



Informe de Responsabilidad Social Corporativa – 2015



INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

1	INTRODUCCIÓN	4
1.1	ACERCA DE ESTE INFORME	5
1.2	MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DIRECTOR GENERAL	6
1.3	MENSAJE DEL PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA	7
1.4	ACERCA DE SCOTIABANK	8
1.5	ASPECTOS CORPORATIVOS DESTACADOS	10
1.6	ASPECTOS FINANCIEROS DESTACADOS	11

2	GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC	12
2.1	GOBERNANZA DE LA RSC	13
2.2	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y MATERIALIDAD	14
2.3	PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS	17



3	GOBIERNO INTERNO	18
3.1	CÓMO OPERA SCOTIABANK	19
3.2	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	21
3.3	GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO	23
3.4	GESTIÓN DEL RIESGO	25
3.5	PRIVACIDAD, SEGURIDAD Y FRAUDES	26
3.6	POLÍTICA PÚBLICA	27

4	CLIENTES	28
4.1	ENFOQUE EN EL CLIENTE	29
4.2	ACCESO A LOS SERVICIOS FINANCIEROS	32
4.3	EDUCACIÓN FINANCIERA	41
4.4	ESTUDIO DE CASO	45

5	EMPLEADOS	46
5.1	COMPROMISO DE LOS EMPLEADOS	47
5.2	DIVERSIDAD E INCLUSIÓN	52
5.3	RELACIONES LABORALES	56
5.4	COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS	59
5.5	ESTUDIO DE CASO	62

6	MEDIOAMBIENTE	63
6.1	ECOEFICIENCIA OPERATIVA	64
6.2	CAMBIO CLIMÁTICO	74
6.3	FINANCIAMIENTO RESPONSABLE	76
6.4	ESTUDIO DE CASO	80

7	INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD	81
7.1	ENFOQUE DE LA INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD	82
7.2	SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD	83
7.3	ESTUDIO DE CASO	87



8	MATERIALIDAD	88
9	ÍNDICE GRI	92
10	ANEXOS	99
11	GLOSARIO	107

CÓMO USAR ESTE INFORME

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

Diseñado para ser descargado y leído con Adobe Reader

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

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

Símbolos

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

Cómo hacer búsquedas

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

Global Reporting Initiative (GRI)

La información que se relaciona directamente con un indicador de GRI se resalta con enlaces interactivos para mostrar cómo se integra la sustentabilidad en la estrategia del Banco.

HAGA CLIC PARA VER EL ÍNDICE DE GRI.

Etiquetas de divulgación

DMA EN G4-EN3

Divulgación de información de acuerdo con las pautas de Global Reporting Initiative (GRI).

UNGC10

Indica una divulgación de información del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UNGC).

Navegación

La navegación estilo web facilita el acceso al contenido.

Avanzar y retroceder

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

Enlaces de divulgación

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

Scotiabank

2.0 GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

Actuar responsablemente ha sido siempre un pilar de la cultura de Scotiabank y de su modelo de negocios. Sin embargo, el Banco afina continuamente sus prácticas de gobernanza y gestión en materia de RSC, así como el proceso de colaboración con sus grupos de interés, a fin de responder a la evolución de las expectativas de la sociedad y las necesidades de negocios. Este compromiso por escuchar y adaptarse es crucial para manejar eficazmente los riesgos y ofrecer un valor común a los numerosos grupos de interés del Banco.

Marco de RSC de Scotiabank

- GOBIERNO INTERNO**
Adoptar las mejores prácticas y mantener un equilibrio entre los intereses de las partes interesadas.
- CLIENTES**
Ayudar a mejorar la situación de los clientes.
- EMPLEADOS**
Crear un lugar que propicie el éxito de los empleados talentosos.
- MEDIOAMBIENTE**
Reducir la huella ecológica del Banco y controlar el riesgo medioambiental.
- INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD**
Generar cambios positivos con apoyo financiero y voluntariado.

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA – 2015 ■ 12

INTRODUCCIÓN

ACERCA DE ESTE INFORME

MENSAJE DEL PRESIDENTE
Y DIRECTOR GENERAL

MENSAJE DEL PRESIDENTE
DE LA JUNTA DIRECTIVA

ACERCA DE SCOTIABANK

ASPECTOS CORPORATIVOS
DESTACADOS

ASPECTOS FINANCIEROS
DESTACADOS

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

Con operaciones en más de 50 países, Scotiabank se siente orgulloso de ser el banco internacional de Canadá, de contribuir ampliamente a la economía canadiense e internacional y de apoyar a las comunidades en todo el mundo. Scotiabank es un destacado proveedor de servicios financieros en Norteamérica, América Latina, el Caribe y Centroamérica, y parte de Asia. El Banco está comprometido en ayudar a mejorar la situación de sus 23 millones de clientes a través de una completa gama de asesoría, productos y servicios en los sectores de banca personal y comercial, gestión patrimonial, banca privada, corporativa y de inversión, y mercados de capital. Con un equipo de unos 90,000 empleados y con \$ 856,000 millones en activos (al 31 de octubre de 2015), Scotiabank cotiza sus acciones en la Bolsa de Toronto (TSX: BNS) y Nueva York (NYSE: BNS). La sede central del Banco se encuentra en Toronto, Ontario, Canadá.

El objetivo principal de la estrategia de responsabilidad social corporativa (RSC) de Scotiabank es generar valor para el Banco, sus clientes, accionistas, empleados y la sociedad promoviendo cambios sociales positivos. La estrategia se integra en los objetivos principales de negocios y las competencias de la organización, así como en las operaciones diarias y en la cultura empresarial.

\$ 75
MILLONES



INVERTIDOS EN
**CAPACITACIÓN DEL
PERSONAL**

ÍNDICE DE COMPROMISO
DEL EMPLEADO DE

84%



15.5%



DE REDUCCIÓN DEL
CONSUMO DE PAPEL

APROXIMADAMENTE

\$ 70
MILLONES



DESTINADOS A **DONACIONES,**
PATROCINIOS Y OTRAS INICIATIVAS
DE **APOYO A LA COMUNIDAD EN**
TODOS EL MUNDO

\$ 5,900
MILLONES¹



DEDICADOS A **LA ADQUISICIÓN**
DE BIENES Y SERVICIOS
DE PROVEEDORES

28%



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

¹ Excluye el costo de servicios de Recursos Humanos.

1.1

ACERCA DE ESTE INFORME

INTRODUCCIÓN

- ACERCA DE ESTE INFORME
- MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DIRECTOR GENERAL
- MENSAJE DEL PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA
- ACERCA DE SCOTIABANK
- ASPECTOS CORPORATIVOS DESTACADOS
- ASPECTOS FINANCIEROS DESTACADOS

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

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

Scotiabank se ha basado en las pautas de Global Reporting Initiative (GRI) para la elaboración de sus informes de RSC desde 2005. GRI es una organización sin fines de lucro que ha establecido un marco integral para la presentación de información en materia de sustentabilidad, el cual ha sido adoptado a nivel internacional en los informes de RSC. Este marco contiene una serie de principios e indicadores para que las organizaciones evalúen y den a conocer su desempeño económico, medioambiental y social. El Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2015 de Scotiabank se ha redactado de conformidad con el marco G4 de GRI y cumple los requisitos de la opción esencial.

Como signatario del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UNGC por sus siglas en inglés), Scotiabank cumple también con la exigencia de preparar un *Informe de Progreso* sobre su aplicación de los principios a través de este informe de RSC.

Alcance del informe

Este informe de RSC incluye la información correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de noviembre de 2014 y el 31 de octubre de 2015 sobre Scotiabank y sus principales subsidiarias operativas o de propiedad absoluta, que están organizadas en los siguientes segmentos operativos de negocios: Banca Canadiense, Banca Internacional y Banca y Mercados Globales. Describe nuestro marco, las prioridades y algunas iniciativas del ejercicio fiscal 2015 y complementa la información detallada sobre los resultados que se publicó en la Memoria Anual de 2015 (disponible en scotiabank.com).

+ MEMORIA ANUAL DE 2015

INTRODUCCIÓN

ACERCA DE ESTE INFORME

- MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DIRECTOR GENERAL

MENSAJE DEL PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

ACERCA DE SCOTIABANK

ASPECTOS CORPORATIVOS DESTACADOS

ASPECTOS FINANCIEROS DESTACADOS

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

A todos nuestros grupos de interés:

Me es grato presentarles el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2015 de Scotiabank. La RSC es un elemento fundamental de quiénes somos, cómo operamos y cómo estamos creando un banco aún mejor. Este informe resume las prioridades estratégicas en materia de RSC y nuestro avance, además de reafirmar nuestro compromiso por operar de una manera sustentable y socialmente responsable.

Scotiabank es el banco internacional de Canadá y atiende a clientes de Norteamérica, América Latina, el Caribe y Centroamérica, y parte de Asia. En todos los países donde operamos, nuestros 90,000 empleados trabajan por fortalecer el tejido económico y social de las comunidades.

¿Por qué ello es tan importante para nosotros?

Los Scotiabankers siempre han sabido que los clientes son la base de todo nuestro quehacer. De hecho, las operaciones internacionales de nuestra institución comenzaron cuando seguimos los pasos de nuestros clientes hacia mercados extranjeros, hace más de 125 años. En el centro del enfoque de Scotiabank en el cliente se halla nuestra profunda convicción de que cada cliente tiene derecho a estar mejor.


Hace mucho nos percatamos de que Scotiabank puede brindar un mejor servicio a los clientes y ayudarlos a estar mejor cuando también respalda el desarrollo y la prosperidad de sus comunidades. Nuestros numerosos programas filantrópicos se inspiran en este objetivo fundamental, así como las 575,000 horas de voluntariado que los Scotiabankers dedicaron

a su comunidad este año. Nos sentimos sumamente orgullosos del impacto positivo que los Scotiabankers tienen todos los días en la vida de los clientes y nuestras comunidades.

Los Scotiabankers están igualmente orgullosos de la reputación que nos hemos labrado por nuestra conducta ética en los negocios y nuestro íntegro proceder. Saben también que para seguir cumpliendo los altos estándares de nuestros clientes se necesita una conducta ejemplar en todo momento. Ahora que Scotiabank está próximo a cumplir sus 185 años de existencia, los valores de respeto, integridad y responsabilidad continuarán guiando las acciones de cada Scotiabanker.

Scotiabank reafirma también su compromiso con la aplicación de los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre derechos humanos, relaciones laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción. Por medio de este Informe de RSC anual, compartimos nuestro *Informe de Progreso*, en el que describimos las medidas que hemos tomado para integrar el Pacto Mundial y sus principios en nuestra estrategia de negocios, cultura y operaciones diarias.

En nombre de todos los Scotiabankers, quisiera dar las gracias a nuestros 23 millones de clientes por sus negocios y su confianza. Reconocemos que servir a nuestros clientes y comunidades es un privilegio y trabajaremos con ahínco por ganarnos ese privilegio cada día.



Brian J. Porter



INTRODUCCIÓN

ACERCA DE ESTE INFORME
MENSAJE DEL PRESIDENTE
Y DIRECTOR GENERAL

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

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

Estimados grupos de interés:

El año 2015 ha sido un año de evolución y avance continuo para nuestro Banco en muchos sentidos, entre ellos, la responsabilidad social corporativa (RSC). Cada Scotiabanker es responsable de los actos y resultados del Banco, así como también lo es la Junta Directiva. Nos hemos comprometido a cumplir las normas más elevadas de gobierno interno, asegurándonos de equilibrar y proteger los intereses de nuestros clientes, accionistas, empleados y las comunidades donde operamos. Mientras trabajamos por crear un banco aún mejor, Scotiabank mantiene su férreo compromiso por ejercer un impacto positivo en la sociedad.

Gobierno interno y responsabilidad

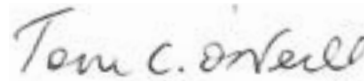
Creemos que un sólido gobierno interno es un pilar importante del desempeño de Scotiabank, que seguirá fortaleciendo nuestro éxito. Nuestras políticas de gobierno interno establecen un marco de rendición de cuentas y prácticas comerciales responsables que se basan en la existencia de una Junta Directiva independiente, con un justo equilibrio de miembros altamente calificados y diversidad de género, trayectoria profesional, origen geográfico y experiencia.

Desde 2013, el Comité de Gobierno Interno de la Junta Directiva supervisa los aspectos relacionados con la RSC y es responsable de revisar la estrategia de RSC del Banco y su avance con respecto a las prioridades definidas, así como de examinar constantemente las tendencias mundiales en materia de divulgación de información sobre el desempeño no financiero de las empresas.

Un compromiso a generar un cambio positivo

Una de las fortalezas de Scotiabank es su capacidad para hallar el equilibrio justo entre la filosofía corporativa global y la cultura y las prácticas locales. Scotiabank es el banco internacional de Canadá y un destacado proveedor de servicios financieros en Norteamérica, América Latina, el Caribe, Centroamérica y parte de Asia. Como tal, se toma muy en serio la importancia de construir comunidades sólidas para los 23 millones de clientes en los numerosos países en los que ejerce sus actividades. Estamos comprometidos en ayudar a nuestros clientes y comunidades a mejorar su situación con nuestros servicios financieros, programas de educación financiera y el gran apoyo que brindamos a organismos benéficos e iniciativas locales sin fines de lucro.

Quisiera agradecer a nuestro Presidente y Director General, Brian Porter, al equipo de la Alta Dirección y a los miles de Scotiabankers que se esfuerzan por obtener excelentes resultados y que con su labor diaria dan vida al compromiso de RSC del Banco. Mientras nos dedicamos a crear un banco aún mejor, seguiremos generando cambios positivos en todo el mundo.



Thomas C. O'Neill



INTRODUCCIÓN

ACERCA DE ESTE INFORME

MENSAJE DEL PRESIDENTE
Y DIRECTOR GENERAL

MENSAJE DEL PRESIDENTE
DE LA JUNTA DIRECTIVA

■ ACERCA DE SCOTIABANK

ASPECTOS CORPORATIVOS
DESTACADOS

ASPECTOS FINANCIEROS
DESTACADOS

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

Con un equipo internacional de aproximadamente 90,000 empleados, Scotiabank y sus empresas afiliadas ofrecen una amplia gama de productos y servicios. El Banco integra la RSC en todas sus actividades comerciales, convencido de que el éxito no solo se mide por los resultados financieros, sino también por la satisfacción de los clientes, el compromiso de los empleados, las sólidas prácticas de gobierno interno y el apoyo a las comunidades que atendemos.

Creemos que cada cliente tiene derecho a estar mejor.

Entendemos y anticipamos las necesidades de nuestros clientes y les brindamos los mejores consejos y soluciones. Esto lo logramos conociéndolos mejor y trabajando juntos para obtener resultados. Nuestro compromiso es establecer relaciones sólidas y duraderas con los clientes, comunidades y entre nosotros mismos. La agenda estratégica del Banco a largo plazo se basa en cinco componentes integrados y estrechamente relacionados para brindar un mejor servicio a los clientes y profundizar nuestras relaciones con ellos.

Nuestra agenda estratégica

En 2015, Scotiabank presentó su agenda estratégica a largo plazo, basada en cinco prioridades que buscan mejorar la forma en que servimos a nuestros clientes.

Centrarnos más en el cliente:

El primer componente, y el más importante, es un llamado a la acción en todo el Banco para redefinir muchos aspectos de nuestro modelo operativo y nuestra cultura, poniendo siempre primero al cliente. Nuestro objetivo es ofrecer siempre una excelente experiencia y hacerlo colocando a nuestros clientes al centro de cada decisión que tomamos en todo el Banco.

Servir mejor a nuestros clientes y a la vez reducir los costos estructurales:

Nuestro objetivo es ser más eficientes y reducir los costos mediante el diseño, de manera que podamos ofrecer una mejor experiencia al cliente y generar un valor a largo plazo para los accionistas.

Mejorar la amplitud, la diversidad y el despliegue de nuestro liderazgo:

Estamos desarrollando equipos de liderazgo con mayor diversidad a fin de reflejar y entender mejor a nuestros clientes y empleados. El objetivo es contar con un equipo de líderes que refleje el tamaño, el alcance, la complejidad y la presencia internacional del Banco. Para asegurarnos de tener a los líderes más capaces de ejecutar nuestra estrategia, haremos lo siguiente:

- Mejorar la calidad y la profundidad de nuestro banco de líderes.
- Aumentar la diversidad entre nuestros líderes.
- Desplegar más eficazmente a nuestros líderes en todo el Banco.

Impulsar una transformación digital:

Estamos implementando un plan integral para digitalizar el Banco, mediante el cual mejoraremos la experiencia del cliente, facilitaremos el servicio que prestan los Scotiabankers a nuestros clientes y nos convertiremos en un banco más eficiente.

Alinear mejor nuestra combinación de negocios en torno a la relación con los clientes:

Nuestro objetivo es distribuir mejor los recursos limitados, asignándolos a aquellos negocios donde podemos forjar relaciones más profundas con los clientes.

INTRODUCCIÓN

ACERCA DE ESTE INFORME

MENSAJE DEL PRESIDENTE
Y DIRECTOR GENERALMENSAJE DEL PRESIDENTE
DE LA JUNTA DIRECTIVA

■ ACERCA DE SCOTIABANK

ASPECTOS CORPORATIVOS
DESTACADOSASPECTOS FINANCIEROS
DESTACADOSGOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

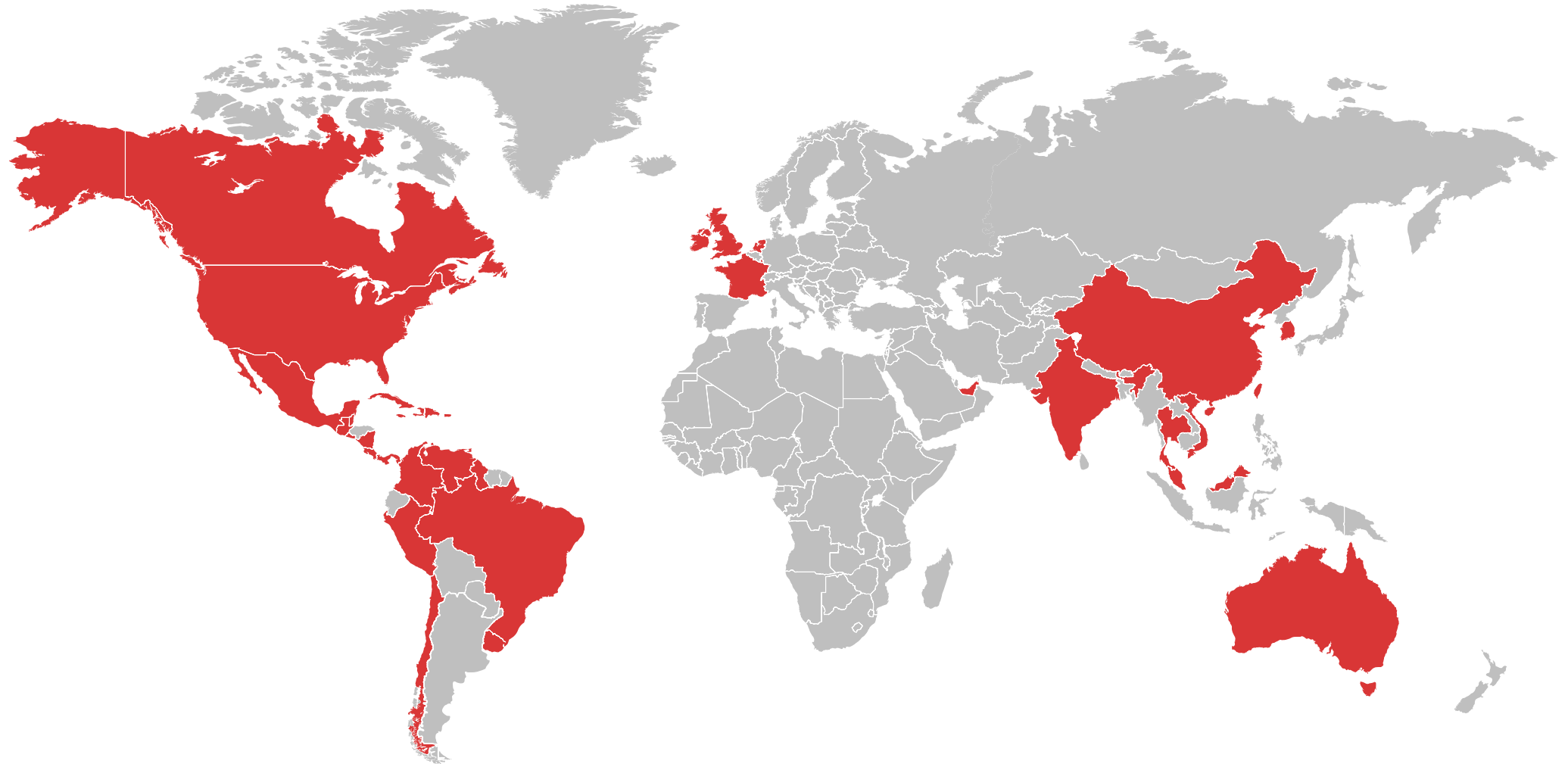
MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

Nuestra presencia mundial



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

En el ejercicio fiscal 2015, Scotiabank cerró sus oficinas en Egipto (30 de abril de 2015) y Turquía (30 de junio de 2015).

INTRODUCCIÓN

ACERCA DE ESTE INFORME

MENSAJE DEL PRESIDENTE
Y DIRECTOR GENERALMENSAJE DEL PRESIDENTE
DE LA JUNTA DIRECTIVA

ACERCA DE SCOTIABANK

- ASPECTOS CORPORATIVOS
DESTACADOS

ASPECTOS FINANCIEROS
DESTACADOSGOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

SERVICIOS EN MÁS DE

50 PAÍSES

\$ 2,900
MILLONES

DE IMPUESTOS PAGADOS

MÁS DE

3,000

SUCURSALES Y OFICINAS
INTERNACIONALES Y MÁS
DE 1,100 EN CANADÁ²

\$ 660 MILLONES

EN MICROCRÉDITOS
A NIVEL MUNDIAL\$ 7,200
MILLONES

UTILIDAD NETA DE

CASI

90,000



EMPLEADOS A NIVEL MUNDIAL

\$ 601,000
MILLONES

EN DEPÓSITOS



MÁS DE

23 MILLONES
DE CLIENTES A
NIVEL MUNDIAL

CERCA DE

575,000

HORAS DE
VOLUNTARIADO
DE LOS EMPLEADOS²¹ Todos los valores monetarios están expresados en dólares canadienses.² Excluye los datos de Tangerine y el Banco Colpatría.

1.6

ASPECTOS FINANCIEROS DESTACADOS

INTRODUCCIÓN

- ACERCA DE ESTE INFORME
- MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DIRECTOR GENERAL
- MENSAJE DEL PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA
- ACERCA DE SCOTIABANK
- ASPECTOS CORPORATIVOS DESTACADOS
- ASPECTOS FINANCIEROS DESTACADOS

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

Asignación total de ingresos (BEG)¹



- UTILIDAD NETA ANTES DE IMPUESTOS DEL GOBIERNO **43%**
- EMPLEADOS **27%**
- OTROS GASTOS **22%**
- PÉRDIDAS POR PRÉSTAMOS **8%**

¹ Ver la Memoria Anual de 2015 para obtener la información financiera completa del Banco, especialmente la página 13 sobre las mediciones fuera del marco PCGA.

➕ MEMORIA ANUAL DE 2015

Asignación total de utilidades



- IMPUESTOS GUBERNAMENTALES **31%**
- REINVERSIÓN EN SCOTIABANK **34%**
- DIVIDENDOS PARA LOS ACCIONISTAS **33%**
- PARTICIPACIONES NO CONTROLADORAS EN SUBSIDIARIAS **2%**

2.0

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC



Actuar responsablemente ha sido siempre un pilar de la cultura de Scotiabank y de su modelo de negocios. Sin embargo, el Banco afina continuamente sus prácticas de gobernanza y gestión en materia de RSC, así como el proceso de colaboración con sus grupos de interés, a fin de responder a la evolución de las expectativas de la sociedad y las necesidades de negocios. Este compromiso por escuchar y adaptarse es crucial para manejar eficazmente los riesgos y ofrecer un valor común a los numerosos grupos de interés del Banco.

Marco de RSC de Scotiabank



GOBIERNO INTERNO

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



CLIENTES

Ayudar a mejorar la situación de los clientes.



EMPLEADOS

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



MEDIOAMBIENTE

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



INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

Generar cambios positivos con apoyo financiero y voluntariado.

INTRODUCCIÓN

■ GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

- GOBIERNO DE LA RSC
- PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y MATERIALIDAD
- PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

2.1

GOBERNANZA DE LA RSC

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

- GOBIERNO DE LA RSC
- PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y MATERIALIDAD
- PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

Como parte de su mandato, el Comité de Gobierno Interno de la Junta Directiva de Scotiabank es responsable de revisar:

- La estrategia y los informes de RSC del Banco, así como su Declaración de Servicios a la Comunidad;
- Los análisis comparativos de las prácticas y el desempeño del Banco en el área de la RSC; y
- Las tendencias y prácticas mundiales en materia de divulgación de información sobre el desempeño no financiero de las empresas.

Las prioridades y el progreso del Banco con respecto a la RSC se presentan al Comité de Operaciones, formado por el Presidente y Director General y los altos ejecutivos, así como al Comité de Gobierno Interno, a fin de garantizar la implementación de la estrategia de RSC en todas las líneas de negocios y funciones corporativas.

Gobernanza de la RSC y participación de los grupos de interés



2.2

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y MATERIALIDAD

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO DE LA RSC

- PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y MATERIALIDAD

PREMIOS Y
RECONOCIMIENTOS

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

Los grupos de interés desempeñan un papel importante para el avance del Banco con respecto a la RSC, pues ayudan a identificar las tendencias ambientales, sociales y de gobierno interno (ASG), aportan información valiosa sobre las expectativas de las sociedades en los distintos países donde opera Scotiabank e impulsan mejoras. Por medio de un diálogo continuo y bidireccional con sus grupos de interés, el Banco da prioridad a los temas más relevantes tanto para sus actividades como para la sociedad.

En el periodo de tres años comprendido entre 2013 y 2015, Scotiabank emprendió un proceso de consulta de los grupos de interés en varios países, que incluyó talleres externos organizados en Canadá (Vancouver, Toronto y Halifax), América Latina (México, Perú, Chile y Colombia) y el Caribe (Trinidad y Jamaica). A nivel interno, el proceso incluyó talleres de colaboración virtual. Los objetivos eran definir los temas ASG prioritarios que el Banco debe contemplar en sus actividades bancarias cotidianas y revisar las expectativas de los grupos de interés en el contexto de la estrategia de RSC del Banco.

En las sesiones internas participaron los principales ejecutivos de distintas áreas del Banco.

Las sesiones externas reunieron a varios grupos clave que representan a los grupos de interés del Banco:

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

El Banco usó estas sesiones de participación para evaluar los aspectos materiales, apoyar la formulación de una estrategia global de RSC y definir los asuntos prioritarios y los instrumentos estratégicos que garantizarán el buen desarrollo futuro de sus operaciones.

Todos los años se organizan sesiones formales de diálogo con los grupos de interés, que están respaldadas por una colaboración continua e informal con asociaciones del sector bancario, clientes e inversionistas.

+ PARA MÁS DETALLES CONSULTAR LA PÁGINA 88

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

- GOBIERNO DE LA RSC
- PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y MATERIALIDAD
- PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

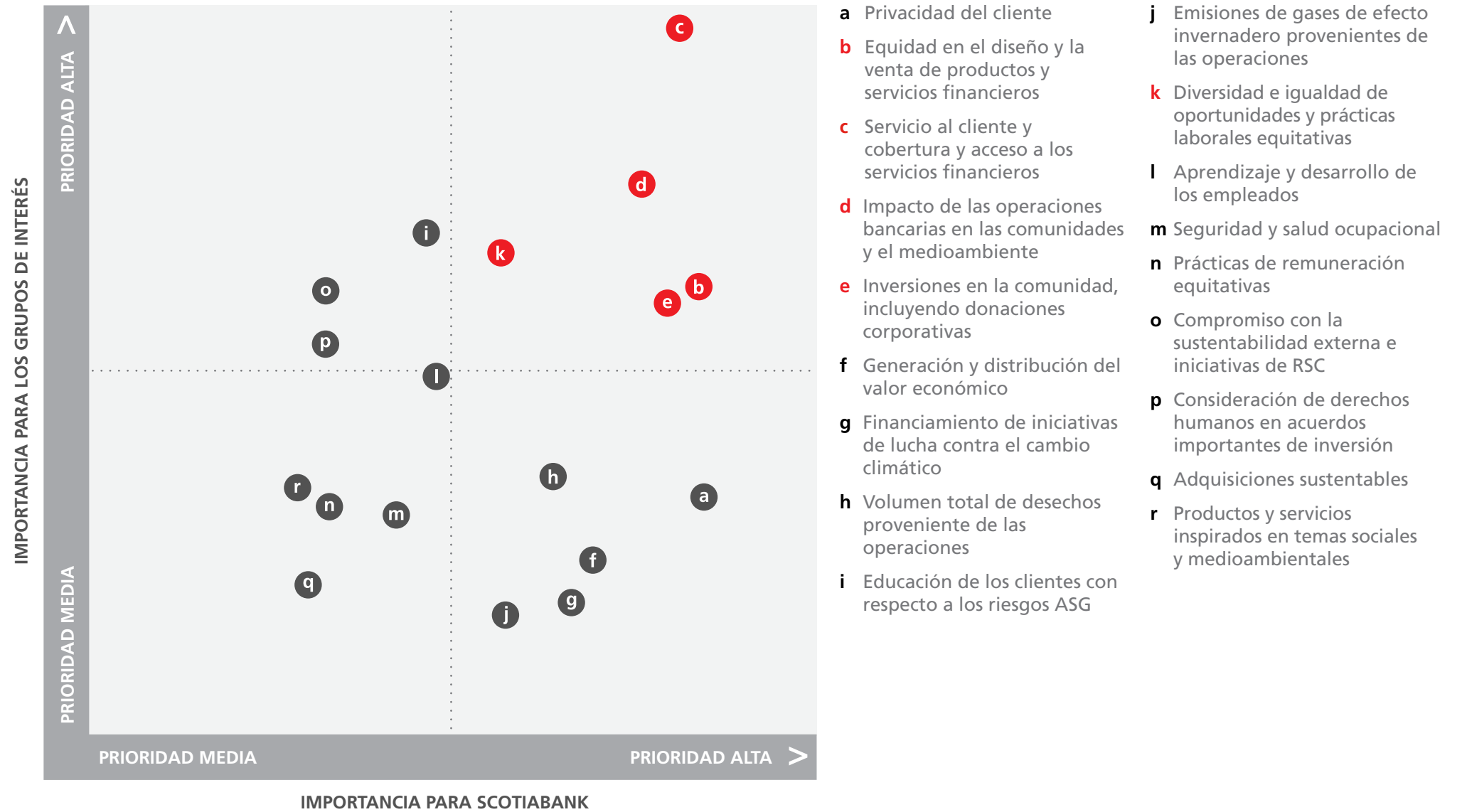
ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

Materialidad

De las sesiones de las que participaron de los grupos de interés se desprendieron 18 temas considerados importantes, que Scotiabank debe abordar y manejar. Cinco temas se definieron como prioritarios y se consideran materiales para Scotiabank, pues contribuirán a definir la estrategia global de RSC.



➤ PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN SOBRE NUESTRO ENFOQUE DE MATERIALIDAD, VER LA SECCIÓN 8.

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO DE LA RSC

■ PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y MATERIALIDAD

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS





GLOSARIO

2.2

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y MATERIALIDAD

Materialidad (continuación)

Para cada uno de los cinco temas prioritarios, el Banco definió indicadores clave de desempeño que se usarán para hacer seguimiento al avance.

Tema prioritario	Definición	Indicador clave de desempeño
 Equidad en el diseño y la venta de productos y servicios financieros	<p>Reconocer la responsabilidad que tiene el Banco de proteger a los clientes contra decisiones financieras irresponsables.</p> <p>Por medio de educación financiera, garantizar que los clientes comprendan los compromisos que están contrayendo y los productos y servicios ofrecidos.</p> <p>Emplear un lenguaje sencillo y claro al comercializar y promocionar los productos.</p>	<p>▲ Aumento del número de personas que se benefician de los programas y herramientas de educación financiera (a nivel mundial)</p>
 Servicio al cliente y cobertura y acceso a los servicios financieros	<p>Velar por que todos los segmentos de la sociedad tengan acceso al sector financiero (especialmente las poblaciones desfavorecidas y poco atendidas)</p> <p>Personalizar el enfoque de servicio al cliente para atender las necesidades de una clientela cada vez más diversa.</p>	<p>▲ Incremento del acceso a los microcréditos (Banca Internacional)</p> <p>▲ Incremento del acceso a los servicios bancarios para las comunidades aborígenes (Canadá)</p> <p>— Mantenimiento de resultados sólidos en materia de satisfacción del cliente (a nivel mundial)</p>
 Impacto de las operaciones bancarias en las comunidades y el medioambiente	<p>Brindar oportunidades económicas y oportunidades profesionales estimulantes, apoyar el desarrollo económico suministrando capital, y adquirir bienes y servicios de empresas locales.</p> <p>Tomar medidas frente al impacto social y medioambiental de las operaciones y transacciones financieras del Banco (inversiones y créditos), así como frente al impacto del cambio climático.</p>	<p>▲ Aumento de los créditos para pequeñas empresas (Canadá)</p> <p>▼ Disminución de las emisiones de gases de efecto invernadero (objetivo fijado para las operaciones de Canadá, la meta es ampliarlo a toda la red mundial)</p>
 Inversiones en la comunidad, incluyendo donaciones corporativas	<p>Diseñar una estrategia filantrópica alineada con las prioridades de RSC para aprovechar los recursos y trabajar sobre los temas clave.</p> <p>Apoyar actividades filantrópicas que fomenten el desarrollo de comunidades más fuertes y sanas.</p>	<p>▲ Aumento del financiamiento de iniciativas de apoyo a la juventud (a nivel mundial)</p>
 Diversidad e igualdad de oportunidades y prácticas laborales equitativas	<p>Representar a todo el espectro diverso de comunidades en las que el Banco opera.</p> <p>Reflexionar sobre cómo las políticas corporativas de Recursos Humanos deberían aplicarse en todos los países.</p>	<p>— Mantenimiento del compromiso de los empleados (a nivel mundial)</p> <p>▲ Aumento del número de mujeres en niveles de vicepresidencia (a nivel mundial)</p>

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO DE LA RSC

PARTICIPACIÓN DE LOS
GRUPOS DE INTERÉS
Y MATERIALIDAD

■ PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

Scotiabank tuvo el honor de recibir varios reconocimientos en 2015:

Scotiabank en general: El Banco fue incluido en el **Climate Disclosure Leadership Index** (Índice de Liderazgo en Divulgación de Información Climática) por publicar datos de alta calidad sobre sus emisiones de carbono y consumo de energía en el marco del programa de lucha contra el cambio climático de CDP.

Bahamas: Scotiabank Bahamas fue designado por la revista *Global Finance* **Mejor Banco Digital del Mundo para Consumidores Particulares** de 2015 en las Bahamas.

Chile: Por tercer año consecutivo, Scotiabank Chile fue designado **Mejor Empresa para Madres y Padres que Trabajan** por la Fundación Chile Unido, El Mercurio y la revista *Ya de El Mercurio*.

Costa Rica: Por tercer año consecutivo, Scotiabank fue designado **Mejor Banco por Internet para Consumidores Particulares 2015** por la revista *Global Finance*.

República Dominicana: El Centro de Atención al cliente de República Dominicana obtuvo la distinción **Centro de Atención al Cliente de Categoría Internacional** de Service Quality Management por quinto año consecutivo.

El Salvador: Scotiabank recibió el **Premio 3M a la Salud Ocupacional y Seguridad Ambiental** por crear y mantener un lugar de trabajo saludable y seguro.

Jamaica: Scotiabank recibió el **premio en la categoría oro de Development Bank of Jamaica** por promover con su oferta de préstamos el desarrollo de la pequeña y mediana empresa.

México: El Centro Mexicano para la Filantropía otorgó a Scotiabank el **Distintivo de Empresa Socialmente Responsable** por octavo año consecutivo.

Perú: Por tercer año consecutivo, Scotiabank Perú fue designado **Empresa Socialmente Responsable** por la Asociación Perú 2021.

Trinidad y Tobago: Scotiabank fue designado **Mejor Banco de los Mercados Emergentes** por la revista *Global Finance*.



INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

■ GOBIERNO INTERNO

CÓMO OPERA SCOTIABANK

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO

GESTIÓN DEL RIESGO

PRIVACIDAD, SEGURIDAD Y FRAUDE

POLÍTICA PÚBLICA

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

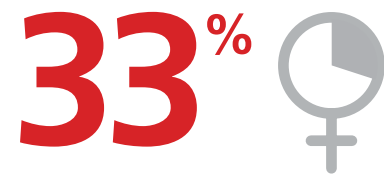
ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO



Como institución financiera con presencia internacional y que cotiza en bolsa, Scotiabank reconoce la necesidad de aplicar las mejores prácticas de gobierno interno, porque esto se traduce en la adopción de normas más rigurosas y es esencial para lograr la excelencia a largo plazo y mantener la confianza de clientes e inversionistas. El Banco se compromete a cumplir o superar todas las normas y exigencias locales, canadienses e internacionales en materia de gobierno interno, y toma en cuenta de manera equitativa y equilibrada los intereses de los distintos grupos de interés en todo el mundo.



PORCENTAJE DE **MUJERES** QUE FORMAN PARTE DE **LA JUNTA DIRECTIVA** DE SCOTIABANK

EN 2015,



DE LOS **15 DIRECTORES** DE LA JUNTA DIRECTIVA ERAN **INDEPENDIENTES**.

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

■ CÓMO OPERA SCOTIABANK

POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE LA CADENA
DE SUMINISTRO

GESTIÓN DEL RIESGO

PRIVACIDAD, SEGURIDAD
Y FRAUDE

POLÍTICA PÚBLICA

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

Junta Directiva

La Junta Directiva de Scotiabank supervisa la gestión de las operaciones y negocios del Banco, con miras a generar valor a largo plazo para los accionistas. Marca también la pauta de una cultura de integridad y cumplimiento que es vital para generar confianza y mantener relaciones sólidas en todo su ámbito de operaciones.

Cada año, los accionistas eligen a los miembros de la Junta Directiva, votando por cada miembro individual y no por planchas de candidatos. Desde 2005, existe una política de mayoría de votos para la elección de los miembros de la Junta Directiva. El Banco exige igualmente que la mayoría de los miembros sean independientes y, al cierre del ejercicio fiscal 2015, solo dos no lo eran. El Presidente de la Junta Directiva es también independiente y, desde 2004, las funciones de Presidente de la Junta Directiva y de Director General de la institución están separadas.

La Junta Directiva promueve la diversidad como un vehículo para integrar nuevas ideas, perspectivas, experiencias y conocimientos. Se compone de líderes empresariales y comunitarios a nivel local, regional, nacional e internacional, que son seleccionados por sus conocimientos financieros, experiencia en el mundo de los negocios, conocimiento de las instituciones financieras y experiencia en la gestión de riesgos, así como por su integridad y un criterio empresarial de comprobada solidez e independencia. La política de diversidad, aprobada en 2013, insta a tomar en cuenta criterios como el género, la edad, el origen étnico y la procedencia geográfica al revisar las candidaturas para la elección de los miembros. Asimismo, la composición y las competencias de la Junta Directiva se evalúan desde el punto de vista individual y colectivo. Se utiliza un cuadro de competencias como guía para estudiar las candidaturas, en el que la experiencia en RSC se considera un aspecto clave.

Al cierre del ejercicio fiscal, cinco de los 15 miembros eran mujeres (más de 30%). Además, se ha impuesto una duración máxima para los mandatos de los miembros y presidentes de los comités, con el objetivo de equilibrar el conocimiento de las actividades del Banco con la experiencia adicional.

Por último, para garantizar que los miembros de la Junta Directiva dediquen un buen grado de atención y una cantidad de tiempo adecuada a las actividades del Banco, existen también pautas que establecen exigencias con respecto a la asistencia a las reuniones y limitan el número de órganos directivos externos a los que pueden pertenecer. Se toman en cuenta las otras funciones que ejercen los miembros en juntas de empresas privadas (fuera de su trabajo) al determinar si disponen de tiempo suficiente para cumplir sus obligaciones en la Junta Directiva del Banco.

➤ CIRCULAR DE LA ALTA DIRECCIÓN

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

➤ AFILIACIONES Y ASOCIACIONES DE SCOTIABANK

3.1

CÓMO OPERA SCOTABANK

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

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

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

Prácticas de gobierno interno

El gobierno interno determina la forma en que el Banco formula sus políticas y procedimientos, toma decisiones, se relaciona con sus numerosos grupos de interés (accionistas, clientes, empleados y la comunidad en general) y vela por sus distintos intereses.

Los valores esenciales de Scotiabank y las Pautas para la Conducta en los Negocios son la máxima expresión de su compromiso con la honestidad, la integridad y una conducta basada en principios éticos y legales. Todos los empleados y directores del Banco y de sus subsidiarias internacionales han de actuar conforme al espíritu y la letra de las Pautas para la Conducta en los Negocios y deben ratificar anualmente su cumplimiento. Además, los directores se rigen por la Adenda para Directores, que contempla los conflictos de intereses de especial importancia para ellos.

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

Todos los miembros del Comité de Gobierno Interno son independientes. Este comité propone a la Junta Directiva mecanismos para fortalecer el gobierno interno que sean cónsonos con las nuevas mejores prácticas y supervisa también los asuntos relacionados con la RSC.

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

Las políticas y procedimientos de gobierno interno de Scotiabank evolucionan constantemente, a la par de los cambios reglamentarios y las nuevas mejores prácticas. El Comité de Gobierno Interno revisa todos los años las políticas y documentos (entre ellos los reglamentos y mandatos de los comités de la Junta Directiva, la Junta Directiva, el presidente no ejecutivo y los presidentes de comités) y formula recomendaciones sobre las modificaciones pertinentes.

+ POLÍTICAS DE GOBIERNO INTERNO

➤ MÁS SOBRE GESTIÓN DEL RIESGO







¿LO SABÍA?

La Junta Directiva de Scotiabank se compone de líderes empresariales y comunitarios a nivel local, regional, nacional e internacional, que han sido cuidadosamente seleccionados por sus conocimientos financieros, su integridad y un criterio empresarial de comprobada solidez. Su amplia experiencia individual y colectiva tiene un valor incalculable. En 2015, trece de los 15 miembros de la Junta Directiva eran independientes, entre ellos, su Presidente.

3.2

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

El Banco cuenta con una serie de políticas y procedimientos que reflejan su compromiso con los más altos estándares de conducta en los negocios. A continuación figuran las políticas clave de cumplimiento obligatorio para empleados y directores, las cuales rigen la manera en que la organización se relaciona con sus grupos de interés.

Política	Alcance	Capacitación sobre cumplimiento reglamentario	Procesos de auditoría y control
 Pautas para la Conducta en los Negocios  PAUTAS PARA LA CONDUCTA EN LOS NEGOCIOS	Mundial ¹	Todos los empleados y directores (sin excepciones) deben confirmar todos los años su acatamiento de las Pautas para la Conducta en los Negocios.	Auditorías internas para comprobar la ejecución completa del proceso de confirmación
 Política de Denuncia de Irregularidades, complemento de las Pautas para la Conducta en los Negocios  POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS DE DENUNCIA DE IRREGULARIDADES	Mundial ¹	Mediante la confirmación anual de cumplimiento de las Pautas para la Conducta en los Negocios	Auditorías internas y externas para comprobar la ejecución completa del proceso de confirmación
 Código de Conducta para el Uso de Internet y del Correo Electrónico, complemento de las Pautas para la Conducta en los Negocios	Mundial ¹	Mediante la confirmación anual de cumplimiento de las Pautas para la Conducta en los Negocios	Auditorías internas para comprobar la ejecución completa del proceso de confirmación
 Lucha contra la Corrupción y el Soborno	Mundial ¹ Incluye secciones sobre las donaciones a partidos políticos y las relaciones con funcionarios públicos y personas expuestas políticamente	Ciertos grupos de empleados deben hacer un curso obligatorio en línea todos los años. Se utiliza un enfoque basado en el riesgo para adaptar el curso a las necesidades de cada grupo de empleados, de acuerdo con sus funciones.	Auditoría interna para evaluar el diseño y la eficacia operativa del Programa Mundial de Lucha contra la Corrupción

¹ Se aplica a todos los empleados y directores de Scotiabank y sus subsidiarias internacionales.

continuación 

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CÓMO OPERA SCOTIABANK

- POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO

GESTIÓN DEL RIESGO

PRIVACIDAD, SEGURIDAD Y FRAUDE

POLÍTICA PÚBLICA

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

3.2

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CÓMO OPERA SCOTIABANK

- POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO

GESTIÓN DEL RIESGO

PRIVACIDAD, SEGURIDAD Y FRAUDE

POLÍTICA PÚBLICA

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE



INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

Política	Alcance	Capacitación sobre cumplimiento reglamentario	Procesos de auditoría y control
 <p>Prevención del Lavado de Dinero</p> <p>+ POLÍTICA SOBRE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO, FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y SANCIONES</p>	<p>Mundial¹</p> <p>Incluye pautas sobre las relaciones con personas expuestas políticamente</p>	<p>Todos los empleados deben tomar y aprobar un curso en línea, administrado por una unidad central (con una prueba de conocimientos) al comenzar a trabajar en Scotiabank y luego cada dos años en Canadá y anualmente fuera de Canadá.</p> <p>La capacitación y el conocimiento de estos temas se integran en las operaciones diarias y en el adiestramiento de los empleados de primera línea.</p> <p>Existen también programas de capacitación especializados para los empleados de ciertas funciones.</p>	<p>Auditorías internas anuales realizadas por el Departamento de Auditoría Interna de Scotiabank.</p> <p>Cada tres años se somete a las revisiones de la Oficina del Superintendente de Instituciones Financieras de Canadá (organismo regulador de la banca canadiense) y el Centro Canadiense de Análisis de Informes y Operaciones Financieras (FINTRAC), la unidad de inteligencia financiera y prevención del lavado de dinero del gobierno de Canadá.</p>
 <p>Protección de la Privacidad de la Información Personal</p> <p>+ CÓDIGO DE PRIVACIDAD</p>	<p>Mundial¹</p>	<p>Todos los empleados deben hacer un curso en línea sobre privacidad y seguridad de la información cada dos años.</p> <p>➤ MÁS SOBRE PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</p>	

Códigos de conducta y compromisos públicos voluntarios²:

Scotiabank cumple varios códigos de conducta y compromisos públicos voluntarios que tienen por objeto proteger los intereses de los consumidores. Entre éstos se encuentran los siguientes:

- Código Canadiense de Prácticas para Servicios de Tarjetas de Débito
- Código de Conducta del Sector de Tarjetas de Crédito y Débito de Canadá
- Pautas para la Transferencia de Planes Registrados
- Código de Conducta de la CBA sobre las Actividades Autorizadas de Seguros

- Principios para la Protección de los Consumidores en el Comercio Electrónico

Marco canadiense

- Modelo de Código de Conducta para las Relaciones de los Bancos con las Pequeñas y Medianas Empresas
- Documentos sobre préstamos hipotecarios en lenguaje sencillo – Compromiso de la CBA
- Compromiso sobre la modificación o reemplazo de productos o servicios existentes
- Cuenta de depósito personal con comisiones bajas – Protocolo de intenciones

- Política de cero responsabilidad de VISA y programa VISA E-Promise

- Compromiso: Reglamento sobre instrumentos de inversión con capital protegido al vencimiento

- Pagos en línea

- Código de Conducta para Instituciones Financieras reglamentadas por el Gobierno Federal – Información sobre el Prepago Hipotecario

Información sobre prepago

- Compromiso sobre poderes y cuentas de depósito mancomunadas
- Compromiso con el suministro de información sobre la garantía hipotecaria

¹ Se aplica a todos los empleados y directores de Scotiabank y sus subsidiarias internacionales.

² Para obtener el texto completo de los códigos y compromisos (en inglés), visite www.scotiabank.com, y consulte la sección Customer Care. Visite también el sitio web de la Financial Consumer Agency of Canada (www.fcac-acfc.gc.ca) y de la Canadian Bankers Association (www.cba.ca) para obtener información más detallada sobre protección al consumidor.

3.3

GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CÓMO OPERA SCOTIABANK

POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS■ GESTIÓN DE LA CADENA
DE SUMINISTRO

GESTIÓN DEL RIESGO

PRIVACIDAD, SEGURIDAD
Y FRAUDE

POLÍTICA PÚBLICA

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

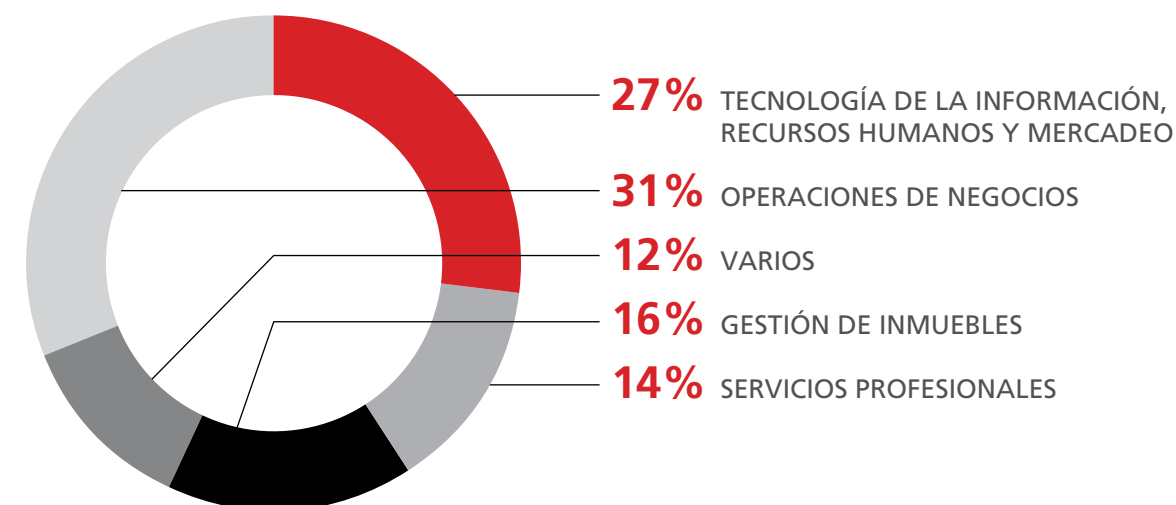
Modelo de gestión de la cadena de suministro

En su carácter de institución financiera, Scotiabank tiene una cadena de suministro de bienes y servicios indirectos. El Departamento de Gestión de Inmuebles concentra la mayor parte de estos suministros, con un porcentaje de 16%. En el grupo de Tecnología de la Información, Recursos Humanos y Mercadeo, el área de Tecnología de la Información tiene la representación más elevada, con 16%. En operaciones de negocios, los productos y servicios relacionados con créditos constituyen la porción más importante, con 31%. El Banco mantiene relaciones con aproximadamente 2,000 proveedores en todo el mundo, que abarcan desde empresas locales de servicios de limpieza de oficinas hasta grandes organizaciones multinacionales.

Se espera que todos los proveedores y compañías 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.

Como resultado de un proyecto piloto sobre suministros estratégicos y RSC lanzado en 2014, se agregaron nuevas preguntas sobre RSC a los documentos estándares de licitación y solicitud de propuestas. Las respuestas de los posibles proveedores son ahora evaluadas por expertos en la materia del departamento de RSC. Los perfiles de proveedores que se generan a partir de estas evaluaciones de RSC se envían a los equipos de negocios encargados de la selección para que estén al tanto de cualquier inquietud antes de tomar su decisión.

Por ahora no se evalúa el impacto social de las actividades de los proveedores de mínimo alcance (contratos locales, a corto plazo y de bajo valor), pero esto cambiará a partir de 2016 con la implementación de una plataforma de gestión de proveedores en toda la empresa. La nueva plataforma automatizará y optimizará 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. Con este nuevo sistema, el Banco podrá evaluar más a fondo a sus proveedores y hacer seguimiento a su impacto social en función de los riesgos.

Gasto en suministros estratégicos por categoría

3.3

GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO

Criterios de evaluación de los proveedores

Solidez	Los proveedores deben demostrar estabilidad financiera, una orientación estratégica inteligente, alianzas y asociaciones sólidas, con éxito y crecimiento comprobado. Scotiabank debe estar convencido de que la selección del proveedor solo entraña riesgos financieros y operativos mínimos para el Banco.
Capacidad de servicio	Los proveedores deben poder cumplir todos los requerimientos indicados en la solicitud de propuestas.
Aspectos financieros	Los proveedores deben presentar ofertas muy competitivas tanto al inicio de la relación como de ahí en adelante. Quienes resulten seleccionados, tienen que contemplar el costo total de propiedad de sus servicios.
Calidad	Se da preferencia a los proveedores que tengan una trayectoria comprobada de calidad y programas rigurosos de control y evaluación de calidad.
Tecnología y mejora de procesos	Se valora mucho a aquellos proveedores que cuenten con procesos de apoyo electrónico o hayan desarrollado herramientas de software para sus productos y servicios. Se prefieren los proveedores que trabajan por una mejora continua de sus procesos a fin de incrementar la productividad y reducir los costos para el cliente.
Administración de cuentas	Los proveedores deben brindar un servicio de alto nivel para apoyar a Scotiabank en el logro de sus objetivos estratégicos.
Cultura empresarial	Los proveedores deben demostrar que comparten los principales componentes de la cultura de Scotiabank, tales como el respeto a las comunidades donde operan y el compromiso de cumplir sus responsabilidades sociales, económicas, medioambientales y éticas.
Plan de implementación	Los proveedores deben contar con estrategias sólidas de implementación que tengan un impacto mínimo en las operaciones de Scotiabank.
Responsabilidad social corporativa	Los proveedores deben demostrar su compromiso con la responsabilidad corporativa, con políticas y procedimientos adecuados en materia de derechos humanos, gobierno interno y protección medioambiental.

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CÓMO OPERA SCOTIABANK

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

■ GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO

GESTIÓN DEL RIESGO

PRIVACIDAD, SEGURIDAD Y FRAUDE

POLÍTICA PÚBLICA

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

3.4

GESTIÓN DEL RIESGO

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSCC

GOBIERNO INTERNO

CÓMO OPERA SCOTIABANK

POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOSGESTIÓN DE LA CADENA
DE SUMINISTRO

■ GESTIÓN DEL RIESGO

PRIVACIDAD, SEGURIDAD
Y FRAUDE

POLÍTICA PÚBLICA

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

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

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

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

Marco de gestión de riesgos

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

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

En la Memoria Anual de 2015 se incluye una descripción completa de nuestro modelo de gestión de riesgos.

+ MEMORIA ANUAL DE 2015 (DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE LA DIRECCIÓN)

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CÓMO OPERA SCOTIABANK

POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOSGESTIÓN DE LA CADENA
DE SUMINISTRO

GESTIÓN DEL RIESGO

- PRIVACIDAD, SEGURIDAD
Y FRAUDE

POLÍTICA PÚBLICA

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

Privacidad del cliente

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

Nuestra estrategia robusta de resguardo de la privacidad se basa en políticas, pautas, normas de seguridad física y soluciones de hardware y software. Los empleados siguen procesos rigurosos para obtener, utilizar, almacenar, transmitir y eliminar de manera segura los datos personales y cualquier otra información confidencial de los clientes. Además, debido a la mayor complejidad del ámbito web, todos los empleados deben hacer un curso en línea sobre privacidad y seguridad de la información.

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

En 2015, no hubo ninguna queja debidamente justificada contra el Banco por violación de privacidad y pérdida de información de los clientes.

➤ **PAUTAS PARA LA CONDUCTA EN LOS NEGOCIOS**

➤ **CÓDIGO DE PRIVACIDAD**

Seguridad de la información

Scotiabank cuenta con una estructura integral de control y seguridad de la información, que descansa sobre la Política de Seguridad de la Información sancionada por la Junta Directiva y los marcos de control, políticas, directrices y normas afines. Esta estructura asegura la protección de la información en todas sus modalidades: física y digital y en uso, en circulación o archivada. La función de Control y Seguridad de la Información está dirigida por el Vicepresidente Sénior y Director de Seguridad de la Información.

Para protegerse de las nuevas amenazas contra la información en el ciberespacio, Scotiabank amplió su marco de gobierno de manera de tomar medidas específicas contra estas amenazas digitales que se ciernen sobre los sistemas informáticos tradicionales y las nuevas tecnologías. El programa de seguridad de la información se basa en cuatro pilares: confidencialidad, integridad, disponibilidad y continuidad. Con el apoyo de expertos acreditados, el equipo de Control y Seguridad de la Información elabora y actualiza las políticas y normas de seguridad, así como las herramientas de evaluación de riesgos.

Las normas de seguridad regulan el uso de aplicaciones, sistemas operativos, redes, bases de datos, servidores web y otras tecnologías, y cubren temas como la criptografía, la seguridad móvil, los dispositivos de nube, control de acceso lógico, control de cambios, respaldo y conservación de registros, recuperación en caso de desastres, planificación de contingencias, acceso físico y controles medioambientales.

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

- Se ha incluido un curso obligatorio en línea sobre seguridad de la información en el programa de orientación para los nuevos

empleados. Además, todos los empleados deben retomar y aprobar este curso cada dos años.

- El personal de Control y Seguridad de la Información debe recibir capacitación especializada y obtener acreditaciones en materia de seguridad. Los desarrolladores de aplicaciones web deben tener capacitación en codificación segura de aplicaciones.
- El Departamento de Control y Seguridad de la Información ofrece un servicio de consulta y referencia, por medio del cual cualquier empleado del Banco que tenga una duda sobre ciberseguridad es dirigido a un experto en la materia.
- Para reforzar las expectativas y adaptarse a la evolución de las necesidades, el Banco actualiza su intranet sobre seguridad de la información, realiza campañas de sensibilización y organiza exposiciones sobre temas específicos para las unidades de negocios.

Los desafíos de la seguridad de la información se intensifican continuamente, sobre todo en el ciberespacio. Las nuevas tecnologías, como la computación móvil, los servicios en la nube, los teléfonos inteligentes, las transacciones sin efectivo, la conectividad inalámbrica, y el uso cada vez mayor de estos servicios digitales encierran ciertamente grandes oportunidades de negocios, pero a la vez complican la protección de los datos importantes. La función de la seguridad de la información, especialmente de la ciberseguridad, es garantizar que las transacciones comerciales se realicen sin peligro. En este sentido, el enfoque de Control y Seguridad de la Información consiste en informar a los socios de las líneas de negocios de Scotiabank acerca de los riesgos de los nuevos productos y soluciones para que puedan sopesarlos con los beneficios comerciales. El objetivo es que las líneas de negocios de Scotiabank tomen las decisiones más prudentes, con base en un análisis exhaustivo de los riesgos y beneficios.

INTRODUCCIÓN
**GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC**
GOBIERNO INTERNO

CÓMO OPERA SCOTIABANK

 POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS

 GESTIÓN DE LA CADENA
DE SUMINISTRO

GESTIÓN DEL RIESGO

 PRIVACIDAD, SEGURIDAD
Y FRAUDE

■ POLÍTICA PÚBLICA

CLIENTES
EMPLEADOS
MEDIOAMBIENTE
**INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD**
MATERIALIDAD
ÍNDICE GRI
ANEXOS
GLOSARIO

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

Diálogos sobre política pública

El Banco participa en los diálogos sobre política pública colaborando directamente con todos los niveles de gobierno en relación con asuntos canadienses e internacionales. Asimismo, participa en distintos encuentros como miembro del Instituto de Finanzas Internacionales (IIF) y otras asociaciones del sector bancario. En 2015, Scotiabank participó en reuniones sobre:

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

Contribuciones políticas

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

La Política sobre Contribuciones Políticas del Banco prohíbe también las contribuciones políticas fuera de Canadá, salvo si son aprobadas por el Jefe Central de Banca Internacional y el Presidente y Director General de Scotiabank.

En 2015, las contribuciones políticas del Banco en Canadá a nivel provincial totalizaron CAD\$ 73,480. Scotiabank no hizo ninguna contribución política en jurisdicciones extranjeras.



INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

■ CLIENTES

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

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

4.0


CLIENTES



Scotiabank cree que cada cliente tiene derecho a estar mejor. Además de ofrecer productos y servicios diseñados para atender las necesidades específicas de sus clientes, el Banco les brinda educación, herramientas y asesoría para ayudarlos a tomar decisiones financieras fundamentadas y responsables. Trabaja también por eliminar los obstáculos y facilitar el acceso a los servicios financieros. En todos los lugares en los que está presente, el Banco se esfuerza por responder a las necesidades de sus clientes con respeto e inclusión.

CASI
\$ **268**  **MILLONES**

EN **PRÉSTAMOS** PARA
PEQUEÑAS EMPRESAS
(AUTORIZADOS)

EN COLOMBIA
1.4  **MILLONES**

DE CLIENTES TIENEN AHORA ACCESO
a un sistema seguro de banca móvil a través
del Banco Colpatria, la subsidiaria colombiana
de Scotiabank.

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

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

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

4.1

ENFOQUE EN EL CLIENTE

Una de las máximas prioridades del Banco es centrarse más en el cliente. Los clientes disponen hoy de una selección sin precedentes a la hora de escoger a sus proveedores de servicios financieros. Scotiabank debe lograr que les resulte más fácil operar con nosotros y aprovechar cualquier oportunidad para demostrarles que presta atención a sus necesidades y siente una verdadera pasión por ayudarlos. Los clientes deben ser siempre el centro de nuestra filosofía.

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

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

Este índice es una puntuación mixta que corresponde al promedio de respuestas más favorables (calificación más alta de una escala de cinco puntos) a cuatro preguntas sobre la fidelidad.

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

2013	58%
2014	57%
2015	58%

Los sólidos resultados registrados en las provincias del Atlántico, Toronto, las regiones de las Praderas y Columbia Británica contribuyeron al incremento general de la fidelidad de los clientes de banca personal. De hecho, el énfasis continuo en los principios básicos del servicio se tradujo en una mejora de la experiencia del cliente.

Índice de fidelidad de los clientes de banca personal de Scotiabank (Internacional) – Mejor resultado¹

2013	41%
2014	40%
2015	41%

¹ La encuesta TYCE de Banca Internacional incluyó a clientes de México, Perú, Chile, Colombia, Centroamérica y la región del Caribe. En el informe de 2013 y 2014, se indicó erróneamente que Uruguay había sido también incluido en el cálculo del índice de fidelidad.

La mejora de los resultados en 2015 estuvo impulsada por el aumento registrado en Colombia y la región del Caribe angloparlante, especialmente en Jamaica. Esto contrarrestó la disminución que se produjo en México, Perú y Chile, donde los índices se ubicaron por debajo del nivel de 2014.

¿LO SABÍA?



Scotiabank está invirtiendo en la tecnología digital para redefinir los servicios bancarios y mejorar la experiencia del cliente, especialmente a través de iniciativas como la Fábrica Digital, la metodología ágil, los *Rapid Labs* y diversas asociaciones.

4.1

ENFOQUE EN EL CLIENTE

Atender las inquietudes de los clientes

Si un cliente tiene una queja o inquietud, Scotiabank quiere saberlo. El Banco ha establecido un proceso interno para garantizar una resolución rápida y justa y trabaja por cumplir el objetivo de resolver un mínimo de 80% de reclamos de los clientes en cinco días hábiles.

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

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

MÁS DE

23

MILLONES
DE CLIENTES EN TODO
EL MUNDO

OBJETIVO DE
RESOLUCIÓN DE

80%

DE LAS QUEJAS EN CINCO
DÍAS HÁBILES



INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

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

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

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

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

4.1

ENFOQUE EN EL CLIENTE

Quejas recibidas por la Oficina del Presidente

	2015 ²	2014	2013
Número de quejas de los clientes ¹	12,590	12,654	11,633
Porcentaje de clientes que en la encuesta posterior indicaron estar totalmente satisfechos con el manejo de su queja	78%	76%	83%

¹ Las quejas se clasifican en diversas categorías (servicio, políticas, campañas, crédito, precios, mercadeo, estados de cuenta, documentos y cumplimiento) para analizar tendencias y formular recomendaciones.

² En 2015, la Oficina del Presidente brindó también apoyo a las sucursales para atender 1,001 casos más. Gracias a este apoyo, los gerentes de sucursales cuentan con la ayuda de gerentes de casos y pueden obtener consejos y asesoría para mejorar el índice de resolución en el primer punto de contacto.

Quejas recibidas por la Oficina del Ombudsman de Scotiabank

	2015	Objetivo
Número de quejas recibidas	630	No se aplica
Número de quejas resueltas	625	No se aplica
Porcentaje de quejas resueltas en 30 días	78%	75%
Porcentaje de quejas resueltas en 90 días	99.96%	98%

Nota: A principios del ejercicio fiscal 2015, había 43 casos pendientes y, al cierre del año, 48 investigaciones en curso.

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

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

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

**Acceso físico**

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

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

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

Rediseño de sucursales

El Banco emprendió recientemente un proyecto dirigido a transformar la experiencia en las sucursales, para lo cual se asoció con una empresa especializada en diseños centrados en el cliente. El primer paso consistió en comprender cómo los clientes conciben sus actividades financieras, cómo se relacionan con los proveedores de servicios financieros y qué es lo que más valoran como experiencia. El equipo del proyecto se desplazó a los mercados principales de Scotiabank y entrevistó a clientes de diferentes edades y situaciones para entender sus necesidades y preferencias bancarias. Posteriormente, definió los nuevos componentes de las sucursales, creó los prototipos y los puso a prueba con los clientes para descubrir los modelos de mayor predilección. Los clientes reaccionaron más favorablemente a conceptos relacionados con la educación financiera, una interacción más informal y modalidades más rápidas y cómodas de hacer transacciones e interactuar con el personal. En 2016, estos conceptos se introducirán como un proyecto piloto en varias sucursales de Canadá, México y Perú.

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

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

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

Lenguaje claro

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

Servicios especiales para las comunidades aborígenes de Canadá

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

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

En 2015, los equipos de RSC y de servicios bancarios para las comunidades aborígenes unieron fuerzas para respaldar las iniciativas educativas *Connected North* de Cisco y *Taking IT Global* (organismo benéfico de empoderamiento de los jóvenes). En el marco de esta alianza, que recurrirá a la tecnología de videoconferencias de alta definición, Scotiabank creará programas de educación financiera para los instructores que trabajan en varias localidades remotas del norte de Canadá. Los programas se lanzarán en 2016.

EN CANADÁ,

27 
CENTROS BANCARIOS PARA LA POBLACIÓN ABORÍGENA

ofrecen productos y servicios de operaciones bancarias cotidianas, ahorros, inversiones y crédito.

¿LO SABÍA?

En 2015, Scotiabank volvió a recibir la Certificación PAR Oro del CCAB.

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

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

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

Inclusión financiera

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

Crédito al consumo y microfinanciamiento

Las operaciones de crédito al consumo y microfinanciamiento en Perú, Chile, Colombia, República Dominicana, Uruguay, Jamaica y México conjugan la experiencia del Banco con su red global para desarrollar programas de microcréditos dirigidos a personas de bajos ingresos, gracias a los cuales pueden fundar microempresas que les aseguren su libertad financiera y promuevan el desarrollo de las comunidades.

Nuestros programas han conseguido:

- **Crear un modelo innovador de acceso al crédito:** En su carácter de entidad regulada con términos claros y transparentes, el Banco integra a estos clientes en la economía formal proporcionándoles créditos de baja cuantía para que así no deban recurrir a las entidades no reguladas.
- **Aumentar el acceso a los servicios financieros:** Para brindar apoyo las microempresas y clientes de crédito al consumo, el Banco cuenta con 14,362 terminales de punto de venta, 461 sucursales y 9,607 cajeros corresponsales instalados en supermercados, tiendas de electrodomésticos, tiendas de artículos del hogar, mueblerías, tiendas de motocicletas y estaciones de gasolina.
- **Mejorar las habilidades empresariales:** Nuestros programas de educación financiera proporcionan a los clientes las habilidades y el conocimiento necesarios para usar los productos y servicios financieros de manera propicia para el éxito de sus negocios.
- **Mejorar la salud física y financiera:** El Banco trabaja por que sus clientes de microcréditos piensen en sus necesidades financieras a largo plazo y su bienestar físico. Ofrece, por ejemplo, un seguro médico a los clientes que no tienen acceso al sistema público y privado de salud. En Uruguay, el Banco organizó talleres gratuitos sobre temas de salud, con consultas médicas y acceso a medicamentos.
- **Empoderar a las mujeres empresarias:** Los microcréditos son una herramienta fundamental para hacer realidad las metas y aspiraciones de las mujeres. Aproximadamente el 60% de los clientes de microcréditos de Scotiabank en Perú son mujeres. En Perú y Chile, Scotiabank creó un programa anual de premios para reconocer a las mujeres que han fundado su propia empresa y contribuyen significativamente a la generación de empleo y el desarrollo de sus comunidades.

9,607 
CAJEROS CORRESPONSALES

461 
SUCURSALES

14,362 
TERMINALES DE PUNTO DE VENTA

4.2

ACCESO A LOS SERVICIOS FINANCIEROS

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

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

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

En América Latina, el segmento de crédito al consumo y microfinanciamiento (CMF) es amplio, pues representa aproximadamente el 50% de la población. Además, el 30% del poder adquisitivo se concentra en el segmento de bajos ingresos, un grupo al que los bancos tradicionales no atienden. Scotiabank cuenta ahora con siete unidades de CMF en los principales países de la región, que complementan su red de banca personal y comercial ofreciendo servicios financieros especializados a este segmento poco bancarizado pero sumamente rentable.

Para el Banco, los clientes pertenecientes al segmento de crédito al consumo y microfinanciamiento son familias con un ingreso mensual entre USD\$ 200 y USD\$ 1,000, así como microempresarios con un volumen anual de ventas inferior a USD\$ 150,000. Por lo general, estos ingresos son total o parcialmente variables, informales e inestables. En consecuencia, la mayoría de los clientes potenciales quedan fuera del mercado objetivo de los servicios tradicionales de banca personal. Scotiabank les ofrece acceso al crédito para financiar sus necesidades de consumo y las operaciones de estas microempresas. Las soluciones financieras son ágiles, sencillas y flexibles.

Síntesis de los créditos al consumo y microfinanciamiento (CAD\$)

(al 31 de octubre de 2015)	Crédito al consumo			Microfinanciamiento		
	Préstamos	Monto promedio de los préstamos	Clientes	Préstamos	Monto promedio de los préstamos	Clientes
Perú (CrediScotia)	\$ 766 millones	\$ 2,189	306,164	\$ 427 millones	\$ 5,308	453,836
Chile (Banco Desarrollo)	\$ 173.7 millones	\$ 3,397	51,128	\$ 63 millones	\$ 7,778	8,120
República Dominicana (Soluciones)	\$ 32 millones	\$ 1,250	31,491	\$ 80 millones	\$ 2,500	33,120
Jamaica (CrediScotia) ¹	–	–	–	\$ 4.5 millones	\$ 1,556	2,500
Colombia (Micro Fácil)	\$ 555 millones	\$ 1,077	882,500	\$ 10.8 millones	\$ 3,800	2,500
México (Crédito Familiar)	\$ 324 millones	\$ 2,702	133,243	\$ 4 millones	\$ 4,129	1,002
Uruguay (Pronto!) ²	\$ 208 millones	\$ 993	250,000	–	–	–

¹ En Jamaica, CrediScotia solo ofrece microfinanciamiento.

² Pronto! solo ofrece crédito al consumo.

¿LO SABÍA?



Scotiabank Perú colabora con CARE Perú, filial de CARE International, para ayudar a las familias de las zonas rurales del país a incrementar sus ingresos, enseñándolas a elaborar planes de negocios, identificar productos y servicios con potencial de comercialización y usar los servicios bancarios.

4.2

ACCESO A LOS SERVICIOS FINANCIEROS

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

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

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

Innovaciones en crédito al consumo

Pronto!, subsidiaria de Scotiabank en Uruguay, ha lanzado en un proyecto piloto su paquete de soluciones Beneficia que brinda a los clientes toda una gama de beneficios para la salud y el bienestar, con servicios médicos, financieros y jurídicos, seguridad y planes especializados para las mujeres. Beneficia busca llegar a las familias de bajos ingresos que no están bancarizadas, ofreciéndoles beneficios y servicios a los que de otra manera no tendrían acceso.

Crédito Fácil Codensa es un programa de tarjetas de crédito lanzado en Bogotá, Colombia, por el que personas sin acceso al crédito ni historial bancario obtienen un instrumento para adquirir bienes y servicios en tiendas afiliadas y van construyendo así un historial de crédito. Los pagos se cargan a su factura mensual de servicios públicos. Varios estudios han demostrado que este tipo de programas son un mecanismo eficaz para integrar a este segmento de la población en el sistema financiero y mejorar su calidad de vida.

Porcentaje de los clientes microempresarios del Banco que son mujeres

País	
Perú (CrediScotia)	53%
Chile (Banco Desarrollo)	50%
República Dominicana (Soluciones)	44%
Colombia (CF y CAT)	53%
México (Crédito Familiar)	48%
Uruguay (Pronto!) ¹	61%
Jamaica ²	47%

¹ Pronto! solo ofrece crédito al consumo.

² En Jamaica, CrediScotia solo ofrece microfinanciamiento.

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

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

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

Billeteras móviles

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

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

Gracias a la solución de banca móvil, llamada Billetera Móvil (BIM), los usuarios podrán efectuar depósitos, retiros y pagos con sus teléfonos. El servicio se ha diseñado para personas con un bajo nivel de conocimientos financieros y se espera que alcance los 5 millones de usuarios para 2020. En junio de 2016, la iniciativa se hizo acreedora al Premio a la Innovación de Global Telecoms Business en la categoría de innovación en servicios empresariales. La BIM no solo es la iniciativa privada de banca móvil más grande de Perú, sino que también es la primera vez en todo el mundo en que todas las instituciones financieras de un país han unido fuerzas para integrar a la población desbancarizada en el sistema financiero.

En Canadá, el servicio *My Mobile Wallet* permite a los clientes guardar de manera segura los datos de su tarjeta de crédito Scotiabank Visa o su tarjeta de débito ScotiaCard® en sus teléfonos inteligentes. Así pueden luego pagar compras de bajo valor pasando simplemente el teléfono por el punto de venta en la tienda. Pueden también guardar en *My Mobile Wallet* los datos de la tarjeta de afiliación al programa de recompensas SCENE y canjear sus puntos en las salas de cine Cineplex y otros comercios afiliados a SCENE en todo Canadá.

Opciones bancarias de bajo costo

Scotiabank ofrece diversas opciones bancarias de bajo costo para los clientes de menores ingresos. Por ejemplo, Scotiabank Chile tiene el Plan 4x1, que incluye una cuenta corriente, una línea de crédito y tarjetas de débito y crédito por una tarifa básica. Los clientes disponen de un periodo de gracia de tres meses antes del cobro de la primera comisión de mantenimiento de la cuenta.

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

¿LO SABÍA?

El Banco Colpatria, la subsidiaria colombiana de Scotiabank, lanzó en 2015 un sistema seguro de banca móvil para sus 1.4 millones de clientes. Con sus teléfonos inteligentes, los clientes pueden ahora consultar el saldo de sus cuentas, pagar créditos, transferir fondos, pagar facturas, recargar minutos de sus teléfonos celulares y obtener ayuda a través de la función de chat en línea.

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

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

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

Resumen de servicios financieros en Canadá

Segmento de la clientela

Servicios bancarios básicos

Productos de ahorro, inversión y crédito



Todos

Las tarjetas Visa prepagadas y recargables de Scotiabank son un instrumento de pago alternativo que se carga y recarga con los fondos del cliente y puede ser utilizado en cualquier establecimiento que acepte Visa. Ofrecen un medio de pago sin endeudamiento a los clientes, que pueden pagar compras en línea y en todo el mundo sin tener que cumplir los requisitos para obtener crédito.

La tarjeta de débito ScotiaCard con Visa Débito permite a los clientes pagar compras en línea y en el extranjero en cualquier establecimiento que acepte Visa. Es una tarjeta de débito y no de crédito, lo que significa que cualquier consumo realizado se descontará directamente de la cuenta corriente.

El programa de ahorros *Bank the Rest* (Canadá) ayuda a los clientes a mejorar sus hábitos de ahorro con cada consumo diario en su tarjeta de débito.

La cuenta de ahorros *Momentum Savings* paga dos veces a los clientes: primero con una tasa competitiva de interés diario y luego con un interés extra si mantienen el dinero ahorrado.

La cuenta *Savings Accelerator* ofrece opciones de ahorro en planes registrados y no registrados, con una alta tasa de interés por todo el saldo, que aumenta a medida que va creciendo también el dinero depositado.

En Canadá, Scotiabank ofrece diversos productos de crédito, con opciones sin pago de comisión, bajas tasas de interés y recompensas, para atender las necesidades de los clientes.

Cuentas sin
comisiones o con
bajas comisiones

La cuenta bancaria básica de Scotiabank (Canadá) es una cuenta de bajo costo diseñada para los clientes que hacen muy pocas transacciones al mes.

Los beneficiarios de un plan registrado de ahorros para discapacidades pueden ser exonerados del pago de la comisión mensual por su cuenta bancaria básica.

A partir de los 60 años, y como parte nuestro programa de descuentos para personas mayores, los clientes no pagan cargos mensuales por la cuenta bancaria básica.

Scotiabank ofrece varias tarjetas de crédito sin comisión con una serie de ventajas especiales para los clientes:

La tarjeta Visa* *Scotia Momentum*® sin comisión ofrece un reembolso acelerado en efectivo por el consumo realizado.

La tarjeta Visa* *No-Fee Scotiabank Value*® sin comisión ofrece una baja tasa anual de interés.

La tarjeta Visa* *No-Fee ScotiaGold*® es una tarjeta con recompensas para viajeros sin las banalidades extra.

La tarjeta SCENE† Visa* permite a los clientes obtener puntos de recompensa SCENE que pueden canjear por películas, opciones de entretenimiento y mucho más.

La tarjeta Visa* Scotiabank® Rewards permite a los clientes obtener puntos para canjearlos por viajes, artículos y otras recompensas.

La tarjeta Visa* Scotiabank® GM® permite a los clientes obtener *GM Earnings* que se pueden usar para el pago de la cuota inicial al comprar o arrendar cualquier vehículo nuevo admisible de marca Chevrolet, Buick, GMC o Cadillac.

® Marcas registradas de The Bank of Nova Scotia.

* Marca de VISA International Service Association y utilizada bajo licencia.

® Marca registrada de General Motors LLC. The Bank of Nova Scotia tiene autorización para utilizar las marcas de General Motors LLC en el marco del programa GM Card.

† Marca registrada de SCENE IP LP, utilizada bajo licencia.

Resumen de servicios financieros en Canadá (continuación)

Segmento de la clientela Servicios bancarios básicos

-19 Jóvenes

La cuenta *Student Banking Advantage* (Canadá) es una cuenta bancaria gratuita con un número ilimitado de transacciones de débito para los estudiantes a tiempo completo de escuelas preuniversitarias y universidades.

El programa *Getting There Savings for Youth* (Canadá) ofrece una cuenta gratuita con un número ilimitado de transacciones de débito a niños y jóvenes de menos de 19 años.

Para que a los estudiantes les resulte más fácil operar con Scotiabank, se realizó un proyecto piloto con diversas iniciativas tecnológicas en 14 universidades canadienses. Durante el ajetreado periodo de regreso a clases, los asesores del Banco se instalaron directamente en los campus universitarios para tramitar por completo a distancia la apertura de cuentas bancarias y las solicitudes de tarjetas de crédito de los estudiantes.

+60 Personas mayores

En Canadá, a partir de los 60 años, los clientes reciben automáticamente un descuento del cargo mensual aplicable a su cuenta bancaria.

Comunidades aborígenes

Los 27 centros bancarios para la población indígena (Canadá), que incluyen sucursales ubicadas en reservas aborígenes, ofrecen todos los servicios bancarios básicos de Scotiabank.

Productos de ahorro, inversión y crédito

Scotiabank brinda a los estudiantes la oportunidad de construir su crédito para el futuro con las tarjetas *L'earn* Visa y *Student SCENE* Visa, sin exigirles un ingreso mínimo.

La tarjeta *L'earn*® Visa es una tarjeta sin comisión anual que ofrece a los estudiantes reembolsos en efectivo más rápidamente.

Con la tarjeta *Student SCENE* Visa sin cargo anual, los estudiantes pueden obtener puntos de recompensa SCENE y canjearlos por películas, actividades de entretenimiento y mucho más.

La línea de crédito personal para estudiantes *ScotiaLine* es una línea de crédito de solo interés, que los ayuda a pagar los estudios y gastos afines, con un periodo de gracia de solo interés por los 12 meses siguientes a la fecha de graduación.

En Canadá, a partir de los 65 años, los clientes reciben un descuento en la comisión anual por las tarjetas Visa* *ScotiaGold Passport*®, *Scotiabank Gold* American Express y *Scotiabank American Express*.

Las personas de la tercera edad disponen en línea de la herramienta de ejemplificación RRIF/LIF/LRIF, con documentación y asesoría.

En todo Canadá, los habitantes de las reservas aborígenes y los consejos tribales tienen acceso a programas especializados de crédito hipotecario.

American Express es marca registrada de American Express. The Bank of Nova Scotia administra este programa de tarjetas de crédito bajo licencia de American Express.

continuación 

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

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

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

4.2

ACCESO A LOS SERVICIOS FINANCIEROS

Resumen de servicios financieros (Canadá) (continuación)

Segmento de la clientela Servicios bancarios básicos



Recién llegados a Canadá

Los inmigrantes y trabajadores extranjeros reciben \$ 100 cuando abren una cuenta corriente admisible. Pueden también guardar sus objetos de valor en una caja de seguridad ofrecida gratuitamente durante un año, y adquirir oro y otros metales preciosos a través de los servicios de ScotiaMocatta®.



Pequeñas empresas

En las sucursales de Canadá, más de 1,700 asesores en pequeñas empresas brindan herramientas, recursos prácticos y servicios bancarios especializados que contribuyen al crecimiento y el éxito de las pequeñas empresas.

Productos de ahorro, inversión y crédito

Los inmigrantes y trabajadores extranjeros pueden ir construyendo su historial de crédito con una tarjeta de crédito sin depósito de garantía, abrir una cuenta de ahorros en dólares estadounidenses o en euros con interés diario y aprovechar las ventajas de los distintos programas Scotiabank StartRight.

Los estudiantes internacionales inscritos en una institución educativa canadiense pueden solicitar las tarjetas SCENE Visa o *L'earn* Visa sin depósito de garantía, sin cargo anual y con atractivas recompensas, así como abrir una cuenta de ahorros en dólares estadounidenses o euros con interés diario.

El programa *Running Start for Business* ofrece una herramienta de elaboración de planes de negocios y un software de contabilidad para ayudar a las empresas a comenzar sus operaciones con buen pie.

Los productos incluyen: *Scotia One Account Plan* para empresas y agricultura; *Scotia Power Savings for business* que es una opción de ahorro con interés elevado; la cuenta *Right Size Account for business* con comisiones escalonadas según las necesidades particulares de los clientes; la tarjeta *Scotia Momentum for business Visa* que ofrece a las empresas reembolsos en efectivo para mejorar el flujo de caja; la línea de crédito *ScotiaLine for business Visa* que es una línea de crédito de interés bajo con una tarjeta Visa; la tarjeta *ScotiaGold Passport for business Visa* que ofrece recompensas de viajes; los préstamos a plazo y las líneas de crédito *ScotiaFlex for agriculture*, *ScotiaFlex for business* que son una solución de financiamiento flexible con acceso a 11 productos de crédito garantizados por una hipoteca sobre bienes muebles; el plan de protección del crédito para empresas; y el Plan para Profesionales Scotia y Plan para Estudiantes Profesionales Scotia.

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

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

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

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

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

4.3

EDUCACIÓN FINANCIERA

En el mundo complejo de hoy en día, la gente necesita tener conocimientos, habilidades y confianza para tomar decisiones financieras, sea cual sea su edad. Scotiabank trabaja por mejorar el nivel de conocimientos financieros de la población con todo un conjunto de herramientas y recursos en línea, seminarios y talleres, conversaciones individuales y asociaciones.

Asimismo, el sitio web de banca personal del Banco ofrece información fácil de leer, videos educativos, tutoriales y herramientas avanzadas y atractivas para ayudar a la gente a ahorrar, invertir, hacer presupuestos, pedir crédito y mucho más. La mayoría de los recursos están disponibles gratuitamente para todos los visitantes del sitio, sean o no clientes de Scotiabank.

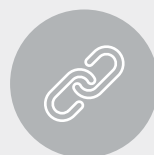
+ BANCA PERSONAL DE SCOTIABANK

En 2015, el Banco organizó una campaña en línea única, La Pequeña Gran Idea, en México, Chile y República Dominicana, con el objetivo de promover la educación financiera y el emprendimiento en estos mercados clave. A través de un portal en línea creado especialmente para la iniciativa, los emprendedores de estos países podían enviar sus planes de negocios para tener así la oportunidad de ganarse el premio de USD\$ 10,000 en efectivo y una sesión de asesoría con un especialista en pequeñas empresas de Scotiabank. En cada país, los comités de selección escogieron los 10 mejores planes en términos de viabilidad, innovación, desempeño financiero y sustentabilidad. Las ideas se publicaron también en el sitio web oficial del concurso, donde los lectores pudieron votar por sus proyectos favoritos. Durante los cinco meses del concurso, se recibieron más de 300 propuestas.

¿LO SABÍA?



Scotiabank México participa en la Semana Nacional de Educación Financiera auspiciada por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) y la Asociación de Bancos de México (ABM). El objetivo es que todos los grupos de interés trabajen juntos para promover la educación financiera, demostrando cómo los hábitos de vida influyen en la situación financiera personal.



USO DE LAS HERRAMIENTAS EN 2015

Número de visitas a las siguientes páginas del sitio web canadiense de Scotiabank en 2015:

- | | |
|---|--|
| + Herramienta de selección de cuentas: 84,832 | + Página de información sobre la cuenta de ahorros exenta de impuestos: 234,897 |
| + Herramienta de selección de cuentas de ahorros: 49,529 | + Calculadora de reembolso acelerado de la hipoteca: 64,251 |
| + Herramienta de selección de cuentas corrientes: 78,586 | + Calculadora <i>Money Finder</i> de seguimiento de gastos: 20,573 |
| + Calculadora de pagos de la hipoteca: 1,276,084 | |

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

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

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

4.3

EDUCACIÓN FINANCIERA

Principales iniciativas de educación financiera

Iniciativas

Impacto en 2015



Empleados

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

- Total de visitas individuales en 2015: 58,152



Estudiantes

- El centro para estudiantes del sitio web canadiense scotiabank.com tiene una calculadora que ayuda a saber cuánto dinero se necesitará para los estudios post-secundarios. Se actualiza anualmente con el costo de los estudios en la mayoría de las universidades e instituciones preuniversitarias de Canadá. Los estudiantes pueden también introducir sus ingresos y gastos en la herramienta para calcular los excedentes o déficits en el año.
- En Canadá, se lanzaron cuatro programas con concursos durante 2015 para fomentar la educación financiera: *Dictionary for Dollars*, *Student Bursary*, *Show Your Credit Challenge*, *Find Your Meme*.

- Calculadora de presupuestos para estudiantes: 20,655 visitas, con un uso máximo en julio y agosto cuando los estudiantes se preparaban para el próximo año escolar.

+ CALCULADORA DE PRESUPUESTOS PARA ESTUDIANTES



Recién Llegados a Canadá

- Por medio de iniciativas comunitarias y sin fines de lucro, Scotiabank patrocina e imparte talleres gratuitos de educación financiera para los recién llegados, con el fin de ayudar a los inmigrantes en su proceso de transición y adaptación a Canadá.
- Conforme a las políticas del Ministerio de Inmigración y Ciudadanía de Canadá sobre el apoyo ofrecido antes de la llegada al país, el Banco patrocina seminarios web internacionales para explicar cómo establecerse en Canadá y cómo funciona el sistema bancario.
- El programa Scotiabank StartRight para recién llegados ofrece productos y soluciones especiales, así como consejos y diversos recursos para ayudar a los inmigrantes a construir su nueva vida financiera y adaptarse más fácilmente a su nuevo país.





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

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

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

continuación 

Principales iniciativas de educación financiera (continuación)

Iniciativas	Impacto en 2015
<p> Dueños de pequeñas empresas</p> <ul style="list-style-type: none"> En Canadá, hay dos sitios web sobre la creación de empresas organizados en torno a las principales etapas de la vida de un negocio: planificar, fundar y crecer. El sitio web <i>Get Growing for Business</i> ofrece una amplia gama de herramientas sobre temas pertinentes para los emprendedores.  SCOTIABANK.COM/SMALLBUSINESS  GETGROWINGFORBUSINESS.SCOTIABANK.COM La Pequeña Gran Idea fue una campaña en línea organizada en México, Chile y República Dominicana para respaldar a los emprendedores locales y promover la educación financiera. Los participantes enviaron sus ideas de negocios y la mejor propuesta obtuvo el premio de USD\$ 10,000. 	<ul style="list-style-type: none"> 195,000 visitantes Se inscribieron más de 1,255 participantes, quienes enviaron 300 ideas de negocios.
<p> Clientes de crédito al consumo y microfinanciamiento</p> <p>Las subsidiarias internacionales del Banco ofrecen diversos programas de educación financiera:</p> <ul style="list-style-type: none"> Perú (CrediScotia) – Escuela de Emprendedores Chile (Banco Desarrollo) – Haciendo Empresa República Dominicana (Soluciones) – Haz crecer tu negocio Jamaica (CrediScotia) – Sitio web <i>Build Your Business</i> México (Crédito Familiar) – Cursando Empresa Uruguay (Pronto!) – Talleres de educación financiera y microvideos 	<ul style="list-style-type: none"> En Perú, 87 participantes obtuvieron el certificado de finalización del programa de capacitación. En Uruguay, la campaña de microvideos ganó el premio de DERES a las Mejores Prácticas, en la categoría de mercadeo responsable.

continuación 

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

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

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

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

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

Principales iniciativas de educación financiera (continuación)

Iniciativas



Inversionistas

- Scotia iTRADE®, plataforma de inversión y negociación en línea, contiene herramientas avanzadas y recursos educativos para todos los inversionistas, desde principiantes hasta expertos.
- En 2015, iTRADE® ofreció 182 seminarios web gratuitos para ayudar a los clientes a mejorar sus conocimientos, ser mejores operadores y tomar decisiones de inversión más fundamentadas.
- *Mapping Tomorrow* es un programa integral de planificación financiera que utilizan los asesores de Scotiabank para crear planes personalizados basados en las etapas clave de la vida de los clientes.

➕ MÓDULOS DE APRENDIZAJE

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

Impacto en 2015

- Después de consultar uno de los módulos de aprendizaje interactivo, el 90% de los usuarios señaló que el contenido los ayudará a alcanzar sus objetivos generales de inversión y el 99% indicó que estaban interesados en ver otro módulo.
- Más de 3,000 personas participaron en los seminarios web de iTRADE®.
- Según una encuesta realizada en septiembre de 2015, un 96% de los clientes indicó que el programa *Mapping Tomorrow* los ayudó a comprender cómo alcanzar sus objetivos financieros. Un 94% pensó que el programa los ayudó a entender cómo alcanzar sus objetivos.

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

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

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

4.4

ESTUDIO DE CASO

PRONTO! – LÍDER EN TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



Scotiabank se esfuerza por ampliar el acceso al sistema financiero en todos los países donde opera. En Uruguay, el Banco se ha convertido en un líder en el otorgamiento de créditos al consumo por canales no bancarios a través de Pronto!, su subsidiaria de crédito al consumo y microfinanciamiento. Pronto! brinda una solución única en su género con la que los clientes obtienen acceso al crédito en apenas siete segundos.

En colaboración con Scanttech, gran plataforma tecnológica que conecta tiendas independientes de los mercados emergentes con distribuidores de productos de consumo, empresas de servicios e instituciones financieras, Pronto! está revolucionando el sistema financiero. Esta subsidiaria de Scotiabank ofrece soluciones financieras donde no existen bancos y no llega el sistema bancario tradicional, utilizando técnicas computarizadas de inteligencia comercial. Gracias a esta tecnología, los créditos se administran a través de minimercados y tiendas pequeñas de las zonas rurales de Uruguay.

Para obtener un crédito personal, todo lo que el cliente debe hacer es presentar un documento de identidad y dar un número de teléfono. Si califica para el crédito, el sistema le hará una oferta en siete segundos. Se imprimirá entonces un comprobante, que el cliente firmará. El crédito se administra en la misma tienda. De esta manera, los habitantes de zonas remotas donde no existen bancos ni instituciones financieras pueden usar también este tipo de soluciones.

El monto de los créditos varía entre UYP 5,000 (USD\$ 170) y UYP 20,000 (USD\$ 670) y la tasa de interés está regulada. En las dos horas siguientes al trámite del crédito, Pronto! se comunica con el cliente para solicitarle más información y ofrecerle ayuda con el manejo de la cuenta, y agrega los detalles adicionales a su base de datos.



Desde que Scotiabank empezó a operar en Uruguay en el año 2011, Pronto! ha tenido un crecimiento continuo y hoy cuenta con más de 100,000 clientes. El monto de los créditos otorgados supera los UYP 1,000 millones (USD\$ 33 millones).

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

- EMPLEADOS

- COMPROMISO DEL EMPLEADO

- DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

- RELACIONES LABORALES

- COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS

- ESTUDIO DE CASO

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

5.0

EMPLEADOS



Miles de empleados talentosos son el motor del éxito de Scotiabank en todo el mundo. Fiel a su propósito de desarrollar relaciones sólidas con sus empleados, el Banco les ofrece experiencias estimulantes y oportunidades de éxito y crecimiento personal. Scotiabank agradece su esfuerzo y los recompensa por los resultados obtenidos. Gracias a este enfoque, ha sido reconocido como una de las mejores empresas para trabajar y ha fortalecido su capacidad para atraer y retener a los mejores talentos.

9 

GRUPOS DE RECURSOS PARA EMPLEADOS

fomentan la afinidad, el desarrollo y la concientización de los empleados, con un impacto positivo en las operaciones.

POR

2° 

AÑO CONSECUTIVO

Reconocido como una de las Mejores Multinacionales para Trabajar en el Mundo por el Great Place to Work® Institute

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

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

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

5.1

COMPROMISO DEL EMPLEADO

La experiencia del empleado

La experiencia del empleado engloba todas las interacciones que los empleados tienen con sus supervisores, colegas, clientes y su lugar de trabajo. El Banco da una gran prioridad a esta experiencia, de modo que los empleados se sientan siempre motivados y comprometidos a brindar una excelente experiencia al cliente.

Este énfasis en la experiencia del empleado ha contribuido a la obtención de altos resultados en Punto de Vista, la encuesta anual interna para los empleados. En los últimos tres años, el Índice de Compromiso del Empleado se ha mantenido en un nivel sólido y estable, que se compara favorablemente con los resultados de organizaciones similares.

Índice de Compromiso del Empleado (%)¹

	2015	2014	2013
Scotiabank	84%	85%	84%
Norma promedio de las organizaciones internacionales de servicios financieros (primer 10%)	73%	71%	72%

¹ El Índice de Compromiso del Empleado mide la pasión y el compromiso que los empleados sienten por su trabajo, sus colegas y la organización.

La satisfacción con el trabajo, la atmósfera de trabajo, las comunicaciones, las modalidades de trabajo flexible y el apoyo para la reorientación profesional son algunos de los elementos que contribuyen a que la experiencia de los empleados sea extraordinaria.

Satisfacción con el trabajo

El orgullo por el trabajo realizado nace de ofrecer un excelente servicio a los clientes, brindarles oportunidades para que estén mejor y verlos prosperar gracias al apoyo de un empleado de Scotiabank. A nivel mundial, el 92% de los empleados afirmó poner un gran énfasis en el cliente.

Atmósfera de trabajo

Los Scotiabankers valoran los momentos de celebrar los logros y participar en las causas comunitarias patrocinadas por el Banco. Este entusiasmo es palpable en la forma en que se reconocen entre sí por un buen trabajo. En 2015, los Scotiabankers enviaron casi 850,000 certificados de reconocimiento entre colegas.

¿LO SABÍA?

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

Nota: Scotiabank Live no está aún disponible en Colombia y Uruguay.

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

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

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

La experiencia del empleado (continuación)**Comunicación**

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

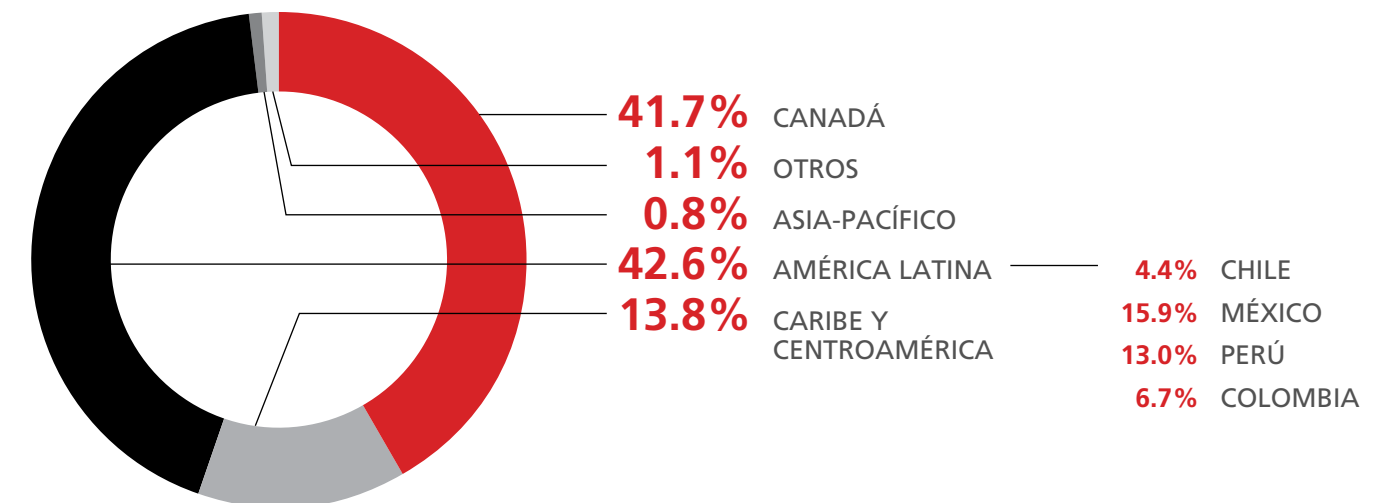
- El Director General o los jefes centrales de los grupos informan a los líderes de la Alta Dirección.
- El Director General o los jefes centrales de los grupos comunican la información por correo electrónico o un anuncio en Scotiabank Live, el sitio interno global de colaboración de los empleados.
-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

Modalidades de trabajo flexible y apoyo para la reorientación profesional

Las modalidades de trabajo flexible pueden ayudar a los empleados a conciliar mejor su vida personal y profesional. Scotiabank ofrece también toda una serie de programas para ayudar a los empleados a reorientar sus carreras profesionales. Estos programas varían según las necesidades específicas de los empleados y su país de residencia. Algunos ejemplos son la jubilación progresiva, los servicios de asesoría y reorientación profesional, los paquetes de indemnización por cese de empleo y la asesoría para los empleados y sus familias.

Población de empleados: desglose geográfico por región (al 31 de octubre de 2015)

Para obtener más detalles sobre la población de empleados de Scotiabank por región, país, tipo de empleo y sexo, véanse las tablas de composición de la fuerza laboral al final de este informe.



5.1

COMPROMISO DEL EMPLEADO

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

- COMPROMISO DEL EMPLEADO

- DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

- RELACIONES LABORALES

- COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS

- ESTUDIO DE CASO

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

La experiencia del empleado (continuación)**Desarrollo profesional**

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

El liderazgo es una de las cinco prioridades principales del Banco. En este sentido, nuestra estrategia se centra en mejorar la amplitud, la diversidad y el despliegue del liderazgo. El Banco ha implementado una serie de procesos y programas para garantizar la ejecución eficaz de esta estrategia.

Capacitación de empleados en 2015 (mundial)

Inversión total en capacitación	\$ 76 millones
---------------------------------	----------------

Inversión en capacitación por empleado	\$ 884
--	--------

Horas de aprendizaje formal por empleado	29
--	----

Identificación del talento

Scotiabank amplía y profundiza su banco de talento identificando y desarrollando a los líderes más aptos para atender sus necesidades actuales y futuras. El proceso de Planificación de Recursos del Liderazgo (LRP) facilita la ejecución de la estrategia de liderazgo. Los objetivos de estas sesiones de planificación son identificar talentos, elaborar planes de sucesión para las funciones clave y fomentar la ejecución de los planes de acción para el desarrollo.

Los resultados de las sesiones de LRP se presentan al Comité de Recursos Humanos de la Junta Directiva del Banco. Para los empleados que aspiran a ejercer puestos de alto nivel, este proceso pone más en sintonía las necesidades y oportunidades de la organización con su potencial y sus experiencias y aspiraciones personales. Estos elementos se registran en el Perfil de Talento, otra de las herramientas importantes utilizadas para la identificación y el desarrollo del talento.

En el Perfil de Talento, los gerentes sénior y líderes de nivel superior de la mayoría de los países pueden exponer su trayectoria profesional y sus experiencias y aspiraciones. Se invita a los empleados a evaluar sus capacidades con respecto a las competencias de liderazgo de Scotiabank. El Perfil de Talento mejora las reuniones de desarrollo y planificación profesional que sostienen los empleados y sus supervisores, pues ayuda a definir los aspectos en los que debería centrarse el desarrollo.

Las competencias y habilidades de los altos ejecutivos se evalúan en función de las cuatro Cualidades del Líder Ejecutivo, que reflejan los comportamientos que los altos líderes deben demostrar, así como los valores que deben poner en práctica. Este esfuerzo por armonizar el desarrollo de todos los empleados de Scotiabank con las competencias de liderazgo focaliza más el desarrollo desde las primeras etapas de la carrera profesional de cada persona y contribuye a crear un banco sólido de futuros líderes.

5.1

COMPROMISO DEL EMPLEADO

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

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

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

La experiencia del empleado (continuación)**Desarrollo del liderazgo**

Scotiabank fortalece su capacidad de liderazgo ofreciendo a los empleados diversas oportunidades para aprender, desarrollarse y mejorar su desempeño. iLEAD, el programa global de desarrollo de liderazgo del Banco, se compone de varios programas que apoyan a los empleados en las distintas etapas de sus carreras profesionales, especialmente en las transiciones a nuevos puestos. Así, los programas Fundamentos para Nuevos Gerentes y Habilidades Gerenciales Básicas ayudan a los nuevos gerentes a desarrollar las habilidades básicas que necesitan para dirigir a sus empleados, poniendo énfasis en la cultura, el coaching y el desarrollo del equipo. Por su parte, el programa Desarrollo del Liderazgo Personal, ofrecido a todos los empleados, promueve el desarrollo de habilidades de acuerdo con las competencias de liderazgo de Scotiabank. Asimismo, los diversos cursos en línea, libros y artículos del programa iLEAD permiten que los empleados aprendan a su propio ritmo.

En 2015, Scotiabank introdujo el Programa Ejecutivo de iLEAD para los ejecutivos de alto nivel, en colaboración con Duke Corporate Education. Este programa de calidad superior propone tres semanas de sesiones en clase, que se distribuyen en un periodo de seis meses y se enfocan principalmente en el desarrollo de la capacidad de liderazgo. Hasta la fecha, 50 líderes se han graduado de este programa personalizado.

Por su parte, el programa Evaluación del Desarrollo del Liderazgo busca también fortalecer el liderazgo de alto nivel en el Banco. Los líderes se someten a evaluaciones y participan por un día en un ejercicio de simulación de la función de un ejecutivo de la Alta Dirección. Estas actividades ayudan a detectar las necesidades individuales y sirven de guía para los planes de desarrollo.

Scotiabank realiza anualmente una Encuesta de Liderazgo para evaluar su avance en la ejecución de la estrategia y definir los planes de acción de la Alta Dirección. Se analizan los aspectos clave de la comunicación, el compromiso, la ejecución y el desarrollo para evaluar la capacidad y el desempeño en relación con las prioridades y necesidades del Banco.

Planes de desarrollo personal

Se espera que todos los empleados de Scotiabank preparen, en colaboración con sus supervisores, un plan de desarrollo personal que responda a sus necesidades individuales. El sitio web de gestión del desempeño y planificación del desarrollo de Scotiabank Live les ofrece recursos y herramientas de ayuda. Se recomienda a los empleados que elaboren sus planes tomando en cuenta las diez competencias de liderazgo de Scotiabank, para así poder identificar con más facilidad aquellas competencias que necesitan trabajar y crear los planes de acción más adecuados.

INTRODUCCIÓN

 GOBERNANZA,
 COMPROMISO Y
 DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

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

MEDIOAMBIENTE

 INVERSIÓN EN
 LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

5.1

COMPROMISO DEL EMPLEADO

La experiencia del empleado (continuación)

Otras oportunidades de desarrollo profesional son las siguientes:

- **Ferías internas de empleo:** Estos eventos dan a conocer oportunidades laborales y brindan a los empleados la oportunidad de hacer preguntas y explorar opciones en distintas áreas del Banco.
- **Proyectos interfuncionales:** Los proyectos son una gran oportunidad para desarrollar nuevas habilidades, conocer otras áreas de las operaciones de Scotiabank y crear redes de contactos dentro y fuera del Banco.
- **Creación de redes de contactos:** Las líneas de negocios aprovechan el talento y la experiencia de equipos diversos organizando eventos de creación de redes de contactos. Los Scotiabankers veteranos regresan a los sectores donde anteriormente se desempeñaron para compartir ideas y sugerencias con los empleados que recién empiezan en el área.
- **Oportunidades continuas de aprendizaje:** Las actividades ofrecidas incluyen clases tradicionales en aula de clases, capacitación en línea, cursos virtuales impartidos por instructores, coaching, observación del trabajo, aprendizaje social y aprendizaje mediante trabajo voluntario en la comunidad.
- **Mi Centro de Aprendizaje:** El sistema de administración del aprendizaje de Scotiabank ofrece miles de cursos en inglés, francés y español. Muchos de estos cursos se relacionan con las competencias de liderazgo de Scotiabank.
- **Catálogo de aprendizaje en línea de Skillsoft:** Este recurso ofrece más de 5,000 cursos en tres idiomas. Los cursos se financian a nivel corporativo, por lo que los empleados o sus departamentos no incurrir en ningún costo. El catálogo incluye una amplia variedad de temas que se relacionan con los comportamientos del modelo de competencias de Scotiabank, además de las áreas generales de capacitación en comunicaciones, habilidades de negocios, tecnología de la información y competencias profesionales.
- **Apoyo para los estudios:** La política de apoyo para los estudios ayuda a los empleados que buscan obtener un título, certificado o licencia de una universidad, institución universitaria o asociación profesional acreditada. Scotiabank ofrece apoyo financiero para el costo de los estudios y los libros de texto, así como permisos de ausencia a fin de prepararse para los exámenes.
- **Recursos de información sobre desarrollo profesional:** La Biblioteca de Scotiabank ofrece libros, revistas especializadas, publicaciones, videos e investigaciones para facilitar el aprendizaje y el desarrollo.

Rotación de empleados

Aunque el índice de rotación voluntaria de los empleados del Banco en Canadá aumentó de 2014 a 2015, este porcentaje sigue siendo bajo en comparación con los demás bancos canadienses, según el programa Saratoga de medición de la fuerza laboral de la banca de PwC en el que Scotiabank participa todos los años.

Rotación voluntaria de empleados¹

	2015	2014 ²	2013 ²
Canadá	11%	10%	9%
Operaciones internacionales	12%	11%	9%

¹ Por rotación voluntaria se entiende el cese del empleo por motivos de renuncia o jubilación.

² Se modificaron los datos sobre la rotación de empleados, porque la definición incluye ahora solamente las renunciaciones y jubilaciones, sin las finalizaciones de contratos y acuerdos voluntarios de cese laboral. Como resultado, las tasas de rotación de empleados de 2014 y 2013 se ajustaron en función de la nueva definición.

INTRODUCCIÓN

 GOBERNANZA,
 COMPROMISO Y
 DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

 COMPROMISO DEL
 EMPLEADO

■ DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

RELACIONES LABORALES

 COMPENSACIÓN Y
 BENEFICIOS

ESTUDIO DE CASO

MEDIOAMBIENTE

 INVERSIÓN EN
 LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

Como el banco internacional de Canadá, Scotiabank es líder en términos de inclusión. El Banco atiende a más de 23 millones de clientes en todo el mundo y sus empleados hablan más de 100 idiomas y provienen de más de 10 países. El compromiso del Banco con la inclusión ha evolucionado a lo largo de sus numerosos años de existencia, desde la valoración de las diferencias hasta la aspiración de crear un entorno inclusivo. Sabemos que al ofrecer un entorno inclusivo para nuestros clientes y empleados, todos pueden estar mejor.

Inspirándose en el lema “La inclusión nos hace más fuertes” que adoptó recientemente, Scotiabank reafirma su compromiso con la inclusión a través de su gente y sus prácticas. En este sentido, los Scotiabankers se esfuerzan continuamente por comprender y conocer mejor a sus clientes y colegas integrando diferentes perspectivas, experiencias y trayectorias.

El Consejo de Diversidad e Inclusión, presidido por la Jefa Central del Grupo y Directora General de Recursos Humanos, Barb Mason, establece la estrategia y marca la pauta desde arriba. Este consejo incluye altos ejecutivos de todo el Banco.

Diversidad del liderazgo

Una de las prioridades de Scotiabank en materia de liderazgo es desarrollar líderes que sean un vivo reflejo de sus clientes y empleados. El Banco busca, en particular, incrementar la representación de las mujeres y de los líderes de América Latina en los puestos de nivel de vicepresidencia y superior.

Mujeres en funciones de liderazgo

Para aumentar la representación de las mujeres en las funciones de liderazgo, el Banco identifica a las posibles candidatas y fomenta su desarrollo. Así, en 2015, el 28% de los cargos de nivel de vicepresidencia y superior en toda su red mundial eran ejercidos por mujeres, un nuevo récord para Scotiabank.

Además, y conforme a este objetivo de incrementar la representación de las mujeres en niveles ejecutivos, Scotiabank usa parámetros clave (por ejemplo, el número de mujeres que recién ingresan al grupo de vicepresidentes y ejecutivos de nivel superior) para evaluar su esfuerzo por favorecer el avance de las mujeres en funciones de liderazgo.

El liderazgo en América Latina

Para reflejar más a sus clientes y brindarles un mejor servicio, Scotiabank se ha propuesto crear equipos sólidos y diversos de liderazgo en sus mercados prioritarios. En vista de su amplia presencia en América Latina, el Banco trabaja por fortalecer la reserva de líderes en los países prioritarios de la región.

¿LO SABÍA?



En Canadá, Scotiabank publica un informe anual de equidad laboral en el que presenta sus planes y resultados sobre cuatro grupos específicos (mujeres, minorías visibles, personas con discapacidades e indígenas) y describe su esfuerzo por promover una cultura de inclusión.

**+ INFORME DE EQUIDAD LABORAL
 (EN INGLÉS)**

5.2

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

INTRODUCCIÓN

 GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

 COMPROMISO DEL
EMPLEADO

■ DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

RELACIONES LABORALES

 COMPENSACIÓN Y
BENEFICIOS

ESTUDIO DE CASO

MEDIOAMBIENTE

 INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

Grupos de recursos para empleados

Los grupos de recursos para empleados son iniciativas locales que fomentan la afinidad, el desarrollo y la concientización de los empleados, con un impacto positivo en las operaciones. En 2015, el Banco amplió su visión sobre el papel de estos grupos, reconociendo que algunos habían superado su objetivo original y estaban contribuyendo a impulsar iniciativas para los clientes. En efecto, como portavoces de los clientes y las comunidades, estos grupos ofrecen un valor agregado y promueven la inclusión dentro y fuera del Banco. Scotiabank cuenta oficialmente con nueve grupos de recursos para empleados:

- Scotiabank Aboriginal Network (Red Aborigen de Scotiabank)
- Scotiabank Pride (Red de Concientización sobre el Orgullo Gay)
- Scotiabank Young Professionals (Jóvenes Profesionales de Scotiabank)
- Scotiabank Intercultural Alliance (Alianza Intercultural de Scotiabank)
- Scotiabank Caribbean Network (Red Caribeña Scotiabank)
- HOLA Scotiabank (Red Hispana de Scotiabank)
- Scotiabank South Asian Alliance (Alianza Surasiática Scotiabank)
- Scotiabank Alliance for Mental Health (Alianza para la Salud Mental de Scotiabank)
- Scotiabank Diversability Alliance (Alianza Scotiabank por la Accesibilidad)

En Canadá, existen también más de 30 grupos locales de mujeres sobre los temas del desarrollo profesional y el liderazgo. En 2015, las presidentas de estos grupos crearon un consejo para compartir mejores prácticas y enmarcar su labor en el enfoque del Banco sobre la inclusión. Presidido por la Portavoz Ejecutiva de la Mujer en Scotiabank, Maria Theofilaktidis, este consejo se reúne cada dos meses.

En 2015, Scotiabank obtuvo además los siguientes reconocimientos:

- Mejores Multinacionales para Trabajar en el Mundo
- Mejor Empleador por su Diversidad (Canadá)
- Empleador más Solidario para la Fuerza de Reserva de Canadá
- Mejor Empresa para Trabajar (Canadá)
- 150 Mejores Marcas Empleadoras
- Mejores Empleadores de Canadá para Jóvenes
- Empleador más Solidario de Canadá
- Empleador más Destacado del Año (Trinidad y Tobago)

¿LO SABÍA?



Dos vicepresidentes ejecutivos del Banco crearon el programa HeforShe, basado en la iniciativa homónima de las Naciones Unidas, que incentiva a los hombres a convertir la inclusión de género en una prioridad comprometiéndose a generar cambios verdaderos en y más allá de sus propios equipos.

5.2

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

COMPROMISO DEL EMPLEADO

■ DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

RELACIONES LABORALES

COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS

ESTUDIO DE CASO

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

Aspectos destacados sobre la diversidad¹ (Canadá)

	2014	Disponibilidad en la fuerza laboral ²	2013	2012
Mujeres	64.5%	55.3%	65.2%	66.0%
Mujeres en la Alta Dirección (NOC 13 en Canadá ³)	35.4%	27.4%	34.4%	33.7%
Minorías visibles	28.5%	26.3%	26.8%	25.9%
Minorías visibles en la Alta Dirección	15.4%	10.1%	13.7%	14.0%
Personas con discapacidades	4.6%	5.4%	3.1%	3.3%
Aborígenes	1.4%	2.0%	1.2%	1.2%

¹ Datos más recientes, al 1 de enero de 2015.

² Fuente: Censo canadiense de 2011 y datos internos recopilados con el método recomendado por el Departamento de Empleo y Desarrollo Social de Canadá. Por disponibilidad en la fuerza laboral se entiende el porcentaje de personas de los grupos indicadores de equidad laboral que componen la fuerza laboral total de Canadá. Esta disponibilidad fluctúa cada año según las actividades del Banco y los resultados del censo.

³ El grupo principal 13 de la Clasificación Nacional de las Profesiones (NOC) de Canadá incluye diversas profesiones administrativas en los ámbitos de finanzas, seguros y administración de empresas.

¿LO SABÍA?



En 2015, Lee Walker, empleado de Scotiabank por muchos años y ahora ya jubilado, obtuvo el primer “Premio al liderazgo en inclusión en el lugar de trabajo” del Aborigin Human Resource Council (Consejo de Recursos Humanos Aborígenes).

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

COMPROMISO DEL
EMPLEADO

■ DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

RELACIONES LABORALES

COMPENSACIÓN Y
BENEFICIOS

ESTUDIO DE CASO

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

Empleo de aborígenes en Canadá

Scotiabank utiliza diversas estrategias de reclutamiento para promover la inclusión de empleados aborígenes en Canadá. El micrositio Talento Aborígen destaca la relación del Banco con la comunidad aborígen, y la Red Aborígen de Scotiabank reúne a empleados que apoyan fervientemente la inclusión de personas aborígenes. Durante el proceso de reclutamiento y selección, los candidatos que se identifican como indígenas, miembros de las Primeras Naciones, inuits o métis tienen la opción de recibir apoyo del equipo de reclutamiento del Banco.

Desde 2014, el Banco cuenta con un reclutador de personal en las comunidades aborígenes dentro de su equipo de reclutamiento de personal diverso. Este reclutador establece relaciones positivas con los organismos comunitarios e instituciones académicas, participando en las ferias de empleo para aborígenes, sesiones de creación de redes de contactos y eventos de patrocinio. Participa también en iniciativas dirigidas a mejorar la inclusión de los empleados aborígenes, como el Aboriginal Human Resources Council (Consejo de Recursos Humanos Aborígenes), el Young Entrepreneurs Symposium (Simposio de Emprendedores Jóvenes) y los Premios para Métis Belcourt Brosseau. Todo este esfuerzo directo en el reclutamiento de los miembros de estas comunidades tuvo como resultado un aumento de los empleados aborígenes contratados.

Además de forjar relaciones sólidas con las comunidades aborígenes, el reclutador se asegura de que los portales y sitios web de ofertas de empleo, como el micrositio Talento Aborígen, se diseñen de manera de brindar información útil y una experiencia positiva a los candidatos.

Scotiabank Pride

En Canadá y México, el grupo de recursos para empleados Scotiabank Pride dio varios pasos importantes en 2015.

En Canadá, con un sólido estudio de factibilidad, convenció al Banco para que ampliara su mensaje sobre la inclusión a nivel externo durante las actividades del mes del Orgullo en junio. Como resultado, el equipo de Mercadeo utilizó un modelo promocional con dos grandes componentes: una amplia campaña de mercadeo en las sucursales de Toronto, Montreal y Vancouver ubicadas en la ruta del desfile del Orgullo (con afiches en las ventanas de las sucursales y mensajes en las pantallas de cajeros automáticos y ascensores y mucho más), y un evento exclusivo para clientes valiosos celebrado junto con los asesores de gestión patrimonial de Scotiabank para agradecerles su apoyo visible.

Se organizaron también varias actividades en todo el país, y cientos de empleados participaron en los desfiles del Orgullo reafirmando orgullosamente que la inclusión nos hace más fuertes. La respuesta de los clientes fue abrumadoramente positiva.

Por su parte, en México, el grupo de Scotiabank Pride, formado por más de 150 miembros, está comprometido con los empleados y la comunidad y es uno de los principales promotores del Día LGBTQA en el país. En junio de 2015, el comité de Scotiabank Pride en México preparó una campaña sólida para los empleados sobre la inclusión, particularmente del grupo LGBTQA. Scotiabank participó también en numerosas actividades externas, como el desfile del Orgullo y una reunión sobre la diversidad en el trabajo para grandes multinacionales con operaciones en México.

Asimismo, Scotiabank lanzó el sitio scotiabank.com/proud con el objetivo de resaltar su cultura de inclusión para los empleados y clientes LGBTQA.



5.3

RELACIONES LABORALES

INTRODUCCIÓN

 GOBERNANZA,
 COMPROMISO Y
 DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

 COMPROMISO DEL
 EMPLEADO

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

■ RELACIONES LABORALES

 COMPENSACIÓN Y
 BENEFICIOS

ESTUDIO DE CASO

MEDIOAMBIENTE

 INVERSIÓN EN
 LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

Los derechos humanos en el lugar de trabajo

Scotiabank se ha comprometido a tener un lugar de trabajo libre de discriminación y acoso, donde todos los empleados son tratados con equidad, dignidad y respeto.

Las Pautas para la Conducta en los Negocios del Banco describen las normas de comportamiento que se exigen a todos los Scotiabankers, e indican también cómo presentar un problema o inquietud. Los empleados reconocen su responsabilidad con respecto al cumplimiento de estas pautas y toman un curso en línea sobre el tema todos los años.

En 2012, el Banco implementó sus Principios Globales sobre la No Discriminación en el Lugar de Trabajo. Estos principios se aplican a todas las operaciones de Scotiabank y son una fuente de orientación para los Scotiabankers. Los principios globales comprenden los derechos humanos y las relaciones laborales y se combinan con una guía que ofrece consejos y recomendaciones prácticas para la creación de una cultura de inclusión, sin discriminación.

Las operaciones de Scotiabank respetan las convenciones fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Así, el Banco apoya la erradicación del trabajo infantil, de conformidad con el Convenio N.º 138 de la OIT, y la eliminación del trabajo forzoso y obligatorio, según los principios establecidos en el Convenio N.º 29 de la OIT (artículo 2). En los países donde existen generalmente casos de trabajo infantil y forzoso, las estrictas normas operativas de Scotiabank son un modelo para la industria local.

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

El Banco mantiene también una relación proactiva con la Comisión Canadiense de Derechos Humanos (CHRC), destinada a resolver problemas de los lugares de trabajo en forma oportuna. En todo el mundo, los gerentes de relaciones y los representantes locales de Recursos Humanos brindan asesoramiento a empleados y gerentes para resolver temas relacionados con los derechos humanos y laborales. A solicitud de las áreas de negocios, el Banco imparte capacitación para garantizar que todos los empleados comprendan plenamente sus derechos y obligaciones con respecto a la discriminación y el acoso en el lugar de trabajo.

Las inquietudes se registran en un sistema centralizado y el Banco genera luego informes sobre las tendencias. En Canadá, durante 2015, el departamento de Relaciones con los

¿LO SABÍA?



Scotiabank está revisando actualmente su estrategia general de derechos humanos con relación a las normas internacionales y la aplicación de los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos.

Empleados, del área de Servicios Compartidos, y el Grupo de Leyes Laborales procesaron 21 inquietudes relacionadas con los derechos humanos, mediante procesos internos de notificación e investigación, y 10 quejas formales sobre derechos humanos, en colaboración con la Comisión Canadiense de Derechos Humanos. El motivo principal de las inquietudes suele ser la discriminación. Hasta la fecha, ninguna queja formal sobre derechos humanos se ha elevado al Tribunal Canadiense de Derechos Humanos; las quejas se han resuelto de manera amigable entre las partes o han sido desestimadas por la CHRC. En el marco del proceso interno de notificación a niveles superiores, el Grupo de Leyes Laborales y el área de Relaciones con los Empleados investigan exhaustivamente todas las quejas.

+ PAUTAS PARA LA CONDUCTA EN LOS NEGOCIOS

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

COMPROMISO DEL
EMPLEADO

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

■ RELACIONES LABORALES

COMPENSACIÓN Y
BENEFICIOS

ESTUDIO DE CASO

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

Libertad de asociación

En virtud de las normas internacionales y universales sobre el trabajo, tales como la Declaración Relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo y los Convenios N.º 87 y N.º 98 de la Organización Internacional del Trabajo sobre la libertad de asociación y la negociación colectiva, Scotiabank:

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

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

En octubre de 2014, uno de los sindicatos que representa a los empleados de Scotiabank Chile se declaró legalmente en huelga tras varias negociaciones infructuosas. Fue la primera huelga de la historia para Scotiabank Chile. El conflicto terminó a principios de noviembre de 2014 cuando el sindicato ejerció su derecho legal de prorrogar el contrato colectivo vigente para ese momento. En septiembre de 2015, Scotiabank Chile y el sindicato negociaron y firmaron un nuevo contrato colectivo, que se vence en 2019. Tanto en las rondas de negociación colectiva como durante la huelga, Scotiabank Chile procedió siempre de buena fe, procurando mantener la armonía y las buenas relaciones de trabajo y cumpliendo las leyes laborales del país.

¿LO SABÍA?



Scotiabank tiene empleados afiliados a un sindicato en 14 países, lo que representa más de 9,500 empleados en todo el mundo.

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

COMPROMISO DEL
EMPLEADO

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

■ RELACIONES LABORALES

COMPENSACIÓN Y
BENEFICIOS

ESTUDIO DE CASO

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

Cambios organizacionales

El Banco sigue efectuando distintos cambios en su estructura dirigidos a optimizar el ofrecimiento de productos y servicios a sus clientes, entre los que se incluye la adopción de nuevas tecnologías para reducir costos y generar eficiencias operativas.

A medida que el Banco busca simplificar su modelo operativo y ser más eficiente, es posible que cambien los puestos de trabajo de los empleados. Todos los empleados que se ven afectados por cambios estructurales son tratados de una manera justa y respetuosa, que reconoce las importantes contribuciones que han hecho a Scotiabank.

Cuando se eliminan puestos de trabajo, el Banco procura en primer lugar aprovechar la reducción natural del personal y ofrece ayuda a los afectados para que encuentren otras oportunidades en la organización siempre que sea posible. Brindar apoyo a los Scotiabankers durante las épocas de cambio es fundamental para respaldar los valores de integridad y respeto del Banco. El Banco cumple o supera las leyes locales que rigen los periodos mínimos de preaviso en casos de cambios organizacionales. Si un contrato colectivo ha establecido un periodo mínimo de notificación previa, el Banco cumple estas exigencias.

Si no hay posibilidades de reasignación, los empleados afectados reciben paquetes de indemnización, así como sesiones de asesoría para la transición profesional que cumplen o superan lo establecido en las normas legales del país.

En 2015, no hubo grandes cambios en la estructura organizacional (además de los cambios normales en la dirección), el tamaño o la propiedad del Banco.

Scotiabank realizó tres adquisiciones en 2015:

- El Banco adquirió el 51% de la división de servicios financieros de Cencosud en Chile, en el marco de una alianza estratégica de 15 años. Esta alianza incluye la administración de la cartera de tarjetas de crédito de Cencosud y la prestación de servicios adicionales para los clientes de ambas organizaciones.
- La subsidiaria de Scotiabank en Perú adquirió las operaciones de banca personal y banca comercial de Citibank en ese país. En Perú, Citibank tenía ocho sucursales que atendían a más de 130,000 clientes de banca personal y comercial.
- Scotiabank adquirió las operaciones de Discount Bank en Uruguay. Las dos redes de sucursales continuarán operando por separado durante el periodo de transición.

5.4

COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

COMPROMISO DEL
EMPLEADO

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

RELACIONES LABORALES

- COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS

ESTUDIO DE CASO

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

Scotiabank se ha comprometido a ofrecer un paquete competitivo de compensación total que incluye una remuneración básica (salario), un incentivo (incentivos de corto y de largo plazo), un plan de pensiones y otros beneficios, como seguro médico, seguro de vida colectivo, beneficios por incapacidad, servicios bancarios, tiempo libre remunerado y programas de bienestar.

Beneficios

Aunque los planes y políticas varían en cada país según las prácticas de los mercados locales, las leyes y normas de seguros, y los productos disponibles, la oferta de beneficios tiene por objeto lo siguiente:

- Integrar el bienestar como una forma de mantener una buena salud.
- Asegurar un servicio de alta calidad por parte del proveedor, con estándares mínimos de servicio y prácticas sólidas de administración y pago de los beneficios.
- Cumplir las normas de cada región.
- Ser competitiva, armonizando el programa de beneficios (integral) con el mercado local.
- Reducir los riesgos y costos con la participación del personal, compartiendo los costos para fomentar la responsabilidad de los empleados y asegurar la sustentabilidad.
- Brindar apoyo en casos de extrema urgencia, combinando los planes de Scotiabank con los programas de beneficios personales de los empleados, sus cónyuges y del gobierno para ofrecer ayuda médica o financiera ante una pérdida catastrófica por enfermedad, lesiones o fallecimiento.

Salarios y beneficios de los empleados en los ejercicios fiscales

(en millones de CAD\$)	2015	2014 ¹	2013 ¹
Salarios	\$ 4,019	\$ 3,680	\$ 3,552
Compensación basada en el desempeño	1,438	1,473	1,390
Pagos basados en acciones ²	220	270	222
Otros beneficios para empleados	1,004	1,124	1,075
Total	\$ 6,681	\$ 6,547	\$ 6,239

¹ Los montos de algunos periodos anteriores se han ajustado en forma retrospectiva para reflejar las pautas de presentación del periodo actual.

² Excluyen los planes de adquisición de acciones de los empleados.

Los países y regiones en que la administración y el costo de los programas de beneficios son considerables son Canadá, México, Perú, Chile, Trinidad y Tobago, Barbados, Jamaica, Bahamas y Centroamérica (Panamá, El Salvador y Costa Rica).

5.4

COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS

Compensación por incentivos

Los programas de compensación por incentivos de Scotiabank alinean los intereses de los empleados con las prioridades comerciales del Banco. Para la mayoría de los empleados, este tipo de compensación se pone en práctica a través del programa anual de pago de incentivos. Para los líderes de la Alta Dirección, la compensación combina incentivos anuales y a mediano y a largo plazo.

La compensación por incentivos garantiza que el pago recibido por cada empleado dependa adecuadamente tanto de su desempeño individual como del desempeño de su línea de negocios, conforme al apetito por el riesgo del Banco.

Compensación por incentivos (en millones de CAD\$) ¹	2015
Participantes ejecutivos, Banca de Mayoreo y participantes no ejecutivos de Canadá	
Número de empleados participantes	38,888
Pago total (en millones de CAD\$)	\$ 887.3
Participantes no ejecutivos en el extranjero	
Número de empleados participantes	33,155
Pago total (en millones de CAD\$)	\$ 146.5
Total	
Número de empleados participantes	72,043
Pago total (en millones de CAD\$)	\$ 1,033.8

¹ Incluye el Plan Anual de Incentivos, el Plan de Incentivos de Banca y Mercados Globales, incentivos a mediano y largo plazo y otros planes de incentivos. No incluye los planes para los empleados de ventas ni otros planes especializados (ejemplo, planes de remuneración por comisiones).



INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

COMPROMISO DEL
EMPLEADODIVERSIDAD E INCLUSIÓN
RELACIONES LABORALES■ COMPENSACIÓN Y
BENEFICIOS

ESTUDIO DE CASO

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

5.4

COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

COMPROMISO DEL
EMPLEADODIVERSIDAD E INCLUSIÓN
RELACIONES LABORALES■ COMPENSACIÓN Y
BENEFICIOS

ESTUDIO DE CASO

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

Plan de adquisición de acciones para los empleados

En todo el mundo, los empleados contribuyen cada día al éxito del Banco. La participación en el Plan de Adquisición de Acciones para los Empleados (Canadá) y en el Plan Internacional de Adquisición de Acciones para los Empleados (en los países donde está disponible) permite que los empleados compartan el éxito del Banco de manera tangible y los ayuda a ahorrar para sus propias metas financieras.

(al 31 de octubre de 2015)	2015
Porcentaje (%) de empleados admisibles que participan en el ESOP (Canadá)	78%
Porcentaje (%) de empleados admisibles que participan en el ESOP Internacional (internacional y EE. UU. no-401K)	36%
Monto total contribuido que iguala el Banco (ESOP Canadá)	CAD\$ 24,959,749
Monto total contribuido que iguala el Banco (ESOP Internacional, tanto internacional como EE. UU. no-401K)	CAD\$ 5,813,697 ¹

¹ La tasa de cambio se basa en la tasa de cambio promedio diaria del Departamento de Finanzas desde el inicio del año al 31 de octubre de 2015..

AL 31 DE OCTUBRE DE 2015,
EL SPP TENÍA

34,283 

MIEMBROS EN TODO EL MUNDO

El total de activos ascendía a
CAD\$ 5,768 millones.

Pensiones

Scotiabank cuenta con una variedad de planes de pensión diseñados para asegurar que los empleados reciban una fuente de ingreso al jubilarse que complemente los beneficios otorgados por el gobierno y sus ahorros personales. El más grande es, por lejos, el Plan de Pensiones de Scotiabank (SPP) en Canadá, que representa aproximadamente el 72% del valor contable del pasivo de los planes de beneficios definidos.

El SPP es un plan de pensiones de beneficios definidos que paga una pensión a los empleados en función de una fórmula basada en el ingreso, los años de servicio y las prestaciones previstas de los Planes de Pensiones de Canadá y Quebec (CPP/QPP). Los empleados tienen la opción de contribuir al SPP para recibir un beneficio mayor. Tanto las contribuciones del Banco como las de los empleados se pagan a un fondo de pensión administrado por Scotiabank. El Banco contribuye conforme a las leyes vigentes, de manera de garantizar que el plan cuente con fondos suficientes para pagar los beneficios de pensión.

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

COMPROMISO DEL
EMPLEADO

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

RELACIONES LABORALES

COMPENSACIÓN Y
BENEFICIOS

■ ESTUDIO DE CASO

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

REDEFINIR LOS SERVICIOS BANCARIOS Y NUESTRA FORMA DE TRABAJAR

En nuestro mundo acelerado y conectado, los clientes quieren escoger cuándo, dónde y cómo hacer sus operaciones bancarias. La tecnología avanza rápidamente y está transformando las expectativas. Scotiabank se ha propuesto redefinir sus servicios bancarios para la era digital, satisfaciendo las necesidades y expectativas de los clientes de una manera totalmente nueva.

Cuando esté completamente operativa en 2016, la Fábrica Digital albergará a un equipo de más de 350 empleados de Scotiabank, muchos de ellos en funciones recién creadas como diseñadores de interfaz de usuario y de experiencia del usuario, facilitadores *scrum*, coaches especializados en metodología Agile, arquitectos de soluciones, científicos de datos y otros especialistas en técnicas avanzadas de análisis de datos. Algunos ya habrán trabajado en el Banco por muchos años y otros serán empleados recién contratados, con las competencias especializadas que se necesitan para apoyar la innovación orientada al cliente.

El trabajo de la Fábrica Digital empezó en 2015 con la creación de tres laboratorios de innovación (denominados *Rapid Labs*), en los que equipos de las líneas de negocios y las funciones tecnológicas se unieron para rediseñar las principales experiencias de los clientes con la banca; por ejemplo, el proceso de solicitud de una hipoteca.

Los integrantes de estos *Rapid Labs* tienen perfiles profesionales distintos, pero trabajan juntos en tiempo real para rebasar constantemente los límites y hallar las soluciones más adecuadas para los clientes. Se respira una gran energía en el ambiente y todos están plenamente comprometidos e involucrados.

Scotiabank reconoce que los empleados son su ventaja competitiva. La Fábrica Digital ofrece un entorno dinámico que incita a toda una nueva generación de Scotiabankers a emprender una gran aventura: transformar los servicios bancarios para la era digital. Los miembros de la Fábrica Digital lo describen perfectamente: “Parece como si estuviéramos en una empresa emergente. Es un ambiente abierto, ágil y acelerado.”

▶ VIDEO DE LA FÁBRICA DIGITAL



“Trabajando juntos podemos realmente llegar a soluciones diferentes e innovadoras y desafiarnos mutuamente de una u otra forma. El cielo es el límite, realmente lo creo, y ahora más que antes.”

– Empleado de la Fábrica Digital



INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

■ MEDIOAMBIENTE

ECOEFICIENCIA OPERATIVA
CAMBIO CLIMÁTICO
FINANCIAMIENTO
RESPONSABLE
ESTUDIO DE CASO

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO



En vista de su gran presencia mundial, Scotiabank reconoce la necesidad de contar con políticas y programas medioambientales bien definidos para contribuir a proteger nuestro planeta. El Banco trabaja por cuenta propia y en colaboración con los grupos de interés en una amplia gama de iniciativas dirigidas a reducir el impacto medioambiental y promover comportamientos responsables.

15% 

**OBJETIVO DE REDUCCIÓN
DE LAS EMISIONES DE GAS DE
EFECTO INVERNADERO
2012 A 2017 EN CANADÁ**

13 

PROYECTOS FINANCIADOS DE
**CONFORMIDAD CON LOS
PRINCIPIOS DEL ECUADOR**

6.1

ECOEficiencia OPERATIVA

Política Medioambiental de Scotiabank

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

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

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO



INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

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

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

6.1

ECOEFICIENCIA OPERATIVA

Gobierno interno y gestión medioambiental

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

1. Cumplir todos los requisitos de las leyes medioambientales en los países donde opera el Banco.
2. Llevar a cabo las operaciones internas de modo que concuerden con la protección medioambiental y los principios de desarrollo sostenible, con la debida contemplación de los beneficios y costos relacionados.
3. Incorporar criterios de evaluación del riesgo medioambiental en los procedimientos de gestión del riesgo.
4. Tomar en cuenta 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 responsable 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 que respeten el medioambiente.

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 medioambiental del Banco por lo menos una vez al año.
10. Evaluar de manera independiente el cumplimiento de estos principios medioambientales en las líneas de negocios y funciones de control.

La Junta Directiva revisa la política cada dos años. La última revisión tuvo lugar en junio de 2014.

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

¿LO SABÍA?



Scotiabank Perú creó un curso en línea sobre la Política Medioambiental del Banco con el fin de capacitar a los empleados sobre los compromisos y programas del Banco en esta área.

Principio de precaución

Scotiabank utiliza los diez principios de la Política Medioambiental como principio de precaución (amenazas de daños graves o irreversibles para el medioambiente).

+ PUEDE ENCONTRARSE MÁS INFORMACIÓN SOBRE EL RIESGO MEDIOAMBIENTAL EN LA MEMORIA ANUAL DE 2015 DEL BANCO (RIESGO OPERACIONAL, PÁGINA 95, Y RIESGO MEDIOAMBIENTAL, PÁGINA 97).

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

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

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

6.1

ECOEFICIENCIA OPERATIVA

Edificios que cuentan con certificación ecológica

Scotiabank se esfuerza por incorporar mejores prácticas energéticas y medioambientales en todas sus instalaciones. En Canadá, 25 sucursales cuentan con la certificación del programa Green Globes; seis de ellas tienen la certificación de "4 globos" y una tiene la certificación de "5 globos", la de más alto nivel. Otras diez sucursales esperan por obtener también la certificación de este programa.

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

En colaboración con el propietario del inmueble, Scotiabank está trabajando también en la mejora de la certificación del edificio Scotia Plaza de Toronto de LEED Oro a LEED Platino, el nivel más alto de certificación medioambiental del mundo para edificios de oficinas. Las renovaciones realizadas al edificio incluyen la modernización completa del sistema de iluminación, con remplazo de bombillas fluorescentes por LED, la instalación de un nuevo sistema de enfriamiento y mejoras al sistema de calefacción y aire acondicionado para aumentar la eficiencia energética y el confort de los ocupantes.

En todas sus oficinas y sucursales internacionales, Scotiabank mantiene los más altos niveles, cumpliendo los códigos y regulaciones locales

sobre construcción y, en la medida de lo posible, implementando las mejores prácticas medioambientales del mundo. Por ejemplo, el método BREEAM (BRE Environmental Assessment Method) es la principal certificación de evaluación medioambiental que se usa en Europa para los edificios. El Banco ha obtenido el nivel "muy bien" de la certificación BREEAM en su edificio de oficinas en Londres, Inglaterra, gracias a su esfuerzo por minimizar el impacto ambiental con diversas medidas, como la selección del emplazamiento, el consumo eficiente de agua, el uso de la energía y la atmósfera, los materiales y recursos, la calidad de los espacios interiores y otras prácticas novedosas.



Sucursal de México con iluminación LED y lámparas de alta eficiencia.

INTRODUCCIÓN
**GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC**
GOBIERNO INTERNO
CLIENTES
EMPLEADOS
MEDIOAMBIENTE

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

**INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD**
MATERIALIDAD
ÍNDICE GRI
ANEXOS
GLOSARIO
Emisiones de gases de efecto invernadero

El cambio climático entraña un riesgo considerable para la economía mundial y la sociedad en general. Es por ello que los grupos de interés (internos y externos) del Banco esperan cada vez más que la institución asuma su responsabilidad con respecto al tema, con medidas como el establecimiento de un objetivo de reducción de sus propias emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

Scotiabank comenzó a medir las emisiones de GEI de sus operaciones canadienses en 2007, cubriendo así el 55% de sus operaciones mundiales. En 2009, el Banco agregó sus operaciones en Chile y en Perú, lo que elevó la cobertura total a 66%. El alcance de sus informes se ha ido ampliando año tras año y, por primera vez, este año las cifras publicadas dan cuenta del 100% de las operaciones mundiales de Scotiabank. Gracias a la experiencia adquirida en la medición de las emisiones de GEI, el Banco comprende ahora mucho mejor qué áreas de sus operaciones generan más carbono y sabe cómo identificar oportunidades de reducción de GEI que podrían ayudar también a disminuir costos.

En 2015, Scotiabank estableció un objetivo oficial de reducción de emisiones de GEI, con un 15% de reducción absoluta de las emisiones canadienses de Alcance 1 y Alcance 2, utilizando 2012 como año de referencia y 2017 como el año en que deberían obtenerse por completo los resultados esperados. El total de emisiones del Banco ha disminuido de 78,632 toneladas de CO₂e en 2012 a 67,587 toneladas de CO₂e en 2015. Con este objetivo de reducción de GEI, el Banco demuestra que se preocupa por el impacto del cambio climático y que está contribuyendo como le corresponde a enfrentar y mitigar el problema.

Asimismo, el Banco hace un seguimiento activo a las iniciativas de reducción de emisiones de GEI, tanto a nivel individual como en su cartera completa, y revisa constantemente las normas de sus sucursales y oficinas en busca de oportunidades para crear eficiencias. Estas son algunas de las iniciativas que emprendió en 2015 para reducir su consumo de energía y emisiones de GEI:

- Instaló termostatos para el sistema de CVAA y relojes astronómicos con temporizadores para controlar automáticamente la iluminación exterior de las sucursales canadienses.
- Utilizó un control centralizado para apagar las computadoras en las sucursales canadienses después del horario de trabajo.
- El Departamento de Gestión de Inmuebles realizó una revisión anual del consumo energético de las sucursales en 20% de la cartera canadiense, y llevó a cabo las reparaciones y mejoras necesarias (por ejemplo, con calafateo y sellado de las juntas en puertas y ventanas, cambio de los cristales rotos, arreglo de los grifos e inodoros con goteo, etc.) para reducir el consumo de energía.
- Las nuevas sucursales se diseñaron con una superficie más pequeña y las nuevas oficinas se “densificaron” (es decir, menos espacio por empleado) para reducir las emisiones de todos los locales nuevos o renovados.
- A través de diversos planes y programas de información y concientización, los empleados tomaron más conciencia del compromiso de Scotiabank con el medioambiente y descubrieron cómo pueden contribuir.

6.1

ECOFICIENCIA OPERATIVA

Emisiones de gases de efecto invernadero (continuación)

Consumo de energía en 2015 (Canadá)

Tipo de energía	Uso total de energía	Total de emisiones de GEI	Intensidad de GEI por empleado	Intensidad de GEI por m ²
Electricidad (MWh) – Alcance 2	260,517	46,473	–	–
Calor (GJ)	122,652	6,358	–	–
Compra de combustible (GJ) – Alcance 1	290,337	14,756	–	–
Total de electricidad y combustible (GJ)	1,350,852	67,587	1.82	0.0628

Consumo de energía en 2015 (Internacional)

Tipo de energía	Uso total de energía	Total de emisiones de GEI	Intensidad de GEI por empleado	Intensidad de GEI por m ²
Electricidad (MWh) – Alcance 2	187,759	75,853	–	–
Compra de combustible (GJ) – Alcance 1	8,250	558	–	–
Total de electricidad y combustible (GJ)	684,183	76,411	1.47	0.0710

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

Los datos canadienses se basan en 1,020 instalaciones propias y alquiladas y en el espacio ocupado por el Banco en 160 edificios de oficinas en Canadá, que suma aproximadamente 1,076,050 metros cuadrados.

Los datos internacionales se basan en 1,555 instalaciones propias y alquiladas y en el espacio ocupado por el Banco en 240 edificios de oficinas fuera de Canadá, que suma aproximadamente 1,075,614 metros cuadrados.

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

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

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

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

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

6.1

ECOEFICIENCIA OPERATIVA

Emisiones de gases de efecto invernadero (continuación)

Alcance 3

	Larga distancia (más de 3,700 km)	Media distancia (463–3,700 km)	Corta distancia (menos de 463 km)	Total
Distancia total en transporte aéreo	20,071,490	42,214,737	5,882,430	68,168,657
Distancia total en transporte ferroviario	–	2,129	5,475	7,604
Total de kilómetros	20,071,490	42,216,866	5,887,905	68,176,261

Emisiones de gases de efecto invernadero en 2015 (Canadá e internacional)

Fuente	Emisiones de GEI ¹ (toneladas de CO ₂ e)
Producción de emisiones directas de CO ₂ e derivadas de la quema de combustibles – Alcance 1	15,314
Producción de emisiones indirectas de CO ₂ e derivadas de la compra de electricidad y vapor – Alcance 2	128,684
Producción de emisiones indirectas de CO ₂ e derivadas de los viajes de los empleados – Alcance 3	9,803
Huella de CO₂e total	153,801²

¹ Calculadas de acuerdo con el protocolo de gases de efecto invernadero del Instituto de Recursos Mundiales y el Consejo Mundial Empresarial para el Desarrollo Sostenible (www.ghgprotocol.org), incluyendo los factores de emisiones por la compra de electricidad, gas natural y combustible.

² La exactitud y exhaustividad de las emisiones totales de GEI de Scotiabank han sido verificadas por un tercero independiente. Los datos indirectos, que representan aproximadamente el 11% de las emisiones de Alcance 2, no fueron verificados.

Resultados de los tres últimos años (Canadá)

	2015	2014 ¹	2013 ¹
Consumo de energía (GJ)	1,350,852	1,403,860	1,278,440
Emisiones de GEI (toneladas de CO ₂ e)	67,587	73,466	67,775

¹ Los datos se reajustaron conforme a la modificación del protocolo de GEI sobre los límites operativos que definen las emisiones de Alcance 1. Así, el calor no medido se transfirió al Alcance 2. La compra de combustibles para los locales propios (Alcance 1) se reajustó al 100% del consumo para indicar el control total.

6.1

ECOFICIENCIA OPERATIVA

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

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

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

Consumo de agua

En Canadá, a Scotiabank se le factura o mide el consumo de agua en 588 sucursales de banca personal, lo que representa más de 2 millones de pies cuadrados o aproximadamente el 58% de su cartera de banca personal canadiense. El Banco reconoce que el agua y la escasez de agua son problemas medioambientales de importancia mundial, por lo que está creando una base de datos con el fin de preparar informes sobre el consumo de agua en la cartera canadiense donde los datos estén disponibles, ya sea mediante la facturación del servicio o la medición del consumo.

El Banco registra también el consumo de agua en los grandes edificios de oficinas de su propiedad y está trabajando con los administradores de los inmuebles alquilados para obtener información precisa sobre el consumo de agua en aquellos edificios donde alquila espacio de oficinas.

Consumo de agua en 2015 (Canadá)

Servicio público	Uso total	Intensidad por m ²
Agua (m ³)	441,521	0.77

Consumo de agua en 2015 (Internacional)

Servicio público	Uso total	Intensidad por m ²
Agua (m ³)	170,739	0.99

La información anterior fue recopilada a partir de los mejores datos y metodologías disponibles, que incluyen información obtenida directamente de facturas procesadas para su pago de varios proveedores del servicio de agua. Scotiabank continúa ampliando el ámbito geográfico de sus informes con el objetivo de reflejar el consumo total.

Los datos canadienses se basan en 350 instalaciones propias y alquiladas y en el espacio ocupado por el Banco en 42 edificios de oficinas en Canadá, que suma aproximadamente 576,854 metros cuadrados.

Los datos internacionales se basan en 228 instalaciones propias y alquiladas y en el espacio ocupado por el Banco en 55 edificios de oficinas en Chile, Costa Rica, Colombia, El Salvador, Guyana y México, que suma aproximadamente 172,902 metros cuadrados.

Información sobre el cambio climático

En 2015, Scotiabank logró ser incluido en el Climate Disclosure Leadership Index (Índice de Liderazgo en Divulgación de Información Climática, o CLDI por sus siglas en inglés) por publicar datos de alta calidad sobre sus emisiones de carbono y consumo de energía en el marco del programa de lucha contra el cambio climático de CDP. Cada una de las organizaciones incluidas en el índice es evaluada una escala de 100 puntos, y el 10% con mejor calificación constituye el CDLI. Scotiabank obtuvo una calificación de 98 B.

A solicitud de 822 inversionistas que representan US\$ 95 billones en activos, miles de empresas envían anualmente sus documentos sobre divulgación climática al CDP. Las calificaciones más altas indican un mayor nivel de transparencia en la divulgación de la información relacionada con el cambio climático. Esto brinda a los inversionistas un mayor nivel de comodidad al momento de evaluar la responsabilidad corporativa y el nivel de preparación para las exigencias del mercado y las regulaciones sobre emisiones, que están siempre en constante evolución.



CDP, anteriormente conocido como Carbon Disclosure Project, es una organización internacional sin fines de lucro que ha establecido el único sistema mundial con el que las empresas y ciudades pueden medir, divulgar, administrar y compartir información vital sobre el medioambiente.

6.1

ECOFICIENCIA OPERATIVA

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

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

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

Reducción de desechos

Los Scotiabankers de todo el mundo apoyan el compromiso del Banco con el reciclaje, la reutilización y la reducción de desechos.

En las operaciones canadienses, el grupo de Tecnología de la Información y Soluciones reutiliza los equipos tecnológicos que se recuperan cuando se cierran o agrupan sucursales. El material que se puede reutilizar se almacena hasta su próxima reinstalación.

Una empresa externa de eliminación de dispositivos tecnológicos recoge el excedente, del que recupera la materia prima aplicando prácticas seguras y sostenibles, sin recurrir a la exportación, de modo que casi ningún desecho termine en los vertederos.

Scotiabank Chile implementó un programa de reciclaje en su oficina central, dirigido a recopilar y reciclar vidrio, plástico, latas y cartón. Hasta la fecha, se han reciclado 530 kilogramos de material. Se tiene previsto ampliar el programa a las sucursales en 2016.

En Panamá, Scotiabank eliminó el paquete de bienvenida para las nuevas tarjetas de crédito. Toda la información se publica ahora en línea.

Scotiabank Perú ha implementado también un programa de reciclaje que solicita a los empleados separar los desechos en tres categorías. Hasta la fecha, el programa ha salvado el equivalente de 957 árboles y ha evitado el consumo de 506,455 litros de agua y 19,264 litros de gasolina por medio del reciclaje de papel y plástico.

Por primera vez, disponemos de datos sobre las tasas de desvío de desechos en los grandes locales de oficinas de Ontario:

Lugar	Tasa de desvío de desechos en 2015
2201 Eglinton Avenue East, Toronto, ON	71%
118 Sparks Street, Ottawa, ON	80%
1 Ontario Street/60 Erie Street, Stratford, ON	68%
10 Wright Boulevard, Stratford, ON	75%
7681 Yonge Street, Thornhill, ON	20%
1 St. Clair Avenue East, Toronto, ON	82%
888 Birchmount Road, Scarborough, ON	76%

Esperamos contar con la información de otras provincias más adelante.

La exactitud y exhaustividad de las tasas de desvío de desechos de Scotiabank han sido verificadas por un tercero independiente.

6.1

ECOEFICIENCIA OPERATIVA

INTRODUCCIÓN

 GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

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

 INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

Consumo de papel

La mayor oportunidad para la reducción del consumo de papel se halla en la digitalización de los estados de cuenta de operaciones bancarias cotidianas, tarjetas de crédito, líneas de crédito, inversiones, créditos hipotecarios y el Plan de Crédito Integrado (STEP). El departamento de Tecnología de la Información y Soluciones se ha fijado como objetivo reducir el consumo de papel en 15% cada año, lo que consiguió en 2015 con una disminución de 15.5% con respecto al volumen de 2014.

En Canadá, 67 millones de estados de cuenta se enviaron a los clientes en formato digital, lo que ahorró 82 millones de hojas de papel. Esto representó un ahorro de CAD\$ 68.2 millones en costos de impresión, envío postal y papelería, y redujo al mismo tiempo nuestro impacto ambiental, con una disminución de 208 millones de libras de CO₂, 822 millones de galones de agua y 71 millones de libras de desechos sólidos, así como de otros contaminantes dañinos.

Por su parte, la división Transacciones Bancarias Mundiales adoptó una nueva tecnología que redujo el consumo de papel en 20 oficinas del Caribe en un equivalente de aproximadamente 2,730,000 páginas, pues ya no es necesario imprimir la confirmación de las transferencias de fondos. Implementó también un nuevo método de impresión en la oficina de Londres, que permitió reducir en 20% el consumo de papel.

Consumo de papel de Scotiabank en Canadá (en toneladas)

Clasificación del papel	2015	2014	2013	% de cambio 2014/15 (reducción)	FSC ¹
Formularios administrativos ²	2,624	2,632	2,679	(3.03)	2/5 de productos de volumen más alto
Tarjetas de presentación	15	16	12	(6.25)	100%
Papel con membrete	7	7	5	0.00	100%
Papel bond	1,463	1,474	1,441	(0.75)	100%
Mercadeo directo por correo postal	261 ³	225	239	16.00	100%
Portatarjetas	18	19	18	(5.26)	
Peso total (en toneladas)	4,388	4,373⁴	4,394⁴	1.33	

¹ El Forest Stewardship Council (FSC) es un riguroso sistema de certificación que dirige la gestión responsable de los bosques, garantiza que el papel sea elaborado para preservar la diversidad biológica y los ecosistemas frágiles, asegura la responsabilidad social corporativa y respeta los derechos humanos de los pueblos de las Primeras Naciones y las comunidades locales.

² Scotiabank utiliza más de 4,500 tipos diferentes de formularios administrativos, la mayoría corresponde a una de las cinco categorías siguientes: formato normal, rollos para las impresoras de alta velocidad de los cajeros automáticos o, formularios en papel continuo (autocopiativo), sobres y folletos de apoyo. Actualmente, dos de esas categorías (sobres y folletos de apoyo) utilizan un papel certificado por el FSC. Las memorias anuales están incluidas en esta categoría.

³ El aumento se debe a varias iniciativas nuevas que incluyen comunicaciones con clientes nuevos y presentación de productos nuevos.

⁴ Se reajustó para incluir la memoria anual en el peso total.

4,409
TONELADAS 
DE PAPEL RECOGIDAS Y
RECICLADAS EN CANADÁ

6.1

ECOEFICIENCIA OPERATIVA

Consumo de papel (continuación)

Consumo de papel bond de Scotiabank en algunos países en 2015

País	Peso consignado (en toneladas métricas)
Chile	194.9
Colombia	87.6
Costa Rica	160.0
República Dominicana	56.7
El Salvador	79.1
Jamaica	64.0
Inglaterra (oficina de Londres)	8.8
México	422.8
Panamá	37.6
Perú	244.0

¿LO SABÍA?



El departamento de Tecnología de la Información y Soluciones de Scotiabank se fijó como objetivo reducir su consumo de papel en 15% de un año a otro. En 2015, superó este objetivo, con una reducción de 15.5%.

INTRODUCCIÓN

 GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

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

 INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

6.2

CAMBIO CLIMÁTICO

INTRODUCCIÓN

 GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

ECOEFICIENCIA OPERATIVA

■ CAMBIO CLIMÁTICO

 FINANCIAMIENTO
RESPONSABLE

ESTUDIO DE CASO

 INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

Scotiabank reconoce la necesidad de actuar, por sí mismo y en colaboración con otros, para reducir su impacto en el cambio climático y ayudar a mitigar los efectos adversos de este desafío mundial. Esto lo realiza a través de sus políticas relacionadas con el cambio climático, prácticas de préstamo, planificación de situaciones, iniciativas de empresas ecológicas y programas para el consumo.

Riesgos del cambio climático
Políticas relacionadas con el cambio climático

Los riesgos que plantea el cambio climático, así como las oportunidades para mitigarlo, se integran en la Política Medioambiental del Banco y su Guía de Administración de Créditos (CAH, por sus siglas en inglés). La CAH es un manual de procedimientos crediticios fundamental de la Política de Riesgo Crediticio del Banco.

La Política de Gestión del Riesgo Operacional comprende 20 categorías de riesgo operacional, que incluye el riesgo medioambiental, y sustenta un marco que se utiliza para identificar, evaluar, medir y administrar los riesgos operacionales.

Los informes de riesgo operacional están diseñados para que los utilicen las unidades de negocios, los comités de riesgo operacional de las líneas de negocios, la Alta Dirección y la Junta Directiva.

Contamos con los procedimientos para identificar, evaluar, medir y gestionar los riesgos medioambientales, inclusive los riesgos del cambio climático, a través de la Política de Riesgo Crediticio. La Junta Directiva revisa y aprueba con regularidad la Política Medioambiental, la Política de Riesgo Crediticio y la Política de Gestión de Riesgo Operacional.

Préstamos

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

**➤ MÁS INFORMACIÓN SOBRE
FINANCIAMIENTO RESPONSABLE**
Planificación de situaciones a nivel empresarial

Como parte de esta planificación, el Banco lleva a cabo un análisis de situación de los desastres naturales potenciales y eventos climáticos extremos que puedan representar un riesgo operacional significativo. Gestión de Riesgo Operacional facilita sesiones a líneas de negocios y funciones corporativas tales como bienes Inmuebles, Gestión de Continuidad del Negocio, Recursos Humanos y Tecnología de la Información y Soluciones con el fin de determinar la materialidad de dichas situaciones. Los temas incluyen de qué forma podría ocurrir la situación así como el impacto de pérdida potencial y la probabilidad y frecuencia de pérdida para el Banco. La información reunida en estas sesiones se actualiza anualmente. Las pérdidas relacionadas con el cambio climático (i.e., daño a activos físicos, montos de pérdida relacionados con el incumplimiento de la reglamentación) se incluyen en la recopilación de datos de pérdidas de riesgo operacional.

INTRODUCCIÓN

 GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

ECOEFICIENCIA OPERATIVA

■ CAMBIO CLIMÁTICO

 FINANCIAMIENTO
RESPONSABLE

ESTUDIO DE CASO

 INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

Riesgo de cambio climático (continuación)
Operacionalización del riesgo climático en las instalaciones de Scotiabank

El objetivo medioambiental principal del departamento de Bienes Inmuebles es garantizar que el Banco cumpla con todas las reglamentaciones y requisitos aplicables relacionados con el medioambiente. Esto lo realiza a través de las siguientes actividades:

- Llevando a cabo los procedimientos de diligencia debida y limitando el riesgo mediante la consideración de problemas medioambientales que se relacionan con la cartera inmobiliaria y determinando las actividades más adecuadas.
- Llevando a cabo los procedimientos de diligencia debida cuando construye o renueva instalaciones del Banco mediante el cumplimiento de las normas nacionales y en caso que la reglamentación nacional sea limitada, las normas internacionales prudentes.
- Siguiendo las mejores prácticas en las diversas unidades de negocios globales, en relación con la continuidad del negocio de los activos físicos y los empleados ante el caso de un incidente medioambiental (como por ejemplo, generadores de respaldo, planificación para la seguridad de las personas, requisitos sísmicos y certificación de seguridad ante casos de incendios).
- Siendo cuidadoso en garantizar que durante la compra, venta, arrendamiento y actividades de desarrollo y construcción de propiedades realizadas por el departamento de Bienes Inmuebles se limite la posibilidad de riesgos o problemas medioambientales.

Oportunidades comerciales

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

Programa EcoLiving de Scotiabank

En 2015, Scotiabank concretó el nuevo lanzamiento de su sitio web medioambiental centrado en el cliente, Scotiabank EcoLiving. Su finalidad es educar a la población canadiense sobre los beneficios de la eficiencia energética de los hogares y las mejoras ecológicas en los mismos. Mediante la demostración sobre cómo pueden ahorrar dinero ahorrando energía y al mismo tiempo reducir su impacto en el cambio climático, el programa EcoLiving de Scotiabank comunica las ventajas de la eficiencia energética y las prácticas sostenibles.

El sitio cuenta con vastos contenidos e incluye una calculadora de ahorro energético para el hogar que les permite a los usuarios crear planes personalizados para hacer reformas ecológicas en el hogar. Según la información que ingresa el usuario, la calculadora selecciona las tres mejoras principales que le permiten el recupero más rápido de la inversión y muestra los ahorros en términos de equivalencias en CO₂ que se generarían.

+ PROGRAMA ECOLIVING DE SCOTIABANK
¿LO SABÍA?


El Programa de Préstamo Automotor EcoLiving de Scotiabank se ha hecho famoso entre los consumidores a los que les preocupa el medioambiente. El programa brinda financiamiento descontado para la adquisición de vehículos híbridos, eléctricos y de diésel limpio. Por cada préstamo que se suscribe, Scotiabank dona CAD\$ 10 a Nature Conservancy of Canada.

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

ECOEFICIENCIA OPERATIVA

CAMBIO CLIMÁTICO

■ FINANCIAMIENTO
RESPONSABLE

ESTUDIO DE CASO

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

Riesgo medioambiental y social

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

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

Principios del Ecuador

Los Principios del Ecuador ayudan a las instituciones financieras en el proceso de determinación, evaluación y gestión del riesgo medioambiental y social. Los Principios del Ecuador centran la atención en el impacto que los proyectos producen en las personas, las comunidades y el entorno natural. Los principios se aplican a préstamos y tareas de asesoría de financiamiento de proyectos en los que los costos de capital superan los USD\$ 10,000,000 y a determinados proyectos corporativos relacionados con proyectos.

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

Scotiabank cuenta con un sólido conjunto de herramientas y documentos de orientación para ayudar a que los oficiales bancarios y de crédito encargados de transacciones de financiamiento de proyectos dispongan de la información necesaria para cumplir con los requisitos de los Principios del Ecuador. La unidad de crédito y la Alta Dirección supervisan las transacciones. El equipo a cargo tiene a disposición dos gerentes de riesgo social y medioambiental dedicados para proporcionar asesoramiento cuando sea necesario.

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

El Banco realizó una auditoría interna voluntaria sobre su cumplimiento de los Principios del Ecuador en 2013. Todas las áreas identificadas como que necesitan mejoras, se han mejorado conforme a los requisitos del departamento de Auditoría, inclusive la documentación sobre Principios del Ecuador en manuales, procedimientos de informes de préstamo y supervisión. El Banco continúa centrándose en conservar la concientización ofreciendo capacitación a los equipos de servicios bancarios, de crédito y auditoría.

6.3

FINANCIAMIENTO RESPONSABLE

INTRODUCCIÓN

 GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

ECOEFICIENCIA OPERATIVA

CAMBIO CLIMÁTICO

 ■ FINANCIAMIENTO
RESPONSABLE

ESTUDIO DE CASO

 INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

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

La cantidad total de préstamos de financiamiento de proyectos que se concretaron durante el año fiscal del Banco, finalizado el 31 de octubre de 2015 fue de 13. El desglose de los mismos es el siguiente:

	Categoría A	Categoría B	Categoría C
Total	1	10	2
Sector			
Minería	1		
Infraestructura		5	
Petróleo y gas		4	
Energía		1	
Otros			2
Región			
Continente Americano	1	9	2
Europa, Medio Oriente y África			
Asia-Pacífico		1	
Designación del país			
Designado	1	9	
No-designado		1	2
Auditoría Independiente¹			
Sí	1	10	1
No			1

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

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

Categoría C – Proyectos con riesgos o impactos medioambientales y sociales mínimos o sin consecuencias adversas.

En el año fiscal del Banco que finalizó el 31 de octubre de 2015, se incluyeron nueve servicios de asesoría de financiamiento de proyectos autorizados, todos ellos en el sector de Infraestructura y en la región del continente americano y ningún préstamo corporativo relacionado con proyectos.

+ PRINCIPIOS DEL ECUADOR

¹ No todos los proyectos exigen una auditoría independiente (no es necesaria para los proyectos de categoría C). Sírvase consultar los Principios del Ecuador para ver los detalles sobre cuáles son los requisitos para cada categoría y tipo de producto.

La entidad que informa es Scotiabank, a nivel institucional e incluyendo sus subsidiarias.

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

ECOEFICIENCIA OPERATIVA

CAMBIO CLIMÁTICO

■ FINANCIAMIENTO
RESPONSABLE

ESTUDIO DE CASO

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

Sector de energía renovable

En 2015, la división de Banca y Mercados Globales de Scotiabank tenía unos CAD\$ 1,700 millones en exposición calculada autorizada para el sector de energía renovable en Canadá¹, unos CAD\$ 1,400 millones en crédito autorizado para el sector de energía renovable en los Estados Unidos² y unos CAD\$ 241 millones en crédito autorizado para el sector de energía renovable en América Latina¹.

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

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



La división de Banca y Mercados Globales participó en las siguientes transacciones de energía renovable durante 2015:

- Se desempeñó como concertador conjunto y gestor en un bono a 18 años por CAD\$ 200 millones para el financiamiento de **Longyuan Canada Renewables Ltd. (LCR)**, de su proyecto de energía eólica 91 MW Dufferin en la provincia de Ontario. LCR es una subsidiaria de China Longyuan Power Group Corporation Limited, el mayor propietario/operador de activos eólicos en China. Se trató de la cuarta transacción de bonos de energía eólica de Scotiabank.
 - Se desempeñó como coagente de colocación líder de un negocio a 52 años por CAD\$ 245 millones con **PSS Generating Station LP** para la construcción de un proyecto de energía hidroeléctrica de 28 MW en Ontario.
 - Se desempeñó como asesor financiero exclusivo de **AES Gener S.A. (AES)** en lo que respecta al proyecto de desarrollo hidroeléctrico a hilo de agua Alto Maipo de 531 MW en Chile. AES Gener estaba buscando un socio minoritario para el aporte de una inversión potencial de 40% a 49% en el proyecto, para una inversión total de unos USD\$ 2,000 millones aproximadamente. Scotiabank se comunicó con un conjunto de inversionistas financieros y estratégicos mundiales y en julio de 2013, AES Gener seleccionó a Antofagasta Minerals como su socio.
 - Se desempeñó como concertador exclusivo y agente de una colocación privada a 13 años por \$ 442 millones de **TransAlta Renewables Inc.**, para su proyecto de energía eólica 397 MW Melancthon Wolfe. Este proyecto está compuesto por tres instalaciones, Melancthon I, Melancthon II y Wolfe Island, todas ellas en Ontario. La capacidad generadora de energía de TransAlta Renewables se encuentra entre las más grandes entre los productores de energía independiente renovables que cotizan en bolsa en Canadá.
- El departamento de Infraestructura, Electricidad y Servicios Públicos Global participó en dos transacciones de energía renovable:
- Se desempeñó como contraparte de cobertura y concertador autorizado en el refinanciamiento por EUR 1,250 millones en las líneas de crédito de deuda bancaria existentes para **Alpha Trains**. Las líneas de crédito fueron reservadas en The Bank of Nova Scotia, Londres y Scotiabank (Ireland) Limited. Alpha Trains es propietaria y arrienda aproximadamente 335 trenes de pasajeros y 370 locomotoras y adoptó procedimientos eficientes de política medioambiental con respecto a sus vehículos ferroviarios. Como los vehículos ferroviarios eléctricos son mucho más ecológicos que los que funcionan a diésel, la empresa se centra en el empleo de unidades locomotoras y de pasajeros eléctricas, con un inventario limitado de trenes a diésel.
 - Se desempeñó como concertador autorizado y contraparte de cobertura en el refinanciamiento por EUR 800 millones para **Viesgo HoldCo S.A.**, una empresa de servicios públicos integrada verticalmente, activa en la generación de energía renovable. Viesgo es la propietaria de una cartera de capacidad bruta de c755 MW en 23 granjas eólicas extraterritoriales, dos plantas de energía solar, dos mini plantas hidroenergéticas y una planta de biomasa en España y Portugal.

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

ECOEFICIENCIA OPERATIVA

CAMBIO CLIMÁTICO

- FINANCIAMIENTO RESPONSABLE

ESTUDIO DE CASO

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

Inversión sostenible

Scotiabank brinda financiamiento para una variedad de iniciativas que contribuyen a la sostenibilidad medioambiental y social. A continuación se incluyen algunos ejemplos:

eco.business Fund

eco.business Fund y Scotiabank Costa Rica firmaron una línea de crédito para brindar apoyo a empresas que contribuyen a preservar la biodiversidad de Costa Rica. Estas empresas cuentan con certificaciones medioambientales otorgadas por instituciones de reconocimiento internacional, como por ejemplo Global GAP y Marine Stewardship Council, entre otras. La línea de crédito de USD\$ 10 millones es uno de los primeros desembolsos de préstamo de eco.business Fund, que se realizó en diciembre de 2014. Scotiabank utiliza su cartera de agricultura establecida para fortalecer relaciones con socios existentes así como identificar nuevos clientes que están alineados con la misión del Fondo de promover la preservación de la biodiversidad a través del sector privado.

Sistema de transporte Eglinton Crosstown LRT

Scotiabank se desempeñó como coasesor financiero, concertador bancario principal autorizado y agente administrativo (línea de crédito preferente por CAD\$ 543 millones; bonos preferentes garantizados por CAD\$ 732 millones) para el sistema de transporte Eglinton Crosstown LRT, en Toronto, Canadá. Este sistema es uno de los primeros proyectos de tránsito de gran envergadura en el área de Toronto en muchos años. Entre sus beneficios ecológicos y a la comunidad, el LRT brindará la posibilidad de tránsito rápido, confiable y confortable a los residentes de Toronto, creará puestos de trabajo y reducirá la congestión de tráfico, los gases de efecto invernadero y consumo de combustible.

+ MÁS INFORMACIÓN**Escuelas de uso conjunto en Saskatchewan**

Scotiabank se desempeñó como concertador exclusivo de bonos y gestor (bono preferente garantizado por CAD\$ 213 millones) para las 18 nuevas escuelas primarias del gobierno de Saskatchewan en nueve nuevos sitios para escuelas de uso conjunto en cuatro comunidades que experimentan un crecimiento sin precedentes: Saskatoon, Regina, Warman y Martensville. Las nuevas escuelas estarán listas para cuando los alumnos comiencen las clases en septiembre de 2017. En asociación con el Ministerio de Educación y las cinco divisiones escolares participantes, SaskBuilds supervisa un modelo de adquisición de asociación público privada de mantenimiento, financiamiento y diseño. Las nuevas escuelas serán de propiedad total de las divisiones escolares quienes estarán también a cargo de su operación.

+ MÁS INFORMACIÓN

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

ECOEFICIENCIA OPERATIVA

CAMBIO CLIMÁTICO

FINANCIAMIENTO
RESPONSABLE

■ ESTUDIO DE CASO

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

LÍNEA DE CRÉDITO AMBIENTAL DE SCOTIABANK PERÚ



Scotiabank Perú desarrolló una línea de crédito medioambiental cuya finalidad es fomentar la producción sustentable mediante la ayuda a pequeñas y medianas empresas, reemplazar equipos antiguos por nuevos de tecnología limpia, y de este modo, brindar beneficios económicos, sociales y medioambientales. Granjas y fábricas, así como hoteles, tintorerías, servicios médicos, panaderías y demás empresas pueden presentar sus solicitudes para recibir la línea de crédito medioambiental.

Este innovador producto financiero es posible gracias a la sinergia entre los sectores público, privado y las organizaciones no gubernamentales, donde Scotiabank Perú es el operador financiero y la Swiss Government Economic Secretariat brinda un fondo de fideicomiso de USD\$ 5 millones que garantiza los préstamos otorgados. El Centro de Ecoeficiencia y Responsabilidad Social (CER) es el responsable experto de llevar a cabo las evaluaciones técnicas de las mejoras medioambientales. A la fecha, 23 proyectos han utilizado la línea de crédito por un total de USD\$ 7,8 millones. Entre estos proyectos, el 70% mejoró su eficiencia energética, el 25% redujo su uso de agua y el 5% demostró beneficios medioambientales.

Negoperú Molinera S.A.C. es una empresa que se ha beneficiado de la línea de crédito medioambiental. La empresa planta, cosecha y elabora arroz blanco en Pacasmayo, en el norte del Perú. Esta línea de crédito permitió a Negoperú Molinera actualizar su equipo de procesamiento de arroz, que mejoró la producción en 124% y redujo su consumo de energía y desperdicios. La empresa ahorra aproximadamente USD\$ 8,000 en su factura de electricidad anual. Entre los beneficios a los empleados, la nueva tecnología mejoró la calidad del aire de la fábrica reduciendo la cantidad de polvo de arroz en el área de trabajo y además se redujeron los niveles de ruidos.



Sr. Mihaly Campos Palacios, Gerente General,
Negoperú Molinera S.A.C.



El objetivo de Scotiabank es ayudar a mejorar la situación de las comunidades. Dando generosamente a proyectos comunitarios importantes y reconociendo a los empleados que dedican tiempo voluntariamente y energía a las causas locales, el Banco se esfuerza por marcar una diferencia positiva en los lugares que realiza negocios. Sus esfuerzos abarcan el apoyo a los servicios sociales, cuidado de la salud, educación, deportes, arte y cultura e iniciativas medioambientales en asociaciones con organizaciones sin fines de lucro y de beneficencia para crear capacidad y empoderar a la gente.

SE DESTINARON
APROXIMADAMENTE

CAD\$ **70** 
MILLONES

EN TODO **EL MUNDO** A
DONACIONES, PATROCINIOS Y
OTRAS FORMAS DE **ASISTENCIA**
A LA COMUNIDAD.



LOS SCOTIABANKERS DEDICARON

575,000

HORAS DE TRABAJO **VOLUNTARIO**
O **CAUSAS LOCALES DE**
RECAUDACIÓN DE FONDOS.

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

■ INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

ENFOQUE DE LA
INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

SCOTIABANK EN
LA COMUNIDAD

ESTUDIO DE CASO

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

7.1

ENFOQUE DE LA INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

- ENFOQUE DE LA INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD
- SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD
- ESTUDIO DE CASO

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

A través de sus esfuerzos filantrópicos globales, Scotiabank reúne la pasión de nuestros empleados, la perspicacia de nuestros socios y el espíritu de nuestras comunidades. Desde la fundación del Banco, los Scotiabankers retribuyen a sus comunidades y ayudan a crear mejores lugares para vivir y trabajar. La plataforma multinacional de Scotiabank brinda una oportunidad única de ayudar a comunidades en todo el mundo.

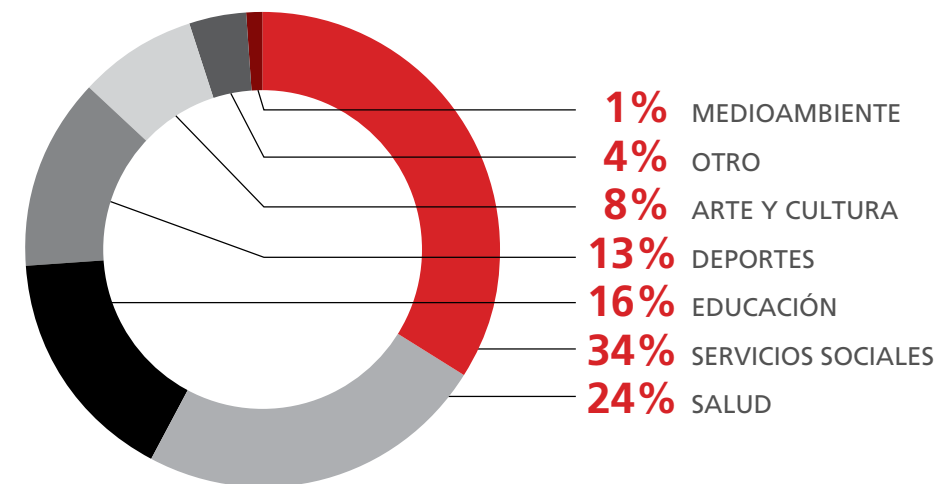
El objetivo del programa es tener relevancia y responder a las necesidades de las comunidades locales básicas comprendidas en seis pilares: servicios sociales, cuidado de la salud, educación, deportes, arte y cultura, y medioambiente. El Banco está especialmente interesado en concretar asociaciones con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

Con su mirada puesta en el futuro, el Banco se enfocará más en su cartera de inversión comunitaria para brindar mayor impacto y generar crecimiento económico y social a largo plazo en todas las comunidades en las que opera.

En 2015, Scotiabank destinó aproximadamente CAD\$ 70 millones a donaciones, patrocinios y otras formas de asistencia global. Los empleados en las oficinas del Banco en todo el mundo también dedicaron más de 575,000 horas de trabajo voluntario y de recaudación de fondos para las causas locales.

+ VISITE SCOTIABANK.COM/COMMUNITY PARA INGRESAR AL FORMULARIO DE SOLICITUD DE FONDOS

Inversión comunitaria por categoría



INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDADENFOQUE DE LA
INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD■ SCOTIABANK EN
LA COMUNIDAD

ESTUDIO DE CASO

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

Los programas comunitarios de Scotiabank ofrecen a los empleados la oportunidad de participar más en sus comunidades, como forma de satisfacer las necesidades locales y brindar apoyo y contar con la participación de su fuerza laboral. Cada año, el Banco utiliza su encuesta internacional para medir el grado en el que los programas filantrópicos del Banco contribuyen al compromiso de los empleados. La encuesta de 2015 destacó los siguientes aspectos:

- 87% de los empleados expresaron que están inclinados o muy inclinados a trabajar para una empresa que brinda apoyo a organizaciones benéficas y comunitarias sin fines de lucro.
- 97% de los empleados considera que es muy importante o relativamente importante para su empleador brindar apoyo a sus actividades de voluntariado o recaudación de fondos.
- 92% de los empleados están de acuerdo o totalmente de acuerdo con que las contribuciones que Scotiabank realiza a la comunidad les inspira un sentimiento positivo hacia Scotiabank.
- 85% de los Scotiabankers considera que el Banco brinda apoyo a actividades e iniciativas que son importantes para ellos.

Participación de los empleados

Los empleados brindan un apoyo extraordinario a las causas locales. El Banco brinda apoyo a sus esfuerzos a través de dos programas comunitarios globales para empleados:

Programa Comunitario del Equipo Scotiabank (PCES)

El PCES dona una suma igual a la recaudada por los equipos de empleados. El Banco dona hasta CAD\$ 5,000 recaudados por equipos de cinco o más empleados, o CAD\$ 15,000 recaudados por equipos de 30 o más empleados.

Los Scotiabankers en la oficina de Londres, RU, acompañados por los clientes de Scotiabank formaron parte de la carrera de bicicletas anual de Londres a París en apoyo de la Royal British Legion. Es un recorrido de 460 km en cuatro días que recaudó aproximadamente CAD\$ 45,000.

Programa de Empleados Voluntarios de Scotiabank (PEVS)

El PEVS brinda apoyo a organizaciones comunitarias en las que los Scotiabankers trabajan voluntariamente. Los empleados individuales o jubilados que realizan por lo menos 50 horas de labores de voluntariado en el año en una organización de comunidad calificada pueden solicitar una donación de hasta CAD\$ 1,000.

Como miembro de la Escuela de Música Sarah McLachlan, Donna Molby, Asesora Sénior de Gestión Patrimonial, ScotiaMcLeod en Vancouver, Canadá, dedicó más de 300 horas al voluntariado el año pasado. Sus esfuerzos ayudaron a la escuela a cumplir con su misión de brindar instrucción musical de alta calidad sin costo, en un entorno seguro y contenedor a niños, jóvenes y adultos en situación de riesgo o de grupos menos favorecidos.

Las Olimpiadas especiales de Nuevo Brunswick se dedican a brindar capacitación deportiva y competencias atléticas durante todo el año en una variedad de deportes olímpicos a niños y adultos con discapacidades cognitivas. Como voluntaria desde 2009, Emily Bell, Asesora de Pequeñas Empresas, Scotiabank en Nuevo Brunswick, Canadá ayudó a organizar la recepción de 280 atletas de toda la provincia que participaron en los Juegos Olímpicos Especiales de Nuevo Brunswick de Invierno de 2015.

Scotiabank realizó donaciones a través del SEVP a estas dos organizaciones en 2015.

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

ENFOQUE DE LA INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

■ SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD

ESTUDIO DE CASO

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

7.2

SCOTIABANK EN LA COMUNIDAD

Premios del Programa Comunitario de Scotiabank para empleados

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

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

Premios para la Juventud del Programa Scotiabank Iluminando el Mañana

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

Programas beneficiados

A continuación se mencionan algunas de las iniciativas a las que Scotiabank y sus empleados brindaron ayuda en 2015:

Arte y cultura

El apoyo al arte enriquece la calidad de vida de las comunidades. Scotiabank es un ferviente defensor del arte y su objetivo es acercarlo a las personas que de otro modo no tendrían la oportunidad de participar.

Scotiabank se complació de asociarse con **Crows Theatre** en el Scotiabank Creative Communities Program. Este programa se centra en la creación de nuevos futuros a través de las artes para más de 700 jóvenes en el área este de Toronto. Los talleres incluyeron temas tales como actuación, improvisación y canto.

El **Atlantic Ballet Theatre** en Moncton, Nuevo Brunswick, recibió una donación de parte de Scotiabank para su programa Celebrate Courage. Este programa concientiza y abre el diálogo sobre las crecientes tasas de violencia en las citas de jóvenes y estudiantes en Canadá y está vinculado con el componente de relaciones saludables del programa escolar. En asociación con proveedores de servicios de primera línea, Celebrate Courage trabaja en un ambiente de colaboración e interacción que incluye una presentación teatral, una campaña educativa para la comunidad, herramientas educativas y educación in situ para estudiantes y jóvenes.

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDADENFOQUE DE LA
INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD■ SCOTIABANK EN
LA COMUNIDAD

ESTUDIO DE CASO

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

Programas beneficiados (continuación)**Educación**

Scotiabank brinda ayuda financiera a estudiantes en reconocimiento a su excelencia académica y para garantizar que puedan dedicarse a aquello que les interesa independientemente de su condición económica. En 2015, el Banco concedió más de 450 becas a nivel internacional por un total de CAD\$ 1,200,000.

Saint Mary's University en Halifax, Nueva Escocia, recibió una donación de Scotiabank para ayudar a crear una nueva era de empresas tecnológicas con la presentación del programa de Maestría en Empresariado Tecnológico e Innovación (MTEI). Este programa preparará a la próxima generación de líderes para las nuevas tecnologías y las oportunidades de transformación.

Es un orgullo para Scotiabank establecer nuevos premios en la **Thompson Rivers University** en Kamloops, Columbia Británica. Los premios se otorgan a estudiantes en el programa de Creación de Nuevas Empresas (Empresariado) en los programas de Licenciatura en Administración de Empresas y diploma de grado de bachiller. En el programa de Creación de Nuevas Empresas, los estudiantes aprenden a investigar nuevas ideas comerciales, preparar planes de negocios, garantizar el financiamiento inicial y administrar pequeñas empresas. Una vez finalizado el programa, los estudiantes habrán desarrollado capacidades empresariales y entusiasmo que son fundamentales en la generación de una economía dinámica que puede competir globalmente y brindar un mejor nivel de vida.

En octubre de 2015, Scotiabank Haití entregó material escolar, mochilas y botellas de agua a dos escuelas carenciadas al inicio del año escolar: **École Chrétienne de Port-au-Prince** (44 niños) and **École Mère Teresa** (106 niños). Scotiabank Haití también entregó tizas e instrumentos de geometría a niños de estas dos escuelas.

Scotiabank Guyana donó seis nuevas estaciones de trabajo a la **Eccles Nursery School** para que varios cientos de estudiantes puedan recibir capacitación informática.

En Costa Rica, los empleados en la sucursal Sabana realizaron una donación especial de libros a la reserva indígena **Cabécar**, para que los alumnos puedan continuar sus estudios en el centro educativo. Los empleados organizaron rifas, venta de alimentos y otras actividades recreativas para recaudar los fondos necesarios para adquirir los libros de texto.

Medioambiente

Scotiabank continúa brindando apoyo a las iniciativas medioambientales de organizaciones sin fines de lucro y organizaciones benéficas registradas dedicadas a la preservación de medioambiente, la educación y la sustentabilidad.

El **Trans Canada Trail** es una de las redes de senderos más extensa del mundo. Una vez finalizado, el sendero se extenderá casi 24,000 kilómetros a lo ancho de Canadá desde el Océano Atlántico hasta el Pacífico y el Ártico. El donativo que realizó Scotiabank estará destinado a completar los sectores

faltantes del sendero entre Dieppe, Nuevo Brunswick y el Confederation Bridge (puente de la Confederación). El sendero dará a los canadienses la oportunidad de llevar una vida activa, explorar la diversidad de nuestros paisajes y apreciar nuestra rica historia.

Como parte de **Trinidad and Tobago National Day of Caring de United Way**, los Scotiabankers participaron en la limpieza de dos playas: más de 800 empleados de Scotiabank, sus amigos y familiares participaron en la limpieza de la playa Manzanilla y 60 personas se dedicaron a la limpieza de la playa Turtle.

Más de 90 voluntarios de Scotiabank y CrediScotia en El Salvador contribuyeron a rehabilitar el necesitado **Parque Pedro Huillca** ubicado en el sector VI grupo XIII en Villa El Salvador. La tarea incluyó la plantación de 200 árboles y 600 arbustos, la reparación de dos áreas deportivas y un espacio comunitario, la instalación de un sistema de riego y la realización de un taller medioambiental para 40 niños.

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDADENFOQUE DE LA
INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD■ SCOTIABANK EN
LA COMUNIDAD

ESTUDIO DE CASO

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

Programas beneficiados (continuación)**Salud**

Ayudar a mejorar el cuidado de los pacientes y reinsertarlos en la sociedad lo antes posible sigue siendo un objetivo del financiamiento del Banco en el sector de la salud. El Banco concreta asociaciones con una variedad de organizaciones que brindan apoyo a esta causa.

Scotiabank se enorgullece de brindar apoyo al programa Independent Living Program (ILP) en **ErinoakKids Centre for Treatment and Development**. Este programa ayuda a jóvenes durante la transición desde el centro de tratamiento para niños a la adultez. Durante 11 días y 10 noches, los participantes viven en un departamento sin barreras en la residencia de una universidad, y aprenden habilidades de independencia, servicios bancarios, uso del transporte público, cocina y muchas otras actividades.

Scotiabank participó en un evento de recaudación de fondos para el **Hospital de Mujeres y Niños (KK Women's and Children's Hospital)** en Singapur. Los fondos recaudados ayudan a aliviar la carga financiera de más de 500 pacientes y sus familias cada año, permitiéndoles centrarse enteramente en su recuperación.

Servicios sociales

Scotiabank brinda apoyo a la comunidad a través de servicios sociales básicos.

Welcome Hall Mission en Montreal ofrece apoyo especializado a embarazadas y a madres jóvenes en dificultades sociales y económicas a través del programa *Coeur à soeur*. Todos los años, aproximadamente 200 a 250 jóvenes mujeres entre 15 y 30 años acuden

a la misión por ayuda para quebrar el círculo de pobreza, falta de hogar o estilos de vida autodestructivos. Scotiabank apoya con orgullo el programa y ayuda a jóvenes mujeres a tener acceso a oportunidades de vivienda asequible y capacitación vocacional para facilitar su transición hacia el reingreso a la sociedad.

Engage and Change otorga a personas y a empresas la oportunidad de realizar trabajo voluntario activo armando equipos para ayudar a aliviar la pobreza. Estos equipos de necesidades básicas se entregan a agencias de servicios sociales locales que los distribuyen directamente a los más necesitados. Los empleados de Scotiabank trabajaron voluntariamente en la iniciativa Project Winter Survival, cuyo objetivo es entregar más de 3,000 equipos a más de 100 agencias de primera línea, hogares locales y programas de asistencia en el área Metropolitana de Toronto.

En Panamá, 35 voluntarios de Scotiabank ayudaron a concretar el sueño de dos familias de Panamá de la comunidad de Nueva Esperanza No. 2 en Burunga, Distrito Arraiján, al contribuir con la construcción de viviendas con la **Fundación TECHO**.

En 2015, Scotiabank en Chile celebró el 15° aniversario de su asociación con **María Ayuda**, una organización no gubernamental en Chile que administra 19 centros de ayuda en todo el país. Scotiabank participó en el evento de *Ronda de los Amigos*, que ayudó a hallar socios y recaudar fondos. El Banco entregó premios y los voluntarios vendieron tarjetas de bingo y asociaron nuevos miembros.

Deportes

Scotiabank brinda apoyo a los deportes y fomenta el espíritu deportivo a través de

equipos organizados por jóvenes o equipos y eventos deportivos con organización formal.

El Banco brindó apoyo a los jugadores de la **Canadian Deaf Ice Hockey Federation** (Federación canadiense de hockey sobre hielo para sordos) durante su participación en los 18° Sordolimpiadas de Invierno que se realizaron en Rusia en marzo de 2015. Durante los siete días del torneo, el equipo participó en cinco juegos y ganó la medalla de plata. El joven equipo canadiense jugó muy bien y ganó experiencia valiosa en el nivel internacional que los prepara para futuros eventos.

Scotiabank se asoció con **Sunrise Therapeutic Riding and Learning Centre** (Centro de Aprendizaje y Cabalgata Terapéutica Sunrise) en Puslinch, Ontario para respaldar su programa Life Skills durante los próximos tres años. El programa brinda apoyo a jóvenes con discapacidades que abandonan la escuela secundaria y buscan obtener habilidades de vida y laborales. Gracias a este programa, los participantes adquieren habilidades de desarrollo social y oportunidades de aprendizaje colaborativo.

En Costa Rica, el Banco fomenta la práctica de deportes como forma de estimular el valor de la disciplina, el trabajo en equipo y el crecimiento personal. En 2015, el equipo de la sucursal Tibás donó dinero para los elementos del equipo de fútbol de 28 estudiantes en la **Escuela Anselmo Llorente y La Fuente**. El equipo de Bienes Inmuebles también donó equipos deportivos por un valor de ₡1.1 millones (CAD\$ 2,891), a la **Academia de Fútbol de la Municipalidad de Tibás**, que capacita a niños en la comunidad.



INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

ENFOQUE DE LA
INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

SCOTIABANK EN
LA COMUNIDAD

■ ESTUDIO DE CASO

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

REFORESTACIÓN EN MÉXICO

El programa de reforestación anual de Scotiabank México es la más grande iniciativa nacional del Banco que tiene por finalidad mitigar el impacto medioambiental negativo y abordar el tema del cambio climático. México padeció uno de los más altos niveles de deforestación en el mundo. Con el correr de los años, lugares como la Ciudad de México fueron creciendo y la contaminación fue aumentando. A medida que las ciudades fueron expandiéndose, la deforestación se convirtió en un problema con consecuencias graves relacionadas con la contaminación del aire, la pérdida de la fauna salvaje y el aumento de las inundaciones.

Todos los años, Scotiabank en México brinda apoyo a la iniciativa de reforestación. En 2015, realizó una donación de aproximadamente CAD\$ 60,500 para proyectos de reforestación, y más de 2,100 Scotiabankers y sus familias trabajaron voluntariamente para plantar cerca de 14,000 árboles. El Banco trabajó en asociación con Naturalia, una organización no gubernamental que promueve la biodiversidad y cuyos miembros controlan los semilleros para garantizar su supervivencia a largo plazo.

En nueve años, los empleados de Scotiabank México reforestaron 96 hectáreas de bosques naturales y zonas urbanas. Sus esfuerzos están reviviendo los bosques y protegiendo a las personas y al planeta para el presente y el futuro.



Rhina Torres, Directora de Gestión del Talento, Responsabilidad Social Empresarial, Aprendizaje y Desarrollo, y Miguel Lozano, Vicepresidente, Recursos Humanos, plantan árboles en un esfuerzo por combatir el cambio climático con la reforestación.

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

■ MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

Proceso de evaluación de la materialidad

Nuestro proceso se compone de tres fases: Identificación, priorización y validación y se basa en los principios de orientación de GRI (Global Reporting Initiative). Utilizamos la definición de GRI sobre materialidad, y comprendemos que la información que seleccionamos para incluir en el informe cada año debe comprender aspectos que:

- Reflejen los impactos sociales, económicos y medioambientales importantes de la organización.
- Influencien ampliamente las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.
- Presenten el desempeño de sostenibilidad clave pertinente al Banco y a los servicios financieros.

Determinar la materialidad de un informe sostenible también incluye considerar los impactos sociales, medioambientales y económicos que atraviesan un límite en cuanto a capacidad de satisfacer las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de las generaciones futuras. Las actividades de protocolo de coberturas y de mapeo de los grupos de interés se completaron en 2015.

Identificación

Entre 2013 y 2015, Scotiabank llevó a cabo un proceso de diálogo con sus principales grupos de interés para identificar las prioridades medioambientales, sociales y de gobierno interno desde la perspectiva de las partes interesadas del Banco. Este diálogo y consulta se centró en los siguientes mercados:

- Canadá (Vancouver, Toronto y Halifax)
- América Latina (México, Perú, Chile y Colombia)
- Caribe (Trinidad y Jamaica)

Priorización

El proceso de identificación dio como resultado una lista de 18 temas materiales (o prioritarios) potenciales. Si bien se observaron algunas diferencias regionales en las prioridades, los temas fueron uniformes. Luego de la revisión y análisis final que se llevaron a cabo junto al Consejo Asesor en RSC del Banco, pudimos combinar algunos temas que tenían raíces similares. Estos se calificaron conforme a su significado para los grupos de interés y para Scotiabank.

Con el fin de determinar la importancia para los grupos de interés, se planteó la siguiente pregunta:

- ¿Es el tema una inquietud presentada por los grupos de interés?

Con el fin de determinar la importancia para Scotiabank, se plantearon las siguientes preguntas:

- ¿Es este un riesgo considerable para la organización?
- ¿Tiene consecuencias financieras considerables?
- ¿Funciona como ventaja competitiva?
- ¿Produce un impacto socio-económico considerable a las comunidades en las que operamos?

Validación

Scotiabank aplicó los principios de exhaustividad y participación de los grupos de interés para garantizar que el informe proporcione una representación equilibrada y razonable de los impactos sociales, medioambientales y económicos considerables de la organización y permita a los grupos de interés evaluar el desempeño de la organización. La lista de aspectos materiales identificados se definió a través del diálogo con los grupos de interés que se inició en 2013 y concluyó en 2015. Los mismos fueron revisados por el Consejo Asesor en RSC del Banco y por los ejecutivos sénior correspondientes.

8.0

MATERIALIDAD

Cuadro de cobertura de los aspectos

Temas materiales	Cobertura	Aspectos GRI	Enfoque de gestión
Equidad en el diseño y la venta de productos y servicios financieros	Material fuera de Scotiabank para clientes e inversionistas	Propiedades de productos y servicios Privacidad del cliente	<p>Enfoque: Reconocer la responsabilidad del Banco de proteger a los clientes de decisiones financieras irresponsables, y proteger su información personal.</p> <p>Responsabilidad: Líneas de negocios/ grupos de productos, Mercadeo, RSC, Experiencia del Cliente en la sucursal, Cumplimiento, Canales de Distribución, Director General de Gestión del Riesgo, Oficial de Privacidad, Gestión del Riesgo Tecnológico</p> <p>Medición: Resultados de experiencia del cliente, resultados de ventas, conservación de clientes, materiales y programas de educación financiera, cumplimiento, monto de préstamos, continuidad de servidores y sistemas, seguimiento de incidentes, pautas para la conducta en los negocios y código de privacidad</p> <p>Evaluación: Investigación anual de clientes, quejas y resolución de problemas de la oficina del ombudsman, participación de los grupos interesados</p> <p>El Banco mide y evalúa sus resultados todos los años. Actualmente no existen planes para cambiar su enfoque de gestión para estos aspectos.</p>
Servicio y cobertura de clientes/acceso financiero	Material dentro y fuera de Scotiabank para empleados, clientes, inversionistas y accionistas	Desempeño económico Impactos económicos indirectos Responsabilidad del producto	<p>Enfoque: Brindar acceso a financiamiento a muchos segmentos de la sociedad y personalizar el enfoque de servicio al cliente para satisfacer las necesidades de una clientela cada vez más diversa.</p> <p>Responsabilidad: Líneas de negocios, Experiencia del Cliente en la sucursal, Cumplimiento, Canales de Distribución, Director General de Gestión del Riesgo, Riesgo Crediticio</p> <p>Medición: Brindar acceso a financiamiento para clientes y clientes potenciales con conocimiento y educación sobre productos y servicios que tienen a disposición y de qué forma los productos y servicios del Banco pueden mejorar su situación económica, especialmente, las personas con desventajas económicas, jóvenes (estudiantes) y aquellos en las áreas rurales y con menor acceso a servicios bancarios, ofrecer financiamiento al consumo y microfinanciamiento, servicios bancarios básicos, herramientas y recursos; personalizar el enfoque del servicio al cliente para satisfacer las necesidades de una clientela cada vez más diversa.</p> <p>Evaluación: El Banco revisa cómo evalúa su análisis todos los años, y no tiene planes para cambiar su enfoque de gestión para estos aspectos.</p>

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

■ MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

8.0

MATERIALIDAD

Temas materiales	Cobertura	Aspectos GRI	Enfoque de gestión
Impacto de las transacciones bancarias en la comunidad y el medioambiente.	Material dentro y fuera de Scotiabank para empleados, clientes, inversionistas, accionistas y proveedores	<p>Desempeño económico</p> <p>Impactos económicos indirectos</p> <p>Electricidad</p> <p>Agua</p> <p>Emisiones</p> <p>Empleados</p> <p>Evaluación de proveedores con respecto a los impactos en la sociedad</p> <p>Lucha contra la corrupción</p>	<p>Enfoque: Ofrecer oportunidades económicas y carreras significativas, brindar apoyo al desarrollo económico a través del suministro de capital, obtener bienes y servicios, y tratar los impactos económicos, sociales y medioambientales de las operaciones y transacciones financieras del Banco, inclusive los efectos del cambio climático.</p> <p>Responsabilidad: RSC, líneas de negocios, Gestión del Riesgo Global, Suministro Estratégico, Comité de Sustentabilidad Medioambiental, Bienes Inmuebles</p> <p>Medición:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta Punto de Vista • Salarios y beneficios distribuidos • Préstamos totales • Procedimientos de Gestión del Riesgo Global; Principios del Ecuador aplicados • Soluciones de productos tanto para el segmento de clientes vulnerables y rentables, con opciones de personalización (por ejemplo, contratos de préstamo diferentes) para cada uno • Evaluaciones medioambientales • Impactos medioambientales • Impuestos • Objetivos de reducción de emisiones GEI • Objetivos de reducción de consumo de papel • Políticas públicas <p>Evaluación: El Banco revisa cómo evalúa su análisis todos los años, para garantizar la mejora de la calidad constante de datos y alcance de energía, emisiones, y agua. Actualmente no existen planes para cambiar su enfoque de gestión de estos aspectos.</p>

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
 COMPROMISO Y
 DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN
 LA COMUNIDAD

■ MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

8.0

MATERIALIDAD

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

■ MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

Temas materiales	Cobertura	Aspectos GRI	Enfoque de gestión
Inversión en la comunidad, inclusive las donaciones	Material dentro y fuera de Scotiabank para empleados, clientes, inversionistas y accionistas	Comunidades locales	<p>Enfoque: Lograr un impacto positivo en las comunidades donde trabajamos y vivimos que incluye la inversión en la comunidad y las donaciones.</p> <p>Responsabilidad: Comité de Donaciones Canadiense e Internacional, RSC, Patrocinios, Mercadeo</p> <p>Medición:</p> <ul style="list-style-type: none"> Financiamiento a organizaciones comunitarias sin fines de lucro en todo el mundo (monto, horas de voluntariado, cantidad de personas que se benefician) Identificar iniciativas de inversión en la comunidad que puedan potencialmente conducir a oportunidades que generen ingresos, y apoyo a las iniciativas que no generan ingreso (filantropía) que fomentan comunidades más fuertes y sanas (por ejemplo, educación, artes, salud, deportes, protección del medioambiente, servicios sociales) <p>Evaluación: Criterios utilizados para evaluar y seleccionar organizaciones que reciben donaciones. En 2015 se reevaluó la eficiencia de la estrategia de filantropía. Una nueva estrategia se lanzará en 2016 con medidas de mayor impacto.</p>
Diversidad e igualdad de oportunidades, y prácticas laborales justas	Material dentro de Scotiabank para empleados y en el ámbito externo para futuros empleados	Empleo Relaciones laborales patronales Capacitación y educación	<p>Enfoque: La diversidad, la igualdad de oportunidades y las prácticas laborales justas son clave en la forma de operar del Banco. Nos aseguramos de que la representación de empleados refleje la diversidad de nuestras operaciones y teniendo en cuenta la aplicación de las políticas, aseguramos los derechos humanos y libertad de asociación.</p> <p>Responsabilidad: Recursos Humanos, Relaciones Laborales, Relaciones con los Empleados, Recompensa Total, Liderazgo y Desempeño</p> <p>Medición:</p> <ul style="list-style-type: none"> Diversidad de empleados Opciones de trabajo flexible Libertad de asociación Desarrollo del liderazgo y de la carrera para representar las comunidades donde operamos <p>Evaluación: Diversidad de los empleados (mujeres y latinoamericanos en vicepresidentes y cargos superiores) y diversidad de la Junta Directiva</p> <p>El Banco mide y evalúa sus resultados todos los años. Actualmente no existen planes para cambiar su enfoque de gestión de estos aspectos.</p>

INTRODUCCIÓN

 GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

 INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

■ ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

Índice GRI

Divulgación general estándar	Requisitos para la presentación de informes	Ubicación/explicación	Garantía
G4-1	Mensaje del Director General (y mensaje del Presidente de la Junta Directiva)	1.2, 1.3	No
G4-3	Nombre de la organización	1.0	No
G4-4	Marcas, productos y servicios principales	1.0, 1.4	No
G4-5	Ubicación de la sede de la organización	1.0	No
G4-6	Cantidad de países donde opera la organización	1.0, 1.4	No
G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma organizacional	1.0	No
G4-8	Mercados a los que se les presta servicio (con desglose geográfico, sectores y tipos de clientes y beneficiarios)	1.0, 1.4	No
G4-9	Tamaño de la organización, inclusive la cantidad total de empleados, cantidad total de operaciones (países), utilidad neta, cantidad de servicios y productos suministrados	1.0, 1.4, 1.5, 1.6	No
G4-10	Fuerza laboral global	10.0	No
G4-11	Porcentaje del total de empleados cubiertos por acuerdos de negociación colectiva	5.3 Aproximadamente 10.5% del total de empleados está cubierto por acuerdos de negociación colectiva. Esperamos comunicar las cifras anuales específicas en 2017.	No
G4-12	Describir la cadena de suministro de la organización	3.3	No
G4-13	Incluir los cambios significativos ocurridos durante el periodo objeto de análisis sobre tamaño, estructura, propiedad o de la cadena de suministro de la organización	5.3	No
G4-14	Incluir en el informe si la organización aborda el principio de precaución y cómo lo hace	6.1	No
G4-15	Enumerar externamente los estatutos, principios, u otras iniciativas económicas, sociales o medioambientales que avala la organización	1.2, 2.3, 6.1, 6.3	No

INTRODUCCIÓN

 GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

 INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

■ ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

Divulgación general estándar	Requisitos para la presentación de informes	Ubicación/explicación	Garantía
G4-16	Enumerar las membresías en asociaciones (tales como las asociaciones de la industria) y organizaciones de defensa nacionales o internacionales en las que la organización: <ul style="list-style-type: none"> • Ostenta un cargo en el órgano de gobierno • Participa en proyectos o comités • Aporte fondos considerables más allá de las cuotas de miembro regulares • Considera que la membresía es estratégica 	3.1, 10.0	No
G4-17	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados de la organización o documentos equivalentes; y señalar si alguna entidad incluida en los estados financieros consolidados de la organización o documentos equivalente no está cubierta por el informe	1.1	No
G4-18	Proceso para definir el contenido del informe y la cobertura de cada aspecto; y cómo la organización implementó el Informe de Principios para la Definición del Contenido del Informe	8.0	No
G4-19	Enumerar todos los aspectos materiales identificados en el proceso para la definición del contenido del informe	8.2	No
G4-20	Incluir la cobertura del aspecto dentro de la organización de cada aspecto material	8.2	No
G4-21	Incluir la cobertura del aspecto fuera de la organización de cada aspecto material	8.2	No
G4-22	Incluir las consecuencias de las reformulaciones de la información suministrada en informes anteriores y los motivos de dichas reformulaciones	No hay efectos materiales de las reformulaciones a las que se hace referencia en este informe.	No
G4-23	Incluir en el informe los cambios significativos en el alcance y cobertura de cada aspecto con respecto a informes anteriores	Este es el primer año que Scotiabank incluye información de las Pautas G4, por lo tanto no hay cambios en el alcance y cobertura de los aspectos.	No
G4-24	Incluir una lista de los grupos de partes interesadas vinculados con la organización	2.2	No
G4-25	Incluir la base para la identificación y selección de los grupos de interés con los cuales se trabaja	2.2	No

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

■ ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

Divulgación general estándar	Requisitos para la presentación de informes	Ubicación/explicación	Garantía
G4-26	Incluir el enfoque de la organización para la participación con los grupos de interés por tipo y grupo y señalar si la participación se realizó específicamente como parte del proceso de preparación del informe	2.2	No
G4-27	Dar a conocer los temas y asuntos clave que se presentaron a raíz de la participación de los grupos de interés, y cómo la organización respondió a esos temas y asuntos, incluso a través de su informe. Especificar qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas o asuntos clave	2.2	No
G4-28	Periodo del informe (año fiscal) de la información suministrada	1.1	No
G4-29	Fecha del informe anterior más reciente	1.1 El informe de RSC de 2014 se publicó el 13 de marzo de 2015 de conformidad con GRI G3.	No
G4-30	Ciclo del informe (anual)	1.1	No
G4-31	Punto de contacto para las consultas sobre el informe o su contenido	Página final	No
G4-32	Índice de contenido GRI	9.0	No
G4-33	Garantía externa	Este informe no se corroboró externamente. Un proveedor de servicios independiente corroboró nuestros datos sobre las emisiones de gases de efecto invernadero. Realizamos una auditoría interna de nuestro Informe de 2014, y estamos revisando la garantía independiente para 2017. El contenido del informe está aprobado por los vicepresidentes sénior y revisados por ejecutivos sénior del Banco.	No

Divulgación general estándar	Requisitos para la presentación de informes	Ubicación/explicación	Garantía
G4-34	Incluir la estructura de gobierno interno de la organización, y los comités del órgano superior de gobierno. Identificar todos los comités responsables de la toma de decisiones sobre el impacto social, medioambiental y económico	2.1, 3.1	No
G4-56	Describir los valores, principios, normas de la organización con respecto al comportamiento tales como el código de conducta y los códigos de ética	2.0, 3.1, 3.2, 3.3, 3.5	No
Económico			
Aspecto: Desempeño económico	Divulgación del enfoque de gestión	1.0, 1.4, 2.1, 3.1, 3.3, 3.4, 5.4, 7.0, 7.1, 7.2, 8.0, Memoria anual (páginas 2–5)	No
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	1.5, 1.6, 5.4, 7.1, 7.2	No
Aspecto: Impactos económicos indirectos	Divulgación del enfoque de gestión	4.2, 6.3, 7.0, 7.1, 7.2, 8.0	No
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructura y los tipos de servicio	6.3, 7.2, 7.3	No
Aspecto: Prácticas de adquisición	Divulgación del enfoque de gestión	3.3, 8.0	No
G4-EC9	Proporción de gastos en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	Estos datos no están disponibles actualmente. Nuestro objetivo es proporcionar estos detalles en 2017.	No
Medioambiente			
Aspecto: Energía	Divulgación del enfoque de gestión	6.0, 6.1, 8.0	No
G4-EN3	Consumo energético interno	6.1	No
G4-EN4	Consumo energético externo	6.1	No
G4-EN6	Reducción del consumo energético	6.1	No
Aspecto: Agua	Divulgación del enfoque de gestión	6.0, 6.1, 8.0	No
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente	6.1	No

INTRODUCCIÓN

 GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

 INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

■ ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

Divulgación general estándar	Requisitos para la presentación de informes	Ubicación/explicación	Garantía
Aspecto: Emisiones	Divulgación del enfoque de gestión	6.0, 6.1, 8.0	Sí
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI) (Alcance 1)	6.1	Sí
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (GEI) (Alcance 2)	6.1	Sí
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (GEI) (Alcance 3)	6.1	Sí
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)	6.1	Sí
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)	6.1	Sí
Social			
Prácticas laborales y trabajo digno			
Aspecto: Empleo	Divulgación del enfoque de gestión	1.4, 3.2, 5.0, 5.1, 5.2, 5.4, 8.0	No
G4-LA2	Beneficios suministrados a los empleados a tiempo completo que no se suministran a los empleados ocasionales o a tiempo parcial por sitios significativos de operación	5.4 Los datos sobre los beneficios de cada país no están disponibles. Nuestro objetivo es proporcionar estos detalles en 2017.	No
Aspecto: Relaciones laborales y patronales	Divulgación del enfoque de gestión	3.2, 5.3, 8.0	No
G4-LA4	Plazos mínimos de notificación con respecto a cambios operativos, y posible inclusión de estos en los acuerdos de negociación colectiva	5.3	No
Aspecto: Capacitación y educación	Divulgación del enfoque de gestión	3.2, 3.5, 5.1, 8.0	No
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de vida que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	5.1	No

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

■ ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

Divulgación general estándar	Requisitos para la presentación de informes	Ubicación/explicación	Garantía
Sociedad			
Aspecto: Comunidades locales	Divulgación del enfoque de gestión	4.2, 4.3, 7.0, 7.1, 7.2, 8.0	No
G4-SO1	Porcentaje de operaciones que cuentan con programas, evaluaciones del impacto y participación de la comunidad local	Las oportunidades de compromiso con la comunidad local están disponibles en casi el 100% de nuestras operaciones. Más del 50% de nuestras operaciones participan activamente en programas locales de desarrollo. Nuestras organizaciones asociadas de desarrollo corporativo presentan anualmente informes de fin de año.	No
G4-FS13	Puntos de acceso en zonas de escasa población o áreas desfavorecidas económicamente	4.2, 4.3 Se ha producido un declive de 42% en los cajeros corresponsales pero se observó un incremento de 7% en sucursales y 240% de aumento de terminales en puntos de venta. Contamos con niveles de ingresos para el área de consumo y microfinanciamiento, pero no clasificamos regiones más allá de rurales o desfavorecidas.	No
G4-FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros para personas desfavorecidas	4.2, 4.3	No
Aspecto: Lucha contra la corrupción	Divulgación del enfoque de gestión	3.2, 3.3, 8.0	No
G4-SO4	Comunicación y capacitación sobre las políticas y procedimientos de lucha contra la corrupción	3.2 Ciertos grupos de empleados deben hacer un curso obligatorio en línea todos los años. Esperamos comunicar las cifras anuales específicas en 2017.	No

- INTRODUCCIÓN
- GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC
- GOBIERNO INTERNO
- CLIENTES
- EMPLEADOS
- MEDIOAMBIENTE
- INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD
- MATERIALIDAD
- ÍNDICE GRI
- ANEXOS
- GLOSARIO

Divulgación general estándar	Requisitos para la presentación de informes	Ubicación/explicación	Garantía
Aspecto: Evaluación de proveedores con respecto a los impactos en la sociedad	Divulgación del enfoque de gestión	3.3, 8.0	No
G4-S09	Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados usando los criterios con respecto a los impactos en la sociedad	3.3	No
Responsabilidad de productos			
Aspecto: Propiedades de productos y servicios	Divulgación del enfoque de gestión	3.2, 4.0, 4.1, 4.2, 8.0	No
G4-PR4	Cantidad de incidentes de incumplimiento de la reglamentación y códigos voluntarios relacionados con la información y propiedades de productos y servicios	No se produjeron incidentes de incumplimiento en 2015.	No
G4-PR5	Resultados de las encuestas que miden la satisfacción del cliente	4.1	No
G4-FS6	Porcentaje de la cartera para líneas de negocios por región, tamaño y sector específicos	Memoria anual (página 9)	No
Aspecto: Privacidad del cliente	Divulgación del enfoque de gestión	3.2, 3.5, 4.1, 8.0	No
G4-PR8	Cantidad total de quejas confirmadas relacionadas con violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos de clientes	No se produjeron quejas comprobadas.	No

INTRODUCCIÓN

 GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

 INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

■ ÍNDICE GRI

ANEXOS

GLOSARIO

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

■ ANEXOS

GLOSARIO

Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

El Informe de Progreso es una comunicación directa de las empresas que han suscrito a Pacto Mundial de la ONU para los grupos de interés. Este informe debe ser publicado y ampliamente difundido. Si bien el formato general del documento es flexible, el informe ha de contener una declaración del presidente de la institución en la que expresa su apoyo al Pacto Mundial (1.2), una descripción de las medidas prácticas y una evaluación de los resultados, como se indica en la tabla siguiente.

Principios del Pacto Mundial	Descripción de las medidas prácticas y de los resultados	Sección
Principio 1: Derechos humanos Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional.	Enfoque de la Alta Dirección con respecto a la diversidad y la igualdad de oportunidades, así como las prácticas laborales justas	8.0
	Capacitación de los empleados sobre políticas de derechos humanos	5.3
	Porcentaje de las operaciones que cuentan con programas de desarrollo, evaluaciones del impacto y participación de las comunidades locales	9.0
Principio 2: Derechos humanos Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de abusos de los derechos humanos.	Número total de proyectos de financiamiento que fueron evaluados según los Principios del Ecuador	6.3
	Uso de criterios de responsabilidad social para la evaluación de los proveedores	3.3
Principio 3: Normas laborales Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	Porcentaje del total de empleados cubiertos por acuerdos de negociación colectiva	9.0
	Uso de criterios de responsabilidad social para la evaluación de los proveedores	3.3
	Enfoque de la Alta Dirección con respecto a la diversidad y la igualdad de oportunidades, así como las prácticas laborales justas	8.0
	Políticas, enfoques y resultados con respecto a la libertad de asociación y la negociación colectiva	5.3
	Periodos mínimos de notificación de los cambios organizacionales y respeto de las pautas de preaviso que especifiquen los contratos colectivos	5.3
Principio 4: Normas laborales Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	No se han descubierto casos de trabajo forzoso en las operaciones del Banco	5.3
Principio 5: Normas laborales Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	No se han descubierto casos de trabajo infantil en las operaciones del Banco	5.3

Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (continuación)

Principios del Pacto Mundial	Descripción de las medidas prácticas y de los resultados	Sección
Principio 6: Normas laborales Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	Composición de la fuerza laboral total	10.0
	Políticas, enfoques y resultados con respecto a la diversidad y la inclusión	5.2
	Políticas, enfoques y resultados sobre la no discriminación	5.3
	Rotación voluntaria de empleados	5.1
	Políticas, enfoques y resultados con respecto a la capacitación del personal	3.2, 4.3, 5.1, 5.3
Principio 7: Medioambiente Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.	Oportunidades y riesgos financieros y no financieros en relación con el cambio climático	6.1, 6.2
	Políticas, enfoques y resultados sobre el consumo de papel y la reducción de desechos	6.1
	Políticas, enfoques y resultados sobre el consumo de energía	6.1, 8.0
	Políticas, enfoques y resultados sobre el consumo de agua	6.1, 8.0
	Políticas, enfoques y resultados sobre la generación de emisiones de gases de efecto invernadero	6.1, 8.0
Principio 8: Medioambiente Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	Políticas, enfoques y resultados sobre el consumo de papel y la reducción de desechos	6.1
	Políticas, enfoques y resultados sobre el consumo de energía y su intensidad	6.1, 8.0
	Políticas, enfoques y resultados sobre el consumo de agua y su intensidad	6.1, 8.0
	Políticas, enfoques y resultados sobre la generación e intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	6.1, 8.0
	Enfoques y resultados en materia de biodiversidad	6.3, 7.3
	Uso de criterios de responsabilidad social para la evaluación de los proveedores	3.3

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

■ ANEXOS

GLOSARIO

Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (continuación)

Principios del Pacto Mundial	Descripción de las medidas prácticas y de los resultados	Sección
Principio 9: Medioambiente Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medioambiente.	Políticas, enfoques y resultados sobre el consumo de papel y la reducción de desechos	6.1
	Políticas, enfoques y resultados sobre el consumo de energía y su intensidad	6.1, 8.0
	Políticas, enfoques y resultados sobre el consumo de agua y su intensidad	6.1, 8.0
	Políticas, enfoques y resultados sobre la generación e intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	6.1, 8.0
Principio 10: Lucha contra la corrupción Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, tales como la extorsión y el soborno.	Marcos, valores, principios, estándares y normas de comportamiento en materia de RSC, como un código de conducta y un código de ética	2.0, 3.1, 3.2, 3.3, 8.0
	Comunicación y capacitación sobre las prácticas de lucha contra la corrupción	3.2, 9.0

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

■ ANEXOS

GLOSARIO

10.0

ANEXOS

Composición de la fuerza laboral

Población total de empleados

País o región	Equivalente a tiempo completo	País o región	Equivalente a tiempo completo
Bahamas	612	India	143
Barbados	337	Jamaica	2,016
Belice	174	México	13,244
Brasil	75	Panamá	435
Canadá	37,210	Perú	11,204
Colombia	6,447	Puerto Rico	1,306
Costa Rica	1,286	Uruguay	1,414
República Dominicana	2,038	Islas Vírgenes Estadounidenses	96
El Salvador	1,573	Singapur	168
Europa	300	Trinidad y Tobago	1,361
Guyana	197	Estados Unidos	640
Hong Kong	225	Otro ¹	925
Malasia	75	Total	89,214

¹ El rubro Otro incluye otros países y oficinas de representación en Asia, el Caribe y América Latina.

- INTRODUCCIÓN
- GOBERNANZA, COMPROMISO Y DESEMPEÑO EN RSC
- GOBIERNO INTERNO
- CLIENTES
- EMPLEADOS
- MEDIOAMBIENTE
- INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD
- MATERIALIDAD
- ÍNDICE GRI
- ANEXOS
- GLOSARIO

Composición de la fuerza laboral (continuación)

Fuerza laboral total por región y género

Región	Mujeres	Hombres	Total
Norteamérica	24,228	14,672	38,900
Centroamérica y Sudamérica	15,613	13,580	29,193
Caribe	6,451	3,015	9,466
Europa y Medio Oriente	137	254	391
Asia-Pacífico	400	358	758
Total	46,829	31,879	78,708

Excluye a 172 empleados no asignados a un país.

Excluye a Colombia (6,447 equivalente a tiempo completo) y Uruguay (1,414 equivalente a tiempo completo) donde los desgloses no están disponibles debido a diferencias en los sistemas de preparación de informes.

Cantidad de empleados por contrato de empleo y género

	Mujeres	Hombres	Total
Contratos a plazo fijo	5,052	4,015	9,067
Regulares a tiempo completo y a tiempo parcial	41,842	27,971	69,813
Total	46,894	31,986	78,880

Excluye a Colombia (6,447 equivalente a tiempo completo) y Uruguay (1,414 equivalente a tiempo completo) donde los desgloses no están disponibles debido a diferencias en los sistemas de preparación de informes.

Cantidad de empleados permanentes por tipo de empleo y género

	Mujeres	Hombres	Total
A tiempo completo	36,530	26,843	63,373
A tiempo parcial	5,312	1,128	6,440
Total	41,842	27,971	69,813

Excluye los empleados contratados.

Excluye a Colombia (6,447 equivalente a tiempo completo) y Uruguay (1,414 equivalente a tiempo completo) donde los desgloses no están disponibles debido a diferencias en los sistemas de preparación de informes.

INTRODUCCIÓN

 GOBERNANZA,
 COMPROMISO Y
 DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

 INVERSIÓN EN
 LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

■ ANEXOS

GLOSARIO

10.0

ANEXOS

Composición de la fuerza laboral (continuación)
Fuerza laboral canadiense total por empleados y trabajadores supervisados y por género

	Mujeres	Hombres	Total
Gerentes y supervisores	3,682	1,737	5,419
Empleados (no gerentes y supervisores)	17,442	7,699	25,141

Fuerza laboral canadiense total por provincia/territorio y género

Región	Mujeres	Hombres	Total
Alberta	2,174	936	3,110
Columbia Británica	1,956	923	2,879
Manitoba	400	163	563
Nuevo Brunswick	494	125	619
Terranova y Labrador	479	106	585
Territorios del Noroeste	8	3	11
Nueva Escocia	1,293	457	1,750
Ontario	15,296	10,557	25,853
Isla del Príncipe Eduardo	95	22	117
Quebec	1,399	755	2,154
Saskatchewan	460	148	608
Territorio de Yukón	10	5	15
Total	24,064	14,200	38,264

Empleados de centros de atención al cliente fuera de Canadá y con apoyo de Banca Canadiense

País	
Colombia	143
México	259
Estados Unidos	2
Total	404

 Mujeres – 153
 Hombres – 251

INTRODUCCIÓN

 GOBERNANZA,
 COMPROMISO Y
 DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

 INVERSIÓN EN
 LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

■ ANEXOS

GLOSARIO

INTRODUCCIÓN

 GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

 INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

■ ANEXOS

GLOSARIO

 Salud e incidentes de seguridad en el lugar de trabajo¹

	Incidente grave	Incidente menor que debe notificarse	Otro incidente que debe notificarse	En investigación ²	Total
Alberta	18	9	30	1	58
Columbia Británica	18	10	28	2	58
Manitoba	5	6	2	0	13
Nuevo Brunswick	5	2	2		9
Terranova	0	0	1	3	4
Nueva Escocia	5	4	0	1	10
Ontario	48	36	27	10	121
Quebec	15	3	22	0	40
Saskatchewan	10	5	0	1	16
Total	124	75	112	18	329

Cantidad total de días perdidos debido a lesiones

	Incidente grave	Incidente menor que debe notificarse	Otro incidente que debe notificarse	En investigación ¹	Total
Alberta	313.5	0	0	0	313.5
Columbia Británica	196.5	0	0	0	196.5
Manitoba	8	0	0	0	8
Nuevo Brunswick	46	0	0	0	46
Terranova	0	0	0	0	0
Nueva Escocia	97	0	0	0	97
Ontario	836	0	0	0	836
Quebec	564.5	0	0	0	564.5
Saskatchewan	235	0	0	0	235
Total	2,296.5	0	0	0	2,296.5

¹ Representa incidentes en el lugar de trabajo notificados en Canadá durante el año calendario.

² Se iniciaron 18 casos al final de 2015 y permanecen en investigación.

El Banco no tiene fatalidades relacionadas con el trabajo que notificar.

Incidente grave: Accidentes en el lugar de trabajo que producen casos de tiempo perdido.

Incidente menor: Accidentes en el lugar de trabajo, que deben notificarse y requieren atención médica, pero no producen casos de pérdida de tiempo a excepción del día de la lesión.

Otros incidentes: Otros casos que deben notificarse tal como se define en el Código de Trabajo de Canadá, Parte II.

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

■ ANEXOS

GLOSARIO

Asociaciones de los miembros de la Junta Directiva y grupos de defensa

Nora A. Aufreiter	Ivey School of Business, Miembro del Comité Asesor
Charles H. Dallara	Lingnan University, Miembro del Comité Asesor Internacional Tufts University, The Fletcher School, Vicepresidente del Comité Asesor Fundación Bertelsmann, Director National Bureau of Economic Research (NBER) Inc. – Director por mandato especial The International Finance Forum, Vicepresidente y Director
N. Ashleigh Everett	Grupo Asesor de los grupos de interés de Manitoba para “The Building Futures Project” (proyecto de la Canadian Foundation for Economic Education), Miembro World Presidents Organization, Miembro
Tiff Macklem	Global Risk Institute in Financial Services, Director y Presidente
Thomas C. O’Neill	Comité Asesor de la Queen’s School of Business, Miembro
Eduardo Pacheco	Universidad de los Andes, Miembro del Consejo Superior Colfuturo, Director
Brian J. Porter	Institute of International Finance, Director The Business Council of Canada, Director
Aaron R. Regent	C.D. Howe Institute, Director
Indira V. Samarasekera	Perimeter Institute, Directora Asia Pacific Foundation of Canada, Directora
Susan L. Segal	Americas Society, Directora y Presidente y Directora General Council of the Americas, Directora y Presidente y Director General Council on Foreign Relations, Miembro Tinker Foundation

La lista establece los organismos y cargos ocupados por los miembros de la Junta Directiva de The Bank of Nova Scotia en distintas asociaciones y organizaciones. No se incluyen directorios en empresas. Las únicas organizaciones que pueden verse como estratégicas son las membresías de Brian J. Porter.

INTRODUCCIÓN

GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC

GOBIERNO INTERNO

CLIENTES

EMPLEADOS

MEDIOAMBIENTE

INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD

MATERIALIDAD

ÍNDICE GRI

ANEXOS

■ GLOSARIO

Banca móvil

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

Cajero automático

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

CDP – Proyecto de Información de Emisiones de Carbono

Organización con sede en el Reino Unido que trabaja con accionistas y corporaciones para la divulgación de la emisión de gases de efecto invernadero.

Código del Trabajo de Canadá

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

Consumo y microfinanciamiento

El Banco define a los clientes de consumo y microfinanciamiento a las familias con ingresos mensuales entre USD\$ 200 y USD\$ 1,000 y microempresarios con ventas anuales que no superan los USD\$ 150,000.

Corporación Financiera Internacional (CFI)

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

Emisiones de gas de efecto invernadero (GEI)

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

Energía renovable

Energía generada por procesos naturales que se renuevan constantemente. Algunos ejemplos son la energía eólica, mareomotriz, solar, undimotriz, geotérmica, de la biomasa, hidroeléctrica y de agua fluyente, además de los biocombustibles como el etanol y el biodiesel, que provienen de la transformación de productos agrícolas o materias primas en fuentes de energía para el transporte. Las preocupaciones sobre el cambio climático y la reducción de las reservas de combustibles fósiles han incitado a los gobiernos a incrementar la reglamentación, crear incentivos y favorecer el comercio de las fuentes de energía renovable.

Equivalente en dióxido de carbono (CO₂e)

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

Filantropía

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

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

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

Forest Stewardship Council (FSC)

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

Global Reporting Initiative (GRI)

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

INTRODUCCIÓN**GOBERNANZA,
COMPROMISO Y
DESEMPEÑO EN RSC****GOBIERNO INTERNO****CLIENTES****EMPLEADOS****MEDIOAMBIENTE****INVERSIÓN EN
LA COMUNIDAD****MATERIALIDAD****ÍNDICE GRI****ANEXOS****■ GLOSARIO****Green Globes**

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

Grupo de interés

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

Huella de carbono

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

Índice de compromiso del empleado

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

Índice de Fidelidad de los Clientes

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

LEED

Designación de normas edilicias que significa Leadership in Energy and Environmental Design (Liderazgo en el Diseño Medioambiental y Energético). Las normas LEED reducen el impacto medioambiental de un edificio al considerar lo siguiente: materiales, envoltura, techo, ventanas, cristales, CVAC de alta eficiencia, iluminación, uso del agua, muebles, equipos y electrodomésticos, y en los casos que sea viable, la reutilización o reciclado de los materiales de construcción.

Ley Bancaria

Legislación federal que rige la operativa bancaria en Canadá.

Ley Canadiense de Derechos Humanos

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

Plan de Relaciones Laborales

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

Principios del Ecuador

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

Sostenibilidad

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

Prestando servicio a nuestros clientes durante más de 180 años



El escudo de armas o cresta fue diseñado por A. Scott Carter, R.C.A., M.R.A.I.C., de Toronto, y aprobado por el Colegio de Heráldica el 20 de mayo de 1951.

Las palabras "Strength, Integrity, Service" (Fortaleza, Integridad, Servicio) conforman el lema. Los distintos elementos ilustran la tradición escocesa de Nueva Escocia, lugar en el que se fundó el Banco (cardo, unicornio, cruz de San Andrés) combinados con emblemas que representan a Canadá y sus distintas áreas (la hoja de arce, ciervo, barco, bacalao, arado, espiga de granos).



Sede central

Scotia Plaza, 44 King St. W.,
Toronto, Ontario, Canadá M5H 1H1
Tel: (416) 866-6161
Fax: (416) 866-3750

Para obtener más información, comunicarse con:

Relaciones Públicas, Corporativas y Gubernamentales, Scotiabank
Scotia Plaza, 44 King St. W.,
Toronto, Ontario, Canadá M5H 1H1
Correo electrónico: csr@scotiabank.com
corporate.communications@scotiabank.com