



Informe de Responsabilidad Social Corporativa de
Declaración de Servicios a la Comunidad

2008



Scotiabank

Scotiabank es una de las instituciones financieras más importantes de Norteamérica, y el banco canadiense con mayor presencia internacional. Con su equipo de aproximadamente 69,000 empleados, Scotiabank y sus empresas afiliadas ofrecen una amplia gama de productos y servicios en los sectores de banca personal, comercial, corporativa y de inversión a más de 12.8 millones de clientes en unos 50 países.

Países donde Scotiabank se encuentra presente:

Norteamérica:

Canadá, Estados Unidos, México

Centroamérica y Sudamérica:

Belice, Brasil, Chile, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Guyana, Nicaragua, Panamá, Perú y Venezuela

El Caribe:

Anguila, Antigua y Barbuda, Antillas Holandesas y Aruba, Bahamas, Barbados, Dominica, Granada, Haití, Islas Caimán, Islas Turcas y Caicos, Islas Vírgenes Británicas, Islas Vírgenes Estadounidenses, Jamaica, Puerto Rico, República Dominicana, Santa Lucía, San Martín, San Vicente y las Granadinas, St. Kitts y Nevis, Trinidad y Tobago

Europa y Medio Oriente:

Egipto, Emiratos Árabes Unidos, Irlanda, Reino Unido, Rusia, Turquía

Asia y el Pacífico

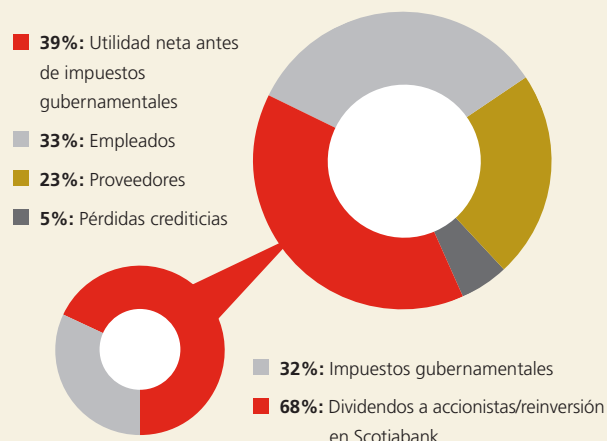
Australia, (República de) Corea, China, Hong Kong, India, Japón, Malasia, Singapur, Tailandia, Taiwán, Vietnam



- Las áreas en rojo indican la existencia de una gama completa de servicios de banca corporativa, comercial, personal y de financiamiento del comercio internacional.
- Las áreas que contienen un punto rojo indican la existencia de servicios de banca corporativa y de inversión global, o negocios de mercados de capitales, oficinas de representación de Scotiabank u operaciones de banca personal con menos de 10 sucursales.

Adónde van nuestros ingresos

Cada año, los ingresos generados por Scotiabank se distribuyen entre numerosas partes interesadas que representan un amplio espectro de la sociedad. Por ejemplo, nuestros ingresos mundiales se reparten a los empleados por medio de sus sueldos y a los proveedores a través de las compras. Asimismo, se pagan impuestos a todas las instancias gubernamentales y se distribuyen dividendos a los accionistas. También reinvertimos nuestras utilidades en la institución, con el propósito de fortalecer e incrementar nuestras operaciones, aumentar el nivel de empleo y ampliar los servicios a la clientela.



*Véase la Memoria Anual de 2008 para obtener información completa sobre estas cifras.

Acerca de este informe

Nuestro Informe de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) examina las repercusiones económicas, sociales y ambientales que han tenido las operaciones del Banco en 2008, así como su desempeño en esta materia. Este informe se ha publicado de conformidad con la Sección 3 del reglamento Public Accountability Statements (Banks, Insurance Companies, Trust and Loan Companies) Regulations del gobierno canadiense y cubre datos mundiales para reflejar el creciente alcance internacional de nuestras operaciones.

Todas las cifras de este informe están expresadas en dólares canadienses, salvo que se especifique lo contrario.

Para obtener información adicional sobre el avance de la política de Responsabilidad Social Corporativa de Scotiabank, visite nuestro sitio web www.scotiabank.com. Scotiabank respalda las pautas de la Global Reporting Initiative (GRI) y, en tal sentido, este informe se ha elaborado conforme al nivel de aplicación C de las directrices G3. Véase la tabla de referencia de GRI en nuestro sitio web.

Perspectiva general de nuestras líneas de negocios

Banca Canadiense

Presta una amplia gama de servicios bancarios y de inversión a más de siete millones de clientes de banca personal, gestión patrimonial, banca de pequeñas empresas y banca comercial en todo Canadá.

Banca Internacional

Comprende las operaciones de banca personal y comercial que mantiene Scotiabank en más de 40 países fuera de Canadá, con una presencia internacional sin paralelo entre sus competidores canadienses.

Scotia Capital

Scotia Capital, división que reúne las actividades de banca de mayoreo del Grupo Scotiabank, ofrece productos financieros a clientes corporativos, gubernamentales e institucionales.

Utilidad neta total (2008)

Utilidad neta total por línea de negocios:

\$ 3,140 millones

Banca Canadiense: \$ 1,724 millones

Banca Internacional: \$ 1,186 millones

Scotia Capital: \$ 787 millones

Otros: \$ (557) millones

Para obtener más datos financieros destacados, sírvase remitirse a la Memoria Anual de 2008 de Scotiabank, página 23.

Un vistazo a la responsabilidad social corporativa página 3



Nuestros clientes página 7



El medio ambiente página 15



Gobierno interno página 5



La satisfacción de los empleados página 11



La comunidad página 19



En nuestra portada

En el marco del Programa Scotiabank Iluminando el Mañana que apoya a organizaciones benéficas dedicadas a la infancia en todo el Caribe y América Latina, patrocinamos proyectos que enseñan a los niños sobre el desarrollo sostenible, tales como los proyectos de jardinería denominados La Tierra de los Niños, a través de la Asociación para los Niños y el Ambiente (ANIA), auspiciada por Scotiabank Perú desde 2005.

Mensaje del Presidente y Director General



La crisis económica mundial ha afectado significativamente las instituciones financieras de todo el mundo, inclusive Scotiabank. Pero si bien ha tenido incidencia en numerosos aspectos de nuestras operaciones, no ha alterado nuestro compromiso permanente con la responsabilidad social corporativa (RSC).

De hecho, la actual coyuntura de negocios ha reforzado nuestra creencia de que debemos continuar funcionando de manera sostenible y de que podemos agregar valor a nuestra organización si continuamos incorporando los principios de la RSC en nuestras operaciones.

En efecto, parte del valor de la RSC es que nos estimula a pensar a más largo plazo y a abordar la gestión de riesgos de manera más firme. La creación de valor sostenible a largo plazo representa una prioridad fundamental de nuestra estrategia general de crecimiento y es un término que verán en nuestra memoria anual, así como aquí en este informe.

También creemos que, al prestar una atención cuidadosa a los aspectos no financieros de nuestro desempeño, logramos una ventaja competitiva. Es por ello que empleamos la estrategia del Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard) en la administración de nuestros negocios, que toma en consideración el bienestar de todas nuestras partes interesadas, a saber, accionistas, clientes, empleados y comunidades, al medir el desempeño de los empleados y el equipo ejecutivo en cuatro áreas clave: finanzas, operaciones, clientes y empleados.

El equilibrio es la esencia de lo que significa ser una empresa socialmente responsable. La RSC se ha convertido en una responsabilidad

que comparten todas las líneas de negocios y áreas de apoyo, así como en parte integral de la vida de todas las personas que laboran en Scotiabank, no sólo en Canadá, sino en todos los países donde estamos presentes. Nos sentimos orgullosos del progreso que hemos logrado al extender las iniciativas de RSC a nuestras sucursales y oficinas internacionales en este último año: todo, desde el aumento de las actividades de microfinanciamiento y programas que promueven el avance de la mujer, hasta iniciativas de ahorro de energía y papel.

Uno de los temas clave de la plataforma de RSC de Scotiabank y la sección Medio Ambiente de este informe es el cambio climático. La sostenibilidad del medio ambiente es uno de los temas más cruciales de nuestros tiempos. Si bien pudiera no parecer inmediatamente evidente, como institución financiera sí tenemos un impacto sobre el medio ambiente que considerar y estamos en condiciones de contribuir a mitigar el cambio climático y apoyar una economía con menor consumo de carbono, tanto por nuestro bien como por el de nuestros clientes. La sección Medio Ambiente de este informe destaca algunas de nuestras numerosas iniciativas en esta área importante, las cuales van desde reducir nuestra huella ecológica en las

operaciones que realizamos hasta desarrollar productos y servicios que ayudarán a nuestros clientes de banca personal y corporativa a manejar sus riesgos relacionados con el cambio climático y oportunidades de negocios. Nos sentimos orgullosos de haber sido reconocidos recientemente como un Líder en la Divulgación de Producción de Carbono por el Carbon Disclosure Project (Proyecto de Divulgación de la Producción de Carbono) como resultado de nuestro compromiso con la transparencia ante nuestros inversionistas.

Para obtener más información sobre las iniciativas canadienses y mundiales de CSR de Scotiabank, le invitamos a visitar nuestro sitio web, www.scotiabank.com, donde continuaremos expandiendo la cantidad, calidad y puntualidad de la información disponible, tal como el alcance de nuestra cobertura internacional.

Le agradecemos sus observaciones y comentarios, y esperamos con entusiasmo tener la oportunidad de continuar informándole sobre nuestros avances en esta área.

Rick Waugh

Presidente y Director General

Comentarios de las partes interesadas sobre la RSC

Scotiabank desea recibir los comentarios y observaciones de las partes interesadas internas y externas sobre nuestro Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa, a fin de que podamos incorporar mejoras en la calidad y el alcance de nuestras comunicaciones.

Obtener la opinión sobre este informe y nuestros programas constituye una prioridad esencial para Scotiabank. Solicitamos con regularidad los comentarios y observaciones de diferentes fuentes, tales como el Canadian Business for Social Responsibility, el Consumer Council of Canada, el Fondo Mundial para la

Naturaleza, la Financial Consumer Agency of Canada, Natural Resources Canada y nuestros propios empleados. Estas opiniones se incorporan en nuestros informes y programas cuando resulta factible y apropiado y representan una parte importante del compromiso de Scotiabank con el mejoramiento continuo en esta área. Además, en 2008, el grupo de Auditoría Interna de Scotiabank verificó información específica contenida en nuestro Informe de RSC de 2007, lo cual se tradujo en el mejoramiento de procesos y contenidos en la edición de 2008. Algunos ejemplos de los tipos de comentarios recibidos de estas fuentes esenciales son:

- Agregar más declaraciones sobre el impacto que hemos tenido como manera

de demostrar que las actividades de RSC que lleva a cabo Scotiabank generan efectos sociales, ambientales y económicos positivos.

- Reducir el tamaño del informe y agregar contenidos al sitio web.
- Incluir comentarios de terceros provenientes de todos los grupos que conforman las partes interesadas.
- Explicar las tendencias que surgen de acuerdo con la información de múltiples años, incluidas las tendencias negativas.

Para presentar sus observaciones y comentarios sobre este informe, sírvase enviar un mensaje a corpaff@scotiabank.com

Un vistazo a la responsabilidad social corporativa

Para obtener más información, consulte el sitio web  www.scotiabank.com/csraglance



Aspectos destacados de 2008 >

Hemos logrado avances en una serie de iniciativas específicas sobre responsabilidad social corporativa durante el año 2008. He aquí algunos ejemplos:

- Lanzamos el Scotia Global Climate Change Fund (Fondo Scotia para el Cambio Climático Mundial), lo cual proporcionó a los inversionistas en fondos mutuos canadienses un medio para invertir en empresas responsables con el medio ambiente y contribuir a resolver el problema del cambio climático.
- Creamos un grupo de Banca para Clientela Multicultural y lanzamos una gama de productos, servicios y recursos para ayudar a los nuevos canadienses a comenzar con buen pie en el área financiera.
- Introdujimos nuevos contenidos en relación con la responsabilidad ambiental y social en nuestras Pautas para la Conducta en los Negocios.
- Fuimos reconocidos por el Carbon Disclosure Project (CDP) Canada como un Líder en la Divulgación de Producción de Carbono entre las empresas canadienses que se han comprometido a ofrecer transparencia a los inversionistas en lo que respecta a los riesgos, las oportunidades y las estrategias en materia de cambio climático.
- Ayudamos a los clientes a adoptar hábitos de ahorro sanos al lanzar el programa Bank the Rest (Depositar el vuelto), además de iniciativas sobre concientización financiera y eventos en numerosas sucursales canadienses e internacionales.
- El Grupo Scotiabank México fue galardonado con el Premio a las Empresas Socialmente Responsables 2008 por parte del Centro Mexicano de Filantropía (CEMEFI), como resultado de sus prácticas en las áreas de trabajo, comunidad, medio ambiente, ética, gobierno interno y mercadeo.
- Adoptamos una política sobre el uso de papel ecológico con el propósito de establecer un marco de referencia para la conservación y la selección de fuentes de papel sostenibles.

Scotiabank define **la responsabilidad social corporativa** como la manera en que **interactuamos con nuestras partes interesadas**, es decir, **nuestros accionistas, clientes, empleados y comunidades**, a fin de satisfacer nuestras responsabilidades sociales, económicas, ambientales y éticas. La responsabilidad social corporativa es un aspecto **fundamental de la forma en que realizamos nuestras actividades** y un elemento esencial de nuestro éxito.

Foto: El Comité Asesor en RSC de Scotiabank está constituido por oficiales de la Alta Dirección y gerentes de Scotiabank que representan todo el espectro de la organización. En la fila delantera (de izquierda a derecha): Kaz Flinn, Rania Llewellyn, Tim Kastelic, Anita Mackey y Kim Brand; en la fila del medio (de izquierda a derecha): Rick White, Karen Jodoin, Sue Graham Parker, Dave Morley y Louise Cannon; en la fila posterior (de izquierda a derecha): Bob Finlay, Cory Garlough, Frank Doris, Andrew Finlay, Wayne Horchover y Lance Hill.

Medimos nuestro éxito no sólo en términos de criterios financieros, sino también basándonos en la satisfacción de nuestros clientes, el compromiso de los empleados y el apoyo que brindamos a las comunidades donde operamos. Esta forma de pensar está reflejada en el Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard) que el Banco utiliza como parte de su estrategia gerencial, la cual integra elementos de la RSC en nuestros procesos de planificación estratégica y evaluación del desempeño. Nuestra Memoria Anual de 2008 presenta información completa del desempeño de Scotiabank en las áreas de finanzas, empleados, clientes y operaciones. Dicho informe se encuentra disponible en www.scotiabank.com. La tabla que se presenta a continuación proporciona información adicional sobre nuestro desempeño económico, social y ambiental en los últimos dos años.

Indicadores de desempeño económico, social y ambiental clave*

Indicador	Desempeño en 2007	Desempeño en 2008
Económico		
Sueldos y beneficios de los empleados (mundial)	\$ 3,900 millones	\$ 4,000 millones
Financiamiento crediticio para empresas (Canadá)	Más de \$ 92,000 millones	Más de \$ 99,000 millones
Impuestos (mundial)	\$ 2,000 millones	\$ 1,500 millones
Monto gastado en bienes y servicios suministrados por proveedores (mundial)	\$ 2,600 millones	\$ 2,800 millones
Rendimiento del capital	22%	16.7%
Social		
Total de donaciones y patrocinios (mundial)	\$ 43 millones	\$ 43 millones
Número de horas de trabajo voluntario de los empleados en todo el mundo a través de programas formales de participación en la vida comunitaria	360,000 horas	240,000 horas
Inversión en capacitación de los empleados (mundial)	\$ 92 millones	\$ 84 millones
Satisfacción de los empleados (mundial)	87%	86%
Mujeres en la Alta Dirección (mundial)	22%	22%
Mujeres en la Alta Dirección (Canadá)	31.5%	31.5%
Minorías visibles en la Alta Dirección (Canadá)	10.2%	11.9%
Empleados indígenas (Canadá)	1.1%	1.1%
Empleados con discapacidades (Canadá)	4.0%	4.0%
Sucursales que atienden clientes de poblaciones indígenas (Canadá)	26	26
Medio ambiente		
Consumo de energía	–	1,012,680 Gls
Emisión de gases de invernadero	–	63,331 toneladas
Viajes de negocios (por avión o tren)	74,381,681 km	65,352,253 km
Consumo de papel	5,408 toneladas	5,090 toneladas
Destrucción o reciclaje de papel (Canadá)	–	333,512 kg
Transacciones por Scotia en Línea (Canadá)	277 millones	329 millones
Eliminación de equipos de computación sin perjuicio del medio ambiente	8,047 unidades	24,808 unidades

* Las cifras se refieren a las operaciones canadienses, salvo que se especifique lo contrario.

Scotiabank fue nombrado Líder Canadiense en la Divulgación de Producción de Carbono

En 2008, Scotiabank fue reconocido como Líder en la Divulgación de Producción de Carbono entre las empresas canadienses, por suministrar información transparente a los inversionistas sobre riesgos, oportunidades y estrategias ligados al cambio climático, como parte de su respuesta al proyecto Carbon Disclosure Project (Proyecto de Divulgación de la Producción de Carbono).

Cada año, el Carbon Disclosure Project, la coalición de inversionistas más grande del mundo, solicita datos sobre la producción de carbono a 3,000 compañías en todo el mundo, entre las cuales se encuentran 200 empresas canadienses. Los líderes del Carbon Disclosure Project generalmente demuestran una conciencia más agudizada en relación con los riesgos y oportunidades en materia de cambio climático que enfrentan sus empresas, y proporcionan información detallada sobre las posibles implicaciones financieras de estos aspectos.

Prioridades de RSC para 2009

Cambio climático: Implementar procedimientos de evaluación de riesgo climático y capacitación en relación con los préstamos corporativos, así como establecer un objetivo de reducción del consumo de energía para las sucursales y oficinas de Canadá.

Reducción del consumo de papel: Lanzar una campaña de concientización con el propósito de disminuir el uso de papel.

Cobertura del Informe de RSC: Incrementar el alcance de la cobertura internacional en lo que respecta a los Indicadores Clave del Desempeño en RSC, aspirándose a alcanzar el objetivo del 80% de cobertura del Grupo en el caso de ciertos indicadores.

Sitio web de RSC: Elevar la cantidad, calidad y puntualidad de la información canadiense y mundial sobre RSC que esté disponible en el sitio web www.scotiabank.com

Avance de las mujeres: Continuar ampliando en el ámbito internacional el marco de la política de Avance de las Mujeres promovida por el Banco por medio de iniciativas adaptadas localmente.

Protección de los clientes contra el fraude:

Implementar tarjetas de débito y crédito seguras mediante la incorporación de chips, a fin de contribuir a aumentar el número de transacciones seguras en Canadá.

Opinión de las partes interesadas: Incrementar la cantidad y diversidad de grupos de partes interesadas que plantean sus observaciones y comentarios en relación con las iniciativas y los informes de RSC.

“Los inversionistas evalúan cada vez más esta información al adoptar decisiones en relación con sus inversiones y el Carbon Disclosure Project ha mejorado el nivel de transparencia en torno a los posibles riesgos y oportunidades que tienen las empresas, así como las estrategias desarrolladas para manejarlos”, destacó Barb Mason, Vicepresidenta Ejecutiva, Gestión Patrimonial, Scotiabank.

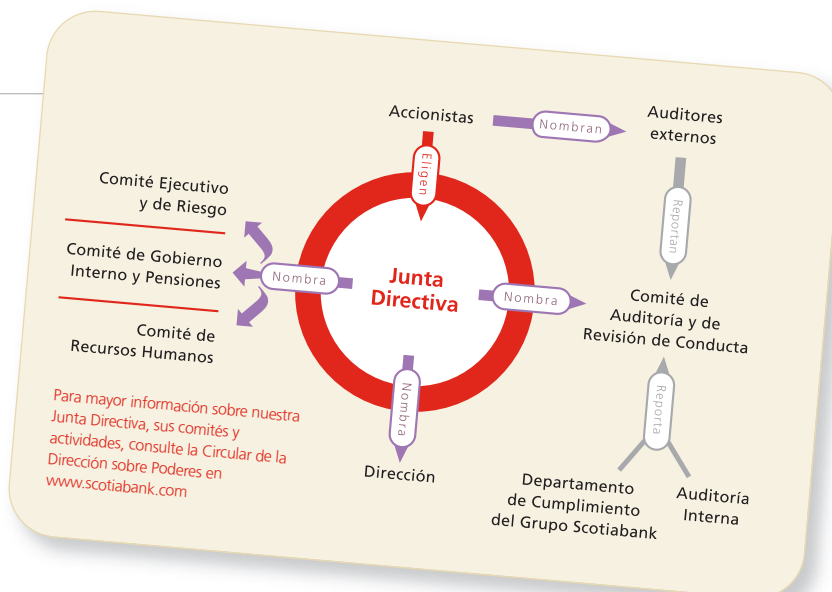
Para ver la respuesta de Scotiabank al Carbon Disclosure Project, visiten el sitio web <http://www.cdproject.net/>.

Gobierno interno y ética

Para obtener más información, consulte el sitio web



www.scotiabank.com/governance



Para mayor información sobre nuestra Junta Directiva, sus comités y actividades, consulte la Circular de la Dirección sobre Poderes en www.scotiabank.com

Aspectos destacados de las mejores prácticas de la Junta Directiva

- La Junta Directiva de Scotiabank está dirigida por un presidente que no forma parte del equipo ejecutivo del Banco.
- 15 de los 16 directores actuales del Banco son independientes, incluido el Presidente de la Junta Directiva.
- La representación de las mujeres en la Junta Directiva es del 25%.
- El Banco desarrolló una Política de Gobierno Interno* formal en 2002, que ha sido mejorada y aprobada nuevamente todos los años desde entonces. Se revisa al menos una vez al año.
- Los accionistas votan para elegir a cada director por separado. Los directores que reciban más votos de "abstención" que "a favor" en una elección no impugnada deben presentar su renuncia.
- Los cuatro comités de la Junta Directiva satisfacen las pautas de interdependencia en términos de composición.

* Disponible en www.scotiabank.com.

La integridad es el **sello distintivo** y la **base de los** negocios de Scotiabank, así como la **clave para establecer relaciones sólidas y duraderas** con todas nuestras partes interesadas, a saber los accionistas, empleados, clientes y **comunidades donde operamos**.

Gobierno interno

El compromiso de Scotiabank con la integridad está enraizado en una sólida estructura y cultura de gobierno interno, basada en los principios de responsabilidad y apertura. A medida que el Banco ha ido creciendo y se ha expandido fuera de las fronteras canadienses, hemos velado por que nuestras políticas cumplan con las prácticas y los requisitos, tanto canadienses como internacionales.

La Junta Directiva y su Comité de Gobierno Interno y Pensiones, que está constituido en su totalidad por directores independientes, son responsables de definir

la estructura y los procedimientos de gobierno interno del Banco. Las políticas de gobierno interno del Scotiabank fueron instrumentadas en el año 2002 y, desde entonces, se revisan, mejoran y aprueban nuevamente año tras año, lo que contribuye a reforzar aún más la estructura de gobierno interno del Banco.

Pautas para la Conducta en los Negocios y políticas auxiliares

Las Pautas para la Conducta en los Negocios de Scotiabank son un componente importante de nuestro compromiso con la integridad y las prácticas éticas en los

negocios. Se apuntalan, además, con varias políticas y procedimientos complementarios. Ellas abarcan aspectos que van desde proteger la privacidad del cliente hasta tratar a los clientes, proveedores y demás empleados con equidad y profesionalismo.

En 2008, las Pautas fueron revisadas y actualizadas ampliamente. El objetivo de la actualización fue proporcionar a los empleados orientación en relación con temas que afectan cada vez más a las instituciones financieras, tales como el financiamiento de actividades terroristas, la responsabilidad social corporativa y demás riesgos legales, normativos y de la reputación emergentes.

Estas pautas se complementan con la Política y Procedimientos de Denuncia de Irregularidades en los Informes Financieros, que autorizan a cualquier director, oficial o empleado del Grupo Scotiabank a manifestar sus inquietudes sobre las auditorías o la contabilidad, así como cualquier sospecha de actividad fraudulenta. Dicha política los protege igualmente de cualquier represalia por las denuncias realizadas de buena fe.

De la misma manera, Scotiabank busca dar a conocer estas pautas mediante otros mecanismos adicionales que incluyen, por ejemplo, artículos en las publicaciones institucionales internas, un proceso anual de certificación y programas de capacitación sobre varios temas relacionados con la conducta en los negocios.

Las Pautas para la Conducta en los Negocios y sus respectivas políticas complementarias están disponibles en www.scotiabank.com.

Gestión de riesgos en Scotiabank

Prácticamente todas las actividades de Scotiabank conllevan un riesgo en distintos grados, por lo que la gestión eficaz de esos riesgos es primordial para el éxito del Banco. Debemos asegurarnos de que el resultado de nuestras actividades sea previsible y congruente con nuestros objetivos y nivel de tolerancia del riesgo, así como de que exista un equilibrio adecuado entre riesgo y beneficio, a fin de incrementar el rendimiento para los accionistas.

Por esta razón, el Banco ha establecido un marco integral de gestión de riesgos (con políticas y límites, pautas, procesos y normas, y evaluación y presentación de informes), para supervisar, evaluar y controlar los principales riesgos que asume en el curso de sus operaciones, incluidos los riesgos asociados al crédito, el mercado, la liquidez, las operaciones, la reputación y el medio ambiente.

La efectividad de este marco se consolida con sólidas prácticas de gobierno interno que contemplan la participación activa de la Junta Directiva, la Alta Dirección y la gerencia de las líneas de negocios. Por otro lado, el Departamento de Auditoría Interna verifica de manera independiente la eficacia de nuestras políticas, procedimientos y controles internos de gestión de riesgos.

Puede obtenerse más información sobre las políticas y el marco de gestión de riesgos del Banco en la Memoria Anual, disponible en las sucursales de Scotiabank o en www.scotiabank.com.



“Nuestra sólida cultura de gestión de riesgos es vital para el éxito de Scotiabank. Se fundamenta en nuestros valores profundamente enraizados, nuestras estructuras firmes de gobierno interno, un sistema estricto de procedimientos y controles y una ejecución efectiva por parte de nuestros empleados. En Scotiabank, todos los empleados son gerentes de riesgo, desde las líneas de negocios hasta los numerosos grupos funcionales que los apoyan. Las competencias de nuestros empleados son fundamentales, porque, independientemente de la cantidad de controles que se hayan establecido, en última instancia tienen que saber discernir apropiadamente.”

Brian Porter, Jefe Central del Grupo, Riesgos y Tesorería

Una sólida cultura de gestión de riesgos nos orienta durante las crisis financieras

Los acontecimientos que desataron la crisis actual en los mercados financieros mundiales han producido una volatilidad considerable en Norteamérica, Europa, Asia y numerosas economías emergentes, lo cual ha perjudicado a hogares, negocios, gobiernos y familias en todo el mundo.

Estos sucesos han demostrado sin lugar a dudas que es crucial contar con prácticas prudentes de gestión de riesgos y de préstamos e inversiones responsables (sellos distintivos de Scotiabank, que lo han ayudado significativamente a evitar las consecuencias severas que están enfrentando numerosas instituciones financieras grandes del mundo), a fin de crear instituciones financieras sostenibles y cumplir con los principios de la responsabilidad social corporativa.

Ampliamente conocido por su cultura inquebrantable de gestión de riesgos, Scotiabank continúa concentrándose en contener el riesgo en esta coyuntura disponiendo de los empleados, procedimientos y controles apropiados y ejecutando sus actividades con eficacia. Esto implica conocer a nuestros clientes, supervisar constantemente nuestra exposición al riesgo actual y remitir de inmediato los problemas a los superiores jerárquicos, cuando se considere necesario.

Además de la cultura disciplinada de gestión de riesgos del Banco, la prioridad atribuida al

liderazgo y la existencia de nuestras tres plataformas diversificadas de crecimiento (Banca Canadiense, Banca Internacional y Scotia Capital), mantenemos coeficientes de capital sólidos, así como un historial continuo de rendimientos elevados.

A la luz de nuestra posición en el sector de los servicios financieros, Scotiabank trabaja en estrecha cooperación con el Banco de Canadá, el Ministerio de Finanzas y el sector bancario, así como con las autoridades gubernamentales de otros países donde operamos, con el propósito de desarrollar soluciones significativas a largo plazo a problemas comunes. Además, Scotiabank está colaborando con el Institute of International Finance, a través de un comité de banqueros internacionales copresidido por Rick Waugh, Presidente y Director General de Scotiabank, a fin de desarrollar medidas voluntarias que permitan fortalecer las prácticas del sector financiero.

Internamente, trabajamos continuamente para mejorar los procesos, controles y comunicaciones, con el propósito de asegurarnos de aplicar en nuestra organización las lecciones aprendidas que sean relevantes. Esta diligencia y supervisión, junto con el compromiso continuo con nuestros valores institucionales, nos permitirán satisfacer las necesidades de nuestras partes interesadas durante muchos años.

Nuestros clientes

Para obtener más información, consulte el sitio web  www.scotiabank.com/customers



Principales logros en 2008

- Nuestros estudios sobre satisfacción de los clientes demuestran que el 53% de éstos se mantienen sumamente fieles a Scotiabank.
- Lanzamos un fondo de \$ 6.4 millones para apoyar la pequeña y mediana industria de Jamaica.
- Abrimos en México otras ocho sucursales accesibles, especialmente diseñadas para atender mejor a las personas con discapacidades.
- Lanzamos el programa de ahorros Bank the Rest (Depositar el vuelto), al que se afiliaron más de 100,000 clientes de Canadá.

Red mundial de Scotiabank

	2006	2007	2008
Clientes en todo el mundo	Más de 10 millones	Aproximadamente 12.5 millones	Más de 12.8 millones
Sucursales y oficinas	2,191	2,331	2,672
Cajeros automáticos	4,937	5,283	5,609

El objetivo principal de Scotiabank es ayudar a los clientes a mejorar su **situación financiera**, proporcionándoles **soluciones adecuadas** a sus necesidades específicas. Sólo podremos alcanzar este objetivo si **nos ganamos la confianza y la fidelidad de los clientes** con nuestros actos y nuestra gama de productos, y si **respondemos en forma adecuada a sus inquietudes**.

Foto: En Vancouver, Columbia Británica, Susanna Wu, Supervisora de Servicio al Cliente, ofrece asesoría valiosa a los nuevos inmigrantes que acaban de llegar a Canadá y acuden a la sucursal de Alderbridge Place. Ella les proporciona incluso información sobre el programa *StartRight* de Scotiabank concebido para los nuevos canadienses.



“Por medio de los programas de microfinanciamiento, Scotiabank está aprovechando sus conocimientos esenciales en banca personal, medidas innovadoras y capacidad de pago comprobada con el propósito de crear oportunidades para empresarios y comunidades que no reciben suficientes servicios bancarios. El acceso al crédito permite a las familias y microempresas desarrollar ideas, energía e iniciativa para lograr su independencia financiera y fomentar el desarrollo económico.”

Jeremy Pallant, Vicepresidente de Banca Internacional

Operaciones mundiales de microfinanciamiento de Scotiabank

Scotiabank continuó aumentando su apoyo a los microempresarios de los mercados emergentes con la adquisición de operaciones de microfinanciamiento en Perú, Guatemala y República Dominicana, aprovechando su experiencia en Chile, Perú y Jamaica.

	Total préstamos	Monto promedio de cada préstamo	Número de clientes
Chile (Banco del Desarrollo)	US\$ 110 millones	US\$ 2,500	45,000
Perú	US\$ 280 millones	US\$ 2,750	100,000
Guatemala	US\$ 20 millones	US\$ 3,000	6,000
República Dominicana	US\$ 8 millones	US\$ 4,000	2,000
Jamaica **	US\$ 2.5 millones	US\$ 713	2,500
Total	US\$ 420.5 millones		155,500

*Definimos a los clientes de microfinanciamiento como trabajadores independientes o propietarios de microempresas que perciben un ingreso anual inferior a US\$ 100,000.

** Al mes de septiembre de 2008

Ayudamos a los nuevos inmigrantes a comenzar su nueva vida en Canadá con buen pie (Programa StartRight)

Con la ayuda del equipo de Banca para Clientela Multicultural de reciente creación, Scotiabank lanzó varias iniciativas en 2008 para apoyar a los inmigrantes antes y después de su llegada a Canadá. El equipo dedicado del Banco, constituido por empleados de origen egipcio, chino, hindú, paquistaní, tibetano y canadiense, ha comenzado a implementar una estrategia para ayudar a los nuevos canadienses a establecer sus vidas en este país, ofreciéndoles productos adaptados a sus necesidades, servicios multilingües y ofertas especiales.

Por ejemplo, en el mes de mayo, el Banco introdujo el programa Scotiabank *StartRight*, el cual ofrece servicios bancarios cotidianos gratuitos durante un año, una caja de seguridad sin cargo alguno y acceso a tarjetas de crédito Visa, especialmente creadas después de que se modificaran las políticas crediticias del Banco para ayudar a los recién llegados a hacerse un historial crediticio en Canadá. Asimismo, se ha diseñado un sitio web con un localizador de sucursales multilingües con el propósito de ayudar a los clientes a encontrar la sucursal más cercana que ofrezca servicios en su idioma.

Entre los planes futuros se encuentran probar servicios especializados y paquetes de

bienvenida en algunas sucursales para clientela multicultural, así como contratar a más empleados de orígenes diversos para las sucursales y centros de atención telefónica.

Banca de Pequeñas Empresas en Canadá

Scotiabank se ha comprometido a ayudar a las pequeñas y medianas empresas a salir adelante y crecer, proporcionándoles la asesoría, el apoyo y el financiamiento que requieren, a fin de permitirles así responder a los retos y oportunidades especiales que enfrentan.

Al 31 de octubre de 2008, habíamos puesto a la disposición de pequeñas y medianas empresas de Canadá más de \$ 8,400 millones en financiamiento de deuda. El gráfico que figura más abajo demuestra el compromiso de

Scotiabank de ofrecer más servicios a este segmento de nuestra clientela.

Atendemos y protegemos a nuestros clientes

Prestar un servicio de calidad excepcional significa ayudar a nuestros clientes a mejorar su situación financiera, pero también a proteger su privacidad, resolver los delitos financieros tales como el lavado de dinero, mejorar el acceso a los servicios para las personas de la tercera edad y con discapacidades, y medir nuestro éxito por medio de encuestas a los clientes y la aplicación de procedimientos para procesar quejas. En 2008, instituímos una serie de iniciativas en estas áreas. He aquí algunos ejemplos:

- Introdujimos la tecnología de tarjetas inteligentes con chip para las transacciones de débito y crédito, que proporcionan una protección adicional contra fraudes a nuestro sistema de seguridad.
- Mejoramos nuestro Programa Mundial de Medidas Preventivas contra el Lavado de Dinero y el Financiamiento de Actividades Terroristas, con el propósito de satisfacer nuevas disposiciones reglamentarias y mejorar los sistemas de información al cliente del Banco.
- Lanzamos una versión modificada del Acuerdo de Privacidad que trata aspectos tales como límites en las cobranzas, uso y divulgación de información personal.
- Redoblamos nuestros esfuerzos para tomar en cuenta a las personas con discapacidades en la oferta y el diseño de productos e instalaciones, lo que comprende las renovaciones de las sucursales y las nuevas características de los cajeros automáticos.

Asesores de Scotiabank para las pequeñas empresas

	2006	2007	2008
Gerentes de sucursal con experiencia en pequeñas empresas	912	926	951
Gerentes y oficiales de cuenta dedicados a pequeñas empresas	585	612	683
Número de sucursales con oficiales dedicados a las pequeñas empresas	374	406	449*
Cantidad total de oficiales bancarios que atienden a las pequeñas empresas	1,497	1,538	1,634**

* De las 1,061 sucursales canadienses.

** El aumento registrado de un año al otro puede obedecer en parte a la actualización de las fuentes de datos y el método de tabulación utilizado en 2008.

- Las sucursales nuevas o renovadas de Scotiabank satisfacen las pautas de accesibilidad de la Canadian Standard Association (Asociación Canadiense de Normalización o CSA, por sus siglas en inglés) y la mayoría de las otras sucursales se modernizarán en el transcurso de los próximos años para que sean conformes a estas pautas.

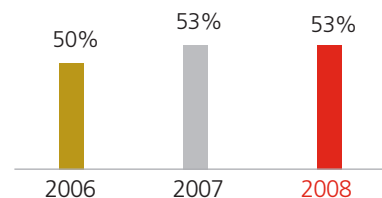
Consulten nuestros códigos de conducta y compromisos públicos voluntarios en la página 24 para obtener información adicional sobre las medidas que hemos adoptado para proteger los intereses de nuestra clientela.

Ayudamos a ahorrar para el futuro

En este mundo financiero cada vez más complejo en el que vivimos, los consumidores deben asumir una mayor responsabilidad personal por su bienestar financiero. Los bancos desempeñan una función crucial en este sentido, especialmente porque los estudios realizados por el gobierno indican que los patrones de ahorro de los canadienses están descendiendo.

Scotiabank lanzó el innovador plan de ahorros Bank the Rest (Depositar el vuelto) con el propósito de contribuir a fortalecer los hábitos de ahorro de los canadienses. El programa, al que se afiliaron más de 100,000 clientes durante el año 2008, permite a éstos ahorrar mientras efectúan sus compras diarias con sus tarjetas de débito redondeando el monto total de la compra y depositándose la diferencia automáticamente en una cuenta Maxi Ahorro de Scotiabank.

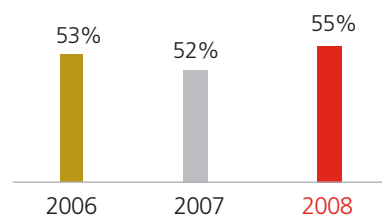
Índice de fidelidad de los clientes de Banca Personal de Scotiabank – Máxima puntuación



La máxima puntuación se refiere a la proporción de clientes que aportaron la mayor calificación de acuerdo con una escala de calificación de cinco puntos.

En 2008, Scotiabank implementó un programa de medición de la satisfacción y fidelidad del cliente en nuestros 21 mercados más grandes del Caribe y América Latina. La entrevista a más de 20,000 clientes de Scotiabank reveló que nuestro desempeño fue constantemente superior al de toda la competencia en el Caribe anglohablante, América Latina y México.

Índice de fidelidad de las pequeñas empresas – Máxima puntuación



El índice de fidelidad de las pequeñas empresas se basa en los resultados de una encuesta interna y representa un indicador clave de la fidelidad que muestran estos clientes hacia Scotiabank.

La máxima puntuación se refiere a la proporción de clientes que aportaron la mayor puntuación de acuerdo con una escala de calificación de cinco puntos.

Rumbo al futuro

Scotiabank ha establecido los siguientes objetivos en esta área y dará a conocer anualmente los avances en este sentido a través de los Informes de Responsabilidad Social Corporativa.

Satisfacción del cliente: Incrementar los niveles de satisfacción y fidelidad de los clientes y continuar estableciendo objetivos para el porcentaje de empleados que se encuentran satisfechos con el manejo de sus quejas.

Banca de Pequeñas Empresas: Los asesores de Banca de Pequeñas Empresas de Scotiabank estarán llevando a cabo programas proactivos de llamadas para proporcionar herramientas y recursos que permitan a los propietarios de pequeñas empresas tener éxito en los períodos económicos difíciles.

Protección de los clientes contra el fraude: Implementar tarjetas de crédito y débito provistas de chips, lo cual contribuirá a aumentar el número de transacciones seguras en Canadá.

Banca para Clientela Multicultural: Continuar desarrollando productos y servicios diseñados para apoyar a los nuevos inmigrantes, estudiantes extranjeros e inmigrantes inversionistas, por medio del programa Scotiabank *StarRight*, haciendo énfasis en la ampliación de nuestra oferta de idiomas en todos los canales de prestación de servicios a los clientes.

Resolución de reclamos de los clientes

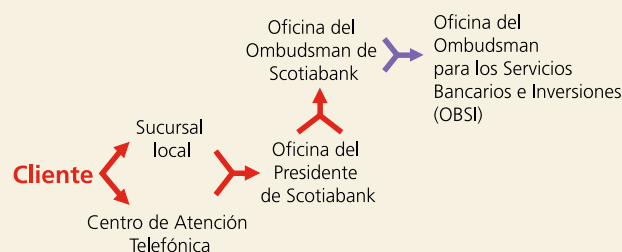
Nuestro éxito financiero depende de la existencia de un proceso claro y eficaz de resolución de reclamos que nos permita identificarnos como una organización responsable. Nuestros datos estadísticos y proceso de resolución de reclamos aparecen indicados a continuación. En la esfera internacional, Scotiabank sigue un proceso similar, que puede variar de acuerdo con las disposiciones reglamentarias nacionales o las necesidades locales.

	2006	2007	2008
Número de reclamos recibidos por la Oficina del Presidente	6,897	8,172	7,692*
Porcentaje de clientes encuestados que se mostraron plenamente satisfechos con el manejo de su reclamo	88%	88%	88%**

*Representa el número total de reclamos recibidos por la Oficina del Presidente de más de 12 millones de clientes. Los reclamos se categorizan en términos de servicio, crédito, política, precios, cumplimiento, documentación y otros, a fin de revisar tendencias y recomendar cambios.

** Se basa en encuestas realizadas a 1,171 clientes.

Proceso de resolución de reclamos en Canadá



Acceso a servicios financieros

Las instituciones financieras desempeñan un papel esencial en la generación de acceso a los servicios financieros, especialmente de los grupos que presentan necesidades especiales, tales como los jóvenes, las personas de la tercera edad, las personas con dificultades económicas y los nuevos canadienses. Scotiabank ha desarrollado en una serie de mercados productos, servicios y programas de educación financiera adaptados a las necesidades de esta clientela, a fin de aumentar el acceso a estos servicios.

Segmento

de la clientela	Servicios bancarios básicos	Ahorro, inversión y crédito	Educación financiera
Todos	<p>Cuenta para servicios bancarios básicos de Scotiabank (Canadá).</p> <p>El Servicio Quick Pay (Jamaica) ofrece a los trabajadores de bajos ingresos cuentas bancarias electrónicas para que accedan a sus sueldos sin riesgo alguno.</p>	<p>El Programa de Ahorros Bank the Rest (Depositar el vuelto) (Canadá) ayuda a los clientes a mejorar sus hábitos de ahorro mientras efectúan sus compras cotidianas con su tarjeta de débito.</p> <p>La cuenta de ahorros Scotia Power Savings Account ofrece una opción de ahorro en línea y con tasas de interés elevadas.</p> <p>El Scotia Global Climate Change Fund (Fondo Scotia para el Cambio Climático Mundial) permite a los clientes invertir en empresas que contribuyen a mitigar el impacto del cambio climático.</p>	<p>Los empleados de Scotiabank ofrecen seminarios de educación financiera en numerosos lugares, tales como comunidades en Canadá, El Salvador, Guyana, Bahamas y St. Kitts y Nevis.</p> <p>Existen herramientas de educación financiera en www.scotiabank.com (por ejemplo, Banking Lingo 101, Understanding Credit).</p>
Jóvenes	<p>El plan Student Banking Advantage™ (Canadá) ofrece comisiones bancarias inferiores a estudiantes de escuelas preuniversitarias y universidades a tiempo completo.</p> <p>El Programa de Ahorros Getting There para jóvenes es un plan en el que no se paga comisiones por transacciones y se pueden efectuar hasta 20 operaciones de débito al mes gratuitamente.</p>	<p>La tarjeta Learn Visa para estudiantes proporciona beneficios, tales como exoneración del pago de la tarifa anual, el programa acelerado de recompensas Moneyback y un período de gracia de hasta 21 días libre de intereses en el caso de compras.</p> <p>El Plan Scotiabank de Ahorros para la Educación (17 países del Caribe y Centroamérica).</p> <p>Scotiabank Ser Dinero (Trinidad y Tobago) ofrece a los estudiantes a tiempo completo una cuenta de ahorros con tasa de interés elevada exenta del pago de comisiones bancarias.</p>	<p>Ofrecemos a los estudiantes los sitios web Scotiabank Education Savings Solutions y Scotiabank School Financing Options.</p> <p>Estamos patrocinando un nuevo programa de educación para los estudiantes de las escuelas públicas de Costa Rica.</p> <p>Nuestros empleados de Puerto Rico trabajan como voluntarios en los seminarios Teach Children to Save (Enseñar el ahorro a los niños) de la American Bankers Association.</p>
Personas de la tercera edad	<p>El programa Scotia Plus (Canadá) ofrece una cuenta sin cobro de comisiones que permite efectuar una cantidad ilimitada de transacciones de débito a candidatos que cumplen con las condiciones establecidas y que tienen 59 años de edad o más.</p>	<p>Las personas de la tercera edad disponen en línea de la herramienta de ejemplificación RRIF/LIF/LRIF, documentación y asesoría.</p>	<p>Lanzamos un Centro de Información sobre Cuentas de Ahorros Exentas del Pago de Impuestos en Canadá, con contenidos adaptados a las necesidades de las personas jubiladas, en www.scotiabank.com</p>
Nuevos canadienses	<p>El programa Scotiabank <i>StartRight</i> (Canadá) ofrece a los nuevos inmigrantes acceso más fácil a créditos, servicios bancarios cotidianos gratuitos durante un año y un sitio web multilingüe que contiene enlaces a sitios para obtener asistencia en materia de establecimiento en el país y aspectos financieros de interés para los recién llegados</p> <p>Scotiabank y Western Union implementaron un sistema para efectuar transferencias de dinero con facilidad desde las sucursales, nuestros centros de atención telefónica y los servicios bancarios de Scotia en línea a 290,000 lugares en todo el mundo.</p> <p>Servicios telefónicos multilingües de TeleScotia y ScotiaMcLeod.</p> <p>Proporcionamos a los clientes materiales multilingües adaptados a sus necesidades en numerosas comunidades.</p>		
Población indígena	<p>Tenemos cuatro sucursales ubicadas en reservas indígenas y una red de 22 centros bancarios para la población indígena (Canadá).</p>	<p>Oferta especial de Certificados de Inversión Garantizados y cuenta corriente exenta del pago de comisiones durante un año para los beneficiarios del programa de asentamientos escolares residenciales (Canadá).</p> <p>Proporcionamos programas de préstamos en reservas a personas naturales y concejos de bandas en todo Canadá.</p>	<p>Scotiabank patrocinó talleres de finanzas CESO a más de 1,000 beneficiarios del programa de asentamientos escolares residenciales (Canadá).</p>
Pequeñas empresas	<p>Los asesores de Banca de Pequeñas Empresas ubicados en las sucursales proporcionan herramientas y recursos prácticos que contribuyen al éxito de las pequeñas empresas.</p> <p>Programa Scotia Running Start for Business™ para empresas recién creadas.</p>	<p>Scotiabank autorizó más de \$ 8,400 millones en financiamiento de deuda a pequeñas empresas canadienses.</p> <p>Scotia Flex y el Scotia One Account Plan (Canadá) para clientes del sector agrícola.</p> <p>Scotia Running Start y Scotia Business Builder (Jamaica) – CAN\$ 4.8 millones para ayudar a las pequeñas y medianas empresas a desarrollar todo su potencial, además de asesoría para ayudar a los empresarios a administrar sus negocios.</p>	<p>Campaña Get Growing to a Million (Canadá) para proporcionar asesoría experta, recursos y una comunidad en línea.</p> <p>Cursos de negocios gratuitos a clientes propietarios de pequeñas empresas (Perú) en la escuela local de Maestría en Administración de Empresas.</p>
Microempresas	<p>Las operaciones de microfinanciamiento de Chile, Perú, Jamaica, República Dominicana y Guatemala operan subsidiarias de microfinanciamiento con saldos acreedores pendientes superiores a los US\$ 420.5 millones, y ofrecen recursos para la educación financiera y planificación de negocios en países específicos.</p>		

La satisfacción de los empleados

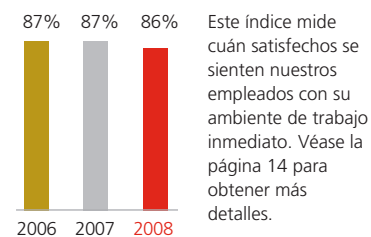
Para obtener más información, consulte el sitio web  www.scotiabank.com/employees



Principales logros en 2008

- Clasificado como una de las mejores empresas para trabajar en Centroamérica, el Caribe y México en 2008 según la evaluación del Great Place to Work Institute.
- Por quinto año consecutivo, fuimos reconocidos como uno de los 50 Mejores Empleadores de Canadá por la publicación *Report on Business* de *The Globe and Mail*.
- Invertimos más de \$84.2 millones en actividades de capacitación y desarrollo para los empleados de todo el mundo.
- Extendimos la estrategia de Avance de las Mujeres del Banco a 10 países desde 2005.

Índice de Satisfacción del Empleado (%)

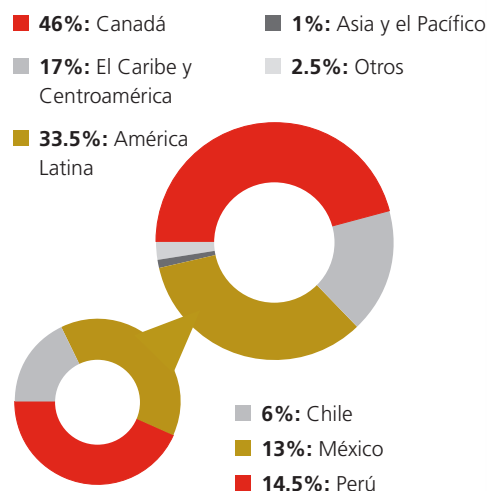


Ser el empleador preferido a nivel mundial permite a

Scotiabank atraer y conservar **empleados de elevado** desempeño y coloca al Banco en una posición donde las **personas de talento** no sólo desean trabajar, sino también tienen la **oportunidad** de **prosperar en sus carreras**.

Foto: Compartiendo sus sonrisas acogedoras y su espíritu de equipo, aparecen, de izquierda a derecha, Stuart Holligan, Cajero; Nancy Cumberbatch, Gerente; Wendy Knight, Subgerente de Servicio y Apoyo, saludando a los clientes fuera de la sucursal de Rockley en Christ Church, Barbados.

Población de empleados por región



El desarrollo de las capacidades de liderazgo

El liderazgo es una prioridad esencial de nuestros negocios en Scotiabank. Por medio de procesos y herramientas globales, nos estamos concentrando en crear capacidades de liderazgo que permitan satisfacer la demanda actual y futura de nuestras estrategias de negocios. Por ejemplo, contamos con un Perfil del Líder que constituye la base de la identificación, evaluación y procesos de desarrollo de liderazgo de nuestro banco de talentos mundial. Además, contamos con un Comité de Inversión en Recursos Humanos que supervisa esta prioridad fundamental, para asegurarnos de que aprovechemos las capacidades de nuestro diverso banco de talentos.

En 2008, revisamos nuestras necesidades futuras de liderazgo en el contexto de los desafíos y cambios que se están produciendo en el sector de los servicios financieros, así como en la dirección estratégica que está adoptando Scotiabank, y actualizamos nuestro Perfil del Líder para que destacara aún más los aspectos relacionados con el pensamiento estratégico y la capacidad de ejercer influencia, el desarrollo y la orientación del talento, la innovación y el liderazgo intercultural.

La diversidad en Scotiabank

Con sede en Canadá, una de las naciones más multiculturales del mundo, y operaciones importantes a escala internacional, el Grupo Scotiabank sabe que si adopta y promueve una cultura de trabajo integradora y aprovecha las habilidades de un extenso abanico de talentos, logrará generar ideas más innovadoras, tomar decisiones más acertadas y obtener mejores resultados de negocios.

Aspectos destacados sobre la diversidad en Scotiabank

Scotiabank ha estado haciendo seguimiento a la representación de las mujeres en los cargos de Vicepresidencia o superiores y niveles equivalentes durante varios años, y en 2008 amplió sus criterios de medición para incluir los grupos de reserva de empleados en las categorías de la alta gerencia y dirección e introdujo la responsabilidad por el desarrollo y el avance de los empleados de dichos grupos de reserva.

	2006	2007	2008	Diversidad en el gobierno
Minorías visibles (Canadá)	20.2%	21.1%	21.8%	16.3%
Minorías visibles en la Alta Dirección (Canadá)	11.6%	10.2%	11.9%	8.2%
Mujeres	72.2%	71.3%	70.8%	65.3%
Mujeres en la Alta Dirección (Canadá)*	31.0%	31.5%	31.5%	25.1%
Mujeres en cargos de vicepresidentas o superiores (mundial)	21.2%	22.0%	22.0%	ND
Personas con discapacidades (Canadá)	4.1%	4.0%	4.0%	3.6%
Indígenas (Canadá)	1.2%	1.1%	1.1%	1.5%

*Conforme a la definición de las normas canadienses sobre equidad en materia de empleo.

Nuestros objetivos sobre diversidad abarcan, entre otros, los siguientes grupos designados:

- Minorías visibles
- Mujeres
- Personas con discapacidades
- Indígenas

Para obtener información completa sobre los objetivos y logros del Banco en materia de diversidad, consulte nuestro sitio web y el documento titulado Employment Equity Narrative Report. (Visite el sitio web www.scotiabank.com/diversityandinclusion)

El avance de las mujeres

Lanzada en 2003 para ayudar a Scotiabank a alcanzar su objetivo corporativo de ser el empleador preferido de las mujeres, se desarrolló una estrategia revitalizada para el Avance de las Mujeres con la ayuda de un comité orientador constituido por mujeres que ocupan cargos en la Alta Dirección. La estrategia estaba conformada por siete elementos esenciales:

- Fomentar el compromiso de la Alta Dirección con el programa.
- Lograr que la Alta Dirección asumiera la responsabilidad de favorecer la contratación y el avance de las mujeres en todos los niveles.
- Brindar oficialmente a las mujeres oportunidades de establecimiento de contactos.
- Apoyar las relaciones de tutoría para contribuir al desarrollo profesional de las mujeres.
- Ampliar y diversificar el banco de talentos para identificar y desarrollar a las futuras líderes.

- Aclarar el proceso de superación profesional con políticas y procedimientos más transparentes.
- Patrocinar iniciativas externas que promovieran el avance de las mujeres.

Desde que recibimos en 2007 el Catalyst Award para el Avance de las Mujeres, el programa fue lanzando a escala internacional y continúa siendo una iniciativa clave de Scotiabank.

Lucha contra la discriminación en México

Combatir la discriminación constituye un objetivo importante de las empresas mexicanas. Un estudio recientemente efectuado entre 2,800 personas por la OCC Mundial en México, importante asociación de reclutamiento laboral, reveló que el 80% de los encuestados afirmaron ser objeto de discriminación en el trabajo, por razones tales como edad, sexo, condiciones económicas, religión, discapacidad u orientación sexual. A fin de resolver este problema, el Grupo Scotiabank ha iniciado un proceso para obtener la certificación en equidad de género, desarrollado por el National Institute of Women, y logró uno de los niveles más elevados de cumplimiento en la historia del programa en México (98%). Otro paso para incrementar la inclusión consiste en contratar empleados con dificultades de movilidad para que ocupen cargos en las oficinas ejecutivas y sucursales.



“Lo que más me gusta de Scotiabank es la manera en que trabajamos en equipo, ya que cada persona aporta sus fortalezas específicas y, cuando las combinamos, nuestros clientes reciben un servicio de excelente calidad.”

Stephen Heldmann, Gerente Senior, Transacciones Bancarias Mundiales, Kitchener, Ontario.

Programas de aprendizaje y desarrollo

Scotiabank fomenta y respalda el aprendizaje y el desarrollo de los empleados, utilizando una combinación de métodos que incluyen sesiones en el aula de clases, aprendizaje por vía electrónica, orientación, observación del trabajo y pequeñas sesiones de capacitación en las sucursales. De igual modo, buscamos siempre sacar provecho de la tecnología para facilitar el aprendizaje. Si bien las sesiones en el aula de clases se ofrecen a través de centros de capacitación de mayor tamaño, Scotiabank continúa incrementando el uso de su tecnología virtual interactiva de aula, iShare, lo cual permite acceder con mayor facilidad a la capacitación en todos los lugares donde operamos.

Capacitación de los empleados

	2008 (mundial)	2008 (sólo Canadá) ¹
Inversión total en capacitación (en millones de \$) ²	\$84.2	\$56.8
Inversión (aproximada) en capacitación por empleado ³	\$1,218.86	\$1,788.75
Días (aproximados) de capacitación interna por empleado	2.65	2.28

Cursos de capacitación finalizados por los empleados

Internos	522,331	383,129
Externos ⁴	6,961	3,421

1. Excluye los empleados de Banca Internacional que trabajan en Canadá.
2. La inversión total en capacitación comprende los siguientes gastos: reembolso de matrícula, preparación y enseñanza del curso, sueldos de los participantes, gastos generales relacionados con los departamentos de capacitación, gastos de viaje por motivos de capacitación, gastos por concepto de conferencias y seminarios.
3. El aprendizaje y la capacitación continuaron siendo una prioridad fundamental de Scotiabank en 2008 a pesar de las condiciones económicas difíciles por las que atravesamos. Si bien la inversión total del Banco en capacitación disminuyó este año, logramos aumentar la participación de los empleados en los programas de capacitación, pues el número promedio de horas de capacitación a nivel mundial se elevó en un 8.7% con respecto a 2007.
4. La cantidad de cursos finalizados es inferior a la real, ya que no se dispone de todos los datos.

Ofrecemos una remuneración competitiva

Scotiabank se ha propuesto ofrecer un paquete competitivo de remuneración total que comprende la remuneración básica (sueldo), el pago de incentivos (a corto y a largo plazo), un plan de pensiones y diversos beneficios como

seguro médico, adquisición de acciones, seguro de vida colectivo, protección de ingresos por incapacidad, servicios bancarios, ausencias remuneradas y una estrategia de bienestar, que comprende un programa de ayuda a los empleados.

Sueldos y beneficios de Scotiabank a nivel mundial

	2008 (millones de dólares)
Sueldos	2,549
Remuneración basada en el desempeño	913
Remuneración basada en acciones	89
Planes de pensiones y otros beneficios para los empleados	558
Total	4,109

Respondemos a las inquietudes de los empleados

Scotiabank toma seriamente en consideración todas las inquietudes de los empleados y ofrece varios mecanismos de resolución:

- Mediante la cadena de comunicación, el Grupo Scotiabank invita al empleado a resolver la inquietud dialogando directamente con su gerente o supervisor.
- Si el empleado no se siente cómodo con este procedimiento, puede comunicarse con el Departamento de Relaciones Laborales, que brinda asesoría y ayuda sobre la gestión del desempeño y la conducta, resolución de conflictos, derechos humanos y laborales, compensación y cese del empleo.
- La Política y Procedimientos de Denuncia de Irregularidades en los Informes Financieros de Scotiabank ofrece a los empleados mecanismos para exponer inquietudes de manera confidencial y anónima, por medio de la Cadena de Comunicación, directamente al Auditor en Jefe o mediante una línea de asistencia externa e independiente.
- La Oficina del Ombudsman del Personal (conocida también como la Oficina de Consultas y Asesoramiento) complementa el proceso formal de la cadena de comunicación brindando confidencialmente orientación a los empleados cuando vacilan en denunciar un problema por medio de los canales oficiales, necesitan apoyo o desean

obtener una opinión imparcial. Esta oficina ayuda a los empleados a buscar opciones para resolver sus inquietudes. En 2008, la Oficina del Ombudsman del Personal atendió a aproximadamente 1,100 empleados por teléfono o en persona y ofreció, además, presentaciones y sesiones de información. La Oficina del Ombudsman del Personal está disponible para nuestros empleados en todo el mundo.

Programas para la salud y la seguridad de los empleados

La salud y seguridad de los empleados del Grupo Scotiabank es una prioridad en toda la organización.

El Programa de Salud y Seguridad Ocupacional de Scotiabank se basa en los principios de la norma OHSAS 18001 de la ISO (Organización Internacional de Normalización). En el año 2008, Scotiabank desarrolló un nuevo programa de capacitación en línea para familiarizar a los empleados con los componentes esenciales de nuestro Sistema de Información sobre Materiales Peligrosos en el Lugar de Trabajo. Además, se ofrecieron diversos seminarios por Internet sobre varios temas de capacitación, tales como ergonomía, bienestar y realización de inspecciones en el lugar de trabajo, a miembros de los Comités de Salud y Seguridad Ocupacional de Scotiabank.

Accidentes de trabajo en Scotiabank*

	2005	2006	2007**
Accidentes graves, por los cuales se perdió tiempo de trabajo después del día de la lesión.	123	138	139
Accidentes menores, por los que fue necesario solicitar atención médica, pero no se perdió tiempo de trabajo después del día de la lesión.	58	64	88
Otros: incidentes diversos en el lugar de trabajo, según lo establecido en la Ley del Trabajo de Canadá, Parte II.	166	227	220
Total de días perdidos debido a lesiones	2,278.5	1,602	1,943***

- * Representa los accidentes notificados en Canadá durante el año civil.
 ** Incluye los datos hasta 2007, con la información más reciente disponible.
 *** El aumento es atribuido a unas pocas ausencias de mayor duración después de un robo.

Compromiso de los empleados

Durante más de 10 años, se ha solicitado a los empleados del Grupo Scotiabank que presenten sus opiniones sobre su experiencia laboral llenando la Encuesta Punto de Vista de carácter anual. Los resultados de esta encuesta pueden determinar cambios en las prácticas y políticas corporativas y resolver problemas en el lugar de trabajo en cada una de las sucursales, departamentos o equipos.

En 2008, casi 55,000 empleados, es decir, el 82% de la fuerza laboral del Grupo Scotiabank, participaron en la Encuesta Punto de Vista. La encuesta se ofreció en línea, simultáneamente, en más de 50 países y 3 idiomas, y contiene una versión para los empleados que padecen de dificultades visuales. El anonimato se garantiza contratando a un proveedor externo para que administre la encuesta y analice los resultados.

Aspectos destacados de la encuesta

Preguntas de la encuesta que obtuvieron la tasa de respuesta positiva más alta en 2008*

	% total favorable
Es importante para el éxito de mi sucursal o departamento que yo cumpla satisfactoriamente con mis responsabilidades laborales	98%
Comprendo en qué forma se relaciona mi trabajo con la estrategia general de mi sucursal o departamento	92%
Mi sucursal o departamento brinda servicios de gran calidad a los clientes	92%
En el trabajo se me trata respetuosamente	91%

* basado en el porcentaje total de resultados favorables

Cambio organizacional

La comunicación bidireccional entre Scotiabank y nuestros empleados representa una parte esencial de nuestra manera de hacer negocios y de la forma en que ejecutamos las iniciativas de cambio que afectan a los empleados, tales como las reestructuraciones operativas, la contratación externa de servicios, el establecimiento de alianzas estratégicas y asociaciones, y la realización de adquisiciones o la venta o cesión estratégica de activos.

Ejemplos recientes de reestructuración*

Año	Transacción o socio	Incidencia en los empleados
2008	Adquisición de Irwin Commercial Finance, empresa que proporciona soluciones de arrendamiento a una amplia gama de negocios canadienses.	Scotiabank logró integrar exitosamente a 90 empleados ubicados en algunas de las principales ciudades de Canadá en Roynat Capital Inc., subsidiaria en propiedad absoluta del Banco.
2008	Adquisición de E*TRADE Canada, una de las principales empresas de corretaje en línea que ofrece una amplia gama de servicios a inversionistas particulares e institucionales.	Scotiabank acogió a 170 empleados de E*Trade Canada en su equipo y el proceso de transición a los programas para los empleados de Scotiabank se está llevando a cabo en estos momentos.
2008	Adquisición del Banco del Trabajo, Perú (BANTRA) y su empresa de cobranzas subsidiaria, RECSA.	Scotiabank acogió, mediante un proceso de fusión e integración, a los 2,730 empleados de BANTRA y a los 1,400 empleados de RECSA, ubicados en todo el país. SCI, empresa de cobranzas subsidiaria de Scotiabank Perú, fue fusionada sin problemas con RECSA. La integración de BANTRA en una nueva institución financiera que forma parte de Scotiabank Perú está en vías de producirse. Algunos empleados específicos aceptaron la oferta de un paquete integral de servicios de reinserción laboral en otras empresas, el cual superaba los requisitos legales mínimos exigidos en estos casos.

* Comprende ejemplos de transacciones finalizadas o aprobadas que han implementado actividades de planificación de integración hasta la fecha.

Preguntas de la encuesta que obtuvieron la tasa de respuesta positiva más baja en 2008

	% total favorable
Se me reconoce el trabajo bien hecho	83%
La comunicación en mi sucursal o departamento es saludable (abierta, honesta y bidireccional)	81%
Mi área me ofrece la capacitación necesaria que me ayuda a desempeñarme mejor en mis funciones	79%
Siento que se han tomado medidas positivas como resultado de la encuesta del año pasado.	67%

Resultados de la Encuesta Punto de Vista por país (en %)

País o región	Índice de Satisfacción del Empleado	
	2007	2008
Asia, Pacífico y el Medio Oriente	76	78
Chile	87	77*
Costa Rica	78	79
República Dominicana	92	90
El Salvador	83	86
Jamaica	83	79
México	88	89
Perú	75	82

*Proceso de adquisición o integración en curso.

Rumbo al futuro

Scotiabank se ha trazado una serie de objetivos en esta área y cada año daremos a conocer nuestros avances en este sentido a través del Informe de Responsabilidad Social Corporativa:

Liderazgo: Continuar transformando el liderazgo en una ventaja competitiva por medio de la implementación de una estrategia global de identificación y movilización de talentos donde las necesidades de negocios sean más imperiosas, así como a través de una plataforma tecnológica mundial de gestión de talentos.

Capacidad de la fuerza laboral: Seguir mejorando el talento y las competencias de nuestra fuerza laboral y proseguir con la actualización de la plataforma técnica del Sistema de Administración del Aprendizaje del Banco con el propósito de mejorar la calidad del aprendizaje y desarrollo de los empleados.

Empleador preferido a nivel mundial: Continuar implementando a escala mundial principios de recursos humanos y normas compartidas, a fin de crear una relación laboral uniforme y, por ende, mejorar nuestra condición como empleador preferido a medida que crecemos en los diversos mercados.

Avance de las mujeres: Continuar expandiendo la estrategia de Avance de las Mujeres del Banco en el ámbito internacional por medio de iniciativas adaptadas localmente.

El medio ambiente

Para obtener más información, consulte el sitio web  www.scotiabank.com/environment



Un oso de nombre Spirit, fotografiado por Andrew Wright, www.cold-coast.com

Principales logros en 2008

- Lanzamos el Scotia Global Climate Change Fund (Fondo Scotia para el Cambio Climático Mundial), fondo mutuo que ayuda a los canadienses a invertir en empresas que contribuyen a mitigar el impacto del cambio climático.
- Introdujimos una Política Ambiental sobre el Uso de Papel con el propósito de reducir el consumo de papel y promover una silvicultura sostenible.
- Fuimos reconocidos como Líder en la Divulgación de la Producción de Carbono en Canadá por proporcionar a los inversionistas información veraz sobre el cambio climático.
- Organizamos la eliminación o reutilización mediante métodos ecológicos de 24,808 equipos de computación.

Medio ambiente

Scotiabank es una institución financiera importante con amplia presencia **internacional** y sus operaciones cotidianas tienen numerosas repercusiones directas e indirectas en **el medio ambiente**. A fin de aminorar estas repercusiones, hemos puesto en práctica diversos **programas de conservación** del medio ambiente y evaluamos sistemáticamente el impacto ambiental a la hora de tomar **decisiones estratégicas** y en materia de préstamos e inversiones. **También consultamos con regularidad a nuestras partes interesadas** sobre el medio ambiente.

Fotografía: Comenzamos a otorgar una donación de cinco años a la Tides Canada Foundation, con el propósito de ayudar a preservar la Selva Tropical Great Bear de la Columbia Británica, un área de 6.4 millones de hectáreas donde habita el Oso Espíritu blanco, especie en vías de extinción, que se muestra en la foto más arriba. Los donativos de Scotiabank contribuyen a apoyar un modelo innovador de sostenibilidad y estarán dirigidos también a un fondo para la conservación que apoya proyectos científicos y de manejo forestal en comunidades de las Primeras Naciones. Visite el sitio web www.tidescanada.org.



El consumo de papel es uno de los principales componentes de la huella ecológica de Scotiabank. Para facilitar la reducción del consumo de papel y promover la silvicultura sostenible, Scotiabank publicó una nueva Política Ambiental sobre Uso de Papel en 2008, la cual explica detalladamente el compromiso del Banco con la integración de las consideraciones económicas en sus decisiones de compra, tales como otorgar preferencia al papel certificado ecológicamente, establecer un objetivo de reducción del uso de papel y expandir al ámbito internacional los programas de reciclaje.

“Scotiabank está dando un paso importante en la reducción de su huella ecológica operativa al escoger papel certificado por las normas del Forest Stewardship Council (Consejo de Manejo Forestal), el cual es el sistema de certificación internacional más riguroso en lo que respecta a las prácticas de manejo forestal, y al comprometerse a utilizar menos papel y aumentar sus prácticas de reciclaje.”

Hadley Archer, Director de Business Engagement (Participación Empresarial), WWF Canada, plantea sus comentarios sobre la nueva Política Ambiental sobre el Uso de Papel de Scotiabank.

Política ambiental y estructuras de gestión

Scotiabank ha establecido una política ambiental que contempla las repercusiones directas e indirectas de sus actividades en el medio ambiente (disponible en www.scotiabank.com). Dentro del Banco, varios grupos aplican sus diversos conocimientos especializados en aspectos que abarcan desde la eficiencia energética hasta el desarrollo de productos y servicios que promueven la gestión ambiental entre nuestros empleados y clientes.

Nuestro impacto ambiental

Como lo destacamos en esta página, nuestra incidencia directa está relacionada con nuestro consumo de papel y demás artículos de oficina, utilizados en las comunicaciones con los clientes y por razones administrativas; nuestro uso de energía en nuestras instalaciones a nivel mundial; y la huella ecológica de nuestros activos inmobiliarios, lo que comprende la construcción y el funcionamiento de sucursales y oficinas sostenibles. Indirectamente, el medio ambiente plantea riesgos y oportunidades a través de los productos y servicios de préstamos, inversiones y de otra naturaleza que ofrecemos en los países donde operamos. También apoyamos causas ambientalistas por medio de nuestras obras benéficas comunitarias y estamos colaborando con otras partes interesadas en aspectos ecológicos clave.

Soluciones sin papel para los clientes

El Banco se complace en ofrecer a sus clientes opciones ecológicas para ayudarles a reducir el uso de papel. Scotiabank posee en Canadá más de dos millones de cuentas bancarias que no generan estados de cuenta impresos. Los titulares de dichas cuentas pueden tener acceso a ellas a través de diversos canales de autoservicio bancario. En 2008, los clientes que utilizaron los servicios bancarios por Internet de Scotia en Línea efectuaron 329 millones de

Consumo de papel de Scotiabank en Canadá (en toneladas)

Clasificación del papel	2006	2007	2008	% de cambio 2007/2008 (disminución)	FSC****
Formularios administrativos*	3,175	3,056	2,799	(8.4)	2/5 de los artículos más utilizados
Papel bond para fotocopias	1,897	1,979	1,904	(3.8)	100%***
Tarjetas de presentación	9	8	8	0	100%
Papel con membrete	13	14	20	42.8	100%
Memorias anuales	61	81	83	2.5	100%
Mercadeo directo por correo postal	214	270	276	2.2	100%
Peso total	5,389**	5,408	5,090	(5.9)	
Consumo por empleado	0.18	0.17	0.16		

* Scotiabank utiliza más de 4,500 tipos diferentes de formularios administrativos, pero la mayoría corresponde a una de las cinco categorías siguientes: formato normal, rollos para cajeros automáticos o impresoras de alta velocidad, formularios en papel continuo (autocopiativo), sobres y folletos de apoyo. Actualmente, dos de estas categorías utilizan un papel certificado por el FSC: los sobres y los folletos de apoyo sobre las cuentas.

** Se modificó el monto de 2006 para incluir las memorias anuales que se envían con las circulares de solicitud de poder.

*** Desde agosto de 2008.

**** Papel certificado por el Forest Stewardship Council (Consejo de Manejo Forestal o FSC, por sus siglas en inglés) el cual representa el más riguroso sistema para dirigir la gestión responsable de los bosques. El certificado del FSC garantiza que este papel fue elaborado para preservar la diversidad biológica y los ecosistemas frágiles y singulares, asegura la responsabilidad social y respeta los derechos de los pueblos de las Primeras Naciones y las comunidades locales.

transacciones. Estos clientes pueden recibir y pagar las facturas de servicios en línea a través de epost™, el servicio de envío de facturas electrónicas de Canada Post. Scotiabank también continúa ofreciendo a los usuarios de sus cajeros automáticos la posibilidad de recibir un comprobante impreso de las transacciones efectuadas.

Cadena de abastecimiento

Al adquirir los productos y servicios que necesitamos, desde los formularios impresos y el material de mercadeo hasta las computadoras, fotocopadoras, materiales de construcción, mobiliario y alfombras, Scotiabank siempre toma en cuenta criterios ambientales. La documentación utilizada en las solicitudes de propuesta de Scotiabank contiene instrucciones en virtud de las cuales se solicita a los ofertantes que describan sus políticas y prácticas de responsabilidad social corporativa y gestión del medio ambiente y que presenten las acreditaciones pertinentes en

estas áreas, sus programas para generar productos y servicios que consuman menos energía, sus métodos de reciclaje y eliminación de desechos, así como sus prácticas de contratación que favorezcan la diversidad.

Prácticas de desarrollo inmobiliario sostenibles

El Departamento de Gestión de Inmuebles de Scotiabank desarrolla soluciones inmobiliarias para el Banco y sus clientes tomando debidamente en cuenta los aspectos ambientales. La conservación de la energía es prioritaria, por lo que las iniciativas para reducir el consumo abarcan los balastos y bombillas, los letreros externos, las luces en las salidas, ajustes nocturnos en los termostatos y el uso de interruptores de luz con sensores térmicos. Para obtener una descripción completa de las innovaciones y programas del Banco en materia de ahorro de energía y desarrollo inmobiliario sostenible, visite el sitio web www.scotiabank.com.

Repercusiones ambientales indirectas

Evaluación del riesgo ambiental en nuestras actividades crediticias

Scotiabank ha establecido una Política Ambiental de Préstamos con el objeto de identificar y mitigar los riesgos ambientales asociados al otorgamiento de créditos a clientes comerciales y corporativos. Dentro de los procesos de evaluación del crédito utilizados por el Banco, se estiman los riesgos ambientales que puedan acarrear las operaciones comerciales de cada deudor y cualquier bien inmueble ofrecido en garantía. El Banco actualizó recientemente sus prácticas de otorgamiento de préstamos corporativos ofreciendo más información sobre lo que es el cambio climático y los procedimientos adicionales de diligencia debida y comentarios que deben seguirse en aquellos casos en los que el cambio climático pudiera tener repercusiones ambientales serias en nuestros clientes y su crecimiento.

Financiamiento de fuentes de energía renovable y tecnologías limpias

Scotia Capital continúa apoyando activamente el desarrollo de fuentes de energía renovable mediante el financiamiento de varios proyectos de energía eólica, hidroeléctrica y demás iniciativas de energía limpia. En 2008, Scotia Capital autorizó créditos por un valor de \$ 1,700 millones y recaudó capital por \$ 294.5 millones para sus clientes del sector de fuentes de energía renovable, lo que totalizó más de \$ 2,000 millones en financiamiento para este sector. Los compromisos asumidos recientemente por Scotia Capital y su recaudación de capital para el sector de la energía renovable superan los \$ 2,600 millones.

Resultados en materia de medio ambiente a escala internacional

En toda la red mundial del Grupo Scotiabank, numerosas sucursales y oficinas internacionales están lanzando proyectos pilotos o iniciativas innovadoras locales que abarcan desde programas de conservación de energía hasta campañas de sensibilización de empleados y clientes. A continuación, se presenta un ejemplo de iniciativas adoptadas recientemente en algunos de los países donde estamos presentes.



México: Celebramos nuestro segundo evento anual de reforestación, durante el cual 650 participantes plantaron 5,000 árboles cerca de Ciudad de México. Tuvimos también tres eventos de siembra de árboles nuevos en Guadalajara y Aguascalientes.



El Salvador: Donamos fondos a Salvanatura, fundación ecológica nacional, para que publicara un suplemento especial en los periódicos y estimulara a los lectores a proteger el medio ambiente.



Costa Rica: Empleados de las 42 sucursales y oficinas culminaron el segundo año de un programa de reciclaje del Banco, durante el cual recolectaron 51,227 kilogramos de materiales y donaron el producto de la venta de dichos materiales a un organismo de beneficencia dedicado a los jóvenes.

También patrocinamos la reforestación de las 72 hectáreas del Parque Metropolitano La Sabana en San José.



Barbados y San Martín: Se implementó un proyecto piloto para recopilar información y hacer seguimiento al consumo de energía y papel en las sucursales y oficinas de Barbados y San Martín, el cual nos ayudará a planificar programas de conservación en el futuro.



Jamaica: Lanzamos una nueva política en nuestras sucursales y oficinas para apagar las unidades de aire acondicionado al final del día, a fin de reducir el consumo de energía.

Se dictaron talleres gratuitos sobre el consumo eficiente de energía en Kingston y Montego Bay, los cuales ayudaron a 100 pequeñas y medianas empresas a reducir sus gastos en energía.



Chile: Establecimos un objetivo del 5% para la reducción del consumo de energía y lanzamos una campaña de ahorro para incentivar a los empleados a conservar energía eléctrica, luz, aire acondicionado y agua caliente.



Trinidad y Tobago: Lanzaremos un proyecto de conversión de la documentación de rutina de la oficina a formatos digitales, a fin de ayudarnos a reducir el uso de papel, el fotocopiado, el almacenamiento y el transporte.



Guyana: Cerca de 100 empleados plantaron 514 árboles durante el mes de mayo con el fin de contribuir al embellecimiento de ciertas áreas y a reducir los efectos del cambio climático.



Perú: Se estableció un nuevo programa de reciclaje que ayudará a los microempresarios que recolectarán materiales reciclables en las oficinas principales del Banco.

Medición del consumo de energía

Scotiabank mantiene su compromiso de manejar sus operaciones ahorrando energía, a fin de minimizar su huella de carbono.

Emisiones de gases de efecto invernadero en 2008

Fuente	Emisiones de CO ₂ * (en toneladas métricas)
Emisiones indirectas de CO ₂ producidas por la compra de energía eléctrica y vapor	39,543
Emisiones directas de CO ₂ producidas por la quema de combustibles	14,187
Emisiones indirectas de CO ₂ producidas por los viajes aéreos de los empleados	9,601
Total de emisiones de CO₂	63,331

* Calculadas de acuerdo con el Protocolo sobre Gases de Efecto Invernadero (www.ghgprotocol.org) del World Resources Institute (Instituto Mundial de Recursos) y el World Business Council for Sustainable Development (Consejo Mundial para el Desarrollo Sostenible) (www.ghgprotocol.org). Incluyen el factor de emisión de la compra de energía eléctrica, el gas natural y los combustibles (en Canadá).

Consumo de energía en 2008

Tipo de energía	Consumo unitario	Consumo total	Consumo por m ²	Sucursales / Edificios de oficinas propiedad del Banco
Electricidad	Megavatios hora	192,963	0.29	907 / 22
Vapor	Libras (1000s)	19,916	0.49	- / 1
Gas natural	Metros cúbicos	6,671,541	13.33	619 / 20
Fueloil y propano	Litros	521,443	19.87	54 / -

Notas:

1. La información anterior se recopiló a partir de los mejores datos y metodologías disponibles. Incluye los datos provenientes de las facturas de los proveedores de servicios públicos cuyo pago tramitamos. En vista del alcance del sistema utilizado, esperamos seguir perfeccionando los métodos y procesos en el futuro.
2. La información presentada corresponde a 907 sucursales que son propiedad del Banco o han sido alquiladas, y a 22 edificios de oficinas pertenecientes a Scotiabank en todo Canadá, con una superficie total de 669,000 metros cuadrados. El área difiere según el tipo de servicio.



Aarón Mendoza Ramos, de ocho años de edad, ofreció su visión para enfrentar las consecuencias del cambio climático en un concurso organizado por Grupo Scotiabank México para los hijos de los empleados. Los trabajos y consejos de los niños están publicados en el calendario de 2009 del Grupo Scotiabank.

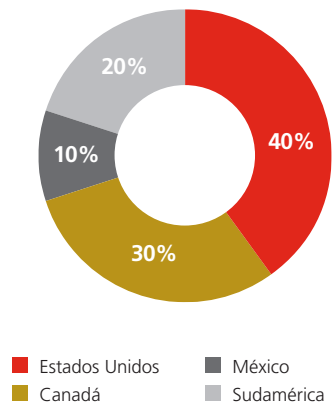


Scotia Global Climate Change Fund (Fondo Scotia para el Cambio Climático Mundial)

En febrero de 2008, lanzamos el Fondo Scotia para el Cambio Climático Mundial, el primero en su estilo en Canadá, con el propósito de ofrecer a los canadienses la posibilidad de invertir en empresas responsables con el medio ambiente, sin arriesgar la obtención de rendimientos rentables. El fondo se concentra en empresas que adoptan prácticas tecnológicas y ambientalistas destinadas a mitigar las repercusiones del cambio climático.

“Nos percatamos de que Canadá necesitaba un fondo de inversión ecológicamente responsable que fuese bien diversificado y tuviese el potencial de atraer a una gama amplia de inversionistas canadienses”, afirmó Glen Gowland, Director Ejecutivo y Jefe Central de Fondos Mutuos Scotia, y Presidente y Director General de Scotia Securities, Inc. El fondo está diversificado en nueve áreas relacionadas con el clima, tales como combustibles limpios, agua y financiamiento de proyectos ecológicos.

Evaluaciones según los Principios del Ecuador en 2008



Gestión del riesgo energético

El equipo de Soluciones Energéticas Mundiales trabaja con productores y consumidores de energía con el propósito de mitigar su exposición al alza de los precios de la energía. Este grupo posee las competencias necesarias para ayudar a sus clientes a negociar créditos de emisión de carbono o de fuentes de energía ecológicas y puede colaborar con ellos a fin de diseñar programas que les permitan alcanzar sus objetivos de reducción de las emisiones de carbono. A fin de ayudar a nuestros clientes durante todo el proceso de desarrollo de mercados de emisión de carbono, estamos dedicándonos a educar e informar a los líderes del sector sobre la evolución de las políticas y mercados nuevos.

Conocimientos especializados en investigación sobre energía renovable

Las fuentes de energía renovable y el desarrollo de productos y servicios financieros que contribuyan al crecimiento de este sector son elementos importantes de la estrategia para enfrentar el cambio climático. Scotia Capital se ha propuesto impulsar el sector de la energía renovable y despertar el interés de los inversionistas ofreciendo a clientes institucionales conocimientos especializados extensos en el área de los recursos energéticos renovables, tales como oportunidades de inversión, tendencias del sector, políticas públicas y un análisis económico del sector.

Cumplimiento de las normas mundiales para el financiamiento de proyectos internacionales

Scotiabank es signatario de los Principios del Ecuador, conjunto de pautas internacionalmente reconocidas y de aplicación voluntaria que establecen parámetros sociales y ambientales en el sector bancario para el financiamiento de proyectos.

Al adoptar estos principios, Scotiabank se compromete a otorgar préstamos sólo a aquellos proyectos en los cuales los deudores puedan demostrar que los han desarrollado de manera socialmente responsable y de acuerdo con sólidas prácticas de gestión ambiental. El Banco cuenta con un conjunto amplio de herramientas y documentos de orientación que permiten a los oficiales bancarios y de crédito estar seguros de disponer de la información necesaria para satisfacer los requisitos de los Principios del Ecuador.

Evaluaciones según los Principios del Ecuador en 2008

Categoría del proyecto	Número de evaluaciones
A	1
B	6
C	3
Total	10

Rumbo al futuro

Scotiabank ha establecido los siguientes objetivos ambientales y se ha comprometido a presentar sus avances en el informe de Responsabilidad Social Corporativa que publica cada año:

Reducción del consumo de papel:

Lanzar una campaña de reducción del uso de papel y de sensibilización entre los empleados, a fin de aminorar el consumo de este producto.

Reciclaje del papel: Incrementar el reciclaje de papel en tres sucursales u oficinas internacionales, de conformidad con lo establecido en nuestra Política sobre el Uso de Papel Ecológico.

Medición del consumo de energía y de gases de efecto invernadero (GEI):

Aumentar la cobertura de los sistemas de seguimiento del consumo de energía en las sucursales y oficinas internacionales.

Eficiencia energética: Efectuar un estudio sobre los patrones de consumo de energía de nuestras sucursales o edificios de oficinas de nuestra propiedad, con el propósito de mejorar la eficiencia energética y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.

Cambio climático y otorgamiento de créditos: Implementar procedimientos y actividades de capacitación sobre evaluación del riesgo climático.

La comunidad



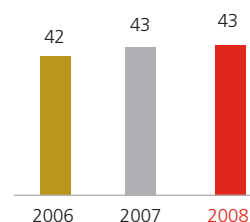
Para obtener más información, consulte el sitio web  www.scotiabank.com/community



Principales logros en 2008

- Efectuamos donaciones y patrocinios por aproximadamente \$ 43 millones en todo el mundo.
- Los empleados dedicaron más de 240,000 horas a actividades de voluntariado y recaudación de fondos por medio de nuestros programas oficiales de apoyo a la comunidad.
- Scotiabank Guyana recibió el Award for Business Excellence on HIV/AIDS in the Workplace (Premio a la Excelencia Empresarial en la Lucha contra el VIH/SIDA en el Trabajo).
- El 80% de las donaciones benéficas efectuadas a nivel internacional estuvieron destinadas a causas en pro de la infancia, entre las que se cuentan 180 grupos sin fines de lucro, como parte del Programa Scotiabank Iluminando el Mañana.

Donaciones y patrocinios de Scotiabank (en millones de \$)



En Scotiabank, creemos que contribuir al bienestar de las comunidades donde tenemos presencia es parte importante de lo que somos y hacemos. En 2008, donamos aproximadamente \$ 43 millones a causas comunitarias en todo el mundo que han contribuido a cambiar las vidas de muchas personas a nivel local.

Fotografía: En Mérida, México, los empleados de Scotiabank prestan su asistencia a un programa infantil semanal, organizado por la fundación Hogar Maná, que proporciona alimentos, ropa y útiles escolares a niños necesitados y jóvenes víctimas de la violencia.



Nos percatamos de que no bastaba con enseñar a las personas a cambiar su estilo de vida si luego iban a retomar sus rutinas antiguas y aumentar su riesgo de sufrir mayores dolencias cardíacas. Con la contribución de Scotiabank, esta iniciativa maravillosa nos permitirá ayudar a los pacientes que se encuentran en rehabilitación cardíaca a mantenerse motivados y continuar viviendo con un corazón saludable.”

Dr. Paul Oh, Director Médico del Programa de Rehabilitación Cardíaca de Toronto, hablando sobre el patrocinio de Scotiabank del Programa de Rehabilitación Cardíaca Heart Health for Life.

En 2008, Scotiabank aportó aproximadamente \$ 43 millones en donaciones, patrocinios y otras modalidades de asistencia para apoyar organizaciones y proyectos especiales en todo el mundo que contribuyeron a cambiar las vidas de muchas personas a nivel local. En Canadá, somos una de las mayores organizaciones filantrópicas del país. Nuestras contribuciones cumplen con los lineamientos del Canadian Centre for Philanthropy/Imagine que exhortan a las organizaciones a donar el 1% de sus utilidades antes del pago de impuestos.

Nuestros empleados desempeñan una función significativa en el cumplimiento de este compromiso al ofrecer su apoyo incondicional a causas locales. Nos sentimos sumamente orgullosos de la dedicación y el espíritu que han demostrado al efectuar aportes de envergadura a nuestras comunidades, y nosotros apoyamos estos esfuerzos mediante dos programas comunitarios formales para empleados:

- Programa Comunitario del Equipo Scotiabank, que iguala los fondos recaudados por equipos de empleados. Por medio de este programa, el Banco aporta, hasta un máximo de \$ 5,000, un monto equivalente al generado por equipos de cinco o más empleados de Scotiabank mediante sus actividades locales de recaudación de fondos. En el caso de equipos de dos, tres o cuatro empleados, el Banco aportará un monto equivalente hasta \$ 2,000, \$ 3,000 ó \$ 4,000 respectivamente. En el año 2008, más de 2,000 actividades de recaudación de fondos recibieron más de \$ 6.6 millones del Programa Comunitario del Equipo Scotiabank.
- Programa de Empleados Voluntarios de Scotiabank, que efectúa donaciones a organizaciones comunitarias donde los empleados han sido voluntarios activos. Los empleados o jubilados que han realizado como mínimo 50 horas al año de trabajo de voluntariado activo en una organización comunitaria reconocida pueden solicitar al Banco un donativo de hasta \$ 1,000.

Filantropía comunitaria en Canadá

En Canadá, la mayoría de nuestras contribuciones comunitarias se destinan a cuatro áreas primordiales en las que, a nuestro juicio, podemos ejercer un efecto positivo y directo dentro de las comunidades locales: la

educación, la salud, los servicios sociales, y el arte y la cultura.

A continuación se presentan algunos ejemplos de las principales donaciones del Banco en las cuatro áreas de apoyo primordiales. Para obtener una lista más completa de las donaciones que se administran de forma centralizada, consulte nuestra página sobre comunidades en www.scotiabank.com.

Educación

El Banco busca que sus donaciones en el sector educativo sirvan para apoyar lo más directamente posible a los estudiantes. Por ello, ofrece becas o programas y recursos que mejoran el acceso al aprendizaje.

Por ejemplo, un donativo de Scotiabank ha servido para ayudar a la Universidad Wilfred Laurier de Waterloo, Ontario, a satisfacer las necesidades académicas de los estudiantes con discapacidades. El nuevo Laboratorio de Tecnología Asistida de Scotiabank y el Laboratorio de Exámenes de Scotiabank, que forman parte del Centro de Aprendizaje Accesible de Laurier, proporcionará a los estudiantes recursos para aprender, estudiar y presentar exámenes, tales como computadoras cargadas con software accesible y una biblioteca que presta libros. En 2008, 747 estudiantes con discapacidades se inscribieron en el centro. La contribución de Scotiabank también creará la Scotiabank International Entrance Scholarship (Becas Scotiabank de Ingreso para Estudiantes Internacionales) para estudiantes internacionales y el Scotiabank International Student Exchange Award Endowment (Fondo Scotiabank para

Intercambios Estudiantiles Internacionales), con el propósito de permitir a los estudiantes de Laurier estudiar en el extranjero.

En El Salvador, estamos apoyando una asociación única entre la Universidad Brock de St. Catharines, Ontario., y la Universidad Pedagógica de El Salvador. Este programa, Salud Escolar Integral, enseña educación física como parte del sistema escolar salvadoreño, lo cual comprende lecciones sobre salud, respeto por sí mismos y eliminación de la violencia.

Salud

En el área de la salud, damos prioridad a las donaciones a proyectos que tienen un efecto directo y positivo en la atención al paciente.

Por ejemplo, Scotiabank fue el patrocinador principal de la 5ta Conferencia Mundial sobre Cáncer de Seno en Winnipeg, en el mes de junio, evento que promueve el establecimiento de contactos, la educación pública y la investigación. Durante un evento de recaudación de fondos celebrado en las sucursales de Scotiabank en el que se entregó un alfiler de solapa a los clientes, éstos efectuaron donaciones para ayudar a reducir los gastos de unos 150 participantes que, de otro modo, no hubiesen podido asistir a la conferencia. Sesenta empleados de las sucursales de Winnipeg también trabajaron como voluntarios en este evento.

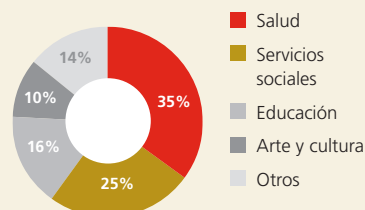
Cuando la Fundación del Hospital de la Ciudad de Saskatoon lanzó una campaña para construir nuevas instalaciones para pacientes hospitalizados que padecían de enfermedades mentales y adicciones, Scotiabank se ofreció a participar en la campaña. El nuevo edificio contará con unidades independientes para niños, adolescentes y adultos y prestará servicios fundamentales en la región.

Servicios sociales

En el sector de los servicios sociales, nuestras donaciones se destinan a una amplia gama de organizaciones nacionales y comunitarias que prestan servicios esenciales en materia de salud, orientación, vivienda y cuidados de emergencia para grupos que abarcan desde personas sin hogar y de la tercera edad hasta víctimas de desastres en Canadá y el extranjero.

Scotiabank apoya la iniciativa Kids Help Phone, el único servicio canadiense gratuito y bilingüe de teléfono y asesoría, referencia e información por Internet destinado a niños y

Donaciones a la comunidad administradas por el Banco





Después de que la tormenta tropical Alma azotara Costa Rica, los empleados locales de Scotiabank recaudaron fondos y se trasladaron en camiones por las carreteras devastadas por la tormenta para entregar artículos de primera necesidad a las comunidades aisladas.

jóvenes. El Banco efectuó un donativo significativo a la organización, a fin de facilitar mejoras en las áreas de infraestructura, investigación y educación.

Y después de la devastación ocasionada por los huracanes y tormentas tropicales que azotaron el Caribe, Scotiabank aportó CAN\$ 150,000 a la Cruz Roja. Estos fondos permitieron hacer llegar ayuda a más de 800,000 víctimas haitianas que tuvieron que soportar la tormenta tropical Fay y el huracán Gustav, así como a los sobrevivientes del huracán Ike en las Islas Turcas y Caicos, donde más del 80% de la población perdió su vivienda.

Arte y cultura

Nuestras donaciones han permitido a una amplia variedad de grupos artísticos y culturales contar con financiamiento y ganar notoriedad. También apoyamos directamente el desarrollo de talento artístico que refleje nuestra diversidad nacional y regional.

Nuestro nuevo patrocinio del Festival Caribana que se celebra anualmente en Toronto fortalece nuestra presencia extensa en el Caribe. Originalmente lanzado en 1967 como un proyecto centenario por la comunidad caribeña que vive en Canadá, el festival se ha convertido actualmente en el más grande en su estilo en Norteamérica. En él, se celebra la música, cocina y festejos, así como las artes visuales y de la actuación. Continúa enriqueciendo la comunidad celebrando la diversidad de la ciudad.

Construir un mejor futuro para los niños

El Programa Scotiabank Iluminando el Mañana cumplió su primer año completo de operaciones en 2008. El programa concentra las donaciones del Banco en el Caribe y América Latina en causas que contribuyen a mejorar el bienestar de los niños, especialmente en las áreas de educación, salud y bienestar integral o reducción de la pobreza. Aproximadamente el 80% de los donativos del Banco en 27 países se destinan actualmente a causas infantiles, entre las que se cuentan más de 180 grupos sin fines de lucro del Caribe y América Latina que obtuvieron la ayuda del Banco el año pasado.

En Chile, Scotiabank mantuvo su alianza de seis años con la Fundación María Ayuda al efectuar una donación para contribuir a la construcción de dos nuevos centros en Santiago de Chile destinados al albergue de niños maltratados. Más de 760 empleados del Banco también recolectaron o donaron CAN\$ 6,800 para ayudar a esta institución benéfica a prevenir el maltrato de los jóvenes vulnerables.

Cerca de 605 empleados de Scotiabank de Puerto Rico ofrecieron su tiempo como voluntarios para crear conciencia en torno a la necesidad de mejorar el sistema de educación pública. Como parte de PR Quiere, campaña de la Fundación Comunitaria de Puerto Rico, los empleados reunieron 20,000 firmas para instar a los funcionarios gubernamentales a elevar la calidad de la educación nacional.

Y en Costa Rica, como parte de nuestra relación con La Fundación Samuel, Scotiabank proporciona becas y equipos de computación donados para ayudar a los jóvenes que no poseen medios económicos a desarrollar habilidades profesionales prácticas y oportunidades de empleo.

Los empleados de República Dominicana recaudaron fondos en un torneo benéfico de bowling local a beneficio de Voluntariado Jesús con los Niños, organización sin fines de lucro que trabaja junto con el Hospital de Niños Dr. Arturo Grillón en la prevención y el tratamiento de quemaduras infantiles.

Para obtener más información, visite el sitio web www.scotiabankiluminandoelmanana.com

VIH/SIDA en el Caribe

La Organización Mundial de la Salud estimó que 230,000 adultos y niños vivían con el VIH en el Caribe en 2007 y que 14,000 de ellos fallecieron, por lo que Scotiabank continúa su campaña regional dirigida por los empleados para confrontar este problema social y económico urgente.

Desde el año 2005, el Banco ha apoyado una amplia gama de iniciativas públicas y laborales permanentes en las áreas de educación, prevención y recaudación de fondos, además de los numerosos eventos que celebra cada año para señalar el 1 de diciembre como el Día Mundial del Sida decretado por las Naciones Unidas.

Por segundo año consecutivo, Scotiabank Guyana recibió el Premio a la Excelencia Empresarial en la Lucha contra el VIH/SIDA en el Trabajo de la Guyana Business Coalition on HIV/AIDS por su liderazgo en la materia. El Banco auspicia una cena anual y un evento de teatro y danza para recaudar fondos para los programas de la UNICEF que ayudan a los niños aquejados de VIH/SIDA. Además, una vez al mes, todos los empleados de las sucursales se visten con unas camisetas especiales y exhiben materiales de sensibilización que promueven la prevención y la realización de exámenes de detección del VIH/SIDA.

Por su parte, Scotiabank Jamaica implementó por segundo año consecutivo su programa de educación sobre el VIH/SIDA denominado Speak Up! Speak Out!, el cual incluye una competencia de debates entre jóvenes procedentes de 140 escuelas primarias privadas y públicas, así como seminarios para estudiantes y padres destinados a modificar las actitudes frente a la enfermedad y promover estilos de vida saludables.

Rumbo al futuro

Scotiabank ha establecido los siguientes objetivos en esta área y seguirá presentando sus avances en este sentido mediante el informe anual de Responsabilidad Social Corporativa:

Apoyar los programas y becas internacionales de educación para contribuir a promover el liderazgo y la educación entre los jóvenes del Caribe y América Latina.

Continuar fomentando y apoyando las actividades de voluntariado, recaudación de fondos y participación activa en la vida comunitaria entre nuestros empleados de todo el mundo.

Continuar reforzando el Programa Scotiabank Iluminando el Mañana y apoyar en todo el mundo las obras e iniciativas benéficas centradas en la infancia.

Anexo

Alcance del informe

Este informe comprende información desde el 1 de noviembre de 2007 hasta el 31 de octubre de 2008 sobre las siguientes empresas afiliadas del Banco en Canadá: Scotia Capital Inc., The Mortgage Insurance Company of Canada, National Trust Company, Scotia Mortgage Corporation, Scotia General Insurance Company, Maple Trust Company, Dundee Bank of Canada, Montreal Trust Company of Canada, Scotia Life Insurance Company, The Bank of Nova Scotia Trust Company, RoyNat Inc., RoyNat Capital Inc. y Scotia Merchant Capital Corporation.

Sucursales, oficinas y cajeros automáticos

Nuestra excelente atención al cliente y nuestro compromiso por mejorar continuamente las ventas y el servicio se apoyan en la existencia de una sólida red de sucursales, la cual forma parte integral de la estrategia general de servicios de Scotiabank. El Banco cuenta actualmente con 1,016 sucursales y 2,943 cajeros automáticos en Canadá. En 2008, de acuerdo con nuestros planes de expansión, abrimos 13 sucursales más. De igual forma, todas las sucursales que cerramos o agrupamos en 2008 fueron reubicadas en la misma comunidad a la que pertenecían.

Cuando consideramos necesario cerrar o agrupar sucursales, cumplimos las leyes federales de la siguiente manera:

- avisamos a los empleados, clientes y la comunidad en general con un mínimo de cuatro meses de antelación.
- en las zonas rurales donde no existen otras instituciones que acepten depósitos en un radio de 10 km de la sucursal que se cerrará, notificamos a la comunidad con al menos seis meses de anticipación.

En todas estas situaciones, colaboramos estrechamente con los clientes y la comunidad para facilitarles la transferencia de los servicios y seguir buscando formas de atender sus necesidades. Nuestro objetivo fundamental es equilibrar las soluciones que sean adecuadas para cada comunidad y nuestros clientes.

Número de empleados en Canadá*

	Tiempo completo	Tiempo parcial	Total
Alberta	2,497	1,236	3,733
Columbia Británica	2,244	1,253	3,497
Manitoba	537	261	798
Nueva Brunswick	574	339	913
Terranova y Labrador	516	285	801
Nueva Escocia	1,357	582	1,939
Territorios del Noroeste	12	5	17
Ontario	18,840	4,962	23,802
Isla del Príncipe Eduardo	110	54	164
Quebec	1,693	477	2,170
Saskatchewan	464	296	760
Territorios del Yukón	13	10	23
Total	28,857	9,760	38,617
Total en equivalente a tiempo completo			31,287.5

*Al 31 de octubre de 2008, el Banco contaba con 1,378 empleados por contrato y 3,219 empleados ocasionales, que representaban respectivamente el 3.6% y el 8.3% del total de la fuerza laboral en Canadá.

Perfil de actividades de Banca Internacional

Banca Internacional opera en más de 40 países e incluye las operaciones de banca personal y comercial de Scotiabank fuera de Canadá, lo que representa una presencia internacional superior a la de nuestros competidores locales. Más de 47,000 empleados, incluidos los de nuestras empresas subsidiarias y afiliadas, brindan una gama completa de servicios financieros a más de 5 millones de clientes por medio de una red de 1,850 sucursales y oficinas, 3,300 cajeros automáticos, servicios de banca telefónica y por Internet, quioscos bancarios en tiendas, y fuerzas de ventas especializadas. Operamos en las siguientes regiones geográficas: Caribe y Centroamérica, México, América Latina, y Asia.

Impuestos pagados en 2008

Scotiabank está sujeto a una serie de impuestos que comprenden, por un lado, los impuestos directos sobre la renta establecidos por el gobierno federal y los gobiernos provinciales de Canadá, así como por los gobiernos de las jurisdicciones internacionales donde opera el Banco y, por otro lado, varios impuestos indirectos. En 2008, estos impuestos totalizaron \$ 1,500 millones (base equivalente gravable), lo cual equivale al 35% de las utilidades antes de impuestos que obtuvo el Banco en el año.

La tabla siguiente muestra el total de gastos por impuestos (recuperaciones) pagados a todos los niveles de gobierno de Canadá. Para obtener más información sobre los gastos por impuestos del Banco, consulte el Cuadro 55 de la Memoria Anual de 2008, disponible en línea en www.scotiabank.com.

Impuestos en otras regiones

(al 31 de octubre de 2008)
(en miles de \$)

Impuesto
sobre la renta

Asia y el Pacífico	54,883
América Latina y el Caribe	495,598
Europa y Medio Oriente	169,525
Estados Unidos	115,404
Total	835,410

Impuestos en Canadá

(al 31 de octubre de 2008)
(en miles de \$)

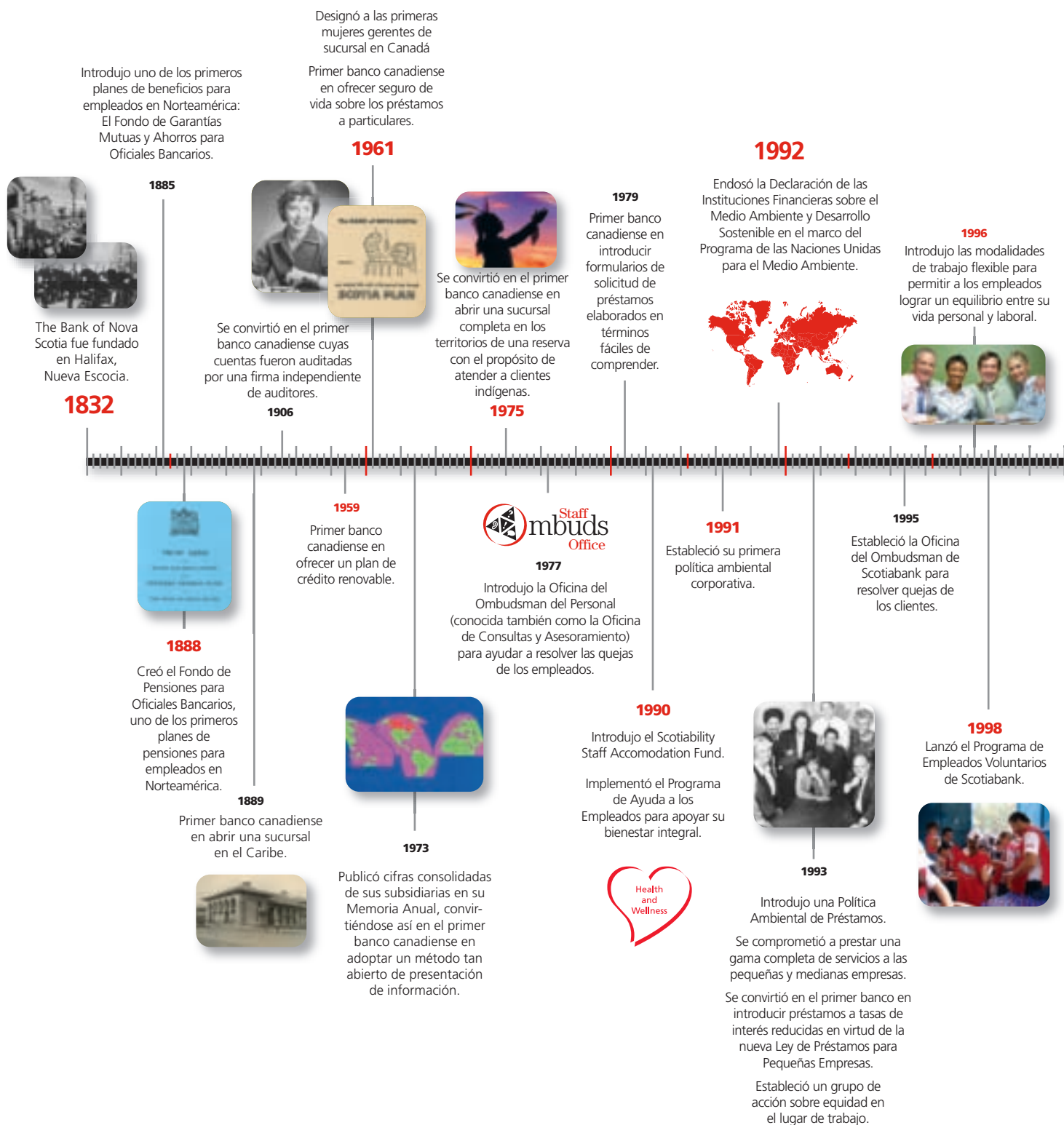
	Impuesto sobre la renta	Impuesto sobre el capital	Otros impuestos ⁽¹⁾
Gobierno federal	(150,955)*	0	159,844
Gobiernos de las provincias			
Terranova	(909)	364	3,151
Isla del Príncipe Eduardo	(128)	58	88
Nueva Escocia	(1,300)	419	4,315
Nueva Brunswick	(643)	147	1,927
Quebec	12,482	3,994	10,360
Ontario	1,429	16,150	85,449
Manitoba	(436)	1,970	1,671
Saskatchewan	(180)	1,997	609
Alberta	(3,041)	0	4,648
Columbia Británica	(624)	601	5,185
Territorios	(138)	0	23
Total de las provincias	6,512	25,700	117,426
Total	(144,443)	25,700	277,270

(1) Incluye los impuestos sobre la nómina, el impuesto sobre bienes y servicios, el impuesto armonizado sobre las ventas, los impuestos municipales y las primas de los seguros de depósitos.

* Recuperación de impuestos sobre la renta debido a las pérdidas declaradas por razones fiscales.

Historia de la responsabilidad social corporativa de Scotiabank

La responsabilidad social corporativa siempre ha sido un componente esencial de nuestras actividades en Scotiabank. Desde 1832, nos hemos sentido orgullosos de la manera en que hemos creado valor para nuestros accionistas, satisfecho las necesidades financieras específicas de nuestros clientes, proporcionado a nuestros empleados una trayectoria profesional gratificante y apoyado el bienestar de nuestras comunidades.



1832-2008

Más de 175 años de actividades



Publicó el primer Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa y la Declaración de Servicios a la Comunidad.

Lanzó el primer proyecto piloto de sucursal "ecológica" en Etobicoke, Ontario.

2001



2003
Introdujo la Iniciativa para el Avance de las Mujeres de Scotiabank.

Implementó un nuevo Programa de Salud y Seguridad Ocupacional para cumplir con la legislación federal.

2005



Creó un departamento y dirección ejecutiva dedicados de responsabilidad social corporativa.

Estableció un comité asesor en responsabilidad social corporativa para orientar las actividades de todo el Banco.

Los empleados del Caribe iniciaron campañas para combatir el VIH/SIDA.

Comenzó a presentar informes sobre los indicadores de desempeño social de la Global Reporting Initiative.

Scotiabank El Salvador auspició el programa de construcción de viviendas denominado Un Techo para mi País.

Comenzó a utilizar papel certificado por el FSC en numerosas publicaciones del Banco.

Adoptó los Principios del Ecuador para el financiamiento de proyectos sostenibles.

2007

Scotiabank celebra su 175º aniversario.

Recibió el Premio Catalyst por su estrategia de Avance de las Mujeres y comenzó a expandir el programa a sucursales y oficinas internacionales.

Comenzó a presentar informes sobre el consumo de energía en Canadá y las emisiones de gases de efecto invernadero.

Lanzó el programa Scotiabank Iluminando el Mañana para apoyar organismos de beneficencia a favor de la infancia en nuestras localidades internacionales.

El Grupo Scotiabank México firmó los principios UN Global Compact.

Scotiabank de Costa Rica se transformó en pionero de los programas de reciclaje.



1999
Lanzó el Programa Comunitario del Equipo Scotiabank.

Estableció el proceso de presentación de quejas a la Oficina del Presidente.

2000

Lanzó el Programa Kiddy Cricket de Scotiabank.

Implementó la Encuesta Punto de Vista para empleados.



2002

Lanzó la unidad de microfinanciamiento de Jamaica (MEFL, por sus siglas en inglés).

Introdujo nuestra Unidad de Cumplimiento de Medidas Preventivas contra el Lavado de Dinero.

Primer banco canadiense importante en "ofrecer" una cuenta de ahorros virtual, la Cuenta Maxi Ahorro.

Scotiabank Sud Americano se asoció por primera vez con la Fundación María Ayuda, con el propósito de prestar asistencia a los niños y mujeres de Chile.

Introdujo políticas extensas de gobierno interno.

2004

Se unió al Grupo de Acción Norteamericano de Instituciones Financieras del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente.

Cumplió con los criterios modificados del Índice FTSE4Good para empresas socialmente responsables.

Nombrado uno de los 50 mejores empleadores de Canadá en un estudio de la revista Report on Business de The Globe and Mail.

Integró y firmó la iniciativa del Carbon Disclosure Project (Proyecto de Divulgación de la Producción de Carbono).



2006

Comenzó a medir y notificar el consumo de papel en Canadá.

Recibió el premio Top Privacy Policy de manos de Nymity Inc.

Adoptó la política de Denuncia de Irregularidades en los Informes Financieros de Scotiabank.

Nombrado una de las 100 mejores organizaciones mundiales en cuanto a capacitación por la revista Training.



Lanzó el programa Bank the Rest (Depositar el vuelto).

El Grupo Scotiabank se ganó el Premio Libre Acceso por construir sucursales de fácil de acceso en México.

Introdujo los servicios bancarios para clientela multicultural StartRight para ayudar a los nuevos inmigrantes que se establecen en Canadá.

Comenzó a implementar proyectos piloto para ofrecer servicios bancarios a las pequeñas empresas en el Caribe.

El Great Place to Work Institute nombró a Scotiabank uno de los mejores empleadores del Caribe y Centroamérica.

Introdujo la Política Ambiental sobre el Uso de Papel.

Lanzó el Scotia Global Climate Change Fund (Fondo Scotia para el Cambio Climático Mundial).

Pagó dividendos a los accionistas – récord imbatible desde 1833.

Scotiabank es miembro de las siguientes organizaciones



 ndices de responsabilidad social

Scotiabank forma parte de una serie de índices, de acuerdo a su desempeño en el cumplimiento de criterios de orden ambiental, social y de gobierno interno.



Información adicional

Sede central

Scotiabank
Scotia Plaza
44 King Street West
Toronto, Ontario
Canadá M5H 1H1
Tel: (416) 866-6161
Fax: (416) 866-3750
Dirección electrónica:
email@scotiabank.com

Para mayor información

Departamento de
Relaciones Públicas,
Corporativas y
Gubernamentales

Scotiabank
44 King Street West
Toronto, Ontario
Canadá M5H 1H1
Tel: (416) 866-3925
Fax: (416) 866-4988
Dirección electrónica:
corpaff@scotiabank.com

Información en línea

Para obtener información corporativa, financiera y sobre los productos y los accionistas, visite www.scotiabank.com y www.scotiacapital.com.

