

Reporte de Sustentabilidad 2015



ÍNDICE

01

CARTA PRESIDENTE / 3

02

INTRODUCCIÓN / 4

Proceso de Materialidad / 4

Tabla de compromisos 2015 / 6

Tabla de compromisos 2016 / 8

03

NUESTRO BANCO / 9

Misión / 9

3.1 Perfil del banco / 10

3.2 Hitos en la Gestión 2015 / 11

Premios y Reconocimientos / 11

Estrategia de negocios / 12

Resultados Financieros / 13

3.3 Estructura organizativa / 14

Administración corporativa / 14

Administración de filiales / 15

Directorio / 16

04

LA SUSTENTABILIDAD
DESDE EL NEGOCIO / 17

4.1 Sustentabilidad en Scotiabank Chile / 17

4.2 Estrategia de Sustentabilidad / 18

Pilares de la estrategia / 18

Grupos de interés / 19

4.3 El despliegue de la estrategia de
sustentabilidad en sus cinco pilares / 20

4.3.1 Gobierno Corporativo / 20

4.3.2 Colaboradores / 27

4.3.3 Clientes / 33

4.3.4 Medio ambiente / 37

4.3.5 Comunidad / 40

05

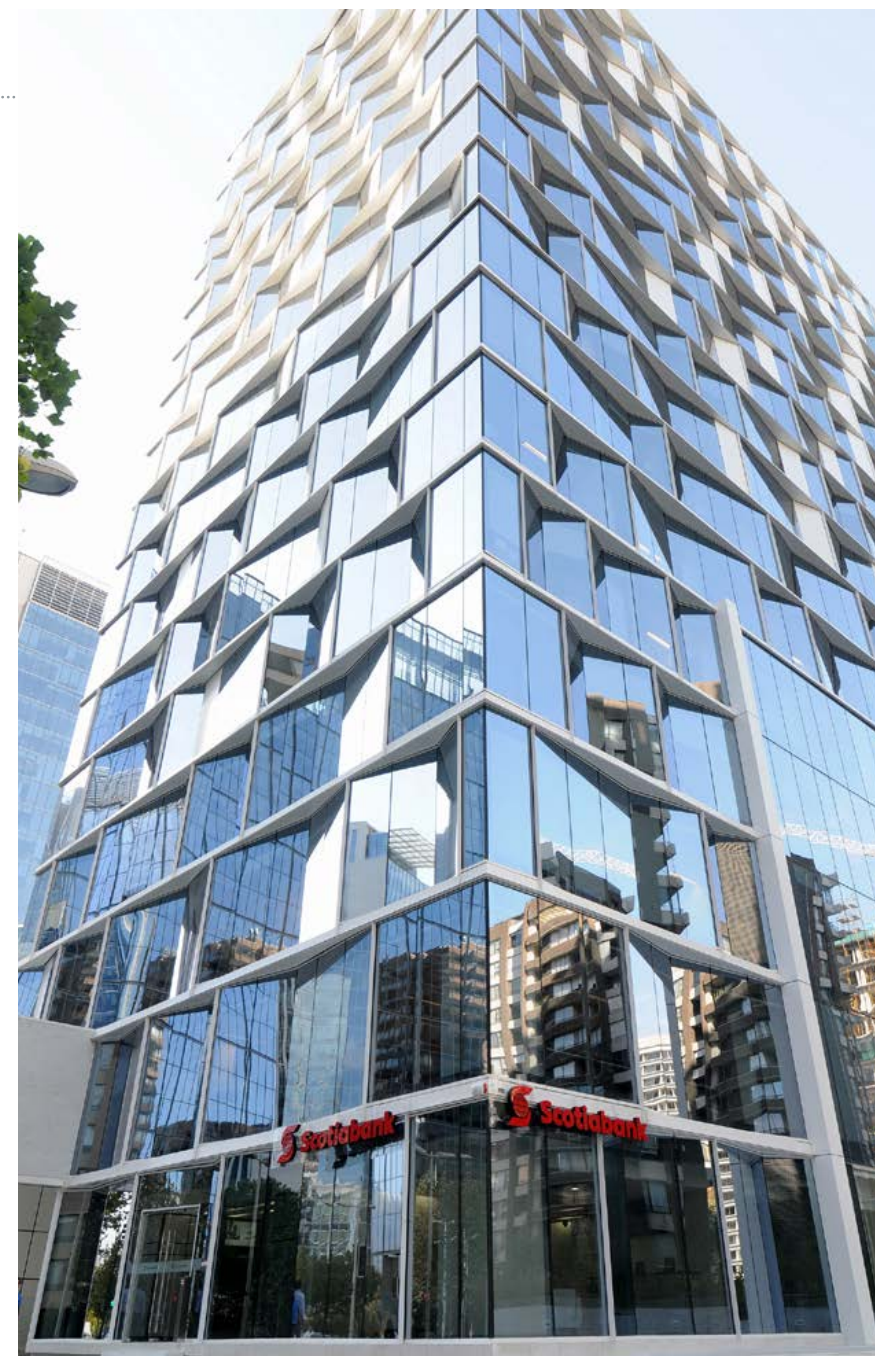
ÍNDICE GRI / 44

5.1 Equivalencia COP / 50

06

CONTACTO / 51

Localización de Scotiabank Chile / 51



ANEXO /
INDICADORES / 52

(Económico; Laboral; Ambiental; Social;
Responsabilidad sobre el Producto; Derechos Humanos)

ESTADOS FINANCIEROS / 56

01

CARTA
PRESIDENTE

02

INTRODUCCIÓN

03

NUESTRO BANCO
3.1 PERFIL DEL BANCO
3.2 HITOS EN LA GESTIÓN 2015
3.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

04

LA SUSTENTABILIDAD DESDE EL NEGOCIO
4.1 SUSTENTABILIDAD EN SCOTIABANK CHILE
4.2 ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD
4.3 EL DESPLIEGUE DE LA ESTRATEGIA DE
SUSTENTABILIDAD EN SUS CINCO PILARES

05

ÍNDICE GRI

06

CONTACTO

ANEXO

INDICADORES
ESTADOS FINANCIEROS

01. CARTA DEL PRESIDENTE

Tengo el agrado de presentarles el tercer Reporte de Sustentabilidad de Scotiabank Chile, en el cual damos cuenta del compromiso de nuestra organización en comunicar de manera transparente su desempeño durante 2015, en los ámbitos económico, social y ambiental.

Este documento también corresponde a la Comunicación de Progreso para el Pacto Global de las Naciones Unidas, al cual el Banco adhiere desde 2011, reafirmando su compromiso con los 10 principios delineados por esta iniciativa.

El año recién pasado, nuestro Banco cumplió 25 años operando en Chile, periodo en que hemos ido estrechando nuestra relación con nuestros colaboradores, clientes y comunidad en general. Lo anterior, se ha profundizado aún más en los últimos dos años, luego que nuestra Casa Matriz definiera a los países de la Alianza del Pacífico -Colombia, Chile, México y Perú- como los mercados claves para seguir creciendo.

A lo largo de los años, Scotiabank Chile ha realizado importantes esfuerzos en pos de avanzar hacia una gestión sustentable, donde la Responsabilidad Social Corporativa ha pasado de simples donaciones a causas locales, a convertirse en un imperativo estratégico que contribuye a generar valor para el Banco y la comunidad.

En materia de Gobierno Corporativo, nos hemos esforzado por mantener los más altos estándares, estructurando nuestra gestión en torno a la transparencia y la ética. Continuamos reforzando el conocimiento de nuestras políticas corporativas y capacitando a nuestros colaboradores, a fin de promover el valor de la integridad como sello distintivo.

Estamos comprometidos con ejercer una influencia positiva en nuestras comunidades. En este ámbito, celebramos con mucho orgullo nuestra alianza de 15 años con la Corporación María Ayuda, que nos ha permitido contribuir a mejorar las condiciones de vida de miles de niños y niñas en situación de vulnerabilidad. Junto a lo anterior, y haciéndonos cargo de la masificación de los servicios bancarios, implementamos por segundo año el programa de educación financiera "123 Emprender", en alianza con la Corporación Municipal de Peñalolén, beneficiando a cerca de 700 niños y niñas.

Durante 2015, el Banco mantuvo el buen desempeño económico que ha venido mostrando en los últimos tres años, finalizando el ejercicio con una participación de mercado del 6.24% y siendo la entidad que más ha crecido del mercado chileno en los últimos 24 meses. El avance en market share se explica en un 76% por crecimiento orgánico y un 24% por la adquisición del 51% de Cencosud Administradora de Tarjetas (CAT) en mayo de 2015. Nuestro enfoque en atender las necesidades de nuestros clientes, otorgándoles productos y servicios de calidad, ha sido clave en nuestra estrategia y seguiremos trabajando en ese camino.

En lo que respecta a nuestros colaboradores, valoramos el talento, las ideas y el compromiso que cada uno entrega en sus actividades diarias, para cumplir con nuestra promesa de servicio hacia nuestros clientes. Esto nos ha permitido por cuarto año consecutivo ser reconocidos



como una de la Mejores Empresas para Madres y Padres que Trabajan, distinción entregada por Fundación Chile Unido y Revista Ya de El Mercurio, así como ubicarnos nuevamente en el ranking Great Place to Work.

Otra preocupación permanente en el ámbito de la sustentabilidad está relacionada con minimizar nuestros impactos ambientales. Durante el período, pudimos avanzar en la campaña de reciclaje en nuestros edificios centrales, mientras que a nivel de Gobierno Corporativo actualizamos nuestra Política Medioambiental. Asimismo, en el ámbito del voluntariado corporativo, el Banco junto a sus colaboradores, fue reconocido por la Fundación Mi Parque por su aporte en el rescate de áreas verdes en la Región Metropolitana.

Finalmente quiero agradecer a la Alta Administración y a todos los colaboradores de nuestra organización por el compromiso mostrado durante 2015 y por hacer de Scotiabank un Banco exitoso en Chile.

Cordialmente,

James Meek
Presidente Directorio
Scotiabank Chile

01

CARTA
PRESIDENTE

02

INTRODUCCIÓN

03

NUESTRO BANCO
3.1 PERFIL DEL BANCO
3.2 HITOS EN LA GESTIÓN 2015
3.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

04

LA SUSTENTABILIDAD DESDE EL NEGOCIO
4.1 SUSTENTABILIDAD EN SCOTIABANK CHILE
4.2 ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD
4.3 EL DESPLIEGUE DE LA ESTRATEGIA DE
SUSTENTABILIDAD EN SUS CINCO PILARES

05

ÍNDICE GRI

06

CONTACTO

ANEXO

INDICADORES
ESTADOS FINANCIEROS

02. INTRODUCCIÓN

Scotiabank presenta a sus grupos de interés el tercer Reporte de Sustentabilidad, en el que da cuenta de su gestión económica, social y ambiental en Chile, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2015. Este documento será presentado de forma anual.

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

La elaboración de esta memoria se ha conducido de conformidad con la Guía G4 de Global Reporting Initiative (GRI), en la opción “Esencial”. En esta oportunidad el Banco optó por no someter este documento a una verificación externa. Los Estados Financieros, en tanto, fueron verificados por auditores externos e independientes.

Proceso de Materialidad

La definición de la materialidad profundizó el proceso iniciado en el reporte anterior, y se fundamentó conceptualmente en los lineamientos entregados por Global Reporting Initiative (GRI), Accountability1000 SES e ISO 26000, analizando las siguientes materias:

-  **CLIENTES**
-  **GOBIERNO CORPORATIVO**
-  **MARKETING**
-  **ÉTICA Y TRANSPARENCIA**
-  **ETIQUETADO DE PRODUCTOS**
-  **MEDIOAMBIENTE**
-  **NEGOCIO**
-  **DERECHOS HUMANOS**
-  **SOCIEDAD**
-  **REPORTES DE INFORMACIÓN**
-  **PRÁCTICAS LABORALES**
-  **GRUPOS DE INTERÉS**
-  **PROVEEDORES**



Fases de la Materialidad

Fase de Identificación

Se llevó a cabo un levantamiento de información secundaria a partir de la revisión de documentos de la compañía y del sector, analizada a través de la técnica de análisis de contenido, para así obtener una visión del sector. Paralelamente se realizaron entrevistas con la Alta Gerencia del Banco.

Fase de Priorización y de Validación

Posteriormente se realizó una sistematización y una priorización de los temas materiales identificados, de acuerdo a la significativa relevancia que éstos tienen para el negocio y para sus stakeholders. Finalmente se procedió a la validación del listado de temas en reunión con ejecutivos.

A continuación, se presentan los temas materiales identificados por ámbito:

 ÁMBITO FINANCIERO Y GOBIERNO CORPORATIVO	 ÁMBITO MEDIOAMBIENTAL	 ÁMBITO SOCIAL	 ÁMBITO LABORAL	 CLIENTES
Cultura corporativa	Eficiencia operacional	Cadena de valor	Empleados	Servicio al cliente
Negocio	Riesgo ambiental	Grupos de interés	Prácticas laborales	Eficiencia operacional
Enfoque en cliente	Política ambiental	Comunidad	Comunicación	
Visibilidad	Lugar de trabajo		Lugar de trabajo	
Responsabilidad Social Corporativa	Cumplimiento ambiental			
Transparencia				

Los temas materiales se presentarán a lo largo de este reporte de manera introductoria a cada sección del documento.

El alcance de este informe contempla información de la empresa en su desempeño económico, social y ambiental, correspondiente a sus operaciones en Chile. Como principal cambio en relación al reporte anterior, se menciona la incorporación de Cencosud Administradora de Tarjetas como filial del Banco.

El Reporte cuenta con una disponibilidad de 50 ejemplares en español y además es entregado vía correo electrónico a los grupos de interés que así lo requieran. Este documento también es puesto a disposición de toda la comunidad en el sitio web de la empresa www.scotiabank.cl.





Para medir y calcular los datos incluidos, se empleó la guía G4 para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad. En tanto que para materia económica se reporta de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS). La información monetaria dispuesta en el informe es presentada en pesos chilenos.

El contenido de la memoria se ha definido en base al estudio de materialidad, así como en base a los objetivos estratégicos del negocio, definidos y comunicados a la organización y al sector.


Cumplimiento de compromisos 2015

De acuerdo a lo incorporado en los Reportes de Sustentabilidad anteriores, Scotiabank se compromete a profundizar año tras año su Estrategia de Sustentabilidad mediante un trabajo activo con sus públicos de interés. En este sentido, definió una serie de compromisos que se guían el actuar de la organización y llevan a realizar mejoras continuas en los ámbitos estratégicos de sustentabilidad.

Para el 2015, los compromisos fueron actualizados agrupados por cada pilar de su estrategia, y a la vez consideran los temas materiales identificados, con tal de medir y comprobar los avances en cada ámbito y tema material.






ÁMBITO	COMPROMISO 2015	ESTADO
 GOBIERNO CORPORATIVO	<ul style="list-style-type: none">Mantener una comunicación fluida con las autoridades reguladoras y mantener informado al Banco de los cambios normativos, para que las áreas afectadas por las respectivas modificaciones, adopten las medidas que les permitan minimizar el riesgo de eventuales sanciones.	✓
	<ul style="list-style-type: none">Seguir fortaleciendo la comunicación basada en los valores del Banco y trabajar para una mayor cercanía de los equipos de trabajo a la realidad de la compañía, a través de un aumento de reuniones entre colaboradores y ejecutivos, y mejoras en los índices en las encuestas internas.	✓
 EMPLEADOS	<ul style="list-style-type: none">Fortalecer la competitividad y la capacitación continua de los empleados, manteniendo un promedio anual superior a las 24 horas de capacitación por empleado.	✓
	<ul style="list-style-type: none">Retener talentos manteniendo una tasa de rotación voluntaria de top performers inferior al 5%.	✓
 CLIENTES	<ul style="list-style-type: none">Ofrecer una mayor calidad del servicio al cliente basada sobre privacidad, información y tiempos más acotados, mejorando los indicadores de 2014.	✓
	<ul style="list-style-type: none">Incorporar optimizaciones tecnológicas que acerquen el Banco a las exigencias de los clientes y mejoren su experiencia en los canales de atención. En este contexto, durante el 2015 y 2016 se reestructurará el sitio web transaccional, redefiniendo la navegación y sus transacciones, facilitando su uso, haciéndolo más simple, amigable e intuitivo. Esto permitirá además ir transformando a Scotiaweb en una canal de ventas adicional.	✓
 MEDIO AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none">Implementar el programa de reciclaje de residuos sólidos en los edificios corporativos del Banco.	✓
	<ul style="list-style-type: none">Presentar la Nueva Política de Medioambiente.	✓

Cumplimiento de compromisos 2015

ÁMBITO	COMPROMISO 2015	ESTADO
 COMUNIDAD	<ul style="list-style-type: none">Seguir consolidando el auspicio del Campeonato Nacional de Fútbol, profundizando las iniciativas que nacen de ello.	✓
	<ul style="list-style-type: none">Impulsar las prácticas de la empresa acordes a las expectativas de las comunidades, aumentando el número de encuestas en éstas.	No cumplido. En virtud de la nueva estrategia comunitaria del Grupo Scotiabank que se lanzará en 2016, la aplicación de encuestas fue postergada para el segundo semestre de éste año.
	<ul style="list-style-type: none">Visibilizar los programas que se llevan a cabo con las comunidades, a través de iniciativas como la implementación del Boletín de RSE mediante el cual todos los programas de relacionamiento comunitario serán llevados a conocimiento de los clientes.	✓
	<ul style="list-style-type: none">Seguir divulgando los programas de educación financiera.	✓



Compromisos para el 2016

ÁMBITO	COMPROMISO 2016	TEMAS MATERIALES A QUE SE REFIERE
 GOBIERNO CORPORATIVO	<ul style="list-style-type: none">Mantener una comunicación fluida con las autoridades reguladoras y mantener informado al Banco de los cambios normativos, para que las áreas afectadas por las respectivas modificaciones, adopten las medidas que les permitan minimizar el riesgo de eventuales sanciones.	Transparencia, Negocio, Grupos de Interés, Cadena de Valor
	<ul style="list-style-type: none">Seguir fortaleciendo la comunicación basada en los valores del Banco, y trabajar en la comunicación y bajada a toda la organización de los nuevos valores que se están desarrollando a nivel corporativo.	Cultura Corporativa, Visibilidad, Transparencia
	<ul style="list-style-type: none">Renovar la certificación en la Ley 20.393	Transparencia, Negocio
 COLABORADORES	<ul style="list-style-type: none">Fortalecer la competitividad y la capacitación continua de los empleados, manteniendo un promedio anual superior a las 24 horas de capacitación por empleado.	Empleados, Prácticas Laborales
	<ul style="list-style-type: none">Retener talentos manteniendo una tasa de rotación voluntaria de top performers inferior al 5%.	Empleados, Prácticas Laborales
	<ul style="list-style-type: none">Implementar y difundir a nivel corporativo el Programa de Diversidad e Inclusión.	Empleados, Prácticas Laborales, Comunicación, Lugar de Trabajo
 CLIENTES	<ul style="list-style-type: none">Ofrecer una mayor calidad del servicio al cliente basada sobre privacidad, información y tiempos más acotados, mejorando los indicadores de 2015.	Servicio al Cliente, Eficiencia Operacional
	<ul style="list-style-type: none">Incorporar optimizaciones tecnológicas que acerquen el Banco a las exigencias de los clientes y mejoren su experiencia en los canales de atención.	Servicio al Cliente
 MEDIO AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none">Incrementar los índices de recuperabilidad de residuos en aquellos edificios en donde el programa de reciclaje ya está vigente. Implementar el programa de reciclaje en sucursales de Región Metropolitana.	Eficiencia Operacional, Lugar de Trabajo
	<ul style="list-style-type: none">Implementar un sistema de gestión medioambiental que considere gestión energética y del uso del papel, para medir, controlar y establecer metas de eficiencia.	Eficiencia Operacional, Cumplimiento Ambiental, Política Medioambiental
 COMUNIDAD	<ul style="list-style-type: none">Seguir consolidando el auspicio del Campeonato Nacional de Fútbol, profundizando las iniciativas que nacen de ello.	Comunidad, Visibilidad
	<ul style="list-style-type: none">Impulsar las prácticas de la empresa acordes a las expectativas de las comunidades, aumentando el número de encuestas, y tomando por base los indicadores de impacto de la nueva estrategia comunitaria del Grupo Scotiabank. en éstas.	Comunidad, Grupos de Interés
	<ul style="list-style-type: none">Implementar y difundir las nuevas directrices del Programa Comunitario Scotiabank que se está desarrollando a nivel corporativo.	Comunidad, Grupos de Interés, Visibilidad
	<ul style="list-style-type: none">Seguir divulgando los programas de educación financiera.	Comunidad, Grupos de Interés, Visibilidad

03. NUESTRO BANCO

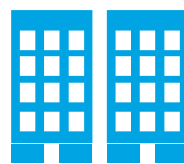
Misión

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

n° empleados
3.666*



sucursales
107



n° colocaciones 
MM\$ **8.227.571**

Líneas de negocio:



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

Banca Corporativa & Comercial

Banca Empresas

Banca Personas

Banca Consumo

Microempresa



* Al 31 de diciembre de 2015. Scotiabank y filiales. No incluye filial CAT.

01

CARTA
PRESIDENTE

02

INTRODUCCIÓN

03

NUESTRO BANCO

3.1 PERFIL DEL BANCO
3.2 HITOS EN LA GESTIÓN 2015
3.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

04

LA SUSTENTABILIDAD DESDE EL NEGOCIO

4.1 SUSTENTABILIDAD EN SCOTIABANK CHILE
4.2 ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD
4.3 EL DESPLIEGUE DE LA ESTRATEGIA DE
SUSTENTABILIDAD EN SUS CINCO PILARES

05

ÍNDICE GRI

06

CONTACTO

ANEXO

INDICADORES
ESTADOS FINANCIEROS

3.1. PERFIL DEL BANCO

Scotiabank Chile es una Sociedad Anónima Abierta, controlada en un 99,5907% por Nova Scotia Inversiones Limitada, empresa a su vez controlada por The Bank of Nova Scotia.

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

En 2015, el Banco adquirió el 51% de Cencosud Administradora de Tarjetas, ampliando de este modo su presencia en el negocio de créditos de consumo y cuotas.

Scotiabank Chile provee de soluciones financieras que se ajustan a las necesidades de sus clientes a través de su red de 107 sucursales y sus cerca de 3.600 empleados, distribuidos desde Arica a Punta Arenas, con una completa gama de productos y servicios financieros para los segmentos de Banca Personas, Banca Corporativa y Comercial, Banca Empresas, Banca de Consumo y Microempresa, complementando su oferta por medio de sus filiales Scotia Corredora de Bolsa, Scotia Administradora General de Fondos, Scotia Corredora de Seguros y Cencosud Administradora de Tarjetas de Crédito.

Principales líneas de negocio de Scotiabank Chile

Productos y servicios ofrecidos en cada línea de negocio

SCOTIABANK CHILE		
Banca Corporativa & Comercial	Financiamientos	Cuenta corriente
	Comercio exterior	Cash Management
	Leasing	Compra / Venta divisas / Derivados
	Factoring	Inversiones
	DCM-Bonos	Fondos mutuos
	Advisory	Corredores de Bolsa
Banca Empresas	Planes de cuenta corriente	Seguros
	Financiamiento	Recaudación
	Comercio exterior	Pagos
	Leasing	Inversiones
	Factoring	Banca electrónica
	Compra / Ventas de divisas / Forward derivados	Tarjetas de crédito
Banca Personas	Fondos mutuos	
	Planes de cuenta corriente	Seguros
	Créditos de consumo	Compra / Venta de divisas
	Créditos hipotecarios	FFMM, Depósitos a plazo, Compra y venta de divisas
	Tarjetas de crédito	Plan Scotiabank Más, Cuenta corriente más tarjeta Cencosud
BANCO DESARROLLO DE SCOTIABANK		
Banca Consumo	Créditos hipotecarios	Seguros
	Créditos de consumo	Créditos de educación
	Tarjetas de crédito	Cuenta vista
	Ahorro	
Microempresas	Crédito comercial en cuotas fijas	Seguros
	Crédito comercial con garantía CORFO	Tarjetas de crédito
	Créditos de consumo	Cuenta vista
	Créditos hipotecarios	Línea de crédito
	Ahorro	Cash Management
	Cuenta corriente	

Participación en comités e iniciativas externas

Scotiabank Chile participa de las siguientes organizaciones y asociaciones gremiales en los ámbitos económico, social y medioambiental:

- Asociación de Bancos e Instituciones Financieras
- Acción
- Asociación Chilena de las Empresas de Factoring
- Asociación de Corredores de Seguros
- Asociación de Marketing Directo
- Asociación Gremial Directivos de Bancos (Concepción)
- Asociación Nacional de Avisadores - ANDA
- Cámara Chileno Canadiense
- Cámara Chileno Norteamericana
- Cámara Chileno Peruana
- Cámara de Comercio Santiago
- Cámara Franco Chilena
- Circulo De Agentes de Bancos e Instituciones Financieras (Iquique)
- Circulo de Ejecutivos Bancarios (Antofagasta)
- Circulo de Ejecutivos Bancarios (Copiapó)
- Circulo de Ejecutivos Bancarios (Valparaíso)
- Club de la Unión
- Comité de Sostenibilidad de la Cámara de Comercio Santiago
- Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas - ICARE
- Red Chilena del Pacto Global de las Naciones Unidas

3.2. HITOS EN LA GESTIÓN DE SCOTIABANK CHILE 2015

Premios y Reconocimientos

Mejores Empresas para Madres y Padres que Trabajan

Fundación Chile Unido y Revista Ya de El Mercurio

Scotiabank obtuvo por cuarto año consecutivo esta distinción, otorgada a las empresas que implementan las mejores políticas de conciliación vida-familia-trabajo. Dentro de las iniciativas de la compañía en este ámbito están el apoyo en el cuidado de los hijos tanto para hombres como para mujeres y la flexibilidad laboral para lograr un equilibrio familiar y laboral. Por esta razón se ha evidenciado un progreso continuo para el reconocimiento, que en 2015 ubicó al Banco en el 6º lugar en la categoría Grandes Corporaciones.

Mejores Empresas para Trabajar en Chile

Great Place to Work

Por tercer año consecutivo, el Banco se ubica en el ranking que evalúa a las mejores empresas para trabajar en Chile. En 2015, obtuvo el 30º puesto, mejorando las ubicaciones de los años anteriores (47º en 2013 y 31º en 2014), lo que refleja los esfuerzos de Scotiabank en iniciativas de clima laboral, conciliación vida-trabajo y promoción de la diversidad al interior de la organización.

Premio Salmón

Diario Financiero

En abril de 2015, la Administradora General de Fondos de Scotiabank fue reconocida en la categoría Fondo deuda < 90 días internacional en dólares, por el desempeño de su Fondo Retail Dólar.

Reconocimiento por campaña de reciclaje de celulares

Entel

Scotiabank fue reconocido por Entel por su compromiso durante la campaña de reciclaje de celulares, que tiene como objetivo contribuir al medio ambiente a través de la recuperación de los equipos móviles que estén inoperativos. El Banco fue una de las cinco compañías premiadas por Entel al participar en este programa orientado a la sustentabilidad de los recursos.

Reconocimiento Fundación Mi Parque

Scotiabank fue reconocido por la Fundación Mi Parque, por el aporte entregado por sus voluntarios en el proyecto de recuperación participativa de la Plaza "Los Jardines de Juanita Sanhueza", en San Bernardo. Los colaboradores de Scotiabank fueron reconocidos como los más enérgicos y motivados, entre todos los que han participado en el año de 2015.

Mejor Operación Financiera 2015

Diario Financiero

En diciembre de 2015, Scotiabank Chile recibió el premio a la Mejor Operación Financiera 2015, otorgado por Diario Financiero, por la compra del 51% del negocio de retail financiero de Cencosud en Chile.

01

CARTA
PRESIDENTE

02

INTRODUCCIÓN

03

NUESTRO BANCO

3.1 PERFIL DEL BANCO
3.2 HITOS EN LA GESTIÓN 2015
3.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

04

LA SUSTENTABILIDAD DESDE EL NEGOCIO

4.1 SUSTENTABILIDAD EN SCOTIABANK CHILE
4.2 ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD
4.3 EL DESPLIEGUE DE LA ESTRATEGIA DE
SUSTENTABILIDAD EN SUS CINCO PILARES

05

ÍNDICE GRI

06

CONTACTO

ANEXO

INDICADORES
ESTADOS FINANCIEROS

Estrategia de Negocio

En 2015 se ha definido una estrategia de largo plazo para el grupo Scotiabank, la cual se centra en los siguientes ejes:

Enfoque en el cliente:

Scotiabank busca entregar una experiencia de servicio de calidad, con el cliente en el centro de todas las decisiones, y estableciendo relaciones sostenibles y rentables.

Eficiencia operacional:

Optimizar el modelo operativo para mejorar la experiencia de los clientes, disminuir costos estructurales, reducir la duplicación y, fundamentalmente, aumentar la eficiencia.

Liderazgo:

Hacer del liderazgo una ventaja competitiva trabajando activamente para consolidar, desarrollar y mantener un grupo de líderes diverso, con el objetivo de fortalecer la reserva de talento que necesita la organización.

En este sentido, destacan los siguientes hitos en la gestión del Banco:

Adquisición CAT:

En mayo de 2015, se concretó la adquisición de un 51% de Cencosud Administradora de Tarjetas (CAT), en una alianza estratégica de 15 años. Esto ha permitido que el Banco se transforme en el tercer mayor operador de tarjetas de crédito de la industria.

Optimización de redes:

Scotiabank Chile ha venido optimizando sus operaciones, debido a un claro cambio de tendencia en la industria bancaria. Al cierre del 2015, Scotiabank opera a través de 107 sucursales, cuando a fines del 2013 operaba en 132, y al cierre del 2011 lo hacía en 155 sucursales. La reestructuración de la red de sucursales, permitió re-ubicar a ejecutivos comerciales en mejores puntos de conexión con los clientes, robusteciendo, aún más, la expansión comercial.

Enfoque en productividad interna:

Scotiabank Chile continuó con su enfoque en la productividad interna, a través del modelo comercial de Ventas y Servicio, iniciado hace 2 años. Ese hecho permitió triplicar la productividad de cada uno de los ejecutivos comerciales en 5 años.

Esto ha permitido que el Banco sostenga un crecimiento orgánico, siendo el que más ha crecido del mercado chileno en los últimos 24 meses, y se confirma con los buenos resultados obtenidos en el Estudio Punto de Vista, con respecto al Índice de Efectividad del Liderazgo o Ejecución, que supera en 10 puntos porcentuales los resultados de 2014. Este índice se refiere a la opinión de los Gerentes respecto de la efectividad que el Banco tiene en ejecutar su estrategia y lograr los objetivos que fueron trazados como equipo.



Resultados financieros

A 31 de diciembre de 2015, Scotiabank Chile alcanzó un total de MM\$8.227.571 en colocaciones a clientes, presentando un incremento de 31% respecto al año anterior. De esta manera, el Banco alcanzó un 6,2% de participación de mercado (excluyendo colocaciones de bancos en el extranjero), manteniendo el séptimo lugar en el ranking de colocaciones a clientes de la industria.

El crecimiento se explica principalmente por el desempeño de la cartera Comercial (24% sobre 2014), seguida por la cartera de Consumo que crece 121% impulsada por la adquisición de CAT en mayo 2015 y por la cartera de créditos para Vivienda que crece 17% con respecto a 2014.

El flujo de provisiones neto de recuperaciones fue de MM\$74.743.

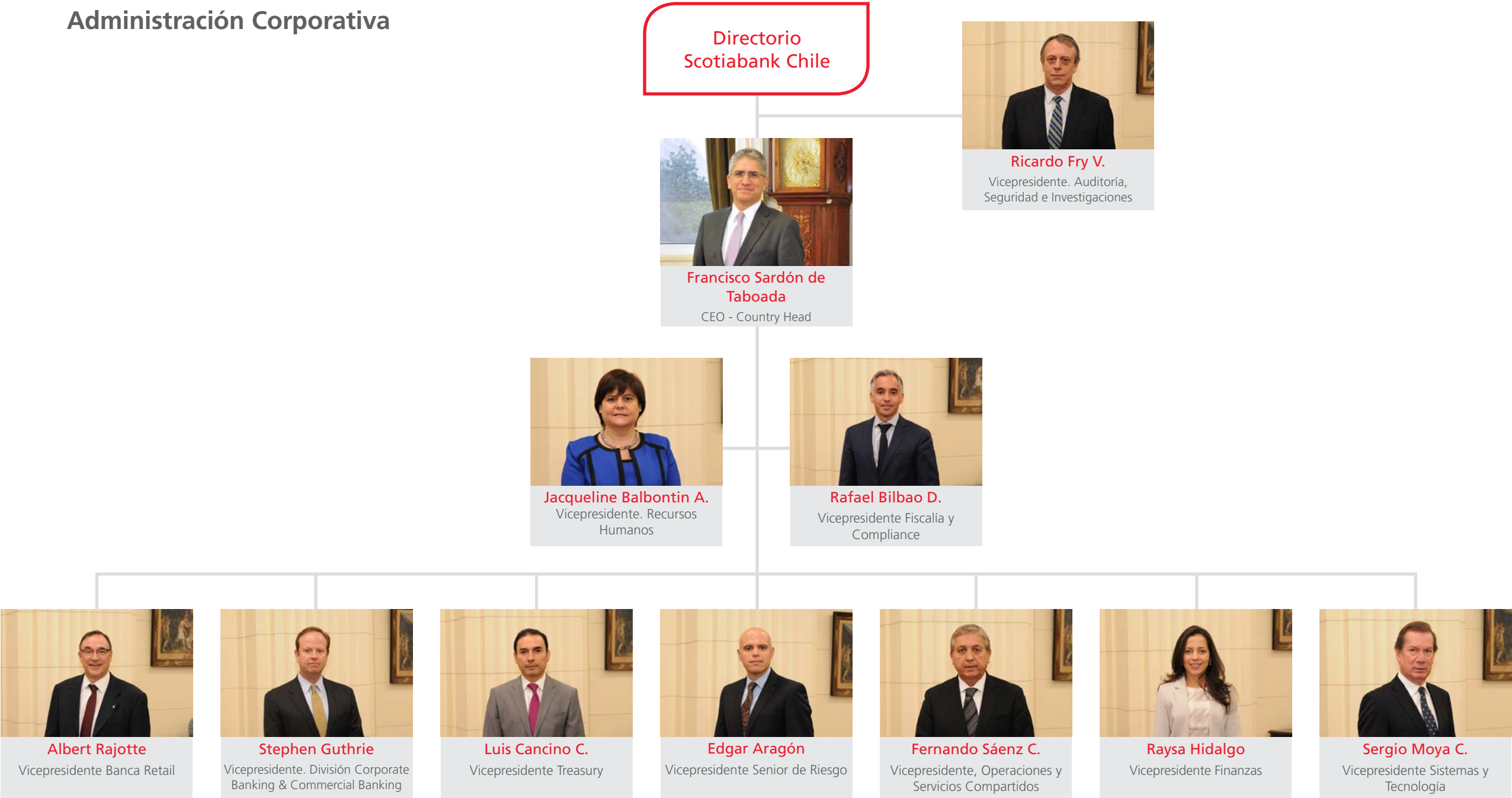
Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio

CIFRAS EN MM\$	2014	%	2015	%	CRECIMIENTO
Comercial	3.350.424	53%	4.147.319	50%	24%
Vivienda	2.320.708	37%	2.720.807	33%	17%
Consumo	613.997	10%	1.359.445	17%	121%
Total Colocaciones a Clientes	6.285.129	100%	8.227.571	100%	31%



3.3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Administración Corporativa



Administración de filiales

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

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

**Gerente General Scotia Sud
Americano Asesorías Financieras
Ltda.**
Juan Carlos Cavallini

**Gerente General
Scotia Corredores de Seguros
Chile Ltda.**
Viviana Kaschel W.

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

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

**Gerente General CAT
Administradora de Tarjetas S.A.**
Eulogio Guillermo Guzman L.

**Gerente General CAT Corredores
de Seguros y Servicios S.A.**
Rodrigo Enrique della
Maggiora S.



01

CARTA
PRESIDENTE

02

INTRODUCCIÓN

03

NUESTRO BANCO

3.1 PERFIL DEL BANCO
3.2 HITOS EN LA GESTIÓN 2015
3.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

04

LA SUSTENTABILIDAD DESDE EL NEGOCIO

4.1 SUSTENTABILIDAD EN SCOTIABANK CHILE
4.2 ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD
4.3 EL DESPLIEGUE DE LA ESTRATEGIA DE
SUSTENTABILIDAD EN SUS CINCO PILARES

05

ÍNDICE GRI

06

CONTACTO


ANEXO

INDICADORES
ESTADOS FINANCIEROS

Directorio



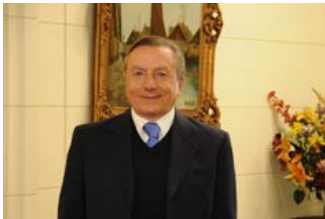
Presidente
James Meek



Director
Vivianne Blanlot Soza



Director
Felipe Montt Fuenzalida



Director
Carlos González Taboada



Vicepresidente
Manuel José Vial Vial



Director
Juan Antonio Guzmán



Director
Sergio Concha Munilla



Gerente General
Francisco Sardón de Taboada



Secretario del Directorio
Rafael Bilbao Deramond



Scotiabank Chile
provee de soluciones financieras que se ajustan a las necesidades de sus clientes a través de su red de 107 sucursales y sus cerca de 3.600 empleados, distribuidos desde Arica a Punta Arenas.

04. LA SUSTENTABILIDAD DESDE EL NEGOCIO

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

Desde los últimos años, las iniciativas de Sustentabilidad y Responsabilidad Social Empresarial han ganado un enfoque mucho más estratégico, vinculándose a los objetivos del negocio, a los permanentes cambios regulatorios del sector, a la necesidad de un manejo de riesgos constante y transversal, y a las exigencias de parte de una sociedad cada vez más diversa y empoderada.

En este escenario, se ha profundizado el trabajo en:

Diversidad e inclusión

El compromiso del Banco con la Diversidad e Inclusión es uno de los enfoques del Grupo Scotiabank. Destaca el programa Avance de la Mujer, iniciativa internacional, a través de la cual el Banco busca fortalecer el desarrollo de carrera de las mujeres dentro de la organización, incorporándolas progresivamente a cargos de alta dirección. En Chile, el Programa Avance de la Mujer despliega una serie de iniciativas a nivel organizacional como también a nivel comunitario.

En 2015, un 50% de las vacantes de cargos gerenciales de Chile fueron ocupadas por mujeres, mostrando una mejoría respecto del año anterior donde la cifra fue de 40%.

Otro importante hito fue que en 2015, se incorporó una mujer en el máximo órgano de Gobierno Corporativo del Banco.

Mujeres en cargos gerenciales

33%

2013

40%

2014

50%

2015

Profundización de la relación con las comunidades

A través del programa comunitario, el Banco apoya a las comunidades donde está presente, a través de alianzas estratégicas y del voluntariado corporativo de sus colaboradores. En el 2015, se ha dado especial enfoque a los 15 años de alianza con María Ayuda, estableciendo hitos relevantes como la Colecta Nacional y la Corrida Solidaria Half Marathon Scotiabank. También se han consolidado iniciativas en los ámbitos de Educación Financiera, destacando el 2º año de implementación del programa 123 Emprender, con la participación activa de ejecutivos voluntarios.

Gobierno Corporativo

Scotiabank Chile dispone de sistemas de prevención de lavado de activos y de financiamientos del terrorismo avanzados y eficaces, permanentemente adaptados a las últimas regulaciones internacionales.

Mayor sistematización del estudio de materialidad

A través de esta herramienta se ha avanzado hacia el fortalecimiento del marco para desarrollar una estrategia de sustentabilidad que incorpore los requerimientos del mercado y de los stakeholders del Banco. En 2015, el estudio de Materialidad profundizó el proceso iniciado para el reporte anterior, incorporando nuevos elementos y buscando una mejor sistematización para el cumplimiento de los objetivos y verificación de avances.

Comunicación con públicos de interés

Se han implementado y potenciado instancias de comunicación con los públicos de interés, especialmente con los clientes y colaboradores, para informar e involucrarlos en las iniciativas llevadas a cabo en los distintos ámbitos de la Sustentabilidad. Medidas concretas son el boletín de RSE enviado a todos los clientes cuentacorrentistas del Banco, así como el fortalecimiento de la plataforma interna Scotiabank Live a todos los colaboradores.

4.1. SUSTENTABILIDAD EN SCOTIABANK CHILE

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

01

CARTA
PRESIDENTE

02

INTRODUCCIÓN

03

NUESTRO BANCO
3.1 PERFIL DEL BANCO
3.2 HITOS EN LA GESTIÓN 2015
3.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

04

LA SUSTENTABILIDAD DESDE EL NEGOCIO
4.1 SUSTENTABILIDAD EN SCOTIABANK CHILE
4.2 ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD
4.3 EL DESPLIEGUE DE LA ESTRATEGIA DE
SUSTENTABILIDAD EN SUS CINCO PILARES

05

ÍNDICE GRI

06

CONTACTO

ANEXO

INDICADORES
ESTADOS FINANCIEROS

17

 **Scotiabank®**

4.2. ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD

Scotiabank Chile se basa en los lineamientos estratégicos provenientes de su casa matriz en Canadá, que buscan acercar su gestión sostenible a los estándares y prácticas más avanzadas, teniendo en cuenta la realidad del país para aplicarlos.

Pilares de la estrategia

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

Los cinco pilares de la sustentabilidad en Scotiabank:



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

Grupos de interés

El proceso de realización del mapa de grupos de interés de Scotiabank, se originó en base a un estudio de reputación corporativa que la empresa realizó durante 2011 y 2012, y que se actualizó en 2015. En esa instancia, que incluyó más de 20 talleres con gerentes divisionales y sus equipos, se clasificaron los distintos stakeholders de acuerdo a su impacto y relevancia para el Banco. Luego de haber sido aprobado por el Directorio de la compañía, este mapa es la base sobre la cual se diseñan todas las iniciativas de relacionamiento de Scotiabank.

Grupo de Gobierno	<div>› Reguladores</div> <div>› Autoridades</div>	Busca ser un buen ciudadano corporativo
Grupo de funcionales	<div>› Empleados</div> <div>› Sindicatos</div> <div>› Accionistas</div> <div>› Proveedores</div>	Busca ser un empleador preferente
Opinión Pública	<div>› Medios</div> <div>› Sociedad</div>	Asegurar la reputación corporativa
En quién influye	<div>› Clientes</div> <div>› Comunidad</div>	Busca establecer relaciones a largo plazo

4.3 EL DESPLIEGUE DE LA ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD EN SUS CINCO PILARES

4.3.1 Gobierno Corporativo

Comunicación y Cultura Corporativa

La cultura de Scotiabank es el sello que identifica al Banco frente a sus públicos de interés, y permite actuar de manera alineada hacia los objetivos estratégicos. Es la base desde la cual se despliegan las políticas, procedimientos, acciones en todos los ámbitos de la organización.

La cultura corporativa de Scotiabank se basa en los siguientes valores:

Integridad:

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

Respeto:

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

Dedicación:

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

Perspicacia:

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

Optimismo:

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

Diálogo con grupos de interés

En Scotiabank Chile todas las políticas, procedimientos y prácticas están orientadas hacia la transparencia de la gestión y al logro de metas comunes. A través de distintos medios, canales y formas de comunicación, se busca informar y crear conciencia sobre el valor de cada una de las iniciativas que se realizan, a fin de satisfacer los objetivos anuales que se plantean.

Para conseguirlo, el Banco privilegia una comunicación abierta, clara y honesta que fomenta y fortalece un espíritu de camaradería, respeto mutuo y generosidad con los compañeros de trabajo y con la comunidad en general, al tiempo que promueve los principios de equidad, diversidad y no discriminación.

La comunicación no se limita a que los stakeholders estén enterados y conozcan el desempeño del Grupo a lo largo del año. A través de los distintos canales se busca, en todo momento, reforzar la identidad y darle vida a los valores y creencias. Scotiabank considera que el principal valor de la comunicación es que se constituye en un agente eficaz de gestión y cambio, a fin de promover e impulsar las metas institucionales, y que la comunicación verdaderamente efectiva es aquella que está estrechamente vinculada a las estrategias del negocio.

Instancias de comunicación y diálogo con stakeholders

Junta de Accionistas	Una vez al año se realiza la Junta de Accionistas, en la que se da cuenta de los resultados alcanzados en el ejercicio anterior y se genera un escenario de interacción con el Directorio de la compañía.
Reuniones Comité Directivo	Reunión semanal o quincenal liderada por el Gerente General con sus reportes directos. Tiene como objetivo compartir información, escuchar inquietudes y tener un informe de gestión puntual de sus áreas.
Reuniones Comité Directivo en Regiones	Las sesiones semanales de este comité se trasladan a regiones. En ésta participan el Gerente General, sus reportes directos, además de los gerentes de las sucursales de la región que se visita. Tiene como objetivo compartir información, escuchar inquietudes, tener un informe de gestión puntual de sus áreas y acercar a la alta gerencia a las necesidades de nuestros clientes de regiones.
Reuniones con Sindicatos	Durante el 2015, el Banco sostuvo reuniones periódicas, estableciendo así un canal de diálogo con los cinco sindicatos que representan a colaboradores.
Leadership Council	Reunión trimestral en la que participan Gerente General, Comité Ejecutivo, gerentes y senior managers de la organización. En esta instancia, se revisan los resultados del trimestre, se realiza un análisis del status actual del Banco y se conversa sobre temas relevantes de la agenda. Las temáticas tratadas en esta reunión deben ser bajadas por los líderes con sus equipos de trabajo.
Visitas a sucursales	Con el objetivo de conocer y compartir las distintas opiniones e inquietudes de los colaboradores, quienes están en permanente contacto con nuestros clientes, mensualmente el Gerente General visita 2 sucursales del Banco.
Kick Off	Encuentro anual del Gerente General con los colaboradores de la Región Metropolitana, en la cual éste, a través de un discurso, entrega información respecto de los resultados del Banco y los lineamientos para el próximo período fiscal.
Desayunos con colaboradores	Esta instancia semanal de camaradería reúne al Gerente General con colaboradores de distintas áreas del Banco, quienes pueden plantear sus inquietudes y obtener respuestas de primera fuente.
Desayunos y encuentros con clientes	Esta tiene por objetivo entregar información de interés y recoger la opinión y expectativas de los clientes, por medio de una instancia de diálogo que complemente las mediciones realizadas por Investigación de Mercado. Los clientes se reúnen con representantes de las principales líneas de negocio.



A nivel interno existen distintos medios para entregar información relevante para la organización y sus colaboradores y establecer un canal de diálogo:

Comunicados Internos Corporativos	A través de este canal, se informa a los colaboradores sobre temas relevantes de la organización, tales como: cambios de estructura, incorporación de nuevos gerentes, procesos corporativos e informaciones formales emanadas desde Casa Matriz, entre otros.
Intranet “Gente Scotiabank” y Scotiabank Live	La Intranet “Gente Scotiabank” es un medio electrónico interno cuyo principal objetivo es informar hechos relevantes para la organización de manera oportuna, veraz y segmentada según las necesidades corporativas, de cada línea de negocio o áreas de apoyo. Asimismo, durante el 2015 se ha potenciado la herramienta Scotiabank Live , el sitio web global para colaboradores del Grupo Scotiabank. Scotiabank Live provee contenido actualizado, de manera atractiva y dinámica, además de permitir a los líderes acercarse a todos los colaboradores por medio de sus “blogs” personales. Semanalmente se envían comunicados con las principales actualizaciones de la página.
ScotiabankTV	Medio televisivo por el cual se trasmite a los colaboradores, vía Intranet, los avances, logros, eventos y mensajes estratégicos para la organización.



La Intranet “Gente Scotiabank” es un medio electrónico interno cuyo principal objetivo es informar hechos relevantes para la organización de manera oportuna, veraz y segmentada según las necesidades corporativas, de cada línea de negocio o áreas de apoyo



Con nuestro compromiso iluminamos el mañana
Boletín Vive N°3 / diciembre 2015

Scotiabank busca contribuir a un mejor futuro en el mundo, a través de prácticas bancarias éticas, conciencia ambiental y compromiso con la comunidad.

Scotiabank reconocido como una de las mejores empresas para trabajar en Chile

Por tercer año consecutivo, Scotiabank Chile fue reconocido por Great Place to Work® y diario “El Mercurio” como una de las 50 mejores empresas para trabajar en el país. La distinción fue entregada en una ceremonia en que la participaron representantes del mundo público y privado. El reconocimiento se suma a la distinción recibida por Scotiabank en el mes de octubre como una de las mejores multinacionales para trabajar en el mundo.

Campeonato Nacional Infantil de Fútbol ya tiene Campeón

El colegio Saint John’s de Concepción fue el ganador de la edición 2015 del Campeonato Nacional Infantil Scotiabank, que se desarrolló entre los meses de abril y noviembre, en cinco ciudades del país. Más de 1.600 niños de colegios municipales, subvencionados y particulares participaron en el torneo, que tiene como embajador al ex seleccionado nacional, Marcelo Salas. El equipo campeón viajó a Turín, Italia, a vivir una experiencia deportiva y cultural en la Juventus Soccer School en marzo de 2016.

Mes de la Educación Financiera

Durante el mes de octubre, Scotiabank celebró el mes de la educación financiera con actividades que buscan difundir y crear conciencia de la importancia de este tema a nivel país. Entre éstas, destacan: el cierre de la segunda edición del Programa 123 Emprender, iniciativa realizada en alianza con la Municipalidad de Peñalolén y que en sus dos años de implementación ha beneficiado a cerca de 1.400 niños; La conclusión del Programa Busca tu Éxito, que el Banco implementa junto a Junior Achievement y Fundación Educación Empresa, beneficiando a cerca de 600 estudiantes de Enseñanza Media de Liceos Técnicos de la Región Metropolitana; y la participación en la Feria de Educación Financiera de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, ocasión en que Scotiabank presentó los resultados del Programa 123 Emprender.

Ronda de los Amigos María Ayuda 2015

El 30 de noviembre, se llevó a cabo la Ronda de los Amigos de María Ayuda, evento que busca sumar nuevos socios y recaudar fondos en beneficio de los 19 centros de la Corporación en todo Chile. Scotiabank, en el marco de la alianza de 15 años con María Ayuda, estuvo presente en el evento reafirmando así su apoyo a la importante labor realizada por esta organización.

Scotiabank reconocido por Fundación Mi Parque

Scotiabank fue reconocido como “La empresa más motivada y energética”, en la celebración de los 7 años de Fundación Mi Parque. Este galardón fue entregado gracias al alto nivel de compromiso y dedicación demostrado por los voluntarios, quienes han participado en jornadas de recuperación de plazas públicas en San Bernardo en los últimos dos años.

Gobierno Corporativo: Políticas y Comités

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

El Gobierno Corporativo de Scotiabank Chile cumple con los requisitos que establecen la ley y los reglamentos vigentes y se extienden, pero no se limitan a la Ley General de Bancos e Instituciones Financieras, a la Ley de Sociedades Anónimas y a la Ley de Mercado de Valores, en lo que resulta aplicable, así como a la normativa de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y del Banco Central.

Scotiabank Chile es controlada por The Bank of Nova Scotia, que a través de Nova Scotia Inversiones Limitada, posee el 99,5907% de sus acciones. Scotiabank Chile también recoge las mejores prácticas de su casa matriz, establecidas en la **Política de Gobierno Corporativo** para sus subsidiarias en lo que sea aplicable.

En su **Política de Gobierno Corporativo**, Scotiabank Chile contiene distintos aspectos del mismo, tales como la composición del Directorio, el proceso de elección y selección de sus miembros, el rol del Presidente, los Comités del Directorio y la Alta Gerencia.

El Directorio de Scotiabank Chile está compuesto por siete miembros, de reconocida trayectoria profesional y conocimiento del sector bancario, sobre el que recae la responsabilidad que las leyes y regulaciones les imponen en materia de Gobierno Corporativo por el rol que desempeñan.

El Directorio sesiona en forma ordinaria una vez al mes, y las reuniones extraordinarias pueden ser citadas por el Presidente del Directorio por sí, o a solicitud de uno o más directores.

Adicionalmente, Scotiabank Chile cuenta con dos Comités de apoyo al Directorio, con participación de directores:

- 1. El **Comité de Auditoría**, que tiene como objetivo principal encargarse de los distintos aspectos que involucren la eficiencia, mantención, aplicación y funcionamiento de los sistemas de control interno del Banco y sus Filiales.
- 2. El **Comité de Riesgo** cuyo principal objetivo es proporcionar al Directorio de Scotiabank Chile una visión amplia en la administración de riesgos de crédito, de mercado y operacional.

El Directorio de Scotiabank Chile y sus Comités de apoyo desarrollan las actividades que se han definido para los mismos, efectuando una vez año el proceso de autoevaluación sobre diversos ámbitos de su competencia para asegurar una permanente optimización de su funcionamiento.

Finalmente, la información que Scotiabank Chile proporciona a los accionistas y al público en general, y que permite tener un mayor conocimiento del Gobierno Corporativo del Banco, parte de sus políticas y de los principios que lo rigen, se encuentra disponible en el sitio web www.scotiabank.cl.

01

CARTA
PRESIDENTE

02

INTRODUCCIÓN

03

NUESTRO BANCO
3.1 PERFIL DEL BANCO
3.2 HITOS EN LA GESTIÓN 2015
3.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

04

LA SUSTENTABILIDAD DESDE EL NEGOCIO
4.1 SUSTENTABILIDAD EN SCOTIABANK CHILE
4.2 ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD
4.3 EL DESPLIEGUE DE LA ESTRATEGIA DE
SUSTENTABILIDAD EN SUS CINCO PILARES

05

ÍNDICE GRI

06

CONTACTO

ANEXO

INDICADORES
ESTADOS FINANCIEROS

Política Medioambiental

El 21 de julio de 2015, el Directorio de Scotiabank Chile aprobó la Política Medioambiental del Grupo Scotiabank, quedando oficialmente adherido a las políticas y principios generales que utiliza The Bank of Nova Scotia en la gestión de asuntos ambientales.

La Política Medioambiental describe las políticas y principios generales que utiliza Scotiabank Chile en la gestión de asuntos que surgen de consideraciones ambientales.

Para más informaciones, consultar sección [“Medioambiente”](#).



Gestión del Riesgo Reputacional

Scotiabank es una institución cuya reputación corporativa le ha permitido mantener su negocio de manera sólida durante los más de 180 años de su historia. Es así que, enmarcado en la estrategia corporativa de riesgos, el Riesgo Reputacional es un ámbito fundamental para el Banco en su gestión financiera, social y medioambiental, y en sus relaciones con los públicos de interés. Scotiabank entrega prioridad estratégica a la Gestión del Riesgo Reputacional, incorporándola en su quehacer diario.

El marco político de esta gestión se encuentra en la Política de Riesgo Reputacional, documento que entrega directrices y principios para gestionar los riesgos en Scotiabank Chile y sus filiales. En ella se establecen los aspectos específicos que podrían afectar al Banco y se determinan los roles y responsabilidades para gestionarlos.

A nivel de Gobierno Corporativo, el Comité de Riesgo Reputacional es la instancia en la cual se vela por el cumplimiento de la Política, realizando seguimiento y estableciendo planes de acción frente a temas que podrían afectar la imagen de la organización. Está compuesto por miembros de la Alta Dirección de la compañía y sesiona bimestralmente y, de manera extraordinaria, cuando haya situaciones que lo ameriten.

Los contenidos y directrices para una buena Gestión de la Reputación son difundidos constantemente al interior de la organización, por medio de comunicados internos y capacitaciones. En la inducción corporativa realizada a aquellos colaboradores que recién se integran a la organización, se realiza una sección especial sobre Reputación Corporativa y la importancia de un trabajo compartido entre todos.



Scotiabank

es una institución cuya reputación corporativa le ha permitido mantener su negocio de manera sólida durante los más de 180 años de su historia.

Gobierno Corporativo: Prevención de Lavado de Activos y Cumplimiento

Los riesgos más relevantes de la industria financiera están representados por el lavado de activos, financiamiento del terrorismo, los riesgos reputacionales y de cumplimiento.

Scotiabank Chile dispone de sistemas de prevención de lavado de activos y de financiamientos del terrorismo avanzados y eficaces, permanentemente adaptados a las últimas regulaciones internacionales. Los riesgos reputacionales, por su parte, pueden tener un impacto adverso en los resultados o las expectativas de desarrollo de los negocios. Incluyen, entre otros, aspectos jurídicos, económico-financieros, éticos, sociales y ambientales. En tanto, el riesgo de cumplimiento consiste en recibir sanciones, económicas o no; o ser objeto de otro tipo de medidas disciplinarias aplicadas por organismos reguladores por incumplir las leyes, normas, estándares de autorregulación o del código de conducta.

El Código de Conducta **“Pautas para la Conducta en los Negocios de Scotiabank”**, constituye el pilar central del programa de cumplimiento del grupo Scotiabank, y recoge los principios éticos y normas de conducta que definen la actuación de sus Directivos, funcionarios y empleados. Cada uno de ellos recibe una copia en el momento de ser elegidos o contratados, la cual deben confirmar que las han recibido y leído, existiendo además un proceso anual de adhesión por cada uno de ellos.

Scotiabank Chile cuenta con la Gerencia de Compliance dependiente de la División Fiscalía, que tiene por función velar por el cumplimiento de las normas legales y de aquellas emanadas de organismos reguladores y procedimientos corporativos del Grupo Scotiabank, a través de la promoción de un comportamiento ético en la conducta en los negocios y apoyando a la Alta Administración a identificar y administrar el riesgo de incumplimiento; prevenir la utilización de los productos del Banco y Filiales para la comisión de delitos asociados a Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo disminuyendo el riesgo reputacional asociado; asegurar el establecimiento de un Modelo de Prevención de Delitos conforme a lo dispuesto por la Ley 20.393, Sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas y asegurarse de su efectiva implementación y aplicación. Por último, también tiene por función velar por el comportamiento ético y dentro de políticas y normativas aplicable a las actividades de la Corredora de Bolsa y de las mesas de dinero del Banco, a través de implementación de políticas y procedimientos alineadas con el Grupo, y monitoreo de operaciones que llevan a cabo los empleados en el desempeño de sus funciones con la su labor y de sus transacciones personales que permiten el manejo eficaz de la Información Confidencial y privilegiada, para evitar los posibles conflictos de intereses y los riesgos legales, regulatorios y reputacionales que se puedan derivar de su mal uso.

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

Scotiabank cuenta con un **“Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo”**, cuyo objetivo es establecer los procedimientos que usarán el Banco y sus Filiales para evitar verse envueltos o servir de medio para la facilitación o realización de operaciones de lavado de dinero o financiamiento del terrorismo.

Adicionalmente, cuenta con la **“Política y Orientación del grupo Scotiabank para la Lucha Contra la Corrupción”**, que establece los márgenes de relación con funcionarios públicos de parte de los colaboradores del Banco y sus filiales y también de terceros que representan a la compañía.

Por otra parte, existe la **“Política de Denuncia de Irregularidades”**, que es complemento de las Pautas de Conducta en los Negocios, la cual contempla mecanismo de control establecido para proteger con más eficacia la integridad en la presentación de la información financiera del Banco, en sus actividades comerciales, y para respaldar el cumplimiento del Código de Conducta.

Asimismo, cuenta con la **“Política de Prevención de Delitos”**, que describe los lineamientos generales, principios y procedimientos necesarios para la implementación, mantención y mejora continua del Modelo de Prevención de los Delitos (MPD) establecido en la Ley N° 20.393 sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas.

Finalmente, el Banco tiene una **“Política para el Manejo de Información Privilegiada y Conflictos de Interés”**, la que tiene por objeto establecer normas con respecto al uso y la protección de la Información Confidencial y Privilegiada, operaciones personales del empleado, actividades empresariales externas, manejo de ciertos conflictos de intereses y adquisición de valores por cuenta propia.

01

CARTA
PRESIDENTE

02

INTRODUCCIÓN

03

NUESTRO BANCO
3.1 PERFIL DEL BANCO
3.2 HITOS EN LA GESTIÓN 2015
3.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

04

LA SUSTENTABILIDAD DESDE EL NEGOCIO
4.1 SUSTENTABILIDAD EN SCOTIABANK CHILE
4.2 ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD
4.3 EL DESPLIEGUE DE LA ESTRATEGIA DE
SUSTENTABILIDAD EN SUS CINCO PILARES

05

ÍNDICE GRI

06

CONTACTO

ANEXO

INDICADORES
ESTADOS FINANCIEROS

25

 Scotiabank®

Pauta de conducta ética en los negocios

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

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

Compromisos y acuerdos voluntarios

Compromiso con el Pacto Global

Scotiabank Chile adhiere desde 2011 al Pacto Global de las Naciones Unidas, manifestando abiertamente su compromiso con los diez principios universales que promueve dicha instancia y que guardan relación con Derechos Humanos, Relaciones Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

Principios del Ecuador

El Banco se suscribe a los Principios del Ecuador y otros tratados internacionales en la materia. En este sentido, ha incorporado dentro de su Política Medioambiental definiciones respecto de gestión e impacto dentro de la actividad crediticia de la organización, contenidos dentro del volumen Políticas de Crédito. Junto con esto, se exige, dentro de los requerimientos de financiamiento, que las instituciones solicitantes cumplan a cabalidad con la normativa ambiental vigente en Chile. Estas definiciones son auditadas al menos una vez al año en el portafolio de un segmento comercial por parte de la División de Auditoría de Scotiabank. Durante 2015 se realizó este análisis al área Corporate & Commercial.

Formación en Políticas y procedimientos anticorrupción de la organización

TIPO DE EMPLEADOS	2013	2014	2015
Directivos	22	18	20
Gerentes	419	422	543
Profesionales	2.364	1.692	1.430
Técnicos - Administrativos	784	1.551	1.821
TOTAL	3.589	3.683	3.814

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

Es una obligación para todos los empleados del Grupo Scotiabank suscribir su adhesión a las Pautas para la Conducta en los Negocios, el Código de Conducta para el uso de Internet y Correo Electrónico, y la Política y Procedimientos de Denuncia de Irregularidades. A su vez, se certifica el conocimiento y aplicación de la legislación vigente y procedimientos internos en lo referido a la Prevención de Lavado de Activos, la Política y Orientación de Scotiabank para la Lucha Contra la Corrupción.

Gestión de la cadena de suministro

En su carácter de institución financiera, Scotiabank tiene una cadena de suministro de bienes y servicios indirectos. Se requiere que todos los proveedores y empresas externas que prestan servicios a Scotiabank respeten los principios establecidos en las Pautas para la Conducta en los Negocios del Banco y la Política de Lucha contra la Corrupción y el Soborno. Además, los proveedores deben cumplir toda la normativa legal aplicable y 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.

A partir de 2016, se implementará una plataforma de gestión de proveedores a nivel global, lo que permitirá automatizar y optimizar todos los aspectos de las relaciones con proveedores, desde la búsqueda inicial, la selección y la contratación hasta la gestión del desempeño, el análisis de gastos y las evaluaciones de riesgo iniciales y continuas.

04. LA SUSTENTABILIDAD DESDE EL NEGOCIO

COLABORADORES

Empleados

Prácticas Laborales

Comunicación

Lugar de Trabajo

4.3.2 Colaboradores

Fomentar el liderazgo y desarrollar talentos forman parte de la estrategia de negocio de Scotiabank.

Para ello, el Banco trabaja continuamente con los mejores estándares, tanto a nivel local como a nivel internacional, potenciando el desarrollo de líderes al interior de la compañía, que sean capaces de llevar a la gestión los lineamientos estratégicos del Banco, generando grupos que valoran la diversidad y el trabajo en equipo.

Reflejo de ello es el reconocimiento entregado por cuarto año consecutivo a Scotiabank como una de las “Mejores Empresas para Madres y Padres que Trabajan”, premio otorgado por la Fundación Chile Unido y la Revista Ya. El Banco se posicionó en 6° lugar en la categoría Grandes Corporaciones. Adicionalmente, en noviembre de 2015, alcanzó el lugar 30 dentro del ranking Great Place To Work, tras posicionarse en el 47° lugar en el 2013 y 31° en el 2014.

Hitos 2015 relevantes en tema de Personas:

Pasaporte RH:

En 2015 se inició el Pasaporte RH, la plataforma global de Recursos Humanos del Grupo Scotiabank, y un punto de entrada a programas, comunicaciones claves, portales de aprendizaje y de liderazgo. Se trata de un sitio que reúne información local e internacional para mantener a los colaboradores informados sobre lo que ocurre en el Banco y en los 55 países donde Scotiabank está presente. Esta plataforma complementa la información de la Intranet local de Scotiabank Chile y es una importante herramienta que facilita la comunicación oportuna y efectiva de todos los programas, procesos y novedades que entrega Recursos Humanos.

Proceso de Negociación Colectiva:

En el marco de su compromiso en mantener un diálogo constante con los colaboradores, en 2015 el Banco sostuvo reuniones periódicas con los sindicatos, logrando concluir 3 procesos de negociación colectiva.

Estudio Punto de Vista 2015:

En este estudio participan simultáneamente todos los colaboradores del Grupo Scotiabank. Busca recoger sus opiniones en relación a su experiencia laboral y a su compromiso con la organización. Esta medición se realiza anualmente y se establecen planes de acción para incrementar los niveles de compromiso y satisfacción en todas las áreas del Banco.

En línea con la estrategia corporativa, en 2015 la encuesta Punto de Vista fue modificada y ha incorporado los indicadores:

- Índice de Enfoque en el Cliente.
- Índice de Facilitación del Desempeño.

En 2015, se obtuvieron resultados positivos en el Estudio, mejorando los niveles del año anterior. Destaca el Índice de Efectividad del Liderazgo o Ejecución, que superan en 10 puntos porcentuales los resultados de 2014. Este índice se refiere a la opinión de los Gerentes respecto de la efectividad que el Banco tiene en ejecutar la estrategia y del Banco, y si estamos logrando los objetivos que nos trazamos como equipo.

Estudio de Beneficios:

Durante el 2015 se llevó a cabo una evaluación de beneficios junto a todos los colaboradores con el fin de elaborar una nueva propuesta, más acorde a los distintos perfiles y características de las personas que trabajan en Scotiabank. Esta iniciativa, en el marco del compromiso del Banco con la Diversidad e Inclusión, servirá de base para la nueva propuesta de beneficios que se implementará en el año 2016.



01

CARTA
PRESIDENTE

02

INTRODUCCIÓN

03

NUESTRO BANCO
3.1 PERFIL DEL BANCO
3.2 HITOS EN LA GESTIÓN 2015
3.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

04

LA SUSTENTABILIDAD DESDE EL NEGOCIO
4.1 SUSTENTABILIDAD EN SCOTIABANK CHILE
4.2 ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD
4.3 EL DESPLIEGUE DE LA ESTRATEGIA DE
SUSTENTABILIDAD EN SUS CINCO PILARES

05

ÍNDICE GRI

06

CONTACTO

ANEXO

INDICADORES
ESTADOS FINANCIEROS

Compromiso con la Diversidad

Scotiabank se ha comprometido con la Diversidad y la Inclusión, respetando las diferencias y brindando un trato equitativo a todos sus colaboradores. Este compromiso se despliega en programas e iniciativas que buscan generar un ambiente que propicie la productividad, los objetivos personales, la dignidad y el respeto para todos los colaboradores. En Scotiabank Chile es esencial vivir los valores, así como fomentar un ambiente de equidad laboral y de confianza mutua. La promesa es promover una comunicación honesta y bidireccional, en donde todos son tratados con dignidad y respeto, ofreciendo un ambiente de trabajo justo, equitativo e integrador, libre de represalias, violencia y discriminación.

Destacan como iniciativas en Diversidad e Inclusión

Proceso de selección

Scotiabank aplica un proceso de selección sin prejuicios ni discriminación. Las entrevistas son basadas en criterios estrictamente profesionales, sin solicitar informaciones que no se refieran a temas laborales.

Alianza con Fundación Tacal

En 2015, se concretó una alianza con la Fundación Tacal, por medio de la cual se implementó un programa piloto con la incorporación de tres alumnos en práctica beneficiarios de esta institución. Se espera dar continuidad a este programa durante los próximos años.

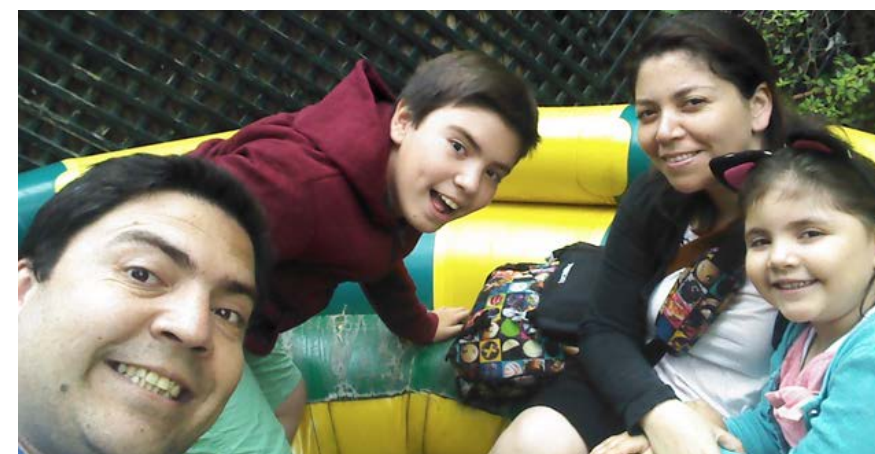
Avance de la Mujer

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

Sus efectos han sido notorios y progresivos, ya que en 2015, en Chile, un 50% de las vacantes de cargos gerenciales fueron llenadas por mujeres, aspecto que en 2014 alcanzó un 40%.

También destaca la incorporación de una mujer en el Directorio de Scotiabank Chile.

El Programa Avance de la Mujer también promueve y reconoce el perfil innovador y emprendedor que caracteriza a la mujer actual, por medio de actividades y programas comunitarios relacionados a su desarrollo (ver en Sección [Clientes](#) y [Comunidad](#)).



01

CARTA
PRESIDENTE

02

INTRODUCCIÓN

03

NUESTRO BANCO
3.1 PERFIL DEL BANCO
3.2 HITOS EN LA GESTIÓN 2015
3.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

04

LA SUSTENTABILIDAD DESDE EL NEGOCIO
4.1 SUSTENTABILIDAD EN SCOTIABANK CHILE
4.2 ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD
4.3 EL DESPLIEGUE DE LA ESTRATEGIA DE
SUSTENTABILIDAD EN SUS CINCO PILARES

05

ÍNDICE GRI

06

CONTACTO

ANEXO

















INDICADORES
ESTADOS FINANCIEROS

Scotiabank+

Esta iniciativa agrupa toda la oferta de valor que el Banco tiene para sus empleados, que cuenta con cuatro ejes: Equilibrio Vida-Trabajo, Desarrollo de Carrera, Compensaciones Adecuadas y Mayor Empleabilidad. Este programa cuenta con un proceso de revisión y mejora continua, para adecuar los beneficios que Scotiabank ofrece a trabajadores con distintas realidades e intereses. En 2016, se iniciará una nueva fase para el programa Scotiabank+, que entregará beneficios flexibles y acordes al perfil de cada grupo de colaborador.



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

 Horario laboral reducido	 FlexTime
 Beneficio de alimentación	 Seguro de vida
 Sala cuna	 Fondo de ayuda médica
 Scotiabank Kids	 Fiesta de Navidad en Fantasilandia y tarjeta de regalo para hijos hasta 16 años
 Campamento de verano	 Caja los Andes
 Sala de lactancia en Casa Matriz	 Tarde libre en el día del cumpleaños del colaborador
 Programa Maternidad/Paternidad y Trabajo: Jornada laboral especial (de 8:45 a 14:30 horas), se extiende desde el regreso de la madre del postnatal hasta que el hijo alcance el año de edad, y hasta que el hijo cumpla 1 mes en el caso del padre. A diferencia de la Ley de Permiso Postnatal Parental que establece topes en el subsidio, Scotiabank conserva la renta íntegra durante el primer año de vida del hijo. Así también, apoya a todos los padres que hagan uso de semanas de postnatal parental que les sean cedidas por la madre, recibiendo de manera íntegra su remuneración durante el tiempo que se encuentre fuera, ya sea en jornada parcial o total.	 Beneficios para madres que adoptan un hijo: Horario especial maternal de media jornada (hasta las 14:30 horas) por 6 meses, para las empleadas que han adoptado un hijo después de su regreso del postnatal parental que les corresponde por Ley, independiente de la edad de niño.
 Deporte laboral: Baile entretenido, campeonato de futbolito, rama de fútbol senior, escuela de fútbol para hijos de colaboradores, escuela de natación y buceo para la familia.	 Talleres artísticos

COLABORADORES

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


	Total de empleados que tomaron su permiso parental			Total de empleados que finalizaron su permiso parental			Total de empleados que regresaron al trabajo después del permiso parental			Tasa de empleados que cumplieron un año de permanencia en el trabajo después de concluir su permiso parental		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Mujeres	285	106	120	274	85	120	261	79	77	114	3	77
Hombres	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Total	285	106	120	274	85	120	261	79	77	115	3	77

Desarrollo de Liderazgo

Este aspecto representa un eje determinante para Scotiabank, que cuenta con una estrategia de liderazgo definida y presentada como una ventaja competitiva. La organización busca fomentar el desarrollo y las capacidades directivas de los colaboradores.

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

Esta selección es realizada por los vicepresidentes de la empresa, quienes tienen la misión de identificar a las personas y los programas a los que debe apuntar su formación, de acuerdo a las aptitudes que presentan y su potencial para alcanzar posiciones de Alta Dirección en la compañía.



Durante el 2015 participaron 354 supervisores y gerentes en diversos programas de capacitación orientados a fortalecer las competencias definidas en el perfil de Líder de Scotiabank, completando **4.155 horas de aprendizaje.**



Evaluaciones del desempeño y de desarrollo profesional a los trabajadores

La contribución que el Banco espera de cada colaborador se formaliza a través del Proceso de Gestión del Desempeño, cuyo objetivo es orientar, respaldar, guiar y reconocer los logros y aportes. Cada colaborador, en conjunto con su supervisor directo, planifica las etapas sucesivas que conforman este proceso: Fijación de Metas, Evaluación Midyear, Planes de Desarrollo y Evaluación de Desempeño del año fiscal.

Un factor importante para el éxito de la Gestión del Desempeño es la comunicación, entendida como el feedback y coaching periódico entre el colaborador y su jefe, para que juntos acuerden los objetivos individuales y cómo éstos aportarán a los del equipo y del Banco. Del mismo modo, se buscan las mejores alternativas para potenciar el desarrollo profesional del colaborador, identificando oportunidades de aprendizaje que fortalezcan su crecimiento al interior de la organización.

Apelaciones: El proceso de Apelaciones es la instancia en la cual se revisan aquellas evaluaciones de desempeño en donde el colaborador manifiesta su desacuerdo con algún aspecto de la evaluación o respecto a la categoría de su calificación. Este proceso permite mejorar la

objetividad del proceso y la equidad en el trato para los colaboradores evaluados.

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

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

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

	2012	2013	2014	2015
Mujeres	98%	98%	88%	90%
Hombres	96%	97%	91%	93%
TOTAL	97%	97%	90%	92%



4.3.3 Clientes

Scotiabank establece como una de sus prioridades estratégicas el Enfoque en el Cliente. Durante el 2015, se llevaron a cabo acciones en toda la organización que buscaron readecuar el modelo operacional, reducir costos estructurales y promover la eficiencia, entregando al cliente una experiencia de servicio de calidad, para establecer relaciones de largo plazo. Asimismo, en línea con las tendencias en la industria bancaria, se potenciaron los procesos digitales internos y los medios online para la atención a clientes.

Hitos 2015 relevantes en tema de Clientes

Nuevo Modelo de Medición de Calidad de Procesos:

Durante 2015, Scotiabank implementó un nuevo modelo de medición de calidad, para evaluar la satisfacción de los clientes con los procesos asociados a la apertura y uso de principales productos. El estudio mide la experiencia de los clientes cuando solicitan una cuenta corriente, tarjetas de crédito/débito, crédito hipotecario o un pago de un siniestro, entre otros. Incluye, además, la evaluación de los procesos asociados a solución de requerimientos gestionados por el Contact Center y transacciones realizadas por la Página Web. El modelo mide tres aspectos esenciales: facilidad, rapidez y presencia de problemas durante el proceso.

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

- Una mejora de los ciclos de crédito hipotecario, mediante la canalización de la comunicación y gestión de este producto con un solo ejecutivo, dando más transparencia, un acompañamiento más personalizado y mejorando los tiempos de tramitación.
- Una disminución en tiempos de respuesta y contacto con los clientes, alcanzando un índice de un promedio de 80% de contactos dentro de las siguientes 24 horas luego de recibir solicitudes de clientes.

Optimización de la red de sucursales:

Lo que permitió re-ubicar a ejecutivos comerciales en mejores puntos de conexión con los clientes, robusteciendo, aún más, la relación comercial

Plataforma "Calidad Tarea de Todos":

Se ha desarrollado una plataforma amigable y simple, mediante la cual los colaboradores podrán describir oportunidades de mejora que hayan detectado en nuestra organización y que impacten directamente a los clientes.

Potenciamiento de los medios y procesos digitales:

Se generaron y potenciaron iniciativas con el objetivo de entregar una mejor experiencia al cliente utilizando herramientas y procesos digitales, entre los cuales destacan:

- **Redes Sociales:** Durante el año 2015, se amplió la presencia de Scotiabank en las redes sociales, estableciendo un nuevo canal de atención y comunicación con clientes y público en general. En total, se atendieron **22.636 consultas en Facebook y Twitter, siendo que un 95% de los requerimientos fueron atendidos completamente** por este mismo medio.
- **Ventas de Crédito Online:** En diciembre de 2015, se lanzó la venta de créditos de consumo y aumento de cupo de tarjetas de crédito de manera totalmente online.
- **Uso de tablets en Fuerza de Ventas:** actualmente, un 72% del equipo de Fuerza de Ventas utiliza Tablets para procesar nuevas solicitudes de productos, lo que permite flujos más rápidos y una mejora en eficiencia y productividad, y a la vez reduce el uso de papel.

Premio Emprendedora Avance de la Mujer

Este Premio, dirigido a clientas y no clientas del Banco, destaca a aquellas mujeres que, a través de su esfuerzo, planificación y dedicación al trabajo, hayan logrado una eficiente gestión de su negocio. En sus cuatro años, se han recibido cerca de 5.000 postulaciones y reconocido a 41 emprendedoras por la exitosa gestión de su negocio. En 2015, el jurado hizo un extenso recorrido por diversas y conmovedoras historias y eligió a 10 ganadoras de este premio (1er, 2do y 3er lugar, además de 7 finalistas), provenientes de diferentes localidades del país y sectores productivos. El Banco, en tanto, entregó por primera vez un reconocimiento a una “Joven Emprendedora”.

Casos destacados de emprendimiento femenino

El primer lugar del Premio Emprendedora fue otorgado por el jurado a Jacqueline Venegas, emprendedora de Curacaví. Jacqueline es dueña de “Dulces Artesanales Florencia”. Su Fábrica-Taller elabora dulces, pasteles y tortas con líneas tradicionales y otras exclusivas libres de gluten y azúcar, los que se comercializan por internet, vía telefónica, en su local, además de entrega a domicilio o empresa.

El segundo lugar lo obtuvo Rosa Paillán de la ciudad de Punta Arenas, quien lidera varios emprendimientos: una oficina de contabilidad, en asesoría tributaria y laboral; un local de artesanía en lana; un organismo técnico y una escuela de conductores.

El tercer lugar fue, en esta oportunidad, para Carmen Paz del Solar de Santiago, cuya empresa se ha especializado en el tratamiento de eliminación y prevención de la pediculosis, mediante un sistema de aspiración, libre de productos tóxicos, apto para toda la familia.



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

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

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

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

- **Trough Your Costumers Eyes (TYCE):** Herramienta emanada desde la Casa Matriz y realizada en todas las operaciones del Banco, que mide la lealtad de los clientes y muestra diferencias entre todos los países donde opera.

- **Nuevo Modelo de Medición de Calidad de Procesos:** Durante 2015, Scotiabank implementó un nuevo modelo de medición de calidad, para evaluar la satisfacción de los clientes con los procesos asociados a la apertura y uso de principales productos. El estudio mide la experiencia de los clientes cuando solicitan una cuenta corriente, tarjetas de crédito/débito, crédito hipotecario o un pago de un siniestro, entre otros. Incluye, además, la evaluación de los procesos asociados a solución de requerimientos gestionados por el Contact Center y transacciones realizadas por la Página Web. El modelo mide tres aspectos esenciales: facilidad, rapidez y presencia de problemas durante el proceso.

Los resultados han permitido monitorear el impacto de las mejoras realizadas, generar estándares de calidad por producto e identificar necesidades de los clientes.

Los resultados obtenidos en los estudios avalan la gran oportunidad que existe para mejorar la percepción de los clientes, al haber obtenido el 8° lugar del ranking de satisfacción en el segmento Personas (fuente: Servitest 2015).

Algunas cifras a destacar se manifestaron en los indicadores a nivel Corporaciones, que en Servitest evidenciaron un alza de 38% respecto del resultado obtenido en 2013.

Durante 2015 se realizaron mediciones y planes de acción, con el fin de mejorar la contactabilidad, que es el atributo más relevante de acuerdo a la opinión de los clientes.

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



Durante 2015 se realizaron mediciones y planes de acción para mejorar la contactabilidad, que es el atributo más relevante en la opinión de los clientes.

01

CARTA
PRESIDENTE

02

INTRODUCCIÓN

03

NUESTRO BANCO
3.1 PERFIL DEL BANCO
3.2 HITOS EN LA GESTIÓN 2015
3.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

04

LA SUSTENTABILIDAD DESDE EL NEGOCIO
4.1 SUSTENTABILIDAD EN SCOTIABANK CHILE
4.2 ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD
4.3 EL DESPLIEGUE DE LA ESTRATEGIA DE
SUSTENTABILIDAD EN SUS CINCO PILARES

05

ÍNDICE GRI

06

CONTACTO

ANEXO

INDICADORES
ESTADOS FINANCIEROS

04. LA SUSTENTABILIDAD DESDE EL NEGOCIO

CLIENTES

Iniciativas para mejorar la educación financiera

Durante 2015, con el objetivo de contribuir a la formación de ciudadanos informados y conscientes de los derechos y deberes relativos al manejo de recursos económicos, Scotiabank continuó la implementación de su Programa de Educación Financiera. Con la firme convicción de que la formación en este ámbito debe empezar desde una temprana edad, el Banco promueve un enfoque integral y de largo plazo del programa que se configura en proyectos dirigidos a estudiantes de enseñanza básica y media.

Las principales iniciativas implementadas en el año fueron: el Programa “1,2,3 Emprender” (enseñanza financiera para jóvenes entre 11 y 14 años) y el Programa Busca tu Éxito (capacitación económica a alumnos de enseñanza media).¹

Banca Responsable

La plataforma Banca Responsable es una importante herramienta en el proceso de educación financiera de Scotiabank, toda vez que entrega de manera transparente, simple y didáctica, informaciones sobre productos y servicios bancarios. Esto, con el foco de orientar a las personas en su toma de decisiones respecto de los derechos y responsabilidades que tienen en este sentido. Este servicio se encuentra disponible en el sitio del Banco, para cualquier persona que quiera acceder a ella.

Indicadores de uso de Banca Responsable

Los indicadores de uso de Banca Responsable demuestran un incremento significativo en el número de visitas a la página y también un mayor tiempo de permanencia. Este año, también se incorporó la medición de cantidad de visitas desde dispositivos móviles (celulares y tablets):

2014 (Julio a diciembre)				
Total de visitas	Total de personas que ingresaron a la página	Tiempo en la página	% de rebote	Botón Home Banco
5.308	4.287	00:01:48	53%	513
2015 (enero a diciembre)				
Total de visitas	Visitas únicas	Tiempo en la página	% de rebote	Ingreso desde dispositivos móviles
23.860	18.772	00:02:05	58%	8.187 (teléfonos celulares) 702 (tablets)

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

En todas las nuevas sucursales y en los trabajos de remodelaciones de infraestructura de Scotiabank, se incorpora el diseño y accesibilidad a personas con discapacidad. En esta línea, existe, además, un procedimiento vigente de atención especializada en el área de Operaciones. Para el 2016, se espera que todas las nuevas sucursales no tengan barreras arquitectónicas para el acceso a personas con discapacidad.



¹ Véase en Comunidad los detalles de cada programa.

4.3.4 Medio ambiente

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

Hitos 2015 relevantes en tema de Medio ambiente

Adhesión a Política Medioambiental:

En 2015, el Directorio de Scotiabank Chile aprobó la Política Medioambiental del Grupo Scotiabank, quedando oficialmente adherido a las políticas y principios generales que utiliza The Bank of Nova Scotia en la gestión de asuntos ambientales.

Este importante hito permitirá enmarcar las iniciativas medioambientales bajo un modelo de gestión integral del impacto medio ambiental del Banco, estableciendo metas de cumplimiento.

Los principios se refieren al manejo del impacto ambiental directo e indirecto del Banco, y abordan el Principio de Precaución (riesgos de daños medioambientales graves o irreversibles).*

Reducción en consumo energético:

Scotiabank busca implementar de manera permanente medidas de eco eficiencia en el consumo energético, logrando así, una reducción constante en los indicadores. En 2015, junto con el proceso de reestructuración de la red de sucursales, también se realizó una optimización de los metros cuadrados utilizados, lo que permitió mantener la tendencia a la baja en los indicadores, reduciendo el consumo en un 12%.

Los principios de la Política Medioambiental

1. Cumplir con todos los requisitos legales medioambientales.
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 medio ambiente 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 medio ambiente 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.

*El Principio 15 de la Declaración de Río sobre el Medio ambiente y el Desarrollo de las Naciones Unidas de 1992 afirma: "Con el fin de proteger el medio ambiente, los Estados deberán aplicar ampliamente el criterio de precaución conforme a sus capacidades. Cuando haya peligro de daño grave o irreversible, la falta de certeza científica absoluta no deberá utilizarse como razón para postergar la adopción de medidas de costos eficaces para impedir la degradación del medio ambiente".

Eficiencia Operacional:

En noviembre de 2015, se inició el proceso de cambio del parque de impresoras, por uno nuevo con tecnología de avanzada, que entregará una mejor calidad de impresión y digitalización de documentos, además de un servicio superior, en cuanto a reposición de suministro, servicio técnico y control de gestión de impresiones. El objetivo principal de este cambio es optimizar el proceso de impresión en el Banco, a través de la disminución del número actual de impresoras, y de la cantidad de impresiones promedio anual. Esta medida va en directa relación con la Eficiencia Operacional, una de las prioridades estratégicas de Scotiabank; y también con la Política Medioambiental del Banco, que busca mitigar el impacto ambiental que generan las impresiones.

Para más informaciones sobre iniciativas de Eficiencia Operacional con Enfoque en el Cliente y que generan mejoras en cuanto al impacto medioambiental, véase sección Clientes.

Implementación programa reciclaje:

Cumpliendo el compromiso adquirido el año anterior, Scotiabank implementó un sistema de reciclaje de residuos sólidos en los edificios centrales – Morandé 226, Agustinas 1225, Alameda 949 y 969 y Agustinas 1285. Este programa también incorporó el reciclaje de celulares, en conjunto con Entel, lo que llevó a Scotiabank a ser reconocido por la empresa de telecomunicaciones.

En total, durante el año 2015 se enviaron a reciclaje 770 kilos de residuos (latas de aluminio, papel, cartón, diario, plásticos, PET), con un índice de recuperabilidad de un 95%.

En tanto, se reciclaron 348 equipos móviles, 97 baterías y 12 cargadores, en total 33 kilos de residuos electrónicos, a través de un buzón de reciclaje que estuvo en el Banco.



Reconocimientos:



Scotiabank fue reconocido por Entel por su compromiso durante la campaña de reciclaje de celulares, que tiene como objetivo contribuir al medio ambiente a través de la recuperación de los equipos móviles que estén inoperativos. El Banco fue una de las cinco compañías premiadas.



En diciembre de 2015, Fundación Mi Parque reconoció a Scotiabank en su celebración anual, como la empresa con los voluntarios más enérgicos y motivados entre todos los que realizaron aportes a la recuperación de plazas públicas durante el año 2015.

01

CARTA
PRESIDENTE

02

INTRODUCCIÓN

03

NUESTRO BANCO
3.1 PERFIL DEL BANCO
3.2 HITOS EN LA GESTIÓN 2015
3.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

04

LA SUSTENTABILIDAD DESDE EL NEGOCIO
4.1 SUSTENTABILIDAD EN SCOTIABANK CHILE
4.2 ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD
4.3 EL DESPLIEGUE DE LA ESTRATEGIA DE
SUSTENTABILIDAD EN SUS CINCO PILARES

05

ÍNDICE GRI

06

CONTACTO

ANEXO

INDICADORES
ESTADOS FINANCIEROS

Materiales utilizados, por peso o volumen

Insumos	Descripción	Unidades	2013	2014	2015	Variación %
Papel carta (impresiones totales)	Corresponde al papel utilizado en la impresión diaria en las oficinas de Scotiabank Chile	Toneladas	234	194	225	15%

Consumo Energético Interno

Insumos	Descripción	Unidades	2013	2014	2015	Variación %
Consumo de electricidad	Corresponde al consumo de electricidad en todas las oficinas de Scotiabank en Chile.	Mw	16.638	12.548	11.037	-12%

Jornadas de recuperación de Plazas Públicas

Por segundo año consecutivo, el Banco, en alianza con la Fundación Mi Parque, realizó la recuperación de una plaza pública en la comuna de San Bernardo. La iniciativa contó con la participación de más de 100 voluntarios de Scotiabank quienes, conjuntamente con la comunidad local, recuperaron la Plaza Jardines de Juanita Sanhueza.

Este trabajo da seguimiento a lo iniciado en 2014 con la recuperación de la Plaza San Matías, la que se mantiene plenamente recuperada y en uso por la comunidad.



COMUNIDAD

4.3.5 Comunidad

Hitos 2015 relevantes en tema de Comunidad

Se celebraron 15 de alianza con la Corporación María Ayuda, reforzando el compromiso de Scotiabank con la importante labor que realiza esta institución junto a niños y niñas vulnerados en sus derechos. En este sentido, destaca una vez más la corrida solidaria Half Marathon Scotiabank María Ayuda.

En 2015, concluyó la implementación del primer ciclo (2014-2015) del Programa de Educación Financiera “123 Emprender”, en alianza con la Municipalidad de Peñalolén. En total, 1.500 niños participaron de talleres de emprendimiento y educación financiera.

Por tercer año consecutivo, el premio Bright Future Awards, que forma parte del Programa Comunitario Scotiabank, tuvo éxito en Chile, luego de que tres de los seis premios que se entregan a nivel internacional, los recibieran jóvenes chilenos, quienes realizan actividades de voluntariado en sus comunidades.

Programa Comunitario Scotiabank

El programa comunitario de Scotiabank fue creado con el fin de centrar el trabajo comunitario y generar impactos positivos en las vidas de la juventud en las comunidades en donde el Banco está presente.

Gracias a su alcance global, Scotiabank tiene la oportunidad de ayudar a niños y jóvenes alrededor del mundo. Los colaboradores tienen un largo historial de servicio comunitario dedicado a fortalecer las comunidades y, todos los años, dedican más de 50.000 horas de trabajo voluntario a nivel global.

En Chile, el programa comunitario se enfoca en los siguientes ejes estratégicos como base para su relacionamiento comunitario:



JUVENTUD

A través del Programa Comunitario Scotiabank, que tiene el propósito de promover la protección de los derechos fundamentales de niños y jóvenes.



EDUCACIÓN

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



CULTURA

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



MEDIOAMBIENTE

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



DEPORTE

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

Los proyectos que incorpora el Programa Comunitario en el país son:

Alianza María Ayuda:

Esta alianza incorpora recaudación de fondos y actividades de voluntariado para ir en ayuda de niños y niñas que han sido vulnerados en sus derechos y que son apoyados por la Corporación. Para esto, durante 2015 se realizaron diversas actividades para apoyar el trabajo de recuperación de estos jóvenes de todo Chile: Campaña Escolar "Ayúdame con mi Mochila", Colecta Nacional, Half Marathon, Cena Ronda de Amigos, y la campaña "Con tu regalo, mi sonrisa".

Educación Financiera - Programa "123 Emprender":

Implementado en la comuna de Peñalolén, busca entregar habilidades blandas de emprendimientos y conocimientos de educación financiera a jóvenes de entre 11 y 14 años con una metodología de aprender jugando. A través de esto se espera que los participantes desarrollen un proyecto propio que beneficie a su comunidad, durante los tres meses que dura el curso. La enseñanza estuvo a cargo de 15 docentes que fueron capacitados en las temáticas. Más detalles del programa disponibles en www.123emprender.com

Educación Financiera - Programa "Busca tu Éxito":

Desarrollado por tercer año en Chile, este programa es parte de la alianza global de Scotiabank con la Fundación Junior Achievement. En 2015, benefició a 600 alumnos de enseñanza media de colegios técnico-profesionales, quienes reciben capacitaciones financieras y de cultura emprendedora a través de charlas dictadas por colaboradores de Scotiabank.



Desarrollado por tercer año en Chile, el programa "Busca tu Éxito" es parte de la alianza global de Scotiabank con la Fundación Junior Achievement. En 2015, **benefició a 600 alumnos de enseñanza media de colegios técnico-profesionales.**



En 2015 se desarrolló la segunda edición del Campeonato Nacional Infantil de Fútbol, en el que participaron **160 colegios de cinco ciudades del país.**

Deporte:

Se ha incentivado la actividad física, el estilo de vida saludable y la vida familiar a través de la realización de la Half Marathon Scotiabank y la Corrida Yo Mujer, organizada con la Corporación Yo Mujer, que lucha contra el cáncer de mama. Asimismo, en 2015 se desarrolló la segunda edición del Campeonato Nacional Infantil de Fútbol, en el que participaron 160 colegios de cinco ciudades del país. En tanto, los ganadores de la edición 2014, alumnos del Colegio María Auxiliadora de Viña del Mar, concretaron el viaje a Italia, como premio por su primer lugar en la edición anterior.

Voluntariado corporativo:

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

01

CARTA
PRESIDENTE

02

INTRODUCCIÓN

03

NUESTRO BANCO
3.1 PERFIL DEL BANCO
3.2 HITOS EN LA GESTIÓN 2015
3.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

04

LA SUSTENTABILIDAD DESDE EL NEGOCIO
4.1 SUSTENTABILIDAD EN SCOTIABANK CHILE
4.2 ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD
4.3 EL DESPLIEGUE DE LA ESTRATEGIA DE
SUSTENTABILIDAD EN SUS CINCO PILARES

05

ÍNDICE GRI

06

CONTACTO

ANEXO

INDICADORES
ESTADOS FINANCIEROS

COMUNIDAD

Fondos Solidarios:

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

Fondos Internacionales Corporativos:

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

Durante el 2015, por medio del trabajo de los voluntarios, las siguientes instituciones recibieron fondos corporativos en un total de 30.000 dólares:

- Damas de Café
- Aldeas Infantiles
- Agrupación Down Síndrome de Amor de Puerto Montt
- Corporación Apertura para el Mañana
- Escuela Especial Los Laureles de Coanil
- Fundación Rayün Down

Bright Future Awards

Este premio reconoce a jóvenes que marcan diferencias en sus comunidades a través de su trabajo voluntario. De esta manera, Scotiabank busca incentivarlos a generar cambios positivos, dentro del marco del programa Iluminando el Mañana. El Bright Future Awards es entregado a 12 jóvenes cada año (6 en Canadá y 6 en el resto del mundo). Desde su primera edición, el año 2012, Chile es reconocido entre los ganadores internacionales.

En 2015, este premio internacional reconoció la labor de tres chilenos, quienes, gracias a sus esfuerzos, recibieron 2.500 dólares para donar a la institución donde realizan su labor de voluntariado, y un Tablet para uso personal.



El Bright Future Awards es entregado a 12 jóvenes cada año (6 en Canadá y 6 en el resto del mundo). En 2015, este premio internacional reconoció la labor de tres chilenos, quienes, gracias a sus esfuerzos, recibieron 2.500 dólares para donar a la institución donde realizan su labor de voluntariado, y un Tablet para uso personal.

Avance de la Mujer

Esta iniciativa internacional, descrita en el pilar de Colaboradores, también incorpora a su gestión la promoción del desarrollo de las mujeres a nivel comunitario. Por este motivo se realizan iniciativas que buscan profundizar y ampliar la mirada en este sentido.

Premio Avance de la Mujer:

Por el quinto año, Scotiabank Chile entrega el “Advancement of Women Award”, que reconoce a aquellas mujeres que se destacan en diversas actividades del ámbito nacional e internacional por su liderazgo, disciplina y capacidad emprendedora. En 2011 fue reconocida la entonces Ministra Directora del Servicio Nacional de la Mujer



(Sernam), Carolina Schmidt, por sus logros en el apoyo e inserción de la mujer chilena en diversos ámbitos de la sociedad. En 2012, se galardonó a la Soprano Verónica Villarroel, por su prestigiosa carrera de cantante-actriz, transformándose en la embajadora chilena de la música lírica en el mundo. En 2013, en tanto, el galardón recayó en la Astrofísica y Premio Nacional de Ciencias Exactas 2007, María Teresa Ruiz y en 2014 en la destacada actriz, Delfina Guzmán.

En 2015, el reconocimiento “Advancement of Women Award 2015” se otorgó a la Hermana Karoline Mayer, Presidenta de la Fundación Cristo Vive. La distinción reconoce su liderazgo, trayectoria y aporte al desarrollo de obras sociales en beneficio de los más necesitados de nuestro país, representando los valores y el espíritu del Programa Avance de la Mujer de Scotiabank.

Premio Microempresaria Avance de la Mujer Banco Desarrollo de Scotiabank:

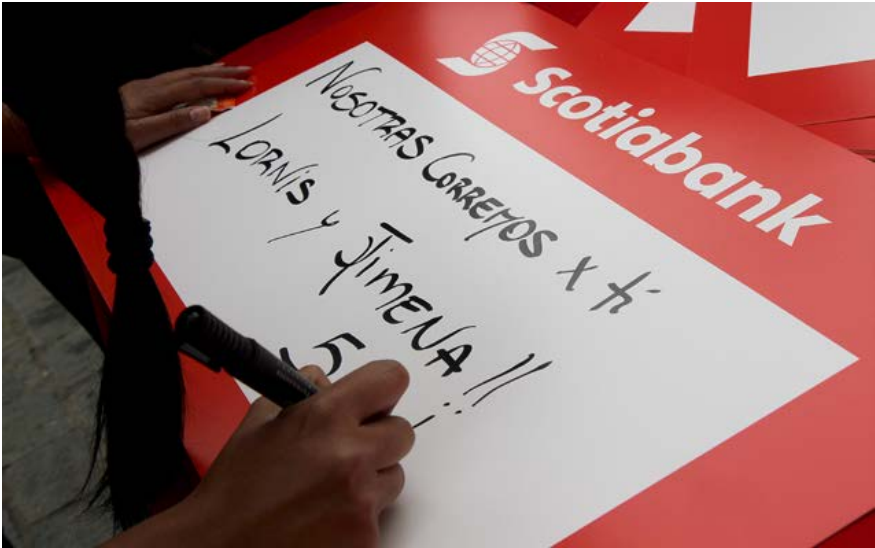
(para detalles véase sección Clientes).

Apoyo a Corporación Yo Mujer:

Scotiabank apoya a esta sociedad de lucha contra el cáncer de mama desde hace 4 años, mediante la participación la Corrida Por la Vida, el principal evento de la institución.

Aporte al Capítulo Chileno del National Museum of Women in the Arts de Washington:

El aporte entregado por Scotiabank permitió la implementación del sitio web del Capítulo Chileno de este importante museo, dedicado a las mujeres artistas.



05. ÍNDICE GRI

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

VERIFICACIÓN EXTERNA

No; a excepción de indicadores en Estados Financieros

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		LOCALIZACIÓN / EXPLICACIÓN
G4-1	Estrategia y análisis	
	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.	pág. 3
G4-3	Nombre de la organización	pág. 44
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización	pág. 10
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización	pág. 44
G4-6	Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos relacionados con la sostenibilidad que se abordan en la memoria.	pág. 10
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	pág. 10
G4-8	Indique a qué mercados se sirve Determine la escala de la organización, indicando: <ul style="list-style-type: none">• número de empleados;• número de operaciones;• ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público);• capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado); y• cantidad de productos o servicios que se ofrecen	pág. 10
G4-10	a. Número de empleados por contrato laboral y sexo. b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. d. Tamaño de la plantilla por región y sexo.	Anexo: Indicadores
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	Anexo: Indicadores
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización	pág. 26
G4-13	Comunique todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	En mayo de 2015, se concretó la adquisición de un 51% de Cencosud Administradora de Tarjetas (CAT), en una alianza estratégica de 15 años.

PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS EXTERNAS		DESCRIPCIÓN / LOCALIZACIÓN
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución	Pág. 37
G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado	Pág. 26
G4-16	Elabore una lista de las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales: <ul style="list-style-type: none">• ostente un cargo en el órgano de gobierno;• participe en proyectos o comités;• realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias;• considere que ser miembro es una decisión estratégica. Esta lista incumbe fundamentalmente a las membresías de titularidad de la organización.	Pág. 11

ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA		DESCRIPCIÓN / LOCALIZACIÓN
G4-17	a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria. La organización puede aportar este Contenido básico mediante una referencia a la información publicada y disponible en los estados financieros consolidados u otros documentos equivalentes.	Anexo: Estados Financieros
G4-18	a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto. b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.	Págs. 4, 5
G4-19	Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria	Págs. 4, 5
G4-20	a. Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material. Hágalo de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none">• Indique si el Aspecto es material dentro de la organización.• Si el Aspecto no es material para todas las entidades de la organización (tal como se describen en el apartado G4-17), elija uno de los siguientes enfoques y facilite:<ul style="list-style-type: none">- una lista de las entidades o los grupos de entidades incluidas en el apartado G4-17 que no consideran material el Aspecto en cuestión; o- una lista de las entidades o los grupos de entidades incluidas en el apartado G4-17 que sí consideran material el Aspecto en cuestión. b. Indique cualquier limitación concreta que afecte a la cobertura de cada Aspecto dentro de la organización.	Págs. 4, 5
G4-21	Indique la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material. Hágalo de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none">• Indique si el Aspecto es material fuera de la organización.• Si el Aspecto es material fuera de la organización, señale qué entidades, grupos de entidades o elementos lo consideran así. Describa también los lugares donde el Aspecto en cuestión es materiales para las entidades.• Indique cualquier limitación concreta que afecte a la Cobertura de cada Aspecto fuera de la organización	Págs. 4, 5
G4-22	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas	No hubo reformulaciones
G4-23	Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores	No hay cambios significativos en el Alcance y Cobertura de cada aspecto

05. ÍNDICE GRI

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		DESCRIPCIÓN / LOCALIZACIÓN
G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización	Pág. 19
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	Pág. 19
G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria	Pág. 19
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave se han identificado a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave	Pág. 19
PERFIL DE LA MEMORIA		DESCRIPCIÓN / LOCALIZACIÓN
G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	Año calendario 2015
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	La última memoria se publicó en abril de 2015
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Anual
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria	Pág. 44
G4-32	a. Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. b. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida (véanse los cuadros a continuación). c. Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación. GRI recomienda la verificación externa, aunque no es obligatoria para que la memoria sea «de conformidad» con la Guía.	Pág. 4
G4-33	a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. d. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.	Pág. 4
GOBIERNO		DESCRIPCIÓN / LOCALIZACIÓN
G4-34	Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	Pág. 16; 23
ÉTICA E INTEGRIDAD		DESCRIPCIÓN / LOCALIZACIÓN
G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	Pág. 20, 25, 26

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

VERIFICACIÓN EXTERNA

No; a excepción de indicadores en Estados Financieros

CATEGORÍA: ECONOMÍA

Aspecto: Desempeño económico	Enfoque de gestión	Págs. 12, 13; Anexo: Estados Financieros
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	Anexo: Indicadores
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	Anexo: Indicadores

CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE

Aspecto: Materiales	Enfoque de gestión	Pág. 37
G4-EN1	Materiales por peso o volumen	Pág. 39

Aspecto: Energía	Enfoque de gestión	Pág. 37
G4-EN3	Consumo energético interno	Pág. 39

Aspecto: Efluentes y residuos	Enfoque de gestión	Pág. 37
G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	Pág. 38

CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL

SUB CATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO

Aspecto: Empleo	Enfoque de gestión	Pág. 27
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, por sexo y por región	Anexo: Indicadores
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras el permiso por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	Pág. 31

SUB CATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO

Aspecto: Capacitación y educación	Enfoque de gestión	Págs. 28, 29
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	Anexo: Indicadores
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo	Pág. 32

Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades	Enfoque de gestión	Pág. 28
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Págs. 15; Anexo: Indicadores

SUB CATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS

Aspecto: Inversión	Enfoque de gestión	Págs. 25, 26, 28
G4-HR1	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados	Pág. 26
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	No hubo casos de discriminación

05. ÍNDICE GRI

SUB CATEGORÍA: SOCIEDAD

Aspecto: Lucha contra la corrupción	Enfoque de gestión	Pág. 25
G4-SO1	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	Págs. 25, 26

SUB CATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

Aspecto: Etiquetado de los productos y servicios	Enfoque de gestión	Pág. 33; La Política General de Calidad y Transparencia de Servicio al Cliente de Scotiabank provee el marco para entregar una atención de calidad para todos los clientes y el público en general
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	Pág. 35

Aspecto: Privacidad de los clientes	Enfoque de gestión	La Política General de Calidad y Transparencia de Servicio al Cliente de Scotiabank provee el marco para entregar una atención de calidad para todos los clientes y el público en general
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	Anexo: Indicadores

SUPLEMENTO FINANCIERO

FS6	Porcentaje de la cartera por la líneas de negocio según la región, la dimensión (ej. Microempresas, PYMEs, grandes) y el sector de actividad.	Pág. 13
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	Pág. 36
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	Págs. 36, 41

5.1. EQUIVALENCIA COP

PRINCIPIO PACTO GLOBAL		INDICADOR GRI / LOCALIZACIÓN
Principio 1	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.	G4-11 G4-LA11 G4-HR1 G4-HR3 G4-PR8
Principio 2	Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.	G4-HR1 G4-HR3 Pág. 28 - 32
Principio 3	Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	G4-11 G4-HR1 G4-HR3 Pág. 27
Principio 4	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	G4-HR1 G4-HR3
Principio 5	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	G4-HR1 G4-HR3
Principio 6	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.	G4-LA1 G4-LA3 G4-HR1 G4-HR3
Principio 7	Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	Pág. 37-39
Principio 8	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	G4-EN1 G4-EN3 G4-EN23 Pág. 37-39
Principio 9	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	G4-EN1 G4-EN3 G4-EN23 Pág. 37-39
Principio 10	Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	G4-SO1 Pág. 25-26

06. CONTACTO

Scotiabank Chile

Calle Morandé 226, Santiago de Chile

Contacto

Ana Paula Aleixo,
Jefe de Sustentabilidad & RSE
✉ rse@scotiabank.cl

www.scotiabank.cl



Edición y Coordinación General: Asuntos Corporativos & RSE / Asesoría GRI: Deloitte
Diseño y Producción: AP Diseño / Fotografía: Archivo Scotiabank

01 CARTA PRESIDENTE	02 INTRODUCCIÓN	03 NUESTRO BANCO 3.1 PERFIL DEL BANCO 3.2 HITOS EN LA GESTIÓN 2015 3.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	04 LA SUSTENTABILIDAD DESDE EL NEGOCIO 4.1 SUSTENTABILIDAD EN SCOTIABANK CHILE 4.2 ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD 4.3 EL DESPLIEGUE DE LA ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD EN SUS CINCO PILARES	05 ÍNDICE GRI	06 CONTACTO	ANEXO INDICADORES ESTADOS FINANCIEROS
---------------------------	--------------------	--	--	------------------	----------------	---

ANEXO

INDICADORES

NÚMERO DE EMPLEADOS DESGLOSADO POR TIPO DE CONTRATO, SEXO Y REGIÓN

	2013		2014		2015	
	M	H	M	H	M	H
POR TIPO DE CONTRATO						
Contrato Indefinido	1.693	1.692	1.738	1.680	1.713	1.584
Contrato Plazo Fijo	72	25	112	46	101	43
Trabajo Temporal	0	0	0	0		
POR CATEGORÍA						
Ejecutivo	49	182	59	198	21	81
Mandos Medios	83	204	88	205	130	326
Profesionales	601	723	632	718	678	703
Téc/Adm	1.032	608	1.071	605	985	517
POR REGIÓN						
Norte	263	214	244	191	235	174
Metropolitana	1.260	1.306	1.329	1.323	1.315	1.256
Sur	242	197	277	212	264	197
Total	1765	1717	1850	1726	1.814	1.627
Dotación Total	3482		3576		3.441	

Nota: Scotiabank Chile y Filiales, excepto Filial CAT; no incluye Fuerza de Ventas.

PORCENTAJE DE EMPLEADOS CUBIERTOS POR CONVENIOS COLECTIVOS

	2013	2014	2015
N° total de trabajadores cubiertos por convenio colectivo	1.985	2.087	2.017
Porcentaje de trabajadores cubiertos por convenio colectivo	57%	58%	59%
N° de trabajadores sindicalizados	2.207	2.054	2.002
Porcentaje de Sindicalización	63%	57%	58%
N° de Sindicatos	5	5	5
ESPECIFIQUE EL NOMBRE DE CADA SINDICATO Y CANTIDAD DE TRABAJADORES QUE REÚNE CADA UNO*:			
Sindicato de Trabajadores BDD1	1.143	1.053	509
Sindicato Nacional de Empleados BDD2	290	267	581
Sindicato Bandesarrollo Microempresas BDD ME	23	2	2
Sindicato Nacional de Trabajadores SSA1	475	418	494
Sindicato N°2 de Trabajadores SSA2	276	249	346
Sindicato CRC	-	67	51

* Los 19 trabajadores que no aparecen distribuidos en algún sindicato en 2015, corresponden a socios de sindicatos interempresas

DESEMPEÑO ECONÓMICO

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO

	Cifras en millones de pesos			
	2012	2013	2014	2015
Valor económico generado (A)	443.431	498.392	611.820	660.811
Ingresos Operacionales	443.431	498.392	611.820	660.811
Valor económico distribuido (B)	407.393	452.703	540.790	603.982
Gastos Operacionales	63.368	64.547	67.273	116.736
Gastos de Administración y Otros	54.768	56.678	60.407	104.187
Depreciaciones, Amortizaciones	8.600	7.869	6.866	12.549
Sueldos a Trabajadores y Beneficios	102.826	104.670	112.480	136.927
Pago a Proveedores de Capital	239.873	269.103	360.153	337.665
Accionistas (dividendos)	15.444	19.580	30.441	22.922
Proveedores de Recursos Financieros	224.429	249.523	329.712	314.743
Pagos al Estado	-465	12.342	-1.529	9.727
Aporte a la Superintendencia de Bancos	1.732	1.937	2.152	2.612
Donaciones a Programas Sociales, Educativos, Deportivos y Medioambientales	59	104	261	315
Financiamiento de iniciativas de Sustentabilidad & RSE				
Valor económico retenido (A-B)	36.038	45.689	71.030	56.829

AYUDAS ECONÓMICAS OTORGADAS POR ENTES DEL GOBIERNO

	Cifras en millones de pesos			
	2012	2013	2014	2015
Subsidios recibos del Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU)	356	211	75	0
Créditos por gastos de capacitación	452	450	400	519

DESEMPEÑO SOCIAL

PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO

NÚMERO Y TASA DE CONTRATACIONES Y ROTACIÓN MEDIA DE EMPLEADOS, DESGLOSADOS POR GRUPO ETARIO, POR SEXO Y POR REGIÓN

	2013		2014		2015	
	Ingresos	Egresos	Ingresos	Egresos	Ingresos	Egresos
Hombres	171	252	174	222	179	301
Mujeres	249	232	271	201	218	272
Total	420	484	445	423	397	573
Menores de 30 años	142	67	163	63	147	66
De 30 a 50 años	251	329	260	296	231	389
Mayores de 50 años	27	88	22	64	19	118

PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN ANUALES POR EMPLEADO, DESGLOSADO POR SEXO Y POR CATEGORÍA LABORAL

CAPACITACIÓN DE TABAJADORES		2013				2014				2015			
		Ejecutivos	Mandos medios	Profesionales	Técnicos Ad-ministrativos	Ejecutivos	Mandos medios	Profesionales	Técnicos Ad-ministrativos	Ejecutivos	Mandos medios	Profesionales	Técnicos Ad-ministrativos
Número de trabajadores capacitados	Mujeres	44	96	643	1.074	60	92	662	1.257	22	130	689	1.550
	Hombres	174	244	783	658	207	217	759	692	81	344	813	836
	Total	218	340	1.429	1.732	267	309	1.421	1.949	103	474	1502	2386
	TOTAL	3.719				3.946				4.465			
Horas de formación	Mujeres	735	1.744	12.897	35.916	1.437	2.678	19.790	45.501	319	2.763	24.108	44.568
	Hombres	2.995	4.478	13.980	19.392	5.129	5.710	18.486	28.902	1.175	10.185	22.451	26.925
	Total	3.706	6.222	26.877	55.308	6.566	8.388	38.276	74.403	1.494	12.948	46.559	71493
	TOTAL	92.137				127.633				132.494			
Promedio de horas de formación por empleado	Mujeres	17	18	20	33	24	29	30	36	15	21	35	29
	Hombres	17	18	18	29	25	26	24	42	15	30	28	32
	TOTAL	34	37	38	63	49	55	54	78	29	51	63	61

DESEMPEÑO SOCIAL

DERECHOS HUMANOS

NÚMERO DE CASOS DE DISCRIMINACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS ADOPTADAS

	2013	2014	2015
Incidentes de discriminación	0	0	0

DESEMPEÑO SOCIAL

RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

NÚMERO DE RECLAMACIONES FUNDAMENTADAS SOBRE LA VIOLACIÓN DE LA PRIVACIDAD Y LA FUGA DE DATOS DE LOS CLIENTES

	2013	2014	2015	Var
Número de reclamaciones	129	294	145	-51%

ANEXO

ESTADOS FINANCIEROS

Estados Financieros disponibles en www.scotiabank.cl

01

CARTA
PRESIDENTE

02

INTRODUCCIÓN

03

NUESTRO BANCO
3.1 PERFIL DEL BANCO
3.2 HITOS EN LA GESTIÓN 2015
3.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

04

LA SUSTENTABILIDAD DESDE EL NEGOCIO
4.1 SUSTENTABILIDAD EN SCOTIABANK CHILE
4.2 ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD
4.3 EL DESPLIEGUE DE LA ESTRATEGIA DE
SUSTENTABILIDAD EN SUS CINCO PILARES

05

ÍNDICE GRI

06

CONTACTO

ANEXO

INDICADORES
ESTADOS FINANCIEROS

56