

Nuestro compromiso en acción

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE SCOTIABANK – 2011



Esta información contenida en los archivos se proporciona únicamente con fines de referencia e información histórica. Esta información no es una representación actual de The Bank of Nova Scotia. The Bank of Nova Scotia rechaza completamente cualquier responsabilidad por el uso de dicha información y no asume obligación alguna de actualizar dicha información, excepto en aquellos casos en que así lo requiera la ley aplicable.

ACERCA DE ESTE INFORME

La filosofía de Scotiabank es integrar la responsabilidad social corporativa (RSC) en todas las actividades diarias de negocios. Evaluamos el éxito no solo en términos de criterios financieros, sino también en términos de la mejora de la satisfacción de los clientes y del compromiso de los empleados, asimismo, mantenemos firmes prácticas de gobierno interno y apoyamos a las comunidades a las que prestamos servicios. Lo anterior es evidente en la estrategia de administración vinculada con el Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard) del Banco, que integra los elementos de RSC en la planificación estratégica y los procesos de evaluación del desempeño.

El Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Scotiabank complementa la Memoria Anual del Banco, y comprende un breve resumen de la estrategia y prioridades de RSC del Banco. El sitio web de RSC de Scotiabank, scotiabank.com/csr, proporciona un resumen completo de la estrategia, indicadores de desempeño clave y ejemplos de todas las actividades de RSC del Banco.

Colaboración de las partes interesadas

Cada año, Scotiabank se pone en contacto con las partes interesadas que consultan regularmente este informe a fin de enterarse sobre el desempeño del Banco. El Banco regularmente solicita la opinión y los comentarios de varias partes interesadas, entre ellas están: Canadian Business for Social Responsibility, Consumers Council of Canada (Consejo de Consumidores de Canadá), Financial Consumer Agency of Canada (Oficina de consumo en materia financiera de Canadá), y sus propios empleados.

En 2011, Scotiabank realizó un ejercicio formal para solicitar la opinión y los comentarios de las partes interesadas por medio de la formación de grupos de discusión conformados por dichas partes en Vancouver, Toronto y Halifax. Cada grupo proporcionó valiosos comentarios y opiniones sobre el informe del Banco. Los grupos de discusión fueron integrados por una amplia gama de partes interesadas, entre ellas están: proveedores, gobiernos municipales, empresas, organizaciones sin fines de lucro, organizaciones de comercio internacional e inversiones, organizaciones académicas y autóctonas.

Las partes interesadas continuamente indicaron que deseaban tener una mejor idea de lo que significa la responsabilidad social corporativa para Scotiabank y cómo se relaciona la misma con nuestras principales líneas de negocio.

Este informe fue elaborado para atender estos comentarios y opiniones, así como para dar ejemplos prácticos en los que la responsabilidad social corporativa es parte integral de la manera como Scotiabank realiza sus actividades.

Cumplir los requisitos de presentación de informes

Los indicadores de desempeño clave y datos adicionales del Banco están disponibles en el Anexo de este informe.

Scotiabank respalda la Global Reporting Initiative (GRI), una empresa sin fines de lucro que proporciona un marco integral y sostenible de presentación de informes a compañías y organizaciones el cual es ampliamente utilizado en todo el mundo. Este marco define los principios e indicadores que utilizan las organizaciones para evaluar e informar sobre su desempeño económico, medioambiental y social. Scotiabank presenta sus resultados al nivel de aplicación C de las líneas directrices G3, lo cual significa que el Banco informa de por lo menos 10 indicadores de desempeño, incluyendo al menos uno de cada Indicador de dimensión (económico, ambiental y social).

Este informe también cumple el compromiso del Banco de remitir una Comunicación de Progreso al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, para demostrar la manera como el Banco avanza con respecto a la aplicación de los 10 principios de dicho pacto.

Si desea más información sobre el Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Scotiabank, visite scotiabank.com/csr/ataglance.

Portada: En Haití, Scotiabank se asoció con Digicel y YellowPepper para lanzar el servicio financiero de tipo "billetera móvil" llamado TchoTcho Mobile, luego del devastador terremoto del año pasado. Este servicio de billetera móvil ha hecho que las operaciones bancarias resulten fáciles, asequibles y accesibles

para todos los haitianos, incluido el 90% de la población que no forma parte del sistema financiero tradicional pero sí utiliza los teléfonos celulares. Con TchoTcho Mobile, los clientes pueden efectuar operaciones financieras básicas, como retiros, depósitos, transferencias y pagos.

Si desea más información, consulte la página 6 de este informe, escanee el código QR (a la izquierda) o visite scotiabank.com/csr



Contenido

- 1 Mensaje del Presidente y Director General, Rick Waugh
- 2 **Responsabilidad social corporativa y estrategia de negocios de Scotiabank**
- 4 **Gobierno interno y accionistas**
 - Gobierno interno en Scotiabank
 - Rendición de cuentas en la Junta Directiva
 - **Estudio de caso:** Medidas preventivas contra el lavado de dinero
- 6 **Clientes**
 - Microfinanzas
 - Banca para clientela multicultural
 - Resolver las inquietudes de los clientes
 - **Estudio de caso:** Servicios financieros para las comunidades aborígenes
- 10 **Empleados**
 - Diversidad
 - Derechos humanos
 - Liderazgo
 - **Estudio de caso:** Programa de Voluntarios Cuso Internacional/Scotiabank
- 14 **Medio ambiente**
 - Reducir el impacto ambiental del Banco
 - Riesgo ambiental
 - Financiamiento de proyectos
 - **Estudio de caso:** Estrategia ambiental de Scotiabank en Perú
- 18 **Comunidades**
 - Programa Scotiabank Iluminando el Mañana
 - Compromiso del empleado
 - **Estudio de caso:** Política global sobre el VIH/SIDA
- 21 **Anexo**

Pacto Mundial de las Naciones Unidas



En 2010, Scotiabank se convirtió en el primer banco canadiense en adoptar el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, iniciativa mediante la cual las empresas se comprometen a respetar y proteger en el ejercicio de sus actividades los principios universales vigentes en cuatro ámbitos: derechos humanos, empleo, medio ambiente y prevención de la corrupción.

En el presente informe, hemos señalado con el logotipo del Pacto Mundial las áreas en las que estamos incorporando los principios de esta iniciativa. Para obtener más información sobre nuestro esfuerzo orientado a integrar los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, visite scotiabank.com/csr/ataglance.

Marco de Scotiabank para asegurar el éxito

Estrategia de negocios de cinco puntos

1. Crecimiento sostenible y rentable de los ingresos
2. Gestión del capital y el balance
3. Liderazgo
4. Gestión y manejo prudente del riesgo
5. Eficiencia y administración de gastos

Un equipo... un objetivo

Cultura de colaboración

Sacar ventaja de todas las oportunidades de negocios, sinergias, mejores prácticas y banco de talentos a nivel mundial.

Valores

Integridad Tratamos a los demás en forma ética y honorable. **Respeto** Nos identificamos con los demás y tomamos en cuenta sus diferentes necesidades. **Dedicatoria** Nos comprometemos a contribuir al logro de buenos resultados para nuestros clientes. **Perspicacia** Utilizamos un alto nivel de conocimiento para responder de manera proactiva, proponiendo las soluciones más adecuadas. **Optimismo** Enriquecemos el ambiente de trabajo con espíritu de equipo, entusiasmo contagioso y actitud emprendedora.

Objetivo fundamental de Scotiabank

Ser el mejor banco para ayudar a los clientes a mejorar su situación financiera, proporcionándoles asesoría práctica y soluciones adecuadas.

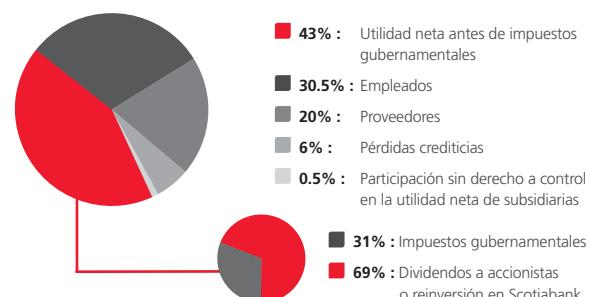
Scotiabank es un destacado proveedor multinacional de servicios financieros y el banco canadiense con mayor presencia internacional. Con un equipo de más de **75,000 empleados**, Scotiabank y sus empresas afiliadas ofrecen una amplia gama de productos y servicios en los sectores de banca personal, comercial, corporativa y de inversión a más de **19 millones de clientes** en más de **55 países**.



La fortaleza de Scotiabank es evidente en nuestros sólidos resultados de 2011.*

Utilidad neta total

\$5,268 millones



Mantenemos una sólida presencia multinacional



Empleados a nivel mundial

75,362

Sucursales y oficinas
a nivel mundial

2,926

Cajeros automáticos
a nivel mundial

6,260

Dónde nos encontramos

Norte América: Canadá, Estados Unidos, México

Centroamérica Y Sudamérica: Belice, Brasil,

Chile, Colombia, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Guyana, Nicaragua, Panamá, Perú, Venezuela.

El Caribe: Anguila, Antigua y Barbuda, Aruba, Bahamas, Barbados, Bonaire, Curazao, Granada, Haití, Islas Caimán, Islas Vírgenes Británicas, Islas Vírgenes Estadounidenses, Islas Turcas y Caicos, Jamaica, Puerto Rico, República Dominicana, Santa Lucía, San Kitts y Nevis, San Martín, San Vicente y las Granadinas, Trinidad y Tobago.

Europa Y Medio Oriente: Dubai, Egipto, Irlanda, Reino Unido, Rusia, Turquía.

Asia Y El Pacífico: Australia, China, Corea (República de), India, Japón, Malasia, Región Administrativa Especial de Hong Kong, República Popular China, Singapur, Tailandia, Taiwán y Vietnam.

- Las áreas en rojo indican una gama completa de servicios de banca corporativa, comercial, financiamiento del comercio internacional o banca personal.
- Las áreas con un punto rojo indican negocios de banca corporativa e inversiones globales, o de mercado de capitales, oficinas de representación u operaciones de banca personal con menos de 10 sucursales de Scotiabank.

Plataformas de negocios

Banca Canadiense

Utilidad neta*

\$1,862

32% de la utilidad neta total de Scotiabank**

Banca Internacional

Utilidad neta*

\$1,485

26% de la utilidad neta de Scotiabank**

Gestión Patrimonial Global

Utilidad neta*

\$1,218

21% de la utilidad neta total de Scotiabank**

Banca y Mercados Globales (Antiguamente Scotia Capital)

Utilidad neta*

\$1,184

21% de la utilidad neta total de Scotiabank**

Ofrece un paquete completo de asesoría y soluciones financieras, con una excelente atención al cliente, en los segmentos de banca personal, pequeñas empresas y banca comercial de Canadá.

Brinda una gama completa de servicios financieros a los clientes de banca personal y comercial en los sectores geográficos del Caribe y Centroamérica, América Latina y Asia.

Combina las actividades de gestión patrimonial y los servicios de seguros que ofrece Scotiabank en Canadá y en el ámbito internacional con el grupo de Transacciones Bancarias Mundiales.

Línea de negocios de Scotiabank dedicada a las actividades de banca de mayoreo; ofrece una amplia variedad de productos y servicios a clientes inversionistas corporativos, gubernamentales e instituciones a nivel mundial.

*2011 (en millones de dólares). ** % de la utilidad neta total de 2011, a excepción de Otros.

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DIRECTOR GENERAL, RICK WAUGH



En toda la historia de Scotiabank, nos hemos dedicado a desarrollar nuestras actividades con integridad y a forjar relaciones significativas con los empleados, clientes, accionistas y las comunidades a las que prestamos servicios.

Hacemos lo anterior debido a que la responsabilidad social corporativa (RSC) está profundamente arraigada en las actividades y cultura del Banco. De hecho, la RSC está arraigada en cada prioridad de la estrategia de cinco puntos del Banco, ya sea centrándose en las necesidades de los clientes, brindando a los empleados un lugar de trabajo donde puedan desarrollarse, prestando especial atención al gobierno interno, fomentando la sensibilización medioambiental o promoviendo el apoyo a las comunidades locales.

En 2011, Scotiabank amplió su compromiso de RSC con la implantación de algunos nuevos y apasionantes programas e iniciativas que obtuvieron bastante éxito.

Por ejemplo, creamos una estrategia global sobre el VIH/SIDA a fines del año pasado, a fin de seguir luchando contra esta enfermedad potencialmente mortal y seguir combatiendo la discriminación y el estigma que rodea a esta enfermedad. La estrategia es una parte fundamental de nuestro compromiso en calidad de firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, pero lo mas importante es que es beneficioso para nuestros clientes, empleados y accionistas en las comunidades y mercados emergentes donde operamos. E igualmente, resulta beneficios para los negocios.

En enero, lanzamos Scotiabank Iluminando el Mañana, un programa filantrópico global que reúne el punto de vista de nuestros socios, el espíritu de nuestras comunidades de todo el mundo y, lo más importante aún, la pasión de nuestros empleados, mis colegas Scotiabankers. Cada integrante de este equipo, que cuenta ahora con más de 75,000 empleados, hace realidad el programa Scotiabank Iluminando el Mañana gracias a las innumerables horas y fondos recaudados en sus comunidades.

En 2012, seguiremos promoviendo el programa EcoLiving, nuestra iniciativa medioambiental clave para contribuir a que los canadienses adopten opciones "más verdes" para sus hogares y reduzcan su impacto medioambiental. Y cada año, aumentamos el alcance de nuestro informe de RSC, que ahora abarca el 87% de nuestras operaciones multinacionales. Trataremos de incrementar aún más este porcentaje el año próximo.

Los aliento a visitar nuestro sitio web, scotiabank.com/csr, para obtener más información sobre el compromiso de Scotiabank con la responsabilidad social y nuestro avance durante todo el año.

Los valores esenciales de Scotiabank nos han inspirado, tanto a nivel individual como colectivo, durante cerca de 180 años, a fin de retribuir de manera importante a la comunidad. Nos sentimos orgullosos de los los logros que hemos obtenido como equipo hasta ahora, sin embargo, también sabemos que todavía hay mucho trabajo por hacer.

En calidad de Scotiabankers, creemos que la empresa tiene la responsabilidad de operar con integridad en beneficio de todas las partes interesadas. También sabemos que existe una estrecha relación entre los negocios exitosos y las comunidades dinámicas. Esto es la fuerza impulsora de la responsabilidad social corporativa en Scotiabank, y me siento sumamente entusiasmado por las posibilidades futuras que tenemos a medida que seguimos trabajando para construir un mejor futuro.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Rick Waugh".

Responsabilidad social corporativa y estrategia de negocios de Scotiabank

La estrategia de Scotiabank respalda su objetivo fundamental que consiste en ayudar a los clientes a mejorar su situación financiera, proporcionándoles asesoría práctica y soluciones adecuadas. La misma define los objetivos del Banco y cómo lograrlos. Asimismo, la estrategia orienta el éxito del Banco y su prioridad en los clientes, la diversidad, fortaleza y estabilidad. Las prioridades de RSC de Scotiabank están totalmente integradas en la estrategia de negocios de cinco puntos del Banco, enriqueciéndola por medio de iniciativas clave de RSC.

Estrategia de negocios de cinco puntos de Scotiabank

La RSC es un componente esencial de la estrategia de cinco puntos de Scotiabank.

1 El crecimiento sostenible y rentable de los ingresos trata acerca de centrarse en los clientes. Los clientes desean tener un acceso claro y fácil a los servicios y efectuar sus operaciones con una institución financiera ética comprometida con la comunidad, consciente del medio ambiente y que trate en forma justa a los empleados.

2 La gestión del capital y el balance asegura que el Banco opere en forma segura y tenga la capacidad de respaldar el crecimiento. El gobierno interno desempeña el papel de dirigir a la organización para el logro del éxito a largo plazo.

3 El liderazgo trata acerca del desarrollo de un amplio espectro de talentos a fin de asegurar que contemos con los empleados adecuados para implementar nuestra estrategia. Los empleados esperan que su empleador aplique prácticas bancarias éticas, respete los derechos humanos y sea un lugar donde ellos puedan desarrollarse y participar en actividades filantrópicas.

4 La gestión y el manejo prudente del riesgo trata acerca del equilibrio entre las expectativas de crecimiento y el riesgo en toda la organización. Los esfuerzos corporativos de gobierno interno permiten asegurar el logro de este equilibrio poniendo atención en las tendencias mundiales y asegurando que el Banco cumpla sus responsabilidades reglamentarias. Las inquietudes medioambientales también desempeñan un papel en la gestión del riesgo: el riesgo medioambiental se refiere a la posibilidad de que las inquietudes sobre este tema que impliquen a Scotiabank o sus clientes puedan afectar el desempeño financiero y la reputación del Banco.

5 La eficiencia y administración de gastos trata acerca de la mejora continua de la manera como realizamos nuestras actividades. Las iniciativas medioambientales del Banco contribuyen significativamente al logro de

este punto. Al reducir nuestra huella ecológica, estamos continuamente encontrando formas de ser más eficientes y también de beneficiar al medio ambiente.

Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard)

El Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard) de Scotiabank se elaboró para uniformizar el enfoque estratégico y la evaluación en toda la organización. Este cuadro incluye objetivos específicos para el desempeño financiero, la atención al cliente, los logros operativos y la experiencia laboral. La responsabilidad social corporativa se incluye en el cuadrante de operaciones, lo cual reitera el carácter esencial de la RSC en las actividades de Scotiabank.

Comité Asesor en RSC

El Comité Asesor en RSC inició sus labores en 2005 y comprende un grupo de altos ejecutivos de diferentes líneas de negocios y funciones corporativas. El comité aporta información e ideas sobre temas clave de RSC y promueve las iniciativas sobre este tema en todas las áreas de negocios. El comité es presidido por la Vicepresidente de RSC del Banco, Kaz Flinn.

Estrategia de cinco puntos de Scotiabank



Scotiabank contribuye a construir un mejor futuro en todo el mundo por medio de sus prácticas bancarias éticas, conciencia ambiental y compromiso con las comunidades.

Prioridades de RSC de Scotiabank



Empleados

Scotiabank busca ofrecer un lugar donde los empleados talentosos desarrollen al máximo su potencial.



Gobierno interno y accionistas

La responsabilidad por las acciones y los resultados del Banco recae finalmente en la Junta Directiva.



Medio ambiente

La estrategia integral de Scotiabank sobre temas del medio ambiente ayuda a mejorar la huella ecológica del Banco.



Clientes

El objetivo fundamental de Scotiabank es ayudar a los clientes a mejorar su situación financiera.



Comunidades

Mediante el Programa Scotiabank Iluminando el Mañana, el Banco respalda comunidades y causas en el mundo entero.



Gobierno interno y accionistas

El gobierno interno hace referencia a los mecanismos de supervisión, como las políticas y procedimientos, y las formas de administrar una empresa.

Gobierno interno en Scotiabank. Una estructura eficaz de gobierno interno es crucial para el buen funcionamiento del Banco. En calidad de institución financiera multinacional, el Banco debe asegurarse de que las prácticas y políticas cumplen o sobrepasan las normas y requisitos de gobierno interno locales, canadienses e internacionales, y también que representa de manera equilibrada los intereses de las distintas partes interesadas en todo el mundo. Una sólida base de transparencia, integridad y responsabilidad han colocado a Scotiabank en una buena posición en este clima económico, gracias al firme establecimiento y mantenimiento de relaciones con los clientes y otras partes interesadas en las comunidades en las que opera el Banco.

La Junta Directiva es electa por los accionistas a fin de supervisar la administración de la empresa y los negocios de Scotiabank, con vistas a mejorar el valor a largo plazo para los accionistas. Todos los directores nominados a ser electos en la Asamblea General Anual de Scotiabank que se llevará a cabo el 3 de abril de 2012 son independientes, salvo uno, el Sr. Waugh, Presidente y Director General de Scotiabank. La independencia de los directores es de particular importancia, ya que la independencia o imparcialidad permite que la Junta Directiva controle en mejor forma el desempeño de la Dirección y promueva el equilibrio de los intereses.

Las Pautas para la Conducta en los Negocios de Scotiabank, que son aprobadas por la Junta Directiva, constituyen el código de ética del Banco, un marco para el comportamiento ético basado en la misión y los valores de Scotiabank y en las leyes y reglamentos aplicables. Todos los directores, oficiales y empleados de Scotiabank deben confirmar anualmente su acatamiento de las Pautas para la Conducta en los Negocios.

La responsabilidad específica del gobierno interno en Scotiabank recae en el Comité de Gobierno Interno y Pensiones de la Junta Directiva, que está compuesto totalmente por directores independientes. Scotiabank revisa periódicamente sus políticas y procedimientos de gobierno interno a todos los niveles, y la Junta Directiva tiene el compromiso de revisar las tendencias y la evolución de las mejores prácticas. La Junta Directiva también implementa cambios al marco de gobierno interno, cuando sea apropiado.

RENDICIÓN DE CUENTAS EN LA JUNTA DIRECTIVA



“La responsabilidad por las acciones y los resultados del Banco la comparten todos los empleados, y finalmente recae en la Junta Directiva.”

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas incluye un principio para luchar contra la corrupción, y solicita a los firmantes que tomen medidas proactivas en contra de los sobornos, la extorsión y otras formas de corrupción, y también que desarrollen políticas y programas concretos para luchar contra la corrupción. En 2011, Scotiabank México participó en un estudio sobre políticas para luchar contra la corrupción a nivel mundial de las Naciones Unidas. Una de las políticas para luchar contra la corrupción en Scotiabank México es ofrecer a los empleados un curso de capacitación en línea sobre las Pautas para la Conducta en los Negocios de Scotiabank. Scotiabank también cuenta con un manual sobre la Política y Orientación de Scotiabank para la Lucha contra la Corrupción disponible para todos los empleados.



John T. Mayberry
Presidente de la Junta Directiva



N. Ashleigh Everett – Presidenta, Comité de Gobierno Interno y Pensiones y
John C. Kerr – Presidente, Comité de Recursos Humanos.



Michael J.L. Kirby – Presidente, Comité de Auditoría y de Revisión de Conducta, y
Allan C. Shaw – Presidente, Comité Ejecutivo y de Riesgo.

“El Banco **ha obtenido buenos resultados** gracias a la centralización de la verificación de las operaciones en Canadá, lo cual ayuda a asegurar que la institución **cumpla con todas las normas de manera eficiente, efectiva y equilibrada.**”

ESTUDIO DE CASO: **Medidas preventivas contra el lavado de dinero**

Scotiabank, como parte de la comunidad financiera global que realiza negocios en todo el mundo, tiene el compromiso de prevenir el uso de nuestros productos, servicios y canales de distribución para facilitar las actividades ilegales. El Banco ha desarrollado políticas y procedimientos exhaustivos sobre las medidas preventivas contra el lavado de dinero y el financiamiento de actividades terroristas.

La Junta Directiva es responsable de la integridad de los controles internos y el cumplimiento de las leyes, y del mantenimiento del Programa de Prevención de Lavado de Dinero y del Financiamiento de Actividades Terroristas.

El Oficial en Jefe de Medidas Preventivas contra el Lavado de Dinero de Scotiabank, quien está bajo la supervisión de la Alta Dirección y Junta Directiva, implementa y mantiene el Programa de Cumplimiento de Medidas Preventivas contra el Lavado de Dinero y el Financiamiento de Actividades Terroristas.

Ron King, Oficial en Jefe de Medidas Preventivas contra el Lavado de Dinero de Scotiabank, explicó que los empleados de toda la organización están motivados para implementar los programas y políticas sobre medidas preventivas contra el lavado de dinero. “En primer lugar y lo más importante es que cumplir con la ley es un requisito reglamentario. Pero quizás lo más importante aún es que dichos programas y políticas están alineados con los valores esenciales del Banco. Los empleados de Scotiabank consideran al cumplimiento legal como una causa de alta relevancia.”

En calidad de banco con operaciones en más de 55 países, el establecimiento de normas y la mejora de la concientización y del control es una tarea compleja. Todas las sucursales y subsidiarias deben cumplir las normas estrictas de Scotiabank, y también deben cumplir con todas las leyes y reglamentos aplicables de

cada jurisdicción. King explicó que el Banco ha obtenido buenos resultados gracias a la centralización de la verificación de las operaciones en Canadá, lo cual ayuda a asegurar que la institución cumpla con todas las normas de manera eficiente, efectiva y equilibrada. “Es importante asegurarse de que nuestros procesos interieran lo mínimo posible con las actividades de los clientes y empleados”, agregó.

Las actividades sobre prevención del lavado de dinero y el financiamiento de actividades terroristas de Scotiabank están vinculadas con dos prioridades globales: crecimiento sostenible y rentable de los ingresos y gestión y manejo prudente del riesgo. Una parte del crecimiento de los ingresos es asegurarse de que contamos con los productos y servicios que los clientes desean y necesitan. El grupo sobre medidas preventivas contra el lavado de dinero colabora con las líneas de negocios, a fin de asegurarse de que la institución cumpla con las obligaciones reglamentarias de la manera más eficiente posible con cada nuevo producto, servicio o canal de distribución.

La estrategia de gestión de riesgos de Scotiabank forma parte de la cultura del Banco, especialmente al impedir y descubrir las actividades ilegales. “Contamos con una estrategia basada en los riesgos”, señaló King, quien agregó: “trabajamos diligentemente para identificar los riesgos y exposiciones al riesgo.”



Clientes

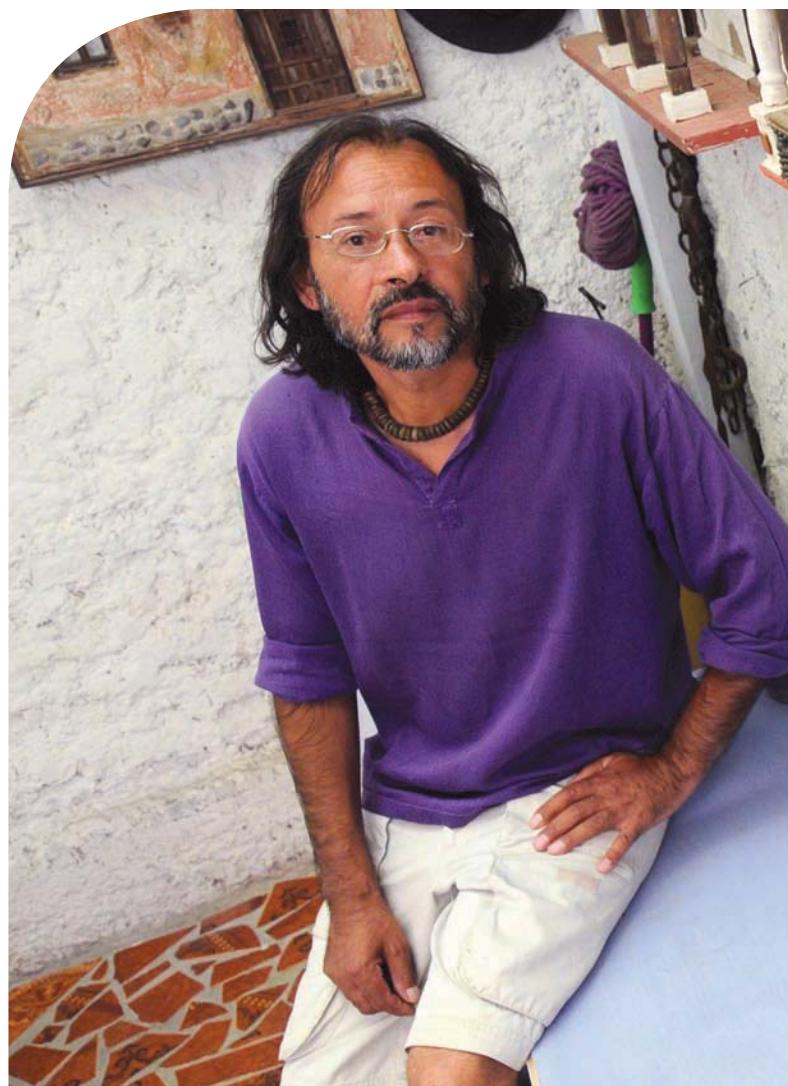
El objetivo fundamental de Scotiabank es ser el mejor banco para ayudar a los clientes a mejorar su situación financiera, proporcionándoles asesoría práctica y soluciones adecuadas. En más de 55 países, Scotiabank tiene el objetivo de ofrecer los productos y soluciones adecuados para satisfacer las necesidades específicas de los clientes.

Microfinanzas. Contribuir a mejorar la situación financiera de los clientes implica asegurarse de que ellos sean capaces de acceder a los servicios bancarios. Las microfinanzas permiten ofrecer varios servicios, por ejemplo, crédito, ahorros y seguros, a personas con bajos ingresos y trabajadores autónomos. Scotiabank ofrece innovadores servicios de microfinanzas a pequeñas empresas y dueños de microempresas por medio de las unidades de negocios especializadas de Perú, Chile, República Dominicana, Guatemala y Jamaica. Las microfinanzas no solo ayudan a las personas y sus familiares, sino también mejoran el desarrollo económico de todas las comunidades.

Scotiabank define a los clientes de microfinanzas como los trabajadores independientes o los dueños de microempresas con un ingreso bruto anual inferior a CDN\$ 100,000 que necesitan financiamiento para invertir en el desarrollo y crecimiento de sus negocios. Por ejemplo en Chile, Scotiabank ofrece servicios bancarios a dueños de microempresas, y atiende a más de 20,000 deudores con préstamos promedio por un monto apenas inferior a CDN\$ 3,000. Ellos también ofrecen tarjetas de crédito, préstamos personales, hipotecarios y educativos a estos propietarios de empresas.

Algunas de las operaciones de microfinanzas de Scotiabank proporcionan programas de educación financiera gratis a clientes y personas sin relación con el Banco, a fin de fortalecer las competencias básicas sobre gestión de empresas y finanzas. Scotiabank prevé ampliar la cobertura de estos programas en 2012.

"Ayudar a las personas y sus familiares a satisfacer sus necesidades financieras y mejorar el desarrollo económico de todas las comunidades."

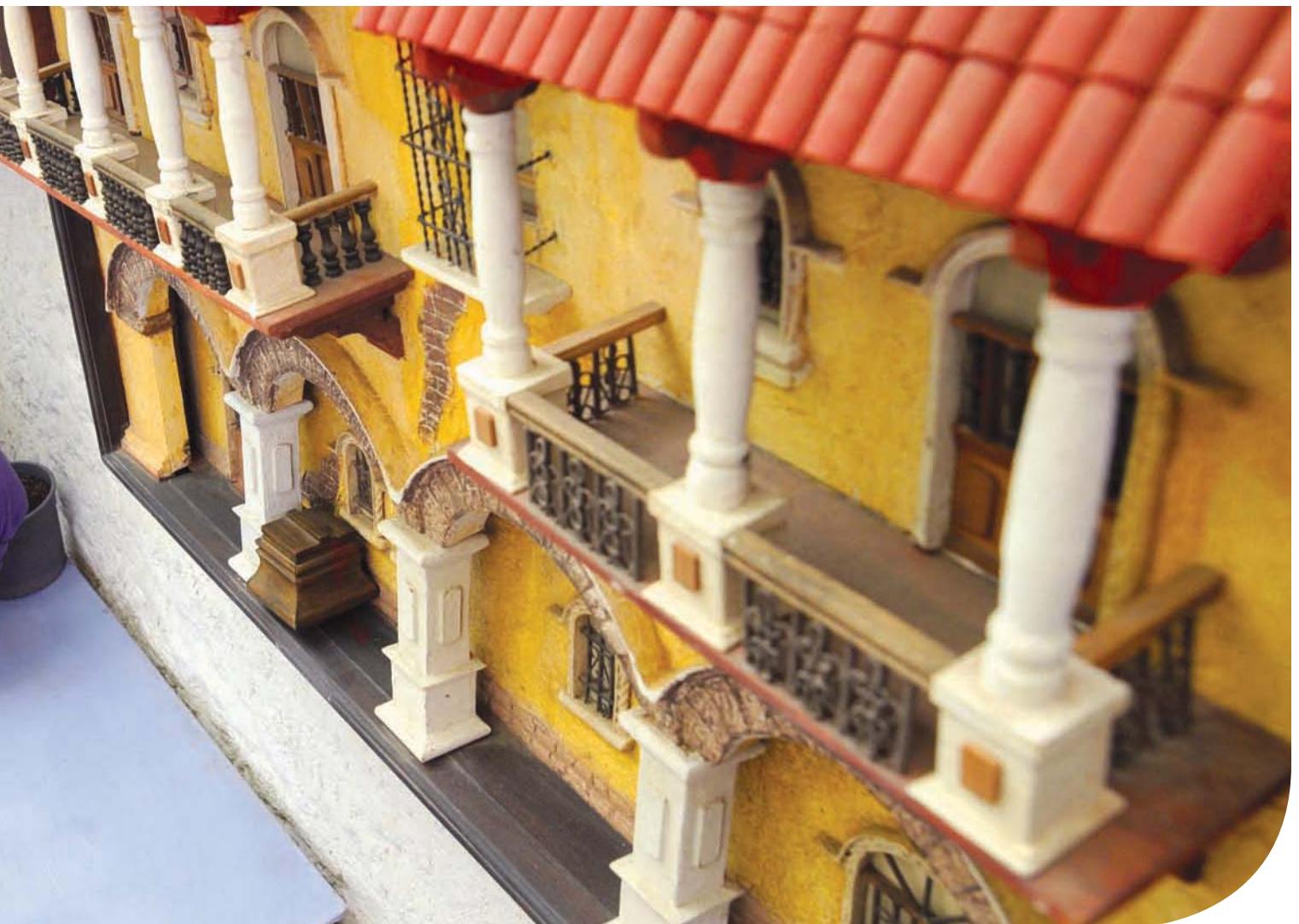


Billeteras móviles en Haití

Más de la tercera parte de los bancos haitianos fue destruida en el devastador terremoto de 2010. Más del 90% de la población necesitaba un medio para guardar el dinero y acceder al mismo. Si bien los haitianos no podían acceder a los bancos tradicionales, la mayoría utiliza los teléfonos celulares. A partir de esta idea, Scotiabank lanzó el servicio financiero de billeteras móviles llamado TchoTcho Mobile, en asociación con Digicel y YellowPepper.

El servicio de billetera móvil ha hecho que las operaciones bancarias resulten fáciles, asequibles y accesibles para todos los haitianos. Ahora los usuarios pueden guardar su dinero, recibir su depósito salarial o pagos, efectuar pagos de facturas y compras en forma segura, entre otros servicios. Este servicio ha sido un rotundo éxito, ya que ahora más de 100,000 haitianos tienen acceso a la banca móvil y pueden contribuir a la recuperación del desarrollo económico de su nación.

Scotiabank y Digicel recibieron el premio a la Innovación por Servicios al Consumidor 2011 de Global Telecoms Business por este sólido servicio para el pueblo haitiano.



Banca para Clientela Multicultural. Con nuestra cobertura multinacional, Scotiabank posee una perspectiva única sobre las distintas necesidades de los inmigrantes que llegan a Canadá, y les ofrece servicios en varios idiomas. Además de ofrecer productos y servicios en varios idiomas, los empleados de Scotiabank reflejan la diversidad de las comunidades donde opera el Banco. El Banco recluta activamente y da la bienvenida a empleados de las distintas comunidades multiculturales, que entienden y aceptan los matices culturales y hablan el idioma de preferencia de sus clientes.

Los empleados de Scotiabank comprenden que los inmigrantes que llegan a Canadá tratan de obtener información sobre cómo establecer sus nuevas vidas antes de su llegada al país. En India y China, por medio de las sucursales de Scotiabank y de una asociación con el China Everbright Bank, los inmigrantes pueden establecer sus relaciones bancarias con Scotiabank en Canadá antes de dejar su país.

En 2011, al llegar a los aeropuertos internacionales de Toronto y Vancouver, 130,000 inmigrantes recibieron un paquete gratis para

ayudarlos a su establecimiento denominado Agenda para Inmigrantes a Canadá, que fue publicado por la Canadian Foundation for Economic Education (Fundación Canadiense para la Educación Económica) y respaldado por Scotiabank. Este planificador provee la información que ellos necesitan para iniciar su nueva vida en Canadá, por ejemplo, cómo alquilar o comprar una vivienda, cómo encontrar empleo, cómo obtener los servicios de atención médica y cómo obtener más información sobre el sistema educativo.

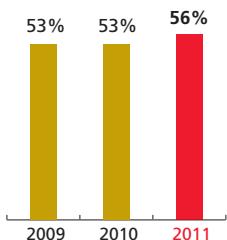
Ya que muchos inmigrantes mantienen lazos con su país de origen, Scotiabank se asoció con Western Union para ayudarlos a enviar dinero por medio de las sucursales de todo Canadá (o a través de los Servicios Financieros Scotia en Línea) a más de 400,000 localidades con agentes de Western Union ubicadas en 200 países y territorios.

El Programa Scotiabank StartRight® —disponible en ocho idiomas— se elaboró específicamente para los inmigrantes a fin de facilitarles su establecimiento en Canadá. Este programa ofrece a los recién llegados fácil acceso al crédito, operaciones bancarias diarias gratis durante un año y varios productos y servicios de inversión adaptados a sus necesidades específicas.

Fotografía: Manuel Peñaloza, un cliente del área de microfinanzas en Chile, crea pinturas al óleo y retablos artesanales hechos de madera, cola, cera, esmalte de agua y pátina. Trabaja desde hace once años en su oficio y su obra se vende a los dueños de los establecimientos que ocupan las Galerías de Arte ubicadas en el centro comercial de los Muebles del Persa Bio Bio en Chile.



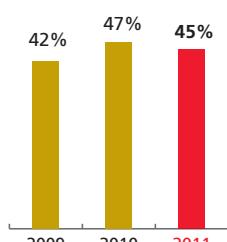
Índice de fidelidad de los clientes de banca personal de Scotiabank (Canadá) – Máxima puntuación



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

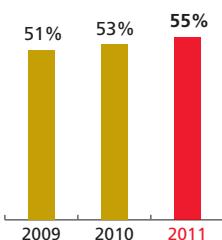
Índice de fidelidad de los clientes de banca personal de Scotiabank – Banca Internacional

"Cómo lo ven sus clientes", Banca Internacional (BAYC – OI)



*El índice de fidelidad de los clientes es una puntuación mixta que corresponde al promedio de respuestas más favorables (mayor calificación en una escala de cinco puntos) a cuatro preguntas sobre la fidelidad. En 2010, se introdujo este indicador en sustitución de "Cómo lo ven sus clientes" y, a partir de 2011, sólo informaremos acerca de dicha puntuación.

Índice de fidelidad de las pequeñas empresas (Canadá) – 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 los clientes hacia Scotiabank.

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

Resolver las inquietudes de los clientes. Tomamos en serio las inquietudes de los clientes, esto nos ayuda a ganar la confianza de los clientes y a mantener nuestras relaciones.

Contamos con un proceso de tres etapas para la notificación escalonada de las inquietudes de los clientes de banca personal y pequeñas empresas:

1. Contactar a la gerencia de la sucursal local o al centro de atención al cliente.
2. Contactar a la Oficina del Presidente.
3. Contactar a la Oficina del Ombudsman de Scotiabank (conocida también como la Oficina de Consultas y Asesoramiento).

Si un cliente todavía cree que no se resolvió en forma satisfactoria su inquietud, dicho cliente puede contactar al Ombudsman de Servicios Bancarios e Inversiones, una organización independiente que investiga las inquietudes de los clientes sobre los proveedores de servicios financieros. En el ámbito internacional, las sucursales de Scotiabank siguen procesos similares de gestión de quejas, los cuales pueden variar de acuerdo con las necesidades locales o los requisitos reglamentarios.



ESTUDIO DE CASO: Servicios financieros para las comunidades aborígenes

En Canadá, Scotiabank opera una red de 22 Centros Bancarios para las Comunidades Aborígenes, que comprenden cuatro sucursales situadas en las reservas. Se alienta a las sucursales de Scotiabank que prestan servicios a las comunidades aborígenes a comprar productos y servicios de los negocios que son propiedad de los miembros de dicha comunidad o a ofrecer oportunidades de empleo y capacitación a los miembros de la comunidad local.

Desde hace tiempo Scotiabank ha priorizado el desarrollo y la formación de la juventud de las comunidades aborígenes. En 2011, Scotiabank lanzó una asociación con la Iniciativa de Educación Autóctona Martin, a fin de ofrecer programas de tutoría en Winnipeg y Edmonton, mediante la cual los estudiantes de secundaria reciben tutoría por parte de los empleados de Scotiabank.

En octubre de 2011, la Iniciativa Martin y Scotiabank se asociaron nuevamente para lanzar el primer programa empresarial de su tipo para jóvenes de la reserva en el Colegio Oscar Lathlin de la nación cree Opaskwayak. "Es un programa interesante e innovador", afirmó Lee Walker, Directora, Servicios Financieros para Comunidades Aborígenes, "nuestro objetivo es crear un cambio generacional con este proyecto piloto. Queremos que los estudiantes disfruten con este programa, pero lo más importante, es que queremos motivarlos a que continúen su educación. ¡Esperamos que con el tiempo algunos de los estudiantes empiecen a trabajar en Scotiabank!"

Este programa alienta a los estudiantes a proseguir los estudios en la escuela, donde pueden desarrollar las actitudes, el conocimiento y las habilidades necesarias para lograr el éxito en la escuela secundaria, la educación universitaria o la capacitación, el lugar de trabajo y la vida diaria. Se ofrece a los estudiantes experiencia empresarial y la

oportunidad para lanzar su propia empresa. Un aspecto importante del programa consiste en que el mismo se ofrece en la reserva: "Invitaremos a otras personas exitosas para que visiten la comunidad y hablen con los estudiantes, pero otro aspecto clave es que al final toda la comunidad de la reserva conocerá el programa y formará parte del mismo", añadió Walker.

Un elemento del programa consiste en los ejercicios de simulación de los estudiantes sobre un discurso para la venta de un préstamo comercial ante un empleado del Banco. Los estudiantes no solo tendrán la oportunidad de practicar la venta de su propuesta, sino también tendrán la oportunidad de desempeñarse como un empleado bancario y entender lo que busca el empleado al relacionarse con un posible cliente comercial. Los empleados voluntarios de Scotiabank también serán los tutores de los estudiantes, a medida que estos aprenden cómo usar las cuentas bancarias, mantener los registros y adquirir habilidades de liderazgo.

El programa empezó en enero de 2012 con 20 estudiantes aproximadamente. Scotiabank ofrecerá el financiamiento para que los estudiantes puedan iniciar su propia microempresa. "Es muy gratificante poder apoyar la educación de los jóvenes", afirmó Walker, "¡estamos muy entusiasmados con este programa!"

Fotografía: El Programa Empresarial para Jóvenes de las Comunidades Aborígenes Martin ofrece a los estudiantes las herramientas y la justificación para proseguir sus estudios, que les permitirán desarrollar actitudes, conocimientos y habilidades necesarias para lograr el éxito en la escuela secundaria, la educación universitaria o la capacitación y el lugar de trabajo. Este programa ofrece a los estudiantes experiencia empresarial, habilidades financieras y la oportunidad para iniciar una empresa.



Empleados

La fortaleza más importante de Scotiabank son sus empleados, quienes son los verdaderos artífices del éxito del Banco. La prioridad para los empleados es la aplicación de una estrategia de desarrollo del liderazgo. El liderazgo es una prioridad estratégica para todo el Banco centrada en el desarrollo de un banco de talentos a nivel mundial para asegurar el éxito individual y de la empresa a largo plazo.

Diversidad. En calidad de institución financiera multinacional, Scotiabank adopta la diversidad. La diversidad del talento, origen y experiencia del equipo de Scotiabank ayuda al Banco a ofrecer un servicio competitivo y de primer nivel a nuestra diversa clientela.

Una cultura de diversidad e inclusión permite que Scotiabank pueda crear un ambiente que genera ideas innovadoras, colaboración, un mejor proceso de toma de decisiones y mejores resultados para la empresa. Esta cultura constituye también una clara ventaja competitiva.

Una de las vías por las que el Banco destaca y alienta esta cultura es a través del sitio web de Diversidad e Inclusión en scotiabank.com/diversityandinclusion. El público puede consultar los objetivos sobre diversidad e inclusión del Banco.

El sistema de Scotiabank para establecer los objetivos, hacer el seguimiento, medir y evaluar su diversidad organizacional le ayuda a mantener sus prioridades y a crear el impulso necesario para lograr buenos resultados.

En un mercado global, la capacidad para ser innovadores y aprovechar la diversidad de Scotiabank por medio de una cultura de inclusión es clave para asegurar la sostenibilidad de la empresa. De hecho, Scotiabank fue reconocido por tercer año consecutivo como una de las diez empresas canadienses que conforman el Índice de Diversidad y Liderazgo 2011 de la revista Corporate Knights.



Si desea más información sobre la diversidad e inclusión en Scotiabank, escanee el código QR (a la izquierda) o visite scotiabank.com/diversityandinclusion

Derechos humanos. Scotiabank tiene el compromiso de ofrecer un ambiente de trabajo integrador y accesible a nivel mundial, donde los empleados sean tratados en forma equitativa y con el debido respeto. Las Pautas para la Conducta en los Negocios del Banco describen las normas de comportamiento requeridas por parte de todos los empleados, incluido el tratamiento equitativo para todos los miembros de la fuerza laboral, así como los clientes.

El Banco también tiene el compromiso de respetar el espíritu y los principios de la Canadian Human Rights Act (CHRA o Ley sobre derechos humanos de Canadá), la cual refleja las normas internacionales sobre las prácticas de derechos humanos de los empleados y clientes.

Scotiabank respeta todas las leyes sobre derechos humanos y no discriminación aplicables en los países donde opera, teniendo debidamente en cuenta el espíritu e intención de los instrumentos internacionales sobre derechos humanos, tales como la Declaración Universal de Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Culturales y Sociales, y sobre derechos civiles y políticos, y la Declaración relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo.

Se alienta a los empleados para que dirijan sus inquietudes relacionadas con los derechos humanos por medio de un proceso implementado en todas las sucursales y oficinas de Scotiabank. En 2011, el Banco trató 37 asuntos sobre derechos humanos por medio del proceso interno de notificación escalonada, y seis quejas formales sobre derechos humanos por medio de la Comisión Canadiense de Derechos Humanos. El Banco toma muy en serio las inquietudes formales sobre derechos humanos y, por ello, desarrolló una relación de colaboración proactiva con la Comisión Canadiense de Derechos Humanos a fin de resolver en forma oportuna dichas inquietudes.

Asimismo, el Banco lleva a cabo programas de capacitación y formación elaborados para asegurar que los empleados entiendan a fondo sus derechos y obligaciones con respecto a los derechos humanos y la discriminación.



El marco para asegurar el éxito de Scotiabank y nuestra filosofía Un equipo... un objetivo se basan en el fortalecimiento de una cultura de colaboración. Esto se refiere a que tenemos que sacar provecho de todas las oportunidades de negocios, sinergias y mejores prácticas de nuestro banco de talentos a nivel mundial. A fin de lograr el éxito, el Banco ha lanzado ScotiaLive, una herramienta de comunicación y colaboración para los empleados de todo el mundo.

Si bien aún se está implementando las primeras etapas de esta herramienta, ScotiaLive está creando nuevas vías para compartir conocimientos, experiencias, ideas innovadoras y soluciones en las líneas de negocios y sectores geográficos. Esta herramienta permite que los empleados de todo el mundo se comuniquen por medio de una plataforma con el objetivo común de prestar un mejor servicio a los clientes.



"La diversidad del talento, origen y experiencia del equipo de Scotiabank ayuda al Banco a ofrecer un servicio competitivo y de primer nivel a nuestra diversa clientela."

Fotografía: Una cultura de inclusión es la esencia de la comunidad global de Scotiabank. A los empleados se les valora por su talento individual, inspiración e ideas innovadoras. Scotiabank tiene el objetivo de crear un ambiente donde se aprovechen las fortalezas de todos los empleados para obtener un mejor proceso de toma de decisiones y sólidos resultados para la empresa.

“La identificación y el desarrollo de empleados de talento a nivel mundial es la fortaleza que permite que el liderazgo sea una ventaja competitiva para Scotiabank”

Liderazgo. Scotiabank se dedica al desarrollo de líderes, ya que un sólido liderazgo es una ventaja competitiva que permite obtener buenos resultados.

Con operaciones en más de 55 países, nuestra plataforma internacional nos ofrece una posición única para identificar y desarrollar a los empleados de talento de todo el mundo. Esta fortaleza es la que permite que el liderazgo sea una ventaja competitiva para Scotiabank.

Scotiabank alienta activamente la identificación del talento y potencial en las primeras etapas de la carrera a nivel mundial por medio del Perfil de Talento de Scotiabank. Este perfil es un resumen en línea que ayuda a los empleados a compartir su trayectoria y aspiraciones de carrera, competencias de liderazgo y experiencias. Se basa en el criterio de perfil de líder, por medio del cual los empleados pueden evaluar y orientar su desarrollo de acuerdo con las áreas de competencia relacionadas directamente con el desarrollo del liderazgo.

El desarrollo del liderazgo se implementa en la organización por medio de varias iniciativas. Una de ellas es la Executive Project Office (Oficina de Proyectos Ejecutivos), la cual ofrece una experiencia única e interdivisional a un pequeño grupo de líderes emergentes, mediante la cual dicho líderes pueden participar en una asignación intensiva de alto nivel a corto plazo. Durante varios meses, este pequeño grupo ayuda al equipo ejecutivo a definir la dirección estratégica del Banco por medio de la realización de investigación y análisis profundos sobre temas estratégicos. Esto implica reunir la experiencia y perspectivas de todo Scotiabank, lo cual permite que los participantes en esta iniciativa obtengan una amplia y profunda comprensión de las actividades del Banco. Asimismo, los participantes se benefician de los programas de coaching individual y de equipo, así como de las oportunidades de tutoría.

Scotiabank también apoya el desarrollo de experiencias, por medio de la rotación de puestos, nombramientos interdivisionales, participación en equipos interfuncionales o trabajo voluntario en la comunidad.

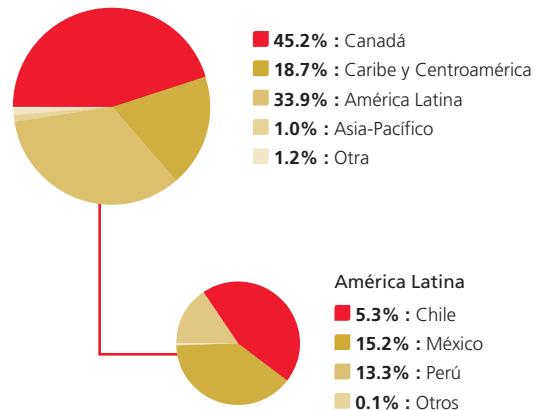
Índice de Compromiso del Empleado (%)*

	2010	2011
Scotiabank 2011	84%	85%
Norma en instituciones de servicios financieros de talla mundial	82%	81%

En su conjunto, los empleados de Scotiabank muestran un alto compromiso. Las cifras anteriores confirman que Scotiabank sigue estando a la vanguardia en todo el mundo. De hecho, con un índice de Compromiso del Empleado de 85%, nos ubicamos entre el 10% de las organizaciones de servicios financieros que obtuvieron las mejores calificaciones dentro del grupo de comparación a escala mundial. Somos considerados, por lo tanto, un líder en este ámbito.

*Este índice mide el entusiasmo y la dedicación que los empleados sienten por su trabajo, sus colegas y la organización, es decir, aquello que los motiva a “dar siempre lo mejor de sí mismos”.

Desglose de datos geográficos por región





ESTUDIO DE CASO: Programa de Voluntarios Cuso Internacional/Scotiabank

Scotiabank se asoció con Cuso Internacional para ofrecer a los empleados la oportunidad de desarrollar y mejorar sus habilidades gracias al nuevo Programa de Voluntarios Cuso Internacional/Scotiabank. Los empleados, que cumplen los criterios de admisión, pueden tomar un permiso de ausencia no remunerado de seis meses a un año para trabajar como voluntarios en un proyecto de desarrollo internacional. El programa se lanzó en 2010 y ya cuenta con la participación de dos empleados canadienses: Chris Little y Coreena Rorke.

Durante más de 50 años, Cuso Internacional ha enviado a voluntarios a trabajar al extranjero en proyectos de desarrollo y colaboración en África, América Latina y el Caribe. Cuso Internacional trabaja con empresas para desarrollar asociaciones estratégicas a largo plazo que combinan las habilidades esenciales para los negocios con el trabajo voluntario.

"Es importante para nosotros contar con un socio que comparta nuestros valores", explicó Pamela Miles, Directora de Desarrollo de Recursos, Cuso Internacional. "Con Scotiabank, compartimos valores similares sobre recursos humanos, respeto, responsabilidad y transparencia. Además, Scotiabank ofrece un recurso extraordinario: sus empleados de alta calidad."

Las ventajas del programa tienen un amplio alcance: las comunidades en el extranjero reciben conocimientos prácticos, los empleadores mejoran las habilidades de los empleados y los voluntarios adquieren una excelente y gratificante experiencia de desarrollo profesional y a la vez marcan la diferencia en el extranjero.

Coreena Rorke, Gerente de Relaciones, fue a Jamaica para trabajar con la organización Youth Opportunities Unlimited. Cuando se le preguntó sobre cómo pudo ayudar a la organización, ella comentó: "Tuve la oportunidad de aplicar mis habilidades y conocimientos para mejorar la sostenibilidad a largo plazo de una organización cuyo único propósito es ampliar las oportunidades disponibles para los jóvenes de ese país."

Fotografía: Chris Little, como parte del Programa de Voluntarios Cuso Internacional/Scotiabank, colaboró con el grupo de mujeres Helping Hands, en Lethem, Guyana, ofreciendo un apoyo muy necesario en materia de gestión financiera y capacitación. Si desea más información sobre la experiencia de Chris, visite su blog en chrisinguyana.wordpress.com

Para Scotiabank, participar en este programa tiene un vínculo claro con la prioridad de liderazgo del Banco. Los empleados que participan pueden obtener valiosos conocimientos y adquirir una excelente experiencia en áreas como la colaboración intercultural y el liderazgo. Según Deanna Matzanke, Directora de Política y Cumplimiento de Recursos Humanos, Diversidad e Inclusión, Scotiabank: "Como banco, somos un ciudadano global, y un elemento crítico de nuestro éxito consiste en promover una cultura de inclusión, lo que logra bastante este programa."

En 2010, Chris Little, Gerente, Finanzas y Planificación, Estrategias Globales de Empleo, fue a Guyana para ofrecer apoyo en materia de gestión financiera al grupo de mujeres Helping Hands. Little resume su experiencia de la manera siguiente: "Lo que aprendí fue una mayor tolerancia a la diferencia. Ahora trabajo mejor en equipo y entiendo mejor los diferentes puntos de vista de los clientes. También fue una excelente oportunidad para visitar una bella región del mundo. Recomiendo esta experiencia a cualquier persona interesada."

En 2012, se amplió el programa para incluir a empleados de otros países: Trinidad García Bernales (Chile), Rosa Murillo Santamaría (México), Mónica Arteaga (México) y Ericka Legua Iglesias (Perú).



Medio ambiente

En calidad de importante institución financiera multinacional, las operaciones cotidianas de Scotiabank tienen varios impactos directos e indirectos en el medio ambiente. El Banco aplica un enfoque integral en relación con los temas ambientales, ya sea creando productos y servicios relacionados con el medio ambiente, evaluando el riesgo ambiental de la cartera de préstamos del Banco o reduciendo el consumo de papel y energía. Al hacer lo anterior, el Banco no solo mejora su propia huella ecológica, sino también ofrece herramientas y productos financieros que ayudan a los clientes a hacer lo mismo.

Reducir el impacto ambiental del Banco. Las actividades diarias de Scotiabank tienen un impacto en el medio ambiente, por ejemplo, consumo de papel, consumo energético y la producción de desechos, y la realización de diferentes tipos de compras. En 2011, se mantuvo la prioridad de aumentar el alcance de los programas del Banco en estas áreas y de medir los resultados.

El primer paso consistió en evaluar el impacto ambiental de Scotiabank en Canadá y, en los últimos años, el objetivo ha sido aumentar la evaluación en toda la organización a nivel mundial, una tarea que tiene sus propios desafíos. Cada país tiene su propio método para informar sobre el consumo, y los países tienen diferentes demandas de consumo y culturas. El objetivo general es lograr una norma global para informar sobre la evaluación y el avance del Banco de un año a otro.

En 2009, empezamos la elaboración de informes sobre el consumo de papel y energía en algunos países donde opera Scotiabank. Ahora están disponibles los datos sobre el consumo de papel en México, Perú, Chile y Costa Rica. Junto con Canadá, estos países representan más del 80% de las operaciones internacionales. En materia de evaluación del consumo energético, el Banco elabora informes sobre Canadá, México, Chile, Perú y Costa Rica y, en 2011, se sumaron Jamaica y El Salvador, lo cual permitió aumentar el alcance de los informes energéticos al 87% de las operaciones internacionales.

En 2011, Scotiabank también realizó avances significativos en las iniciativas de reciclaje, especialmente a nivel internacional, donde los programas de reciclaje a menudo no son iniciados o manejados por el gobierno local. Por ello, empresas como Scotiabank toman la delantera para crear iniciativas de reciclaje en beneficio de todas las comunidades.

Por ejemplo, Scotiabank El Salvador cuenta con siete depósitos de recuperación que reciben artículos reciclables de empleados, clientes, proveedores y el público. Asimismo, las sucursales tienen pequeñas estaciones de reciclaje para los empleados. Entre los materiales recolectados están el papel, plástico, cartón, vidrio, aluminio y papel periódico. Estos programas también ofrecen formación sobre el reciclaje y áreas públicas para la entrega de artículos reciclables.

Riesgo ambiental. En los procedimientos de evaluación de crédito se consideran los riesgos relacionados con las operaciones comerciales de cada deudor y cualquier propiedad ofrecida como garantía. Esto comprende una evaluación ambiental, donde corresponda, y comentarios sobre el cambio climático en caso de que el crédito tenga un impacto importante (inclusive el impacto reglamentario, físico o de la reputación) sobre el deudor. Gestión de Riesgo Global tiene la responsabilidad principal para establecer las políticas, procesos y normas relacionados con la mitigación del riesgo ambiental en las actividades de préstamo del Banco.

En 2011, el Banco ofreció sesiones de capacitación sobre temas de gestión ambiental y riesgo social para sectores de alto impacto, y se agregó un módulo ambiental al curso sobre fundamentos de crédito del Banco, que se ofrece regularmente a oficiales bancarios y de crédito.

Además, el Banco realizó pruebas de resistencia al estrés este año para examinar el impacto en el crédito de los costos adicionales de cumplimiento ambiental en el sector de petróleo y gas, luego del incidente del Golfo de México que sucedió en abril de 2010, así como la mayor preocupación sobre las fugas en el subsector de oleoductos y la construcción de nuevos oleoductos. Luego de la tragedia de la planta de energía nuclear Daiichi de Fukushima en Japón, ocurrida en marzo de 2011, el Banco examinó el impacto en el crédito de eventos similares que pudieran ocurrir en áreas donde el Banco tiene mayores niveles de exposición al riesgo.



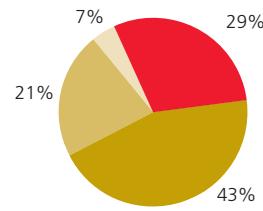
Ahora en su segundo año de funcionamiento, el programa Ecoliving de Scotiabank es el recurso impreso y en línea de Canadá que ayuda a los propietarios de vivienda a ahorrar dinero gracias a la reducción de sus facturas de energía eléctrica y a las mejoras ecológicas de sus viviendas. El sitio web Ecoliving y la revista publicada dos veces al año son producidos en colaboración con la empresa Green Living, y en dichos medios se presentan artículos sobre temas como la decoración sostenible, opciones de techos ecológicos y productos ecológicos de limpieza.

Como parte del programa Ecoliving, en 2011, el Banco creó los Premios Ecoliving para celebrar y recompensar a los innovadores en materia de eficiencia energética en el hogar. Entre los ganadores de 2011 están un contratista sin fines de lucro de Winnipeg, Manitoba, un promotor inmobiliario que construye viviendas con una baja huella ecológica en Nueva Brunswick y un estudiante de Alberta que diseñó un sistema de control para maximizar la corriente de salida de paneles solares. Los ganadores recibieron CDN\$ 75,000 en premios en una gala a la que asistieron líderes ecológicos de todo Canadá. Si desea más información, visite ecoliving.scotiabank.com



Fotografía: Scotiabank El Salvador anunció una nueva asociación con FUDEMÁS para crear el programa ambiental '*Limpieza El Salvador*'. Gracias a este programa, los empleados de Scotiabank se reunieron para hacer una limpieza del río Chilama en La Libertad, El Salvador.

Evaluaciones según los Principios del Ecuador en 2011



- Canadá
- Estados Unidos
- América Latina
- Australia

Categoría del proyecto	Número de evaluaciones
A	0
B	4
C	10
Total	14

Compromiso ambiental. Durante todo el año, Scotiabank colaboró con las partes interesadas del ámbito del medio ambiente a fin de compartir las mejores prácticas y facilitar las medidas en torno a las iniciativas ambientales clave. Por ejemplo, Scotiabank es un antiguo miembro de la Iniciativa financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (If PNUMA) y el Banco copreside el Grupo Regional de Norteamérica (NATF, por sus siglas en inglés). If PNUMA es el único acuerdo de asociación que existe entre las Naciones Unidas y las instituciones financieras internacionales. Sus actividades se centran en la investigación que relaciona la sostenibilidad con el desempeño financiero, así como la capacitación y formación.

Financiamiento de proyectos y Principios del Ecuador. En el área de financiamiento de proyectos, Scotiabank se adhiere a los Principios del Ecuador, un conjunto de pautas voluntarias reconocidas a nivel internacional, que establecen normas sociales y ambientales en el sector bancario. Al adoptar estos principios, Scotiabank acepta proporcionar préstamos únicamente a aquellos proyectos en los que los deudores pueden demostrar su capacidad y disposición para cumplir con las normas sociales y ambientales integrales.

Los Principios del Ecuador se aplican al financiamiento de proyectos con costos de capital que superan US\$ 10 millones. En 2011, Scotiabank financió 14 proyectos que cumplieron los requisitos de los Principios del Ecuador.

Productos y servicios relacionados con el medio ambiente. Scotiabank ofrece a los clientes varios tipos de productos y servicios relacionados con el medio ambiente. El Scotia Global Climate Change Fund (Fondo Scotia para el Cambio Climático Mundial), una de las primeras iniciativas de este tipo en Canadá, brinda a los canadienses la oportunidad de invertir en empresas ambientalmente responsables que se están adaptando al cambio climático o atenúan los riesgos inherentes a este fenómeno sin comprometer la obtención de un rendimiento sólido. El fondo privilegia compañías que han adoptado prácticas tecnológicas y ambientales dirigidas a enfrentar las consecuencias del cambio climático. Diversifica sus activos entre nueve sectores relacionados con el clima, tales como combustibles limpios, agua y financiamiento ambiental.

Categoría A: Los proyectos tendrán posiblemente importantes repercusiones sociales o ambientales negativas, diversas, irreversibles o sin precedentes. Entre estas consecuencias se encuentran la desaparición de un hábitat natural extenso, impactos en grupos vulnerables o minorías étnicas, desplazamientos o reasentamientos involuntarios, o impactos en sitios importantes del patrimonio cultural.

Categoría B: Los proyectos pueden tener repercusiones sociales o ambientales negativas para poblaciones humanas o zonas importantes desde el punto de vista ambiental. Sin embargo, estas consecuencias son menos negativas que las repercusiones de los proyectos de la Categoría A, y tienden a concentrarse en un lugar específico. Pocas, si acaso, son irreversibles y, en la mayoría de los casos, pueden tomarse medidas de mitigación más fácilmente que en los proyectos de la Categoría A.

Categoría C: Proyectos cuya repercusión social o ambiental es mínima o nula. Además de una verificación rutinaria, no se necesita ningún control adicional que corresponda a una Evaluación del Impacto Social y Ambiental.

Ahora las tecnologías de energía renovable ofrecen a los canadienses opciones ecológicas, que pueden financiarse por medio del programa EcoEnergy de Scotiabank. Se pueden financiar los costos de equipo, instalación y acoplamientos de la red para proyectos que cumplan los requisitos. El programa de financiamiento EcoEnergy de Scotiabank se elaboró para apoyar a los clientes particulares y pequeñas empresas que desean instalar proyectos de energía renovable a pequeña escala.

Scotiabank cuenta con dos incentivos para los titulares de pólizas de seguro que toman decisiones respetuosas del medio ambiente. Si sus hogares tienen la certificación LEED (Leadership in Energy and Environmental Design), los asegurados pueden optar a un descuento en las primas del seguro inmobiliario. Además, con el fin de incitar a los consumidores a comprar vehículos que emitan menos dióxido de carbono, la política de seguro inmobiliario y automotor ofrece descuentos por los automóviles híbridos.

Mercados de capital. Banca y Mercados Globales ofrece un fuerte respaldo al sector de la energía renovable. En 2011, los créditos autorizados por Banca y Mercados Globales para el sector de la energía renovable en Norteamérica totalizaron CDN\$ 1,400 millones aproximadamente. Los compromisos de crédito al sector de la energía renovable comprenden una porción importante de la cartera de préstamo en el sector de energía de Banca y Mercados Globales.

El grupo especializado en mercados ambientales de Scotiabank ayuda a los clientes que buscan limitar su huella de carbono. Si bien se trata de una iniciativa relativamente reciente en Norteamérica, se ha desarrollado la negociación de créditos de carbono como resultado de los reglamentos para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero. El Banco ayuda a facilitar el mercado de carbono ofreciendo financiamiento para el desarrollo de proyectos relacionados con créditos de carbono, actuando como corredores o agentes de créditos de carbono, realizando la negociación por cuenta propia de los créditos y reduciendo la brecha entre los compradores y vendedores de créditos.

SCOTIABANK ES MIEMBRO DE:

CARBON DISCLOSURE PROJECT

UNEP Finance Initiative
Innovative financing for sustainability

The Equator Principles



ESTUDIO DE CASO: ESTRATEGIA AMBIENTAL DE SCOTIABANK EN PERÚ

Fundado en 1943, Scotiabank Perú es el tercer banco más importante del país, y cuenta con 182 sucursales y 507 cajeros automáticos. Según Fiorella Ceruti, Gerente de Responsabilidad Social Corporativa, Scotiabank Perú, "el espíritu de nuestra estrategia es tener un compromiso general con el medio ambiente integrado en nuestras operaciones. Hacemos esto de tres maneras: haciendo donativos a causas ambientales, reduciendo nuestra huella de carbono y creando conciencia ambiental por medio de la formación. Todo esto está respaldado por la política medioambiental del Banco, que hemos adaptado al contexto del Perú".

Uno de los proyectos más interesantes ha sido el desarrollo de un sistema de reciclaje. "El reciclaje no siempre ha sido parte de nuestra cultura", afirmó Ceruti. En abril de 2009, Scotiabank Perú empezó el proyecto piloto Ecoeficiente del Grupo Scotiabank, un programa interno para promover las prácticas ambientales, por ejemplo, la reducción del consumo de papel, electricidad y agua, así como el reciclaje del papel, vidrio, plástico, latas y desechos orgánicos de nueve edificios de Scotiabank en Lima, donde participan más de 4,000 empleados.

El Banco estableció una alianza con la organización sin fines de lucro Ciudad Saludable, cuyo trabajo consiste en la formalización de los trabajadores callejeros para que formen pequeñas empresas de recolección y venta de materiales reciclables. Scotiabank instaló varios puntos de reciclaje en sus oficinas y alienta la participación en el programa, por medio de talleres de capacitación sobre limpieza y mantenimiento para el personal y los líderes del Banco, quienes a su vez promueven el programa entre sus colegas.

A nivel corporativo, Scotiabank Perú ha capacitado a más de 250 empleados que participaron en sesiones sobre riesgos y oportunidades. "Ahora vemos muchas más oportunidades de negocios en los mercados ambientales y la economía verde como nunca antes lo habíamos hecho", declaró Ceruti.

Fotografía: La campaña anual 'Calor Patrio' de Scotiabank Perú ayuda a las comunidades afectadas por el cambio climático a prepararse y adaptarse a las temperaturas frías, haciendo énfasis en la mejora de la salud, higiene y hábitos nutritivos. Esto incluye la sustitución de cultivos agrícolas por aquellos que sean más apropiados para el cambio climático.

Scotiabank Perú también ha sido un pionero en el ámbito de los créditos de carbono. De hecho, Scotiabank fue el primer banco de Perú que se convirtió en una empresa carbono-neutra, la primera empresa de Perú que compró créditos de carbono y el primer banco de Perú que evaluó y redujo su huella de carbono. Scotiabank compró créditos de carbono de Maderacre, una empresa de gestión sostenible de bosques que opera en las comunidades Iñapari en la región del Amazonas.

Scotiabank Perú siempre ha priorizado los proyectos que ayudan a la mitigación o adaptación al cambio climático, especialmente en las comunidades agrícolas rurales. Por ejemplo, un proyecto financiado por el Banco ayudó a los agricultores a desarrollar nuevas estrategias y negocios alternativos para hacer frente a las reducciones de agua disponibles para la irrigación. El objetivo consistió en ayudar a los agricultores a obtener un aumento del 25% en sus ingresos, sin embargo, ahora en el tercer año del proyecto, las 250 familias que están participando han obtenido un aumento del 100% en sus ingresos.

Tal como explicó Ceruti, "nuestra pasión consiste en obtener un cambio verdadero y sostenible, de manera que tratamos de desarrollar proyectos que mejoran las habilidades a largo plazo y que ayudan a la gente a enfrentar los desafíos presentes y futuros".



Comunidades

Scotiabank apoya a las comunidades en todo el mundo por medio del Programa Scotiabank Iluminando el Mañana.

Donar tiempo y ofrecer apoyo es parte de la cultura corporativa del Banco.

Donaciones globales: Scotiabank Iluminando el Mañana

Scotiabank. Desde la creación del Banco, los Scotiabankers han retribuido a las comunidades. Marcar la diferencia forma parte de la cultura del Banco.

El Programa Scotiabank Iluminando el Mañana constituye la visión filantrópica global del Banco. En calidad de institución financiera multinacional destacada, el alcance del Banco es una oportunidad única para ayudar a los habitantes de todo el mundo. Este programa engloba la pasión de los empleados, el punto de vista de nuestros socios y el espíritu de las comunidades.

Por medio del Programa Scotiabank Iluminando el Mañana, el objetivo de las iniciativas benéficas del Banco es atender en forma pertinente y satisfactoria las necesidades de las comunidades de base en seis pilares: salud, educación, servicios sociales, deporte, arte y cultura y el medio ambiente.

En 2011, el Banco aportó CDN\$ 50 millones aproximadamente en concepto de donaciones, patrocinios y otras formas de asistencia.

Lanzado en 2010, el Desafío Go Green (Vuélvete ecológico) de Scotiabank y Students in Free Enterprise (SIFE, por sus siglas en inglés) se elaboró para promover el liderazgo ecológico entre los estudiantes universitarios de Canadá. Los estudiantes aplican conceptos de negocios para el desarrollo de proyectos de extensión a fin de mejorar la calidad y el nivel de vida de las personas necesitadas. Los empleados de Scotiabank también participan en este programa. En 2011, 67 empleados registraron 413 horas de trabajo voluntario para apoyar a 540 estudiantes de 25 instituciones académicas. Se implementaron más de 60 proyectos comunitarios innovadores en las comunidades locales, con un impacto ambiental significativo:

- Eliminación de 118 toneladas de CO₂
- Reutilización de 1.7 toneladas de compost
- Conservación de 710,000 litros de agua

El Desafío Go Green de Scotiabank y SIFE demuestra que las asociaciones ayudan a construir un mundo mejor y más sostenible.

Ejemplos de iniciativas del Programa Scotiabank Iluminando el Mañana de 2011:

Salud

- Scotiabank Perú sigue prestando ayuda a Agua Limpia, una organización sin fines de lucro que ayuda a los gobiernos a mejorar el acceso al agua potable y el saneamiento en las áreas rurales. Agua Limpia también ofrece programas educativos para familias y niños sobre el uso seguro del agua, higiene, nutrición y conservación.

Educación

- Scotiabank apoya las becas para los estudiantes internacionales que asisten a la Facultad de Medio Ambiente y el Colegio St. Paul de la Universidad de Waterloo. Las becas internacionales de Scotiabank ofrecerán nuevas oportunidades internacionales a los estudiantes canadienses y atraerán a más estudiantes internacionales a Waterloo, Canadá.

Servicios sociales

- En El Salvador, Scotiabank se asoció con Un Techo para mi País, una organización no gubernamental que construye viviendas para familias de escasos recursos con la ayuda de voluntarios. En 2011, Scotiabank participó en la sexta campaña anual de recaudación de fondos de Un Techo para mi País llamada "¡Sigamos Construyendo El Salvador!". Además de la donación del Banco, los clientes, empleados, proveedores y amigos aportaron fondos para la construcción de viviendas de emergencia en beneficio de las comunidades pobres.

Arte y cultura

- En Chile, Scotiabank apoyó la formación modular en el Salón de Capacitación en Artes Escénicas del Centro Cultura Gabriela Mistral. El centro comprende una biblioteca especializada en arte, cinco salones de clase, un estudio de grabación y un nuevo edificio para el Museo de Arte Popular Americano de la Universidad de Chile.

Ejemplos adicionales están disponibles en scotiabank.com/csr/community. Empezaremos a informar sobre las áreas de deporte y medio ambiente en 2012.

Compromiso del empleado. En 2011, los empleados de Scotiabank demostraron un espíritu y una dedicación extraordinarios al contribuir con más de 360,000 horas de trabajo voluntario y recaudación de fondos en beneficio de las obras benéficas locales. Como organización, Scotiabank apoya firmemente la participación de los empleados en las comunidades y alienta sus esfuerzos por medio de dos programas: el Programa Comunitario del Equipo Scotiabank y el Programa de Empleados Voluntarios de Scotiabank.

El Programa Comunitario del Equipo Scotiabank aporta un monto equivalente a los fondos recaudados por los equipos de empleados. Gracias a este programa, el Banco aporta un máximo de CDN\$ 5,000 para igualar el monto recaudado por los equipos compuestos por cinco o más empleados de Scotiabank, a través de su trabajo en actividades de recaudación de fondos en colaboración con organizaciones benéficas locales.



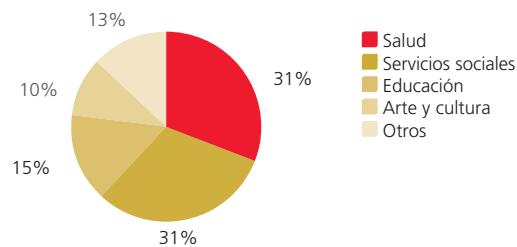
- Por ejemplo:** un equipo de 17 empleados de Scotiabank de Huancayo, Perú, aportó 189 horas de trabajo voluntario para ayudar a recaudar fondos en beneficio de la organización sin fines de lucro Leonardo Manuel, que presta ayuda en el área de educación, rehabilitación, recreación y tratamiento médico para 33 niños discapacitados. Los fondos recaudados por los empleados también permitieron la realización de operaciones médicas y la adquisición de medicina y equipo para los niños.

El Programa de Empleados Voluntarios de Scotiabank ofrece donaciones a las organizaciones comunitarias en las que trabajan como voluntarios los empleados. Los empleados o jubilados que trabajan un mínimo de 50 horas por año como voluntarios con una organización comunitaria que cumple los requisitos pueden solicitar al Banco una donación por un máximo de CDN\$ 1,000.

- Por ejemplo:** Norman Locke, un oficial de banca personal en Long Pond, Terranova, ha trabajado como voluntario con la Sociedad Canadiense de Hemofilia durante casi 20 años. La sociedad tiene por objeto mejorar la calidad de vida de las personas que sufren trastornos hemorrágicos hereditarios. Una donación del Programa de Empleados Voluntarios de Scotiabank ayudó a financiar el campamento y fin de semana familiar anual para niños.

Fotografía: Mona-Maria Metri y Nagesh Rao, trabajaron como voluntarios en el Festival Internacional Scotiabank Buskerfest de Toronto a fin de recaudar fondos para luchar contra la epilepsia. Este festival es el más grande de su tipo en Norteamérica, y en el mismo se dan cita los músicos callejeros más espectaculares del mundo.

Donaciones corporativas en 2011



Percepción del empleado sobre la RSC

	Calificación favorable de 2011	Índice global
Scotiabank es socialmente y ambientalmente responsable	91%	86%

La percepción del empleado acerca de si Scotiabank es una organización socialmente y ambientalmente responsable se evalúa por medio del Índice de Compromiso del Empleado de Scotiabank.

SCOTIABANK ES
MIEMBRO DE:

Imagine
Caring Company
Une entreprise
généreuse

LGBC
GLOBAL BUSINESS COALITION
ON HIV/AIDS, TRADE AND MALAIA

ESTUDIO DE CASO: Política global sobre el VIH/SIDA

Scotiabank tiene un largo historial de apoyo y colaboración con las iniciativas relacionadas con el VIH/SIDA. En 2005, con el liderazgo del Presidente y Director General del Banco, Rick Waugh, el Banco presentó un mandato para ayudar a la prevención y educación sobre el VIH/SIDA en el Caribe. Desde entonces, el Banco ha promovido iniciativas para crear más conciencia y combatir el estigma y la discriminación relacionados con esta enfermedad, y prestar apoyo a organizaciones que trabajan con el objetivo de tratar y prevenir dicha enfermedad.

En 2011, el Banco introdujo una estrategia global sobre el VIH/SIDA. A fin de desarrollar esta estrategia, Scotiabank se asoció con GBC Health, una organización no gubernamental centrada en la movilización del sector privado para enfrentar los desafíos relacionados con la salud a nivel mundial. Sancia Dalley, Gerente, Membresía y Servicios de Consultoría, GBC Health, declaró: "Scotiabank fue el primer banco canadiense en atender los problemas relacionados con el VIH/SIDA y ahora es el primer banco en Norteamérica que enfrenta el problema global que plantea esta enfermedad."

Scotiabank creó tres pilares estratégicos sobre la base de las fortalezas del Banco y la pasión e interés de los empleados:

1. Luchar contra el estigma y la discriminación

- Por ejemplo: Scotiabank cuenta con principios globales sobre el VIH/SIDA y demás enfermedades potencialmente fatales. Estos principios subrayan la responsabilidad de Scotiabank por proporcionar un lugar de trabajo saludable y libre de discriminación para los empleados, y apoyar el compromiso y retención de los empleados por medio de una fuerza laboral estable y valiosa.

2. Promover la concientización y educación

- Por ejemplo: Desde 2008, la Caribbean Broadcast Media Partnership (Sociedad de Medios de Radiodifusión del Caribe) sobre el VIH/SIDA y Scotiabank, en colaboración con los ministros de salud de la región, auspiciaron el Día Regional de las Pruebas de Detección del VIH/SIDA. En 2011, 17 países y 37 sucursales participaron en esta iniciativa, ayudando así a que más de 9,000 personas fueran examinadas en el Caribe.

3. Aporte de donaciones y trabajo voluntario

- Por ejemplo: La AIDS Walk for Life (Caminata por la Vida para Combatir el Sida) de Scotiabank, el evento anual más importante sobre el VIH/SIDA en Canadá, se lleva a cabo en varias ciudades y comunidades de este país. Los fondos recaudados gracias a esta caminata apoyan programas y servicios destinados a las personas contagiadas por esta enfermedad.

Según Dalley, la estrategia va por buen camino para lograr el éxito: "Scotiabank está dando un paso más respecto a lo que ya han logrado en el Caribe. Pero creo que esta iniciativa logrará el éxito por la pasión dedicada a este problema en todo el Banco, desde los líderes corporativos hasta las sucursales locales."



Fotografía: Donia Benjamin, Asistente Séniior de Banca Personal y Marcelle Greenidge, Gerente de Mercadeo, en la sucursal Broad Street de Barbados, pegan adornos rojos a un gran listón para simbolizar la manera como las personas que participaron en el Día Regional de las Pruebas de Detección del VIH/SIDA podrían marcar la ocasión.

Anexo

Alcance del informe: Este informe anual comprende información desde el 1 de noviembre de 2010 hasta el 31 de octubre de 2011 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.

Principales indicadores de desempeño económico, social y ambiental¹

Indicadores del Programa Iluminando el Mañana	Desempeño		
	2009	2010	2011
Total de donaciones y patrocinios (mundial)	\$39 millones	\$50 millones	\$50 millones
Número de horas de trabajo voluntario de los empleados en todo el mundo a través de los programas oficiales de participación en la vida comunitaria	299,000 horas	324,000 horas	360,000 horas
Pregunta de encuesta sobre compromiso del empleado: "El Grupo Scotiabank es una empresa responsable desde el punto de vista social y medioambiental" ²	N/A	N/A	91% favorable
Indicadores económicos			
Sueldos y beneficios de los empleados (mundial)	\$4.3 millones	\$4.6 millones	\$5.4 millones
Financiamiento crediticio para empresas (Canadá)	> \$86 millones	> \$83 millones	> \$90 millones
Impuestos (mundial)	\$1.9 millones	\$2.5 millones	\$2.4 millones
Monto gastado en bienes y servicios suministrados por proveedores (mundial)	\$3.1 millones	\$3.0 millones	\$3.5 millones
Rendimiento sobre el capital	16.7%	18.3%	18.8%
Indicadores sociales			
Inversión en capacitación en los empleados (mundial)	\$56 millones	\$74 millones	\$65 millones
Satisfacción de los empleados (mundial)	86%	85%	85%
Mujeres en la Alta Dirección (mundial)	22%	22.6%	23.5%
Mujeres en la Alta Dirección (Canadá)	32%	33.1%	33.6%
Minorías visibles en la Alta Dirección (Canadá)	11.6%	12%	9.5%
Empleados indígenas (Canadá)	1.1%	1.1%	1.1%
Empleados con discapacidades (Canadá)	4.2%	4%	3.8%
Sucursales que atienden a clientes de poblaciones indígenas (Canadá)	23 ³	23	22
Indicadores ambientales			
Consumo de energía (Canadá)	953,292 GJ	1,019,330 GJs ⁴	1,008,610 GJs
Emisiones de gases de invernadero (Canadá)	59,617 toneladas	54,362 toneladas	55,168 toneladas
Viajes de negocios (por avión o tren)	32,746,696 km ⁵	50,078,224km	57,813,611km
Consumo de papel	4,760 toneladas	4,319 toneladas	4,899 toneladas
Destrucción o reciclaje de papel (Canadá)	5,056 toneladas	5,050 toneladas	4,237 toneladas
Eliminación de equipos de computación sin perjuicio del medio ambiente	18,769 unidades	4,748 unidades	4,384 unidades

(1) Esta cifra se reclasificó.

(2) Este parámetro se introdujo en 2011.

(3) Esta cifra se reclasificó.

(4) Aunque nuestras emisiones de GEI disminuyeron en un 9%, nuestro consumo energético en GJ se incrementó debido a la apertura de nuevas oficinas y sucursales.

(5) Cifras estimadas en función de los totales del año civil. Scotiabank cambió de proveedores en el T4 del ejercicio fiscal 2009, por tal motivo no se dispone de un total para el año fiscal.

Número de empleados en Canadá*

	Tiempo completo	Tiempo parcial	Total
Alberta	2,597	1,200	3,797
Columbia Británica	2,294	1,190	3,484
Manitoba	513	223	736
Nueva Brunswick	552	317	869
Terranova y Labrador	519	252	771
Nueva Escocia	1,359	583	1,942
Territorios del Noroeste	12	1	13
Ontario	20,840	4,843	25,683
Isla del Príncipe Eduardo	113	59	172
Quebec	1,800	490	2,290
Saskatchewan	471	332	803
Territorio del Yukón	15	12	27
Total	31,085	9,502	40,587
Equivalente a tiempo completo			33,367

*Al 31 de octubre de 2011, el número de empleados por contrato era de 1,239, es decir, el 3.0% de nuestra fuerza laboral canadiense. El número de empleados ocasionales era de 3,199, o el 7.9% de nuestra fuerza laboral canadiense.

Impuestos de 2011

Scotiabank está sujeto a una serie de impuestos que comprenden, por un lado, los impuestos directos sobre la renta, establecidos por el gobierno federal, los gobiernos provinciales de Canadá y los gobiernos de las jurisdicciones internacionales donde opera el Banco y, por otro lado, varios impuestos indirectos. En 2011, estos impuestos totalizaron \$ 2,400 millones (base equivalente gravable), lo cual equivale al 34% de las utilidades antes de impuestos que obtuvo el Banco en el año.

La tabla 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 en 2011, consulte el Cuadro 53 de la Memoria Anual de 2011 de Scotiabank, disponible en línea en scotiabank.com.

Impuestos en Canadá

(Al 31 de octubre de 2011) (en miles de \$)	Impuesto sobre la renta	Impuesto sobre el capital	Otros impuestos ⁽¹⁾
Gobierno federal	342,635	0	196,108
Gobiernos provinciales			
Terranova	4,602	6,221	3,589
Isla del Príncipe Eduardo	1,165	997	121
Nueva Escocia	11,196	7,333	5,772
Nueva Brunswick	3,751	2,840	2,159
Quebec	21,294	289	15,759
Ontario	199,368	0	202,493
Manitoba	4,571	5,202	1,687
Saskatchewan	3,923	5,334	748
Alberta	21,537	0	4,782
Columbia Británica	28,491	0	9,311
Territorios	681	0	27
Total de las provincias	300,579	28,216	246,428
Total	643,214	28,216	442,536

Impuestos en otras regiones

(Al 31 de octubre de 2011) (en miles de \$)	Impuesto sobre la renta
América Latina y el Caribe	67,546
Asia-Pacífico	422,565
Estados Unidos	27,920
Europa y Medio Oriente	248,453
Total	766,484

(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.

Sucursales, oficinas y cajeros automáticos

Nuestra excelente atención al cliente y nuestro compromiso por mejorar 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 1,029 sucursales y 2,998 cajeros automáticos en Canadá. En 2011, de acuerdo con nuestros planes de expansión, abrimos 11 sucursales. En el caso de todas las sucursales cerradas o agrupadas, colaboramos en forma estrecha con nuestros clientes y la comunidad a fin de asegurar una transición sin problemas y de seguir encontrando la forma de satisfacer sus necesidades. Lo más importante es equilibrar las soluciones de manera que las mismas sean adecuadas para la comunidad y nuestros clientes.

Sucursales de Scotiabank abiertas

Alberta	510-151 Walden Gate SE, Calgary 404-8888 Country Hills Boulevard NW, Calgary
Columbia Británica	5960 University Blvd, Vancouver
Nueva Escocia	421 Lahave Street, Bridgewater*
Ontario	929 Southdale Road West, London 9301 Bathurst Street, Richmond Hill 3000 Thomas Street, Mississauga 1947 Ravenscroft Road, Ajax 620 Scott Boulevard, Milton 279 King Street East, Toronto
Quebec	451 Rue Des Migrateurs, Terrebonne 300 Colonnade Drive, Kemptville**
Saskatchewan	4510 Gordon Road, Regina

* Nueva sucursal por agrupamiento

** Nueva sucursal por reubicación

Sucursales de Scotiabank cerradas, reubicadas o agrupadas

Columbia Británica	555 West 12th Avenue, Vancouver
Nueva Brunswick	3982 Main Street, Jacquet River
Terranova	P.O. Box 130, Churchill Falls
Nueva Escocia	199 Dominion Street, Bridgewater 421 Lahave Street, Bridgewater*
Ontario	320 Bayfield Street, Barrie* 139 Prescott Street, Kemptville** 1867 Yonge Street, Toronto

* Cierre por agrupamiento.

** Cierre por reubicación.

Instalación y desinstalación de cajeros automáticos*

Cajeros instalados	3000 Thomas St., Mississauga 325 Dundas St. E., Oakville 3550 Queen St.E., Brampton 620 Scott Blvd., Milton 279 King St.E., Toronto 50 Bay St., Toronto 416 Spadina Rd., Toronto 2562 Weston Rd., Weston 190 Westmount Rd. N., Waterloo 929 Southdale Rd. W., London 397 Bayfield Rd., Goderich 5555 Ojibway Pkwy., Windsor
Alberta	325 Boul. De La Marine, Varennes 8236 Eagle Landings Pkwy. Unit 100, Chilliwack 14780 108th Ave & 148th St., Surrey 30362 Fraser Hwy (Mt Lehman), Abbotsford 5960 University Blvd., Vancouver 3790 Quadra St., Victoria
Columbia Británica	451 Rue des Migrateurs, Terrebonne 3480 Rue McTavish, Montreal 108 Greber Blvd., Gatineau 127 Front St., Alymer
Quebec	4510 Gordon Rd., Regina 1828 McCormand Dr., Saskatoon
Saskatchewan	
Ontario	25 Sacre Coeur Blvd., Hull 119 Mann Ave., Ottawa 655 Bronson Ave., Ottawa 1435 Caldwell Ave., Ottawa 1 Chartewell Ave., Nepean 1350 Taunton Rd. E., Oshawa 1947 Ravenscroft Rd., Ajax 6815 Stanely Ave., Niagara Falls International Centre, 573 Glendridge ave B, St.Catherines 9301 Bathurst St. Unit #13, Richmond Hill
Cajeros desinstalados	
Alberta	5401 51ST St., Grimshaw 3001 Dunmore Rd. SE., Medicine Hat 400 2555 32nd St. NE., Calgary 3330 17TH Ave. SE., Calgary 703 42nd Ave. SE., Calgary 6455 Macleod Tr. SW., Calgary 12550 Symons Valley Rd., Calgary 5003 Lakeshore Dr., Sylvan lake #3030 8882-170 St., Edmonton

Instalación y desinstalación de cajeros automáticos* (continuación)

Desinstalación de cajeros automáticos (continuación)

Columbia Británica	20090 91A Ave., Langlet 110 2189 Springfield Rd., Kelowna 32555 London Ave. Suite 700, Mission 2929 Barnet Hwy., Coquitlam 170 Schoolhouse St., Coquitlam 10785 King George Hwy., Surrey 4700 Kingsway Ave. 130-555 West 12TH Ave., Vancouver 142111 Entertainment Way, Richmond 6911 No. 3 Rd., Richmond 710 Granville St. #02R, Vancouver 677 Davie St., Vancouver 800 Robson St., Vancouver 900 Burrard St., Vancouver 2055 Purcell Way, North Vancouver 1065 Lahakas Blvd., Kitimat 550 Bay St., Victoria 3130 Trilicum Rd., Victoria 4461 Interurban Rd., Victoria 1702 Bowen Rd., Nanaimo	3201 Strandert Dr., Nepean 1213 Division St., Kingston 705 Bath Rd., Kingston Hwy. 48 - Durham 23, Pefferlaw 6815 Stanley Ave., Niagara Falls 18151 Yonge St., East Gwillimbury 8725 Yonge St., Richmond Hill 3555 Hwy 7 W., Woodbridge 320 Bayfield St., Barrie 309 Rathburn Rd. W., Mississauga 3055 Vega Blvd., Mississauga 50 Great Lakes Dr., Brampton 771 Golf Links Rd, Ancaster 22 Lebovic Ave., Scarborough 300 Borough Dr. Unit 765, Scarborough 1800 Sheppard Ave. E., Toronto 1120 Finch Ave - Suite 202, Toronto 2300 Yonge St., Toronto 259 Richmond St. W., Toronto 3401 Dufferin St, Yorkdale mall, North York 1025 The Queensway, Etobicoke 75 King St. S., Waterloo 300 King George Rd., Brondord 1680 Richmond St., London 4611 Walker Rd., Windsor 355 Barrydowne Rd., Sudbury 850 North May St., Thunder Bay
Manitoba	160 1255 St. Mary's Rd., Winnipeg 817 St. James, Winnipeg	75 King St. S., Waterloo 300 King George Rd., Brondord 1680 Richmond St., London 4611 Walker Rd., Windsor 355 Barrydowne Rd., Sudbury 850 North May St., Thunder Bay
Nueva Brunswick	438 Coverdale Rd., Riverview 5 Rd. 172, Upper Letang	
Nueva Escocia	6177 Main St., Kennetcook 2710 Main St., Aylesford 99 Atlantic St., Cornwallis 272B Prince St., Sydney 199 Dominion St., Bridgewater	4825 Ave. Pierre De Coubertin, Montreal 1080 Cote du Beaver Hill Hill, Montreal 977 Ste- Catherine W., Montreal 2800 Cosmodome St. Laval 3200 Rue Jean Yves, Kirkland 207 Mont Bleu Blvd., Gatineau
Ontario	2385 City Park Dr., Ottawa 3090 Carling Ave., Ottawa	

* Esta lista incluye los lugares en los que se instalaron, desinstalaron o se agruparon cajeros automáticos.

Códigos de conducta y compromisos públicos voluntarios*

Scotiabank cumple varios códigos de conducta y compromisos públicos voluntarios que tienen por objeto proteger los intereses de los consumidores.

Se incluye:

- Código Canadiense de Prácticas para Servicios de Tarjetas de Débito
- Código de Conducta del Sector de las Tarjetas de Crédito y Débito de Canadá
- Pautas para la Transferencia de Planes Registrados
- Código de Conducta de la CBA sobre las Actividades Autorizadas de Seguros
- Principios para la Protección de los Consumidores en materia de Comercio Electrónico en Canadá
- Modelo de Código de Conducta para las Relaciones de los Bancos con las Pequeñas y Medianas Empresas
- Documentos sobre préstamos hipotecarios en lenguaje sencillo – Compromiso de la CBA
- Compromiso sobre los servicios no solicitados

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

Financiamiento crediticio

Scotiabank se ha comprometido a satisfacer las necesidades de las compañías canadienses, incluidas las pequeñas y medianas empresas. Las siguientes tablas muestran -por provincia y en todo Canadá- el monto de los créditos autorizados y pendientes al 31 de octubre de 2011, así como el número de clientes que recibieron dichos préstamos.

Niveles de autorización:	\$0 - \$24,999			\$25,000 - \$99,999			\$100,000 - \$249,999			\$250,000 - \$499,999		
	Autorizados en miles de \$	Pendientes en miles de \$	Clientes	Autorizados en miles de \$	Pendientes en miles de \$	Clientes	Autorizados en miles de \$	Pendientes en miles de \$	Clientes	Autorizados en miles de \$	Pendientes en miles de \$	Clientes
Columbia Británica y Yukón*	101,634	56,187	15,413	277,387	140,463	6,126	291,912	170,897	1,940	288,257	188,038	858
Alberta y TNO***	483,282	107,994	77,575	535,319	195,593	12,547	359,214	202,311	2,406	366,603	229,442	1,084
Saskatchewan	30,441	16,355	3,677	122,666	65,935	2,636	132,112	82,240	873	102,512	73,922	304
Manitoba	102,884	26,418	9,551	793,595	237,564	15,303	767,216	367,342	5,967	212,996	129,109	645
Ontario	313,163	131,379	50,399	985,460	488,394	21,209	1,156,827	684,984	7,663	1,141,113	763,354	3,389
Quebec	85,339	64,049	11,061	225,168	149,497	4,977	206,956	136,376	1,360	200,347	139,116	595
Nueva Brunswick	19,589	7,996	2,780	71,383	35,180	1,512	73,185	45,522	484	37,515	26,979	116
Nueva Escocia	31,994	13,101	4,528	118,541	65,354	2,465	140,749	88,669	930	158,139	102,836	465
IPE	5,241	2,372	654	22,856	11,853	458	23,788	15,102	155	16,678	11,805	51
Terranova	21,213	8,200	2,980	84,529	38,829	1,857	65,086	36,935	437	41,923	27,829	128
Canadá	1,194,780	434,051	178,618	3,236,904	1,428,662	69,090	3,217,045	1,830,378	22,215	2,566,083	1,692,430	7,635

Niveles de autorización:	\$500,000 - \$999,999			\$1,000,000 - \$4,999,999		
	Autorizados en miles de \$	Pendientes en miles de \$	Clientes	Autorizados en miles de \$	Pendientes en miles de \$	Clientes
Columbia Británica y Yukón*	263,571	183,786	400	678,666	419,316	329
Alberta, Saskatchewan y TNO***	313,412	187,032	493	814,120	467,722	376
Manitoba	150,761	75,359	245	264,020	163,314	136
Ontario	1,027,780	725,020	1,514	3,993,470	2,889,613	1,804
Quebec	226,334	157,788	337	819,904	540,918	370
Nueva Brunswick, Nueva Escocia, Isla del Príncipe Eduardo y Terranova****	231,758	145,197	338	809,531	522,747	395
Canadá	2,213,616	1,474,182	3,327	7,379,711	5,003,630	3,410

Niveles de autorización:	Sobre los \$5,000,000		
	Autorizados en miles de \$	Pendientes en miles de \$	Clientes
Columbia Británica y Yukón*	3,183,314	1,428,393	127
Alberta, Saskatchewan y Territorios del Noroeste***	12,497,136	5,212,297	283
Manitoba	751,507	267,673	27
Ontario	46,835,030	19,674,924	1,159
Quebec	5,320,468	2,682,807	184
Nueva Brunswick, Nueva Escocia, Isla del Príncipe Eduardo y Terranova****	2,315,200	1,434,173	123
Canadá	70,902,655	30,700,267	1,903

Nota: A fin de proteger la confidencialidad de los clientes, hemos agrupado los datos de las siguientes provincias: * Yukón y Columbia Británica. ** Territorios del Noroeste (TNO) y Alberta. *** Territorios del Noroeste, Saskatchewan y Alberta. **** Nueva Brunswick, Isla del Príncipe Eduardo (IPE), Terranova y Nueva Escocia.

CLIENTES

Resolución de reclamos de los clientes

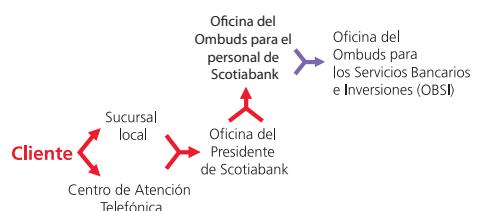
Nuestro éxito financiero depende de la existencia de un proceso claro y eficaz de resolución de reclamos que nos permita identificarnos como una organización responsable. Nuestros datos estadísticos y proceso de resolución de reclamos aparecen indicados a continuación. A nivel internacional, Scotiabank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

	2009	2010	2011
Número de reclamos recibidos por la Oficina del Presidente	10,470	10,123	10,445*
Porcentaje de clientes encuestados que se mostraron plenamente satisfechos con el manejo de su reclamo	89%	88%	82%**

* Representa el número total de reclamos recibidos por la Oficina del Presidente de más de 19 millones de clientes. Los reclamos se clasifican en servicio, crédito, política, precios, cumplimiento, documentación y otros, a fin de revisar tendencias y recomendar cambios.

** Se basa en encuestas realizadas a 1,095 clientes.

Proceso de resolución de reclamos



Resumen de los servicios de microfinanciamiento de Scotiabank

Total préstamos (en CAN\$)	Monto promedio de cada préstamo (en CAN\$)	N.º clientes
Chile (Banco del Desarrollo)	\$60 millones	\$2,960
República Dominicana	\$31 millones	\$2,150
Guatemala	\$41 millones	\$3,090
Jamaica	\$0.4 millones	\$300
Perú	\$458 millones	\$3,700
Total	\$590 millones	173,184

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

CLIENTES

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 particulares, tales como los jóvenes, las personas mayores, las personas con dificultades económicas y los inmigrantes. Scotiabank ha desarrollado productos, servicios y programas de educación financiera en una serie de mercados para aumentar el acceso a dichos servicios.

SEGMENTO DE LA CLIENTELA: TODOS

Servicios bancarios básicos: Cuenta para servicios bancarios básicos de Scotiabank (Canadá)

Ahorro, inversión y crédito

- El programa de ahorros Bank the Rest (Depositar el vuelto) de Canadá ayuda a los clientes a mejorar sus hábitos de ahorro mientras efectúan sus compras cotidianas con su tarjeta de débito.
- La cuenta de ahorros Scotia Power Savings Account ofrece una opción de ahorro en línea y con tasas de interés elevadas.
- 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.

Educación financiera:

- Los empleados de Scotiabank ofrecen seminarios de educación financiera en numerosas comunidades de Canadá, El Salvador, Guyana, Bahamas y San Kitts y Nevis.
- Ofrecemos herramientas de educación financiera en www.scotiabank.com (por ejemplo, Banking Lingo 101, Understanding Credit).

SEGMENTO DE LA CLIENTELA: JÓVENES

Servicios bancarios básicos:

- El plan Student Banking Advantage® (Canadá) ofrece un plan bancario sin cobro de comisiones y con operaciones de débito ilimitadas para estudiantes a tiempo completo de escuelas preuniversitarias y universidades.
- El programa de ahorros Getting There para jóvenes (Canadá) es un plan sin cobro de comisiones y con operaciones de débito ilimitadas para jóvenes menores de 19 años de edad.

Ahorro, inversión y crédito

- La tarjeta L'earn Visa para estudiantes proporciona beneficios, tales como la exoneración del pago de la tarifa anual, el programa acelerado de recompensas Moneyback y un período de gracia de hasta 21 días sin intereses sobre las compras.
- El Plan Scotiabank de Ahorros para la Educación está disponible en 17 países del Caribe y Centroamérica.
- El Plan Scotiabank Ser Dinero (Trinidad y Tobago) ofrece a los estudiantes a tiempo completo una cuenta de ahorros con tasa de interés elevada y exenta del pago de comisiones bancarias.

Educación financiera:

- Scotiabank patrocinó un programa de educación financiera para los estudiantes universitarios y preuniversitarios de Ontario, Canadá. En el marco de este programa, se realizó una gira por 15 instituciones de educación superior para dictar charlas, a las que asistieron en total unos 6,000 estudiantes. Además, se repartieron unas 6,000 guías y se creó un sitio web.

SEGMENTO DE LA CLIENTELA: PERSONAS MAYORES

Servicios bancarios básicos:

- En Canadá, a partir de los 59 años, los clientes pueden solicitar afiliarse al programa Scotia Plus, plan bancario sin cobro de comisiones que permite efectuar una cantidad ilimitada de operaciones de débito y ofrece servicios gratuitos o a precio reducido para determinados tipos de cuentas.

Ahorro, inversión y crédito:

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

SEDE CENTRAL

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

Para obtener más información:

Departamento de Relaciones Públicas, Scotiabank, 44, King Street West, Toronto, Ontario, Canadá M5H 1H1
Dirección electrónica: corporate.communications@scotiabank.com

Educación financiera:

- Tenemos 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

SEGMENTO DE LA CLIENTELA: INMIGRANTES

El programa Scotiabank StartRight (Canadá) facilita el acceso al crédito para los recién llegados y les ofrece la posibilidad de efectuar sus operaciones bancarias cotidianas sin costo alguno durante el primer año, así como acceder a un sitio web con enlaces sobre asistencia para su establecimiento y recursos financieros para los recién llegados.

SEGMENTO DE LA CLIENTELA: POBLACIÓN INDÍGENA

Servicios bancarios básicos:

- Operamos 4 sucursales ubicadas en reservas indígenas y una red de 22 centros bancarios para la población indígena (Canadá).

Ahorro, inversión y crédito:

- Oferta especial de Certificados de Inversión Garantizados y cuenta corriente exenta del pago de comisiones durante un año para los beneficiarios del programa de compensación del gobierno canadiense sobre las escuelas con régimen de internado (Canadá). Ofrecemos programas de préstamo en la reserva a particulares y al consejo de comunidad en Canadá.

Educación financiera:

- Scotiabank patrocinó los talleres financieros de CESO para más de 1,000 beneficiarios de escuela con régimen de internado (Canadá).

SEGMENTO DE LA CLIENTELA: PEQUEÑAS EMPRESAS

Servicios bancarios básicos:

- Los asesores de pequeñas empresas de las sucursales ofrecen en forma proactiva herramientas prácticas, recursos y servicios bancarios, para ayudar al crecimiento y éxito de las pequeñas empresas.

Ahorro, inversión y crédito

- El programa Scotia Running Start for Business ofrece un paquete de servicios y recursos a las empresas recién creadas.
- El Plan para Profesionales Scotia se adapta para satisfacer las necesidades de los profesionales.
- Scotia Flex y el Scotia One Account Plan apoyan a clientes del sector agrícola.
- La cuenta Power Savings Account for business es una nueva opción de ahorro con tasas de interés elevadas para las empresas.

Educación financiera:

- La campaña Get Growing for Business dirigida a la comunidad en línea de pequeñas empresas de Scotiabank, ofrece artículos, coaching por video, seminarios por Internet, herramientas y un blog diario, que incluye consejos e información sobre una amplia gama de temas sobre pequeñas empresas, desde el manejo del flujo de efectivo hasta el tratamiento de las nuevas tecnologías.

SEGMENTO DE LA CLIENTELA: MICROEMPRESAS

Las operaciones de microfinanzas en Chile, Perú, Jamaica, República Dominicana y Guatemala manejan subsidiarias de microfinanzas con saldos acreedores pendientes de más de US\$ 420.5 millones. Asimismo, en ciertos países, se ofrecen recursos para la educación financiera y la planificación de negocios.



NUESTROS EMPLEADOS

Aspectos destacados sobre la diversidad en Scotiabank

Scotiabank mide la representación de las mujeres en los cargos de nivel de vicepresidencia y de jerarquía superior a escala mundial desde 2007. Actualmente, contempla la forma de incluir en su análisis otros grupos que son un reflejo de la diversidad, así como de abarcar otros países.

	2009	2010	2011	Diversidad en el gobierno**
Minorías visibles (Canadá)	22.0%	23.8%	24.6%	20.4%
Minorías visibles en la Alta Dirección (Canadá)	11.6%	11.5%	9.5%	8.7%
Mujeres (Canadá)	70.1%	69.4%	68.4%	62.2%
Mujeres en la Alta Dirección (Canadá)*	32.0%	33.1%	33.6%	24.2%
Mujeres en cargos de vicepresidente o superiores (mundial)	22.1%	22.6%	23.5%	NA
Personas con discapacidades (Canadá)	4.2%	4.0%	3.8%	4.2%
Indígenas (Canadá)	1.1%	1.1%	1.1%	1.7%

* Los datos de 2011 no incluyen a los empleados bajo la legislación provincial de ScotiaMcLeod y Roynat Capital.

** Se refiere a una tasa de disponibilidad adaptada y obtenida a partir del censo de 2006 correspondiente al ambiente bancario, que se calcula observando ocupaciones específicas en las que Scotiabank tiene empleados.

Sueldos y beneficios de Scotiabank a nivel mundial

	2011 (en millones de \$)
Sueldos	\$3,018
Compensación basada en el desempeño	\$1,349
Compensación basada en acciones	\$257
Planes de pensiones y otros beneficios para los empleados	\$775
Total	\$5,399

Rotación voluntaria total de empleados de elevado desempeño³ (Canadá)

2009	2010	2011
2.6%	3.3%	3.7%

(1) Por rotación voluntaria se entiende el cese del empleo por motivos de renuncia, acuerdo voluntario o vencimiento del contrato.

(2) Los empleados de elevado desempeño son aquellos que han obtenido las calificaciones "excepcional" o "superior" en su evaluación del desempeño, es decir, las dos puntuaciones más altas.

NUESTRO MEDIO AMBIENTE

Consumo de papel de Scotiabank en Canadá (en toneladas)

Clasificación del papel	2009	2010	2011	% de cambio 2010/2011 (disminución)	FSC**
Formularios administrativos*	2,824	2,610	3,186	22.10	2/5 de los artículos más utilizados
Tarjetas de presentación	7	7	9	28.60	100%
Papel con membrete	10	12	13	8.30	100%
Papel bond	1,651	1,560***	1,516	(2.82)	100%
Memorias anuales	85	75	83	10.70	100%
Mercadeo directo por correo postal	183	165	92	(44.20)	100%
Peso total (en toneladas)	4,760	4,429	4,899****	10.61	
Consumo por empleado	0.15	0.13	0.14		

* 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 esas categorías utilizan un papel certificado por el Forest Stewardship Council (Consejo de Manejo Forestal, o FSC por sus siglas en inglés): los sobres y los folletos de apoyo sobre las cuentas.

** Papel certificado por el FSC, riguroso sistema que dirige la gestión responsable de los bosques, garantiza que el 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.

*** La cifra de 2010 se reclasificó con base en un error del proveedor.

**** El aumento se debe a los materiales necesarios para nuevas sucursales y fusiones, así como nuevas marcas y actualizaciones de números telefónicos.

Scotiabank mantiene su compromiso permanente de ejercer sus actividades ahorrando energía a fin de minimizar nuestra huella de carbono.

Medición del consumo de energía (Canadá)

Emisiones de gases de efecto invernadero en 2011

Fuente	Emisiones* de CO ₂ (toneladas métricas)
Emisiones indirectas de CO ₂ producidas por la compra de energía eléctrica y vapor	34,647
Emisiones directas de CO ₂ producidas por la quema de combustibles	16,254
Emisiones indirectas de CO ₂ producidas por los viajes aéreos de los empleados	4,267**
Huella de CO₂ total	55,168

Consumo de energía en 2011

Tipo de energía	Unidad de consumo	Consumo total	Consumo por m ²	Sucursales/Edificios de oficinas propiedad del Banco
Electricidad	Megavatios hora	191,860	0.28	904 / 40
Vapor	Libras (miles)	14,673	0.36	0 / 1
Gas natural	Metros cúbicos	8,079,867	15.47	638 / 32
Fuel oil	Litros	303,970	18.83	38 / 0
Aceite combustible y gas propano	Litros	54,927	27.82	7 / 0

Medición del consumo de energía (México, Perú, Chile, Costa Rica, Jamaica y El Salvador)

Emisiones de gases de efecto invernadero en 2011

Fuente	Emisiones* de CO ₂ (toneladas métricas)
Emisiones indirectas de CO ₂ producidas por la compra de energía eléctrica y vapor	44,913
Emisiones directas de CO ₂ producidas por la quema de combustibles	366
Emisiones indirectas de CO ₂ producidas por los viajes aéreos de los empleados	5,174**
Huella de CO₂ total	50,453

Consumo de energía en 2011

Tipo de energía	Unidad de consumo	Consumo total	Consumo por m ²	Sucursales/Edificios de oficinas propiedad del Banco
Electricidad	Megavatios hora	115,034	0.20	1,281 / 94
Vapor	Libras (miles)	21,464	16.26	0 / 1
Aceite combustible y gas propano	Litros	90,440	14.76	0 / 3
Gas natural	Metros cúbicos	66,590	0.49	0 / 4

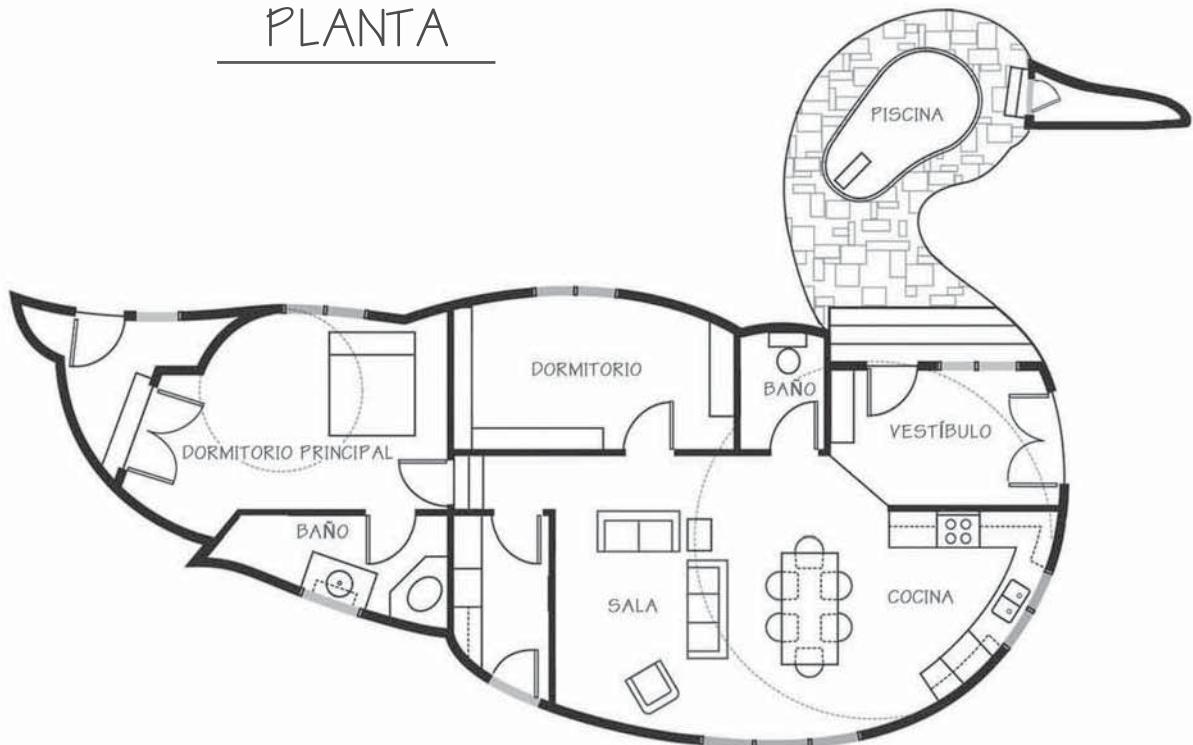
Notas:

1. La información anterior se recopiló a partir de los mejores datos y metodologías disponibles. Incluye los datos correspondientes a 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 canadiense corresponde a 904 sucursales de propiedad del Banco o alquiladas y al espacio ocupado por el Banco en 40 edificios de oficinas pertenecientes a Scotiabank en todo Canadá, con una superficie aproximada de 700,000 m². El área difiere según el tipo de servicio.
3. La información sobre México, Perú, Chile, Costa Rica, Jamaica y El Salvador corresponde a 1281 sucursales de propiedad del Banco o alquiladas y al espacio ocupado por el Banco en 94 edificios de oficinas pertenecientes a Scotiabank, con una superficie aproximada de 565,000 m². El área difiere según el tipo de servicio.

** Estimado basado en nuestra población laboral.

*** Calculadas de acuerdo con el Protocolo sobre Gases de Efecto Invernadero 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 factores de emisión por compras de energía eléctrica, gas natural y combustibles.

PLANTA



Su vivienda tiene un impacto en el medio ambiente.
Ahorre dinero y proteja el medioambiente en ecoliving.scotiabank.com

