



Impulsar un mundo
más sustentable

2010

Informe de Sustentabilidad y
Comunicación sobre el Progreso



Contenido

| | | | | | |
|-----------------------------------|---|---------------------------|----|----------------------------|----|
| Cifras Relevantes | 1 | Mensaje del CEO | 6 | Nuestras Comunidades | 27 |
| Nuestra Empresa | 2 | Gobierno Corporativo | 10 | Nuestro Medio Ambiente | 36 |
| Nuestra Filosofía | 3 | Nuestro Impacto Económico | 14 | Reconocimientos | 39 |
| Nuestro Modelo de Sustentabilidad | 4 | Nuestros Colaboradores | 18 | Índice GRI y Pacto Mundial | 40 |

Cifras Relevantes

Sobre este Informe

El presente informe muestra acciones y resultados del Grupo Financiero Scotiabank en los ámbitos económico, social y ambiental, alcanzados durante el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2010. Éste es el primer informe, realizado bajo la metodología del Global Reporting Initiative (GRI), en su versión G3.

En Scotiabank mantenemos un diálogo constante con nuestros diferentes grupos de interés; trabajamos por mantener una relación cercana, abierta y transparente, desarrollando estrategias e implementando acciones que nos permitan atender las expectativas de cada uno de ellos.

Para determinar la materialidad del informe, se realizó un proceso de análisis e inclusión de los aspectos más relevantes de la empresa, mismos que fueron determinados con base en el grado de interrelación y el impacto que se tiene con los diversos grupos de interés; la información se recabó mediante el Sistema OptimumCSR, múltiples entrevistas y análisis de diversos documentos.

Para la determinación de la materialidad, análisis, investigación y metodología, se contó con el apoyo de McBride Sustainability.

Nuestro grado de aplicación corresponde a un nivel B.



Nuestra

Empresa



MISIÓN

- Ser el mejor grupo financiero en ayudar a nuestros clientes a mejorar su bienestar financiero, ofreciendo soluciones adecuadas a sus necesidades particulares.
- Ser el grupo con las entidades más eficientes y rentables de México, maximizando el valor para nuestros clientes y accionistas.
- Contar con un equipo humano altamente profesional, creativo y eficiente, comprometido con la clientela y con nuestra comunidad.

VISIÓN

- Ser líder en satisfacer las necesidades del cliente.
- Ser de los grupos financieros más rentables de México.
- Ser un buen lugar para hacer negocios.
- Ser un buen ciudadano corporativo.

FILOSOFÍA

“Un equipo; un objetivo”. El fundamento de esta filosofía es establecer una relación ganadora entre los objetivos del Grupo y sus Entidades, así como aquéllos que persigue cada uno de los empleados; trabajar en equipo y orientados hacia resultados para lograr el éxito juntos.

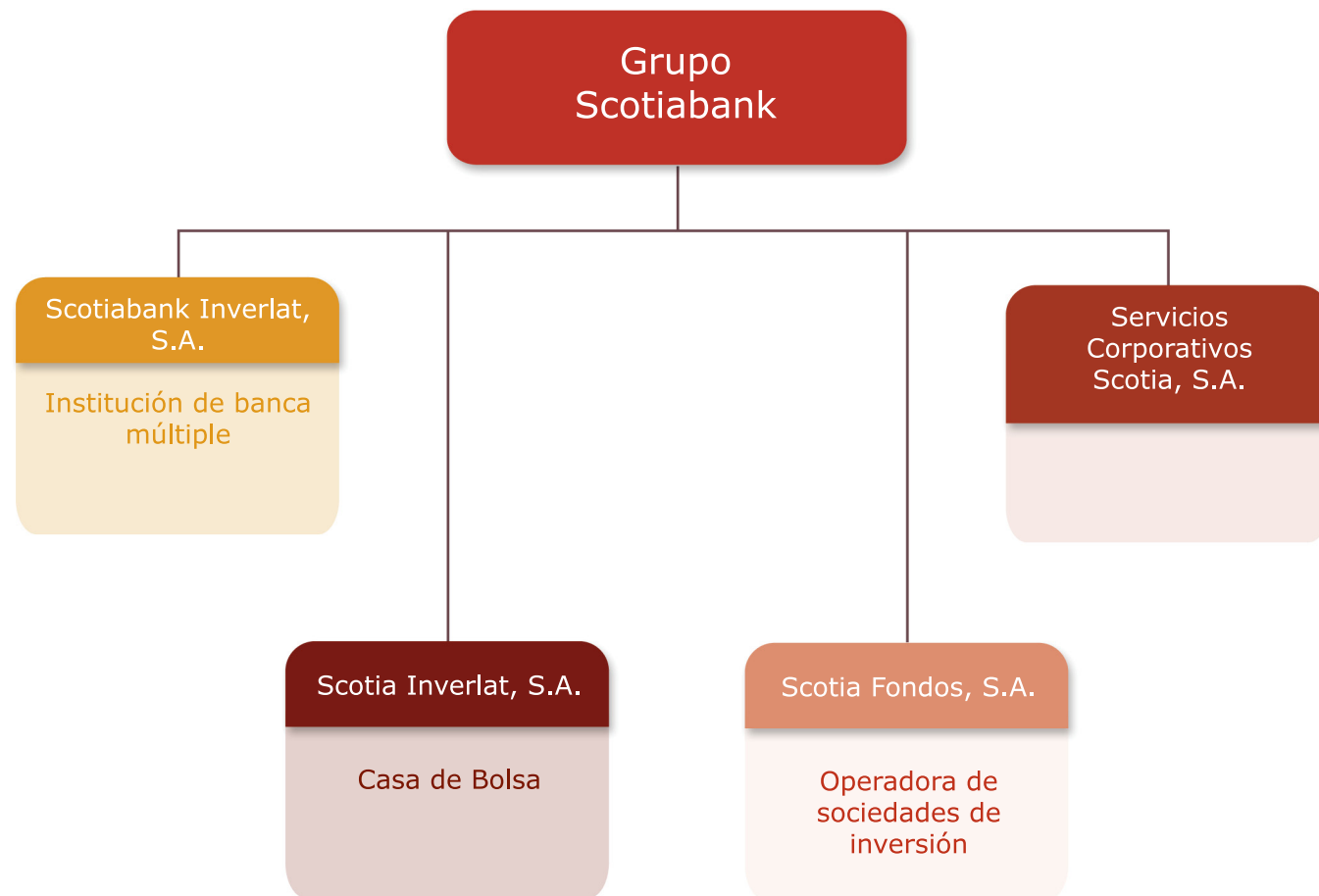


VALORES

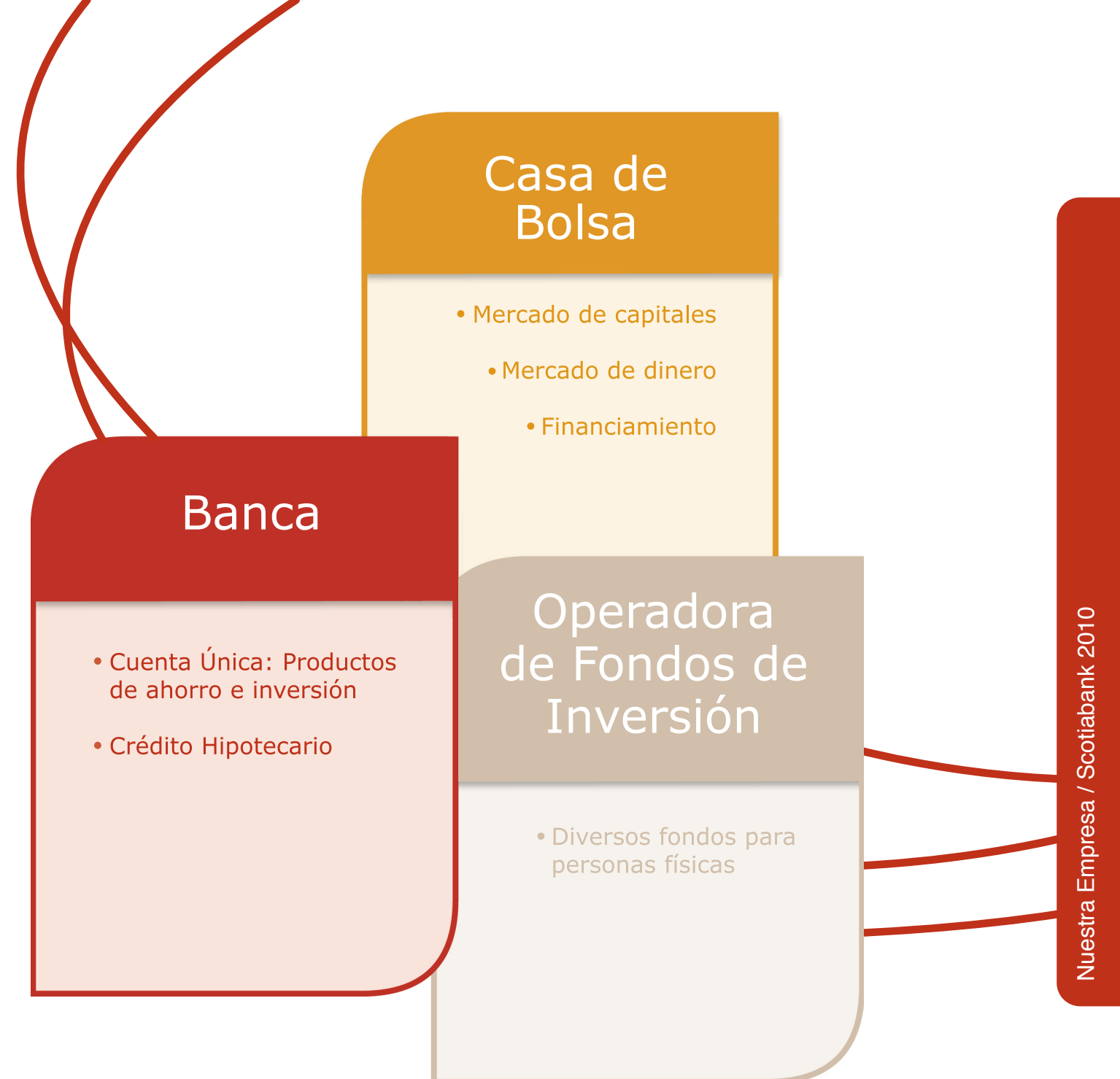
- **Integridad:** Tratar a los demás en forma ética y honorable.
- **Respeto:** Identificarse con los demás y tomar en cuenta sus diferentes necesidades.
- **Dedicación:** Buscar el éxito para los clientes, el equipo y para sí mismos.
- **Perspicacia:** Utilizar los altos niveles de conocimientos para responder de manera activa proponiendo las soluciones adecuadas.
- **Optimismo:** Enriquecer el ambiente de trabajo con su espíritu de equipo, su entusiasmo contagioso y su actitud emprendedora.

Scotiabank fue fundado en Halifax, Nueva Escocia, Canadá, en el año 1832; hoy es una de las principales instituciones financieras en Norteamérica y el banco canadiense con mayor presencia internacional. En México inició operaciones en el año 19xx y, a la fecha, es uno de los principales grupos financieros en el país.

El grupo está conformado de la siguiente manera:



Grupo Scotiabank, ofrece una amplia gama de productos y servicios financieros a personas físicas, medianas y pequeñas empresas y a grandes corporaciones nacionales e internacionales; entre los principales productos, podemos nombrar:



INFRAESTRUCTURA

- 711 sucursales
- 1,498 cajeros automáticos en el país

Scotiabank

impulsa un mundo más sustentable



Estamos comprometidos por impulsar la sustentabilidad, cumpliendo con nuestra responsabilidad económica, social y ambiental, en un marco de diálogo y corresponsabilidad con todos nuestros grupos de interés.

Nuestra sustentabilidad se fundamenta en una continua inversión, innovación y servicio al cliente, así como la constante mejora de nuestro capital humano en todos los ámbitos, el apoyo a la comunidad y el cuidado del medio ambiente; todo ello soportado en las mejores prácticas de gobierno corporativo y un fuerte basamento ético.

En este ejercicio mantuvimos un vigoroso crecimiento en nuestra cartera de crédito, bajo un prudente manejo de riesgos, activos y clientes, los cuales ya alcanzan los 2.5 millones.

En este año 2010 mantuvimos un especial énfasis en nuestro capital humano y en especial en las condiciones laborales, capacitación y desarrollo;

cabe destacar las más de 444 mil horas de capacitación y la procuración de ambientes de trabajo armónicos, incluyentes, diversos y productivos. Es de esta manera como, por séptimo año consecutivo, hemos sido reconocidos por Great Place to Work Institute como una de las mejores empresas para trabajar en México, obteniendo el segundo lugar en el ranking de compañía con las de 5,000 colaboradores; asimismo, fuimos reconocidos por Great Place to Work Institute como uno de los mejores lugares para mujeres que trabajan.

Por quinto año consecutivo, el Instituto Nacional de las Mujeres reconoció a Scotiabank por su modelo de Equidad de Género.

Nuestro apoyo comunitario se vio reflejado en 75 eventos de voluntariado en donde participaron más de 1,309 colaboradores, lo que representa el 13% del total; a este número se sumaron 996 voluntarios invitados, para contabilizar un total de 2,305

Construir un mundo y una institución más sustentable, constituye uno de nuestros objetivos primordiales; para lograrlo partimos de una clara visión, acciones específicas y una continua inversión.

durante 12,317 horas de trabajo. Todo este esfuerzo de llevó a cabo a través de 47 instituciones.

Además se realizaron donativos por más de \$11.4 millones de pesos, los cuales se repartieron entre 25 instituciones, apoyando diversas causas como salud, vivienda, educación y trabajo; de esta forma se benefició a más de 699 mil mexicanos.

Desde 2008 contamos con una Política de Responsabilidad Medioambiental, de ella se desprenden nuestras iniciativas, las cuales en el año 2010 se centraron en el ahorro de energía y, como consecuencia, en disminuir nuestra huella de carbono, uso eficiente del agua y reciclaje de materiales. Nuestro voluntariado ambiental participó en el evento Cinturón Verde, por medio del cual se sembraron más de 24,000 árboles.

Estamos conscientes de nuestra responsabilidad como institución financiera, por ello mantendremos nuestro compromiso por impulsar la

sustentabilidad dentro y fuera de nuestra institución.

DECLARACIÓN DE APOYO CONTINUO AL PACTO MUNDIAL

Desde 2005 estamos adheridos al Pacto Mundial y nuestro apoyo no se limita al cumplimiento de los 10 Principios, buscamos hacer extensiva la práctica con nuestra cadena de valor y comunidades. Por cuarto año consecutivo presentamos nuestra Comunicación sobre el Progreso. En 2011 nos comprometemos a promover una afirmativa agenda social corporativa que abarque los principios del Pacto Mundial.

EVP, Nicole Reich
Presidente y CEO
Grupo Financiero Scotiabank

Grupos de Interés

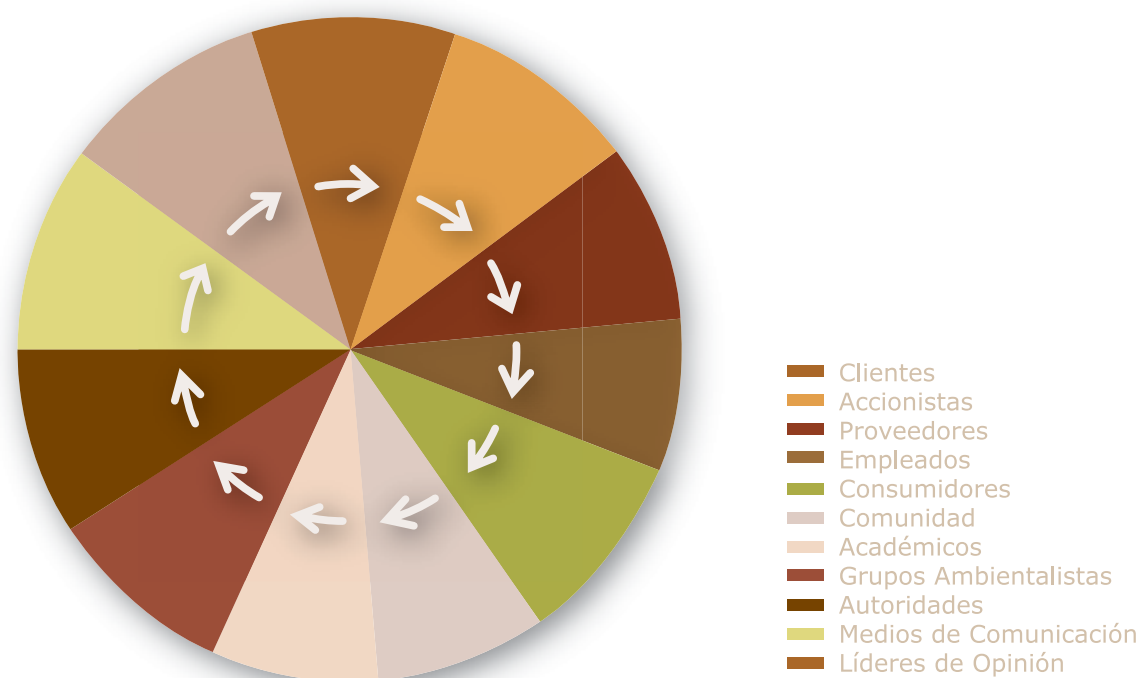
Nuestros grupos de interés están determinados por la interacción e influencia que éstos tienen o pueden tener en el desarrollo de la institución, o por el impacto que lleguen a tener derivado de las distintas actividades de Scotiabank.

El conocimiento profundo de nuestros grupos de interés, la permanente comunicación y un trabajo basado en el respeto, el mutuo entendimiento y la corresponsabilidad, son aspectos que norman nuestra relación y aseguran el generar resultados positivos para todos.

En nuestros grupos de interés se centra la razón de ser de Scotiabank y por ende todas sus acciones, ya que son éstos los determinantes de la sustentabilidad de la institución.

Los medios con los que contamos para conocer y comunicarnos con nuestros diversos grupos de interés son muy variados; van desde estudios de mercado y satisfacción del cliente y clima laboral, hasta líneas de atención y de denuncia, encuentros, página de Internet, entre otros.

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS



Pacto Mundial y Metas de Desarrollo del Milenio

Desde 2005 nos adherimos al Pacto Mundial y como parte de nuestra estrategia de negocio hemos desarrollado acciones y programas con el fin de cumplir con los principios del mismo. De igual forma, nuestras actividades financieras y las inversiones realizadas en la comunidad nos han permitido avanzar en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio; de acuerdo con los resultados presentados en UN Global Compact Leaders Summit, nuestras actividades han contribuido de manera particular en el cumplimiento de las metas 1 (erradicación de la pobreza extrema), así como en la Meta 7 (asegurar la sustentabilidad ambiental).



Gobierno

Corporativo



Uno de los aspectos que explican el crecimiento y fortaleza de Grupo Scotiabank es su estructura y prácticas de gobierno corporativo, por lo que representan un aspecto esencial de nuestro éxito en el largo plazo.

Nuestro gobierno corporativo tiene como punto de partida nuestra visión y valores; mientras que su objetivo es asegurar el tratamiento equitativo entre los accionistas, proteger sus derechos e intereses, reconocer el interés de terceros, resolver conflictos de intereses, asegurar una revelación adecuada de información; plantea objetivos, aprueba y vigilar el cumplimiento de estrategias de la institución, además de evaluar los resultados operativos y financieros del Grupo, entre otras tareas.

Es así como nuestro gobierno corporativo cumple una función esencial para nuestra sustentabilidad, al velar desde una perspectiva integral el desempeño económico, ambiental y social de la institución.

Nuestra estructura de gobierno corporativo está constituida de la siguiente manera:

- Consejo de Administración
- Comité de Crédito
- Comité de Riesgos
- Comité de Auditoría
- Comité de Comunicación y Control
- Comité Estratégico de Pensiones y Remuneraciones
- Comité Técnico del Fideicomiso de Planes de Pensiones y de Retiro de Empleados
- Comité de Gobierno Corporativo
- Comité de Comunicación y Control para Prevenir Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita

El Consejo está integrado por personas con un gran conocimiento en muy diversos ámbitos de la actividad económica y una amplia experiencia; se compone por once miembros de los cuales cinco son independientes.

| | |
|--|--|
| Presidente Peter Christopher Cardinal | Vicepresidente Carlos Muriel Vázquez |
| Representantes de la Serie "F" en el Consejo de Administración de la Sociedad | |
| Consejeros Independientes Thomas Heather Rodríguez Carlos Muriel Vázquez | Javier Pérez Rocha Federico Santacruz González |
| Miembros Propietarios Consejeros Pedro Sáez Pueyo Peter Christopher Cardinal Anatol von Hahn | Miembros Suplentes Pablo Pérezalonso Eguía Gonzalo Rojas Ramos José Del Águila Ferrer |
| Consejeros Funcionarios Nicole Reich De polignac | Pablo Aspe Poniatowski |
| Representantes de la Serie "B" en el Consejo de Administración de la Sociedad | |
| Consejeros Independientes Patricio Treviño Westendarp Robert Hemuda Debs Juan M. Gómez Chávez | Jorge F. Sánchez Ángeles Eduardo Trigueros Gaissman Arturo D'Acosta Ruiz |
| Consejeros Funcionarios Felipe de Yturbe Bernal Jorge M. Di Sciuлло Ursini | Alberto Miranda Mijares Diego Pisinger Alter |
| Representantes de la Serie "F" en el Órgano de Vigilancia de la Sociedad | |
| Comisarios Guillermo García-Naranjo Álvarez | Ricardo Delfin Quinzaños |
| Representantes de la Serie "B" en el Órgano de Vigilancia de la Sociedad | |
| Jorge Evaristo Peña Tapia | Jorge Orendain Villacampa |
| Secretario Jorge M. Di Sciuлло Ursini | Prosecretario Mónica Cardoso Velázquez |

Nuestro presidente, además ocupa el puesto de Executive Vice President, International Banking Latin America.

Nuestros accionistas pueden comunicarse con el Consejo de Administración y a través de la Asamblea de Accionistas, máximo órgano de comunicación de la institución; mientras que los colaboradores cuentan con la Cadena de Comunicación, nuestro canal institucional mediante el cual los colaboradores pueden resolver dudas y quejas de su área de trabajo, así como denunciar incumplimientos en las Pautas de Conducta en los Negocios. En esta cadena se encuentra Oficina del Ombudsman Interno, una instancia completamente independiente, confidencial e impar-

cial, disponible para cualquier colaborador que tenga problemas relacionados con su trabajo. El Ombudsman interno reporta directamente al Director General de Scotiabank y trabaja con independencia de las otras áreas, pues no forma parte de la estructura organizacional.

Ética

Contamos con seis pautas de conducta, las cuales norman el comportamiento cotidiano de todos nuestros colaboradores:

- Cumplir las leyes vigentes en los países donde operamos.
- Evitar colocarse o colocar a Scotiabank en una situación de conflicto de interés
- Comportarse con honestidad e integridad.
- Respetar la confidencialidad y proteger la integridad y seguridad de los activos, comunicaciones, información y transacciones.
- Tratar con justicia, equidad y profesionalismo a todas las personas que tengan relaciones con Scotiabank, ya sean clientes, proveedores, empleados u otros.
- Respetar nuestros compromisos con las comunidades donde operamos.

Además del cumplimiento de nuestras pautas éticas, por disposición expresa de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, se dispone del manual de información Privilegiada y Conflicto de Intereses, el cual regula los siguientes aspectos:

- 1.- Inversiones de empleados y consejeros
- 2.- Control y manejo de información privilegiada
- 3.- Actividades externas de negocio de los empleados
- 4.- Manejo de otros conflictos de interés; el manual de referencia se presenta ante la Comisión Nacional Bancaria y de Valores para su autorización

Nuestras pautas éticas, son del conocimiento y apego obligatorio para todo nuestro personal, difundándose además a nuestros grupos de interés; para su difusión se utilizan diversos medios.

MEDIDAS ANTICORRUPCIÓN

El 100% del personal debe cursar y aprobar anualmente, el curso de procedimientos anticorrupción; éste se ofrece en línea y se divide en cuatro niveles. Los empleados en sucursales participan además, en un Rally, en el cual se conforman equipos por sucursal liderados por su director; el equipo ganador recibe un reconocimiento por su desempeño en el tema. De igual manera nuestros colaboradores, atienden un curso en derechos humanos, con una

duración de tres horas; en 2010 fueron capacitados 9,000 colaboradores. Este esfuerzo se extiende hacia nuestra cadena de valor; los contratos con proveedores de servicios incluyen criterios sobre derechos humanos, en 2010 se firmaron 45. De la misma manera, el total del personal de seguridad que se contrata, recibe formación en el tema, en 2010, dicha formación se ofreció a 375 personas.



Los requisitos en materia de derechos humanos se exigen a las empresas externas de seguridad con las que trabajamos.

Además contamos con un área y personal dedicado a promover y monitorear nuestro desempeño ético a partir de evaluaciones anuales.

Impacto

Económico



La constante inversión es fundamental para nuestra competitividad y crecimiento, a la vez que funge como impulsor del desarrollo económico de México.

Inversión

En el año 2010 invertimos más de xxx millones de pesos en incrementar nuestra infraestructura, mejorar nuestro servicio, así como capacidades humanas y técnicas; lo que se tradujo en apuntalar nuestra sustentabilidad económica. Esta inversión devino en una importante derrama económica que benefició a diversos sectores productivos, tales como sistemas, comunicación, construcción, publicidad, ente otros.

EMPLEO

El empleo es un actor muy relevante en el bienestar social, factor fundamental de la competitividad y, por lo mismo, de la sustentabilidad de la institución; por ello en Scotiabank el factor humano es una prioridad estratégica.

Nos ocupamos en contar con un excelente clima laboral, el cual es resultado de diversas iniciativas, entre las que destacan: el respeto, la abierta comunicación, el plan de compensación, el comportamiento ético, planes de desarrollo, la promoción de la igualdad de género y la autonomía de la mujer en concordancia de los objetivos de desarrollo del milenio de Naciones Unidas y la puesta en marcha de las mejores prácticas dentro de Scotiabank a nivel mundial; contamos además con un índice de compromiso de los empleados y estudios de clima laboral.

Nuestro compromiso para con nuestro personal ha sido reconocido al alcanzar el segundo lugar en Great Place to Work y el noveno lugar en el Super Empresas.

La plantilla laboral del grupo en el año 2010 fue de 10,114, observando un crecimiento del 10.7% respecto al año 2009.

PROVEEDORES

Buscamos relaciones de largo plazo con nuestros proveedores, bajo una perspectiva de mutuo beneficio y contamos con un proceso para su selección, en donde los principales aspectos a considerar son; calidad del bien o servicio, cumplimiento de requerimientos legales, costo, capacidad financiera, infraestructura, pauta de conducta y cumplimiento de de seguridad social, entre otras. La institución no cuenta con una política que privilegie la proveeduría local.

El número de proveedores en 2010 fue de 313, los cuales se enmarcan en muy diferentes sectores económicos, donde las negociaciones de precios y condiciones se encuentran determinadas por una política de proveeduría que tiene como base nuestras pautas éticas y el cumplimiento de la ley.

PUBLICIDAD

Nuestra actividad publicitaria se enmarca en cumplimiento de las disposiciones legales aplicables, en nuestras pautas éticas y en el respeto a los derechos humanos; tenemos un especial cuidado en la explicación de los beneficios e implicaciones de nuestros servicios y productos financieros, como parte de nuestra responsabilidad social, ya que de su completa comprensión derivará una mejor toma de decisiones y su buen uso, lo que necesariamente se traducirá en la satisfacción del cliente al maximizar sus beneficios. Todo ello redundará en un positivo impacto económico, social y ambiental.



CLIENTES

Nuestros clientes son en esencia nuestra razón de ser, por ello nuestra filosofía de trabajo y operación está basada en ellos, bajo una visión que hemos denominado Clientecentrismo, lo cual se ha traducido en una mayor calidad de nuestros servicios y productos, llevando a nuestros clientes a calificarlos como los mejores del sector. En apoyo de esta visión, a fin de defender a nuestros clientes contamos con un ombudsman que, al mantener una gran

eficacia, ha contribuido en la mejora de nuestros servicios, solución de diferencias y, en su conjunto, acrecentando nuestra imagen con los clientes.

En el año 2010 atendimos a 2.4 millones de clientes, mediante una moderna infraestructura de 710 sucursales, de las cuales 90 son incluyentes al contar con facilidades para personas con capacidades diferentes.

Contamos con un área de Agronegocios la cual se enfoca a resolver las necesidades financieras de empresas de la rama agropecuaria y en específico en brindar apoyo crediticio a toda la cadena de valor del sector Agroalimentario, desde el productor primario -pasando por la industrialización de los productos- hasta llegar a la comercialización para su posterior venta al consumidor final.

Estos apoyos fomentan la competitividad de nuestros clientes al financiar animales o cultivos con alto valor genético, el cual genera mayor rentabilidad para las empresas al incrementar su nivel de productividad por hectárea o conversión alimenticia. De igual manera pueden utilizarse para compra de maquinaria y equipo con tecnología de punta y promover la apertura de nuevos negocios o impulsar el crecimiento del negocio existente.

Un ejemplo de estos apoyos es la Alianza establecida con Tyson de México, mediante

la cual los pequeños productores de áreas rurales de la Comarca Lagunera, pudieron incorporarse a la Red Avícola gracias a que contaban con insumos de calidad, asistencia técnica, capacitación y acceso a la tecnología y el mercado.

Además disponemos de sucursales para la atención a las poblaciones de baja densidad o marginadas; los criterios que desarrollamos para la ubicación de las mismas se basan en estudios del área de influencia y en el análisis de datos sociodemográficos y económicos.

| Cifras en millones de pesos | Scotiabank | | |
|---|---------------|---------------|---------------|
| Valor económico directo agregado | 2008 | 2009 | 2010 |
| Ingresos netos | 8,938 | 9,308 | 10,427 |
| Ingresos por productos | 3,184 | 2,230 | 2,153 |
| Venta de activo | - | - | - |
| TOTAL | 12,167 | 11,538 | 12,579 |
| Valor económico distribuido | | | |
| Gastos de administración y promoción | 7,798 | 8,624 | 9,105 |
| Otros gastos | 194 | 150 | 145 |
| Impuestos | 1,103 | 771 | 714 |
| Inversiones sociales y comunitarias | - | - | - |
| TOTAL | 9,095 | 9,545 | 9,964 |
| Valor económico retenido | 3,072 | 1,992 | 2,615 |
| Valor económico retenido / Valor económico creado | 25.5% | 17.27% | 20.79% |

Nuestros

Colaboradores



Trabajamos para crear las mejores condiciones de trabajo, ya que de ello depende la satisfacción del cliente y por ende nuestra sustentabilidad.

Nuestros colaboradores son la base que da solidez a nuestra institución, son el pilar que cimienta el desarrollo de nuestra empresa; en este sentido buscamos crear espacios de convivencia armónica para que su desempeño se lleve a cabo en las mejores condiciones y puedan con ello ofrecer a nuestros clientes el servicio y la calidad que merecen.

Las cifras 2010 muestran un claro compromiso hacia la institución y quienes formamos parte de ella.

| | |
|--|--------|
| Empleos generados en el año | 1,024 |
| Total de trabajadores de la organización | 10,114 |
| Colaboradores con contrato eventual | 108 |
| Colaboradores de planta | 9,029 |
| Colaboradores de jornada completa | 8,962 |
| Colaboradores de jornada parcial | 175 |

ATENCIÓN A LA SALUD

Proporcionamos a nuestros empleados, así como a sus beneficiarios legales (hijos, cónyuge, padres), atención médica, quirúrgica, farmacéutica y hospitalaria bajo un esquema que sustituye los servicios que ofrece el Instituto Mexicano del Seguro Social por una red de servicios médicos particulares contratados por el banco para este fin.

La atención que se proporciona no se limita a padecimientos graves, sino a la atención integral en sus áreas de prevención, diagnóstico oportuno, tratamiento y control de enfermedades y rehabilitación.

Anualmente se lleva a cabo la revisión salarial del contrato colectivo; asimismo, la revisión contractual se realiza cada dos años. Una vez definidos los acuerdos, se comunican a los empleados por diversos medios.

Empleados cubiertos por un contrato colectivo respecto a la cifra total de empleados:

| | |
|------------|--------|
| Número | 10,114 |
| Porcentaje | 100% |

Los servicios incluyen la atención del niño sano, vacunación, supervisión del embarazo, control de la fertilidad, detección oportuna de cáncer, detección y control de enfermedades crónico-degenerativas.

Se ofrece un espacio electrónico de información médica con enfoque preventivo (e-live) y una línea telefónica de apoyo, mediante la cual los colaboradores reciben atención personalizada respecto a problemas de carácter emocional, estrés, trámites personales y conflicto laboral.

El cuidado y la atención al personal en nuestra institución no está restringida

dar atención médica, contamos también con un documento que certifica el cumplimiento de las medidas óptimas de seguridad e higiene, llevadas a cabo de manera trimestral y supervisadas por las Comisiones Mixtas de Seguridad e Higiene.

PLANES DE RETIRO

Incluimos dos tipos de planes en el Grupo, uno de Beneficio Definido (BD) y otro de Contribución Definida (CD).

Plan de Beneficio Definido

En este plan los beneficios se calculan en función del salario y la antigüedad del empleado; la elegibilidad para recibir estos beneficios, se calcula con base en la edad y la antigüedad del empleado. Este beneficio es complementario a la pensión del Seguro Social, por lo cual se consideran dos pilares para la generación de la pensión: la que recibirá por parte de la empresa y la que el Seguro Social le otorgue. Se brinda una pensión vitalicia a los empleados que cumplan las siguientes características: 55 años de edad y 35 años de servicio o bien 60 años de edad y 5 años de servicio.

Este tipo de planes se financian en el largo plazo, ya que son planes donde se pacta un beneficio que se pagará en el futuro. La aportación anual se basa en un estudio actuarial y considera una serie de supuestos tanto financieros como demográficos que reflejan el valor del dinero en el tiempo, incrementos salariales así como las probabilidades de pago del beneficio.



El Plan de Contribución Definida

Se basa en función del salario y de los porcentajes de las aportaciones tanto de los empleados como la empresa; considera los años de contribución al plan. Este plan considera tres pilares para la acumulación de capital del jubilado: aportaciones de la empresa, aportaciones del empleado y, como complemento, la pensión del Instituto Mexicano del Seguro Social; otorga un pago en una sola exhibición equivalente al saldo acumulado por aportaciones de la empresa, que equivalen a un 5%, y del empleado, 7.5%, más los intereses generados. En ningún caso la suma de las aportaciones de la empresa y del empleado podrán exceder el 12.5% del salario. Los empleados que cumplan 55 años de edad son elegibles para recibir este beneficio. Las aportaciones se realizan mensualmente considerando los porcentajes definidos para ello.

Las aportaciones de la empresa a los fondos de retiro en 2010 ascendieron a \$174,698,943.00. Llevamos a cabo estudios de cobertura de activos respecto a los pasivos generados por los planes de pensiones, dichos cálculos se realizan bajo las provisiones vigentes de los planes, con base en los principios actuariales aceptados, y cumplen con la normativa local e internacional vigente.

Incorporamos programas de apoyo para el personal en proceso de retiro o para quienes por diversas razones abandonan la empresa; estos programas consideran, entre otros temas:

- Planificación de la prejubilación
- Servicio de recolocación
- Ayuda durante el período de transición a la inactividad laboral

Calidad de Vida de la Empresa

Dentro de los objetivos planteados por el Comité de Diversidad y Equidad se desarrollan acciones que buscan promover un Balance Vida y Trabajo, que impacten de manera positiva en una mejora de la productividad de nuestros colaboradores.

Dentro de las acciones desarrolladas se encuentran:

- Balance Vida y Trabajo: Programa Live y Piloto de horarios flexibles
- Campañas de comunicación para prevención de enfermedades
- Mentoring
- Coaching

Destaca la campaña "Mundial con Causa" mediante la cual se realizaron las siguientes acciones:

- Transmisión de partidos de México, en vivo durante los horarios de trabajo.
- Decoración de espacios con mensajes alusivos al futbol, acorde con la cultura organizacional.
- Posicionamiento de mensajes clave de Balance Vida y Trabajo mediante videocápsulas llamadas "Ponte en juego", en las que se daban tips para reducir el estrés e incrementar la salud a través del ejercicio.

Las acciones desarrolladas nos han permitido reducir de manera significativa la tasa de rotación, que para 2010 fue del 9%. Asimismo, favorecen un clima de cordialidad, respeto y compañerismo que se suma a la calidad de servicio que nos caracteriza.

| Grupos de Edad | Mujeres | Porcentaje | Hombres | Porcentaje |
|----------------|---------|------------|---------|------------|
| Menores de 25 | 129 | 2.73% | 130 | 3.06% |
| Entre 26 y 40 | 308 | 6.52% | 254 | 5.97% |
| Entre 41 y 50 | 26 | 0.55% | 48 | 1.13% |
| Mayores 51 | 20 | 0.43% | 23 | 0.54% |

Equidad y Diversidad

En Scotiabank asumimos el compromiso de generar igualdad de oportunidades, así como promover la no-discriminación en todas sus formas.

Entendemos el impacto positivo de la inserción de las mujeres en la economía nacional, por ello como parte de nuestra estrategia de negocio favorecemos un ambiente de equidad y diversidad en nuestro equipo de trabajo y buscamos lograr una mayor retención de mujeres en los puestos de la Alta Dirección.

- 1 Mejores resultados de negocio
- 2 Mayor **compromiso** de los colaboradores
- 3 Mayor **retención** de los colaboradores
- 4 Mayor **satisfacción** de los colaboradores
- 5 Mayor retención de las **mujeres** en puestos de **Alta Dirección**

Desarrollamos un modelo de Equidad y Diversidad



Se constituyó un Comité de Equidad y Diversidad, conformado por ocho ejecutivos representantes de las áreas más importantes en el Grupo. La Dirección Adjunta de Gestión del Talento, Leadership, Equidad y Diversidad, en conjunto con el Comité, son los responsables de la identificación y el análisis del grado de equidad dentro de la Institución, además del desarrollo de políticas e implementación de proyectos a corto, mediano y largo plazo en materia de equidad y diversidad. El Comité tiene como función estudiar, analizar, diagnosticar y

denunciar situaciones de inequidad y discriminación dentro del Grupo; también realiza evaluaciones, recomendaciones y autorizaciones de los objetivos, políticas y proyectos del área, para garantizar un proceso imparcial. Para la realización de sus tareas considera distintos indicadores de diversidad: personas con discapacidad, nacionalidad, sexo, edad, años de antigüedad en la institución, escolaridad, idiomas, estado civil, dependientes, etcétera.

Nuestras acciones en este sentido buscan:

- Incrementar la participación de las mujeres en niveles Gerencia, Subdirección y Dirección de Banco, Casa de Bolsa y Scotia Capital: la acción consiste en analizar la participación de la mujer en los distintos niveles de Grupo, medirla cada trimestre y hacer responsables a los DGA's de su progreso.
- Estipular que la ocupación de puestos no es un asunto de género, sino de competencias, por lo que elegimos siempre al mejor candidato.
- Medir trimestralmente la equidad de género en promociones.
- Fomentar la identificación del talento de personal clave y pool de talento, sin discriminación de género.



POLÍTICAS

Hemos hecho una puntual revisión de nuestras políticas con el fin de mantener y promover la Equidad y Diversidad en todas las áreas. Dentro de las políticas desarrolladas para este fin, podemos mencionar:

- Política de Equidad y Diversidad
- Políticas de Reclutamiento y Selección
- Políticas de Compensación
- Proceso de Cobertura de Vacantes

En 2010 nuestra plantilla se conformó de la siguiente manera:

| Indicadores | Hombres | Mujeres |
|---------------|---------|---------|
| Minorías | 21 | 7 |
| Menores de 30 | 1,757 | 2,648 |
| Entre 31 y 40 | 1,229 | 1,456 |
| Entre 41 y 50 | 1,149 | 723 |
| Mayores de 51 | 412 | 171 |

Capacitación

Impulsamos el desarrollo profesional de nuestros colaboradores mediante diversas acciones que se concentran en las iniciativas Catalyst "Para el Avance de Todos".

Dentro de las iniciativas se desglosan diversas acciones que, sin importar género, raza, preferencia religiosa, etcétera, nos ayudan a:

1. Impulsar la carrera profesional de cada colaborador
2. Hacer conscientes a los colaboradores de que ellos también son responsables de su propio desarrollo profesional.



| Categoría Profesional | No. de hrs. dedicadas a la capacitación | Promedio de formación por colaborador (hrs.) |
|-----------------------|---|--|
| Directores | 5,757 | 28.5 |
| Subdirectores | 18,500 | 29.6 |
| Gerentes | 72,150 | 55.5 |
| Empleados | 347,501 | 9.5 |

"Mi Centro de Aprendizaje" es la plataforma diseñada para que los colaboradores de Scotiabank, a nivel mundial, cuenten con una herramienta que apoye su desarrollo profesional; el sitio ofrece diversos cursos acordes con las necesidades de cada puesto. La plataforma permite, conocer la oferta de cursos, así como la inscripción y administración de los mismos y el seguimiento del progreso de las actividades de aprendizaje (para el colaborador y el supervisor).

Gracias a esta plataforma, los colaboradores pueden planificar la adquisición de competencias, dar seguimiento a su progreso; mientras que los supervisores pueden dar seguimiento a

las actividades del grupo a su cargo, asignar actividades de aprendizaje acordes al Plan de Desarrollo, etcétera.

Mediante "Mi Centro de Aprendizaje", en 2010 se ofrecieron cursos, sumando 443,908 horas de capacitación; los cursos que se ofrecen incluyen los obligatorios de capacitación dirigidos a todo el personal, incluido el de nuevo ingreso y que abordan temas como Código de Conducta, prácticas antilavado de dinero, capacitación en Diversidad y Equidad y medidas de seguridad pública.

Como otra manera de impulsar el desarrollo profesional, ofrecemos apoyo para cursos y programas externos, garantizando el regreso al empleo, una vez concluidos los estudios.

Para el personal directivo se ha desarrollado un curso de Coaching.



Nuestras

Comunidades



- 699,179 mexicanos beneficiados por nuestra ayuda
- Más de \$11,000,000 en donaciones
- Más de \$10,400,000 en recaudación vía cajeros automáticos a varias causas
- Alianza con Cruz Roja para ayuda en terremotos de B.C., Chile, Haití
- Recaudación de fondos entre empleados para desastres naturales en México
- Más de 1,300 voluntarios
- 75 eventos
- Más de 12,300 horas de trabajo
- Alianzas con 52 instituciones de sociedad civil
- Apoyo a más de 22,000 personas en comunidades vulnerables

En Scotiabank entendemos la responsabilidad social como una forma de vida que involucra nuestro acontecer diario. Esta visión trasciende nuestro giro de negocio ya que involucra no sólo al personal interno, sino busca impactar favorablemente a comunidades vulnerables, ubicadas en nuestras zonas de operación. Nuestra filosofía busca contribuir en la mejora de las comunidades donde tenemos presencia, retribuyendo con apoyos económicos o con trabajo voluntario; este apoyo constante requiere del desarrollo de alianzas con instituciones que tienen amplia experiencia en diversos temas de apoyo a comunidades o sectores desprotegidos.

El desarrollo de programas y la gestión de las acciones tienen lugar en el área de Responsabilidad Social Corporativa; las decisiones a este respecto son tomadas por el Comité de Filantropía, quien es responsable

de impulsar el voluntariado y del destino de la inversión social.

Dentro de las campañas realizadas en el año destacan:



MUNDIAL CON CAUSA

En 2010 se llevó a cabo la Copa FIFA 2010, para ello se desarrolló la estrategia "Mundial con Causa", con el fin de fomentar una mayor participación de nuestros colaboradores en el programa de voluntariado;

A partir de esta estrategia se derivaron varias acciones:

Promoción Atínale al Marcador y Apoya una Causa

Es una práctica común durante el periodo mundialista hacer quinielas y pronósticos entre amigos y compañeros de trabajo, por ello diseñamos una promoción masiva dirigida a todos los colaboradores, denominada "Atínale al Marcador y Apoya una Causa", en donde por cada 50 pesos de donativo, que se descontaban directamente de nómina, cada colaborador tenía oportunidad de enviar sus pronósticos del mundial. Se recaudaron \$102,000.00, cantidad que fue donada a la Asociación Mexicana de Lucha contra el Cáncer. Se registraron 1,260 empleados y 1,863 pronósticos fueron inscritos. Los 20 colaboradores con más aciertos obtuvieron un premio.



Venta de desayunos a favor de Daunis y CONFE
 Buscando que nuestros colaboradores disfrutaran de los partidos en el horario matutino, mientras desayunaban, se pusieron a la venta tamales de Daunis, institución que apoya a adultos con Síndrome de Down, así como galletas de CONFE, preparadas por personas con discapacidad; de esta manera se recaudaron fondos para apoyar a dichas instituciones y nuestros colaboradores apoyaron una causa social.



Vístete de Verde

Durante el evento futbolístico, se invitó a los colaboradores a participar en la cuarta Reforestación Scotiabank; quienes se inscribieron durante los partidos, recibieron una playera verde y firmaban una playera gigante, con el slogan "Vístete de verde", haciendo alusión tanto al beneficio brindado al medio ambiente como al apoyo a nuestra selección nacional de futbol. La camiseta gigante se expuso en los comedores durante todo el periodo mundialista. De igual manera, en el medio tiempo de cada partido, los televisores de los comedores transmitieron una serie de videos que difundían mensajes ecológicos respecto al ahorro de energía y agua.



Cápsulas Juega Limpio

Otra acción se refirió a la producción de cápsulas animadas que trataban temas de cumplimiento como:

- Pautas de conducta en los negocios
- Prevención de lavado de dinero y Control de riesgos

Estas capsulas se transmitieron en los medios tiempos de los partidos de México y se programaron en monitores de los elevadores en edificios. En las tres cápsulas se utilizaron conceptos ligados el mundo del futbol; todas se podían identificar con el título "Juega Limpio".

Vínculos con la Comunidad

Gracias al apoyo recibido por parte de nuestros colaboradores y clientes, en 2010 las donaciones ascendieron a un total de \$11,462,000.00, mientras que las campañas de recaudación en ATM sumaron \$10,560,505.00.

Como apoyo a las comunidades, mediante el Programa "Yo Doy", nuestros colaboradores contribuyeron con donativos en especie, los cuáles se entregaron en diversas instituciones. En total se otorgaron 4,720 artículos:

- 450 kits de útiles escolares a niños de la escuela Rey Meconetzin, perteneciente a la red de la Fundación Educa
- 580 cajas de cereal entregadas a la Casa Ronald McDonald
- 1,096 juguetes recibieron distintas Casas Hogar en todo el territorio nacional

Además de 120 pares de zapatos, 2,192 artículos de cocina, 120 sábanas individuales, 110 cobijas, 52 regalos para niñas y niños; gracias a los donativos en efectivo, a través de la Fundación Ojos que Sienten, A.C., se realizaron 120 operaciones de cataratas, 80 trasplantes de córnea, beneficiando a 187,000 personas.



APOYO EN DESASTRES NATURALES

Cuando sucede un desastre natural, se apoya a las familias de los empleados que fueron afectadas mediante despensas, agua, helicóptero en casos catastróficos. 2010 fue un año en el que diversos estados sufrieron afectación por desastres naturales, por ello realizamos colectas entre nuestros colaboradores, se lograron recaudar \$1,843,014.91, los cuáles se distribuyeron de la siguiente manera:

| | |
|--|-----------------------|
| Sismo en Baja California | \$270,775.45 |
| Sismo en Haití | \$708,412.79 |
| Sismo en Chile | \$16,602.29 |
| Inundación en Chalco, Estado de México | \$240,000.00 |
| Huracán Alex, Monterrey, Nuevo León | \$121,495.00 |
| Huracán Karl, Tlacotalpan, Veracruz | \$140,941.02 |
| Huracán Karl, Veracruz, Veracruz | \$344,788.35 |
| TOTAL | \$1,843,014.91 |

Las campañas realizadas en Cajeros Automáticos (ATM) nos permitieron apoyar a las siguientes instituciones:

| | |
|------------------|---------------------|
| Ronald McDonald | \$1,594,965 |
| CONFEE | \$1,857,835 |
| YMCA | \$2,393,090 |
| Un Kilo de Ayuda | \$1,622,150 |
| Bécalos | \$3,162,465 |
| TOTAL | \$10,560,505 |

Mediante alianzas con diversas fundaciones, se apoyó en la construcción de vivienda digna para comunidades marginadas en los estados de Puebla y Estado de México.

En el año la inversión en apoyo a las comunidades se destinó de la siguiente manera:

| Tipo de acción social | Monto Invertido | No. de personas beneficiadas directamente | No. de personas beneficiadas indirectamente |
|-----------------------|-----------------------|---|---|
| Salud | \$2,221,245.00 | 12,610 | 51,966 |
| Trabajo / Educación | \$1,419,101.00 | 7,827 | 44,941 |
| Vivienda | \$353,850.00 | 18 | 84 |
| Medio Ambiente | \$1,126,355.00 | 1,023 | 5,000 |
| TOTAL | \$5,120,551.00 | 21,478 | 101,991 |

Patrocinios

Patrocinamos diversos eventos que impactaron en 6,551 personas.

Educación Financiera



Educación social y financiera para niños

Aflatoun: Educación Social y Financiera

Aflatoun es un programa que entrama tres dimensiones cuyo fin es romper el ciclo de pobreza a través de un programa educativo enfocado en la Educación Social y Financiera, promoviendo junto con niñas, niños y adolescentes la oportunidad de desarrollar conocimientos, habilidades y confianza; donde, además, el sentido de responsabilidad social y financiera los impulse a co-construir una sociedad más equitativa desde el presente, promoviendo el futuro y reconociendo a la niñez como sujeto de derechos y agente de cambio social.

Su concepto integra la educación social y financiera basada en los derechos y responsabilidades de niñas y niños, de manera que ellos mismos encuentren herramientas de empoderamiento y puedan romper ciclos de pobreza.

El programa introduce la educación social y financiera balanceada en los sistemas de educación formal y no formal; es implemen-

tado a través de actividades atractivas y motivadoras para las niñas y los niños, así como clubes donde los participantes proponen actividades y practican el ahorro.

Finalmente conforma una red mediante la cual la secretaría Aflatoun, las organizaciones sociales, las agencias de cooperación y otras organizaciones internacionales trabajan de manera conjunta para lograr que la educación social y financiera sea una realidad para la niñez a nivel mundial.

Con el apoyo de Scotiabank, Aflatoun inició en México un programa piloto en 3 escuelas; dos escuelas se localizan en el Estado de México y una en el Distrito Federal. Los niños y niñas han iniciado sus clubes Aflatoun e hicieron ya sus alcancías.



Alianzas

- Aquí nadie se rinde A.C.
- Asociación Mexicana para la Superación
- Integral de la Familia, A.C.
- Bécalos
- Casa Cuna la Paz A.C.
- Centro Mexicano para la Filantropía
- Centro Prescolar Pasitos
- Confederación Mexicana a Favor de las
- Personas con Discapacidad Intelectual (CONFE)
- Consejo de la Comunicación
- Consejo Nacional, Adopte una Obra de Arte
- Construyendo Comunidades Integrales A.C.
- Cruz Roja Mexicana
- Fundación Educa México, A.C.
- Fundación Infantil Ronald McDonald A.C.
- Fundación León XIII I.A.P.
- Fundación Mexicana para la Planeación Familia
- Fundación Proniños de la Calle I. A. P.
- Fundación Ronald McDonald
- Instituto Superior de Música del Estado de Veracruz
- Mariana Sala I.A.P.
- Naturalia A.C.
- Olimpiadas Especiales de México, A.C.
- Programa YMCA de Desarrollo Comunitario y Asistencia Social, AC.
- Quiera Fundación de la Asociación de Bancos de México, A.C.
- The American School Foundation A.C.
- Un Kilo de Ayuda A. C.
- Unidos somos iguales A.C.

Sucursales Incluyentes

Contamos con 90 sucursales incluyentes que cuentan con instalaciones que permiten atender a personas con algún tipo de discapacidad motriz y visual; asimismo, las sucursales están habilitadas para contratar a personas con algún tipo de discapacidad motriz. Nuestros ATM cuentan con un sistema para que una persona con discapacidad visual pueda realizar su operación bancaria por sí misma.

Voluntariado

Durante el año llevamos a cabo 75 eventos nacionales de voluntariado, en los cuales participaron 1,309 colaboradores que representan el 13% de la familia Scotiabank; adicionalmente se sumaron 996 voluntarios invitados, con lo que se consiguió un total de 2,305 voluntariados, logrando 12,317 horas de voluntariado generadas.

- 25 instituciones de la sociedad civil fueron beneficiadas con algún donativo
- 5 instituciones de beneficencia cuentan con la participación de directivos Scotiabankers en sus patronatos
- 47 instituciones en todo el territorio mexicano recibieron a los voluntarios Scotiabankers
- Población beneficiada con estas actividades: 75% niños y 25% otros sectores

PRESERVACIÓN DE LA CULTURA

Durante la trigésima entrega de reconocimientos de la Sociedad Defensora del Tesoro Artístico de México A.C., Scotiabank recibió un galardón por los trabajos de restauración y conservación de la sucursal ubicada en av. 2 Poniente no. 106, colonia Centro, en Puebla, Puebla.

Ciudadanía Corporativa

Nuestra adhesión al Pacto Mundial, fue reafirmada en este año y nuestra participación no se reduce únicamente al envío anual del reporte; Nicole Reich, nuestra Presidenta, es miembro del Comité Directivo y durante el Leader Summit 2010 realizado en la ciudad de Nueva York, tuvo una participación en la que reflexionó acerca de las acciones que las instituciones bancarias deben realizar en pro de mantener competitividad en el mercado, frente a las cambiantes condiciones y el comportamiento del consumidor. Presentó además diversas acciones sustentables realizadas



en el grupo, esto a fin de ejemplificar el compromiso que la institución tiene para con la sociedad y el planeta.

De igual forma, durante el Foro de Valores, Igualdad y Cultura de la Legalidad, realizado en el mes de agosto en el Museo Tecnológico de la Comisión Federal de Electricidad (CFE), Nicole Reich, participó en la mesa de reflexión "Códigos de Conducta en las Organizaciones de Trabajo", allí destacó nuestras mejores prácticas respecto a: Pautas de conducta, Cultura de legalidad, Ser un banco incluyente y Creación de un espacio de bienestar.



Nuestro

Medio Ambiente



Desde 2008 tenemos una Política de Responsabilidad Medioambiental, que delinea nuestras responsabilidades para una gestión ecológica. En ella, se refleja el compromiso de Scotiabank para:

- Cuidar el impacto ambiental que tenga nuestra operación, haciendo lo que esté en nuestras manos para reducirlo.
- Realizar los estudios pertinentes del impacto ambiental aplicando medidas para su solución, minimización y prevención.
- Emplear tecnologías y procedimientos para minimizar el riesgo ambiental.

En 2009 se llevó a cabo el análisis de la huella de carbono para conocer el impacto ambiental de nuestro negocio; el diagnóstico detectó 21 recomendaciones y, con base en ellas, se implementaron acciones para el ahorro de energía, agua y papel.

Como parte de las acciones se desarrolló un Manual de Sucursales para que se lleven a cabo procesos ecoeficientes.

Respecto al ahorro energético, las iniciativas lograron las siguientes reducciones:

| Iniciativas para reducir el consumo de energía | |
|--|--------------------------------|
| Nombre de iniciativa | Cantidad ahorrada (kWh al año) |
| Aire acondicionado | 182,727.10 |
| Elevadores | 46,014.60 |
| Iluminación | 40,810.00 |
| Señalización | 28,511.61 |
| Alumbrado exterior | 40,810.00 |
| TOTAL | 338,873.31 |

Respecto al consumo de agua se instalaron equipos con sensores eléctricos; además, buscando reducir el uso de papel, se implementaron dos iniciativas: impresión de hojas en doble cara y uso de papel reciclado. También se recolecta PET.

Utilizamos también energías alternativas:

- Energía solar
- Uso de leds
- Gas ecológico
- Gas refrigerante
- Materiales biodegradables

En noviembre 2010, iniciamos una campaña permanente de reciclaje de pilas; desde el inicio, la participación ha sido constante, tal como lo muestran las cifras:

| Fecha | Plaza | Boturini | Bosques | Global | TOTAL |
|----------------|-------|----------|---------|--------|--------|
| Noviembre 2010 | 21 kg | 155 kg | 13 kg | 12 kg | 201 kg |
| Diciembre 2010 | 31 kg | 151 kg | 16 kg | 17 kg | 215 kg |
| TOTAL | 52 kg | 306 kg | 29 kg | 29 kg | 416 kg |

CAMPAÑA REDUCE, REUSA, RECICLA

Seguimos redoblando esfuerzos para nuestra campaña de educación en materia ambiental.

VOLUNTARIADO AMBIENTAL

Un gran número de voluntarios participó en el evento Cinturón Verde, en el cual se sembraron más de 24,000 árboles en terrenos en Chihuahua, Monterrey, Sonora, Guadalajara, Distrito Federal. y Estado de México.



Reconocimientos

| Otorgante | Reconocimiento |
|---|---|
| Great Place to Work | 2º lugar Mejor lugar para trabajar en México por 7º año consecutivo |
| Great Place to Work | Mejor lugar para trabajar para Mujeres |
| Revista Expansión | 9º lugar en el ranking Super Empresas: lugares en donde todos quieren trabajar |
| Secretaría del Trabajo Previsión Social | Empresa Familiarmente Responsable por 3er año consecutivo |
| Centro Mexicano para la Filantropía | Mejores Prácticas de Responsabilidad Social por el Proyecto "Reduciendo el CO2 Corporativo" |
| Latin Finance | Lugar 23 del Rankng "Most Sustainable Latin banks 2010" |
| Instituto Nacional de las Mujeres | Modelo de Equidad de Género por 3er año consecutivo |
| Secretaría del Trabajo y Previsión Social | Certificación de la Norma Laboral de igualdad entre mujeres y hombres |
| Revista Mundo Ejecutivo | Posición 32 de las 50 Empresas con Mayor Responsabilidad Social Sustentable |
| Asociación Mexicana de Comunicadores | Premio AMCO a 4 propuestas de medios y campañas de comunicación interna |
| Training Magazine | Training Top 125 por 4º año consecutivo |

Índice GRI y Pacto Mundial

| Indicador | Descripción | Página |
|--|---|--------------|
| 1. Estrategia y análisis | | |
| 1.1 | Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización largo plazo | 6-7 |
| 1.2 | Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades | 6-7 |
| 2. Perfil de la organización | | |
| 2.1 | Nombre de la organización | 4 |
| 2.2 | Principales marcas, productos | 4-5 |
| 2.3 | Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures) | 4-5 |
| 2.4 | Localización de la sede principal de la organización | 3ª de Forros |
| 2.5 | Número de estados en los que opera la organización | 5 |
| 2.6 | Naturaleza de la propiedad y forma jurídica | 4 |
| 2.7 | Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes / beneficiarios) | 4-5 |
| 2.8 | Dimensiones de la organización | 5, 15, 17 |
| 2.9 | Cambios significativos en el tamaño, estructura y propiedad de la organización | NA |
| 2.10 | Premios y distinciones recibidos durante 2009 | 41 |
| 3. Parámetros de la memoria | | |
| PERFIL DE LA MEMORIA | | |
| 3.1 | Periodo cubierto por la información contenida en la memoria | 2ª de Forros |
| 3.2 | Fecha del informe anterior más reciente | 2ª de Forros |
| 3.3 | Ciclo de presentación de memorias | 2ª de Forros |
| 3.4 | Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido | 3ª de Forros |
| ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA | | |
| 3.5 | Proceso de definición del contenido de la memoria, incluyendo | 2ª de Forros |
| 3.6 | Cobertura de la memoria | 2ª de Forros |
| 3.7 | Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria | 2ª de Forros |
| 3.8 | Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas | 2ª de Forros |
| 3.9 | Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos. | 2ª de Forros |
| 3.10 | Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a informes anteriores | NA |
| 3.11 | Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria | NA |

| Indicador | Descripción | Página |
|---|--|----------------------|
| ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI | | |
| 3.12 | Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria | 41-47 |
| VERIFICACIÓN | | |
| 3.13 | Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria | 49 |
| 4. Gobierno | | |
| 4.1 | La estructura de gobierno de la organización | 11 |
| 4.2 | Ocupación de cargo ejecutivo por parte del presidente del máximo órgano de gobierno | 11 |
| 4.3 | Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos | 11 |
| 4.4 | Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno | 12 |
| 4.5 | Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos | 12 |
| 4.6 | Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno | 12 |
| 4.7 | Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno. | 12 |
| 4.8 | Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes | 3 |
| 4.9 | Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión | 12 |
| 4.10 | Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno. | 12 |
| COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS | | |
| 4.11 | Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución | 4-5 |
| 4.12 | Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente | 28-34 |
| 4.13 | Principales asociaciones a las que pertenezca la organización | 35 |
| PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS | | |
| 4.14 | Relación de grupos de interés que la organización ha incluido | 8 |
| 4.15 | Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete | 8 |
| 4.16 | Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación | 8 |
| 4.17 | Resultado del análisis de los grupos de interés y respuesta de la organización | 8, 16, 22, 23, 28-34 |

| Indicador | Descripción | Página |
|--|---|-------------|
| Indicadores de impacto económico y social | | |
| ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO | | |
| EC1 | Valor económico directo, generado y distribuido | 17 |
| EC2 | Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático | No material |
| EC3 | Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales | 20 |
| EC4 | Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos | NA |
| ASPECTO: PRESENCIA EN EL MERCADO | | |
| EC5 | Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas | No material |
| EC6 | Políticas, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares operaciones significativas | 15 |
| EC7 | Procedimientos para la contratación local de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas | No material |
| ASPECTO: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS | | |
| EC8 | Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público | 31-34 |
| EC9 | EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos | 15-17 |
| Indicadores del desempeño ambiental | | |
| ASPECTO: MATERIALES | | |
| EN1 | Materiales utilizados, por peso o volumen | 38 |
| EN2 | Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados | 38 |
| ASPECTO: ENERGÍA | | |
| EN3 | Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias | 37 |
| EN4 | Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias | No material |
| EN5 | Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia | 37 |
| EN6 | Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas | 37-38 |
| EN7 | Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas | 37-38 |
| ASPECTO: AGUA | | |
| EN8 | Extracción total de agua por fuentes | No material |
| EN9 | Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua | No material |
| EN10 | Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada | No material |

| Indicador | Descripción | Página |
|--|--|----------------------------|
| ASPECTO: BIODIVERSIDAD | | |
| EN11 | Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas | No material |
| EN12 | Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas | No material |
| EN13 | Hábitats protegidos o restaurados | No material |
| EN14 | Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad | No material |
| EN15 | Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción | No material |
| ASPECTO: EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS | | |
| EN16 | Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso | No material |
| EN17 | Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso | No material |
| EN18 | Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas | No material |
| EN19 | Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso | No material |
| EN20 | NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso | No material |
| EN21 | Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino | No material |
| EN22 | Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento | No material |
| EN23 | Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos | No material |
| EN24 | Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea | No material No material |
| EN25 | Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía | No material |
| ASPECTO: PRODUCTOS Y SERVICIOS | | |
| EN26 | Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto | No material |
| EN27 | Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos | No material |
| ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO | | |
| EN28 | Costo de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental | No material |

| Indicador | Descripción | Página |
|---|---|----------------------------|
| ASPECTO: TRANSPORTE | | |
| EN29 | Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal | No material |
| ASPECTO: GENERAL | | |
| EN30 | Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales | No material |
| Indicadores del desempeño social | | |
| Indicadores del desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo | | |
| ASPECTO: EMPLEO | | |
| LA1 | Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región | 15 |
| LA2 | Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región | 19 |
| LA3 | Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal | 20 |
| ASPECTO: RELACIONES EMPRESA / TRABAJADORES | | |
| LA4 | Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo | 19 |
| LA5 | Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos | No material |
| ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO | | |
| LA6 | Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados | No material No material |
| LA7 | Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región | No material |
| LA8 | Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves | 19 |
| LA9 | Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos | 20 |
| ASPECTO: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN | | |
| LA10 | Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado | 25 |
| LA11 | Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales | 25-26 |
| LA12 | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional | 13 |

| Indicador | Descripción | Página |
|---|--|-------------|
| ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES | | |
| LA13 | Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad | 22-23 |
| LA14 | Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional | No material |
| ASPECTO: PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO | | |
| HR1 | Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos | 13 |
| HR2 | Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia | 13 |
| HR3 | Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades | 13 |
| ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN | | |
| HR4 | Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas | No material |
| ASPECTO: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS | | |
| HR5 | Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos | No material |
| ASPECTO: EXPLOTACIÓN INFANTIL | | |
| HR6 | Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación | No material |
| ASPECTO: TRABAJOS FORZADOS | | |
| HR7 | Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido | No material |
| ASPECTO: PRÁCTICAS DE SEGURIDAD | | |
| HR8 | Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades | 13 |
| ASPECTO: DERECHO DE LOS INDÍGENAS | | |
| HR9 | Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas | No material |
| ASPECTO: COMUNIDAD | | |
| SO1 | Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa | 31-34 |

| Indicador | Descripción | Página |
|-----------|-------------|--------|
|-----------|-------------|--------|

ASPECTO: CORRUPCIÓN

| | | |
|-----|---|-------------|
| SO2 | Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción | No material |
| SO3 | Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización | 13 |
| SO4 | Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción | No material |

ASPECTO: POLÍTICA PÚBLICA

| | | |
|-----|--|-------------|
| SO5 | Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying" | No material |
| SO6 | Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas | No material |

ASPECTO: COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL

| | | |
|-----|---|-------------|
| SO7 | Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados | No material |
|-----|---|-------------|

ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO

| | | |
|-----|--|----|
| SO8 | Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones. | 16 |
|-----|--|----|

Indicadores del desempeño de la responsabilidad sobre productos

ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE

| | | |
|-----|--|-------------|
| PR1 | Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes | No material |
| PR2 | Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad | No material |

ASPECTO: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

| | | |
|-----|---|-------------|
| PR3 | Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa | No material |
| PR4 | Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios | No material |
| PR5 | Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente | 16 |

ASPECTO: COMUNICACIONES DE MARKETING

| | | |
|-----|---|-------------|
| PR6 | Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios | 16 |
| PR7 | Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing | No material |

| Indicador | Descripción | Página |
|-----------|-------------|--------|
|-----------|-------------|--------|

| | | |
|-----|--|-------------|
| PR8 | Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes | No material |
|-----|--|-------------|

ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO

| | | |
|-----|---|-------------|
| PR9 | Costo de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización | No material |
|-----|---|-------------|

| Áreas | Principios del Pacto Mundial |
|-------|------------------------------|
|-------|------------------------------|

Derechos Humanos Principio 1: las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
Principio 2: las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

Trabajo Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
Principio 4: las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
Principio 5: las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Medio Ambiente Principio 7: las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
Principio 9: las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Anti-corrupción Principio 10: las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

| Nivel de aplicación de memoria | C | C+ | B | B+ | A | A+ |
|--------------------------------|---|---|--|--|---|---|
| | Contenidos básicos Información sobre el perfil según la G3 Información sobre el enfoque de gestión según la G3 Indicadores de desempeño según la G3 & Indicadores de desempeño de los suplementos sectoriales | Informa sobre: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15 | Verificación externa de la Memoria | Informa sobre todos los criterios enumerados en el Nivel C además de: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17 | Verificación externa de la Memoria | Los mismos requisitos que para el Nivel B |
| | No es necesario | | Información sobre el enfoque de gestión para cada categoría de indicador | | Información sobre el enfoque de la dirección para cada Categoría de indicador | |
| | Informa sobre un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental | | Informa sobre un mínimo de 20 indicadores de desempeño y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos | | Informa sobre cada indicador central G3 y sobre los indicadores de los Suplementos sectoriales, de conformidad con el principio de materialidad ya sea a) informando sobre el indicador o b) explicando el motivo de su omisión | |

*Versión final del Suplemento sectorial

Glosario

CEMEFI

Centro Mexicano para la Filantropía

Cientecentrismo

Visión basada en el cliente para ofrecer servicios de calidad

CNBV

Comisión Nacional Bancaria y de Valores

Great Place to Work

Empresa de investigación y consultoría gerencial que ayuda a empresas a transformarse en grandes lugares para trabajar

GRI

Global Reporting Initiative o Iniciativa del Reporte Global, organización creada en 1997; su misión es mejorar la calidad, rigor y utilidad de los reportes de sustentabilidad basados en la implementación del triple balance: económico, social y medioambiental

Objetivos de Desarrollo del Milenio

Los Objetivos de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas son ocho objetivos que los 191 Estados Miembros de las Naciones Unidas convinieron en tratar de alcanzar para 2015. La Declaración del Milenio de las Naciones Unidas, firmada en septiembre de 2000, compromete a los dirigentes mundiales a luchar contra la pobreza, el hambre, la enfermedad, el analfabetismo, la degradación del medio ambiente y la discriminación contra la mujer. Los ODM, dimanantes de esa declaración, tienen metas e indicadores específicos

Pacto Mundial

Iniciativa propuesta por las Naciones Unidas. Su objetivo es conseguir un compromiso voluntario de las entidades en responsabilidad social, por medio de la implantación de 10 principios basados en Derechos Humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción

Carta de Verificación

REDES SOCIALES



Informe sobre la revisión independiente de *Construyendo un mundo más sustentable: Informe de Sustentabilidad 2010* de Grupo Financiero Scotiabank.

Alcance de nuestro trabajo

La presente verificación independiente consistió en una revisión del contenido e indicadores de desempeño presentados en *Construyendo un mundo más sustentable: Informe de Sustentabilidad 2010* de Grupo Financiero Scotiabank.

Nuestra revisión tomó como base los estándares (IAS 3000), y la metodología del Global Reporting Initiative versión 3.0 (GRI G3) para la realización de reportes de sustentabilidad.

Proceso de verificación

La responsabilidad de Redes Sociales LT, S.A. de C.V. consistió en revisar el contenido del documento. De igual forma se implementaron diversos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo, las cuales se describen a continuación:

- Análisis de los procesos de recopilación y validación de la información
- Comprobación de los indicadores centrales incluidos en el Reporte
- Comunicación con el personal a cargo de la elaboración del Reporte, con el fin de conocer los principios, formas de trabajo y la gestión de los programas relacionados con la sustentabilidad
- Comprobación de información cuantitativa y cualitativa con base a una selección de indicadores GRI

Conclusiones

Con base a nuestra revisión, tenemos la certeza que:

- *Construyendo un mundo más sustentable: Informe de sustentabilidad 2010* de Grupo Financiero Scotiabank ha sido preparado de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sustentabilidad de Global Reporting Initiative versión 3.0 (GRI G3)

- La información contenida en este Informe y relativa a los indicadores revisados, así como los procesos y acciones relacionadas con la sustentabilidad de la institución, no contiene información imprecisa o errores.

El proceso de revisión muestra que Grupo Financiero Scotiabank presenta y comunica de manera balanceada y oportuna los indicadores de desempeño seleccionados para la verificación.

Construyendo un mundo más sustentable: Informe de Sustentabilidad 2010, se preparó de acuerdo a la Guía para la elaboración de Memorias de Sustentabilidad GRI en su versión 3.0 (G3) con un nivel de aplicación B+.

Recomendaciones

Como resultado de nuestra revisión proporcionamos las siguientes recomendaciones:

- Desarrollar de manera más profunda la frecuencia de la interacción con los diversos grupos de interés
- Mejorar la medición del impacto ambiental
- Describir de manera más amplia las iniciativas a favor del medio ambiente

Mtra. Lourdes Yáñez
Redes Sociales



responsabilidadsocial@scotiabank.com.mx

Tel: 52292584

Blvd Manuel Avila Camacho 1
PB, Col Lomas de Chapultepec,
Mexico D.F., C.P. 11009