



REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2016

INDICE

CARTA DEL PRESIDENTE

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

INTRODUCCIÓN

3 NUESTRO BANCO

3.1 Perfil del Banco

3.2 Hitos en la Gestión 2016

4 LA SUSTENTABILIDAD DESDE EL NEGOCIO

4.1 Estrategia de sustentabilidad

4.2 Despliegue de la estrategia de sustentabilidad en sus cinco pilares

4.2.1 Gobierno Corporativo

4.2.2 Colaboradores

4.2.3 Clientes

4.2.4 Medio Ambiente

4.2.5 Comunidad

5 INDICE GRI

6 CONTACTO

ANEXOS

03

04

05

09

10

11

18

20

20

26

30

34

36

44

48



VOLUNTARIADO



MEDIOAMBIENTE



DIVERSIDAD



CLIENTES



SUSTENTABILIDAD



EQUIPO



COMUNIDAD

CARTA DEL PRESIDENTE

Tengo el agrado de presentarles el cuarto Reporte de Sustentabilidad de Scotiabank Chile, en el cual el Banco da cuenta de su compromiso con comunicar de manera transparente su desempeño durante el año 2016, en los ámbitos económico, social y ambiental.

Este documento también corresponde a la Comunicación de Progreso para el Pacto Global de las Naciones Unidas, a cuyos 10 principios Scotiabank se adhirió en el año 2011, reafirmando su compromiso con la iniciativa por un año más.

Ser parte del banco más internacional de Canadá y una de las instituciones financieras más importantes de Norteamérica, nos entrega una oportunidad única de ejercer una influencia positiva entre los diferentes grupos de interés con los que nos relacionamos.

Hemos finalizado un año 2016 con significativos avances en nuestro desempeño en Chile, continuando de este modo con nuestra larga tradición de liderazgo ético y retribución a nuestros accionistas y a las comunidades en las que operamos.

A nivel de resultados financieros, Scotiabank Chile siguió mostrando un sólido desempeño, que le permitió finalizar el ejercicio presentando un incremento de 7% en las colocaciones a clientes respecto al año anterior. La participación de mercado, en tanto, avanzó a 6,4%, siendo una de las entidades que más creció en colocaciones de la industria.

En materia de gobierno interno, contamos con valores corporativos sólidos y reconocidos por la organización, los que apuntalan el quehacer del Banco. A lo anterior, se suma nuestro compromiso con reforzar día a día nuestros procedimientos de auditoría interna y cumplimiento, así como con un marco integral y bien articulado de apetito por el riesgo.

Entendemos que, en el mundo actual, los avances tecnológicos y las necesidades de los clientes están generando una profunda transformación en el sector bancario. En Scotiabank nos anticipamos a estas necesidades y estamos evolucionando de manera completa y constante, con el objetivo de que nuestros usuarios tengan la mejor experiencia de servicio.

Scotiabank se apoya en el talento, las ideas, la diversidad y el compromiso de sus colaboradores para brindar un servicio de calidad a sus clientes. Existe un esfuerzo por desarrollar relaciones sólidas con sus empleados, ofreciéndoles ambiente laboral en el que se sientan respetados, motivados y recompensados por sus contribuciones. Lo anterior, ha permitido que este año el Banco nuevamente se encuentre en el ranking de las "50 Mejores Empresas para Trabajar en Chile" y haya sido reconocido por quinto año como una de las "Mejores Empresas para Padres y Madres que Trabajan".

Nos hemos comprometido a ejercer una influencia positiva en los países, sociedades y comunidades donde vivimos y trabajamos. Es así que, durante 2016, en un estrecho trabajo con nuestros colaboradores, continuamos apoyando la labor de la Corporación María Ayuda, entidad con quien trabajamos desde hace 16 años para mejorar la situación de niñas y niños en situación de vulnerabilidad. Asimismo, y porque estamos conscientes de la masificación que han tenido los servicios financieros en los últimos años, llevamos adelante por tercer año los programas de educación financiera "123 Emprender" y "Camino al Éxito", ambos

beneficiando a cerca de 1.200 alumnos de colegios municipales y liceos técnicos de la Región Metropolitana.

Finalmente, quisiera agradecer a la Alta Administración por su liderazgo fuerte y responsable, y a todos nuestros colaboradores, pues gracias a su compromiso y dedicación es que somos un Banco exitoso en Chile.



Cordialmente,

Manuel José Vial Vial
Presidente del Directorio
Scotiabank Chile

FRANCISCO SARDÓN, GERENTE GENERAL

“HEMOS AVANZADO MUCHO EN NUESTROS OBJETIVOS: EL BANCO ES AHORA UNA EMPRESA PUJANTE Y EN FRANCO CRECIMIENTO”

¿Cómo evalúa el desempeño financiero del Banco durante el 2016?

En general, los resultados del Banco fueron muy positivos en el año 2016. Reportamos una utilidad cercana a los \$ 116 mil millones, que representa un 44% de incremento respecto al 2015. Esto se debe a un enfoque en el negocio principal del banco, que tiene que ver con la banca retail y mayorista. Hoy, Scotiabank está con un 6,5% de participación de mercado, cuando hace tres años teníamos un 4,9%.

¿Cuáles son las metas para el Banco en los próximos años?

Scotiabank es un inversionista de largo plazo, por lo tanto no hay una meta final. Nuestro objetivo es ser una empresa rentable consistentemente, lo que significa tener niveles de retornos, sobre capital similares a los mercados donde operamos. También es importante proveer productos y servicios de calidad, porque sabemos que a largo plazo sólo permanecen las empresas que están satisfaciendo las necesidades de sus clientes.

A propósito de satisfacer las necesidades de los clientes, ¿cómo va el proceso de transformación digital de Scotiabank?

El plan de crecimiento que nos habíamos propuesto hacer en 5 años, lo hemos cumplido en tres. Eso nos da espacio, y tiempo, para implementar la banca digital, que en el 2016 se

fijó, a nivel mundial, como un objetivo estratégico. Se crearon gerencias digitales en Canadá, Chile, Colombia, Perú y México, con un ejecutivo que le reporta directamente al CEO de cada país.

En esta área nuestros focos son dos: mejorar la experiencia del cliente, con acceso a productos y servicios en línea, de forma rápida; y vender en los canales digitales. Como Chile está más avanzado en la ruta digital, hoy casi un 30% de nuestras ventas se realiza en canales digitales. Ese porcentaje era 22% sólo en septiembre del 2016, cuando lanzamos la Banca Digital. Hemos avanzado rápidamente en estos primeros meses. Nuestro objetivo es llegar al 50% en el año 2020.

¿Cómo evalúa el impacto que tuvo la adquisición de Cencosud Administradora de Tarjetas en los negocios de Scotiabank?

El negocio de las Tarjetas de Cencosud ingresó a nuestros libros en mayo del 2015 y traía 2,5 millones de clientes, de los cuales 700 mil utilizaban su tarjeta por lo menos una vez al mes. Hicimos dos cosas: primero, una estrategia de profundización de los 700 mil que usaban la tarjeta; y segundo, a los 1,8 millones que estaban inactivos los seguimos contactando para que reactiven sus tarjetas a través de una oferta atractiva. Hemos tenido excelentes resultados, con crecimiento sobre la industria en los últimos 12 meses. Hoy somos el tercer banco en tarjetas de crédito.

¿Qué otras prioridades el Banco ha definido para mantener el buen desempeño que ha logrado en los últimos años?

Sin duda, hemos avanzado mucho en nuestros objetivos y propósitos, el Banco es ahora una empresa pujante y en franco crecimiento, que ha incrementado su participación de mercado, crecido en colocaciones y depósitos a tasas mayores a las de la industria, y que ha alcanzado niveles de eficiencia similares a ésta. Además hemos cuidado el riesgo de nuestro portafolio de forma eficaz y mejorado el conocimiento de nuestra marca en Chile

Todo ello redunda en que hoy formamos parte de una entidad exitosa dentro de un mercado competitivo y complejo, logro que ha sido posible gracias a un claro enfoque en el liderazgo.

Consideramos el liderazgo una ventaja competitiva, y por ello ésta es una de nuestras prioridades estratégicas. En esa línea, hemos fortalecido nuestra diversidad e inclusión, porque sabemos que una organización diversa e inclusiva, en que las distintas voces, opiniones y contribuciones son tomadas en cuenta, es una organización exitosa. La inclusión genera confianza dentro de los equipos de trabajo – lo que refleja los muy buenos índices de clima laboral que hemos tenido – pero también podemos entregar un mejor servicio a los clientes, porque ellos también son diversos en sus características, expectativas, proyectos de vida; finalmente, cumplimos nuestra misión de hacer que nuestros clientes estén mejor.



Francisco Sardón
Gerente General
Scotiabank Chile

INTRODUCCIÓN

Proceso de Materialidad

Este cuarto Reporte de Sustentabilidad Scotiabank da cuenta de nuestro desempeño económico, ambiental y social, en el periodo enero a diciembre 2016. Este reporte se realiza anualmente en una versión GRI G4 de conformidad “Esencial”.

Asimismo, el Banco ha optado por no efectuar verificación externa de los contenidos de este reporte. Los Estados Financieros fueron verificados por auditores externos.

Para la definición de la materialidad, realizamos una actualización de los resultados obtenidos para el reporte 2015, la que fue posteriormente validada y priorizada, con entrevistas a los ejecutivos del Banco pertenecientes a diversas áreas, revisión de informes internos y externos, publicaciones, encuestas, y registros de prensa, entre otros documentos.

La construcción de la matriz se hizo siguiendo la metodología GRI, que integra en sus ejes el impacto y la influencia de los temas desde y hacia los grupos de interés. Los temas materiales fueron validados con la gerencia de Recursos Humanos y Asuntos Corporativos.

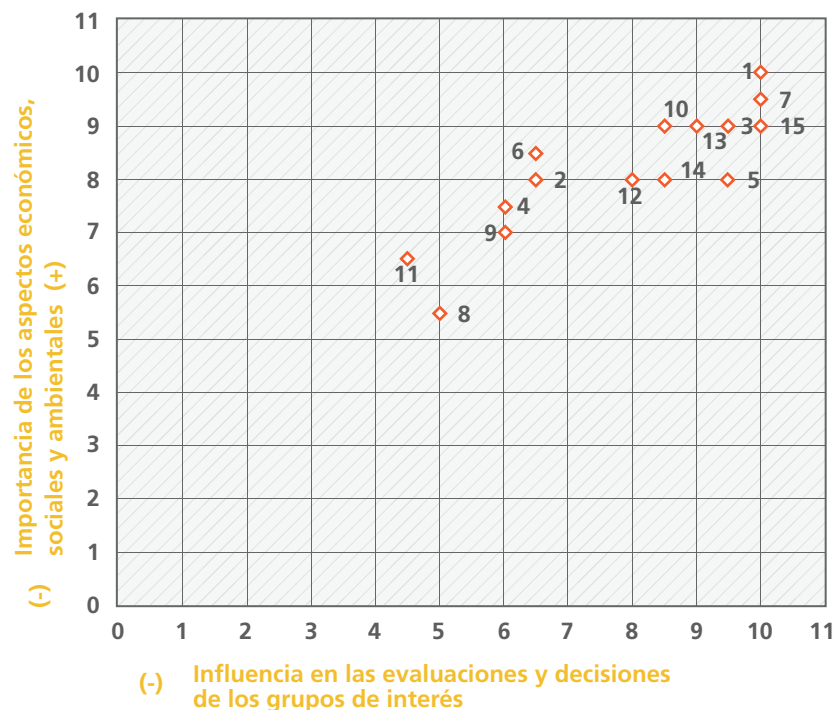


Aspectos Materiales

1. Alta calidad para clientes
2. Compromiso con la comunidad
3. Compromiso con la calidad de vida de los colaboradores
4. Ecoeficiencia operacional
5. Asegurar transparencia, integridad y rendición de cuentas sobre la operación y la gestión de riesgos
6. Diversidad e integración: ventaja competitiva

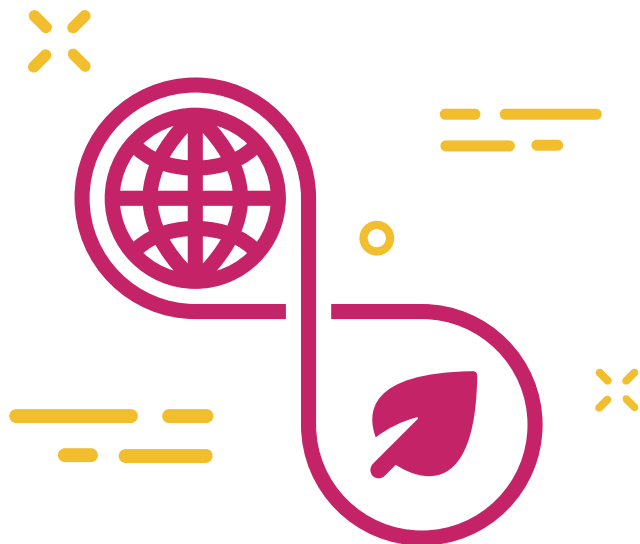
7. Comunicación y transparencia para el cliente
8. Impacto de las operaciones sobre la comunidad
9. Derechos Humanos presentes en la inversión
10. Prácticas de compensación justas y capacitación en prioridades de RSC y acciones requeridas al personal del Banco
11. Generación de residuos
12. Equidad en el diseño y la venta de productos financieros
13. Servicio al cliente y acceso a los servicios financieros
14. Diálogo permanente con sindicatos
15. Oferta de valor para los colaboradores

MATRIZ DE PRIORIZACIÓN DE TEMAS MATERIALES SCOTIABANK 2016



Año a año, en Scotiabank Chile hemos renovado nuestro compromiso de avanzar en la Estrategia de Sustentabilidad y para ello, hemos desarrollado iniciativas que van dirigidas a impactar positivamente a nuestros grupos de interés.

A continuación, presentamos el resultado de nuestros compromisos en sustentabilidad en 2016 y los compromisos que estamos adquiriendo para 2017.



ÁMBITO	COMPROMISO 2016	CUMPLIMIENTO
GOBIERNO CORPORATIVO	Mantener una comunicación fluida con las autoridades reguladoras y mantener informado al Banco de los cambios normativos, para que las áreas afectadas por las respectivas modificaciones, adopten las medidas que les permitan minimizar el riesgo de eventuales sanciones.	Cumplido
GOBIERNO CORPORATIVO	Seguir fortaleciendo la comunicación basada en los valores del Banco, y trabajar en la comunicación y bajada a toda la organización de los nuevos valores que se están desarrollando a nivel corporativo.	Cumplido. La campaña de valores se realizará en 2017
GOBIERNO CORPORATIVO	Renovar la certificación en la Ley 20.393	Cumplido. Se renovó la certificación. Además, se incorporaron las filiales CAT Administradora de Tarjetas SA y CAT Corredoras de Seguros y Servicios SA
COLABORADORES	Fortalecer la competitividad y la capacitación continua de los empleados, manteniendo un promedio anual superior a las 24 horas de capacitación por empleado.	Cumplido
COLABORADORES	Retener talentos manteniendo una tasa de rotación voluntaria de top performers inferior al 5%.	Cumplido
COLABORADORES	Implementar y difundir a nivel corporativo el Programa de Diversidad e Inclusión.	Cumplido
CLIENTES	Ofrecer una mayor calidad del servicio al cliente basada sobre privacidad, información y tiempos más acotados, mejorando los indicadores de 2015.	Cumplido
CLIENTES	Incorporar optimizaciones tecnológicas que acerquen el Banco a las exigencias de los clientes y mejoren su experiencia en los canales de atención.	Cumplido

ÁMBITO	COMPROMISO 2016	CUMPLIMIENTO
MEDIO AMBIENTE	Incrementar los índices de recuperabilidad de residuos en aquellos edificios en donde el programa de reciclaje ya está vigente. Implementar el programa de reciclaje en sucursales de Región Metropolitana.	Cumplido
MEDIO AMBIENTE	Implementar un sistema de gestión medioambiental que considere gestión energética y del uso del papel, para medir, controlar y establecer metas de eficiencia.	En proceso. Se están realizando los controles respectivos, y en 2017 se establecerán metas de eficiencia.
COMUNIDAD	Seguir consolidando el auspicio del Campeonato Nacional de Fútbol, profundizando las iniciativas que nacen de ello.	Cumplido
COMUNIDAD	Impulsar las prácticas de la empresa acordes a las expectativas de las comunidades, aumentando el número de encuestas, y tomando por base los indicadores de impacto de la nueva estrategia comunitaria del Grupo Scotiabank en éstas.	En proceso. Los indicadores de impacto de la nueva estrategia comunitaria serán difundidos en 2017.
COMUNIDAD	Implementar y difundir las nuevas directrices del Programa Comunitario Scotiabank que se está desarrollando a nivel corporativo.	Cumplido
COMUNIDAD	Seguir divulgando los programas de educación financiera.	Cumplido



VOLUNTARIOS EN ACTIVIDAD CON FUNDACIÓN MI PARQUE



VOLUNTARIOS EN ACTIVIDAD CON FUNDACIÓN MI PARQUE



ÁMBITO	COMPROMISO 2017
GOBIERNO CORPORATIVO	Seguir fortaleciendo la gestión de los riesgos no financieros – operacionales, reputacionales –, incluidos en el marco de gestión y de apetito de riesgo de Scotiabank, junto con capacitar a toda la organización en estos temas.
GOBIERNO CORPORATIVO	Mantener una comunicación fluida con las autoridades reguladoras y mantener informado al Banco de los cambios normativos, para que las áreas afectadas por las respectivas modificaciones, adopten las medidas que les permitan minimizar el riesgo de eventuales sanciones.
GOBIERNO CORPORATIVO	Seguir fortaleciendo la comunicación basada en los valores del Banco, y trabajar en la comunicación y bajada a toda la organización de los nuevos valores corporativos definidos en 2016.
COLABORADORES	Fortalecer la empleabilidad y la capacitación continua de los empleados, manteniendo un promedio anual superior a las 24 horas de capacitación por empleado.
COLABORADORES	Retener talentos manteniendo una tasa de rotación voluntaria de top performers menor al mercado.
COLABORADORES	Fortalecer iniciativas de Equilibrio Vida-Trabajo.
COLABORADORES	Potenciar las iniciativas y campañas actuales y generar nuevos programas de Diversidad e Inclusión, especialmente en los ámbitos de Género, Diversidad Cultural y Discapacidad.
CLIENTES	ServiTest: Mantener la tendencia positiva en la evaluación de ServiTest, con una tasa de crecimiento superior a la Industria. Mejorar los indicadores de satisfacción de clientes en el segmento Premium. NPS: subir un lugar al menos en la evaluación anual con la industria en Chile. Incrementar niveles de satisfacción de la página web.
CLIENTES	Incrementar continuamente el número de clientes que interactúen con el Banco a través de canales digitales.
CLIENTES	Fortalecer el posicionamiento de Scotiabank como el Banco de la Alianza del Pacífico.
CLIENTES	Implementar y fortalecer acciones relativas a la Educación y Conocimiento Financiero dirigidas a clientes de distintos segmentos.

ÁMBITO	COMPROMISO 2017
MEDIO AMBIENTE	Ejecutar el proyecto de migración de clientes que reciben cartolas y comunicados de manera física para virtual, midiendo los niveles de disminución de uso de papel.
MEDIO AMBIENTE	Establecer metas de gestión ambiental para los ámbitos de consumo energético y de uso de papel. Ejecutar proyecto piloto en al menos una División del Banco, para identificar las actividades y procesos que puedan ser digitalizados, con tal de controlar y reducir el uso de papel.
COMUNIDAD	Alinearse a la nueva estrategia Jóvenes en la Comunidad del Grupo Scotiabank considerando los indicadores de impacto definidos.
COMUNIDAD	Potenciar la comunicación y mecanismos de diálogo para las acciones comunitarias y de Voluntariado del Banco a través de las Redes Sociales, e implementar la Plataforma online "Comunidad Scotiabank", que permitirá una mejor gestión del Voluntariado Corporativo.
COMUNIDAD	Seguir divulgando los programas de educación financiera, aumentando el número de niños y jóvenes beneficiarios.



3 NUESTRO BANCO

MISIÓN

En Scotiabank tenemos el compromiso de ayudar a los clientes a mejorar su situación financiera y a lograr que sus aspiraciones se conviertan en realidad. Y para eso, el cliente está en el centro de nuestra forma de pensar, sentir y trabajar diariamente. Para expresarlo con fuerza y claridad, en enero de 2016 renovamos nuestra misión:

CREEMOS QUE CADA CLIENTE TIENE EL DERECHO A ESTAR MEJOR.

Un derecho, no una esperanza. 'Derecho a estar mejor' demuestra el intercambio de valores que se produce con nuestros clientes cuando nos esforzamos por hacer posible su éxito, cualquiera sea. Cuando decimos cada cliente, nos referimos tanto a los actuales como a los potenciales. En esto creemos, y tenemos una responsabilidad compartida de lograr resultados con respecto a este propósito. Entregarles una experiencia de calidad y ayudarlos a materializar sus sueños, de sus familias, negocios y futuro, forman parte de nuestro propósito como Banco. Eso es Lo que nos mueve.



Colaboradores

5.699* 

Sucursales**

106 

nº colocaciones 

MM\$ 8.840.341

Un incremento de un 7% en relación al año anterior

Líneas de negocio:



En Scotiabank, somos un banco balanceado y universal que atiende a todos los segmentos de negocios.

Banca Corporativa & Comercial

Banca Empresas

Banca Personas

Pyme y Microempresa

*Incluye filial Cencosud Administradora de Tarjetas. Datos a diciembre de 2016

** Información de sucursales a noviembre de 2016

(Nota: El número de colaboradores que se menciona en este reporte puede variar debido a la inclusión o no de fuerza de venta, filial CAT Administradora de Tarjetas, personal en rotación, y otros factores)

3.1 PERFIL DEL BANCO

Scotiabank Chile es una Sociedad Anónima Abierta, controlada en un 99,5933% por Nova Scotia Inversiones Limitada, empresa a su vez controlada por The Bank of Nova Scotia y que hoy cuenta con operaciones en más de 55 países alrededor del mundo. En 1990, ingresó a la propiedad del Banco Sudamericano y, desde ese año, Scotiabank está presente en Chile. En 2007, adquirió el Banco del Desarrollo, ampliando su presencia en el mercado nacional e incorporando nuevos segmentos de negocio a su gestión. Esta tendencia continuó cuando en 2010 compró las operaciones de Banca Mayorista del Bank of Royal Scotland.

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



PRINCIPALES LÍNEAS DE NEGOCIO DE SCOTIABANK CHILE

Productos y servicios ofrecidos en cada línea de negocio.

SCOTIABANK CHILE		
Banca Corporativa & Comercial	Financiamientos	Cuenta corriente
	Comercio exterior	Cash Management
	Leasing	Compra / Venta divisas / Derivados
	Factoring	Inversiones
	DCM-Bonos	Fondos mutuos
	Advisory	Corredores de Bolsa
Banca Empresas	Planes de cuenta corriente	Seguros
	Financiamiento	Recaudación
	Comercio exterior	Pagos
	Leasing	Inversiones
	Factoring	Banca electrónica
	Compra / Ventas de divisas / Forward derivados	Tarjetas de crédito
Banca Personas	Fondos mutuos	
	Planes de cuenta corriente	Plan Scotiabank Más (Cuenta corriente más tarjeta Cencosud)
	Seguros	
	Créditos de consumo	Créditos de consumo
	Créditos hipotecarios	Créditos de educación
	FFMM, Depósitos a plazo, Compra y venta de divisas	Cuenta Vista
Pyme y Microempresas	Tarjetas de crédito	
	Planes de Cuenta corriente	Seguros
	Línea de crédito	Tarjetas de crédito
	Créditos comerciales	Créditos de consumo
	Créditos comercial con garantías CORFO	Cuenta vista
		Créditos hipotecarios
	Leasing	Ahorro
	Factoring	Cash Management: recaudación y pago
	Compra y venta de divisas	

3.2 HITOS EN LA GESTIÓN 2016

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

En 2016, Scotiabank Chile recibió una serie de reconocimientos y premios que confirman sus avances, especialmente en temas relacionados con sus colaboradores.

- **Mejores Empresas para Trabajar en Chile - Great Place to Work®**

Por cuarto año consecutivo, el Banco se ubica dentro de las 50 mejores empresas para Trabajar en Chile. En 2016, obtuvo el lugar número 19, mejorando las ubicaciones obtenidas en 2015, 30°; 2014, 31° y 2013, 47°.

- **Mejores Empresas para Padres y Madres que Trabajan**

Scotiabank es parte de este ranking desde el año 2012. Una distinción otorgada a las empresas que implementan las mejores políticas de conciliación vida-familia-trabajo. Dentro de las iniciativas de la compañía en este ámbito están el apoyo en el cuidado de los hijos tanto para hombres como para mujeres y la flexibilidad para lograr un equilibrio familiar y laboral. Por esta razón se ha evidenciado un progreso continuo para el reconocimiento, que en 2016 nos ubicó en el 5to lugar en la categoría Grandes Corporaciones.

- **Premios Salmón**

En 2016, la Administradora General de Fondos Scotiabank recibió dos reconocimientos en los primeros lugares en su categoría, con los Fondos Mutuos: Global Acciones y Scotia Clipper.



- **Monitor Empresarial de Reputación Corporativa - Merco**

En la publicación 2016, Merco situó a Scotiabank en la posición n°53 del ranking. La medición reúne a las 100 empresas y 100 líderes con mejor reputación en nuestro país.

- **Reputation Institute**

Scotiabank alcanzó en 2016 la posición N°39 dentro de las 100 empresas participantes en esta medición, la que evalúa el atractivo emocional que despierta una empresa en los consumidores.

- **Reconocimiento Revolución Wellness**

Scotiabank recibió el Reconocimiento Revolución Wellness, distinción entregada a las empresas que fomentan prácticas orientadas al bienestar integral de sus equipos de trabajo, en ámbitos como la actividad física, salud, beneficios y recreación.

- **Nominación Avance de la Mujer - Pacto Global**

La Red Chilena del Pacto Global, a través de su estudio SIPP (Sistema de Integración de los Principios del Pacto), nominó a Scotiabank Chile en el ámbito de Relaciones Laborales por la práctica Programa Avance de la Mujer.

Este es un reconocimiento al aporte que nuestro programa entrega a la equidad de género, una de las prioridades de las Naciones Unidas a nivel mundial.

- **Scotiabank recibe premio de Global Banking & Finance Review**

Scotiabank Chile fue elegido el mejor Banco en las categorías "Responsabilidad Social Empresarial" y "Servicio al Cliente", por Global Banking & Finance Review, uno de los principales medios de comunicación online del sector financiero a nivel mundial. Las iniciativas y prácticas llevadas a cabo en los ámbitos de Responsabilidad Social y Experiencia del Cliente en Chile, llevaron al jurado a destacar a Scotiabank con los galardones "Best CSR Bank Chile 2016" y "Best Customer Service Bank Chile 2016".



Participación de Scotiabank Chile en comités e iniciativas externas.

Nuestro Banco es un miembro activo de organizaciones, iniciativas y asociaciones gremiales que trabajan en temas relacionados con los ámbitos económicos, sociales y ambientales.

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

ESTRATEGIA DE NEGOCIO



En Scotiabank, nos hemos preocupado de avanzar en ser líderes en la experiencia de clientes y en tener un mejor rendimiento en nuestra gestión. **Uno de nuestros focos ha sido y, continuará siendo, la mantención de relaciones más duraderas con los clientes primarios en todos nuestros mercados.** Coronando esta decisión, en enero de 2017, hemos implementado el sistema Net Promoter System (NPS) para Banca Personas en Canadá, México, Perú, Chile y Colombia, en todos nuestros canales, sucursales, centros de atención al cliente y digitales.

Este sistema permite escuchar a nuestros clientes y aprovechar mejor sus comentarios. Además, contribuye a que la defensa del cliente guíe las decisiones y prioridades de nuestro negocio.

Hemos lanzado nuestra estrategia de Banca Digital, que nos permitirá seguir progresando en nuestra transformación digital y empujando el desarrollo de las capacidades de innovación internas de nuestro Banco.

En el caso de Chile, se ha dado un gran impulso a las ventas electrónicas.

Otro foco está siendo la transformación de costos estructurales que ha llevado al Banco a actualizar el **diseño organizativo**, alineando nuestra red de distribución, siendo más eficientes con operaciones y tecnología, y optimizando el abastecimiento estratégico.

Por otra parte, hemos iniciado la mejora en la alineación de nuestra combinación de negocios. Hemos aumentado nuestra cuota de mercado en productos centrales, hemos incrementado nuestros depósitos principales y hemos reducido nuestros costos de financiamiento.

El liderazgo también es clave en nuestra gestión presente y futura, y creemos es una ventaja competitiva. El enfoque en este sentido es tener un liderazgo diverso e inclusivo y mantener resultados sólidos y estables de clima laboral.

Por último, hemos continuado avanzando en nuestra sólida cultura de riesgo. **Trabajamos cada día para mantener la confianza de nuestros clientes con programas como las "3 líneas de defensa", "Conozca a su Cliente" (KYC) o "Anti-Lavado de Dinero" (AML) que nos ayudan a mejorar nuestros procesos y cultura de gestión de riesgo.**

Resultados Financieros

Al 31 de diciembre de 2016, Scotiabank Chile alcanzó un total de MM\$ 8.840.341 en colocaciones a clientes, presentando un incremento de 7% respecto al año anterior.

De esta manera, el Banco alcanzó un 6,4% de participación de mercado (excluyendo colocaciones de bancos en el extranjero), manteniendo el séptimo lugar en el ranking de colocaciones de la industria.

Scotiabank Chile reportó un crecimiento de 44% en sus utilidades en 2016 respecto a 2015, alcanzando los CH\$ 115 mil millones, liderando de este modo el crecimiento de la Industria. En tanto, la rentabilidad sobre capital (ROE) se ubicó en 12,6%, superior al 11,5% de la industria bancaria chilena durante el 2016.

Estos resultados se deben al trabajo realizado en varios frentes. El Banco se propuso crecer a tasas superiores al mercado, lo que ha logrado, consistentemente, en los últimos años. Igualmente, ha trabajado en mejorar la productividad, logrando indicadores entre los mejores de la industria. Por otro lado, Scotiabank Chile ha trabajado en una prudente administración del riesgo y la cobranza, lo cual ha mantenido las provisiones en niveles razonables. Finalmente, la adquisición de Cencosud Administradora de Tarjetas (CAT) mejoró el posicionamiento en el negocio de tarjetas de crédito, y contribuyó al crecimiento de las utilidades.

Las colocaciones totales de Scotiabank Chile avanzaron un 7% durante el ejercicio, versus un 5% de crecimiento de la industria. Sin embargo, destacaron las colocaciones a personas, donde el Banco alcanzó un crecimiento de 15% versus 9% de la industria. Scotiabank Chile alcanza una participación de mercado de 8% en esta categoría.

Destaca también el crecimiento en el total de depósitos (18%) muy sobre el crecimiento de la industria (3%). Junto a estos resultados, recientemente la entidad comunicó el lanzamiento de su estrategia de Banca Digital, a través de la cual Scotiabank quiere ser líder en dicho campo tanto en Canadá, como en los países de la Alianza del Pacífico.

PORCENTAJE DE LA CARTERA PARA LAS LÍNEAS DE NEGOCIO

El crecimiento en la cartera de colocaciones se explica principalmente por el desempeño de créditos para la vivienda (15% sobre 2015), seguida por la cartera de consumo que crece 14% y por la cartera comercial que mantuvo el nivel de colocaciones. El flujo de provisiones neto de recuperaciones fue de MM\$97.193.



Cifras en MM\$	2015	% del Total	2016	% del Total	Crecimiento
Comercial	4.147.319	50%	4.144.286	47%	0%
Vivienda	2.720.807	33%	3.140.917	36%	15%
Consumo	1.359.445	17%	1.555.138	18%	14%
Total Colocaciones a Clientes	8.227.571	100%	8.840.341	100%	7%

3.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA - DIRECTORIO

PRESIDENCIA

Presidente
Manuel José Vial Vial

Vicepresidente
Guillermo Alvarez-Calderón

DIRECTORES

Director
James Meek

Director
Eduardo Aninat

Director
Felipe Montt

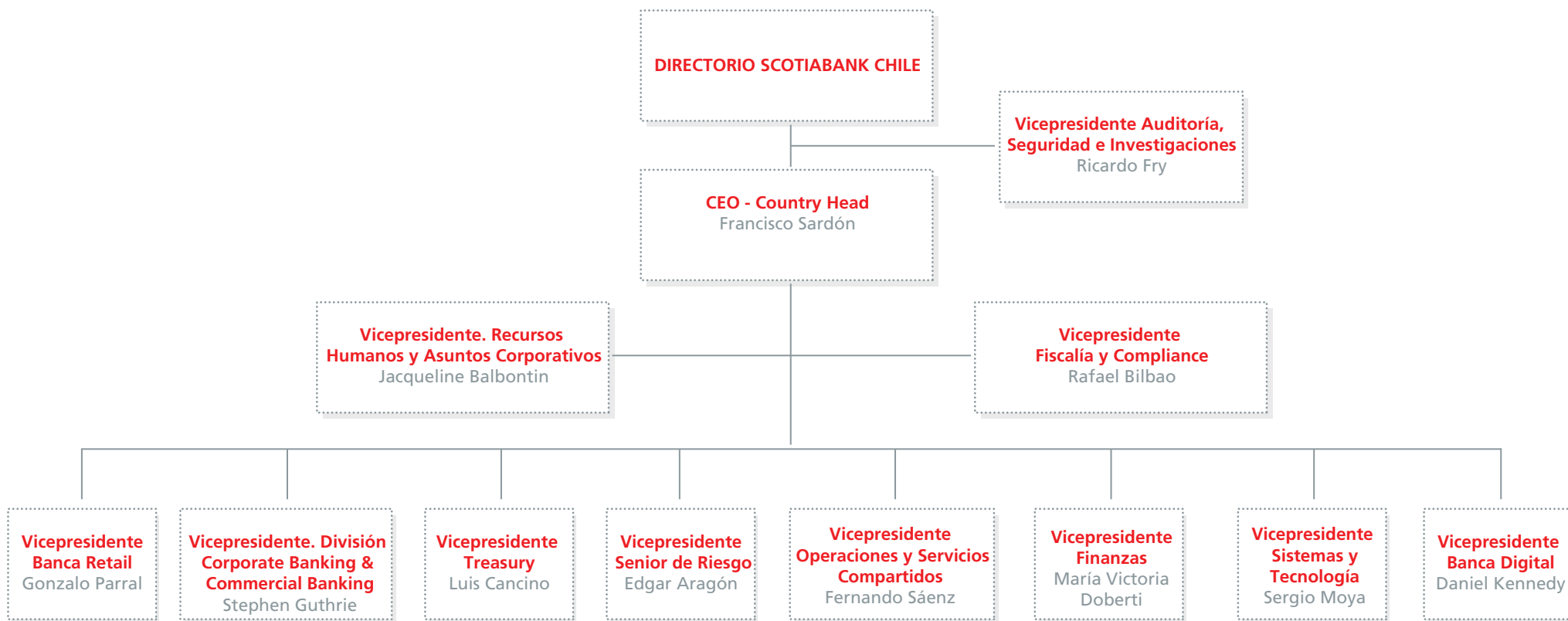
Director
Juan Antonio Guzmán

Director
Sergio Concha

Gerente General
Francisco Sardón

Secretario del Directorio
Rafael Bilbao

ADMINISTRACIÓN CORPORATIVA



ADMINISTRACIÓN DE FILIALES

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

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

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

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

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

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

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

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

4 LA SUSTENTABILIDAD DESDE EL NEGOCIO

4.1 ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD

Pilares de la Estrategia

La integridad y las sólidas prácticas en nuestro gobierno corporativo enmarcan el quehacer de Scotiabank y envuelven a los demás pilares de nuestra estrategia.

Los cinco pilares: Gobierno Corporativo, Clientes, Comunidad, Empleados y Medio Ambiente están orientados a cumplir nuestro compromiso de crear valor tanto para la sociedad como para Scotiabank.



Para conocer la estrategia e iniciativas de Sustentabilidad del Grupo Scotiabank a nivel global, visita el sitio web www.scotiabank.com/csr



GRUPOS DE INTERÉS

Nuestra última actualización del mapa de Grupos de Interés del Banco, se realizó en 2015 con la participación de gerentes divisionales y sus equipos. Su priorización se basa en el impacto y la relevancia para Scotiabank y define las iniciativas de relacionamiento del Banco.

Para la gestión 2016, es esta misma priorización la que orienta nuestras acciones, poniendo énfasis en accionistas, clientes y colaboradores.



Buen ciudadano corporativo

Empleador Preferente



Relaciones de largo plazo

Reputación Corporativa

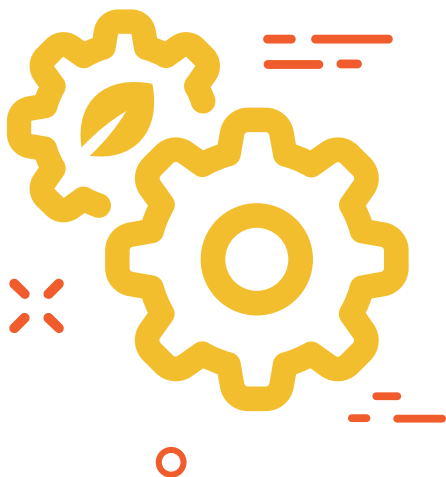
4.2 DESPLIEGUE DE LA ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD EN SUS 5 PILARES



4.2.1 GOBIERNO CORPORATIVO

Nuestros Valores

Respondiendo a las transformaciones del mundo y con el objetivo de representar en mejor medida cómo son y cómo se relacionan los colaboradores de Scotiabank con sus clientes, competencia, comunidad y proveedores, es que el 21 de marzo de 2016, se realizó el lanzamiento de los nuevos valores que acompañarán la gestión del Banco a nivel global:



Responsabilidad

Lógralo. Somos responsables de nuestro trabajo, compromisos y acciones ante nuestros clientes y colegas.

Pasión

Da lo mejor de ti. Brindamos servicio a nuestros clientes con entusiasmo y orgullo, con el valor de escuchar, aprender, innovar y ganar.

Integridad

Actúa con honor. Actuamos con integridad para merecernos la confianza de nuestros clientes y colegas.

Respeto

Valora cada voz. Valoramos la diversidad de origen y experiencias, tratando a todos con dignidad.

Gobierno Corporativo: Políticas y Comités

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

Scotiabank Chile también recoge las mejores prácticas de su casa matriz, establecidas en la Política de Gobierno Corporativo para sus subsidiarias en lo que sea aplicable.

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

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

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

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

1.- El Comité de Auditoría, que tiene como objetivo principal, encargarse de los distintos aspectos que involucren la eficiencia, mantención, aplicación y funcionamiento de los sistemas de control interno del Banco y sus Filiales.

2.- El Comité de Riesgo cuyo principal objetivo es proporcionar al Directorio de Scotiabank Chile una visión amplia en la administración de riesgos de crédito, de mercado y operacional.

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

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



Prevención de Lavado de Activos y Cumplimiento

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

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

Los riesgos reputacionales, por su parte, pueden tener un impacto adverso en los resultados o las expectativas de desarrollo de los negocios. Incluyen, entre otros, aspectos jurídicos, económico-financieros, éticos, sociales y ambientales. En tanto, el riesgo de cumplimiento consiste en recibir sanciones, económicas o no; o ser objeto de otro tipo de medidas disciplinarias aplicadas por organismos reguladores por incumplir las leyes, normas, estándares de autorregulación o del código de conducta.

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

Scotiabank Chile, cuenta con la Gerencia de Compliance dependiente de la División Fiscalía, que tiene por función velar por el cumplimiento de las normas legales y de aquellas emanadas de organismos reguladores y procedimientos corporativos del Grupo Scotiabank, a través de la promoción

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



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

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

El Banco se encuentra certificado hasta marzo de 2018, en el Modelo de Prevención de Delitos de acuerdo a la Ley N°20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los delitos de cohecho a funcionario público, nacional o extranjero, prevención del lavado de activos, financiamiento del terrorismo y receptación.

Esta certificación es ejecutada por una entidad externa autorizada por la Superintendencia de Valores y Seguros – ICR Clasificadora de Riesgo – la cual certificó que el Banco y sus Filiales mantienen un Modelo de Prevención de Delitos que está efectivamente en uso y cumple en todos los requisitos establecidos en la Ley, en relación con su situación, tamaño, giro, nivel de ingresos y complejidad, de la institución.

Además durante el año 2016, se obtuvo la certificación del Modelo de Prevención de Delitos por primera vez en las filiales CAT Administradora de Tarjetas SA y CAT Corredoras de Seguros y Servicios SA.

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

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

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

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

Gestión de la cadena de suministro

La cadena de suministro de nuestro Banco, así como es en general de las instituciones financieras, está integrada fundamentalmente por los proveedores de insumos y servicios relacionados con las operaciones de las sucursales y la gestión de los sistemas requeridos para el funcionamiento de las transacciones. A esto se suman, aquellos proveedores de servicios generales, asesorías para las diversas áreas y servicios de tecnología y de comunicación.

Es requisito del Banco que todos los proveedores y empresas externas que nos entregan servicios, 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. Asimismo, todos los proveedores deben cumplir con la normativa legal aplicable y las leyes contra la corrupción, y no les está permitido asignar trabajo a otra compañía o subcontratista sin el consentimiento expreso de Scotiabank ni usar fondos para otorgar privilegios inadecuados a funcionarios públicos.

Para la gestión integral de proveedores, en Scotiabank a nivel global, estamos en proceso de implementación de la plataforma “Vista”, que permitirá manejar desde la búsqueda, la contratación y la selección de oferentes hasta el control de entrega de los servicios, evaluación del desempeño, análisis de gastos y evaluaciones de riesgo iniciales y continuas.



Pauta para la Conducta Ética en los negocios

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

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

Formación en políticas y procedimientos anticorrupción de la organización

N° empleados capacitados en Compliance/regulatory Mandated: **3868**

Cultura de Riesgo en Scotiabank Chile

Para Scotiabank Chile, una gestión del riesgo eficaz y efectiva 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 y son responsables de los riesgos que corren. Comprenderlos y manejarlos son componentes fundamentales de cada plan de negocios. Por ello, las líneas de negocio trabajan con Gestión del Riesgo Global, la función centralizada para esta materia en el 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 del Riesgo Global cuentan conjuntamente con programas de capacitación sobre riesgos y políticas y procedimientos documentados sobre el tema.

En Scotiabank Chile, como en el resto de las operaciones del grupo, 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

Para revisar la descripción completa de nuestro modelo de gestión de riesgo, ver en www.scotiabank.com



PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

COMPROMISOS Y ACUERDOS VOLUNTARIOS

• Compromiso con el Pacto Global

Scotiabank Chile adhirió en 2011 al Pacto Global de las Naciones Unidas y, con ello, a sus diez principios universales. Asimismo, nuestro banco está comprometido en contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, a través de sus acciones e iniciativas de relacionamiento comunitario que se alinean principalmente a Fin de la Pobreza; Educación de Calidad; Igualdad de Género; Trabajo Decente y Crecimiento Económico, Industria, Innovación e Infraestructura; Reducción de las Desigualdades; Producción y Consumo Responsables, y Alianzas para Lograr los Objetivos.

• Principios del Ecuador

Nuestro banco ha suscrito a los Principios del Ecuador y otros tratados internacionales en la materia. Respondiendo a este compromiso ha incorporado dentro de su Política Medioambiental definiciones respecto de gestión e impacto de la actividad crediticia de la organización, contenidos dentro del volumen Políticas de Crédito. Asimismo, dentro de los requerimientos de financiamiento, se exige que las instituciones solicitantes cumplan a cabalidad con la normativa ambiental vigente en Chile. Estas definiciones son auditadas al menos una vez al año en el portafolio de un segmento comercial por parte de la División de Auditoría de Scotiabank.

PRINCIPIO 1	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.
PRINCIPIO 2	Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.
PRINCIPIO 3	Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
PRINCIPIO 4	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
PRINCIPIO 5	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
PRINCIPIO 6	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.
PRINCIPIO 7	Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
PRINCIPIO 8	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
PRINCIPIO 9	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
PRINCIPIO 10	Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.





4.2.2 COLABORADORES

HITOS RELEVANTES DE 2016: PERSONAS

En Scotiabank, creemos que el liderazgo diverso e inclusivo es una ventaja competitiva en la gestión de un negocio y hemos apuntado a dar un espacio relevante a esta convicción en la formación de nuestros equipos de trabajo.

Esta creencia se suma a nuestro interés por entregar bienestar a nuestros colaboradores, **“construyendo experiencias con sentido”** lo que ha sido clave para el buen cumplimiento de nuestra misión.

Por ello, hemos diseñado e implementado acciones y programas concretos, acordes a nuestra cultura y valores, con los cuales inspiramos a nuestros Scotiabankers a sentir que su trabajo tiene un significado especial entregándoles una experiencia laboral enriquecedora.

Scotiabank Flex

Luego de realizarse en 2015 un estudio sobre los beneficios del Banco para sus empleados, en 2016 se implementó Scotiabank Flex: un programa flexible al que se accede a través de una plataforma tecnológica. Allí encuentran la vitrina de “Dinero Flex” y “Tiempo Flex”, pudiendo escoger los beneficios monetarios o de tiempo libre de acuerdo a sus prioridades y a sus condiciones contractuales.

Actualmente, cerca de 30% de nuestros colaboradores son de la generación Millennial y requieren beneficios más flexibles y menos estáticos. Se estima que en 10 años más, un 70% pertenecerá a esta generación.

Scotiabank Flex apunta a entender y anticipar las necesidades de nuestros colaboradores, para ser un factor de atracción y retención de talento.



¿Por qué Scotiabank Chile impulsa una iniciativa de esta naturaleza?:

- Diversidad de trabajadores que conviven hoy en el Banco.
- Involucrar a sus empleados en la elección de sus propios beneficios.
- Satisfacer de una manera más eficiente sus necesidades.
- Mejorar su calidad de vida.



Marcelo Matteo F.
Supervisor Fuerza de Ventas
Viña del Mar

“Hacer uso de la Jornada Especial Parental fue una tremenda oportunidad para compartir con mi familia y disfrutar junto a mi hija una de las etapas más importantes que es el apego en sus primeros días de vida. Fue una experiencia maravillosa donde conté con todo el apoyo de mi jefatura.”



Mauricio Tenorio H.
Ejecutivo Soporte Banca Empresas
Sucursal El Faro

“El Flextime me ha permitido compartir más con mi familia y acompañar a mi hijo cada tarde en sus actividades deportivas. Llegar temprano te ayuda a trabajar más tranquilo y estar con el mejor ánimo en la oficina.”



Danitza Hardy V.
Director de Políticas y Adjudicación

“Durante mi prenatal fui promovida, asumiendo nuevas responsabilidades. El reconocimiento al trabajo y las oportunidades de desarrollo no tienen límites.”

Home Office. Programa Piloto

En noviembre de 2016, se inició el proyecto piloto del sistema de Home Office, a través del cual los colaboradores podrán optar por trabajar desde sus casas hasta 2 días de la semana. Las áreas de Finanzas, Tecnología y Recursos Humanos fueron las primeras en implementar el sistema, con un total de 23 colaboradores haciendo uso de esta modalidad de trabajo.

Para el 2017, se espera extender el beneficio a otras divisiones del Banco.

Encuesta de Clima Laboral “Punto de Vista” 2016

En todos los países donde opera Scotiabank, se aplica entre los colaboradores, la Encuesta Punto de Vista, que entrega la mirada de éstos sobre el Clima Laboral. En 2016, los resultados obtenidos reflejaron una mejora sustancial respecto de los indicadores del año anterior.



Índice de Compromiso del Empleado:

Mide el compromiso y sensación de orgullo de las personas que trabajamos en Scotiabank Chile.

51%. Supera el 47%, obtenido en 2015 y está por sobre el 41% del Banco a nivel global.



Índice de Eficiencia del Supervisor:

Evalúa el desempeño de los Gerentes y Supervisores del Banco, en cuanto a los resultados obtenidos, liderazgo, trabajo en equipo, ambiente laboral y la confianza que generan.

60%. Asciende del 58% obtenido el año anterior 2015, y supera el 52% del Banco a nivel Global.



Diálogo con sindicatos

Con el propósito de mantener su compromiso de diálogo permanente con sus grupos de interés, Scotiabank sostuvo periódicamente reuniones con sus 4 sindicatos base (BDD1, BDD2, SSA1 y SSA2). Los objetivos de estas reuniones son:

1. Que Scotiabank pueda entregar información importante del negocio.
2. Que el sindicato pueda mantenernos informados en qué están ellos y transmitirnos las inquietudes de sus socios.
3. Establecer grupos de trabajo para aquellos temas que requieran de una mayor dedicación.
4. Poder hacer seguimiento a los compromisos adquiridos en las reuniones anteriores.



Avance significativo en el Ranking Great Place to Work®

En 2016, el Banco formó parte del ranking de las 50 mejores empresas para trabajar en Chile, Great Place to Work®, por cuarto año consecutivo. Esta vez, fuimos reconocidos con el lugar 19, entre las 200 compañías que participaron en la medición, superando nuestros propios indicadores anteriores.

Este logro no sólo llena de orgullo a todos los Scotiabankers, sino que, además, nos exige seguir trabajando para ser un empleador de preferencia en el mercado, reafirmando nuestra cultura corporativa e impulsando el compromiso diario de nuestros colaboradores.



Diversidad e Inclusión: un compromiso de Scotiabank Chile

En Scotiabank somos parte de un equipo global y diverso, en el que valoramos las distintas voces, opiniones y contribuciones ya que son fundamentales para nuestro éxito. Propiciar un entorno diverso e inclusivo nos permite mantener la innovación, la adaptación y el crecimiento, alcanzando nuestro máximo potencial para brindar un excelente servicio a nuestros clientes en todo el mundo.

En 2015, Scotiabank reorientó sus esfuerzos para apoyar la inclusión bajo el liderazgo del Consejo de Inclusión, conformado por personas responsables en dar un mayor impulso al compromiso del Banco con este tema, además de apoyarnos en nuestra diversidad como un diferenciador competitivo.

En línea con esta iniciativa, en enero de 2016, se conformó en Chile el Comité de Inclusión, en el que participan

representantes de todas las divisiones, y cuyo objetivo es fortalecer nuestra gestión en las tres áreas prioritarias para Scotiabank Chile: Género, Multiculturalidad y Discapacidad.



Equidad de género en alta gerencia:

Para aumentar la participación femenina en los puestos de alta gerencia (nivel Director), Recursos Humanos ha establecido que, en los concursos internos, el panel de evaluación de candidatos y candidatas debe necesariamente estar conformado por hombres y mujeres. Con esto, se apunta a minimizar los sesgos inconscientes que pudieran generarse en el proceso de evaluación. Como resultado, se ha aumentado la participación femenina en este nivel de cargo de un 23% al cierre de 2015 para un 25% al cierre de 2016, y se ha fijado una meta de tener un 30% de participación femenina al 2020.

Brecha salarial:

En Scotiabank, el compromiso por la equidad de género también se refleja en nuestra política de remuneración, la que busca entregar una retribución adecuada y equitativa a hombres y mujeres. Al cierre de 2016, el ratio promedio del sueldo de los colaboradores en relación al promedio del mercado, es de un 102%, existiendo una diferencia de un 2% entre hombres y mujeres (103% vs 101%, respectivamente).



28%
EN CARGOS DE JEFATURA
25%
EN CARGOS DE ALTA GERENCIA*
*nivel director



Personas en Situación de Discapacidad

Programa de Prácticas Inclusivas:

En marzo de 2016, concluyó el proyecto piloto de Prácticas Inclusivas junto a la Fundación Tacal.

Como principales resultados de la evaluación realizada junto a los equipos, destacamos:

- Experiencia positiva.
- Alumnos fueron un aporte en el clima laboral del área.
- Buena acogida por parte del equipo.
- En relación al proceso de adaptación de los alumnos, supervisores no identificaron diferencias significativas con otros alumnos en práctica y a nivel desempeño, en algunos casos tuvieron un desempeño superior.
- Todos repetirían la experiencia.
- El rol más activo del equipo en el proceso de integración del alumno en práctica, generó unión entre los compañeros, debido a que todos estaban preocupados de integrar y acompañar al alumno.



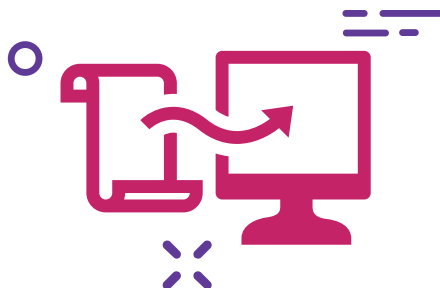
4.2.3 CLIENTES

Uno de los ejes estratégicos de nuestro banco son nuestros clientes y como señala la nueva misión, estamos convencidos de su derecho a estar mejor. Para ello, Scotiabank trabaja fuertemente en transformarse en un banco digital que facilite el acceso de sus clientes a los distintos productos y servicios del Banco, con el propósito de hacer de su experiencia con nosotros más eficiente y eficaz.

HITOS RELEVANTES DEL 2016: CLIENTES

Avanzando hacia la Transformación Digital

El camino hacia la Transformación Digital que Scotiabank ya ha iniciado, tanto a nivel mundial como en Chile, busca generar una nueva y mejor oferta para los clientes que garantice una alta disponibilidad de productos y servicios para ellos. Por ejemplo, en 2016, se lograron ahorros de tiempo de clientes en inversión en depósitos a plazo por internet. Una gestión que toma 2 minutos vía web, habría significado aproximadamente 30 minutos, si el cliente hubiese hecho el trámite en una sucursal.



En este mismo sentido, el crecimiento de la venta en banca personas vía web fue de un 15% en 2015 y aumentó a un 28.6% en diciembre de 2016. A 2020, la proyección es que esta cifra ascienda a un 100%.

Para lograr estos avances, el Grupo está invirtiendo US\$2.500 millones anuales en tecnología y potenciando la generación de fábricas digitales.

Alianza del Pacífico

Scotiabank ha definido a la Alianza del Pacífico -integrada por Chile, Colombia, México y Perú- como su enfoque de negocios a nivel regional.

La Alianza del Pacífico es una instancia para incentivar negocios conjuntos, brindando oportunidades para la inversión extranjera y el apoyo a nuevos emprendimientos e innovación en diversas áreas. Posee un mercado de aproximadamente 217 millones de personas y un PIB per cápita promedio de US\$ 16.759.

En 2016, Chile asumió la Presidencia Pro Témpore de la Alianza, y Scotiabank participó activamente en los eventos realizados: la Macrorrueda de la Alianza del Pacífico, realizada en junio en Santiago, y en la Cumbre Empresarial de la Alianza del Pacífico en la Región de Los Ríos.

Resultados de Encuestas de Satisfacción de Clientes

El enfoque de satisfacción de clientes para Scotiabank es una prioridad. Con miras a cumplir nuestro compromiso de ayudar a nuestros clientes a estar mejor, aplicamos anualmente instrumentos -en dos niveles, local e internacional- que nos permiten conocer la satisfacción en la calidad del servicio y el desempeño de nuestros ejecutivos, entre otras variables. Adicionalmente, estas herramientas nos ayudan a compararnos con nuestra competencia.



CUMBRE EMPRESARIAL DE LA ALIANZA DEL PACÍFICO - FRUTILLAR

TYCE:

El estudio internacional TYCE, se realiza de manera centralizada desde la casa matriz y permite conocer el nivel de lealtad de nuestros clientes.

Servitest:

Este estudio es una encuesta presencial a Personas, Premium, Pyme y Comex, con una duración de alrededor de 40 minutos por cliente en la que se revisan diferentes atributos de cada banca. Maneja una escala de 1 a 7 y considera la satisfacción Neta (% de respuestas 6 y 7 menos el % de respuestas de 1 a 4) como indicador.

ServiRed:

Se realiza durante todo el año y permite medir y accionar sobre las situaciones de servicio que presentan brechas con lo esperado.

NPS Net Promoter System:

Durante 2016, se realizó el Competitive NPS, estudio que permite comparar a Scotiabank Chile con el resto de la plaza, con el fin de saber en qué posición se encuentra el Banco con respecto a la industria y con ello, se busca que nuestro banco sea recomendado por los clientes.

RESULTADOS TYCE:
39,5% (SUPERANDO LA META DE UN 37%)

SERVITEST PERSONAS

Crecimiento de **2** puntos con respecto a **2015**, pasando de un **52%** a un **54%**, mientras que la industria mantiene su nivel.

Sube una posición en el ranking general, quedando en la posición **7**.

Crecimiento desde un **36%** a un **47%** (11 puntos) en la valoración global del ejecutivo de cuentas.

SERVITEST PREMIUM

Evaluación global del Banco desciende desde un **53%** a un **44%**, el indicador NPS a su vez alcanza un **0%** y la recompra baja desde un **8%** a un **6%**.

La tasa de problemas en este segmento se reduce de forma importante, pasando desde un **32%** a un **27%**.

SERVITEST PYME

38% de evaluación global Banco, quedando en la última posición de **4** bancos participantes.

El ejecutivo de cuentas alcanza un **60%**, excelente evaluación que lo posiciona en el primer lugar de la tabla.

SERVITEST COMEX

Empate entre los primeros **4** lugares del estudio, donde se encuentra Scotiabank.

El ejecutivo **COMEX** alcanza el primer lugar dentro del estudio, con un **85%** de Satisfacción Neta.

SERVIRED

En su evaluación global, en 2016, el Banco alcanzó un **81%**, superando en **10** puntos la evaluación del año anterior.

NPS

El **NPS** obtenido por el Banco es de un **20%**, mientras que la industria alcanza un **19%**.

El segmento Premium de Scotiabank alcanza un **39%**, en línea con los primeros cuatro bancos en resultados (de un total de 6).

La página web presenta un desafío importante en cuanto a recomendación, ubicándose en la última posición del estudio, muy lejano al primer lugar.



Acciones para mejorar continuamente nuestra calidad de servicio

Durante 2016, se realizaron talleres de calidad de servicio para áreas de negocio y apoyo, lo que se complementa con la puesta en marcha del Sistema SAC Servicio Atención al Cliente, que evaluará:

- Cumplimiento de plazos
- Tiempos de respuesta de los requerimientos del cliente
- Productividad de las áreas involucradas
- Información en línea asociado a reporte



“Scotiabank Talks”

En 2016, el Banco lanzó su iniciativa “Scotiabank Talks”, una serie de charlas con destacados expositores internacionales y nacionales, dirigida a los clientes y a la comunidad empresarial chilena. El propósito de esta actividad es entregarle a la audiencia, una perspectiva amplia respecto a temas relevantes, que los ayude a una mejor toma de decisiones en el ámbito financiero.

En enero del año pasado, se realizó la primera de estas conversaciones con la participación de Martín Redrado, ex presidente del Banco Central de Argentina, y continuó con un nuevo encuentro en junio, que contó con la presencia del economista Nouriel Roubini, académico de la Universidad de Nueva York, quien dictó la charla magistral “Economía Global ¿al borde de un ataque de nervios?”.

Educación Financiera para nuestros clientes

Como parte del programa de Educación Financiera de Scotiabank, en 2016, hemos realizado talleres de finanzas personales a las empresas con las que el Banco mantiene convenios, a fin de entregarles una asesoría integral a sus empleados y, con ello, profundizar sus conocimientos y el manejo de su gestión económica.

Este año, el área de Convenios de Scotiabank realizó 17 charlas en las que participaron 300 personas.



CONFERENCIA DE MARTÍN REDRADO



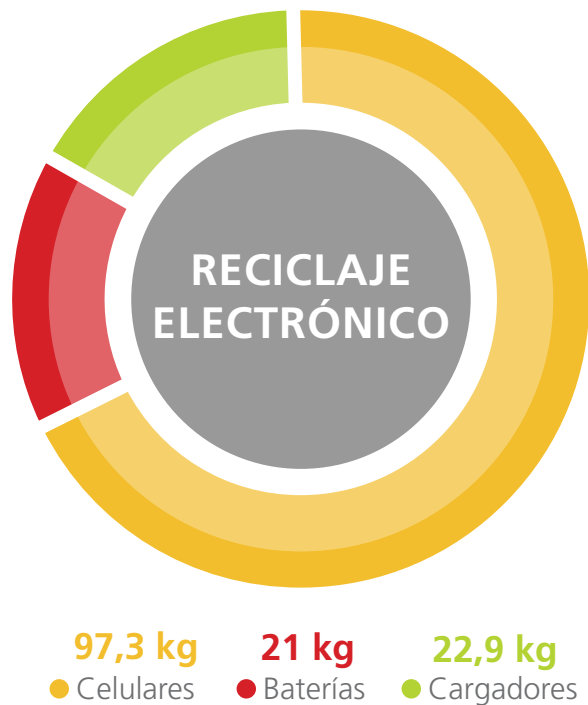
CONFERENCIA DE NOURIEL ROUBINI



4.2.4 MEDIO AMBIENTE

Reciclaje en Scotiabank

La práctica del reciclaje ha ido tomando importancia progresivamente en el Banco. Como parte de una alianza con la empresa de telecomunicaciones, Entel, en 2016, los colaboradores entregaron una cantidad importante de equipos, accesorios y baterías para reciclaje. En 2015, se reciclaron 33 kilos de residuos electrónicos, mientras que este año fueron en total 141,2 kilos cuyo destino final es el tratamiento que realiza la empresa Midas.



El reciclaje de residuos (aluminio, plástico, papel, vidrio), en tanto, fue de 480kg. Con un índice de **recuperabilidad de un 96%**.

Material	Diario	Aluminio	Plástico	Total	Recuperabilidad
Peso (Kg)	360	20	100	480	96%

Nuevo edificio ecoeficiente: Santiago Downtown


En 2016, parte del equipo de Scotiabank se trasladó a un complejo inmobiliario ecoeficiente en pleno centro de la ciudad. Santiago Downtown es un edificio moderno y sustentable, con certificación LEED, luz natural, y cuenta con plantas libres y espacios flexibles, que promueven el trabajo en equipo y una forma más colaborativa de hacer las cosas, incentivando también la política de puertas abiertas. Su revolucionario diseño arquitectónico, se fusiona armónicamente con su entorno, dando lugar a un paseo peatonal que surge entre los edificios del proyecto, generando una zona de actividad comercial, recreativa y cultural.

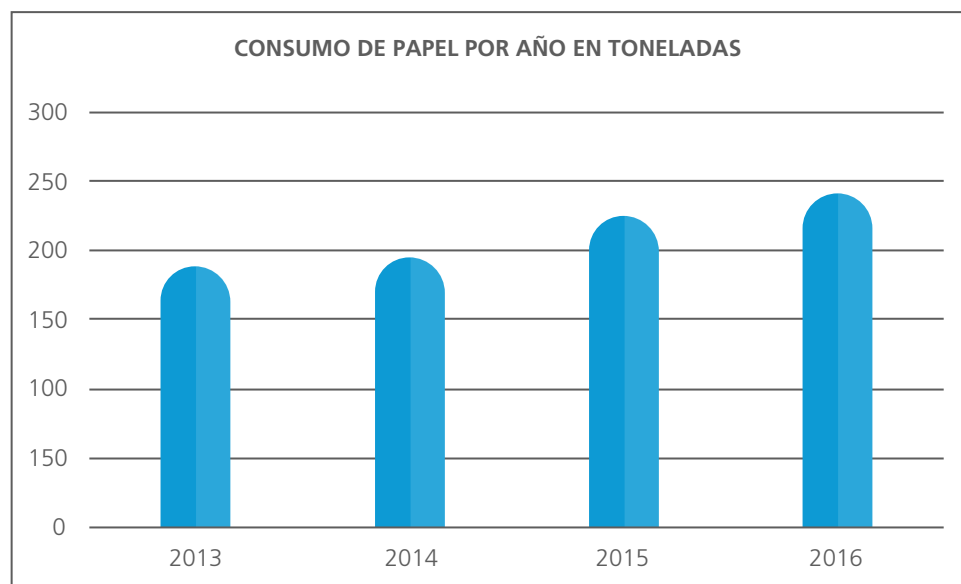




El consumo de electricidad durante 2016 bajó en comparación con el año anterior.

Esta disminución se debe a las medidas tomadas por nuestro Banco en pro de la eficiencia energética.

Insumos	Descripción	Unidades	2013	2014	2015	2016	 Variación 2015 - 2016: -9% Cambio luminaria, cambio a edificio más eficiente.
Consumo de electricidad	Corresponde al consumo en todas las oficinas de Scotiabank en Chile.	Mw	16.638	12.548	11.037	9.994	



+7%
en relación
al año 2015



El aumento en el consumo del papel en 2016 está directamente relacionado con el incremento de las transacciones hechas por el Banco. Estas operaciones conllevan la firma de documentos escritos en varias copias que son entregadas a los clientes. Se están tomando medidas para revisar procesos y procedimientos que puedan ser digitalizados, con tal de controlar el consumo de papel.



4.2.5 COMUNIDAD

Programa Comunitario Scotiabank

Busca generar un impacto positivo en las comunidades donde el Banco tiene operaciones, con un fuerte foco en la juventud, y considerando la participación activa de los voluntarios. A nivel mundial, los colaboradores de Scotiabank entregan más de 50 mil horas en actividades voluntarias.

En Chile, el foco del programa comunitario está puesto en los siguientes ejes estratégicos:



JUVENTUD

Compromiso con la estrategia corporativa del Grupo Scotiabank "Jóvenes en la comunidad", los jóvenes son nuestros futuros líderes y el objetivo de Scotiabank es entregarle las habilidades y recursos necesarios para su éxito.



EDUCACIÓN

Promover y apoyar iniciativas que busquen entregar conocimientos, fortalecer actitudes y desarrollar hábitos responsables de consumo.



CULTURA Y DIVERSIDAD

Destacar el carácter diverso de la cultura y de las artes, promoviendo la inclusión como valor fundamental, a través de alianzas con instituciones culturales.



MEDIOAMBIENTE

Ser una empresa responsable del medioambiente, donde se desarrollan iniciativas que mejoran la calidad de vida de las presentes y futuras generaciones, y la educación y conciencia ambiental.

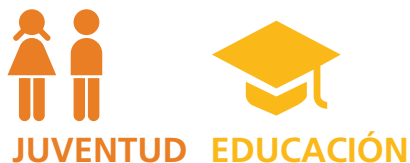


DEPORTE

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



HITOS RELEVANTES DE 2016: COMUNIDAD



EDUCACIÓN FINANCIERA

Este programa de Scotiabank, que forma parte de su relacionamiento comunitario, tiene el objetivo de promover la responsabilidad financiera y el emprendimiento, además de reforzar habilidades y entregar conocimientos, en especial a niños y jóvenes, aunque también se ejecutan iniciativas para personas adultas. Los voluntarios del Banco participan de manera activa tanto en la planificación como en la ejecución de las actividades.



PROGRAMA CAMINO AL ÉXITO

En nuestro país se desarrolla a través de 2 iniciativas:

“123 Emprender”, dirigido a niños y niñas de enseñanza básica de los colegios municipales de Peñalolén. El programa se realiza en alianza con la Municipalidad de Peñalolén, Juega Más y el Centro de Excelencia en Psicología Económica y de Consumo de la Universidad de la Frontera. Considera la capacitación de los profesores en la metodología de Aprendizaje por Proyecto y el desarrollo de proyectos de emprendimiento junto a los alumnos, a través de los cuales se refuerzan conceptos de educación financiera. En 2016, además, se realizaron charlas de finanzas personales a los apoderados.



“Camino al Éxito” es un programa con un fuerte foco en las habilidades personales, finanzas responsables y emprendimiento, dirigido a jóvenes de enseñanza media. Se realiza en alianza con Junior Achievement Chile y busca entregar herramientas y conocimientos para que los alumnos puedan autogestionar sus vidas de mejor manera.

En 2016, ambos programas beneficiaron a más de 1.200 alumnos y 30 profesores.



CULTURA Y DIVERSIDAD

Programa Avance de la Mujer

Scotiabank se ha comprometido con la gestión de la diversidad y la inclusión, en sus grupos de interés y es a este compromiso que responde el Programa Avance de la Mujer, que tiene como propósito incentivar el desarrollo de las mujeres y su liderazgo. En Chile, con el fin de difundir los valores de este programa, se realizaron las siguientes iniciativas:

Scotiabank Chile entrega el Premio Emprendedora 2016

En septiembre de 2016, nuestro banco llevó a cabo la quinta versión del Premio Emprendedora 2016 de Scotiabank, que reconoce el liderazgo y la buena gestión financiera de las emprendedoras del país, sean éstas clientas o no de nuestra institución.

Un jurado compuesto por autoridades, organizaciones civiles relacionadas al desarrollo de la mujer y ejecutivos del Banco, escogió a las ganadoras de la versión 2016 de este galardón, las cuales fueron premiadas en dos categorías: Pequeña Emprendedora y Mediana Emprendedora. Además, se entregó un reconocimiento a una Emprendedora Joven.

El premio "Pequeña Emprendedora" fue recibido por Maritza Bustos, propietaria del Centro ABA Chile "Siempre existe una esperanza". El Centro es especializado en terapias

dirigidas a niños con autismo, y actualmente recibe a más de 380 pacientes de diferentes edades y características, aportando a su proceso de rehabilitación con más de 45.000 horas de terapia efectiva entregada.

Claudia Arriagada obtuvo el premio "Mediana Emprendedora" por Índigo de Papel, un negocio dirigido inicialmente al diseño de invitaciones, que poco a poco fue creciendo y dando paso a nuevos formatos de productos, todos hechos en Chile.

Estefanía Johnson, galardonada como Emprendedora Joven 2016, es socia de Qstudio, empresa que se encarga de otorgarle valor agregado al cobre mediante el diseño. Venden varios productos, siendo el revestimiento de muro y luminarias de cobre sus principales trabajos.



Maritza Bustos "Primer lugar del premio Pequeña Emprendedora 2016"

"Gracias a nuestro centro hemos podido ayudar a muchos niños sin esperanzas y hemos logrado cambiar la mentalidad de profesionales y especialistas de que se puede trabajar con los niños con autismo por períodos prolongados de tiempo".

Claudia Arriagada, "Primer lugar en la categoría Mediana Emprendedora"

"Nosotros diseñamos y producimos todo en el país, sólo se importa el 5% de la oferta de tienda. Así, estamos orgullosos de decir que los productos locales han logrado igualar y superar a los importados, ya que la gente ha sabido apreciar el valor del diseño que hacemos y el esfuerzo que esto implica".

Estefanía Johnson, "Emprendedora Joven 2016"

"Actualmente me siento orgullosa de que cada vez más personas se sumen a este sueño y que el quehacer diario de mi empresa sea un aporte a la sociedad y al país".

Conoce detalles del premio en
www.premioellasemprenden.cl





Reconocimiento a pianista Mahani Teave

En mayo de 2016, entregamos el reconocimiento "Advancement of Woman Award", a la pianista Mahani Teave Williams. Este premio reconoce el esfuerzo y dedicación de aquellas mujeres que destacan en diversos ámbitos por su liderazgo, disciplina y capacidad emprendedora.

El aporte de Mahani Teave a la comunidad rapanui trasciende a su talento como pianista, a través de liderazgo para incentivar el estudio de la música y las artes entre los niños de Isla de Pascua. Estos elementos, a juicio de nuestro banco, representan los valores y el espíritu que tiene el Programa Avance de la Mujer de Scotiabank, bajo el cual se enmarca esta distinción.

CAPÍTULO CHILENO de
NATIONAL MUSEUM of WOMEN in the ARTS

Alianza con el Capítulo Chileno del Museo Nacional de las Mujeres en las Artes de Washington

En el marco de nuestro compromiso con la Diversidad e Inclusión y con el objetivo de difundir los valores del Programa Avance de la Mujer, Scotiabank desde el año 2015 apoya al Capítulo Chileno del National Museum of Women in the Arts de Washington DC y las iniciativas desarrolladas en Chile.

El Capítulo Chileno del National Museum of Women in the Arts visibiliza, promueve y difunde a las mujeres creadoras e intérpretes chilenas en todas las disciplinas artísticas y da a conocer las actividades de su casa matriz ubicada en Washington DC.

Más información en
www.capitulochilenonmwa.cl



CONCURSO CANTO LÍRICO
REALIZADO POR EL CAPÍTULO
CHILENO



MEDIOAMBIENTE



ÁREAS VERDES

Programa de Recuperación Participativa de Áreas Verdes: Alianza con Fundación Mi Parque

Desde el 2014, Scotiabank mantiene una alianza con Fundación Mi Parque y durante este tiempo, se han recuperado 3 plazas, con un total de **5.750 m²** de áreas verdes; se beneficiaron cerca de **6.300** personas y participaron **300 voluntarios** de Scotiabank junto a sus familias.

En marzo de 2016, Fundación Mi Parque divulgó los resultados del estudio de impacto realizado en los proyectos de recuperación de plazas. Algunos puntos importantes son:

- La renovación de las plazas aumentó su uso. Las plazas que fueron renovadas fueron usadas un **55%** más por los niños menores de 12 años, comparadas a las plazas no renovadas.
- Después de renovadas las plazas aumentó en un **13%** el número de vecinos que participan en organizaciones comunitarias.



El compromiso de Scotiabank con el deporte se materializa, en los países de la Alianza del Pacífico, especialmente con el apoyo al fútbol. Las principales iniciativas son:

Campeonato Nacional Infantil de Fútbol

El Campeonato Nacional Infantil de Fútbol Scotiabank se realiza desde hace 3 años en 7 ciudades de Chile – Antofagasta, Concepción, La Serena, Rancagua, Santiago, Temuco y Viña del Mar, contando con la participación de 224 colegios municipales, subvencionados y particulares, beneficiando a más de 2.200 niños de 10 a 12 años cada año.

colegios municipales, subvencionados y particulares, beneficiando a más de 2.200 niños de 10 a 12 años cada año.

Los ganadores de cada ciudad disputan la gran final en Santiago y el equipo vencedor viaja a Turín para participar en un entrenamiento y torneo junto al equipo similar de la Juventus, acompañados de Marcelo Salas, embajador del Torneo. En 2016, el colegio ganador fue el Colegio Aconcagua de Quilpué.

Para Scotiabank Chile es muy importante apoyar el deporte infantil, ya que no sólo incentiva una vida sana, sino que además se trabajan los valores del compañerismo y del trabajo en equipo, que para el Banco son esenciales en la vida.



CAMPEONATO INFANTIL DE FÚTBOL

Scotiabank: Banco Oficial del Fútbol Club Barcelona en Chile

Desde diciembre de 2016, Scotiabank es el Banco Oficial del Fútbol Club Barcelona para todos los mercados de América Latina y el Caribe, fortaleciendo nuestro compromiso con el deporte.

Esta alianza nos permitirá conectarnos y compartir la pasión por el fútbol, con nuestros clientes y colaboradores. En Chile el fútbol es el deporte por excelencia con más del 80% de los compatriotas fanáticos de este deporte, mientras que la encuesta CADEM situó al Barcelona, como el cuarto equipo con más hinchas en el país.

La alianza con el FC Barcelona y su Fundación permitirá implementar programas enfocados a niños y jóvenes, como el Campeonato Nacional Infantil Scotiabank, continuando nuestro compromiso con las comunidades donde estamos presentes.

Alianza con la corporación María Ayuda

Scotiabank mantiene una alianza con María Ayuda hace 16 años. Por medio de esta iniciativa, nos comprometemos con el trabajo que realiza la Corporación junto a los niños y niñas en situación de violencia física y psicológica, abuso sexual y abandono, ayudándolos a crecer y desarrollarse dignamente, restaurando y fortaleciendo los vínculos entre ellos y sus familias para así prevenir que esto se repita.

Mensualmente, se benefician más de 550 niños, niñas y familias, atendidos en los 19 programas sociales de la Corporación a lo largo de Chile.

El aporte de Scotiabank busca, por un lado, colaborar al fortalecimiento de la organización, aportando a su sostenibilidad, y por otro, apoya la difusión del trabajo realizado por María Ayuda, para generar conciencia y movilización social.

Para cumplir con este objetivo, se realizan diversas actividades con la participación de los colaboradores y voluntarios, clientes y comunidad en general:

- a. Campaña Escolar "Ayúdame con mi Mochila"
- b. Colecta Nacional
- c. Half Marathon Scotiabank María Ayuda
- d. Cena Solidaria "Ronda de los Amigos"
- e. Campaña "Con tu regalo, mi sonrisa"

Visita la página de nuestra
Half Marathon Scotiabank María Ayuda:
www.halfmarathonscotiabank.cl



HALF MARATHON SANTIAGO



HALF MARATHON SANTIAGO



AYUDAR ES LA META



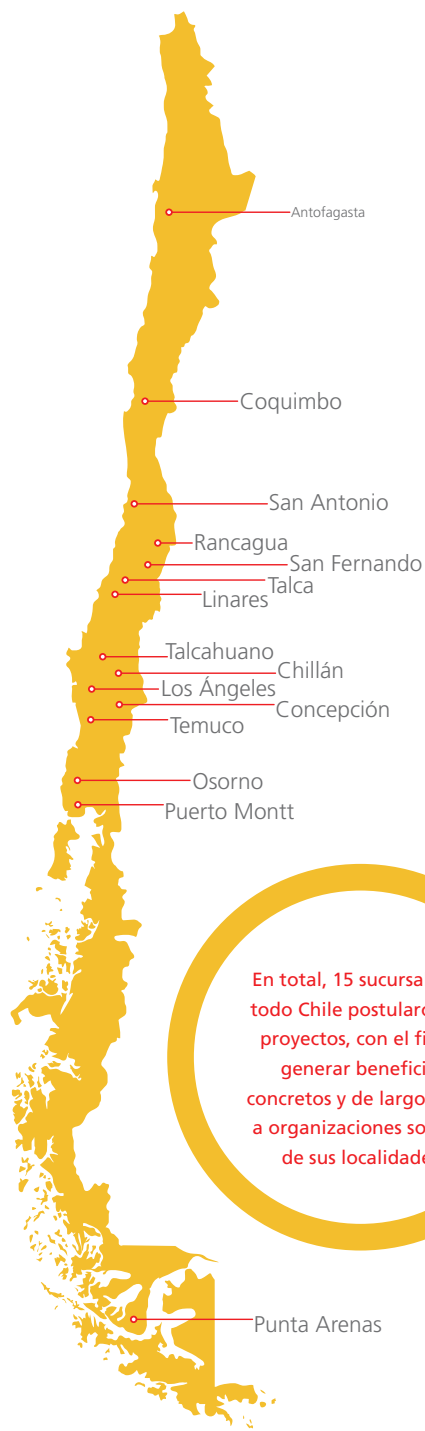
COLECTA NACIONAL



VOLUNTARIADO CORPORATIVO

La cultura del Voluntariado es un sello distintivo de Scotiabank a nivel mundial.

La participación de los colaboradores es un componente esencial en todas las iniciativas del Programa Comunitario de Scotiabank; ellos son el espíritu vivo en todo nuestro quehacer, y aportan en forma de trabajo voluntario, recaudación de fondos, apoyos específicos para proyectos como capacitaciones, eventos deportivos, campañas solidarias, entre otros. Los voluntarios también nos ayudan a definir prioridades realistas y de impacto positivo, al avisarnos sobre causas y proyectos a nivel local que merecen atención y ayuda.



En total, 15 sucursales de todo Chile postularon sus proyectos, con el fin de generar beneficios concretos y de largo plazo a organizaciones sociales de sus localidades.

Fondos Solidarios Regionales

En el último trimestre de 2016 se desarrolló la 5ª versión del programa Fondos Solidarios Regionales Scotiabank, que busca fortalecer el compromiso comunitario del Banco con las comunidades donde está presente, por medio de la participación activa de los colaboradores de sucursales regionales.

La sucursal de Puerto Montt se hizo merecedora del 1º lugar, con el proyecto “Inserción Laboral con Amor”, implementado en conjunto con la Fundación para el Desarrollo Integral de Personas con Síndrome de Down “Síndrome De Amor”.

El proyecto involucró a los colaboradores, clientes, padres y funcionarios de la Fundación, quienes lograron efectuar un Taller de Gastronomía, que permite desarrollar la motricidad en los beneficiarios de 0 a 14 años, y a la vez lograr la inserción laboral de los beneficiarios de 15 a 39, debido a que los productos generados son ofrecidos al mercado.



FONDOS SOLIDARIOS PUERTO MONTT

ALGUNOS VOLUNTARIOS FINALISTAS

Premio #SoyVoluntarioScotiabank

A partir de 2016, implementamos un reconocimiento local: el Premio #SoyVoluntarioScotiabank, en el que fueron postulados 19 voluntarios y 803 colaboradores participaron votando. Los objetivos de este premio son:

- Reconocer el trabajo de los voluntarios Scotiabank en Chile, quienes muchas veces hacen un trabajo silencioso, pero logran grandes cambios en sus comunidades.
- Dar a conocer las historias de nuestros voluntarios, posicionándolos como un importante activo de la Cultura Scotiabank y representantes de los Valores Corporativos, tanto a nivel interno como a los públicos externos.
- Promover el reconocimiento mutuo, ya que los voluntarios son postulados por sus compañeros de trabajo, y la sana competencia, generando una campaña interna orgánica para conseguir votos a los voluntarios de preferencia.



Yohanna Ly Bravo

Ejecutiva de Normalización, Sucursal La Florida y ganadora del Premio #SoyVoluntarioScotiabank2016

"A mí me motiva el devolver lo que a mí se me entregó, crecí en un hogar de niñas, y vi a muchas personas que con su empatía y apoyo a nosotras nos levantaba el ánimo, a cambio de nada entregaban su cariño y tiempo. Y yo quiero esa imagen, como una hormiguita, con un granito de arena contribuir, ver las sonrisas, el resultado, la gratitud".



Iván Silva

Gerente Operaciones Comercio Exterior

"Me motiva abrir espacios para que personas con discapacidad cognitiva sean respetadas en su condición y demostrar que son capaces de desarrollar sus talentos en la medida que les entregemos herramientas".



Basilio Contreras

Ejecutivo Normalización Retail Banking, Sucursal Chillán

"Hoy en día, en una sociedad que se presenta en muchos casos fría e insensible sólo basta con tener el ánimo y espíritu de ayuda para lograr mejorar nuestro entorno".



Angélica Quezada

Ejecutiva de Normalización Empresas SME

"La motivación que tengo debe ser mi preocupación del cambio social para colaborar un poco en mejorar la vida de los demás, tanto a nivel personal, familiar y también para proteger y cuidar nuestro medio ambiente".

Premios para Jóvenes Voluntarios

Annualmente, el Grupo Scotiabank invita a jóvenes comprometidos con las causas sociales a postular a los “Premios para los jóvenes”, iniciativa que forma parte del Programa Comunitario de Scotiabank y su estrategia Jóvenes en la Comunidad.

El Premio reconoce a 6 jóvenes en Canadá y 6 jóvenes internacionalmente. Los postulantes deben tener entre 16 y 24 años y haber acumulado al menos 100 horas de voluntariado en uno de los dos pilares del Programa Comunitario de Scotiabank: salud & bienestar y educación.

En 2016, tres jóvenes chilenos estuvieron entre los premiados internacionales: Elías Meza, voluntario en la Fundación Cristo Vive; Montserrat Miquel, voluntaria en la Fundación Basura, y Adriana Domínguez, voluntaria en la organización internacional AIESEC.

premiosparalosjovenes.scotiabank.com



PREMIOS PARA JÓVENES VOLUNTARIOS - ADRIANA DOMINGUEZ



PREMIOS PARA JÓVENES VOLUNTARIOS - ELIAS MEZA



PREMIOS PARA JÓVENES VOLUNTARIOS - MONTSERRAT MIQUEL

5 - ÍNDICE GRI

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES		
Estrategia y análisis		Ubicación en el reporte
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización.	Página 3
G4-3	Nombre de la organización.	Página 9
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.	Página 10
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	Página 44
G4-6	Indique en cuántos países opera la organización.	Página 10
G4-7	Describe la naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	Página 10
G4-8	Indique de qué mercados se sirve.	Página 10
G4-10	Tamaño del colectivo de trabajadores (desglose).	Anexo: Indicadores
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Anexo: Indicadores
G4-12	Describe la cadena de suministro de la organización.	Página 23
G4-13	Comunique todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	No hubo cambios en el periodo del reporte
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	Página 25
G4-15	Lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	Página 12
G4-16	Lista de las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	Página 12
G4-17	Lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados.	Anexo: Estados Financieros
G4-18	Proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.	Página 5
G4-19	Lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	Página 5
G4-20	Indique la cobertura dentro de la organización de cada aspecto material.	Página 5
G4-21	Indique la cobertura fuera de la organización de cada aspecto material.	Página 5
G4-22	Describe las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	No hubo reformulaciones
G4-23	Señale todo cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	No hay cambios significativos en el Alcance y Cobertura
Participación de los Grupos de Interes		
G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	Página 19
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	Página 19
G4-26	Describe el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas.	A través del contenido del reporte se presentan las formas de relacionamiento con nuestros GI.

5 - ÍNDICE GRI

G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria.	A través del contenido del reporte se presentan las formas en que respondemos a nuestros GI.
Perfil del Reporte		Ubicación en el reporte
G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	Página 5
G4-29	Fecha de la última memoria.	Página 5
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Página 5
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	Página 44
G4-32	Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización.	Página 5
G4-33	Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	Página 5
G4-34	Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	Páginas 15, 16 y 17
Ética e Integridad		
G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	Página 20 a 24
CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS		
Categoría-Economía		
Aspecto-Desempeño Económico		
G4-EC1	Indique el valor económico directo generado y distribuido.	Página 9 y Anexos
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	Anexo: Indicadores
Aspecto Materiales		
G4-EN3	Consumo energético interno.	Página 35
Aspecto-Vertidos y Residuos		
G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	Página 34
Aspecto-Empleo		
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	Anexo: Indicadores
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	Anexo: Indicadores
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	Anexo: Indicadores
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	Anexo: Indicadores
Aspecto-Diversidad e igualdad de oportunidades		
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Anexo: Indicadores

5 - ÍNDICE GRI

Sub Categoría-Derechos Humanos		Ubicación en el reporte
Aspecto-Inversión		
G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.	Anexo: Indicadores
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	No hubo casos de discriminación
Aspecto-Lucha contra la corrupción		
G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se ha evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	Página 21 a 23
Sub Categoría-Responsabilidad sobre los productos		
Aspecto-Salud y Seguridad de los clientes		
G4-PR5	a. Facilite los resultados o las conclusiones principales de las encuestas de satisfacción de los clientes (basados en muestras estadísticamente relevantes) que se hayan realizado en el periodo objeto de la memoria sobre: la organización en su conjunto; una categoría principal de productos o servicios; y centros de operaciones significativos.	Página 31 y 32
G4-PR8	<p>a. Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes, divididas en: reclamaciones de partes externas fundamentadas por la organización; y reclamaciones de órganos regulatorios.</p> <p>b. Indique el número de filtraciones, robos o pérdidas de datos personales que se han detectado.</p> <p>c. Si la organización informante no ha detectado ninguna queja fundamentada, bastará con una breve declaración sobre este tema</p>	A la fecha de elaboración de este reporte la información no se encontró disponible.

PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

PRINCIPIOS PACTO GLOBAL		Indicador GRI
PRINCIPIO 1	Declaración del responsable prLas empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia principal de las decisiones de la organización.	G4-HR2
PRINCIPIO 2	Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.	G4-10; G4-LA1; G4-LA3; G4-LA9; G4-LA11; G4-LA12; G4-HR3
PRINCIPIO 3	Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	G4-11
PRINCIPIO 4	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	G4-10; G4-LA1; G4-LA3; G4-LA9; G4-LA11; G4-LA12; G4-HR3
PRINCIPIO 5	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	Dada la naturaleza del negocio, no se identifican riesgos relacionados con trabajo infantil. Sin embargo, el código de conducta del Banco hace mención al cumplimiento de las leyes y tratados sobre los derechos humanos, incluidos los temas de derechos de los niños.
PRINCIPIO 6	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.	G4-10; G4-LA1; G4-LA3; G4-LA9; G4-LA11; G4-LA12; G4-HR3
PRINCIPIO 7	Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	G4-EN1; G4-EN3
PRINCIPIO 8	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	G4-EN1; G4-EN3; G4-EN23
PRINCIPIO 9	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	Páginas 34 y 35
PRINCIPIO 10	Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	G4-S6; G4-SO3

5 CONTACTO

Scotiabank Chile

 Calle Morandé 226, Santiago de Chile

Contacto

Ana Paula Aleixo

Manager Sustentabilidad & RSE

 rse@scotiabank.cl

Asesoría en contenidos y GRI: Confiar SPA

Diseño: Confiar SPA

ANEXOS

ESTADOS FINANCIEROS

Estados Financieros disponibles en www.scotiabank.cl

INDICADORES

NÚMERO DE EMPLEADOS DESGLOSADO POR TIPO DE CONTRATO, SEXO Y REGIÓN								
Tamaño del colectivo de trabajadores (desglose).								
	2013		2014		2015		2016	
	M	H	M	H	M	H	M	H
POR TIPO DE CONTRATO								
Contrato Indefinido	1.693	1.692	1.738	1.680	1.713	1.584	1.849	1.652
Contrato Plazo Fijo	72	25	112	46	101	43	155	79
Trabajo Temporal	0	0	0	0				
POR CATEGORÍA								
Ejecutivo	49	182	59	198	21	81	23	90
Mandos Medios	83	204	88	205	130	326	144	333
Profesionales	601	723	632	718	678	703	665	696
Téc / Adm	1.032	608	1.071	605	985	517	1.172	612
POR REGIÓN								
Norte	263	214	244	191	235	174	288	166
Metropolitana	1.260	1.306	1.329	1.323	1.315	1.256	1.397	1.341
Sur	242	197	277	212	264	197	319	224
Total	1.765	1.717	1.850	1.726	1.814	1.627	2.004	1.731
Dotación Total	3.482		3.576		3.441		3.735	

* A partir de 2016, el número total de trabajadores informado en el reporte considera Fuerza de Ventas y Contratos a Plazo.

INDICADORES

PORCENTAJE DE EMPLEADOS CUBIERTOS POR CONVENIOS COLECTIVOS				
	2013	2014	2015	2016
Nº total de trabajadores (cubiertos por convenio colectivo)	1.985	2.087	2.017	1.937
Nº de trabajadores sindicalizados	2.207	2.054	2.002	1.921
Porcentaje de Sindicalización (Calculado sobre el total de trabajadores).				51%
Especifique el nombre de cada sindicato y cantidad de trabajadores que reúne cada uno:				
Sindicato de Trabajadores BDD1	1.143	1.053	509	483
Sindicato Nacional de Empleados BDD2	290	267	581	544
Sindicato Bandesarrollo Microempresas BDD ME	23	2	2	1
Sindicato Nacional de Trabajadores SSA1	475	418	494	499
Sindicato Nº2 de Trabajadores SSA2	276	249	346	322
Sindicato de Empresa Banco Scotiabank Chile	-	-	-	8
Sindicato CRC	-	67	51	54

* Los 10 trabajadores que no aparecen distribuido en algún sindicato, corresponden a socios de sindicatos interempresas.

INDICADORES DIMENSIÓN SOCIAL

ASPECTO - LABORAL

	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo, sexo y región.								
Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, por sexo y por región.		2013		2014		2015		2016	
		Ingresos	Egresos	Ingresos	Egresos	Ingresos	Egresos	Ingresos	Egresos
Rotación por Sexo	Hombres	171	252	174	222	179	301	260	266
	Mujeres	249	232	271	201	218	272	375	408
	Total	420	484	445	423	397	573	635	674
Rotación por Edad	Menores de 30 años	142	67	163	63	147	66	158	134
	De 30 a 50 años	251	329	260	296	231	389	390	415
	Mayores de 50 años	27	88	22	64	19	118	87	125

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

POR RUT		Hombres	Mujeres
Técnicos Administrativos	60-	654	1261
Profesionales	61 a 73	800	751
Mandos Medios	80 a 83	333	128
Ejecutivos	84	78	25
		1865	2165
TOTAL HOMBRES Y MUJERES			4030
POR HORAS		Hombres	Mujeres
Técnicos Administrativos	60-	19486	32097
Profesionales	61 a 73	28734	28543
Mandos Medios	80 a 83	16321	8263
Ejecutivos	84	2730	1017
		67271	69920
TOTAL HOMBRES Y MUJERES			137191

INDICADORES DIMENSIÓN SOCIAL

ASPECTO - LABORAL

ÍNDICES DE REINCORPORACIÓN AL TRABAJO Y DE RETENCIÓN TRAS LA BAJA POR MATERNIDAD O PATERNIDAD, DESGLOSADOS POR SEXO.

	Total de empleados que tomaron su permiso parental				Total de empleados que finalizaron su permiso parental				Total de empleados que regresaron al trabajo después del permiso parental				Tasa de empleados que cumplieron un año de permanencia en el trabajo después de concluir su permiso parental			
	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016
Mujeres	285	106	120	106	274	85	120	106	261	79	77	106	114	3	77	95
Hombres	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1
Total	285	106	120	107	274	85	120	107	261	79	77	107	118	3	77	96

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

Evaluación de Desempeño	
Femenino	88%
Masculino	90%

DESEMPEÑO ECONÓMICO

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO	CIFRAS EN MILLONES DE PESOS			
	2013	2014	2015	2016
Valor Económico generado (A)	498.392	611.820	660.811	808.405
Ingresos Operacionales	498.392	611.820	660.811	808.405
Valor Económico distribuido (B)	452.703	540.790	603.982	724.584
Gastos Operacionales	64.547	67.273	116.736	143.902
Gastos de Administración y Otros	56.678	60.407	104.187	125.826
Depreciaciones, Amortizaciones	7.869	6.866	12.549	18.076
Sueldos a Trabajadores y Beneficios	104.670	112.480	136.927	151.087
Pago a Proveedores de Capital	269.103	360.153	337.665	399.265
Accionistas (dividendos)	19.580	30.441	22.922	31.094
Proveedores de Recursos Financieros	249.523	329.712	314.743	368.171
Pagos al Estado	12.342	(1.529)	9.727	28.886
Aporte a la Superintendencia de Bancos	1.937	2.152	2.612	3.031
Donaciones a Programas Sociales, Educativos, Deportivos	104	261	315	413
Valor económico retenido (A-B)	45.689	71.030	56.829	83.821

AYUDAS FINANCIERAS SIGNIFICATIVAS RECIBIDAS DE ENTES DE GOBIERNO	CIFRAS EN MILLONES DE PESOS			
	Año			
	2013	2014	2015	2016
Subsidios recibidos del Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU)	211	75	0	60
Créditos por gastos de capacitación	450	400	519	550

INDICADORES

NÚMERO DE CASOS DE DISCRIMINACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS ADOPTADAS					
Derechos Humanos	Unidad	2013	2014	2015	2016
Incidentes de discriminación	Número de casos	0	0	0	0



REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2016

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



Visítanos en www.scotiabank.cl, en nuestras redes sociales o llama al 600 6700 500.