



**RESPONSABILIDAD  
SOCIAL CORPORATIVA**



# Acerca del Informe de RSC 2013 de Scotiabank en México

Este informe de Responsabilidad Social Corporativa se realizó con la información suministrada en el Informe Anual del Grupo Financiero Scotiabank Inverlat, S.A. de C.V. 2013. Incluye la recopilación de resultados y metas cumplidas, establecidas en el *Balance Score Card* de la Dirección General, en los dos Town Halls realizados en 2013 (sesiones dirigidas por el Director General de Scotiabank en México, transmitido en tiempo real a todas las sucursales del país, y donde presencialmente asisten Directores y Subdirectores a nivel nacional y de todas las empresas que conforman el Grupo).

Se empleó también la información presentada a la matriz en Canadá en el Cuestionario Internacional de Responsabilidad Social Corporativa que sirvió como fuente de información para la creación del Informe de CSR Scotiabank 2013 "Construyendo un Mejor Futuro" a nivel global. Contribuyen para este informe la DGA de Finanzas, las direcciones de Agronegocios, Inmobiliaria y todas las direcciones que conforman la DGA de Recursos Humanos, están primordialmente involucradas en la generación de información para la sección de Scotiabankers. En este documento se utilizó también la información recopilada de los medios de comunicación interna: intranet, boletín semanal, comunicados extraordinarios, comunicados desde la dirección; además de la obtenida del repositorio de Manuales y Políticas. En general y principalmente el Informe de RSC 2013 en México lo lidera y gestiona el área de Responsabilidad Social Corporativa en

Scotiabank en México, responsable de realizar la Comunicación del Progreso (CoP) que a continuación se presenta y que envía al Pacto Mundial de las Naciones Unidas para exponer nuestro trabajo respecto a los 10 Principios.

Los grupos de interés se determinaron cumpliendo la estrategia global de Responsabilidad Social Corporativa de Scotiabank. Los programas, políticas y mejores prácticas presentadas son las de interés y competencia de Scotiabank en México comunicar y cumplen con los cuatro principios establecidos por la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI (*Global Reporting Initiative*) en su versión G3.1, un Nivel de aplicación C, lo que significa que rendimos un informe sobre un mínimo de 10 indicadores de desempeño, incluyendo al menos uno de cada dimensión de indicador: económico, medioambiental y social. Estos indicadores ayudan a mostrar el avance en el cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial de Scotiabank en México, lugar al que se ha designado para comunicar las operaciones significativas para este informe. No se ha solicitado una validación externa basados en la estrategia global. Para 2014 se establece como uno de los objetivos realizar la Comunicación del Progreso, bajo la Guía GRI en su versión G4.

El periodo que comprende es de octubre de 2012 a septiembre de 2013 (Bank of Nova Scotia\_ BNS 2013); para los resultados financieros se considera el año fiscal en México de enero a diciembre 2013. Si

algún dato abarca otro periodo así se especifica. Tiene periodicidad anual. Los Informes de Responsabilidad Social Corporativa se pueden encontrar en:

<http://www.scotiabank.com.mx/es-mx/Acerca-de-Scotiabank/Quienes-Somos/Perfil-Corporativo/responsabilidad-social.aspx>

Los informes de Responsabilidad Social Corporativa a nivel global se encuentran en:

[www.scotiabank.com/csr](http://www.scotiabank.com/csr)

Se contempla dentro de los indicadores presentados a las principales filiales del Grupo Financiero Scotiabank Inverlat, S.A. de C.V.:

- Scotiabank Inverlat, S.A. de C.V.
- Scotia Inverlat Casa de Bolsa, S.A. de C.V.
- Servicios Corporativos Scotia, S.A. de C.V.
- Scotia Fondos, S.A. de C.V.

Y en algunos indicadores se incluye a la filial: Crédito Familiar, S.A. de C.V.

Para cualquier duda o aclaración respecto de este informe dirigirse al área de Responsabilidad Social Corporativa: **Blvd. Manuel Ávila Camacho # 1, piso 7. Col. Lomas de Chapultepec, México D.F., C.P. 11009**

responsabilidadsocial@scotiabank.com.mx  
(55)5123-0000

[www.scotiabank.com.mx](http://www.scotiabank.com.mx)

|  |                      |   |
|--|----------------------|---|
| <b>Contenido</b>                                 | Acerca del Informe   | 1 |
|  | Escudería Scotiabank | 2 |
|  | Nuestro perfil       | 4 |
| Estrategia de Responsabilidad Social Corporativa |                      | 6 |



Foto de portada: 'Dando clase' Voluntariado realizado como parte del Taller de Colaboración impartido por el área de Aprendizaje y Desempeño, en el Centro YMCA Educativo de Acción Comunitaria Naucalpan.

|   |                               |                         |                                  |                               |
|---|-------------------------------|-------------------------|----------------------------------|-------------------------------|
| <b>Gobierno Corporativo 7</b>             | <b>Cientes 15</b>             | <b>Scotiabankers 28</b> | <b>Comunidad 47</b>              | <b>Medio Ambiente 70</b>      |
| Estructura 7                              | Estado de Resultados 16       | En números 29           | Voluntariado 50                  | Política de medio ambiente 70 |
| Consejo de Administración 8               | Banca 18                      | Diversidad 31           | Inversión Social 53              | Banca y medio ambiente 71     |
| Las Pautas de Conducta en los Negocios 11 | Scotia Casa de Bolsa 19       | Desarrollo 36           | Recaudación en ATM's 59          | Operaciones diarias 71        |
| Lucha contra la Corrupción 13             | Scotia Fondos 20              | Beneficios 40           | Educación Financiera y Social 60 | Sembrando en el Presente 73   |
|   | Crédito Familiar 21           | Compromiso 43           | Comunidades rurales-indígenas 63 |                               |
|   | Compromiso de los Clientes 23 | Balance vida-trabajo 44 | Salud 67                         |                               |
|   |                               | Reconocimientos 45      | Deporte 69                       |                               |

# Escudería Scotiabank

Este 2013 nuestra meta fue ambiciosa: ser el mejor banco de México. Estamos convencidos que Scotiabank en México cuenta con la escudería perfecta para lograrlo, teniendo como motor nuestros valores, siendo consistentes y pisando a fondo el acelerador porque la carrera es ardua. Llegaremos juntos y victoriosos.

Y es que a pesar del incierto panorama económico a nivel mundial, Scotiabank (The Bank of Nova Scotia) confía plenamente en la solidez de la **División de Banca Internacional donde se encuentran las operaciones de Scotiabank en México**. La economía en el país mostró una desaceleración en el primer semestre de 2013 y alcanzó una ligera recuperación hacia finales del año, no obstante, tenemos muchas oportunidades de servir a nuestros clientes y fortalecer el negocio.

Me gustaría compartirles que Scotiabank inició este año con un nuevo liderazgo a cargo de Brian Porter como Presidente y Director General para quien la cultura de Scotiabank es el elemento esencial de nuestro éxito. Celebramos los logros de Rick Waugh, su antecesor, quien decidió tomar su retiro. Por otra parte, en México, es un placer darle la bienvenida a James Tully Meek como el nuevo Presidente del Consejo de Administración.

Este 2013 gracias a todos los Scotiabankers hemos logrado como un equipo, un objetivo, que Grupo Financiero Scotiabank cierre con una **base de clientes aproximadamente de 2.3 millones y una utilidad neta de \$3,315 millones con un rendimiento sobre capital de 10%, un índice de capitalización del Banco de 12.3% y un índice de productividad de 64.5% al cierre de diciembre 2013**. Nuestra estrategia se enfoca en el crecimiento orgánico sostenible a través de la adquisición de nuevos clientes, ventas cruzadas y ejecución de nuevas iniciativas.

Aprovechamos la oportunidad de desarrollo de canales de distribución alternos con la adquisición de Crédito Familiar a finales del año pasado y las alianzas estratégicas con Oxxo, que se integra a Scotia Sucursal Xpress® representando un crecimiento de más de 15 mil puntos de contacto con los clientes; además de Cardtronics con 666 ATM's en las principales tiendas de conveniencia del país. Adicional al lanzamiento de ScotiaMóvil, un nuevo servicio de banca electrónica que le permitirá a nuestros clientes realizar sus transacciones de manera fácil, rápida y segura desde su dispositivo móvil.

Iniciamos el 2013, siendo Patrocinador Oficial de las Chivas Rayadas del Guadalajara y la Máquina Celeste de Cruz Azul. Con este patrocinio aumentamos la exposición de nuestra marca y mejoramos nuestro posicionamiento debido a la afición que el futbol tiene en México.



SER EL  
NÚMERO  
NOS LLENA  
DE ORGULLO



Me siento privilegiado y agradecido con todos los Scotiabankers porque este año, colocamos a Scotiabank en México en el **1° lugar del ranking Súper Empresas 2013** publicado por la Revista Expansión en la categoría de más de 3,000 empleados, gracias a nuestra filosofía “Primero la Gente”, la cual promueve las relaciones duraderas en las que el respeto, la equidad y el diálogo franco son la base para intercambiar ideas, experiencias y conocimientos y por consecución formamos el gran equipo de trabajo que somos. Este año contribuimos con el desarrollo del país con la generación de **2,390 empleos**. Teniendo un índice de satisfacción de los colaboradores estando **completamente de acuerdo** con que **Scotiabank es un excelente lugar para trabajar del 53%** y de respuestas favorables un 93%.

En materia de cumplimiento y haciendo énfasis en la Ley para la Prevención de Lavado de Dinero, cuyo objetivo es proteger la economía nacional, estableciendo medidas de prevención encaminadas a detectar actos u operaciones con recursos de procedencia ilícita, mediante la inclusión de otras actividades; en Scotiabank, estamos conscientes de que a nivel individual y colectivo, todos somos diariamente responsables de mantener y proteger la reputación del Banco. Esto significa:

- **Hacer lo correcto:** Actuar de forma ética y socialmente responsable;
- **Hacer las cosas correctamente:** Actuar de forma competente; y
- **Mantener relaciones con las personas correctas:** Clientes, socios, proveedores, etc.

Aprovecho este espacio para reafirmar el mensaje de Brian Porter, quien afirma que en todos los países donde tiene presencia Scotiabank, la Responsabilidad Social Corporativa es parte importante de nuestra identidad y de la forma en la que operamos y, consiste en hacer lo correcto. Por lo tanto, es un aspecto fundamental en la toma de decisiones ya que permite continuar desarrollando actividades que forjan relaciones significativas con los colaboradores, clientes, accionistas, comunidad en la que se opera y con otros grupos de interés.

En México **55% de los Scotiabankers** este 2013 respondió que estaba **completamente de acuerdo** en que **Scotiabank es una empresa responsable desde el punto de vista social y medioambiental**; teniendo un 94% de respuestas favorables. Estos resultados nos comprometen a continuar con esta gestión empresarial ya que se traduce en un mejor y mayor servicio al cliente y nos otorga una evidente ventaja competitiva.

A los reconocimientos que avalan lo anterior, estoy orgulloso de compartirles que hemos recibido el **Distintivo Empresa Incluyente "Gilberto Rincón Gallardo"**, por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, donde reconocen nuestro compromiso de crear y mantener un lugar de trabajo integrador y accesible para todos sus empleados, ya que una cultura de inclusión forma la base de nuestra comunidad global de colaboradores.

El vínculo con la comunidad como parte de nuestras pautas de conducta, se cumple a través del *Programa Scotiabank Iluminando el Mañana* que combina la **dedicación del voluntariado Scotiabank**, el cual, lo conformaron 5,096 voluntarios sumando 19,070 horas; las **necesidades de las Organizaciones de la Sociedad Civil**, siendo 139 OSC's las beneficiadas con actividades de voluntariado y/o donativos en especie o efectivo por parte de nuestros Scotiabankers logrando contribuir con \$1'771,218 adicional a los \$7 millones entregados a 15 OSC's como donativos por parte de Scotiabank en México y por último; el **espíritu de las comunidades** donde operamos y en estado de vulnerabilidad es lo que nos compromete a continuar sembrando con acciones contundentes en el presente para iluminar su mañana.

Este fue un año más donde involucramos a nuestros grupos de interés. Como ejemplo, **nuestros clientes** se sumaron a las causas que tiene como prioridad Scotiabank y **a través de los ATM's lograron recaudar \$5'258,680** a favor de cinco OSC's. En general, el año anterior nos comprometimos a tener mayor comunicación con nuestros *stakeholders* y este año avanzamos contundentemente con la actualización de la información y uso de los medios de comunicación externa e interna lo cual ha permitido que tanto clientes, colaboradores y sociedad civil, tengan mayor acceso a la información que deseen saber sobre nuestro comportamiento y acciones realizadas.

Nuestro ciclo de reforestaciones sumó **18,300 árboles más a los ya sembrados desde hace siete años**, nuestro propósito es mitigar el impacto que generan nuestras operaciones, en ocho ciudades del país, además de que continuamos la gestión del riesgo medioambiental en la otorgación de créditos.

Por todo lo anterior y por lo que resta de compartirles en este Informe 2013, continuamos **nuestro compromiso por cumplir con los 10 Principios del Pacto Mundial** a través de acciones que mantengan un equilibrio en el ámbito social, económico, ambiental y ético. Adicional a nuestra participación como miembros del Comité de la Red Mexicana del Pacto Mundial, espacio donde invitamos a más empresas mexicanas a adherirse a la iniciativa de Responsabilidad Social Empresarial, más grande del mundo.

Para 2014 tenemos varios retos por enfrentar. Como Scotiabankers estamos dedicados a descubrir oportunidades que le ayuden a los clientes a lograr lo mejor en un mundo de cambios. Nuestras cinco formas de actuar continuarán siendo:

- **Orientados 100% al cliente**
- **Bien a la primera**
- **Vivir los valores**
- **Ser el banco primario de nuestros cliente**
- **Creecer el banco**

*Estoy muy orgullo de ser parte de esta escudería.*



Si bien soy un extranjero que representa un banco canadiense, 99.9% de nuestros empleados son mexicanos. Me gustaría que me recordaran como alguien que puso un ladrillo más en el camino de Scotiabank para construir una mejor institución, que ayudó a millones de mexicanos en sus sueños de vida: comprar una casa, su primer auto o fortalecer su empresa."



**Troy Wright**  
Director General  
Scotiabank en México

# Nuestro perfil

Scotiabank en México es una filial de Scotiabank (The Bank of Nova Scotia). Scotiabank es una de las principales instituciones financieras de Norteamérica de servicios financieros y el banco canadiense con mayor presencia internacional. Con un equipo de más de 83,000 empleados, Scotiabank y sus empresas afiliadas ofrecen una amplia gama de productos y servicios en los sectores de banca personal, comercial, corporativa y de inversión a más de 21 millones de clientes en 55 países.

**En Scotiabank buscamos constituirnos en un asesor dispuesto a ofrecer nuestra experiencia y conocimientos para ayudar y orientar a nuestros clientes en la satisfacción de sus necesidades financieras.**

## VALORES

- **Integridad:** interactuar con los demás de manera ética y respetuosa.
- **Respeto:** demostrar empatía con los demás y tomar en cuenta, de manera integral, sus diferentes necesidades.
- **Dedicación:** contribuir al éxito de los clientes y demás miembros de la organización.
- **Perspicacia:** utilizar los conocimientos y la experiencia de manera proactiva para ofrecer las soluciones más adecuadas.
- **Optimismo:** enriquecer el ambiente de trabajo con espíritu de equipo, entusiasmo contagioso y actitud emprendedora.

La estrategia de negocios para asegurar el éxito se basa en cinco puntos:



## Productos y Servicios

Scotiabank en México ofrece una amplia gama de productos y servicios financieros a personas físicas, medianas y pequeñas empresas, y a grandes corporaciones nacionales e internacionales:

| BANCA  | SCOTIA CASA DE BOLSA  | SCOTIA FONDOS   | CRÉDITO FAMILIAR  |
|--|---|---|---|
| Cuentas bancarias<br>Créditos<br>Banca Privada<br>Inversiones<br>Seguros | Su amplia gama de productos y servicios especializados, enfocados en clientes corporativos y de menudeo con sofisticadas necesidades de asesoría e inversión patrimonial hacen su oferta en el mercado. | Operadora de diversos fondos para inversionistas (personas y empresas). | Financiamiento al consumo y microcrédito de acuerdo al perfil y potencial financiero de cada cliente. |

La Red de sucursales Scotiabank en México es el principal medio de contacto con los clientes y se divide en cinco territorios: Centro, Metropolitano, Noroeste, Norte y Sur.

### Distribución de Territorios



En 2013 Scotiabank cerró con una base de aproximadamente 2.3 millones de clientes.

## 920 sucursales y 2,219 ATM's en todo el país

**643**

Sucursales de Scotiabank

**40**

Sucursales de Casa de Bolsa

**237**

Sucursales de Crédito Familiar

**82** sucursales proporcionan servicio a clientes con discapacidad motriz y visual (Nivel I). **11** sucursales y **2** corporativos proporcionan servicio a clientes con discapacidad motriz y visual, además de estar acondicionadas para que puedan trabajar colaboradores con discapacidad motriz (Nivel III).

### Número de inmuebles certificados por Libre Acceso A.C.



Libre Acceso, A.C.

**22**

Sucursales Nivel I

**2**

Corporativos Nivel III

**4**

Sucursales Nivel III

# ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

En Scotiabank se evalúa el ÉXITO no sólo en términos de criterios financieros, también en:

los de mejora de la satisfacción de los clientes

el compromiso de los colaboradores

el soporte a las comunidades en donde operamos

La Responsabilidad Social Corporativa en Scotiabank cumple el objetivo general de ayudar a los clientes a mejorar su situación financiera

COMIENZA DESDE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

SE LLEVA A CABO EN LA FORMA EN LA QUE REALIZAMOS EL TRABAJO TODOS LOS DÍAS



**Es un aspecto fundamental para la toma de decisiones**

Representa la oportunidad de fortalecer las relaciones con todos los grupos de interés

Alineando las operaciones con sus normas y expectativas

Poniendo énfasis en cómo cumplimos los compromisos:  
**sociales, económicos, ambientales y éticos**

**5 PRIORIDADES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA SCOTIABANK**

- 1** Gobierno Corporativo
- 2** Clientes
- 3** Colaboradores
- 4** Comunidad
- 5** Medio Ambiente

**Principio 2**

Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

**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 6**

Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

**Principio 10**

Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

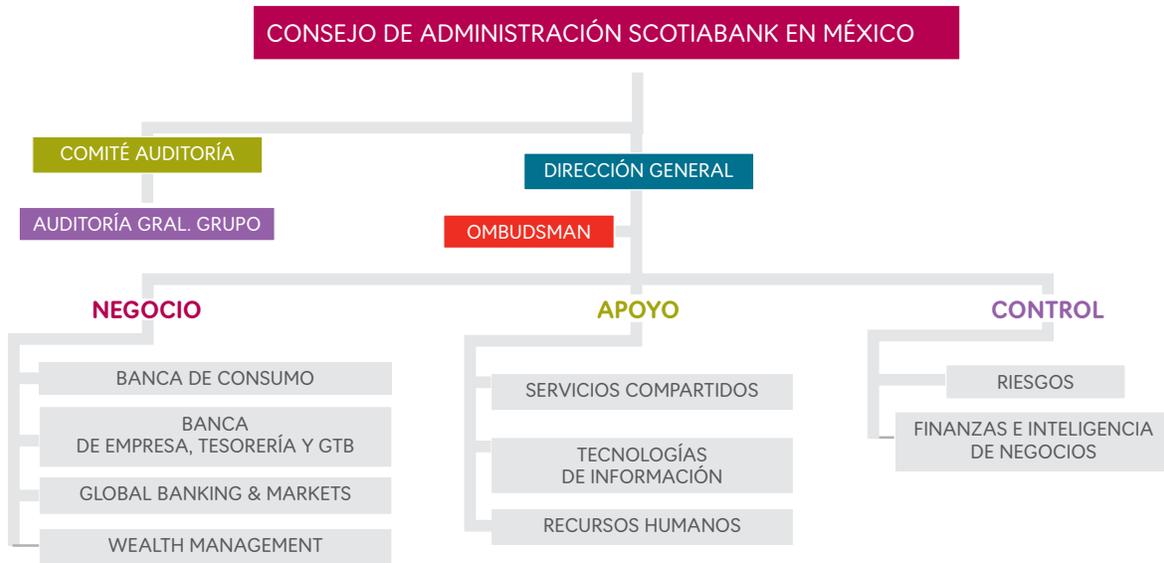


*La implementación de políticas y prácticas de gobierno corporativo sólidas, es esencial para generar valor por el uso eficiente de sus recursos a los accionistas y mantener la confianza tanto de nuestros clientes como de todas las partes involucradas con Scotiabank.*

# GOBIERNO CORPORATIVO

Grupo Financiero Scotiabank Inverlat y sus entidades financieras, como instituciones financieras reguladas y subsidiarias de The Bank of Nova Scotia, reconocen la necesidad de adherirse a las mejores prácticas de gobierno corporativo.

## Estructura de Scotiabank en México



# El Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el órgano responsable de establecer las estrategias para el desarrollo y la gestión del negocio del Grupo, así como para vigilar y aprobar dicha gestión. En él recae la representación legal, incluyendo dentro del ámbito de sus facultades, la autoridad de supervisar el cumplimiento de las disposiciones normativas y estatutarias aplicables. Debe mantener una visión independiente para el logro de los objetivos de la organización.

**DEBE BUSCAR EL BALANCE ENTRE LOS INTERESES DE LOS ACCIONISTAS, LOS CLIENTES, LOS COLABORADORES Y LAS COMUNIDADES EN DONDE HACEMOS NEGOCIO.**

El *Manual de Gobierno Corporativo* establece las políticas con los conceptos básicos y lineamientos para la gestión del Gobierno Corporativo y las partes que lo integran.

## **Condiciones generales para los miembros del Consejo de Administración:**

- De conformidad con la Legislación Mexicana, la Asamblea de Accionistas es el único Órgano facultado para designar a los miembros del Consejo.
- Los Consejeros Propietarios deberán ser mínimo cinco y máximo 15.
- Los Consejeros Propietarios designarán un suplente.
- 25% deberán ser independientes.
- No podrán constituir más de la tercera parte del Consejo, aquellos que tengan el cargo de director general o de las dos jerarquías administrativas inmediatas inferiores.

- La mayoría de los Consejeros deberá residir en el territorio nacional.

Los Consejeros serán electos anualmente por un periodo de un año. Para considerar la reelección, la Asamblea de Accionistas previa recomendación del Comité de Gobierno Corporativo, tomará en cuenta si han alcanzado las expectativas establecidas en la *Descripción de Cargo de Consejero*.

Los Consejeros no cesarán en el desempeño de sus funciones mientras no tomen posesión de sus cargos quienes hayan de sustituirlos, de conformidad con lo dispuesto por la *Ley General de Sociedades Mercantiles*.

Los Consejeros en todo momento deberán sujetarse a los lineamientos y políticas vigentes relativas a la *Elegibilidad de Consejeros y Funcionarios* emitidas por el Grupo, así como a las *Reglas Generales para la Integración de Expedientes que contengan la información que acredite el cumplimiento de los requisitos que deben satisfacer las personas que desempeñen empleos, cargos o comisiones en entidades financieras*, emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

Desde el momento de su nombramiento y durante toda su gestión, los Consejeros deberán contar con la calidad técnica, honorabilidad e historial crediticio satisfactorios y amplios conocimientos y experiencia en materia financiera, legal o administrativa. En general se buscará que sean personas íntegras e imparciales.

Se deberá promover la diversidad dentro del Consejo a fin de obtener los mayores beneficios y eficiencia en la administración derivada de la pluralidad de opinión. Este año el 9% de los miembros del consejo son mujeres.

Una base sólida de buen gobierno corporativo, integridad, responsabilidad y cultura de gestión de riesgos ha posicionado a Scotiabank en un buen lugar en medio del complicado entorno económico durante los últimos años.

#### Comités Administrativos

- f) Comité de Crédito
- g) Comité de Gobierno Corporativo
- h) Comité de Riesgo Reputacional

Cada Comité reportará anualmente directamente al Consejo, salvo el Comité de Riesgo Reputacional que adicionalmente reportará al Comité de Riesgos.

#### Comités Regulatorios

- a) Comité de Auditoría
- b) Comité de Riesgos
- c) Comité de Comunicación y Control (también conocido como Comité para la Prevención de Lavado de Dinero para el Banco, la Casa de Bolsa y Crédito Familiar)
- d) Comité Técnico de los Fideicomisos de Planes de Pensiones y de Retiro de Empleados
- e) Comité Estratégico de Pensiones y Remuneraciones

El Consejo deberá obtener una certeza razonable del adecuado y efectivo proceso de comunicación y apego a las Pautas de Conducta de Scotiabank. Anualmente todos los colaboradores y Consejeros deben proveer una certificación por escrito del cumplimiento.

# Grupo Financiero Scotiabank Inverlat, S.A. de C.V.

## REPRESENTANTES DE LA SERIE "F" EN EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA SOCIEDAD

### CONSEJEROS BNS

#### Propietarios

James Tully Meek (Presidente)\*  
Paul Andrew Baroni\*

#### Suplentes

Carlos Mauricio Lomelí Alonzo\*  
José Carmen Del Águila Ferrer\*

### CONSEJEROS FUNCIONARIOS

#### Propietarios

Troy Kent Wright Clarry\*

#### Suplentes

José Juan Pablo Aspe Poniatowski\*

### CONSEJEROS INDEPENDIENTES

#### Propietarios

Thomas Heather Rodríguez (Vicepresidente)  
Pedro Sáez Pueyo  
Georgina Yamilet Kessel Martínez

#### Suplentes

Eugenio Sepúlveda González Cosío  
Pablo Perezalonso Eguía  
Federico Santacruz González

## REPRESENTANTES DE LA SERIE "B" EN EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA SOCIEDAD

### CONSEJEROS FUNCIONARIOS

#### Propietarios

Enrique Julio Zorrilla Fullaondo\*

#### Suplentes

Paul Víctor D'Agata Hechem\*

### CONSEJEROS INDEPENDIENTES

#### Propietarios

Patricio Treviño Westendarp  
Roberto Hemuda Debs  
Pedro Abelardo Velasco Alvarado  
Felipe De Yturbe Bernal

#### Suplentes

Jorge Francisco Sánchez Ángeles  
Magdalena Suberville de Brachet  
Magdalena Suberville de Brachet  
Alberto Miranda Mijares\*

## REPRESENTANTES DE LA SERIE "F" EN EL ÓRGANO DE VIGILANCIA DE LA SOCIEDAD

#### Comisario Propietario

Guillermo García-Naranjo Álvarez

#### Comisario Suplente

Ricardo Delfín Quinzaños

## REPRESENTANTES DE LA SERIE "B" EN EL ÓRGANO DE VIGILANCIA DE LA SOCIEDAD

#### Comisario Propietario

Jorge Evaristo Peña Tapia

#### Secretario

Álvaro Ayala Margain\*

#### Comisario Suplente

Mauricio Villanueva Cruz

#### Prosecretario

Mónica Cardoso Velázquez\*

\* Personas con cargo ejecutivo en Scotiabank

# Las Pautas de Conducta en los Negocios

Nuestras Pautas describen las normas de conducta que deben observar los directivos, funcionarios y colaboradores en Scotiabank. Aunado al cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables y en vigor que contemple la Legislación Mexicana. Estamos comprometidos en adoptar los estándares más altos de comportamiento ético.

Los **Principios Básicos de Scotiabank** son los cimientos que sustentan las Pautas. Su respeto es esencial para satisfacer los objetivos institucionales y preservar la reputación como modelo de integridad y prácticas corporativas éticas:

1. Cumplir las leyes vigentes en los países donde opera Scotiabank.
2. Evitar colocarse o colocar a Scotiabank en una situación de conflicto de intereses.
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 de negocios con Scotiabank, ya sean clientes, proveedores de productos o servicios, empleados u otros.
6. Respetar nuestros compromisos con las comunidades donde operamos.

**En julio de este año, modificamos las Pautas de**

## **Conducta en los Negocios.**

Algunos de los principales cambios realizados en las Pautas son:

- Fortalecimiento de las disposiciones relativas al ofrecimiento y aceptación de obsequios e invitaciones teniendo que solicitar la aprobación del área de *Compliance* y del jefe de la línea de negocios correspondiente para poder aceptarlos.
- Dar a conocer los tipos de posibles incumplimientos y procedimiento que pueden reportarse a través de la *Política para Reportar Irregularidades Financieras (Whistleblower)*.
- Informar los detalles sobre las restricciones para la negociación de acciones de The Bank of Nova Scotia. Estandarizar los términos utilizados en la *Política sobre Cargos Corporativos Directivos de Grupo Scotiabank*.
- Se modificó el término de Cadena de Comunicación por **Vías Alternativas de Resolución**.
- Se actualizaron las Fuentes de Asistencia Locales.

**Las Pautas siempre estarán disponibles en el sitio web de Scotiabank y en la plataforma interna de los colaboradores para consulta de todas las partes interesadas.**



Al respetar los principios en estas Pautas, proceder con integridad y trabajar en equipo para mantener nuestros valores esenciales, podremos confiar a las futuras generaciones de empleados de Scotiabank el don de la envidiable reputación que hemos heredado.»

**Brian J. Porter**

Presidente y Director General Scotiabank

## Las Vías Alternativas de Resolución

Es indispensable en todo equipo contar con una comunicación abierta que dé confianza, libertad y que fortalezca los valores. Las vías alternativas de resolución es una estructura ordenada para ejercer un diálogo honesto y abierto.

Los colaboradores pueden resolver dudas o emitir inquietudes, preocupaciones, o algún otro tema que consideren de importancia sobre su área de trabajo, supervisor o compañeros de trabajo, así como denunciar incumplimientos en las Pautas de Conducta en los Negocios a través de la Política de Puertas Abiertas, donde cada supervisor estará disponible a conversar sobre cualquier tema. O bien, podrán acudir con el supervisor de su supervisor, el jefe del área, Ombudsman, la Dirección de Relaciones con el Personal o el área de Recursos Humanos

correspondiente, cualquiera de estas opciones están disponibles.

La información manifestada será total y estrictamente confidencial para asegurar la integridad de las personas. La aplicación de las Pautas de Conducta es obligatoria para todos los colaboradores; su incumplimiento puede traer consecuencias graves y desconocerlas no exime de cumplirlas.

Scotiabank se compromete a tratar a sus colaboradores con dignidad y respeto, ofrecerles un ambiente de trabajo justo, equitativo e integrador, libre de represalias, violencia y discriminación. Además de orientarlos sobre la manera en cómo se puede plantear y tratar efectivamente los problemas relacionados con el lugar de trabajo, y consultar los recursos sobre prácticas, procesos o conductas.

El **Ombudsman** proporciona una opinión imparcial sobre los asuntos a él presentados y los analiza desde una perspectiva diferente. Recibe información y ayuda a los colaboradores a desarrollar alternativas de solución, se puede contactar en: [ombudsmaninterno@scotiabank.com.mx](mailto:ombudsmaninterno@scotiabank.com.mx)

## Comunicación de las Pautas de Conducta en Relaciones con Proveedores

Para asegurar el control interno en estas operaciones, se hace del conocimiento de todos los proveedores las Pautas de Conducta en los Negocios. Adicionalmente, se les entrega un documento en el que se especifica que los proveedores pueden acudir al Ombudsman, si requieren declarar sobre alguna anomalía en el procedimiento de licitación o sobre conductas inapropiadas de cualquier colaborador de Scotiabank.

*La Política para Reportar Irregularidades Financieras (Whistleblower), establece que los reportes de irregularidades financieras se reportan en la: Dirección General Adjunta de Auditoría:*  
[acoronag@scotiabank.com.mx](mailto:acoronag@scotiabank.com.mx)  
<https://www.gcs-whistleblower.com>  
**001-800-443-0439**

# Lucha contra la Corrupción

La *Política para la Lucha contra la Corrupción* debe ser cumplida por todos los colaboradores anualmente. La extensión y profundidad del curso depende del perfil del puesto, siendo más amplio para quienes por sus responsabilidades laborales son colocados en una posición de mayor riesgo en lo que respecta a la comisión de actos de soborno o corrupción.

El programa de cumplimiento de lucha contra la corrupción incluye políticas actualizadas, procesos reforzados de debida diligencia e iniciativas de capacitación y concientización, algunas de las políticas son:

- La Política y Orientación de Scotiabank para la Lucha Contra la Corrupción: hace especial énfasis en proporcionar 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.
- Manual y Política de Scotiabank sobre Medidas Preventivas contra el Lavado de Dinero y el Financiamiento de Actividades Terroristas.
- Manual y Política de Contratación Externa del Grupo Scotiabank.
- Política para Reportar Irregularidades Financieras (*Whistleblower*).
- Pautas de Conducta en Relaciones con Proveedores.

En Scotiabank la estrategia se enfoca en el crecimiento orgánico sostenible a través de la adquisición de nuevos clientes, ventas cruzadas, y ejecución de nuevas iniciativas. Para que esto sea posible las soluciones responden a las necesidades financieras de los clientes, cumpliendo con las obligaciones en materia de administración de riesgo desde una perspectiva crediticia y operacional; y

desde el punto de vista de la *Política Antilavado de Dinero y Antifinanciamiento del Terrorismo*. Este año se ha establecido un plan de acción para reforzar el programa general de cumplimiento. Un componente fundamental es el liderazgo y soporte de cada uno de los líderes del negocio para guiar a que sus equipos ejecuten las acciones correctas y así seguir impulsando uno de nuestros comportamientos: “hacer las cosas bien desde la primera vez”.

Se han incorporado al *Balanced Scorecard* varios objetivos relacionados con Controles Operacionales y Efectividad Operativa, que serán aplicados en todos los niveles. Adicionalmente, el concepto de Cumplimiento Regulatorio pasará a ser una métrica de desempeño clave dentro del cuadrante de Operaciones. En la mayoría de los casos, será difícil para un colaborador superar las expectativas de desempeño si el cuadrante de Operaciones no alcanza resultados satisfactorios, especialmente si se observan claras violaciones a las directrices de Antilavado de Dinero y de la filosofía “Conozca a su Cliente”.

La nueva ‘Ley Federal para la Prevención e identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita’, tiene como objetivo proteger la economía nacional, estableciendo medidas de prevención encaminadas a detectar actos u operaciones con recursos de procedencia ilícita, mediante la inclusión de otras actividades.

## Principales iniciativas de cumplimiento:

- Mejorar la capacitación de colaboradores en Sucursal.
- Actualizar todos los expedientes Conoce a tu Cliente (CTC) y actualizar las evaluaciones de Riesgo.
- Revisiones más exhaustivas (*Enhanced Due Diligences*) respecto de CTC de Personas y Empresas de alto riesgo.
- Reforzar el Sistema de Monitoreo.
- Mejoras en la calidad e incremento del número de reportes a la Autoridad Mexicana sobre operaciones inusuales.

## Alta Dirección comprometida

Este año Brian Porter, Presidente de Scotiabank y Dieter Jentsch, *Group Head International Banking* visitaron las instalaciones de *Compliance* en México para conocer el proceso de monitoreo automático y de atención de alertas por parte de la Unidad de Prevención del Lavado de Dinero, así como los mecanismos de recepción de alertas reportadas por la red de sucursales.

Esta visita reflejó el compromiso de la Alta Dirección, para asegurarse que nuestro país cumple con los requerimientos regulatorios y mantiene los estándares globales.

## Data Governance

### La calidad de datos es responsabilidad de todos

La estrategia de venta cruzada se genera con datos disponibles en los aplicativos, la mala calidad de éstos limita de forma importante el éxito de las campañas y la gestión de información y atención de requerimientos legales. *Data Governance* es la coordinación formal de gente, procesos y tecnología que permite a la organización aprovechar los datos como un activo corporativo.

El programa está a cargo de la Dirección General Adjunta de Finanzas, trabaja en colaboración con las áreas de negocio, operación y tecnologías de la información en los requerimientos que afecten los datos del Grupo, con el objetivo de realizar una detección temprana de posibles riesgos en la integridad de la información.

Manteniendo buenas prácticas, definiendo e implementando políticas para contar con datos accesibles, disponibles, de calidad, auditables y seguros, logrando la reducción de gastos y aumentando la rentabilidad del negocio.

El cumplimiento de la **Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares** establece las reglas, requisitos, condiciones y obligaciones que corresponden tanto al titular de los datos personales, como al responsable que hará uso de éstos.

Para garantizar el uso adecuado de la información que los clientes nos proporcionan el área de *Compliance* se encarga de vigilar la implementación de acciones orientadas al cumplimiento de esta regulación.

#### Principio 1

Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

#### Principio 2

Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

#### Principio 10

Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.



*En Scotiabank somos un asesor dispuesto a ofrecer nuestra experiencia y conocimientos para ayudar y orientar a los clientes en la satisfacción de sus necesidades financieras.*

## CLIENTES

La segmentación de los clientes fue la propuesta de valor de servicios bancarios que permitió diferenciarnos de la competencia con una mezcla perfectamente alineada de productos entregados a través de los canales correctos, con un precio competitivo y siempre tratando de ofrecer la mejor solución financiera al cliente.

*Las prioridades de enfoque:*

- Construir y mantener relaciones de largo plazo con nuestros clientes.
- Efectuar ventas cruzadas colaborando con otros integrantes del equipo de Scotiabank.
- Alcanzar un equilibrio entre el crecimiento de los depósitos y el crecimiento de los créditos.

Estamos comprometidos con el éxito de nuestros clientes y para lograrlo tenemos cinco formas de actuar:

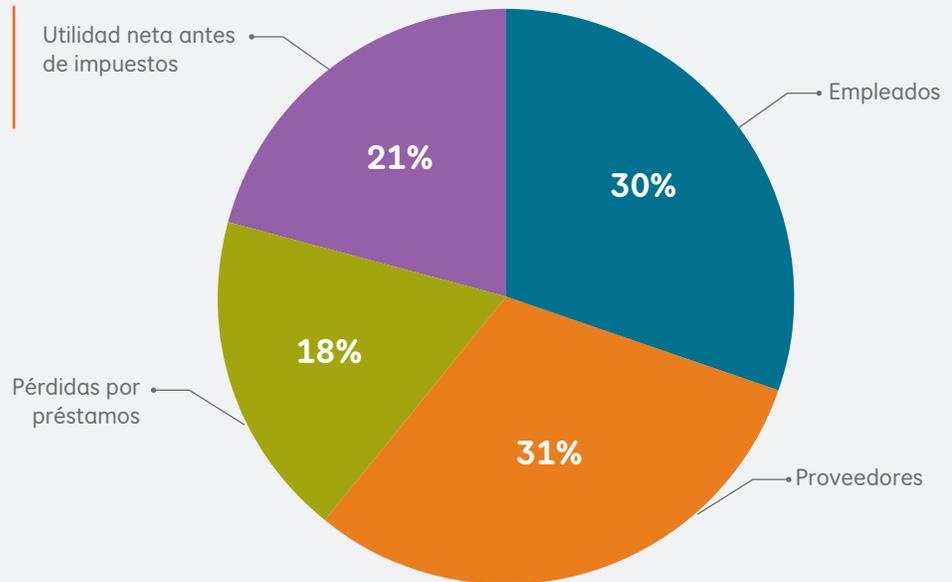
- Orientados 100% al cliente
- Bien a la primera
- Vivir los valores
- Ser el banco primario de nuestros clientes
- Crecer el banco

El Grupo Scotiabank registró una **utilidad después de impuestos** al cierre de diciembre de 2013 de **\$3,315 millones** una disminución anual de 27% con respecto al año anterior. Principalmente por una mayor estimación preventiva para riesgos crediticios parcialmente compensada con menores impuestos a la utilidad. Por otro lado, el incremento en el total de ingresos fue parcialmente compensado con mayores gastos de administración y operación.

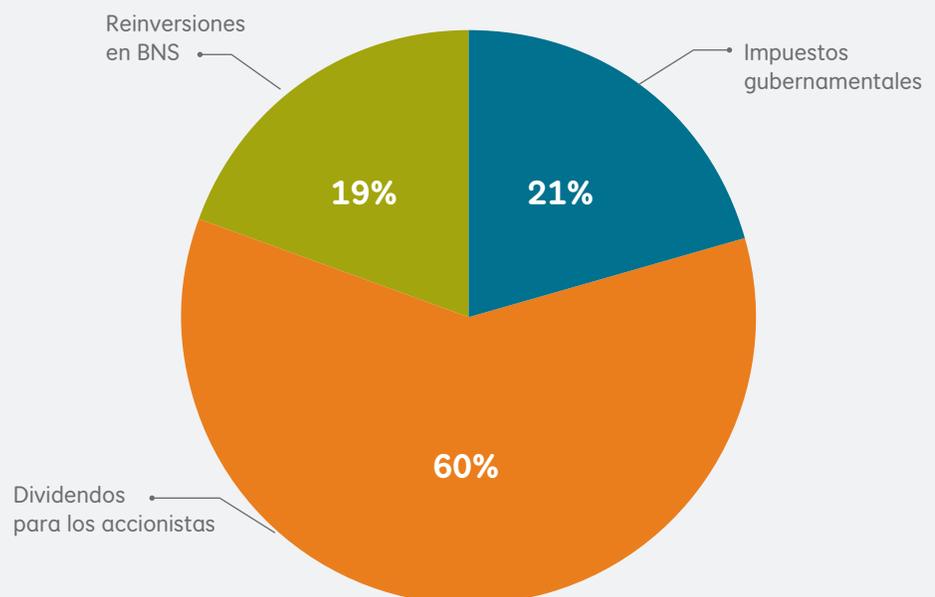
# Estado de Resultados

| Cifras Relevantes del Estado de Resultados (millones de pesos)            | 2013         | 2012         | CAUSAS   |
|---|--------------|--------------|--|
| Margen financiero   | 13,106       | 10,935       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayores volúmenes de la cartera de menudeo (incluyendo Crédito Familiar) y comercial.</li> <li>• Mayores volúmenes en los depósitos a la vista y ahorro.</li> </ul>   |
| Estimación preventiva para riesgos crediticios                            | (3,714)      | (1,359)      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayores requerimientos de reservas en la cartera de menudeo y comercial.</li> </ul>   |
| <b>Margen financiero ajustado por riesgos crediticios</b>                 | <b>9,392</b> | <b>9,576</b> |  |
| Comisiones y tarifas cobradas y pagadas, netas                            | 3,433        | 3,254        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayores comisiones por tarjeta de crédito.</li> <li>• Mayores comisiones por servicios de banca electrónica.</li> <li>• Mayores ingresos por fondos de inversión, parcialmente compensados con menores comisiones por manejo de cuenta y menores comisiones relacionadas a cartera.</li> </ul>  |
| Resultados por intermediación   | 1,086        | 743          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayores operaciones con derivados de la tesorería.</li> <li>• Mayores ingresos por inversiones en valores.</li> <li>• Mayores ingresos por cambios.</li> </ul>  |
| Ingresos (egresos) de la operación  | 2,690        | 3,041        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principalmente a la pérdida por la venta del portafolio de préstamos personales a una sociedad financiera de objeto múltiple (SOFOM).</li> </ul>  |
| Gastos de administración y promoción                                      | (13,113)     | (11,380)     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• \$1,172 millones corresponden a la integración de Crédito Familiar.</li> <li>• Los gastos de personal aumentaron \$779 millones 14% respecto al año pasado.</li> <li>• Los gastos de operación aumentaron \$954 millones 16%, debido principalmente a mayores gastos por servicios, rentas, gastos de promoción y publicidad y otros gastos generales.</li> </ul> |
| <b>Resultado de la operación</b>  | <b>3,488</b> | <b>5,234</b> |  |
| Participación en el resultado de subsidiarias no consolidadas y asociadas | 1            | 1            |  |
| <b>Resultado antes de impuestos a la utilidad</b>                         | <b>3,489</b> | <b>5,235</b> |  |
| Impuestos a la utilidad   | (174)        | (715)        |  |
| <b>Resultado neto</b>   | <b>3,315</b> | <b>4,520</b> |  |

### ASIGNACIÓN TOTAL DE INGRESOS



### ASIGNACIÓN TOTAL DE UTILIDADES



## En 2013 Scotiabank cerró con una base de aproximadamente 2.3 millones de clientes. Utilidad después de impuestos de \$2,902 millones.

Los activos totales ascendieron a **\$241,357 millones** al cierre del 2013.

El saldo de la cartera vigente fue de \$152,427 millones:

- **\$80,217 millones** corresponden a créditos de menudeo
- **\$72,210 millones** a créditos comerciales, de entidades financieras y gubernamentales

Los **créditos comerciales, de entidades financieras y de gobierno**, mostraron un crecimiento de \$15,835 millones o 28% respecto al año anterior.

Sin incluir el impacto por la reclasificación de los derechos de cobro al rubro de Cartera y debido a la entrada en vigor de las disposiciones para la constitución de reservas preventivas para la cartera de crédito comercial, el incremento fue de 13%.

Para los Créditos Hipotecarios se realizaron ajustes a las tasas de interés de los esquemas con la finalidad de continuar brindando a la población mexicana mejores opciones de financiamiento para la adquisición, construcción, remodelación o ampliación de una vivienda, con lo que se reitera el compromiso para contribuir con la calidad de vida de los mexicanos facilitando su acceso a créditos.

Se colocaron bonos de largo plazo (Certificados Bursátiles Bancarios):

- **\$3,450 millones** a 5 años aproximadamente, con una tasa TIIE 28 + 0.40%.

- **\$1,150 millones** a 10 años aproximadamente, con una tasa fija.

La colocación de estos certificados confirma la confianza de los inversionistas en el modelo de negocios de Scotiabank.

Al cierre de 2013 registró una **utilidad neta de \$182 millones** y un **Índice de Consumo de Capital de 55.3%**. Estos resultados confirman que la Casa Bolsa forma parte fundamental en las estrategias claves de crecimiento de largo plazo del Grupo Financiero.

Cuenta con un número de **inversionistas que representan el 8% del total de la industria** al cierre de diciembre de 2013.

Los valores de clientes recibidos en custodia se ubicaron en **\$279 mil millones**, un incremento anual de **27%**.

## 1º lugar de Casas de Bolsa en México

La revista El Inversionista, considerada la publicación especializada en inversiones más importante del país, lanzó la primera edición del ranking de Casas de Bolsa en México, donde Scotia Casa de Bolsa obtuvo el primer lugar. El resultado se debe a la excelente relación riesgo-rendimiento que Scotia Casa de Bolsa ofrece a sus clientes, la gama de activos y servicios, así como la calidad de la asesoría del equipo de expertos en inversión.

El 2013 fue un año en el cual la industria de fondos en México continuó con un elevado dinamismo, logrando cifras históricas en crecimiento de activos e ingresos. Los fondos continúan siendo un vehículo de gran transparencia en el manejo de las inversiones, poniendo a disposición del gran público inversionista los beneficios de la diversificación de sus inversiones con rendimientos atractivos.

Scotia Fondos mantuvo una profunda vocación de entendimiento de las necesidades del cliente inversionista, como base para adecuar y lanzar nuevos productos. Logró mantener la calidad del servicio y ofrecer rendimientos competitivos, basados en una adecuada gestión de los portafolios administrados y la participación de los distribuidores, lo que se vio reflejado en un crecimiento continuo de la base de cuentas.

Supera las **195 mil cuentas** y los **activos administrados superaron los \$75,000 millones de pesos** al cierre de febrero 2014.

Se registró un **incremento anual en la utilidad neta del 27%** para ubicarse en **\$163 millones**.

## Reconocimiento

**STANDARD  
& POOR'S**

En el ranking realizado por Standard & Poor's (S&P) y publicado en la revista Expansión, otorgó el máximo reconocimiento de cinco estrellas a cinco de los fondos, entre los más de 1,500 fondos y series que evaluó.

### Fondos de renta fija

SCOTIA1, SCOTIAG, SCOTI10 y SBANKCP

### Fondo de renta variable

SCOTIPC

Lo anterior refleja que se ha logrado un mejor y más consistente rendimiento ajustado por riesgo que sus respectivos pares.

## Crédito Familiar



Crédito Familiar otorga préstamos personales que van desde \$2,000 hasta \$150,000 pesos, con plazos de hasta 36 meses, ofreciendo una de las tasas más competitivas dentro del mercado.

Cuenta con más de **230 sucursales** dentro de la República Mexicana, con una cartera vigente de créditos al consumo de **\$3,043 millones** al cierre de diciembre de 2013.

# Capital

Al cierre de diciembre de 2013 el capital contable del Grupo continúa fortalecido, al ubicarse en \$33,684 millones. El índice de capital del Banco, considerando riesgo de crédito, mercado y operacional fue de 12.30%, mientras que el índice de consumo de capital de Casa de Bolsa fue de 55.3%. Se observó que el Banco tiene la capacidad de enfrentar un escenario de estrés y, en su caso, de obtener el capital suficiente para amortiguar las pérdidas potenciales de dicho escenario.

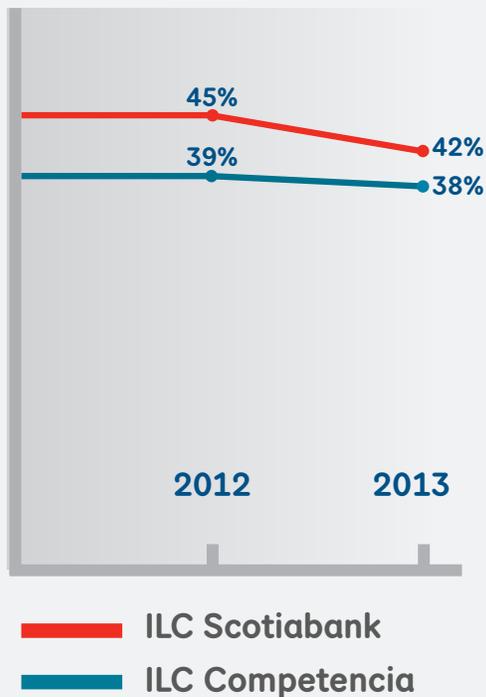
Los pagos de dividendos que se realizaron durante 2013 se encuentran en el Informe Anual de Grupo Scotiabank 2013 ubicado en: <http://www.scotiabank.com.mx/es-mx/acerca-de-scotiabank/relacion-con-inversionistas/relaciones-con-inversionistas/estados-financieros.aspx>

El proceso de administración integral de riesgos tiene como objetivo identificar los riesgos, medirlos, hacer seguimiento de su impacto en la operación y controlar sus efectos sobre las utilidades y el valor del capital. Esto mediante la aplicación de las estrategias de mitigación más adecuadas y la integración de la cultura del riesgo en la operación diaria.

El Consejo de Administración debe aprobar por lo menos una vez al año las políticas y procedimientos, así como la estructura de límites para los distintos tipos de riesgo. Dicha estructura de límites incluye un límite de valor en riesgo global, el cual está relacionado con el capital contable del Grupo.

# Compromiso de los Clientes

## ÍNDICE DE LEALTAD DE LOS CLIENTES DE SCOTIABANK



A través de los ojos del cliente (TYCE) es la encuesta realizada por la División de Banca Internacional y los resultados se basan en 23 países de la siguiente manera: México, Región del Caribe y Región de Latinoamérica.

El Índice de Lealtad de los Clientes, es el indicador principal siendo el promedio de las calificaciones del Top-box para las cuatro preguntas componentes:

1. ¿Cuán probable es que usted tome en cuenta al Banco para alguna nueva necesidad financiera?
2. ¿Cuán probable es que usted recomiende el Banco a familiares o amigos?
3. ¿Cuán de acuerdo está con que el Banco es uno de sus proveedores preferidos de servicios financieros cuando compra productos o servicios financieros?
4. ¿Qué probabilidades hay de que continúe usando el banco para todos los servicios que usa en la actualidad?

Se realiza a una muestra aleatoria y las modalidades son *on-line* o vía telefónica. **La encuesta tiene el objetivo de mejorar el servicio que les brindamos a nuestros clientes.**

## Mayor punto de contacto con nuestros clientes

Scotiabank incorporó a la cadena de tiendas de conveniencia **OXXO** como corresponsal bancario, integrándolas así al servicio Scotia Sucursal Xpress®. Con esta alianza, Scotiabank adiciona 10,800 puntos para realizar operaciones, alcanzando un total de más de 15 mil puntos de contacto con los clientes, en los que estima realizar más de 750 mil operaciones al año.



Además de la asociación con **Cardtronics** para incluir 666 cajeros automáticos en las principales tiendas de conveniencia en el país a la red de ATM's de Scotiabank en México.



---

## Scotiabank patrocinador oficial del Club Deportivo Cruz Azul y Club Deportivo Guadalajara

Estas asociaciones permiten establecer relaciones más sólidas con los clientes. Las victorias de ambos equipos se consideran una victoria compartida, ya que significan una mayor presencia en medios y reconocimiento de nuestra marca, cuyos atributos se asocian cada vez más con los del fútbol y sus valores.





Es el nuevo servicio para clientes de Scotiabank, personas físicas, que les permite realizar operaciones de manera fácil, cómoda y segura desde cualquier dispositivo móvil. A diciembre 2013 se han realizado 27,595 descargas de la aplicación, siendo 21,853 los usuarios activos a quienes se les ofrece:

- Seguridad total
- Servicio gratuito
- Fácil manejo
- Comodidad
- Control de las operaciones
- Disponibilidad las 24hrs. los 365 días del año

[www.scotiamovil.com.mx](http://www.scotiamovil.com.mx)

## Scotia Travel World Elite

Se realizó el lanzamiento de la Tarjeta de Crédito enfocada a clientes que buscan beneficios exclusivos y un nivel de servicio preferencial, indispensable para su estilo de vida. En el lanzamiento se expuso a más de 300 clientes e invitados los exclusivos beneficios que ofrece esta nueva tarjeta dirigida al segmento más exigente del mercado.

Con este lanzamiento, la familia de Tarjetas Scotia Travel, refuerza su oferta de valor ofreciendo productos específicos para cada estilo de vida y necesidades del mercado.

Descubre lo que puedes lograr

Reconocemos tu estilo de vida.  
Descubre nuestra **exclusiva** Tarjeta de Crédito Scotia Travel World Elite

Comienza a disfrutar sus beneficios exclusivos y recibe un Certificado de Viaje 2x1.<sup>1</sup>

[www.scotiabank.com.mx/worldelite](http://www.scotiabank.com.mx/worldelite)

## Banca Premium

Dentro de la Banca de Consumo se integra este nuevo modelo de atención diseñado para lograr una experiencia única dirigida a clientes que demandan productos de clase mundial para proteger y hacer crecer su patrimonio a través de productos diferenciados y condiciones preferenciales.

Nuestra propuesta de valor consta de tres pilares: **Servicio, Productos y Experiencias exclusivas.**

Con este lanzamiento impulsamos nuestra estrategia de segmentos, enfocada en cubrir las necesidades específicas de nuestros clientes.



## Scotiabank y los Agronegocios

México ocupa el 12º lugar en producción de alimentos a nivel mundial. En 2013 se cultivaron alrededor de 22.1 millones de hectáreas, es decir 11.3% de la superficie terrestre nacional. Es por ello que en Scotiabank buscamos ser la mejor opción financiera para las Empresas Agroalimentarias de México. Porque sabemos la importancia que tiene en el desarrollo de nuestro país, es que invertimos y buscamos incrementar el número de clientes.

Buscamos clientes comprometidos en producir más y mejores alimentos de una forma sostenible, a hacer un uso más eficiente de los recursos, revitalizando los ecosistemas y fortaleciendo las comunidades donde operan.

Este año, fuimos anfitriones de la junta de Consejo Directivo de la CONAFAB (Consejo Nacional de Fabricantes de Alimentos Balanceados) en donde se abordaron temas de gran importancia para la industria alimenticia animal. Continuamos consolidando relaciones estratégicas en diversos sectores.

## Nos renovamos en [www.scotiabank.com.mx](http://www.scotiabank.com.mx)

El portal institucional ha sido actualizado con un nuevo diseño y plataforma que lo hacen más flexible para responder de mejor manera a las necesidades de los usuarios.

En este relanzamiento se ha puesto especial énfasis en la compatibilidad con dispositivos móviles como *smartphones* y *tablets* para aprovechar las oportunidades del mercado. También se optimizó la integración con el sitio transaccional; y se identificaron las palabras clave más utilizadas incorporándolas estratégicamente en cada página para mejorar el posicionamiento en los resultados de motores de búsqueda.

El nuevo portal es resultado del esfuerzo conjunto de áreas como Producto, Ingeniería en Sistemas, Mercadotecnia Digital, Jurídico y Cumplimiento, no sólo de los equipos de México, sino también de Banca Internacional.

Con la actualización del sitio web de Scotiabank para los clientes actuales y potenciales se realizó la actualización del micrositio de Responsabilidad Social, donde compartimos programas, acciones, informes, vinculación con la comunidad, entre otros. Teniendo 3,218 visitas en el periodo de octubre 2012 a septiembre 2013.

### ***En Redes Sociales hemos alcanzado niveles históricos:***

**Total Unaided Awareness: 23%**  
**Facebook: +100K fans Twitter: +13K followers**

 **Scotiabank México**  **@ScotiabankMX**

A través de estas plataformas, interactuamos con nuestros clientes actuales y potenciales ofreciendo información relevante sobre nuestros productos, servicios, promociones, patrocinios, actividades de responsabilidad social y consejos de finanzas personales, entre otros, mientras atendemos en tiempo real dudas e inquietudes de los usuarios.

Al alcanzar más de 100,000 usuarios, nuestros mensajes logran impactar a más de dos millones de personas.

**Principio 2**

Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

**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 ocupación.

**Principio 10**

Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.



*La cultura que se vive en Scotiabank ha generado niveles extraordinarios de satisfacción en los colaboradores, lo que se traduce en un excelente servicio al cliente.*

# SCOTIABANKERS

En Scotiabank la filosofía de **Un equipo...un objetivo** se logra a través del trabajo en equipo y la colaboración, porque son la clave para estar a la vanguardia y ser un exitoso lugar para trabajar.

El trabajo se da juntos en y entre líneas de negocios, funciones corporativas, canales de servicios bancarios y sectores geográficos con el objetivo de hallar las mejores soluciones posibles para los clientes y Scotiabank. Esto genera una ventaja competitiva y nuevas oportunidades que superan con creces lo que podría lograr una persona o equipo trabajando de manera individual.



Este 2013 Scotiabank en México es la Súper **Empresa no. 1** en el ranking publicado por la Revista Expansión en la categoría de más de 3,000 empleados. Este reconocimiento representa un privilegio, además de una gran responsabilidad con los Scotiabankers por continuar siendo un lugar que favorezca el desarrollo personal y profesional.



Alta Dirección en la develación del reconocimiento por ser la Súper Empresa no.1

De las más de 537 compañías participantes, sólo 148 fueron distinguidas como una Súper Empresa. Clasificadas en tres categorías dependiendo del número de empleados, Scotiabank es la empresa líder entre las empresas con más de 3,000 colaboradores. Llegar a esta posición privilegiada es el resultado de participar durante ocho años en esta medición, adaptando la estrategia global con los retos de México.

# Los Scotiabankers en números

| Total de colaboradores al cierre de diciembre 2013                   | Total   | Observaciones  |
|--|---|--|
| Empleos generados  | 2,390   | Incluye contrataciones por <i>outsourcing</i>  |
| Total de personal  | 11,353  | Sin personal de <i>outsourcing</i>   |
| Empleados eventuales   | 263   |  |
| Personal de planta   | 11,090  |  |
| Personal de <i>outsourcing</i>                                       | 515   |  |
| Empleados de tiempo completo   | 11,302  |  |
| Empleados con jornada parcial  | 51  |  |
| Número de empleados bajo contrato colectivo al 31 de octubre de 2013 | 3,025<br>Scotiabank Inverlat, S.A                 | La comunicación con el sindicato se establece en los contratos colectivos donde se tienen dos reuniones: anual y bianual. No obstante, si se cuentan con cambios organizacionales trascendentes para la organización o cualquier otro tema que se deba informar o negociar para el beneficio de los colaboradores, la comunicación se da de inmediato. |
|  | 598<br>Servicios Corporativo Scotia, S.A. de C.V. | El área ejecutora del cambio o tema a tratar debe informar al área de Relaciones con el Personal, quienes son los encargados de llevar la relación con los Sindicatos.   |
| Personal de Crédito Familiar   | 2,264   |  |

|   |        |  |
|---|--------|--|
| Rotación del Grupo a diciembre 2013                     | 12.08% |  |
| Rotación del Grupo de septiembre 2012 a septiembre 2013 | 11.3%  | 11.1% sin considerar Servicios Corporativos Scotia |

**El Índice de rotación no incluye personal de *outsourcing*. No considera bajas por redimensionamientos, traspasos, término de contrato, fallecimiento, jubilación o retiro.**

**11.3% significa que por cada 100 empleados que están en Scotiabank 11 causan baja, de los cuales 7 son de manera voluntaria y 4 de manera incentivada.**

Tipos y motivo de baja

• **Voluntaria: 67.3%**

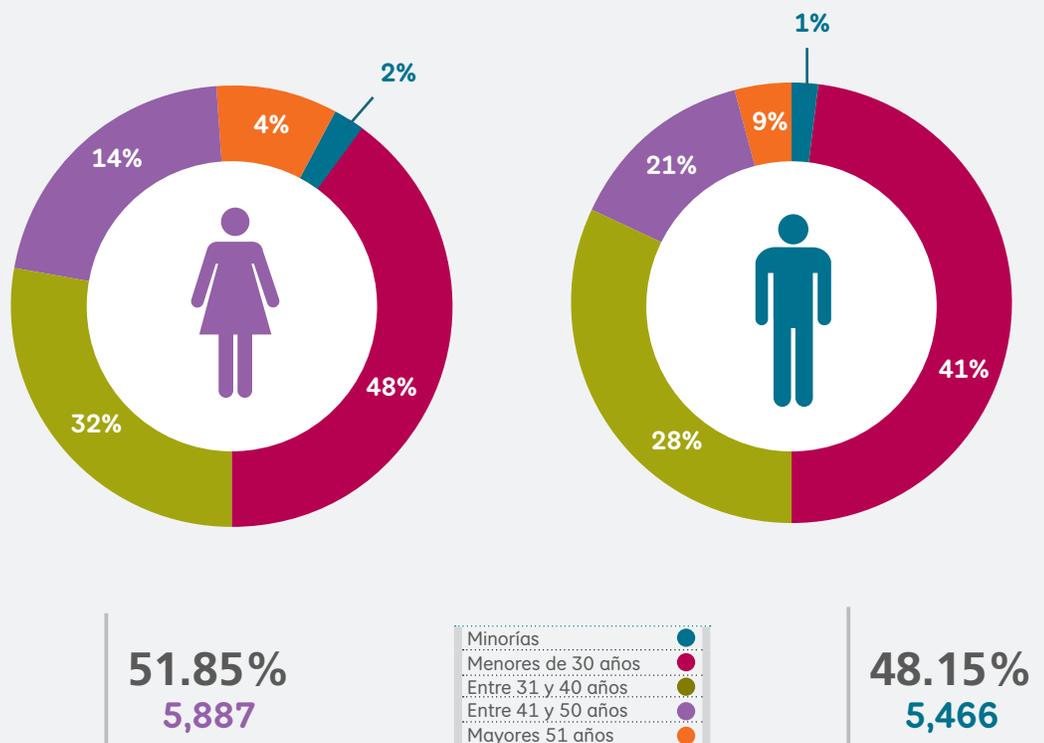
Oferta de trabajo, cambio de actividad, personales, descontento con Scotiabank.

• **Incentivada: 36.5%**

Desempeño e ilícitos.

Distribución de colaboradores totales por grupo de edad, dividido por género y considerando personal identificado en el grupo de minorías, el cual este año amplió las cifras presentadas con anterioridad: *madres y padres solteros, personal con VIH, adultos mayores (+60 años), personas con discapacidad y personal de la Comunidad LGBT.*

| Edad   | Mujeres      | Hombres      | Total         |
|--|--------------|--------------|---------------|
| Minorías<br>Información recolectada<br>en el censo de diversidad | 115          | 64           | 179           |
| Menores de 30 años   | 2,853        | 2,224        | 5,077         |
| Entre 31 y 40 años   | 1,886        | 1,564        | 3,450         |
| Entre 41 y 50 años   | 820          | 1,132        | 1,952         |
| Mayores 51 años  | 213          | 482          | 695           |
| <b>Total General</b>   | <b>5,887</b> | <b>5,466</b> | <b>11,353</b> |



# Diversidad

En Scotiabank estamos comprometidos en atraer, desarrollar y retener una fuerza laboral diversa. Contar con un equipo con puntos de vista diferente ayuda a la toma de decisiones creativas e innovadoras para satisfacer las necesidades de los clientes y permanecer a la vanguardia de nuestra competencia.

Damos gran valor a las ideas únicas con las que cada colaborador contribuye, ya sea por su educación específica, origen cultural o experiencia de vida. Sin embargo, reconocemos que la diversidad por sí misma no es efectiva sin una cultura de inclusión. Si bien nuestro equipo de liderazgo es responsable de brindar apoyo a la cultura de inclusión, todos los que integran Scotiabank también tienen responsabilidad de darle forma.

En 2013 se realizó el primer censo de diversidad, con carácter de voluntario y confidencial. El objetivo fue cuantificar la fuerza de talento diverso, lo cual, contribuye a fortalecer cada día más, un entorno laboral en donde las personas son tratadas con imparcialidad y respeto, teniendo la igualdad de acceso a las oportunidades y recursos, contribuyendo plenamente al éxito de Scotiabank.



Resultado de dicha encuesta y de las buenas prácticas labores Scotiabank obtiene por primer año **el Distintivo Empresa Incluyente “Gilberto Rincón Gallardo”®**, para el centro de trabajo de Plaza Scotiabank en la Ciudad de México, el cual, es emitido por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y forma parte de los 390 centros reconocidos este año a nivel nacional.

Este distintivo reconoce a los centros de trabajo que aplican una política de buenas prácticas laborales en: igualdad de oportunidades, inclusión, desarrollo y sin discriminación hacia las personas en situación de vulnerabilidad.

Los grupos considerados como vulnerables son: mujeres jefas de familia, personas adultas mayores, personas con discapacidad, personas con talla baja, personas con VIH/Sida y personas de la comunidad Lésbico, Gay, Bisexual y Travesti.

El Secretario del Trabajo y Previsión Social, Lic. Alfonso Navarrete Prida, asistió a nuestras instalaciones, como reconocimiento del trabajo integral que realiza Scotiabank en favor de sus colaboradores.

Entregó el certificado de la **Norma de Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres**, reconociendo a Scotiabank como la **primera empresa del sector financiero en obtener dicho certificado**, superando la puntuación establecida y colocándonos como una empresa modelo.

Además de reconocer nuestro trabajo al obtener por primera ocasión el **Distintivo Empresa Incluyente "Gilberto Rincón Gallardo"**®, reafirmando en su visita que la diversidad conlleva el respeto mutuo y va más allá de la simple tolerancia.



## Diversidad e Inclusión

La Dirección Gestión del Talento y Comunicación Institucional, es el área que tiene como uno de sus propósitos principales, establecer los lineamientos para desarrollar, fomentar, impulsar y asegurar que todas las actividades relativas a la administración de personal dentro de la organización sean equitativas e incluyentes.

Se trabaja en conjunto con la Alta Dirección ya que son los encargados de asegurarse del cumplimiento de los objetivos en todos los niveles de la organización, y de las iniciativas propuestas mediante la comunicación directa con la Dirección Gestión del Talento y Comunicación Institucional revisando trimestralmente el avance de las mismas.

En el *Manual de Equidad, Diversidad e Inclusión* se establecen las políticas y lineamientos necesarios para el desarrollo de esta cultura laboral.

La normatividad externa que está relacionada con esta política es:

- Ley Federal del Trabajo
- Código Penal Federal
- Código Penal para el Distrito Federal
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación

El proceso de Gestión del Talento contempla cuatro elementos para el 100% de los colaboradores:

- a) Establecimiento de Objetivos individuales en base a los establecidos por la Dirección General
- b) Establecimiento de un Plan de Desarrollo Individual (voluntario)
- c) Evaluación del Desempeño, una semestral y otra anual
- d) *Coaching* y Retroalimentación

### Evolución de la población femenina en puestos desde Gerencia a Dirección 2011 - 2013

| 2011  | 2012   | 2013   |
|---|--|--|
| Dirección Adjunta y superior: <b>20.33%</b><br>Subdirección: <b>29.61%</b><br>Gerencia Media: <b>45.28%</b> | Dirección Adjunta y superior: <b>21.1%</b><br>Subdirección: <b>32.3%</b><br>Gerencia Media: <b>46%</b> | Dirección Adjunta y superior: <b>22.1%</b><br>Subdirección: <b>34.2%</b><br>Gerencia Media: <b>46.1%</b> |

### Programa de *Mentoring*

En 2013 contó con 90 pares. Incluye colaboradores tanto hombres y mujeres de niveles de Dirección, Subdirección y Gerencia Media.



Se realizó el lanzamiento del programa de *Reverse Mentoring*, con 19 pares, para fomentar el entendimiento entre las diferentes generaciones del Grupo.

Además del programa de *Mujeres empoderando Mujeres*, con 14 pares, en donde mujeres que han avanzado con éxito orientan, apoyan y guían a otras mujeres en su desarrollo personal y profesional.

Por último, el programa de *Group Mentoring*, consiste en unir el talento y experiencias de diversos *Mentees* en un mismo foro que un Mentor dirige y modera.

### Para 2014, los objetivos son:

- Incrementar la presencia de las mujeres en niveles de Dirección y Gerencia
- Mantener e incrementar el número de mujeres en nivel Subdirección
- Incrementar el número de mujeres consideradas personal clave

| Personas clave 2013 | Mujeres | Hombres |
|---------------------|---------|---------|
| 69                  | 23%     | 77%     |

- Continuar con el balance de género de los candidatos en promociones

| Promociones internas en Banco 2013 | Mujeres | Hombres |
|------------------------------------|---------|---------|
| 199                                | 52%     | 48%     |

- Toda promoción debe considerar por lo menos una mujer entre los candidatos
- Job-Posting en línea para proporcionar igualdad de oportunidades en un proceso transparente

- Equilibrar la representación entre los géneros de los candidatos en reclutamiento para las nuevas contrataciones
- Incrementar el número de contrataciones de personas con discapacidad motriz
- Implementación de un curso de sensibilización para todo el Grupo sobre la inclusión de personas con discapacidad a la vida laboral

Actualmente se imparte este curso al equipo donde se va a integrar un nuevo colaborador con discapacidad, antes de su ingreso.

# Desarrollo

Cada año Scotiabank establece en el *Balance Score Card* las metas de las que se desprenden los objetivos específicos para cada Dirección General y de ahí en cascada a cada área y a cada colaborador que la integra, lo que contribuye al crecimiento y solidez de la operación. Esto permite trabajar de forma conjunta y alcanzar un desempeño superior, el cual se mide en la **Evaluación del Desempeño** anual para el 100% de los Scotiabankers, teniendo una revisión de avance de objetivos en el primer semestre y una evaluación final al terminar el año BNS.

El proceso de Gestión del Desempeño cuenta con un plan de desarrollo y la preparación para la evaluación de desempeño, considerando tres elementos clave:

- Mantener un diálogo constante con el supervisor inmediato
- Identificar y reconocer los logros
- Aprender y aprovechar la orientación y retroalimentación constante

## Mi Centro de Aprendizaje (MCA)

Es la plataforma enfocada en administrar el aprendizaje de cada colaborador. Herramienta de autoservicio con la que podemos impartir a todo el personal la capacitación correspondiente a su trabajo. Permite llevar un control y ayuda a coordinar las distintas actividades de formación, en dónde además de impulsar el desarrollo, se realizan los cursos obligatorios.

Este 2013 se renovó la plataforma de MCA para todos los empleados de Scotiabank a nivel internacional, la cual se volvió más amigable, intuitiva y con mejores herramientas de búsqueda de los cursos, entre otros beneficios.



La normatividad relacionada con el Aprendizaje y Desempeño de los colaboradores se establece en los Artículos 153-A al 153-X de la Ley Federal del Trabajo y adicionalmente para personal sindicalizado las Cláusulas 90, 91, 93 y 95 del Contrato Colectivo de Trabajo.

Al ingresar a Scotiabank todos los colaboradores deben cumplir con la *Política para el Cumplimiento de Cursos Institucionales*, incluidos los colaboradores contratados por *outsourcing*, ya que una cultura de cumplimiento ayuda a gestionar mejor y reducir riesgos.

**Los cursos institucionales son:**

- Prevención del Lavado de Dinero y el Financiamiento de Actividades Terroristas
- Pautas de Conducta en los Negocios
- Protección Civil
- Gestión del Riesgo Operativo
- Equidad y Diversidad
- Guía de Inducción *Compliance*
- Seguridad y Privacidad de la Información

En el caso de los colaboradores de la Red de Sucursales, deben cumplir los siguientes cursos:

- Prevención de Ilícitos I y II
- Seguridad Bancaria
- Sistemas de Seguridad

**Los involucrados en el cumplimiento de esta política son:**

| <b>Área responsable</b>    | <b>Función o actividad</b>  |
|----------------------------|---|
| Control y Gobierno RRHH    | Elaboración de reportes de nuevos ingresos                        |
| Aprendizaje y Desempeño    | Recabar información y proporcionar el seguimiento al cumplimiento |
| Relaciones con el Personal | Aplicar Sanciones   |

## Ventana de Cumplimiento

La protección de la buena reputación de Scotiabank a nivel global implica una actualización constante de aquellos temas que tanto las Pautas de Conducta en los Negocios como la regulación local e internacional consideran relevantes a fin de evitar riesgos.

La Ventana de Cumplimiento, es un periodo de tres meses en donde Scotiabankers de diversos países están convocados a realizar y aprobar, en un sólo momento, cursos que ayudan a reforzar el valor de la integridad a lo largo y ancho de toda la organización.



| Resultados 2013                                | Cifras              | Observaciones  |
|--|---------------------|--|
| Total de cursos otorgados                      | <b>144,001</b>      | Información que se genera de la plataforma MCA   |
| Total de horas de capacitación                 | <b>716,932</b>      |  |
| Promedio de horas por curso completados        | <b>4.97</b>         | Tiempo promedio para completar un curso.<br>La cifra es alta si se utiliza como parámetro para los <i>e-learning</i> s, pero baja para los cursos presenciales, ya que en promedio es de un día. |
| Promedio de horas por colaborador              | <b>63.47</b>        | Se obtiene de dividir el número de horas totales de entrenamiento entre el total de staffing. Esto quiere decir que en promedio cada empleado destina 8 días de trabajo a capacitarse.           |
| Promedio de cursos completados por colaborador | <b>12.75</b>        |  |
| Presupuesto (Millones MXN)                     | <b>\$29,183,311</b> |  |
| Costo de hora por curso                        | <b>\$40.71</b>      |  |
| Costo por curso completado                     | <b>\$203</b>        |  |

Continúa en marcha el **Programa ILEAD (Instituto para el Desarrollo del Liderazgo)** a nivel global. El programa se conforma de cuatro grandes módulos, cada uno con una serie de cursos muy específicos, enfocados en fortalecer las habilidades de liderazgo y gestión.

Los módulos son:

- Fundamentos para nuevos gerentes
- Habilidades gerenciales básicas
- Competencias del líder emergente
- Desarrollo de líderes de alto nivel

El Liderazgo forma parte de la estrategia de Scotiabank por lo que su desarrollo en los colaboradores nos permite tener personas talentosas manejando el negocio con resultados superiores al promedio. Es el resultado de poner a las personas correctas con las competencias correctas, el conocimiento correcto en el trabajo correcto. Lo anterior se logra reclutando, desarrollando, reteniendo y comprometiendo a nuestro capital humano.

# Beneficios

Las obligaciones laborales del grupo se valúan actuarialmente cada año de acuerdo con lo establecido en el **principio contable mexicano NIF D-3**.

| El 100% de los empleados reciben un salario mayor a un salario mínimo  |  |
|--|--|
| Mujeres  | Hombres  |
| El salario pagado a las mujeres es en promedio 679% mayor al salario mínimo.<br><br>En promedio el salario es 8 veces el salario mínimo. | El salario pagado a los hombres es en promedio 1074% mayor al salario mínimo.<br><br>En promedio el salario es 12 veces el salario mínimo. |

**1. Beneficios fijos:** Son los beneficios básicos que se otorgan y no se pueden flexibilizar.

|                |                     |                                  |                            |
|----------------|---------------------|----------------------------------|----------------------------|
| Aguinaldo      | Vales de despensa   | Seguro de gastos médicos mayores |                            |
| Plan de retiro | Prima de vacaciones | Seguro de vida                   | Servicio médico particular |

Las obligaciones de los planes de pensiones están financiadas a través de un fondo en fideicomiso. El nivel del financiamiento es del 100%. El personal está obligado a aportar el 1% de su sueldo y Scotiabank realiza una aportación del 3% del sueldo. Se pueden realizar aportaciones adicionales hasta un 7.5%; con base en la aportación adicional del colaborador, Scotiabank aporta otra cantidad adicional. En promedio los empleados realizan una aportación adicional del 2%.

**2. Beneficios flexibles:** Son aquellos beneficios en adición a los Beneficios Fijos, que Scotiabank otorga y que a elección de cada colaborador puede convertirlos a Puntos Flexibles para adquirir algún otro beneficio que se pone a disposición, o bien recibirlo en efectivo, este plan se ha denominado como **Scotiaflex**.

|                            |                             |                                  |
|----------------------------|-----------------------------|----------------------------------|
| Compensación de fin de año | Compensación de aniversario | Compensación de previsión social |
|----------------------------|-----------------------------|----------------------------------|

**3. Beneficios adquiribles:** Son aquellos beneficios que pueden ser adquiridos a través de sus Beneficios Flexibles y/o de su sueldo.

|                                |                                 |                           |                              |  |                             |
|--------------------------------|---------------------------------|---------------------------|------------------------------|--|-----------------------------|
| Aportaciones al plan de retiro | Plan de adquisición de acciones | Club de ahorro voluntario | Club de ahorro universitario | Coberturas adicionales de seguro de vida | Seguro de vida para Cónyuge |
|--------------------------------|---------------------------------|---------------------------|------------------------------|--|-----------------------------|

|  |                  |                                 |                           |                               |
|--|------------------|---------------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| Coberturas adicionales de seguro de gastos médicos mayores | Cobertura dental | Gastos funerarios universitario | Plan de consultas Médicas | Planes de previsión Funeraria |
|--|------------------|---------------------------------|---------------------------|-------------------------------|

Cada año se revisan los términos y condiciones de todos los beneficios de Scotiaflex para buscar la optimización en la relación costo beneficio para un mejor apoyo al personal.

**4.** Además del esquema de **Beneficios Flexibles**, Scotiabank otorga las siguientes prestaciones:

|                  |                     |                     |
|------------------|---------------------|---------------------|
| Línea de crédito | Crédito hipotecario | Ayuda para anteojos |
|------------------|---------------------|---------------------|

**5.** Vacaciones y días libres adicionales a las que dicta la ley

|                                    |                                       |  |
|------------------------------------|---------------------------------------|--|
| Mayor número de días de vacaciones | Por nacimiento de hijos (para padres) | Por fallecimiento de padres, hijos, hermanos o suegros |
|------------------------------------|---------------------------------------|--|

## 6. Beneficios especiales para mujeres

|   |               |                    |
|---|---------------|--------------------|
| Permiso para la adaptación de los hijos en la guardería | Alumbramiento | Ayuda de lactancia |
|---|---------------|--------------------|

- Durante 2013 (septiembre 2012-octubre 2013) se tuvieron 326 licencias de maternidad.

El programa de Bonos, se determina en base al **Plan Anual de Incentivos (AIP)** es el esquema Global para premiar el desempeño de los empleados del Grupo (no aplica para personal sindicalizado). Se calcula considerando cuatro factores y se paga a final del año fiscal:

1. Ingresos/sueldo a efectos del AIP (\$)
2. Porcentaje del incentivo meta (%): basado en el nivel de puesto o función para efecto del año fiscal.
3. Factor de desempeño individual (%): el porcentaje que el supervisor aplica a la meta basándose en las directrices de acuerdo con la calificación acordada de la evaluación del desempeño individual.
4. Factor de desempeño organizacional (%): dependiendo de la función, el área funcional y la dependencia jerárquica, el factor de desempeño organizacional representa los resultados generales del Banco o una combinación de los resultados de todo el Banco y de la línea de negocios, y en algunos casos, de los resultados del país.

La filosofía de este esquema es la colaboración y el mensaje de Un Equipo...un Objetivo. Por lo tanto, mi incentivo depende de mi desempeño individual pero también del desempeño del grupo. Si a Scotiabank le va bien, a mí me irá bien.

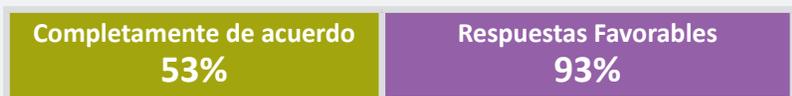
### Reparto de utilidades (PTU)

El procedimiento se apega en su totalidad a la Ley Federal del Trabajo, es decir, se lleva a cabo la participación calculando el 10% de las mismas antes de impuesto, la mitad del monto se distribuye en base a los sueldos percibidos en el año y la otra mitad se distribuye en base al total de días trabajados, esta forma de distribución permite otorgar cantidades proporcionalmente mayores al personal con niveles iniciales, la vigilancia de la imparcialidad de este reparto está a cargo de una comisión integrada por igual número de representantes de los trabajadores y de representantes del patrón.

# Compromiso de los Colaboradores

El nivel de satisfacción de los colaboradores se mide a través de una encuesta institucional anual denominada **Punto de Vista**. También se han aplicado encuestas externas para valorar el nivel de satisfacción interno (Ipsos Bimsa). En estas evaluaciones las calificaciones obtenidas son extraordinarias lo que indica que vamos por buen camino en cuanto a orgullo y sentido de pertenencia en la institución.

- En México se obtuvo **95% de participación** del total de colaboradores para responder la encuesta
- Índice de Compromiso de 88%
- El Compromiso de los Colaboradores se mide con la pregunta: *“En general, estoy sumamente satisfecho / satisfecha con Scotiabank ya que es un excelente lugar para trabajar.”*



Punto de Vista no consiste solamente en realizar una encuesta, como segunda etapa los líderes de cada equipo reciben los resultados obtenidos para realizar junto con sus colaboradores un plan de acción para las áreas que requieren mejorar.

### Las categorías evaluadas son:

- |   |  |
|---|--|
| • Compromiso del empleado                   | • Equilibrio entre vida y trabajo                |
| • Confianza en el futuro de la organización | • Entusiasmo por el trabajo                      |
| • Confianza en los altos ejecutivos         | • Futuro prometedor para mí                      |
| • Responsabilidad corporativa               | • Reconocimiento                                 |
| • Trato respetuoso                          | • Plan de acción                                 |
| • Capacitación en el trabajo                | • Políticas y procedimientos de Recursos Humanos |



Scotiabankers reconocidos por el compromiso y entrega 25, 30 y 35 años de trayectoria en Scotiabank

| La Responsabilidad Social Corporativa al interior de la organización se mide en la pregunta: | Completamente de acuerdo | Respuestas Favorables |
|--|--------------------------|-----------------------|
| Scotiabank es una empresa responsable desde el punto de vista social y medioambiental.       | 55%                      | 94%                   |

## Programa Live: línea de vida y estabilidad

Es el programa donde se integran las iniciativas para apoyar el balance de vida-trabajo. Con una “línea de productos” que pueden ser usados por los Scotiabankers y sus familiares directos, para aumentar su bienestar y calidad de vida, conformando así el programa de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos en la salud causados por los estilos de vida actuales.

Los conceptos de vida y estabilidad se encuentran asociados al balance vida-trabajo, pero no necesariamente están asociados exclusivamente a tiempo. Se busca que se asuma como una responsabilidad tanto de la empresa como de cada colaborador.



### Cuenta con opciones de:

- Actividades culturales y deportivas
- Convenios y descuentos en establecimientos de todo tipo, desde instituciones educativas hasta laboratorios y tiendas
- Boletín informativo impreso
- Línea telefónica - Para diversas situaciones de la vida diaria personal y/o laboral, se ofrece orientación telefónica personalizada, inmediata y confidencial. La atención es proporcionada por los consultores y psicólogos del Centro de Apoyo Nacional ICAS; funciona las 24 horas, los 365 días del año y es completamente confidencial. No tiene costo para los colaboradores y sus familiares directos

Adicional en todos los medios de comunicación interna se refuerzan los mensajes que permiten tener este balance en los colaboradores y sus familias.

# Reconocimientos

En ámbitos de recursos humanos Scotiabank valora la aportación de cada uno de sus colaboradores, ya que para tener clientes satisfechos se debe contar con el apoyo de Scotiabankers comprometidos con el futuro del Grupo siguiendo la filosofía “Primero la Gente”.

Adicional a los reconocimientos ya mencionados, este año se obtuvieron los siguientes:

| Institución   | Nombre reconocimiento  | Posición (si aplica)  | Descripción   |
|---|--|---|---|
| Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) y la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial en México (AliaRSE) | Distintivo<br>   | 6° año  | Reconocimiento que evalúa las acciones realizadas por la institución en cuanto a: calidad de vida en la empresa, ética empresarial, vinculación con la comunidad y la preservación del medio ambiente.  |
| Great Place to Work Institute   | <br><br>   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>11° lugar</b> para Banco (categoría de más de 5,000 empleados)</li> <li>• <b>42° lugar</b> para Scotia Casa de Bolsa (se participa por primera vez)</li> <li>• <b>54° lugar</b> para Servicios Corporativos Scotia (se participa por primera vez)</li> </ul> <p>En ranking del sector financiero que se lanza por primera vez:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>9° lugar</b> para Banco (categoría de más de 1,000 empleados)</li> <li>• <b>8° lugar</b> para Scotia Casa de Bolsa (categoría de menos de 1,000 empleados)</li> <li>• <b>12° lugar</b> para Servicios Corporativos Scotia (categoría de más de 1,000 empleados)</li> </ul> |
| Revista Mundo Ejecutivo   | 45 Empresas con mayor Responsabilidad Social Empresarial en México | 29°<br>Lugar de las calificaciones globales                     | En prácticas laborales ocupamos el 6° lugar.  |
| Secretaría de Trabajo y Prevención Social   |  | Certificación de <b>178</b> centros de trabajo a nivel nacional | Este distintivo respalda que las prácticas laborales en materia de equidad de género, prevención, combate a la violencia laboral, hostigamiento sexual y políticas favorezcan a los colaboradores para que puedan atender sus responsabilidades familiares de la mejor manera.  |

| Institución  | Nombre reconocimiento   | Posición (si aplica)                         | Descripción  |
|--|---|--|--|
| <p>Secretaría de Trabajo y Prevención Social</p>   | <p>Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI, "Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres".</p>  | <p>Vigencia del 27-04-2012 al 27-04-2014</p> | <p>En la certificación se reconoce a las organizaciones cuyas políticas incluyen el respeto por la igualdad, la no discriminación y la accesibilidad laboral entre mujeres y hombres. La certificación fue obtenida por el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C.</p>                          |
| <p>El Gobierno de la Ciudad de México, la Secretaría de Salud del Distrito Federal y el Consejo para la Prevención y Atención Integral de la Obesidad y los Trastornos de la Conducta Alimentaria en el D.F.</p> | <p>Distintivo Organización Responsablemente Saludable, ORS®</p>   | <p>Nivel Platino</p>                         | <p>El Workplace Wellness Council-México reconoce a aquellas organizaciones que se destacan por desarrollar, fortalecer y consolidar un programa de promoción de ambientes favorables a la salud; enmarcados en una cultura del autocuidado de la salud para mejorar la calidad de vida de sus colaboradores.</p> |

**Principio 1**

Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

**Principio 2**

Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

**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 8**

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**Principio 10**

Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.



APOYAMOS  
EL PACTO MUNDIAL

*No hay nada más natural que invertir en las comunidades que se involucran con nosotros y así construir un futuro mejor para todos.*

# COMUNIDAD

Nuestro compromiso global con la sociedad se da a través del Programa Scotiabank Iluminando el Mañana. En México este año la dedicación y optimismo de todos los Scotiabankers ayudó a fortalecer los trabajos realizados por las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC's) con las que colaboramos, teniendo un impacto contundente en los grupos vulnerables que atienden.



## COMBINA

### La dedicación de los voluntarios Scotiabankers

3,421 voluntarios y 1,675 familiares/amigos participantes en las 174 actividades realizadas.

### Las necesidades de las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC's) con las que colaboramos

**\$7 millones** entregados a  
**15** OSC's por Scotiabank.  
**139** OSC's beneficiadas  
con voluntariado.  
**\$1'771,218** recaudados en  
efectivo y especie por parte  
de nuestros Scotiabankers.

### El espíritu de las comunidades

9,882 niños y jóvenes beneficiados en las actividades de voluntariado.

18,973 beneficiarios directos de los donativos de Scotiabank para el fomento al desarrollo social, principalmente, de la niñez, juventud, mujeres, personas con discapacidad física e intelectual, de sectores vulnerables y comunidades rurales e indígenas.

En un esfuerzo compartido con otras instituciones financieras y aliados de varios sectores, los donativos de Scotiabank ayudaron a que Bécalos y Fundación Quiera tuvieran: **206,900 beneficiarios.**

Nuestros donativos para la educación financiera de niños fueron a Fundación Educa México A.C. en el ciclo escolar 2012-2013 beneficiamos a:

**523** niños  
**49** docentes  
**11** coordinadores

Las jornadas de reforestación, impactan directamente en las generaciones presentes y futuras de nuestro planeta.

### Las inversiones sociales se dan a través de:

- **Voluntariado Scotiabank:** donación de horas de trabajo, donaciones en especie y otras actividades.
- **Inversión social:** donativos otorgados por la convocatoria anual publicada en el sitio web de Scotiabank y, otras alianzas a las que nos hemos adherido como gremio. Las OSC's que cumplen con los requisitos necesarios pueden postular un proyecto para después ser evaluados por el Comité de Filantropía de Scotiabank y así convertirse en aliados sociales para continuar contribuyendo al desarrollo de las comunidades en donde operamos.
- **Recaudación en ATM's:** donativos entregados por los clientes de Scotiabank que se suman a las causas apoyadas por el Grupo a través de los cajeros automáticos a nivel nacional realizando un donativo de \$5 pesos cuando hay una campaña a beneficio de alguna OSC.



# Voluntariado 2013

 Iluminamos el mañana sembrando en el presente. Cada hora de voluntariado es una hora que contribuye al crecimiento de México.



 **Scotiabank**  
Iluminando el mañana

**El voluntariado como forma de colaboración y trabajo en equipo para mejorar los resultados en las operaciones diarias.**

El área de Gestión de Activos, fue la primera en tomar el Programa de Colaboración impartido por el área de Aprendizaje y Desempeño, el cual tuvo como actividad de cierre la rehabilitación de las áreas verdes y de juegos del Centro YMCA Educativo de Acción Comunitaria Naucalpan. Un total de 61 voluntarios durante 449 horas, divididos en sesiones y equipos se organizaron para cambiar las condiciones del centro educativo que beneficia a 510 niños y niñas de escasos recursos.

Fomentaron el valor del trabajo en equipo y la colaboración por medio de interacciones dinámicas donde se resalta y reconoce el impacto de la participación de cada uno de los miembros, generando una cultura de equipo cohesionado al establecer las competencias necesarias para juntos trabajar por un mismo

objetivo, en este caso fuera del ambiente de trabajo, sin dejar de lado la responsabilidad de cumplirlo con éxito.

Los participantes intercambiaron los roles que tienen en el día a día y permitieron a otros compañeros llevar el rumbo de la actividad para juntos lograr el éxito.

Aprendieron que un lugar de trabajo basado en la colaboración contribuye a:

- Unir fuerzas
- Mejorar la productividad
- Mayor crecimiento y desarrollo personal
- Mejora el aprendizaje
- Agiliza la toma de decisiones
- Promueve la innovación

Esta actividad los invitó a llevar acabo la misma dinámica en su área de trabajo para favorecer los mejores resultados.





El Programa YMCA de Desarrollo Comunitario y Asistencia Social A.C. aliado social estratégico de Scotiabank, adicional a recibir a los voluntarios Scotiabankers en las diversas actividades realizadas, este año fueron favorecidos una vez más por los donativos entregados por nuestros clientes para continuar fortaleciendo a la niñez y juventud atendida en los centros de acción comunitaria y en las casas para menores en situación de riesgo teniendo como ejes temáticos: educación, salud, liderazgo juvenil, integración comunitaria, recreación y deporte. El monto recaudado en ATM's corresponde al 2.96% del total de costo anual de la atención brindada en los seis centros y casas YMCA.

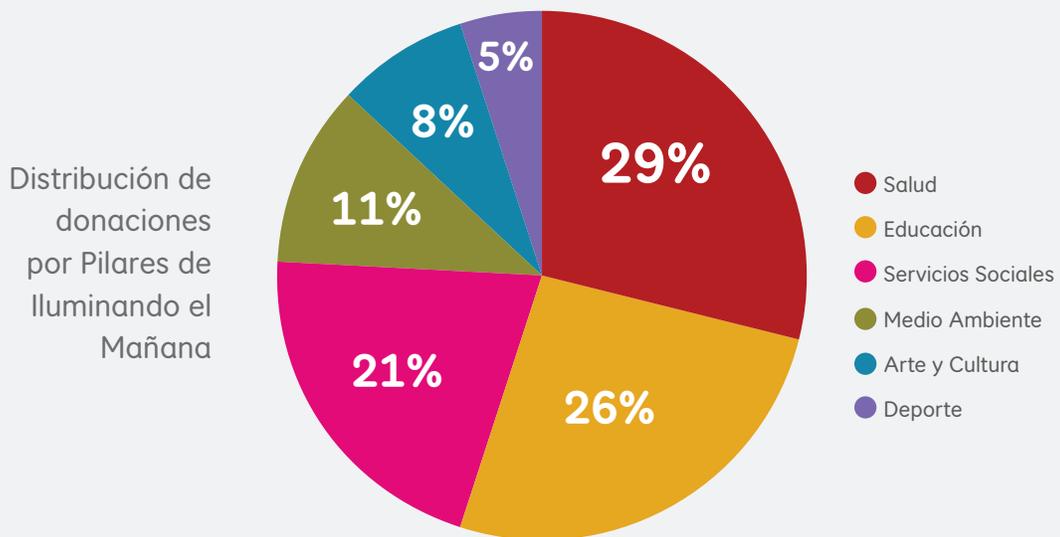
Los retos para 2014 consisten en evaluar el impacto que genera en nuestros colaboradores las actividades con la comunidad, de qué manera les crea un sentido de pertenencia e ingieren en el mejor desempeño de sus funciones. También evaluar integralmente las partes involucradas en la realización de los mismos y cuáles son las condiciones propicias para que cada equipo se organice para tener un mayor y mejor impacto en las comunidades que apoyamos.

Convencidos de la importancia de trabajar con las instituciones que conforman el Tercer Sector en México por su injerencia en políticas públicas, liderazgo e impacto en el desarrollo social de los grupos vulnerables en México es como Scotiabankers comprometidos comparten sus conocimientos y experiencia en su área de especialización, siendo parte del órgano de gobierno o como voluntarios permanentes de las siguientes Organizaciones de la Sociedad Civil:

- **Alberto Miranda – DGA Riesgos**  
**Asesor de Procuración de Fondos y Finanzas**  
Confederación Mexicana de Organizaciones a Favor de la Persona con Discapacidad Intelectual A.C.
- **Iván Lomelí – VP Banca Empresarial**  
**Vocal**  
Sanando Heridas A.C.
- **Federico del Castillo – DGA Recursos Humanos**  
**Consejero**  
Olimpiadas Especiales de México A.C.  
Fondo Unido I.A.P.

# Inversión Social

Durante 2013 se apoyó a 15 Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC's), entregando un total de \$7 millones.



## Organización de la Sociedad Civil

### ASOCIACIÓN MEXICANA PARA LA AUDICIÓN "AYÚDANOS A OÍR" A.C.



Voluntarios en el VIII Congreso Interactivo

### ASOCIACIÓN MEXICANA PARA LA SUPERACIÓN INTEGRAL FAMILIAR A.C.

## INVERSIÓN SOCIAL

### Salud para niños con discapacidad auditiva

Se adquirió la Máquina Vivosonic Integrity™ V500, la cual brinda mayor objetividad en el diagnóstico y mejor cuantificación de la hipoacusia (sordera profunda) para optimizar la adaptación de auxiliares auditivos o indicar un implante coclear a menores de 12 meses.

El equipo tiene una vida útil de 20 años tiempo durante el cual se podrán beneficiar al mayor número de pacientes que asistan a realizar diagnóstico en la Ciudad de México, algunos pacientes acuden del Interior de la República.

En un periodo de 11 meses se han atendido 176 pacientes con el siguiente diagnóstico:

- 59 Sin problemas de audición
- 49 candidatos a implante coclear
- 42 candidatos a auxiliares auditivos
- 26 ya con implante



### Educación y salud para mujeres, niños, jóvenes y personas adultas mayores

El donativo otorgado permite dar continuidad a la operación del Centro Scotiabank ubicado en el Cerro del Judío en la Ciudad de México, en donde se imparte el programa de Desarrollo Humano Integral y Trascendente, además de primaria, secundaria, alfabetización, computación, preparatoria en línea, entre otros programas y talleres para personas de escasos recursos con el objetivo de contribuir a que tengan una mejor calidad de vida, fomentando la educación y habilidades que les permitan tener un trabajo digno.

En este ciclo 2013-2014 los beneficiarios son:

- 17 mujeres Promotoras en Desarrollo Familiar y Comunitario y clases de computación
- 14 jóvenes en clases de computación y 5 en Preparatoria por Internet
- 123 jóvenes y adultos en clases de secundaria, 8 en primaria, 13 en alfabetización. 32 de ellos recibieron su certificado en este ciclo
- 61 personas que asisten a diferentes cursos: cocina, manualidades, primeros auxilios, entre otros

## Organización de la Sociedad Civil

## INVERSIÓN SOCIAL

### BÉCALOS

#### Educación para jóvenes y docentes

Desde 2006 y en alianza con la Asociación de Bancos de México se otorga un donativo anual que contribuye a seguir fortaleciendo la educación en México. Además de las aportaciones que nuestros clientes realizan a través de los cajeros automáticos.

En 2013 se benefició a 191,279 becarios a nivel nacional en educación: básica/equidad 11.49%, media superior 19.31%, superior 16.66%, capacitación a docente y directivos 52%.

COMEXUS  
(Comisión México-Estados Unidos  
para el Intercambio Educativo y  
Cultural)  
Becas Fulbright-García Robles

#### Educación para jóvenes

Participación en el Programa de Negocios Binacionales 2012-2013 el cual se aplicó para el apoyo educativo de un becario en el área de Recursos Humanos de la Ciudad de México.

### CONSORCIO INTERNACIONAL ARTE Y ESCUELA A.C.



Presentación de coreografía y entrega de cheque en las instalaciones de "La Nana, la Fábrica de las Artes"

#### Educación, arte y cultura para niños

126 estudiantes de la escuela pública "República de Panamá" en el Centro Histórico de la Ciudad de México de 4°, 5° y 6° grado recibieron el modelo educativo "Aprender con Danza" que incluye la formación artística como estrategia educativa transversal para el desarrollo de las competencias que busca la educación básica y como estrategia para prevenir la violencia y la deserción escolar durante el ciclo 2013-2014.

El donativo sirvió para impartir dicho modelo en la escuela con la compra de un nuevo instrumento musical que beneficiará este ciclo escolar y en los siguientes a los 375 estudiantes de la escuela.

### FONDO PARA LA PAZ I.A.P

#### Salud, educación y medio ambiente para comunidades rurales-indígenas

La inversión se aplicó para que seis escuelas y tres centros de salud rurales indígenas de la región huasteca de San Luis Potosí accedieran al agua y saneamiento. Se instalaron sistemas de almacenamiento y captación de agua pluvial, baterías de sanitarios secos ecológicos separados para niñas y niños con un lavamanos incorporado, beneficiando a ocho comunidades en la región.

## Organización de la Sociedad Civil

## INVERSIÓN SOCIAL

### FONDO UNIDO I.A.P.

### Educación para comunidades afectadas por desastres naturales

Participación en el Fondo de Emergencia para el Huracán Ingrid y Manuel 2013 con el cual se colaboró en la reconstrucción, en una nueva ubicación, de la Escuela Primaria Cuitláhuac en la comunidad del Conchero, Municipio de Coyuca de Benitez, Guerrero. Se beneficiarán al finalizar la construcción en el año 2014 a 128 niños y 27 docentes.

### CENTRO DE DESARROLLO COMUNITARIO CENTÉOTL A.C

### Salud y medio ambiente para las comunidades indígenas

Instalación del módulo demostrativo en el centro de capacitación para la realización de los talleres como la siembra de hortalizas orgánicas, la elaboración de abonos orgánicos, el uso de alternativas ecotecnológicas, entre otros. Adicional a fortalecer los programas de la institución para cuidar el medio ambiente e impulsar la soberanía alimentaria en la región de Zimatlán, Oaxaca.

\*Este donativo se reportó en 2012, por haber sido elegido en la Convocatoria Iluminando el Mañana 2012, no obstante se entregó finalmente hasta el año 2013.

### FUNDACIÓN PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ I.A.P.

### Arte, cultura y recreación para niños de diversas OSC's



El donativo se utilizó para el fortalecimiento del programa de microfilantropía "Coleccionando Sonrisas" de la institución, cuyo objetivo es recaudar donativos pequeños de particulares y multiplicarlos en gran escala, buscando la captación de nuevos donantes de una forma divertida, transparente y eficaz. Con los recursos se invita a los niños y niñas a actividades recreativas, acercándolos al arte, cultura y deporte, y con donativos en especie: sillas de ruedas, bicicletas y lentes. Se benefició a 5,605 niños, adicional al incremento de donantes y posicionamiento de la institución con las diversas campañas en redes sociales y en medios de transporte que se realizaron.



Entrega de juguetes como parte de la campaña Ilumina una Sonrisa al Programa Niños de la Calle A.C., una de las instituciones beneficiadas por la Fundación para la Protección de la Niñez

### Ilumina una Sonrisa

La campaña de vinculación con la comunidad que mayor número de participación tiene por parte de nuestros colaboradores. Se realizaron 55 actividades a nivel nacional entregando más de \$600,000 en juguetes y regalos varios para niños en la época decembrina.

## Organización de la Sociedad Civil

## INVERSIÓN SOCIAL

### HÁBITAT PARA LA HUMANIDAD MÉXICO A.C.



Voluntarios transformando la vida de tres familias en Hidalgo

### Salud, educación y servicios sociales para comunidades rurales, en su mayoría apoyo para mujeres jefas de familia

Donativo que contribuye a mejorar la calidad de vida en el país a través del otorgamiento de créditos sin fines de lucro a personas de escasos recursos económicos para la edificación de viviendas adecuadas, a través del sistema de autoconstrucción y ayuda mutua en el que las familias socias y voluntarios trabajan conjuntamente en la edificación. Apoyados con capacitación para la construcción, trabajo comunitario y mejorar las condiciones de salud para una vida digna.

Los donativos económicos y en especie, de un automóvil, permitieron la construcción de tres casas en Santiago de Anaya, en el estado de Hidalgo.

Se benefició a 11 personas directamente con una vivienda saludable que contribuye al cambio y transformación de la vida de toda la familia.



### INSTITUTO PEDAGÓGICO PARA PROBLEMAS DEL LENGUAJE I.A.P.



### Educación para niños con discapacidad auditiva

Brinda educación Preescolar y Primaria a 130 niños sordos, sigue los lineamientos de los planes y programas diseñados por la Secretaría de Educación Pública, todo impartido en Lengua de Señas Mexicana. El donativo permitió cubrir el pago de dos salarios para el ciclo escolar 2013-2014: maestra del taller de artes plásticas, beneficiando a 100 niños y la maestra-auxiliar con discapacidad auditiva para los 20 niños del 2° grado de primaria.



Entrega de cheque a niños del IPPLIAP



### NATURALIA COMITÉ PARA LA CONSERVACIÓN DE ESPECIES SILVESTRES A.C.

### Medio ambiente y conservación de especies

Se realizó el ciclo de reforestaciones 2013 en: Veracruz, Querétaro, Puebla, Guadalajara, Estado de México, Morelos, Chihuahua y Monterrey. Logrando sembrar 18,300 árboles, con la ayuda de 2,013 Scotiabankers, en 9,129 horas de voluntariado.

## Organización de la Sociedad Civil

## INVERSIÓN SOCIAL

### OLIMPIADAS ESPECIALES A.C.

#### Deporte, salud y educación

El donativo otorgado y las diversas actividades realizadas en el año, permitieron dar continuidad al programa deportivo más grande del mundo para 600 atletas con discapacidad intelectual, que tiene como objetivo integrarlas a la sociedad como ciudadanos útiles y productivos, en un marco de aceptación, igualdad y respeto.

### QUIERA, FUNDACIÓN DE LA ASOCIACIÓN DE BANCOS DE MÉXICO, A.C

#### Educación, salud y servicios sociales para grupos vulnerables diversos

Como miembros de la Asociación de Bancos de México, cada año se entrega un donativo que contribuye al modelo integral de atención a las Instituciones Amigas de Quiera (IAQ's), canalizando recursos económicos, humanos y de conocimiento para: niños, niñas y jóvenes en situación de riesgo o calle, trata y/o trabajadores.

En 2013, se benefició a 82 IAQ's y 15,621 personas.

### SANANDO HERIDAS A.C.



Voluntarios de la Sucursal San Cristóbal entregando cobijas a las comunidades en Chiapas

#### Salud y Educación para comunidades indígenas en los Altos de Chiapas

El donativo otorgado permitirá continuar con los trabajos en el estado de Chiapas en la zona de los Altos en los Municipios de Chenalhó, Zinacantán, San Juan Chamula y San Cristóbal de las Casas en donde la implementación progresiva de un nuevo modelo de atención y capacitación en materia de prevención, detección, diagnóstico y atención de enfermedades en su mayoría curable en niños y mujeres indígenas permite brindarle una mejor condición de vida.

- De mayo 2013 a abril 2014 se otorgaron 17 talleres a un total de 1,377 beneficiarios
- 1,018 beneficiarios, especialmente tzotziles a quienes se les brindó información y capacitación dependiendo del padecimiento en las consultas médicas de la clínica en San Cristóbal
- 2,463 pacientes atendidos en las ocho localidades con la clínica ambulante de forma periódica
- 135 acciones de gestión en materia de salud (seguimiento para operación, trámites administrativos, etc.)

## Recaudación en ATM's

Gracias a la aportación de los clientes de Scotiabank, se logró apoyar a seis Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC's), a través de la recaudación en los cajeros automáticos de Scotiabank a nivel nacional. Los donativos solicitados en las campañas fueron por un monto de \$5.00 por cada operación realizada, en donde los clientes tenían la opción de aceptar o negar el apoyo.

**El monto recaudado fue de \$5,258,680**



**¡GRACIAS A TU DONATIVO!**  
**Cambiaremos la vida de**  
**60,000**  
**personas en condiciones vulnerables**

**Donar \$5.00**

Brindamos:

- Educación
- Alimentación y hospedaje
- Atención médica y psicológica
- Capacitación para el trabajo
- Recreación y deporte

   **CASAS Y CENTROS YMCA**

| <b>ORGANIZACIÓN DE LA SOCIEDAD CIVIL 2013</b>   | <b>INICIO</b> | <b>FIN</b>   | <b>MONTO RECAUDADO</b> |
|---|---------------|--------------|------------------------|
| Fundación Infantil Ronald McDonald A.C.   | 2.10.2012     | 21.11.2012   | \$748,720              |
| Confederación Mexicana de Organizaciones en Favor de la Persona con Discapacidad Intelectual A.C. | 22.11.2012    | 12.01.2013   | \$964,040              |
| Programa YMCA de Desarrollo Comunitario y Asistencia Social A.C.                                  | 13.01.2013    | 9.03.2013    | \$814,285              |
| Centro de Estudios Ayuuk-Universidad Indígena Intercultural Ayuuk A.C.                            | 10.03.2013    | 4.05.2013    | \$725,000              |
| Bécalos   | 5.05.2013     | 19.09.2013   | \$2,006,635            |
|   |               | <b>TOTAL</b> | <b>\$5'258,680</b>     |

# Educación financiera y social para niños



## Programa AFLATOUN

Para el ciclo escolar 2012-2013 la Fundación EDUCA México A.C. continuó recibiendo donativos desde nuestra matriz en Toronto, en este año por un monto de \$28,994.27 dólares Canadienses.

El programa Aflatoun concluyó su tercer año de implementación, beneficiando directamente a 947 niños, 55% de ellos, 49 docentes y 11 coordinadores con el apoyo de Scotiabank, indirectamente a 889 padres de familia. Realizando 33 emprendimientos.

| INSTITUCIONES PARTICIPANTES EN EL PROGRAMA AFLATOUN     |   |  |  |  |   |
|---|---|--|--|--|---|
| Modalidad escolarizada                                  |   |  |  |  | Modalidad extraescolar  |
| Asociación Maka Weiner<br>Coyoacán,<br>Ciudad de México | Asociación Maka Weiner<br>Iztapalapa,<br>Ciudad de México | Centro Comunitario Acércate,<br>Ciudad de México | Fundación para la Formación Integral en busca de un México Mejor, Ciudad de México | Niños y niñas de la Sierra,<br>Querétaro | Fundación Dr. José María Álvarez, con el internado Graciela Sodi,<br>Ciudad de México |

La metodología de aprendizaje se centra en el niño de forma: participativa, de aprendizaje activo, a través de juegos y dinámicas. Tiene como meta cambiar conocimientos, actitudes y finalmente, comportamientos, para inspirar a la niñez a empoderarse social y económicamente para ser agentes de cambio en sus vidas y por un mundo más equitativo.

Los resultados de la impartición del programa en este ciclo escolar dieron como resultados:

- 64% de la población ahorró por primera vez
- 71% de la población actualmente ahorra dinero vs 36% que lo hacía antes de Aflatoun
- Mayor cultura financiera en maestros
- 4 escuelas adoptaron el reciclaje y la eficiencia de los recursos así como políticas de ahorro
- El 66% de los beneficiarios demuestran un comportamiento “planeado” de ahorro
- Ahorro semanal promedio por niño \$5.00
- Los 33 emprendimientos se distribuyeron de la siguiente manera: 33% de carácter social y 67% de carácter financiero

Además del apoyo económico, el voluntariado Scotiabank está involucrado en el fomento de la educación financiera y social para la niñez.



Este año tuvimos la visita de 25 alumnos de la escuela Niños y Niñas de la Sierra I.A.P. en la Sucursal Constituyentes y la Sucursal Colinas, en Querétaro, adicional a 47 alumnos de la Asociación Maka Weiner I.A.P. y de la Fundación Doctor José María Álvarez I.A.P. en la Sucursal Plaza en la Ciudad de México. Con esta visita los alumnos conocen una sucursal bancaria, las funciones de cada colaborador y el procedimiento para realizar una operación bancaria, como parte de su formación financiera.

En la Mini Olimpiada del Distrito Federal los voluntarios fueron parte de la logística de la actividad como parte del Programa de Nutrición y Calidad de Vida que se brinda en las escuelas de la Red Educa. También realizamos la rehabilitación del área verde y patio en la escuela Elisabetta Redaelli, en Querétaro, perteneciente a la Red Educa con el apoyo de 110 voluntarios del área de Banca Empresarial.

### Scotiabank fomenta la lectura y educación

Este año se invitó a los Scotiabankers a conmemorar el Día del Niño en México a través de la lectura, ya que un libro es la puerta a un mundo de conocimiento que se queda a través del tiempo y qué mejor que brindarles esa oportunidad a los niños y jóvenes en condiciones vulnerables, basados en las estadísticas de la UNICEF:

- 46.2% de la población mexicana es pobre
- 53.8% son niños, niñas y adolescentes de 0 a 17 años
- 6.9% de la población de 15 años y más no sabe leer ni escribir

Nuestros colaboradores se sumaron a esta causa y comprometieron a brindar un mayor impacto a nuestras causas, logrando realizar 48 entregas de libros didácticos infantiles en Organizaciones de la Sociedad Civil y comunidades directamente, aunado a otras actividades que como equipos de trabajo realizaron para iluminar las sonrisas de los niños.



**4,132**  para **2,845**   
con el apoyo de **683**  
**voluntarios se entregaron.**

**+** de **2,721** participantes  
en la colecta a nivel nacional.

# Comunidades rurales-indígenas: salud, educación y cuidado del medio ambiente

## Fondo para la Paz I.A.P.



Los trabajos en la región de la huasteca de San Luis Potosí se realizaron por medio de la autoconstrucción con mano de obra de quienes conforman las ocho comunidades apoyadas, logrando la construcción de seis sanitarios secos ecológicos y siete sistemas de almacenamiento y captación de agua pluvial, aunado a esto se plantearon actividades de sensibilización a la población escolar acerca del mejoramiento de los hábitos higiénicos y el buen uso de las ecotecnias que el proyecto instaló en sus escuelas.

Se beneficiaron directamente a 380 alumnos de las escuelas y 810 familias usuarias los centros de salud, considerando que estos beneficiarios rotan a través del tiempo, el impacto generado del proyecto tiene una temporalidad más allá de 20 años que es la vida útil de las construcciones.



| Localidad  | Instalación                           | Alumnos o familias | Obra      |          |
|--|---------------------------------------|--------------------|-----------|----------|
| Santa Martha   | Primaria Ignacio Zaragoza             | 37                 | Sanitario |          |
| Tayabtzen  | Primaria Benito Juárez                | 47                 | Sanitario | Cisterna |
| Dhokob   | Primaria Mariano Arista               | 17                 | Sanitario | Cisterna |
| La Cebadilla   | Primaria Justo Sierra                 | 107                |           | Cisterna |
| Paixtzán   | Primaria Francisco I. Madero          | 74                 | Sanitario | Cisterna |
| Tres Cruces  | Primaria Francisco González Bocanegra | 98                 |           | Cisterna |
| <b>Total alumnos en escuelas</b>                       |                                       | <b>380</b>         |           |          |
| Tajinab  | Centro de Salud                       | 75                 | Sanitario | Cisterna |
| Coromohom  | Centro de Salud                       | 485                | Sanitario |          |
| La Cebadilla   | Centro de Salud                       | 250                |           | Cisterna |
| <b>Total familias usuarias de los centros de salud</b> |                                       | <b>810</b>         |           |          |

Es así como Scotiabank invierte e impacta en el desarrollo de las comunidades a lo largo del tiempo, sumándose a aliados sociales profesionales y con una visión de desarrollo y acompañamiento para transformar vidas y familias enteras. Adicional sumamos esfuerzos con 47 voluntarios Scotiabankers de San Luis Potosí, quienes viajaron desde la ciudad a la localidad de Tayabtzén para apoyar con la pintura de las aulas de la escuela, y conocer los trabajos de almacenamiento y captación de agua pluvial construidos; además de entregarles cobijas a las 70 familias que habitan.



**Centro de Estudios Ayuuk-Universidad Indígena Intercultural Ayuuk, A.C.**

Nuestros clientes apoyaron por segundo año a la Universidad a través de sus donativos en los cajeros automáticos, recaudando \$725,000 para continuar brindando educación superior a 153 jóvenes de 11 culturas indígenas en tres licenciaturas: *Educación Intercultural; Administración y Desarrollo Sustentable y; Comunicación para el Desarrollo Social*. El recurso se ha utilizado para la construcción de un edificio de

dos plantas que incluye: comedor, biblioteca, centro de cómputo, oficinas administrativas para la dirección y las subdirecciones y residencia para profesores. Con este proyecto la Universidad podrá albergar más jóvenes y profesores para continuar brindando un programa integral y de largo plazo para el desarrollo sustentable de los pueblos originarios a través del fortalecimiento de las capacidades de los estudiantes indígenas, mediante el cuidado de los recursos naturales y el trabajo sustentable de los mismos.



Construcción en proceso



Inicio de la construcción AYUUK



Participación de los estudiantes en el colado de la construcción



Miriam Martínez Pérez alumna Ayuuk

## Día Internacional de los Pueblos Indígenas

En Scotiabank valoramos las habilidades, talentos y experiencias diferentes, sabemos que la creación de un entorno en donde se aprovechan al máximo las competencias de todos, genera ideas innovadoras y mejores resultados en los negocios.

Para conmemorar este día se realizaron diversas actividades entre las cuales la Fundación León XIII I.A.P., vendió artesanías y productos de los proyectos productivos generados por las mujeres emprendedoras de los estados de Chiapas y Puebla. La institución favorece la creación de cooperativas de producción y comercialización y otras iniciativas solidarias entre las comunidades.



## Bazar Navideño

Como cada año se tuvo la visita de Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC's), en las oficinas de la Ciudad de México, para vender entre los colaboradores los productos generados por sus beneficiarios como medio de recaudación de fondos.

Gracias a las compras de más de 876 Scotiabankers, se logró una venta de \$271,014 fondos que permiten continuar fortaleciendo los programas de las diversas causas que cada una de las OSC's atiende.

| ORGANIZACIÓN DE LA SOCIEDAD CIVIL                                  | MONTO RECAUDADO |
|--|-----------------|
| Asociación Mexicana para la Superación Integral de la Familia A.C. | \$100,586.50    |
| Asociación Pro Personas con Parálisis Cerebral I.A.P.              | \$17,310.00     |
| Casa de la Amistad para Niños con Cáncer I.A.P.                    | \$29,539.00     |
| Fundación León XIII I.A.P.   | \$20,221.00     |
| Fundación Mitz A.C.  | \$13,608.00     |
| Juntos Forjando un Mundo Mejor A.C.                                | \$75,085.00     |
| La Casita de San Ángel I.A.P.                                      | \$10,301.50     |
| Olimpiadas Especiales de México A.C.                               | \$44,363.00     |



Ayudar nos nutre



### Un Kilo de Ayuda A.C. y Scotiabank unidos en la prevención de la desnutrición infantil

La campaña de boteo “Ayudar es Heroico” contó con la participación de 202 voluntarios Scotiabankers, quienes durante más de 3,030 horas recaudaron \$51,190 en el período de septiembre a diciembre 2012\*.

Estos botes fueron parte de los 20,000 que se repartieron a nivel nacional con lo que Un Kilo de Ayuda dará atención a 2,123 menores de 5 años pertenecientes a Comunidades rurales e indígenas de Oaxaca durante seis meses.

Directamente se impacta en el estado de nutrición de los niños menores de 5 años, reflejado en la ganancia de peso y talla (estatura) adecuada para su edad, mejora en los niveles de hemoglobina en sangre para recuperar y prevenir la anemia, además de asegurar un neurodesarrollo adecuado para que a largo plazo se vean reflejados los beneficios en la permanencia y rendimiento escolar de los niños, y en la edad adulta.

A nivel nacional se contribuye con Un Kilo de

Ayuda, siendo la única institución financiera en recibir los donativos de todos los botes de la campaña. Esta actividad se lleva a cabo gracias a la disposición y excelente servicio de los Cajeros en cada una de las sucursales, Scotiabankers que con compromiso y dedicación destinaron aproximadamente 374 horas en realizar las operaciones de los depósitos del Boteo Un Kilo de Ayuda 2012, el cual tiene como resultados:

- Recaudación de campaña: **\$4,076,645.10**
- Estados participantes: **17**
- Operaciones realizadas: **15,033**
- Sucursales participantes: **249**
- Cajeros activos: **747**



\*En el Informe de RSC de Scotiabank en México 2012 al reportar los datos del boteo 2011 el texto dice “2012” (página 57) aunque la cifra es correcta. En este informe y basados en los periodos de nuestro año BNS, mencionados al inicio del reporte, estamos informando sobre el boteo 2012.

## Día Internacional de la Mujer

Continuando con nuestro compromiso con la diversidad e inclusión, y en el marco de la conmemoración del Día Internacional de la Mujer, los Scotiabankers en todo el mundo utilizaron un pin, para dar a conocer el compromiso del Banco con el desarrollo y avance de las mujeres, y juntos crear conciencia en las comunidades donde operamos.

En México invitamos a nuestros colaboradores a sumarse entregando despensas básicas a Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC's) que atendieran principalmente a mujeres en condiciones vulnerables para mejorar su salud y alimentación. Logrando realizar 30 entregas a nivel nacional con el apoyo de todos los colaboradores, siendo aproximadamente \$226,937 lo recaudado en productos en especie.



Voluntarios entregando despensas en Madres Solteras Trabajando en Tláhuac A.C. a 300 mujeres jefas de familia



Debora Oakley, atleta Scotiabanker, dictando conferencia magistral ante 300 estudiantes en la Universidad YMCA como parte de las actividades realizadas para conmemorar este día.



Scotiabankers utilizando su pin del Día Internacional de la Mujer



La actividad fue amenizada por el grupo de Danza de Scotiabank

# Deporte, salud y educación para personas con discapacidad intelectual



## Medallas con causa junto con Olimpiadas Especiales de México A.C.

El bienestar laboral y de salud de los Scotiabankers se fomenta en una de sus acciones, a través de los Juegos Bancarios Deportivos y Culturales, realizados en alianza con la Asociación de Bancos de México (ABM) y donde participan más de 55 instituciones del sector financiero.

Este 2013, Scotiabank marcó la diferencia y realizó el kick-off con los Scotiabankers participantes de estas justas deportivas y culturales, junto con los atletas de Olimpiadas Especiales anunciando que el medallero olímpico tendría una recompensa social.

Con el número de preseas obtenidas ocupamos la sexta posición en el medallero. Este logro representa el esfuerzo de un gran número de Scotiabankers que al practicar actividades en pro de su salud y cuidar su balance vida-trabajo lograron recaudar en el medallero con causa a favor de Olimpiadas Especiales \$228,000.



Este año, 67 voluntarios Scotiabankers apoyaron en diversas competencias en: Aguascalientes, Cancún, Distrito Federal, Guerrero y Tijuana

#### 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.



*Actuar responsablemente en el presente garantiza que existan mejores condiciones de vida para las futuras generaciones, además de propiciar que seamos bienvenidos en los mercados donde operemos.*

## MEDIO AMBIENTE

En las **Pautas de Conducta de Scotiabank** se reconoce que las operaciones cotidianas tienen numerosas repercusiones directas e indirectas en el medio ambiente. Por ello, se han adoptado medidas para mitigarlas instrumentando políticas y procesos en aspectos como riesgo ambiental en la actividad crediticia, gestión ambiental responsable de las propiedades inmobiliarias, operaciones diarias, así como mejores pautas sociales y ambientales para el financiamiento de proyectos en países en desarrollo.

Los Scotiabankers deben familiarizarse y cumplir con las pautas y procesos que se aplican en su área de responsabilidad.

- 1) Cumplir con los requerimientos legales ambientales en los países donde operamos.
- 2) Llevar a cabo nuestras operaciones internas de modo que concuerden con la protección ambiental y los principios del desarrollo sostenible, con la debida contemplación de los beneficios y costos asociados.
- 3) Incorporar criterios de evaluación de riesgo ambiental en nuestros procedimientos de gestión del riesgo.
- 4) Contemplar el desempeño ambiental de proveedores y contratistas, así como el impacto de los productos y servicios en el contexto del proceso de adquisición.
- 5) Fomentar un lugar de trabajo con responsabilidad ante el ambiente a través de la educación y motivación de los empleados para que participen en la conservación de los recursos.
- 6) Hallar oportunidades de ofrecer productos y servicios a los clientes, que contribuyan a su elección de opciones que respeten el ambiente.
- 7) Contribuir al diálogo constante con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, de la industria y otros grupos interesados relevantes con respecto a la sostenibilidad ambiental en los negocios.
- 8) Brindar apoyo a las iniciativas ambientales asumidas por grupos externos a través de donaciones y patrocinios.
- 9) Informar públicamente sobre el desempeño del Banco con respecto al ambiente por lo menos una vez al año.
- 10) Supervisar el cumplimiento de estos principios ambientales a través de evaluaciones de la gerencia y auditorías independientes y periódicas, tanto internas como externas, de los procesos de control internos.

Adicional a esta política se debe cumplir con la **Política de Cumplimiento Ambiental para el Departamento de Gestión de Inmuebles de Scotiabank** y la **Política Ecológica sobre el Uso de Papel**.

La *Política de Crédito Cartera Comercial* cuenta con un anexo de Riesgo Ambiental, el cual contiene los perfiles de riesgo medio ambientales para actividades industriales/comerciales incluidas en la publicación de Estadísticas Canadiense *Standard Industrial Classification (SIC Code)*. Se debe destacar que las Clasificaciones de Riesgo Medio Ambiental de Industria (IERRs) y descripciones aplican a la mayoría de operaciones de negocio en cada grupo de industria. Sin embargo, estos pueden o no describir adecuadamente los riesgos medio ambientales asociados a una operación específica. Es posible que las circunstancias de ciertas operaciones específicas sean únicas lo cual podría aumentar o disminuir el riesgo en comparación con la descripción genérica en el perfil y depende de cada ejecutivo identificarlas.

### Impacto de nuestras operaciones diarias

#### Consumo de papel

| Total de consumo en toneladas<br>de octubre 2012 a septiembre 2013 |                 |
|--|-----------------|
| Consumo en toneladas de papel bond                                 | 386.37          |
| Formas impresas en almacén   | 160.38          |
| Tarjetas de presentación   | 1,188.00        |
| <b>Total en Peso</b>   | <b>1,634.75</b> |

Hacia nuestros clientes continuamos incentivando la campaña de *Paperless*, en donde invitamos a los clientes a utilizar el servicio Scotiaweb y este año incluimos a Scotiamovil.

**Usuarios ScotiaWeb:** 270,870 usuarios activos

**Total de transacciones 2013:** 90,911,565

### Emisiones Directas

Información de enero a diciembre 2013

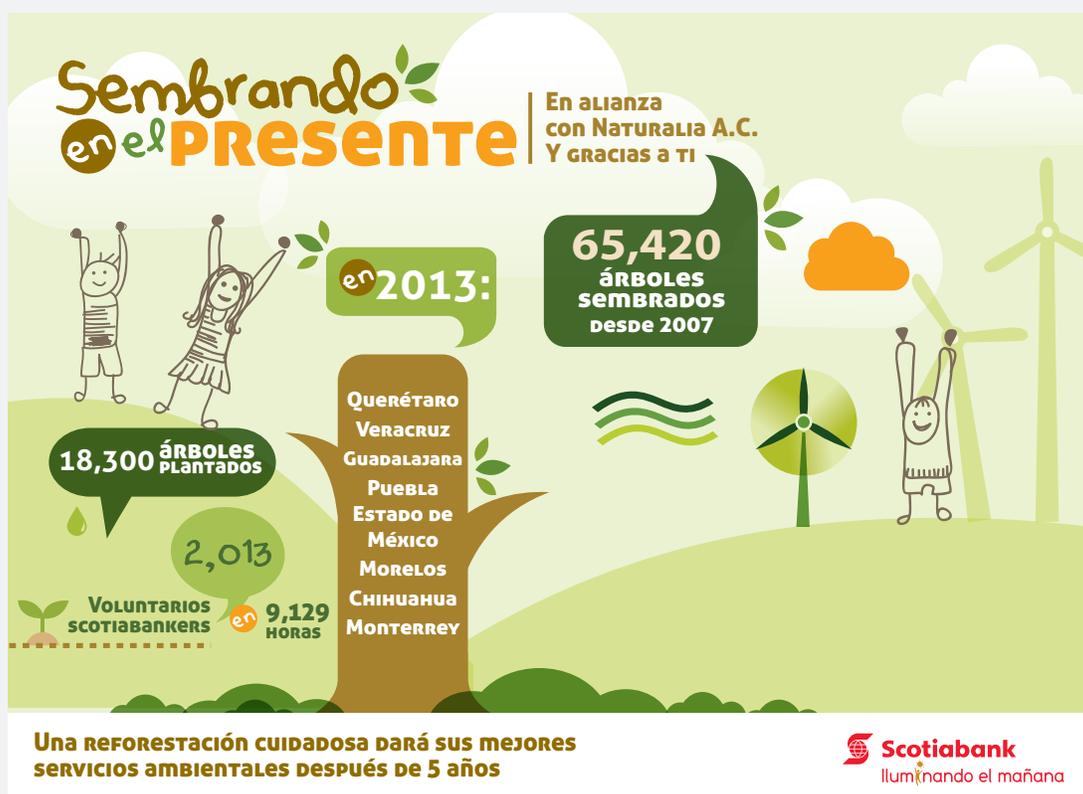
| Tipo de combustible        | Cantidad consumida | Detalle del consumo                   |
|----------------------------|--------------------|---------------------------------------|
| Diesel                     | 165,020.00 litros  | 252 unidades de operación             |
| Gas LP                     | 119,627.00 litros  | 3 unidades de operación para oficinas |
| <b>Emisiones fugitivas</b> |                    |                                       |
| Gas refrigerante           |                    |                                       |
| Refrigerante R-22          | 940.0 kilogramos   | Frecuencia variable                   |
| Refrigerante 410-a         | 57.7 kilogramos    | Frecuencia variable                   |

### Emisiones Indirectas

| Proveedor                        | Cantidad consumida | Detalle del consumo                   |
|----------------------------------|--------------------|---------------------------------------|
| Comisión Federal de Electricidad | 51,357,529 kWh     | Información de 662 centros de trabajo |

## Sembrando en el Presente

Nuestra mayor iniciativa a nivel nacional para mitigar el impacto que nuestras operaciones diarias tienen en repercusión del medio ambiente es nuestro ciclo de reforestaciones anual en alianza con Naturalia Comité para la Conservación de Especies Silvestres A.C.



En 2013 los Scotiabankers se unieron un año más para sembrar en el presente e iluminar el mañana de las generaciones presentes y futuras.

Se logró la siembra de 18,300 árboles del tipo: encinos, fresnos, pinos, huizaches y oyameles, en ocho estados de la República Mexicana con la ayuda de 2,013 voluntarios, sumando 9,129 horas de trabajo voluntario.

# A un año de la reforestación 2013



**Querétaro, Parque Joya la Barreta**  
800 *Quercus rugosa*, Encino y *Acacia farnesiana*, Huizache  
**88% de sobrevivencia**

Las zonas altas de montañas semidesérticas con cañadas de Encinares de Joya la Barreta, son importantes por la infiltración que se hace en estas zonas, además de conformar parte importante de la cuenca que abastece de agua a la ciudad de Querétaro.



**Puebla, Parque Bicentenario**  
1,000 *Pino piñonero*, Encino, *Huizache*  
**70% de sobrevivencia**

La zona aledaña de la presa Valsequillo, en Puebla, es zona de cipreses y matorral xerófilo, zona importante de resguardo y concentración de fauna migratoria.

**Xalapa, Cinco Palos Coatepec**  
1,100 *Alnus acuminata* Kunth, Ilites  
**78% de sobrevivencia**

En la ciudad de Xalapa se atendió una zona natural cercana, que forma parte de los ecosistemas de selva baja húmeda.



**La Marquesa, El Bosque de Oyamel**  
10,000 *Abies religiosa*, Oyameles  
**80% de sobrevivencia**

En el parque nacional La Marquesa, Estado de México se desarrolla en alturas alrededor de los 3000 msnm, concentrando uno de los ecosistemas que mayor capacidad tienen de infiltrar agua a los mantos freáticos, los cuales son gigantes cisternas que almacenan el agua que luego se entuba para satisfacer las necesidades para la Ciudad de México y poblados aledaños.



**Zapopan, Bosque la Primavera**  
2,000 *Pinus Douglasiana* y *devoniana*  
**50% de sobrevivencia**

Los bosques de pinos y encinos son el principal pulmón de los municipios que conforman la ciudad de Guadalajara y son el principal resguardo de especies como el gato montés, jaguarundi entre otras.



**Morelos, Ahuatepec**  
2,000 *Pinus montezumae* y *Arbutus unedo*, Madroño  
**60% de sobrevivencia**

Los bosques de pinos y encinos del norte de Morelos, forman parte del Corredor Biológico Chichinautzin, área natural protegida federal, que aporta importantes servicios ambientales a Cuernavaca, Tepoztlán, Ahuatepec y comunidades aledañas. Estos bosques van desde el Sur del Distrito Federal hasta el inicio de Cuernavaca.



**Chihuahua, Parque Nacional de las Cumbres de Majalca**

1,300 *Pinus Greggii*

**50% de sobrevivencia**

Los bosques de pinos y encinos de Cumbres de Majalca, alimentan la importante cuenca del río Sacramento que se une al río Chuvistar, nutriendo de agua a Chihuahua.

**Monterrey, Deportivo Bancario**

100 *Fraxinus excelsior*, Fresno y *Quercus rugosa*, Encino

**60% de sobrevivencia**

Zona urbana con bastante superficie natural en donde se facilita la plantación y existencia de árboles de diferentes especies tanto propias del lugar como de otros lugares pero resistentes y adaptables a la región.



Una reforestación es exitosa si al cabo de dos años tiene un índice de sobrevivencia mayor al 60%. Depende de factores humanos y naturales. Aproximadamente el 20% de los árboles plantados no sobrevivirán más de dos meses debido al estrés ocasionado por la salida de un vivero y la plantación en campo.

Scotiabank participa en el Comité de Sustentabilidad de la Asociación de Bancos de México, organismo que agrupa a las instituciones bancarias con operaciones en México. Dicho comité es un foro de discusión de los temas relevantes para el gremio, así como una oportunidad para compartir mejores prácticas en materia de sustentabilidad.

Se destaca que el Comité de Sustentabilidad de la ABM genera un informe gremial de responsabilidad social, único en su naturaleza en América Latina.

Para 2014 se evalúa el proyecto de medición de Huella de Carbono para el gremio, estudio que permitirá generar acciones de impacto para todos los involucrados. También se revisará la posibilidad de realizar un Protocolo Verde en los siguientes años.

Scotiabank proporciona la información pertinente para la publicación del informe anual de sustentabilidad de la banca, que puede consultarse en la siguiente liga:

<http://www.abm.org.mx/responsabilidad-social/2013/index.html>

# Índice de Contenidos

## G3.1

El índice de contenidos del GRI hace referencia a Memorias de Sostenibilidad, lo que para Scotiabank es el 'Informe de Responsabilidad Social Corporativa' y para cumplimiento ante el Pacto Mundial, se presenta como Comunicación del Progreso 2013 (CoP 2013).

| PERFIL                       |  |                              |
|------------------------------|--|------------------------------|
| 1. Estrategía y Analisis     |  | Página donde se ubica        |
| 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.  | 2-3                          |
| 1.2                          | Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.  | 1-6, 16-17, 22               |
| 2. Perfil de la organización |  |                              |
| 2.1                          | Nombre de la Organización.   | 1                            |
| 2.2                          | Principales marcas, productos y servicios.   | 4                            |
| 2.3                          | Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).   | 1, 5, 7                      |
| 2.4                          | Localización de la sede principal de la organización.  | 4, 5                         |
| 2.5                          | Número de países en los que opera la organización.   | 4, 5                         |
| 2.6                          | Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.   | 1, 4                         |
| 2.7                          | Mercados servidos.   | 5                            |
| 2.8                          | Dimensiones de la organización informante.   | 1-5, 15-22, 29 -30           |
| 2.9                          | Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.   | 1-5, 22                      |
| 2.10                         | Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.   | 2-3, 19-20, 28, 31-32, 45-46 |
| 3. Parámetros de la memoria  |  |                              |
| 3.1                          | Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.   | 1                            |
| 3.2                          | Fecha de la memoria anterior más reciente.   | 1                            |
| 3.3                          | Ciclo de presentación de memorias.   | 1                            |
| 3.4                          | Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.   | 1                            |
| 3.5                          | Proceso de definición del contenido de la memoria.   | 1-3, 6                       |
| 3.6                          | Cobertura de la memoria.   | 1-6                          |
| 3.7                          | Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.   | 1-6                          |
| 3.8                          | La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones | 1-6                          |
| 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.   | 1                            |
| 3.10                         | Descripción del efecto que pueda tener la nueva expresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicho cambio.   | 1                            |
| 3.11                         | Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.  | 1, 67                        |
| 3.12                         | Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.  | 1, 76-81                     |
| 3.13                         | Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.   | 1                            |

| 4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés |   | Página donde se ubica                                  |
|---|---|--|
| 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.   | 2-3, 7-10  |
| 4.2   | Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.  | 2-3, 10  |
| 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.   | NO APLICA  |
| 4.4   | Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.   | 7-10, 12   |
| 4.5   | Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).  | 7-9  |
| 4.6   | Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.   | 7-9  |
| 4.7   | Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.   | 7-9  |
| 4.8   | Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.  | 1-3, 4, 6, 7-9, 11-14, 47, 70                          |
| 4.9   | Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios. | 7-14   |
| 4.10  | Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social.  | 8-9  |
| 4.11  | Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.   | 2-4, 6-9, 11-14  |
| 4.12  | Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.  | 1-3, 6, 14, 26, 31-33, 37, 43, 45-46, 48-49, 53-70, 75 |
| 4.13  | Membresía de asociaciones.  | 2-3, 48, 52, 75  |
| 4.14  | Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.  | 1-3, 6   |
| 4.15  | Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.   | 1-3, 6, 11   |
| 4.16  | Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.  | 1-3, 4-6, 7-9, 11, 15, 23, 27-28, 31, 43, 47, 70       |
| 4.17  | Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.   | 11-27, 30-32, 48-52, 74-75                             |

| INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO |   |                       |
|------------------------------------|---|-----------------------|
| Indicador                          | Aspecto   | Página donde se ubica |
| <b>Desempeño Económico</b>         |   |                       |
| 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. | 16-17, 18-22, 53      |
| EC2                                | Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.   | 11, 56, 70-71, 73-74  |
| EC3                                | Cobertura de las obligaciones de la organización debido a programas de beneficios sociales.   | 40-42                 |
| EC4                                | Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.   | 16-17                 |

| Indicador                                 | Aspecto   | Página donde se ubica        |
|---|---|------------------------------|
| <b>Presencia en el Mercado</b>            |   |                              |
| EC5                                       | Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.   | 30, 40                       |
| EC6                                       | Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.   | 12, 16-17                    |
| EC7                                       | Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.  | 3                            |
| <b>Impactos Económicos Indirectos</b>     |   |                              |
| EC8                                       | Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.  | 47, 49, 51, 53-57, 59, 63-65 |
| EC9                                       | Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.   | 47-69, 73-75                 |
| <b>INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL</b> |   |                              |
| <b>Materiales</b>                         |   |                              |
| EN1                                       | Materiales utilizados, por peso o volumen.  | 71-72                        |
| EN2                                       | Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.   | NO APLICA                    |
| <b>Energía</b>                            |   |                              |
| EN3                                       | Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.  | 72                           |
| EN4                                       | Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.  | NO APLICA                    |
| EN5                                       | Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.  | NO REPORTADO                 |
| 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.  | 70-71                        |
| EN7                                       | Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.   | NO REPORTADO                 |
| <b>Agua</b>                               |   |                              |
| EN8                                       | Captación total de agua por fuentes.  | NO REPORTADO                 |
| EN9                                       | Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.   | NO APLICA                    |
| EN10                                      | Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.   | NO REPORTADO                 |
| <b>Biodiversidad</b>                      |   |                              |
| EN11                                      | Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.   | NO APLICA                    |
| EN12                                      | Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas. | NO APLICA                    |
| EN13                                      | Hábitats protegidos o restaurados.  | 73-75                        |
| EN14                                      | Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.   | 70-71, 73-75                 |
| EN15                                      | Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.  | NO APLICA                    |
| <b>Emisiones, vertidos y residuos</b>     |   |                              |
| EN16                                      | Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.  | 72                           |
| EN17                                      | Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.   | 72                           |
| EN18                                      | Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.   | 73-75                        |
| EN19                                      | Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.   | NO REPORTADO                 |
| EN20                                      | NOx, SOx, y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.   | NO APLICA                    |
| EN21                                      | Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.  | NO APLICA                    |

| Indicador                                      | Aspecto  | Página donde se ubica |
|--|--|-----------------------|
| EN22   | Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.  | NO REPORTADO          |
| EN23   | Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.  | NO APLICA             |
| EN24   | Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente. | NO REPORTADO          |
| 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 de la organización informante.            | NO APLICA             |
| <b>Productos y Servicios</b>                   |  |                       |
| EN26   | Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.   | 73, 75                |
| EN27   | Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.   | NO REPORTADO          |
| <b>Cumplimiento normativo</b>                  |  |                       |
| EN28   | Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.   | NO APLICA             |
| <b>Transporte</b>                              |  |                       |
| 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 REPORTADO          |
| <b>General</b>                                 |  |                       |
| EN30   | Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.   | NO REPORTADO          |
| <b>INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL</b>         |  |                       |
| <b>Prácticas Laborales y Ética del Trabajo</b> |  |                       |
| <b>Empleo</b>                                  |  |                       |
| LA1  | Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.  | 29-30                 |
| LA2  | Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.   | 29-30                 |
| LA3  | Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.  | 40-42                 |
| LA15   | Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.   | 42                    |
| <b>Relación Empresa/Trabajadores</b>           |  |                       |
| LA4  | Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.   | 29                    |
| LA5  | Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.  | 29                    |
| <b>Salud y seguridad en el trabajo</b>         |  |                       |
| LA6  | Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.       | NO REPORTADO          |
| LA7  | Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.  | NO REPORTADO          |
| 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.                             | 44                    |
| LA9  | Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.  | 29                    |
| <b>Formación y educación</b>                   |  |                       |
| LA10   | Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.  | 36-39                 |
| 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.  | 33-34, 36-39          |
| LA12   | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.  | 33                    |

| Indicador  | Aspecto   | Página donde se ubica     |
|--|---|---------------------------|
| <b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>        |   |                           |
| LA13   | Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.   | 9-10, 30-32               |
| <b>Igualdad en remuneración de hombres y mujeres</b> |   |                           |
| LA14   | Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.  | 40-42                     |
| <b>Indicadores de Desempeño de Derechos Humanos</b>  |   |                           |
| <b>Prácticas de inversión y abastecimiento</b>       |   |                           |
| HR1  | Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporen preocupaciones en materia de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.                           | NO REPORTADO              |
| HR2  | Porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.  | 82                        |
| 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, incluyendo el porcentaje de empleados formados.                                       | 3-4, 9, 11, 13, 34, 36-39 |
| <b>No Discriminación</b>                             |   |                           |
| HR4  | Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.   | NO REPORTADO              |
| <b>Libertad de asociación y convenios colectivos</b> |   |                           |
| HR5  | Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.             | NO APLICA                 |
| <b>Explotación infantil</b>                          |   |                           |
| HR6  | Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil.                                     | 47-69                     |
| <b>Trabajos forzados</b>                             |   |                           |
| HR7  | Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio. | NO APLICA                 |
| <b>Prácticas de seguridad</b>                        |   |                           |
| 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.  | 11, 37                    |
| <b>Derechos de los indígenas</b>                     |   |                           |
| HR9  | Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.   | NO APLICA                 |
| <b>Evaluación</b>                                    |   |                           |
| HR10   | Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.   | 2-5, 11-14                |
| <b>Remediación</b>                                   |   |                           |
| HR11   | Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.  | 12                        |
| <b>Indicadores del Desempeño de Sociedad</b>         |   |                           |
| <b>Comunidad</b>                                     |   |                           |
| SO1  | Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.  | 5, 47-69, 73-75           |
| SO9  | Operaciones con impactos negativos significativos potenciales o actuales en la comunidad local.   | NO REPORTADO              |
| SO10   | Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.   | NO REPORTADO              |
| <b>Corrupción</b>                                    |   |                           |
| SO2  | Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.  | 7-14                      |

| Indicador  | Aspecto   | Página donde se ubica               |
|--|---|-------------------------------------|
| SO3  | Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.  | 2-3, 13-14, 29, 36-38               |
| SO4  | Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.  | 2-3, 11-14, 29                      |
| <b>Políticas Públicas</b>  |   |                                     |
| SO5  | Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".   | 2-3, 8-14, 31-32, 45-46, 55, 58, 75 |
| SO6  | Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.   | NO APLICA                           |
| <b>Comportamiento de competencias desleal</b>                          |   |                                     |
| SO7  | Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.  | NO APLICA                           |
| <b>Cumplimiento normativo</b>  |   |                                     |
| SO8  | Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.  | NO REPORTADO                        |
| <b>Indicadores del Desempeño de la Responsabilidad sobre Productos</b> |   |                                     |
| <b>Salud y seguridad del cliente</b>                                   |   |                                     |
| PR1  | Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación. | NO APLICA                           |
| PR2  | Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.         | NO APLICA                           |
| <b>Etiquetaje de Producto y Servicio</b>                               |   |                                     |
| 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.  | NO APLICA                           |
| 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, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.  | NO REPORTADO                        |
| PR5  | Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.  | 11-12, 23, 27                       |
| <b>Comunicaciones de Mercadotecnia</b>                                 |   |                                     |
| 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.  | 2-4, 8-9, 11                        |
| PR7  | Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.  | NO REPORTADO                        |
| <b>Privacidad del Consumidor</b>                                       |   |                                     |
| PR8  | Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.   | 11, 29                              |
| <b>Cumplimiento normativo</b>  |   |                                     |
| PR9  | Coste 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 REPORTADO                        |

**RESPONSABILIDAD  
SOCIAL CORPORATIVA**

2013 MÉXICO

