



Descubre lo que puedes lograr

# Reporte de Sustentabilidad 2014

## Premios y reconocimientos

2.10

### MEJORES EMPRESAS PARA Madres y Padres que trabajan

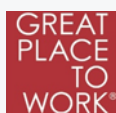
Fundación Chile Unido y Revista Ya de El Mercurio



Scotiabank obtuvo por tercer año consecutivo esta distinción, otorgada a las empresas que implementan las mejores políticas de conciliación vida-familia-trabajo. Dentro de las iniciativas de la compañía en este ámbito están el apoyo en el cuidado de los hijos, tanto para hombres como para mujeres, y la flexibilidad laboral para lograr un equilibrio familiar y laboral. Por esta razón se ha evidenciado un progreso continuo para el reconocimiento, que en 2014 ubicó al Banco en el 6º lugar en la categoría Grandes Corporaciones.

### MEJORES EMPRESAS para Trabajar en Chile

Great Place to Work®



El Banco alcanzó el 31º lugar en el ranking que evalúa a las mejores empresas para trabajar en Chile, mejorando significativamente la 47ª ubicación que obtuvo en 2013. Este

reconocimiento es un premio a los esfuerzos de Scotiabank en iniciativas de clima laboral, conciliación vida-trabajo y promoción de la diversidad al interior de la organización, entre las que destaca el programa Avance de la Mujer.



GREAT PLACE TO WORK 2014



### FONDO DE GARANTÍA PARA Pequeños Empresarios "FOGAPE"

En 2014, Scotiabank obtuvo distinciones en cuatro categorías:

- **Mejor gestión operativa:** por su administración de cartera, cumplimiento normativo y respaldos de operaciones.
- **Mayor eficacia en el uso de los recursos adjudicados:** por la efectividad en el uso de las coberturas adjudicadas y su utilización.
- **Líder en financiamiento destinado a regiones.**
- **Destacado cumplimiento en gestión:** el analista de Mantención de Créditos de la división de Operaciones y Servicios Compartidos, Leonardo General, fue premiado por su destacado profesionalismo y dedicación en mejorar todos los índices de eficiencia en la administración de la cartera.

### PREMIO AL MEJOR EMPRESARIO y a las Empresas más Destacadas de Chile

Diario Financiero



CATEGORÍA MEJOR OPERACIÓN DE NEGOCIOS 2014

La empresa obtuvo el 3er lugar en la categoría Mejor Operación de Negocios de 2014, por el anuncio para adquirir el 51% de la división de servicios financieros Cencosud S.A. (CAT).

# Índice

## 01

Carta Presidente

6

## 02

Introducción

8

## 03

Nuestro Banco

10

- 3.1 Perfil del Banco
- 3.2 Estructura organizativa

11  
14

## 04

Avanzando hacia  
la Sustentabilidad

18

- 4.1 Sustentabilidad en  
Scotiabank Chile
- 4.2 Estrategia de Sustentabilidad

20  
20

- 4.3 El despliegue de la estrategia  
de sustentabilidad en sus cinco  
pilares

22

- 4.3.1 Gobierno Corporativo
- 4.3.2 Personas
- 4.3.3 Clientes
- 4.3.4 Medio ambiente
- 4.3.5 Comunidad

27  
30  
34  
36  
41

## 05

Principales Indicadores

43

## 06

Índice GRI

48

- 6.1 Equivalencia COP

51

## 07

Encuesta  
Anexo /  
Estados Financieros

52  
54



01

## Carta Presidente 1.1



**Con orgullo, presentamos a todos nuestros accionistas, clientes, colaboradores y comunidad en general el segundo Reporte de Sustentabilidad de Scotiabank Chile, en el que damos cuenta del compromiso de nuestra organización por compartir de manera transparente su desempeño durante 2014 en materia económica, social y ambiental.**

Este documento fue realizado siguiendo los lineamientos de la metodología publicada por el Global Reporting Initiative, (GRI) en su versión 3.1, y representa a su vez la tercera Comunicación de Progreso para el Pacto Global de las Naciones Unidas. El Banco adhiere a los 10 principios delineados por esta iniciativa desde 2011 y los toma en consideración para desarrollar los programas y acciones descritas en este informe.

Scotiabank ha realizado importantes esfuerzos a lo largo de los últimos años en pos de avanzar hacia una gestión sustentable, que incorpore a todas las áreas y que tome en consideración los permanentes cambios regulatorios, las necesidades de la empresa, un contexto social cada vez más exigente y las múltiples vías y plataformas de relacionamiento con la comunidad.



## En 2014, el Banco llegó a un **5,2%** de participación de mercado

(excluyendo colocaciones de Corpbanca en Colombia)

El 2014 fue un año desafiante para el sector privado, lo que para Scotiabank ha significado una oportunidad para reafirmar y reforzar el irrestricto comportamiento ético que su Gobierno Corporativo y quienes son parte del Banco han tenido desde su nacimiento, hace más de 180 años en Canadá. En este sentido, se presentaron hitos relevantes, como por ejemplo, la creación del cargo de Senior Manager de GBM (Global Banking & Markets) Compliance & Control Room, dependiente de la Gerencia de Compliance, para resguardar el comportamiento ético de la organización en sus actividades de mesa de dinero y corredora de bolsa.

Promover el desarrollo de nuestros colaboradores representa una de las claves para el éxito de Scotiabank. Para conseguir este objetivo, buscamos entregar una propuesta que nos haga una mejor empresa para trabajar, donde se respeten y valoren las necesidades de un equipo diverso, que promueva la formación de líderes que nos ayuden a seguir creciendo. Lo anterior, nos ha permitido ser reconocidos por tercer año consecutivo como una de las Mejores Empresas para Madres y Padres que Trabajan, distinción entregada por la Fundación Chile Unido y Revista Ya de El Mercurio, así como ubicarnos nuevamente en el ranking Great Place To Work.

En 2014 seguimos profundizando nuestros programas de relacionamiento comunitario. En este sentido, le hemos dado seguimiento a iniciativas como Scotiabank Iluminando el Mañana, que durante el año marcó cifras récord en cuanto a participación voluntaria de colaboradores, horas de trabajo comunitario e inversiones del Banco en este ámbito. Además, en este ejercicio materializamos el auspicio del Campeonato Nacional de Fútbol Profesional por 5 años, acompañándolo con

la realización del Campeonato Nacional de Fútbol Infantil y el auspicio de varias ligas amateur, buscando reforzar la posición del Banco como referente de apoyo al deporte a nivel internacional y propulsando esta dimensión como un eje adicional de nuestra estrategia de relacionamiento comunitario.

En cuanto al desempeño económico del Banco, a 31 de diciembre de 2014 alcanzamos un total de MM\$ 6.285.129 en colocaciones, lo que representa un 15,9% de avance respecto de 2013. Esto nos dio una participación de mercado del 5,2%, sosteniendo el séptimo lugar en la industria.

La gestión para mejorar de manera continua nuestra oferta de productos y servicios, se ha visto enfocada principalmente en fortalecer la relación con nuestros clientes basada en la transparencia y optimización de los ciclos de trabajo, buscando una comunicación y un acompañamiento más ágil y fluido por parte de nuestros colaboradores.

Finalmente, manifestamos nuestro compromiso con el medioambiente a través de la reducción de un total de 40 toneladas de uso de papel en nuestras operaciones, y también promovemos prácticas de eficiencia energética en todas nuestras sucursales y oficinas.

Dejamos disponible para todos ustedes el informe completo en nuestro sitio web ([www.scotiabank.cl](http://www.scotiabank.cl)) y quedamos abiertos a todos sus comentarios respecto de este y otros reportes.

Un saludo cordial,

**James Meek**

Presidente Directorio, Scotiabank Chile

## Introducción

Scotiabank presenta a sus grupos de interés el segundo Reporte de Sustentabilidad, en el que da cuenta de su gestión en materia económica, social y ambiental en Chile, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2014. Este documento será presentado de forma anual.

3.1

3.3

3.6

3.7

**E**l presente documento también corresponde a la tercera Comunicación de Progreso de acuerdo a los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, al cual el Banco adhiere desde 2011.

3.5

Initiative (GRI), en su guía G3.1 y su Suplemento Financiero. Producto del número y tipo de indicadores seleccionados e informados se presenta un Reporte de Sustentabilidad equivalente al nivel de aplicación "C".

La elaboración de este informe se ha conducido por la metodología bajo las directrices y lineamientos entregados por Global Reporting

El proceso de definición de la materialidad y levantamiento de información relevante se hizo considerando las siguientes tres visiones:



Han formado parte de estas visiones: una encuesta a colaboradores sobre temas de sustentabilidad, entrevistas con ejecutivos de la compañía, revisión de documentos internos,

análisis de prensa, benchmark de la industria financiera y taller de diálogo con grupos de interés de Scotiabank.



Los principales temas identificados en el proceso de definición de la materialidad tienen relación con: calidad de servicio, profundizar la relación con los clientes, mediciones de satisfacción de clientes, promoción de programas de RSE, sensibilizar al Banco respecto de sus impactos en la comunidad, foco de trabajo en educación, capacitación a trabajadores, desarrollo de liderazgo al interior del Banco, retención de talentos, equilibrio vida-trabajo, riesgo reputacional, comunicación fluida con las entidades reguladoras e iniciativas relacionadas con el medioambiente.

El alcance de este informe contempla información de la empresa en su desempeño económico, social y ambiental, correspondiente a sus operaciones en Chile. El Reporte cuenta con una disponibilidad de 100 ejemplares en español y además es entregado vía correo electrónico a los grupos de interés que así lo requieran. Este documento también es puesto a disposición de toda la comunidad en el sitio web de la empresa [www.scotiabank.cl](http://www.scotiabank.cl).

3.8

Para medir y calcular los datos incluidos, se empleó la guía del GRI para los aspectos sociales y ambientales, en tanto que para materia económica se reporta de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS). La información monetaria dispuesta en el informe es presentada en pesos chilenos.

3.9

## Cumplimiento de compromisos 2014

De acuerdo a lo incorporado en el Reporte de Sustentabilidad 2013, Scotiabank se compromete a profundizar año tras año su Estrategia de Sustentabilidad mediante un trabajo activo con sus públicos de interés. En

este sentido, definió una serie de compromisos para el 2014, agrupados por cada pilar de su estrategia, y a su vez marca el camino que seguirá realizando con iniciativas futuras.

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

\* La implementación se postergó por la búsqueda y contratación de un proveedor idóneo para el retiro de materiales. El proyecto comenzará a ejecutarse en 2015.



## Compromisos para el 2015

Ámbito	Compromiso 2015
Gobierno Corporativo	Mantener una comunicación fluida con las autoridades reguladoras y mantener informado al Banco de los cambios normativos, para que las áreas afectadas por las respectivas modificaciones, adopten las medidas que les permitan minimizar el riesgo de eventuales sanciones.
	Seguir fortaleciendo la comunicación basada en los valores del Banco y trabajar para una mayor cercanía de los equipos de trabajo a la realidad de la compañía, a través de un aumento de reuniones entre colaboradores y ejecutivos, y mejoras en los índices en las encuestas internas.
Empleados	Fortalecer la competitividad y la capacitación continua de los empleados, manteniendo un promedio anual superior a las 24 horas de capacitación por empleado.
	Retener talentos manteniendo una tasa de rotación voluntaria de top performers inferior al 5%.
Clientes	Ofrecer una mayor calidad del servicio al cliente basada sobre privacidad, información y tiempos más acotados, mejorando los indicadores de 2014.
	Incorporar optimizaciones tecnológicas que acerquen el Banco a las exigencias de los clientes y mejoren su experiencia en los canales de atención. En este contexto, durante el 2015 y 2016 se reestructurará el sitio web transaccional, redefiniendo la navegación y sus transacciones, facilitando su uso, haciéndolo más simple, amigable e intuitivo. Esto permitirá además ir transformando a Scotiaweb en una canal de ventas adicional.
Medio ambiente	Implementar el programa de reciclaje de residuos sólidos en los edificios corporativos del Banco.
	Presentar la Nueva Política de Medioambiente.
Comunidad	Seguir consolidando el auspicio del Campeonato Nacional de Fútbol, profundizando las iniciativas que nacen de éste.
	Impulsar las prácticas de la empresa acordes a las expectativas de las comunidades, aumentando el número de encuestas en éstas.
	Visibilizar los programas que se llevan a cabo con las comunidades, a través de iniciativas como la implementación del Boletín de RSE mediante el cual todos los programas de relacionamiento comunitario serán llevados a conocimiento de los clientes.
	Seguir divulgando los programas de educación financiera.

# 03

## Nuestro Banco

### Misión:

Ser un **Banco exitoso en Chile** a través de:

Retorno adecuado a nuestros accionistas.

Soluciones financieras a nuestros clientes.

Desarrollo de liderazgo y talentos.

Eficiencia y calidad en la atención al cliente.

Contribuir a nuestra comunidad.

### Los valores que comparte Scotiabank:

El objetivo fundamental de Scotiabank es ser el mejor Banco para ayudar a los clientes a mejorar su situación financiera, proporcionándoles asesoría práctica y soluciones adecuadas.

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

#### Integridad

#### Optimismo

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

#### Respeto

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

#### Perspiciacia

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

#### Dedicación

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



nº empleados

3.576



sucursales

129



nº colocaciones

\$6.285.129 MM



Líneas de negocio:

Somos un banco balanceado y universal que atiende a todos los segmentos de negocios.

Banca  
Corporativa  
& Comercial

Banca  
Empresas

Banca  
Personas

Banca  
Consumo

Microempresa

## 3.1

### Perfil del Banco

Scotiabank Chile es una Sociedad Anónima Abierta, controlada en un 99,58% por Nova Scotia Inversiones Limitada, empresa a su vez controlada por The Bank of Nova Scotia.

2.6

2.1

2.5

Con operaciones en más de 55 países alrededor del mundo, Scotiabank está presente en Chile desde 1990, cuando ingresó a la propiedad del Banco Sudamericano. Posteriormente adquirió el Banco del Desarrollo en 2007, ampliando su presencia en el mercado nacional e incorporando nuevos segmentos de negocio a su gestión. Esta tendencia continuó cuando en 2010 compró las operaciones de Banca Mayorista del Bank of Royal Scotland.

Scotiabank Chile provee de soluciones financieras que se ajustan a las necesidades de

sus clientes a través de su red de 129 sucursales y sus cerca de 3.600 empleados, distribuidos desde Arica a Punta Arenas, con una completa gama de productos y servicios financieros para los segmentos de Banca Personas, Banca Corporativa y Comercial, Banca Empresas, Banca de Consumo y Microempresa, complementando su oferta por medio de sus filiales Scotia Corredora de Bolsa, Scotia Administradora General de Fondos y Scotia Corredora de Seguros.

## Principales líneas de negocio de Scotiabank Chile

Productos y servicios ofrecidos en cada línea de negocio

2.2

### Scotiabank Chile

Banca Corporativa & Comercial	Banca Empresas	Banca Personas
Financiamientos	Planes de cuenta corriente	Planes de cuenta corriente
Comercio exterior	Financiamiento	Créditos de consumo
Leasing	Comercio exterior	Créditos hipotecarios
Factoring	Leasing	Tarjetas de crédito
DCM-Bonos	Factoring	Seguros
Advisory	Compra / Ventas de divisas / Forward derivados	Compra / Venta de divisas
Cuenta corriente	Fondos mutuos	FFMM, Depósitos a plazo, Compra y venta de divisas
Cash Management	Seguros	
Compra / Venta divisas / Derivados	Recaudación	
Inversiones	Pagos	
Fondos mutuos	Inversiones	
Corredora de Bolsa	Banca electrónica	
	Tarjetas de crédito	

### Banco Desarrollo de Scotiabank

Banca Consumo	Microempresas
Créditos hipotecarios	Crédito comercial en cuotas fijas
Créditos de consumo	Crédito comercial con garantía CORFO
Tarjetas de crédito	Créditos de consumo
Ahorro	Créditos hipotecarios
Seguros	Ahorro
Créditos de educación	Cuenta corriente
Cuenta vista	Seguros
	Tarjetas de crédito



A 31 de diciembre de 2014, Scotiabank Chile alcanzó un total de MM\$ 6.285.129 en colocaciones a clientes, manifestando un incremento respecto al año anterior, cuando logró MM\$ 5.419.672. De esta manera, el Banco llegó a un 5,2% de participación de mercado (excluyendo colocaciones de Corpbanca en Colombia), sosteniendo el séptimo lugar en el

ranking de colocaciones a clientes de la industria. El crecimiento desarrollado en esta materia se ha manifestado gracias al desempeño en los préstamos asociados a la cartera comercial (53% de las colocaciones a clientes), seguida por la cartera hipotecaria (37%) y, finalmente, por la cartera de consumo (10%). El flujo de provisiones neto de recuperaciones fue de MM\$47.590.

FS6

### Porcentaje de la cartera por líneas de negocio

Cifras en MM\$	2013	%	2014	%
Comercial	2.858.391	53%	3.350.424	53%
Vivienda	2.026.844	37%	2.320.708	37%
Consumo	534.437	10%	613.997	10%
<b>Total Colocaciones a Clientes</b>	<b>5.419.672</b>	<b>100%</b>	<b>6.285.129</b>	<b>100%</b>

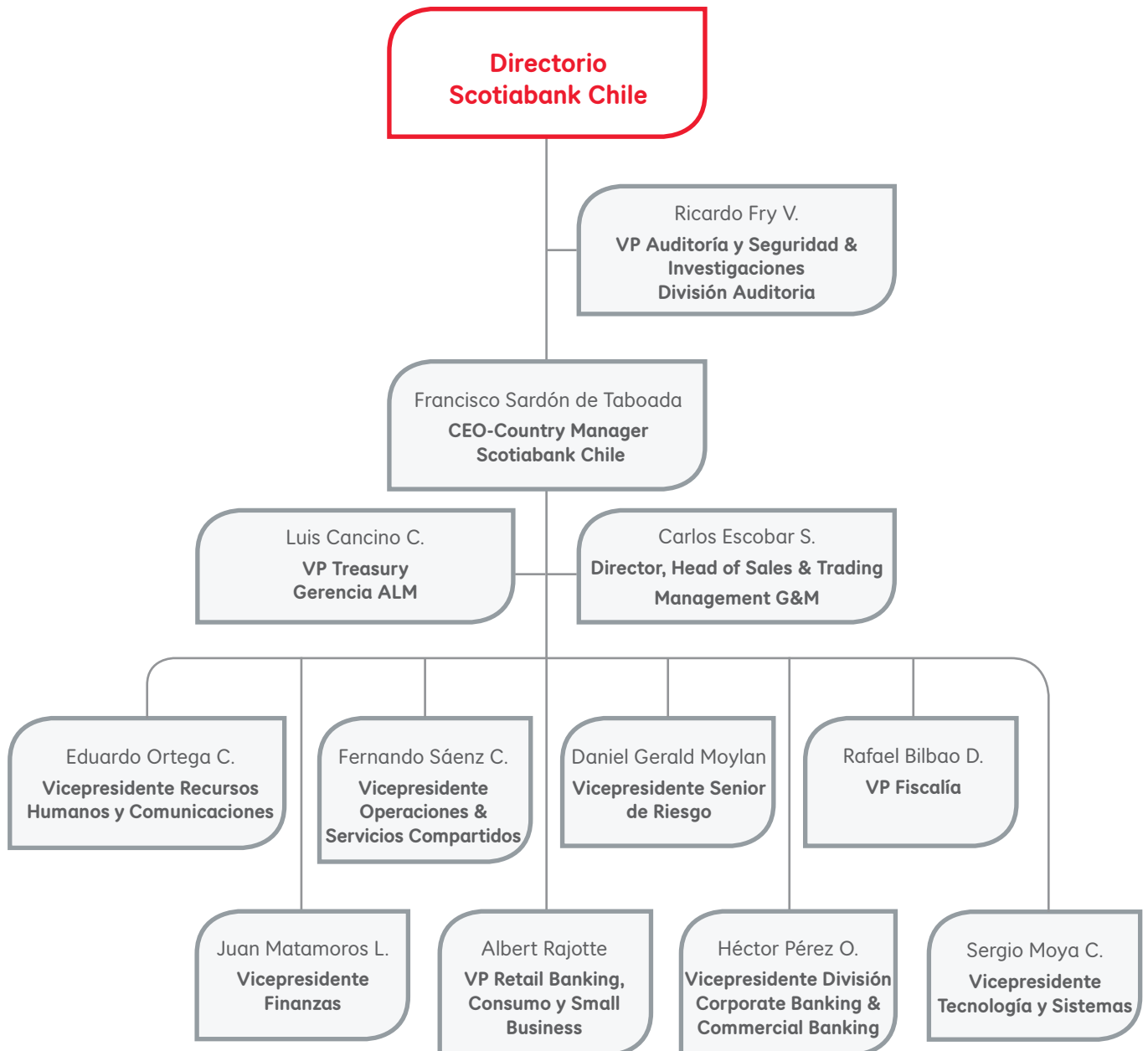


## 3.2

### Estructura Organizativa

#### Administración corporativa

2.3



## Administración de filiales:

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

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

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

**Gerente General Centro  
de Recuperación y  
Cobranza Ltda.**  
César Hernández M.

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

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

## Comité de Dirección

4.1

Esta instancia tiene el objetivo de apoyar al Gerente General en la definición de los Planes Estratégicos Corporativos y otras iniciativas a proponer ante el Directorio; y analizar y definir la asignación de proyectos, en cuanto a su dirección y control de ejecución. El Art. 31 de la Ley N°18.046 sobre Sociedades Anónimas, indica que la administración de una sociedad debe ser ejercida por el Directorio. En

consecuencia, su principal objetivo es la dirección del Banco. El Art. 43 de la Ley General de Bancos determina que la administración y dirección de empresas bancarias se ejercitarán conforme a las disposiciones legales que rijan la materia, a los estatutos de cada Banco y con sujeción a las normas que imparta la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF).

## Directorio

4.1

James Meek  
**Presidente**

Claudio Hernández P.  
**Vice Presidente**

## Directores

Manuel José Vial V.  
**Director**

Felipe Montt F.  
**Director**

Carlos González T.  
**Director**

Juan Antonio Guzmán M.  
**Director**

Sergio Concha M.  
**Director**

## Directores Suplentes

Hubert De la Feld  
**Director Suplente**

Jeremy Pallant  
**Director Suplente**

Francisco Sardón de Taboada  
**Gerente General**

Rafael Bilbao D.  
**Secretario del Directorio**





**Con cerca de 3.600 empleados,**  
Scotiabank Chile proporciona soluciones  
financieras adecuadas a las necesidades de sus  
clientes a través de su red de 129 sucursales,  
distribuidas de Arica a Punta Arenas.

## Avanzando hacia la sustentabilidad

El crecimiento que ha mostrado el Banco en los últimos años va acompañado de un aumento correlativo en sus impactos y en los grupos de interés con que se relaciona.

**E**n este escenario, se han realizado progresos significativos para expandir y fortalecer las actividades de Responsabilidad Social Empresarial, apuntando hacia una política de sustentabilidad que incorpore a todas las áreas de Scotiabank y que tome en cuenta los permanentes cambios regulatorios, las necesidades de la empresa, un contexto social cada vez más exigente y las múltiples

plataformas de relacionamiento con la comunidad.

En este sentido, Scotiabank Chile cuenta con lineamientos estratégicos provenientes de su casa matriz en Canadá, que buscan acercar su gestión sostenible a los estándares y prácticas más avanzadas, teniendo en cuenta la realidad del país para aplicarlos. De esta forma, se ha profundizado el trabajo en:

### Diversidad e inclusión

En este ámbito destaca el programa Avance de la Mujer, iniciativa internacional, a través de la cual el Banco busca fortalecer el desarrollo de carrera de las mujeres dentro de la organización, incorporándolas progresivamente a cargos de alta dirección. Es así como en 2014 un 40% de las vacantes de cargos gerenciales fueron ocupadas por mujeres, mostrando una mejoría respecto del año anterior donde la cifra fue de 33%.

**Mujeres que ocuparon las vacantes en cargos gerenciales:**

33%  
2013



40%  
2014

### Mayor inserción en las comunidades

A través del programa Scotiabank Iluminando el Mañana, el Banco apoya a las comunidades donde está presente, a través del voluntariado corporativo de sus colaboradores. Durante el año reportado, se marcaron cifras record en participación de colaboradores con 2.000 de

ellos involucrados en actividades de voluntariado (cerca del 50% de la dotación total), una mayor cantidad de horas en trabajos comunitarios, alcanzando más de 17 mil, en 200 instituciones y 20.000 niños y jóvenes a lo largo de Chile.

## Gobierno Corporativo

Se elevaron los estándares de prácticas anticorrupción con la incorporación del cargo de Senior Manager de GBM (Global Banking & Markets) Compliance & Control Room y con el

reporte sistematizado de operaciones inusuales, alcanzando un total de 350 informes, un 50% más que en 2013.

## Mayor sistematización del estudio de materialidad

A través de esta herramienta se ha avanzado hacia el fortalecimiento del marco para desarrollar una estrategia de sustentabilidad, la

que incorpore los requerimientos del mercado y de los stakeholders del Banco.

## 4.1

### Sustentabilidad en Scotiabank Chile

El Banco busca contribuir a un mejor futuro en el mundo, a través de prácticas bancarias éticas, conciencia ambiental y compromiso con la comunidad. Estos ejes representan la línea base a través de la que Scotiabank construye sus políticas y acciones, que son reforzadas con su misión en Chile.

#### Misión:

Ser un **Banco exitoso en Chile** a través de:

Retorno adecuado a nuestros accionistas.

Soluciones financieras a nuestros clientes.

Desarrollo de liderazgo y talentos.

Eficiencia y calidad en la atención al cliente.

Contribuir a nuestra comunidad.

## 4.2

### Estrategia de sustentabilidad

Scotiabank ha estructurado directrices de sustentabilidad que se alinean a la misión del Banco y que sirven como guía para lograr su objetivo de mantener un crecimiento sostenido, con un Gobierno Corporativo sólido y un relacionamiento ético y responsable con cada uno de sus grupos de interés.

### Pilares de la estrategia

Los lineamientos presentados se componen de 5 pilares, que incorporan temas de relevancia para el negocio, y que son revisados anualmente a través de consultas a los grupos de interés,

encuestas internas de sustentabilidad y entrevistas a ejecutivos.

Los cinco pilares de la sustentabilidad en Scotiabank:



Este informe mide los principales resultados de las iniciativas impulsadas bajo cada uno de los 5 pilares de sustentabilidad de Scotiabank.



## Pilares de la estrategia

4.14

4.15

El proceso de realización del mapa de grupos de interés de Scotiabank, se originó en base a un estudio de reputación corporativa que la empresa realizó durante 2011 y 2012. En esa instancia, que incluyó más de 20 talleres con gerentes divisionales y sus equipos, se

clasificaron los distintos stakeholders de acuerdo a su impacto y relevancia para el Banco. Luego de haber sido aprobado por el Directorio de la compañía, este mapa es la base sobre la cual se diseñan todas las iniciativas de relacionamiento de Scotiabank.

### Grupos de Gobierno

- › Reguladores
- › Autoridades

Busca ser un buen ciudadano corporativo

### Grupos de funcionales

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

Busca ser un empleador preferente

### Opinión Pública

- › Medios
- › Sociedad

Asegurar la reputación corporativa

### En quién influye

- › Clientes
- › Comunidad

Busca establecer relaciones a largo plazo

4.4

Existen instancias de comunicación para que accionistas y colaboradores entreguen recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de Gobierno.

En el caso de los accionistas, una vez al año se realiza la Junta de Accionistas, en la que se da cuenta de los resultados alcanzados en el ejercicio anterior y se genera un escenario de interacción con el Directorio de la compañía.

Para los colaboradores de Scotiabank existen dos instancias: el Leadership Council, que reúne

cuatro veces al año a la alta dirección, la alta gerencia y cargos superiores; y el Kick Off, cita en la que se convoca a todos los empleados al inicio del año fiscal para entregar lineamientos y estrategias futuras.

Durante el año 2014, el Gerente General instauró como práctica realizar reuniones con colaboradores de diferentes áreas y niveles del Banco, a fin de conocer su opinión sobre las diferentes temáticas de la organización. En total durante el ejercicio se realizaron 19 encuentros.

## 4.3

### El despliegue de la estrategia de sustentabilidad en sus cinco pilares

#### 4.3.1

##### Gobierno Corporativo y Políticas de Cumplimiento y Control Interno.

##### Hitos 2014 relevantes en tema de Gobiernos Corporativos y Políticas Anticorrupción.



**Gobiernos Corporativos:** En el último trimestre la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras realizó una revisión acerca de algunos tópicos de gobierno corporativo en el Banco, la cual comprendió, entre otros, el rol del Directorio y el análisis del cumplimiento de la normativa establecida en las disposiciones vigentes, para lo cual hubo también reuniones con el Presidente del Directorio y el Presidente del Comité de Auditoría. Sobre la materia, la Superintendencia destacó que el Banco cuenta desde el año 2011 con una política de gobierno corporativo y cuestionarios de autoevaluación del Directorio. También se realizó una revisión

al Comité de Auditoría y la existencia de otros comités de apoyo al Directorio. Sin perjuicio de contar con una estructura adecuada de Gobierno Corporativo, como resultado de la visita, se han programado actividades internas de trabajo, con el objeto de actualizar la política a las últimas disposiciones aplicables emitidas por la Superintendencia en noviembre de 2013 y recoger las observaciones realizadas por ésta, así como las recomendaciones y mejores prácticas de Scotiabank a nivel global, haciendo notar a este respecto que el Banco en Chile ha adherido las políticas del grupo, en la materia, en todo lo que resulta aplicable.



**Creación del cargo de Senior Manager de GBM (Global Banking & Markets) Compliance & Control Room dependiente de la Gerencia de Compliance:** Este cargo se creó con el objeto de resguardar el comportamiento ético en la operación de trading de la Corredora de Bolsa, y especialmente en la prevención del uso de información privilegiada y evitar conflictos de

interés en el desempeño de funciones al interior de la filial y áreas de GBM del Banco. El modelo de prevención y monitoreo está basado en recomendaciones provenientes de Casa Matriz y en el cumplimiento estricto de la normativa local, prefiriéndose siempre los estándares más conservadores en la comparación normativa entre Chile y Canadá.

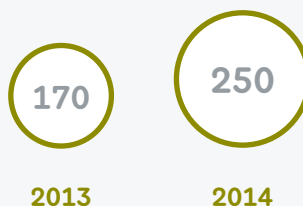


#### Reportes de Anti Money Laundry (AML):

Durante el 2014, se realizaron permanentes campañas tanto a nivel de Gerentes Zonales, como a nivel de las propias sucursales, con la finalidad de capacitar a la línea de negocios sobre la necesidad de cumplir con la política de conocer al cliente y sus actividades habituales, y con el objeto de poder detectar operaciones inusuales y reportarlas en su caso, mitigando de este modo el riesgo de Lavado de activos. Esto permitió el cumplimiento satisfactorio de la meta establecida para la emisión de reportes de operaciones inusuales (ROI) durante el año 2014, que pasó de 170 el año 2013 a 250 el

último año. Durante el 2015 se continuarán reforzando las capacitaciones e iniciativas de los colaboradores de front y back office, para cumplir con las nuevas y más exigentes metas establecidas en estas materias para el año 2015

#### EMISIÓN REPORTES AML



El Gobierno Corporativo vela por el cumplimiento regulatorio de todas las políticas y prácticas realizadas por Scotiabank, promoviendo además la integridad y transparencia a lo largo de toda la cadena de valor como sello distintivo.

## Pauta de conducta ética en los negocios

Este documento sirve como hoja de ruta para describir las normas que deben cumplir los colaboradores del Banco, enfocándose en 6 principios base:

1. Cumplimiento de la legislación vigente.
2. Evitar escenarios de conflicto de interés para los profesionales de Scotiabank.
3. Comportamiento honesto e íntegro.
4. Respeto por la confidencialidad y protección de la integridad y seguridad de los activos, comunicaciones, información y transacciones.
5. Tratamiento justo, equitativo y profesional para todos los clientes, proveedores, colaboradores y otras personas relacionadas al Banco.
6. Respeto a los compromisos con las comunidades donde opera Scotiabank.

## Política General de Calidad y Transparencia de Servicio al Cliente

Entregar una atención de calidad para todos los clientes y el público en general, es uno de los principios que guían el actuar de Scotiabank para cumplir con sus metas de crecimiento. Esta

Política establece los lineamientos generales que deben seguir los empleados en su gestión por cumplir este objetivo.

## Política y Comité de Riesgo Reputacional

La Política de Riesgo Reputacional entrega directrices y principios para gestionar los riesgos en Scotiabank Chile y sus filiales. En ella se establecen los aspectos específicos que podrían afectar al Banco y se determinan los roles y responsabilidades para gestionarlos.

El Comité de Riesgo Reputacional, en tanto, está compuesto por miembros de la Alta Dirección de la compañía y su objetivo es velar por el cumplimiento de la Política, realizando seguimiento y estableciendo planes de acción frente a temas que podrían afectar la imagen de la organización.

## Compromiso con el Pacto Global

Scotiabank Chile adhiere desde 2011 al Pacto Global de las Naciones Unidas, manifestando abiertamente su compromiso con los diez principios universales que promueve dicha

instancia y que guardan relación con Derechos Humanos, Relaciones Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

## Principios del Ecuador FS9

El Banco se suscribe a los Principios del Ecuador y otros tratados internacionales en la materia. En este sentido, ha incorporado dentro de su Política Medioambiental definiciones respecto de gestión e impacto dentro de la actividad crediticia de la organización, contenidos dentro del volumen Políticas de Crédito. Junto con esto, se exige, dentro de los requerimientos de financiamiento,

que las instituciones solicitantes cumplan a cabalidad con la normativa ambiental vigente en Chile. Estas definiciones son auditadas al menos una vez al año en el portafolio de un segmento comercial por parte de la División de Auditoría de Scotiabank. Durante 2014 se realizó este análisis al área Corporate & Commercial.



Cumpliendo con uno de los compromisos establecidos en el año 2013, Scotiabank Chile obtuvo por parte de la Clasificadora de Riesgo ICR, una nueva certificación del Modelo de Prevención de Delito, ahora por el plazo de 24 meses (el máximo posible) de acuerdo a lo que dispone la Ley N°20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.

La gestión de estos temas al interior del Banco está a cargo de la Gerencia de Compliance, que depende de la División Fiscalía, y cuenta con un Gerente de Compliance, a quien reportan las Gerencias de AML Banco y Filiales, la Gerencia de Prevención y Cumplimiento y un Senior Manager de Global Banking & Markets y Control Room. En total, a diciembre de 2014, el equipo de la Gerencia de Compliance está compuesto por 14 personas.

Para apoyar la gestión de la Gerencia de Compliance, en la operación existe una red de Oficiales de Cumplimiento Designados, que son colaboradores pertenecientes a las diferentes Gerencias del Banco y sus filiales, quienes apoyan a la Gerencia de Compliance para difundir las actividades de Cumplimiento en cada una de las unidades de negocio y unidades de apoyo del Banco y Filiales.

El Banco cuenta con una "Política y Orientación del grupo Scotiabank para la Lucha Contra la Corrupción", que establece los márgenes de relación con funcionarios públicos de parte de los colaboradores del Banco y también de terceros que representan a la compañía, como por ejemplo los proveedores. Durante 2014 se llevaron a cabo las siguientes iniciativas para promover este documento:

- a. Entrenamiento Avanzado Anti-Corrupción:** que estuvo enfocado en difundir la "Política y Orientación de Scotiabank para la Lucha Contra la Corrupción", enfocándose en la identificación de los escenarios que pueden dar lugar a soborno y corrupción, preparación para responder a este tipo de situaciones y conocer los flujos regulares para obtener apoyo y recursos.
- b. Entrenamiento sobre Lucha Contra la Corrupción:** con el propósito de familiarizar a los empleados con esta política y los aspectos que incorpora para proteger la reputación del Banco.
- c. Proceso de revisión (World check) de proveedores y sus socios antes de realizar contratos con ellos.**

### **d. Participación activa en el Comité de Proveedores.**

- e. Identificación de Personas Expuestas Políticamente (PEP),** realizado por la unidad EDD y comunicado a las áreas comerciales con el fin de realizar las debidas diligencias.

Además existe la "Política de Denuncia de Irregularidades", que sirve como complemento de las Pautas de Conducta en los Negocios y que incorpora un mecanismo de denuncia anónimo para estos efectos: toda inquietud debe expresarse por escrito directamente con el Auditor en Jefe del Banco, o mediante la línea de asistencia externa e independiente de Servicios de Cumplimiento Global. El Banco también cuenta con la "Política de Prevención de Delitos Scotiabank Chile y Filiales", que fue actualizada en agosto de 2014 con procedimientos internos y externos de denuncia de acuerdo a la Ley N°20.393.

Se han realizado capacitaciones presenciales y también vía e-learning para orientar a los colaboradores respecto de estas políticas, dentro de las que destacan:

- a. Integridad en acción:** se fijaron normas básicas de conducta para todos los empleados del Banco.
- b. Reducción del riesgo y prevención de lavado de dinero:** donde se explicó en qué consiste el lavado de dinero, se identificaron algunas técnicas utilizadas para ocultar el origen de los fondos, se enumeraron las obligaciones legales y morales de Scotiabank y su equipo, y se describieron los principales aspectos del método "Conozca a su Cliente".
- c. Nuestro compromiso con la prevención y el cumplimiento:** donde se abordaron temas normativos como la Ley N°20.939, las Pautas sobre Conducta en los Negocios y los canales de denuncia de irregularidades.
- d. Manejo de clientes de alto riesgo:** se dieron a conocer las políticas y procedimientos necesarios para manejar a este tipo de clientes, se preparó a los participantes en la toma de decisiones informada respecto de los riesgos que presentan ciertas categorías de clientes.

Adicionalmente, se llevó a cabo la certificación anual de las Pautas para la Conducta en los Negocios y la certificación de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, ambas en formato e-learning para todos los trabajadores de Scotiabank.

## Formación en Políticas y procedimientos anticorrupción de la organización SO3

Tipo de empleados	2012	2013	2014
Directivos	9	22	18
Gerentes	396	419	422
Profesionales	2.533	2.364	1.692
Técnicos - Administrativos	484	784	1.551
<b>Total</b>	<b>3.422</b>	<b>3.589</b>	<b>3.683</b>

**Nota:** los cambios relevantes de cifras entre 2013-2014 en las categorías Profesionales y Técnicos-Administrativos se deben a una nueva redistribución de la agrupación por niveles.

## Formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades. HR3

Es una obligación para todos los empleados del Grupo Scotiabank suscribir su adhesión a las Pautas para la Conducta en los Negocios, el Código de Conducta para el uso de Internet y Correo Electrónico, y la Política y Procedimientos de Denuncia de Irregularidades. A su vez, se certifican el conocimiento y aplicación de la legislación vigente y procedimientos internos en

lo referido a la Prevención de Lavado de Activos, así como la Política y Orientación de Scotiabank para la Lucha Contra la Corrupción. Por último, durante 2014, además, se realizó una campaña interna de Valores Corporativos del Banco, mediante acciones de difusión y actividades de formación para todos los colaboradores.



## 4.3.2

### Personas

#### Hitos 2014 relevantes en tema de Personas:



**Evaluación 360°:** Con la finalidad de mejorar y potenciar el liderazgo en los gerentes del Banco, se desarrolló a nivel local una herramienta que permitió la evaluación de los gerentes de área, directores y VPs por parte de sus jefaturas,

equipos y pares. Dado el éxito de esta iniciativa (120 personas evaluadas), se espera replicarla en 2015, ampliándola a todos los senior managers de la organización.



**Estudio de clima laboral:** En 2014 la encuesta View Point marcó una mejora en sus resultados respecto a 2013. El índice de efectividad de los supervisores mejoró en un 50% respecto al año anterior, así como el índice de compromiso con

el Banco por sus colaboradores aumentó un 13%. En gestión de clima, durante el 2014 se agendaron distintas reuniones para levantar y entregar información a los equipos, lo cual fue determinante para la mejora de los resultados.



**Proceso de negociación colectiva:** El Banco llevó adelante un proceso de negociación colectiva con uno de sus sindicatos, el que finalizó con un 40% de los trabajadores retornando voluntariamente a sus puestos de trabajo (tras llevar adelante la primera huelga en la historia

de la compañía) y aceptando la última oferta del Banco, en un Contrato Colectivo a 48 meses. El 60% restante se acogió al artículo 369 del Código del Trabajo a solicitud del sindicato, extendiendo por 18 meses el contrato colectivo vigente.

#### Mejorando las buenas prácticas de Scotiabank

Contar con un equipo de excelencia es un eje fundamental para alcanzar el desarrollo que Scotiabank busca en sus operaciones. Es por esto que la empresa busca elevar los estándares y buenas prácticas de sus colaboradores a niveles de clase mundial, manifestando interés por el desarrollo de líderes al interior de la compañía, que sean capaces de llevar a la gestión los lineamientos estratégicos del Banco, generando grupos que valoran la diversidad y el trabajo en equipo.

Este convencimiento y su materialización en el día a día, han hecho al Banco mejorar su valoración en "Mejores Empresas para Madres y Padres que Trabajan", premio otorgado por la Fundación Chile Unido, El Mercurio y la Revista Ya de El Mercurio, donde Scotiabank se posicionó en 6° lugar en la categoría Grandes Corporaciones, reafirmando su presencia por tercer año consecutivo en la lista. Adicionalmente, en noviembre de 2014 alcanzó el lugar 31 dentro del ranking Great Place To Work, tras posicionarse en el 47° lugar en el 2013.

## Avance de la Mujer

Este programa es una iniciativa impulsada por Scotiabank a nivel internacional, que busca incentivar y generar instancias que permitan aumentar la presencia de mujeres en la alta dirección de la compañía.

Sus efectos han sido notorios y progresivos, ya que en 2014 un 40% de las vacantes de cargos gerenciales fueron llenadas por mujeres, aspecto que en 2013 alcanzó un 33%.

En Chile, Avance de la Mujer también promueve y reconoce el perfil innovador, disciplinado y emprendedor que caracteriza a la mujer actual, por medio de actividades y programas relacionados al desarrollo de ellas. Es por eso, que desde el año 2011 galardona a través del Advacement of Women Award a una mujer destacada del ámbito nacional como han sido Carolina Schmidt, Verónica Villarroel, María Teresa Ruiz y Delfina Guzmán. Cabe agregar que desde el 2012 Scotiabank reconoce a las mujeres emprendedoras del país.

## Scotiabank+

Esta iniciativa agrupa toda la oferta de valor que el Banco tiene para sus empleados, que cuenta con cuatro ejes: Equilibrio Vida-Trabajo, Desarrollo de Carrera, Compensaciones Adecuadas y Mayor Empleabilidad. Este

programa cuenta con un proceso de revisión y mejora continua, para adecuar los beneficios que Scotiabank ofrece a trabajadores con distintas realidades e intereses.



## Algunos de los beneficios más relevantes para los empleados de Scotiabank.

LA15

Horario laboral reducido	FlexTime
Beneficio de alimentación	Seguro de vida
Sala cuna	Fondo de ayuda médica
Scotiabank Kids	Fiesta de Navidad en Fantasilandia y tarjeta de regalo para hijos hasta 16 años
Campamento de verano	Caja los Andes
Sala de lactancia en Casa Matriz	Tarde libre en el día del cumpleaños del Colaborador
<p><b>Programa Maternidad y Trabajo:</b> Jornada laboral especial (de 8:45 a 14:30 horas), se extiende desde el regreso de la madre del postnatal hasta que el hijo alcance el año de edad. A diferencia de la Ley de Permiso Postnatal Parental que establece topes en el subsidio, Scotiabank conserva la renta íntegra durante el primer año de vida del hijo. Así también, apoya a todos los padres que hagan uso de semanas de postnatal parental que les sean cedidas por la madre, recibiendo de manera íntegra su remuneración durante el tiempo que se encuentre fuera, ya sea en jornada parcial o total.</p>	
<p><b>Beneficios para madres que adoptan un hijo:</b> Horario especial maternal de media jornada (hasta las 14:30 horas) por 6 meses, para las colaboradoras que han adoptado un hijo después de su regreso del postnatal parental que les corresponde por Ley, independiente de la edad de niño.</p>	
<p><b>Deporte laboral:</b> baile entretenido, campeonato de futbolito, rama de fútbol senior, escuela de fútbol para hijos de colaboradores, escuela de natación y buceo para la familia.</p>	
<p><b>Talleres artísticos:</b> pintura decorativa, decapado y decoupage.</p>	

## Tasas de reincorporación al trabajo y retención tras las bajas por maternidad o paternidad desglosadas por sexo.

LA15

	Total de empleados que tomaron su permiso parental		Total de empleados que finalizaron su permiso parental		Total de empleados que regresaron al trabajo después del permiso parental		Tasa de empleados que cumplieron un año de permanencia en el trabajo después de concluir su permiso parental	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Mujeres	285	106	274	85	261	79	114	3
Hombres	0	0	0	0	0	0	1	0
<b>Total</b>	<b>285</b>	<b>106</b>	<b>274</b>	<b>85</b>	<b>261</b>	<b>79</b>	<b>115</b>	<b>3</b>



## Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se aplican a los trabajadores. LA8



### Consejería Social

Este es un servicio entregado por las Corporaciones de Bienestar y está orientado a realizar procesos de acompañamiento en situaciones de fragilidad, ya sea por problemas de salud que afectan a la vida de las personas y sus familias, situaciones de duelo y/o de catástrofes, buscando comprender a los colaboradores y sus familias desde una mirada sistémica.

Para cumplir este propósito cuenta con profesionales que realizan visitas domiciliarias, hospitalarias e institucionales, informes sociales, gestiones inter-institucionales y entrevistas individuales, entre otras.

### Capacitación en Cultura de Seguridad & Prevención de Riesgos

Todos los colaboradores que se incorporan a trabajar a Scotiabank pasan por un proceso de inducción corporativa, en el que se incluye una completa presentación de la Cultura de Seguridad y Prevención de Riesgos del Banco.

Adicionalmente, se realizan procesos de formación presencial y vía e-learning acerca de estos temas; capacitaciones específicas para líderes de piso, monitores de pausas activas, empresas contratistas, filiales, y

charlas a sucursales a funcionarios de oficinas centrales; difusión a través de plataformas de comunicación audiovisual; asesoramiento técnico sobre instalaciones o procesos en diversas unidades; implementación de proyectos técnicos de orden normativo, cuyo objeto es velar por la seguridad y salud ocupacional de empleados y clientes; y apoyo al cumplimiento normativo y desarrollo de Comités Paritarios de Higiene y Seguridad.



## Desarrollo de Liderazgo

Este aspecto representa un eje determinante para Scotiabank, que cuenta con una estrategia de liderazgo definida y presentada como una ventaja competitiva. La organización busca fomentar el desarrollo y las capacidades directivas de los colaboradores, y en 2014 ha profundizado su gestión en este sentido considerando la política que ha adoptado en cuanto a valorizar sus recursos humanos sin proceder a nuevas contrataciones.

El Banco desarrolla un programa de liderazgo de clase mundial llamado iLead, que cuenta con una malla curricular de formación de líderes, que incluye una serie de actividades para el desarrollo de estas capacidades en trabajadores destacados y seleccionados para participar en él.

Esta selección es realizada por los vicepresidentes de la empresa, quienes tienen la misión de identificar a las personas y los programas a los que debe apuntar su formación,

de acuerdo a las aptitudes que presentan y su potencial para alcanzar posiciones de Alta Dirección en la compañía.

La malla de iLead está compuesta por los siguientes programas:

- “Expectativas de Gerentes y Supervisores: la gestión dentro de la cultura de Scotiabank”.
- “Liderazgo Situacional”
- “Supervisión de Personal”
- “Gestión del Desempeño”
- “Gestión y Desarrollo de Equipos Eficaces y de Coaching”
- “Being Strategic”
- “Cultural Agility”
- “Liderazgo para el Cambio”
- “Desarrollo de Habilidades para realizar entrevistas de Selección por Competencias Efectivas”
- “Gestión y Supervisión en FFVV.”
- “People Management”

**Durante 2014 participaron 478 supervisores y gerentes en diversos programas de capacitación orientados a fortalecer las competencias definidas en el perfil de Líder de Scotiabank, completando 7.396 horas de aprendizaje.**



## Evaluaciones del desempeño y de desarrollo profesional a los trabajadores

LA12

Scotiabank cuenta con un ciclo de Gestión del Desempeño, que promueve como premisa fundamental que el trabajo de cada persona aporte al cumplimiento de los objetivos del Banco. Para esto se realiza un proceso de evaluación de desempeño, y sus resultados son revisados en conjunto por cada colaborador y su gerente o supervisor.

El ciclo de gestión se basa en el modelo de Balanced Scorecard, que evalúa a los empleados en cuatro dimensiones: Finanzas, Clientes, Operaciones y Personas, especificando objetivos anuales que se deben alcanzar para cada una de ellas.

Las etapas que contempla parten cada año fiscal con la Fijación de Metas, seguida de la Evaluación Midyear, Planes de Desarrollo y Evaluación de Desempeño al final del período.

Dado que se trata de un proceso participativo entre los colaboradores y sus supervisores, es importante destacar la opción con la que cuentan todos los evaluados de manifestar su desacuerdo con los resultados de ésta mediante una plataforma online, configurándose de esta manera un proceso de Apelaciones, mediadas por la División de Recursos Humanos.

Todos los colaboradores de Scotiabank y sus filiales son evaluados formalmente al menos una vez al año, con las siguientes excepciones:

- Personas con contrato fijo o que presten servicios a honorarios.
- Personas con menos de tres meses de antigüedad (siendo la fecha de corte el 30 de junio del año a evaluar).
- Personas que presenten licencias médicas por el 50% o más del periodo a evaluar (se excluyen las licencias de pre y post natal).

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

LA12

	2012	2013	2014
Mujeres	98%	98%	88%
Hombres	96%	97%	91%
<b>Total</b>	<b>97%</b>	<b>97%</b>	<b>90%</b>

### 4.3.3

#### Clientes

### Hitos 2014 relevantes en tema de Clientes



Fortalecimiento, de manera sistemática, de la comunicación transparente y fluida con los clientes y esfuerzos, en tal ámbito, hacia:

- Una mejora de los ciclos de crédito hipotecario, mediante la canalización de la comunicación y gestión de este producto con un solo ejecutivo, dando más transparencia,

un acompañamiento más personalizado y mejorando los tiempos de tramitación.

- Una disminución en tiempos de respuesta y contacto con los clientes, alcanzando un índice de un 80% de contactos dentro de las siguientes 24 horas luego de recibir solicitudes de clientes.



Medición de satisfacción de clientes a través de las herramientas Through Your Customers Eyes, consultas en sucursales y Servitest. En esta última, para el segmento de Banca Corporativa, Scotiabank se posicionó en el 2º lugar a nivel de mercado, que representa un avance, ya que en 2013 se había obtenido el 5º lugar.



MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES  
SEGMENTO BANCA CORPORATIVA

## Banca Responsable

Scotiabank busca ser un promotor dentro de la sociedad en cuanto a transparencia. Por este motivo, ha desarrollado la herramienta Banca Responsable, con la cual apunta a entregar información clara y simple sobre productos y servicios bancarios, orientando a las personas en

su toma de decisiones respecto de los derechos y responsabilidades que tienen en este sentido. Este servicio se encuentra disponible en el sitio del Banco, para cualquier persona que quiera acceder a ella.

### Indicadores de uso de Banca Responsable (periodo Julio-Diciembre 2014)

Total de visitas	Total de personas que ingresaron a la página	Tiempo en la página	% de rebote <sup>1</sup>	Botón Home Banco <sup>2</sup>
5.308	4.287	00:01:48	53%	513

## Premio Microempresaria Avance de la Mujer Banco Desarrollo de Scotiabank

Esta distinción, entregada por cuarto año consecutivo dentro del marco del programa Avance de la Mujer, es una instancia de reconocimiento a microempresarias que destacan por su esfuerzo, dedicación y responsabilidad financiera. Para esta versión se abrieron las postulaciones a mujeres que no necesariamente son clientas del Banco, lo que hizo que el número de participantes aumentara de 1.500 en 2013 a 2.200 en 2014. Cuatro ganadoras recibieron un premio en dinero para invertir en sus negocios, y otras siete finalistas ganaron becas de capacitación más un incentivo en dinero, con el fin de potenciar sus habilidades empresariales y apoyarlas en la gestión de sus emprendimientos.



<sup>(1)</sup> Considera la cantidad de personas que ingresaron a la página y permanecieron al menos el tiempo mínimo, considerando el tiempo mínimo a 1:48.

## Banca Móvil

En agosto de 2014, Scotiabank lanzó la nueva Banca Móvil para smartphones y tablets, una aplicación disponible para ser utilizada en dispositivos BlackBerry, Android y Apple. Con esta plataforma, la más completa de la industria, los clientes pueden acceder a su cuenta en línea, revisar indicadores financieros, ingresar a ScotiaClub y, a través de la herramienta georreferencial, encontrar sucursales, cajeros

automáticos y aquellos lugares con descuentos y beneficios con las Tarjetas Scotiabank cercanos a su localización. A diciembre de 2014, la Banca Móvil contaba con un total de 33.349 usuarios, lo cual corresponde al 30% de los que están en Internet, registrando un crecimiento desde el lanzamiento del piloto de la plataforma en 2013 de 32% y un total de 66% de crecimiento anual de transacciones.

## Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente PR5

Scotiabank vela por entregar la mejor calidad de servicio y mide los índices de satisfacción de sus clientes, con el objeto de identificar los focos de acción y gestionar una mejora continua de los productos y servicios que ofrece.

Para cumplir este propósito, existen diversas herramientas que dan luces del funcionamiento de la red de sucursales, la Banca Telefónica, el sitio web y el contacto directo con el área de Atención a Clientes:

- **Servired:** Esta encuesta se aplica de manera mensual a los segmentos Personas y Pymes, y tiene el objetivo de evaluar la percepción de los clientes respecto del servicio recibido en sucursales. Los resultados se indexan al Balanced Score Card de cajas, mesón, ejecutivos, branch manager, zonales y a nivel divisional.
- **Servitest:** Encuesta que mide de manera anual la calidad del servicio de los segmentos Personas, Premium, Corporate, Commercial y Comex, ofreciendo un punto de comparación con el mercado. De manera adicional, se aplica esta encuesta para evaluar el producto Crédito Hipotecario de Scotiabank.
- **Through Your Customers Eyes (TYCE):** Herramienta emanada desde la Casa Matriz y realizada en todas las operaciones del Banco,

que mide la lealtad de los clientes y muestra diferencias entre todos los países donde opera.

- **Socios de la Calidad:** Estudio interno que busca indagar en los índices de satisfacción de empleados, con el objeto de mejorar los niveles de calidad de servicio, traspasando esto a los clientes del Banco.

Los resultados obtenidos en los estudios avalan la gran oportunidad que existe para mejorar la percepción de los clientes, al haber obtenido el 8º lugar del ranking de satisfacción en el segmento Personas (fuente: Servitest). Durante 2015 se realizarán mediciones y planes de acción, con el fin de mejorar la facilidad de contacto con los clientes, que es el atributo más relevante de acuerdo a la opinión de los clientes. Algunas cifras a destacar se manifestaron en los indicadores a nivel Corporaciones, que en Servitest evidenciaron un alza de 27% respecto del resultado obtenido en 2013.

Los planes de acción para el 2015 incluyen mejoras de proceso para productos críticos, campañas para incentivar una buena atención, implementación del modelo de mediciones continuas y generación del canal de recepción de ideas de colaboradores, entre otros.





## Iniciativas para mejorar la educación financiera FS16

Durante 2014, con el objetivo de contribuir a la formación de ciudadanos informados y conscientes de los derechos y deberes relativos al manejo de recursos económicos, Scotiabank continuó la implementación de su Programa de Educación Financiera. Con la firme convicción de que la formación en este ámbito debe empezar desde una temprana edad, el Banco promueve un enfoque integral y de largo plazo del

programa que se configura en proyectos dirigidos a estudiantes de enseñanza básica y media.

Las principales iniciativas implementadas en el año fueron dos: el Programa “1,2,3 Emprender” (enseñanza financiera para jóvenes entre 11 y 14 años) y el Programa Economics for Success (capacitación económica a alumnos de enseñanza media).<sup>3</sup>

## Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas discapacitadas FS14

En todas las nuevas sucursales y en los trabajos de remodelaciones de infraestructura de Scotiabank, se incorpora el diseño y accesibilidad

a discapacitados. En esta línea, existe, además, un procedimiento vigente de atención especializada en el área de Operaciones.

<sup>(3)</sup> Véase en Comunidad los detalles de cada programa.

## 4.3.4

### Medioambiente

#### Hito 2014 relevante en tema de Medioambiente



Reducción del papel utilizado en las impresiones diarias dentro de las sucursales y edificios

corporativos de Scotiabank, con un total de 194 toneladas en 2014, respecto de las 234 de 2013.

Las actividades habituales del Banco generan diversos impactos, tanto directos como indirectos, en el medio ambiente. En ese sentido, la gestión de Scotiabank en Chile se ha centrado en la optimización del uso de los recursos -como lo es el papel- y en fomentar la eficiencia energética.

#### Campaña VIVE, Comprometido con el Medio Ambiente EN26

Esta iniciativa busca fomentar la conciencia ambiental de los colaboradores, por medio de la disminución del consumo de energía y el uso del papel en todas las ciudades donde Scotiabank

está presente. Para este último ítem, se publican trimestralmente los indicadores de impresión, con el objetivo de reducir los índices de manera gradual y sistemática.

#### Comité Paperless EN1

Insumos	Descripción	Unidades	2013	2014	Variación (%)
Papel carta (impresiones totales)	Corresponde al papel utilizado en la impresión diaria en las oficinas de Scotiabank Chile	Toneladas	234	194	- 17,09

#### Jornadas de Reforestación EN26

Cerca de 150 colaboradores del Banco junto a sus familias participaron en la recuperación de una plaza pública en la comuna de San Bernardo. La iniciativa, realizada junto a la Fundación Mi Parque, se desarrolló en compañía de los vecinos de la villa Todos los Santos, quienes se beneficiaron del rescate de este espacio público.



## 4.3.4

### Comunidad

#### Hitos 2014 relevantes en tema de Comunidad



En sintonía con su estrategia internacional de apoyar el deporte, Scotiabank firmó en 2014 un acuerdo para ser el auspiciador del Campeonato Nacional de Fútbol Profesional por 5 años. En este contexto, ha buscado materializar esta

alianza deportiva y generar un aporte integral al fútbol del país mediante otras iniciativas relevantes como la realización del Campeonato Nacional de Fútbol Infantil, con Marcelo Salas como embajador; y el auspicio de ligas amateur.



Por segundo año consecutivo, el premio Bright Future Award, que forma parte del programa Scotiabank Iluminando el Mañana, tuvo éxito en Chile, luego de que cuatro de los seis premios

que se entregan a nivel internacional, los recibieran jóvenes chilenos, quienes realizan actividades de voluntariado en sus comunidades.

Scotiabank ha definido cinco ejes estratégicos como base para su relacionamiento comunitario.

#### Juventud

A través del programa internacional Scotiabank Iluminando el Mañana, que tiene el propósito de promover la protección de los derechos fundamentales de niños y jóvenes.

#### Educación

Por medio de programas y alianzas que aporten a la formación de las nuevas generaciones, enfocándose particularmente en educación financiera y emprendimiento.

#### Cultura

Buscando iniciativas en conjunto con instituciones externas que acerquen la cultura a los niños y jóvenes del país.

#### Medio ambiente

Desarrollando iniciativas que mejoren la calidad de vida de las generaciones actuales y futuras, y posicionando a Scotiabank como una empresa responsable con el medio ambiente.

#### Deporte

Apoyando iniciativas que promuevan la vida sana y una cultura deportiva.

“ más de **17.000** horas de trabajo VOLUNTARIO beneficiando a cerca de **20.000** niños y jóvenes

## Scotiabank Iluminando el Mañana (SIM)

Este programa internacional combina la pasión de los empleados del Banco, los conocimientos de las organizaciones benéficas con las que Scotiabank colabora y el espíritu de sus comunidades, con el objetivo de promover la protección de los derechos fundamentales de niños y jóvenes a través de la educación.

A lo largo de su historia, los trabajadores de Scotiabank han demostrado un fuerte

compromiso con el servicio comunitario. Como una institución financiera de clase mundial, el alcance del Banco ha permitido brindar ayuda a personas de múltiples orígenes y realidades.

Hoy en Chile, esa vocación se manifiesta con las más de 17.000 horas de trabajo voluntario, beneficiando a cerca de 200 entidades y 20.000 niños y jóvenes durante 2014.

Los proyectos que incorpora SIM en el país son:

### Alianza María Ayuda

Esta alianza incluye recaudación de fondos y actividades de voluntariado para ir en ayuda de niños y niñas que han sido vulnerados en sus derechos y que son apoyados por la Corporación. Para esto, durante 2014 se realizaron diversas actividades para apoyar el trabajo de recuperación de estos jóvenes de todo Chile: Campaña Escolar “Ayúdame con mi Mochila”, Colecta Nacional, Half Marathon, Cena Ronda de Amigos, y la campaña “Con tu regalo, mi sonrisa”.



### Educación Financiera: Programa “123 Emprender”

Implementado en la comuna de Peñalolén, busca entregar habilidades blandas de emprendimientos y conocimientos de educación financiera a jóvenes de entre 11 y 14 años con una metodología de aprender jugando. A través de esto se espera que los participantes desarrollen un proyecto propio que beneficie a su comunidad, durante los tres meses que dura el curso. La enseñanza estuvo a cargo de 15 docentes que fueron capacitados en las temáticas. En 2015 se impartirá en 7 colegios más de la comuna.



## Educación Financiera: Programa “Economics for Success”

Desarrollado en conjunto con la Fundación Junior Achievement, este programa está dirigido a los alumnos de enseñanza media de colegios técnico-profesionales, quienes reciben capacitaciones financieras y de cultura emprendedora a través de charlas dictadas por colaboradores de Scotiabank. En el año se completaron cerca de 200 horas en esta materia.

## Deporte

Se ha incentivado la actividad física, el estilo de vida saludable y la vida familiar a través de la realización de la Half Marathon Scotiabank y la Corrida Yo Mujer, organizada con la Corporación Yo Mujer, que lucha contra el cáncer de mama. Asimismo, en 2014 se desarrolló por primera vez el Campeonato Nacional Infantil de Fútbol, en el que participaron 160 colegios de cinco ciudades del país.

## Voluntariado corporativo

Iniciativas organizadas por colaboradores para beneficiar a una institución a su elección. Scotiabank los apoya con traslados, pólizas corporativas y difusión.

## Fondos Solidarios

Recursos a los que los colaboradores del Banco postulan a través de proyectos, con el objeto de aportar al desarrollo comunitario y al fortalecimiento de las organizaciones sociales ubicadas en las ciudades donde el Banco tiene operaciones.

## Fondos Internacionales SIM

Fondos concursables que dispone la Casa Matriz para todos los países donde opera Scotiabank. Se puede postular durante todo el año a iniciativas de recaudación de dinero a beneficio de una institución (categoría Equipo Scotiabank) o para aportar con trabajo voluntario (Empleado Voluntario).





## Bright Future Award

Este premio reconoce a jóvenes que marcan diferencias en sus comunidades a través de su trabajo voluntario. De esta manera, Scotiabank busca incentivarlos a generar cambios positivos, dentro del marco del programa Iluminando el Mañana. El Bright Future Award es entregado a 12 jóvenes cada año (6 en Canadá y 6 en

el resto del mundo), y en 2014 reconoció la labor de cuatro chilenos, quienes, gracias a sus esfuerzos, recibieron 2.500 dólares para donar a la institución donde realizan su labor de voluntariado y un tablet.

## Avance de la Mujer

Esta iniciativa internacional, descrita en el pilar de Personas, también incorpora a su gestión la promoción del desarrollo de las mujeres a

nivel comunitario. Por este motivo se realizan iniciativas que buscan profundizar y ampliar la mirada en este sentido.



## Advancement of Women Award

Es un reconocimiento que se entrega hace cuatro años y el propósito es reconocer a aquellas mujeres que se destacan en diversas actividades del ámbito nacional e internacional por su liderazgo, dedicación, capacidad emprendedora y aporte al país. En 2014 fue premiada la actriz

Delfina Guzmán, que cuenta con una experiencia de 60 años, y actualmente es Presidenta del Directorio de la Fundación Teatro a Mil. El año 2013 el reconocimiento lo obtuvo la astrofísica y Premio Nacional de Ciencias Exactas, María Teresa Ruiz.

## Premio Microempresaria Avance de la Mujer Banco Desarrollo de Scotiabank

(para detalles véase sección Clientes).

## Apoyo a Corporación Yo Mujer

Scotiabank apoya a esta sociedad de lucha contra el cáncer de mama desde hace 4 años,

mediante la participación la Corrida Por la Vida, el principal evento de la institución.



## Principales Indicadores

Indicadores financieros	Indicador	2013	2014	ratio	2013	2014
<b>Eficiencia económica</b>		(cifras en millones de pesos)				
Valor económico generado (A)	EC1(1)	498.392	611.820			
Ingresos Operacionales	EC1	498.392	611.820			
Valor económico distribuido (B)	EC1(2)	452.703	540.790	EC1(2)/EC1(1)	90,83%	88,39%
Gastos Operacionales	EC1(3)	64.547	67.273	EC1(3)/EC1(1)	12,95%	11,00%
Gastos de Administración y Otros	EC1	56.678	60.407			
Depreciaciones, Amortizaciones	EC1	7.869	6.866			
Sueldos a Trabajadores y Beneficios	EC1(4)	104.670	112.480	EC1(4)/EC1(1)	21,00%	18,38%
Pago a Proveedores de Capital	EC1(5)	269.103	360.153	EC1(5)/EC1(1)	53,99%	58,87%
Accionistas (dividendos)	EC1	19.580	30.441			
Proveedores de Recursos Financieros	EC1	249.523	329.712			
Pagos al Estado	EC1(6)	12.342	1.529	EC1(6)/EC1(1)	2,48%	-0,25%
Aporte a la Superintendencia de Bancos	EC1(7)	1.937	2.152	EC1(7)/EC1(1)	0,39%	0,35%
Donaciones a Programas Sociales, Educativos, Deportivos y Medioambientales	EC1(8)	104	261	EC1(8)/EC1(1)	0,02%	0,04%
Financiamiento de iniciativas de Sustentabilidad & RSE	EC1			EC1(9)/EC1(1)	0%	0%
Valor económico retenido (A-B)	EC1(9)	45.689	71.030	EC1(10)/EC1(1)	9,17%	11,61%
Ayudas financieras recibidas del gobierno	EC4	-	-		-	-
Subsidios recibidos del Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU)	EC4	211	75	EC4/EC1(1)	0,04%	0,01%

Indicadores ambientales	Indicador	u.	2013	2014
Materiales utilizados	EN1	T.	234	194
Consumo energía	EN4	M3	16.638	12.548

Indicadores sociales	Indicador	Unidad	2013	2014	ratio	2013	2014
<b>Laboral</b>							
Empleados	LA1	u.	3.482	3.576			
Rotación de empleados	LA2	u.	-64	22	LA2/LA1	-2%	0,6%
Empleados sindicalizados	LA4	u.	2.207	2.054	LA4/LA1	63%	57%
Horas de formación	LA10	h.	92.137	127.633	LA10/LA1	26,46%	35,69%
Empleados que reciben formación	LA12	u.	3.386	3.204	LA12/LA1	97,24%	89,60%
Reincorporación al trabajo después permiso paternal	LA15	u.	261	79	LA15/LA1	7,50%	2,21%

Derechos Humanos	Indicador	Unidad	2013	2014
Incidentes de discriminación	HR4	u.	0	0

## Económicos

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.			
	2013	2014	Variación	Variación (%)
Valor económico generado (A)	498.392	611.820	113.428	22,76%
Ingresos Operacionales	498.392	611.820	113.428	22,76%
Valor económico distribuido (B)	452.703	540.790	88.087	19,46%
Gastos Operacionales	64.547	67.273	2.726	4,22%
Gastos de Administración y Otros	56.678	60.407	3.729	6,58%
Depreciaciones, Amortizaciones	7.869	6.866	-1.003	-12,75%
Sueldos a Trabajadores y Beneficios	104.670	112.480	7.810	7,46%
Pago a Proveedores de Capital	269.103	360.153	91.050	33,83%
Accionistas (dividendos)	19.580	30.441	10.861	55,47%
Proveedores de Recursos Financieros	249.523	329.712	80.189	32,14%
Pagos al Estado	12.342	1.529	- 10.813	-112%
Aporte a la Superintendencia de Bancos	1.937	2.152	215	11,10%
Donaciones a Programas Sociales, Educativos, Deportivos y Medioambientales	104	261	157	150,96%
Financiamiento de iniciativas de Sustentabilidad & RSE			-	
Valor económico retenido (A-B)	45.689	71.030	25.341	55,46%

EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	
(Cifra en millones de pesos)	2013	2014
Subsidios recibos del Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU)	211	75

## Laborales

LA1		Colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región desglosado por sexo.				
		2013 Mujeres	2013 Hombres	2014 Mujeres	2014 Hombres	Variación (%) 2013-2014
Por tipo de contrato	Contrato Indefinido	1.693	1.692	1.738	1.680	0,97%
	Contrato Plazo Fijo	72	25	112	46	62,89%
	Trabajo temporal	-	-	-	-	
Por categoría	Ejecutivos	49	182	59	198	11,26%
	Mandos Medios	83	204	88	205	2,09%
	Profesionales	601	723	632	718	1,96%
	Técnicos y Administrativos	1.032	608	1.071	605	2,20%
	Operarios	-	-	-	-	
Por Región	Zona Norte	263	214	244	191	-8,81%
	Metropolitana	1.260	1.306	1.329	1.323	3,35%
	Zona Sur	242	197	277	212	11,39%
Total		1.765	1.717	1.850	1.726	2,70%
Dotación total		3.482		3.576		2,70%

LA2		Número total de nuevos empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.			
Rotación		2013		2014	
		Ingresos	Egresos	Ingresos	Egresos
ROTACIÓN POR SEXO	Hombres	171	252	174	222
	Mujeres	249	232	271	201
	<b>Total</b>	<b>420</b>	<b>484</b>	<b>445</b>	<b>423</b>
ROTACIÓN POR EDAD	Menores de 30 años	142	67	163	63
	De 30 a 50 años	251	329	260	296
	Mayores de 50 años	27	88	22	64

Rotación consolidada		2013	2014
Tasa de rotación		13,70%	11,90%

LA4		Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	
		2013	2014
N° total de trabajadores (cubiertos por convenio colectivo)		1.985	2.087
N° de trabajadores sindicalizados		2.207	2.054
Porcentaje de Sindicalización (Calculado sobre el total de trabajadores. Debe coincidir con información entregada en LA1)		65%	55%
N° de Sindicatos		5	5

**Especifique el nombre de cada sindicato y cantidad de trabajadores que reúne cada uno:**

Sindicato de Trabajadores BDD1	1.143	1.053
Sindicato Nacional de Empleados BDD2	290	267
Sindicato Bandesarrollo Microempresas BDD ME	23	-
Sindicato Nacional de Trabajadores SSA1	475	418
Sindicato N°2 de Trabajadores SSA2	276	249
Sindicato CRC	-	67

LA10		Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral									
		2013					2014				
Capacitación de Tabajadores		Ejecutivos	Mandos medios	Profesio- nales	Técnicos Adminis- trativos	Operarios	Ejecutivos	Mandos medios	Profesio- nales	Técnicos Adminis- trativos	Operarios
Número de trabajadores capacitados	Mujeres	44	96	643	1.074	-	60	92	662	1.257	-
	Hombres	174	244	783	658	-	207	217	759	692	-
	Total	218	340	1.429	1.732	-	267	309	1.421	1.949	-
	TOTAL			3.719					3.946		
Horas de formación	Mujeres	735	1.744	12.897	35.916	-	1.437	2.678	19.790	45.501	-
	Hombres	2.995	4.478	13.980	19.392	-	5.129	5.710	18.486	28.902	-
	Total	3.730	6.222	26.877	55.308	-	6.566	8.388	38.276	74.403	-
	TOTAL		92.137					127.633			
Promedio de horas de formación por empleado	Mujeres	17	18	20	33	-	24	29	30	36	-
	Hombres	17	18	18	29	-	25	26	24	42	-
	TOTAL	34	37	38	63	-	49	55	54	78	-

LA12		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.		
		2012	2013	2014
Mujeres		98%	98%	88%
Hombres		96%	97%	91%
TOTAL		97%	97%	90%

**LA15 Tasas de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad desglosados por sexo.**

	Total de empleados que tomaron su permiso parental		Total de empleados que finalizaron su permiso parental		Total de empleados que regresaron al trabajo después del permiso parental		Tasa de empleados que cumplieron un año de permanencia en el trabajo después de concluir su permiso parental	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Mujeres	285	106	274	85	261	79	114	3
Hombres	0	0	0	0	0	0	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>106</b>	<b>274</b>	<b>85</b>	<b>261</b>	<b>79</b>	<b>115</b>	<b>3</b>

## Ambientales

**EN4 Consumo indirecto de energía desglosada por fuentes primarias**

Fuente de energía primaria	Unidades	2013	2014	Variación
Gas	m3	16.638	12.548	-24,58%

## Social

**SO3 Formación en Políticas y procedimientos anticorrupción de la organización**

Tipo de empleados	2012	2013	2014
Directivos	9	22	18
Gerentes	396	419	422
Profesionales	2533	2364	1692
Técnicos - Administrativos	484	784	1551
<b>TOTAL</b>	<b>3422</b>	<b>3589</b>	<b>3683</b>

**Nota:** los cambios relevantes de cifras entre 2013-2014 en las categorías Profesionales y Técnicos-Administrativos se deben a una nueva redistribución de la agrupación por niveles.

## Responsabilidad sobre el Producto

**PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.**

2013	2014	Variación (%)
129	294	127,91%



Indicador	Descripción	Página
<b>VISIÓN Y ESTRATEGIA</b>		
<b>1.1</b>	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	4
<b>PERFIL</b>		
<b>PERFIL ORGANIZACIÓN</b>		
<b>2.1</b>	Nombre de la organización.	11
<b>2.2</b>	Principales marcas, productos y/o servicios.	12
<b>2.3</b>	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	14
<b>2.4</b>	Localización de la sede principal de la organización.	53
<b>2.5</b>	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	11
<b>2.6</b>	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	11
<b>2.7</b>	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Scotiabank Chile y sus filiales sólo desarrollan sus actividades en el mercado nacional.
<b>2.8</b>	Dimensiones de la organización informante, incluido: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de empleados</li> <li>• Número de operaciones</li> <li>• Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para organizaciones del sector público).</li> <li>• Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio.</li> </ul>	11
<b>2.9</b>	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	No ha habido cambios significativos en el periodo.
<b>Alcance de la Memoria de Sustentabilidad</b>		
<b>2.10</b>	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo	2
<b>Parámetros de la Memoria</b>		
<b>3.1</b>	Período cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).	6
<b>3.2</b>	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	2013
<b>3.3</b>	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	6
<b>3.4</b>	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	53
<b>3.5</b>	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinación de la materialidad.</li> <li>• Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria.</li> <li>• Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria.</li> </ul>	6

Indicador	Descripción	Página
3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores). Consulte el Protocolo sobre la Cobertura de la memoria 25 de GRI, para más información.	7
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	7
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	7
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas	7
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos).	N/A
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	N/A
<b>Índice del contenido GRI</b>		
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria. Identifica los números de página o enlaces Web donde se puede encontrar la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia y análisis, 1.1–1.2.</li> <li>• Perfil de la organización, 2.1–2.8.</li> <li>• Parámetros</li> </ul>	47
<b>Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés</b>		
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	16
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	El Presidente del Directorio no ocupa un cargo ejecutivo en la organización. Por la Ley General de Bancos no se permite que el Presidente del Directorio ocupe un cargo ejecutivo.
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	4 miembros del Directorio son independientes
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	21
<b>Participación de los grupos de interés</b>		
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	21
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	21
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>		
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluidos ingresos, costes de explotación, retribución a empleados y donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y gobiernos.	43
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	43
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL</b>		
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	42
EN4	Consumo indirecto de energía desglosada por fuentes primarias	42
<b>Productos y servicios</b>		
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	36

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

#### INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL

LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por edad, sexo y región	44
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	44
Relación Empresa / Trabajadores		
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	45
Salud y seguridad en el trabajo		
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	30
Formación y Educación		
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	45
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por sexo.	32
LA15	Reincorporación al trabajo y tasas de retención luego de permiso parental, por género	29

#### DERECHOS HUMANOS

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	26
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	No se ha registrado ningún episodio

#### DESEMPEÑO SOCIAL

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

#### RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO

PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	34
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	46

#### SUPLEMENTO FINANCIERO

FS6	Porcentaje de la cartera por la líneas de negocio según la región, la dimensión (ej. Microempresas, PYMEs, grandes) y el sector de actividad.	13
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	24
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	35
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	35

## 6.1

### Equivalencia COP

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



## Encuesta

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

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

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

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

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

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

**4** Comentarios o sugerencias sobre el presente Reporte o mejoras para el próximo Reporte:

.....

.....

.....



## Contacto

3.4

### Ana Paula Aleixo,

Jefe de Sustentabilidad & RSE

✉ [rse@scotiabank.cl](mailto:rse@scotiabank.cl)

☎ Tel: (56 2) 2692 6743

### Jéssica Rivas,

Jefe de Comunicaciones Externas

✉ [jessica.rivas@scotiabank.cl](mailto:jessica.rivas@scotiabank.cl)

☎ Tel: (56 2) 2692 5785

## Localización de Scotiabank Chile:

📍 Calle Morandé 226, Santiago de Chile

2.4



## Anexos

### Estados Financieros

Estados Financieros disponibles  
en [www.scotiabank.cl](http://www.scotiabank.cl)

#### **Edición y Coordinación General**

**Asuntos Corporativos & RSE**  
Scotiabank Chile

#### **Redacción, Edición y Asesoría en GRI**

**Deloitte**

#### **Diseño y Producción**

**Dzero Comunicación**

#### **Fotografía**

**Archivo Scotiabank**



# Reporte de Sustentabilidad 2014

Infórmese sobre la garantía estatal de los depósitos en su banco o en [www.sbif.cl](http://www.sbif.cl)

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