



Reporte de Sustentabilidad 2013



2.10

Premios y reconocimientos

Mejores Empresas para Madres y Padres que trabajan

Fundación Chile Unido, El Mercurio y Revista Ya de El Mercurio

Distinción otorgada, en enero de 2013, a las empresas que implementan políticas de conciliación vida-familia-trabajo. En 2012, Scotiabank obtuvo el 15º lugar de 16 empresas reconocidas, mientras que en 2013, se ubicó en 14º de 17 empresas reconocidas.



Distinción CORFO

Corporación de Fomento de la Producción

Reconocimiento recibido en enero de año reportado, por el compromiso y apoyo al financiamiento bancario en el segmento pequeñas empresas.

Los premios se otorgaron en base a un ranking de todas las instituciones financieras, considerando el crecimiento en número de créditos y beneficiarios acogidos a la cobertura y condiciones de las operaciones colocadas.

Scotiabank fue por segundo año consecutivo considerada como una de las Mejores Empresas para Padres y Madres que Trabajan; el Banco fue incluido dentro de las mejores compañías para trabajar en Chile, según el ranking elaborado por Great Place to Work®; mientras que el Ministerio de Desarrollo Social le otorgó por segundo año consecutivo el Sello Más Chile.

Sello Más por Chile

Ministerio de Desarrollo Social del Gobierno de Chile.



Distinción a los proyectos y empresas que contribuyen a la superación e integración social de las personas más desprotegidas.

En 2012, se reconoció la alianza de Scotiabank con la Corporación María Ayuda. Y en 2013, por el Programa Scotiabank Iluminando el Mañana.



Mejores Empresas para Trabajar en Chile

Great Place to Work®

Reconocido como una de las 50 Mejores Empresas para Trabajar en Chile de 2013, ubicándose en el puesto nº 47.

Este reconocimiento avala las iniciativas de conciliación vida-trabajo y promoción de la diversidad al interior de la organización (Avance de la Mujer).



Fund Pro

Reconoció a las administradoras y a los fondos mutuos más destacados de Chile con la entrega de los premios Fund Pro Platinum Performance 2013.

Scotiabank Chile, a través de los Fondos Scotia Retail Dólar y Scotia Clipper, fue distinguido por

el desempeño que mostraron dichos fondos en un período de 12 meses, comprendido entre julio de 2012 y junio de 2013, basándose en la aplicación de una exclusiva metodología de análisis y comparación de fondos.



Índice

01

Introducción

6

02

Carta Presidente

8

03

Nuestro Banco

10

3.1 Perfil del Banco

11

3.2 Estructura organizativa

14

04

De la RSE a la Sustentabilidad

18

4.1 Sustentabilidad en Scotiabank Chile

20

4.2 Estrategia de Sustentabilidad

20

4.3 Compromisos 2014

22

4.4 Iniciativas realizadas

23

4.4.1 Gobierno Corporativo

23

4.4.2 Personas

27

4.4.3 Clientes

30

4.4.4 Medio ambiente

34

4.4.5 Comunidad

36

4.4 Grupos de interés

41

05

Principales Indicadores

43

06

Índice GRI

48

6.1 Equivalencia COP

51

07

Encuesta

52

Anexo / Estados Financieros

54



Scotiabank Chile presenta

a sus grupos de interés su primer Reporte de Sustentabilidad, compartiendo información relevante sobre su gestión económica, social y ambiental.



01

Introducción

Scotiabank Chile presenta su primer Reporte de Sustentabilidad, en el que da cuenta de su gestión en materia económica, social y ambiental en Chile, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2013. Este documento será presentado de forma anual.

3.1

3.3

3.6

3.7

De manera adicional, este reporte corresponde a la segunda Comunicación de Progreso bajo los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas, iniciativa a la cual el Banco se adhirió el año 2011.

Para la realización del presente documento se ha seguido la metodología basada en las directrices y lineamientos del Global Reporting Initiative, en particular en la guía G3.1 y el Suplemento Financiero. Dado el número y tipo de indicadores seleccionados y reportados, y al tratarse del primer informe, se presenta un Reporte de Sustentabilidad equivalente al nivel de aplicación "C".

3.5

Para definir la materialidad y relevancia de la información se consideraron entrevistas a líderes de la compañía, encuesta a los empleados en materia de sustentabilidad, benchmarking de reportes de compañías de la industria, y la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad GRI G3.1.

3.5

En cuanto al alcance de este informe, se considera la información de la compañía en sus aspectos económicos, sociales y ambientales correspondientes a sus operaciones realizadas en Chile.

3.8

El Reporte de Sustentabilidad está disponible en 100 ejemplares en español; y en formato digital que se hará llegar vía e-mail a los grupos de interés que lo requieran. Para garantizar el acceso a la información, este documento puede ser consultado en el sitio de la empresa (www.scotiabank.cl).

Respecto de las técnicas de medición y cálculo de los datos, en materia ambiental y social se empleó la guía del GRI, y en materia económica, se reporta según las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS). La moneda en que se presenta la información es en pesos chilenos.

3.9



APOYAMOS
EL PACTO MUNDIAL



02

Carta Presidente

1.1



James Meek
Presidente Directorio
Scotiabank Chile

**A nuestros accionistas, clientes,
colaboradores y comunidad en general:**

Tengo el orgullo de presentar el primer Reporte de Sustentabilidad de Scotiabank Chile, realizado bajo los estándares del Global Reporting Initiative (GRI 3.1) y que muestra el compromiso de nuestra institución por compartir información amplia de su gestión financiera, social y ambiental del año 2013.

Asimismo, este documento corresponde a la segunda Comunicación de Progreso para el Pacto Global de las Naciones Unidas, iniciativa a la cual el Banco adhirió en 2011. A través de las acciones y programas descritos en este informe, reafirmamos nuestro compromiso y damos a conocer cómo la institución avanza con respecto a la aplicación de los 10 principios de dicho Pacto.

Este reporte, además, forma parte de un proceso iniciado el año 2013 con el objeto de dar continuidad y avanzar en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa, y que consistió en la realización de un diagnóstico el cual permitirá desarrollar una futura estrategia de Sustentabilidad, alineada tanto al contexto nacional como a los lineamientos del Grupo Scotiabank. Este proceso refleja nuestro objetivo de incorporar los principios de Sustentabilidad en nuestras operaciones, así como desarrollar un negocio equilibrado y sustentable con beneficios para nuestros stakeholders – **accionistas, colaboradores, clientes, proveedores y comunidad** a la que prestamos servicios.

Algunos reconocimientos y logros obtenidos en 2013 confirman nuestros esfuerzos: Scotiabank fue por segundo año consecutivo considerada como una de las Mejores Empresas para Padres



y Madres que Trabajan, según la Fundación Chile Unido, El Mercurio y Revista Ya de El Mercurio; el Banco fue incluido dentro de las mejores compañías para trabajar en Chile, según el ranking elaborado por el Great Place to Work®; mientras que el Ministerio de Desarrollo Social le otorgó por segundo año el Sello Más Chile, por su compromiso con la comunidad, a través del Programa Scotiabank Iluminando el Mañana.

Lo anterior, junto con la satisfacción por el trabajo logrado, nos insta a seguir esforzándonos para dar lo mejor de nosotros.

En lo que respecta al desempeño financiero de Scotiabank Chile, les informo que al cierre de diciembre de 2013 el Banco alcanzó MM\$ 5.419.672⁽¹⁾ en colocaciones, mostrando un crecimiento de 10,8% con respecto a diciembre 2012. Con esto, la participación de mercado del Banco llegó a 4,7%, manteniéndose en el séptimo lugar en el ranking de colocaciones dentro de la industria ⁽²⁾. En dicho crecimiento destacó el desempeño de los préstamos asociados a Banca de Personas, como son créditos de consumo e hipotecario, los que mostraron una expansión de 11,8% y 14,2% anual respectivamente. Las utilidades del Banco, en tanto, totalizaron MM \$65.269 en el período. Este resultado, superior al año 2012 en MM \$13.787, estuvo fuertemente influenciado por una disminución en el flujo de provisiones.

Nuestros colaboradores forman parte fundamental del éxito de nuestro Banco. Por ello, trabajamos día a día para consolidar un clima laboral armónico, donde nuestros valores corporativos -**Integridad, Respeto, Dedicación, Optimismo y Perspicacia**-, atraviesan todo nuestro quehacer. Para ello, continuamos durante 2013 consolidando nuestra oferta de valor, a través del programa "Scotiabank +", que se sustenta en cuatro pilares: Equilibrio Vida-Trabajo; Desarrollo de Carrera; Compensaciones Adecuadas y Mayor Empleabilidad.

Con el fin de reforzar nuestra oferta de valor y calidad de servicio a nuestros clientes, pusimos en marcha la Banca Móvil de Scotiabank, que incorpora en una sola aplicación todo lo necesario para que éstos puedan realizar

Nuestros colaboradores forman parte fundamental del éxito de nuestro Banco. Por ello, trabajamos día a día para consolidar un clima laboral armónico, donde nuestros valores corporativos -**Integridad, Respeto, Dedicación, Optimismo y Perspicacia**-, atraviesan todo nuestro quehacer.

sus operaciones financieras de manera fácil e informada. Junto a esta iniciativa, también destaca la realización por segundo año consecutivo del Premio Microempresaria Avance de la Mujer de Banco Desarrollo de Scotiabank, cuyo propósito es reconocer el esfuerzo y disciplina de aquellas clientas emprendedoras.

Nuestro compromiso con las comunidades y el medio ambiente son reconocidos ampliamente. Durante el año 2013, los colaboradores de Scotiabank Chile alcanzaron la cifra récord de 14.700 horas de voluntariado corporativo, lográndose la participación de casi un 50% de la dotación del banco en algún tipo de acción social. Entre estas actividades destaca la realización de la Segunda Half Marathon Scotiabank María Ayuda, cuyos fondos recolectados fueron en beneficio de esta entidad.

El cuidado del medio ambiente también es un compromiso de Scotiabank Chile, por lo que seguimos avanzando en iniciativas que nos permitan lograr mayores reducciones en los consumos de papel y energía.

Los invito a todos a revisar este informe completo en nuestro sitio web (www.scotiabank.cl) y agradezco desde ya sus comentarios a éste y a futuros reportes. Estoy convencido que este documento se convertirá en una valiosa herramienta que nos ayudará a canalizar nuestro esfuerzo y hacer seguimiento al progreso realizado.

Cordialmente,

James Meek
Presidente Directorio, Scotiabank Chile

⁽¹⁾ Créditos y cuentas por cobrar a clientes, no incluye montos adeudados por Bancos.

⁽²⁾ Excluyendo colocaciones de Corpbanca en Colombia la participación de mercado fue de 5,0%, manteniendo el séptimo lugar en el ranking.



03

Nuestro Banco

Misión

“Ser un Banco exitoso en Chile, a través de:
Retorno adecuado a nuestros accionistas.
Soluciones financieras a nuestros clientes.
Desarrollo de liderazgo y talentos.
Contribuir a nuestra comunidad”

Los valores que comparte Scotiabank

El objetivo principal de Scotiabank es ser el mejor banco para ayudar a los clientes a mejorar su situación financiera. El Banco se compromete en ofrecer una excelente atención al cliente poniendo en práctica los valores que comparte como un solo equipo e individualmente.

Integridad

Mostramos integridad al interactuar con los demás siempre con ética y honestidad.

Optimismo

Nuestro optimismo enriquece el ambiente de trabajo con espíritu de equipo, entusiasmo contagioso y actitud emprendedora.

Respeto

Mostramos respeto al identificarnos con los demás y tomar en cuenta sus diferentes necesidades.

Perspicacia

Empleamos nuestra perspicacia y alto nivel de conocimiento para ofrecer de manera proactiva las soluciones más adecuadas.

Dedicación

Nuestra dedicación total hace posible el éxito de nuestros clientes, de nuestros equipos y de nosotros mismos.

3.800
empleados 

132 
sucursales

colocaciones
\$5.419.672 MM.



**Líneas de
negocio** >

Banca Corporativa,
Grandes Empresas
e Inmobiliaria

Banca
Empresas

Banca
Personas

Banca Consumo
y Microempresas



3.1

Perfil del Banco

Scotiabank Chile es una Sociedad Anónima Abierta, controlada en un 99,56% por Nova Scotia Inversiones Limitada, empresa a su vez controlada por The Bank of Nova Scotia.

2.6

2.1

2.5

Scotiabank está presente en Chile donde opera desde 1990, tras ingresar a la propiedad del Banco Sud Americano. En su estrategia de crecimiento, en 2007 adquirió el Banco del Desarrollo ampliando su presencia en el mercado nacional además de incorporar nuevos segmentos de negocios. Siguiendo la misma línea, en 2010 compró las operaciones de Banca Mayorista de Bank of Royal Scotland.

Con cerca de 3.800 empleados, Scotiabank Chile proporciona soluciones financieras adecuadas

a las necesidades de sus clientes a través de su red de 132 sucursales, distribuidas desde Arica a Punta Arenas, una completa gama de productos y servicios financieros para los segmentos de Banca de Personas, Banca Corporativa y Comercial, Banca Empresas, Banca de Consumo y Microempresas, completando su oferta a través de sus filiales Scotia Corredora de Bolsa, Scotia Administradora General de Fondos y Scotia Corredora de Seguros.

Principales líneas de negocio de Scotiabank Chile

2.2

Productos y servicios ofrecidos en cada línea de negocio

Scotiabank Chile		
Banca Corporativa, Grandes Empresas e Inmobiliaria	Cash Management	Leasing
	Comercio Exterior	Factoring
	Corredores de Bolsa	Cuenta Corriente
	Fondos Mutuos	Inversiones
	Compra/Venta de Divisas/ Forward Derivados	DCM-Bonos
	Financiamiento	Advisory
Banca Empresas	Cuenta Corriente	Seguros
	Financiamiento	Recaudación
	Comercio Exterior	Pagos
	Leasing	Inversiones
	Factoring	Banca electrónica
Banca Personas	Planes de Cuenta Corriente	Seguros
	Créditos de Consumo	Compra / Venta de Divisas
	Créditos Hipotecarios	Inversiones
	Tarjetas de Crédito	
Banco Desarrollo de Scotiabank		
Banca Consumo	Créditos Hipotecarios	Seguros
	Créditos de Consumo	Créditos de Educación
	Tarjeta de Crédito	Cuenta Vista
	Ahorro	
Microempresas	Crédito Comercial en Cuotas Fijas	Ahorro
	Crédito Comercial con Garantía CORFO	Cuenta Corriente
	Créditos de Consumo	Seguros
	Créditos Hipotecarios	Tarjetas de Crédito



Al cierre de diciembre, Scotiabank Chile alcanzó MM\$5.419.672¹ en colocaciones, mostrando un crecimiento de 10,8% con respecto a diciembre 2012. Con esto, la participación de mercado del Banco llegó a 4,7%, manteniéndose en el séptimo lugar en el ranking de colocaciones dentro de la industria². En dicho crecimiento destacó el desempeño de los préstamos asociados a Banca de Personas, como son créditos de consumo e

hipotecario, los que mostraron una expansión de 11,8% y 14,2% anual respectivamente.

FS6

Las utilidades del Banco, en tanto, totalizaron MM \$65.269 en el período. Este resultado, superior al año 2012 en MM \$13.787, estuvo fuertemente influenciado por una disminución en el flujo de provisiones.

Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio.

(Distribución de colocaciones por Banca)	Colocación (MM\$)	Porcentaje (%)
Personas	2.019.481	32,10%
Banca Consumo y Microempresas	1.066.038	17,10%
Empresas	618.646	9,80%
Grandes Empresas	460.976	7,30%
Corporativo	1.778.854	28,30%
Inmobiliaria	338.835	5,40%
TOTAL	6.282.830	100,00%

¹ Créditos y cuentas por cobrar a clientes, no incluye montos adeudados por Bancos.

² Excluyendo colocaciones de Corpbanca en Colombia la participación de mercado fue de 5,0%, manteniendo el séptimo lugar en el ranking.

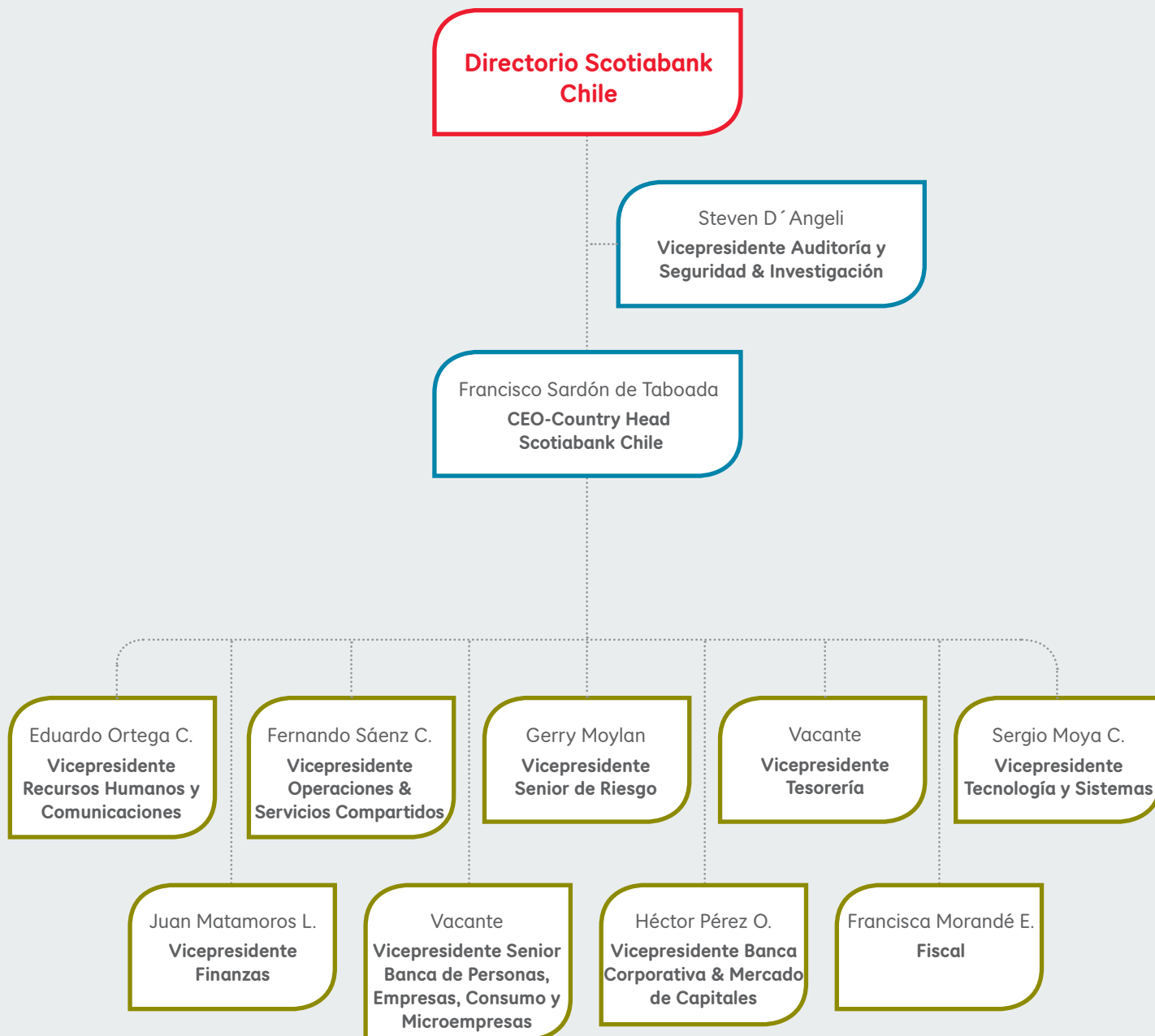


3.2

Estructura organizativa

Administración corporativa

2.3



Scotiabank Chile proporciona una completa gama de productos y servicios financieros para los segmentos de Banca de Personas, Banca Corporativa y Comercial, Banca Empresas, Banca de Consumo y Microempresas, completando su oferta a través de sus filiales Scotia Corredora de Bolsa, Scotia Administradora General de Fondos y Scotia Corredora de Seguros.

Administración de filiales:

**Gerente General
Scotia Corredora de
Bolsa Chile S.A.**
René Peralta M.

**Gerente General Scotia
Administradora General
de Fondos Chile S.A.**
Gabriel Garrido

**Gerente General
Scotia Corredora de
Seguros Chile Ltda.**
Javier Cabello C.

**Gerente General Centro
de Recuperación y
Cobranza Ltda.**
Jerónimo Ryckeboer

**Gerente General de
Bandesarrollo Sociedad de
Leasing Inmobiliario S.A.**
José Abukhalil

**Gerente General Scotia
Sud Americano Asesoría
Financieras Ltda.**
Héctor Pérez

Comité de Dirección 4.1

El Comité de Dirección tiene por objetivo apoyar al Gerente General en la definición de los Planes Estratégicos Corporativos y de las demás iniciativas a proponer al Directorio, según corresponda; y analizar y definir la asignación de proyectos, su dirección y control de su ejecución.

Scotiabank Chile, al igual que su Grupo controlador, reconoce la necesidad de adherir a las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, a fin de agregar valor a los accionistas y mantener la confianza de los depositantes e inversionistas.

Directorio 4.1

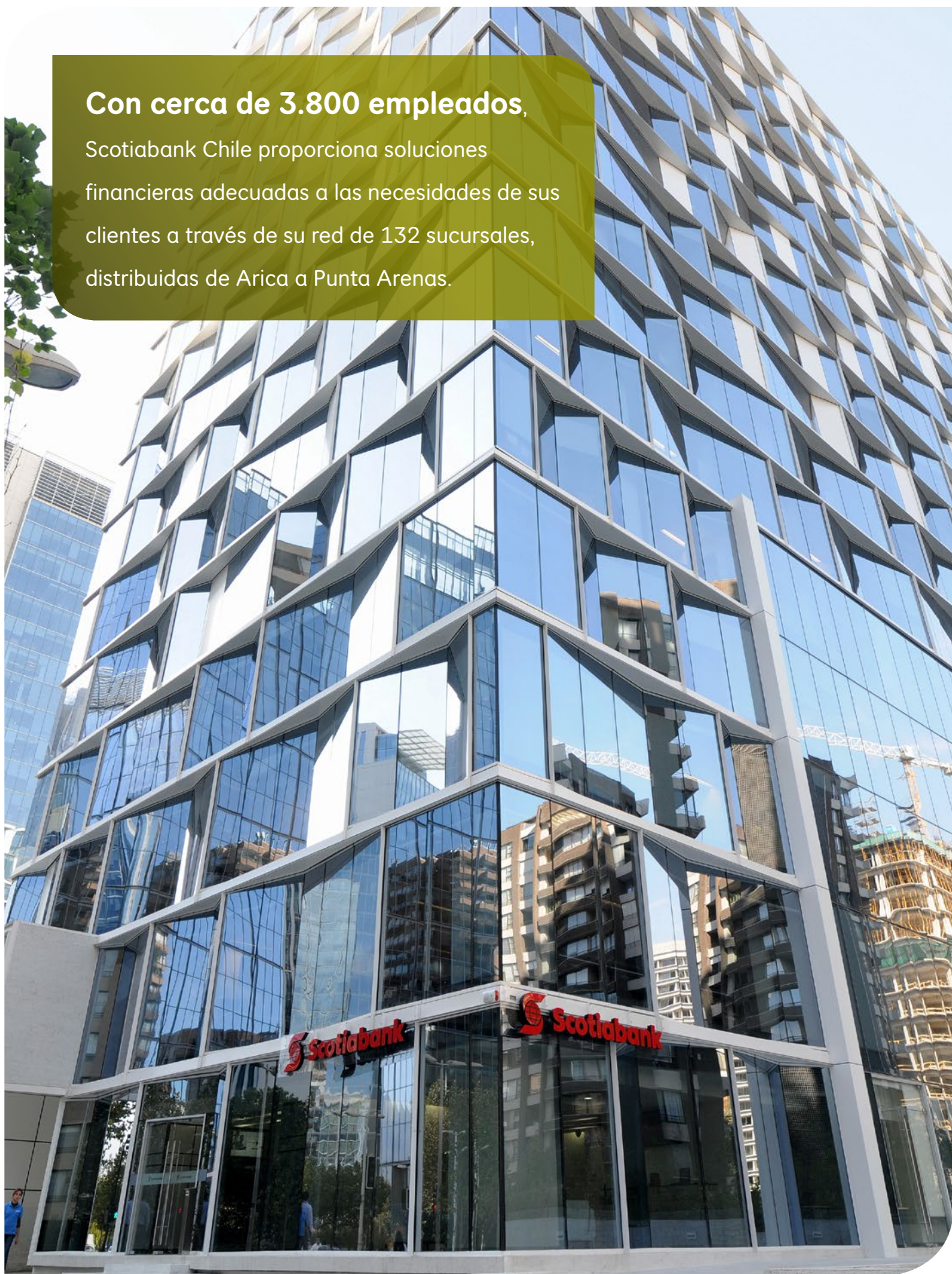


De acuerdo con el Art. 31 de la Ley N° 18.046 sobre Sociedades Anónimas, la administración de una sociedad anónima la ejerce el Directorio. En consecuencia su principal objetivo es la dirección del Banco. El Art. 43 de la Ley General de Bancos

establece que la administración y dirección de las empresas bancarias se ejercitarán de conformidad a las disposiciones legales que rijan la materia, a los estatutos de cada Banco y con sujeción a las normas que imparta la SBIF.

Con cerca de 3.800 empleados,

Scotiabank Chile proporciona soluciones financieras adecuadas a las necesidades de sus clientes a través de su red de 132 sucursales, distribuidas de Arica a Punta Arenas.





04

De la RSE a la Sustentabilidad

Hace aproximadamente 3 años, Scotiabank Chile inició un proceso que busca entregar una mirada estratégica y sustentable a los programas y acciones que ya se realizaban desde el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial, así como también gestionar el relacionamiento con sus stakeholders.

El primer importante paso fue la ejecución del Estudio de Reputación y Mapeo de Stakeholders, en los años 2011 y 2012. En octubre de 2012, se aprobó en Directorio de la Política de Donaciones y Responsabilidad Social, documento que busca alinear políticas, objetivos, focos estratégicos y orientaciones de Casa Matriz; alinear los ejes estratégicos de RSE local con el programa de filantropía internacional Scotiabank Iluminando el Mañana; proveer un cuadro de desarrollo y mantención de los programas y establecer una tabla de evaluación respecto del grado de cumplimiento en cada foco estratégico.

Además, en el Balance ScoreCard del Banco pasaron a incorporarse metas de sustentabilidad, buscando principalmente el alineamiento del negocio a los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

Dando continuidad y profundidad a este proceso, y en línea con los actuales requerimientos y sensibilidades tanto del mercado como de sus colaboradores, Scotiabank Chile ha analizado el

grado de alineamiento de sus iniciativas respecto del marco estratégico de Grupo Scotiabank, y paralelamente ha identificado los asuntos materiales sobre los cuales basar una futura estrategia de sustentabilidad.

Para lo anterior, el Banco ha realizado su diagnóstico apoyado por una consultora externa, quienes han evaluado los elementos de RSE y sustentabilidad presentes en la organización en términos de gestión así como las buenas prácticas.

El diagnóstico realizado ha permitido a Scotiabank conocer el estado actual en materia de sustentabilidad, tendencias del sector, identificación de riesgos y oportunidades a los desafíos del negocio.

En este proceso se han alineado los pilares de sustentabilidad tanto al contexto actual y local, como a Grupo Scotiabank. Los ejes estratégicos que el Banco asume en Chile se guían por las prioridades definidas por su Casa Matriz.



Este reporte da cuenta de las iniciativas desarrolladas bajo cada uno de los pilares, con sus principales resultados y mediciones.



4.1

Sustentabilidad en Scotiabank Chile

Scotiabank contribuye a construir un mejor futuro en el mundo por medio de sus prácticas bancarias éticas, conciencia ambiental y compromiso con la comunidad. Estas dimensiones son la base de las políticas y acciones del Banco, y son reforzadas por su misión en Chile:

Misión

“Ser un Banco exitoso en Chile, a través de:
Retorno adecuado a nuestros accionistas.
Soluciones financieras a nuestros clientes.
Desarrollo de liderazgo y talentos.
Contribuir a nuestra comunidad”



4.2

Estrategia de Sustentabilidad

Scotiabank busca mantener el crecimiento sostenido de su negocio, basado en una sólida estructura de Gobierno Corporativo y en el relacionamiento ético y responsable con cada uno de sus stakeholders.

Alineada a la misión del Banco, la estrategia de Sustentabilidad de Scotiabank Chile se estructura en 5 pilares, incorporando temas relevantes identificados en las consultas realizadas junto a stakeholders y al diagnóstico interno de sustentabilidad. Así, para 2014, el Banco se enfocará en los siguientes ámbitos de acción:

Métrica en Gestión de Sustentabilidad



Gestión de Riesgo

Políticas y Lineamientos



Desarrollo de
Liderazgo y talento

Calidad de Vida



Transparencia

Calidad

Confianza

Productos
Responsables



Reciclaje

Eficiencia
Energética

Proveedores



Voluntariado
Corporativo

Gestión de
Grupos de Interés

Desarrollo de
Proveedores



4.3

Compromisos 2014

Para el 2014, Scotiabank Chile continuará fortaleciendo su estrategia de Sustentabilidad junto a sus públicos de interés, a través de un modelo de relacionamiento que permita el diálogo y la consideración de sus expectativas en las estrategias y acciones del Banco.

Asimismo, Scotiabank define como principales compromisos para cada ámbito de gestión en sustentabilidad:

Ámbito	Compromiso 2014
Gobierno Corporativo	Mantener la certificación 20.393, obtenida por primera vez en 2012.
	Fortalecer la comunicación basada en los valores del Banco.
Empleados	Mantener alto el Índice de satisfacción interno de sus colaboradores.
	Reforzar el Plan de Comunicación Ascendente con Empleados.
Clientes	Profundizar la relación con clientes, mejorando continuamente los indicadores de satisfacción.
	Ampliar el alcance del Premio a la Microempresaria Avance de la Mujer.
Medio ambiente	Continuar controlando el consumo de energía y papel.
	Implementar programa de reciclaje de residuos sólidos en todas las sucursales.
Comunidad	Ampliar el alcance del Programa Iluminando el Mañana, por medio de la participación activa de los voluntarios. Incrementar la participación de los voluntarios tanto en términos de horas como de presentación de proyectos a los Fondos Iluminando el Mañana.
	Seguir con el compromiso con la Corporación de Beneficencia María Ayuda, apoyándolos en su sostenimiento a través de la ejecución de eventos de recaudación de recursos.
	Implementar el Programa de Educación Financiera "123 Emprender".
	Posicionar y visibilizar el Programa Avance de la Mujer en su componente comunitario.



4.4

Iniciativas realizadas

4.4.1 Gobierno Corporativo

El objetivo del Gobierno Corporativo es garantizar que las prácticas y políticas cumplan las normas regulatorias locales exigidas. La integridad y transparencia son los sellos distintivos y la base de los negocios de Scotiabank.

Pauta de Conducta Ética en los Negocios

La Pauta de Conducta Ética describe las normas que deben observar los colaboradores de Scotiabank. Se sustenta en 6 principios, cuyo

respeto es esencial para satisfacer los objetivos institucionales y preservar la reputación del Banco:

1.

Cumplir con las leyes vigentes en los países donde opera Scotiabank

2.

Evitar colocarse o colocar a Scotiabank en una situación de conflicto de interés

3.

Comportarse con honestidad e integridad

4.

Respetar la confidencialidad y proteger la integridad y seguridad de los activos, comunicaciones, información y transacciones

5.

Tratar con justicia, equidad y profesionalismo a todas las personas que tengan relaciones con Scotiabank, ya sean clientes, proveedores, empleados u otros.

6.

Respetar nuestros compromisos con las comunidades donde operamos.

Política General de Calidad y Transparencia de Servicio Al Cliente

Esta Política tiene por objetivo enunciar los principios generales que guían el accionar de Scotiabank Chile en su propósito de ofrecer a sus

clientes y el público en general, una atención de calidad, alineada con los principios generales que Scotiabank aplica en todo el mundo.

Política y Comité de Riesgo Reputacional

La Política de Riesgo Reputacional entrega los lineamientos y principios que permiten la gestión del Riesgo Reputacional en Scotiabank Chile y sus filiales. Define qué es el Riesgo Reputacional, así como los roles y responsabilidades respecto a su gestión. El Comité de Riesgo Reputacional,

integrado por miembros de la Alta Dirección del Banco, se reúne periódicamente para monitorear los principales temas que podrían afectar la reputación de la organización, así como establecer los planes de acción correspondientes.

Compromiso con el Pacto Global

Scotiabank Chile firmó su adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas, reafirmando un importante compromiso que se resume en el

respeto de 10 principios universales, relacionados con los Derechos Humanos, Relaciones Laborales, Medio ambiente y Anticorrupción.

Principios del Ecuador

Scotiabank Chile está adherido a los principios del Ecuador y otros tratados internacionales en la materia.

Esta adhesión está normada y difundida en la Política Medio ambiental en la cual se definen los estándares institucionales en materia de gestión e impacto del Riesgo Medioambiental en la actividad crediticia del Banco, la cual se encuentra en el Volumen Políticas de Crédito, Capítulo Administración de Crédito del Manual de Políticas de Crédito Integrado.

Adicionalmente, se otorga financiamiento a instituciones que cumplen con toda la normativa medioambiental vigente en Chile.

Al menos una vez al año, los segmentos comerciales pasan por un proceso de auditoría, a cargo de la División de Auditoría de Scotiabank Chile. En este proceso, se analizan los portafolios de cada segmento, con respecto al cumplimiento de la Política de Administración de Crédito, lo que incluye la verificación de los cuestionarios medioambientales aplicados.

FS9

Scotiabank Chile firmó su adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas, reafirmando un importante compromiso que se resume en el respeto de 10 principios universales, relacionados con los Derechos Humanos, Relaciones Laborales, Medioambiente y Anticorrupción.

En septiembre de 2012, Scotiabank Chile obtuvo la certificación de acuerdo a la Ley N°20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los delitos de cohecho a funcionario público, nacional o extranjero, prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo, por parte de ICR Clasificadora de Riesgo.

La Gerencia cuenta con una Gerencia de Prevención y Cumplimiento, compuesta por 3 integrantes a cargo de un Gerente de Prevención y Cumplimiento y dos Oficiales de Cumplimiento y Prevención. A su vez, existe una red de Oficiales de Cumplimiento y sus backups, que pertenecen a las diferentes Gerencias del Banco y sus filiales.

Existe una "Política y orientación del Grupo Scotiabank para la lucha contra la corrupción", a la cual adhieren todos los colaboradores del Banco y filiales que proporciona orientación en cuanto a la manera en que se debe tratar con funcionarios públicos, así como con terceros que representan a Scotiabank en las relaciones con estos funcionarios. El Directorio de Scotiabank Chile en sesión N° 2.347 de 23 de mayo de 2012, aprobó la Política de Prevención de los Delitos mencionados para Scotiabank Chile y sus Filiales.

Como parte de las actividades relacionadas con dicha política, durante el presente año se han efectuado las siguientes actividades:

- Proceso de levantamiento de Proveedores del Grupo Scotiabank Chile, relacionados en forma directa o indirecta con Funcionarios Públicos.
- Proceso de certificación de proveedores que tengan alguna relación con Funcionarios Públicos.
- Proceso de identificación de los clientes que tengan la categoría de funcionarios públicos.
- Proceso de revisión en las listas de impedidos (World check) de los proveedores y sus socios, previa a su contratación.
- Creación Comité de Proveedores, cuyas principales funciones son :
 - Supervisar la implementación y permanente aplicación políticas, normas y procedimientos de contratación externa.
 - Promover la creación de una cultura en materia de contratación externa basada en la normativa establecida.
 - Recomendar nuevas políticas, normas y procedimientos y o complementaciones o modificaciones a las existentes.
 - Supervisar el proceso de contratación de los servicios externos críticos y los que, sin

serlo, sean catalogados como tal por requerir autorización previa de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, según lo dispuesto en el Cap. 20-7 de la RAN de la SBIF.

- Asegurar el cumplimiento de las normas sobre operaciones con partes relacionadas en el caso de Acuerdos con entidades del grupo.
- Proponer las evaluaciones de los servicios contratados, en materias de riesgo operacional, continuidad del negocio, seguridad de la información, cumplimiento, riesgo reputacional y legal, entre otras.

El Comité sesiona mensualmente de manera ordinaria, y cuando se requiera extraordinariamente.

El Directorio de Scotiabank Chile en sesión N° 2.347 de 23 de mayo de 2012, aprobó la Política de Prevención de los Delitos para Scotiabank Chile y sus Filiales, la cual describe los lineamientos generales, principios y procedimientos necesarios para la implementación y mantención del Modelo de Prevención de los Delitos establecido en la Ley N° 20.393 sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho a funcionario público nacional o extranjero, en Scotiabank Chile y sus filiales.

El Banco cuenta con mecanismos de denuncia internos y externos de acuerdo a la Ley N° 20.393, que tienen por objeto la notificación de inquietudes o denuncias directamente a la Gerencia de Compliance relacionada con los delitos ya mencionados. Asimismo, contamos con la política de denuncia de irregularidades, que contiene un mecanismo de denuncia anónimo para estos efectos.

Se han realizado capacitaciones e-learning en materia de Compliance, en particular respecto "Política y orientación del grupo Scotiabank para la lucha contra la corrupción" y la Política de Prevención del Delitos, las que se aplican a todo el personal del Banco y filiales.

Se realizó la Certificación anual de las Pautas para la Conducta en los Negocios, que incluye la certificación de la Política de Prevención del Delito para todo el personal del Banco y sus filiales y miembros del Directorio, Política de Denuncia de Irregularidades, Código para el uso de internet y correo electrónico, entre otras.

Formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades.

HR3

Como integrantes del Grupo Scotiabank, anualmente los colaboradores deben certificar su adhesión a las Pautas para la Conducta en los Negocios, el Código de Conducta para el Uso de Internet y del Correo Electrónico, y la Política y Procedimientos de Denuncia de Irregularidades. De igual forma, se certifica el conocimiento y aplicación de la legislación vigente y procedimientos internos, en lo que respecta a la Prevención de Lavado de Activos.

En 2013, adicionalmente, se ha incluido en esta certificación la Política y Orientación de Scotiabank para la Lucha contra la Corrupción y la Política de Prevención de Delitos. Esta certificación tiene un carácter formal y será complementada en 2014 por un programa integral de difusión y formación en los Valores Corporativos de Scotiabank, a todos los colaboradores.

Pautas para la Conducta en los Negocios

Hacer lo correcto y proceder con integridad



CUMPLIMIENTO GLOBAL

®Marca de The Bank of Nova Scotia, utilizada bajo licencia (donde corresponda).



4.4.2 Empleados

Scotiabank valora la diversidad y los intereses de cada uno de sus colaboradores. Tiene la constante preocupación de entregar las mejores oportunidades para que las personas puedan desarrollarse y avanzar profesionalmente dentro de la organización.

Lo anterior, hizo al Banco merecedor del reconocimiento "Mejores Empresas para Madres y Padres que Trabajan", otorgado por Fundación Chile Unido, El Mercurio y Revista Ya de El Mercurio, por 2 años consecutivos. En noviembre de 2013, el Banco fue elegido por Great Place to Work® como una de las 50 mejores empresas para trabajar en Chile.

Avance de la Mujer

Se trata de una iniciativa internacional, cuyo propósito es otorgar herramientas y competencias a sus colaboradoras, que les permitan autogestionar con éxito sus carreras, potenciar su rol de liderazgo y aumentar sus

posibilidades de adquirir posiciones de alta dirección al interior de la organización.¹

Durante 2013, un 33% de las vacantes de cargos de Gerentes en Scotiabank Chile fueron ocupadas por mujeres.

Scotiabank+

Scotiabank+ es el programa que agrupa toda la oferta de valor que Scotiabank tiene para sus colaboradores, la que se sustenta en cuatro

pilares: Equilibrio Vida-Trabajo; Desarrollo de Carrera; Compensaciones Adecuadas y Mayor Empleabilidad.



Algunos de los beneficios más destacados para colaboradores:

✓ Horario laboral reducido	✓ FlexTime
✓ Beneficio de Alimentación	✓ Seguro de Vida
✓ Sala Cuna	✓ Fondo de Ayuda Médica
✓ Scotiabank Kids	✓ Fiesta de Navidad en Fantasilandia y tarjeta de regalo para hijos hasta 16 años
✓ Campamento de verano	✓ Caja los Andes
✓ Sala de lactancia en Casa Matriz	✓ Tarde libre en el día del cumpleaños del colaborador
✓ Programa Maternidad y Trabajo: Jornada laboral especial (de 8:45 a 14:30 horas), se extiende desde el regreso de la madre del postnatal hasta que el hijo alcance el año de edad. A diferencia de la Ley de Permiso Postnatal Parental que establece topes en el subsidio, Scotiabank conserva la renta íntegra durante el primer año de vida del hijo. Así también, apoya a todos los padres que hagan uso de semanas de postnatal parental que les sean cedidas por la madre, recibiendo de manera íntegra su remuneración durante el tiempo que se encuentre fuera, ya sea en jornada parcial o total.	✓ Beneficios para madres que adoptan un hijo: Horario especial maternal de media jornada (hasta las 14:30 horas) por 6 meses, para las empleadas que han adoptado un hijo después de su regreso del postnatal parental que les corresponde por Ley, independiente de la edad de niño.

LA15



Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se aplican a los trabajadores.

LA8

Consejería Social

A través de las Corporaciones de Bienestar, se entrega el servicio de Consejería Social a todos los colaboradores. Este servicio centra su quehacer en la acción profesional orientada y enfocada a comprender desde una mirada sistémica, a los colaboradores y a sus familias.

Las herramientas profesionales que se utilizan más frecuentemente son: visitas domiciliarias, visitas hospitalarias, informes sociales, visitas institucionales, gestiones inter-institucionales, entrevistas individuales, entrevistas de profundización, etc.

Se realizan procesos de acompañamiento en situaciones de fragilidad, ya sea en problemas de salud que impactan la vida del trabajador y su familia, acompañamiento en situaciones

de duelo, de accidentes y/o de catástrofes (incendios, robos, terremotos.)

Capacitación en Cultura de Seguridad & Prevención de Riesgos

Como parte de la inducción corporativa que se entrega a todos los nuevos colaboradores, el área de Seguridad & Prevención de Riesgos realiza una completa presentación de la Cultura de Seguridad y Prevención de Riesgos de Scotiabank Chile. En ella, se dan a conocer los principales aspectos relativos a Seguridad y Prevención, que garanticen la mantención de un ambiente de trabajo seguro, para proteger a los empleados, clientes, proveedores, instalaciones y activos. Asimismo, se entregan orientaciones efectivas para la Prevención de accidentes y enfermedades profesionales.

Desarrollo del liderazgo

La estrategia de liderazgo del Banco se encuentra claramente definida, cuyo objetivo es transformarla en una importante ventaja competitiva. Por lo anterior, fomentar el desarrollo y las capacidades directivas de nuestros colaboradores, resulta fundamental para satisfacer las necesidades actuales y futuras de nuestra organización.

Scotiabank ha diseñado un currículum de liderazgo a nivel mundial denominado iLEAD (Instituto para el Desarrollo del Liderazgo), que define la ruta de aprendizaje para todos los niveles de supervisión del Banco. Cada uno de los programas que componen iLEAD, se materializa a través de talleres y está orientado a facilitar el desarrollo de las competencias que se espera de los líderes en las distintas etapas de sus carreras.

- Programa de Desarrollo de Liderazgo Personal
- Programa Fundamentos para Nuevos Gerentes, además de los siguientes talleres y charlas:
 - › “Expectativas de Gerentes y Supervisores: La Gestión dentro de la Cultura de Scotiabank”

- › “Liderazgo Situacional”.
- › “Supervisión de Personal”
- › “Gestión del Desempeño”
- › “Diseño e Implementación de Planes de Desarrollo”
- › “Cómo Bajar Metas”
- › “Elaboración de Planes de Acción”.
- Programa “Habilidades Gerenciales Básicas” y taller de “Gestión y Desarrollo de Equipos Eficaces y de Coaching”.

Durante el año 2013, más de 430 supervisores y gerentes participaron en diversos programas de capacitación, orientados a fortalecer las competencias definidas en el Perfil del Líder de Scotiabank, completando casi 6 mil horas de aprendizaje.

Talleres de Coaching, Liderazgo Situacional, Influencia Estratégica, Gestión del Desempeño, entre otros; potenciaron las habilidades de los profesionales, las que sumadas a sus valores, aspiraciones, capacidades personales, les permitirán seguir contribuyendo a un alto nivel y sustentar los resultados del negocio.

El ciclo de Gestión del Desempeño es un proceso que promueve que el trabajo de cada colaborador contribuya a los objetivos de la organización y que, con la ayuda de su gerente o supervisor, pueda evaluar sus resultados.

Se basa en el modelo de Balanced Score Card, que considera cuatro cuadrantes a evaluar: Finanzas, Clientes, Operaciones y Personas, especificando en cada uno de ellos los objetivos anuales que debemos alcanzar. Este ciclo comienza cada año fiscal con la etapa de Fijación de Metas, seguido por Evaluación Midyear, Planes de Desarrollo y Evaluación de Desempeño al final del período.

Cabe destacar que el colaborador después de conocer los resultados de su evaluación de desempeño, posee dos días hábiles para manifestar su reparo a través del sistema on-line, si no está de acuerdo con algún aspecto de su

evaluación o con la categoría de su calificación, configurándose así el proceso de Apelaciones.

Todos los colaboradores de Scotiabank y sus filiales, deberán ser evaluados formalmente respecto a su desempeño, a lo menos una vez al año, exceptuando personas:

- Con contrato a plazo fijo o que presten servicios a honorarios.
- Que tengan menos de tres meses de antigüedad (siendo la fecha de corte 30 de junio del año fiscal a evaluar).
- Que presenten licencias médicas por el 50% o más del periodo a evaluar (para estos efectos no se consideran las licencias de pre y post natal).

Como resultado del proceso de Gestión del Desempeño, todos los colaboradores obtienen un claro conocimiento de sus objetivos, focalizándose a la vez en actividades que están alineadas con los mismos de la organización.

4.4.3 Clientes

Los clientes constituyen el motor de todo lo que se emprende y el compromiso es ayudar a mejorar su situación financiera en el tiempo, proporcionándoles un servicio de excelencia. El Banco se esfuerza por comprender correctamente sus necesidades a fin de ofrecerles soluciones y asesoría pertinentes.

Banca Responsable

En línea con la misión de Scotiabank, la herramienta Banca Responsable apunta a entregar a los clientes información clara y simple sobre los productos y servicios, orientándolos

a tomar mejores decisiones que les permitan alcanzar sus objetivos personales y profesionales. Está disponible en el sitio web de Scotiabank a clientes y no clientes.



Premio Microempresaria Avance de la Mujer Banco Desarrollo de Scotiabank

Con el propósito de reconocer el esfuerzo, dedicación y responsabilidad financiera de sus clientes microempresarias, Scotiabank y su programa Avance de la Mujer entregaron por segundo año consecutivo el Premio Microempresaria Avance de la Mujer Banco

Desarrollo de Scotiabank. Este reconocimiento se entrega a 10 clientes que, a través de su planificación y dedicación al trabajo, hayan logrado una exitosa gestión de su negocio. En la versión 2013, 1.500 mujeres postularon a este premio, un 33% a más que el año anterior.

Para más informaciones, visite: www.premiomicroempresaria.cl

Banca Móvil

Desde agosto de 2013, Scotiabank lanzó el piloto de su nueva Banca Móvil para smartphones y tablets. Una aplicación disponible para ser utilizada en dispositivos BlackBerry, Android y Apple.

Con esta plataforma, la más completa de la industria, los clientes pueden acceder a su cuenta en línea, revisar indicadores financieros, ingresar a ScotiaClub y, a través de la herramienta georreferencial, encontrar

sucursales, cajeros automáticos y aquellos lugares con descuentos y beneficios con Tarjetas Scotiabank cercanos a su localización. Además la aplicación Scotiabank es la única del mercado que permite su configuración en el idioma inglés.

Banca Móvil es un proyecto liderado por la Gerencia de Canales Alternativos, y desde su puesta en marcha cerca de 15.000 clientes ya han descargado la aplicación.

Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.

PR5

Para Scotiabank la Calidad de Servicio es muy importante y conocer el grado de satisfacción de los clientes con respecto a la solución de sus requerimientos es una oportunidad para mejorar permanentemente el servicio entregado.

Para atender las inquietudes de los clientes, Scotiabank pone a disposición de éstos, cuatro alternativas de atención: el mesón de atención a clientes; el ScotiaPhone; el sitio web; y el contacto directo con el área especializada de Atención a Clientes.

Como forma de medir constantemente la satisfacción de los clientes, se realizan encuestas y consultas periódicas:

- **Servired:** Aplicada mensualmente, tiene por objetivo evaluar cómo el cliente percibe el servicio recibido en Sucursal. Esta encuesta se aplica a Personas y Pymes de la Red de Scotiabank. Este indicador de satisfacción se indexa al BSC de cajas, mesón, ejecutivos, branch manager, zonales y divisional.
- **Servitest:** Aplicada anualmente para evaluar la calidad de servicio en comparación con el mercado, esto es para Segmento Personas, Corporate, Commercial y Comex.

■ **TYCE (Through Your Customers Eyes):**

Encuesta regional, que mide indicador de lealtad que permite tener un benchmark con la región y todos los países donde se encuentra Scotiabank. Este indicador se indexa al BSC.

- **Socios de la Calidad:** Estudio anual que permite conocer el nivel de satisfacción interno, de modo de mejorar nuestros niveles de calidad y con ello permear estas mejoras a nuestros clientes finales.

Los resultados de los estudios indican una mejora en la percepción de los clientes y sitúan al Banco en el séptimo lugar del ranking de satisfacción en segmento personas cuentacorrentistas (fuente: Servitest). Por otro lado a nivel LATAM, el Banco ocupa el séptimo lugar, sobre Perú, Colombia y Costa Rica (fuente: TYCE).

Los indicadores a nivel Empresas son positivos, tanto el estudio Servitest como TYCE, indican un alza en empresas (6 y 20 puntos porcentuales respectivamente). En cuanto a calidad interna esta presenta también una mejora, logrando 29 puntos de alza respecto al 2012.

Las mejoras están centradas en optimizar procesos internos, que permitan responder con rapidez los requerimientos de los clientes, crear identidad de servicio en el personal de Sucursal y en las áreas internas del Banco.

Para atender las inquietudes de los clientes, Scotiabank pone a disposición de éstos, cuatro alternativas de atención: el mesón de atención a clientes; el ScotiaPhone; el sitio web; y el contacto directo con el área especializada de Atención a Clientes.



FS16

Iniciativas para mejorar la educación financiera.



Seminario Haciendo Empresa, realizado el 26 de septiembre y dirigido a clientes del segmento Consumer Finance y Microempresas. El encuentro tuvo como principal objetivo aportar al desarrollo y fortalecimiento actitudinal del microempresario, para enfrentar y gestionar su crecimiento con responsabilidad y determinación.

Los contenidos del Seminario consistieron en:

“Los Desafíos de un Líder”, por Claudio Lucero: A partir de la experiencia vivida en las múltiples expediciones en las que ha participado, Lucero abordó el significado que tiene desde el punto de vista del desarrollo de la persona, enfrentar nuevos y difíciles desafíos, especialmente cuando asumen un rol de liderazgo.

“De Emprendedor a Empresario: Otra cosa es con guitarra”, Pablo Rivera: En su charla, Rivera habló sobre lo que significa pasar de un microemprendimiento a una empresa, abordando las dificultades que existen en el camino, y los miedos y desafíos que se deben enfrentar para dar el salto.

Luz Eliana Ramírez y David Flores: Ambos expositores contaron sus historias y experiencias de vida, como personas y emprendedores, rescatando el esfuerzo y determinación que han puesto para salir adelante, a pesar de las dificultades y limitaciones que les ha presentado el entorno.

Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.

FS14

La nueva sucursal de Rosario Norte ubicada en Las Condes, Santiago, que cuenta con la certificación LEED, dispone de una infraestructura adecuada para recibir y atender a personas con discapacidad.

Scotiabank Chile está desarrollando un plan para realizar mejoras en el resto de las sucursales, con el fin de atender de manera adecuada a los clientes con algún tipo de discapacidad o necesidad especial de atención.

4.4.4 Medio ambiente

Scotiabank busca ser reconocido como una empresa responsable con el medio ambiente, desarrollando iniciativas que mejoren la calidad de vida de las personas y de las futuras generaciones. Se concentra en optimizar el uso de los recursos, fomentar el uso eficiente de la energía a nivel de prácticas e implementar proyectos que aporten a la sustentabilidad del medioambiente.

Campaña VIVE, Comprometido con el Medio ambiente EN26

Tiene por objetivo contribuir a la reducción del impacto que produce la organización en el consumo energético y del uso de papel, realizando acciones concretas en el Banco y replicadas en los hogares de los empleados, siendo medidas a través de indicadores para poder valorar su impacto real.

Entre las medidas implantadas destacan:

- El uso eficiente del aire acondicionado: los equipos de aire acondicionado se apagan automáticamente a las 18:00 hrs. diariamente, en todas las sucursales de Chile.
- La publicación trimestral de los indicadores de impresión, desafiando metas de reducción.
- La implementación de impresión a doble cara: se ha configurado la impresión a doble cara en un 41% de las impresoras de todo el Banco.



Comité Paperless EN26

Comité formado por distintas áreas del Banco (Marketing, Productos, Asuntos Corporativos y Responsabilidad Social, Tecnología, Operaciones y Servicios Compartidos) el cual se centra en promover:

- La reducción del uso de papel en las comunicaciones con los clientes internos y externos, potenciando el envío vía correo electrónico.
- La reducción del uso de papel en las operaciones internas.
- El uso de materiales con certificaciones de cuidado responsable del medioambiente (sellos PEFC, FSC).

EN1

Materiales utilizados, por peso o volumen.

Insumos	Unidades	Año		Variación (%)
		2012	2013	
Papel carta (impresiones totales)	Toneladas	243	234	-3,85%

Corresponde al papel utilizado en la impresión diaria en las oficinas de Scotiabank Chile.

Certificación PEFC

Desde agosto de 2013, y por una iniciativa voluntaria de Scotiabank, todos los formularios e impresos de Scotiabank utilizados en la comunicación a clientes – cartolas, comunicados y sobres – cuentan los sellos PEFC y FSC,

atestando que los papeles que utiliza provienen de bosques con manejo sustentable.

PR3

Esto también se aplica a los materiales de comunicación interna y externa, tales como afiches, folletos, catálogos y revistas.

Reciclaje

En el marco de la campaña medioambiental VIVE, en noviembre de 2012 se lanzó la primera fase de su Programa “Reciclar es volver a dar vida”, el cual se centra en el reciclaje de desechos plásticos, latas y papel.

Este programa se inició juntamente con la Cooperativa de Recicladores Creacoop, en la

comuna de La Reina, y sirvió de punto de partida para la sensibilización de los mismos voluntarios.

Durante el año 2013, la campaña se mantuvo operativa en el edificio central (Morandé 226), mientras que se planificó su extensión a los demás edificios de Santiago Centro y sucursales de Scotiabank, proyecto que será implementado a partir de 2014.

Jornadas de Reforestación

Como forma de involucrar a los colaboradores de Scotiabank en los temas medioambientales, y mitigar el impacto ambiental de las operaciones, por 3º año consecutivo se realizaron las Jornadas de Reforestación en conjunto con la Corporación Cultiva. En los días 12 y 20 de julio, y 31 de agosto, un total de 200 voluntarios plantaron

más de 200 árboles nativos en los cerros de Santiago, lo que equivale a 0,6 hectárea de nueva cobertura vegetal, 4,5 toneladas de eliminación de polvo en suspensión, 1,3 toneladas de fijación de CO₂, 1,5 toneladas de fijación de suelo y 22,4 toneladas de producción de oxígeno.



Por 3º año consecutivo se realizaron las Jornadas de Reforestación en conjunto con la Corporación Cultiva



4.4.5 Comunidad

Scotiabank ha definido su relacionamiento comunitario a través de 4 ejes estratégicos

Juventud

Compromiso con el programa internacional Scotiabank Iluminando el Mañana, a través del cual el Banco quiere contribuir a la juventud del país y promover la protección de los derechos fundamentales de niños y jóvenes.

Educación

Apoyar la educación, por medio de programas y alianzas que sirvan las necesidades educativas de las nuevas generaciones, con especial enfoque en la educación financiera y para el emprendimiento.

Cultura

Acercar la cultura a los niños y a la juventud de nuestro país, buscando alianzas con instituciones culturales, que difundan y desarrollen iniciativas que permitan este acercamiento.

Medio ambiente

Ser una empresa responsable del medioambiente, donde se desarrollan iniciativas que mejoran la calidad de vida de las presentes y futuras generaciones.

Durante 2013 se realizaron cerca de 100 actividades

junto a las comunidades donde el Banco está presente, organizadas tanto a nivel corporativo como también por nuestros propios colaboradores, beneficiando a más de 20.000 personas, entre niños, jóvenes, adultos mayores, y al medioambiente.

Programa Internacional Scotiabank Iluminando el Mañana (SIM)

Scotiabank apoya a las comunidades en las que está presente, tanto en Canadá como en el exterior a través de su programa filantrópico global 'Iluminando el Mañana'. Reconocido como líder, tanto internacionalmente como entre las corporaciones canadienses, por las actividades benéficas y filantrópicas, Scotiabank ha donado un promedio de aproximadamente 47 millones de dólares canadienses anuales a causas comunitarias en todo el mundo durante los últimos cinco años.

En Chile, el Programa Scotiabank Iluminando el Mañana tiene como objetivo promover la protección de los derechos fundamentales de niños y jóvenes, buscando apoyar la educación

como impulsora para el desarrollo, con especial enfoque en la educación financiera y el emprendimiento. Su principal componente es la participación de los colaboradores, que en 2013 alcanzó más de 14.000 horas de trabajo voluntario, generando importantes vínculos con las comunidades donde el Banco está presente. En el último año, el Programa ha beneficiado a más de 100 instituciones y 10.000 niños y jóvenes a lo largo de Chile.

Gracias a los aportes realizados a la comunidad a través del Programa Iluminando el Mañana, Scotiabank ha sido merecedor del Sello Más por Chile por 2 años consecutivos.

Los proyectos que componen el programa SIM en Chile son:



Alianza María Ayuda

Alianza de más de 13 años, que se concreta por medio de donaciones, campañas y eventos de recaudación de fondos y actividades con voluntarios.

Voluntariado Corporativo

Los voluntarios son incentivados a realizar proyectos sociales, identificando causas y organizaciones y generando beneficios concretos a la comunidad. En 2013, 1.900 colaboradores (lo que equivale a un 48% de la dotación del Banco), dedicaron 14.700 horas de trabajo voluntario.

Fondos Solidarios Regionales

Scotiabank pone a disposición de las sucursales regionales fondos a partir de \$200,000, e incentiva a que los equipos identifiquen las oportunidades de intervención social junto a organizaciones de sus ciudades. En 2013, 62 sucursales realizaron proyectos (un 59% más que 2012), beneficiando a cerca de 1.500 personas.

Fondos Scotiabank Iluminando el Mañana

Los colaboradores que realicen proyectos sociales pueden postular a los Fondos SIM en 2 categorías: Empleados Voluntarios (1.000 dólares canadienses) y EquipoScotiabank (los fondos recaudados en un evento son duplicados).

En 2013, a través de estos proyectos, se han donado más de 37.000 dólares a diversas instituciones sociales de Chile.

123 Emprender

El proyecto 123 Emprender es parte del Programa de Educación Financiera de Scotiabank Chile, y tiene por objetivo fortalecer las habilidades blandas de emprendimiento y educación financiera en alumnos de 6o y 7o básico. Se estima beneficiar a 2.000 niños en los 2 primeros años de implementación.

Para conocer más sobre programa Scotiabank Iluminando el Mañana en Chile, visite www.scotiabank.cl/iluminando. Para más informaciones sobre el programa a nivel mundial, entre a <http://www.scotiabank.com/brightfuture/>

Bright Future Awards

El Premio "Bright Future Awards" busca reconocer a los jóvenes voluntarios que están haciendo una diferencia en sus comunidades, invitándolos a sumarse al esfuerzo de Scotiabank para generar cambios positivos desde la base a través de su programa filantrópico global Iluminando el Mañana. Este premio es otorgado anualmente a 12 jóvenes, 6 en Canadá y 6 en los demás países donde opera Scotiabank. En su primera edición (2012-2013), 3 jóvenes chilenos fueron galardonados y recibieron 2,500 dólares cada uno para beneficiar las instituciones donde realizan su labor de voluntariado.



Half Marathon Scotiabank Santiago

"Ayudar es nuestra meta". Con ese mensaje Scotiabank Chile y María Ayuda invitaron a toda la comunidad a inscribirse en la segunda Half Marathon Scotiabank Santiago, con el objetivo de recaudar fondos en beneficio directo de los 21

hogares de María Ayuda en todo Chile. El evento se llevó a cabo el domingo 4 de agosto en el Parque Bicentenario, y contó con la participación de más de 4.000 personas quienes corrieron en los circuitos de 7, 15 y 21 kilómetros.



En Chile, el Programa Scotiabank Iluminando el Mañana tiene como objetivo promover la protección de los derechos fundamentales de niños y jóvenes, buscando apoyar la educación como impulsora para el desarrollo, con especial enfoque en la educación financiera y el emprendimiento.



FS16

Iniciativas para mejorar la educación financiera

Scotiabank entiende por Educación Financiera el proceso a través del cual los individuos desarrollan habilidades necesarias para tomar decisiones conscientes en cuanto al manejo de los recursos financieros, y que les permitan tener la confianza para utilizarlos de manera responsable en las distintas etapas de su vida. Con un enfoque integral y de largo plazo, el Programa de Educación Financiera apunta a generar cambios positivos en relación al manejo de recursos financieros, desde temprana edad hasta la etapa profesional, a través de proyectos dirigidos a estudiantes de enseñanza básica, enseñanza media y microempresarios. En 2013, se inició la implementación de algunos proyectos del Programa de Educación Financiera Scotiabank Chile:

Programa Acompañando tu Negocio,

realizado en alianza con la Fundación Prodemu (Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Mujer).

Los objetivos de este programa son:

- Brindar orientación a microemprendedoras pertenecientes a los 2 quintiles más vulnerables de Chile, para que identifiquen, originen e implementen mejoras en sus negocios que les permitan fortalecer su emprendimiento, mejorando su calidad de vida.
- Reforzar en la práctica los conocimientos técnicos y las habilidades blandas adquiridas

previamente en programa de capacitación Mejorando mi Negocio, entregado por Prodemu a sus beneficiarias.

- Acompañar la conducción, integrando mejoras para hacerlo sostenible en el tiempo.

El programa piloto se inició a mediados de agosto y está beneficiando a 15 mujeres de la Región Metropolitana. Consiste en la realización de 8 a 10 sesiones de acompañamiento en terreno, implementadas por asesores voluntarios de Scotiabank Chile, que han sido previamente seleccionados y capacitados. Los asesores realizan una evaluación previa al negocio y trazan en conjunto con la micro emprendedora un plan de trabajo. Actualmente, el programa se encuentra en proceso de conclusión y evaluación final.

Seminario Haciendo Empresa, dirigido a microempresarios (véase sección “clientes”).

Proyecto 123 Emprender, busca instalar capacidades en colegios municipalizados de Peñalolén que permitan la transferencia de habilidades blandas de emprendimiento y educación financiera a alumnos de 6º y 7º básico. Se estima beneficiar a 2.000 niños y 80 profesores en los 2 primeros años de implementación.

Avance de la Mujer

Scotiabank ha desarrollado una serie de iniciativas con el objetivo de transmitir el espíritu de este programa corporativo a nivel

comunitario, y a la vez apoyar e incentivar el liderazgo y desarrollo personal y profesional de las mujeres chilenas.

Premio Avance de la Mujer

Distinción que reconoce a las mujeres que se han destacado en diferentes ámbitos del quehacer humano, logrando trascender en beneficio de otros. En 2013, este premio fue otorgado a María Teresa Ruiz, destacada astrónoma y Premio Nacional de Ciencias Exactas 1997, reconocida a nivel internacional por su aporte al desarrollo de la ciencia.



Alianza con Fundación PROdeMU

Desde el 2011 se realizan iniciativas en beneficio de las mujeres micro emprendedoras atendidas por la Fundación, involucrando a los colaboradores del Banco. La actividad más

reciente es el Acompañando tu Negocio, que se enmarca en el Programa de Educación Financiera (ver cuadro FS 16.).

Premio Microempresaria Avance de la Mujer Banco Desarrollo de Scotiabank

(ver sección Clientes).

Apoyo a Corporación Yo Mujer

Desde hace 3 años, Scotiabank Chile apoya a la Corporación Yo Mujer contra el Cáncer de Mama, a través de la participación en su principal evento, la Corrida por la Vida.





4.5

Grupos de interés

4.14

4.15

En 2011 y 2012, Scotiabank realizó un estudio de reputación corporativa el que incluyó la construcción de un Mapa de Stakeholders.

Este proceso consistió en la realización de más de 20 talleres junto a Gerentes Divisionales y sus reportes directos, en los cuales se clasificaron los grupos de interés de acuerdo a su impacto y relevancia en la organización.

Como resultado de este proceso, se llegó al Mapa de Stakeholders de Scotiabank Chile, el que fue presentado al Directorio, en el marco de la Estrategia de Asuntos Corporativos y RSE. Desde entonces, este Mapa es la base para el Plan de Relacionamiento con los Stakeholders.

Grupos de interés identificados y sus objetivos:

Grupos de Gobierno

- › Reguladores
- › Autoridades

Busca ser un buen ciudadano corporativo

Grupos de funcionales

- › Empleados
- › Sindicatos
- › Accionistas
- › Proveedores

Busca ser un empleador preferente

Opinión Pública

- › Medios
- › Sociedad

Asegurar la reputación corporativa

En quien influye

- › Clientes
- › Comunidad

Busca establecer relaciones a largo plazo

Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.

4.4

Accionistas

La Junta de Accionistas se realiza una vez al año;

Empleados

Las principales instancias donde los empleados pueden informarse de los resultados y estrategias del Banco, así como entregar sus recomendaciones al Directorio, son:

- El Leadership Council, encuentro que ocurre 4 veces al año y reúne la Alta Dirección, Alta Gerencia y los cargos superiores de la organización;
- Kick Off, evento que ocurre al inicio de cada año fiscal donde se entregan los lineamientos y estrategias futuras.





05

Principales indicadores

	Indicador	u.	2012	2013		2012	2013
Indicadores financieros							
Eficiencia económica (cifras en millones de pesos)							
Valor económico generado (A)	EC1 (1)		443.431	498.392			
Ingresos Operacionales			443.431	498.392			
Valor económico distribuido (B)	EC1 (2)		407.393	452.703	EC1 (2) / EC1 (1)	91,87%	90,83%
Gastos Operacionales	EC1 (3)		63.368	64.547	EC1 (3) / EC1 (1)	14,29%	12,95%
Gastos de Administración y Otros			54.768	56.678			
Depreciaciones, Amortizaciones			8.600	7.869			
Sueldos a Trabajadores y Beneficios	EC1 (4)		102.826	104.670	EC1 (4) / EC1 (1)	23,19%	21,00%
Pago a Proveedores de Capital	EC1 (5)		239.873	269.103	EC1 (5) / EC1 (1)	54,09%	53,99%
Accionistas (dividendos)			15.444	19.580			
Proveedores de Recursos Financieros			224.429	249.523			
Pagos al Estado	EC1 (6)		-465	12.342	EC1 (6) / EC1 (1)	-0,10%	2,48%
Aporte a la Superintendencia de Bancos	EC1 (7)		1.732	1.937	EC1 (7) / EC1 (1)	0,39%	0,39%
Aportes a la Comunidad	EC1 (8)		59	104	EC1 (8) / EC1 (1)	0,01%	0,02%
Valor económico retenido (A-B)	EC1 (9)		36.038	45.689	EC1 (9) / EC1 (1)	8,13%	9,17%
Ayudas financieras recibidas del gobierno	EC4		356	211	EC4 / EC1 (1)	0,08%	0,04%
Indicadores ambientales							
Eficiencia energética							
Materiales utilizados	EN1	T	243	234			
Consumo energía	EN4	m3	20.950	16.638			
Indicadores sociales							
Laboral							
Empleados	LA1	u.	3.512	3.482			
Rotación empleados	LA2	u.	-257	-64	LA2 / LA1	7%	2%
Empleados sindicalizados	LA4	u.	2.028	2.207	LA4 / LA1	59%	58%
Horas de formación	LA10	h.	61.088	92.137	LA10 / LA1	17,39	26,46
Empleados que reciben formación	LA12	u.	3.407	3.386	LA12 / LA1	97,01%	97,24%
Reincorporación al trabajo después permiso paternal	LA15	u.	-	261	LA15 / LA1	-	7,43%
Derechos Humanos							
Incidentes de discriminación	HR4		0	0			

Económicos

EC1

Valor económico directo generado y distribuido, incluidos ingresos, costes de explotación, retribución a empleados y donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y gobiernos.

(Cifra en millones de pesos)	Año		Variación	Variación (%)
	2012	2013		
Valor económico generado (A)	443.431	498.392	54.961	12,39%
Ingresos Operacionales	443.431	498.392	54.961	12,39%
Valor económico distribuido (B)	407.393	452.703	45.310	11,12%
Gastos Operacionales	63.368	64.547	1.179	1,86%
Gastos de Administración y Otros	54.768	56.678	1.190	3,49%
Depreciaciones, Amortizaciones	8.600	7.869	-731	-8,50%
Sueldos a Trabajadores y Beneficios	102.826	104.670	1.844	1,79%
Pago a Proveedores de Capital	239.873	269.103	29.230	12,19%
Accionistas (dividendos)	15.444	19.580	4.136	26,78%
Proveedores de Recursos Financieros	224.429	249.523	25.094	11,18%
Pagos al Estado	-465	12.342	12.807	2754,19%
Aporte a la Superintendencia de Bancos	1.732	1.937	205	11,84%
Donaciones a Programas Sociales, educativos, deportivos	59	104	45	76,27%
Valor económico retenido (A-B)	36.038	45.689	9.651	26,78%

EC4

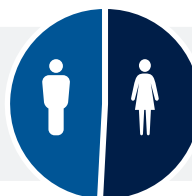
Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno.

(Cifra en millones de pesos)	Año	
	2012	2013
Subsidios recibidos del Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU)	356	211

Laborales

En Scotiabank Chile trabajan 3.387 personas con contrato indefinido, de los cuales el 74% desarrolla su actividad en la Región Metropolitana.

49%
HOMBRES



51%
MUJERES

Dotacion		2012		2013		Variación (%) 2012-2013
Por tipo de contrato	Contrato Indefinido	1.659	1.761	1.693	1.692	-1,02%
	Contrato Plazo Fijo	71	21	72	25	5,43%
Por categoría	Ejecutivos	44	186	49	182	0,43%
	Mandos Medios	92	217	83	204	-7,12%
	Profesionales	600	758	601	723	-2,50%
	Técnicos y Administrativos	994	621	1.032	608	1,55%
Por Región	Zona Norte	994	218	263	214	0,85%
	Metropolitana	1.258	1.341	1.260	1.306	-1,27%
	Zona Sur	217	223	242	197	-0,23%
Total		1.730	1.782	1.765	1.717	-0,85%
Dotación total		3.512		3.482		-0,85%

Hace 2 años Scotiabank inició un plan de optimización de la dotación además de una nueva estructura de riesgo, lo cual explica el incremento de ingresos en el Banco tanto en el Centro de Recuperación de Créditos como en el Centro de Contacto y Consumer Finance.

Rotación de empleados		2012		2013	
		Ingresos	Egresos	Ingresos	Egresos
ROTACIÓN POR SEXO	Hombres	104	276	171	252
	Mujeres	163	248	249	232
ROTACIÓN POR EDAD	Menores de 30 años	65	62	142	67
	De 30 a 50 años	184	351	251	329
	Mayores de 50 años	18	111	27	88
Total		267	524	420	484

	2012	2013
CREACIÓN NETA DE EMPLEO	-0,07	-0,02
TASA DE ROTACIÓN	14,70%	13,70%

Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	Año	
	2012	2013
Número total de trabajadores cubiertos por convenio colectivos	1.986	1.985
Número de trabajadores sindicalizados	2.028	2.207
Porcentaje de sindicalización ⁴	59,3%	58,6%
Número de sindicatos	5	5

Nombre de los sindicatos y cantidad de trabajadores que reúne cada uno:

Sindicato de Trabajadores BDD1	790	1.143
Sindicato Nacional de Empleados BDD2	375	290
Sindicato Banderarrollo Microempresarias BDD ME	36	23
Sindicato Nacional de Trabajadores SSA1	539	475
Sindicato N°2 de Trabajadores SSA2	288	276

LA2

Promedio de horas de formación al año por empleado, por género y desglosado por categoría de empleado

		2012				2013			
		Ejecutivos	Mandos medios	Profesionales	Técnicos Administrativos	Ejecutivos	Mandos medios	Profesionales	Técnicos Administrativos
Número de trabajadores capacitados	Mujeres	45	103	664	1.102	44	96	643	1.074
	Hombres	191	257	856	706	174	244	783	658
	Total	236	360	1.520	1.808	218	340	1.429	1.732
	TOTAL	3.924				3.719			
Horas de formación	Mujeres	902	1.589	8.170	17.266	735	1.744	12.897	35.916
	Hombres	2.199	3.485	11.718	15.760	2.995	4.478	13.980	19.392
	Total	3.101	5.074	19.888	33.026	3.730	6.222	26.877	55.308
	TOTAL	61.088				92.137			
Promedio de horas de formación por empleado	Mujeres	20	15	12	16	17	18	20	33
	Hombres	12	14	14	22	17	18	18	29
	TOTAL	32	29	26	38	34	37	38	63

⁴ El porcentaje de sindicalización está calculado en base al número de colaboradores con contrato indefinido.

LA12

Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por sexo.

	Año		Variación 2012-2013	Variación (%)
	2012	2013		
Mujeres	1.695	1.721	26	1,53%
Hombres	1.712	1.665	-47	-2,75%
TOTAL	3.407	3.386	-21	-0,62%

LA15

Reincorporación al trabajo y tasas de retención luego de permiso parental

Total de empleados que durante el 2013				
	tomaron su permiso parental	finalizaron su permiso parental	regresaron al trabajo después del permiso parental	cumplieron un año de permanencia en el trabajo después de concluir su permiso parental
Mujeres	285	274	261	114
Hombres	0	0	0	1
TOTAL	285	274	261	115

Ambiental

EN4

Consumo indirecto de energía desglosada por fuentes primarias.

Fuente de energía primaria	Unidades	Año		Variación (%)
		2012	2013	
Gas	m3	20.950	16.638	-20,58%

Social

SO3

Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.

Tipo de empleados	Año		Variación 2012-2013	Variación (%)
	2012	2013		
Directivos	9	22	13	59,09%
Gerentes	396	419	23	5,49%
Profesionales	2.533	2.364	-169	-7,15%
Técnicos- Administrativos	484	784	300	38,27%
TOTAL	3.422	3.589	167	4,88%

Responsabilidad sobre el producto

PR8

Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.

Año		Variación (%)
2012	2013	
123	129	4,88%



06

Índice GRI

3.12

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

VISIÓN Y ESTRATEGIA

1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	8
-----	---	---

PERFIL

PERFIL ORGANIZACIÓN

2.1	Nombre de la organización.	11
2.2	Principales marcas o servicios.	12
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	14
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	53
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	11
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	11
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Scotiabank Chile y sus filiales sólo desarrollan sus actividades en el mercado nacional
2.8	Dimensiones de la organización informante incluido número de empleados, ventas netas o ingresos netos, capitalización total desglosada en término de deuda y patrimonio neto, cantidad de productos o servicios prestados, activos totales, propietario efectivo y desglose por país/región de las ventas/ ingresos por países/ regiones que constituyan un 5% o más de los ingresos totales, de los costes por países/regiones que constituyan un 5% o más de los ingresos totales.	11
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos la localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones; y los cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado).	No ha habido cambios significativos en el periodo.

Alcance de la Memoria de Sustentabilidad

2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	2
------	--	---

Parámetros de la Memoria

3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	7
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente.	N/A
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)	7
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	53
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: la determinación de la materialidad, la prioridad de los aspectos incluidos en la memoria y la identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria.	7

Indicador	Descripción	Página
3.6	Cobertura de la memoria. (países, filiales, instalaciones arrendadas...)	7
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	7
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (JV), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	7
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	7
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	N/A
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	N/A
Índice del contenido GRI		
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	48
Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés		
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	16
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	Por la Ley General de Bancos no se permite que el Presidente del Directorio ocupe un cargo ejecutivo.
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	4 miembros del Directorio son independientes.
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	42
Participación de los grupos de interés		
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	41
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	41
INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO		
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	44
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	
INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL		
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	34
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	34
Productos y servicios		
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	34

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

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL

LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	44
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	45

Relación Empresa / Trabajadores

LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	45
-----	--	----

Salud y seguridad en el trabajo

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.	29
-----	--	----

Formación y Educación

LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	45
LA12 Adicional	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	30; 46
LA15	Reincorporación al trabajo y tasa de retención luego de permiso paternal, por género.	28; 46

DERECHOS HUMANOS

HR3 Adicional	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	26
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	No se ha registrado ningún episodio de discriminación

DESEMPEÑO SOCIAL

SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	25; 47
-----	---	--------

RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO

PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	35
PR5 Adicional	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	32
PR8 Adicional	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	47

SUPLEMENTO FINANCIERO

FS6	Cartera de Productos: Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/PYMES/grandes) y el sector de actividad.	13
FS9	Auditoría: Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	24
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros de población desfavorecida.	33
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	33; 39



6.1

Equivalencia COP

Principio Pacto Global	Descripción	Indicador GRI
Principio 1	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.	LA4 LA8 LA12 HR3 HR4 PR8
Principio 2	Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.	HR3 HR4
Principio 3	Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	LA4 LA8 HR3 HR4
Principio 4	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	HR3 HR4
Principio 5	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR3 HR4
Principio 6	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.	LA2 HR3 HR4
Principio 7	Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	EN26
Principio 8	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	EN1 EN4 PR3
Principio 9	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	EN26
Principio 10	Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	SO3



07

Encuesta

1 ¿A qué grupo de interés de Scotiabank Chile pertenece?

- ☐ Empleado
- ☐ Accionista o inversor
- ☐ Cliente
- ☐ Proveedor
- ☐ Comunidad
- ☐ Autoridad gubernamental
- ☐ Otro: especificar

2 Califique de 1 a 5 los siguientes capítulos en el Reporte de Sustentabilidad, donde 1: nada importante y 5: muy importante.

	1	2	3	4	5
Introducción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Carta Presidente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De la RSE a la Sustentabilidad: Sustentabilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De la RSE a la Sustentabilidad: Estrategia de Sustentabilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De la RSE a la Sustentabilidad: Compromisos 2014	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De la RSE a la Sustentabilidad: Iniciativas realizadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De la RSE a la Sustentabilidad: Grupos de interés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Principales indicadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Índice GRI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Información financiera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3 Califique de 1 al 5, ¿Cómo evalúa los siguientes aspectos del Reporte?

	1	2	3	4	5
Extensión o calidad de información	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utilidad de la información, satisface las expectativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Presentación y diseño	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Claridad de la información presentada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Credibilidad y confiabilidad de la información	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Extensión del Reporte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El Reporte en general	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3 Comentarios o sugerencias sobre el presente Reporte o mejoras para el próximo Reporte:

Contacto

3.4

Ana Paula Aleixo,

Jefe de Sustentabilidad & RSE

✉ rse@scotiabank.cl

☎ Tel: (56 02) 2692 6743

Localización de Scotiabank Chile:

📍 Calle Morandé 226, Santiago de Chile

2.4



Anexos

Estados Financieros

Estados Financieros disponibles
en www.scotiabank.cl

Edición y Coordinación General

Asuntos Corporativos & RSE
Scotiabank Chile

Redacción, Edición y Asesoría en GRI

EY Chile

Diseño y Producción

Dzero Comunicación

Fotografía

Archivo Scotiabank



Reporte de Sustentabilidad 2013

Infórmese sobre la garantía estatal de los depósitos en su banco o en www.sbif.cl

® Marca registrada de The Bank of Nova Scotia, utilizada bajo licencia.