



Lo que significa ser

**el banco más internacional
de Canadá**

Bahamas • Estados Unidos

República Dominicana • **Canadá** • Uruguay

Colombia • Santa Lucía • Aruba • Antillas Neerlandesas • India

Hong Kong • Granada • Malasia • San Vicente • **Perú**

Antigua y Barbuda • Islas Vírgenes Británicas • Guyana • Curazao • Tailandia • El Salvador • Panamá

Singapur • Islas Turcas y Caicos • **México** • Belice • San Martín

Reino Unido • Jamaica • Anguila • Emiratos Árabes Unidos • Puerto Rico

Chile • Trinidad y Tobago • Costa Rica
• Australia • Islas Caimán • Haití

Brasil • San Kitts y Nevis

Cómo usar este informe

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN




GLOSARIO

Diseñado para ser descargado y leído con Adobe Reader

Conforme al compromiso del Banco con la ecoeficiencia operativa, este informe se ha elaborado en formato PDF interactivo y está diseñado para ser leído con Adobe Reader y una conexión a Internet. Además de ahorrar papel y reducir costos, el formato nos permite incluir enlaces a documentos y medios en línea. El PDF se puede leer también sin conexión web, pero en ese caso no será posible acceder a ningún material externo.

Nota: Nosotros, nuestro(s), nuestra(s), nos, Scotiabank y el Banco se refieren a The Bank of Nova Scotia y, según corresponda, a cualquiera de nuestras subsidiarias.



Símbolos

-  Contenido de apoyo (enlaces externos)
-  Navegar a una sección diferente
-  Reproducir un video

Cómo hacer búsquedas

Es posible hacer búsquedas en todo el informe con la interfaz de búsquedas de Adobe PDF Reader.


Etiquetas de divulgación

-  Divulgación de información de acuerdo con las pautas de Global Reporting Initiative (GRI). Haga clic para ver el índice de GRI.
-  Divulgación de información de acuerdo con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Haga clic para ver el índice del Pacto Mundial.

Navegación

La navegación estilo web facilita el acceso al contenido.

Avanzar y retroceder

Avance o retroceda en el documento con los iconos de página siguiente o anterior. Haga clic en la  para ir al índice.

Enlaces de divulgación

En la parte superior de algunas páginas aparecen los iconos de GRI y el Pacto Mundial de la ONU para indicar el contenido correspondiente.



Contenido

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

1 INTRODUCCIÓN

1.1	ACERCA DE ESTE INFORME	5
1.2	MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DIRECTOR GENERAL	6
1.3	MENSAJE DEL PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA	7
1.4	ACERCA DE SCOTIABANK	8
1.5	ASPECTOS CORPORATIVOS DESTACADOS	10
1.6	ASPECTOS FINANCIEROS DESTACADOS	11

2 GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

2.1	GOBERNANZA DE LA RSC	13
2.2	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	15
2.3	INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO	17

3 GOBIERNO INTERNO

3.1	CÓMO OPERA SCOTIABANK	20
3.2	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	22
3.3	GESTIÓN DEL RIESGO	25
3.4	PRIVACIDAD, SEGURIDAD Y FRAUDE	26
3.5	POLÍTICA PÚBLICA	28

4 MERCADO

4.1	ENFOQUE EN EL CLIENTE	30
4.2	ACCESO A LOS SERVICIOS FINANCIEROS	33
4.3	EDUCACIÓN FINANCIERA	42
4.4	ESTUDIO DE CASO	45



» Pág 45: Un modelo de negocios para el futuro

5 EMPLEADOS

5.1	COMPROMISO DE LOS EMPLEADOS	47
5.2	DIVERSIDAD E INCLUSIÓN	52
5.3	RELACIONES LABORALES	56
5.4	COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS	59
5.5	ESTUDIO DE CASO	62

6 MEDIOAMBIENTE

6.1	ECOEficiencia OPERATIVA	64
6.2	CAMBIO CLIMÁTICO	72
6.3	FINANCIAMIENTO RESPONSABLE	74
6.4	ESTUDIO DE CASO	78

7 INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

7.1	ENFOQUE DE LA INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD	80
7.2	SCOTIABANK ILUMINANDO EL MAÑANA	81
7.3	ESTUDIO DE CASO	84

8 DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

8.1	EMPRESAS AFILIADAS	86
8.2	EMPLEADOS	87
8.3	DONACIONES CORPORATIVAS	88
8.4	IMPUESTOS	89
8.5	FINANCIAMIENTO CREDITICIO	90
8.6	SUCURSALES Y CAJEROS AUTOMÁTICOS	93

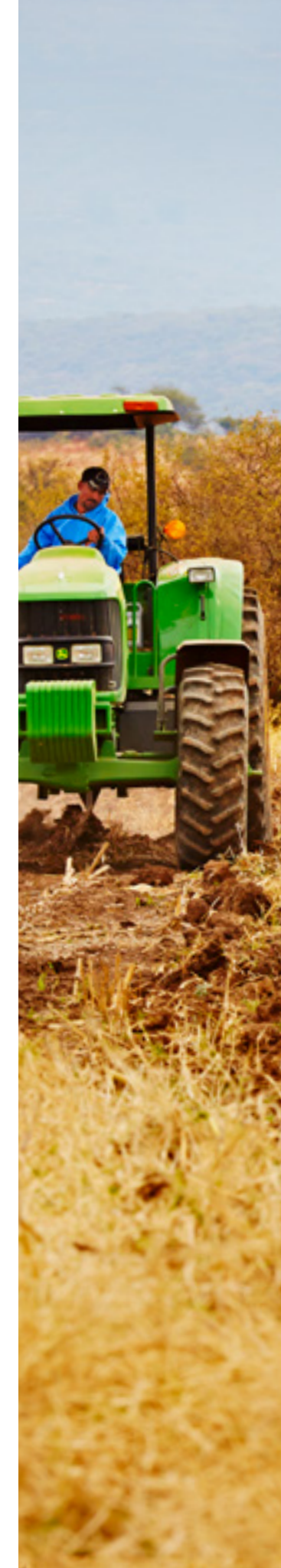
9 ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

10 GLOSARIO

109



» Pág 78: Préstamo SmartEnergy de Scotiabank



1.0

Introducción

• INTRODUCCIÓN

ACERCA DE ESTE INFORME

MENSAJE DEL PRESIDENTE
Y DIRECTOR GENERAL

MENSAJE DEL PRESIDENTE
DE LA JUNTA DIRECTIVA

ACERCA DE SCOTIABANK

ASPECTOS CORPORATIVOS
DESTACADOS

ASPECTOS FINANCIEROS
DESTACADOS

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA
COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE
SERVICIOS A LA
COMUNIDAD

ÍNDICE DE
DIVULGACIÓN DE
INFORMACIÓN

GLOSARIO

Al ser el banco más internacional de Canadá, Scotiabank tiene una oportunidad sin igual de ejercer una influencia positiva en el ámbito económico, social y medioambiental de los 55 países en los que opera. Nuestra estrategia de responsabilidad social corporativa (RSC) ha evolucionado, ampliándose más allá de las donaciones a causas locales hasta convertirse en un imperativo estratégico que contribuye a generar valor para el Banco, sus accionistas y toda la sociedad. El título del informe de RSC de este año es “Lo que significa ser el banco más internacional de Canadá” y reafirma que el establecimiento de relaciones sólidas en toda nuestra red es fundamental para ganarse la confianza de las partes interesadas y formular estrategias que van a marcar una diferencia significativa.

1^{ra} 

EMPRESA CANADIENSE EN
SER INCLUIDA ENTRE LAS
MEJORES MULTINACIONALES
PARA TRABAJAR EN
EL MUNDO

\$ 5,300 
MILLONES

DEDICADOS A LA ADQUISICIÓN
DE BIENES Y SERVICIOS
DE PROVEEDORES

\$ 81 
MILLONES

INVERTIDOS EN
CAPACITACIÓN DEL
PERSONAL

85% 
ÍNDICE DE COMPROMISO
DEL PERSONAL

27% 
MUJERES EN LOS CARGOS
DE VICEPRESIDENCIA O
NIVEL SUPERIOR EN TODA
NUESTRA RED MUNDIAL

\$ 65 
MILLONES
DESTINADOS A DONACIONES,
PATROCINIOS Y OTRAS
INICIATIVAS DE APOYO A
LA COMUNIDAD
EN TODO EL MUNDO

INTRODUCCIÓN

• ACERCA DE ESTE INFORME MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DIRECTOR GENERAL

MENSAJE DEL PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

ACERCA DE SCOTIABANK

ASPECTOS CORPORATIVOS DESTACADOS

ASPECTOS FINANCIEROS DESTACADOS

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Acerca de este informe

El informe de RSC de Scotiabank expone el desempeño y los logros del Banco con respecto a sus prioridades medioambientales, sociales y de gobierno interno. Describe también cómo el Banco forja relaciones con todas sus partes interesadas.

Scotiabank se ha basado en las pautas de Global Reporting Initiative (GRI) para la elaboración de sus informes de RSC desde 2005. GRI es una organización sin fines de lucro que ha establecido un marco integral para la presentación de información en materia de sustentabilidad, con principios e indicadores para que las organizaciones evalúen y den a conocer su desempeño económico, medioambiental y social.

En 2013, GRI introdujo un nuevo marco, denominado G4, que Scotiabank está actualmente revisando. Este informe de RSC será, pues, un informe de transición que incorporará algunos componentes del G4, como el análisis de materialidad y la mejora de las secciones sobre la gobernanza de la RSC y la participación de los grupos de interés.

Ante la evolución rápida y constante de la presentación de información, Scotiabank ha adoptado un enfoque dinámico e interactivo en la edición 2014 de su informe de RSC. Así, la información que se relaciona directamente con un indicador de GRI se resalta con enlaces interactivos para mostrar cómo se integra la sustentabilidad en la estrategia del Banco.

En Canadá, conforme a la ley bancaria, Scotiabank tiene la obligación de elaborar todos los años una Declaración de Servicios a la Comunidad para los clientes y otras partes interesadas, en la que destaca su contribución a

la economía, la protección del medioambiente y la sociedad. Como muchos de los datos que se deben comunicar en esta declaración coinciden con el contenido del informe de RSC, hemos combinado toda la información en este documento. Además, para respaldar el esfuerzo del Banco por reducir su huella ecológica, el informe de RSC no se publica más en versión impresa.

Como signatario del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, Scotiabank cumple también con la exigencia de enviar información sobre su progreso en la aplicación de los principios a través de este informe de RSC.

Alcance del informe

Este informe de RSC incluye la información correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de noviembre de 2013 y el 31 de octubre de 2014 sobre las siguientes empresas afiliadas de Scotiabank en Canadá: Scotia Capital Inc., The Mortgage Insurance Company of Canada, National Trust Company, Scotia Mortgage Corporation, Scotia General Insurance Company, Hollis Canadian Bank, Montreal Trust Company of Canada, Scotia Life Insurance Company, The Bank of Nova Scotia Trust Company, RoyNat Inc., y Scotia Merchant Capital Corporation.



1.2

Mensaje del Presidente y Director General

INTRODUCCIÓN

ACERCA DE ESTE INFORME

• MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DIRECTOR GENERAL

MENSAJE DEL PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

ACERCA DE SCOTIABANK

ASPECTOS CORPORATIVOS DESTACADOS

ASPECTOS FINANCIEROS DESTACADOS

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

A todas nuestros grupos de interés:

Me es grato presentarles el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2014 de Scotiabank. El año 2014 fue un periodo de transición para Scotiabank en muchos sentidos, pero aun así continuamos nuestra larga tradición de liderazgo ético y retribución a las comunidades en las que operamos. De hecho, ahora que estamos entrando en el año 184 de Scotiabank, mi segundo como Presidente y Director General, seguimos manteniendo nuestro firme compromiso de ejercer nuestras actividades de manera socialmente responsable y continuaremos buscando nuevas formas de respaldar a las comunidades tanto en Canadá como en toda nuestra red internacional.

Scotiabank es el tercer banco más grande de Canadá y uno de los 25 bancos más grandes y sólidos del mundo. Por más de 125 años, hemos tenido la fortuna de contar con una presencia internacional significativa en economías dinámicas y de rápido crecimiento en Norteamérica, América Latina, Centroamérica y el Caribe, así como en algunas partes de Asia. Si bien existen grandes oportunidades para nuestras líneas de negocios, creo también que tenemos una responsabilidad que va más allá de nuestra obligación fiduciaria como institución receptora de depósitos. En todos los países donde operamos, nuestro Banco y nuestros empleados contribuyen al bienestar y la vitalidad de las comunidades.

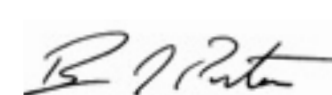
De mis intercambios con muchos de nuestros accionistas, clientes, empleados y principales partes interesadas en todo el mundo, se desprende que el Banco tiene una imagen ampliamente caracterizada por la solidez de su marca global. Y un elemento primordial de esa marca es nuestra voluntad de operar de una manera socialmente responsable en todas las líneas de negocios y sectores geográficos.

Contamos con una base sólida de integridad, confianza y comportamiento ético en todas nuestras operaciones. Conjugados con nuestra cobertura internacional excepcional, estos fuertes cimientos nos permiten otorgar prudentemente créditos a particulares y empresas de todos los tamaños. Al hacerlo, generamos empleo, impulsamos las oportunidades económicas y, sobre todo, ayudamos a mejorar la situación de nuestros clientes.

Nos hemos comprometido a ejercer una influencia positiva en los países, sociedades y comunidades donde vivimos y trabajamos. Scotiabank no solo emplea a más de 86,000 personas, muchas de ellas en funciones muy calificadas y bien remuneradas, sino que también desempeña un papel importante en la prestación de servicios financieros a grupos desfavorecidos, lo que a su vez les brinda acceso a la economía formal y fomenta así el desarrollo económico y social de dichas comunidades. Por ejemplo, en Perú, cerca del 60% de nuestros

clientes con microcréditos son mujeres, a las que con nuestras iniciativas damos el poder de generar cambios positivos para sus familias y comunidades.

En nombre de todos los Scotiabankers, que no solo ayudan día tras día a mejorar la situación de los clientes, sino que además dedicaron más de 650,000 horas de trabajo voluntario a causas preciadas el año pasado, quisiera dar las gracias a nuestros 21 millones de clientes en todo el mundo por su confianza. Es todo un privilegio servir tanto a nuestros clientes como a nuestras comunidades. Me gustaría también agradecer a nuestros numerosos socios en todo el mundo que nos respaldan en esta labor de desarrollar comunidades más sólidas. Juntos, estamos construyendo un futuro mucho mejor.



Brian J. Porter



1.3

Mensaje del Presidente de la Junta Directiva

INTRODUCCIÓN

ACERCA DE ESTE INFORME
MENSAJE DEL PRESIDENTE
Y DIRECTOR GENERAL

• MENSAJE DEL PRESIDENTE
DE LA JUNTA DIRECTIVA

ACERCA DE SCOTIABANK

ASPECTOS CORPORATIVOS
DESTACADOS

ASPECTOS FINANCIEROS
DESTACADOS

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA
COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE
SERVICIOS A LA
COMUNIDAD

ÍNDICE DE
DIVULGACIÓN DE
INFORMACIÓN

GLOSARIO

Estimados grupos de interés:

La responsabilidad social corporativa (RSC) ha sido un elemento importante de la historia de Scotiabank y es un ingrediente igualmente fundamental de su futuro. En su afán por impulsar el crecimiento y mejorar el valor para los accionistas a largo plazo, el Banco sigue firmemente comprometido a influir de manera positiva en las comunidades donde opera.

Un sólido marco de gobierno interno como guía

Valores claros y un gobierno interno eficaz apuntalan el quehacer del Banco. Sus políticas de gobierno interno establecen un marco de rendición de cuentas y prácticas comerciales responsables que se basan en la existencia de una Junta Directiva independiente, comprometida y muy eficiente.

La independencia de la Junta Directiva sigue siendo una prioridad. De hecho, todos los miembros de la Junta Directiva que han sido nominados para las elecciones a celebrarse en la Asamblea Anual de Accionistas de 2015 de Scotiabank son independientes, salvo uno, el Presidente y Director General. La Junta Directiva mantiene también su compromiso con la diversidad y la inclusión en términos de edad, origen étnico, procedencia geográfica y género; en este sentido, cabe destacar que en 2014 más del 30% de sus miembros eran mujeres.

El Comité de Gobierno Interno de la Junta Directiva, cuya función es brindar asesoría para la optimización del modelo de gobernanza interna conforme a las nuevas tendencias y mejores prácticas, se compone exclusivamente de miembros independientes. En diciembre de 2013, este comité asumió la supervisión de los aspectos relacionados con la RSC, por lo que ahora es responsable de revisar la estrategia de RSC del Banco y su avance con respecto a las prioridades definidas, así como de examinar constantemente las tendencias mundiales en materia de divulgación de información sobre el desempeño no financiero de las empresas.

Compromiso a generar un impacto positivo

Una de las fortalezas de Scotiabank es su capacidad para hallar el equilibrio entre la filosofía corporativa global y la cultura y las prácticas locales. En su carácter de banco más internacional de Canadá, Scotiabank se toma muy en serio la importancia de forjar relaciones sólidas en los numerosos países en los que ejerce sus actividades. Al colaborar y trabajar continuamente con las partes interesadas locales, el Banco logra comprender mejor las necesidades de sus clientes y comunidades y está en capacidad de responder de manera más significativa. Gracias a este esfuerzo, ha podido crear productos, servicios y programas de educación financiera especiales, diseñados para atender las necesidades de los

mercados locales, y ha brindado además un gran apoyo a organismos benéficos e iniciativas sin fines de lucro locales.

Quisiera dar las gracias a nuestro Presidente y Director General, Brian Porter, y al equipo de la Alta Dirección, por su liderazgo fuerte y responsable. Me gustaría también agradecer a los más de 86,000 Scotiabankers que con su labor diaria dan vida al compromiso de RSC del Banco. Con todos ellos, Scotiabank seguirá generando impactos positivos en todo el mundo.

Tom C. O'Neill

Thomas O'Neill



1.4

Acerca de Scotiabank

INTRODUCCIÓN

ACERCA DE ESTE INFORME

MENSAJE DEL PRESIDENTE
Y DIRECTOR GENERAL

MENSAJE DEL PRESIDENTE
DE LA JUNTA DIRECTIVA

- ACERCA DE SCOTIABANK

ASPECTOS CORPORATIVOS
DESTACADOS

ASPECTOS FINANCIEROS
DESTACADOS

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA
COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE
SERVICIOS A LA
COMUNIDAD

ÍNDICE DE
DIVULGACIÓN DE
INFORMACIÓN

GLOSARIO

Scotiabank es un destacado proveedor multinacional de servicios financieros en más de 55 países y el banco más internacional de Canadá. Con un equipo de más de 86,000 empleados, Scotiabank y sus empresas afiliadas ofrecen una amplia gama de productos y servicios. Scotiabank integra la RSC en todas sus actividades comerciales, convencido de que el éxito no solo se mide por los resultados financieros, sino también por la satisfacción de los clientes, el compromiso de los empleados, las sólidas prácticas de gobierno interno y el apoyo a las comunidades que atendemos.

Estamos comprometidos en ayudar a mejorar la situación de nuestros clientes

Entendemos y anticipamos las necesidades de nuestros clientes y les brindamos los mejores consejos y soluciones. Esto lo logramos conociéndolos mejor y trabajando juntos para obtener resultados. Nuestro compromiso es establecer relaciones sólidas y duraderas con los clientes, comunidades y colegas.



En Valparaíso, Chile, voluntarios de Scotiabank brindan su apoyo a María Ayuda, organización que trabaja con niños desfavorecidos.

PRIORIDADES PRINCIPALES

En 2014, Scotiabank decidió concentrar su esfuerzo en tres áreas que tendrán más impacto y generarán valor a largo plazo para sus accionistas. Las prioridades principales del Banco son:

- Centrarnos más en nuestros clientes.
- Mejorar la amplitud, la diversidad y el despliegue de nuestro liderazgo.
- Estar mejor organizados para servir a nuestros clientes y a la vez reducir los costos estructurales.

Acerca de Scotiabank

Nuestra presencia mundial



NORTEAMÉRICA: Canadá, Estados Unidos, México **CENTROAMÉRICA Y SUDAMÉRICA:** Belice, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Guyana, Nicaragua, Panamá, Perú, Uruguay, Venezuela **CARIBE:** Anguila, Antigua y Barbuda, Aruba, Bahamas, Barbados, Bonaire, Cuba, Curazao, Dominica, Granada, Haití, Islas Caimán, Islas Turcas y Caicos, Islas Vírgenes Británicas, Islas Vírgenes Estadounidenses, Jamaica, Puerto Rico, República Dominicana, San Kitts y Nevis, San Martín, San Vicente y las Granadinas, Santa Lucía, Trinidad y Tobago **ASIA-PACÍFICO:** Australia, China, Corea (República de), Hong Kong (Región Administrativa Especial – República Popular China), India, Malasia, Singapur, Taiwán, Tailandia, Vietnam **EUROPA Y MEDIO ORIENTE:** Egipto, Emiratos Árabes Unidos, Francia, Holanda, Irlanda, Luxemburgo, Rusia*, Turquía, Reino Unido.

* El 31 de octubre de 2014 fue el día del cierre oficial de nuestra oficina de representación en Rusia.

Informe de Responsabilidad Social Corporativa de 2014 – Scotiabank

INTRODUCCIÓN

ACERCA DE ESTE INFORME

MENSAJE DEL PRESIDENTE
Y DIRECTOR GENERAL

MENSAJE DEL PRESIDENTE
DE LA JUNTA DIRECTIVA

• ACERCA DE SCOTIABANK
ASPECTOS CORPORATIVOS
DESTACADOS

ASPECTOS FINANCIEROS
DESTACADOS

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA
COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE
SERVICIOS A LA
COMUNIDAD

ÍNDICE DE
DIVULGACIÓN DE
INFORMACIÓN

GLOSARIO

1.5

Aspectos corporativos destacados*

INTRODUCCIÓN

ACERCA DE ESTE INFORME

MENSAJE DEL PRESIDENTE
Y DIRECTOR GENERAL

MENSAJE DEL PRESIDENTE
DE LA JUNTA DIRECTIVA

ACERCA DE SCOTIABANK

• ASPECTOS CORPORATIVOS
DESTACADOS

ASPECTOS FINANCIEROS
DESTACADOS

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA
COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE
SERVICIOS A LA
COMUNIDAD

ÍNDICE DE
DIVULGACIÓN DE
INFORMACIÓN

GLOSARIO

SERVICIOS EN MÁS DE

55 PAÍSES


UTILIDAD NETA **TOTAL**

\$ 7,298
MILLONES

MÁS DE

21 MILLONES
DE CLIENTES
A NIVEL
MUNDIAL

1^{ra}
EMPRESA
CANADIENSE

EN SER INCLUIDA ENTRE LAS
MEJORES MULTINACIONALES
PARA TRABAJAR **EN EL MUNDO**
DE GREAT PLACE TO WORK® INSTITUTE

INCLUIDO ENTRE LOS BANCOS
CANADIENSES **MÁS SÓLIDOS**
DEL MUNDO POR

7^{mo}
AÑO
CONSECUTIVO

MEJOR BANCO POR SUS SERVICIOS
DE BANCA CORPORATIVA E
INSTITUCIONAL POR INTERNET EN

16 MERCADOS
INTERNACIONALES

\$ 527 MILLONES
EN **MICROCRÉDITOS**

650,000


HORAS DE
VOLUNTARIADO
DE LOS EMPLEADOS

MÁS DE

86,000
EMPLEADOS A NIVEL MUNDIAL


* Todos los valores monetarios están expresados en dólares canadienses.

Aspectos financieros destacados

INTRODUCCIÓN

ACERCA DE ESTE INFORME
MENSAJE DEL PRESIDENTE
Y DIRECTOR GENERAL

MENSAJE DEL PRESIDENTE
DE LA JUNTA DIRECTIVA
ACERCA DE SCOTIABANK
ASPECTOS CORPORATIVOS
DESTACADOS

- ASPECTOS FINANCIEROS
DESTACADOS

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

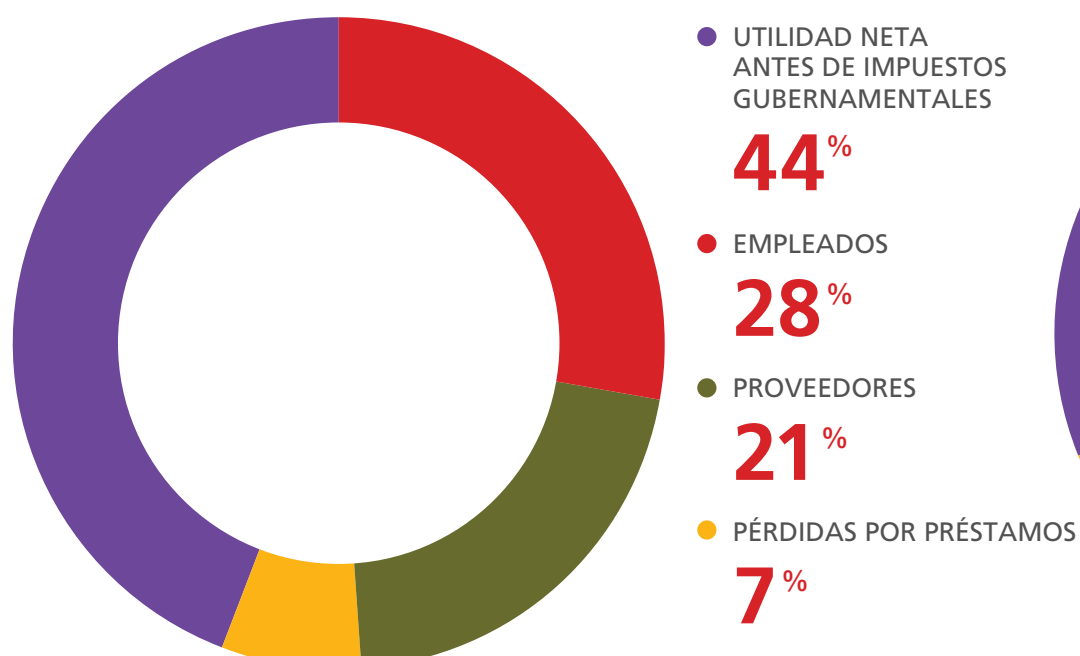
INVERSIÓN EN LA
COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE
SERVICIOS A LA
COMUNIDAD

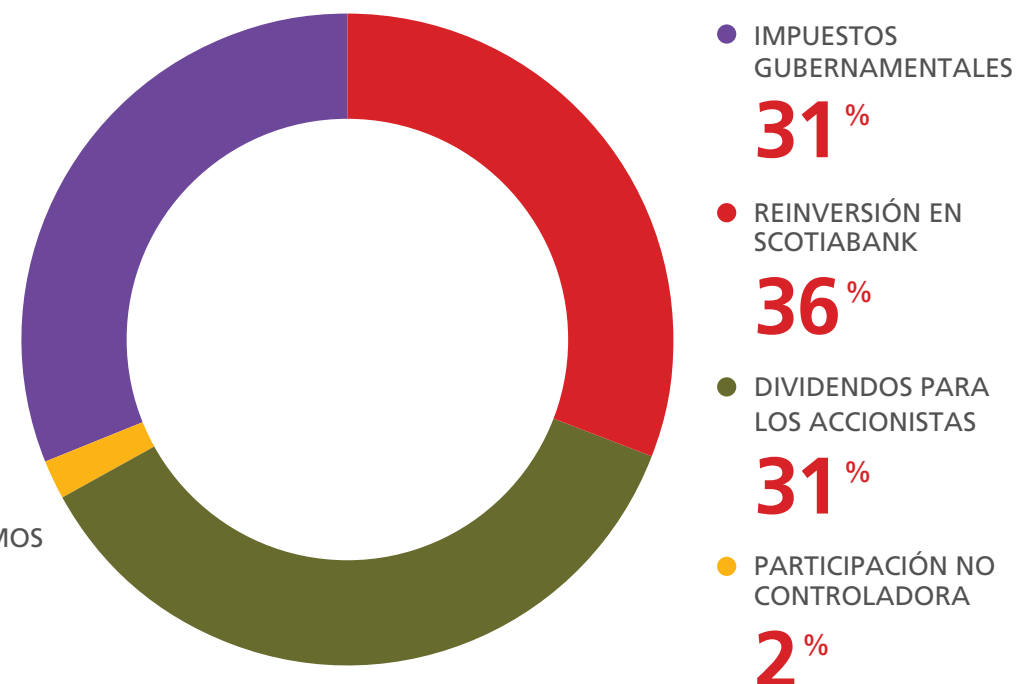
ÍNDICE DE
DIVULGACIÓN DE
INFORMACIÓN

GLOSARIO

Asignación total de ingresos (BEG)*



Asignación total de utilidades



* Ver la Memoria Anual de 2014 para obtener la información financiera completa del Banco, especialmente la página 17 sobre las mediciones fuera del marco PCGA.

INTRODUCCIÓN

• GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBERNANZA DE LA RSC

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Gobernanza, compromiso y desempeño en RSC

Si bien la RSC ha sido siempre una parte integral de su modelo operativo, Scotiabank sigue afinando sus prácticas de gobernanza y gestión en materia de RSC y mejorando el proceso de colaboración con sus grupos de interés. A medida que amplía sus actividades, el Banco reconoce la necesidad de comprender más profundamente las expectativas de sus grupos de interés y de tomar en cuenta su opinión en las revisiones de los procesos operativos y la estrategia. Son pasos cruciales para incrementar la sustentabilidad de sus operaciones e influir positivamente en la sociedad.

Prioridades de RSC en Scotiabank



Gobierno interno

Adoptar las mejores prácticas y mantener un equilibrio entre los intereses de las partes interesadas.



Mercado

Ayudar a mejorar la situación de los clientes.



Empleados

Crear un lugar que propicie el éxito de los empleados talentosos.



Medioambiente

Reducir la huella ecológica del Banco y controlar el riesgo medioambiental.



Inversión en la comunidad

Generar cambios positivos con apoyo financiero y voluntariado.



2.1

Gobernanza de la RSC

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

- GOBERNANZA DE LA RSC
- PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS
- INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

En diciembre de 2013, se integró la RSC al mandato del Comité de Gobierno Interno de la Junta Directiva de Scotiabank. En este sentido, el comité es ahora responsable de:

- Revisar la estrategia y los informes de RSC del Banco, así como los distintos informes sobre su desempeño medioambiental y social y los análisis comparativos de sus prácticas y desempeño en el área de la RSC.
- Examinar las tendencias y prácticas mundiales en materia de divulgación de información sobre el desempeño no financiero de las empresas.

La Vicepresidenta de RSC de Scotiabank presenta las prioridades y el progreso del Banco con respecto a la RSC ante el Comité de Operaciones, formado por el Presidente y Director General y los altos ejecutivos, así como ante el Comité de Gobierno Interno, a fin de dialogar sobre esas prioridades y garantizar la implementación de la estrategia de RSC en todas las líneas de negocios y funciones corporativas.

MANDATO DEL COMITÉ DE GOBIERNO INTERNO

TEMA PRIORITARIO

Para alcanzar los objetivos de RSC, es importante que la Junta Directiva y la Dirección de Scotiabank aseguren un liderazgo fuerte, con apoyo y supervisión, más aún cuando el Banco busca integrar las prioridades de RSC en sus principales actividades de negocios.

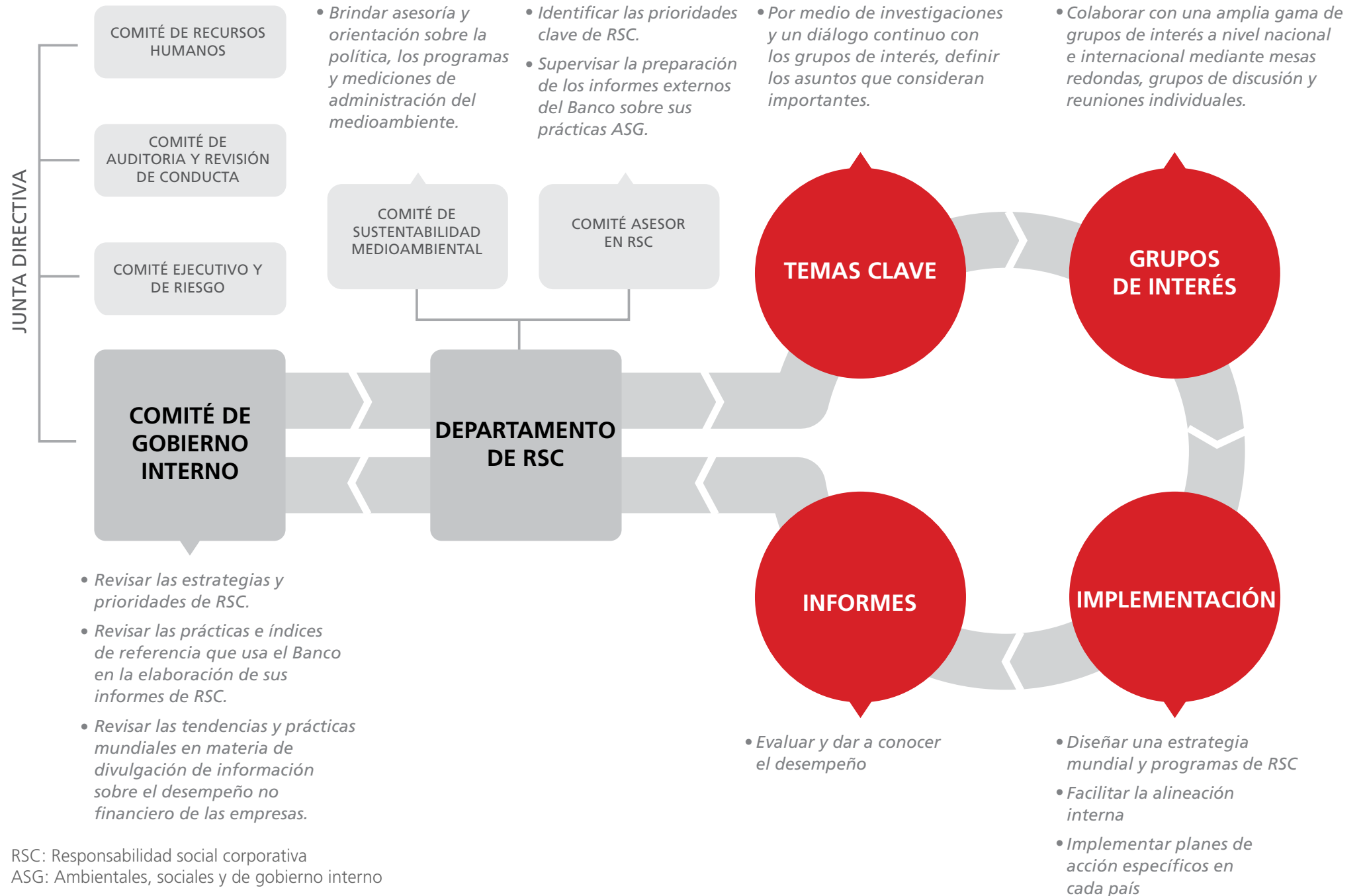


Charles Dallara, N. Ashleigh Everett, Tom O'Neill, Indira V. Samarasekera, Susan Segal, Barbara S. Thomas, C.J. Chen

2.1

Gobernanza de la RSC

Gobernanza de la RSC y participación de los grupos de interés



INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

- GOBERNANZA DE LA RSC
- PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS
- INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

2.2

Participación de los grupos de interés

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBERNANZA DE LA RSC

- PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Materialidad

Los grupos de interés son importantes para el avance del Banco con respecto a la RSC. Un diálogo continuo y bidireccional con los grupos de interés contribuye a dar prioridad a los temas más relevantes tanto para las actividades del Banco como para la sociedad.

Si bien esta comunicación es constante y generalmente de carácter informal, el Banco celebra también sesiones formales de participación y colaboración. En 2014, el alcance de estos encuentros cambió de dos maneras.

Alcance de los comentarios

Anteriormente, las sesiones de participación de los grupos de interés buscaban conocer su opinión sobre el informe de RSC y los vehículos de comunicación para comprobar que el Banco presentara la información que deseaban ver. En 2014, se amplió el alcance de las sesiones para evaluar también las expectativas sobre la estrategia y áreas prioritarias de RSC del Banco. Las preguntas formuladas fueron más amplias que lo habitual y se proponían averiguar cuáles, en opinión de las partes interesadas, el papel que deben desempeñar las instituciones financieras para la superación de los distintos desafíos sociales, medioambientales y de gobernanza que enfrenta la sociedad.

Alcance geográfico

Anteriormente, la mayoría de las sesiones formales de participación de los grupos de

interés se realizaban en Canadá. En 2014, el Banco organizó tres sesiones canadienses y tres sesiones internacionales (en Ciudad de México, México; Lima, Perú; y Santiago, Chile) para obtener una perspectiva global sobre su estrategia y opiniones particulares de los mercados clave.

Cada sesión incluyó a representantes de los principales grupos de partes interesadas:

- Clientes
- Inversionistas
- Gobierno
- Proveedores
- Organizaciones no gubernamentales (ONG) y organizaciones de desarrollo comunitario
- Iniciativas de sustentabilidad mundial (como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y otras asociaciones voluntarias internacionales)
- Asociaciones del sector bancario
- Instituciones académicas

El Banco está usando las opiniones recabadas para informar sobre el desarrollo de los aspectos materiales, apoyar la formulación de una estrategia global de RSC que sea pertinente para cada uno de sus países clave, y definir los asuntos que han de canalizarse más a través de la RSC que desde una perspectiva operativa corriente.

En 2014, el Banco realizó un análisis de materialidad de los temas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) con el fin de identificar aquellos aspectos considerados más relevantes para la organización y sus grupos de interés. El análisis usó la información obtenida en el proceso de colaboración con los grupos de interés externos y las opiniones de los miembros del Consejo Asesor en RSC interno del Banco. Incluyó asimismo un estudio de las tendencias y temas que marcan la tónica en el sector bancario, el ámbito normativo, el comportamiento de los inversionistas y la sociedad, basado en revisiones de los medios de comunicación y diversas investigaciones.

De este análisis se desprendieron 25 aspectos considerados importantes, que Scotiabank debe abordar y manejar. Siete asuntos se definieron como prioritarios, en los cuales se centrará la estrategia global de RSC de Scotiabank.

2.2

Participación de los grupos de interés

Temas más importantes para los grupos de interés

Área prioritaria	Canadá	México	Perú	Chile
 Impacto en el cliente	Servicio al cliente	Servicio al cliente	Servicio al cliente	*Servicio al cliente; cobertura de clientes; privacidad del cliente; equidad en el diseño y la venta de productos y servicios financieros
 Impacto en la comunidad	Impacto de las operaciones en las comunidades	Impacto de las operaciones en las comunidades	Generación y distribución del valor económico	Impacto de las operaciones en las comunidades
 Derechos humanos	Tratados internacionales y declaraciones de derechos humanos	Impacto de las operaciones sobre poblaciones desfavorecidas	Impacto de las operaciones sobre poblaciones desfavorecidas	Inclusión de cláusulas de derechos humanos en los acuerdos de inversión significativa
 Gobierno externo	Compromiso con iniciativas externas	Componentes medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocios	*Componentes medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocios y productos inspirados en temas sociales y medioambientales	*Compromiso con iniciativas externas y productos inspirados en temas sociales y medioambientales
 Gobierno interno	*Capacitación (para manejar consideraciones sociales, medioambientales y éticas) y adquisiciones sustentables	Liderazgo y supervisión de la Alta Dirección y la Junta Directiva	Liderazgo y supervisión de la Alta Dirección y la Junta Directiva	*Prácticas justas de compensación y capacitación (para manejar consideraciones medioambientales y éticas)
 Relaciones laborales	Diversidad e igualdad de oportunidades, remuneración equitativa para hombres y mujeres, y prácticas laborales equitativas	Aprendizaje y desarrollo de los empleados	Diversidad e igualdad de oportunidades, remuneración equitativa para hombres y mujeres, y prácticas laborales equitativas	Diversidad e igualdad de oportunidades, remuneración equitativa para hombres y mujeres, y prácticas laborales equitativas
 Impacto medioambiental	Cambio climático	Impacto del producto o servicio	Cambio climático	Generación de residuos

* Indica que dos o más temas recibieron la misma puntuación.

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBERNANZA DE LA RSC

- PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

2.3

Indicadores clave de desempeño

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBERNANZA DE LA RSC

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

- INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS


MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Indicadores		2014	2013	2012
	Económicos			
	Sueldos y beneficios de los empleados (mundial)	\$ 6,743 millones	\$ 6,407 millones*	\$ 5,802 millones*
	Financiamiento crediticio para empresas (Canadá)	Más de \$ 115,000 millones	Más de \$ 105,000 millones	Más de \$ 100,000 millones
	Impuestos (mundial)	\$ 2,900 millones	\$ 2,900 millones	\$ 2,600 millones
	Monto gastado en bienes y servicios suministrados por proveedores (mundial)	\$ 5,300 millones	\$ 4,500 millones	\$ 4,000 millones
	Rendimiento sobre el patrimonio	16.1%	16.6%*	19.9%*
	Sociales			
	Inversión en capacitación para los empleados (mundial)	\$ 81 millones	\$ 72 millones	\$ 63 millones
	Índice de compromiso del personal (mundial)	85%	84%	84%
	Mujeres en cargos de vicepresidencia o nivel superior (mundial)	27%	25%	24%
	Mujeres en la Alta Dirección (NOC 13 [†] en Canadá)**	34.8%	33.3%	33.8%
	Minorías visibles en la Alta Dirección (Canadá)*	15.1%	13.6%	13.9%
	Empleados indígenas (Canadá)**	1.1%	1.2%	1.2%
	Personas con discapacidades (Canadá)**	3.0%	3.2%	3.3%
	Sucursales que atienden a clientes de poblaciones indígenas (Canadá)	27	27	27

* Cifra modificada.

** Calculado de acuerdo con las definiciones de la Ley sobre Equidad de Empleo (Canadá); excluye a los empleados de entidades reglamentadas por una autoridad provincial.

† El grupo principal 13 de la Clasificación Nacional de las Profesiones (NOC) de Canadá incluye diversas profesiones administrativas en los ámbitos de finanzas, seguros y administración de empresas.

Continúa >

2.3

Indicadores clave de desempeño

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBERNANZA DE LA RSC

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

- INDICADORES CLAVE
DE DESEMPEÑO

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Indicadores		2014	2013	2012
	Medioambientales			
	Consumo de energía (Canadá)	1,386,000 GJ	1,286,156 GJ	1,296,627 GJ
	Emisiones de gases de efecto invernadero (Canadá)	72,586 toneladas	71,153 toneladas	80,144 toneladas***
	Viajes de negocios (por avión o tren)	51,977,780 km	62,519,510 km**	54,731,914 km
	Consumo de papel (Canadá)	4,502 toneladas	4,516 toneladas	4,503 toneladas
	Eliminación ecológica de equipos informáticos	8,085 artículos	6,483 artículos	4,096 artículos
	Número de proyectos financiados que cumplen los requisitos de los Principios del Ecuador	8	6	15
	Programa Scotiabank Iluminando el Mañana			
	Total de donaciones (mundial)	\$ 65 millones	\$ 62 millones	\$ 53 millones
	Número de horas de voluntariado de los empleados en programas oficiales de participación en la comunidad (mundial)	650,000 horas	424,000 horas	500,000 horas

** Calculado de acuerdo con las definiciones de la Ley sobre Equidad de Empleo (Canadá); excluye a los empleados de entidades reglamentadas por una autoridad provincial.

*** Cifra modificada para tomar en cuenta los nuevos factores provinciales de generación de electricidad. Se retiraron de estos factores las pérdidas de energía no clasificadas. Scotiabank sigue ampliando el alcance geográfico de su información con miras a incluir datos sobre el total de emisiones.

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

• GOBIERNO INTERNO

CÓMO OPERA
SCOTIABANK

POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DEL RIESGO

PRIVACIDAD, SEGURIDAD
Y FRAUDE

POLÍTICA PÚBLICA

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Gobierno interno



Una sólida base de transparencia, integridad y responsabilidad ayuda a Scotiabank a establecer y mantener relaciones fuertes y duraderas en todos los países donde opera. El Banco cuenta con una larga experiencia en la aplicación de procedimientos de auditoría interna y cumplimiento, así como con un marco integral y bien articulado de apetito por el riesgo. Nos comprometemos a cumplir o superar todas las normas y exigencias locales, canadienses e internacionales en materia de gobierno interno, y tomamos en cuenta de manera equitativa y equilibrada los intereses de nuestras distintas partes interesadas en todo el mundo.

38% 

**PORCENTAJE DE
MUJERES ENTRE LAS
NOMINACIONES A
LA JUNTA DIRECTIVA
EN LA ASAMBLEA
ANUAL DE
ACCIONISTAS DE 2015**

100% 

**PAUTAS PARA LA
CONDUCTA EN
LOS NEGOCIOS**

Todos los empleados y directores de Scotiabank y sus subsidiarias internacionales deben ratificar anualmente su acatamiento de las Pautas para la Conducta en los Negocios del Banco.

4.3

4.9

UN1

UN4



Scotiabank se apoya en el talento, las ideas, la diversidad y el compromiso de miles de empleados en todo el mundo para brindar un servicio de calidad superior a sus clientes y alcanzar sus objetivos corporativos.

3.1

Cómo opera Scotiabank

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

- CÓMO OPERA SCOTIABANK
- POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
- GESTIÓN DEL RIESGO
- PRIVACIDAD, SEGURIDAD Y FRAUDE
- POLÍTICA PÚBLICA

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Junta Directiva

La Junta Directiva de Scotiabank, cuyos miembros son elegidos anualmente por los accionistas, supervisa la gestión de las operaciones y negocios del Banco, con miras a generar valor a largo plazo para los accionistas. Es también responsable de marcar la pauta de una cultura de integridad y cumplimiento en toda la organización. Los accionistas votan por cada miembro individual, no por planchas de candidatos. Desde 2005, existe una política de mayoría de votos para la elección de los miembros de la Junta Directiva.

El Banco exige que la mayoría de los miembros de la Junta Directiva sean independientes y, actualmente, solo uno no lo es: el Presidente y Director General. El Presidente de la Junta Directiva es también independiente. En 2004, el Banco separó las funciones de Presidente de la Junta Directiva y de Director General de la institución.

La Junta Directiva se compone de líderes empresariales y comunitarios a nivel local, regional, nacional e internacional, que son seleccionados por sus conocimientos financieros, experiencia en mundo de los negocios, conocimiento de las instituciones financieras y experiencia en la gestión de riesgos, así como por su integridad y un criterio empresarial de comprobada solidez e independencia. La composición y las

competencias de la Junta Directiva se evalúan desde el punto de vista individual y colectivo.

En 2013, la Junta Directiva aprobó una política de diversidad, por la que se comprometió a tomar en cuenta criterios como el género, la edad, el origen étnico, la procedencia geográfica y la experiencia en RSC al revisar las candidaturas para la elección de los miembros. Al cierre del último ejercicio fiscal, cinco de los 15 miembros eran mujeres (más de 30%). Además, se ha impuesto una duración máxima para los mandatos de los miembros y presidentes de los comités, con el objetivo de equilibrar el conocimiento de las actividades del Banco con la experiencia adicional en la Junta Directiva y sus comités.

Para garantizar que sus miembros dediquen un buen grado de atención y una cantidad de tiempo adecuada a las actividades del Banco, existen también pautas que limitan el número de órganos directivos externos a los que pueden pertenecer y establecen exigencias con respecto a la asistencia a las reuniones.

+ CIRCULAR DE LA ALTA DIRECCIÓN

Más información sobre la Junta Directiva y sus comités, la compensación de los altos ejecutivos y las pautas para someter una propuesta ante la Asamblea Anual de Accionistas.



¿LO SABÍA?

Como signatario del Acuerdo Catalyst en Canadá, Scotiabank es una de las 27 empresas canadienses de la lista FP500 que se han comprometido a incrementar el porcentaje total de mujeres en sus juntas directivas a un 25% para 2017. Desde 2004, las mujeres han constituido siempre por lo menos el 20% de la Junta Directiva del Banco. Así, Scotiabank ha cumplido todos los años sus obligaciones en virtud del Acuerdo Catalyst desde que lo firmó. De hecho, ya hemos respondido a su llamado, pues el 38% de los candidatos nominados para elección en la Asamblea Anual de Accionistas de 2015 son mujeres.

3.1

Cómo opera Scotiabank

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

- CÓMO OPERA SCOTIABANK
- POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
- GESTIÓN DEL RIESGO
- PRIVACIDAD, SEGURIDAD Y FRAUDE
- POLÍTICA PÚBLICA

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Prácticas de gobierno interno

Scotiabank cree que un marco eficaz y sólido de gobierno interno es fundamental para el buen funcionamiento de una institución financiera y contribuye a la existencia de un sistema bancario seguro y solvente.

Las Pautas para la Conducta en los Negocios de Scotiabank constituyen nuestro marco de comportamiento ético, basado en los valores del Banco y las leyes y normas vigentes. Todos los directores, oficiales y empleados deben ratificar anualmente su acatamiento de las Pautas para la Conducta en los Negocios. Además, los directores se rigen también por la Adenda para Directores, que contempla los conflictos de intereses de especial importancia para ellos.

Cuatro comités de la Junta Directiva desempeñan funciones de supervisión y asesoramiento: el Comité de Auditoría y Revisión de Conducta, el Comité de Gobierno Interno, el Comité Ejecutivo y de Riesgo y el Comité de Recursos Humanos. Cada uno de ellos tiene un reglamento escrito que define las funciones y responsabilidades de los miembros. La Junta Directiva ha encomendado la responsabilidad de velar por la cultura de gobierno interno de Scotiabank al Comité de Gobierno Interno.

Todos los miembros del Comité de Gobierno Interno son independientes. Este comité propone a la Junta Directiva mecanismos para fortalecer el gobierno interno que sean cónsonos con las nuevas mejores prácticas. En diciembre de 2013, asumió también la supervisión de los asuntos relacionados con la RSC, entre lo que se incluye la revisión de la estrategia y el informe de RSC de Scotiabank y el análisis de las tendencias mundiales de divulgación de información sobre el desempeño no financiero de las empresas.

Otro componente esencial del gobierno interno de Scotiabank es su marco sólido de gestión del riesgo. La Junta Directiva aprueba la estrategia general de gestión del riesgo del Banco, así como las políticas clave y marcos de apetito por el riesgo. Cada trimestre recibe un informe sobre el perfil de riesgo y el desempeño de la institución con respecto a las metas definidas. En su revisión del marco de apetito por el riesgo, el Comité Ejecutivo y de Riesgo comprueba su alineación con el plan estratégico de Scotiabank.

La Junta Directiva se esfuerza constantemente por fortalecer las políticas y procedimientos de gobierno interno frente a la evolución de las prácticas en el mercado y el sector financiero, los cambios regulatorios y el entorno de supervisión al que está sujeto Scotiabank. El Comité de Gobierno Interno revisa todos los

años las políticas y documentos (entre ellos los reglamentos y mandatos de los comités de la Junta Directiva, el presidente no ejecutivo y los presidentes de comités) y formula recomendaciones sobre las modificaciones pertinentes.

+ POLÍTICAS DE GOBIERNO INTERNO

> MÁS SOBRE GESTIÓN DEL RIESGO



¿LO SABÍA?

La Política de Gobernanza para las Subsidiarias de Scotiabank define las prácticas de gobernanza que han de seguir las subsidiarias del Banco. En efecto, la Junta Directiva espera que estas prácticas reflejen los mismos valores que las de Scotiabank. Las oficinas ejecutivas supervisan la implementación de controles y procesos en las subsidiarias, que son similares a los que aprueba la Junta Directiva para Scotiabank.

3.2

Políticas y procedimientos

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CÓMO OPERA SCOTIABANK

- POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DEL RIESGO

PRIVACIDAD, SEGURIDAD Y FRAUDE

POLÍTICA PÚBLICA

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Directores y empleados

El compromiso del Banco por hacer lo correcto y proceder con integridad es primordial para su éxito como empresa. A continuación figuran las políticas clave que rigen la manera en que la organización se relaciona con sus grupos de interés.

TEMA PRIORITARIO

Para Scotiabank, resulta indispensable tener y aplicar prácticas comerciales éticas. A fin de garantizar que los miembros de la Junta Directiva y los empleados estén en capacidad de cumplir sus responsabilidades, el Banco ha establecido programas obligatorios de capacitación sobre la conducta en los negocios y diversos temas de gobernanza. El cumplimiento de los requisitos de capacitación se confirma con sólidos procesos de auditoría.

Política	Alcance	Capacitación sobre cumplimiento regulatorio	Procesos de auditoría y control
 Pautas para la Conducta en los Negocios + PAUTAS PARA LA CONDUCTA EN LOS NEGOCIOS	Mundial*	Todos los empleados y directores (sin excepciones) deben confirmar todos los años su acatamiento de las Pautas para la Conducta en los Negocios.	Auditorías internas y externas para comprobar la ejecución completa del proceso de confirmación
 Política de Denuncia de Irregularidades, complemento de las Pautas para la Conducta en los Negocios + POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS DE DENUNCIA DE IRREGULARIDADES	Mundial*	Mediante la confirmación anual de cumplimiento de las Pautas para la Conducta en los Negocios	Auditorías internas y externas para comprobar la ejecución completa del proceso de confirmación
 Código de Conducta para el Uso de Internet y del Correo Electrónico, complemento de las Pautas para la Conducta en los Negocios	Mundial*	Mediante la confirmación anual de cumplimiento de las Pautas para la Conducta en los Negocios	Auditorías internas y externas para comprobar la ejecución completa del proceso de confirmación



* Se aplica a todos los empleados y directores de Scotiabank y sus subsidiarias internacionales.

Continúa 

3.2

Políticas y procedimientos

Directores y empleados (continuación)

Política	Alcance	Capacitación sobre cumplimiento regulatorio	Procesos de auditoría y control
 Lucha contra la Corrupción y el Soborno	Mundial* Incluye secciones sobre las donaciones a partidos políticos y las relaciones con funcionarios públicos y personas expuestas políticamente	Ciertos grupos de empleados deben tomar un curso obligatorio en línea todos los años. Se utiliza un enfoque basado en el riesgo para adaptar el curso a las necesidades de los empleados, de acuerdo con sus funciones.	Auditoría interna para evaluar el diseño y la eficacia operativa del Programa Mundial de Lucha contra la Corrupción
 Prevencción del Lavado de Dinero + POLÍTICA SOBRE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO, FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y SANCIONES	Mundial* Incluye pautas sobre las relaciones con personas expuestas políticamente	Todos los empleados deben tomar y aprobar un curso en línea, administrado por una unidad central (con una prueba de conocimientos) al comenzar a trabajar en Scotiabank y luego cada dos años en Canadá y anualmente fuera de Canadá. La capacitación y el conocimiento de estos temas se integran también en las operaciones diarias y en el adiestramiento de los empleados de primera línea. Existen también programas de capacitación especializados para los empleados de ciertas funciones.	Auditorías internas anuales realizadas por el Departamento de Auditoría Interna de Scotiabank. Cada tres años se somete a las revisiones de la Oficina del Superintendente de Instituciones Financieras de Canadá (organismo regulador de la banca canadiense) y el Centro Canadiense de Análisis de Informes y Operaciones Financieras (FINTRAC), la unidad de inteligencia financiera y prevención del lavado de dinero del gobierno de Canadá.
 Políticas y Pautas para la Protección de la Privacidad de la Información Personal + CÓDIGO DE PRIVACIDAD	Mundial*	Todos los empleados deben tomar un curso en línea sobre privacidad y seguridad de la información cada dos años. > MÁS SOBRE PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	

* Se aplica a todos los empleados y directores de Scotiabank y sus subsidiarias internacionales.

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CÓMO OPERA SCOTIABANK

- POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DEL RIESGO

PRIVACIDAD, SEGURIDAD Y FRAUDE

POLÍTICA PÚBLICA

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

3.2

Políticas y procedimientos

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CÓMO OPERA SCOTIABANK

• POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DEL RIESGO

PRIVACIDAD, SEGURIDAD Y FRAUDE

POLÍTICA PÚBLICA

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Proveedores

Las expectativas con respecto a los proveedores y compañías externas que prestan servicios a Scotiabank reflejan los principios establecidos en las Pautas para la Conducta en los Negocios y la Política y Guía de Lucha contra la Corrupción y el Soborno. Los proveedores deben cumplir las leyes aplicables y, especialmente, las leyes contra la corrupción. Tienen prohibido asignar trabajo a otra compañía o subcontratista sin el consentimiento expreso del Banco, así como usar fondos para otorgar privilegios inadecuados a funcionarios públicos.

En 2014, el Banco creó un grupo de trabajo con el objetivo de incorporar criterios de sustentabilidad en su proceso de administración de la cadena de suministros. Como resultado, se agregaron nuevas preguntas sobre asuntos medioambientales, sociales, laborales y de respeto de los derechos humanos a los documentos estándar de licitación y solicitud de propuestas. Al grupo de trabajo se le encomendó la tarea de evaluar las respuestas durante el proceso de selección de los proveedores. Se brindó igualmente capacitación especializada a los representantes de los equipos de Suministros Estratégicos, RSC, Gestión de Inmuebles, Tecnología de la Información y Seguridad, Asesoría Legal, Auditoría y Cumplimiento.

Criterios de evaluación de los proveedores

Solidez	Los proveedores deben demostrar estabilidad financiera, una orientación estratégica inteligente, alianzas y asociaciones sólidas, con éxito y crecimiento comprobado. Scotiabank debe estar convencido de que la selección del proveedor entraña riesgos financieros y operativos mínimos para el Banco.
Capacidad de servicio	Los proveedores deben poder cumplir todos los requerimientos indicados en la solicitud de propuestas.
Aspectos financieros	Los proveedores deben presentar ofertas muy competitivas tanto al inicio de la relación como de ahí en adelante. Aquellos que resulten seleccionados, tienen que contemplar el costo total de propiedad de sus servicios. La presentación de ofertas competitivas y uniformes aumenta considerablemente las posibilidades de selección para las oportunidades de negocios.
Calidad	Se da preferencia a los proveedores que tengan una trayectoria comprobada de calidad y programas de control y evaluación de calidad vigentes.
Tecnología y mejora de procesos	Se valora mucho a aquellos proveedores que cuenten con procesos de apoyo electrónico o hayan desarrollado herramientas de software para sus productos y servicios. Se prefieren los proveedores que trabajan por una mejora continua de sus procesos a fin de incrementar la productividad y reducir los costos para el cliente.
Administración de cuentas	Los proveedores deben comprometerse a brindar un servicio y un apoyo de calidad superior a Scotiabank. Deben demostrar su experiencia en la administración y manejo de cuentas grandes.
Cultura corporativa	Los proveedores deben demostrar que comparten los componentes clave de la cultura de Scotiabank, tales como el respeto a las comunidades donde operan y el compromiso de cumplir sus responsabilidades sociales, económicas, medioambientales y éticas.
Plan de implementación	Los proveedores deben contar con estrategias sólidas de implementación que tengan un impacto mínimo en las operaciones de Scotiabank.

3.3

Gestión del riesgo

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CÓMO OPERA
SCOTIABANK

POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS

• GESTIÓN DEL RIESGO

PRIVACIDAD, SEGURIDAD
Y FRAUDE

POLÍTICA PÚBLICA

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Para ser eficaz y efectiva, la gestión del riesgo debe apoyarse en una cultura de riesgo sólida y bien arraigada. Las líneas de negocios se encargan de elaborar y ejecutar planes alineados con el marco de gestión de riesgos del Banco y son responsables de los riesgos que corren. Comprender y manejar estos riesgos son componentes fundamentales de cada plan de negocios. Por ello, las líneas de negocios trabajan en colaboración con Gestión de Riesgo Global, la función centralizada de gestión de riesgos del Banco, de modo que los riesgos de sus actividades se evalúen a fondo y se mitiguen en forma adecuada.

Las líneas de negocios y la unidad de Gestión de Riesgo Global cuentan conjuntamente con programas de capacitación sobre riesgos y políticas y procedimientos documentados sobre el tema.

La toma de decisiones relacionadas con los riesgos está sumamente centralizada. Las reuniones de los comités generan una buena comunicación entre los altos directivos de la unidad de riesgos y los líderes de las líneas de negocios, con intercambios constructivos y un cuestionamiento de los objetivos por parte de todos los participantes, dirigido a tomar completamente en cuenta todos los riesgos pertinentes a una transacción.

Marco de gestión de riesgos

Una gestión de riesgos eficaz y efectiva depende del planteamiento claro del apetito por el riesgo del Banco, lo que implica definir cómo se manejará el perfil de riesgo del Banco en relación con ese apetito. Así, el marco de apetito por el riesgo del Banco se compone de una declaración sobre el apetito por el riesgo y de medidas principales sobre el apetito por el riesgo.

En su conjunto, la aplicación de la declaración sobre el apetito por el riesgo y el control de las medidas principales sobre el apetito por el riesgo contribuyen a garantizar que el Banco mantenga una toma de riesgos adecuada.

+ MEMORIA ANUAL DE 2014 (DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE LA DIRECCIÓN)

Lea aquí una descripción completa de nuestro modelo de gestión de riesgos.



3.4

Privacidad, seguridad y fraude

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CÓMO OPERA SCOTIABANK

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DEL RIESGO

• PRIVACIDAD, SEGURIDAD Y FRAUDE

POLÍTICA PÚBLICA

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Privacidad de los clientes

El compromiso de Scotiabank con la privacidad, la integridad y la seguridad de la información de los clientes forma parte de las Pautas para la Conducta en los Negocios. Cada empleado es responsable de toda la información confidencial en su poder, lo que incluye la información divulgada a terceros para fines administrativos. Cualquier violación de esta confidencialidad se maneja como una falta grave, sujeta a sanciones disciplinarias que pueden acarrear el despido.

Nuestra estrategia robusta de resguardo de la privacidad se basa en políticas, pautas, normas de seguridad física y soluciones de hardware y software. Empleados altamente calificados y capacitados siguen procesos rigurosos para obtener, utilizar, almacenar, transmitir y

eliminar de manera segura los datos personales y cualquier otra información confidencial de los clientes. Además, debido a la mayor complejidad del ámbito web, todos los empleados deben hacer un curso en línea sobre privacidad y seguridad de la información.

Si el Banco o una de sus subsidiarias sufren una violación de la privacidad de la información, inmediatamente ponen en marcha los procedimientos de manejo de violaciones de privacidad, porque reconocen que estos incidentes pueden tener consecuencias graves para los clientes si no se tratan cuidadosamente. Estos procedimientos especifican, entre otras cosas, cuándo avisar a los organismos reguladores, las personas afectadas y otras partes.

+ PAUTAS PARA LA CONDUCTA EN LOS NEGOCIOS

+ CÓDIGO DE PRIVACIDAD



¿LO SABÍA?

Los procedimientos y políticas de lucha contra la corrupción y el soborno de Scotiabank se comparan con las pautas establecidas por organizaciones internacionales, tales como el Foro Económico Mundial, Transparencia Internacional y las Naciones Unidas (Pacto Mundial de la ONU y Oficina de la ONU contra la Droga y el Delito). El Banco intercambia experiencias y mejores prácticas con sus homólogos canadienses e instituciones financieras afiliadas a nivel internacional.

3.4

Privacidad, seguridad y fraude

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CÓMO OPERA SCOTIABANK

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DEL RIESGO

• PRIVACIDAD, SEGURIDAD Y FRAUDE

POLÍTICA PÚBLICA

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Seguridad de la información

Scotiabank cuenta con una estructura integral de control y seguridad de la información, que descansa sobre la Política de Seguridad de la Información sancionada por la Junta Directiva y los marcos de control, políticas, directrices y normas afines. La función de Control y Seguridad de la Información está dirigida por el Vicepresidente Sénior y Director de Seguridad de la Información.

El programa de seguridad de la información se basa en cuatro pilares: integridad, confidencialidad, disponibilidad y continuidad. Con el apoyo de expertos acreditados, el equipo de Control y Seguridad de la Información crea y mantiene las políticas y normas de seguridad de la información, así como las herramientas de evaluación de riesgos. Las normas de seguridad regulan el uso de aplicaciones, sistemas operativos, redes, bases de datos, servidores web y otras tecnologías, y cubren temas como control de acceso lógico, control de cambios, respaldo y conservación de registros, recuperación en caso de desastres, planificación de contingencias, acceso físico y controles medioambientales.

El Banco promueve activamente los programas de concientización sobre la seguridad entre sus empleados y contratistas:

- Se ha incluido un curso obligatorio en línea sobre privacidad y seguridad de la información en el programa de orientación para los nuevos empleados. Además, todos los empleados deben retomar y aprobar este curso cada dos años.
- El personal de Control y Seguridad de la Información debe recibir capacitación especializada y obtener acreditaciones en materia de seguridad. Los desarrolladores de aplicaciones web deben tener capacitación en codificación segura de aplicaciones.
- Para reforzar las expectativas y adaptarse a la evolución de las necesidades, el Banco actualiza periódicamente su intranet sobre seguridad de la información, realiza campañas de sensibilización y organiza presentaciones sobre temas específicos para las unidades de negocios.

Los desafíos de la seguridad de la información se intensifican continuamente. Las amenazas en línea contra los sistemas de los bancos y clientes son cada vez más complejas. Los mecanismos de interacción con clientes y empleados dependen más y más de una tecnología móvil centrada en el usuario que encierra grandes oportunidades de negocios, pero a la vez complica la protección de los datos importantes. El enfoque de Control

y Seguridad de la Información consiste en informar a los socios de las líneas de negocios de Scotiabank acerca de los riesgos de los nuevos productos y soluciones para que puedan sopesarlos con los beneficios comerciales. El objetivo es que las líneas de negocios de Scotiabank tomen las decisiones más prudentes, con base en un análisis exhaustivo de los riesgos y beneficios.



¿LO SABÍA?

Los empleados y contratistas de Scotiabank deben revisar y confirmar anualmente su cumplimiento de una serie de pautas en materia de privacidad y seguridad:

- Pautas para la Conducta en los Negocios de Scotiabank
- Código de Conducta para el Uso de Internet y del Correo Electrónico
- Políticas y Pautas para la Protección de la Privacidad de la Información Personal

3.5

Política pública

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CÓMO OPERA
SCOTIABANK

POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DEL RIESGO

PRIVACIDAD, SEGURIDAD
Y FRAUDE

- POLÍTICA PÚBLICA

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Scotiabank se enorgullece de participar de manera activa y responsable en los diálogos sobre asuntos de política pública que atañen al sector financiero y a su ámbito operativo. Como uno de los ciudadanos corporativos más destacados de Canadá, el Banco también apoya el proceso político y las instituciones democráticas.

Diálogos sobre política pública

El Banco participa en los diálogos sobre política pública colaborando directamente con todos los niveles de gobierno en relación con asuntos canadienses e internacionales. Asimismo, participa en distintos encuentros como miembro del Instituto de Finanzas Internacionales (IIF) y otras asociaciones del sector bancario. En 2014, Scotiabank participó en reuniones sobre:

- El establecimiento de un único organismo regulador de valores en Canadá
- La expansión de las relaciones comerciales de Canadá
- La reforma de las regulaciones sobre el sector financiero canadiense
- El trabajo conjunto con los gobiernos provinciales y municipales a través de la Toronto Financial Services Alliance, destinado a convertir a Toronto en un centro financiero mundial

Apoyo financiero

Scotiabank respalda y patrocina eventos, programas y foros que impulsan los diálogos de política pública y la difusión de información, como los del C.D. Howe Institute, el Consejo Canadiense para las Américas y la Cámara de Comercio Canadiense.

En 2014, el Banco respaldó también significativamente la labor del IIF y otorgó financiamiento a numerosas conferencias y organizaciones no gubernamentales centradas en temas de política pública.

Donaciones a partidos políticos

Scotiabank otorga donaciones a partidos políticos en las provincias canadienses que permiten las donaciones corporativas, de acuerdo con los límites establecidos por la ley. A nivel federal y municipal, así como en cinco provincias, se prohíben las donaciones políticas. Las contribuciones del Banco se hace público en los sitios web de los órganos electorales provinciales.

Como norma, Scotiabank no hace donaciones a partidos políticos en jurisdicciones extranjeras.

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

• MERCADO

ENFOQUE EN EL CLIENTE
ACCESO A LOS SERVICIOS
FINANCIEROS
EDUCACIÓN FINANCIERA
ESTUDIO DE CASO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Mercado



Scotiabank tiene el firme compromiso de ayudar a mejorar la situación de sus clientes. Alcanzar este objetivo implica más que simplemente ofrecer los productos y servicios adecuados. Significa también eliminar obstáculos y facilitar el acceso a los servicios financieros, así como brindar educación, herramientas y consejos para ayudar a los clientes a tomar decisiones financieras responsables y fundamentadas. En todos los lugares en los que está presente, el Banco se esfuerza por responder a las necesidades de sus clientes con respeto e inclusión.

\$ **527**
MILLONES



EN MICROCRÉDITOS

El Banco otorgó un total de CAD\$ 527 millones en microcréditos a más de 145,000 clientes de Chile, Perú, República Dominicana y Jamaica.



350,000
BILLETERAS MÓVILES

En 2014, aproximadamente 350,000 haitianos usaron el servicio de billetera móvil para efectuar 1.4 millones de transacciones.



Scotiabank tiene más de 21 millones de clientes en todo el mundo y trabaja por brindarles el mejor servicio posible.

4.1

Enfoque en el cliente

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

- ENFOQUE EN EL CLIENTE
- ACCESO A LOS SERVICIOS FINANCIEROS
- EDUCACIÓN FINANCIERA
- ESTUDIO DE CASO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Centrarnos más en el cliente al tomar decisiones y actuar es una de las máximas prioridades del Banco. Los clientes disponen hoy de una selección sin precedentes a la hora de escoger a sus proveedores de servicios financieros, por lo que Scotiabank debe aprovechar cualquier oportunidad para demostrarles que presta atención a sus necesidades y siente una verdadera pasión por ayudarlos.

El Banco utiliza una serie de estudios y encuestas para conocer la opinión de los clientes sobre sus productos y servicios. La información recabada permite determinar los aspectos que deben mejorarse, que luego se reflejan en los objetivos de desempeño de toda la organización.

En Canadá, Scotiabank realiza la encuesta "Cómo lo ven sus clientes" (TYCE, por sus siglas en inglés) a clientes de banca personal y pequeñas empresas seleccionados aleatoriamente para evaluar su fidelidad y satisfacción. De esta encuesta se deriva el índice de fidelidad de los clientes de banca personal de Canadá.

Índice de fidelidad de los clientes de banca personal de Scotiabank (Internacional) – Mejor resultado

2012	43%
2013	41%*
2014	40%

El índice de fidelidad de los clientes es una puntuación mixta que corresponde al promedio de respuestas más favorables (calificación más alta de una escala de cinco puntos) a cuatro preguntas sobre la fidelidad. En 2014, los resultados disminuyeron en Chile, Colombia y la región del Caribe angloparlante, lo que a su vez redujo el índice total. Sin embargo, el Banco alcanzó el objetivo de superar a sus pares (de acuerdo con un estudio competitivo sobre las operaciones de Banca Internacional de Scotiabank).

* La encuesta TYCE de Banca Internacional incluyó a clientes de México, Perú, Chile, Colombia, Uruguay, Centroamérica y la región del Caribe.

Índice de fidelidad de los clientes de banca personal de Scotiabank (Canadá) – Mejor resultado

2012	56%
2013	58%
2014	57%

El mejor resultado corresponde al porcentaje de clientes que dieron la calificación más alta en una escala de evaluación de cinco puntos. La disminución de los niveles de fidelidad de los clientes en las regiones de las Praderas, Columbia Británica y Yukón redujo el índice total en un punto porcentual, a 57%. Esta disminución leve refleja la tendencia general del sector bancario canadiense.



¿LO SABÍA?

En 2014, Scotiabank obtuvo varios premios y reconocimientos de la revista *Global Finance*, entre los que se cuentan las distinciones de Mejor Banco por Internet en 23 países de América Latina y el Caribe, Mejor Banco de los Mercados Emergentes en América Latina, Barbados, Islas Vírgenes Estadounidenses, Jamaica, Trinidad y Tobago e Islas Turcas y Caicos, y Mejor Banco por sus Servicios de Cambio de Divisas en Canadá, Perú y Jamaica.

4.1

Enfoque en el cliente

Atender las inquietudes de los clientes

Scotiabank tiene más de 21 millones de clientes en todo el mundo y trabaja por brindarles el mejor servicio posible. Aun así, los clientes pueden manifestar inquietudes o quejas y, para garantizar una resolución rápida y justa, el Banco ha establecido un proceso interno, cuyo objetivo es resolver un mínimo de 80% de reclamos de los clientes en cinco días hábiles.


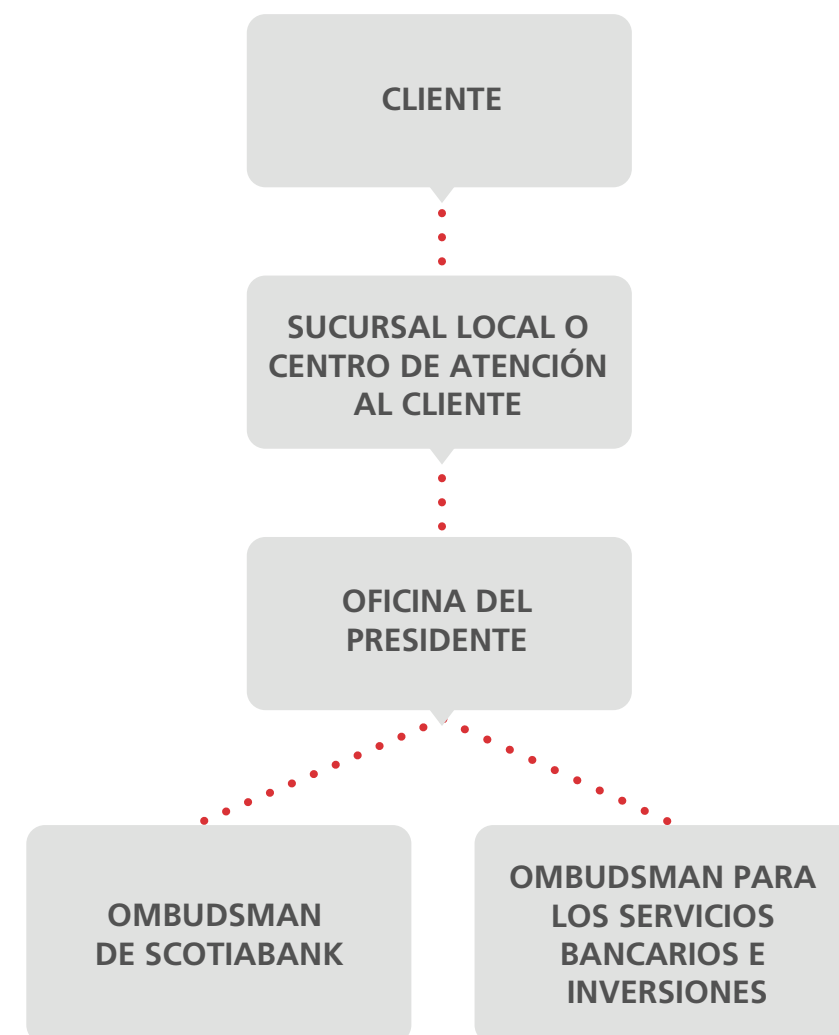
En Canadá, si la queja no logra resolverse en la sucursal local o el centro de atención al cliente, ni en la Oficina del Presidente, los clientes pueden comunicarse con el Ombudsman de Scotiabank, oficina que hace una evaluación imparcial y rinde cuentas directamente al Director General. Tienen también la opción de acudir al Ombudsman para los Servicios Bancarios e Inversiones, servicio gratuito para los clientes canadienses que ayuda a resolver los conflictos relacionados con los servicios bancarios y de inversiones.

A nivel internacional, Scotiabank sigue un proceso similar, que puede variar de acuerdo con las disposiciones regulatorias nacionales o las necesidades locales.

MÁS
DE
21
MILLONES
DE CLIENTES
EN TODO
EL MUNDO



OBJETIVO DE
RESOLUCIÓN DE
80%
DE LAS QUEJAS EN CINCO
DÍAS HÁBILES

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

- ENFOQUE EN EL CLIENTE
- ACCESO A LOS SERVICIOS FINANCIEROS
- EDUCACIÓN FINANCIERA
- ESTUDIO DE CASO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

4.1

Enfoque en el cliente

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

- ENFOQUE EN EL CLIENTE
- ACCESO A LOS SERVICIOS FINANCIEROS
- EDUCACIÓN FINANCIERA
- ESTUDIO DE CASO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Quejas recibidas por la Oficina del Presidente

	2014	2013	2012
Número de quejas de los clientes	12,654	11,633	10,597
Porcentaje de clientes que en la encuesta posterior indicaron estar totalmente satisfechos con el manejo de su queja	76%	83%	84%

Las quejas se clasifican en diversas categorías (servicio, políticas, campañas, crédito, precios, mercadeo, estados de cuenta, documentos y cumplimiento) para analizar tendencias y formular recomendaciones.

En el año fiscal 2014, la Oficina del Ombudsman de Scotiabank recibió 572 quejas, de las cuales resolvió 560 antes del cierre del año.

- Un 76.6% se resolvió en 30 días o menos, con lo que se superó el objetivo de 75%
- Un 20.2% se resolvió en 60 días o menos
- Un 3.2% se resolvió en 90 días o menos

Las 12 quejas restantes se recibieron justo antes del cierre del año fiscal y se resolverán en el año fiscal 2015.

+ MÁS SOBRE LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS DE LOS CLIENTES

4.2

Acceso a los servicios financieros

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

ENFOQUE EN EL CLIENTE

- ACCESO A LOS SERVICIOS FINANCIEROS

EDUCACIÓN FINANCIERA

ESTUDIO DE CASO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

TEMA PRIORITARIO

Servir a todos los clientes, incluso a los más desfavorecidos desde el punto de vista económico, es el tema que reviste más importancia para los grupos de interés de Scotiabank. Una labor prioritaria del Banco es garantizar el acceso a los servicios financieros eliminando las barreras sociales y físicas y ofreciendo programas especializados para los segmentos de clientes vulnerables.

Parte de nuestro cometido de ayudar a mejorar la situación de la gente consiste en asegurarse de que tenga acceso a los servicios bancarios. Scotiabank se ha comprometido a garantizar que todos puedan obtener los servicios bancarios básicos, como una cuenta de operaciones cotidianas, a costo mínimo.

Acceso físico

El Banco despliega grandes esfuerzos para atender las necesidades de las personas con discapacidades. Desde 2003, todas las sucursales nuevas o remodeladas cumplen o superan las pautas de accesibilidad de la Asociación Canadiense de Normalización (CSA). En el ámbito internacional, el Banco busca cumplir los lineamientos de la CSA en todas las nuevas sucursales y los locales que sean extensamente renovados. En Puerto Rico, Scotiabank se rige por las pautas de la ley ADA (Americans with Disabilities Act).

Los cajeros automáticos de Scotiabank están diseñados para facilitar la accesibilidad:

- El lector de la tarjeta, el teclado, la impresora de la libreta, la pantalla y la ranura del comprobante de la transacción deben instalarse a una altura mínima para facilitar el uso por parte de los clientes en silla de ruedas.
- En la mayoría de las sucursales, los cajeros automáticos tienen dispositivos como barras de apoyo para ayudar a las personas con limitaciones de movimiento, así como sistemas de instrucciones vocales y pantallas con contraste de colores y luces LED para ayudar a los clientes a identificar la transacción deseada y sus distintas etapas.

- En Puerto Rico y las Islas Vírgenes Estadounidenses, los cajeros automáticos tienen sistemas de audioguía, conforme a las normas de la ADA.
- En la mayoría de las sucursales latinoamericanas, los cajeros automáticos se encuentran instalados en lugares con puertas, rampas y vestíbulos especialmente acondicionados y con suficiente espacio para facilitar el desplazamiento de las personas en silla de ruedas.

En Costa Rica, realizamos grandes renovaciones en las 35 sucursales durante 2014, por medio de las cuales incorporamos áreas específicamente designadas para personas con discapacidades, mujeres embarazadas y personas mayores. Todas las sucursales tienen también ahora rampas para sillas de ruedas y puestos de estacionamiento reservados que facilitan la entrada.



¿LO SABÍA?

El Banco tiene el objetivo de que todas las áreas públicas de sus sucursales canadienses sean 100% accesibles. Al cierre del año fiscal 2014, se había logrado en un 95%.

4.2

Acceso a los servicios financieros

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

ENFOQUE EN EL CLIENTE

- ACCESO A LOS SERVICIOS FINANCIEROS

EDUCACIÓN FINANCIERA

ESTUDIO DE CASO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Lenguaje claro

El compromiso del Banco con el uso de un lenguaje claro, conciso y fácil de entender busca ayudar a los clientes a tomar las decisiones financieras correctas. Toda la documentación dirigida directamente a los clientes, como las promociones de productos, los formularios de solicitud, los contratos y las declaraciones requeridas, se redacta conforme a la política de Scotiabank sobre el uso de un lenguaje claro, de modo que los clientes sepan exactamente lo que están firmando y tomen decisiones fundamentadas.



La política de Scotiabank sobre el uso de un lenguaje claro garantiza que los clientes sepan exactamente a qué atenerse cuando firman los documentos bancarios y puedan así tomar decisiones fundamentadas.

Servicios especiales para las comunidades indígenas de Canadá

Scotiabank cuenta con una red de 27 centros bancarios para la población indígena en Canadá, de los cuales cuatro son sucursales ubicadas en reservas indígenas. Todos estos establecimientos ofrecen productos y servicios de operaciones bancarias cotidianas, ahorros, inversiones y crédito. El Banco ha diseñado una estrategia de prestación de servicios bancarios a las comunidades indígenas, en la que expone sus prioridades y compromisos dirigidos a generar un impacto positivo en las comunidades y empresas indígenas, no solo brindando servicios bancarios, sino también fomentando el empleo y el desarrollo de estas comunidades. Bajo la supervisión del Director Nacional de Servicios Financieros para Comunidades Indígenas, la estrategia de Scotiabank integra todas las áreas de la organización que mantienen relaciones con la población indígena.

Además, esta estrategia se enmarca en el proceso de revisión *Progressive Aboriginal Relations* (PAR) del Canadian Council for Aboriginal Business (Consejo Canadiense de Negocios Aborígenes). El proceso PAR incluye una verificación independiente de los informes de las empresas sobre los resultados e iniciativas (en los ámbitos del empleo, desarrollo de negocios, inversión en las comunidades y participación de las comunidades) y una evaluación por parte de un jurado de empresarios indígenas.



¿LO SABÍA?

Por su buen desempeño en los últimos tres años, en 2014 Scotiabank volvió a recibir la Certificación PAR Oro del CCAB por su programa Relaciones Progresistas con los Aborígenes.

4.2

Acceso a los servicios financieros

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

ENFOQUE EN EL CLIENTE

- ACCESO A LOS SERVICIOS FINANCIEROS

EDUCACIÓN FINANCIERA

ESTUDIO DE CASO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Inclusión financiera

Gracias a su fuerte presencia en América Latina y el Caribe, Scotiabank se halla en una posición privilegiada para fomentar la inclusión financiera y el desarrollo económico ofreciendo servicios financieros básicos a comunidades que anteriormente no estaban bancarizadas.

ACCESO A MICROFINANCIAMIENTO EN 2014

6,000
TERMINALES DE
PUNTO DE VENTA

430
SUCURSALES

16,800
CAJEROS
CORRESPONSALES

Microcréditos

Las operaciones de crédito al consumo y microfinanciamiento en Perú, Chile, Colombia, República Dominicana, Uruguay, Jamaica y México conjugan la experiencia del Banco con su red global para desarrollar programas de microcréditos dirigidos a personas de bajos ingresos, gracias a los cuales pueden fundar microempresas que les aseguren su libertad financiera y promuevan el desarrollo de las comunidades. Scotiabank define a sus clientes de microcréditos como trabajadores independientes o dueños de pequeñas empresas con un ingreso bruto anual inferior a CAD\$ 150,000, que necesitan financiamiento para invertir en el desarrollo y el crecimiento de sus negocios. Nuestros programas han conseguido:

- **Crear un modelo innovador de acceso al crédito:** En su carácter de entidad regulada con términos claros y transparentes, el Banco integra a estos clientes en la economía formal proporcionándoles créditos de baja cuantía. Así, no deben recurrir a las entidades no reguladas que cobran altas tasas de interés por los préstamos.
- **Aumentar el acceso a los servicios financieros:** Para brindar apoyo a estas microempresas, el Banco cuenta con 6,000 terminales de punto de venta, 430 sucursales y 16,800 cajeros corresponsales instalados en supermercados, tiendas de electrodomésticos, tiendas de artículos del hogar, mueblerías, tiendas de motocicletas y estaciones de gasolina.
- **Mejorar las habilidades empresariales:** Nuestros programas de educación financiera proporcionan a los clientes las habilidades y el conocimiento necesario para usar los productos y servicios financieros de manera propicia para el éxito de sus negocios.
- **Mejorar la salud física y financiera:** El Banco trabaja por que sus clientes de microcréditos piensen en sus necesidades financieras a largo plazo y tomen en cuenta diversos aspectos, desde su salud hasta la administración de la gestión patrimonial. Así, ofrece un seguro médico a los clientes que no tienen acceso al sistema público y privado de salud, servicio que crea una cultura de gestión de riesgos y protección financiera. En Uruguay, el Banco organizó talleres gratuitos sobre temas de salud, y también consultas médicas y acceso a medicamentos.
- **Empoderar a las mujeres empresarias:** Los microcréditos son una herramienta fundamental para hacer realidad las metas y aspiraciones de las mujeres. En Perú y Chile, Scotiabank creó un programa anual de premios para reconocer a las mujeres que han fundado su propia empresa y contribuyen significativamente a la generación de empleo y el desarrollo de sus comunidades. En Chile, en 2014 se recibieron 2,200 postulaciones al premio, lo que representó un aumento de 46% con respecto al año anterior.

Acceso a los servicios financieros

Microcréditos

(Al 31 de octubre de 2014)	Monto total de los microcréditos (CAD\$)	Monto promedio de los microcréditos (CAD\$)	Número de clientes
Perú (CrediScotia)	\$ 422 millones	\$ 5,280	113,252
Chile (Banco Desarrollo)	\$ 56 millones	\$ 7,200	8,000
República Dominicana (Soluciones)	\$ 47 millones	\$ 2,887	22,310
Jamaica (CrediScotia)	\$ 3 millones	\$ 1,609	1,619
Total	\$ 527 millones		145,181

Nota: En octubre de 2014, Scotiabank lanzó programas piloto de microcréditos en México y Colombia. Aún no están disponibles las estadísticas de estos países, pues los programas se implementaron un mes antes del cierre del año fiscal.



¿LO SABÍA?

Aproximadamente el 60% de los clientes de microcréditos de Scotiabank en Perú son mujeres. Nuestro galardón anual *Premio a la Mujer Microempresaria* reconoce la contribución de estas mujeres al desarrollo económico y social de sus comunidades.



La Asociación de Mujeres por el Desarrollo de Capacidades para la Inclusión Financiera (Ica, Huancavelica y Piura, Perú) es una organización que goza del acceso brindado por Scotiabank a diversos programas de financiamiento.

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

ENFOQUE EN EL CLIENTE

- ACCESO A LOS SERVICIOS FINANCIEROS

EDUCACIÓN FINANCIERA

ESTUDIO DE CASO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

4.2

Acceso a los servicios financieros

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

ENFOQUE EN EL CLIENTE

- ACCESO A LOS SERVICIOS FINANCIEROS

EDUCACIÓN FINANCIERA

ESTUDIO DE CASO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Billeteras móviles

Scotiabank se ha asociado con organismos gubernamentales, socios del sector financiero y proveedores de servicios de telecomunicaciones en Haití y Perú para proveer servicios financieros a la población desbancarizada de una manera fácil, segura y ágil. La funcionalidad de la billetera móvil permite a los cuentahabientes realizar transacciones financieras básicas con sus teléfonos móviles (no inteligentes).

En Haití, el servicio TchoTcho Mobile de Digicel, lanzado en colaboración con Scotiabank, existe ya desde hace cuatro años y ha registrado un crecimiento sostenido. Cabe destacar que TchoTcho Mobile ha revolucionado la distribución de ayuda humanitaria en el país, pues permite que las organizaciones sepan dónde, cuándo y cómo se están usando los recursos. Los beneficiarios reciben las donaciones en sus billeteras móviles y las canjean por alimentos u otros artículos en el punto de venta, eludiendo así la logística de la distribución, las largas colas y el riesgo de robos o apropiación indebida. En 2014, TchoTcho

Mobile distribuyó más de USD\$ 1.2 millones a 84,000 beneficiarios del programa del gobierno haitiano *Ti Manman Chéri* (Querida mami) que paga un estipendio mensual a las mujeres en situación de pobreza por no retirar a sus hijos de la escuela.

En Perú, Scotiabank se ha asociado con la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC), el Ministerio de Finanzas y Telecomunicaciones y los dos principales operadores de telecomunicaciones del país para prestar servicios de banca móvil a la población de bajos ingresos sin acceso a la banca tradicional. Se estima que más de 10 millones de peruanos están desbancarizados y que la mayoría vive en áreas remotas donde incluso hasta el gobierno tiene dificultad para hacerles llegar los pagos de la ayuda social.

Gracias a la solución de banca móvil, los usuarios podrán efectuar depósitos, retiros y pagos con sus teléfonos. El servicio se ha diseñado para personas con un bajo nivel de

conocimientos financieros. En 2015, se lanzará en su fase piloto y se espera que alcance los 5 millones de usuarios para 2020.

Scotiabank Perú ha emprendido también un proyecto conjunto de billetera móvil B2B con una gran empresa de distribución de bebidas. Las bodegas son uno de los principales canales de distribución de bienes de consumo, y la mayoría de las transacciones se realizan en efectivo, incluso las transacciones entre las tiendas y los proveedores. La billetera móvil y la plataforma de pago eliminarán el uso de efectivo y aumentarán la eficiencia de los canales de distribución. Actualmente, Scotiabank es el único banco que ofrece el servicio de billetera móvil para pagos a proveedores, pero a través de ASBANC busca incluir a otras instituciones financieras y ampliar la solución a puntos de servicio para los usuarios finales.

4.2

Acceso a los servicios financieros

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

ENFOQUE EN EL CLIENTE

- ACCESO A LOS SERVICIOS FINANCIEROS

EDUCACIÓN FINANCIERA

ESTUDIO DE CASO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Opciones bancarias de costo mínimo

Por su parte, Scotiabank Chile ofrece también una serie de productos y servicios especializados:

- El Plan 4x1 para clientes de bajos ingresos incluye una cuenta corriente, una línea de crédito y tarjetas de débito y crédito por una tarifa básica. Los clientes disponen de un período de gracia de tres meses antes del cobro de la primera comisión de mantenimiento de la cuenta.
- El Plan Zero Scotia, dirigido a las personas que se incorporan a la fuerza laboral, incluye un paquete de productos estándar (cuenta corriente, línea de crédito, tarjetas de débito y crédito). No se cobran comisiones de mantenimiento si se domicilian tres pagos automáticos de facturas a los productos. Además, los clientes pueden solicitar más crédito a tasas preferenciales.
- El Plan Joven Profesional está concebido para los profesionales de menos de 30 años recién graduados de la universidad, que empiezan a incorporarse a la fuerza laboral. Incluye 36 meses de servicios bancarios gratuitos.

En Puerto Rico, la cuenta bancaria básica para las personas mayores exonera a los clientes de los cargos mensuales si mantienen un saldo mínimo de USD\$ 500. El Banco ofrece también la cuenta ScotiaMax Plus sin comisiones de servicio si la cuenta recibe pagos por depósito directo, así como la cuenta ETA, que permite depositar los pagos del gobierno federal (por ejemplo, los beneficios de la seguridad social) por una comisión mensual de solo \$ 3.

En Colombia, se creó la tarjeta *Crédito Fácil Codensa* específicamente para los clientes de bajos ingresos. A través de su subsidiaria Colpatria, el Banco brinda así acceso al sistema bancario a un gran segmento de la clientela de la principal compañía de electricidad del país. El Banco se ha asociado también con otras compañías de electricidad para desarrollar este tipo de tarjetas de crédito que son un vehículo de acceso al crédito para las personas de bajos ingresos o los trabajadores del sector informal. Asimismo, el Banco ofrece cuentas para jóvenes a bajo costo con miras a inculcar la cultura del ahorro.

Agentes bancarios

Scotiabank Perú cuenta con una amplia red de 5,629* agentes bancarios que proveen servicios básicos en representación del Banco en bodegas y otros comercios pequeños. Los clientes que no pueden pagar una cuenta bancaria tradicional o viven en lugares remotos obtienen así acceso al sistema financiero. Se trata de un primer paso hacia su inclusión financiera y una opción mucho más segura para el manejo de su dinero. Para abrir una cuenta solo se necesita un documento de identidad válido.

*Al mes de septiembre de 2014.






¿LO SABÍA?

Scotiabank Perú es el primer banco de ese país en ofrecer servicios bancarios en los kioscos de venta de periódicos. Este modelo del kiosco bancario fomenta la bancarización e integra a los vendedores de periódicos en la economía formal. Actualmente existen 40 kioscos bancarios en Lima.

4.2

Acceso a los servicios financieros

Resumen de servicios financieros

Segmento de la clientela	Servicios bancarios básicos	Productos de ahorro, inversión y crédito
 Todos	<ul style="list-style-type: none"> Cuenta bancaria básica de Scotiabank (Canadá) 	<ul style="list-style-type: none"> El programa de ahorros <i>Bank the Rest</i> (Canadá) ayuda a los clientes a mejorar sus hábitos de ahorro con cada consumo diario en su tarjeta de débito. La cuenta <i>Scotia Power Savings</i> es una opción para ahorrar en línea con una alta tasa de interés.
 Jóvenes	<ul style="list-style-type: none"> La cuenta <i>Student Banking Advantage</i> (Canadá) es una cuenta bancaria gratuita con un número ilimitado de transacciones de débito para los estudiantes a tiempo completo de escuelas preuniversitarias y universidades. El programa <i>Getting There Savings for Youth</i> (Canadá) ofrece una cuenta gratuita con un número ilimitado de transacciones de débito a niños y jóvenes de menos de 19 años. La cuenta <i>ScotiaPlus Achiever</i> (fuera de Canadá) es una cuenta sin comisiones y con una alta tasa de interés para jóvenes ahorristas. 	<ul style="list-style-type: none"> La tarjeta <i>L'earn Visa</i> para estudiantes proporciona diversos beneficios, tales como la exoneración del pago de la tarifa anual, el programa acelerado de recompensas <i>Moneyback</i> y un período de gracia de hasta 21 días sin intereses sobre el consumo. La tarjeta <i>SCENE Visa</i> para estudiantes proporciona diversos beneficios, como la exoneración del pago de la tarifa anual, puntos de recompensa <i>SCENE</i> que se pueden canjear por películas gratis y otras recompensas en sitios de entretenimiento, así como un periodo de gracia de al menos 21 días sin intereses sobre el consumo. El Plan Scotiabank de Ahorros para la Educación se ofrece en 17 países de Centroamérica y el Caribe. El Plan Scotiabank Ser Dinero (en muchos países de nuestra red internacional) ofrece a los estudiantes a tiempo completo una cuenta de ahorros con tasa de interés elevada y exenta del pago de comisiones bancarias.
 Personas mayores	<ul style="list-style-type: none"> En Canadá, a partir de los 60 años, los clientes reciben automáticamente un descuento del cargo mensual aplicable a su cuenta bancaria. 	<ul style="list-style-type: none"> Las personas mayores disponen en línea de la herramienta de ejemplificación RRIF/LIF/LRIF, con documentación y asesoría.

Continúa >

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

ENFOQUE EN EL CLIENTE

- ACCESO A LOS SERVICIOS FINANCIEROS

EDUCACIÓN FINANCIERA

ESTUDIO DE CASO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD



ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

4.2

Acceso a los servicios financieros

Resumen de servicios financieros (continuación)

Segmento de la clientela	Servicios bancarios básicos	Productos de ahorro, inversión y crédito
 Recién Llegados a Canadá	<ul style="list-style-type: none"> Los inmigrantes y trabajadores extranjeros reciben \$ 100 cuando abren una cuenta corriente admisible, pueden guardar sus objetos de valor en una caja de seguridad ofrecida gratuitamente durante un año, y pueden adquirir oro y otros metales preciosos a través de los servicios de ScotiaMocatta. Los estudiantes internacionales pueden afiliarse al plan <i>Student Banking Advantage</i> o al programa <i>Getting There Savings for Youth</i> con un número ilimitado de transacciones de débito. Pueden también afiliarse gratuitamente al programa de recompensas SCENE y acumular puntos con la tarjeta de débito SCENE. 	<ul style="list-style-type: none"> Los inmigrantes y trabajadores extranjeros pueden ir construyendo su historial de crédito con una tarjeta de crédito sin depósito de garantía, abrir una cuenta de ahorros en dólares estadounidenses o en euros con interés diario y aprovechar las ventajas de los distintos programas Scotiabank StartRight como: <ul style="list-style-type: none"> El programa de financiamiento automotor <i>StartRight Auto Finance</i> permite a los recién llegados adquirir un vehículo con un plan de crédito especial en ciertos concesionarios. El programa de crédito hipotecario <i>StartRight Mortgage</i> es una solución especialmente diseñada para ayudar a los inmigrantes a adquirir una vivienda en Canadá. Con el programa <i>StartRight for Business</i>, los empresarios inmigrantes pueden ir construyendo su historial de crédito. Los estudiantes internacionales inscritos en una institución educativa canadiense pueden solicitar las tarjetas SCENE Visa o <i>L'earn Visa</i> sin depósito de garantía, sin cargo anual y con atractivas recompensas, así como abrir una cuenta de ahorros en dólares estadounidenses o euros con interés diario.
 Población indígena	<ul style="list-style-type: none"> 27 centros bancarios para la población indígena (Canadá), que incluyen 4 sucursales ubicadas en reservas indígenas. Estos centros ofrecen todos los servicios bancarios básicos. 	<ul style="list-style-type: none"> En todo Canadá, los habitantes de las reservas indígenas y los consejos tribales tienen acceso a programas especializados de crédito hipotecario.

Continúa >

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

ENFOQUE EN EL CLIENTE

- ACCESO A LOS SERVICIOS FINANCIEROS

EDUCACIÓN FINANCIERA

ESTUDIO DE CASO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

4.2

Acceso a los servicios financieros

Resumen de servicios financieros (continuación)

Segmento de la clientela	Servicios bancarios básicos	Productos de ahorro, inversión y crédito
 Pequeñas empresas	<ul style="list-style-type: none"> En las sucursales de Canadá, más de 1,700 asesores en pequeñas empresas brindan herramientas y recursos prácticos, así como servicios bancarios especializados, que contribuyen al crecimiento y el éxito de las pequeñas empresas. Scotiabank ofrece servicios bancarios para pequeñas empresas en 20 países de América Latina y el Caribe, con planes de cuentas comerciales, servicios de administración de fondos y servicios financieros y para comerciantes a través de Scotia en Línea (Chase Paymentech). 	<ul style="list-style-type: none"> El programa <i>Running Start for Business</i> ofrece una herramienta de elaboración de planes de negocios y un software de contabilidad para ayudar a las empresas a comenzar sus operaciones con buen pie. Los productos incluyen: <i>Scotia Flex</i> y <i>Scotia One Account Plan</i> para los clientes agrícolas, <i>Scotia Power Savings for business</i> que es una opción de ahorro con interés elevado, la tarjeta <i>Scotia Momentum for business Visa</i> que ofrece a las empresas reembolsos en efectivo para mejorar el flujo de caja, las líneas de crédito <i>ScotiaLine for business Visa</i>, <i>ScotiaFlex for agriculture</i>, <i>ScotiaFlex for business</i>, seguros de vida y de discapacidad sobre el crédito, la línea de crédito para estudiantes profesionales, préstamos a plazo para empresas y cuentas de inversión para empresas.
 Microempresas	Nuestras subsidiarias de microfinanciamiento en Chile, Perú, República Dominicana y Jamaica otorgaron microcréditos por un total de CAD\$ 527 millones en 2014, con programas de educación financiera y recursos de planificación de negocios en algunos países.	

Nota: En octubre de 2014, Scotiabank lanzó programas piloto de microcréditos en México y Colombia. Aún no están disponibles las estadísticas de estos países, pues los programas se implementaron un mes antes del cierre del año fiscal.



¿LO SABÍA?

Scotiabank tiene 3,942 cajeros automáticos en Canadá y 4,737 cajeros automáticos en los países de su red internacional.

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

ENFOQUE EN EL CLIENTE

- ACCESO A LOS SERVICIOS FINANCIEROS

EDUCACIÓN FINANCIERA

ESTUDIO DE CASO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

4.3

Educación financiera

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

ENFOQUE EN EL CLIENTE

ACCESO A LOS SERVICIOS FINANCIEROS

- EDUCACIÓN FINANCIERA
- ESTUDIO DE CASO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

TEMA PRIORITARIO

Los bancos tienen la responsabilidad de ayudar a los clientes a tomar las decisiones financieras correctas. Los productos y servicios de Scotiabank están diseñados para atender las verdaderas necesidades de los clientes y se explican en un lenguaje claro y sencillo. El Banco ofrece también una amplia gama de programas y recursos educativos.

La educación financiera consiste en brindar al público información, recursos y consejos para que pueda tomar decisiones financieras responsables y fundamentadas, infundiéndole al mismo tiempo esa confianza que necesita a fin de ahorrar e invertir para un futuro mejor.

Los productos y servicios de Scotiabank mejoran el nivel de conocimiento financiero de muchas de las comunidades que el Banco atiende a nivel mundial. Los Scotiabankers lo saben muy bien y, por ello, utilizan todo un conjunto de herramientas y recursos en línea, seminarios y talleres presenciales, conversaciones individuales y asociaciones locales para orientar y educar a los clientes (y al público en general) según su nivel de conocimientos sobre el tema.

Asimismo, nuestros sitios web de banca personal ofrecen información fácil de leer, videos educativos, tutoriales y herramientas avanzadas y atractivas para ayudar a la gente a tomar algunas de las decisiones financieras más importantes de su vida, así como a calcular el costo de proyectos simples de la vida diaria. La mayoría de los recursos están disponibles gratuitamente para todos los visitantes del sitio, sean o no clientes de Scotiabank.



USO DE LAS HERRAMIENTAS EN 2014

Número de visitas a las siguientes páginas del sitio web canadiense de Scotiabank en 2014:

- + Herramienta de selección de cuentas: **560,550**
- + Calculadora de pagos de la hipoteca: **480,013**
- + Página de información sobre la cuenta de ahorros exenta de impuestos: **194,538**
- + Calculadora de reembolso acelerado de la hipoteca: **92,731**
- + Calculadora *Money finder* de seguimiento de gastos: **14,360**
- + Calculadora de la temporada de hockey (diseñada para ayudar a los padres a planificar los gastos anuales de las actividades de hockey de sus hijos): **739**

Educación financiera

Iniciativas de educación financiera

Principales iniciativas de educación financiera

Impacto en 2014



Empleados

- La intranet Scotiabank Vitality ofrece herramientas y recursos financieros para elaborar presupuestos, ahorrar, planificar la jubilación y administrar las deudas. Este sitio web está disponible para los empleados activos y jubilados y sus familias.

- Total de accesos en el año fiscal 2014: 76,660



Estudiantes

- El centro para estudiantes del sitio web canadiense scotiabank.com tiene una calculadora que ayuda a saber cuánto dinero se necesitará para los estudios post-secundarios.

- Calculadora de presupuesto para estudiantes: 22,308 visitas



SSBC.SCOTIABANK.COM

- En Chile, el programa "1, 2, 3 Emprender" enseña a los estudiantes habilidades de emprendimiento y conocimientos financieros. Los estudiantes preparan sus propios proyectos, por medio de los cuales adquieren habilidades blandas y duras. Los mejores proyectos se presentan en una feria de emprendedores.

- 740 estudiantes participaron en el primer año del programa "1, 2, 3 Emprender".



Recién Llegados a Canadá

- Scotiabank patrocina al Centre for Education & Training (Centro de Educación y Capacitación), organización sin fines de lucro que ayuda a los inmigrantes en su proceso de transición y adaptación a Canadá. Varios Scotiabankers imparten también talleres gratuitos de educación financiera para los recién llegados.
- El programa Scotiabank StartRight para recién llegados ofrece productos especiales, servicios multilingües y diversos recursos para ayudar a los inmigrantes a construir su nueva vida financiera y adaptarse más fácilmente a su nuevo país.

- La información sobre el número de usuarios no se divulga al público.

- La información sobre el número de usuarios no se divulga al público.



PROGRAMA SCOTIABANK STARTRIGHT

- A través del programa *Prepare for Canada*, Scotiabank ofrece seminarios web en la India, Filipinas, el Reino Unido y el Medio Oriente, para facilitar la transición y adaptación de los próximos inmigrantes.

- Más de 4,000 personas han participado en los seminarios web de *Prepare for Canada* desde el lanzamiento del programa en 2013.

Continúa >

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

ENFOQUE EN EL CLIENTE

ACCESO A LOS SERVICIOS FINANCIEROS

- EDUCACIÓN FINANCIERA
- ESTUDIO DE CASO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Educación financiera

Iniciativas de educación financiera (continuación)

Principales iniciativas de educación financiera

Impacto en 2014



Dueños de pequeñas empresas

- En Canadá, el sitio web *Get Growing for Business* contiene herramientas, videos y artículos sobre una amplia gama de temas de negocios y gestión empresarial. El contenido se actualiza frecuentemente con las opiniones de expertos como Arlene Dickinson, portavoz para empresas de Scotiabank.

+ GETGROWINGFORBUSINESS.SCOTIABANK.COM

- En América Latina y el Caribe, el Banco dicta seminarios y talleres gratuitos de educación financiera, que abordan específicamente temas como la elaboración de un plan de negocios, la administración del flujo de caja, fundamentos de mercadeo, servicio al cliente y los beneficios de una buena contabilidad.

- 154,301 visitantes

- Se brindó capacitación financiera gratuita a 3,000 empresarios en Perú, con lo que se respondió a una necesidad no atendida que tanto el gobierno estatal como por los gobiernos locales consideraban prioritaria.
- En República Dominicana, más de 1,500 personas asistieron a la serie de talleres para emprendedores.



Inversionistas

- Scotia iTRADE®, plataforma de inversión y negociación en línea, contiene herramientas avanzadas y recursos educativos para todos los inversionistas, desde principiantes hasta expertos. En 2014, iTRADE® lanzó 10 módulos de aprendizaje interactivo con tutoriales autodidactas para que los clientes practiquen antes de entrar al mercado.
- En 2014, iTRADE® ofreció 202 seminarios web gratuitos para ayudar a los clientes a mejorar sus conocimientos, ser mejores operadores y tomar decisiones de inversión más fundamentadas.

+ MÓDULOS DE APRENDIZAJE

- En Costa Rica y Trinidad y Tobago, el Banco lanzó "Invierte en Ti", un programa regional de educación financiera que enseña principios básicos de inversión a los clientes y busca inculcarles una cultura de inversión a largo plazo.

- Después de consultar uno de los módulos de aprendizaje interactivo, el 90% de los usuarios señaló que el contenido los ayudará a alcanzar sus objetivos generales de inversión y el 99% indicó que estaban interesados en ver otro módulo.

- Más de 7,000 personas participaron en los seminarios web de iTRADE.

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

ENFOQUE EN EL CLIENTE

ACCESO A LOS SERVICIOS FINANCIEROS

- EDUCACIÓN FINANCIERA
- ESTUDIO DE CASO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

4.4

ESTUDIO DE CASO: Un modelo de negocios para el futuro



INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

ENFOQUE EN EL CLIENTE

ACCESO A LOS SERVICIOS
FINANCIEROS

EDUCACIÓN FINANCIERA

• ESTUDIO DE CASO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA
COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE
SERVICIOS A LA
COMUNIDAD

ÍNDICE DE
DIVULGACIÓN DE
INFORMACIÓN

GLOSARIO



México es el 12º productor agroalimentario del mundo, con una producción anual de 268 toneladas de alimentos de un valor aproximado de US\$ 5.5 billones. El sector agroindustrial del país desempeña un papel primordial en el desarrollo económico para las generaciones actuales y futuras. Scotiabank México se ha propuesto ser el asesor financiero predilecto de los clientes que buscan incrementar el volumen y la calidad de los alimentos producidos, utilizando más eficientemente los recursos naturales y revitalizando al mismo tiempo las comunidades locales.

“Scotiabank nos ayudó a ir por buen camino; es un banco que cree en la gente que tiene la misión y la pasión de crecer y trabajar.”

– Eduardo Ramírez Peña
Propietario, Posta El Cuatro

Posta El Cuatro es uno de esos clientes, una empresa mexicana con operaciones en Jalisco y Guanajuato, y más de 20 años de experiencia en la producción de alimentos de primera necesidad. Posta El Cuatro tiene como misión producir alimentos de manera rentable y eficiente para contribuir con ello al desarrollo socioeconómico de la región. Las operaciones de la empresa cumplen la norma de gestión de calidad ISO 9001:2008. Desde 2012, ha sido también reconocida con la importante certificación internacional Bioagricert por su producción de abono orgánico.

Posta El Cuatro utiliza un biodigestor para transformar la materia orgánica, como el estiércol de los animales, en energía renovable y un abono rico en nutrientes. La energía se utiliza para alimentar la maquinaria agrícola del rancho, mientras que el abono se esparce en los campos y mejora la calidad del suelo y del pasto, así como los agaves, aguacateros

y limoneros. Este proceso no solo convierte el desecho en un recurso valioso, sino que también reduce las emisiones de gases de efecto invernadero (elimina casi todas las emisiones de metano) y los costos operativos.

“En Agronegocios de Scotiabank México, es muy importante lograr hacer más con menos. Apoyamos a clientes como Posta El Cuatro con un alto nivel de tecnología y asesoramiento. Por eso hacemos trajes a la medida, con los planes de financiamiento que mejor se adecúan a las necesidades de la empresa”, explicó José Luis Meza Villarreal, Director Ejecutivo de Agronegocios, Scotiabank México.



VIDEO: Más información sobre el modelo de sustentabilidad de Posta El Cuatro.

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

• EMPLEADOS

COMPROMISO DE
LOS EMPLEADOS

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

RELACIONES LABORALES

COMPENSACIÓN Y
BENEFICIOS

ESTUDIO DE CASO

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Empleados



Scotiabank se apoya en el talento, las ideas, la diversidad y el compromiso de miles de empleados en todo el mundo para brindar un servicio de calidad superior a sus clientes y alcanzar sus objetivos corporativos. El Banco se esfuerza por desarrollar relaciones sólidas con sus empleados ofreciéndoles experiencias estimulantes en un ambiente en el que se sienten respetados, motivados y recompensados por sus contribuciones. Gracias a este esfuerzo, ha sido reconocido como una de las mejores empresas para trabajar y ha fortalecido su capacidad para atraer y retener a los mejores talentos.

85% 

COMPROMISO DEL PERSONAL

El Índice de Compromiso del Empleado aumentó a 85% en 2014.

Fuente: Encuesta Punto de Vista sobre el compromiso del personal

1^{ra} 
EMPRESA
CANADIENSE

EN SER INCLUIDA
ENTRE LAS MEJORES
MULTINACIONALES
PARA TRABAJAR
EN EL MUNDO POR
EL GREAT PLACE TO
WORK® INSTITUTE.

La experiencia del empleado engloba todas las interacciones que los empleados tienen con sus supervisores, colegas, clientes y su lugar de trabajo.

5.1

Compromiso de los empleados

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

- COMPROMISO DE LOS EMPLEADOS
- DIVERSIDAD E INCLUSIÓN
- RELACIONES LABORALES
- COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS
- ESTUDIO DE CASO

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

La experiencia del empleado

La experiencia del empleado engloba todas las interacciones que los empleados tienen con sus supervisores, colegas, clientes y su lugar de trabajo. Para cumplir sus objetivos, el Banco centra su atención en la experiencia de los empleados, de modo que se sientan siempre motivados y comprometidos a brindar una excelente experiencia al cliente.

Este énfasis en la experiencia del empleado ha contribuido a mejorar los resultados sobre su compromiso en Punto de Vista, la encuesta anual interna para el personal. En 2014, el Índice de Compromiso del Empleado aumentó a 85%.

Índice de Compromiso del Empleado (%)*

	2014	2013	2012
Scotiabank	85%	84%	84%
Norma promedio en las organizaciones internacionales de servicios financieros	71%	72%	72%

* Este índice mide la pasión y el compromiso que los empleados sienten por su trabajo, sus colegas y la organización, es decir, todo aquello que los incita a hacer un esfuerzo extra.

Estos son algunos de los otros factores que contribuyen a que la experiencia de los empleados sea extraordinaria:

Satisfacción con el trabajo

El orgullo por el trabajo realizado nace de ofrecer un excelente servicio a los clientes, brindarles las oportunidades para que hagan realidad sus sueños y verlos prosperar gracias al apoyo de un empleado de Scotiabank. En Canadá, el 89% de los Scotiabankers (empleados de Scotiabank) considera que continuamente mejoran la calidad de los productos y servicios para los clientes (según los resultados de la Encuesta Punto de Vista sobre el compromiso del personal).

Atmósfera de trabajo

Los Scotiabankers valoran los momentos de celebrar los logros y participar en las causas comunitarias patrocinadas por el Banco. Este entusiasmo es palpable en la forma en que se reconocen entre sí por un buen trabajo. En 2014, los Scotiabankers enviaron casi 995,000 certificados de reconocimiento entre colegas.



¿LO SABÍA?

Scotiabank Live es una plataforma web interna en la que todos los Scotiabankers pueden conectarse, comunicarse y colaborar entre sí en beneficio de los clientes, más allá de las fronteras de las líneas de negocios y sectores geográficos. El Presidente y Director General, Brian Porter, utiliza frecuentemente el sitio para comunicarse con los empleados, abriendo así un poco las puertas del despacho de la presidencia y fomentando la transparencia en toda la organización.

(Nota: Actualmente estamos trabajando en el lanzamiento de Scotiabank Live en Chile, pero el sitio aún no está disponible en Colombia y Uruguay).

5.1

Compromiso de los empleados

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

- COMPROMISO DE
LOS EMPLEADOS
- DIVERSIDAD E INCLUSIÓN
- RELACIONES LABORALES
- COMPENSACIÓN Y
BENEFICIOS
- ESTUDIO DE CASO

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Comunicación

La cultura de Scotiabank fomenta la comunicación abierta, sincera y directa. Diversos mecanismos permiten a los empleados formular preguntas o expresar sus opiniones, desde reuniones individuales con los supervisores, hasta grupos de discusión y encuestas anónimas. La mayoría de los canales se ha diseñado de forma que los altos directivos puedan conocer la opinión del personal y actuar en consecuencia. El proceso de comunicación habitual de los grandes cambios, incidentes o temas es el siguiente:

- El Director General y/o los jefes centrales de los grupos informan a los líderes de la Alta Dirección.
- El Director General y/o los jefes centrales de los grupos comunican la información por correo electrónico o un anuncio en Scotiabank Live, el sitio interno global de colaboración de los empleados.
- Los líderes de departamento convocan una reunión informal con todo el equipo para revisar la información y escuchar los comentarios e inquietudes.
- Según la complejidad del tema, se puede crear una página en Scotiabank Live para hacer preguntas, actualizar la información y dar seguimiento al asunto.

Opciones de trabajo flexible en Canadá*

	2014
Horario flexible	834
Trabajo compartido	106
Semana de trabajo comprimida	572
Trabajo en lugar alterno (tiempo parcial)	173
Trabajo en lugar alterno (tiempo completo)	315
Cambio de tiempo completo a tiempo parcial	28
Jubilación gradual	28

* Solo incluye a los empleados en situación de empleo regular (y no a los empleados eventuales y con contrato), pues solo los empleados regulares pueden beneficiarse de las opciones de trabajo flexible.



Brian Porter se comunica con el personal a través de la página *Los múltiples viajes del Director General* de la plataforma Scotiabank Live, abriendo así un poco las puertas del despacho de la presidencia.

5.1

Compromiso de los empleados

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

- COMPROMISO DE
LOS EMPLEADOS
- DIVERSIDAD E INCLUSIÓN
- RELACIONES LABORALES
- COMPENSACIÓN Y
BENEFICIOS
- ESTUDIO DE CASO

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Desarrollo profesional

En vista del tamaño y el alcance de Scotiabank, los empleados pueden tener experiencias profesionales completamente diferentes, aunque trabajen para la misma organización. El Banco ofrece oportunidades de desarrollo a todo nivel y en todas las etapas de la trayectoria profesional de los empleados. Se utiliza un enfoque de desarrollo heterogéneo que combina la adquisición de experiencia en el trabajo, la retroalimentación del supervisor y los colegas y actividades de capacitación formal.

El liderazgo reviste también una importancia fundamental para el Banco; de ahí que sea una de sus tres prioridades principales. En este sentido, nuestra estrategia se centra en mejorar la amplitud, la diversidad y el despliegue del liderazgo. El Banco ha implementado una serie de procesos y programas para garantizar la ejecución eficaz de esta estrategia.

Identificación del talento

El proceso de Planificación de Recursos de Liderazgo (LRP) enmarca la identificación de talento, la elaboración de planes de sucesión para las funciones clave y la ejecución de planes de acción para el desarrollo. Los resultados de las sesiones del LRP se presentan al Comité de Recursos Humanos de la Junta Directiva. Para los empleados que aspiran a ejercer puestos de alto nivel, este proceso pone en sintonía las necesidades de la organización con su potencial y sus experiencias y aspiraciones personales.

El Perfil de Talento es otra herramienta importante para la identificación y el desarrollo del talento. Con esta herramienta, los gerentes sénior y líderes de nivel superior de la mayoría de los países pueden exponer sus logros y autoevaluar sus capacidades con respecto a las competencias de liderazgo del Banco.

El Perfil de Talento se usa con frecuencia en las reuniones de desarrollo y planificación profesional que sostienen los empleados y sus supervisores.

Las competencias y habilidades de los altos ejecutivos se evalúan ahora en función de las "Cualidades del Líder Ejecutivo", herramienta recién creada que resume las cualidades que los líderes deben demostrar sistemáticamente en diversas situaciones.

Este esfuerzo por alinear la identificación del talento y el desarrollo de los empleados con las competencias clave y las cualidades generales del líder focaliza más el desarrollo y contribuye a fortalecer y profundizar la capacidad de liderazgo de la organización.

5.1

Compromiso de los empleados

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

- COMPROMISO DE
LOS EMPLEADOS
- DIVERSIDAD E INCLUSIÓN
- RELACIONES LABORALES
- COMPENSACIÓN Y
BENEFICIOS
- ESTUDIO DE CASO

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Desarrollo del liderazgo

iLEAD, el programa global de desarrollo de liderazgo del Banco, se compone de varios módulos que apoyan a los empleados en las distintas etapas de sus carreras profesionales, especialmente en las transiciones a nuevos puestos. Así, los módulos Fundamentos para Nuevos Gerentes y Habilidades Gerenciales Básicas ayudan a los nuevos gerentes a desarrollar las habilidades que necesitan para dirigir a sus empleados, poniendo énfasis en la cultura, el coaching y el desarrollo del equipo. Por su parte, el módulo Desarrollo del Liderazgo Personal indica a los empleados qué habilidades de liderazgo deben mejorar en función de las 10 competencias generales de comportamiento de Scotiabank. Varios recursos, como cursos en línea, libros y artículos, brindan apoyo a los empleados, de modo que puedan ir perfeccionando constantemente estas competencias a su propio ritmo. En 2014, se amplió el programa iLEAD con el siguiente contenido:

- El módulo Fundamentos del Liderazgo, dirigido a los gerentes sénior, directores y vicepresidentes, se concentra en las competencias básicas del liderazgo, es decir, pensamiento estratégico, influencia estratégica, establecimiento de relaciones estratégicas, liderazgo intercultural y liderazgo del cambio.
- El programa Evaluación del Desarrollo del Liderazgo brinda a los líderes de alto nivel la oportunidad de realizar varias evaluaciones en línea y de desempeñar por un día en una simulación la función de un ejecutivo de la Alta Dirección. Este nuevo programa ayuda a detectar las necesidades individuales y sirve de guía para los planes de desarrollo.

Además, en 2014, Scotiabank se asoció con Duke Corporate Education, el mejor centro de formación empresarial personalizada según el *Financial Times* y *Business Week*, para diseñar el Programa Ejecutivo iLEAD. Este programa personalizado de tres semanas de duración se alinea con las prioridades principales del Banco y las Cualidades del Líder Ejecutivo y busca fortalecer y profundizar las capacidades de liderazgo de los altos ejecutivos.

Medición

Scotiabank analiza los aspectos clave de la comunicación, el compromiso, la ejecución y la importancia del desarrollo para evaluar la capacidad y el desempeño en relación con sus prioridades y necesidades. En este sentido, el Banco mide parámetros importantes como el número de mujeres recién promovidas a las funciones de vicepresidencia y niveles superiores, pues esto refleja nuestro esfuerzo por fomentar el avance de las mujeres en el liderazgo.



¿LO SABÍA?

El liderazgo es una de las prioridades principales de Scotiabank.

Compromiso de los empleados

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

• COMPROMISO DE LOS EMPLEADOS

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

RELACIONES LABORALES

COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS

ESTUDIO DE CASO

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Rotación de empleados

Aunque el índice de rotación voluntaria de empleados del Banco en Canadá aumentó de 2013 a 2014, este porcentaje sigue siendo bajo en comparación con los demás bancos canadienses, según un estudio de Saratoga sobre el capital humano en el que Scotiabank participa todos los años.

Rotación voluntaria* total de empleados (Canadá)

2014	2013	2012
11.2%	10.2%	9.4%

* Por rotación voluntaria se entiende el cese del empleo por motivos de renuncia, acuerdo voluntario, jubilación o finalización del contrato.

Incidentes en el lugar de trabajo*

	2014	2013	2012
Accidentes laborales graves por los que se perdió tiempo de trabajo	143	142	140
Accidentes laborales menores que se reportaron y por los que fue necesario solicitar atención médica, pero no se perdió tiempo de trabajo después del día de la lesión	104	101	110
Otros incidentes que debieron señalarse según la Ley del Trabajo de Canadá, parte II	107	109	126
Número total de días perdidos debido a lesiones	996.5	1,230.5	1,676

* Designa los incidentes reportados en Canadá durante el año calendario.

5.2

Diversidad e inclusión

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

COMPROMISO DE LOS EMPLEADOS

- DIVERSIDAD E INCLUSIÓN
- RELACIONES LABORALES

COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS

ESTUDIO DE CASO

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Como organización cuyo modelo de negocios se basa en la diversificación, Scotiabank comprende el valor de la diversidad para profundizar las relaciones con los clientes, generar el pensamiento innovador, gestionar el riesgo y en última instancia, impulsar la sustentabilidad del negocio. Del mismo modo, el Banco comprende la importancia de la cultura de inclusión, donde todos los empleados se sienten valorados, respetados y libres de expresar nuevas ideas o perspectivas alternativas y también pueden alcanzar su máximo potencial.

El compromiso del Banco con la diversidad e inclusión comienza desde arriba. El Presidente y Director General es su portavoz, y los miembros del equipo de la Alta Dirección se convierten en los portavoces ejecutivos del grupo de recursos para empleados del Banco. Utilizamos varios vehículos de comunicación para fortalecer la concientización y el compromiso. El sitio web externo de Diversidad e Inclusión es el lugar donde el Banco comparte su compromiso, sus convicciones y objetivos con todas las partes interesadas. Es donde los empleados relatan sus historias y experiencias como Scotiabankers. El sitio web interno paralelo, Diversity and Inclusion Fountain, es el centro de información, aprendizaje y participación.

+ DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

Población de empleados: Desglose por región geográfica

Región	%
● Canadá	41.7%
● El Caribe y Centroamérica	14.5%
● América Latina	40.0%
Chile	4.4%
México	15.9%
Perú	13.0%
Colombia	6.7%
● Asia/Pacífico	0.9%
● Otras	2.9%
Total	100%



5.2

Diversidad e inclusión

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

COMPROMISO DE LOS EMPLEADOS

- DIVERSIDAD E INCLUSIÓN
- RELACIONES LABORALES
- COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS
- ESTUDIO DE CASO

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Enfoque

Las políticas y programas de Scotiabank están diseñados para atraer, conservar y contratar a una fuerza laboral diversa. El Banco adoptó un enfoque que orienta y rige el trabajo globalmente y a su vez brinda flexibilidad de adaptación a las situaciones de cada país. Los programas se fundamentan en cinco pilares y cuentan con el respaldo de comunicaciones innovadoras. Los cinco pilares y principios rectores son los siguientes:

- Liderazgo comprometido – visible y audible
- Participación de los clientes – perspicaz y colaborativa
- Participación de los empleados – abarcadora e interactiva
- Hacer posible la diversidad del talento – transparente, no discriminatorio y accesible
- Participación comunitaria – auténtica y colaborativa

Grupos de recursos para empleados

Diez grupos de recursos para empleados (GRE) crean un sentimiento de comunidad donde los empleados pueden relacionarse con sus colegas con intereses y orígenes similares. No solo son sistemas de apoyo interno, sino que estos grupos ofrecen desarrollo profesional para sus miembros, participan en eventos de asistencia a la comunidad e incorporan valiosos conocimientos para el desarrollo de nuevos productos, servicios y políticas.

- Scotiabank Aboriginal Network (Red Indígena de Scotiabank)
- Scotiabank Young Professionals (Jóvenes Profesionales de Scotiabank)
- Scotiabank's Women's Connection (Red de Mujeres de Scotiabank)
- Scotiabank Intercultural Alliance (Alianza Intercultural de Scotiabank)
- Scotiabank Caribbean Network (Red Caribeña Scotiabank)
- HOLA Scotiabank (Red Hispana de Scotiabank)
- Scotiabank South Asian Alliance (Alianza Sudasiática Scotiabank)
- Scotiabank Alliance for Mental Health (Alianza para la Salud Mental de Scotiabank)
- Scotiabank Diversability Alliance (Alianza Scotiabank por la Accesibilidad)
- Scotiabank Pride (Red de concientización sobre el Orgullo Gay)



¿LO SABÍA?

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social de México otorgó la certificación "Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres" a Scotiabank en México, y por tercer año consecutivo, Las Mejores Empresas Para Trabajar® calificó a la equidad de género en Scotiabank entre las mejores de México. Aún más, el Banco recibió el Distintivo Empresa Incluyente "Gilberto Rincón Gallardo" por su compromiso con las buenas prácticas laborales dirigidas hacia grupos vulnerables.



Diversidad e inclusión

Aspectos destacados sobre la diversidad

(al 31 de octubre de 2014)	2014	2013	2012	Referencia del gobierno**
Mujeres en cargos de vicepresidente y superiores (Mundial)	27%	25%	24%	NA
Mujeres en la Alta Dirección (NOC 13 en Canadá)*	34.8%	33.3%	33.8%	24.2%
Mujeres (Canadá)*	65.5%	66.2%	67.0%	62.6%
Minorías visibles en la Alta Dirección (Canadá)*	15.1%	13.6%	13.9%	8.7%
Minorías visibles (Canadá)*	26.9%	26.7%	25.1%	23.5%
Personas con discapacidades (Canadá)*	3.0%	3.2%	3.3%	4.6%
Indígenas (Canadá)*	1.1%	1.2%	1.2%	2.3%

* Estos datos se calculan según las definiciones suministradas en virtud de la Ley de Equidad Laboral de (Canadá) y excluye a los empleados de entidades reguladas por organismos provinciales.

** Tasa de disponibilidad, según el Ministerio de Empleo y Desarrollo Social de Canadá.

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

COMPROMISO DE LOS EMPLEADOS

• DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

RELACIONES LABORALES

COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS

ESTUDIO DE CASO

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

5.2

Diversidad e inclusión

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

COMPROMISO DE LOS EMPLEADOS

- DIVERSIDAD E INCLUSIÓN
- RELACIONES LABORALES

COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS

ESTUDIO DE CASO

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Mejorando la accesibilidad en Perú

En Perú, el Banco cuenta con un Comité de Equidad y Diversidad desde 2007 y desde 2013 su mandato abarca la inclusión. Durante el año pasado, el Comité se centró en mejorar la accesibilidad de los empleados con discapacidades. A la fecha, ha revisado procesos de Recursos Humanos y evaluado descripciones de puestos para ver cómo pueden adaptarse a las diversas discapacidades e identificó recursos, herramientas y tecnologías de asistencia necesarias para respaldar los requisitos necesarios para la adaptación y éxito de los empleados. Su labor se extenderá durante 2015.

Empleo de indígenas en Canadá

Scotiabank realiza una variedad de actividades de contratación para promocionar la inclusión de empleados indígenas en Canadá. El micrositio Talento Indígena destaca la relación del Banco con la comunidad indígena y la Red Indígena de Scotiabank reúne a empleados que apoyan fervientemente la inclusión de personas indígenas. Durante el reclutamiento y selección, los solicitantes que se identifican como indígenas, Primeras Naciones, inuit o métis, tienen la opción de recibir apoyo del equipo de reclutamiento de personal diverso.

En 2014, el Banco sumó un reclutador de personas indígenas a su equipo de reclutadores. Una de sus primeras tareas fue realizar un análisis profundo de los diversos sitios de empleo indígenas e implementar mejoras tecnológicas con el fin de incrementar el número de candidatos que se presentan. Uno de los resultados fue un incremento del 45% de la cantidad de visitantes al micrositio de Talento Indígena del Banco entre 2013 y 2014.

+ MICROSITIO DE TALENTO INDÍGENA

“Scotiabank se enorgullece de aceptar el reconocimiento del Consejo Canadiense de Negocios de la Comunidad Indígena (CCAB, por sus siglas en inglés). Comprendemos la necesidad de crear asociaciones sólidas con las comunidades, personas y negocios indígenas. Este reconocimiento pone en evidencia nuestro compromiso y nos alienta a continuar fortaleciendo nuestra participación en la comunidad indígena.”

– Brian J. Porter, *Presidente y Director General, Scotiabank, en reconocimiento por la Certificación PAR Oro del CCAB*

5.3

Relaciones laborales

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

COMPROMISO DE LOS EMPLEADOS

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

• RELACIONES LABORALES

COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS

ESTUDIO DE CASO

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Los derechos humanos en el lugar de trabajo

Las Pautas para la Conducta en los Negocios del Banco describen las normas de comportamiento exigidas a todos los Scotiabankers, y brinda orientación sobre cómo presentar un problema o inquietud.

Scotiabank brinda apoyo a la exclusión del trabajo infantil en sus operaciones, de conformidad con el Convenio N.º 138 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), así como prevenir el trabajo forzoso y obligatorio, según los principios establecidos en el Convenio N.º 29, artículo 2 de la OIT. En países donde el trabajo infantil y forzoso es evidente, las estrictas normas de operaciones de Scotiabank son el modelo para la industria local.

En 2012, el Banco implementó sus Principios Globales sobre la no discriminación en el lugar de trabajo. Estos principios se aplican a todas las operaciones de Scotiabank y son una fuente de orientación para los Scotiabankers. Los principios globales comprenden los derechos humanos y las relaciones laborales y se

combinan con una guía que ofrece consejos y recomendaciones prácticas para la creación de una cultura de inclusión, sin discriminación.

En su carácter de organización canadiense, Scotiabank respeta los principios plasmados en la Ley Canadiense sobre Derechos Humanos, la cual refleja las normas internacionales sobre las prácticas de derechos humanos para los empleados y los clientes. Asimismo, el Banco respeta todas las leyes sobre derechos humanos y no discriminación en las jurisdicciones en las que opera, con sumo respeto del espíritu e intención de los instrumentos internacionales sobre derechos humanos, tales como la Declaración Universal de Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, y la Declaración Relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.

El Banco ha consolidado una relación de trabajo proactivo con la Comisión Canadiense de Derechos Humanos destinada a resolver problemas en los lugares de trabajo canadienses en forma oportuna. En todo el mundo, los gerentes de relaciones con los empleados y los representantes locales de Recursos Humanos brindan asesoramiento a empleados y gerentes para resolver temas relacionados con los derechos humanos y laborales.

A solicitud de las líneas de negocios y de las funciones corporativas, el Banco imparte capacitación y educación diseñadas para garantizar que todos los empleados comprendan plenamente sus derechos y obligaciones con respecto a los derechos humanos y la discriminación.

+ PAUTAS PARA LA CONDUCTA EN LOS NEGOCIOS

5.3

Relaciones laborales

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

COMPROMISO DE LOS EMPLEADOS

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

• RELACIONES LABORALES

COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS

ESTUDIO DE CASO

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Libertad de asociación

Scotiabank está comprometido a tratar a todos los empleados, en todos los lugares que trabajan, con equidad y respeto, de conformidad con sus valores esenciales. Los mismos valores guían el enfoque del Banco con respecto a los empleados y las relaciones laborales.

En respeto de las normas internacionales y universales de trabajo, tales como la Declaración relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo y los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo sobre la libertad de asociación y de negociación colectiva, Scotiabank:

- Respetar el derecho de sus empleados a unirse a un sindicato con fines de negociación colectiva, sin intimidación o influencia indebida del sindicato, el empleado o cualquier otra parte.
- Considerar que, como empleador, es una parte interesada en toda actividad o solicitud para la organización de un sindicato y en consecuencia, tiene derecho, de conformidad con la ley y práctica local, de expresar su punto de vista para que los empleados puedan tomar una decisión personal basada en información y hechos correctos.

El enfoque del Banco con respecto a las relaciones laborales se basa en relaciones respetuosas y la comunicación abierta con los sindicatos habilitados para representar a los empleados. Al momento de negociar los contratos colectivos, el Banco negocia de buena fe y procede conforme al mejor interés de todas las partes interesadas, incluyendo a los clientes, los accionistas y los empleados. El Banco no opera actualmente en jurisdicciones donde la ley local prohíbe la libertad de asociación o el derecho de unirse a un sindicato de conformidad con las normas laborales universales establecidas por la Organización Internacional del Trabajo.



¿LO SABÍA?

Scotiabank tiene empleados afiliados a sindicatos en 14 países, esto representa más de 10,000 empleados en todo el mundo.

Relaciones laborales

Cambios organizacionales de 2014

Como parte del compromiso de Scotiabank con sus tres prioridades principales, el Banco realizó una serie de cambios a su estructura para lograr una prestación más eficiente de sus productos y servicios a los clientes, reducir los costos en forma sustentable y lograr una mayor eficiencia operativa.

La búsqueda del Banco con el fin de simplificar el modelo operativo y lograr una mayor eficiencia, puede incluir cambios en las tareas de los empleados. Todos los empleados afectados por los cambios estructurales y los relacionados con la eficiencia son tratados con equidad, respeto y se reconocen las importantes contribuciones realizadas a Scotiabank.

En los casos de los puestos afectados, el Banco buscará aprovechar la reducción natural y ofrecerá asistencia para la búsqueda de oportunidades alternativas en el Banco, cuando sea posible. Brindar apoyo a los Scotiabankers durante las épocas de cambio es fundamental para respaldar los valores de integridad y respeto del Banco.

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

COMPROMISO DE LOS EMPLEADOS

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

• RELACIONES LABORALES

COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS

ESTUDIO DE CASO

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

5.4

Compensación y beneficios

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

COMPROMISO DE LOS EMPLEADOS

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

RELACIONES LABORALES

• COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS

ESTUDIO DE CASO

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Salarios y beneficios de Scotiabank a nivel mundial

Scotiabank está comprometido a brindar un paquete de compensación competitivo a través de un pago básico (salario), un incentivo (incentivos de corto y de largo plazo), plan de jubilación y beneficios, que incluyen el servicio de salud, seguro de vida colectivo, beneficios por discapacidad, servicios bancarios, tiempo libre y programas de bienestar remunerados.

(En millones de dólares canadienses)

2014

Salarios	\$ 3,680
Compensación de incentivo anual	\$ 1,669
Compensación basada en acciones	\$ 270
Pensiones y demás beneficios	\$ 1,124
Total	\$ 6,743

Plan de adquisición de acciones para los empleados

Los Scotiabankers de todo el mundo contribuyen al éxito del Banco en forma cotidiana. La participación en el Plan de Adquisición de Acciones para los Empleados (Canadá) y en el Plan Internacional de Adquisición de Acciones para los Empleados (internacional) crea una responsabilidad compartida para trabajar en pos de las prioridades del Banco, lo que permite a los empleados, en su carácter de accionistas, vincular su desempeño personal al éxito a largo plazo de Scotiabank.

(Todos los datos representan el periodo de un año entre el 1 de noviembre de 2013 y el 31 de octubre de 2014)

2014

Porcentaje (%) de empleados admisibles que participan en PAAE (Canadá)	79%
Porcentaje (%) de empleados admisibles que participan en el PAAE Internacional (internacional y EE.UU. no-401K)	39%
Monto total contribuido por el Banco (PAAE Canadá)	CAD\$ 24,957,374
Montos totales contribuidos que iguala el Banco (PAAE Internacional, internacional y EE.UU. no-401K)	CAD\$ 5,010,426*

* Tasa de cambio basada en la tasa promedio al 31 de octubre de 2014.

5.4

Compensación y beneficios

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

COMPROMISO DE LOS EMPLEADOS

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

RELACIONES LABORALES

• COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS

ESTUDIO DE CASO

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Pago de incentivos

Todos los empleados pueden compartir el éxito de Scotiabank mientras logran sus objetivos individuales y la organización alcanza objetivos comerciales específicos. Para la mayoría de los empleados, la compensación de incentivos se manifiesta a través del programa anual de incentivos. Para los líderes sénior, la compensación de incentivos es una combinación de incentivos anuales, de mediano y de largo plazo.

Los programas de incentivos garantizan que el pago de cada empleado se vincule en forma adecuada con el desempeño, tanto individual como de los negocios, y sea conforme al apetito por el riesgo del Banco. Asimismo, los programas de compensación de incentivos alinean los intereses de los empleados con las prioridades comerciales del Banco.

Plan anual de incentivos (Canadá)	2014	2013*	2012
Número de empleados participantes	35,187	34,949	34,310
Pago total (millones de dólares CAD)	227.1	245.1	227.2

Programa Mundial de Pagos de Incentivos (internacional)	2014	2013*	2012
Número de empleados participantes	20,159	20,022	10,110
Número de países	45	41	38
Pago total (millones de dólares CAD)	90.6	96.1	36.7

* Los números correspondientes a 2013 se han reformulado para incluir: un grupo de empleados no ejecutivos que se incluyeron anteriormente en el grupo ejecutivo en Canadá, los grupos de empleados no ejecutivos y sindicalizados en países que participaron previamente en el Programa Mundial de Pagos de Incentivos de Scotiabank o planes de bonificación anuales locales.

5.4

Compensación y beneficios

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

COMPROMISO DE LOS EMPLEADOS

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

RELACIONES LABORALES

• COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS

ESTUDIO DE CASO

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Pensiones

Scotiabank cuenta con una variedad de planes de pensión diseñados para asegurar que los empleados reciban una fuente de ingreso al momento de su retiro que complemente los beneficios otorgados por el gobierno y sus ahorros personales. Por mucho, el mayor plan es el Plan de Pensiones Canadiense de Scotiabank que es aproximadamente el 73% de la responsabilidad contable del total mundial de los beneficios de pensiones definidos.

El Plan de Pensiones de Scotiabank es un plan de pensiones de beneficio definido que paga a los empleados una pensión basada en una fórmula establecida que toma en consideración sus ingresos, años de servicio, y beneficios del Plan de Pensiones de Quebec/Canadá. Los empleados tienen la opción de contribuir al Plan de Pensiones con la finalidad de recibir un beneficio mayor. Tanto las contribuciones del Banco como las de los empleados se pagan a un fondo de pensión administrado por Scotiabank. El Banco contribuye al plan de conformidad con la legislación aplicable para garantizar que el Plan de Pensiones cuente con los fondos suficientes para pagar los beneficios de pensión. Al 31 de octubre de 2014, el plan tenía activos por un valor de CAD\$ 5,635 millones.



Scotiabank ofrece varios planes de retiro competitivos en el mercado a los empleados en todo el mundo, el mayor de ellos es el Plan de Pensiones de Scotiabank.

5.5

ESTUDIO DE CASO: Una de las mejores multinacionales para trabajar en el mundo



INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

COMPROMISO DE
LOS EMPLEADOS

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

RELACIONES LABORALES

COMPENSACIÓN Y
BENEFICIOS

• ESTUDIO DE CASO

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA
COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE
SERVICIOS A LA
COMUNIDAD

ÍNDICE DE
DIVULGACIÓN DE
INFORMACIÓN

GLOSARIO



En 2014, Scotiabank recibió el honor de ser la primera empresa canadiense en ser reconocida en la lista de Mejores empresas multinacionales para trabajar elaborada por el Great Place to Work® Institute – y se enorgullece de saber que los comentarios de los empleados contribuyeron a recibir esta distinción.

La lista de “Las mejores multinacionales para trabajar en el mundo” brinda reconocimiento a 25 lugares de trabajo líderes en 45 países. Para participar, las empresas deben haber sido incluidas en por lo menos cinco listas regionales de Great Place to Work® durante los 12 meses anteriores, tener por lo menos 5,000 empleados y por lo menos el 40% de su fuerza laboral debe estar ubicada fuera del

país en el que la empresa tiene su sede central. Scotiabank se destacó en las listas regionales de Great Place to Work® en Canadá, Chile, Costa Rica, República Dominicana, El Salvador, México, Panamá, Perú y Puerto Rico en 2014.

El proceso de esta competencia considera dos tercios a la calificación de la empresa a través de una encuesta a los empleados y un tercio a su cultura, políticas y procedimientos de recursos humanos. Se otorga énfasis a la experiencia del empleado, la confianza que tienen los empleados en la organización para la que trabajan, el orgullo que sienten por su trabajo, y el grado en entusiasmo de ir a su trabajo y formar parte de un equipo diverso. Los líderes del Banco y los empleados son los más elocuentes:

“Me siento respaldado, cuidado y escuchado.”

“Contamos con una cultura sólida y la gente siente curiosidad por ella, un día llegan a trabajar aquí y 20 años después siguen siendo Scotiabankers. Es un excelente lugar para trabajar.”

“Nos gusta trabajar con los demás, respetamos a los clientes, trabajamos en nuestras comunidades y nos sentimos muy orgullosos de lo que hacemos.”

“Contamos con una cultura sólida y la gente siente curiosidad por ella, un día llegan a trabajar aquí y 20 años después siguen siendo Scotiabankers. Es un excelente lugar para trabajar.”

Scotiabank reconoce que sus empleados son su ventaja competitiva. Ser un gran lugar para trabajar ayuda a atraer y conservar los mejores candidatos de todo el mundo y crea el entorno adecuado para brindar un mejor servicio a nuestros clientes.



VIDEO: Más información sobre lo que hace a Scotiabank una de las mejores multinacionales para trabajar en el mundo.

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

• MEDIOAMBIENTE

ECOEficiencia OPERATIVA

CAMBIO CLIMÁTICO

FINANCIAMIENTO
RESPONSABLE

ESTUDIO DE CASO

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Medioambiente



Como organización con una vasta presencia mundial, Scotiabank tiene la responsabilidad de tomar medidas tendientes a reducir su impacto medioambiental y la oportunidad de presentar políticas y prácticas medioambientales en países en los que no estén reglamentadas. El Banco también está en posición de colaborar con una amplia variedad de partes interesadas para hacer frente a desafíos medioambientales más amplios que se presentan a la sociedad en su conjunto.

8 

PROYECTOS
FINANCIADOS

PROYECTOS QUE CUMPLEN LOS PRINCIPIOS DEL ECUADOR

Scotiabank financió ocho proyectos que cumplen los requisitos expresados por los Principios del Ecuador en 2014.

87% 

DE LAS EMISIONES DEL PROTOCOLO SOBRE GASES DE EFECTO INVERNADERO (GEI)

Scotiabank mide las emisiones de gases de efecto invernadero del 87% de sus operaciones mundiales.

4.12

EC2

UN7



Paneles solares en el hotel Foote Prints on the Sands en Negril, Jamaica. En Jamaica, el préstamo SmartEnergy de Scotiabank ayuda a los clientes a competir más eficientemente y mejorar su capacidad de operar negocios sustentables.

6.1

Ecoeficiencia operativa

Política medioambiental de Scotiabank



INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

- ECOEFICIENCIA OPERATIVA
- CAMBIO CLIMÁTICO
- FINANCIAMIENTO RESPONSABLE
- ESTUDIO DE CASO

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

6.1

Ecoeficiencia operativa

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

- ECOEFICIENCIA OPERATIVA
- CAMBIO CLIMÁTICO
- FINANCIAMIENTO RESPONSABLE
- ESTUDIO DE CASO

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Gobierno interno y gestión medioambiental

Scotiabank cuenta con una Política Medioambiental que establece los objetivos y prioridades medioambientales y constituye la base de las iniciativas del Banco relacionadas con el medioambiente. La política consta de 10 principios:

1. Cumplir con todos los requisitos legales medioambientales en los países donde opera el Banco;
2. Llevar a cabo las operaciones internas de modo que concuerden con la protección medioambiental y los principios de desarrollo sostenible, con la debida contemplación de los beneficios y costos relacionados;
3. Incorporar criterios de evaluación del riesgo medioambiental en los procedimientos de gestión del riesgo;
4. Contemplar el desempeño medioambiental 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 medioambiente a través de la educación y motivación de los empleados para que participen más en la conservación de los recursos y utilicen más las prácticas ambientales en el hogar;
6. Hallar oportunidades de ofrecer productos y servicios a los clientes, que contribuyan a su elección de opciones ecológicas;
7. Contribuir al diálogo constante con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, de la industria y otros grupos interesados pertinentes con respecto a la sostenibilidad medioambiental en los negocios;
8. Brindar apoyo a las iniciativas medioambientales asumidas por grupos externos a través de donaciones y patrocinios;
9. Presentar informes públicos sobre el desempeño del Banco con respecto al medioambiente por lo menos una vez al año;
10. Evaluar de manera independiente el cumplimiento de estos principios medioambientales en las líneas de negocios y funciones de control.

La Junta Directiva revisa la política cada dos años, y en junio de 2014 aprobó una versión actualizada.

La Política Medioambiental es de autoría conjunta de Gestión de Riesgo Global y Responsabilidad Social Corporativa para garantizar que la implementación sea de naturaleza holística. Los dos grupos trabajan estrechamente con socios clave del Banco, que incluyen Tecnología de la Información y Soluciones, Bienes Inmuebles y Suministros Estratégicos, para elaborar prioridades anuales y planes de implementación.

6.1

Ecoeficiencia operativa

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

- ECOEFICIENCIA OPERATIVA
- CAMBIO CLIMÁTICO
- FINANCIAMIENTO RESPONSABLE
- ESTUDIO DE CASO

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Edificios que cuentan con certificación ecológica

Scotiabank se esfuerza por incorporar mejores prácticas energéticas y medioambientales en sus instalaciones. En Canadá, 24 sucursales cuentan con la certificación del programa Green Globes.

El Banco utiliza la certificación Green Globes en Canadá y su objetivo es obtener la certificación en todas sus nuevas sucursales. Green Globes es una herramienta de certificación ampliamente reconocida para edificios ecológicos que califica la eficiencia de las instalaciones conforme a su diseño integrado, la gestión y encargo de proyectos, el desarrollo de sitios e impacto, el desempeño energético, el reciclado de desechos, agua, y recursos, las emisiones y demás impactos así como el entorno en interiores.

En instalaciones internacionales, Scotiabank mantiene los más altos niveles, y cumple los códigos y regulaciones edilicias locales y, cuando sea posible, implementa mejores prácticas medioambientales de reconocimiento en todo el mundo.



6.1

Ecoeficiencia operativa

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

- ECOEFICIENCIA OPERATIVA
- CAMBIO CLIMÁTICO
- FINANCIAMIENTO RESPONSABLE
- ESTUDIO DE CASO

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Emisiones de gas de efecto invernadero en 2014 (Canadá e internacional)

Fuente	Emisiones GEI* (toneladas métricas)
Apartado 1 Producción de emisiones directas de CO ₂ e derivadas de la quema de combustibles	21,641
Apartado 2 Producción de emisiones indirectas de CO ₂ e derivadas de la compra de electricidad y vapor	118,325
Apartado 3 Producción de emisiones indirectas de CO ₂ e derivadas de los viajes de los empleados	8,319
Huella de CO₂e total	148,285**

* Cálculo de acuerdo al Protocolo de gases de efecto invernadero del Instituto de Recursos Mundiales y el Consejo Mundial Empresarial para el Desarrollo Sostenible (www.ghgprotocol.org), incluyendo los factores de emisiones por la compra de electricidad, gas natural y combustible.

** La exactitud y precisión de las emisiones totales de GEI de Scotiabank han sido verificadas por un tercero independiente.

Consumo de energía en 2014 (Canadá)

Tipo de energía	Uso total de energía	Total de emisiones GEI	Intensidad de GEI por empleado	Intensidad de GEI por m ²
Electricidad (MWH) – Apartado 2	269,676	51,470		
Compra de combustible (GJ) – Apartado 1	415,165	21,116		
Total de electricidad y combustible (GJ)	1,386,000	72,586	2.09	0.0689

Consumo de energía en 2014 (Internacional)

Tipo de energía	Uso total de energía	Total de emisiones GEI	Intensidad de GEI por empleado	Intensidad de GEI por m ²
Electricidad (MWH) – Apartado 2	149,199	66,855		
Compra de combustible (GJ) – Apartado 1	7,741	525		
Total de electricidad y combustible (GJ)	544,859	67,380	1.69	0.0773

Nota: La información anterior fue recopilada a partir de los mejores datos disponibles y metodologías, que incluye información obtenida directamente de facturas procesadas para su pago de varios proveedores de servicios públicos. Scotiabank continúa ampliando el ámbito geográfico de sus informes con el objetivo de informar sobre el total de las emisiones. En los casos necesarios, se calculó el consumo de algunos edificios utilizando los datos encontrados en regiones y tipos de edificios similares.

Nuestro informe canadiense se basa en 1,046 instalaciones propias y rentadas y en el espacio ocupado por el Banco en 167 edificios de oficinas en Canadá, que representan aproximadamente 990,000 metros cuadrados.

Nuestro informe internacional se basa en 1,299 instalaciones propias y rentadas y en el espacio ocupado por el Banco en 55 edificios de oficinas en Chile, Costa Rica, República Dominicana, El Salvador, Jamaica, México, Perú, Puerto Rico y Trinidad y Tobago, que representan aproximadamente 795,000 metros cuadrados.

6.1

Ecoeficiencia operativa

Emisiones de gas de efecto invernadero

Scotiabank comenzó a medir las emisiones de gas efecto invernadero (GEI) de sus operaciones canadienses en 2007, abarcando el 55% de sus operaciones mundiales. En 2009, el Banco agregó instalaciones internacionales comenzando en Chile y en Perú, lo que elevó la cobertura total a 66%. El Banco continúa ampliando sus fronteras cada año y actualmente cubre el 87% de sus operaciones mundiales.

En general, las emisiones del Banco se han reducido de 0.08 toneladas de CO₂ por metro cuadrado en 2009 a 0.07 toneladas por metro cuadrado en 2013. El Banco investiga y hace seguimiento de las iniciativas para la reducción de las emisiones de GEI en las instalaciones individualmente y en su cartera completa, y revisa constantemente las normas de sus sucursales y oficinas en búsqueda de oportunidades de crear eficiencias.

El Banco no establece un objetivo formal de reducción de las emisiones, no obstante, durante los próximos cinco años, espera reducir las emisiones entre 1% y 5% anual en base al tamaño ajustado a la cartera a través de auditorías continuas de sus normas e incrementando la concientización con respecto al medioambiente y la responsabilidad de sus empleados.

Consumo de agua

En Canadá, a Scotiabank se le factura o mide el consumo de agua en 470 sucursales de banca personal, lo que representa más de 2 millones de pies cuadrados o aproximadamente el 40% de su cartera de banca personal canadiense. El Banco reconoce que el agua y la escasez de agua son problemas medioambientales de importancia mundial, por lo cual, está creando una base de datos con el fin de recopilar y preparar informes con los datos del consumo de agua de su parte de la cartera canadiense, en los casos que los datos estén disponible ya sea mediante la factura o la medición del servicio.

El Banco también registra el consumo de agua en sus edificios de oficinas propios y está trabajando con los administradores de propiedad para obtener la información precisa sobre el consumo de agua de los demás edificios donde alquila espacios de oficinas.

Reducción de desechos

El Banco no recopila actualmente información sobre desechos, y comenzará a realizar auditorías de los desechos en determinados edificios de oficinas de su propiedad en 2015. El objetivo es incluir la medición de desechos y las tasas de desvío de desechos en propiedades de oficinas grandes en 2016.



¿LO SABÍA?

La calificación del Banco otorgada por el Proyecto de Información de Emisiones de Carbono (CDP) se elevó de 72 a 91 en 2014 y su desempeño pasó de C a B.



INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

- ECOEFICIENCIA OPERATIVA
- CAMBIO CLIMÁTICO
- FINANCIAMIENTO RESPONSABLE
- ESTUDIO DE CASO

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

6.1

Ecoeficiencia operativa

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

- ECOEFICIENCIA OPERATIVA
- CAMBIO CLIMÁTICO
- FINANCIAMIENTO RESPONSABLE
- ESTUDIO DE CASO

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Consumo de papel

La mayor oportunidad para la reducción del consumo de papel se halla en la digitalización de los estados de cuenta de los clientes. La opción de registro sin papel se introdujo en Canadá para los estados de cuenta de créditos renovables en 2013 y para los estados de cuenta de las carteras personales en 2014. Un total de 447,822 clientes optaron por la opción sin papel para sus cuentas en 2014. La iniciativa ahorró aproximadamente unos 11,200,000 hojas de papel así como CAD\$ 5.3 millones en costos de impresión y envío por correo, además de CAD\$ 787,000 en costos de artículos de papelería en el ejercicio fiscal.



¿LO SABÍA?

El Banco ahorró más de 11 millones de hojas de papel en 2014 gracias a que ofreció la opción de registro sin papel para los estados de cuenta de créditos renovables y de carteras personales.

Consumo de papel de Scotiabank en Canadá (en toneladas)

Clasificación del papel	2014	2013	2012	% de cambio 2013/14 (reducción)	FSC*
Formularios administrativos**	2,706	2,749	2,867	(1.56)	2/5 de productos de volumen más alto
Tarjetas de presentación	16	12	7	33.33	100%
Papel con membrete	7	5	7	40	100%
Papel bond	1,474	1,441	1,464	2.29	100%
Memorias Anuales	74	70	71	5.71	100%
Mercadeo directo por correo postal	225	239***	87	(5.86)	100%
Peso total (en toneladas)	4,502	4,516	4,503	(0.31)	

* Forest Stewardship Council (FSC) es un riguroso sistema de certificación que dirige la gestión responsable de los bosques, garantiza que el papel sea elaborado para preservar la diversidad biológica y los ecosistemas frágiles, asegura la responsabilidad social corporativa y respeta los derechos humanos de los pueblos de las Primeras Naciones y las comunidades locales.

** Scotiabank utiliza más de 4,500 tipos diferentes de formularios administrativos, la mayoría corresponde a una de las cinco categorías siguientes: formato normal, rollos para las impresoras de alta velocidad de los cajeros automáticos o, formularios en papel continuo (autocopiativo), sobres y folletos de apoyo. Actualmente, dos de esas categorías – sobres y folletos de apoyo – utilizan un papel certificado por el Forest Stewardship Council (Consejo de Manejo Forestal, o FSC por sus siglas en inglés).

*** El aumento se debe a varias iniciativas nuevas que incluyen comunicaciones con clientes nuevos y presentación de productos nuevos.

6.1

Ecoeficiencia operativa

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

- ECOEFICIENCIA OPERATIVA
- CAMBIO CLIMÁTICO
- FINANCIAMIENTO RESPONSABLE
- ESTUDIO DE CASO

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Iniciativas Internacionales

Consumo de papel bond en las operaciones internacionales de Scotiabank en 2014

País*	Peso (en toneladas)
Barbados	41
Chile	194
Colombia	80
Costa Rica	158
República Dominicana	56
El Salvador	79
Jamaica	15
México	377
Perú	220
Total	1,220

* Datos no disponibles para Bahamas, Caribe Oriental, Guyana, Panamá, Puerto Rico, Trinidad y Tobago, y el Reino Unido.

Los Scotiabankers en toda la organización participan en iniciativas medioambientales. A continuación presentamos algunos ejemplos:

- En Chile, un programa de empleados llamado "Ideas en Acción" solicitó ideas para mejorar los procesos internos. Las ideas ganadoras se centraron en la reducción del consumo de papel mediante el establecimiento de impresión dúplex y haciendo posible la impresión virtual.
- En Colombia, los boletines mensuales *Ecodatos* y la publicación interna *la Revista* promueven la concientización medioambiental.
- En El Salvador, los empleados y clientes tienen a disposición estaciones para reciclar plástico, papel, aluminio y vidrio como parte de la campaña "Ayuda a Nuestro Planeta – Recicla".
- En Perú, se creó un curso en línea sobre la Política Medioambiental del Banco para crear conciencia sobre el compromiso con la protección del medioambiente del Banco y las medidas que pueden adoptar los empleados para reducir su impacto. El curso se iniciará en 2015. El Banco también elabora comunicaciones internas sobre temas medioambientales como forma de crear conciencia.



¿LO SABÍA?

Una campaña de concientización sobre la huella del consumo de papel en Puerto Rico hizo que el 80% de los empleados optaran por las operaciones bancarias sin papel.

6.1

Ecoeficiencia operativa

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

- ECOEFICIENCIA OPERATIVA
- CAMBIO CLIMÁTICO
- FINANCIAMIENTO RESPONSABLE
- ESTUDIO DE CASO

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Innovación en actividades básicas

En Canadá, Scotiabank y sus clientes comerciales con frecuencia utilizan bolsas de polietileno para transportar efectivo desde y hacia las sucursales. Si bien el uso de bolsas plásticas facilita el transporte de efectivo y lo torna más seguro, los plásticos como el polietileno no son biodegradables y pueden permanecer en vertederos por cientos de años. Aún más, miles de bandas plásticas y ganchos para papel se usaban anualmente para asegurar el contenido de las bolsas. Con el fin de reducir el impacto medioambiental del proceso, el Centro de Procesamiento de Efectivo de Ontario del Banco creó un programa de reciclado para las bolsas de efectivo usadas. Su trabajo comprende el establecimiento de nuevos procedimientos para recoger y clasificar las bolsas, bandas elásticas y ganchitos de papel. Una vez finalizada la clasificación, las bolsas “limpias” se envían a las instalaciones de reciclado donde son fundidas en pequeños gránulos y finalmente se transforman en las tan necesitadas bolsas de residuos. Las bandas elásticas y los ganchitos para papel se embalan en pequeños paquetes y se envían a las sucursales y clientes para que los vuelvan a usar. En consecuencia, este programa logró que se recogieran y reciclaran 1,200,000 bolsas para efectivo en 2014; y se reutilizaran 940,000 bandas elásticas y 967,000 ganchitos para papel.



Mark Angue, cajero de remesas en Scotiabank Plaza en Toronto, Canadá, colecta bolsas para efectivo usadas que luego envía a las instalaciones de reciclado y allí se transforman en pequeños gránulos para hacer bolsas de residuos.

6.2

Cambio climático

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

ECOEFICIENCIA OPERATIVA

• CAMBIO CLIMÁTICO

FINANCIAMIENTO
RESPONSABLE

ESTUDIO DE CASO

INVERSIÓN EN LA
COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE
SERVICIOS A LA
COMUNIDAD

ÍNDICE DE
DIVULGACIÓN DE
INFORMACIÓN

GLOSARIO

TEMA PRIORITARIO

El cambio climático concentra una atención considerable en el mundo. Por este motivo, es importante para los bancos comprender plenamente y gestionar sus impactos directos e indirectos relacionados con este tema. Scotiabank toma medidas a través de sus políticas relacionadas con el cambio climático, prácticas de préstamo, planificación de situaciones, iniciativas de empresas ecológicas y programas para consumidores.

Scotiabank reconoce la necesidad de actuar, por sí mismo y en colaboración con otros, para reducir su impacto sobre el cambio climático, y ayudar a mitigar los efectos adversos de su desafío mundial con la finalidad de asegurar que se satisfagan las necesidades de las generaciones futuras.

Riesgos del cambio climático

Políticas relacionadas con el cambio climático

Los riesgos del cambio climático y las oportunidades están integrados en la Política Medioambiental del Banco y su Guía de Administración de Créditos (CAH, por sus siglas en inglés). La CAH es un manual de procedimientos crediticios fundamental para la Política de Riesgo Crediticio del Banco.

Los riesgos medioambientales materiales para el Banco se identifican, evalúan, miden y administran a través de la Política de Gestión de Riesgo Operativo. Los informes de riesgo operativo están diseñados para el uso de las unidades de negocios (en sus actividades cotidianas), comités de riesgo operativo de las líneas de negocio, Alta Dirección y la Junta Directiva (trimestralmente).

Los riesgos medioambientales materiales para los clientes del Banco se identifican, evalúan, miden y administran a través de la Política de Riesgo Crediticio. La Junta Directiva revisa y aprueba con regularidad la Política Medioambiental, la Política de Riesgo Crediticio y la Política de Gestión de Riesgo Operativo.

Préstamos

La integración de factores de riesgos sociales y medioambientales en las decisiones con respecto a préstamos que otorga el Banco permite a Scotiabank evaluar riesgos y oportunidades materiales relacionadas con el cambio climático en las organizaciones a las que otorga préstamos. Los riesgos medioambientales asociados con las operaciones comerciales de cada deudor y todo bien inmueble ofrecido como garantía se toman en consideración en la evaluación del crédito del Banco. Esto incluye una evaluación ambiental y un comentario sobre el cambio climático. Asimismo, Scotiabank se rige por los Principios del Ecuador, que incluyen: (i) un análisis de alternativas que debe completar el cliente para proyectos cuyas emisiones de gases de efecto invernadero de Apartado 1 y 2 se espera que superen el equivalente a 100,000 toneladas de CO₂ anualmente, y (ii) presentación pública de informes del cliente de los niveles de emisión de gases de efecto invernadero de Apartado 1 y 2 para proyectos que emiten el equivalente a más de 100,000 toneladas de CO₂ anualmente durante la fase de operaciones.

➤ **MÁS INFORMACIÓN SOBRE
FINANCIAMIENTO RESPONSABLE**

6.2

Cambio climático

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

ECOEficiencia OPERATIVA

• CAMBIO CLIMÁTICO

FINANCIAMIENTO RESPONSABLE

ESTUDIO DE CASO

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Planificación de situaciones a nivel empresarial

El Banco integra las consideraciones relacionadas con el cambio climático a la planificación de situaciones a nivel empresarial, analizando situaciones tales como casos de condiciones climáticas extremas que pueden imponer un riesgo operativo considerable. Gestión de Riesgo Operativo facilita sesiones con Bienes Inmuebles, Gestión de Continuidad del Negocio, Recursos Humanos y Tecnología de la Información y Soluciones con el fin de determinar la materialidad de dichas situaciones. Los temas incluyen de qué forma podría ocurrir la situación así como el impacto de pérdida potencial y la probabilidad y frecuencia de pérdida para el Banco. La información reunida en estas sesiones se actualiza anualmente. Las pérdidas relacionadas con el cambio climático también se reúnen como parte de la recopilación de datos continua de pérdidas por riesgo operativo del Banco.

Oportunidades comerciales

El Banco responde a las oportunidades relacionadas con el cambio climático a través de iniciativas tales como el programa de préstamo para energías alternativas de Banca Comercial (Programa de Financiamiento EcoEnergy), el préstamo automotor EcoLiving (financiamiento competitivo para vehículos híbridos, eléctricos o que andan con diésel ecológico) y las actividades de comercio internacional del grupo de Energía y Bienes Agrícolas.

Programa EcoLiving de Scotiabank

El Programa EcoLiving de Scotiabank es el programa medioambiental del Banco centrado en el cliente. Su finalidad es educar a la población canadiense sobre los beneficios de la eficiencia energética de los hogares y las renovaciones ecológicas. Mediante la demostración sobre cómo pueden ahorrar dinero ahorrando energía y al mismo tiempo reducir su impacto en el cambio climático, el programa EcoLiving de Scotiabank comunica las ventajas de la eficiencia energética y las prácticas sustentables.

El sitio web de EcoLiving de Scotiabank cuenta con vastos contenidos entre los que se encuentra una calculadora de ahorro energético para el hogar que les permite a los usuarios crear planes personalizados para hacer renovaciones ecológicas. Según la información que ingresa el usuario, la calculadora selecciona las tres mejoras principales que le permiten el recupero de la inversión más rápidamente y muestra los ahorros en términos de equivalencias en CO₂ que se generarían. Asimismo, proporciona detalles sobre otras mejoras que pueden reducir el uso de energía, estima el rendimiento del capital invertido y los ahorros futuros. El sitio EcoLiving contó con más de 333,000 visitas en 2014, y la calculadora solamente tuvo más de 6,330 visitas desde su relanzamiento en abril de 2014 hasta el fin del año fiscal.

PROGRAMA ECOLIVING DE SCOTIABANK



¿LO SABÍA?

El Programa de Préstamo Automotor EcoLiving de Scotiabank se ha hecho popular entre los consumidores a los que les preocupa el medioambiente. El programa brinda financiamiento descontado para la adquisición de vehículos híbridos, eléctricos y de diésel limpio. Por cada préstamo que se suscribe, Scotiabank dona CAD\$ 10 a Nature Conservancy of Canada (Sociedad canadiense para la conservación de la naturaleza). El número de préstamos creció un 60% en 2014.

6.3

Financiamiento responsable

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

ECOEFICIENCIA OPERATIVA

CAMBIO CLIMÁTICO

• FINANCIAMIENTO RESPONSABLE

ESTUDIO DE CASO

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Riesgo medioambiental y social

Como institución de préstamo, Scotiabank utiliza prácticas de gestión del riesgo robustas que tienen por finalidad identificar, evaluar y mitigar los riesgos medioambientales y sociales relacionados con las operaciones comerciales de los potenciales deudores, y de toda propiedad inmueble entregada como garantía. Los procedimientos de evaluación del crédito incluyen una evaluación medioambiental que realiza el Banco o un asesor medioambiental, en los casos que sea necesario. Los oficiales bancarios evalúan el efecto del cambio climático en las operaciones y las perspectivas del deudor y expresan sus comentarios en los casos que el impacto (reglamentario, físico o de la reputación) pueda ser material. Además evalúan los riesgos sociales de un deudor o de una transacción a través de la evaluación de créditos.

Gestión de Riesgo Global es el responsable principal del establecimiento de las políticas, procesos y normas asociados con la mitigación del riesgo medioambiental y social en las actividades de préstamo del Banco. Asimismo, asiste con la capacitación de los nuevos oficiales bancarios y de crédito sobre prácticas de gestión del riesgo.

Principios del Ecuador

Los Principios del Ecuador ayudan a las instituciones financieras en el proceso de determinación, evaluación y gestión del riesgo medioambiental y social. Estos principios centran su atención en el impacto que los proyectos tienen en las personas, las comunidades y en la naturaleza y se aplican a préstamos de financiamiento y tareas de asesoría de proyectos donde el costo de capital total supera los USD\$ 10 millones, y a algunos préstamos corporativos relacionados con el proyecto.

Como miembro de los Principios del Ecuador desde 2006, Scotiabank acuerda proporcionar préstamos solo a aquellos proyectos donde los deudores pueden demostrar su capacidad y deseos de cumplir con las normas integrales. Estas normas fueron elaboradas para garantizar que los proyectos sean socialmente responsables y se rigen por prácticas sólidas de gestión medioambiental.

Scotiabank cuenta con un sólido conjunto de herramientas y documentos de orientación para ayudar a que los oficiales bancarios y de crédito encargados de transacciones de financiamiento de proyectos cuenten con la información necesaria para cumplir con los requisitos de los

Principios del Ecuador. La unidad de crédito y la Alta Dirección supervisan las transacciones. El equipo a cargo tiene a disposición un gerente de riesgo medioambiental y social dedicado para proporcionarles asesoramiento, si fuera necesario.

Si bien existen distintos procedimientos de gestión de riesgo medioambiental y social para los préstamos no encuadrados en los Principios del Ecuador, se alienta a los oficiales bancarios a realizar una diligencia debida parecida a la de los Principios del Ecuador para todas las transacciones de financiamiento de proyectos (no solo aquellos a los que se considere que se aplican los Principios del Ecuador).

El Banco realizó una auditoría interna voluntaria sobre su cumplimiento de los Principios del Ecuador en 2013. Se identificaron algunas áreas que necesitan mejorar, entre las que se incluye la documentación sobre los Principios del Ecuador en manuales, procedimientos de preparación de informes de préstamo y la supervisión de parte de los directivos. Estos temas se trataron en 2014 y el Banco ahora se ha centrado en mantener la concientización a través de la capacitación de los equipos de oficiales bancarios y de crédito.

6.3

Financiamiento responsable

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

ECOEficiencia OPERATIVA

CAMBIO CLIMÁTICO

• FINANCIAMIENTO RESPONSABLE

ESTUDIO DE CASO

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Informes de operaciones a las que se aplican los Principios del Ecuador

Financiamiento de proyectos

Durante el año fiscal del Banco, cinco operaciones de financiamiento de proyectos lograron el cierre financiero:

Sector	Categoría A	Categoría B
Minería	3	
Infraestructura	1	1
Región		
Continente Americano	3	
Asia y Oceanía	1	1
Designación de país		
Designado	2	1
No designado	2	
Auditoría independiente*		
Sí	4	1
No		
Total	4	1

Préstamos corporativos relacionados con el proyecto

Durante el año fiscal del Banco, tres préstamos corporativos relacionados con proyectos lograron el cierre financiero:

Sector	Categoría A	Categoría B
Minería	1	
Petróleo		1
Energía		1
Región		
Continente americano	1	2
Designación de país		
Designado		1
No designado	1	1
Auditoría independiente*		
Sí	1	2
No		
Total	1	2

* La auditoría independiente puede no exigirse a todos los proyectos (no se exige para los proyectos de categoría C). Consulte los Principios del Ecuador para obtener información sobre qué se exige a cada categoría y tipo de producto.

Categoría A – Proyectos con riesgos medioambientales o sociales potenciales adversos considerables, o impactos diversos, irreversibles o sin precedentes.

Categoría B – Proyectos con riesgos medioambientales o sociales potenciales adversos limitados, o impactos de menor cantidad, generalmente específicos al sitio, en su mayor parte reversibles y que se solucionan rápidamente a través de las medidas de mitigación.

Categoría C – Proyectos con riesgos o impactos medioambientales y sociales mínimos o sin consecuencias adversas. No hay proyectos de categoría C en el año fiscal 2014.

+ PRINCIPIOS DEL ECUADOR

6.3

Financiamiento responsable

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

ECOEFICIENCIA OPERATIVA

CAMBIO CLIMÁTICO

• FINANCIAMIENTO RESPONSABLE

ESTUDIO DE CASO

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Sector de energía renovable

En 2014, la división de Banca y Mercados Globales de Scotiabank tenía aproximadamente CAD\$ 1,300 millones en exposición calculada autorizada para el sector de energía renovable en Canadá¹ y aproximadamente USD\$ 136 millones en créditos autorizados para el sector de energía renovable en los Estados Unidos².

1 Cálculo basado en la exposición crediticia de cada cliente multiplicada por la capacidad de generación de energía renovable del cliente como porcentaje de la combinación de generación de energía total. La proporción de la generación de energía renovable de cada cliente se obtuvo de las fuentes y documentos disponibles públicamente elaborados por el cliente.

2 Cálculo basado en las exposiciones comprometidas de los distintos deudores.

La división de Banca y Mercados Globales participó en las siguientes transacciones de energía renovable durante 2014:

- Nuevo financiamiento a través de un préstamo a plazo de CAD\$ 70 millones, cuyos fondos se utilizaron para la actualización de las instalaciones de cogeneración de biomasa Kruger Bromptonville Limited Partnership, de propiedad de una subsidiaria de propiedad absoluta de Kruger Inc.
- Crédito por USD\$ 145 millones a Pattern US Finance Company LLC y Pattern Canada Finance Company LLC, ambas subsidiarias de propiedad absoluta de Pattern Energy Group Inc. (PEG). El Banco también fungió como coadministrador en la oferta pública inicial de PEG en octubre de 2013 y la oferta pública de acciones en mayo de 2014. PEG es una empresa *yield* que cotiza en bolsa y es propietaria y operadora de proyectos renovables en los Estados Unidos, Canadá y Chile. El crédito brinda apoyo a los requisitos de capital de trabajo para proyectos eólicos operativos de 1,257 MW así como oportunidades de crecimiento futuro de más de 3,000 MW.

- Se desempeñó como asesor financiero exclusivo para AES Gener S.A. en lo que respecta al proyecto de desarrollo hidroeléctrico a hilo de agua Alto Maipo de 531 MW en Chile. AES Gener estaba buscando un socio minoritario para el aporte de una inversión potencial de 40% a 49% en el proyecto, para una inversión total de unos USD\$ 2,000 millones aproximadamente. Scotiabank se comunicó con un conjunto de inversionistas financieros y estratégicos mundiales y en julio de 2013, AES Gener seleccionó a Antofagasta Minerals como su socio.
- Fungió como administrador conjunto en una colocación privada de CAD\$ 315 millones a 19 años por NextEra Energy Canada, para su proyecto de energía eólica Trillium de 147 MW en Ontario. Al momento de la emisión, se trataba de la segunda transacción de Scotiabank en el sector de energía eólica renovable.

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

ECOEficiencia OPERATIVA

CAMBIO CLIMÁTICO

• FINANCIAMIENTO RESPONSABLE

ESTUDIO DE CASO

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

MEDIOAMBIENTE

Financiamiento responsable

Bonos verdes

Los bonos verdes son valores de renta fija que reúnen capital para proyectos con beneficios medioambientales específicos. El uso de bonos verdes para contribuir al financiamiento de asociaciones público-privadas suma una nueva dimensión a la responsabilidad medioambiental y social de proyectos de infraestructura.

En 2014, Scotiabank cotizó y suscribió conjuntamente el primer bono verde para financiar un proyecto de asociación público-privada en América del Norte y el primer bono verde emitido para financiar infraestructura pública en Canadá.

El bono verde fue emitido por Tandem Health Partners, una asociación público-privada compuesta por inversionistas de capital privado y contratistas de edificación, seleccionados por el gobierno provincial de Columbia Británica para la ejecución del proyecto North Island Hospitals en Columbia Británica, Canadá. El proyecto incluye dos nuevos hospitales en Comox Valley y Campbell River, con una capacidad de 250 camas y miles de nuevos empleos.

El bono reunió más de CAD\$ 231 millones, producto del cual se utilizará parcialmente para diseñar, construir, financiar y mantener los nuevos hospitales.

\$231
MILLONES



**REUNIDOS A TRAVÉS
DE BONOS VERDES
SE DESTINARÁN
PARCIALMENTE A
LA CONSTRUCCIÓN,
FINANCIAMIENTO Y
MANTENIMIENTO DE
NUEVOS HOSPITALES.**



Interpretación artística del proyecto North Island Hospitals en la Isla de Vancouver, Columbia Británica, Canadá. El bono verde fue el primero en su tipo para financiamiento de un proyecto de asociación público-privada en América del Norte, y fue el primero en Canadá en financiar un proyecto de infraestructura pública.

La fotografía es cortesía de Tandem Health Partners

6.4

ESTUDIO DE CASO: Los préstamos SmartEnergy de Scotiabank fomentan negocios sustentables



INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

ECOEficiencia OPERATIVA

CAMBIO CLIMÁTICO

FINANCIAMIENTO
RESPONSABLE

• ESTUDIO DE CASO

INVERSIÓN EN LA
COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE
SERVICIOS A LA
COMUNIDAD

ÍNDICE DE
DIVULGACIÓN DE
INFORMACIÓN

GLOSARIO



En Jamaica, el préstamo SmartEnergy de Scotiabank ayuda a los clientes a competir más eficientemente y mejorar su capacidad de operar negocios sustentables. La oferta incluye financiamiento a términos preferenciales para cubrir el costo de proyectos tales como la instalación de paneles solares, calentadores de agua solares, y equipos para el respaldo de sistemas de energía verde.

El préstamo SmartEnergy de Scotiabank se ocupa de uno de los mayores obstáculos para el crecimiento de las empresas en Jamaica, es decir, el costo excesivamente alto de la energía. Los costos de la energía son un tema de preocupación a nivel nacional y el gobierno ha convertido en prioridad el desplazamiento hacia las fuentes de energía alternativas como por ejemplo la energía solar o eólica. Ya ha implementado una variedad de incentivos para fomentar el crecimiento del sector de la energía renovable.

El préstamo también ayuda a los clientes a cumplir con sus objetivos medioambientales. En Jamaica, cada vez más empresas se preocupan por su huella ecológica y están buscando formas para reducir su impacto.

El préstamo SmartEnergy de Scotiabank fue diseñado específicamente para las pequeñas empresas y para individuos que buscan soluciones energéticas alternativas. Además de brindar financiamiento a plazos preferenciales, otorga a los clientes acceso a un socio financiero confiable con un producto de alta calidad y que les da la posibilidad de que tomen sus decisiones con respecto a las fuentes y consumo de energía.

“Es importante para nosotros ofrecer este tipo de financiamiento a nuestros clientes a medida que se concientizan más sobre la energía y el medioambiente. Ante la evolución de las necesidades de los clientes, adaptamos nuestros productos y servicios para ayudarlos a satisfacer sus necesidades y alcanzar sus objetivos.”

– Jacqueline Sharp, *Directora Nacional, Jamaica*



VIDEO: Más información sobre cómo el préstamo SmartEnergy de Scotiabank ayudó al Hotel Foote Prints on the Sands y al Supermercado Bogue Village.

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

• INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

ENFOQUE DE LA INVERSIÓN
EN LA COMUNIDAD

SCOTIABANK
ILUMINANDO EL MAÑANA

ESTUDIO DE CASO

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO



Inversión en la comunidad

La filantropía es una de las mejores formas con las que Scotiabank demuestra sus valores a nivel mundial, así como su compromiso con las comunidades en las que opera. El Banco se centra en asociaciones con organizaciones sin fines de lucro y benéficas que hacen posible dotar a las personas de las habilidades que necesitan para mejorar su vida. Además del programa de filantropía corporativo, los empleados de Scotiabank brindan su tiempo y energía voluntariamente en favor de iniciativas benéficas que son importantes para ellos.

+ AYUDAR A NUESTRAS COMUNIDADES A LOGRAR LO MEJOR

\$ **65** 
MILLONES (CAD)

EN CONTRIBUCIONES MUNDIALES

Contribución mundial de donaciones, patrocinios y otras formas de asistencia comunitaria.



650,000
HORAS DE
VOLUNTARIADO

Cantidad de horas que los Scotiabankers dedicaron al voluntariado o a la recaudación de fondos para causas locales.



En octubre de 2014, más de 130 voluntarios de Scotiabank en Perú plantaron aproximadamente 150 árboles y 800 plantas en el distrito de Villa el Salvador, demostrando el liderazgo medioambiental y social de Scotiabank.

7.1

Enfoque de la inversión en la comunidad

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

- ENFOQUE DE LA INVERSIÓN
EN LA COMUNIDAD

SCOTIABANK
ILUMINANDO EL MAÑANA
ESTUDIO DE CASO

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

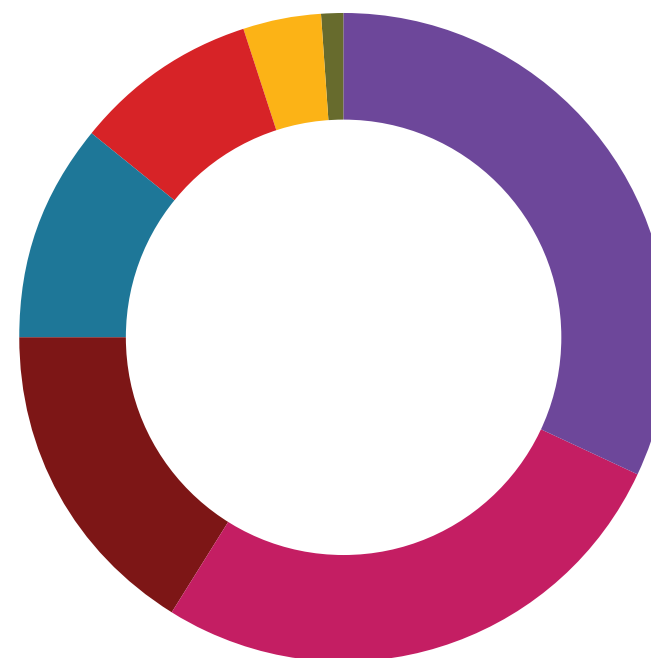
ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Scotiabank Iluminando el Mañana es el programa filantrópico mundial del Banco. El objetivo del programa es tener relevancia y responder a las necesidades de las comunidades locales básicas comprendidas en seis pilares: servicios sociales, cuidado de la salud, educación, deportes, arte y cultura, y medioambiente. El Banco está especialmente interesado en concretar asociaciones con organizaciones sin fines de lucro y benéficas que otorguen a las personas habilidades, herramientas e información para ayudarlos a mejorar. En la región del Caribe y América Latina, el programa se centra principalmente en los niños y las causas infantiles.

En 2014, Scotiabank contribuyó más de CAD\$ 65 millones en donaciones, patrocinios y otras formas de asistencia a nivel mundial. Los empleados de Scotiabank dedicaron más de 650,000 horas de voluntariado y recaudación de fondos a causas locales al rededor del mundo.

**+ VISITE SCOTIABANKBRIGHTFUTURE.COM
PARA INGRESAR AL FORMULARIO DE
SOLICITUD DE FONDOS.**



Inversión comunitaria	%
Servicios sociales	32%
Salud	27%
Educación	16%
Deportes	11%
Arte y cultura	9%
Otros	4%
Medioambiente	1%
Total	100%

7.2

Scotiabank Iluminando el Mañana

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

ENFOQUE DE LA INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

- SCOTIABANK ILUMINANDO EL MAÑANA ESTUDIO DE CASO

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Participación de los empleados

El programa Scotiabank Iluminando el Mañana reúne la pasión de los empleados, la perspicacia de los socios del Banco y el espíritu de las comunidades.

El programa ha logrado que los empleados de Scotiabank se comprometan más en sus comunidades. Los empleados más comprometidos participan, tienen más entusiasmo y están más dispuestos a actuar en una forma que beneficia a su organización. Cada año, el Banco utiliza su encuesta internacional para medir el grado en el que el programa Iluminando el Mañana contribuye al compromiso de los empleados. La encuesta de 2014 destacó los siguientes aspectos:

- 89% de los empleados expresaron que están inclinados o muy inclinados a trabajar para una empresa que brinda apoyo a organizaciones benéficas y comunitarias sin fines de lucro.
- 94% de los empleados están de acuerdo o totalmente de acuerdo con que las contribuciones que Scotiabank realiza a la comunidad les inspira un sentimiento positivo hacia Scotiabank.

A través del programa Scotiabank Iluminando el Mañana, los empleados de Scotiabank brindan un apoyo extraordinario a las causas locales. El Banco brinda apoyo a sus esfuerzos a través de dos programas comunitarios mundiales para empleados:

Programa Comunitario del Equipo Scotiabank

Este programa aporta un monto igual a los fondos recaudados por los equipos de cinco o más empleados hasta un monto de CAD\$ 5,000, o CAD\$ 15,000 recaudados por equipos de 30 o más empleados. En 2014, un equipo de 33 empleados de Banca Corporativa y Comercial en Panamá vendió boletos de rifas a beneficio de Casita de Mausí, una organización que brinda alojamiento temporario a pacientes de cáncer provenientes del interior del país y que no cuentan con los fondos para cubrir los gastos básicos mientras se someten a tratamientos en el Instituto Nacional de Oncología. La organización cuenta con 29 camas para hospedar a los pacientes y a sus familiares. Asimismo, les brinda alimentos, medicinas, transporte desde y hacia el instituto y contribuye a la recuperación del paciente a través de programas de recreación.

Programa de Empleados Voluntarios de Scotiabank

Este programa entrega donaciones a organizaciones comunitarias en las que empleados en forma individual han estado trabajando activamente como voluntarios. Los empleados o jubilados que han trabajado activamente como voluntarios durante por lo menos 50 horas al año en una organización comunitaria calificada pueden solicitar una donación de hasta CAD\$ 1,000 al Banco.

La Fundación Ave Fénix en Chile se centra en la inclusión social y física de estudiantes en el colegio que padezcan discapacidades mentales y físicas. A través del Programa de Empleados Voluntarios de Scotiabank, Juan Bustos reunió un donativo de USD\$ 881 como reconocimiento de sus 60 horas de voluntariado en la fundación. Con el apoyo de programas de este tipo, los estudiantes con capacidades diferentes pueden integrarse a la comunidad educativa que los asistirá en su desarrollo y logros generales.

7.2

Scotiabank Iluminando el Mañana

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA
COMUNIDAD

ENFOQUE DE LA INVERSIÓN
EN LA COMUNIDAD

• SCOTIABANK
ILUMINANDO EL MAÑANA

ESTUDIO DE CASO

DECLARACIÓN DE
SERVICIOS A LA
COMUNIDAD

ÍNDICE DE
DIVULGACIÓN DE
INFORMACIÓN

GLOSARIO

Premios de Scotiabank Iluminando el Mañana

En reconocimiento de los esfuerzos realizados por los Scotiabankers, el Banco cuenta con tres tipos de premios internos para los empleados dentro de Iluminando el Mañana:

- Los Premios de Filantropía Internacional reconocen el compromiso de los empleados con las comunidades en el ámbito internacional, mayormente en Centroamérica, Sudamérica y el Caribe.
- Los Premios a las Mejores Historias en Canadá reconocen la participación en la comunidad de parte de empleados en todo Canadá.
- Los Premios Globales al Liderazgo en la Comunidad del Programa Scotiabank Iluminando el Mañana reconocen a un empleado y a un equipo de Canadá y de sucursales u oficinas internacionales por su destacada participación comunitaria. El premio individual otorga CAD\$ 2,500 en donaciones y el premio por equipo otorga CAD\$ 5,000 en donaciones a organizaciones benéficas registradas seleccionadas por el ganador.

Premio para la Juventud del Programa Scotiabank Iluminando el Mañana

Este premio externo se incorporó al programa Scotiabank Iluminando el Mañana en 2013 con el fin de reconocer la labor voluntaria que la juventud realiza en sus comunidades y fomentar el valioso aprendizaje que se desprende de devolver a la comunidad. Cada año, Scotiabank reconoce a 12 jóvenes voluntarios de todo el mundo, seis de Canadá y seis de los países en los que opera el Banco. Los ganadores del premio reciben un trofeo de los Premios Iluminando el Mañana, una donación de CAD\$ 2,500 a su organización benéfica preferida y una computadora tipo tableta.

Programas beneficiados

A continuación se mencionan algunas de las iniciativas a las que Scotiabank y sus empleados brindaron ayuda en 2014:

Servicios sociales

En Canadá, el **Youth Employment Services** (YES por sus siglas en inglés) brinda apoyo a la juventud para alcanzar su total potencial y lograr el éxito personal y profesional. El Banco concretó una asociación con YES como respaldo a su programa Job Camp que ayuda a 120 jóvenes en situación de riesgo a desarrollar habilidades relacionadas con la capacidad de empleo y la vida, para luego utilizarlas para encontrar empleo. En 2014, el 80% de los participantes encontraron empleo y aún lo conservaban tres meses después de participar en el programa.

Continúa >

7.2

Scotiabank Iluminando el Mañana

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

ENFOQUE DE LA INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

- SCOTIABANK
ILUMINANDO EL MAÑANA
ESTUDIO DE CASO

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Salud

Ayudar a mejorar el cuidado de los pacientes y reinsertarlos en la sociedad lo antes posible es un objetivo del financiamiento del Banco en el sector de la salud. **La Fundación Operación Sonrisa** es socia de Multibanca Colpatria (subsidiaria de Scotiabank en Colombia). Durante el año, voluntarios brindaron su ayuda a más de 300 niños con labio leporino a través de un proceso de orientación previo a la cirugía. Cincuenta y dos voluntarios de Scotiabank organizaron actividades recreativas previas a la cirugía en Montería, Bogotá, Cali y Barranquilla, Colombia.

Educación

El Banco brinda ayuda financiera a estudiantes como reconocimiento de su excelencia académica y para permitirles ir en pos de sus intereses independientemente de su situación económica. Se otorgaron más de 500 becas por un total de \$ 1,400,000 en todo el mundo durante 2013/14. **Hands Across the Sea** es un proyecto de colaboración que brinda apoyo al desarrollo de la alfabetización y educación de niños en Antigua, San Kitts y Nevis, Dominica, Santa Lucía, San Vicente y las Granadinas, y Granada a través del apoyo a bibliotecas y la donación de libros. Los Scotiabankers participaron activamente en las 10 escuelas beneficiadas, en actividades que van desde

pintar las bibliotecas a la clasificación de libros.

Junior Achievement es un socio clave de Scotiabank para brindar educación financiera a jóvenes en Canadá, en el Caribe y América Latina. En asociación con Junior Achievement, Scotiabank brinda apoyo a un programa regional en 13 países en Centroamérica y el Caribe, y durante el año calendario 2014 hizo posible más de 160 programas para 5,220 estudiantes quienes se beneficiaron del aprendizaje sobre cómo administrar las finanzas.

Deportes

Scotiabank brinda apoyo a los deportes y fomenta el espíritu deportivo a través de equipos organizados por jóvenes o equipos y eventos deportivos con organización formal. En Chile, Scotiabank patrocinó al **Club Deportivo La Araucana** en la organización de un campeonato de fútbol nacional para niños. El Banco donó USD\$ 340,000 para brindar apoyo a 1,600 niños y a sus familias en cinco ciudades de Chile.

Arte y cultura

Scotiabank es un ferviente defensor del arte y su objetivo es llevar el arte y la cultura a personas que de otro modo no tendrían la oportunidad de participar. Entre las iniciativas del Banco, el **Premio a la Fotografía de Scotiabank** es el premio más prestigioso en

Canadá para la fotografía contemporánea canadiense. Diseñado para elevar la notoriedad internacional de los artistas fotográficos canadienses, el premio reconoce la destacada contribución que los ganadores realizaron al arte y a la fotografía contemporáneos. Entre los ganadores de este premio cabe mencionar a: Lynne Cohen, Montreal (2011); Arnaud Maggs, Toronto (2012); Stan Douglas, Vancouver (2013) y Mark Ruwedel, Columbia Británica y California (2014).

Medioambiente

En Ontario, Canadá, Scotiabank brinda asistencia financiera a **TREC Education**, educadores sobre energía renovable, para desarrollar y llevar a cabo un curso de capacitación de cuatro semanas para la juventud indígena sobre el sector de energía renovable. La energía renovable representa una creciente oportunidad para el desarrollo económico y el empleo para la juventud de las Primeras Naciones en Canadá. Este curso incluye capacitación práctica sobre energía solar, financiamiento de proyectos de energía renovable y visitas a instalaciones locales.

7.3

ESTUDIO DE CASO: Socios para el desarrollo



INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA
COMUNIDAD

ENFOQUE DE LA INVERSIÓN
EN LA COMUNIDAD

SCOTIABANK
ILUMINANDO EL MAÑANA

• ESTUDIO DE CASO

DECLARACIÓN DE
SERVICIOS A LA
COMUNIDAD

ÍNDICE DE
DIVULGACIÓN DE
INFORMACIÓN

GLOSARIO



Scotiabank y la Municipalidad de La Matanza en Perú firmaron un acuerdo de asociación público-privada para la construcción de 6.4 millas de camino mediante el programa "Obras por Impuestos". El camino desempeñará una función muy importante en el desarrollo de la región.

En 2014, Scotiabank y la Municipalidad del Distrito de La Matanza, provincia de Morropón (Piura), firmaron un acuerdo por el cual el Banco invertirá aproximadamente CAD\$ 2,300,000 para ayudar a construir un camino pavimentado de 6.4 millas que beneficiará a unas 6,000 personas en comunidades rurales. Esta es la primera vez que el Banco realiza una asociación público-privada a través de "Obras por Impuestos", que permite a los gobiernos locales y regionales firmar acuerdos con empresas privadas para la inversión en infraestructura. El camino desempeñará una función importante en el desarrollo de la región, otorgando a los residentes un mejor acceso a las escuelas, trabajos, instalaciones sanitarias y será una ruta eficiente para el transporte local de bienes manufacturados y agrícolas a los centros urbanos.

Scotiabank Perú brinda apoyo al desarrollo económico y social mediante la asociación con una variedad de organizaciones en Perú, tanto públicas como privadas.

Desde 2012, el Banco trabaja en asociación con CARE Perú para hacer posible el programa "Creando Capacidades para la inclusión financiera y social de familias en situación de pobreza" en la ciudad de Piura. Este programa ayuda a los empresarios a desarrollar planes

de negocios, y a fomentar el ahorro y el acceso a microfinanzas. A la fecha, más de 4,550 personas han participado a través de microempresas productivas relacionadas con el limón, cacao, frijoles de ojos negros, mango, cabras, ganado, fertilizantes, algarrobas, cerámica, apicultura, turismo y empresariado.

Declaración de Servicios a la Comunidad

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

• DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

EMPRESAS AFILIADAS

EMPLEADOS

DONACIONES CORPORATIVAS EN 2014

IMPUESTOS

FINANCIAMIENTO CREDITICIO

SUCURSALES Y CAJEROS AUTOMÁTICOS

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

La Declaración de Servicios a la Comunidad (PAS por sus siglas en inglés) de 2014 detalla muchas de las actividades del Banco relacionadas con el desarrollo comunitario, donaciones benéficas, financiamiento de pequeñas empresas, pago de impuestos y cantidad de empleados.

Este documento cumple todos los requisitos de las Reglamentaciones de las Declaraciones sobre el Compromiso de Servicios a la Comunidad del gobierno federal canadiense (sección 459.3(1) de la Ley Bancaria) y corresponde a nuestro año fiscal más reciente, 1 de noviembre de 2013 al 31 de octubre de 2014.

Empresas afiliadas

Esta Declaración de Servicios a la Comunidad se relaciona con las siguientes empresas afiliadas de Scotiabank en Canadá: Scotia Capital Inc., The Mortgage Insurance Company of Canada, National Trust Company, Scotia Mortgage Corporation, Scotia General Insurance Company, Hollis Canadian Bank, Montreal Trust Company of Canada, Scotia Life Insurance Company, The Bank of Nova Scotia Trust Company, RoyNat Inc., y Scotia Merchant Capital Corporation.

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

- EMPRESAS AFILIADAS
- EMPLEADOS
- DONACIONES
CORPORATIVAS EN 2014
- IMPUESTOS
- FINANCIAMIENTO
CREDITICIO
- SUCURSALES Y CAJEROS
AUTOMÁTICOS

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA
COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE
SERVICIOS A LA
COMUNIDAD

EMPRESAS AFILIADAS

• EMPLEADOS

DONACIONES
CORPORATIVAS EN 2014

IMPUESTOS

FINANCIAMIENTO
CREDITICIO

SUCURSALES Y CAJEROS
AUTOMÁTICOS

ÍNDICE DE
DIVULGACIÓN DE
INFORMACIÓN

GLOSARIO

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

Empleados

Cantidad de empleados en Canadá en 2014*

	A tiempo completo	A tiempo parcial	Total
Alberta	2,668	1,209	3,877
Columbia Británica	2,339	1,210	3,549
Manitoba	505	219	724
Nueva Brunswick	519	289	808
Terranova y Labrador	500	257	757
Nueva Escocia	1,403	553	1,956
Territorios del Noroeste	10	5	15
Ontario	22,980	4,751	27,731
Isla del Príncipe Eduardo	101	51	152
Quebec	1,960	547	2,507
Saskatchewan	463	338	801
Territorio de Yukón	13	10	23
Total Canadá (Recuento de personas)	33,461	9,439	42,900
Total en Canadá (equivalente a tiempo completo)*			34,699.5

* El desglose geográfico se representa en cifras de número de empleados (número real de empleados individuales), donde las estadísticas del Equivalente a Tiempo Completo representan las unidades de trabajo de 37.5 horas a la semana. Nótese que un equivalente a tiempo completo podría reflejar el trabajo de más de un empleado. En consecuencia, la cifra global correspondiente empleados a tiempo completo podría no corresponder necesariamente a la cifra global del número de empleados.

8.3

Donaciones corporativas

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

EMPRESAS AFILIADAS EMPLEADOS

• DONACIONES CORPORATIVAS EN 2014

IMPUESTOS

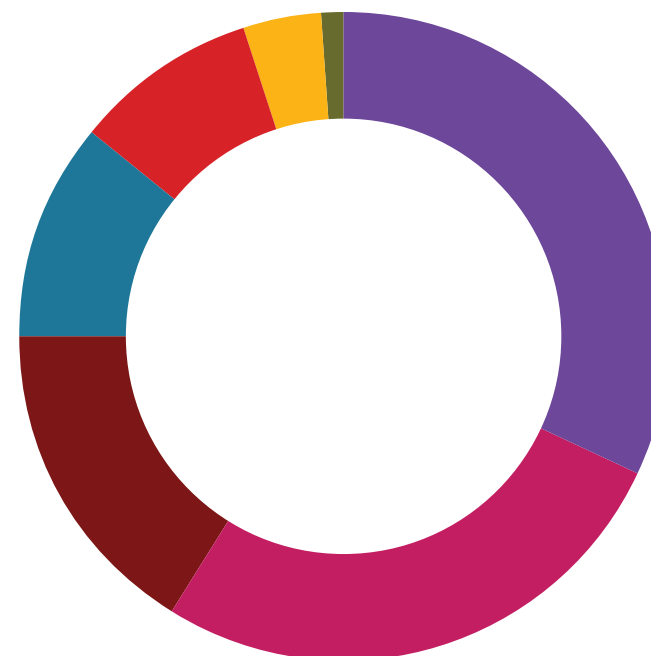
FINANCIAMIENTO CREDITICIO

SUCURSALES Y CAJEROS AUTOMÁTICOS

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

En 2014, Scotiabank contribuyó más de CAD\$ 65 millones en donaciones, patrocinios y otras formas de asistencia global. Empleados de Scotiabank en todo el mundo dedicaron más de 650,000 horas al trabajo voluntario y a la recaudación de fondos para causas locales.



Inversión comunitaria	%
Servicios sociales	32%
Salud	27%
Educación	16%
Deportes	11%
Arte y cultura	9%
Otro	4%
Medioambiente	1%
Total	100%

Impuestos

Scotiabank abona una variedad de impuestos, entre los que se incluyen impuestos directos sobre la renta de los gobiernos provinciales y federal de Canadá y los gobiernos de jurisdicciones extranjeras en las que opera el Banco, así como varios impuestos indirectos. En 2014, todos estos totalizaron \$ 2,900 millones, que representan el 31% de la utilidad neta, capital y demás impuestos correspondientes al año del Banco.

Los gastos totales correspondientes a todos los niveles de gobierno en Canadá están ilustrados en el cuadro de abajo. La tabla 80 en la Memoria Anual de 2014 de Scotiabank, disponible en línea en scotiabank.com contiene información adicional sobre los gastos por impuestos del Banco en 2014.

Impuestos en regiones extranjeras

(Correspondientes al año finalizado el 31 de octubre de 2014) (en miles de CAD\$)

	Impuestos a la renta
Asia Pacífico	115,413
Caribe y América Latina	567,249
Europa y Medio Oriente	85,298
Estados Unidos	108,832
Total	876,792

Impuestos en Canadá

(Correspondiente al año finalizado el 31 de octubre de 2014)
(en miles de CAD\$)

	Impuestos a la renta	Impuestos sobre el capital	Otros impuestos*
Federal	658,584	0	262,102
Provincial			
Terranova y Labrador	6,044	5,768	2,832
Isla del Príncipe Eduardo	1,499	1,384	283
Nueva Escocia	13,370	9,850	5,245
Nueva Brunswick	5,179	6,601	1,765
Quebec	26,849	0	13,082
Ontario	330,612	0	212,535
Manitoba	5,481	9,070	2,038
Saskatchewan	5,796	5,504	956
Alberta	30,906	0	7,191
Columbia Británica	40,035	0	7,424
Territorios del Noreste	645	0	38
Total en provincias	466,416	38,177	253,388
Total = MD&A 1,678,667	1,125,000	38,177	515,490

* Este rubro incluye impuestos sobre la nómina, impuesto sobre bienes y servicios (GST por sus siglas en inglés), impuesto armonizado sobre las ventas (HST por sus siglas en inglés), impuestos municipales y primas de seguros sobre depósitos.

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

EMPRESAS AFILIADAS

EMPLEADOS

DONACIONES CORPORATIVAS EN 2014

• IMPUESTOS

FINANCIAMIENTO CREDITICIO

SUCURSALES Y CAJEROS AUTOMÁTICOS

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

8.5

Financiamiento crediticio

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

EMPRESAS AFILIADAS

EMPLEADOS

DONACIONES CORPORATIVAS EN 2014

IMPUESTOS

• FINANCIAMIENTO CREDITICIO

SUCURSALES Y CAJEROS AUTOMÁTICOS

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Scotiabank está comprometido a satisfacer las necesidades de los negocios canadienses, incluyendo las pequeñas y medianas empresas. Las tablas siguientes indican, por provincia y el total de Canadá, el monto de crédito comercial autorizado y pendiente en dólares canadienses al 31 de octubre de 2014 y la cantidad de clientes a quienes se les autorizó.

Niveles de autorización	\$0–\$24,999			\$25,000–\$99,999		
	Autorizado (\$000s)	Pendiente (\$000s)	Clientes	Autorizado (\$000s)	Pendiente (\$000s)	Clientes
Columbia Británica y Territorio de Yukón*	99,717	49,437	14,000	339,412	156,796	7,532
Alberta y Territorios del Noroeste**	114,757	51,217	15,987	399,966	195,379	8,882
Saskatchewan	30,563	13,523	3,526	140,206	66,551	2,957
Manitoba	60,970	36,799	6,560	354,517	232,336	6,922
Ontario	343,404	127,139	47,939	1,182,595	546,441	25,667
Quebec	80,625	56,537	10,150	288,515	190,161	6,322
Nueva Brunswick	22,220	8,816	2,774	85,696	38,263	1,775
Nueva Escocia	35,367	13,385	4,409	141,576	68,597	2,990
Isla del Príncipe Eduardo	5,382	1,940	641	26,512	12,563	556
Terranova y Labrador	21,662	7,424	2,771	100,645	39,370	2,221
Canadá	814,667	366,217	108,757	3,059,640	1,546,457	65,824

Nota: Por cuestiones de confidencialidad del cliente hemos combinado lo siguiente:

* Territorio de Yukón con Columbia Británica.

** Territorios del Noroeste con Alberta.

Continúa >

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA
COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE
SERVICIOS A LA
COMUNIDAD

EMPRESAS AFILIADAS

EMPLEADOS

DONACIONES
CORPORATIVAS EN 2014

IMPUESTOS

• FINANCIAMIENTO
CREDITICIO

SUCURSALES Y CAJEROS
AUTOMÁTICOS

ÍNDICE DE
DIVULGACIÓN DE
INFORMACIÓN

GLOSARIO

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

Financiamiento crediticio

Niveles de autorización	\$100,000–\$249,999			\$250,000–\$499,999		
	Autorizado (\$000s)	Pendiente (\$000s)	Clientes	Autorizado (\$000s)	Pendiente (\$000s)	Clientes
Columbia Británica y Territorio de Yukón*	290,301	155,557	1,945	306,474	198,322	914
Alberta y Territorios del Noroeste**	338,776	181,448	2,239	374,019	231,912	1,109
Saskatchewan	131,366	75,480	865	123,045	84,490	366
Manitoba	419,566	296,352	3,075	153,639	119,974	452
Ontario	1,129,669	634,580	7,456	1,278,166	871,423	3,776
Quebec	206,876	133,336	1,349	206,905	137,940	609
Nueva Brunswick	68,646	39,905	457	42,937	28,392	133
Nueva Escocia	134,071	78,230	885	153,285	100,648	441
Isla del Príncipe Eduardo	22,652	13,828	154	21,924	14,816	64
Terranova y Labrador	69,646	36,569	476	46,923	27,407	146
Canadá	2,811,569	1,645,285	18,901	2,707,317	1,815,324	8,010

Nota: Por cuestiones de confidencialidad del cliente hemos combinado lo siguiente:

* Territorio de Yukón con Columbia Británica.

** Territorios del Noroeste con Alberta.

Continúa ➤

Financiamiento crediticio

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

EMPRESAS AFILIADAS

EMPLEADOS

DONACIONES CORPORATIVAS EN 2014

IMPUESTOS

• FINANCIAMIENTO CREDITICIO

SUCURSALES Y CAJEROS AUTOMÁTICOS

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Niveles de autorización	\$500,000–\$999,999			\$1,000,000–\$4,999,999			Más de \$5,000,000		
	Autorizado (\$000s)	Pendiente (\$000s)	Clientes	Autorizado (\$000s)	Pendiente (\$000s)	Clientes	Autorizado (\$000s)	Pendiente (\$000s)	Clientes
Columbia Británica, Territorio de Yukón*	256,449	177,573	379	806,218	547,647	387	4,093,782	2,514,633	165
Alberta, Saskatchewan, Territorios del Noroeste**	366,125	224,030	553	1,188,783	693,584	552	16,684,265	7,401,884	373
Manitoba	98,835	67,387	150	243,490	149,944	112	878,324	327,103	34
Ontario	1,212,136	874,369	1,763	4,639,538	3,435,131	2,083	63,154,263	26,822,995	1,394
Quebec	246,073	174,982	363	897,581	630,428	403	7,452,582	4,940,207	287
NB, PE, NL, NS***	234,746	153,364	350	934,645	615,370	432	2,799,723	1,504,441	146
Canadá	2,414,364	1,671,705	3,558	8,710,255	6,072,104	3,969	95,062,939	43,511,263	2,399

Nota: Por cuestiones de confidencialidad del cliente hemos combinado lo siguiente:

* Territorio de Yukón con Columbia Británica.

** Territorios del Noroeste, Saskatchewan y Alberta.

*** Nueva Brunswick, Isla del Príncipe Eduardo, Terranova y Labrador, y Nueva Escocia.

8.6

Sucursales y cajeros automáticos

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

EMPRESAS AFILIADAS

EMPLEADOS

DONACIONES CORPORATIVAS EN 2014

IMPUESTOS

FINANCIAMIENTO CREDITICIO

- SUCURSALES Y CAJEROS AUTOMÁTICOS

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Sucursales, oficinas y cajeros automáticos – Canadá

El sólido enfoque en el cliente y el compromiso a mejorar las ventas y el servicio de Scotiabank incluye mantener una fuerte red de sucursales como parte de su estrategia de prestación de servicio general. El Banco cuenta en la actualidad con 1,040 sucursales y 3,942 cajeros automáticos en Canadá. En 2014, como parte de nuestros planes de expansión, abrimos siete nuevas sucursales. Asimismo, hemos reubicado sucursales en seis comunidades diferentes durante el año pasado. Hemos trabajado estrechamente con nuestros clientes y comunidades para garantizar la perfecta transición y continuar hallando las formas de satisfacer sus necesidades.

Nuevas sucursales abiertas en 2014

Ontario

11815 Bramalea Rd., Brampton
8974 Chinguacousy Rd., Unit #B5, Brampton
13255 Highway #27, Unit C, Nobleton
1700 King Rd., King City
1105 Thompson Rd., Unit E3, Fort Erie*
385 Springbank Ave. N., Woodstock*
700 Sussex Dr., Unit 2, Ottawa*
29 Richer Circle, Casselman**

Columbia Británica

#3, 103-3521 Blanshard St., Victoria
2115 Hawkins St., Port Coquitlam
500 Notre Dame Dr., #500 Columbia Sq., Kamloops*
116-1644 Hillside Ave., Victoria*

Quebec

900 boul Rene-Levesque, Drummondville
2312 chemin Lucerne, Montreal*

* Nueva sucursal como resultado de reubicación.

** Nueva sucursal como resultado de consolidación.

Sucursales cerradas, reubicadas o consolidadas en 2014

Ontario

200 Garrison Rd., Fort Erie*
385 Springbank Ave., Woodstock*
117 Rideau St., Ottawa*
300 Borough Dr., Unit 211 (Upper Level), Scarborough**
199 Advance Blvd., Brampton**
258 Main St., Newmarket**
924 King St E., Hamilton**
4531 Ste-Catherine St., St. Isidore**
3287 Main St., Avonmore**

Columbia Británica

1201 Summit Dr., Kamloops*
77 1644 Hillside Ave., Victoria*

Quebec

2380 rue Lucerne, Montreal*
1900 ave McGill College, Montreal**

* Cierre como resultado de reubicación.

** Cierre como resultado de consolidación.

8.6

Sucursales y cajeros automáticos

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

EMPRESAS AFILIADAS

EMPLEADOS

DONACIONES CORPORATIVAS EN 2014

IMPUESTOS

FINANCIAMIENTO CREDITICIO

- SUCURSALES Y CAJEROS AUTOMÁTICOS

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Instalación de cajeros automáticos

Alberta

91 Crowfoot Terrace N.W., Calgary
165 Steward Green S.W., Calgary
14231 137th Ave., N.W., Edmonton
1525 99th St., N.W., Edmonton
6151 Currents Dr., N.W., Edmonton
10330 109th St., Grand Prairie
37400 Hwy #2, Red Deer County
261055 Cross Iron Blvd., Unit 528,
Rocky View
3292 Dunmore Rd. S.E., Medicine Hat
2020 Sherwood Dr., Sherwood Park
30 3rd Ave. S.E., Unit 40, High River
62 Carleton Ave., Red Deer
7424 118 Ave. N.W., Edmonton
555 Saddledome Rise S.E., Calgary
800 Yankee Valley Blvd., Airdrie
4003 56th St., Wetaskiwin
4201 28th St., Unit 100, Stony Plain

Columbia Británica

3122 Mount Lehman Rd., Unit J200,
Abbotsford
8249 Eagle Landing Pkwy., Unit 226, Chilliwack
700-1320 Trans Canada Hwy. W., Kamloops
900-2945 Jacklin Rd., Langford
213-4750 Rutherford Rd., Nanaimo
19800 Lougheed Hwy., Unit 410,
Pitt Meadows
12161 72nd Ave., Surrey
88 West Pender St., Vancouver
2115 Hawkins St., Port Coquitlam
500 Notre Dame Dr., Kamloops
1644 Hillside Ave., Unit 116, Victoria
2061 Whatcom Rd., Abbotsford
3800 Finnerty Rd., Victoria
19188 72nd Ave., Surrey
485 East Columbia St., Unit 120,
New Westminster

Manitoba

2190 McGillivray Blvd., Winnipeg
4000-1399 McPhillips St., Winnipeg
690 Sterling Lyon Pkwy., Winnipeg
1103 Pembina Hwy., Winnipeg

Nueva Escocia

47 Church St., Amherst
349 Lahave St., Bridgewater
145 Shubie Dr., Dartmouth
5657 Spring Garden Rd., Halifax
190 Chain Lake Dr., Halifax
760 Sackville Dr., Lower Sackville
612 East River Rd., New Glasgow
8944 Commercial St., New Minas
325 Prince St., Sydney
20 Treaty Trail, Truro
136 Starrs Rd., Yarmouth
15933 Central Ave., Inverness
1800 Argyle St., Halifax

8.6

Sucursales y cajeros automáticos

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

EMPRESAS AFILIADAS

EMPLEADOS

DONACIONES CORPORATIVAS EN 2014

IMPUESTOS

FINANCIAMIENTO CREDITICIO

- SUCURSALES Y CAJEROS AUTOMÁTICOS

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Instalación de cajeros automáticos

Terranova

2 Main St., Cornerbrook

48 Kenmount Rd., St. John's

760 Topsail Rd., St. John's

Ontario

248 Kingston Rd., Ajax

15460 Bayview Ave., Aurora

131 Riocan Ave., Barrhaven

72 Commerce Park Dr., Barrie

160 Bell Blvd., Belleville

20 Biscayne Cres., Brampton

1250 Brant St., Burlington

760 St. Clair St., Chatham

6 Mountain Rd., Collingwood

1325 2nd St. E., Cornwall

485 Woodlawn Rd. W., Guelph

85 Clair Rd. E., Guelph

626 Gardiner's Rd., Kingston

755 Wonderland Rd. S., London

9226 County Road 93, Midland

1175 Maple Ave., Milton

110 Courtney Park Dr., Mississauga

7555 Montrose Rd., Niagara Falls

300 Lakeshore Dr., North Bay

3531 Wyecroft Rd., Oakville

85 5th Ave., Orangeville

865 West Ridge Blvd., Orillia

1351 Grandview St. N., Oshawa

2214 Bank St., Ottawa

1020 10th St. W., Owen Sound

320 Water St., Peterborough

1380 London Rd., Sarnia

293 Bay St., Sault Ste. Marie

785 Milner Ave., Scarborough

795 Paramount Dr., Scarborough

55 Bloor St. W., Toronto

10 Dundas St. E., Toronto

550 King St. N., Waterloo

3100 Howard Ave., Windsor

1651 Queen St. E., Toronto

2081 Winston Park Dr., Oakville

6019 Steeles Ave. E., Toronto

1105/6 Thompson Rd., Unit E3, Fort Erie

11815 Bramalea Rd., Brampton

29 Richer Circle, Casselman

974 Chinguacousy Rd., Unit B5, Brampton

1255 Barton St. E., Hamilton

13255 Highway 27, Nobleton

54 Peel Centre Dr., Brampton

700 Sussex Dr., Unit 2, Ottawa

1700/1 King Rd., King City

571 Glenridge Ave., St. Catharines

12 Marie Labette Rd., Unit B, Toronto

700 Gordon St., Whitby

682 Yonge St., Toronto

1579 Oxford, London

Isla del Príncipe Eduardo

130 Ryan St., Summerside

670 University Ave., West Royalty

Sucursales y cajeros automáticos

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

EMPRESAS AFILIADAS

EMPLEADOS

DONACIONES CORPORATIVAS EN 2014

IMPUESTOS

FINANCIAMIENTO CREDITICIO

- SUCURSALES Y CAJEROS AUTOMÁTICOS

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Instalación de cajeros automáticos

Quebec

825 rue Clemenceau, Beauport

9350 boul Leduc, Brossard

115 boul du Plateau, Hull

7077 boul Newman, LaSalle

350 rue Emery, Montreal

1200 boul Duplessis, Ste-Foy

2312 chemin Lucerne, Montreal

900 boul Rene-Levesque, Drummondville

901 boul Rene-Levesque, Drummondville

902 boul Rene-Levesque, Drummondville

292 rue Main E., Coaticook

2050 ave Laurier E., Montreal

10048 boul de L'Orm, Quebec City

2933 boul de la Gare, Vaudreuil

1101 boul Brassard, Chambly

1399 ave Phare W., Matane

10735 Henri Bourassa E., Montreal

Saskatchewan

1235 Main St. N., Moose Jaw

2995 2nd Ave. W., Unit 1C, Prince Albert

3025 Gordon Rd., Regina

420 McCarthy Blvd. N., Unit 26, Regina

3510 8th St., Saskatoon

Sucursales y cajeros automáticos

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

EMPRESAS AFILIADAS

EMPLEADOS

DONACIONES CORPORATIVAS EN 2014

IMPUESTOS

FINANCIAMIENTO CREDITICIO

- SUCURSALES Y CAJEROS AUTOMÁTICOS

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Desinstalación de cajeros automáticos

Alberta

8770 170 St., Edmonton

1007 20 St. S.E., High River

Columbia Británica

32555 London Ave., Mission

3949 Shelbourne St., Victoria

21644 Hillside Ave., Unit 77, Victoria

1201 Summit Dr., Kamloops

860 Victoria St., Trail

Nueva Brunswick

2 Wallace Cover Rd., Blacks Harbour

Ontario

199 Advance Blvd., Brampton

309 Rathburn Rd. W., Mississauga

145 Speedvale Ave. W., Guelph

404 St. Clair St., Chatham

369 Ontario St., Port Hope

17 Lindsay St. S., Lindsay

777 Tower St. S., Fergus

900 Landsdowne St. W., Peterborough

321 St. Paul Ave., Brantford

16 Bath Rd., Kingston

1070 Stone Church Rd., Hamilton

150 Kilgour Rd., Toronto

109 Fanshawe Park Rd., London

509 Bayfield St., Barrie

21 Richer Circle, Casselman

73 Rideau St., Ottawa

50 Rideau St., Ottawa

924 King St. E., Hamilton

200 Garrison Rd., Fort Erie

258 Main St., Newmarket

117 Rideau St., Ottawa

3287 Main St., Avonmore

300 Borough Dr., Unit 211, Scarborough

7 Metcalf St. E., Strathroy

9 Borealis Ave., Unit 1, Aurora

Quebec

409 boul Grand, Île-Perrot

2605 rue Masson, Montreal

5395 boul Henri-Bourassa E., Montreal

210 boul Taschereau, La Prairie

1034 boul Pie XI N., Quebec

9968 boul de L'Ormiere, Quebec City

700 boul de Montbrun, Boucherville

1045 rue Hains, Drummondville

1900 ave McGill College, Montreal

2380 rue Lucerne, Montreal

Índice de divulgación de información

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

• ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Tipo de información	Divulgación	Alcance ● Global ● Canadiense	Ubicación	Pacto Mundial ONU	CDP*
Estrategia y análisis					
1.1	Declaración del encargado de la toma de decisiones con mayor jerarquía de la organización.	●	1.2, 1.3		
1.2	Descripción de los impactos, riesgos y oportunidades clave.	●	1.0, 1.2, 1.3, 1.5, 2.2, 2.3	1	
Perfil organizacional					
2.1	Nombre de la organización.	●	1.0		
2.2	Marcas, productos o servicios principales.	●	1.4, 4.0, 4.2, 4.3 Sitio web – Página de inicio global		
2.3	Estructura operativa de la organización, que incluya las divisiones principales, empresas operativas, subsidiarias y empresas conjuntas.	●	1.1, 1.4 Sitio web – Perfil corporativo		
2.4	Ubicación de la sede central de la organización.	●	Página 111		
2.5	Cantidad de países donde opera la organización y nombre de los países con las mayores operaciones o que sean específicamente relevantes para los temas de sustentabilidad que abarca este informe.	●	1.1, 1.4		
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma organizacional.	●	Memoria Anual 2014 – Información para los accionistas		
2.7	Mercados a los que presta servicio (inclusive el desglose geográfico, sectores y tipos de clientes o beneficiarios).	● ●	1.4, 2.2, 4.1, 4.2		

* Basado en el Informe CDP de 2013 de Scotiabank

Índice de divulgación de información

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

• ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Tipo de información	Divulgación	Alcance		Ubicación	Pacto Mundial	
		● Global	● Canadiense		ONU	CDP*
2.8	Magnitud de la organización que presenta el informe.	●	●	1.0, 1.4, 1.5, 8.2 Memoria Anual 2014 – Aspectos destacados		
2.9	Cambios significativos durante el periodo del informe sobre tamaño, estructura o propiedad.	●		Memoria Anual 2014 – Información para los accionistas		
2.10	Premios recibidos durante el periodo del informe.	●		1.5, 4.1, 5.2, 5.5		
Parámetros de los informes						
3.1	Periodo del informe (por ejemplo, año fiscal o calendario) de la información suministrada.	●		1.1		
3.2	Fecha del informe anterior más reciente (si corresponde).	●		Sitio web – Informe de Responsabilidad Social Corporativa		
3.3	Ciclo del informe (anual, bianual, etc.).	●		1.1		
3.4	Punto de contacto para las consultas sobre el informe o su contenido.	●		Página 111		
3.5	Proceso para definir el contenido del informe.	●		1.1		
3.6	Límites del informe (por ejemplo, país, divisiones, subsidiarias, instalaciones arrendadas, empresas conjuntas, proveedores).	●		1.1		
3.7	Declarar todas las limitaciones específicas sobre el alcance o límites de este informe.	●		1.1		

Índice de divulgación de información

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

• ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Tipo de información	Divulgación	Alcance		Ubicación	Pacto Mundial ONU	CDP*
		● Global	● Canadiense			
3.8	Bases de los informes sobre empresas conjuntas, subsidiarias, instalaciones arrendadas, operaciones contratadas externamente, y demás entidades que puedan afectar la capacidad de comparación de periodo a periodo o entre las organizaciones.	●		1.1		
3.9	Técnicas de medición de datos y bases de cálculos, inclusive los supuestos y técnicas, estimaciones subyacentes aplicadas a la recopilación de los indicadores y demás información en el informe.	●		1.1, 2.3, 5.2, 6.1		
3.10	Explicación del efecto de toda reelaboración de información suministrada en informes anteriores, y las razones de dicha reelaboración (por ejemplo fusiones, adquisiciones, cambios de año o periodo base, naturaleza del negocio, métodos de medición.)	●		1.1		
3.11	Cambios significativos con respecto al periodo del informe en el alcance, límites o métodos de medición aplicados en el informe.	●		1.1, 5.3		
3.12	Tabla que identifique la ubicación de la Divulgación de Información en el informe.	●		9.0		
3.13	Política y práctica vigente con respecto a la búsqueda de seguridad externa para el informe.	●		1.1		8.6, 8.6a, 8.6b, 8.7, 8.7a, 14.2, 14.2a

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

• ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Índice de divulgación de información

Tipo de información	Divulgación	Alcance ● Global ● Canadiense	Ubicación	Pacto Mundial ONU	CDP*
Gobierno interno, compromisos y participación					
4.1	Estructura del gobierno interno de la organización, incluyendo los comités que dependen del más alto cuerpo de gobierno, responsables de tareas específicas, tales como establecimiento de la estrategia o supervisión de la organización.	●	2.1, 3.1 Memoria Anual 2014 – Gobierno interno Circular de la Alta Dirección de 2014 (páginas 11–18)	1	
4.2	Indicar si el Presidente del cuerpo de gobierno interno más alto es también oficial ejecutivo.	●	3.1 Memoria Anual 2014 – Gobierno interno Circular de la Alta Dirección de 2014 (página 12)	1	
4.3	En el caso de organizaciones que tienen una estructura de administración unitaria, indique el número y género de los miembros del cuerpo de gobierno interno más alto que sean independientes o que no sean ejecutivos.	●	3.0 Memoria Anual 2014 – Gobierno interno Circular de la Alta Dirección de 2014 (páginas 11–18)	1	
4.4	Mecanismos para que los accionistas y empleados puedan presentar recomendaciones u orientación al cuerpo de gobierno interno más alto.	●	Memoria Anual 2014 – Gobierno interno Circular de la Alta Dirección de 2014 (páginas 82–85)	1	
4.5	Vínculo entre la compensación de los miembros del cuerpo de gobierno interno más alto, gerentes sénior y ejecutivos (inclusive las disposiciones para su retiro) y el desempeño de la organización (inclusive el desempeño social y medioambiental).	●	2.1, 3.1 Memoria Anual 2014 – Gobierno interno Circular de la Alta Dirección de 2014 (páginas 20–21)	4	

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

• ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Índice de divulgación de información

Tipo de información	Divulgación	Alcance		Ubicación	Pacto Mundial ONU	CDP*
		● Global	● Canadiense			
4.6	Procesos vigentes para que el más alto cuerpo de gobierno interno asegure que se eviten los conflictos de interés.	●		3.1 Circular de la Alta Dirección de 2014 (páginas 31–32)	4	
4.7	Proceso para determinar la composición, calificaciones y experiencia de los miembros del cuerpo de gobierno interno más alto y sus comités, inclusive consideraciones de género y otros indicadores de diversidad.	●		3.1	4	
4.8	Declaraciones elaboradas internamente sobre la misión o valores, códigos de conducta y principios relevantes de desempeño económico, medioambiental y social, y el estado de su implementación.	●		1.4, 3.1, 3.2, 5.2, 5.3	4	
4.9	Procedimientos del más alto cuerpo de gobierno interno para la supervisión de la identificación de la organización y gestión del desempeño económico, medioambiental y social, inclusive los riesgos y oportunidades más destacadas, y el cumplimiento de las normas, códigos de conducta y principios acordados internacionalmente.	●		2.0, 2.1, 3.0, 3.1	4	1.1, 1.1a, 1.2a, 2.1, 2.1a, 2.2, 2.2a
4.12	Estatutos, principios u otras iniciativas económicas, medioambientales y sociales elaboradas externamente a la que suscribe o avala la institución.	●		1.1, 4.2, 5.3, 6.0, 6.2, 6.3, 7.0, 7.1		
4.13	Membresías en asociaciones (tales como asociaciones de la industria) y organizaciones de defensa nacionales e internacionales.	●		1.1, 4.2		
4.16	Enfoque al compromiso con las partes interesadas, inclusive la frecuencia de compromiso por tipo y grupo de partes interesadas.	●		2.2 (se excluye la frecuencia)	4	
4.17	Temas y asuntos clave que se presentaron a través del compromiso con las partes interesadas, y cómo la organización respondió a esos temas y asuntos, incluso a través de su informe.	●		2.2, 2.3	4	

Índice de divulgación de información

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

• ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Tipo de información	Divulgación	Alcance <ul style="list-style-type: none">● Global● Canadiense	Ubicación	Pacto Mundial ONU	CDP*
Económico					
Desempeño económico					
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo los ingresos, costos operativos, compensación a los empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, utilidades retenidas y pagos a proveedores de capital y gobiernos.	●	1.0, 1.5, 2.3		
EC2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	●	6.0, 6.1, 6.2	7	2.1, 2.1a, 2.1b, 5.1, 5.1a, 5.1b, 5.1c, 6.1, 6.1a, 6.1b, 6.1c
EC3	Cobertura de las obligaciones del plan de beneficios definidos de la organización.	●	5.4 Memoria Anual 2014 – Controles y políticas contables (páginas 92, 94) Memoria Anual 2014 – Información complementaria (página 112)		

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

• ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Índice de divulgación de información

Tipo de información	Divulgación	Alcance ● Global ● Canadiense	Ubicación	Pacto Mundial ONU	CDP*
Impactos económicos indirectos					
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones de infraestructura y servicios suministrados principalmente para el beneficio público a través del compromiso comercial, en especie, o pro bono.	●	6.3, 7.2, 7.3		
EC9	Comprensión y descripción de impactos económicos indirectos considerables, inclusive el grado de los impactos.	●	4.2, 4.3, 6.3		
Medioambiente					
Materiales					
EN1	Materiales usados por peso o volumen.	●	2.3, 6.1	7, 8	
EN2	Porcentaje de materiales utilizados que son insumos reciclados.	●	2.3	8	
Energía					
EN3	Consumo de energía directo por fuente de energía principal.	●	2.3, 6.1	7, 8	11.1, 11.2
EN4	Consumo de energía indirecto por fuente de energía principal.	●	6.1	8	11.3
EN5	Energía ahorrada gracias a la conservación y mejoras en la eficiencia.	●	6.1, 6.2	8	3.3, 3.3a, 3.3b

Índice de divulgación de información

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

• ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Tipo de información	Divulgación	Alcance		Ubicación	Pacto Mundial ONU	CDP*
		● Global	● Canadiense			
EN6	Iniciativas para ofrecer productos y servicios basados en la energía renovable o eficientes con respecto a la energía y la reducción en los requisitos de energía de estas iniciativas.	●		6.1, 6.2, 6.3	8, 9	2.1b, 2.2a, 3.2, 3.2a
EN7	Iniciativas para reducir el consumo de energía indirecto y reducciones logradas.	●		6.3, 6.4	8, 9	2.2a, 14.4, 14.4a
Emisiones, aguas residuales y desechos						
EN16	Total de emisiones de gases de efecto invernadero directas o indirectas por peso.	●		6.1	7, 8	7.2, 7.2a, 7.3, 7.4, 8.5
Productos y servicios						
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos medioambientales de los productos y servicios y el grado de la mitigación del impacto.	●		6.2, 6.3, 6.4	7, 8, 9	3.2, 3.2a, 3.3, 3.3a
Transporte						
EN29	Impactos medioambientales significativos por el transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las operaciones de la organización o el transporte de los miembros de la fuerza laboral.	●		2.3	8	8.2, 8.2a, 8.2b, 8.2c, 8.2d, 8.3, 8.4a, 8.5, 14.1, 14.3a, 15.1

Índice de divulgación de información

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

• ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Tipo de información	Divulgación	Alcance ● Global ● Canadiense	Ubicación	Pacto Mundial ONU	CDP*
Social: Prácticas laborales y trabajo decente					
Empleados					
LA1	Fuerza laboral total por tipo de empleo, contrato de empleo y región, desglosado por género.	●	1.5, 5.1, 5.2	6	
LA2	Número total y tasa de nuevos empleados contratados y rotación de empleados por grupo de edad, género y región.	●	5.1	6	
LA3	Beneficios suministrados a los empleados a tiempo completo que no se suministran a los empleados ocasionales o a tiempo parcial por operaciones de más envergadura.	●	5.4 Memoria Anual 2014 – Controles y políticas contables (páginas 92, 94) Memoria Anual 2014 – Información complementaria (página 112)		
Relaciones laborales patronales					
LA4	Porcentaje de empleados amparados por acuerdos de negociación colectiva.	●	5.3	3	
Salud y seguridad ocupacional					
LA6	Porcentaje de la fuerza laboral total representada en comités de salud y seguridad formales conformados por directivos y trabajadores, que ayudan a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad ocupacional.	●			
LA7	Tasa de accidentes, enfermedades ocupacionales, días perdidos, ausentismo y número de fatalidades relacionadas con el trabajo por región y género.	●	5.1		

Índice de divulgación de información

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

• ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Tipo de información	Divulgación	Alcance ● Global ● Canadiense	Ubicación	Pacto Mundial ONU	CDP*
Capacitación y educación					
LA10	Promedio de horas de capacitación por año, por empleado, por género y categoría de empleado.	●	3.2	6	
LA11	Programas de aprendizaje de habilidades gerenciales y de vida que brindan apoyo a la capacidad de empleo continua a los empleados y los ayuda a administrar la finalización de su carrera.	●	5.1		
Diversidad e igualdad de oportunidades					
LA13	Composición de los cuerpos gubernamentales y desglose de empleados por categoría de empleado según género, grupo de edad, pertenencia a grupo minoritario y otros indicadores de diversidad.	●	1.0, 1.2, 1.3, 2.3, 3.1, 5.2 Memoria Anual 2014 – Prácticas del gobierno interno Circular de la Alta Dirección de 2014 (páginas 11–18, 24, 26, 27, 29, 30, 38, 43, 45, 71–75)	6	
Social: Sociedad					
Comunidades locales					
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de los programas y prácticas que evalúan y administran los impactos de operaciones en las comunidades, incluyendo el ingreso, operación y salida.	●	2.2, 3.2, 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 7.1, 7.2, 7.3	1	
Corrupción					
SO3	Porcentaje de empleados que recibe capacitación en la organización sobre las políticas y procedimientos de lucha contra la corrupción.	●	3.2	10	

Índice de divulgación de información

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

• ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

GLOSARIO

Tipo de información	Divulgación	Alcance <ul style="list-style-type: none">● Global● Canadiense	Ubicación	Pacto Mundial ONU	CDP*
Políticas públicas					
SO5	Posiciones acerca de las políticas públicas y participación en la elaboración y en grupos de presión relacionados con las políticas públicas.	●	3.5	10	
Social: Responsabilidad del producto					
Salud y seguridad del cliente					
PR1	Etapas del ciclo de vida en las que se evalúa mejorar el impacto de productos y servicios en la salud y la seguridad y porcentaje de categorías significativas de productos y servicios sujetas a dichos procedimientos.	●	3.4, 4.1, 4.2		
Propiedades de productos y servicios					
PR5	Prácticas relacionadas con la satisfacción del cliente, inclusive resultados de encuestas de medición de la satisfacción del cliente.	●	4.1		
Comunicaciones de mercadeo					
PR6	Programas de cumplimiento de leyes, normas y códigos voluntarios relacionados con las comunicaciones de mercadeo, inclusive publicidad, promoción y patrocinio.		3.2, 3.4, 4.2		

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

• GLOSARIO

Glosario

Cajero automático

Dispositivo de telecomunicaciones computarizado que brinda a los clientes de una institución financiera acceso a sus fondos o servicios bancarios en un espacio público sin la necesidad de que un cajero físico procese la operación.

Ley Bancaria

Legislación federal que rige la operativa bancaria en Canadá.

Equivalente en dióxido de carbono (CO₂e)

Unidad estándar para medir los gases de efecto invernadero (GEI). Cada GEI tienen un potencial de calentamiento global diferente y el CO₂e los normaliza para fines comparativos.

Código del Trabajo de Canadá

Ley del Parlamento Canadiense que regula el trabajo en Canadá. Abarca las normas de trabajo justas y equitativas y la salud y seguridad ocupacional de varios sectores industriales entre los que se incluyen los bancos reglamentados.

Ley Canadiense de Derechos Humanos

Ley creada para asegurar la igualdad de oportunidades para las personas y evitar prácticas discriminatorias basadas en un conjunto de motivos prohibidos, tales como género, discapacidad o religión.

CDP (por sus siglas en inglés) – Proyecto de Información de Emisiones de Carbono

Iniciativa que fomenta la colaboración de inversionistas institucionales sobre el tema del cambio climático informándoles acerca de los principales riesgos y oportunidades que entraña este fenómeno para las empresas de la lista FT500, así como advirtiéndolos a la directiva de cualquier inquietud seria de los accionistas con respecto a las consecuencias del cambio climático para el valor de la compañía.

Huella de carbono

Indicador de la cantidad total de emisiones de dióxido de carbono que genera directa e indirectamente una actividad o se acumula durante el ciclo de vida de un producto. Fue concebido para que tanto cada persona como las grandes organizaciones pudieran hacerse una idea de cuánto inciden en el calentamiento global.

Índice de Fidelidad de los Clientes

Indicador clave del compromiso de los clientes hacia Scotiabank, basado en los resultados de Cómo lo Ven sus Clientes, encuesta interna del Banco sobre la satisfacción de la clientela que se realiza cada año a más de 105,000 clientes de banca personal seleccionados al azar.

Índice de compromiso del empleado

Indicador que mide el nivel de satisfacción del personal con su ambiente de trabajo inmediato. Se calcula a partir de los resultados de la Encuesta Punto de Vista, en la cual participan cada año los empleados del Banco en todo el mundo.

Plan de Relaciones Laborales

Plan elaborado por Scotiabank para integrar iniciativas sobre la diversidad y la equidad laboral en sus procesos operativos establecidos, como los planes y presupuestos anuales. Este plan prevé la publicación trimestral de un Informe sobre el Personal a fin de medir los avances en cada una de las líneas de negocios del Banco.

Principios del Ecuador

Conjunto de pautas internacionalmente reconocidas y de aplicación voluntaria que establecen parámetros sociales y ambientales en el sector financiero para el financiamiento de proyectos. Se basan en las normas del Banco Mundial y la Corporación Financiera Internacional y, hasta la fecha, han sido adoptados por más de 40 instituciones financieras en todo el mundo.

Financial Consumer Agency of Canada (FCAC) Agencia del Consumo en Materia Financiera de Canadá

Agencia reguladora canadiense que brinda educación al consumidor y supervisa a las instituciones financieras para garantizar el cumplimiento de las leyes federales de protección al consumidor.

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

MERCADO

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

ÍNDICE DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

• GLOSARIO

Glosario

Forest Stewardship Council (FSC)

Organización internacional de miembros sin fines de lucro, fundada en 1993 para la promoción de la administración responsable de los bosques del mundo. Mediante el establecimiento de normas, otorgando certificación independiente e indicando características de los productos forestales, FSC brinda la oportunidad a los clientes de que puedan elegir una ciencia forestal medioambiental y socialmente responsable.

Global Reporting Initiative (GRI)

Institución independiente y sin fines de lucro que elabora pautas internacionales para la presentación de informes sobre sustentabilidad. Las organizaciones pueden utilizar voluntariamente estas pautas al dar cuenta de la dimensión económica, ambiental y social de sus actividades, productos y servicios.

Emisiones de gas de efecto invernadero (GEI)

El total de las emisiones de gas de efecto invernadero provocado directa e indirectamente por un individuo, evento, organización, producto o servicio expresado en equivalentes en dióxido de (CO₂e).

Green Globes

Herramienta de gestión y diseño edilicio revolucionaria. Cuenta con un protocolo de evaluación en línea, un sistema de calificación y orientación para el diseño, operación y gestión edilicia verde. Es interactiva, flexible y asequible y además, brinda el reconocimiento del mercado de los atributos medioambientales de un edificio a través de la verificación independiente.

Corporación Financiera Internacional (CFI)

Área del sector privado del Banco Mundial que fomenta la inversión del sector privado en los países en desarrollo. Los requisitos medioambientales y sociales establecidos en los Principios del Ecuador se basan en su mayoría en las políticas de la CFI.

LEED

Designación de normas edilicias que significa Leadership in Energy and Environmental Design (Liderazgo en el Diseño Medioambiental y Energético). Las normas LEED reducen el impacto medioambiental de un edificio al considerar lo siguiente: materiales, envoltura, techo, ventanas, cristales, CVAC de alta eficiencia, iluminación,

uso del agua, muebles, equipos y electrodomésticos, y en los casos que sea viable, la reutilización o reciclado de los materiales de construcción.

Microfinanzas

Scotiabank define a los clientes de microfinanzas como empleados independientes o propietarios de microempresas con ingresos brutos anuales menores a CAD\$ 150,000 que necesitan financiamiento para invertir en el desarrollo y crecimiento de su empresa.

Banca móvil

Sistema que permite a los clientes de una institución financiera realizar una variedad de operaciones financieras a través de un dispositivo móvil, como por ejemplo un teléfono o una tableta.

Filantropía

Las donaciones benéficas o el apoyo a personas o empresas con respecto a causas de interés público. La filantropía corporativa es parte de la filantropía.

Energía renovable

Energía generada por procesos naturales que se renuevan constantemente. Algunos ejemplos son la energía eólica, mareomotriz, solar, undimotriz, geotérmica, de la biomasa, hidroeléctrica y

de agua fluyente, además de los biocombustibles como el etanol y el biodiesel, que provienen de la transformación de productos agrícolas o materias primas en fuentes de energía para el transporte. Las preocupaciones sobre el cambio climático y la reducción de las reservas de combustibles fósiles han incitado a los gobiernos a incrementar la reglamentación, crear incentivos y favorecer el comercio de las fuentes de energía renovable.

Grupo de interés

Grupo o individuo que tiene un interés más o menos directo en la vida de una organización o que puede verse afectado por las decisiones de la organización.

Sustentabilidad

El desarrollo sustentable fue definido por el Informe de la Comisión Brundtland de las Naciones Unidas como el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de la satisfacción de las necesidades de las generaciones futuras.



SEDE CENTRAL

Scotia Plaza, 44 King St. W.,
Toronto, Ontario, Canada M5H 1H1

Tel.: (416) 866-6161

Fax: (416) 866-3750

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN, COMUNÍQUESE CON:

Relaciones Públicas y Corporativas, Scotiabank,
Scotia Plaza, 44 King St. W.,
Toronto, Ontario, Canada M5H 1H1

Correo electrónico: csr@scotiabank.com
corporate.communications@scotiabank.com