesiones a lo largo del año**, enfocadas en desarrollar habilidades clave como autoconocimiento, inteligencia emocional, gestión, liderazgo y comunicación efectiva. Su objetivo fue fortalecer el compromiso de los líderes, brindándoles experiencias significativas que impacten tanto en su crecimiento como en el de sus equipos.



Reconocimientos - Autoaplausos

AutoAplausos es un programa trimestral de reconocimiento que valora el talento y las actitudes de los colaboradores a través de categorías como Milla Extra y Líder en Acción. Los líderes nominan a sus equipos y presentan las razones a RRHH, quienes elevan las propuestas al **Comité de Dirección** para su evaluación y selección de los reconocidos.



Reconocimientos - Pits Santander (Comercial)

Honramos el esfuerzo y la dedicación de nuestra fuerza comercial con los premios **Pits Santander**. Este reconocimiento se adapta a las diversas trayectorias dentro de nuestro equipo, destacando categorías como volumen de ventas, salud financiera de cartera y satisfacción del cliente (NPS).



Reconocimientos TEAMS

El **Reconocimiento Anual TEAMS** premia a colaboradores que representan los valores corporativos: Think customer, Embrace change, Act now, Move together y Speak up. Los ganadores son elegidos mediante nominación y votación de todos los colaboradores, reflejando su reconocimiento y compromiso con la cultura empresarial. Este premio celebra logros destacados y fortalece la cultura de valorización dentro de la organización.



Santander With U

“**Santander With U**” es nuestro programa de bienestar y beneficios que ofrece un acompañamiento para mejorar la vida personal de nuestros colaboradores, garantizando su bienestar integral.



Semana Be Healthy

La **Semana Be Healthy** promueve el cuidado de la salud mediante cuatro pilares: alimentación saludable (**Eat well**), control de indicadores de salud (**Know your numbers**), equilibrio mental y físico (**Be balanced**), y actividad física (**Move**). Durante la semana, se realizaron diversas actividades como charlas de mindfulness y prevención del cáncer, clases de zumba y yoga, consultas nutricionales, evaluaciones médicas y sesiones de bienestar como masajes y sound healing.



Be Healthy – Santander Championship

Santander Championship, nuestro campeonato de toda la empresa donde fomentamos la competencia deportiva mediante torneos de **fútbol, vóley y básquet** que se extienden a lo largo de 4 meses. Este programa no solo promueve la actividad física, sino también el compañerismo y la motivación entre nuestros equipos.



Santander Club Runners – Maratón Adidas 42k

Participamos de la Maratón Adidas 42k corporativamente y como Grupo Santander, financiando la participación de todos los colaboradores que quisieran inscribirse. Además participamos con Efraín Sotacuro, maratonista paratlético que apoya el grupo.

Acelera y Canta: ¡Noche de Karaoke! - Desconectados

Para promover la integración entre gerentes y equipos, lanzamos Desconectados, una iniciativa donde nuestros colaboradores se desconectan del trabajo para conectar con la diversión. El año pasado, participaron en una salida al bowling, y este año cada equipo, con su líder y gerente, disfrutó de una sesión de karaoke privada con un presupuesto asignado para consumir.

Strike Académico: Evento de Integración Practicantes

Strike Académico: Así como nuestros colaboradores se desconectaron con sus equipos, juntamos a todos nuestros practicantes a que vivan un día de diversión en el bowling para conocerse e integrarse entre todos.

Navidad de los Niños en Santander

En esta navidad de los niños todos los hijos de nuestros colaboradores vivieron un show navideño, talleres creativos y la visita de Santa Claus. Además cada niño recibió un regalo personalizado.

Aniversario y Fin de año

Por primera vez realizamos la Fiesta de Fin de año con todas las empresas del Grupo. Un evento donde Juan Pedro Oechsle nos compartió un mensaje de cierre, y disfrutamos de un show junto al artista Norlam, comida, bebidas y música.



Arborización de Colegios

El proyecto de Arborización de Colegios, realizado en conjunto con el Banco Santander, transformó la I.E. Manuel Arévalo en Ancón con la plantación de 430 árboles y plantas, mejorando el entorno escolar y local. Esta iniciativa cubrió 200 m², con un impacto ambiental estimado en la reducción de hasta 4000 kg de CO₂. Además, se integró un mural de 26.8 m² con un enfoque visual y educativo para los 600 estudiantes de la institución.

Fe y Alegría

En temporada navideña, dedicamos un espacio de voluntariado junto a nuestro grupo de Santander Voluntarios, para regalar sonrisas a 886 estudiantes y sus familias. Nos unimos con todas las empresas del grupo para llevar regalos, canastas de víveres y un espectáculo lleno de magia, fortalecimos la comunidad y sembramos la semilla de la alegría en cada cora-

Ángeles unidos en acción - Campaña Friaje

Ángeles Unidos en Acción: Animamos a nuestros colaboradores a sumarse a una causa para apoyar a poblaciones de las zonas más frías y remotas como Ticlio Chico - Lima y Puno con donaciones personales y donación monetaria para proporcionar mantas, botas de lluvia y casacas a 100 niños vulnerables.

Cocrea+ - Santander albergue adulto mayor

Este año realizamos una visita al albergue "Los Martin-citos" ubicado en Villa el Salvador, donde interactuare-mos con los residentes a través de almuerzos compartidos, juegos y momentos de alegría. Estas actividades nos permiten alegrar a los adultos mayores, así como conectar de manera significativa con nuestra comuni-dad. Impactamos alrededor de 100 adultos mayores con esta actividad.

Conectados

Es un espacio trimestral de reuniones lideradas por nuestro CEO, donde todos nuestros colaboradores, incluidos los del personal tercerizado, se reúnen en una sala de Cineplanet. Estas reuniones no solo tienen como objetivo alinear a todos los miembros de la empresa y transmitir un mensaje unificado, sino también brindar un espacio para que los colabo-radores expresen sus consultas y sugerencias. Conectados facilita un diálogo abierto y directo entre el liderazgo y los equipos, fortaleciendo la cohesión y promoviendo un ambiente donde cada voz es escuchada.

2

Sostenibilidad





2.

Sostenibilidad

2.1. Estrategia de Sostenibilidad

La estrategia de sostenibilidad de Banco Santander en Perú se enmarca en la política global del Grupo Santander, que busca integrar criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en todas sus operaciones, promoviendo un crecimiento inclusivo y sostenible.





Compromisos clave de la Estrategia de Sostenibilidad:

Nuestra estrategia de sostenibilidad tiene como objetivo apoyar el crecimiento del negocio, satisfacer las expectativas de nuestros grupos de interés, y hacer que Santander Consumer sea más resiliente mediante una sólida gestión de riesgos, la protección de datos y privacidad, la transparencia y una cultura y gobierno corporativo sólido.

Nuestros objetivos de sostenibilidad están alineados con el enfoque del Grupo: pensar en el valor, pensar en el cliente y pensar de forma global. Buscamos:

1. Crear valor para los accionistas;
2. Ser el socio que elijan nuestros clientes en su transición hacia una economía con bajas emisiones de carbono y respaldar su inclusión financiera;
3. Utilizar nuestra escala y nuestro liderazgo local para hacer frente a los retos globales en los mercados donde operamos.

¿Cómo medimos nuestras acciones de sostenibilidad?

Se miden a través de:

-  Participación de las actividades de voluntariado
-  Participación de los beneficiarios impactados
-  NPS Interno

Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):

La estrategia de sostenibilidad de Santander está directamente alineada con varios ODS de las Naciones Unidas, incluyendo:



ODS 5: Igualdad de Género.



ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico.



ODS 13: Acción por el clima.

3

Clientes





3.

Clientes

3.1. Nuestros clientes

En Santander Consumer, nuestros clientes son el centro de todas nuestras decisiones y la razón principal de cada una de nuestras acciones estratégicas. Entendemos que su satisfacción y confianza son esenciales para alcanzar nuestros objetivos de negocio. Por ello, desarrollamos soluciones personalizadas, accesibles y seguras, que no solo atienden sus necesidades actuales, sino que también anticipan sus expectativas futuras. Cada interacción es una oportunidad para fortalecer la relación con ellos, generando valor a través de una experiencia ágil, transparente y cercana. Este enfoque centrado en el cliente guía nuestra evolución continua y nos impulsa a ser su aliado estratégico en cada etapa de su camino hacia la movilidad deseada.

3.2. Conexión Santander

1. Experiencia y Satisfacción

Entendemos que cada reclamo siempre es una oportunidad para mejorar. Durante el segundo semestre del 2024 afrontamos con mucho empeño la migración de nuestro sistema core, el cual nos dejó retos importantes entorno al levantamiento de las necesidades prioritarias de los clientes, muchas de ellas convertidas en requerimientos y reclamos. A cierre del 2024, hemos logrado reducir los reclamos en más del 25%, en un lapso de 3 meses.





2. Accesibilidad

Ser accesibles para nuestros clientes es una prioridad. Por ello, desde el último trimestre hemos dado inicio a una reingeniería de canales digitales y físicos buscando mejorar la experiencia de nuestros clientes, a fin de que la transaccionalidad de los mismos se de forma fluida y sin barreras. Esto incluye mejoras en nuestra zona cliente y la integración de nuevas herramientas digitales de autogestión. Estas acciones nos van a permitir incrementar significativamente el nivel de accesibilidad de nuestros productos.

3. Protección de Nuestros Clientes

La seguridad de nuestros clientes es primordial. Por ello, hemos reforzado nuestros protocolos de ciberseguridad y protección de datos, garantizando que la información de cada usuario esté resguardada bajo los más altos estándares de la industria financiera. Gracias a estas acciones, se ha logrado reducir la incidencia de fraudes en XX% y fortalecer la percepción de seguridad en XX%. Además, la implementación de campañas de educación financiera permitió que XX% de nuestros clientes se sientan más seguros al tomar decisiones financieras, consolidando la confianza en la relación con la marca.

4. Atención a Reclamos

Entendemos que cada reclamo siempre es una oportunidad para mejorar. Durante el segundo semestre del 2024 afrontamos con mucho empeño la migración de nuestro sistema core, el cual nos dejó retos importantes entorno al levantamiento de las necesidades prioritarias de los clientes, muchas de ellas convertidas en requerimientos y reclamos. A cierre del 2024, hemos logrado reducir los reclamos en más del 25%, en un lapso de 3 meses.

Actualmente se vienen trabajando en soluciones tecnológicas que nos permitan tener mucho mayor trazabilidad y sensibilidad de las necesidades de los clientes. No solamente en Santander Consumer, sino también a nivel corporativo con las empresas del grupo. Esto permite rescatar las mejores prácticas entre las empresas del grupo.

Compromiso Continuo con la Experiencia del Cliente

En Santander Consumer, no solo nos enfocamos en brindar financiamiento, sino en acompañar a cada cliente en su camino hacia la movilidad deseada. Seguimos perfeccionando cada aspecto de la experiencia, con el objetivo de generar relaciones de largo plazo basadas en la confianza, la transparencia y la cercanía. Nuestra visión es llegar a ser líderes en la satisfacción del cliente, asegurando que cada contacto con Santander sea sinónimo de eficiencia, seguridad y atención de calidad.

De esta manera, Santander Consumer reafirma su compromiso de poner al cliente en el centro de sus operaciones, garantizando accesibilidad, seguridad, resolución ágil y una experiencia superior en cada etapa del proceso.

El NPS incrementó 10 puntos porcentuales (de 42% en Diciembre del 2023 a 52% en Diciembre del 2024).





3.3. Productos y servicios

En 2024, Santander Consumer fortaleció su posición como referente en el financiamiento vehicular en Perú al financiar 13,689 vehículos y alcanzar 32.7% de participación en la colocación de créditos vehiculares a nivel nacional. Este logro se fundamenta en un portafolio de productos diversificado y adaptado a las necesidades de distintos segmentos de clientes, desde personas naturales hasta MYPES. A continuación, se presentan los principales hitos del año:

Liderazgo en Vehículos Nuevos

- Consolidación de la oferta: Nos convertimos en la opción preferida para el financiamiento de vehículos nuevos gracias al refuerzo de planes como Cuota Flex y Plan 50/50, que complementan al plan Tradicional y Compra Maestra. Estas modalidades permiten a los clientes acceder a cuotas más bajas durante el primer año de su crédito.
- Campañas en conjunto con aliados: Trabajamos de la mano con diversas marcas e importadores para lanzar entre 3 y 8 campañas personalizadas, enfocadas en atender las necesidades específicas de distintos segmentos de mercado.

Crecimiento en Vehículos Seminuevos

- Participación de mercado destacada: Alcanzamos 46% de participación en la colocación de créditos vehiculares para vehículos usados, consolidando nuestro liderazgo en este segmento.
- Estrategia comercial y atención digital: Además de implementar campañas diferenciadas, fortalecimos la atención remota de los leads generados en los sitios digitales de Santander Consumer y Neoauto, mejorando la experiencia de nuestros clientes.

Compromiso con emprendedores independientes

- Impulso a las mypes: Se financiaron 2,567 vehículos para micro y pequeñas empresas, contribuyendo de manera significativa a la dinamización de la economía peruana.
- Soluciones para ingresos no comprobables: A través del Plan Emprendedor, facilitamos la adquisición de vehículos comerciales y camiones para clientes independientes, fortaleciendo nuestra apuesta por la inclusión financiera.

Nuevos Productos

- Movilidad sostenible: Se otorgaron 118 créditos para la compra de vehículos híbridos y eléctricos, reforzando nuestro compromiso con la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente. 00000000
- Fondo Colectivo (2025): Planeamos incluir este nuevo producto dentro de nuestros canales actuales, administrado por Santander Fondos Colectivos. Ofrecerá la posibilidad de un ahorro programado para la compra de vehículos, ampliando así las opciones de financiamiento a nuestros clientes.
- Leasing vehicular para empresas (2025): Tenemos previsto expandir el segmento objetivo para ofrecer leasing como alternativa de adquisición de vehículos, respondiendo a las necesidades de empresas que buscan opciones de financiamiento más flexibles.

Estos resultados consolidan el liderazgo de Santander Consumer en el mercado peruano, reflejando nuestro compromiso con la innovación, la inclusión financiera y la sostenibilidad.

Sinergias con Plataformas Digitales

En 2024, uno de los principales objetivos estratégicos de Santander Consumer fue acelerar la automatización y digitalización de nuestros procesos, priorizando la mejora continua de la experiencia del cliente. Este esfuerzo estuvo centrado en la implementación de tecnologías innovadoras que, además de optimizar la eficiencia operativa, impulsan la generación de nuevos negocios y fortalecen nuestra propuesta de valor. Se han generado 25 reportes en BI, 60 en Excel y 60 en Reporting Services.

Entre los hitos más destacados se encuentra la puesta en marcha de un nuevo core bancario, pieza clave para la administración y ejecución de procesos post venta de nuestra cartera de clientes. Además, implementamos una nueva plataforma Front que agiliza el registro y evaluación de clientes.

Nos llena de orgullo comunicar que se concretó exitosamente la implementación de estas plataformas, logrando la migración de toda la cartera de clientes Santander Consumer al nuevo core bancario y nuestra nueva plataforma Front se encuentra plenamente operativa en todos los puntos de venta, fortaleciendo nuestra capacidad para atender de manera ágil y eficiente las necesidades de nuestros clientes.

3.4.Ciberseguridad y seguridad de los datos

Santander Consumer Perú ha implementado en 2024 una estrategia integral de ciberseguridad y protección de datos para salvaguardar la información de sus clientes. Esta estrategia se centra en fortalecer sus sistemas internos y en educar a sus usuarios sobre prácticas seguras en el entorno digital.

Fortalecimiento de Sistemas Internos

La entidad ha adoptado medidas avanzadas para proteger sus plataformas tecnológicas, incluyendo la implementación de controles de ciberseguridad destinados a prevenir ataques cibernéticos. Estas acciones han resultado en una disminución significativa de vulnerabilidades y en la mejora de la satisfacción y confianza de los clientes.

Alianzas Estratégicas

En 2024, Banco Santander, matriz de Santander Consumer Perú, ha establecido una alianza estratégica con Forgepoint Capital para invertir en ciberseguridad e inteligencia artificial. Esta colaboración, con una inversión comprometida de 300 millones de euros, busca impulsar la innovación en ciberseguridad a nivel global, beneficiando indirectamente a todas sus filiales, incluyendo las operaciones en Perú.

Protección de Datos Personales

Santander Consumer Perú cumple con la normativa peruana de protección de datos personales, asegurando la confidencialidad y seguridad de la información de sus clientes. La entidad ha implementado políticas y procedimientos para garantizar el tratamiento adecuado de los datos, en línea con la Ley de Protección de Datos Personales N° 29733 y su reglamento.



4

Colaboradores





4.

Colaboradores

4.1. El mejor equipo

Ser parte de Santander Consumer significa formar parte de una comunidad comprometida con la excelencia, la innovación y el trabajo en equipo. Nuestros colaboradores son el motor que impulsa nuestro propósito de transformar vidas a través de soluciones financieras responsables y accesibles. En un entorno que valora el crecimiento personal y profesional, fomentamos una cultura basada en el respeto, la diversidad y la colaboración, permitiendo a cada persona alcanzar su máximo potencial mientras contribuimos juntos al éxito de nuestros clientes y de la organización.

4.2. Experiencia y atracción del talento

Santander Consumer Perú inició con las certificaciones de GPTW desde el año 2022. En el año 2024 la encuesta tuvo la participación de 97% colaboradores obteniendo como resultado 92% de satisfacción, logrando ingresar a la lista de Mejores Empresas para Trabajar en Perú de la categoría de 50-250 empleados, en el puesto n°3, siendo la primera vez que formamos parte de ella.





Principales pilares de la estrategia:

- 
Cultura de excelencia

Nos enorgullece fomentar una cultura basada en el respeto, la diversidad y la innovación, donde cada colaborador se sienta valorado y motivado a alcanzar su máximo potencial.
- 
Marca empleadora distintiva

Como empleador destacado, comunicamos nuestra propuesta de valor mediante historias reales de nuestros colaboradores, mostrando cómo Santander Consumer es un lugar para crecer profesionalmente mientras se contribuye a un propósito mayor.
- 
Experiencia del talento

Diseñamos procesos de selección enfocados en la persona, priorizando la transparencia, la agilidad y una experiencia enriquecedora desde el primer contacto.
- 
Desarrollo profesional y bienestar

Ofrecemos programas continuos de capacitación, liderazgo y crecimiento, complementados con iniciativas de bienestar que refuercen el equilibrio entre vida personal y laboral.
- 
Innovación y tecnología

Integramos herramientas digitales para identificar y captar talento, garantizando procesos modernos y efectivos que reflejan nuestra visión de futuro.
- 
Reconocimiento y retención

Reconocemos los logros de nuestros colaboradores y trabajamos en programas de desarrollo de carrera, asegurando que el talento interno sea nuestro principal motor de crecimiento.





4.3. Seguridad y Salud en el Trabajo

El Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) de Santander Consumer está diseñado para garantizar un entorno laboral seguro, saludable y alineado con las normativas vigentes, promoviendo el bienestar físico, mental y social de todos los colaboradores. Este plan se estructura en torno a los siguientes ejes fundamentales:

Política de Seguridad y Salud: Compromiso institucional para prevenir riesgos laborales, fomentar el cuidado de la salud y promover una cultura de prevención en todos los niveles de la organización.

Identificación y Evaluación de Riesgos: Realización de análisis periódicos para identificar, evaluar y controlar los riesgos asociados a las actividades laborales, con énfasis en la prevención.

Capacitación y Concientización: Implementación de programas de formación continua sobre prácticas seguras, uso de equipos de protección personal (EPP) y gestión de emergencias.

Prevención y Control: Desarrollo de protocolos específicos para la gestión de riesgos ergonómicos, psicosociales, eléctricos y de incendio, entre otros, con la finalidad de minimizar posibles incidentes.

Atención Médica y Bienestar: Promoción de campañas de salud ocupacional, evaluaciones médicas preventivas y actividades que fomenten el equilibrio entre la vida personal y profesional.

Gestión de Emergencias: Establecimiento de planes de respuesta ante emergencias, simulacros periódicos y la formación de brigadas internas capacitadas para actuar en situaciones críticas.

Seguimiento y Evaluación: Monitoreo constante del cumplimiento de las políticas y procedimientos de SST, mediante auditorías internas y la mejora continua basada en los resultados obtenidos.



5

Social





5.

Social

5.1. Inclusión financiera

Santander Consumer Perú ha desarrollado una oferta financiera accesible con el objetivo de integrar a más personas al sistema financiero y facilitar la adquisición de vehículos a través de soluciones diseñadas para diversas necesidades. Nuestro compromiso sigue firme en desarrollar soluciones accesibles, innovadoras y alineadas con los objetivos globales del Grupo Santander, contribuyendo a la movilidad y bienestar de nuestros clientes.

Créditos accesibles y flexibles

En el último año, hemos reafirmado nuestro compromiso con la inclusión financiera, trabajando para que el acceso a un vehículo sea una oportunidad y no un obstáculo para personas de diversos contextos. Gracias a estas iniciativas, en 2024 hemos integrado a 313 personas al sistema financiero formal, abriéndoles puertas a oportunidades económicas y fomentando su desarrollo. Para hacerlo posible, ofrecemos una gama de productos financieros accesibles y flexibles, diseñados para adaptarse a diferentes necesidades y perfiles, incluyendo aquellos con historiales crediticios limitados.





Más allá de ofrecer financiamiento, nuestro propósito es claro: convertir la inclusión financiera en una herramienta de bienestar tangible. No solo proporcionamos créditos, sino que acompañamos a nuestros clientes para que este apoyo se traduzca en estabilidad y progreso en sus vidas.

Digitalización del acceso

Durante este periodo, hemos transformado el acceso al financiamiento vehicular mediante plataformas digitales que empoderan a nuestros clientes, permitiéndoles gestionar su crédito desde cualquier lugar y en cualquier momento. Esta evolución ha derribado barreras geográficas y temporales, acercando soluciones prácticas y eficientes a quienes las necesitan.

A través de estas herramientas digitales, los clientes pueden obtener una evaluación crediticia en cuestión de minutos, descubriendo de forma rápida y sencilla si califican para un crédito. Además, la gestión completa del financiamiento se realiza por canales en línea, eliminando la necesidad de visitas presenciales y agilizando cada etapa del proceso. Con estas innovaciones, no solo simplificamos el acceso al crédito, sino que ofrecemos a nuestros clientes mayor control, comodidad y rapidez para hacer realidad sus proyectos.

Las mujeres y su acceso al financiamiento vehicular

En 2024, hemos avanzado en nuestro propósito de inclusión financiera con un enfoque especial en las mujeres, reconociendo su rol clave en la sociedad y la economía. Durante este año, otorgamos financiamiento a 4,508 mujeres, de las cuales hemos incluido financieramente a 124, promoviendo su movilidad, independencia y crecimiento económico. Esta cifra no solo refleja nuestro alcance, sino también el impacto transformador de dar acceso a herramientas financieras a quienes históricamente han enfrentado mayores barreras.

La inclusión financiera de las mujeres significa más que facilitar créditos: es abrir puertas a oportunidades de desarrollo personal y familiar, fortalecer su autonomía y contribuir a la reducción de brechas de género. A nivel social, este esfuerzo resuena como un paso hacia comunidades más equitativas y prósperas, donde ellas pueden invertir en sus proyectos, mejorar su calidad de vida y convertirse en agentes de cambio.

Reafirmamos nuestro compromiso de diseñar productos que respondan a las necesidades y cosmovisión de cada público, entendiendo que las mujeres tienen realidades y prioridades diversas. Con soluciones pensadas en su día a día, buscamos no solo satisfacer una demanda, sino acompañarlas en la construcción de un futuro más sólido y empoderado, consolidando así nuestra visión de una inclusión financiera con sentido humano.

5.2. Educación financiera

El compromiso de Santander Consumer Perú con la educación financiera ha cobrado fuerza a través de un plan de contenido educativo en redes sociales, enfocado en promover buenas prácticas financieras y empoderar a sus clientes. Detalles del programa:

Temas clave: Gestión de deudas, planificación financiera personal, uso inteligente de tarjetas de crédito y beneficios del financiamiento vehicular.

Metodología: Contenidos en formatos dinámicos como videos cortos, infografías y publicaciones interactivas que son fáciles de entender y aplicar.

Impacto orgánico: El plan ha generado una notable participación en redes sociales, con comentarios positivos de los usuarios y una creciente audiencia. Esto demuestra la efectividad de la estrategia y la relevancia de los temas abordados. A través de esta iniciativa, Santander Consumer Perú fomenta una relación más sólida y de confianza con sus clientes, ayudándolos a tomar decisiones informadas sobre sus finanzas.

5.3. Impulso a las PyMEs

Las pequeñas y medianas empresas (PyMEs) son un motor esencial de la economía peruana, y Santander Consumer Perú se dedica a impulsar su crecimiento mediante soluciones financieras diseñadas para sus necesidades específicas. Entre las iniciativas más destacadas se encuentran:



Financiamiento para vehículos comerciales: Santander Consumer ha apoyado a **168 MyPEs** con productos pensados para la adquisición o renovación de vehículos destinados a logística, distribución o servicios. Estas opciones incluyen:

- **Tasas competitivas** que aseguran un acceso asequible al financiamiento.
- **Plazos flexibles de hasta 72 meses**, alineados con los ciclos económicos de las empresas.
- **Condiciones accesibles como cuotas iniciales desde el 20%**, con posibilidad de integrar seguros y accesorios en el plan de pago, facilitando la gestión operativa de los negocios.

Créditos para trabajadores independientes: Orientados a personas del régimen de tercera categoría, estos créditos permiten adquirir vehículos clave para actividades económicas como transporte de mercancías. Con enganches desde el 10% y financiamiento de hasta el 90% del valor del vehículo, según las alianzas establecidas, este producto fortalece la capacidad productiva de los emprendedores.

Santander Consumer Perú complementa estas soluciones con beneficios adicionales, como promociones exclusivas a través de alianzas con concesionarios y marcas automotrices, así como medios de pago prácticos y seguros asociados a sus créditos.

Estas acciones posicionan a la entidad como un socio estratégico para las PyMEs, contribuyendo a la generación de empleo y al fortalecimiento del tejido empresarial del país con un enfoque en flexibilidad, accesibilidad y crecimiento sostenible.

5.4. Responsabilidad social

Por primera vez, se incluye y fomenta una cultura de **Responsabilidad Social** en nuestros colaboradores, creando el grupo de Santander Voluntarios a nivel corporativo, aumentando en **75% los voluntarios**. El plan de trabajo fue cumplir todas las aristas planteadas por el Grupo: **Social, Educación, Poblaciones vulnerables, Ambiental y Salud**.



6

Ambiental





6.

Ambiental

6.1. Finanzas Sostenibles

Desarrollo de Productos Financieros Verdes: Santander Consumer Perú ha ampliado su oferta de productos financieros diseñados para promover prácticas responsables y sostenibles. Esto incluye préstamos verdes destinados a financiar proyectos que contribuyen a la preservación del medio ambiente, como la adquisición de vehículos eléctricos y la implementación de tecnologías limpias en pequeñas y medianas empresas.

Movilización de Fondos para Inversiones Sostenibles: En línea con los objetivos globales del Grupo Santander, la entidad en Perú ha contribuido a la movilización de fondos destinados a inversiones verdes, apoyando proyectos que buscan mitigar los efectos del cambio climático y promover el desarrollo sostenible en el país.

6.2. Riesgos ESG

Integración de Criterios ESG en la Evaluación de Riesgos: Santander Consumer Perú ha incorporado criterios ESG en sus procesos de evaluación de riesgos, asegurando que las decisiones de inversión y financiación consideren factores ambientales, sociales y de gobernanza. Esta integración permite identificar y mitigar riesgos potenciales asociados con prácticas no sostenibles.

Políticas de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales: La entidad ha adoptado políticas claras para evaluar y abordar riesgos ambientales y sociales en sus operaciones, alineándose con los estándares internacionales y las mejores prácticas del sector financiero. Estas políticas incluyen la exclusión de financiamiento a proyectos que puedan tener un impacto negativo significativo en el medio ambiente o en comunidades vulnerables.





6.3. Plan de Gestión Ambiental

Reducción de la Huella de Carbono: Santander Consumer Perú ha implementado medidas para reducir su huella de carbono, incluyendo la optimización del consumo energético en sus instalaciones y la promoción de prácticas laborales sostenibles entre sus empleados. Estas acciones forman parte de un plan más amplio para alcanzar la neutralidad en emisiones de carbono en los próximos años.

Educación y Sensibilización Ambiental: La entidad ha llevado a cabo campañas de educación y sensibilización dirigidas a sus clientes y al público en general, fomentando la adopción de prácticas sostenibles y la conciencia sobre la importancia de proteger el medio ambiente. Estas iniciativas buscan generar un impacto positivo en la comunidad y promover una cultura de sostenibilidad.

Revisa las acciones que **Santander Consumer** despliega para el cuidado del medio ambiente:



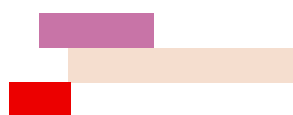
INICIATIVAS ESG



7

Gobernanza

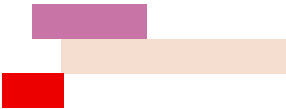




7.

Gobernanza





Composición del Directorio

Nombre del personal	Nacionalidad	Cargo	Fecha de Inicio	Independiente
Oechsle Bernos, Juan Pedro	Perú	Presidente del Directorio	30/03/2023	No
Arroyo Rizo Patrón, Félix Javier	Perú	Director	30/03/2023	Si
Mata Huerta, Miguel Arturo	Chile	Director	30/03/2023	No
Gonzalo Rose, David	España	Director	30/03/2023	No
Vares Torres, Angel	España	Director	30/03/2023	No
Pastor Horna, Diana Elizabeth	Perú	Director	30/03/2023	No
Morante Ormeño, Carlos Americo	Perú	Director Suplente	30/03/2023	No



Anticorrupción ¿Qué hacemos?

En el 2024 obtuvimos nuestra Certificación Antisoborno por 4to año consecutivo, renovando así nuestro compromiso ético para construir un Santander más justo y confiable.

Prevención de Lavado y Financiación del Terrorismo (PLAFT)

En Santander Consumer, la **Gestión de Prevención de Lavado Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLAFT)** se desarrolla en estricto cumplimiento del marco regulatorio local. Además incorporamos las mejores prácticas en la materia, fortaleciendo nuestros estándares de control. Todo ello, con el respaldo y orientación del Grupo Santander

Transparencia fiscal

Las principales normas tributarias aplicables a la Santander consumer son las siguientes:

- **Beneficiario final .-** Mediante el Decreto Legislativo No. 1372, se establecieron las normas y procedimientos para que las personas jurídicas y/o entes jurídicos, domiciliados y constituidos en el país, respectivamente, informen la identificación de sus beneficiarios finales.
- **Cláusula General Antielusiva** - Dicha norma podrá ser aplicada respecto de los procedimientos de fiscalización definitiva efectuados por la Administración Tributaria, en los que se revisen actos, hechos o situaciones producidos desde el 19 de julio de 2012.

- **Ley del Impuesto a la Renta.**-Están sujetas al impuesto la totalidad de las rentas gravadas que obtengan los contribuyentes conforme a las disposiciones de esta ley. Modificado por el Decreto Legislativo No.1424, cuya vigencia será a partir del 01 de enero del 2019. Se incorpora al crédito indirecto (impuesto corporativo pagado por subsidiarias del exterior) como crédito aplicable contra el Impuesto a la Renta de personas jurídicas domiciliadas, a fin de evitar la doble imposición económica.

- **Decreto Legislativo No.1369,** se establecieron nuevas normas para el tratamiento aplicable a las regalías y servicios a favor de beneficiarios no domiciliados, mediante el cual sólo podrán deducirse como costo o gasto en el ejercicio gravable a que correspondan cuando hayan sido pagadas o acreditadas dentro del plazo establecido por el reglamento para la presentación de la declaración jurada correspondiente a dicho ejercicio.

Conducta del Mercado

Durante 2024, **Santander Consumer** se centró en garantizar el desarrollo de los principios de gestión de conducta, promoviendo una cultura adecuada en la relación con los clientes, alineada con nuestros valores corporativos (sencillo, personal y justo), y asegurando la protección de sus derechos. Se gestionaron y mitigaron los riesgos asociados a la conducta en las diversas fases de nuestras actividades.

En este contexto, se proporcionó al Directorio un informe mensual sobre los avances en la gestión de temas de conducta, así como sobre los riesgos relacionados. Además, el área de Conducta de Mercado reportó de forma trimestral al **Comité de Cumplimiento Normativo Local**. Asimismo, Conducta de Mercado participó mensualmente en el Comité de Comercialización, donde se toman decisiones clave sobre productos, siendo que el Oficial de Conducta de Mercado actúa como Secretario de este foro. Adicionalmente, el Oficial de Conducta presentó trimestralmente a la Gerencia General un informe sobre la gestión de reclamaciones, el cual se trabaja de manera coordinada con el equipo de Experiencia al Cliente.

En lo que respecta a las prácticas de negocio del Santander Consumer, específicamente en el diseño de productos, Conducta de Mercado participa activamente en el Comité de Comercialización y aprueba las campañas comerciales. Asimismo, valida y otorga su conformidad respecto a la publicidad comercial para todos los canales y formatos propuestos por el equipo de **Marketing de Gerencia de Producto y Experiencia al Cliente**. En relación con la comercialización, Conducta de Mercado valida esta actividad de forma previa al lanzamiento de alguna campaña o a algún cambio propuesto. En cuanto al cumplimiento de las condiciones pactadas, Santander Consumer ha implementado un modelo de validación sobre el cobro de comisiones y gastos aplicados a nuestros clientes, asegurando que estos cargos solo se apliquen cuando los servicios hayan sido efectivamente prestados.

Respecto a la transparencia de la información, Santander Consumer promueve una revelación efectiva de la misma antes, durante y después de la contratación de su implementación para asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad del grupo.

Conducta de Mercado realiza una verificación previa de todos los documentos y comunicaciones que serán entregados, suscritos o dirigidos a los clientes, así como de las modificaciones a los documentos vigentes. De igual manera, se asegura de que la información en la página web esté actualizada y de que se informe a los clientes sobre cualquier información relevante, como incidencias o mantenimientos.

Por último, en cuanto a la gestión de reclamos, **Conducta de Mercado** brinda soporte al equipo de **Experiencia al Cliente** y valida la reportería regulatoria relacionada. En caso de incidencias, se proponen oportunidades de mejora a la primera línea de defensa (1LoD) y se realiza el monito

7.2 Análisis y gestión de riesgos

Apetito por riesgo:

El apetito de riesgo es una referencia de la planificación estratégica y de negocio. El Directorio, a través del marco del apetito de riesgo, determina los niveles máximos de cada métrica que forma parte del apetito de riesgos de Santander Consumer. El Directorio aprueba las políticas de riesgo evaluando los niveles de exposición apropiados para la adecuada gestión del grado de concentración de nuestras carteras de crédito.

En 2024, hemos aprobado e implementado nuevas métricas cuantitativas asociadas a volatilidad de resultados, liquidez, costo de conducta y reputacional.

Cultura de riesgo:

Santander Consumer Perú durante el 2024 continuó desplegando el modelo operativo de cultura de riesgo denominada Risk Pro, que es una palanca fundamental en la misión del Grupo Santander de contribuir al progreso de las personas y las empresas en sus distintas filiales. Risk Pro representa, ante todo, la responsabilidad individual de cada empleado sobre los riesgos que asume en su día a día y su contribución a la identificación, evaluación y gestión de todos los riesgos de forma adecuada y responsable. Risk Pro forma parte de todas las etapas del ciclo de vida del empleado; por ello imparte formación sobre los comportamientos de nuestra cultura de riesgo, y nuestro sistema de evaluación del desempeño, MyContribution, asigna a todos los empleados de Santander un objetivo común de riesgo.

Seguimiento y recuperación:

Durante el 2024, el seguimiento periódico ha sido reforzado, lo que trajo consigo un crecimiento sostenible y rentable. Para ello, hemos seguido avanzando en analítica e innovación, monitoreo, con el objetivo de conseguir un crecimiento prudente; nos hemos centrado en el seguimiento de la rentabilidad de las carteras y objetivos de capital con un enfoque prospectivo de la gestión del riesgo para hacer frente al contexto macroeconómico. El área de Recobros y Recuperaciones es una función relevante en la gestión y control de riesgos. En Santander Consumer la gestión de recobro se divide en cuatro fases: irregularidad o impago temprano, recuperación de deudas morosas, recuperación de fallidos y gestión de bienes incautados.

Para la gestión del riesgo irregular, la entidad cuenta con unas técnicas de gestión del riesgo como son las refinanciaciones, reprogramaciones, ampliaciones o reestructuraciones de deuda.

Modelos y metodologías para la Gestión del riesgo de crédito:

En Santander Consumer utilizamos modelos y herramientas estadísticas para la toma de decisiones, seguimiento y evaluación crediticia, lo cual se materializa en los procesos de admisión (scoring), en el análisis de comportamiento crediticio y en el cálculo de pérdidas esperadas. Los modelos son periódicamente monitoreados, auditados y evaluados para asegurar su funcionalidad.

Gestión del Riesgo de Modelos

La gestión del riesgo de modelos en Santander Consumer ha evolucionado significativamente en los últimos años, logrando una alineación con los estándares corporativos y los requerimientos del regulador local (SBS). Para garantizar una adecuada gestión del riesgo de modelos, contamos con una normativa interna que define los principios, responsabilidades y procesos relacionados con su ciclo de vida. Esta normativa abarca aspectos como el inventariado, gobierno, gestión y validación de los modelos. La intensidad de la gestión de riesgos está directamente relacionada con la importancia de cada modelo. Para ello, utilizamos el concepto de tiering, que clasifica los modelos según su relevancia.

En Santander Consumer definimos las siguientes fases en el ciclo de vida de un modelo:



8

Nuestra información financiera y económica





8.

Nuestra información financiera y económica



8.1. Grupo económico

El capital suscrito, autorizado y pagado al 31 de diciembre del 2024 y al 31 de diciembre de 2023 es de **S/172,983,372**, representado por **172,983,372** acciones comunes en circulación, con un valor nominal de **S/1.00** cada una.

Al cierre del 2024, **Empresa de Créditos Santander Consumo Perú S.A.** cuenta con dos accionistas con la siguiente estructura de participación accionaria:

- **Banco Santander S.A.: 99.999999%**
- **Santander Holding Internacional S.A.: 0.000001%**

Dirección y Plana Gerencial



Carlos Morante - Gerente General

Gerente General con más de 25 años de experiencia en liderazgo financiero, habiendo ocupado cargos directivos en destacadas instituciones como Grupo Santander Perú (Director y Presidente), Grupo Scotiabank (CEO), Financiera Crediscotia (CEO), Grupo UTP (CEO), MiBanco (Gerente General), Credicorp LTD (Asesor y Gerente) y IBM Perú S.A. (Asesor de Gerencia). Es un líder experimentado y visionario, enfocado en generar valor para los accionistas y liderar procesos de cambio y innovación, con fortalezas en liderazgo estratégico, gestión de riesgos, optimización de procesos, desarrollo de modelos y herramientas analíticas, gestión de proyectos y procesos de cambio, comunicación efectiva y liderazgo de equipos.



Ilich Asencios - Gerente de Finanzas y Estrategia

Ejecutivo experimentado con más de 10 años de experiencia en liderar equipos de estrategia, finanzas y analytics en instituciones financieras de primer nivel como Scotiabank, CrediScotia y Caja Cencosud. Ha demostrado habilidades en la ejecución de proyectos transformacionales, identificación de oportunidades de crecimiento y ahorro, y aplicación de metodologías ágiles para mejorar la eficiencia y productividad.



Gabriel León - Gerente de Riesgos y Cobranzas Retail

Ejecutivo senior con 25 años de experiencia en liderazgo en la industria bancaria, destacando en gestión de riesgos crediticios, estrategias de optimización de beneficios, implementación de tecnologías de riesgo y desarrollo de modelos analíticos. Ha ocupado cargos directivos en instituciones financieras como Diners Club Perú, Scotiabank Perú y Financiera Crediscotia, liderando equipos y gestionando carteras de hasta USD 10 mil millones.



Katia Zegarra - Gerente de Producto y Experiencia al Cliente

Administradora experimentada con más de 15 años de trayectoria en organizaciones financieras de primer nivel, tanto en banca tradicional como en retail. Su expertise se centra en inteligencia comercial y de riesgos, planeamiento estratégico, desarrollo de nuevos negocios, optimización de procesos y proyectos de inversión. Ha ocupado cargos directivos en instituciones destacadas como Grupo ACP, Grupo Pichincha y Grupo Scotiabank, donde se desempeñó como Jefe de Riesgos, Gerente de Estrategia y Inteligencia de Riesgos, y Subgerente de Inteligencia Comercial.



Reynaldo Pinto - Gerente de Cobranzas y Recuperaciones

Ingeniero con más de 12 años de experiencia en el sector financiero, específicamente en el área de riesgos y análisis de crédito. Ha trabajado en instituciones financieras como Financiera Crediscotia y Banco Alfin, donde ha ocupado cargos de responsabilidad como Subgerente de Ciclo de Vida de Consumo y Gerente de Riesgo de Crédito. Durante su trayectoria laboral, ha logrado mejorar los procesos de riesgo, incrementar la producción y reducir los niveles de riesgo. Algunos de sus logros destacados incluyen la mejora en los índices de riesgo, el incremento en la producción y la reducción de los costos de riesgo. Ha demostrado habilidades en análisis de datos, modelamiento estadístico y toma de decisiones informadas.



Luis Boullon - Gerente de TI

Ejecutivo con más de 25 años de experiencia en Tecnologías de Información en entidades financieras de primer nivel. Ha ocupado cargos directivos en instituciones como Alfin Banco, Compartamos Financiera, Scotiabank Perú y Banco Wiese Sudameris. Su experiencia abarca la gestión de áreas de TI centralizadas, implementación de nuevas plataformas tecnológicas, manejo de proyectos con proveedores locales e internacionales y acompañamiento de fábricas digitales en iniciativas de negocios y ciberseguridad. Ha logrado importantes ahorros y mejoras en la eficiencia y productividad en sus roles anteriores.



Carlos García - Gerente de Gestión del Talento

Profesional en Administración con más de 15 años de experiencia en Gestión Humana y Marketing. Ha trabajado en Banco Santander como Analista de Gestión de Talento y Comunicación Corporativa, y en Asociación Civil Educativa My Home como Analista de Recursos Humanos. También ha ocupado cargos en marketing en Agencia Humano Media Cuenta Oltursa S.A., Nextel y Adiciones S.M. Su experiencia abarca gestión de talento, comunicación corporativa, análisis de clima laboral, estrategias de marketing y retención de clientes.



Manuel Pinzas - Gerente Comercial y Desarrollo de Negocios

Ejecutivo experimentado con más de 10 años de experiencia en el sector financiero, específicamente en banca corporativa y empresa. Ha ocupado cargos directivos en instituciones como Banco Santander Perú y Banco Interamericano de Finanzas, donde ha demostrado habilidades en gestión de carteras, desarrollo de nuevos productos y servicio al cliente. También se desempeñó como Subgerente Comercial Sector Vehicular en Banco Santander Perú.



Cecilia Davila - Subgerente Legal y Cumplimiento Normativo

Abogada con más de 12 años de experiencia en áreas legales del sector público y privado. Ha ocupado cargos directivos en instituciones como Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao, Corfid Corporación Fiduciaria, Conexa Financial Group y Banco Financiero del Perú. Su experiencia abarca regulación de transporte público, inmobiliaria, bancaria y financiera, negociación, redacción e implementación de contratos, y estructuración legal de operaciones financieras y garantías.

8.2 Entorno económico

8.2.1 Crecimiento

En el tercer trimestre del 2024, el PBI ha tenido una variación porcentual de 3.8% interanual y la demanda interna creció un 2.8%.

8.2.4 Tipo de cambio

Al cierre del 2024, el tipo de cambio bancario promedio cerró en 3.76 soles por unidad de dólar, mientras que, al término de septiembre 2024, se situó en 3.71 soles por dólar americano, lo que significa que la moneda nacional disminuyó su valor en un 1.3% entre ambos períodos trimestrales.

8.2.5 Inflación

Según el IPC (var% 12 meses), la inflación cerró en 1.97% en diciembre del 2024.

8.2.6 Tasa referencial BCRP

El BCRP mantuvo la tasa de referencia en 5% para diciembre del 2024.



8.3 Sistema financiero

Colocaciones:

En diciembre del 2024, los crédito en soles registraron una tasa promedio de 16.45% y el crédito en moneda extranjera obtuvo un 7.83%.

Morosidad:

Al cierre de diciembre 2024, la morosidad del crédito vehicular de Santander Consumer se registró en 2.91%, siendo menor respecto al 4.05% de diciembre 2023, registrado por la SBS.

Utilidad Neta y ROE

Utilidad Neta	PEN 26.4 MM
ROE	12.12%

8.4 Principales indicadores de gestión

8.4.1 Cifras de Consumer

Principales indicadores de rentabilidad	
ROA	1.80 %
ROE	12.12%
Beneficio Neto	PEN 26.4 MM
RCG	14.6 %
Market Share	32 %
Desembolsos vehiculares	13,690

8.4.2 Activos y colocaciones

Composición de Activos	
Cartera de créditos	86.50 %
Otros Activos	4.90%
Cuentas por cobrar	3.30 %
Composición de cartera de colocaciones	
Créditos vigentes	93.89 %
Créditos en Cobranza Judicial	2.63 %
Créditos Vencidos	2.33 %
Créditos Refinanciados	1.16 %

8.4.3 Fondeo y depósitos

Distribución

8.4.4 Margen operacional

PEN 133.2 MM
Ingresos por Intereses
PEN 221.1 MM
Gastos por Intereses
PEN 77.1 MM
Cartera Bruta
PEN 1,317 MM



8.5 Clasificación de riesgo

Clasificación de Riesgo Local	
Calificación Entidad(Moody's)	A-
Calificación Entidad (PCR)	peA
Calificación Segundo Programa de ICP's (Apoyo)	CP-1+ (pe)
Calificación Segundo Programa de ICP's (Moody's)	ML A-1.pe
Calificación Tercer Programa de ICP's (Apoyo)	CP-1+ (pe)
Calificación tercer Programa de ICP's (Moody's)	ML A-1.pe
Primer Programa de Bonos Corporativos (PCR)	peAA+
Primer Programa de Bonos Corporativos - Primera Emisión (Apoyo)	AA+(pe)
Primer Programa de Bonos Corporativos - Segunda Emisión (Apoyo)	AA+(pe)
Primer Programa de Bonos Corporativos - Segunda Emisión (Apoyo)	AA+(pe)

8.6 Estados Financieros

Los activos totales al cuarto trimestre 2024 ascendieron a **PEN 1,401.1 MM** lo que representa una disminución de **PEN 27.7 MM (1.9%)** con respecto a lo registrado en anterior trimestre explicado por una **disminución del Disponible (- PEN 65 MM)** por mayores eficiencias en la gestión de la caja. Las campañas comerciales del último trimestre hicieron que la cartera de créditos vigentes alcanzara la cifra de **PEN 1,236.4 MM** un ligero aumento de 1.70% en comparación con el trimestre anterior **(de PEN 1,215.8 MM)**.

Al cierre del cuarto trimestre 2024 los adeudos y obligaciones financieras alcanzaron los **PEN 1,040.3 MM**, una disminución de **4.98%** respecto al anterior trimestre **(PEN 1,094.8 MM)**. Esto va en línea con la estrategia de colocaciones del último trimestre. Finalmente, el pasivo total ascendió a la cifra de **PEN 1,169.9MM** al cierre de diciembre 2024, con lo que disminuyó en **2.98%** con respecto al trimestre anterior **(PEN 1,205.8 MM)**.

En el cuarto trimestre 2024 se obtuvieron **PEN 53.6 MM** de ingresos por intereses, mayores en **PEN 0.66 MM** al presentado en el tercer trimestre 2024 **(PEN 52.9 MM)**. Cabe mencionar la relevante participación que mantienen los créditos vigentes, los cuales representan al cierre del cuarto trimestre de 2024 el **93.89%** de la cartera total, mientras que los créditos refinanciados llegan a ser **1.16%**, los vencidos son **2.33%** y los créditos en judicial **2.63%**.

En el cuarto trimestre 2024 la empresa registró un **beneficio neto de PEN 8.5 MM**, un aumento significativo de **PEN 1.4 MM** con respecto al trimestre anterior **(PEN 7.0 M)**. Estos beneficios siguen siendo explicados por la administración de los márgenes del negocio, el control de los gastos financieros, el aumento de la penetración del mercado de créditos vehiculares y la estratégica gestión de provisiones que la compañía ha realizado.

Activos:

Cifras en Miles

Activo	2024	2023	2022
	Moneda Nacional	Moneda Nacional	Moneda Nacional
Disponible	10,804	114,679	67,402
Bancos y otras Empresas del Sistema Financiero del País	10,803	114,675	67,398
Otras Disponibilidades	1	4	4
FONDOS INTERBANCARIOS			
INVERSIONES A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS			
INVERSIONES DISPONIBLES PARA LA VENTA			
INVERSIONES A VENCIMIENTO			
CARTERA DE CRÉDITOS	1,211,805	1,275,912	1,139,603
Cartera de Créditos Vigentes	1,235,936	1,273,635	1,137,577
Cartera de Créditos Refinanciados	15,232	20,953	24,611
Cartera de Créditos Vencidos	30,620	49,834	53,410
Cartera de Créditos en Cobranza Judicial	35,152	50,353	20,025
- S/ Provisiones para créditos	-105,135	-118,864	-96,021
DERIVADOS PARA NEGOCIACIÓN			
DERIVADOS DE COBERTURA			
CUENTAS POR COBRAR	46,103	34,058	23,256
Otras Cuentas por Cobrar	46,103	34,058	23,256
BIENES REALIZABLES RECIBIDOS EN PAGO ADJUDICADOS Y FUERA DE USO			
PARTICIPACIONES	7,909	9,525	5,577
Subsidiarias	7,909	9,525	5,577
INMUEBLES, MAQUINARIAS Y EQUIPO (NETO)	1,104	1,296	2,473
INTANGIBLES (NETO)	22,149	18,687	6,414
Otros activos intangibles	22,149	18,687	6,414
IMPUESTOS CORRIENTES	12,367	21,226	13,668
IMPUESTO DIFERIDO	3,821	3,651	3,372
ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA LA VENTA			
OTROS ACTIVOS (NETO)	69,426	65,917	58,969
Total del activo	1,385,490	1,544,951	1,320,735



Pasivos:

Cifras en Miles

PASIVO Y PATRIMONIO NETO	2024	2023	2022
	Moneda Nacional	Moneda Nacional	Moneda Nacional
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO			
FONDOS INTERBANCARIOS			
DEPÓSITOS DE EMP DEL SIST FINAN Y ORG FINANCIEROS			
ADEUDOS Y OBLIGACIONES FINANCIERAS	1,040,276	1,263,425	1,107,067
Adeudos y Obligaciones con Empresas e Instituciones financieras del País	495,978	803,200	690,339
Adeudos y Obligaciones con Emp. Ext y Org. Fin. Inter.	43,546	99,673	124,543
Otros Adeudos y Obligaciones del país y del exterior		25,542	25,535
Valores y Títulos	500,752	335,010	266,650
DERIVADOS PARA NEGOCIACIÓN			
DERIVADOS DE COBERTURA			
CUENTAS POR PAGAR	82,907	39,658	35,030
PROVISIONES	404,172	298,881	119,968
Provisión para litigios y demandas	404,172	298,881	119,968
IMPUESTOS CORRIENTES			
IMPUESTO DIFERIDO	17,418	17,418	16,708
OTROS PASIVOS	13,208	14,222	11,361
TOTAL PASIVO	1,154,213	1,335,021	1,170,285
PATRIMONIO NETO	231,277	209,930	150,449
Capital Social	172,983	172,983	110,809
Reservas	31,882	26,817	25,392
Resultado Neto del Ejercicio	26,412	10,130	14,248
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	1,385,490	1,544,951	1,320,735

Contáctanos

Santander Consumer Perú

Sede Central

Av Rivera Navarrete 475 piso 3, San Isidro
(01) 5195600

Toda comunicación referente a la **Memoria 2024** debe ser dirigida al correo electrónico de la **Gerencia de Inteligencia Comercial y Producto** de Santander Consumer Perú:

marketing@santanderconsumer.com.pe 

Memoria Anual

2024

Anexos



Santander
Consumer

Anexos

Anexos

- 1.1. Tablas de indicadores económicos
- 1.2. Tablas de indicadores sociales

1.1. Tablas de indicadores económicos

Renta fija

Código ISIN	Nemónico	Año - Mes	Cotizaciones 2024				Precio Promedio %
			Apertura %	Cierre %	Máxima %	Mínima %	
PEP16997V190	ECSCP2CP1D	2024-01	99.7710	99.7710	99.7710	99.7710	99.7710
PEP16997V224	ECSCP2CP1E	2024-02	95.8130	95.8130	95.8130	95.8130	95.8329
PEP16997V224	ECSCP2CP1E	2024-03	-.-	-.-	-.-	-.-	96.0028
PEP16997V232	ECSCP2CP1F	2024-09	98.8975	98.8975	98.8975	98.8975	98.8975
PEP16997V240	ECSCP2CP1G	2024-02	94.6756	94.6756	94.6756	94.6756	94.6756
PEP16997V208	ECSCP2CP2A	2024-02	97.9233	97.9233	97.9233	97.9233	97.9233



1.2. Tablas de indicadores sociales

Número de colaboradores por tipo de contrato y género

Género	Tipo de contrato								
	Analista	Asistente	Auxiliar	Coordinador	Ejecutivos	Gerente	Jefe	Jefe Comercial	Subgerente
Masculino	29	4	1	9	7	9	3	5	10
Femenino	18	7	-	7	6	2	7	2	6
Total	47	11	1	16	13	11	10	7	16

Horas de formación por colaborador, 2024

Tema	2024		
	Horas por colaborador	Colaboradores	Total de horas SCP
Capacitaciones Regulatorias	9	132	1188
Capacitación de IA - Innovación	22.5	100	2250
Capacitación de Empoderamiento a la Mujeres	6	50	300
Capacitación de Cyberseguridad - Semana de Cyberseguridad	30	132	3960
Capacticación de Diversidad - Semana de la diversidad e inclusión	6	132	792
Total de horas	73.5		8490

Beneficios Santander With Ü

Nuestro programa de bienestar y beneficios que ofrece un acompañamiento para mejorar la vida personal de nuestros colaboradores, garantizando su bienestar integral. A continuación, presentamos sus **5 pilares y las iniciativas que lo componen.**



Santander With Ü - Tiempo

Entendemos la importancia de gestionar adecuadamente el tiempo para lograr un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal. Por ello, hemos diseñado iniciativas que permiten a nuestros equipos disfrutar de tiempo de calidad con sus seres queridos y dedicarse a sus intereses personales:

Beneficio	Descripción del Beneficio
Birthday Day Off	Disfrutas de un día completo libre para celebrar tu cumpleaños. Tienes la opción de tomar este día en cualquier momento durante tu mes cumpleaños.
Family Day	Valoramos y reconocemos la importancia del tiempo en familia. Por eso, todos nuestros colaboradores tienen acceso a 1 día libre al año para dedicarlo a las personas más importantes.
Cumple Kids	Sabemos que el cumpleaños de los más pequeños genera expectativa en casa, por eso nuestros colaboradores tienen la tarde libre el día del cumpleaños de sus hijos.
MyTime Plus	Para esos trámites que no tenemos tiempo de realizar, damos 2 tardes o mañanas libres al año.
Mudanza Flex	Ofrecemos la flexibilidad que las personas necesitan para dedicar tiempo a su proceso de mudanza.
Sport Flex	Pensando en nuestros deportistas destacados que compiten a nivel profesional, damos la flexibilidad para que entrenen y asistan a sus competencias sin inconvenientes.
Early Friday	Durante la temporada de verano (enero a marzo) nos desconectamos a las 2:00 p.m. los viernes.
Tiempo para detectar a tiempo	Sabemos la importancia de realizar chequeos médicos regularmente, por lo cual damos 1 día libre para asistir a chequeos oncológicos anuales.
Maternidad Plus	Adicional a los 90 días otorgados por ley, brindamos un plus de 5 días útiles y la posibilidad de retomar labores de forma escalonada. La primera semana de retorno, la madre trabajará solo 2 horas, la segunda 4, la tercera 6 y la cuarta en el horario regular de 8 horas.
Wedding Days	Celebramos este día tan especial con nuestros colaboradores y les regalamos 5 días de licencia con goce de haber por matrimonio y/o celebración de unión.
Paternidad Plus	Nuestros papás también reciben un beneficio adicional a los 10 días otorgados por ley, un plus de 10 días útiles.
Degree Plus	Impulsamos el desarrollo y apoyamos a nuestros colaboradores que continúan formándose y enriqueciendo sus conocimientos; por eso, damos 3 días hábiles para la finalización de su titulación o sustentación para grado académico.
Luto	Adicional a los 5 días otorgados por ley, brindamos 5 días útiles adicionales por el fallecimiento de familiar directo o abuelos.

Contáctanos

Santander Consumer Perú

Sede Central

Av Rivera Navarrete 475 piso 3, San Isidro
(01) 5195600

Toda comunicación referente a la **Memoria 2024** debe ser dirigida al correo electrónico de la **Gerencia de Inteligencia Comercial y Producto** de Santander Consumer Perú:

marketing@santanderconsumer.com.pe 